

## OFİS OTOMASYON TEKNOLOJİLERİNİN EVRİMİ VE YENİ İŞ DÜNYASI ÜZERİNDEKİ ETKİLERİ

Ramazan GÖRAL\*

### ÖZET

Önceleri ofis sistemleri dendiğinde akla gelen eşyalar masa, sandalye, daktilo makinesi ve telefon iken fotokopi makinesinin icat edilmesi ile dokümanların çoğaltılması söz konusu olmuştur. Zamanla kişisel bilgisayarların da ofislere girmesi ve bilgisayarların ağ ortamında birbirleri ile iletişim kurması sayesinde diğer ofis ekipmanlarının da ortak kullanımı söz konusu olmuştur. Herkesin ofis içinde ortak kullandığı çeşitli büyüklüklerdeki ofis araçları yıldan yıla değişik özelliklere sahip olarak gelişmiştir. Önceleri analog olarak çalışan, bilgisayar ile bağlantı kuramayan ve ayrı birer makine olan fotokopi, yazıcı, tarayıcı ve faks makineleri ilerleyen teknoloji ile beraber gelişerek ağ ortamında çalışan ürünler haline gelmişlerdir. Bu gelişmelerin son halkası internetin ve ağ teknolojilerinin sunduğu olanaklar sayesinde bilgisayarlar birbirleri ile mekandan bağımsız iletişim kurmaya başlamışlardır. İnternet sayesinde artan bilginin gruplanması ve sınıflandırılması sorunu dijital bilgi yönetimi kavramını ortaya çıkarmıştır. Çünkü bilgi, geleneksel yöntemlerle çözülemez hale gelmiştir.

Geniş kapsamlı teknolojiler, uygulamaları esnasında sorunları beraberlerinde getirirler de bilgi endüstrisinin artan güvenlik ve entegrasyon

---

\* Konya Selçuk Üniversitesi Beyşehir Meslek Yüksekokulu, Öğretim Görevlisi

ihtiyaçlarına olan duyarlılıkları, organizasyonların güvenilir ve modüler bilgi zincirleri inşa etmelerine yardımcı olmaktadır.

**Anahtar kelimeler:** Yönetim Bilgi Sistemi, Ofis Otomasyonu, İş Akışı Yönetimi, Faks Otomasyonu, Kurumsal Bilgi Portalı, Doküman Yönetimi.

### **ABSTRACT**

Formerly when office systems were remarked, table, chair, typewriter and telephone were imagined. The people who had the four things we had described above could open an office and carry out their business. Later after invention of photocopy machine, documents can be copied. In the course of time with participating of personal computer into the offices and communication through the network, the common application of other equipments can be possible. Various type of office equipments used jointly in the office by everyone have upgraded by possessing new and different qualities year by year. Photocopy machines, printer, scanner and fax which were run as analogue and single couldn't link with the computer previously have become products which can work at the network with the developing technology. The latest point of this development is the internet. The possibilities which we have by means of internet and network, computers have started communication with each other without place. The classification and banding problem of increasing knowledge by means of internet have created the term of digital knowledge managing. Solving knowledge problems with the traditional methods have been impossible.

In spite of bringing the problems of wide ranging technologies while they are using, the sensitivity of knowledge industry to the increasing security and entegration requierements have helped the construction of certified and modular knowledge chains of organizations

**Keyword:** Management Information System, Office Automation, Workflow Management, Fax Automation, Entrprise Information Portal, Document Management.

## **GİRİŞ**

Örgütlerin amaçlarına ulaşmalarını sağlayacak yönetim sürecinin her aşamasında bilgi gereksinimi vardır. Politika oluşturmada, karar vermede, yöneltme ve kontrolde, iç ve dış çevreyle ilgili bilgilerin akışı kesintisiz olarak sağlanmalıdır. Çünkü hem karar verenler hem de verilen kararları uygulayanlar gerekli bilgiye sahip olmak istemektedirler.

Bilgi işleme, çeşitli kaynaklarda toplanan verinin işlenerek yönetim karar verme süreçlerinde kullanılabilir hale getirilmesidir. Zaman içinde bilgi işlemede kullanılan yöntemler değişiklik göstermiş, büyüyen, karmaşıklaşan ve çevreyle etkileşimleri giderek artan örgütlerin bilgi işlemede yardımcı araç, gereç ve makineleri kullanma gereksinimleri artmıştır. Bilgisayarlar ve yan bileşenleri insanların bu gereksinimini karşılamak üzere geliştirmiş olduğu en son araçlardır.

Sahip oldukları özelliklerle bilgisayarlar, örgütlerde verilecek kararlara etki eden tüm değişkenleri ve olası koşulları etkin bir şekilde inceleyerek ve yığın halindeki verilerden istenen formda bilgiler türeten çok önemli birer yönetsel araç durumuna gelmişlerdir. Örgütlerde bu kullanım ofis otomasyonu ile gerçekleşmektedir. Ofis otomasyonunda bilgisayar ve iletişim araçları birbirine bağlanarak, araçların tümü arasında sürekli ve karşılıklı iletişim yoluyla bir denge kurulmaktadır. Ofis otomasyonunda amaç, büyük hacimli tekdüze işlerin makineler tarafından yapılması ve kazanılan zamanda da yöneticilerin örgütü akılcı hedeflere yöneltecek üst düzey etkinliklerde bulunmasının sağlanmasıdır.

### **1. Ofis Otomasyon Kavramı**

Ofis otomasyon kavramına geçmeden önce, alt sistemi olduğu yönetim bilgi sistemlerini kısaca irdelemek gerekecektir. Yönetim bilgi sistemleri, bir organizasyonda işleri, yönetimi, analiz ve karar fonksiyonlarını desteklemek amacıyla bilgi sağlayan, bilgisayar ve kullanıcılardan oluşan bütünleşik bir sistemdir (Davis ve Olson,1985:6).

Yönetim bilgi sistemleri, yöneticilere karar verebilmeleri için bilgi sağlayan, bilgisayar kullanan bilgi ağlarıdır. Sistemin amacı, doğru kişiye, doğru zamanda kullanılabilir bilgiyi ulaştırmaktır (Dock ve Wetherbe,1988:85-86).

Yönetim bilgi sistemlerinin temel işlevi; örgütün amaçlarına en etkin bir biçimde ulaşmasını sağlayacak, insan, makine, hammadde, malzeme ile sermaye

unsurları arasındaki karşılıklı ilişkileri en uygun biçimde düzenleyecek olan karar organlarına doğru zamanlı ve anlamlı bilgi sağlamaktır (Bocchino,1972:10).

Yönetim bilgi sistemlerinde, dahili ve harici kaynaklardan gelen veriler işlenerek bilgiye çevrilir ve bu bilgi örgütün her kademesindeki ilgili yöneticiye iletilerek yöneticilerin sorumlu oldukları planlama, yöneltme ve kontrol faaliyetlerini zamanında ve etkin gerçekleştirmelerine olanak sağlar (Yozgat,1998:156).

Bir organizasyonun bilişim sistemleri, stratejik düzeyde yönetici destek sistemi, yönetim seviyesinde yönetim bilişim sistemleri ve karar destek sistemleri, uzman bilgi iş sistemleri ve ofis otomasyon sistemleri ve işlevsel seviyede atomik iş işleme sistemlerini içermektedir (Karahoca,1998:22-23).

Ofis otomasyonu genel olarak, büro fonksiyonlarının otomasyonu olmaktan çok bürodaki bilişim sistemlerinin gelişimi şeklinde ortaya çıkmıştır. Bu nedenle "Büro Bilişim Sistemleri" terimi daha uygun olmakla birlikte yaygın kullanımı nedeniyle ofis otomasyonu terimi tercih edilmektedir (Gözlü,1991:238).

Ofis otomasyonu, bir ofiste yapılan rutin işlemlerin ve işlevleri otomatik hale getirmek amacıyla bilgisayar teknolojisinin kullanılmasını ifade etmektedir. Başka bir ifadeyle, ofis otomasyonu bilgi çalışanlarının geleneksel ofisini düzene sokmak, yapılan işleri basitleştirmek ve tüm çalışanların verimliliklerini artırmak için bilişim teknolojilerinin ofis işlemlerine uygulanmasıdır ( Hicks,1993:194).

Ofis otomasyonunun amacı; işletmenin çeşitli bölümleri arasında bilgi akışını kolaylaştırmak, bilgileri yöneticiler tarafından değerlendirilecek ve kullanılacak biçimde hazır bulundurmaktır. Diğer bir ifadeyle ofis otomasyonu ile;

1. Maliyetlerin azaltılması ve verimliliğin artırılması,
2. İş hayatının kalitesinin sağlanarak, çalışanların iş doyumunun elde edilmesi mümkün olmaktadır. (Göral,2002:111)

Günümüzde, büro otomasyonu güçlü bilgisayarlar desteğinde ofisteki tüm araçların verimli ve etkin kullanıldığı, entegre bir donanım ve yazılım uygulaması olarak kabul edilmeye başlanmıştır. Ofis otomasyonu, kağıtsız ve elektronik haberleşen bir toplumun öncüsü olarak da kabul edilmektedir.

Ofis otomasyonunun temelini bilgisayar ve iletişim teknolojileri ile yazılım paketleri oluşturmaktadır. Ayrıca telefon, faks gibi diğer haberleşme araçları ile daktilo, fotokopi vb. makineler de ofis otomasyonunun değerli yardımcılarıdır.

## **2- Ofis Otomasyon Teknolojilerinin Evrimi**

İnsandaki doğayı işlemeye yarayan bilgi gücü belli bir düzeye ulaştınca, kazma ve saban gibi aletlerin yapımı gerçekleşmiş, dolayısıyla toprağın ekilip biçilmesi mümkün olmuş ve beslenmek için sürekli yer değiştirmekten kurtulan insanlar barınaklar kurarak yerleşik hayata geçmişlerdir. Böylece ilk köyler,

kasabalar ve siteler kurularak toplumsal hayat bir üst aşamaya sıçrama şansını yakalamıştır. Bu aşama ile birlikte TARIM TOPLUMU dönemi başlamıştır.

Bilgi gücü buharlı makineyi devreye sokunca, kas gücünün yerini alan makine gücü, üretimin artışına neden olmuştur. Üretimle birlikte toplumsal hayatın da hızlanmaya başladığı bu yeni dönem ile insanlık SANAYİ TOPLUMU aşamasına geçmiştir. Sanayi toplumunun başlangıcında ağırlıklı olarak emek gücü kullanılırken, daha sonra sermaye emeğe göre ağırlık kazanmıştır. Sanayi toplumunun sonlarına doğru ise, bilgi gücü sermayeye göre ağırlık kazanmıştır.

Özellikle 1950'lerde mikro elektronik ve haberleşme teknolojileri alanında sağlanan gelişmelerle başlayan ikinci sanayi devrimi, 1980'lerden itibaren ulusal ve bölgesel ekonomilere yeni bir çehre kazandırarak ekonomide kalite, hız ve çeşitliliğin yoğurduğu yok edici rekabet dönemini başlatmıştır. Bu yeni dönemde bilgisayar ve iletişim teknolojileri, bilgi gücünü en üst noktaya çıkarmasıyla birlikte BİLGİ TOPLUMU dönemi belirginleşmeye ve etkinleşmeye başlamıştır. Varlığını ve gücünü yaygınlaşan iletişim ve ulaşım ağlarıyla bütün dünyaya kabul ettiren bilgi gücü yeni bir toplum tipini ve yeni bir çağı da başlatmış oldu. Bu toplum tipinin adı Bilgi Toplumu, çağın adı da Bilgi Çağı'dır (Ütük,1999:14-28).

Bilgi çağında gerek örgütlerin gerekse yöneticilerin sağlıklı bir bilgi sistemine ihtiyaçları vardır. Yöneticiler, örgüt içinde ya da dış dünyada, yapısal ya da konjonktürel her türlü değişimden hızla bilgi alabilmeli, belirsizlik ortamında isabetli

kararlar verebilmelidir. Bilgi çağında örgütlerin bilgiye dayalı olması kaçınılmaz bir zorunluluktur.

Bütün bu değişimlerin ortak sonucunda bilgi işlem teknolojilerinde paralel gelişmeler, yenilikler olmuş ve çalışma hayatında yerini almıştır. Bu anlamdaki gelişmelerden kısaca bahsetmekte fayda vardır; ilk yönetim bilgi sistemi uygulamalarına İnkâ uygarlığında rastlanmaktadır. İnkâlar binlerce düğümden oluşan ip dizileri ile veri tabanına dayalı ilkel bir bilgi sistemi oluşturmayı başarmışlardır. Quipus adı verilen bu sistemi öğrenmek için dört-beş yıllık bir eğitim süreci gerekiyordu (Sayın ve Şen,1998:2).

Dikkat çeken bir uygulama İtalya'da Venedikli bir profesör olan Luca Pacioli 1494 yılında alacaklı-borçlu hesap işlemlerine dayanan çift kayıtlı muhasebe kayıt sistemi geliştirmiştir. Bu gelişmelerdeki amaç, planlama ve denetimde yönetime yardımcı olmaktır. 1642 yılında Blais Pascal ilk hesap makinesini bulmuş, 1885 yılında Hermann Hollerith daha ileri düzeyde bir hesap makinesi geliştirmiştir (Sayın ve Şen, 1998:2-3). Bu makineyle 1890 nüfus sayımı sonuçları hesaplanmıştır.

İkinci dünya savaşı nedeniyle bir süre yavaşlayan gelişmeler savaş sonrasında yeniden hızlanmış ve MARK I adı verilen makine geliştirilmiştir. MARK I genel amaçlı ilk hesap makinesi olarak kabul edilmektedir. 1946 yılında ise ENIAC adlı bir makine geliştirilmiştir. 10 metreye 15 metrelik bir alana sığabilen 30 ton ağırlığındaki ENIAC, bilgisayarların atası sayılmaktadır.

1950-60 yılları arasında göze çarpan önemli gelişmeler; elektrikli muhasebe makinelerinden bilgisayarlara geçiş, fotokopi makinelerinin nadiren de olsa görülmeye başlanması ve faksın ilkel biçiminin ortaya çıkmasıdır. Bu gereçlerin doğrudan bilginin işlenmesi, iletilmesi, çoğaltılmasına yönelik olması sebebiyle bilgi sisteminin unsurları olarak kabul edilmektedirler.

Mekanik daktiloların yerini 1950-60 yılları arasında hızlı elektrikli daktilolar almaya başlamıştır. Bu yeni daktilolar yazma hızını artırmış ve kullanım kolaylığı getirmiştir. Bu araçlar birden çok harf karakterinin aynı yazıda ve pratik bir biçimde kullanılmasını sağlamış, bu gelişmeyi dizgi makineleri izlemiştir. Yine aynı yıllarda telefon yaygın olarak kullanılmaya başlanmıştır.

Zamanla maliyetlerin düşmesi fiyatların da düşmesini sağlamıştır. Fiyatların düşmesi de bilgi teknolojilerinin hızla yaygınlaşması anlamına gelmekte idi. Birinci kuşaktan ilk ticari bilgisayarlar 1950'li yılların sonuna doğru piyasalarda görülmeye başlanmıştır. Güçleri ve kabiliyetleri bugünkü masaüstü bilgisayarlarla karşılaştırılamayacak kadar düşük olan bu araçlar, çok fazla yer kaplamakta ve pek fazla elektrik enerjisi tüketmekteydiler. Bu bilgisayarlar ancak uzmanlar grubu tarafından kullanılabilirdi.

Yönetime destek amaçlı arayışlar, izleyen dönemlerde de sürmüştür. Ancak bilgisayar kullanımının başlamasına kadar geçen sürede gelişmeler son derece yavaş olmuştur. Bilgisayar kullanımının yaygınlaşması bilgi çağının da başlangıcı

olarak benimsenmektedir. Bilgisayarların yaygınlaşması yönetim bilgi sistemlerinin hızla yayılmasını sağlamıştır. Bu yeni ve etkili araçların sadece belirli bir uzman grubu tarafından kullanılabilmesi, örgütlerde bir uzmanlar sınıfının doğmasına neden olmuştur (Sayın ve Şen, 1998:5).

Üretilen bilgilerin kaydedilip iletilmesi sorununun çözümünü, hızla gelişen bilgisayarlar büyük ölçüde gerçekleştirmişlerdir. Ancak bu kez de sorun giderek artan miktarlarda üretilen ve kaydedilen bilgilerin dolaşım hızının düşüklüğü olarak ortaya çıkmıştır. Bilgi ağları (Network) ve 1980'lerle birlikte yerel ağlar devreye girdiğinde entegre bilgi sistemlerinin önündeki tüm engeller ortadan kalkmıştır.

Gün geçtikçe zorlaşan günümüz rekabet ortamında, işletmelerin üzerindeki müşteri hizmet kalitesini artırma, üretim zamanlarını kısma ve bilgiyi ofislerin kapalı ortamından çıkarıp mobilize etme gibi zorluklar artmıştır. Doküman, kayıt ve bilgi artışı bu zorluklarla birleşince çalışma ortamlarında bilgi teknolojisi araç-gereçlerini kullanmak kaçınılmaz hale gelmiştir.

Bilgi teknolojisinin son ürünlerinin başında gelen internet, mevcut bilgi paylaşım araçlarına yenilerini eklemiş, kurumsal bilgilerin müşterilerle, vatandaşlarla, ortaklarla intranet, extranet ve kurumsal bilgi portalları aracılığı ile paylaşılabilmesi olanaklarını gündeme getirmiştir (Savaşan,2002:3).

Bir iletişim ağı olarak 60'lı yıllarda kurgulanmaya başlayan internet, 90'lı yılların ortalarında sunduğu iletişim olanaklarının yanı sıra ticari, sosyal, ekonomik

ve politik oluşumlarda etkin bir rol üstlenmeye başlamıştır. Gelişen networt teknolojileri ile beslenen World Wide Web, sunduğu yazı, grafik, ses ve hareketli elemanlardan oluşan, kolay kullanılabilen görsel yapısıyla bilgisayarla iletişim ortamına bilgi sunan, bilgiye kolay ulaşılan ve bilgilerin ilişkilenebildiği bir zenginlik getirmiştir (Gürkan,1997:44).

Organizasyonlar, internet server sistemlerini hem iç iletişimde hem de dış dünyayla bağlantı kurmak için kullanmışlar ve bu sisteme komple olarak intranet adı verilmiştir.

Günümüz bilgi güdümlü ekonomisinde, internet mevcut bilgi paylaşım araçlarına yenilerini eklemiş, kurumsal bilgilerin müşterilerle, vatandaşlarla, ortaklarla intranet, extranet ve kurumsal bilgi portalları aracılığı ile paylaşılabilmesi olanaklarını gündeme getirmiştir. (Savaşan,2002:1) Kurumsal Bilgi Portalı, Doküman Yönetim Sistemi, İş Akış Yönetimi ve Faks Otomasyonu gibi entegre otomasyon sistemleri örgütlerin güvenilir ve modüler bilgi zincirleri inşa etmelerine yardımcı olmak amacıyla çalışma hayatının hizmetine sunulmuştur.

Kurumsal Bilgi Portalı, bir örgütün, tedarikçileri, ticari ortakları, satış kanalları ve de müşterileri arasındaki entegrasyonu sağlayan ve bu çerçevede oluşan ve işlenen tüm bilgi, süreç ve uygulamalara tek noktadan ulaşıma imkanı veren web tabanlı bir teknolojidir.

Doküman Yönetim Sistemi, bir organizasyon dahilinde oluşturulan ve farklı kullanıcılar tarafından kullanılan değişik tür ve kategorideki dokümanların hayat döngüleri boyunca sistematik olarak elektronik ortamda saklanmasını ve yönetilmesini sağlamaktadır.

İş Akış Yönetimi ise, yönetsel iş süreçlerinin, manuel onay ve kontrol işlemlerini ortadan kaldıracak şekilde elektronik ortamda izlenmesine ve yönetilmesine imkan veren teknolojidir.

Faks Otomasyonu, organizasyonlarda çoklu kullanıma izin veren, manuel işlemleri ortadan kaldırarak tüm faks operasyonlarını elektronik ortamda, masabaşından yönetilmesini sağlamaktadır (Kıran ve Köseoğlu,2002:4).

### **3-Ofis Otomasyon Teknolojilerinin Yeni İş Dünyası Üzerindeki Etkileri**

Günümüzde işletmelerin hayatlarını sürdürebilmeleri bilişim teknolojilerinin stratejik kullanımına bağlıdır. Bilişim teknolojileri uzun vadede rekabetçi üstünlük sağlamayabilir ancak işletmelerin temel yeteneklerinin güçlendirilmesi ve sektörde faaliyetin devamı için bir zorunluluk taşımaktadırlar.

Bilişim teknolojilerinin işletmenin bünyesinde esas faktör olarak rol oynaması ancak bu teknolojilerin basit ofis otomasyonu sistemleri olarak

görölmeleri yerine genel stratejinin bütönlleyici bir parçası olarak algılanmasıyla mümkündür (Bahadır,1998:7).

Bugüne kadar teknolojiyi iş süreçleriyle birleştiren uygulamalar, süreç otomasyonu kavramıyla eşleştirilmiştir. Uygulamada farklı yöntemler geliştirilmiş farklı süreçler için bu yöntemlerden hangisinin geçerli olacağı üzerine çalışmalar yürütölmüştür.

Bugün ise, yeniden yapılandırma diye adlandırabileceğimiz bu yaklaşımın yerini daha çok sürekli gelişim, öğrenen organizasyonlar ve birikim yönetimi çatısı altındaki çalışmalar almıştır. Birikim, tecrübe ve çalışma ile edinilen tanışıklık, farkında olma ve anlayış olarak tanımlanmaktadır. Birikim yönetimi ise organizasyonun bilgi varlıklarının yaratılması, edinilmesi, düzenlenmesi, erişimi ve kullanımı için bütönlleşik ve işbirlikçi bir yaklaşımı destekleyen bir disiplin olarak açıklanmaktadır. Amaç birikimlere kolaylıkla ulaşmak ve bunları operasyon ve kararlarda dinamik olarak kullanabilmektir (Kıran ve Köseoğlu,2002:1).

İşte, sürekli değişen ve çoğalan iş ihtiyaçlarını karşılamada, kilit bir ortam oluşturan bu işbirlikçi sistemler, groupware,workflow ve intranet/bilgi portalleri teknolojileri üzerine kurulmaktadır. Groupware, kurum içindeki işbirliğini sağlayan alt yapıyı sunmaktadır. Bilgi paylaşımını elektronik ortamda artırmakta, normalde telefon, faks, ziyaret ile gerçekleşen maddi iletişim yüklerini ortadan kaldırmakta, çalışanların ulaşmak istedikleri amaca birlikte erişmelerini sağlamaktadır. Bu işbirlikçi sistemler, e-posta ile mesajlaşma, grup tartışma ortamları, doküman

paylaşımı, elektronik toplantı ortamları ve birlikte iş yürütme amaçlı iş ve zaman çizelgeleme araçları sunmakta ve önceleri mesajlaşma sistemleri ile başlayan günümüzde ise intranet ve bilgi portallarına kadar uzanan bir gelişim göstermiştir. Ancak bu tür sistemlerde işbirliği ortamında gereksinim duyulan ve işin süreç boyunca dinamik olarak akmasını sağlayan iş akışı özellikleri yüzeysel seviyelerde olduğundan iş akış yönetim sistemlerine ihtiyaç duyulmuştur.

İş akış yönetim sistemini uygulayan organizasyonlar birçok ölçülebilen ve ölçülemeyen yararlar sağlamaktadır. Bunlar rekabet avantajı, gelişen üretim hacmi/üretkenlik, azalan çevrim süreleri, işlerin etkinliği, süreç kontrolünün gelişimi ve maliyet kazançlarını içermektedir. Önceleri yüksek maliyetle edinilebilen bu tarz sistemler, gelişen web teknolojileri sayesinde yatırım geri dönüşünün hızla alınabileceği maliyetlere dönüşmüştür.

İş akış yönetiminin ölçülebilir getirileri şu şekilde özetlenebilir (Kıran ve Köseoğlu,2002:3):

İş süreç verimliliği artar,

Daha az iş gücü gereksinimi olduğundan maliyetlerde düşüş yaşanır,

Süreçler standart yapıya kavuşur,

Otomasyonun doğası gereği standart hizmet sunulduğundan ve söz konusu hizmet daha hızlı olarak sunulabildiğinden süreçlerde hizmet kalitesi artar,

Katılımcılara ilgili oldukları olay hakkında bilgi, herhangi bir aracıya gerek kalmadan doğrudan ulaşır,

İşler iş akış sırasına uygun olarak dağıtılır.

Intranetlerin, işletmelerde çalışanların bilgi paylaşımı yoluyla güçlendirilmesi açısından önemli etkileri vardır. İşletmeye özgü web temelli iletişim ağları hemen her kademedен çalışanın bilgiye erişip paylaşımına imkan sağlayacaktır. Günümüz popüler kavramlarından olan öğrenen bir örgüt yaratabilmek için gereken işbirliği ortamının yaratılmasında intranetlerin önemli bir rol oynayacağı açıktır. Intranetlerin işletme üzerinde iki ana olumlu etkisi olacaktır (Bahadır,1998:8):

1. Rekabetçi Üstünlüğün Sağlanması: Faaliyetlerin etkinlik ve verimliliklerinin sürekli güncellenen bilgilere erişim, maliyet ve zaman kazanımları, müşteri ihtiyaç ve isteklerine daha ileri düzeyde tepki verebilme, yetkilendirilmiş çalışanlar, artan beyin gücü, yeni iş fırsatları ve artan müşteri hizmetleri sebebiyle rekabetçi üstünlüğe yol açması,
2. İşbirliği Kültürünün Oluşması: Artan iletişim, bilginin paylaşımı ve işbirliği artışı, daha yetkili çalışanlar, kolaylaştırılmış örgütsel öğrenme, iş hayatının artan kalitesi nedeniyle geleneksel duvarların yıkılması ve paylaşım ile işbirliği kültürünün oluşturulması.

Artık birçok örgüt daha çok ve hızlı bilgi ihtiyacının farkında olarak yatırımlarını bu tarz sistemlere yönlendirmektedir. Ancak her projede olduğu gibi, işbirlikçi bilgi işlem projelerinde de yaşanan çeşitli sıkıntılar ve zorluklar, sistemlerden beklenen faydanın elde edilmesini engelleyebilmektedir.

## **SONUÇ**

Günümüz iş dünyasının temel iş yapma şekli olarak görülen salt operasyon ve karar destek sistemleri, organizasyonların gelişimi ve hatta varlığını koruması için yeterli olmamakta, bunların yanısıra entegre olmuş, işbirlikçi sistemlere gereksinim duymaktadır. Organizasyonlar eşgüdümüne destek veren çalışma ortamları yaratmak, birikimlerine kolaylıkla ulaşarak bunları operasyon ve kararlarında dinamik olarak kullanmak zorundadırlar.

Günümüzde bilgi teknolojisi desteğinde işletmeler web temelli operasyonlara yönelmekte, bilgisayarların ve iletişim teknolojisinin kendilerine sağladığı olanaklarla hem üretim süreçlerinde hem de geleneksel pazarlama yöntemlerinde değişikliğe yönelmektedir. Mevcut teknolojileri en iyi şekilde kullanarak, yapısal olarak sağlam, ihtiyaçlara göre ölçeklenebilir ve örgütün artan globalleşme gereksinimlerine cevap vermek üzere hızla dijitalleşen örgüt yapıları oluşturmaktadır.

İşletmeler, enformasyon çağında daralan pazar payının artırılmasında, rekabet basıncına karşı ayakta kalabilmede, küresel ve dijital ekonominin kendilerine sunduğu fırsatları elde etmede ve karşılıklarına çıkan paradoksları optimize ederek değer katan alanlara yönelmede çağa uygun entegre bilişim teknolojisi sistemlerini benimsemelidir.

İşletmeler, bilgi teknolojisindeki gelişmeleri takip ederek, işbirlikçi sistemlerin günümüzde insanların ihtiyaçlarını karşılamak üzere oluşturulmalarını

sağlamalıdır. Bu gelişmelerin özellikle işletme faaliyetlerinin etkinlik ve verimliliği üzerine olumlu etkilerinin yansıtacağı kesindir. Özellikle güncel bilgilere hızlı, kolay ve etkili erişimin sağlanması, maliyetlerin azalması, tüketicilerin isteklerine anında ve kolaylıkla cevap verebilme, artan müşteri hizmetleri nedeniyle rekabetçi üstünlüğün elde edilmesi gibi bir çok fayda sağlayacağı kesindir.

Ayrıca elde edilen bilginin paylaşımı ile bir işbirliği kültürünün oluşturulması, artan bir uzlaşmacı tavır sergilenmesi ve iş hayatının kalitesinin artması örgütlerin kültürel ve sosyal yönleri üzerinde de belirli bir etki sağlayacaktır. Özellikle müşteri beklentilerinin istenilen düzeyde tatmin edilmesi belirli bir örgüt imajının da oluşturulması açısından etkili olacaktır.

## **KAYNAKÇA**

BAHADIR, Akın,(1998),”Bilişim Teknolojilerinin evrimi ve Bilişim Teknolojilerinin Çağdaş İşletmelerde stratejik Yönetim Üzerine Etkileri”,**Çukurova Üniversitesi İİBF.8/1.s.7**

BOCCHINO, A.William, (1972),**Management Information Systems**, New Jersey.

DAVIS, B.Gorden; M.Olson, (1985), **Management Information Systems**, Singapore.

DOCK,V.Thomas; James C. Wetherbe,(1988), **Computer İnförmatıon Systems for Business**, St Paul.

GÖRAL, Ramazan,(2002), **Büro Yönetımı ve İletışım Teknikleri**, Ankara.

GÖZLÜ, Sıtkı, (1991),”Büro Verimliliği ve Otomasyon”,MPM I.Verimlilik kongresi, s.238

GÜRKAN, Önder,(1997),”İnternet Web Tasarımı Kültürü Üzerine Bir Değerlendirme”, Inter.net Work Dergisi, Nisan Sayısı,s.44.

HICKS,O.J. (1993), **Management Information System**,Mineapolis.

KARAHOCA,Dilek;A.Karahoca,(1998), **Yönetim Bilişim Sistemleri ve Uygulamaları**, İstanbul.

KIRAN,Hakan; D.Köseoğlu,(2002)”Yeni İş Dünyasında İşbirlikçi Sistemlerin Önemi”, [www.paperplus.com](http://www.paperplus.com)

SAVAŞAN, Mustafa,(2002), [www.kets.com](http://www.kets.com)

SAYIN,R.Erol; T.Şen,(1998), **Yönetim Bilgi Sistemi**,Eskişehir.

ÜTÜK,Kazım, (1999), **Bilgi Toplumu ve Türkiye**, Ankara.

YOZGAT, Erol, (1998), **Yönetim Bilişim Sistemleri**, İstanbul.