

Sivil Toplum Kuruluşlarında Bilişim Teknolojilerinden Elde Edilen Bilgiler Çerçevesinde İnsan Kaynakları Yönetimi Fonksiyonları: Yönetici ve Üye Perspektifi

Doç. Dr. Nezh Metin ÖZMUTAF

İzmir Katip Çelebi Üniversitesi, İ.İ.B.F., İşletme Bölümü, İZMİR

Öğr. Gör. Elif AKTEKİN

Ege Üniversitesi, Atatürk Sağlık Hizmetleri MYO, İZMİR

ÖZET

Araştırmanın temel amacı, sivil toplum kuruluşlarında (STK) bilişim teknolojilerinden elde edilen bilgilerin insan kaynakları yönetimi (İKY) fonksiyonları (insan kaynaklarını (İK) planlama ve elde etme, yöneltme / yönlendirme ve geliştirme) çerçevesinde yönetici ve üye perspektifi / algıları açısından değerlendirilmesidir. Bu konuda hazırlanan anket formu Eylül 2010 - Mart 2013 tarihleri arasında İzmir ilinde 108 STK'lar kapsamında 184 bireye (146 yönetici ve 38 üye) uygulanmıştır. Hem yönetici hem de üyelerin her bir faktör için pozitif görüşe sahip olduğunu ve her bir faktör için algılarının hem yönetici hem de üyeler için pozitif ilişkiye sahip olduğunu bu çalışma ortaya koymuştur. Yöneticiler faktörler konusunda daha fazla pozitif algıya sahiptirler. Sonuç olarak bu çalışma bulguları kapsamında STK yönetici ve üyelerinin bilişim teknolojilerini İK faaliyetlerinde daha fazla kullanmaları önerilebilir. Bu çerçevede bilgi teknolojileri ile elde edilen bilgiler STK'lara nitelik ve nicelik olarak uygun İK'larını planlama, bulma, yöneltme, ve geliştirmeyi sağlayabilecektir.

Anahtar Kelimeler: STK, İnsan Kaynakları Yönetimi, Bilişim Teknolojileri

JEL Sınıflaması: M, M1, M12

The Human Resource Management Functions in The Context of Data Derived from The Information Technologies in Non-Governmental Organizations

ABSTRACT

The purpose of the study is to evaluate the data derived from the information technologies in non-governmental organizations (NGOs) in terms of the perspective/perception of the manager and the member within the context of the functions of human resource management (HRM) (to plan and acquire, lead and develop the human resources). The survey form prepared for this subject was applied to 184 individuals (146 managers and 38 direct members) as part of 108 NGOs in the city of Izmir within the period of September 2010-March 2013. This study has propounded the fact that both the managers and members has an opinion in favor of each factor and each factor has a positive relationship with the perceptions of both the managers and the members. The managers have much more positive perception about the factors. As a result of the study's findings, it can be suggested that managers and members of NGO should use information technologies more in HR activities. In this context, the information gained by information technologies will be able to provide NGOs to plan, find, lead and improve the human resources which is appropriate to NGOs in terms of quality and quantity.

Key Words: NGO, Human Resources Management, Information Technologies

JEL Classification: M, M1, M12

I. GİRİŞ

İKY’nde bilgilerin toplanması, işlenmesi, depolanması ve ilgili birimlerle sözü edilen bilgilerin paylaşılması bilgi teknolojileri sayesinde hızlı ve güvenli olmaktadır. Bu kapsamda İK bilgi sistemi oluşturularak operasyonel, taktik stratejik düzeyde bilgi yönetim süreci gerçekleştirilmektedir. Operasyonel düzeyde ücret bordrosu, özlük ve beceri envanterleri, çalışan performans değerlendirme sonuçları, özgeçmiş, personel devir ve devamsızlık oranlarına yönelik, taktik düzeyde iş analizi ve tanımları, eleman temin ve seçim, ücret yönetimi, eğitim ve geliştirmeye yönelik, stratejik düzeyde ise yeni pazarlar için gerekli nitelik ve nicelikteki İK, işgücü arz ve talebi, sendikal bilgiler, muhasebe ve kariyer bilgilerinin depolanması ve paylaşımı sağlanabilmektedir (Sabuncuoğlu, 2009: 344-346).

İK’nda faaliyet alanları açısından bilgi teknolojilerinin başlıca işlev ve rolleri arasında sorumlulukların etkili bir şekilde yerine getirilmesi, etkin İK planlaması, işgören temin ve seçimine katkı sağlama eğitim ve geliştirmeye katkı sağlama, performans ölçüm ve değerlemesinde etkinliği artırma ücret yönetimi ve iş güvenliğinde modernizasyonu gerçekleştirme yer almaktadır (Bingöl, 2013: 660-661).

STK’larda (dernek, vakıf, sendika, ticaret odası, sanayi odası, esnaf sanatkar odası, kooperatif, platform, klüp, hatta topluma yararlılık sağlayan ve resmi bir sıfatı olmayan geçici insan birliktelikleri...vb.) yer alan İK’nın (başkan, başkan yardımcısı, genel sekreter, müdür ve koordinatör, diğer üyeler...vb.) gönüllü bakış açısıyla varolma nedenleri iki temel boyutu içermektedir. Bunlar **genel** (yardım etme isteği, problem çözme, toplumda yüz yüze görüşme, toplumdaki çeşitli hasar ve adaletsizlikleri azaltma) ve **bireysel** (insanlarla görüşme, arkadaşlık, kendini iyi hissetme, becerilerini sergileme) nedenlerdir (Yanay ve Yanay, 2008: 66).

İK’nın genel ve bireysel boyutta STK’larda varolma durumu ise günümüzde bilişim teknolojileri ile de bağlantılı bir konudur. Bilişim teknolojilerinden elde edilen bilgiler yönetsel açıdan stratejik ve operasyonel alanlarda değişime yol açabilmekte bu gelecekte de devam edecek yapıda görülmektedir (Burt ve Taylor, 2000:142).

Bu kapsamda, bu araştırmanın amacı, STK’larda bilişim teknolojilerinden elde edilen bilgilerin İKY fonksiyonları (İK’nı planlama ve elde etme, yöneltme / yönlendirme ve geliştirme) çerçevesinde yönetici ve üye perspektifi / algıları açısından değerlendirilmesidir. Araştırma için literatür çerçevesinde bir anket hazırlanmıştır. Anket Eylül 2010 – Mart 2013 tarihleri arasında İzmir ili STK’larında uygulanmıştır.

II. LİTERATÜR ÖZETİ

A. STK’lar ve Bilişim Teknolojileri

STK’larda gönüllü yönetimini de kapsayan çerçevede bilişim teknolojilerinin kullanımı temel olarak üç boyutta ortaya konulabilir. Bunlar:

- i. **“Donanım (hardware):** Ekipman ve makinalardır. Bu çerçevede, enformasyon ve iletişim süreçleme olanakları, bireysel bilgisayarlar, faks makinaları, hücresel telefonlar, el bilgisayarları belirtilebilir.
- ii. **Yazılım (software):** Donanımı çalışması için kullanılan programlardır. En iyi gönüllü programları için gönüllüleri, gönüllü pozisyonlarını ve programları izleme kapsamında gönüllü yönetim yazılımları bu bağlamda belirtilebilir.
- iii. **İnternet ve uygulamaları:** Network (bağlantı) yapılarıdır. Bu ise e-mail, internet araştırmaları ve web sitelerini kullanarak enformasyon transferi yoluyla iletişim olanaklarının kullanımını içermektedir (Murray ve Harrison, 2002a: 4)”

Yukarıdaki üç boyut günümüzde ileri derecede gelişmiş ve genişlemiştir. Ancak STK’lar açısından bu üç boyutun kapsamı içinde yer alan asgari bilişim teknolojisi öğelerini örneklemek mümkündür. Bu kapsamda STK’larda bilişim teknolojileri kavramı içinde asgari olarak bilgisayar-internet-çeşitli yazılımlar, telefon, faks ve yazıcının yer aldığı belirtilebilir (Başak ve Yaman, 2005: 83).

B. STK’lar ve İKY Fonksiyonları

İKY fonksiyonları temel olarak İK planlaması, iş analizi ve iş tanımları, işgören bulma ve seçme, oryantasyon / örgütsel sosyalizasyon, işgören eğitimi ve kariyer planlaması / geliştirme, performans değerlendirme, iş değerlendirme ve ücret yönetimi, endüstriyel ilişkiler, iş güvenliği ve iş sağlığı, bilgi sistemleri, özlük işlemleri olarak ortaya konulabilir (Sabuncuoğlu, 2009: 6-7; Özgen vd., 2005: 8; Cascio, 1992: 100).

Tyson ve York (1993) ise İK’ını elde etme (insan gücü planlaması, iş analizi, işe alma, yeni çalışanları seçme), etkili çalışma ve İK geliştirme (sistem, personel değerlendirme, eğitim, personel kayıtları ve istatistikler), ödül ve çalışanları koruma (iş değerlendirme, ücret ve diğer ödemeler, hizmet koşulları) ve endüstriyel ilişkiler (sendikalar, toplu pazarlık, tartışma, çatışma çözüm yolları, danışma ve katılım, iş hukuku) şeklinde dört temel fonksiyon kapsamında ortaya koymuşlardır.

Stratejik boyutu ile İK yönetimi fonksiyonları; Vizyon, misyon ve amaçlar, iç ve dış çevre analizi, İK stratejilerini belirleme (İK’ını planlama, güncel yönetim yaklaşımları), İK stratejilerini uygulama (iş planlaması ve analizi, seçme ve yerleştirme, takımlar, eğitim ve geliştirme, kariyer planlaması, performans yönetimi), İK stratejilerinin değerlendirilmesi ve geliştirilmesi olarak ifade edilebilir (Barutçugil, 2004: 16, 112, 238).

STKlar açısından İKY fonksiyonları temel konularda farklılık göstermemektedir. Sadece STK’larda gönüllü yaklaşımın doğası gereği kar amacı gütmeye durumu olmadığı için iş değerlendirme ve ücret yönetimi ayrıca endüstriyel ilişkiler ve iş güvencesi-işgören sağlığı konuları İKY sürecinin temel bir parçası değildir. STK’larda İKY süreci aşağıdaki şekilde ortaya konulabilir:

- i. Planlama (Kurumsallık, İK planlaması, İş analizi); Kurum felsefesinin oluşturulması ve geliştirilmesi, iç ve dış çevre analizi, stratejiler

belirleme, iş analizleri, gönüllü el kitabı oluşturma, faaliyet alanlarına yönelik planlama, program, bütçe ve yöntemi belirleme (Yaman, 2005, 47-56).

- ii. Üye / Gönüllü kazanma (İK elde etme ve seçme); STK'nın gerekli gördüğü nitelik ve nicelikteki gönüllülere çeşitli kanalları kullanarak ulaşma. STK'ya gönüllüleri çekme ve yerleştirme (Grosmann ve Furano, 2002: 6-7; American Red Cross, 2006: 12; Yaman, 2005, 48).
- iii. Eğitim (İK oryantasyonu, rutin eğitim ve kariyer geliştirme); STK'ya uyum ve faaliyet alanlarına yönelik eğitim faaliyetleri (American Red Cross, 2006: 14; Yaman, 2005, 50).
- iv. Yöneltilme / yönetme (İK'ni yöneltilme, koordinasyon ve etkinlik); takım çalışmaları, rol belirleme, rol algısı, iş birliği, saygı, iletişim (iç ve dış paydaş, hedef kitle ile), liderlik, motivasyon, katılımcılık, çatışma ve stres yönetimi, bilişim teknolojilerini kullanımı, ulaşım, yeme içme...vb (NAFSA, 2002:, 7; Empowering America's Grassrots, 2005: 4; Yaman, 2005, 53).
- v. Değerlendirme / değerlendirme (İK performansını değerlendirme ve ödül); Süreç ve bireysel performansları değerlendirme. Manevi (sözlü teşekkür...vb.) / maddi (taktir belgesi, hediye... vb. verme) ödüllendirme (Empowering America's Grassrots, 2005: 5; Yaman, 2005, 56-57).

C. STK'lar, İKY Fonksiyonları ve Bilişim Teknolojileri

STK'lar bilişim teknolojilerini kullanarak bilgi iletişim ve işbirliği gibi temel ihtiyaçlarını bölgesel, ulusal ve uluslararası düzeyde karşılayabilmektedirler (Çetiner ve Gencil, 17/11/2013).

Bu çerçevede bir STK'da etkin (iyi tasarlanmış ve sürekli güncellenen) bir web sayfası ve diğer bilişim teknolojilerine yönelik unsurların STK'ya sağladığı faydalar İKY'ni de içerecek şekilde somut olarak şu şekilde ortaya konulabilir:

- i. Kurum felsefesi; Misyon, vizyon, değerler, ilkeler ve stratejik yönelimleri görülebilmekte ve geliştirilebilmektedir (Özmutaf, 2010: 53).
- ii. Örgütsel yapı; STK'nın örgütsel yapısı ortaya konulabilmektedir. Yönetici, profesyonel çalışan ve diğer üyeler kapsamında yer alan İK tanımlanabilmektedir. Kilit rol oynayan bölüm ve kişiler yer alabilmektedir (Özmutaf, 2010: 53).
- iii. STK'da İKY süreci; Planlama, gönüllü kazanımı, uyumlaştırma-egitim-geliştirme, yöneltilme, performans değerlendirme ve geri besleme gibi gönüllü yönetimine yönelik bilgi akışı ve yönetim faaliyetleri aktif şekilde sağlanabilmektedir. Zamanı yeterli olmayıp ancak gönüllü faaliyetlerinde beceri ve yetenekleri ile yer almak isteyen bireylere "sanal gönüllülük" olanakları sunulabilmektedir (Güder, 2005: 107; Murray ve Harrison, 2002b: 2-3)
- iv. Diğer konular; STK'nın imajının geliştirilmesi sağlanabilir. Sıklıkla sorulan sorular yer alabilir. Mesleki STK'larda mesleğe yönelik her türlü doküman ve açıklama yer alabilir. Daha az finansmanla daha fazla etkileme

yapılabilir (dış paydaşlar kapsamı vb.). Güncel / planlanan proje ve etkinlikler ilan edilebilir, STK'nın ilişki içinde bulunduğu iç ve dış paydaşların kimlikleri yer alabilir ve bu paydaşlarla hızlı ve etkin iletişim kurulması sağlanabilir. Aynı ve nakti gönüllü desteklerine hızlı ve güvenli bir şekilde ulaşılabilir. Verimli tartışma ortamları yaratılabilir. STK'ya, STK'lara ve sivil topluma ait çeşitli yayın ve ürünler tanıtılabilir. Bağış ve üyelik aidatları toplanabilir, STK'larla ilgili güncel yazılar eklenebilir. Gönüllü el kitabı çeşitli formatlarda yer alabilir. Doğal olarak STK ile ilgili her türlü iletişim bilgisi yer alabilir. (Özmutaf, 2010: 53; Güder, 2005: 107).

Yukarıdaki açıklamalara ek olarak literatürde, STK örgütlenmesinin ölçeğinin büyüklüğü kapsamında İK'nın uygun bir şekilde yönetilmesinde, uluslararası STK örgütlerinin oluşturulmasında, toplu pazarlık görüşmelerinin gerçekleştirilmesinde ve sanal grev süreçlerinin oluşturulmasında da bilişim teknolojilerinin kullanımının pozitif etkiler sağladığı vurgulanmaktadır (Şenkal, 2003: 31, 39, 41).

Benzer şekilde geçmişte STK'ların maddi yetersizlikler nedeniyle kendilerini tanıtmaya (İK, örgüt, misyon, vizyon, değer, faaliyet) ve mesajlarını iletmede lokal kalmaları sorunu bilişim teknolojileri ile ortadan kalmıştır. Böylece STK'lar mütevasi kaynakları (İK, finansman, teknoloji) ile küreselleşen dünyaya daha fazla açılıma yönelmişlerdir (Eliot vd., 2003: 300). Bu bağlamda STK'ların İK kapsamında geçmişe göre nitelik ve nicelik olarak daha pozitif kazanımlara sahip oldukları yorumu yapılabilecektir.

Ayrıca STK'larda bilişim teknolojileri kullanımı günümüzde klasik gönüllülük boyutuna sanallığı da eklemiştir. STK'lar günümüzde sözü edilen süreçlerde faydalı olurken gönüllülüğü bilişim teknolojileri ile birleştirerek sanal gönüllülük boyutlarını da yaşamaktadırlar. Bu çerçevede sanal gönüllü bireylerin belirli bir uzaklıktan bilişim teknolojileri yoluyla STK ve faaliyetlerine katkısı olarak açıklanmaktadır (IYV, 17/03/2010).

Diğer taraftan STK'lar ve üyeleri kendi iç bünyelerinde bilişim teknolojileri kullanıyor değillerdir. Uygulamada STK üyeleri birbirileri ile sürekli iletişim içinde bulunarak daha geniş platformlar oluşturma ve bu şekilde sivil toplumu da daha güçlü konuma taşımaktadırlar. Örneğin Türkiye'de düzenli olarak belirli arama motorları çerçevesinde oluşturdukları gruplarla sürekli iletişim kuran yüzlerce sivil toplum grubu olduğu konuyu gündeme taşıyan kimi medya kuruluşlarınca vurgulanmaktadır (NTV, 14.09.2010).

Yukarıda ortaya konulan faydalı konular dışında STK'lar için bilişim teknolojilerinin olumsuz yönlerinin de varlığı literatürde yer almaktadır. Örneğin internet sitesi halkın bilgi alma ihtiyacını tam olarak karşılayamıyorsa, muhtemelen STK potansiyel donör ya da üye / müşterisini de kaybedebilmektedir. Benzer şekilde bilişim teknolojilerinin ikili bireysel ilişkilerde olduğu kadar paydaş ilişkilerinde de etkili olduğu söylenemeyebilmektedir. Özellikle e-hayırseverlik için planlarda stratejik bütünlük sağlanamıyor olsa da sözü edilen ilişkilere faydalı olduğu görülebilmektedir (Waters, 2007: 63). Yine e-mail ile

yapılan iletişimlerde zayıf kodlama ya da çözümlenme ise iletişim sürecini olumsuz etkileyerek yönetici ve üyeler arasında yatay, dikey ve çapraz yönde düşük kalitede iletişime sebep olabilmektedir. Bireyler birbirlerini eksik ya da yanlış anlamakta dolayısıyla çatışma durumları da ortaya çıkabilmektedir (Seshadri ve Carstenson, 2007: 87). Diğer önemli bir konuda bilişim teknolojilerinin STK'nın temel misyonu ile de bağlantılı olduğudur. Örneğin yapılan araştırmalarda sanat, kültür, insan hakları ve kamu misyonlarına sahip STK'larda eğitim, sağlık ve insan hizmetleri misyonuna sahip STK'lara göre İK'nın daha fazla bilişim teknolojilerini kullandıkları vurgulanmaktadır (Finn, Maher ve Forster, 2006: 292). Dolayısıyla STK'ların bilişim teknolojilerinden misyonları kapsamında İK'na fayda sağladığı da burada belirtilebilir.

III. ARAŞTIRMA

A. Araştırmanın Amacı

Araştırmanın temel amacı, STK'larda bilişim teknolojilerinden elde edilen bilgilerin İKY fonksiyonları (planlama ve elde etme, yöneltme / yönlendirme ve geliştirme) çerçevesinde yönetici ve üye perspektifi / algıları açısından değerlendirilmesidir.

B. Veri Toplama Araçları

Araştırma için hazırlanan anket formu iki temel bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde, araştırmanın bağımsız değişkenleri olan yaş, cinsiyet, eğitim durumu, STK'daki görev alanı (başkan, başkan yardımcısı, sekreter, diğer), STK'daki üyelik süresi ve STK türü kapsamında 6 soru yer almıştır. Anketin ikinci bölümünde İKY fonksiyonları kapsamında STK'larda bilişim teknolojileri çerçevesinde 15 önerme yer almıştır. Önermelere istatistiksel değerlendirmeler için 5'li Likert ölçeği kapsamında kesinlikle katılmıyorum için 1, katılmıyorum için 2, fikrim yok için 3, katılıyorum için 4, kesinlikle katılıyorum için 5 ağırlık değeri verilmiştir. 15 önerme faktör analizi sonucu iki faktör altında toplanmıştır.

C. Verilerin Toplanması ve Analizi

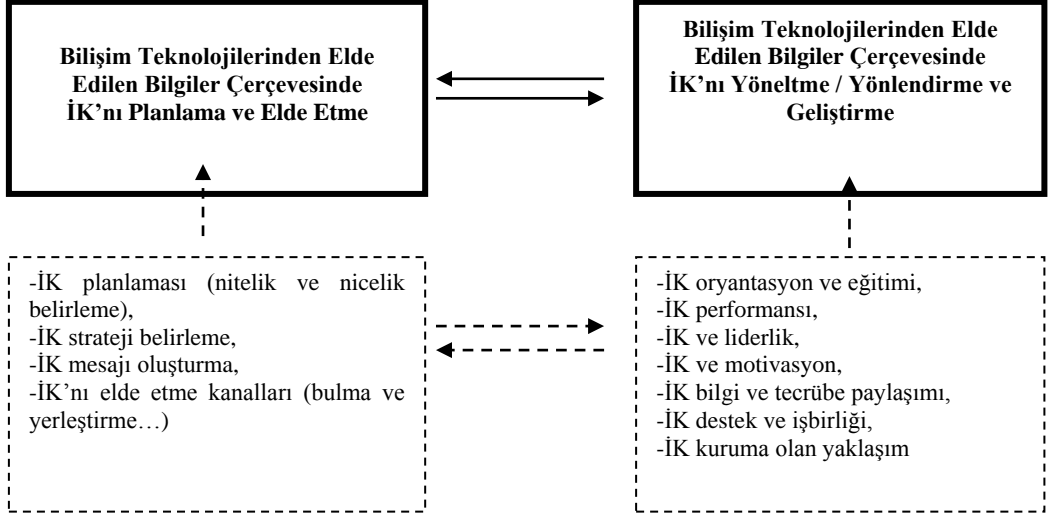
Araştırmaya yönelik olarak hazırlanan anket formu İzmir ili kapsamında yer alan STK çerçevesinde yüz yüze anket yöntemi ve e-mail yoluyla Eylül 2010 - Mart 2013 tarihleri arasında uygulanmıştır. STK'lara ulaşmada Türk Tarih Vakfı'nın 2005 yılında yayınladığı STK'lara yönelik rehber ve İzmir ili çerçevesinde şehir rehberinin yer aldığı web sayfalarından faydalanılmıştır. Türk Tarih Vakfı'nın sözü edilen yayınında İzmir ili bölümünde 230 adet STK ile ilgili bilgiler yer almaktadır (Sivil Toplum Kuruluşları Rehberi, 2005, s.620-622; Kent Haber; İzmir Büyükşehir Belediyesi; İzmir Esnaf ve Sanatkarlar Odaları Birliği, 5/09/2010). Geri dönüşü alınan anketler kapsamında STK sayısı 108'dir. Bu ise 230 rakamı baz alındığında % 47'lik bir orandır.

Araştırmada istatistiksel analizler kapsamında SPSS yazılımı kullanılmıştır. Araştırma kapsamında faktör analizi, evren ortalamasına dayalı t testi, bağımsız iki örnek t testi ve korelasyon analizi yapılmıştır.

D. Araştırmanın Teorik Modeli

Araştırmanın teorik modeli, bilişim teknolojilerinden elde edilen bilgilerin STK'ların yönesel ve gönüllülük süreçlerinde STK'lar için öne çıkan İKY

fonksiyonları açısından ilişkili olduğu varsayımı üzerine kurulmuştur. Modele göre bilişim teknolojilerinden elde edilen bilgiler kapsamında İKY fonksiyonlarından “İK’ni planlama ve elde etme” ile “İK’ni yönlendirme / yönlendirme ve geliştirme” arasında ilişkisellik ön görülmüştür (Bkz. Şekil 1).



Şekil 1. Araştırmanın Teorik Modeli

E.Araştırmanın Hipotezleri

H₁: Bilişim teknolojilerinden elde edilen bilgiler “İK’ni yönlendirme / yönlendirme ve geliştirme” kapsamında etkilidir

H₂: Bilişim teknolojilerinden elde edilen bilgiler “İK’ni planlama ve elde etme” kapsamında etkilidir

H₃: Bilişim teknolojilerinden elde edilen bilgilerin “İK’ni yönlendirme / yönlendirme ve geliştirme” kapsamında etkisi STK’daki konum (yönetici ve üye) açısından farklı olarak algılanmaktadır

H₄: Bilişim teknolojilerinden elde edilen bilgilerin “İK’ni planlama ve elde etme” kapsamında etkisi STK’daki konum (yönetici ve üye) açısından farklı olarak algılanmaktadır

H₅: Bilişim teknolojilerinden elde edilen bilgiler çerçevesinde “İK’ni yönlendirme / yönlendirme ve geliştirme” ve “İK’ni planlama ve elde etme” arasında pozitif bir ilişki vardır (genel, yönetici, üye kapsamında).

IV. BULGULAR

A. Sosyo-Demografik Bulgular

Bu bölümde araştırmaya katılan bireylerin genel olarak sosyo-demografik durumları, STK-katılımcılar kapsamında yöneltilen sorulara yönelik bulgular yer almaktadır.

Ankete katılanların (n=184) genel yaş (min-max=20-73) ortalaması ve standart sapması 43,4±12,49’dur. Ankete katılan **yöneticilerin** (n=146) yaş

ortalaması ve standart sapması $44,3 \pm 12,71$; **diğer / üye** (n=38) yaş ortalaması ve standart sapması $39,9 \pm 11,07$ olarak belirlenmiştir.

Yöneticilerin çoğunluğu erkektir. Üyelerde ise dengeli bir dağılım vardır. Yöneticilerde eğitim durumuna göre dengeli bir dağılım vardır ancak üniversite mezunu diğerlerinden fazladır. Üyelerde eğitim durumuna göre lise ve üniversite ağırlıklı bir dağılım vardır. Gerek yönetici ve gerekse üyeler kapsamında dernek dağılımı yüksek değer almıştır. Üyelik süresi yöneticiler ve üyeler için ağırlıklı olarak 10 yıldan daha az düzeyde yoğunlaşmıştır (Bkz. Tablo 1).

Tablo 1. Sosyo Demografik Bulgular

Konum	Cinsiyet	N	%	Konum	Eğitim	N	%	
Yönetici	Kadın	24	16,4	Yönetici	İlk ve orta	36	24,7	
	Erkek	122	83,6		Lise	41	28,1	
	Toplam	146	100		Üniversite	69	47,3	
			Toplam		146	100		
Üye	Kadın	21	55,3	Üye	İlk ve orta	5	13,2	
	Erkek	17	44,7		Lise	19	50,0	
	Toplam	38	100		Üniversite	14	36,8	
			Toplam		38	100		
Konum	STK Türü	N	%	Konum	Üyelik Süresi**	N	%	
Yönetici	Oda*	29	19,9	Yönetici	≤4	46	35,7	
	Dernek	88	60,3		5-9	48	37,2	
	Vakıf	4	2,7		10 ≥	35	27,1	
	Sendika	22	15,1		Toplam	129	100	
	Diğer	3	2,1					
Üye	Toplam	146	100	Üye	≤4	17	50,0	
	Oda	4	10,5		5-9	12	35,3	
	Dernek	29	76,3		10 ≥	5	14,7	
	Vakıf	2	5,3		Toplam	34	100	
	Sendika	3	7,9					
	Diğer	-	-					
Toplam	38	100						

*Oda (Ticaret odası, sanayi odası, esnaf ve sanatkar odaları), **Üyelik süresi için 17 yönetici ve 4 üye soruya yanıt vermemiştir.

B. Ölçüm Aracının Güvenirliği

Anketin ikinci bölümünde yer alan 15 önermeye faktör analizi uygulanmış ve temel bileşenler analizi tercih edilmiştir. Kaiser-Meyer-Olkin değeri 0,920 bulunmuştur. Bartlett Küresellik Testi sonucunda sıfır hipotezi (H_0 : korelasyon matrisi birim matristir) reddedilmiştir ($\chi^2_{153}=2163,996$, $p=0.000$). Anti imaj korelasyon matrisinin köşegen değerleri 0,966-0,858 değerleri arasında değişim göstermektedir. Bu üç sonuç kapsamında 15 önermeden oluşan yapı faktör analizine uygundur (Bkz. Tablo 2). Faktör analizi sonucu oluşan 2 faktör toplam varyansı % 71,759 oranında açıklamaktadır. Toplam varyansın, %45,582'sini birinci ve %29,177'sini ikinci, açıklamaktadır. Oluşan 2 faktörlük yeni yapının genel Cronbach Alfa değeri 0.956'dır. Bu sonuca göre ankette yer alan önermelerin işaret ettiği faktörlerin konuyu yüksek derecede açıkladığı

belirlenmiştir. Diğer taraftan genel, faktör ve madde bazında Cronbach Alfa değerleri de tutarlılık göstermektedir (Bkz. Tablo 2). 15 önerme için genel soru ortalaması (item-means) 3,9 ve ortalama varyans 0.03'tür. Faktörler incelendiğinde; F1 faktörünün İKY açısından "İK'nı yöneltme / yönlendirme ve geliştirme" ve F2 faktörü açısından "İK'nı planlama ve elde etme" ağırlıklı önermeleri içerdiği belirlenmiştir (Bkz. Tablo 2).

Tablo 2. Faktör Analizi ve Tanımlayıcı İstatistikler

Önermeler Bilişim teknolojilerinden elde edilen bilgiler üye ve gönüllülerin / gönüllüleri / gönüllü...	İKY Fonksiyonları Kapsamı	Faktörler		Cronbach Alfa Skorları		$\bar{x} \pm s$ N=184
		F1	F2	Genel=0,956		
İşbirliğinde etkilidir	İK'nı Yöneltme / Yönlendirme ve Geliştirme	,892	,201	,948	,955	4,0±1,05
Faaliyet motivasyonlarında etkilidir		,858	,197	,950		3,9±1,03
Faaliyet performanslarında etkilidir		,844	,338	,948		3,9±1,02
Birbirlerine destek olmalarında etkilidir		,800	,252	,952		4,0±1,06
Bilgi paylaşımında etkilidir		,792	,262	,952		4,3±1,05
Tecrübe paylaşımında etkilidir		,791	,315	,951		4,2±1,03
Faaliyetlerinde liderliğin geliştirilmesinde etkilidir		,756	,354	,951		3,8±1,06
Faaliyetler konusunda eğitilmesinde etkilidir		,755	,322	,952		4,0±1,08
Kuruma karşı olan yaklaşımında etkilidir		,701	,486	,951		3,9±1,04
Oryantasyonunda etkilidir		,641	,452	,954		3,6±1,05
Çekekcek mesajların belirlenmesinde etkilidir	İK'nı Planlama ve Elde Etme	,050	,803	,880	,881	4,0±,82
Özelliklerinin planlamasında etkilidir		,322	,780	,847		3,9±,85
Sayılarının planlamasında etkilidir		,355	,775	,842		3,9±,79
Stratejilerinin belirlenmesinde etkilidir		,387	,707	,852		3,8±,91
Elde etme kanallarının belirlenmesinde etkilidir		,526	,692	,848		3,7±,94

C. Yönetici ve Üye Kapsamında Faktörlere Yönelik Bulgular

Genel olarak "İK'nı yöneltme / yönlendirme ve geliştirme" ve "İK'nı planlama ve elde etme" faktörleri ileri düzeyde önemli bulunmuştur (Bkz. Tablo 3). Bu sonuçlara göre H₁ "Bilişim teknolojilerinden elde edilen bilgiler "İK'nı yöneltme / yönlendirme ve geliştirme" kapsamında etkilidir" ve H₂ "Bilişim teknolojilerinden elde edilen bilgiler "İK'nı planlama ve elde etme" kapsamında etkilidir hipotezleri" kabul edilmiştir.

Tablo 3. Genel olarak “İK’ni Yönelme / Yönlendirme ve Geliştirme” ve “İK’ni Planlama ve Elde Etme”

Faktörler	N	$\bar{x} \pm s$	Tek Örnek t testi (Test Değeri $3 \leq \mu$)	
			t	p
F1 (İK’ni Yönelme ve Geliştirme)	184	4,0±,85	17,047	0,000
F2 (İK’ni Planlama ve Elde Etme)	184	3,8±,72	16,718	0,000

“İK’ni yönelme ve geliştirme faktörü” yönetici grup için daha önemli bulunmuştur. Aynı şekilde “İK’ni planlama ve elde etme faktörü” de yöneticiler için daha önemli bulunmuştur (Bkz Tablo 4). Bu sonuçlara göre H₃ “Bilişim teknolojilerinden elde edilen bilgilerin “İK’ni yönelme / yönlendirme ve geliştirme” kapsamında etkisi STK’daki konum (yönetici ve üye) açısından farklı olarak algılanmaktadır” ve H₄ “Bilişim teknolojilerinden elde edilen bilgilerin “İK’ni planlama ve elde etme” kapsamında etkisi STK’daki konum (yönetici ve üye) açısından farklı olarak algılanmaktadır” hipotezleri kabul edilmiştir.

Tablo 4. Yönetici ve Üye Kapsamında “İK’ni Yönelme / Yönlendirme ve Geliştirme” ve “İK’ni Planlama ve Elde Etme”

Faktörler	Konum	N	$\bar{x} \pm s$	Bağımsız İki Örnek t Testi	
				t	p
F1 (İK’ni Yönelme / Yönlendirme ve Geliştirme)	Yönetici	146	4,2±,63	6,715	0,000
	Üye	38	3,3±1,15		
F2 (İK’ni Planlama ve Elde Etme)	Yönetici	146	3,9±,68	2,272	0,024
	Üye	38	3,6±,81		

“İK’ni yönelme / yönlendirme ve geliştirme faktörü” ile “İK’ni planlama ve elde etme faktörü” arasında genel ve yönetici açısından pozitif yönde güçlü; üye açısından çok güçlü bir ilişki / birlikte değişim ortaya çıkmıştır. İlişkiler istatistiksel olarak anlamlıdır (Bkz Tablo 5). Bu sonuçlara göre H₅ “Bilişim teknolojilerinden elde edilen bilgiler çerçevesinde “İK’ni yönelme / yönlendirme ve geliştirme” ve “İK’ni planlama ve elde etme” arasında pozitif bir ilişki vardır (genel, yönetici, üye kapsamında)” hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 5. İK’ni Yönelme / Yönlendirme ve Geliştirme” ve “İK’ni Planlama ve Elde Etme” Kapsamında Korelasyon Analizi Bulguları

Konum	Faktör	İstatistik	Faktör F2 (İK’ni Planlama ve Elde Etme)
Genel	F1 (İK’ni Yönelme / Yönlendirme ve Geliştirme)	r	,702**
		p	,000
Yönetici	F1 (İK’ni Yönelme / Yönlendirme ve Geliştirme)	r	,651**
		p	,000
Üye	F1 (İK’ni Yönelme / Yönlendirme ve Geliştirme)	r	,859**
		p	,000

V. SONUÇ

Araştırmada katılımcıların tamamının STK'larda bilişim teknolojilerinden elde edilen bilgilerin "İK'nı planlama ve elde etme" ve "İK'nı yöneltme / yönlendirme ve geliştirme" kapsamında ileri düzeyde etkili olduğu algısına sahip oldukları belirlenmiştir. Bu kapsamda H₁ ve H₂ hipotezleri kabul edilmiştir (Bkz. Tablo 3). Diğer taraftan STK'larda bilişim teknolojilerinden elde edilen bilgilerin gerek "İK'nı yöneltme ve geliştirme faktörü" gerekse "İK'nı planlama ve elde etme faktörü" açısından yönetici grubun yönetici olmayan gruba göre daha önemli buldukları algısına sahip oldukları ortaya çıkmıştır. Bu kapsamda H₃ ve H₄ hipotezleri kabul edilmiştir (Bkz. Tablo 4). Ayrıca STK'larda bilişim teknolojilerinden elde edilen bilgilerin; İK'nı yöneltme / yönlendirme ve geliştirme faktörü ile "İK'nı planlama ve elde etme faktörü" arasında genel ve yönetici açısından pozitif yönde güçlü; üye açısından çok güçlü bir ilişkisellik / birlikte değişim gösterdiği yönetici ve üye algıları çerçevesinde belirlenmiştir. Bu çerçevede H₅ hipotezi kabul edilmiştir (Bkz. Tablo 5).

Bilişim teknolojileri kullanımı ve İK fonksiyonlarına sağlanacak altyapı konusunda gerek yönetici gerekse üye algılarının olumlu olduğu bu çalışma ile ortaya konulmuştur. Ancak STK'larda bilişim teknolojileri kapsamında yapılan araştırmalar bilgi teknolojilerinin yönetsel süreçlerin başarı ya da başarısızlığında bütün içinde bir parça olduğu da vurgulanmaktadır (Schneider, 2003: 397-398). Bu yönüyle de bilişim teknolojilerinin o STK için etkili ve etkin kullanımının İK ve onun iyi yönetimine bağlı olduğu yargısı belirtilebilir.

Diğer taraftan örgütte verimliliği dolayısıyla performansı etkileyen temel faktörler arasında İK, teknoloji ve örgütün yönetim kültürü yer almaktadır. Bu üç temel faktörün odağında İK'nın yer aldığı vurgulanmakla birlikte organizasyonda özellikle elektronik teknolojiden etkilenmeyen birey, fonksiyon ve işten söz etmek de olası değildir (Costley ve Todd, 1991: 17; Akdemir, 2012:153). Bu çalışma sonucunda da teknoloji kapsamında ulaşılan bilgilerin ve yönetim kültürünün aslında İK fonksiyonlarına faydalı olduğu ölçüde performansı olumlu etkileyeceği sonucuna varılabilir. Bu çerçevede STK'larda bilgi teknolojilerinden elde edilen bilgilerin İK'nı planlama ve elde etme, İK'nı yöneltme / yönlendirme ve geliştirme kapsamında doğrudan etkili olduğu belirtilebilir.

Ayrıca 21. yüzyılın temel örgütlenme şeklinin iletişim ve bilgi teknolojilerine uygunluk kapsamında ortaya çıktığı vurgulanmaktadır. Bu bağlamda zaman, fiziksel varlık ve coğrafi açıdan klasik ilişkiselliğin ortadan kalktığı ancak iç ve dış müşteri memnuniyetinin çok daha iyi seviyede gerçekleştirildiği görülmektedir (Koçel, 2003: 442). Bu açılım gönüllülük temelli olan STK'lar için de farklı değildir. STK'larda görülen gönüllülük felsefesi iç (İK) ve dış müşteriyi / hedef kitleyi gönüllü olarak en iyi şekilde memnun etme amacını gütmektedir. Burada STK'lar için güven ve sadakat oldukça önemli unsurlardır (McMillan vd., 2005: 807). Dolayısıyla bu bağlamda da çalışma sonucunda elde edilen İK'nı planlama ve elde etme, yöneltme / yönlendirme ve geliştirmenin hem iç (İK) hem de dış müşteri / hedef kitleyi bilişim teknolojileri ile daha güvenilir, memnun edici ve sadakat sahibi düzeye getireceği yorumu yapılabilir.

Diğer taraftan bilişim teknolojilerinin örgütlerde hızlı ve kolay iletişim aracı olarak değişimi koordine etme ve aktiviteleri birleştirme, ilişkileri raporlama ayrıca müşteri ve tedarikçilerle bunun ötesinde STK'lar için önem arz eden toplumun tümüyle iletişim kurma ve haberdar olma potansiyelini de etkilediği vurgulanmaktadır (Nahavandi ve Malekzadeh, 1999: 439; Kavanaugh vd.; 2005: 11). Bu çalışma sonucunda STK'larda yer alan İK'nın yönetiminde bilişim teknolojilerinden elde edilen bilgilerin hızlı ve kolay iletişim aracı olarak koordinasyonu sağlayıcı ve yukarıda da ifade edildiği gibi müşteri memnuniyetini sağladığı belirlenmiştir. Çünkü uygulamada yöneltme / yönlendirme koordinasyonu ile iç içe ortaya çıkmaktadır.

STK'lar için son zamanlarda tartışılan önemli bir konuda yönetim tekniklerinin STK'lar kapsamında uygulandığında başarılı olup olamayacağıdır. Bu bağlamda pozitif görüş koşullar ve çevre iyi analiz edildiğinde yönetim tekniklerinin STK'larda uygulanmasının yararlı olacağıdır (Jegers ve Lapsley, 2003: 206). Bu çalışma ile de İK kapsamında elde edilen algılar da yönetim tekniklerinin STK'larda uygulanmasının faydalı olacağını belirlemiştir (Tablo 2). Diğer taraftan bu gerçeklik tektarafli değildir. STK'lar da doğaları gereği özel ve kamu sektörünün üretmediği sosyal hizmetleri yerinde, hızlı ve ucuzca yaratmakta, sosyal kapitali geliştirici rol oynayarak yönetim bilimine katkılar sağlayabilmektedir (Mandeville, 2005: 6). Bu yönüyle STK'larda bilişim teknolojilerinin kullanımının İK literatürüne de katkı sağlayacağı yadsınmaz.

Sonuç olarak bu çalışma ile aşağıdaki çıkarımlara ve yorumlara ortaya konulabilir:

- i. STK'larda İK açısından bilişim teknolojileri hem yönetici hem de üyeler tarafından önemsenmektedir,
- ii. Özel sektör ve kamu sektörü kadar paydaş olarak STK'lar için de bilişim teknolojilerinin giderek önemi artmaktadır,
- iii. STK'lar bilişim teknolojileri kapsamında olanaklarını geliştirdikçe İK kapsamında iletişim olanaklarını da geliştirebilecek bu kapsamda üye ve kaynak kazanımı, iç ve dış müşteri memnuniyeti, İK ve örgütsel performans artışı ortaya çıkabilecektir,
- iv. Yönetim teknikleri uygulamaları STK'larda yer alan İK'larına katkı ve yeni açılımlar sağlayabilecektir,
- v. Bu çalışma metropol olan İzmir ili STK'larında gerçekleştirilmesi nedeniyle Türkiye kapsamı için de ele alınan konu kapsamında yararlı bilgileri içermektedir. Ancak bölgesel ya da uluslararası boyutlar kapsamında da ileride desteklenebilir.

KAYNAKÇA

- AKDEMİR, Ali (2012), *İşletmeciliğin Temel Bilgileri*, Bursa: Ekin Yay.
- AMERİCAN RED CROSS (2006), *Volunteer Handbook*.
http://northwestflorida.redcross.org/index.php?pr=Volunteer_Services/media/Volunteer_Handbook.pdf. (6/09/2010).
- BARUTÇUGİL, İsmet (2004), *Stratejik İnsan Kaynakları Yönetimi*, İstanbul: Kariyer Yay.
- BAŞAK, Ayhan ve YAMAN, Yılmaz (2005), "STK'larda Teknoloji Kullanımı ve Yönetimi", *Sivil Toplum Kuruluşları İçin Yönetim Rehberi*, İstanbul: Kaknüs Yay.

- BİNGÖL, Dursun (2013), *İnsan Kaynakları Yönetimi*, İstanbul:Beta Yay.
- BURT, Eleanor ve TAYLOR, John A., (2000), "Information and Communication Technologies: Reshaping Voluntary Organizations?", *Nonprofit Management & Leadership*, 11(2): 131-143.
- CASCIO, Wayne F. (1992), *Managing Human Resources*, USA: McGraw-Hill Inc.
- COSTLEY, Dan L. ve TODD, Ralph (1991), *Human Relations in Organizations*, New York: West Publishing Company.
- ÇETİNER ve GENÇEL, <http://inet-tr.org.tr/inetconf5/tammetin/gencel-stk.doc> (17/11/2013).
- ELİOT, Bret, KATSILOULDES, Marios ve WELDON, Richard (2003), "Nonprofit Organization and the Internet, Research Reports", *Nonprofit Management and Leadership*, 8(3): 297-310.
- GROSMAN, J. B. ve FURANO, K. (2002). *Maling The Most of Volunteers*, P/PV Briefs, Philadelphia.
- FINN, Seth, MAHER, Jill K., FORSTER, Jeff (2006), "Indicators of Information and Communication Technology Adoption in the Nonprofit Sector Changes Between 2000 and 2004", *Nonprofit Management & Leadership*, 16(3): 277-295.
- GÜDER, Nafiz (2005), *STK'lar İçin Gönüllülük ve Gönüllü Yönetimi Rehberi*, Ankara: Sivil Toplum Geliştirme Merkezi Yay.
- IYV Virtual Volunteering in Canada, Internationaly Year of Voluteers, 2002, www.nonprofitscan.ca, (17/03/2010).
- İzmir Esnaf ve Sanatkarlar Odaları Birliği, Bağlı Odalarımız, <http://www.iesob.org.tr/content/view/425/106/>, (5/09/2010).
- İzmir Büyükşehir Belediyesi, İzmir Kent ve Yaşam: Sivil Toplum Örgütleri, <http://www.izmir.bel.tr/StandartPages.asp?menuID=1478&Menu Name=,> (5/ 09/2010).
- JEGERS, Marg ve LAPSLEY, Irvine (2003), *The 21st Century Challenge: Managing Charitable Entities As Business Enterprises, Finansal Accountanility and Management*, USA: Blackwell Publishing Ltd.
- KAVANAUGH, Andrea, CAROLL M. John, ROSSON Mary Beth, REESE, Debbie D., ZIN T. Than (2005), "Participating in Civil Society: The Case of Networked Communities, Intereacting With Computers", *Elsevier*, 9(33): 9-28.
- Kent Haber, İzmir İli Sivil Toplum Kuruluşları Listesi, <http://www.kenthaber.com/eye/izmir/Dizin/sivil-toplum-kuruluslari/Listesi,> (5/ 09/2010).
- KOÇEL, Tamer (2003), *İşletme Yöneticiliği*, İstanbul: Beta Yay.
- MCMILLAN, Keith, MONEY, Kevin, MONEY, Arthur, DOWNING, Steve (2005), "Relationship Marketing In The Not-For-Profit Sector: An Extension and Application Of The Commitment-Trust Theory", *Journal of Business Research*, 58: 806-818.
- MANDEVİLLE, John (2005), *The Nonprofit Sector: A Partner with Government*, Patimes, Spesial Section.
- MURRAY, Vic ve HARRİSON, Yvonne (2002b), *Virtual Volunteering: Current Status and Future Prospects*, Canadian Centre for Philanthropy, www.nonprofitscan.ca, (17/03/2010).
- MURRAY, Vic ve HARRİSON, Yvonne (2002a), *The Impact Of Information and Communication Technologyon Volunteer Management*, Canadian Centre for Philanthropy, www.nonprofitscan.ca. (17/03/2010).
- NAFSA, (2002). *Recruitment and Management of Volunteers in Edicational Advising Centers*. 54th Annual Conference, Texas.
- NAHAVANDİ, Afasaneh ve MALEKZADEH, Ali. R. (1999), *Organizational Behavior*, New Jersey: Prentice Hall College Div.
- NTV, Sivil toplum örgütleri ve internet, 12 Ocak, Bölüm 9. <http://arsiv.ntvmsnbc.com/news/198416.asp>, (14/09/2010).
- SABUNCUOĞLU, Zeyyat (2009), *İnsan Kaynakları Yönetimi: Uygulama Örnekleriyle*, Bursa:Furkan Ofset.
- SESHADRİ, Srivatsa ve CARSTENSON, Larry (2007), "The Perils of E-Mail Communications in Nonprofits", *Nonprofit Management & Leadership*, 18(1): 77-99.
- Sivil Toplum Kuruluşları Rehberi, Tarih Vakfı Yayınları: İstanbul, (2005).

- SCHNEİDER, Jo Anne (2003), “Small, Minority-Based Nonprofits in the Information Age”, *Nonprofit Management & Leadership*, 13(4): 383-399.
- ŞENKAL, Abdülkadir (2003), “İletişim Teknolojisi ve Sendikalar”, *Çimento İşveren Dergisi*, 17(1): 31, 39, 41.
- ÖZGEN, Hüseyin, ÖZTÜRK, Azim, YALÇIN, Azmi (2005), *İnsan Kaynakları Yönetimi*, Adana: Nobel Yay.
- ÖZMUTAF, N., Metin (2010), “Sivil Toplum Kuruluşlarında Gönüllü El Kitabı ve Gönüllülüğe Etkileri”, *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, 2(1): 50-64.
- TYSON, Shaun ve YORK, Alfred (1993), *Personnel Management*, USA: Butterworth-Heinemann Ltd.
- WATERS, Richard D. (2007), “Nonprofit Organizations’ Use of the Internet A Content Analysis of Communication Trends on the Internet Sites of the Philanthropy 400”, *Nonprofit Management & Leadership*, 18(1): 59-76.
- YAMAN, Yılmaz (2005), “Gönüllülük Psikolojisi ve Gönüllü Yönetimi”, *Sivil Toplum Kuruluşları İçin Yönetim Rehberi*, İstanbul: Kaknüs Yay.
- YANAY, V. Galit ve YANAY, Niza (2008), “The Decline of Motivation? From Commitment To Dropping Out Of Volunteering”, *Nonprofit Management & Leadership*, 9(1): 65-78.