

KARAR VERME SÜRECİ VE BU SÜREÇTE BİLİŞİM SİSTEMLERİNİN KULLANILMASI

DECISION MAKING PROCESS AND USING DATA PROCESSING SYSTEMS

Dr. Abdurrahim EMHAN

aemhan@gmail.com

ÖZET

Günümüz yöneticileri değişen dinamik ortamda çok çeşitli kararlar almaktadırlar. Bu kararların rasyonel ve doğru olması karar alıcıların çeşitli ve güvenli bilgilerle donatılmasına bağlıdır. Günümüz işletmeleri karar alma süreçlerinde faaliyetlerini etkileyecek çok çeşitli değişken ve parametreleri göz önüne almak durumundadırlar. Yaşadığımız zamanda bazen bir yöneticinin salt kendi bilgi ve tecrübelerine göre karar vermesi işletmeleri hayati zararlara uğratabilir. Bunun için örgütler güvenilir ve rafine bilgileri elde etmek için Yönetim Bilgi Sistemlerine ihtiyaç duymuşlardır. Bu sistemlerin önemli amacı insanlar tarafından verilen kararların kalitesini yükseltmektir. Bir başka deyişle amaç, yöneticiyi karar alma aşamasında bilgisayarın sağladığı verilerle desteklemektir. Yapılan bu çalışmada karar verme süreci ve bu süreçte, yöneticiyi karar alma aşamasında destekleyen, kararların hız ve kalitesinin artmasına yardımcı olan bilişim sistemleri inceleme konusu yapılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Karar Alma, Bilişim Sistemleri, Yönetim Bilgi Sistemleri.

ABSTRACT

Today's managements make many decisions in the changing very dynamic environment and for these decisions to be rational and appropriate depend on their wide variety and dependable information. Today's business enterprises should consider many erratic elements that affect their activities in the process of deciding. In today's world, sometimes, for a management to come to a decision in accordance with only his knowledge and experience causes the organizations destructive troubles. Therefore, organizations need the management information system to get the reliable and precise information. The major purpose of these systems is to increase the quality of the decisions that humans make. In other words, the purpose is to support the management in the process of deciding with the information provided from the computer. In this study, process of decision making and management information system supporting manager to increase speed and quality of decision are examined.

Key words: Decision Making, Data Processing System, Management Information System.

1. GİRİŞ

Yönetim her zaman bir karar verme işlemidir (Drucker, 1992, s.377). Şirket yaşamları, içinde barındırdığı bireylerin aldıkları kararların amaçlara uygunluğu veya uygunsuzluğu ile son derece yakından ilgilidir. Dolayısıyla, yönetim sorumluluğu almış bireyler, sonuçları az veya çok zararlı, amaca kısa veya uzun yoldan ulaşan, anlamlı veya anlamsız, şirketin parasını veya çalışanları gözetken, şirketin ömrünü uzatan veya kısaltan, vb. milyonlarca karar alma durumundadırlar (Özen, 1997, s.262).

Yöneticiler önceden saptanmış amaçlarına ulaşmada değişik ve sayısız sorunlarla karşı karşıyadırlar. İşte bu sorunların varlığı onları çözüm yollarını araştırmaya ve bulmaya, daha açık bir anlatımla, onları karar vermeye zorlamaktadır. Yöneticilerin verecekleri kararların rasyonel (akılcı) olması bir zorunluluktur (Demir-Gümüšoğlu, 1988, s.1).

Günümüz yöneticileri; sürekli olarak değişen bir çevrede buldukları örgütlerde çeşitli kararlar alırlar. Karar alma süreçlerinde ve ortaya çıkan sorunların giderilmesinde çeşitli bilgilere gereksinim duyarlar. Günümüz işletmeleri için bilgi, enerji ve makineler kadar yaşamsal önem taşıyan bir kaynaktır. Rekabetin egemen olduğu ortamda bir örgütün ayakta kalabilmesi, örgütü meydana getiren unsurların kaynaşmış olması gerekmektedir. Aksi durumda örgütte işleyiş ve koordinasyon sorunları meydana gelir. Bu kaynaşmayı sağlayacak temel unsur bilgidir. Örgütlerin etkin ve verimli bir şekilde işleyebilmesi için bir diğer gereklilik bilgi teknolojilerinin tümleşik olarak kullanılmasıdır (Sayın, 1995, s.7).

2. KARAR VE KARAR VERME İŞLEMİNİN TANIMLANMASI

Karar verme planlama sürecinin önemli bir parçasıdır. Ancak çeşitli alternatifler arasından en uygun bir tanesi seçildikten sonra plan yapılabilir. Bu en uygun alternatifin hangisi olduğunu ortaya çıkarmak da bir karar vermeyi gerektirir. Eğer bu alternatifleri değerlendirecek bütün bilgilere sahip olursak, karar vermede hiçbir problemle karşılaşmayız. Ancak karar vermeyi etkileyen pek çok faktör vardır ve bunlar hakkında da her zaman tam bilgi edinmemiz mümkün değildir. Karar vermek, izlenecek yolu mümkün olan en rasyonel bir biçimde seçmektir. Hiçbir zaman gelecekle ilgili tam, kusursuz bilgiye sahip olamayacağımız için, mümkün olan tabirini kullanıyoruz. Buna aynı zamanda kısıtlı rasyonellik de denmektedir. Kısıtlı rasyonellik, elde edilebilecek en iyi bilgilerle karar vermektir (Üçok, 1988, s.70).

Karar verme, sorun çözme ve çevrenin sunduğu fırsatları tanımlama sürecidir (Daft, 1991, s.180). Karar verme bir sorun çözme sürecidir; sorun, karşımıza çıkmış olan bir engeli ifade etmektedir. Amaca giden yol üzerindeki, yani işletmenin amaca ulaşmadaki çalışmalarını etkileyen bu engeli yok etmek, durumun ortaya çıkarmış olduğu olumsuz koşulları ortadan kaldırmak ve yerine olumlu olanlarını bulmak hususunda birtakım önlemler alınması sürecini kapsamaktadır (Alpugan ve diğerleri, 1995, s.211).

Karar verme işlemi değişik şekillerde tanımlanabilmektedir. Bu tanımlardan bazıları şunlardır: Karar; bir seçimi ifade eder. Yöneticinin veya herhangi bir kişinin herhangi bir konuda yaptığı seçim karar alma işlemidir. O halde tercih etme, tavır alma, benimseme ile karar verme çok yakından ilişkilidir. Yöneticinin konu üzerinde düşünüp taşınması sonucu çare veya çözüm diye benimsediği yol, yöneticinin kararını ifade eder (Koçel, 1999, s.42).

Son yıllarda yönetim literatüründe karar verme konusunda çalışmalar artmış olmasına rağmen karar kavramı yönetim alanında çalışanların eskiden beri kullandığı bir kavramdır. Luther Gulick ünlü POSDCORB formülünde, yöneticinin görevleri arasında yönetmeyi (Directing) yani karar vermeyi de sayıyordu. Buna göre yönetme sürekli karar verme işidir ve buna göre karar verme, eylemci birimlerde çalışanların önemli bir görevidir. Karar verme bireylerin eylemlerinde düşünme, tartışma ve hesaplama sonucunda girilen eylemleri ifade eder (Onaran, 1971, s.41).

O halde "Karar Verme" nedir? Karar verme, en yalın biçimde, çeşitli alternatifler arasından seçim ve tercih yapmaktır. Daha doğrusu, etken olan eylemin seçimidir. Karar verilecek konuya ilişkin farklılık gösteren alternatifler arasında karşılaştırma yapıldıktan sonra, seçim işlemi yerine getirmek, karar verme sorununu oluşturur. Kuşkusuz karar verme, bir sorunu çözme işlemidir. Karar verme, çok yönlü bir olay içinde bulunup seçim yapmayı ifade etmektedir (Demir-Gümüşoğlu, 1988, s.3).

Yukarıda tanımlara bakarak karar alma sürecini şu şekilde tam olarak tanımlayabiliriz (Tosun, 1992, s.308): "Karar verme süreci (decision making) çeşitli şeyler arasından seçim ve tercih yapmakla ilgili bedensel ve zihinsel çabaların toplamıdır. Karar sürecini meydana getiren çalışmalar esas alacak düşünseldir. Konuyla ilgili fiziksel çalışmalar ise karar verilmesine yardımcı olacak bilgilerin toplanması ve işlenmesine ilişkin çabalardır. Yapılan tanımlara baktığımızda başlıca şu öğeleri kapsadığını görmekteyiz (Tosun, 1992, s.308): Bir amacın varlığı, seçilen araçlar, amaç ve araçların uygunluğunu sağlayan standartlar, sonuçların karşılaştırılması, davranışa geçme veya geçmeme konusunda bir istek ve iradenin belirlenmesidir.

Karar alma işleminde genellikle iki yaklaşımdan söz edilebilir. Birinci yaklaşım kantitatif yaklaşımdır. Kantitatif (yöneylem) yaklaşımda problem tanımlanarak analiz edilir, alternatif çözüm yolları belirlenerek belirli bir kritere göre bu çözüm yollarından birisi seçilir ve uygulanır. İkinci yaklaşımda ise, karar vericinin kişisel deneyim ve yargısı

esas alınarak karar verilir. Bu durumda herhangi bir kantitatif analiz söz konusu değildir. Yöneylem araştırması, karar verme problemlerinin çözümünde yardımcı olan ve çözümünü kolaylaştıran çalışmaları geliştiren ve düzenleyen bir bilimdir. Yöneylem araştırmasının en önemli özelliklerinden birisi karar vermede kullanılan matematiksel tekniklere sahip olmasıdır. Yöneylem araştırması, bilimsel yönetim yaklaşımı esaslarına uygun olarak karar verme problemlerine rasyonel ilişkiler ışığında sistematik bir şekilde yaklaşır (Tekin, 1999, s.17).

İşletmedeki karar türleri iki ana grupta ele alınabilir. Bunlardan birincisi her gün karşılaşılan sorunlar için sık sık alınan rutin kararlardır. Bu kararlar için işletmede ölçütler artık oluşmuştur ve çok önemli kararlar değildirler. Genellikle orta düzey yöneticilerin aldıkları bu kararlar yapısal kararlar olarak adlandırılırlar. Çözümü kesin biçimde belirlenmiş yöntemlere dayanmayan, bir defaya özgü ve karmaşık yapıda ortaya çıkan, büyük ölçüde de belirsizlik ve risk taşıyan kararlar ise yapısal olmayan kararlardır (Erdoğan, 2000, s.303).

2.1. Karar Alma Süreci

İyi karar verebilmek için, karar verme sürecinin nasıl oluştuğunu, hangi evrelerden geçmek yoluyla karara ulaşıldığını bilmek gereklidir. Karar süreci aslında bir fikir oluşturma, yani idrak ve yargılama sürecidir ve bu niteliğiyle de psikolojik yöne sahiptir. Ancak, etkin ve verimli bir davranış biçimi seçebilmek için gerekli araştırmaları yapmak ve bilgileri toplamakta gereklidir (Tosun, 1992, s.327).

Karar alma sürecinde karar verme mekanizmasında bulunanlar çeşitli risklere sebep olabilecek şu hususları göz ardı etmemelidirler: Karar alma sürecinde çok acele etmemek, çok geç hareket etmek, öncelik sıralamasını göz ardı etmemek, yapılan hataların kabullenilmemesi ve karar alma mekanizmasında olanların kimseye danışmaması gibi konular çeşitli riskli durumları meydana getirebilmektedir (Dawson, 1995, s.168).

Karar verme bir süreç olarak görülünce bu süreç içinde birtakım aşamaların bulunması da doğaldır. Yalnız, karar vermenin, ussal bir eylem süreci olarak görülmesiyle, başlıca, örgütün içinde oluşan toplumsal bir süreç olarak görülmesi, karar verme aşamalarının ayrı ayrı saptanması sonucunu doğuracaktır. Nitekim bu konuda ayrı görüşte

olan yazarlar, kararları ayrı açıdan çözümleyerek, ayrı sonuçlara varmışlardır (Onaran, 1971, s.87).

Karar alma süreci farklı yazarlar tarafından çeşitli şekillerde sistematize edilmiş olmasına rağmen bu çalışmada genel kabul gören aşağıdaki süreci inceleyeceğiz.

- Sorunun (amacın) tanımlanması,
- Çeşitli alternatiflerin geliştirilmesi,
- En uygun alternatifin seçilmesi,
- Kararın uygulamaya konulması ve sonuçlarının izlenmesi.

2.1.1. Sorunun (Amacın) Tanımlanması

Karar verme sürecinde iyi bir tanım sadece başlangıçtır, yönetici, normal olarak, bir yandan çeşitli veri ve tahminlerle, öte yandan, kendisini ortaya çıkmış bulunan çeşitli sorunlarla uğraşmaya zorlayan baskılarla karşı karşıyadır. Yeni sorunlarla uğraşması, ancak, bu çeşit veri ve etkiler karşısında belirli amaçları "gerçekleştirilecek sonuçları" ayırt edebilmesiyle mümkün olur. Bu yeni amacın, işletmenin öteki amaçlarına uygun olmasının sağlanması gerekir. İyi tanım sadece istenen sonuçları belirtmekle kalmaz; aynı zamanda bu amaçlara varmak için ortadan kaldırılması gereken engellerin de tanımını gerektirir. Bulduğumuz yer ile varmak istediğimiz yer arasında ne gibi engeller vardır? Önemli engellerin tanımı derin bilgi ve anlayışı gerektirir (Newhman, 1979, ss.121-122).

Tanımlama aşamasında problem açıkça belirlenmeli, kişi ve grupların sorumluluğu açıkça ortaya konmalı ve problemle ilişkili konuların ortaya çıkarılması için uygun bir zemin oluşturulmalıdır. Problem tam olarak tanımlanmadığı durumda veya belirsizliğin devam ettiği durumlarda karar verme sürecine başlanamaz. Şayet bu durumda herhangi bir tanımlama yapılırsa rasyonel kararların alınması mümkün değildir (Lippitt, 1969, s.112).

2.1.2. En Uygun Alternatifin Seçilmesi

Bir kez sorun iyi bir biçimde ortaya konduktan sonra, karar verecek olan kişi, uygulama olanağı olan çözüm yolları bulmalıdır. Çoğu zaman, uygun alternatif çözüm yolları kolaylıkla tanımlanabilir: geçmiş deneyim, rakiplerin ve öteki firmaların uygulamaları, teçhizat imalatçıları, işçiler ve müşteriler gibi ilgililerin önerileri bu

bakımdan normal ve çok yararlı kaynaklar oluştururlar. Hatta sorunun ilk kez ortaya çıkışı, bu ilgililerden birinin belli bir hareket tarzının izlenmesi hususundaki önerisinin sonucu olabilir. Meydana getirilen alternatifler birden fazladır ve bu nedenle de bunların en uygun olanını seçmek gerekir. Aralarında seçim olanağı bulunan bu çeşitli alternatiflerden en uygun olanını bulmak çok zor olabilir. Çünkü özellikle bulunabilecek bütün muhtemel çözüm yollarını yeni tedavi imkân ve amaçlarını bilmek gerekmektedir. Bu konu birçok bakımdan çeşitli araştırmaları kapsayabileceği gibi çeşitli zorlukları da beraberinde getirecektir (Askeri Liderlik, 1988, s.364).

Mümkün olan en iyi alternatifin seçiminde dört ölçek mevcuttur. Bunlar; risk derecesi, ekonomik olması, zamanlama ve kullanılacak kaynakların sınırlanmasıdır (Drucker, 1996, ss.389-390):

Risk derecesi: Karar alma mekanizmasında olanlar beklenen kazançlara göre beklenen kayıpları da hesaplamak zorundadırlar. Bundan dolayı seçilecek alternatifin risk değerlendirilmesi yapılmalıdır.

Ekonomik olması: Seçilen alternatifin mümkün olan en az çaba ve emek ile yerine getirilmesi gerekir, yani serçeleri kovalamak için filleri kullanmamak gerekir.

Zamanlama: Karar verilecek konunun aciliyetine ve önemine binaen zaman süresi kısa, eğer karar verilecek konunun zaman kısıtı yok ise yavaş bir başlangıç tercih edilebilir.

Kaynakların sınırlandırılması: Organizasyonda mevcut olan en önemli kaynak insandır, verilmesi gereken karar en az insanla yerine getirilmesine dikkat edilmelidir.

2.1.3. Seçilen Alternatife Göre Karar Verme

Sorun açıklıkla ortaya konduktan, uygun alternatifler tanımlandıktan ve her alternatifin olası sonuçları olanaklar ölçüsünde iyi biçimde tahmin edildikten sonra, son seçimin, belli olmasa bile kolay olacağı sanılabilir. Durum böyle değildir. Genellikle, her alternatif bir dizi sonuçlar ortaya çıkaracaktır ve bu sonuçlar, çeşitli zamanlarda, çeşitli derecelerde ve her derecede değişik olasılıklar bulunacak biçimde görünebilir. Bu çeşitli sonuç dizileri arasından bir seçim yapmak için karmaşık bir değerler sistemine gereksinme vardır. Karar verenin, mutlak anlamda, tam bir değerler sistemine gereksinimi bulunmamaktadır. Karar verme işleminin bu evresinde karar verenin görevi, sadece bir dizi

sonucun başka bir diziye yeğlenmesini kararlaştırmaktan ibarettir (Newhman, 1979, ss.133-134).

2.1.4. Kararın Uygulanması ve Sonuçlarının İzlenmesi

Bu evre, aslında karar verme sürecinin dışında kalır. Ancak kararın etkinliği ve verimi, uygulama çok sıkı bir şekilde bağlı olduğundan, ikisini birbirinden ayırmak çok zordur. Uygulamada en önemli nokta uygulayıcıların hazırlanmasıdır. Bunun içinde onlara hem iyi bir bildirimde bulunmak hem kabullerini (rıızalarını), kazanmak gerekir. Aksi halde emirler ya yerine getirilemez yada pasif direnme ile karşılaşılır. Tepeden inme bir özellik taşıyan kararlar ne kadar iyi olurlarsa olsunlar olumlu bir sonuca ulaştıramazlar. Karar en uygun biçimde uygulanmaya konduktan sonra seçilen çözümün işleyip işlemediği ve beklenen sonuçları verip vermediği izlenmelidir. Elde edilen çıktıları ve beklentileri sürekli olarak karşılaştıran karar alıcı, çözümün etkinliğini izler. Bu aynı zamanda sonraki kararlar için de bir temel oluşturur. Gerçekleşen sonuç ile beklenenler arasında anlamlı farklar çıktığında ise karar alıcı, hatalı bir çözümü seçerek, hatalı karar verdiğini anlayacak ve bu kararı düzeltmeye veya değiştirmeye çaba gösterecektir (Erdoğan, 2000, s.304).

2.2. Karar Verme Sürecinde Karar Ortamlarına Göre Karar Verilmesi

Karar alma süreçlerine bağlı olarak karar ortamlarının bilinmesi gerekir. Karar alma sürecin kararın alındığı ortam bilinmez ise, sağlıklı ve rasyonel karar alınabilmesi mümkün değildir. Başlıca dört çeşit karar verme ortamı bulunmaktadır. Bunlar; Belirlilik altında, belirsizlik altında, risk şartları altında ve belirsizlik ve risk şartları altında karar vermedir (Tekin, 1999, ss.29-30):

-Belirlilik altında karar verme: Belirlilik ortamında karar verici, mevcut alternatiflerin her birinin hangi şartlar altında gerçekleştiği ve nasıl bir sonuç vereceği konusunda tam ve kesin bir bilgiye sahiptir. Başka bir ifadeyle, herhangi bir karar alma sürecine ilişkin davranışların doğuracağı sonuçlar önceden kesinlikle biliniyorsa buna belirlilik şartları altında karar verme adı verilmektedir. Örneğin; devlet tahviline, kamu ortaklığı fonu tahvillerine yapılacak olan bir yatırım sonunda elde edilecek gelir tutarı kesin olarak bilindiği için tahvillere yapılacak yatırım kararı belirlilik şartları altında karar vermeyle ilgili olmaktadır.

-Belirsizlik altında karar verme: Belirsizlik altında karar vermede olası durumların olasılıkları bilinmez, ancak hareket biçimlerinin sonuçları kestirilebilir ve konuyla ilgili kısmı bilgi mevcuttur. Belirsizlik altında karar alma sürecinde yöneticinin kişisel bilgileri, deneyimleri, bağlı olduğu organizasyon politikası önemli rol oynar.

-Risk altında karar verme: Risk ortamında karar vermede alınacak belirli bir karara ilişkin değişik sayıda koşullar söz konusu olmaktadır. Her alternatifin her koşul altında elde edebileceği sonuçlar belirli bir olasılık çerçevesinde oluşur. Risk ortamında alternatiflerin ne gibi sonuçlar doğuracağı önceden bilinmez. Risk ortamında karar verici, doğa koşullarının belirli bir ihtimalle meydana geldiğini kabul ederek, beklenen parasal değerleri hesaplayıp en iyi alternatifi seçmektedir. Risk ortamında karar verme durumunda doğa koşullarına ilişkin ihtimaller; objektif ihtimal ve subjektif ihtimal olarak iki gruba ayrılmaktadır. Objektif ihtimaller, geçmişteki bilgi ve tecrübelerle dayanılarak hesaplanmaktadır. Objektif ihtimallerin uygulanmadığı durumlarda subjektif ihtimaller kullanılır.

2. BİLİŞİM SİSTEMLERİ

Bilgi örgütler için yaşamsal bir unsurdur ve aynı zamanda örgütsel planlama ve kontrol için vazgeçilmez bir kaynaktır. Bilgi bütün yönetsel işlevlerin temelini oluşturan yönetsel başarıyı kolaylaştıran ya da engelleyen önemli güç olarak değerlendirilebilir. Dolayısıyla, yönetim açısından bakıldığında bilgi, “yöneticilerin karar almasına yardımcı olan öğeler” olarak kabul edilmelidir (Şimşek, 2000, ss.410-411).

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin işbirliği içinde gelişmesi, bilgi üretimi ve iletimin daha etkin ve verimli gerçekleştirilmesinde devrimsel bir değişim sağlanmıştır. Bilgi artık daha verimli ve etkili biçimde üretilip işlenebilmekte, daha hızlı ve rafine edilen biçimde kullanıcılarına iletilebilmektedir (Şimşek, 2000, s.413).

Bilgi teknolojileri kavram olarak, verilerin kaydedilmesi, saklanması, belirli bir işlem sürecinden geçirilmesi ile bilgilerin üretilmesi, üretilen bilgilere erişilmesi, saklanması, nakledilmesi gibi işlemlerin etkili ve verimli bir biçimde yapılmasına olanak sağlayan teknolojileri tanımlamada kullanılan bir kavramdır (Tutar, 2000, s.28). İşte bilgi teknolojileri veya bilişim teknolojileri adı verilen bu sistemlerin örgütsel alanda kurulması

ve işletilmesi sonucu meydana gelen bu sistemlere yönetim bilgi sistemleri adını verebiliriz.

Bilişim sistemleri, karar almayı, koordinasyonu ve kontrolü desteklemeye ek olarak, yöneticilere ve çalışanlara, problemlerin analizinde, karmaşık konulara yaklaşımda ve yeni ürünler ortaya koymada yardımcı olur (Tekin-Güleş-Burgess, 2000, s.83).

Yönetim bilgi sistemi bir anlamda örgütün kalbidir. Nasıl ki canlılarda kalp ritmik atışlarla kan pompalayarak, tüm vücuda yaşam için gerekli olan oksijenin ulaşmasını sağlıyorsa, aynı şekilde yönetim bilgi sistemi de, örgütün varlığını sürdürmesi için gerekli bilgileri sürekli olarak üretir ve gerekli yerlere ulaşmasını sağlar. Bundan yaklaşık otuz yıl öncesine kadar üst düzey yöneticiler, yönetim bilgi sistemini soyut bir kavram olarak ele almaktaydı, dolayısıyla bu sisteme sahip olmak, bir amaç olmaktan uzaktı. Son yıllarda bu durum değişmiş ve üst yönetim artık bilgisayar destekli geliştirilen bu sistemi finansal bir zorunluluk ve hatta örgütsel hedef olarak görmeye başlamıştır. Dünya ölçeğinde geniş ticaret hacmine ulaşan firmaların yöneticileri, rekabette üstün olabilmek için bilgi kaynaklarından en yüksek düzeyde yararlanmak durumunda kalmaktadırlar. Yönetim düşüncesindeki bu değişimle beraber bilgi, iş dünyasının en önemli stratejik silahı durumuna gelmiştir. Böylece bu kaynağı üretme ve yönetmede etkili bir araç olan yönetim bilgi sistemi de örgütlerin gündeminde yer alan en önemli konu olmuştur (Turgay, 1995, s.8).

Yönetim Bilişim Sistemi (MIS) son yirmi-otuz senedir büyük şirketlerin çoğunun ayrılmaz bir parçası durumuna gelmiştir. Yönetim Bilgi Sistemi, bir örgütün yönetiminde kullanılan bilgilerin doğru olarak işlenmesini ve doğru olarak zamanında gerekli yerlere iletilmesini sağlayan bir sistemdir. Yönetim Bilişim Sistemi (YBS) kavramı Türkçede, İngilizce Management Information System'in karşılığı olarak kullanılmaktadır. Yönetim Bilgi Sistemi ya da daha yaygın biçimde kullanılan İngilizce Management Information System'in kısaltılmış şekliyle MIS için değişik tanımlar yapılmakla beraber genel olarak şu şekilde tanımlayabiliriz: Yönetim Bilişim Sistemleri bilimsel olarak; işletme faaliyetleri ile örgüte dayalı karar almayı destekleyen bilgilerin elde edilmesine yönelik sistematik işlemler dizisi şeklinde ifade edilebilir (Turgay, 1995, s.8). Başka bir tanımla, bilişim sistemleri; yöneticinin karar vermesi için gerekli bilgiyi değişik kaynaklardan toplayan, işleyen, saklayan ve verileri raporlayan formal bilgi sistemleridir (Tekin-Güleş-Burgess, 2000, s.83).

Örgütlerin faaliyetlerini yerine getirdikçe bilişim miktarının ve karmaşıklığının artması, bunların geleneksel sistemlerle işlenmesini, depolanmasını ve yayılmasını oldukça güçleştirmektedir. Bilişim sistemlerinin rolü, çok sayıda ve karmaşık bilgileri muhafaza ederek her kademedeki kişiler için kullanılabilir hale dönüştürmektir. Bunun yanı sıra, karar vermek için gerekli bilgiye sahip olmaksızın, kişiler en uygun kararları alabilecek bir konumda bulunamazlar. İhtiyaç duyulan bilginin mevcut olmadığı durumlarda sadece tahmin yapmak mümkündür. Bir bilişim sisteminin rolü, aynı zamanda, örgütlerde ihtiyaç duyulan bilginin ihtiyaç duyulan yerde elde edilmesini sağlamaktır. Ayrıca, faaliyetlerin yerine getirilebilmesi için bilgiye ne zaman ihtiyaç duyulacağını tam olarak belirlemek mümkün değildir. Örgütün her kademesinde bulunan kişiler “düzenli ve anlık” olarak nitelenen bilgilere ihtiyaç duyarlar. Düzenli bilgi olağan görevlerin yerine getirilebilmesi için gereklidir. Ancak kişiler potansiyel ve fiili problemleri göz önüne alarak geleceğe yönelik planlar yapabilmek için de her konuda bilgiye, gerekli olduğu anda sahip olmak isterler. Bu nedenle anlık olmayan bilgi hiç bir işe yaramaz. Bir bilişim sisteminin, durumlara ve zamana bağlı olarak hızlı bir şekilde bilgi ihtiyacını karşılayacak nitelikte olması örgütler açısından büyük önem taşımaktadır (Çebi, 1997, ss.23-24).

Bilgi sistemleri örgütsel başarı açısından olmazsa olmaz bir araçtır. Bilgi sistemlerinde teknoloji ve insan birlikte çalıştıkları unutulmamalıdır. Bilgi sistemleri, yüzeysel bir donanım ve yazılım değişikliğinden çok, bir teknoloji-insan uyumu projesi olarak algılanmalıdır. Başka bir deyişle, bilgi sistemleri belirli hedefleri karşılamak üzere, verileri karar vericiler için anlamlı bilgilere çeviren insan gücü, programlar ve yönetsel süreçlerden oluşan bir dizidir (Şimşek, 2000, s.420). Bu sistemlerin gelişiminde; bilgisayar yazılım ve donanım teknolojisindeki ilerlemeler, karar alma işlevinin etkililik kazandırılması çabalarına artan ilgi tam, doğru, güvenilir bilgiye olan arzu, şiddetli rekabet baskısı ve öncü üniversitelerde yapılan araştırmalar önemli rol oynamıştır (Bengshir, 1999, s.85).

Bilişim sistemlerinin önemli amacı insanlar tarafından verilen kararların kalitesini yükseltmektir. Bir başka deyişle amaç, yöneticiyi karar alma aşamasında bilgisayarın sağladığı bilgilerle desteklemektir (Sayın, 1995, s.26).

Günümüzün organizasyonları, birçok kaynaktan elde edilen, büyük miktarda, çok çeşitli bilgileri, bilişim teknolojileri vasıtasıyla rafine ederek yöneticilerin kullanımına

sunmaktadırlar. Örgütsel süreçlerde bilgi teknolojileri örgütün operasyonel verimliliğine katkı sağlarken, stratejik amaçlarını gerçekleştirmesi de katkı sağlar (Daft, 1991, s.564).

2.1. Bilişim Sistemlerinin Faydaları

Örgütler, karar alma işlemleri ve örgütsel süreçlerde yönetim bilgi sistemlerini kullanmaları durumunda şu yararları elde edebilirler (Sarıhan, 1998, s.202-203):

1. İşletmedeki operasyonel verimliliği artırır. Operasyonel verimlilik, rutin işleri daha hızlı ve daha ucuz yapmaktır.

2. Müşterilere daha iyi hizmet sunabilme imkânı meydana getirir. Özellikle bankacılık, turizm gibi hizmet sektöründe yönetim bilişim sistemleri sayesinde işlemler çok kısalmış ve müşterilere bilgisayarlı sistemler yardımıyla daha iyi hizmetler sunulur.

3. Bilgiye dayalı yeni ürün oluşturma ve geliştirmede yardımcı olur. Günümüzde bilgi önemli bir üretim girdisi olduğu gibi, aynı zamanda özellikle hizmet sunan sektörlerde kendisi de başlı başına bir ürün durumuna gelmiştir.

4. Rekabet üstünlüğü sağlar. Günümüzde bilgi en önemli rekabet unsurlarından biri durumuna gelmiştir. Bilgiyi en iyi şekilde işleyen ve üretime dönüştüren işletmeler rakiplerine göre önemli üstünlükler elde etmektedirler.

5. Pazardaki yeni fırsatları fark etmeye ya da yakalamaya olanak tanır.

6. Üst düzeyde stratejik planlama önem kazanacak ve yönetim hiyerarşisi azaldığı için, çalışanlarla üst düzey yönetimin koordinasyonu güçlenecektir. BS örgüt içindeki bilgi ve iletişim olanağını arttırdığı için bu kopukluk önemli ölçüde giderilmiş olacaktır.

7. Bilişim sistemleri bir organizasyonda hem zaman, hem emek tasarrufu sağlamak yanında kurumsallaşma konusunda da önemli destek sağlar.

SONUÇ

Yönetim karar vermektir olgusundan hareketle, karar vericilerin rasyonel kararlar verebilmeleri onların doğru ve güvenilir enformasyona sahip olmasına bağlıdır. Özellikle küresel ölçekte geniş ticaret hacmine ulaşan firmaların yöneticileri, rekabette üstün olabilmek için bilgi kaynaklarından en yüksek düzeyde yararlanmak durumunda

kalmaktadırlar. Bilgi, iş dünyasının en önemli stratejik silahı durumuna gelmiştir. Böylece bu kaynağı üretme ve yönetmede etkili bir araç olan bilişim sistemleri örgütlerin gündeminde yer alan en önemli konularda biri olmuştur. Günümüz organizasyonları karar alma süreçlerinde, bilgisayarların sağlamış olduğu verilerle yöneticiyi karar alma aşamasında destekleyerek kararların hız ve niteliğinde artışlara yardımcı olmuşlardır.

KAYNAKÇA

- ALPUGAN Oktay ve diğerleri, İşletme Ekonomisi ve Yönetimi, İstanbul 1995.
- Askeri Liderlik (Yönetim Organizasyon), Hava Harp Okulu Yayınları, İstanbul 1988.
- BENGSHİR Türksel Kaya, Bilgi Teknolojileri ve Örgütsel Değişim TODAİE Yayınları Ankara 1999.
- ÇEBİ Ferhan, Bilişim Teknolojilerinin Rekabet Üstünlüğüne Yönelik Etkileri ve Türk İşletmelerinde Bir Araştırma, İTÜ. Fen. Bil. Enst. Yayınlanmamış Doktora Tezi, İstanbul 1997.
- DAFT Richard L., Management, Sec.Edt., Dryden Press, USA 1991.
- DAWSON Roger, Güvenli Karar Alma, Çev: Eshar-Ziya Kütevin, İstanbul 1995.
- DEMİR M.Hulusi - GÜMÜŞOĞLU Şevkinaz, Yönetimsel Karar Verme, İzmir 1988.
- DRUCKER, Peter F., Etkin Yöneticilik, Çev.: Ahmet Özden-Nuray Tunalı, İstanbul 1992.
- DRUCKER Peter, Yönetim Uygulaması, Çev: E.Sabri Yarmalı, İstanbul 1996.
- ERDOĞAN Melih, Genel İşletme, Ed.Şan Özalp, Anadolu Üniv. Yayınları No:931, Eskişehir 2000.
- KOÇEL Tamer, İşletme Yöneticiliği, Beta Yayınları, İstanbul 1999.
- LIPPITT, Gordon L., Organizational Renewal, Prentice Hall, New York, 1969.
- NEWHMAN William H, Karar Vermenin Temel Evreleri, TODAİE Yayınları No: 186, Çev.: Kenan Sürgit, Ankara 1979.
- ONARAN Oğuz, Örgütlerde Karar Verme, A.Ü. SBF Yayınları No:321, Ankara 1971.
- SARIHAN Halime İnceler, Teknoloji Yönetimi, Desnet Yayınları, İstanbul 1998.
- SAYIN Erol, Yönetim Bilgi Sistemi, Ed: B.Fethi Şeniş, Anadolu Üniv. Yayınları No: 884, Eskişehir 1995.
- ŞİMŞEK M.Şerif, Yönetim ve Organizasyon, 7. Baskı, Günay Ofset, Konya 2002.
- TEKİN Mahmut, Kantitatif Karar Verme Teknikleri, Konya 1999.
- TEKİN Mahmut - GÜLEŞ Hasan K - BURGESS Tom, Dünyadaki Teknoloji Yönetimi Bilişim Teknolojileri, Damla Ofset, Konya 2000.

TOSUN Kemal, İşletme Yönetimi, Savaş Yayınları, Ankara 1992.

TURGAY Tayfun, Verimlilik Açısından Yönetim Bilişim Sistemleri, Verimlilik Dergisi, MPM Yayını, Ankara 1995.

TUTAR Hasan, Küreselleşme Sürecinde İşletme Yönetimi, Hayat Yayınları, İstanbul 2000.

ÖZEN Abdulkadir, Gerçekçi Yönetişim, Varlık Yayınları, İstanbul 1997.

ÜÇOK Cengiz, Yönetim İlkeleri, Ankara 1988.

Askeri Liderlik (Yönetim Organizasyon), Hava Harp Okulu Yayınları, İstanbul 1988.