

# Hacettepe Üniversitesi Eczacılık Fakültesi Araştırma Görevlilerinin İş Memnuniyeti ve Bunu Etkileyen Faktörler

Geliş Tarihi : 13.01.2005  
Düzeltilme Tarihi : 07.02.2005  
Kabul Tarihi : 10.02.2005

**Aylin ACAR\***, **Emirhan NEMUTLU\*\***, **Gülin GÜRHAN\*\*\***,  
**Vahide LİMAN\*\*\*\***

## *Giriş*

Araştırma görevlileri, 2547 Sayılı Yükseköğretim Kanunu'nun 33. maddesinde, yükseköğretim kurumlarında yapılan araştırma, inceleme ve deneylerde yardımcı olan ve yetkili organlarca verilen ilgili diğer görevleri yapan öğretim yardımcılarını olarak tanımlanmaktadır<sup>1</sup>. Diğer bir tanımla, lisansüstü eğitim ve öğretimi teşvik amacına dayalı ve yüksek lisans veya doktora/sanatta yeterlik/tıpta uzmanlık eğitimi süresi ile sınırlı olarak sürdürülen geçici bir öğretim üyesi yardımcılığı görevidir<sup>2</sup>. Araştırma görevlilerinden beklenen başlıca görevler:

- Derslerle ilgili uygulama, laboratuvar vb. çalışmalarda,
- Ödev, proje vb. değerlendirmede,
- Sınav gözcülüğünde,
- Araştırma ve deneylerde,
- Öğrenci danışmanlığı ve kayıt işlerinde öğretim üyelerine yardımcı olmaktadır<sup>2</sup>.

Ayrıca, kayıtlı olduğu lisansüstü programlarındaki derslerde ve sürdürdükleri tez çalışmasında başarılı olmaları da beklenmektedir. Ancak, araştırma görevlileri bağımsız olarak ders veremezler, sınav değerlendiremezler ve not veremezler<sup>2</sup>.

Öte yandan, iş tatmini, genel olarak, iş ortamına ilişkin olumlu veya

---

\* Araş. Gör. Ecz., Hacettepe Üniversitesi Eczacılık Fakültesi, Eczacılık İşletmeciliği Anabilim Dalı

\*\* Araş. Gör. Uzm. Ecz., Hacettepe Üniversitesi Eczacılık Fakültesi, Analitik Kimya Anabilim Dalı

\*\*\* Araş. Gör. Ecz., Hacettepe Üniversitesi Eczacılık Fakültesi, Farmasötik Botanik Anabilim Dalı

\*\*\*\* Araş. Gör. Ecz., Hacettepe Üniversitesi Eczacılık Fakültesi, Radyoformasi Anabilim Dalı

olumsuz duyguların tümü şeklinde ifade edilmektedir. Ülkenin ihtiyacı olan insan gücünü yetiştirme sorumluluğunu yüklenen akademik personelin huzurlu ve verimli bir şekilde çalışabilmesi için, gerekli tedbirlerin alınması gerekmektedir. Ekonomik koşullarla birlikte, üniversitelerde ekonomik ve idari ortam göz önüne alındığında, akademik personelin mesleklerinden ayrılmaya veya bu mesleği ikinci bir iş olarak yapmaya başladıkları gözlenmektedir<sup>3</sup>.

Bu çalışmanın amacı, Hacettepe Üniversitesi Eczacılık Fakültesi (H.Ü.E.F.)'nde çalışmakta olan araştırma görevlilerine ilişkin demografik bilgilerin saptanması ve araştırma görevlilerinin yaptıkları işle ilgili iş memnuniyeti ve bunu etkileyeceği düşünülen bazı parametrelerin belirlenmesidir.

#### *Materyal ve Yöntem*

Bu tanımlayıcı kesitsel çalışmada, açık uçlu ve kapalı uçlu olmak üzere toplam 58 soru içeren anket formları kullanılmıştır. Araştırmacılar tarafından hazırlanan anket formunda yer alan soruların anlaşılabilirliğinin değerlendirilmesi için, başka bir eczacılık fakültesinde pilot çalışması yapılmıştır. Pilot çalışma ışığında son şekli verilen anket formları, H.Ü.E.F. araştırma görevlilerinin tamamına, yani evrenin bütününe aralarından bir örneklem seçilmeksizin dağıtılmıştır. Çalışma, 4-27 Ekim 2004 tarihleri arasında yapılmıştır.

Anket formları, her bir anabilim dalının araştırma görevlisi temsilcisi tarafından dağıtılmış ve ertesi gün toplanmıştır. Ayrıca, anketlerin uygulandığı dönemde yurt dışında bulunan bir araştırma görevlisine, anket e-mail yoluyla ulaştırılmış ve cevaplanan anket yine aynı yolla geri alınmıştır.

Ankette, demografik bilgiler, araştırma görevlilerinin diğer akademik ve idari personel ve öğrenciler ile iletişim şekli, fakülteadaki sosyal aktivitelerle ilgili düşünceleri, sürdürdükleri tez çalışmaları ve yapılan araştırmalar ile ilgili bölümler bulunmaktadır. Ayrıca, çalışma ortamı ve iş memnuniyeti ile ilgili değerlendirmeyi amaçlayan, tutum cümlelerinden oluşan iki bölüm de yer almaktadır. Her iki bölümde de beşli Likert ölçeği kullanılmıştır.

Makalede, araştırma görevlilerinin maddi, manevi tatmin düzeyleri ve bu düzeyleri etkileyebileceği düşünülen sorulara yer verilmiştir.

Anketler, SPSS (10.2 versiyonu) programı kullanılarak değerlendirilmiştir.

### Bulgular

Anketin uygulandığı dönemde, bazı araştırma görevlilerinin yurt dışında olması ve bazılarının da izinli olması nedeniyle, 89 araştırma görevlisinden 76'sına anket formu dağıtılmış ve 60 (%78.9)'ı geri alınmıştır. Ankete katılan H.Ü.E.F. araştırma görevlilerine ait demografik bilgiler Tablo I'de verilmiştir.

TABLO I  
H.Ü.E.F. Araştırma Görevlilerinin Demografik Bilgileri (n=60)

Demografik Bilgiler	Özellikler	Sayı	%
Cinsiyet	Kadın	49	81.7
	Erkek	11	18.3
Lisansüstü Eğitim Düzeyi	Yüksek lisans	17	28.3
	Doktora	37	61.7
	Doktora sonrası	6	10.0
Ünvanı	Eczacı	51	86.4
	Biyolog	4	6.8
	Tıbbi biyolog	1	1.7
	Kimyager	3	5.0
Mezun Oldukları Okul	Hacettepe Üniversitesi	51	85.0
	Ankara Üniversitesi	3	5.0
	ODTÜ	3	5.0
	İstanbul Üniversitesi	1	1.7
	Gazi Üniversitesi	1	1.7
	Cumhuriyet Üniversitesi	1	1.7

H.Ü.E.F.'nde halen araştırma görevlisi olarak çalışmakta olan eczacıların, 47 (%79.7)'si H.Ü.E.F. mezunudur.

Araştırma görevlilerinin tez danışmanlarının kim tarafından seçildiği Tablo II'de belirtilmiştir.

Araştırma görevlilerinin, yarısından çoğu (%68.3) tez danışmanının, anabilim dalı başkanı tarafından seçildiğini belirtmiştir.

Tez danışmanını kendisi seçmeyenlerin %54.5'i, tez danışmanının öğrenci tarafından seçilmesi gerektiğini, %23.6'sı öğrenci tarafından seçilmemesi gerektiğini ve %10.9'u ise bu konuda fikrinin olmadığını ifade etmiştir.

TABLO II

H.Ü.E.F. Araştırma Görevlilerinin Tez Danışmanlarının Kim Tarafından Seçildiği

Tez Danışmanı Seçimi	Sayı	%
Araştırma görevlisi tarafından	5	8.3
Anabilim dalı başkanı tarafından	41	68.3
Anabilim dalında tek öğretim üyesi vardı	4	6.7
Anabilim dalı kurulu tarafından	2	3.3
Fikrim yok	8	13.3
Toplam	60	100.0

Bir grup akademisyen tarafından yapılması planlanan çalışmada araştırma görevlisinin etkisi Tablo III'te verilmiştir.

TABLO III

H.Ü.E.F. Araştırma Görevlilerinin Bilimsel Çalışmadaki Etkisi (n=59)

Araştırma Görevlisinin Etkisi	Sayı	%
Çalışmanın Konusunun Belirlenmesi	5	8.7
Çalışmanın Planlanması	9	15.3
Çalışmanın Yürütülmesi	23	39.0
Çalışmanın Değerlendirilmesi	6	10.1
Çalışmanın Her Aşamasında	33	55.9

Araştırma görevlilerinin dahil olacağı bir bilimsel çalışmada araştırma görevlilerin etkisine yönelik soruya 59 kişi cevap vermiştir. Bu kişilerden bazıları, birden fazla seçeneği işaretlemiştir. 33 kişi çalışmanın her aşamasında yer aldığını belirtmiştir.

H.Ü.E.F. araştırma görevlilerinin anabilim dalları arasındaki iletişim düzeyi hakkındaki düşünceleri Tablo IV'de verilmiştir.

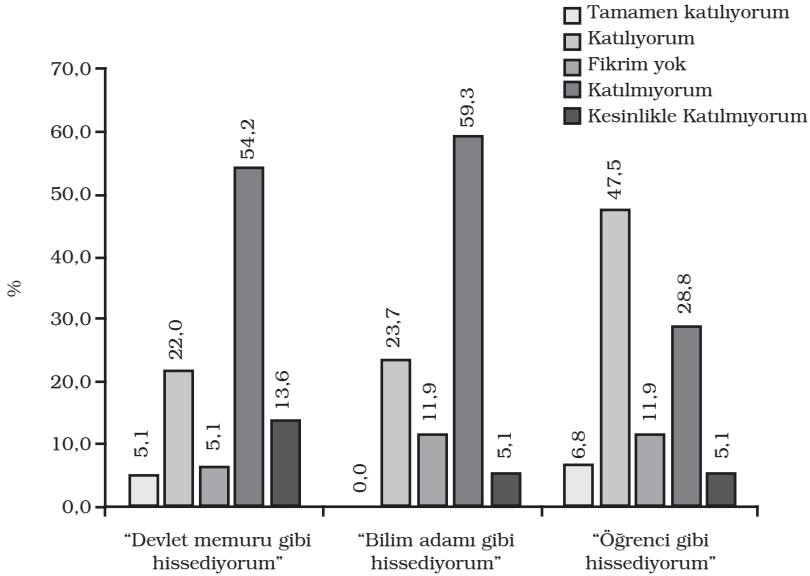
Ankete katılan araştırma görevlilerinin %85'i anabilim dalları arasındaki iletişimin yeterli düzeyde olmadığını düşündüğünü ifade etmiştir.

TABLO IV

H.Ü.E.F. Araştırma Görevlilerinin Anabilim Dalları Arasındaki İletişim Düzeyi Hakkındaki Düşünceleri (n=60)

İletişim Düzeyi	Sayı	%
Yeterli	5	8.3
Yetersiz	51	85.0
Fikri Yok	4	6.7
Toplam	60	100.0

Araştırma görevlilerinin yaptıkları işle ilgili düşünceleri Grafik 1'de verilmiştir.

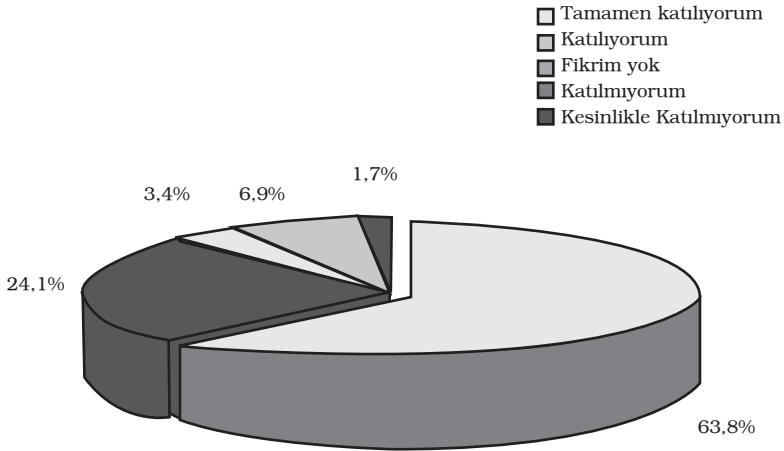


Grafik 1

Araştırma Görevlilerinin Yaptıkları İşte Kendilerine İlişkin Hisleri

Araştırma görevlilerinin %67.8'i kendisini devlet memuru gibi hissetmediğini, %64.4'ü kendisini bilim adamı gibi hissetmediğini, %54.3'ü ise kendisini öğrenci gibi hissettiğini ifade etmişlerdir.

Araştırma görevlilerinin “Mesleki açıdan gelecek kaygılarım var” tutum cümlesine verdikleri yanıtlar Grafik 2’de gösterilmiştir.



**Grafik 2**  
Araştırma Görevlilerinin “Mesleki açıdan gelecek kaygılarım var” Tutum Cümlesine Verdikleri Yanıtlar

“Mesleki açıdan gelecek kaygılarım var” tutum cümlesine, ankete katılanların %63.8 (37 kişi)’i tamamen katıldığını, %24.1 (14 kişi)’i katıldığını, %3.4 (2 kişi)’ü bu konuda fikrinin olmadığını, %6.9 (4 kişi) katılmadığını, %1.7 (1 kişi)’si ise kesinlikle katılmadığını ifade etmiştir.

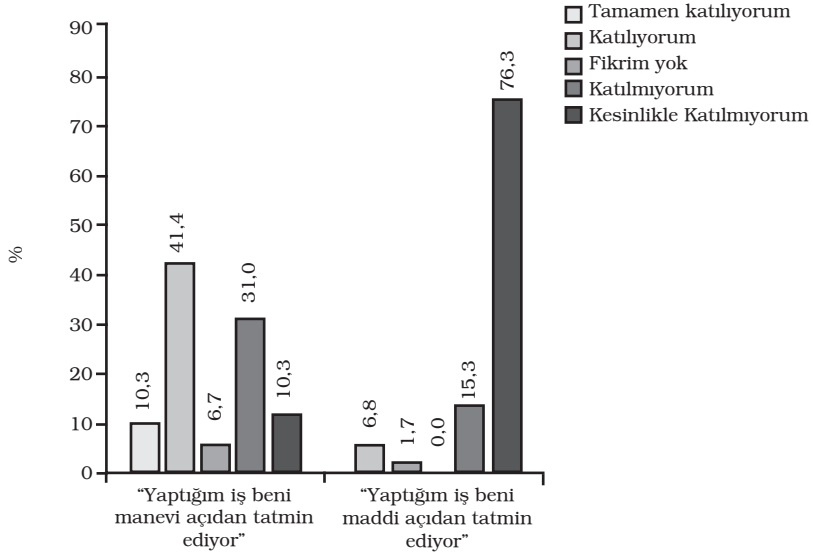
Ankete katılan araştırma görevlilerinin, %80 (48 kişi)’i başka yerden maddi destek almadan yaşamlarını sürdüremediğini belirtmiştir.

Araştırma görevlilerinin, yaptıkları işle ilgili, manevi ve maddi tatmin düzeyleri Grafik 3’te gösterilmiştir.

Ankete katılan araştırma görevlilerinin, %51.7’si yaptıkları işin kendilerini manevi açıdan tatmin ettiğini ve %41.3’ü ise tatmin etmediğini belirtmiştir.

Ankete katılan araştırma görevlilerinin, %8.5’i yaptıkları işin kendilerini maddi açıdan tatmin ettiğini ve %91.6’sı ise maddi açıdan tatmin etmediğini belirtmiştir.

Araştırma görevlilerinin, araştırma görevlisi olmaya karar verirken beklentileri ve bu beklentilerin karşılanma düzeyleri Tablo V’te verilmiştir.



**Grafik 3**

Araştırma Görevlilerinin Yaptıkları İşe Manevi-Maddi Tatmin Düzeyleri

**TABLO V**

Araştırma Görevlilerinin Araştırma Görevlisi Olmaya Karar Verirken Beklentileri ve Bu Beklentilerin Karşılama Düzeyleri

İşe Girenkenki Beklentiler (n)	İşe Girenkenki Beklentilerin Karşılama Düzeyi (n)				Toplam
	Karşılanmadı	Yarı yarıya karşılandı	Bir kısmı karşılandı	Karşılıandı	
Bilimsel çalışmaya katkıda bulunmak	7	2	6	6	21
Kendini geliştirmek	4	2	1	2	9
Huzurlu ve seviyeli bir bilimsel ortamda çalışmak	2	-	2	-	4
Bilimsel çalışma ile maddi ihtiyacını karşılamak	2	2	-	1	5
Manevi olarak tatmin edecek bir iş yapmak	2	-	1	-	3
Diğer	4	-	1	1	6
<b>Toplam</b>	<b>21</b>	<b>6</b>	<b>11</b>	<b>10</b>	<b>48</b>

Araştırma görevlilerinin 21 (%43.8)'i, "bilimsel çalışmaya katkıda bulunmak beklentisiyle araştırma görevlisi olmaya karar vermiştir. Bununla birlikte, araştırma görevlilerinin 21 (%43.8)'i beklentilerinin karşılamadığını belirtmiştir.

Araştırma görevlilerinin doktora ya da yüksek lisanslarını bitirdikten sonra yapmayı düşündükleri işler Tablo IV'da sunulmuştur.

TABLO VI

Araştırma Görevlilerinin Doktora ya da Yüksek Lisanslarını Bitirdikten Sonra Yapmayı Düşündükleri İşler

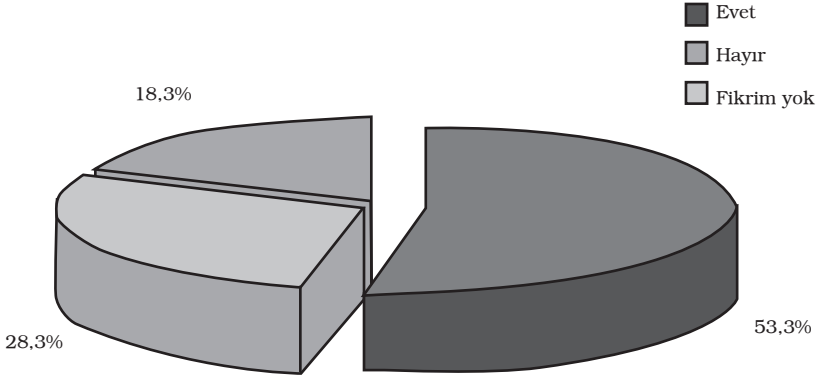
İşler	Kişi sayısı	%
Akademisyenliğe H.U.E.F.'de devam etmek	27	47.4
Akademisyenliğe başka bir üniversitede devam etmek	5	8.8
Eczane açmak	3	5.3
Özel sektörde çalışmak	5	8.8
Başka bir kamu kurumunda eczacı olarak çalışmak	4	7.0
Kararsız	11	19.3
Diğer	2	3.6
Toplam	57	100.0

Ankete katılan araştırma görevlilerinin, %47.4'ü doktora ya da yüksek lisanslarını bitirdikten sonra, akademisyenliğe Hacettepe'de devam etmek istediğini, %8.8'i akademisyenliğe başka bir üniversitede devam etmeyi düşündüğünü, %5.3'ü eczane açmayı düşündüğünü, %8.8'i özel sektörde çalışmayı düşündüğünü, %19.3'ü de bu konuda kararsız olduğunu ifade etmiştir.

Araştırma görevlilerinin cazip bir iş teklifine vereceği cevaplar Grafik 4'te verilmiştir.

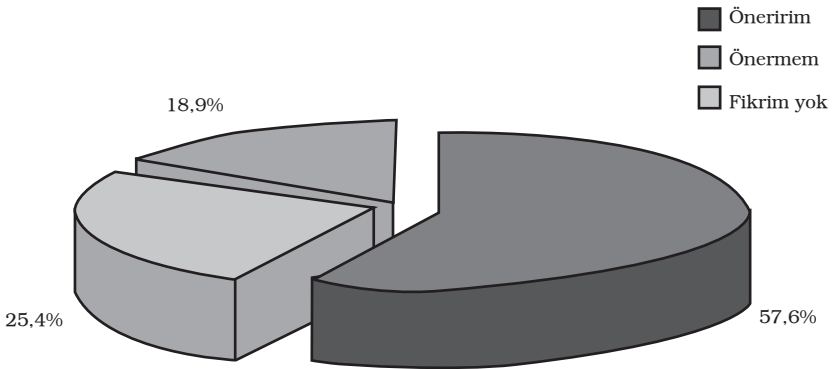
Araştırma görevlilerinin %53.3 (32 kişi)'ü şu anda cazip bir iş teklifi olsa akademisyenliği bırakıp o işte çalışmayı düşüneneğini, %28.3 (17 kişi)'ü düşünmeyeceğini ve %18.3 (11 kişi)'ü bu konu hakkında fikri olmadığını belirtmiştir.





**Grafik 4**  
Araştırma Görevlilerinin Cazip İş Teklifine Vereceği Cevaplar

Araştırma görevlilerinin, araştırma görevlisi olmak isteyen öğrencilere bu işi önerme durumları Grafik 5'te verilmiştir.



**Grafik 5**  
Araştırma Görevlilerinin, Araştırma Görevlisi Olmak İsteyen Öğrencilere Bu İş Önerme Durumları

Araştırma görevlilerinin, , %16.9 (10 kişi)'u araştırma görevlisi olmak isteyen öğrencilere bu işi yapmalarını önereceğini, %57.6 (34 kişi)'sı önermeyeceğini ve %25.4 (15 kişi)'ü bu konuda fikrinin olmadığını ifade etmiştir.

### *Tartışma ve Sonuç*

Geleceğin nitelikli insan gücünü yetiştiren en önemli kurumlardan biri üniversitelerdir. Bu noktada, üniversitelerde çalışan akademik personelin iş tatmin düzeyinin artırılması, buralarda eğitim-öğretim görmekte olan öğrencilere yansiyacak ve böylece yarının daha nitelikli insan gücünün yetiştirilmesine imkan sağlayacaktır<sup>3</sup>.

Literatürde, eczacılık fakültesi araştırma görevlilerine yönelik olarak yapılan bir araştırmaya rastlanmamıştır. Böylece, araştırmanın en büyük sınırlılığı, bulgularının başka araştırmaların bulgularıyla karşılaştırılamamış olması olmuştur.

Ankete katılan araştırma görevlilerinin büyük bir kısmı (%86), tez danışmanını öğrencinin belirlemesini istemiştir. Öğrencinin yeterli derecede iletişim kurabileceğini düşündüğü öğretim üyesini tez danışmanı olarak seçmesi, tezin daha sağlıklı yürütmesini sağlayacaktır.

Bir grup akademisyen tarafından yapılması planlanan bilimsel bir çalışmada, araştırma görevlilerinin çalışma konusunun belirlenmesinden başlayarak, çalışmanın planlanması, yürütülmesi, değerlendirilmesi gibi bütün aşamalarında yer almaları, araştırma görevlilerinin çalışmadaki motivasyonlarını artırması ve yine araştırma görevlilerine liderlik nosyonu kazandırması bakımından önemlidir. Ankete katılan araştırma görevlilerinin büyük bir oranının (%55.9), çalışmanın her aşamasında katkısı olduğunu belirtmesi oldukça sevindiricidir.

Araştırma görevlilerinin, tamamına yakını (%85) anabilim dalları arasındaki iletişimin yetersiz olduğunu düşündüğünü belirtmiştir. Oysa ki, eczacılık fakültelerindeki yapılanma, fakülteadaki anabilim dallarının, bir arada-birbirini destekleyecek türden araştırmalar yürütmesiyle, hammaddenin doğal yoldan elde edilmesinden veya sentezlenmesinden başlayarak, eczane rafına konulabilecek yeni bir ilaç müstahzarı hazırlanmasına ve patentinin alınmasına olanak sağlayacak niteliktedir. Bu şekilde alınan bir patent, hem üretici bir firmaya, lisans karşılığı üretim izni verilmesi suretiyle fakültenin pek çok maddi probleminin çözülmesini sağlayıp, paralelinde öğretim elemanlarının motivasyonun artmasında rol oynayacak, hem de topluma yönelik faydalı bir iş yapılmış olacak ve sonucunda fakültenin prestiji de artırılmış olacaktır.

Bu noktada, araştırma görevlilerinin tezleriyle ilgili veya ilgi alanlarındaki konulara yönelik olarak öğretim elemanları ve öğrencilere açık olacak şekilde tasarlanan toplantılarda sunumları yapmaları, araştırma görevlilerinin manevi tatminlerinin ve paralelinde motivasyonlarının artmasında etkili olacağı gibi, farklı anabilim dallarında çalışan öğretim

elemanlarının çalışılan konulardan haberdar olmalarına ve çalışmalarını ortak paydada buluşturabilecekleri proje fikirleri oluşturmalarına da yardımcı olacaktır.

Araştırma görevlilerinin büyük bir kısmının kendisini sürekli ders çalışan ve verilen ödevleri yapan bir öğrenci gibi hissettiği (%54.3) tespit edilmiştir (Grafik 1). Bununla birlikte, araştırma görevlilerinin, öğrencilerden farklı olarak, meslek sahibi erişkin birer birey olduklarının hem araştırma görevlileri hem de diğer öğretim elemanları tarafından unutulmaması gerekmektedir.

Araştırma görevlilerinin mesleki açıdan gelecek kaygılarının olduğuna katılanların oranının (%87.9) oldukça yüksek çıkmasının son günlerde görev uzatmalarındaki ve kadro atamalarındaki değişikliklerden kaynaklandığı düşünülmektedir. Ayrıca, bu değişikliklerle ilgili kararların süratle alınıp, hemen yürürlüğe konulması da araştırma görevlilerinin gelecek kaygılarını artırmaktadır. Bununla birlikte, mesleki kaygılar, araştırma görevlilerinin motivasyonlarının azalmasına da neden olmaktadır.

Maddi açıdan ve manevi açıdan tatmin olmadığını belirten araştırma görevlilerinin oranının oldukça yüksek olması (%91.6 ve %41.3) düşündürücüdür. Maddi tatminsizliği, başka bir yerden maddi destek almadan yaşamını sürdüremediğini söyleyenlerin oranı (%80), desteklemektedir. Ayrıca, şu anda cazip bir iş teklifi olsa, akademisyenliği bırakıp, o işte çalışmayı düşünenlerin oranı (%53.3) ve araştırma görevlisi olmak isteyen öğrencilere “Bu işi yapmalarını önermem” diyenlerin oranının yarıdan fazla olması (%57.6) oldukça düşündürücüdür. Bu oranların yüksek olmasının araştırma görevlilerin işe başlarkenki beklentilerinin karşılanmamasıyla (%43.8) yakından ilişkili olduğu düşünülebilir.

Çalışmanın eczacılık fakültesinin farklı anabilim dallarından araştırma görevlilerinin bir araya gelmesi sonucu yapıyor olması ve daha da önemlisi H.Ü.E.F. Araştırma Görevlileri Temsilciler Konseyi'nin her anabilim dalını temsil eder konumda olması, fakültedeki anabilim dalları arasındaki kopukluğun azaltılması yönünde mesajlar vermektedir. Ayrıca, iletişimin geliştirilmesi için araştırma görevlileri dışında, diğer öğretim elemanlarının da çaba göstermesi gerekmektedir.

### Özet

Hacettepe Üniversitesi Eczacılık Fakültesi araştırma görevlilerine ilişkin, demografik bilgilerin saptanması, araştırma görevlilerinin yaptıkları işle ilgili memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi amacıyla, 4-27 Ekim 2004 tarihleri arasında uygulanan anket çalışmasından elde edilen veriler, araştırma makalesi olarak sunulmuştur. Çalışmada, 76 araştırma görevlisine anket formu dağıtılmış ve 60 tane (%78.9) anket formu geri alınmıştır. Araştırma görevlilerinin maddi, manevi tatmin düzeyleri ve

bu düzeyleri etkileyeceği düşünülen sorular ve cevaplarına, bulgular bölümünde yer verilmiştir. Araştırma görevlilerinin %91.6'sı yaptıkları işin kendilerini maddi açıdan tatmin etmediğini belirtirken, %41.3'ü de manevi açıdan tatmin etmediğini belirtmiştir. Tespit edilen sorunlar ve bu sorunlara yönelik çözüm önerilerine ise tartışma bölümünde değinilmiştir.

*Anahtar Kelimeler:* Hacettepe Üniversitesi, Eczacılık Fakültesi, Araştırma görevlisi, İş memnuniyeti.

### *Summary*

### **The Research Assistants' Job Satisfaction and the Factors That Influence This Satisfaction at Hacettepe University, School of Pharmacy**

In October 2004, 76 questionnaires were distributed to the research assistants at Hacettepe University, School of Pharmacy in order to determine their demographic characteristics, job satisfaction on their working environment. 60 out of 76 (78.9%) of the questionnaires were returned for evaluation. Results of the financial and moral satisfaction scales were demonstrated including the factors that may have influences. 91.6% of research assistants were dissatisfied with their earnings while 41.3% found the job itself unfulfilling emotionally and professionally. Furthermore, problems and potential solutions were discussed.

*Keywords:* Hacettepe University, School of pharmacy, Research assistant(s), Job satisfaction.

### *Teşekkür*

Bu çalışmaya katkılarından dolayı H.Ü.E.F. Araştırma Görevlisi Temsilciler Konseyi üyelerine, Prof. Dr. Reha Alpar'a, Doç. Dr. Gülberk Uçar'a, Yrd. Doç. Dr. Selen Yeğenoğlu'na, Öğr. Gör. Dr. Ayçe Çeliker'e, Öğr. Gör. Dr. S. Kutay Demirkan'a, Öğr. Gör. Dr. Aygin Bayraktar'a, Araş. Gör. Ekrem Kılıç'a, H.Ü.E.F. Dekanlığı'na ve vakit ayırıp, anket formunu dolduran araştırma görevlisi arkadaşlarımıza teşekkür eder, görevlerinde başarılar dileriz.

### **KAYNAKLAR**

1. Yükseköğretim Kanunu, Kanun No:2547, Kabul Tarihi: 4-11-1981.
2. TUS Sistemi Dışında Araştırma Görevlilerinin Atanmaları, Başarılarının Değerlendirilmesi ve Görev Sürelerinin Uzatılmasına İlişkin İlkeler hakkında 01.12.2004 tarih ve 2004-111 sayılı Hacettepe Üniversitesi Senato Kararı, yürürlük tarihi: 01.01.2005.
3. Baş, T., Ardiç, K.: Kamu ve Vakıf Üniversitelerindeki Akademik Personelin İş Tatmin Düzeyinin Karşılaştırılması, internet erişim: <http://www.bilgiyonetimi.org>, erişim tarihi: 18.08.2004