

# Sanal Örgütlerde Etkin Bilgi Yönetimi: Çölyak Hastaları İçin Geliştirilmiş Bir Örgüt Analizi

## Effective Information Management in Virtual Organizations: an Improved Organization Analysis for Celiac Patients

Murat Sakal<sup>1</sup> 



### ÖZ

Çölyak hastalığı bağırsaklar üzerinde yer alan villusların yeterli emilip göstermeyip, vücuda yararlı mineral ve vitaminlerin alınamamasına sebebiyet veren bir hastalıktır. Ülkemizde farkındalığı yeterince bilinmeyen bu rahatsızlıkla mücadele etmeye çalışan bireylerin sayısı oldukça fazladır. Çalışma tanı almış hastaların hastalık süreçlerini iyileştirmeye yönelik bilgi yönetim modeli oluşturma sürecinde yapılan analizlerin değerlendirilmesi üzerine kuruludur. Çalışma bütünde bir doktora çalışmasının analizlerinden üç tanesinin paylaşılması üstüne kuruludur. Çalışmanın temel amacı hasta ve hasta yakınlarının tanı konduktan sonraki süreçlerinde karşılaştıkları bilgi eksikliğini gidermek vardır. Ayrıca yeni örgütsel formlardan sanal örgütlenmelerde yapılacak etkin bilgi yönetim modeli oluşturma da bir altyapı oluşturmak da yine öncelikli amaçlardır. Türkiye’de aktif faaliyet gösteren çölyak dernekleri ile yapılan mülakatların analizi sonrası elde edilen bulgularda hastaların tanı sonrası süreçlerinde etkin iletişim kurma anlamında sosyal faktörlerden görece çok etkilendikleri, hastalık sürecini kabul etmeme de daha çok çevresel faktörlerin etkili olduğu sonucu bulunmuştur. Hastanın kendi sürecini iyileştirmek için kullandığı sosyal medya araçlarında ki sanal örgütlenmeler de bilgi yönetim sürecinin etkin yürütülmesiyle olumlu sonuçlar alındığı ancak frekansının düşük olduğu görülmüştür.

**Anahtar kelimeler:** Sanal Örgütler, Bilgi Yönetimi, Çölyak Hastalığı

### ABSTRACT

Celiac disease is a disease that prevents the body from absorbing enough minerals and vitamins. In our country, the number of individuals who are struggling to deal with this unclear awareness is quite high. The study is based on an evaluation of analyses conducted in the process of establishing an information management model to improve the disease processes for those patients diagnosed with this disease. The study is based on the sharing of three of the analyzes of a doctoral study. The main aim of the study is to eliminate the lack of information that the patients and their relatives will encounter in the process after diagnosis. It is also a priority to create an effective information management model for virtual organizations from new organizational forms. Turkey actively engaged in showing celiac associations made with interviews obtained after analyzing the findings of the post-diagnosis of patients in terms of effective communication by social factors as much as they are affected, not to accept the disease process has also been found as a result to be effective more environmental factors. In social media tools that the patient used to improve his own process, virtual organizations had positive results with the effective conduct of information management process but the frequency was found to be low.

**Keywords:** Virtual Organizations, Knowledge Management, Celiac Disease

<sup>1</sup>Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi, Enformatik Bölümü, Muğla, Türkiye

ORCID: M.S. 0000-0001-6490-4795

#### Corresponding author:

Murat Sakal,  
Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi, Enformatik Bölümü, Muğla, Türkiye  
Telephone: +90 252 211 12 44  
E-mail address: murat@mu.edu.tr

Submitted: 03.04.2019

Revision Requested: 30.05.2019

Last Revision Received: 03.10.2019

Accepted: 12.06.2019

Citation: Sakal, M. (2019). Sanal örgütlerde etkin bilgi yönetimi: Çölyak hastaları için geliştirilmiş bir örgüt analizi. *Acta Infologica*, 3(2), 47-59. <https://doi.org/10.26650/acin.548925>

## 1. GİRİŞ

Çalışma, çölyak hastalığı tanısı alan hastaların bilgi iletişim teknolojileri yardımıyla iletişim kurdukları ortamlarda etkin bilgi yönetimine olanak sağlayan bir model önerisinde bulunmak amacıyla gerçekleştirilmiştir.

Çölyak hastalığı, ince bağırsağın, glüten adlı proteine karşı ömür boyu süren ve kronikleşen alerjisi, hassasiyetidir. Buğday, arpa, çavdar ve yulaf gibi tahıllar glüten içerir. Alınan gıda, ince bağırsakta bileşenlerine ayrıştırılıp bağırsak mukozası üzerinden kana karışır. Çölyak hastaları glütenli yiyecekler tükettiklerinde bağırsak mukozasında alerji nedeniyle villus çıkıntıları ve kıvrımları tahrip olarak azalır ve küçülürler. Böylece bağırsak yüzölçümü gittikçe azalır ve alınan gıdalar bağırsak tarafından emilemez hale gelir. Sonuçta beslenme yetersizliği, arkasından da hastalık belirtileri ortaya çıkar (Özden, 2015).

Çalışmada tanı almış çölyak hastaları veya hasta yakınlarının açık bilgiye etkin şekilde ulaşabilmesi adına sanal organizasyon yapısına uygun bir bilgi yönetim modeli oluşturmak için gerçekleştirilen nitel analiz çalışması ve bulgularına yer verilmiştir.

Özellikle bilgi paylaşımının etkin yapıldığı sosyal medya ve web sitelerinde kişilerin doğru bilgiye ulaşmalarında süreklilik sağlanması hedeflendi. Aslında sağlık gibi bir alanda yapılan yanlış bilgi paylaşımlarından dolayı bilginin tutarlılığı, doğruluğu ve güncelliği problem yaratmaktadır. Bu hasta veya hasta yakınları için bir sorundur. Ağırlıklı olarak sosyal medya ortamlarından whatsapp<sup>1</sup> ve facebook<sup>2</sup> üzerinden yürütülen bilgi paylaşımı kurumsal bir yapı içerisinde olmadığından problemler yaratmakta, bilgi kirliliğine sebep olmaktadır. Aslında uzman kişilerin görüşlerinden alınması gereken bilgi paylaşımından ziyade kişinin kendi yaşadığı deneyimi paylaşması bilginin doğruluğunu sorgulamakta ve sorunlar yaşanmasına sebep olabilmekte ve hastalık gibi önemli bir durum içinde problem yaratmaktadır. Sorunun çözümü olarak var olan bilginin analiz edilip, doğruluğu konusunda uzman görüşleri ile kabul görmüş bilgilerin bu hastalara paylaşımı ile doğru bilgiye ulaşmaları sağlanmıştır.

Hem hasta hem de hasta yakınlarının doğru bilgiye ulaşım, süreci kendi lehine çevirebilmesi amacıyla sanal ortamdaki örgütlenmelerde bilgi yönetim modeli ortaya çıkarma hedefli bu çalışma için yapının işlerliği, uzman görüşleri ile yapılan mülakatlar neticesinde, bulguların derlenmesi ile oluşturulacaktır.

## 2. KURAMSAL ÇERÇEVE

### 2.1. Bilgi Yönetimi

Bilginin yaşamın temelinde olması bireylerin bilgiyi günlük hayatlarında kullanmak üzere araştırmalar yapmasına, etkin bilginin oluşması için çaba göstermesine sebep olmuştur. Bilginin insanoğlunun varlığından beri süregelmekte olan önemi, son yıllarda bilgi teknolojilerinin etkin kullanılmasıyla bilginin oluşturulması, saklanması ve paylaşılması anlamında bilginin dönüşümünün de önemini ortaya çıkarmıştır. Bu dönüşüm ile birlikte yöneticilerin kurumsal işleyişine ilişkin bilgiyi test etme ve bu bilginin nasıl kullanılmasını araştırma ihtiyacı doğmuş, bunun ardından da bilgi yönetimi kavram ortaya çıkmıştır.

Stewart (1997) bilginin değerinin artmasındaki en önemli noktanın az olması değil, fazla olması gerektiğini ifade etmektedir. Maddi kaynaklar kıt olduğu için değerlendirilir, ancak bilgi de durum farklıdır. Toplum her zamankinden daha fazla şey bilmekte ve bu her geçen gün daha da artmaktadır.

Bilgi yönetimi alan yazında çeşitli yaklaşımlarla ve bu yaklaşımlara ait tanımlamalarla yer almaktadır. Her disiplin içinde bilgi etkin şekilde kullanıldığından disiplinler arası bilgi ve bilgi yönetimi tanımları farklı biçimlerde yapılmıştır. Bir tanıma göre bilgi yönetimi, yenilenmesi, küresel rekabet ortamında yer alması ve gereğince verimli çalışabilmesi için bir organizasyonun entelektüel sermayesini oluşturma, yapılandırma, paylaşma ve kullanılmasını sağlamak üzere gerekli resmi ve gayri resmi, teknolojik ve sosyal iletişim sistemini kurmakla yükümlü, disiplinler arası bir yönetim modelidir (Çapar, 2007). Bir başka tanıma göre, bilgi yönetimi, birbiriyle ilişkili bilgi teknolojileri aracılığıyla fonksiyonlar ve bölümler arasında veya bu

1 Bireylerin grup altında örgütlendikleri mobil mesajlaşma ve arama uygulaması.

2 İletişim kurma temelli, bilgi alışverişi yapılan bir sosyal ağ ortamı uygulaması

bölmelerin içinde uzmanlıkların paylaşılması ve bütünleştirilmesi şeklinde de ifade edilmektedir (Jones ve George, 2003). Bilgi yönetimi, artan rekabet ortamının işletmeler arasında başarıya giden yolun üzerinde düşünülmesi gereken kilit noktalarından birini oluşturmuştur. Günümüzde işletmeler bilgiyi daha iyi kullanma ve işleme yönünde adımlar atmaktadırlar (Greenberg ve Baron, 2003).

Bilgi yönetimi, kavramsal olarak incelendiğinde nitelikleri içinde farklılıklar yarattığından farklı bilim dallarının etkisi altındadır. Bütün bu dalların ortak noktası bilginin çevriminin etkinlik ve etkililik boyutlarında kontrol altında tutulması ve yürütülmesi vardır. Wiig (1994) bu dalları; bilgi çalışanlarını anlamak için bilişsel bilim; insan, etkileşim, kültür ve çevreyi motivasyonu anlamak için sosyal bilim; bilgi ilişkili yetenekleri inşa etmek için yönetim bilimi; bilgiyi ortaya çıkarmak ve kodlamak için bilgi mühendisliği; bilgi yoğun ve standart bilgi çıkarımları için yapay zekâ; önceliklerin belirlenmesi için ekonomi bilimi şeklinde ifade etmişlerdir. Böylece bilgi yönetimi, çok dallı bir biçimde işbirlikçi etkileşimlerden türeyen bir bilim dalı olarak ortaya çıkmıştır.

Bilgi yönetimi tanımları incelendiğinde, 1990'larda "bilgi yönetime neden ihtiyaç duyulur?" tanımları yer alırken, sonraları bilgi yönetiminin pratikleri, bilgi yönetimi ve bilgi teknolojileri ilişkisi, bilgi yönetim süreçleri ve bilgi yönetiminin bütünsel doğası üzerine kurulu tanımlar görülmektedir (Shankar ve ark., 2003).

Bilgi yönetimi bilgiden en etkin şekilde yararlanmanın yollarını bilip, uygulamaktan geçmektedir. Bu durum hem bireyler, hem de örgütlerde bilgi için geçerli bir durum oluşturup sadece bilinen ve kullanılan bilginin yönetimi değil, var olmayan bilginin elde edilmesini de kapsamaktadır. Buradan hareketle bilgiden alınacak verimin en yüksek olması tarihsel süreci incelendiğinde, farklı başlıklar altında farklı tanımlamalarla ortaya çıkması olağandır.

İşletmeler açısından bilginin gerekliliği üzerine çalışmalarda bilgi yönetimini, işletmelerde bilgisayar veri tabanlarında yer alan bilgileri organize etmek ve analiz etmekle bilgi yönetiminden yararlanılacağını, böylece bilgilerin sadece kendi biriminde görünmesinin önünde işletmenin tüm birimlerine paylaşılabilir olacağını ifade etmiştir. Örgütlerin geleneksel yöntemleri üzerine bilimsel bilgi yönetim süreçleri üzerine odaklanan çalışmaların o dönemdeki varlığı tanımlarda bilgi yönetiminin gerekliliği üzerine kurulu tanımları ağırlıklı olarak göstermiştir. Lipinska (2015)'nin bilgi yönetimi tanımına göre, merkezi bir ortamda depolanan bilginin kullanılması ve filtrelenmesi örgüt içi çalışan personelin performansını arttırarak kurum genelinde bilgiye erişimi kolaylaştıracaktır. Hibbard (1997) birden fazla kaynaktan depolanan verilerin sınıflandırılıp, arama ve kullanıma sunulmasının örgüte katkı sağlandığını belirttiği ve bunun merkezi bir yönetim algısıyla gerçekleştirilebileceği bir tanım yapmıştır. Winter (1987) bilgi yönetimi pratiklerine dikkat çekmiş ve yaptığı tanımda, bilgi çalışanlarının edindikleri tecrübenin çalışmaları devam ederken izleyenlere sunmak ve teknolojinin bu amacı gerçekleştirmeye hizmet eden anahtar bir araç olarak kullanılabilmesini belirtmişlerdir. Laidner (1999) örtük bilginin yüzeye çıkartılarak daha geniş kullanışlı formlarla birleştirilerek herkesin kullanılmasını sağlayacak döngünün sürekliliğini teşvik edecek pratiklerin yapılması şeklinde bilgi yönetimini tanımlamışlardır. Öztemel (2012) bilgi yönetiminin bir örgütün sahip olduğu entelektüel birikimin örgüt için en etkin şekilde kullanılması şeklinde belirtmiştir. Bu durum örgüt içi çalışan bireyin bilgiyi bulma, paylaşma anlamındaki arayışı ve çözümü, akıl yürütme ve birlikte çalışma haline dönüşen bir yapıya dönüştürür. O'Dell (2003) bilgi yönetimini örgütün stratejik bir faaliyeti şeklinde tanımlayarak, doğru bilgiye doğru zamanda, doğru insanlara ulaştırma, paylaşma ve örgütün mevcut durumunu iyileştirecek faaliyetler olarak tanımlamışlardır.

Yukarıdaki tanımlarda bilginin iki temel nokta üzerinde yoğunlaştığı görülmektedir. İlki, en doğru ve kalıcı bilginin elde edilmesi ve yayılmasıdır. Örgütlerin temel stratejileri içinde ister örgüt içi, ister örgüt dışında olsun bilgiyi çeşitli kaynaklarda aramak, almak, düzenlemek ve sonrasında örgüt amacı doğrultusunda paylaşarak kullanmak zorundadır. İkincisi de, örgütler bilginin rekabet avantajına dönüştürülmesi yönünde çalışmalar yapmalıdır. Bunun için yeni değer yaratacak kaynaklar bulma, müşteri ilişkilerini daha etkin hale getirme ve yeni ürün ve hizmet yaratmak noktasında kullanım ve paylaşma odaklanır.

Bütün tanımlardan hareketle bilgi yönetimi; veri, enformasyon ve bilgi süreçlerini etkin iletişim kaynaklarının kullanımı ile örgüte rekabet avantajı yaratacak stratejilerin geliştirilmesiyle artı değer kazandıracak bilgi aktivitelerini organize etmektir.

### ***Bilgi Yönetiminin Yönetim Yaklaşımındaki Gelişimi***

Bilgi yönetiminde insan sürecin temel taşı olma noktasındadır. İnsan, teknolojik sistemlerde depolanan verileri değerlendiren, onlardan elde ettiği çıkarımı faydalı amaçlar doğrultusunda kullanan bir güçtür. En başarılı örnekler insan tarafından analiz edilip değerlendirilmedikçe hiçbir işe yaramayacaktır (Yalçınkaya, 2011).

Günümüzde hem teorisyenler hem de yöneticiler tarafından gündemde tutulan etkin konulardan olan bilgi yönetimi ile ilgili yayınlarla alanda çok hızlı ilerleme olmuştur.

Teknolojinin gelişimi geleneksel yöntemlerle yönetilen örgütlerin değişimine yol açtığı 1990'ların ortalarında bilgiye dayalı ekonominin küreselleşen dünyada bir rekabet ürünü olarak ortaya çıkmıştır. Küreselleşme ile sınırların kalktığı çevrede örgütler tek başlarına bilgi iletişim teknolojileri kullanarak bilgiden etkin verimi alma konusunda sorunlar yaşamaya ve artan rekabet baskısıyla karşı karşıya kalmışlardır. Daha çok verinin işlenerek enformasyona ve daha fazla enformasyondan elde edilen bilginin kullanımı ile verimliliğin artacağını ve bunun temel bir rekabet gücü oluşturduğunu fark etmişlerdir. Böylece bilginin elde edilme yol ve yöntemlerinin fazlalığı bilginin yönetilmesi gerektiğini ortaya çıkarmıştır. Buna paralel ortaya çıkan yeni formlardan öğrenen organizasyonlar ve sanal örgütlenmelerle, yapay zekâ ve makine öğrenmesi sonucu farklılaşan örgütsel kültür, beraberinde değişim mühendisliği ve yazılım mühendisliği gibi bilgi üretme alanları ortaya çıkarmıştır.

Nonaka ve Takeuchi (1995) bilginin kurumlarda üretimi, kullanımı ve dağıtımını üzerine çalıştılar. Bilginin yenilikçi teknolojilerle yayılmasına ne düzeyde katkısı olduğunu araştırdılar. Müşteri odaklı bilgi, iş stratejisi olarak bilgi yönetimi, bilginin transferi ve yenilikçi bakış oluşturmada bilgi ve yönetimi üzerine yenilikçi bakış açıları getirdiler.

2000'lı yıllarda teknolojideki ilerlemeler, örgütlerde öğrenen organizasyon prensiplerinin yetersiz kaldığı bir dönemdir. Hammaddeler ve sermaye gerekliliği örgütler için kabul edilebilir faktörlerdendir. Ancak bilginin birincil öncelikli faktör konumuna gelmesi, işletmeler için en önemli değer özelliği kazanmıştır (Odabaş, 2005). Ulaşılamayan bilgilere ulaşmak ve örgüt için fayda sağlayıcı bilgileri paylaşmak ve bu bilgiler doğrultusunda örgüte rekabet avantajı sağlamak işletmeler için önemli ve gerekli bir hal almıştır. İnternet teknolojisinin bilgisayar teknolojisine göre daha hızlı ilerlemesi, 1990'lı yıllara oranla günümüzde örgütsel düzeyde yapılan işlemlerde farklılığa gidilmesine sebep olmuştur. Her ne kadar bilgiye erişim hızı kısalsa da, bu sefer bilginin sürekli oluşması bilgi yönetim modellerinin ortaya çıkmasına sebep olmuştur.

Maddi kazanç odaklı düşünmeyen, kar amacı gütmeyen işletmelerin temel amaçlarından biri faaliyet alanı içinde ortaya konan bilginin doğruluğu, sınıflandırılması, saklanması ve paylaşılması yönünde çalışmalar yapmaktır. Bu gibi işletmeler ağırlıklı olarak dernek, vakıf, toplum kuruluşları gibi yardım odaklı, dikkat çekici bir görev anlayışıyla oluşturulmuştur. Bu örgütlenmeler teknolojinin gelişimine paralel bilgi yönetimini sanal örgütlenmeler içinde yer vererek daha hızlı ve etkin bilgi çevrimini sağlamaktadırlar.

## 2.2. Sanal Örgütler

İşletme yönetimleri yeni örgüt yapısı anlamında işletme içi birimleri arasında etkin ve hızlı bilgi paylaşımı sağlayabilmek amacıyla sanal ortam olarak ifade edilen internet altyapısı kullanılarak birbirlerine bağlanırlar. Sanal örgütler, farklı coğrafi yerlerdeki işletmelerin belirli ürün ve hizmetlerin belli yer ve zamanda toplanması yerine bilgi iletişim teknolojileri ile sanki tek örgütmüş gibi müşterilerine bu mal veya hizmetin sunulmasıdır (Koçel, 2003).

Sanal örgütlerin en önemli kaynağı olan bilgi, bu tür organizasyonlarla mevcut bilgilerle yeni bilgileri entegre edip, ihtiyaçları giderme anlamında bilgi yönetimi çevrimini anlamlandıran bir kavramdır.

Örgütlerin ürünler ve hizmetler yaratma becerisi, örgütün topladığı bilgileri bilgi yönetim anlayışıyla işleme geçirmesine bağlıdır. Sanal organizasyonların varlığı ve başarısı bu bilgileri ustalıkla kullanabilme becerisine bağlıdır (Davidow ve Malone, 1995). Bilginin varlığı günümüz örgütlenmelerinde, örgütün sürdürülebilirliği anlamında en önemli kaynaktır. Bilginin yokluğu veya anlamlandırılmaması örgütün yok olma tehdidiyle karşı karşıya kalmasına sebep olacaktır.

Sanal örgütler pazarın koşullarına bağlı, bilginin hızlı oluştuğu, düzenlendiği ve paylaşıldığı yapılardır. Her bir sanal örgütlenmelerde örgütün farklılığı, bilgi çevrimini de farklı kılacak ve bilgi yönetim süreçleri örgüte bağlı değişim gösterecektir.

Sanal örgüt çalışanları bilgi düzeylerini, yetenek ve performanslarındaki eksiklikleri, bu yapı içinde geliştirilebilen öğrenen örgütler formuyla ve özel öğrenme modelleriyle geliştirebilmektedirler. Bu sayede işletme fonksiyonlarına büyük katkılar sağlanmaktadır.

Bir örgütün fonksiyonları arasındaki iş süreçlerinin verimliliği, zamanın etkin kullanımı, bürokrasinin azaltılması, daha az hiyerarşik yapının sağlanması, çalışanların daha fazla otonomi ve sorumluluk yüklenmesi ile sonuçlanmaktadır. Yakın geçmişte örgütlerin “çalışanlar bizim en önemli varlıklarımızdır” anlayışı, yerini “çalışanların bilgisi bizim en önemli varlıklarımızdır” anlayışına bırakmaktadır (Çavuşoğlu, 2004).

Geleneksel örgütlere kıyasla sanal organizasyonlarda bilginin yayılımı oldukça hızlıdır. Bu durum hem örgüt içinde hem de örgüt dışında kendisini göstermektedir. Bu yayılımın en önemli faydaları; yeni bilgi yaratılması, farklı örgüt ya da bireylerin sahip oldukları bilgiyi kullanarak, daha çok fırsatlarla karşılaşılması ve risklerin azaltılması, maliyetlerin düşürülmesi, ürün ve hizmetler geliştirilmesi sayılabilir (Fedotova, 2005).

### 2.3. Sanal Örgütlerde Bilgi Yönetimi

Sanal örgütlerle yürütülen işletmeler, birimler veya çalışanlar arasındaki iletişimi sağlamak zorundalar. Bu durumun bilginin hızlı bir şekilde çoğalmasını sağlar. Çok fazla bilgi eğer sınıflandırılmaz, işlenmezse gereksiz ve işe yaramayan bir bilgi olarak kaybolur gider. İşletme için önemli olabilecek bir bilginin kaybolması arkasında işletmeye zarar verir durumlar oluşturur. Sanal organizasyonlarda bilgi yönetimi bu anlamda, bilginin yakalanması, depolanması, yorumlanıp dönüştürülmesi ve yayılması anlamında bütünsel bir sistem olarak internet altyapısının kullanıldığı sistemler olarak adlandırılabilir. Bu sistem yakalanan bilginin herkes tarafından bilinen açık bilgi olma doğasının yanında, arka planda kalmış, özellikle ustalık boyutunda bilgi olarak ifade edilen örtük bilginin de bu bilgi çevrimi ile anlaşılabilir ve yayılımı ile etkin kullanılabilir haline kolay ve hızlı dönüştürülebilir. Sanal organizasyonlarda bilginin yönetilmesinde örgütlerin bilgiyi arama, bilgiyi betimleme, bilgiyi depolama, bilgiyi ortaya koymak için işbirliği, bilginin güvenliğini sağlama, bilgi dağıtım kaynakları ile bütünleme konularında araçların geliştirilmesi gerekmektedir (Lipinska, 2015). Sanal organizasyonlar, bilginin transferi ile ilgili aktivitelerle paylaşım ekonomisi sürecini yönetirler. Şirketler ve ortaklar arasında kısmen önemli bilgilerin paylaşımı bu anlamda hızlı karar alma aşamasında da etkin bir rol üstlenir. Bu durum işletmeler arası rekabet avantajı sağlamanın önemli çıktılarında biridir (Lipinska, 2015).

Bilgi yönetimi anlamında alan yazın incelendiğinde birbirinden farklı bilgi yönetim modellerinin olduğunu görmekteyiz. Modeller ağırlıklı olarak kurumsal anlamda çalışan işletmelerin bilgi yönetim süreçlerini ele almaktadır. Kar amacı gütmeyen sanal örgütlerde bilgi yönetimi üzerine yapılan çalışmalar azdır. Olan çalışmalarda kurumsal bilgi yönetiminde kullanılan modeller temel alınarak yapıldığından sanal örgütlerde aynı modelleri kullanmak kısmen doğru olmayacaktır.

Sanal örgütlerin temel dayanağının bilgi olması, onu diğer örgütlerden farklı kılar. Sanal örgütlerin bilgi yönetimini bütüncül bir yapı içinde, örgütün tüm fonksiyonlarında kullanılabilir ve bilgiyi çevrilmeyebilir olması örgütlerin etkinliğini artırır.

Sanal örgütlenmelerde temel nokta hızdır. Hızlı hareket etmek temelinde, kaynak ve uzmanlıkların bir arada bulunmasıyla sağlanır. Burada bilgi teknolojileriyle kurulan sanal örgütlenmeler fiziki ortamlara göre daha kolaylaştırıcı ve hızlı yapılanmalarla örgütlere rekabet avantajı yaratmaktadır. Fiziki anlamda bir arada bulunmayan ya da bulunamayan ortamlarda bilginin edinimi, paylaşımı ve kullanımı sanal örgütlenmelerle desteklenmekte, bilgi teknolojileriyle örgütün hareket kabiliyetini belirli bir uyum ve koordinasyon içerisinde hızlandırmaktadır (Yalçınkaya, 2011).

Örgütsel açıdan bakıldığında sanal örgütlenmelerde beliren bir fırsatı hızlıca değerlendirmek üzere örgütsel ortaklıklar sağlanarak kaynak birleşimi ve paylaşımına yönelik çözümler ağ yapısı içerisinde gerçekleştirilmektedir.

Sanal organizasyonlarda bilgi yönetimi süreci; bilginin üretilmesi ve geliştirilmesi, düzenlenmesi ve korunması, transfer edilmesi ve paylaşılması ile kullanılması ve değerlendirilmesiyle ilgilidir. Bu temel süreç, verilerin enformasyona ve enformasyonların bilgiye dönüştürülmesiyle bilgi yönetiminin örgütte anlamlandırılması istenmektedir.

Sanal örgütlenmelerde en temel amaç, örgütlerin tüm paydaşlarına, kaynaklarına bütüncül bir yapıyla ulaşabilmesi olmalıdır. Bu bağlamda entelektüel sermayenin geliştirilmesi için bilgiyi harekete geçirecek kültürün oluşturulması ve uygulanması gerekmektedir.

Sonuçta sanal örgütlerde bilginin yönetimi, yeni ürün ve hizmetlerin oluşturulması, rekabet avantajı sağlanması, tehditlere cevap verebilme ve fırsatları değerlendirme anlamında çıkarımlar elde edilebilir.

### 3. TASARIM VE YÖNTEM

Çalışmanın türü uygulamalı araştırma olup, çalışmanın tasarımı keşifsel araştırma olarak belirlenmiştir. Araştırmanın amacında, sanal organizasyonlarda bilgi yönetimi kullanımı üzerine bir model önerilmesi bulunduğundan bunu gerçekleştirecek bir nitel analiz gerçekleştirilmiştir.

Mülakatlar sonucunda elde edilen veriler konu uzmanı tarafından analiz edilmiştir. Veri analizi gömülü teori çerçevesinde (Glaser ve Strauss, 1967) değerlendirilmiştir. Gömülü teori, gözlemlerle test edilen hipotezler çıkararak geliştirilen, tümevarımcı kuram oluşturmaktan, yani kuramsal fikirleri verileri gözlemleyerek geliştirmekten yanadır (Marshall, 1999). Teori, araştırma süreci boyunca geliştirilir ve bu yapılırken; veri toplama ve analizi arasında sürekli olarak karşılıklı etkileşimler gerçekleştirilir. Gömülü teori, teori ve veriyi birleştirmektir. Veri toplama, analiz ve teori formülasyonu karşılıklı bir anlam içinde birbirine bağlıdır (Yazıcıoğlu, 2006).

Gömülü teori yaklaşımı ile eldeki verilerden tümevarımsal analiz icra edilmiştir. Nitel araştırmada, tümevarım ilkesi hakimdir ve araştırmacı topladığı tanımlayıcı ve detaylı bilgilerden yola çıkarak incelediği probleme ilişkin ana temaları ortaya çıkarma, topladığı bilgileri anlamlı bir yapıya kavuşturma, yani bu bilgilerden yola çıkarak bir teori oluşturma çabası içindedir (Glaser ve Strauss, 1967).

Araştırmanın amacı doğrultusunda bilginin elde ediniimi için çölyak konusu ile ilgili uzman kişiler ve derneklerden yararlanılmıştır. Araştırma yarı yapılandırılmış mülakat esasına dayandırılarak gerçekleştirilmiştir ve mülakat sorularının amaca uygun aşağıdaki sorulara cevap vermesi sağlanmıştır.

1. Yeni çölyak tanısı almış olan hastalara ulaşabilme / ulaşamama veya iletişim kurma / kuramama nedenlerinin bilginin çevrimi bağlamında etkileri nelerdir?
2. Yeni çölyak tanısı almış olan hastaların süreci kabul etme eğilimlerinde farklılık var mıdır?
3. Türkiye’de faaliyet gösteren çölyak derneklerinin bilgi yönetimi bağlamında örgütlenmelerinin taranması

Araştırma Türkiye’de faaliyet gösteren çölyak derneklerin yöneticileri ile görüşme yoluyla gerçekleştirilmiştir. Dernek yöneticilerinin kendilerinin çölyak tanısı almış olması ya da 1.dereceden yakınının çölyak tanısı almış olması elde edilecek verilerin güvenilirliğini arttırmıştır. Ayrıca bilgi yönetme sürecinde yöneticilerin rolünün etkin olması bilgiye dair veri elde etme anlamında faydalar sağlamıştır. Ülkemizde 2018 yılı sonunda 34 kayıtlı çölyak derneği bulunmaktadır. Aktif çalışan derneklerin sayısı 20 civarındadır. Aktif çalışmayan dernekler örneklem dışında tutulmuştur. Ulaşılabilen, 16 dernekle görüşme yapılmış ve yapılan görüşme, verilerin analizi için sesle kayıt altına alınmıştır. Görüşmelerin 8’i yüz yüze, 8’i telefonla gerçekleştirilmiştir.

Veriler sistematik ve yoğun bir biçimde nitel analizin standart prosedürleri çerçevesinde analiz edilmiştir (Spiggle, 1994). Toplanan veriler, nitel veri analizi yöntemlerinden içerik çözümlemesi kullanılarak analiz edilmiştir. Sesle kayıt altına alınan verilerin yazılı metin haline gelmesi sağlanmıştır. Yapılan her görüşme için katılımcılara bir kimlik numarası verilerek, araştırılması istenen sorulara verdikleri cevaplar bir bütün halinde düzenlenmiştir. Benzer nitelikli kavramlardan kategoriler oluşturulmuş ve bu kategoriler temalar dâhilinde düzenlenmiştir. Yeni çölyak tanısı almış hastaların hastalığı kabul etme ve yaşam biçimine döndürme olarak isimlendirilen süreçlerini mümkün olan en kısa zamana düşürmek dernekler ile hastaların arasında ki iletişim ve bilgi alışverişinin güçlü olmasına bağlıdır. Bu bağı kuvvetlendirmek, hastanın yalnızlık hissine kapılmadan kendisini olumlu bir şekilde sürecin içinde bulması yine dernekler ve dernekler arası yapılan işbirliği ile gerçekleşmektedir. Özellikle doğru bilginin hastalara transferi hastaların çölyak hastalığını aslında işin içinden çıkılmaz bir durum olarak bakmaması gerektiğini öğreten bir süreç oluşturacaktır. Hastaların doğru bilgiyi alıp almama, derneklerin bilgiyi etkin döndürüp döndürmemesine yönelik ifadeler çözümlemede kullanılmıştır. Farklılık yaratan kategorilerin kodlanması ve benzer kategorilerden oluşturulan temalarla çözümleme tamamlanmıştır. Kodlama, hem daha önceki

çalışmalarda belirlenmiş kavramalara göre, hem de verilerden çıkarılan yeni kavramlara göre yapılmıştır. Son olarak seçici kodlama yapılarak temaların ve bulguların belirginleştirilmesi amacıyla her bir bulgu ve tema için veriler tekrar gözden geçirilmiş ve değerlendirilmiştir (Strauss, 1990).

Eldeki verilerin değerlendirilmesinde MAXQDA nitel içerik analizi programı kullanılmıştır. MAXQDA ile her biri yaklaşık 40-80 dakika süren görüşmelerin tamamı çözümlendikten sonra literatürden elde edilen konuya ilişkin bilgiler ve kavramlar dikkate alınarak belirli kodlar üretilmiş ve bu kodlara uygun çözümlenme metinlerinde yer alan ilgili kısımlar kodların altına alınmıştır. Kodlarla ilgili açıklamalar memolar altında listelenmiştir. Dolayısıyla veriler arasında denetim izleri oluşturularak, pasajları değerlendirici perspektifinden görme ve yorumlama imkânı sağlanmıştır. Tüm çözümlenmeler üzerinde bu işlemler yapıldıktan sonra program üzerinden temalar oluşturulmuştur. Bu temalar araştırmanın amaçları ve soruları çerçevesinde gruplandırılmıştır. Kategori ve temaların bütünsel görsel bulgularda tablo olarak verilmiştir. Ayrıca görsel veri analizi yapmada kullanılan Gephi programı ile temaları etkileyen kategorilerin ağ yapısı da şekilsel olarak bulgularda paylaşılmıştır.

Verilerin analizi bizzat araştırmacı tarafından analiz edilmiştir. Araştırmacının da bir çölyak hastası olması özellikle veri toplama aşamasında nitel analizi yönlendirmede avantaj sağlamıştır. Araştırmacı elde edilen ifadeleri kodlama kurallarına göre kodlamış ve analiz sürecini büyük bir titizlikle gerçekleştirmiştir. Geçerliliğin sağlanabilmesi için daha önceki çalışmalarda kullanılan ve kabul gören kodlamalar veri analizinde yer almıştır (İşçiöğlü, 2018). Araştırmanın güvenilirliğinde Gibbs (2008)'in önerdiği stratejiler kullanılmıştır:

1. Çalışmanın detaylı bir durum çalışmasıyla veritabanı araştırma boyunca oluşturularak süreç sürekli denetim altında tutulmuştur.
2. Veri analizi aşamasında ses kaydı ile alınan verilerin dökümünde belirgin hatalardan kaçınmak için veriler düzenli olarak kontrol edilmiştir.
3. Araştırmacı tarafından geliştirilen kodların, ortaya çıkan sonuçların karşılaştırılması ve çapraz kontrolü yapılmıştır.
4. Kodlarla verilerin sürekli karşılaştırılması ile kodlama süresince kodların tanımlarında değişimin yaşanmaması ve anlam kaymasının önüne geçilmesi sağlanmıştır.

## 4. Bulgular ve Tartışma

### 4.1. Yeni Çölyak Tanısı Almış Hastalarla İletişim Kuramama Nedenleri

Yeni çölyak tanısı almış olan hastalar doktor yönlendirmesiyle tanı sonrası süreçlerini kendilerine göre şekillendirebiliyorlar. Çölyak hastası glutensiz diyet olarak ifade edilen beslenme biçimine göre hastalığı bir yaşam biçimine döndürmek zorundadırlar. Bunu sağlayan hastalar hastalığın yarattığı olumsuz durumların üstesinden gelerek diyetle beraber sağlıklı bir şekilde hayatlarını devam ettirmektedirler. Bunu başarmak hastalara göre farklılık gösterebilmektedir. En etkin yollardan birisi süreci anlamak ve doğru yönlendirmeler almaktır. Doğru yönlendirmelerle doğru bilgilere ulaşmanın yolu, çölyak tanısı almış hasta ya da yakınları tarafından kurulan derneklerle sağlanabilir. Çölyak tanısı almış hastalar derneklerle iletişim içine girerek süreci kendileri lehine anlamlı hale döndürürler.

Derneklerle iletişim kuramama nedenleriyle ilgili olarak katılımcılar aşağıdaki görüşleri paylaşmışlardır.

*“Kızıma tanı ilk konuştu zamanlarda sağlık müdürlüklerine gittiğimde onların da konuyla ilgili yeterince bilgiye sahip olmadığını gözlemledim. Bu durum beni dernek kurmaya teşvik etti.” (Dernek Yöneticisi).*

*“Hasta süreci kabul etmek istemiyor.”(Dernek yöneticisi).*

*“Dernekte yapılan bir faaliyet sonrası insanların bizi arayıp her türlü faaliyette gönüllü destek olmak istiyorum demeleri çok sevindirici” (Dernek yöneticisi).*

*“Derneğimize gelen hasta ya da yakınlarına ilk olarak sosyal medya ortamlarını kullanıp kullanmadıklarını sorarız, bu önemli.” (Dernek yöneticisi).*

Bu araştırma altında ortaya çıkan sonuçlar araştırıldığında Tablo 1'deki bulgulara ulaşılmıştır.

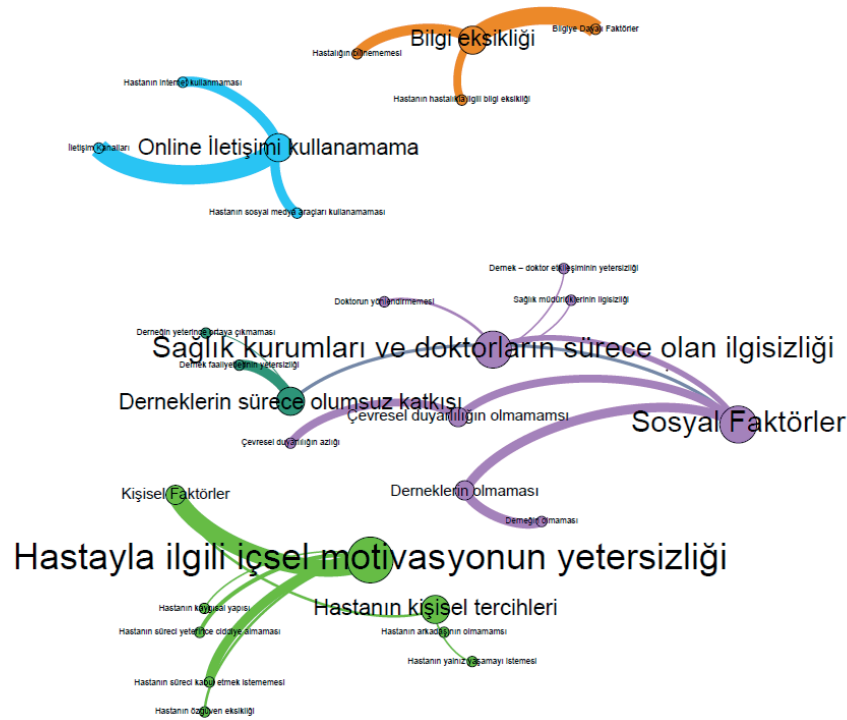
Tablo 1

*Yeni Çölyak Tanısı Almış Hastalarla İletişim Kuramama Nedenleri*

Kod	Sıklık	Kategori	Sıklık	Tema	Sıklık
Doktorun yönlendirmemesi	3	Sağlık kurumları ve doktorların sürece olan ilgisizliği Derneklerin sürece olumsuz katkısı	7	Sosyal Faktörler	33
Sağlık müdürlüklerinin ilgisizliği	2		4		
Dernek – doktor etkileşiminin yetersizliği	2		12		
Dernek faaliyetlerinin yetersizliği	3		10		
Derneğin yeterince ortaya çıkmaması	1	Derneklerin olmaması	10		
Derneğin olmaması	12				
Çevresel duyarlılığın azlığı	10	Çevresel duyarlılığın olmaması			
Hastanın süreci kabul etmek istememesi	12	Hastayla ilgili içsel motivasyonun yetersizliği	22	Kişisel Faktörler	25
Hastanın kaygısal yapısı	2				
Hastanın özgüven eksikliği	3				
Hastanın süreci yeterince ciddiye almaması	5				
Hastanın arkadaşının olmaması	1	Hastanın kişisel tercihleri	3		
Hastanın yalnız yaşamayı istemesi	2				
Hastanın sosyal medya araçları kullanamaması	12	Online İletişimi kullanamama	25	İletişim Kanalları Kullanmama	25
Hastanın internet kullanmaması	13				
Hastalığın bilinmemesi	13	Bilgi eksikliği	23	Bilgiye Dayalı Faktörler	23
Hastanın hastalıkla ilgili bilgi eksikliği	10				

Tablo 1' deki bulgulara göre temalar oluşturulduğunda, çölyak tanısı almış olan hastaların iletişim kurma konusunda en çok sosyal faktörlerden (33) etkilendikleri, onu takiben kişisel faktörler (25) ve iletişim kanalları kullanmama (25) ve en az sıklıkta bilgiye dayalı faktörler olduğu görülmektedir. Çölyak tanısı almış olan hastalar her ne kadar sosyal faktörler onların iletişim kurmaları konusunda sorun yaratan unsurları barındırdığı görünse de en az sıklıkla gözlenen bilgiye dayalı eksikliklerin de iletişim kurma konusunda temel problemlerden biri olarak görülmesi gerekmektedir. Tablo 1' de çıkan sonuçları hastaya dayalı ve hastaya dayalı olmayan unsurlar diye temaları bir adım öteye götürsek; hastaya dayalı olmayan sosyal faktörlerin (33), hastaya dayalı olan faktörlerin diğer temaların toplamı olan (73) olduğu görülebilir. Burada hasta iletişim kurma konusunda en önemli ayaktır. Hastalık süreci bilinçli bir hasta kontrolünde yürütülürse araştırma konusunun ikincisi olan hastalık süreciyle başa çıkma konusunda faydalı sonuçlar sağlayabileceği açıktır.





Şekil 1. Çölyak hastalarının iletişim kuramama nedenlerinin ağ modellemesi

Gephi programı ile modellenen şekil 1’de ki görüntüye göre, tablo 1’de elde edilen dört farklı temayı oluşturan kategorilerin sıklıklarının dağılımı görülmektedir. Buna göre “Kişisel Faktörler” temasını oluşturan “Hastayla ilgili içsel motivasyonun yetersizliği” kategorisi hastalık tanısı almış olan bireylerde çevresiyle iletişim kuramama, hastalığı kabul etme sürecinde problem yaşama anlamında etkin bir sonuç doğurmuştur. Burada hastanın yalnız yaşamayı istemesi, kaygısal durumu, arkadaş çevresinin olmaması kategorinin frekansının yüksek çıkması sonucunu doğurmuştur. Yine şekil 1’de Sağlık kurumları ve doktorların teşhisi koyan olmaları, hasta için sonraki süreçte bilgi alma anlamında sorun yaşadığını ortaya koymaktadır. Sosyal faktörler olarak isimlendirilen bu tema içinde çevresel faktörlerin etkisi de görülebilir. Özellikle çölyak derneklerinin olmaması, ya da hastaya olumsuz tavır yine iletişim konusunda hastanın doğru bilgi almasını engelleyen bir başka sonuçtur. Sosyal medya araçlarının etkin kullanılmaması, sanal örgütlenmelerin yetersiz ve bilgiyi doğru yürütme anlamında ki olumsuzluklar da hastanın iletişim kurması önündeki engeller olarak da karşımıza çıkar. Hem sanal örgütlenmelerden hem de çevreden alabileceği bilgiyi alamayan hastaların da olduğu yapılan çalışmanın tematik sonuçları içerisinde karşımıza çıkar. Şekil 1’de nitel analiz sonucu kodlanmış verilerden elde edilen kategorilerin, temalarla olan ilişkilerinin görsel anlamda yükleri de görülmektedir.

#### 4.2. Yeni Çölyak Tanısı Almış Hastaların Süreci Kabul Etmemelerine Sebep Unsurlar

Yeni tanı almış çölyak hastalarının hastalık süreçlerini kabul etme durumları arasında farklılık göstermektedir. Ancak kabul sürecinin kısıllığı hastanın hastalığa bakışını önemli düzeyde değiştirecek ve hasta süreci olağan bir durum gibi algılayacaktır. Böylece başlangıçta kendisi için zor görünen bu durumu günlük faaliyetleri içinde yer alan kendisine zor gelmeyen bir boyuta taşımış olacaktır.

Araştırmayla ilgili olarak katılımcıların görüşlerinden bazı örnekler aşağıdaki gibidir:

“Ülkemizde dernek kurulmuş ancak yeterince düzgün çalışmıyor. Böyle olunca hasta derneğe bir kere uğruyor, bir daha gelmiyor”(Dernek yöneticisi).

“Derneklerden beklentiler çok yüksek, ama elle tutulur faaliyetler yapanların sayısı da o kadar az ki” (Dernek yöneticisi).

“Hastanın ailesinin bilgi düzeyi yeterli olmadığından hastalık kabul süreci uzayabiliyor.” (Dernek yöneticisi).

“Yüz yüze geldiğimiz hastaya daha kolay ulaşabiliyoruz.” (Dernek yöneticisi).

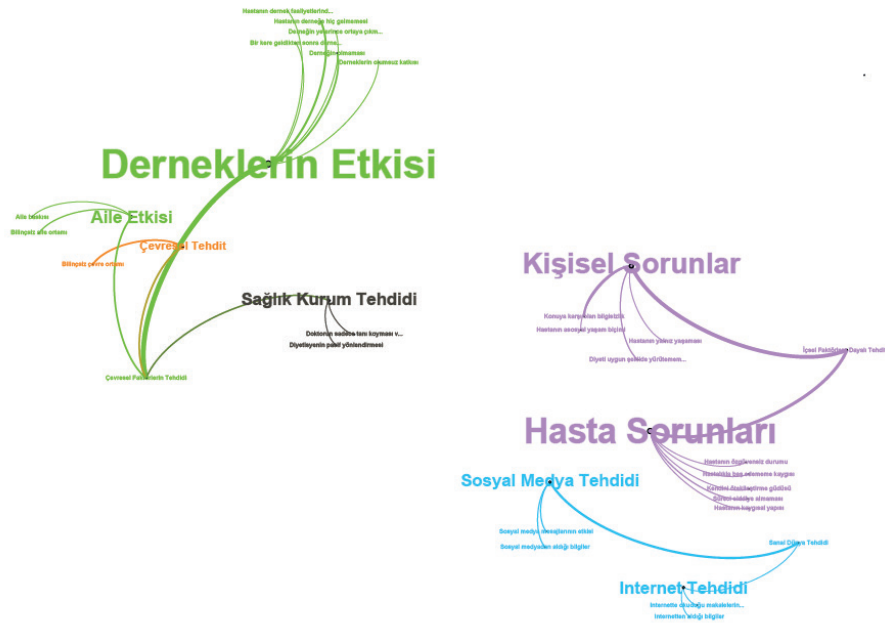
“Sosyal medya gruplarında o kadar yanlış paylaşımlar var ki.” (Dernek yöneticisi).

Tablo 2

*Yeni Çölyak Tanısı Almış Hastaların Hastalık Sürecini Kabul Etmeme Nedenleri*

Kod	Sıklık	Kategori	Sıklık	Tema	Sıklık
Derneklerin olumsuz katkısı	1	Derneklerin Etkisi	31	Çevresel Faktörlerin Tehdidi	59
Hastanın derneğe hiç gelmemesi	12				
Bir kere geldikten sonra derneğe uğramaması	4				
Hastanın dernek faaliyetlerinde bulunmaması	2				
Derneğin yeterince ortaya çıkmaması	2				
Derneğin olmaması	10				
Aile baskısı	4	Aile Etkisi	10		
Bilinçsiz aile ortamı	6				
Bilinçsiz çevre ortamı	10	Çevresel Tehdit	10		
Diyetisyenin pasif yönlendirmesi	5	Sağlık Kurum Tehdidi	8		
Doktorun sadece tanı koymas ve yönlendirme yapmaması	3				
Konuya karşı olan bilgisizlik	13	Kişisel Sorunlar	23	İçsel Faktörlere Dayalı Tehditler	41
Hastanın yalnız yaşaması	1				
Diyeti uygun şekilde yürütmemesi	7				
Hastanın asosyal yaşam biçimi	2				
Süreci ciddiye almaması	6	Hasta Sorunları	18		
Hastalıkla baş edememe kaygısı	2				
Hastanın kaygısal yapısı	2				
Hastanın özgüvensiz durumu	5				
Kendini ötekileştirme güdüsü	3				
Sosyal medyadan aldığı bilgiler	6	Sosyal Medya Tehdidi	13	Sanal Dünya Tehdidi	18
Sosyal medya mesajlarının etkisi	7				
İnternette aldığı bilgiler	3	İnternet Tehdidi	5		
İnternette okuduğu makalelerin tutarsızlığı	2				

Tablo 2, yeni çölyak tanısı almış olan hastaların hastalık sürecini neden kabul etmedikleri üzerine kurulu çıkarımlara yer verilmiştir. Çölyak tanısı almış olan hastaların hastalığı ilk evrelerinde inkâr etme, kızgınlık duyma aşamaları süreç ilerledikçe yaşam biçimi olarak kabul etme şekline doğru evrilmesi gerekmektedir. Ancak böyle olduğunda hasta için daha olumlu bir hastalık sonrası süreç işleyebilir. Tablo 2 incelendiğinde hastaların çoğu çevresel faktörlerden (59) dolayı hastalık sürecini kabul etmedikleri, bunun için de “hastanın derneğe hiç gelmediği” mücadele anlamında dernek katkısının aslında çok etkin olduğunu göstermektedir. Devamında içsel faktörlere dayalı tehditler, aslında hastanın kendine dair yaşadığı sorunlarda (41) ciddi anlamda hastanın süreci iyi yönetememesine sebep unsurlar olarak karşımıza gelmektedir. Doğru bilginin alınması konusunda hastalara sanal dünya tehdidi (18) olarak bulunan bir diğer temadır. Burada hastanın özellikle hastalık sürecinin ilk aşamalarında sosyal medyadan yardım almak isterken birbiriyle çelişkili yorumların yer alması doğru bilginin hangisi olduğu konusunda hastanın sürecini olumsuz etkilemekte ve tutarsız yorumlardan dolayı hasta bulunduğu ortamdan uzaklaşmaktadır.



Şekil 2. Çölyak hastalarının hastalık sürecini kabul etmeme nedenlerinin ağ modellemesi

Çölyak hastalarının hastalık sürecini kabul etmeme nedenleri üzerine Gephi programı sonucu oluşturulan ağ modellemesi ile tablo 1’de karşımıza çıkan üç temanın oluşmasında etkin olan kategori ve kodlanmış verileri göstermektedir. Sonuçlar incelendiğinde derneklerin hastalık sürecinde hastalara katkı sağlamada en yüksek paya sahip olduğu görülebilir. Hastanın kendi kişisel tercihleri bu sürecin uzaması ya da kısılması yönünde ikincil öneme sahipken, sanal örgütlenmeler üzerinden hastanın aldığı olumlu bilgilerle süreci kabul etme anlamında katkı sağlamaktadır.

#### 4.3.Türkiye’de Faaliyet Gösteren Çölyak Derneklerinin Bilgi Yönetimi Bağlamında Örgütlenmelerinin Taranması

Türkiye’de faaliyet gösteren çölyak dernekleri derneğe üye bireylerle sürekli iletişim içerisinde olarak dernek faaliyetlerine katkı sağlamaktadır. Bu durum çölyak farkındalığı yaratma anlamında etkileşimi yüksek sonuçlar doğurduğu gözlenmektedir. Faaliyetler öncesi, sonrası ve sonrası yapılacak değerlendirmeler, haber paylaşımı, ihtiyacı olanlara destek olma vb. anlamında çalışma sürecini hızlandırmak etkin bir iletişimin olmasıyla mümkün olmaktadır.

Konuyla ilgili olarak yapılan görüşmelerden örnekler aşağıdaki gibidir:

“Whatsapp üzerinden yapılan paylaşımlarla süreci hızlandırabiliyoruz.” (Dernek yöneticisi).

“Bizim 20 kişilik bir ekibimiz var. İçinde çeşitli meslek gruplarından gelen insanlar var. Bilginin doğruluğu bu ekip tarafından sağlanmakta, sonra toplumla paylaşılmaktadır.” (Dernek yöneticisi).

“Keşke her türlü bilgi sosyal medyada hemen paylaşılmaya.” (Dernek yöneticisi).

“Geçenlerde facebookta yapılan bir paylaşım yarım saat sonra paylaşan tarafından yanlış bilgi denip, geri çekildi. Sağlık gibi önemli bir alanda, bu paylaşımlar, sonrası için çok büyük sorunlar yaratabiliyor” (Dernek yöneticisi).

“Ağırlıklı olarak whatsapp ve facebook üzerinden örgütleniyoruz.” (Dernek yöneticisi).

“Dernek içinde 5 kişilik bir yönetim ekibimizle 7/24 paylaşımda bulunuyoruz, doğru bilgiyi bulmak için, ancak diğer üyelerle yaptığımız paylaşımlarda zaman konusunda bu kadar esnek değiliz.” (Dernek yöneticisi).

Tablo 3 ‘de derneklerin bilgiyi oluşturma, paylaşma, saklama, kullanma anlamında örgütlendikleri biçimlerin frekans dağılımları verilmiştir.

Tablo 3

*Türkiye’de faaliyet gösteren çölyak derneklerinin bilgi yönetim örgütlenmelerinin frekans dağılımı*

Bilgi yönetim biçimleri	n	%
Sosyal medya araçları üzerinden örgütlenme (facebook)	13	81,25
Sosyal medya araçları üzerinden örgütlenme (whatsapp)	16	100
Diğer sosyal medya araçları üzerinden örgütlenme	3	18,75
Haftalık yüz yüze toplanma	8	50
Aylık yüz yüze toplanma	5	31,25
Sadece faaliyetler öncesi toplanma	2	12,5
Internet web sitesi üzerinden örgütlenme	3	18,75
Mobil uygulamalar aracılığıyla örgütlenme	2	12,5

Tablo 3’e göre özellikle sosyal medya ortamları çölyak derneklerinin örgütlenmeleri anlamında en çok kullanılan yöntemdir. Bilgiyi ulaştırma bağlamında süreci hızlandıran bu ortamlarda doğru örgütlenmelerle doğru paylaşımlar yapmak olasıdır. Bir dernek yöneticisi, “*biz kendi içimizde doğru organize olamazsak, üyelerin bizden beklentilerini karşılama çok büyük sorunlar yaşarız. Amacımız hızlı bir şekilde, doğru bilgiyi paylaştırarak onların hayatlarını kolaylaştırmak olmalıdır*”, diyerek örgütlenmenin önemine vurgu yapmıştır.

## 5. SONUÇ ÖNERİLER VE KISITLAR

Aslında bulgularda elde edilen tablolar birleştirilerek bakıldığında çölyak hastalarının iletişim kurma konusunda yaşadıkları sorunların hastalıkla mücadele etmeleri hususunda aralarında bir bağ olduğunu ortaya çıkarmaktadır. Her iki araştırma konusunun bulguları sosyal ortam veya çevresel ortam olarak ifade edilen hastanın dışında gelişen olayların hastanın sürecini olumsuz yönde etkilediği görülmektedir. Doktorun hastaya tanıyı koyduktan sonra yönlendirme yaptığı beslenme uzmanı aslında hastayla anlık yardımda bulunmaları yani doktor için tanı koymanın, beslenme uzmanı için yönlendirme yapmanın dışında mutlaka varsa çölyak derneklerine yönlendirme yapılması gerekmektedir. Bu tip derneklerin temel faaliyetleri içinde birbiriyle benzer rahatsızlıkları olan hastaları bir araya toplayarak aslında aynı dili konuşabilmelerini sağlamaktır. Kişi kendisiyle aynı durumda bulunan insanların olduğu bir ortamda hastalığı inkâr etme sürecinden yaşam biçimine döndürme sürecine daha hızlı bir şekilde geçebilir. Bu durum hasta, hasta yakını ve sonrasında karşısına gelecek diğer çölyak tanısı hastalar için de olumlu bir durum oluşturacaktır. Bulgular içinde yer alan dernek faaliyetleri de yine hastalar için olumlu sonuçlar doğurmaktadır. Dernekler sosyal toplumlarda bireylerle devlet arasında bağı kuran, sorunları taşıyan ve sonuçları yine topluma duyuran misyona sahip olmaları sebebiyle de özellikle çölyak hastalığının sadece çölyak hastalığından muzdarip hasta veya hasta yakınının dışında çölyak hastalığının ne olduğu konusunda fikri olmayan kimseler üzerinde farkındalık yaratıcı çalışmalarda bulunurlar. Özellikle dernek faaliyetlerinin sosyal medyada ağırlıklı olarak yer alması burada yer alan bilginin de mutlaka sorgulanması gerektiği sonucunu ortaya koymaktadır. Doğru olmayan ama doğru bilinen, yanlış denen ama aslında doğru olan bilgilerin varlığı sosyal medyada yer aldıkça sağlıkla ilgili bir durumda ciddi sıkıntılar yer açabilir. Özellikle bireylerin sosyal medya kullanmaları, orada dönen bilgiden kendilerine doğru bilgiler çıkartabileceklerini gösterirken, diğer taraftan orada yer alan bilginin mutlaka yetkin, konu uzmanı kimseler tarafından süzgeçten geçirilerek, ilgili konuya ilişkin en güncel ve doğru bilginin verilmesi gerekmektedir. Bu şekilde yapılması sanal dünya tehdidini ortadan kaldırıp, hastaların hastalık süreçlerine katkı sağlayabilir. Bulgular içinde hastanın kendisi hem iletişim kurma hem de süreçle mücadele etme konularında önemli bir faktör olarak görülmektedir. Hastanın içinde bulunduğu psikolojik durum, tercihleri, alışkanlıkları iletişim kurma ve süreçle mücadele etme konularında ağır basacak ve hastanın daha ciddi problemler görebilmesine neden olacaktır. Aslında hasta hastalık öncesinde çölyak hastalığının yürütülmesi sürecinin aslında kendi düşündüğünden daha kolay ve kabul edilebilir bir yaşam biçimi olduğunu bilse süreç kendisi için çok iyi ilerleyebilir. Çevresiyle doğru ilişkiler kurabilen, kendisiyle barışık, doğru bilgiyi alma konusunda bilinçli bireyler çölyak hastalığının yarattığı gerginlikten görece az etkilenirler.

Internet ortamında örgütlenen çölyak hastaları, uzmanlar, dernekler, devlet vs. gibi unsurların günümüzde etkin kullanılan bilgi ve iletişim teknolojilerinde bilgi yönetim çevriminde yer alan bilgi inşa etme, bilgi analiz etme, bilgiyi yeniden yapılandırma ve sentez, bilgiyi sınıflandırma ve modelleme ve bilgiyi örgütlenme adımlarıyla doğru bir model ortaya konabilir.

Çalışmanın nitel analiz sonuçlarının birbirleri üzerinde etkisi olup olmadığı yapılacak bir nicel araştırmayla desteklenmelidir. Nitel analiz de konuya uzman çölyak dernek yöneticileriyle yapılan görüşmelerde ülkemizde yer alan 34 çölyak derneğinden 18'i ile görüşülmüştür. Diğer dernek yöneticilerinin de katılımı sağlanarak çalışma farklı araştırma sorularıyla zenginleştirilebilir. Çölyak hasta ve hasta yakınları üzerinde yapılacak bir nicel çalışma ile nitel araştırma verileri karşılaştırılarak farklılıklar ortaya konabilir.

**Finansal Destek:** Bu proje Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Bilimsel Araştırma Projeleri Koordinasyon Birimi tarafından 17/247 proje numarası ile desteklenmiştir

## KAYNAKÇA

- Çapar, B. (2007). *Bir iletişim sistemi olarak bilgi yönetimi: Teorik bir yaklaşım*. [http://www.bilgi\\_yonetimi.org](http://www.bilgi_yonetimi.org) adresinden edinilmiştir.
- Çavuşoğlu, M. (2004). Sanal organizasyonlar ve elektronik ticaret, *Marmara Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 19(1), 317–334.
- Dawidow, W. H., & Malone, M. S. (1995). *Sanal şirket* (Mustafa Küpüşoğlu, Çev.). İstanbul: Koç Üniversitesi Yayınları.
- Fedotova, N. (2005). *Organizasyon yapısı ve teknoloji*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Kadir Has Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Gibbs, G. (2008). *Analyzing qualitative data*. London, UK: Sage.
- Glaser, B. G., & Strauss, A. L. (1967). *Discovery of grounded theory: Strategies for qualitative research* 7. Baskı, London, UK: Routledge.
- Greenberg, J., & Baron R. A. (2003). *Behavior in organizations* (8th eds.), New Jersey, NJ: Prentice Hall.
- Hibbard, J. (1997). Knowing what we know, *Information Week*, 1(7), 46–64.
- İşçioğlu, T. E. (2018). Sanal market alışverişi niyetinin sürekliliğini etkileyen unsurlar ve bir model önerisi. *Pazarlama ve Pazarlama Araştırmaları Dergisi*, 11(21), 99–124.
- Jones, G. R., & Jennifer M.G. (2003). *Contemporary management*, Boston, MA: Mc Graw-Hill.
- Koçel, T. (2003). *İşletme yöneticiliği*. İstanbul: Beta Yayınevi.
- Laidner, A. (1999). *Knowledge management systems: Emerging views and practises from the field*. Proceedings of the 32nd Hawaii International IEEE Conference on System Sciences, Hawaii.
- Lipinska, A. (2015). Knowledge management in a virtual organization, *Jagiellonian Journal of Management*, 1(1), 65–76.
- Marshall, G. (1999). *Sosyoloji sözlüğü*. Ankara: Bilim ve Sanat Yayınları.
- Nonaka, T. A. (1995). *The knowledge creating company - how Japanese companies create the dynamics of innovation*, Oxford, UK: Oxford University Press.
- O'Dell, C. (2003). *Ne bildiğimizi bir bilseydik* (Günhan Günay, Çev.). İstanbul: Dışbank Yayınları.
- Odabaş, H. (2005). *Bilgi yönetimi sistemi, bilgi çağı, bilgi yönetimi ve bilgi sistemleri*. Konya: Çizgi Yayınevi.
- Özden, O. (2015, Mayıs). *Çölyak hastalığı*. [www.colyak.org.tr/sayfa.asp? Sayfa=Kategori&Bolum=5/](http://www.colyak.org.tr/sayfa.asp?Sayfa=Kategori&Bolum=5/) adresinden edinilmiştir.
- Öztemel, E., & Arslankaya, S. (2012). Enterprise knowledge management model: A knowledge tower, *Knowledge And Information Systems*, 31, 171–192.
- Shankar. R., Singh, M. D., Gupta, A., & Narain, R. (2003). Strategic planning for knowledge management implementation in engineering firms, *Work Study*, 52(4), 190–200.
- Spiggle, S. (1994). Analysis and interpretation of qualitative data in consumer research, *Journal of Consumer Research*, 21(3), 491–503.
- Stewart, T. A. (1997). *Entelektüel sermaye: Kuruluşların yeni zenginliği* (Nurettin Elhüseyni, Çev.). İstanbul: Türkiye Metal Sanayicileri Sendikası.
- Strauss, A. L. (1990). *Qualitative analysis for social scientists*, Cambridge, UK: Cambridge University Press.
- Wiig, K. (1994). *Knowledge management: The central management focus for intelligent-acting organizations*, Arlington, MD: Schema Press.
- Winter, S.G. (1987). Knowledge and competence as strategy assets, *The Competitive Challenge - Strategies for Industrial Innovation and Renewal*, 1(1), 159–184.
- Yalçınkaya, Y. (2011). *Bilgi yönetimi ve sanal Organizasyonlar: Bir uygulama örneği*. (Yüksek Lisans Tezi). Marmara Üniversitesi, İletişim Bilimleri Anabilim Dalı, İstanbul.
- Yazıcıoğlu, A. (2006). *Emekliliğin kadının sosyal yaşamında meydana getirdiği değişimler üzerine bir grounded theory denemesi*. (Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sosyoloji Anabilim Dalı, Ankara). <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/> adresinden edinilmiştir.
- Yin, R.K. (2009). *Case Study Research: Design and Methods*, Thousand Oaks, CA: Sage.