

# PERSONEL EĞİTİMİNDE İNTERNET KULLANIMI

Yrd. Doç. Dr. Özlem OKTAL\*

## ÖZET

Günümüzde meydana gelen yeni değişimler, yapılan bilimsel araştırmaların yerine yenilerinin eklenmesi, nüfusun artan oranda seyretmesi, yeni ürünlerin ortaya çıkmasına neden olmakta, insanların yeni beklenti ve istekleri işletmeleri, başka bir ifadeyle, ürün ve hizmet arz edenleri karşı karşıya bırakmaktadır. Bilginin artması yeni ürünlerin piyasaya arz edilmesi, beklentilerin çeşitlilik kazanmasına yol açmaktadır. İşletmeler arasında yoğun rekabet koşullarını da beraberinde getiren bu durum karşısında işletmelerin üstünlük kazanabilmesi için her alanda değişiklikleri yakından izlemesi hatta uygulaması gerekmektedir. İnternet teknolojisi, işletmelerde yer alan birimlerin aralarındaki bilgi alışverişinin hızlı bir şekilde sağlanması, dolayısıyla kararların hızlı ancak doğru bir şekilde verilmesine ve iş veriminin artmasına yol açmaktadır. Yeni gelişmelerden organizasyon üyelerinin haberdar olması eğitim ve geliştirme ile sağlanmaktadır. Bu eğitim ve geliştirme programlarının gelişen yeni teknolojilerden biri olan internet desteğiyle sağlanması değişime ayak uydurmanın en hızlı yoludur.

## ABSTRACT

Nowadays new developments in scientific researches and population in the world give rise to the new products. This situation brings companies, offering products and service, face to face with consumer expectation and their new needs. Offering the new products to the market related to knowledge enlargement cause diversity of expectations. Companies have to follow and use all technological changes in such a competitive condition. Providing rapid information communication between the business departments cause quick and correct decision making and effective productivity by the help of

---

\* Anadolu Üniversitesi İİBF İşletme Bölümü

internet technology. It's possible to transfer the new technologies to the organization members by training and developmental programs. The best way to realize training and developmental programs is to use internet which is the newest developing communication technology in the world.

## **I. GİRİŞ**

Bilginin artması, işletmelerin sunduğu ürün ve hizmetlerde çeşitliliğin artmasına ve beklentilerin çeşitlilik kazanmasına neden olmaktadır. Bu durum işletmeler arasında yoğun bir rekabet ortamı yaratarak, üstünlüğü elde etmek için değişikliklerden haberdar olmanın en hızlı yolu aranmaktadır. En hızlı yol da, en yeni teknolojilerden yararlanmaktır. İşletmeler için özellikle son yıllarda büyük gelişme gösteren en yeni teknolojiler, bilgisayarlar ve internettir. Günümüz koşullarını oluşturan ekonomik, sosyal, kültürel ve siyasal çevrede meydana gelen değişmelere işletmelerin uyum gösterebilmesi için eğitim ve geliştirme konusunun üzerinde önemle durulması gerekmektedir. İşletmelerin faaliyet alanlarına göre oluşturulan bölümleri arasındaki bilgi alışverişi, haberleşme gibi konuların hızlı bir şekilde akışının sağlanması, bölümler arasındaki iş ile ilgili anlaşmazlıkların doğru bir şekilde giderilmesi örgüt içi ağların altyapısının uygun bir şekilde oluşturulması ile mümkün hale gelmektedir.

## **II. BİLGİ VE BİLGİYE ULAŞMANIN ÖNEMİ**

18. yy.'da ilk teknolojik devrim olan buhar makinesinin bulunmasından sonra ikinci büyük teknolojik devrim, bilgi devrimi olarak adlandırılmakta ve sonucunda bilginin toplanması, işlenmesi ve dağıtılması, tüm üretim biçimlerini, ilişkilerini hatta günlük yaşamı değiştirmektedir. Çağımızda bilgi, kolayca yaratılabilen, bulunabilen ve artık ulaştırılması da güç olmayan bir değerdir. Akademik ve kurumsal çalışmalar sonucunda bilgiye ulaşılmakta ve bireylere yazılı, görsel, işitsel ve elektronik ortamda sunulmaktadır. Elektronik bilgi sunumu ve paylaşımına örnek olarak internet, elektronik ticaret, çoklu ortam teknolojisi, bilgi bankaları gösterilebilir.

Günümüzde bilginin en önemli rekabet ve güç avantajı olduğu herkes tarafından kabul edilmektedir. Bugün bilginin geçmiştekinden daha önemli olmasının başlıca nedenleri; küresel ekonomideki değişim, ürün ve hizmetin bir noktada birleşmesi, rekabet üstünlüğünün sürdürülmesi ve bilgisayar ağlarının gelişmesi gibi faktörler olduğu görülmektedir(1).

Bilginin önemini kavramış dinamik, etkin, proaktif işletmeler bir bilgi organizasyonu kültürüne sahip işletmelerdir. İşletmelerin, bilgi sistemlerini ve teknolojisini en etkin şekilde kullandıkları taktirde günümüz değişim sürecine daha çabuk uyum gösterebileceklerdir. Bu değişim sürecinde işletmelerin uyum sağlaması gereken, hızla değişen işletmecilik bilgisidir. İşletmecilik bilgisinin kapsamına; işletmenin belirlenen amaca en etkin biçimde nasıl ulaşılabileceğinin analizini yapabilmek, işletme içi ve işletmeler arası olaylarla ilgili, neden-sonuç ilişkilerini bulabilmek ve gösterebilmek, işletme yönetiminde uygulanmakta olan ilkeleri ortaya koyabilmek, işletme fonksiyonlarını ve teknikleri geliştirebilmek, karar alma yeteneğini geliştirebilmek, işletmeyi oluşturan sistemin amaç ve sorunları kavramasını öğretebilmek işletmecilik bilgisinin kapsamını oluşturmaktadır. İşletmecilik bilgisinin kapsamına giren konuların yerine getirilebilmesi için bireylerin karşılaştırma yapabilme, karşılaştırma yapılacak konularla ilgili bilgiye en hızlı bir şekilde ulaşabilme, bunun sonucunda kararı doğru ve hızlı bir şekilde verebilme yeteneklerinin geliştirilmesi gerekmektedir. Bu nedenle işletmelerin çalışanları için eğitim ve geliştirme programlarına ağırlık vermesi ve bu programlarla ilgili gelişen teknolojiden yararlanılması, hızla akıp giden çağa ayak uydurabilmek için gerekli hale gelmiştir.

### **III. İŞLETME FONKSİYONLARININ YERİNE GETİRİLMESİNDE İNTERNET TEKNOLOJİSİNİN KULLANIMI**

Değişen teknoloji ve pazar koşulları, insan ve bilgiyi birbirine yakınlaştırarak, bu konuda artan talebi karşılamayı amaçlamaktadır. Günümüzde internet, bilgisayar endüstrisini değiştiren önemli bir olay

---

(1) Bilge Erençül, "Bilgi Yönetimi", *Human Resources*, Nisan-Mayıs-Haziran 1998, s.57.

olarak görülmektedir. Pek çok işletme, internet teknolojisini kullanan intraneti de kendi bünyelerinde oluşturmaya çalışmaktadırlar. İnternet teknolojisinin yayılmasıyla işletmeler bilginin, çalışanlarına maliyet açısından daha etkin bir şekilde ulaşmasını sağlamaktadırlar. Bilgi daima, mevcut ve erişilebilir bir durumdadır. İnternetin dayandığı nokta, işletme ile ilgili haberler, işletme politikaları, çalışanlarla ilgili bilgiler, organizasyon içindeki işlerle ilgili postalamalar, elektronik ilan tahtası, telefon dosyaları, basın bildirimleri gibi organizasyon çapında bilginin zamanında dağıtımını sağlamaktır.

Sözüedilen örgüt içi ağlar -intranetler-, internet gibi çalışmaktadır ve internet aracılığıyla iletişim kurabilmektedir. Ancak işletmenin çalışanları, müşterileri ve tedarikçiler arasında bir bağ gerçekleştirmektedir. İnternetler, birbirinden farklı bilgisayarlar üzerinde yer alan bilgileri çekerek yukarıdaki işbirliğine yardımcı olmaktadır (2). İşletmelerin intranet uygulamaları günümüzde sıklıkla kullanılmaktadır. İnternet kullanımının bütün bölümlerine yayılması ile işletmeler, problemleri öğrenmek, paylaşmak ve çözmek için bütün fonksiyonel bölümleri biraraya getirmektedir (3).

İşletmeler, günümüz pazar koşulları ile mücadele etmede mevcut iletişim araçlarının oldukça sınırlı olduğunun bilincindedirler. Bu nedenle beş duyuya hitap eden çeşitli medya türleri sözüedilen iletişim problemlerine iyi bir çözüm olarak web'i yaratmışlardır. Web sistemini kuran işletmeler; *hızlı, maliyet açısından etkin, kullanımı kolay, zengin bir düzenlemeye sahip ve çok yönlü* bir şekilde bilgiyi elde etmektedirler. Bununla birlikte örgüt içi web uygulamaları, mevcut iletişim araçlarının özünde varolan problemleri çözmekten daha fazlasını yapmaktadırlar. Aşağıda internet teknolojisinin işletme bölümleri arasında bilgi akışını ve iletişimi nasıl gerçekleştirdiği incelenmiştir (4):

---

(2) Peter Coy, "Has The Net Finally Reached The Wall", *Business Week*, 26 Ağustos 1996, s.16.

(3) John A. Quelch-Lisa R. Klein, "The İnternet and International Marketing", *Sloan Management Review*, Spring 1996, s.67.

(4) "The Intranet: Putting The Web To Work Inside Your Business", <http://www.datapub.com/dpgnew/whitepapers/intranet/intranet1.html>, White Papers, Netscape Communications Co., 1996.

## **A) PAZARLAMA**

Satış ve pazarlama bölümlerinin temel çalışma alanı, coğrafi olarak dağınık bir grup insana zamanında ihtiyaç duyduğu bilgiyi ulaştırmaktır. Doğru zamanda doğru bilgiyi elde ederek iyi bir satış işlemi gerçekleştirilebilir. Örgüt içi ağlar aşağıdaki bilgilere ulaşmayı sağlamaktadır:

- Ürün hakkında bilgi, fiyatlandırma çizelgeleri,
- Satış tutarları,
- Rakip işletmeler hakkında bilgi - işletmelerin web siteleri üzerinde doğru bilgiye anında erişim anlamına gelmektedir,
- Kâr-zarar analizi ile ilgili müşterilerin listesi,
- Pazarlama faaliyetleri ve satış tahminlerini gösteren programlar,
- On-line eğitim materyalleri,
- Satış sunumları.

## **Üretim**

Satış ve pazarlama bölümlerindeki gibi üretim ile ilgili bölümler de işlerini etkin bir şekilde yerine getirmek için en son bilgiye gereksinim duymaktadırlar. Ürün geliştirme uygulamaları, genellikle proje ile ilgili programları güncelleyen, ürün geliştirmenin devamını sağlayan veya müşteriden gelen bilgiye ulaşan ekip üyeleri ile birlikte proje yönetimi üzerine yoğunlaşmaktadır. Bu uygulamalarda, ürün ile ilgili önemli bilgilere erişim, ekip üyeleri ile sınırlandırılmalıdır. Aşağıdaki bilgilere, intranet uygulamaları ile ulaşılması mümkündür

- Ürün tanımlamaları, tasarımlar, ürün ile ilgili yapılan değişiklikler,
- Ekip üyelerini ve sorumluluklarını listeleme,
- Rakip ürünlerin özellikleri.

## **B) MUHASEBE VE FİNANS**

İyi yönetilen işletmeler, finansal göstergelerini dikkatli bir şekilde incelemektedirler ve yöneticileri için finansal amaçları açık bir şekilde ortaya koymaktadırlar. Önemli finansal bilgilere güvenli bir şekilde erişimi ve kullanım kolaylığını sağlamak şartıyla on-line bir yapı oluşturmak, her zaman en iyi yoldur. Örgüt-içi ağ uygulamalarını kullanarak muhasebe ve finans uygulamaları, işletme finans bilgisini güvenli bir şekilde postalayarak veya sorgulama becerilerine sahip

basit yapılar oluşturarak yöneticiler arasında bu bilginin daha kolay bir şekilde dağıtımını gerçekleştirebilmektedir.

Finansal işlemlerle ilgili bir bölüm olan satın alma da ağ uygulamalarından yararlanabilmektedir. İnternet üzerinde bugün *sibergezintiye* imkân veren işletmeler, benzer ürünler kullanarak elektronik yazılım dağıtımını, faturalama ve alım için onaylanmış ürünleri kapsayan örgüt-içi ağ tabanlı program yardımıyla malların satın alınmasını basit hale getirebilmektedir.

### **C) İNSAN KAYNAKLARI**

İnsan kaynakları bölümü, işletme ile ilgili bilgileri bilgisayarda yayınlamak için web uygulamalarını, personel ile ilgili verilere ulaşmak için ise işlem tabanlı uygulamaları kullanarak, rutin soruları cevaplandırmada ve her zamanki görevlerini yerine getirmede insan kaynakları bölümü çalışanlarına rahatlık sağlamaktadır. İnsan kaynakları bölümü tarafından organizasyon üyelerine aşağıdaki konularda bilgi aktarılmaktadır:

- İşletme kârları,
- Organizasyonun misyonu, amaçları ve politikaları,
- Yapılacak yeni işlerin duyurulması,
- Bölüm ve kişilere ait sayfalar,
- Kişisel bilgilerin kaydı,
- İlan tahtası,
- Telefon numaraları,
- Yıllık raporlar,
- Personel eğitimi.

Gelişen internet teknolojisiyle; çalışanların eğitilmesi ve geliştirilmesi mümkün olmaktadır. İnternetin bir eğitim aracı olarak kullanılması çalışma ortamına (5),

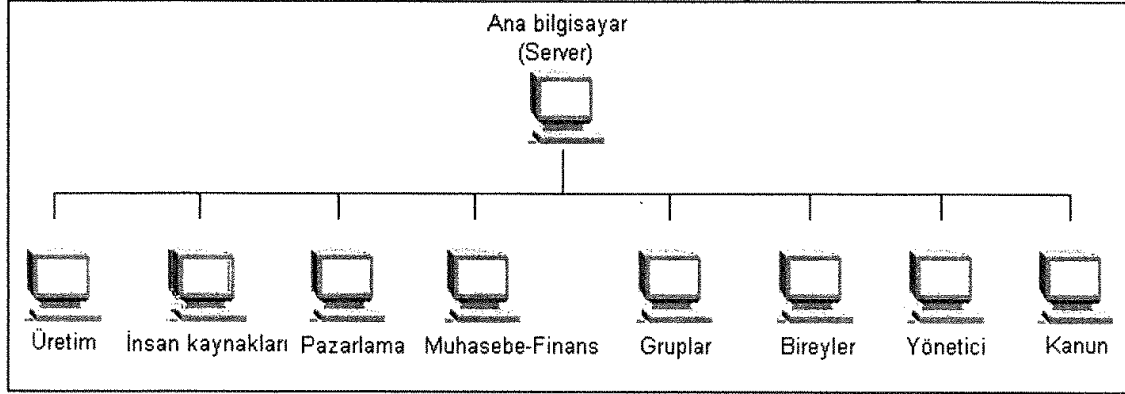
- İtmeye karşı çekme yaklaşımı,
- Etkileşim,
- Güncellenmesi kolay ve az maliyetli,
- Merkezileşme,
- Esneklik,

---

(5) Larry Stevens, "The Intranet: Your Newest Training Tool?", *Personnel Journal*, Temmuz 1996, s.28.

• Düzenlemede basitlik

konusunda katkı sağlar. İnternet teknolojisiyle bütün eğitim ve geliştirme dökümanları örgüt içinden ulaşılabilir elektronik formlara dönüştürülmektedir. Örneğin; ürün yönlendirmeleri, satış bilgileri, çalıştığı işletmenin tarihi geçmişi, yeni ücret uyum materyalleri,



Şekil 1 : İnternetin işletmelerde kullanılması

yazılım programı öğreticileri gibi. Bir işletmede eğitim aracı olarak kullanıldığında hem intranet hem de internet paylaşımının sağladığı en büyük yarar; bilgiyi anında elde etmektir.

İnternetin işletmelerdeki uygulamalarının amacı, artan bilgi ihtiyacının karşılanmasıdır. Bilginin öğrenilmesi için milyonlarca kilometre uzaklıkta sunulan eğitim imkânlarından yararlanılması mümkün hale gelmektedir. İnternetin daha çok yerleşim birimlerinin birbirinden uzak bölgelerde kurulduğu ülkelerde kullanılmasının nedeni; insanların birbirleriyle daha hızlı bir şekilde iletişimde bulunma, gelişen olaylardan, dünyadan haberdar olma, öğrenim görme ve yeni bilgiler edinme isteğidir. Bu durum karşısında, insanların gerek eğitim görmesi, gerek iletişimde bulunması için yeni yöntemler geliştirilmektedir. İnternet de bu yeni yöntemlerin uygulanabilmesi için araç olarak kullanılan teknolojilerden biridir.

#### IV. İŞLETMELERDE YÜRÜTÜLEN EĞİTİM PROGRAMLARINDA BİLGİSAYARLAR VE İNTERNET KULLANIMI

Bilgisayarlar, günümüzde artık evlerde ve işyerlerinde artan oranda yer almaktadır. Kişisel bilgisayarların ve terminallerin sayısı gün geçtikçe artmaktadır. Bilgisayar destekli eğitim, eğitmek için

bilgisayardan yararlanmaktır. Bilgisayarlar, kayıtları saklayarak, eğitim süreci dışında katılımcılara öntest uygulayarak ve ihtiyaç duyulduğunda eğitim yazılımına danışarak eğitime sürecini yönetmek üzere kullanılmaktadır. Aynı zamanda yönetim geliştirme becerileri, danışmanlık, kişilerarası ilişkileri geliştirmek için etkileşimli video ve videodiskler de kullanılmaktadır. Eğitim süreci ve eğitim programının kalitesi buna izin verdiği sürece bağımsız olarak bilgisayarlardan yararlanır. Öyle ki, katılımcılar, hem dersi tamamlamak için gereksinim duydukları zamanı hem de çeşitli örnekleri veya başka bir sözlüğü inceleme ihtiyacını kontrol edebilmektedir. Bilgisayarın eğitimde kullanılmasının en önemli avantajlarından biri, verilen bir probleme sadece birden fazla çözüm bulma imkanını sağlamasıdır. Böylece katılımcı, bilgisayarda yaptığı eylemin sonucu nasıl değiştirdiğini görebilmektedir. Katılımcıların çoğu, motivasyon yönünden bilgisayarla eğitimi tercih etmektedir. Ayrıca, anlatılan konuyu öğrenmek için zamanlarının üçte birini harcayacaklarının da farkındadırlar. Katılımcılar, eğitimi verenler ve diğer katılımcılarla bilgi alış-verişine ihtiyaç duydukları gibi bilgisayar destekli eğitim de diğer yöntem ve araçlarla beraber kullanıldığında en iyi sonucu vermektedir.

İşletmelerin çoğu, yüksek seyahat maliyetleri ve bir merkezden yürütülen eğitim ve geliştirme programlarına katılım maliyetleri üzerinde durmaktadır. Bilgisayar kullanımı, eğitim ve geliştirmenin yerinden yönetimini bir kat daha kolaylaştırmaktadır. Bu yararlar, farklı coğrafi alanlarda bulunan çalışanların eğitim programına alınacağı ve ders içeriğinin değişmeyeceği durumlarda en iyi şekilde gerçekleşmektedir.

Yaşadığımız toplumda; gerek iş hayatında gerekse günlük yaşantımızda sıklıkla kullanılan, yeni bir teknoloji ile karşılaşılacaktır: İnternet. Yüzlerce özel ağ ile fiziksel bağlantı kurularak oluşturulan internet, telefon sistemine benzemektedir. Bir ağ üzerinde herhangi bir iki nokta arasında anında iletişime izin vermektedir. Telefon bağlantısı yerine bilgisayarlar birbirine bağlanmaktadır. Ses ve faks makineleri yerine sayısal bilgi ile yer değiştirmektedir. Bu bilgiler; dökümanları, verileri ve çoklu ortam olarak adlandırılan kaydedilmiş video görüntülerinden ve ses



dosyalarından oluşmaktadır. E-posta, tartışma grupları, FTP gibi çeşitli internet teknolojileri yardımıyla kolaylıkla bilgi alış-verişi yapılabilmekte ve iletişim kurulabilmektedir (6).

İnternet'in etkileşimli olması, zamandan tasarruf sağlaması, az bir maliyetle gerçekleştirilebilmesi, kullanımı ve düzenlenmesinin kolay olması gibi nedenlerle işletmelerde yürütülen eğitim programlarında kullanılmasında yarar görülmektedir. Ancak elektronik trafiğin yoğunluğu nedeniyle, tıkanma sözkonusu olmakta ve zaman kaybı yaşanmaktadır. Bunun dışında internette bilgiye hangi adreslerden ulaşılabileceği bilinemez ise erişim sürecinde zorluk çekilebilmektedir.

## **V. EĞİTİM PROGRAMLARINDA İNTERNETİN KULLANILMASINA YÖNELİK BİR ÖRNEK ÇALIŞMA**

Eğitim ve geliştirme programlarından organizasyon üyelerinin yararlanabilmesi için artık günümüzde yaygın olarak örgüt içi ağlar kullanılmaktadır. Özellikle coğrafi olarak birbirine uzak olan işletme bölümleri (ülkelerarası, kıtalararası) uzaktan eğitim sisteminin bir aracı olan intranet ile mümkün hale gelmektedir.

İnternet ile eğitim uygulamasının işletme içerisinde başlatılabilmesi için bir düzenlemenin yapılması gerekmektedir. Bunun için öncelikle;

- Eğitim ve geliştirme programlarının kime yönelik olduğuna karar vermek gerekmektedir.
- OS/2, Windows NT gibi internet hizmeti sağlayacak yazılımların, hangi istek ve hizmet birimlerinin kurulacağına karar verilmelidir.
- Belirlenen yazılımlara uygun hangi donanımın edinileceğine karar verilmelidir.

---

(6) "Intranet Fundamentals",

<http://www.intramark.com/intranet/intrmark/a1/httoc.htm>, Woodmark.Com, Inc.,1996-97.

- Gerekli yazılım ve donanımın tedarikinden sonra bu yazılım ve donanıma yönelik organizasyon üyelerinin eğitilmesi gerekmektedir.

İnternet uygulamalarının çoğunun istek birimi-hizmet birimi mimarisine sahip olduğu görülür. Diğer bir deyişle hizmet birimi yazılımı bir bilgisayarda kuruludur ve çok sayıdaki istek birimi yazılımı bu hizmet birimine ağ üzerinden erişir. Uygulamaların gereksinimlerine göre bir bilgisayara sadece bir hizmet birimi yazılımı kurulabileceği gibi tüm hizmet birimi yazılımları tek bir bilgisayara da kurulabilir. Yaygın olarak kullanılan hizmet birimleri(7);

- Kurum hizmet birimi
- Posta hizmet birimi
- Takvim hizmet birimi
- Medya hizmet birimi
- Katalog hizmet birimi
- Sertifika hizmet birimi
- Haber hizmet birimi
- Dizin hizmet birimi
- Tekrarlama hizmet birimi
- Konumlandırma hizmet birimi
- Sohbet hizmet birimi
- Kişiselleştirme hizmet birimi
- Güvenlik hizmet birimi
- Veritabanı hizmet birimi
- Ağ sitesi yöneticisi

İnternet hizmet birimlerine erişmek ve bu hizmetlerden yararlanmak için istek birimi yazılımlarına da ihtiyaç duyulmaktadır.

İnternet, intranet ve ekstranet\* uygulamaları, farklı düzeylerde farklı yöntemlerle gerçekleştirilmektedir. Uygulama düzeyleri olarak aşağıdaki bölümlere ayrılabilir(8).

---

(7) M. Emin MUTLU, *Bilgi Hizmetlerinde İnternet*, yayınlanmamış ders notları, 1999, s.12.

\* Organizasyonların belirgin amaçlarla dış ortamdaki noktalara açılmasına neden olan bağlantılarına ekstranet adı verilmektedir.

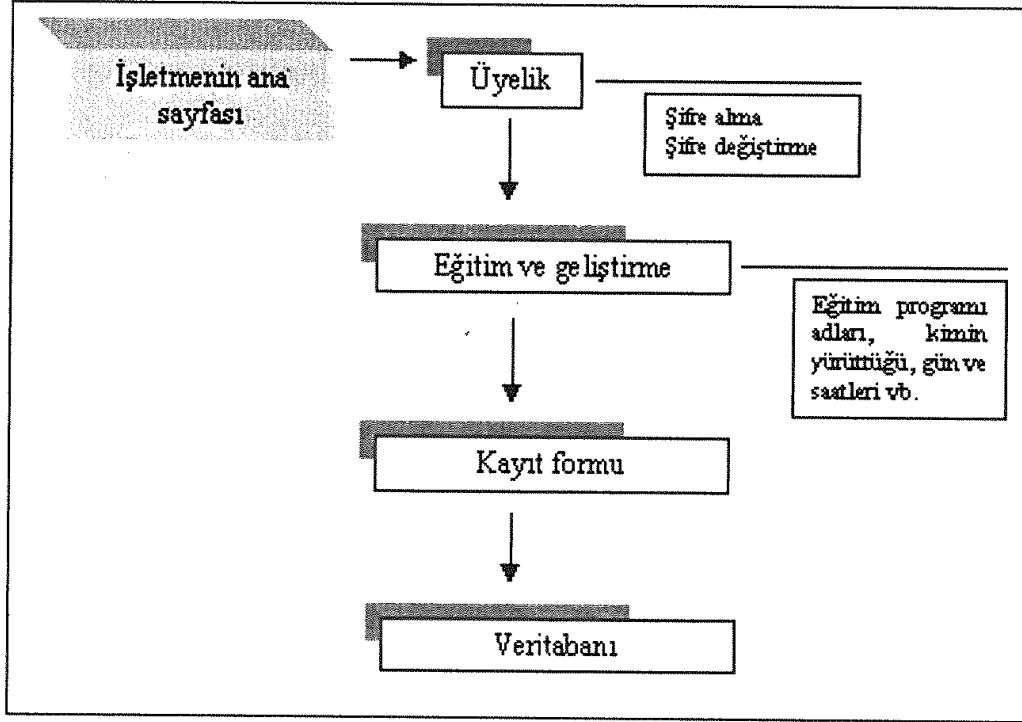
(8) MUTLU, s.34.

- Kişisel uygulamalar (işletme veya evlerde kişisel ana sayfalar)
- Dağıtılmış uygulamalar (işletmelerin bölümlerindeki hizmet birimlerinden yayınlanan sayfalar)
- Merkezi uygulamalar (yangın duvarlarının ötesine yapılan yayın)

Organizasyon üyelerinin organizasyon bünyesinde düzenlenen eğitim ve geliştirme programlarına katılımı ya internet üzerinden ya da doğrudan örgüt içi ağlar yardımıyla sağlanabilmektedir. İnternet üzerinden işletmenin web sayfasına bağlanarak, eğitim ve geliştirme için hazırlanan bölüme bağlanılabilir. Bu durumda işletmenin web sayfası sadece organizasyon üyelerine değil herkese açıktır ancak eğitim ve geliştirmeye erişim aşamasında güvenlik sistemine ihtiyaç duyulmaktadır. Organizasyon içerisinde sadece örgüt içi ağlar kullanılarak eğitim ve geliştirme programlarına katılım sağlanacaksa bu durumda organizasyon üyelerine yönelik bir güvenlik sistemine gereksinim duyulmaktadır. Her iki durumda da üyelik işlemi çerçevesinde;

- şifre alma,
- şifre değiştirme

bileşenlerini içeren bir güvenlik sistemi oluşturulmalıdır. Eğitim ve geliştirme programlarına katılması gereken veya isteyenlerin oluşturduğu 'üyelik' işleminin ardından organizasyon üyeleri, işletmenin web sayfasında yer alan eğitim programlarına kayıt formlarını doldurarak, kayıt veritabanına iletimini onaylamalıdır. Böylece istenen eğitim programına kayıt gerçekleştirilmiş ve eğitim programı günü ve saati ile ilgili bilgiye eriştikten sonra kişi artık eğitimi almaya hazır hale gelmiştir. Bu işlemler aşağıdaki şekilde gösterilmektedir:



Şekil 2 : İnternet ile eğitime örnek bir çalışma

## SONUÇ

İşletmelerin faaliyette buldukları sektörde isim yapabilmeleri, değişim çağına ayak uydurmaları ile mümkün olmaktadır. Değişim çağının gereği de; hızlı ve doğru karar verme, haberleşme, gerek organizasyon içi gerek organizasyon dışı işlerin denetimi, organizasyon üyelerinin yeni gelişmelerle donatılmasını, bilgilerinin güncellenmesini sağlamak amacıyla bilgi teknolojilerinden yararlanılmasıdır. Özellikle 90'lı yıllardan bu yana önemli adımlar atılan ağ teknolojisini işletmelerin kullanma imkanına kavuşması, işletmeler arasındaki rekabet koşullarını değiştirmiştir. İşletmelerin tüketicilerle, tedarikçilerle aralarındaki iş ve bilgi akışının internet ve ağ teknolojisi desteğiyle sağlanması sonucunda işletme-tüketici açısından yaratılan fayda geçmiş yıllardakilere bakıldığında önemli boyuttadır. Bilgiyi saklaması ve erişim kolaylığı, maliyet açısından etkinliği, yerinden denetimi sağlaması, kullanım kolaylığının olması ve ağ teknolojisinin bütün donanımlar ve işletim sistemlerinde kullanılabilirliği serbestlik yaratmaktadır.

İnternet teknolojisinin bütün anlatılan kolaylıklarının yanında Türkiye’de henüz tam olarak yerleşmemiş altyapıya sahiptir. TCP/IP mimarisinin güncelleştirilmesi ve internet kullanımının yaygınlaştırılmasına yönelik yapılan çalışmaların bir çatı altında toplanması ancak bu konuda yapılacak yatırımların planlanması, kaynak ayrılması ve yetişmiş uzmanlar ile olasıdır.

## KAYNAKÇA

COY, Peter. “Has The Net Finally Reached The Wall”, *Business Week*, 26 Ağustos 1996.

ERENGÜL, Bilge. “Bilgi Yönetimi”, *Human Resources*, Nisan-Mayıs-Haziran 1998.

MUTLU, M.Emin. *Bilgi Hizmetlerinde İnternet*, yayınlanmamış ders notları, Eskişehir 1999.

QELCH, John A., Klein, Lisa R. *The Internet and International Marketing*, *Sloan Management Review*, Spring 1996.

STEVENS, Larry. “The Intranet: Your Newest Training Tool?”, *Personnel Journal*, Temmuz 1996.

“Intranet Fundamentals”,  
<http://www.intramark.com/intranet/intrmark/a1/httoc.htm>,  
Woodmark.Com, Inc.,1996-97.

“The Intranet:Putting The Web To Work Inside Your Business”,  
<http://www.datapub.com/dpgnew/whitepapers/intranet/intranet1.html>,  
White Papers, Netscape Communications Co., 1996.

“The New Way To Share Workgroup Information”,  
<http://www.netscape.com>, White Papers, Netscape Communications Co., 1996.

