

Bilgi merkezlerinin örgütsel davranışının değişimi ve gelişimi

Change and development of organizational behavior information centers

Mustafa Bayter¹

Received Date: 03 / 09 / 2016

Accepted Date: 08 / 11 / 2016

Öz

Örgütsel davranış, ilişkilerin kurallarını ve prensiplerini tanıtarak, kendimizi, birlikte çalıştığımız insan ve gruplarını anlamamıza yardımcı olmaktadır. Örgütsel davranış, örgüt içinde çalışan insanlara yöneliktir. Amacı örgüt içindeki insan davranışlarını anlamak ve çalışanı daha etkin ve başarılı kılmaktır. Küreselleşme, teknolojik gelişmeler ve hızla değişen dünya düzeni beraberinde yeni düzenlemeleri ve radikal değişimleri gündeme getirmektedir. Bu değişimler ise bilgi merkezlerinin yeniden biçimlendirilmesini zorunlu hale getirmektedir. Yeniden düzenleme bilgi merkezlerinin hem iç hem de dış yapısında gerçekleşmektedir. Günümüzde en büyük dönüşümün devlet anlayışı ya da ekonomide olmayıp, özellikle kapitalist toplumların sanayi toplumundan bilgi toplumuna geçmesiyle yaşandığı ifade edilmekte ve bu dönüşümün de tek yönlü sebebe bağlanmayarak sürekli öğrenime yöneliş, bilginin ekonominin anamalı olması ve endüstriyel organizasyonların bilgiye dayalı kuruluşlara dönüşmesi vb. niteliklere sahip olduğu savunulmaktadır. İşte bu gelişmeler ve teknolojilere uyum, kıt kaynaklar ile hizmet, küresel düzeyde bilgi üretimi, bilgi merkezlerini de esnek bir yapıda değişmeye açık olmaya zorlamaktadır Bu bağlamda "Bilgi Merkezlerinin Örgütsel Davranışının Değişimi ve Gelişimi" çalışmamızda, örgütsel davranış, örgütsel kültür, örgütsel davranış ve bilgi merkezleri, bilgi merkezlerinin örgütsel davranışı, bilgi merkezlerinin örgütsel davranışının değişim ve gelişimi başlıkları altında ele alınmıştır.

Anahtar sözcükler: Örgütsel davranış, Örgütsel kültür, Bilgi merkezlerinin örgütsel davranışının gelişimi

Abstract

Today, the pace of rapid change people slid into intensive contact with each other, has the effect of facilitating learning new things. adapt to new technologies, services and scarce resources, knowledge creation at the global level, libraries are also forced to be open to change in a flexible manner. Organizational behavior, introducing the rules and principles of relationships, ourselves, helps us to understand the people and groups we work with. Organizational behavior, is aimed at people working within the organization. The goal is to understand human behavior in organizations and employees to make it more effective and successful. Globalization, technological advances and new regulations in the rapidly changing world order together and bring radical changes are also on the agenda. These changes are necessary to make the re-formatting of the information centers. Information centers of the reorganization takes place in both internal and external structure. Nowadays the biggest transformation of the state conception or not the economy, in particular, expressed experiencing the passing of the information society from capitalist society of industrial society and the transformation of the trend towards continuous learning by connecting one way to reason, knowledge is to be the principal economy and so to turn into industrial organizations based on knowledge of the organization. It is advocated that have the qualifications. In this context, "Change and Development of Organizational Behavior Information Centers" In our study, organizational behavior, organizational culture, organizational behavior and information centers, organizational behavior of the information centers, information centers are discussed under development and change the title of organizational behavior.

Keywords: Organizational behavior, organizational culture, organizational behavior of information centers

¹Yrd.Doç. Dr., Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi, Ankara-Türkiye, mbayter@hotmail.com

1. Giriş

Günümüzde hızlı değişim temposu insanları birbiriyle yoğun iletişim içerisine sokup, yeni şeyler öğrenmelerini kolaylaştırıcı bir etki yapmaktadır. Yeni teknolojilere uyum, küresel düzeyde bilgi üretimi, bilgi merkezlerini değiştirmeye ve gelişmeye zorlamaktadır.

Örgütsel davranış, ilişkilerin kurallarını ve prensiplerini tanıtarak, kendimizi, birlikte çalıştığımız insan ve gruplarını anlamamıza yardımcı olmaktadır. Örgütsel davranış, örgüt içinde çalışan insanlara yöneliktir. Amacı örgüt içindeki insan davranışlarını anlamak ve çalışanı daha etkin ve başarılı kılmaktır. Örgütsel davranış sadece yöneticilere ve liderlere yönelik bir disiplin olmayıp, örgüt içinde çalışan herkes için faydalıdır (Özkalp ve Kırel, 2006:3).

Bilgi merkezleri çalışanları, kullanıcılara en iyi hizmet için çaba göstermektedir. Buna ilaveten çalışanlar, çeşitli biçimlerde etkileşim kurarak birbirlerini etkilemekte ve diğer çalışanların da bu amaçlara katkılarını arttırmaya çalışmaktadır. Bütün bu faaliyetler bilgi merkezlerinin yapıları, amaçları, değerleri ve politikaları tarafından desteklenmekte veya kısıtlanmaktadır. İşte bütün bu bilgi merkezleri içindeki faaliyetler, sonuçta bilgi merkezlerinin örgütsel davranışını oluşturmaktadır. Bilgi merkezlerinin örgütsel davranışı, çalışanlarının tutumu, davranışı ve performanslarıyla ortaya çıkmaktadır. Bilgi merkezleri içindeki insan davranışlarını anlamaya çalışarak, geleceğe dönük tahminlerde bulunup bilgi merkezlerinin başarısı artırılabilir.

2. Kavramsal olarak örgütsel davranış

Örgütsel davranış, örgütlerdeki kişi ve grupların nasıl ve neden o şekilde davrandıkları, aralarındaki ilişkiler ve bu ilişkilerin kurulmasında kullanılan araçlar ve bunlarla örgüt yapısı arasındaki ilişkiler bütünüdür (Güney, 2004, s.186). Örgütsel davranış, örgüt içindeki insan davranışlarını anlamak ve çalışanı daha etkin başarılı kılmaktır. Örgütsel davranış sadece yöneticilere ve liderlere yönelik bir disiplin olmayıp, örgüt içinde çalışan herkes için geçerli ve faydalıdır. Örgütsel davranış, bir örgüt içinde çalışan insanların davranışlarını anlamaya, geleceğe dönük tahminler yapmaya ve insanların davranışlarını kontrol etmeye ilişkin bir disiplindir (Gordon, 1996, 54). Örgütsel davranış, insan davranışlarını, içinde yaşadığı çalışma ortamında incelemekte ve bir ölçüde de bireyin örgütten ne şekilde etkilenerek davranış değiştirdiğini araştırmaktadır. İş yaşamının insan ve kişiliği üzerinde etkili olduğu gerçeği; gerek kuramsal çalışmalarla, gerekse konuyla doğrudan bağlantılı olmayan bazı ikili ilişkileri inceleyerek ortaya çıkarılmış bulunmaktadır (Robbins, 1994, 34). Gerçekten de çalışma yaşamı boyunca edinilen deneyimler, bireyin değer, tutum ve davranışlarında belirleyici bir rol oynayabilmekte, kişiliğini etkileyebilmekte, diğer yandan bireyin kişiliği, örgütsel davranışı şekillendirebilmektedir (Aytaç,2006,s.1).

Genel anlamıyla örgütsel davranışı şöyle tanımlayabiliriz; bireyin kurum içinde çalışırken gösterdiği davranışları, algıları, değerleri, öğrenme kapasitesini belirlemek için psikoloji, sosyoloji ve kültürel antropoloji gibi disiplinlerden yararlanan; insan davranışlarını, tutumlarını ve performansını örgütsel bazda inceleyen; dış çevrenin örgüte ve onun insan kaynağına, amaçlarına, misyonuna ve stratejisine etkisini araştıran bir disiplindir (Ivancevich; Matteson, 1990).

Örgütsel davranışın amacı, çalışan insanların davranışlarını anlamak, geleceğe yönelik tahminler yapmak ve çalışanların davranışlarını kontrol etmek, böylelikle çalışan verimliliğini ve örgütsel etkinliği arttırmaktır (Bedük ve Güleç, 2007).

Örgütlerdeki çalışan insanın davranışlarını anlamak; çalışan verimliliği, çalışma hayatının kalitesi, iş stresi ve kariyer planlaması gibi konular yöneticilerin üzerinde önemle durması gereken konulardır (Brown, 1990).

3. Örgütsel davranışın gelişimi

Örgütsel gelişim grup ihtiyaçları üzerine yoğunlaşır ve davranışsal bilimlerin bilgi birikimini ve uygulamalarını kullanır. Amaç kurumların üretkenliğini ve verimliliğini arttırmaktır. Örgütsel gelişim sürecinde çalışanların hırslarına ve mesleki arzularına uygun olarak ilerleyebilecekleri bir ortam yaratmak hedeflenir. Örgütsel gelişim bütün sistemin değişmesini kapsar. Ayrıca gelişim sürecinde iç ve dış baskıların varlığında tüm örgütün ve alt bölümlerinin bir bütünlük içinde ilerleme kaydetmesi amaçtır (Luthans, 1992, 21). Fakat bu, yeni ekipmanların alınması ya da bütçenin artırılmasıyla oluşacak bir ilerleme değildir, odak noktası çalışanlar ve örgütün insan kaynaklarıdır. Bu kişilerin motivasyonu, doğru kullanımı ve örgütle bütünleşmesi hedeflenen ilerlemelere ulaşılmasını sağlayacaktır. Örgütsel gelişim bilimle sanatın karışımı olarak görülebilir; hem sosyal ilişkilerde başarılı olmak hem de bilimsel birikim şarttır. “Örgütsel gelişim, bir sistemin tamamında, örgütsel stratejilerin, yapıların ve verimi artırıcı süreçlerin planlı gelişimi ve desteklenmesi için davranışsal bilimlerin bilgi birikiminin uygulanmasıdır.” (Taştan, 2006, s.1).

Örgütsel gelişim yaklaşımları üçe ayrılır. Bunlar; insan ilişkileri yaklaşımı, teknolojik yaklaşım ve yapısal yaklaşımdır. *Kişiler arası yaklaşım*; çalışanlar arasındaki ilişkileri bireysel ve grupsal olarak ele alır ve bu ilişkilerin kurum için olumlu bir şekilde yapılandırılmasını hedefler. *Teknolojik yaklaşımda*; odak noktası iş tasarımı ve iş akışı analizi gibi süreçlerdir. Amaç, bu süreçlerin kurumun hedeflerine ulaşması için yeterli kaynak oluşturmasını sağlamaktır. *Yapısal yaklaşımda* ise örgütsel yapının hedeflerine ulaşılması için yeterli olup olmadığı analiz edilir ve gerekli yapısal değişiklikler planlanır (Taştan, 2006, s.2).

4. Örgütsel davranışın değişimi

Yönetim, örgütsel bir düzen içerisinde görevlerin yerine getirilmesi ve amaçlara ulaşmak için kaynakların sistematik olarak toplanması ve kullanılması süreci (Hitt vd., 2009: 25) olup, amaçlara ulaşma ve mümkün olduğu kadar etkili çalışmayla ilgilidir (Robbins, 1996: 6). Değişim ise, yöneticilerin örgütte uygulamayı amaçladığı stratejilerin, politikaların ve süreçlerin çalışanlar tarafından doğru algılanması ve uygulanması amacıyla bunlar arasındaki etkileşimi dengeleme sanatıdır (Çetin, 2008: 129).

Değişim, çok hassas dengeler üzerine kuruludur. Değişimi yönetenlerle stratejileri uygulayanlar arasındaki iletişimi yönetmek, değişimin gerçekleşebileceği bir örgüt ortamı yaratmak ve işyerinde başarılı bir dönüşüm için gerekli olan duygusal bağlantıları yönetmek değişim için önemli alanlardır (Duck, 1999: 62). Değişimi sağlamak, değişim çabasını yöneten insanlarla, yeni strateji ileri uygulamaları beklenen insanlar arasındaki iletişimi yönetmek; değişimin gerçekleşebileceği bir örgüt bağlamı yaratmak ve iş yerlerinde geleneksel olarak yasaklanmış bulunan, oysa başarılı bir dönüşüm için gerekli olan duygusal bağlantıları yönetmek anlamına gelir (Duck, 1999:62).

Değişimi gerçekleştirmeden önce hazırlık yapılmalı ve uygulamaya geçmeden önce planlama aşamasında şu sorulara cevap aranmalıdır (Hitt vd., 2009: 451): Ne kadar değişim yeterlidir? Değişim ne kadar hızlı yapılmalıdır? İstikrarlı ve sürekli, minimum bir ihtiyaç düzeyine karşı dengelenmiş olan, sürekli değişim ihtiyacı ne olmalıdır? Değişim sürecinin büyük oyuncularını kimler

olmalı ve onların rolleri ne olmalıdır? Belirli değişiklikler yoluyla muhtemelen kim tamamen zararlı ve faydalı olabilir. Değişim yönetiminin başarılı olması için üzerinde durulması gereken hususlar şöyle özetlenebilir (Düren, 2000: 236): Değişime duyulan ihtiyaç ciddi olarak teşhis edilmelidir. Değişimle ilgili, örgütün her düzeyi tarafından paylaşılacak bir vizyon ve uyumlu stratejiler yaratılmalıdır. Aktif katılımı sağlamak için çalışanlar arasında koalisyon oluşturulmalıdır. Değişimden en çok etkilenecek kişi ve mevkilere motor roller verilerek, onlar teşvik edilmelidir. Değişim sorumlularını ve proje liderlerini, sevilen ve karizmatik özellikleri olan kişilerden seçmelidir. İletişim, ikna ve eğitim faaliyetlerine gereken önem verilmelidir. Katılımcı ve yaratıcı yöntemleri ön planda tutan çabalara ve faaliyetlere ağırlık verilmelidir. Değişim faaliyetleri örgütün maddi ve manevi unsurları arasındaki ilişkileri, dengeyi ve uyumu, en yumuşak şekilde yeniden revize edecek tarzda yönlendirilmelidir. Yeni yöntem ve davranışların, örgüt içinde yaygınlaştırılması ve entegrasyonu sağlanmalıdır.

4.1. Değişimin örgütlere sağlayacağı faydalar

Değişim sadece teknik anlamda değil, düşünce yapısında da gerçekleşir. Değişen sorunlara değişmeyen düşünce yapısıyla yaklaşamaz. Değişim sadece hataların düzeltilmesi değil, aynı zamanda gelecekte ortaya çıkabilecek problemlere de hazırlıklı olmaktır. Değişim örgütün faaliyetlerinin devam ettirilmesini sağladığı gibi gelişme ve büyüme de sağlar. Değişim geleceği yaratmaktır. Değişim karmaşık görev tanımları oluşturmak değil bir vizyon yaratmaktır.

4.2. Örgütsel değişim süreci

Örgütsel değişim süreci üç aşamaya ayırarak incelenebilir. Bu aşamalar; davranış çözümlenmesi (buzların çözülmesi, başlatma), geçiş aşaması (değiştirme veya eyleme geçme, sürdürme), yeniden dondurma (istenen durum, dondurma) aşamalarıdır (Kozak ve Güçlü, 2003:3).

4.3. Örgütsel değişim yönetiminin aşamaları

A.) Değişim İhtiyacının Belirlenmesi Değişim: ihtiyacı bazen açıktır. Sonuçlar beklentiler doğrultusunda gerçekleşmez ya da hoşnutsuzluk gözlenebilir. Bazen de değişim ihtiyacı daha az belirgindir. Sadece görevini yerine getirmekle yetinen birinin yerine yeteneklerini geliştiren biri getirilebilir. Bazen kurumlar başarı ile faaliyet gösterdiklerini düşünürken değişen alandaki bir takım işaretleri kaçırabilirler. Hem çalışanlar hem de tepe yönetim çevreyi, kurumu etkileyebilecek değişiklikleri gözlemlemelidirler. Bilgi merkezleri aynı zamanda kullanıcıları ve gelişmeleri takip etmelidirler. Tepe yönetiminin anahtar rollerinden biri değişiklikleri takip ederek bilgi merkezlerinin başarılı olmalarını sağlayacak uygulamalar geliştirmektir. Değişim ihtiyacı mevcut durum ile arzulanan durumun karşılaştırılması sonucu belirlenebilir.

B.) Teşhis ve Değişimin Planlanması: Değişim ihtiyacı belirlendikten ve değişim kararı alındıktan sonra bir takım sorulara cevap bulunmalıdır. 1. Hedeflerimiz neler? 2. Değişimden etkilenecekler kimler? 3. Değişimi zorlayan ve sınırlayan güçler neler? 4. İmkanlar neler? 5. Ne tür stratejiler uygulanacak? 6. Ne tür yenilikler yapılacak? 7. Başarı nasıl ölçülecek?

C.) Amaçların Belirlenmesi: Planlı değişimin genel amacı bilgi merkezinin değişen koşulların üstesinden gelmesini sağlamak ve çalışanların yeteneklerini geliştirmektir. Bilgi merkezinin yöneticisinin öncelikli görevi, arzulanan sonuçlara ulaşabilmek için nelerin değişmesi gerektiğini belirlemektir. Bunu yaparken öncelikli ve uzun dönem amaçları tespit etmek önemlidir.

D.) Değişimden Etkileneceklerin Belirlenmesi: Değişim planlarındaki değişimden etkilenebilecek tüm bireyler belirlenmelidir. Değişimden çalışanlar, yöneticiler, ortaklar ve kullanıcılar etkilenebilir. Örneğin yönetim, motivasyonunu arttırmak için çalışanların ücretlerini yükseltmeyi düşünebilir. Ya da bir yönetici etkinliği arttırmak için bir kademeni kaldırmak isteyebilir ancak bu değişiklik başka bir kademenin iş yükünü arttıracaktır.

E.) Zorlayıcı ve Sınırlayıcı Güçlerin Belirlenmesi: Sosyal sistemde (birey, grup ya da organizasyon) bir değişikliğin gerçekleşmesi için denge durumunun bozulması gerekmektedir. Güç alanı analizi değişim zorlayan ve sınırlayan güçleri analiz sürecidir. Zorlayıcı güçler mevcut durumu değiştirmek için zorlayan güçlerdir. Sınırlayıcı güç dengede ise herhangi bir değişiklik meydana gelmeyecektir. Değişikliğin ortaya çıkabilmesi için zorlayıcı güçlerin artması (yoğunluk ya da sayı olarak) veya sınırlayıcı güçlerin azalması gerekmektedir.

F.) En İyi Müdahale Tekniği İçin Alternatiflerin Değerlendirilmesi: Bir durumun en iyi yol olduğuna karar vermek anahtar faktörleri analiz ederek mümkün olabilir. Anahtar faktörler, zaman, önem, direnç, pozisyon, yetenek, bilgi, gerekli kaynaklar ve mevcut verilerdir. Örneğin değişikliğin kısa zamanda gerçekleşmesi gerekiyorsa çok önemli değildir, direnç tahmin edilemez ve baskı en uygun yöntem olabilir. Ancak değişim önemli ise, direnç önceden tahmin edilebiliyorsa, değişimden etkilenecekler üst pozisyonlarda yer alıyorsa katılımın sağlanması daha uygun bir yöntem olacaktır. Değişim ajanı, durumu anahtar faktörler açısından karşılaştırmalı ve uygun yöntemi belirlemelidir. Sosyal, yapısal ve teknik değişiklikler değişim ajanının yardımıyla gerçekleştirilen müdahalelerdir. Müdahale, bireyi, grubu ya da bilgi merkezini kapsayan planlı bir süreçtir. Kimin neyi, nerede ve nasıl yapacağı belirlenmelidir.

G.) Değişimin Yönetilmesi: Bir değişiklik uygulaması nadir olarak kısa zamanda sonuç verir, çünkü bireyler farklı davranmayı öğrenebilmek için zamana ihtiyaç duyarlar. Öğrenme sürecinde bireyin performansı genellikle düşer, eski ve kanıtlanmış yöntemlere dönmeyi arzular. Bireyler fikir ve şikayetlerini birbirleriyle paylaştıkları zaman endişe ve korku artar. Bu geçiş döneminde, çalışanlara yardımcı olmak için destek, eğitim, kaynaklar ve özendirici koşullar artırılmalıdır. Bireyler yeni koşullar altında nasıl davranmaları gerektiğini öğrendikçe imkanlar azaltılabilir. Genellikle özel proje yöneticileri ve komiteler geçiş döneminin yönetilebilmesi için görevlendirilebilir.

H.) Sonuçların Ölçümü ve Değişimin Sürdürülmesi: Değişim sonucu planlanan ve arzulanan sonuçlara ulaşıp ulaşılmadığının belirlenmesi gerekmektedir. Bilgi sağlamak için anket ve mülakatlarla geri besleme mekanizmalarının çalıştırılması gerekmektedir (Andrew ve Marc, 1987, 154). Genellikle olduğu üzere başlangıçtaki heves birtakım problemlerle karşılaşılırsa yönetici problemleri çözmeye çalışır. Çalışanların eğitimine önem verilmeli ve şevkleri canlı tutmalıdır. Özel toplantılar düzenlemek, dinlenme imkanları sağlamak ve teşvik edici ödüller (iltifat, ikramiye, ödül yemekleri...) sağlamak da faydalı olacaktır.

5. Bilgi merkezlerinin örgütsel davranışının gelişimi ve değişimi

Bilgi merkezlerinin yönetimi çağdaş teknolojiye olduğu kadar insanların kavramsal yeteneklerine, iletişime ve karar vermeye dayanan, çevreyi ve özellikle kullanıcıları ön planda tutması gereken karmaşık bir iştir. Sürekli bir değişim içinde bulunan kuruluşların da, sorunlar için en iyi çözümleri getirecek yönetim tekniklerine gereksinim duyarlar. Stratejiler ve politikalar gibi yönetim teknikleri, bilgi merkezlerini çağa uydurmak için yeniden yaratmak isteyen yöneticinin en

değerli araçlarıdır. Özellikle örgütsel davranışın oluşturulmasına ilişkin bilgi merkezlerinin yöneticisi kendi örgütünün bünyesine göre hareket etmelidir (Karakas,1996, s. 13). Günümüzde, bilgi merkezleri yapısal değişikliklerle kendilerini güncelleştirmeye çalışmakta ve iyice kökleşmiş, yer etmiş alışkanlıkları değiştirme ihtiyacı uymaktadırlar. Değişen bilgi merkezleri ortamları, işin yapılma şekli, daha hızlı hizmet beklentisi, takım çalışması, örgütsel davranış değişimini ve gelişimini zorunlu kılmaktadır.

Amacı kullanıcılarına bilgi hizmetleri sunmak olan bilgi merkezleri, bu amacı gerçekleştirmek için personel ve diğer bilgi kaynaklarını bir araya getiren hizmet örgütü olarak ele alınabilir. Örgüt amaçlarının gerçekleştirilmesi, örgüt kaynaklarının belli ilke ve yöntemlerle harekete geçirilmesini sağlayan yönetim süreciyle mümkün olur.

Toplumdaki her kuruluş gibi bilgi merkezleri de belli toplumsal gereksinimleri karşılamak için kurulmuştur. Kuruluş gereklerine ve ona bağlı olarak belirlenecek amaçlarına uygun faaliyetlerde buldukları sürece, yaşamlarını sürdürür. Genelde bilgi merkezlerinin var oluş nedeni, her tür kayıtlı bilgi kaynağı ile bilgi gereksinimi olan kullanıcılar arasında uygun bir bağlantı kurmak; aynı zamanda bilgi kaynaklarında ve kullanıcılara zaman içinde ortaya çıkacak değişimleri de göz önüne alarak, bağlantı işlevlerini, bilgi kaynaklarını sağlama ve düzenleme ile onlardan yararlanılabilir diye özetlenebilecek temel hizmetler yoluyla gerçekleştirmektir. Bu özellikleriyle, bilgi merkezleri kendine özgü hizmetler üreten örgüt olarak kabul edilebilir (Yontar, 1995, s. XI).

Bir örgüt olarak bilgi merkezleri de, tıpkı diğer örgütler gibi, belli iç etmenlerin varlığına ve amaca uygun birleşimine bağlıdır. Aynı zamanda dış etmenlerden de etkilenir. Bilgi merkezlerinin hizmet üretmesi için gereken iç etmenler arasında, genellikle personel, bütçe, derme, bina, kullanıcı, yönetim ve yasal düzenlemelerden söz edilir. Bunlar adı geçen örgütlerin faaliyetleri için vazgeçilmez etmenler olmakla birlikte, bu etmenlere bilginin özellikle de bilimsel bilginin katılması çağdaş yönetim anlayışının bir gereğidir. Çağdaş yönetim örgütsel davranışta, hem bu faaliyetlerle ilgili bilimsel- mesleki bilgiden, hem de yönetsel faaliyetler için gerekli olan bilimsel-yönetim bilgisinden yararlanmayı gerektirir. Kaldı ki, bilgi kullanıcılarıyla, bilgi kaynaklarının bağlantısını amaçlayan bilgi merkezlerinin kendi faaliyetlerini eksik bilgi ile gerçekleştirmeleri onların amaçlarıyla da çelişen bir tutum olur (Yontar, 1995, s.XII)

Bilimsel yönetim alanındaki çeşitli uzmanların, geliştirdikleri kuram ve yöntemlerin tümü bütün örgütler için geçerlidir. “Durum yaklaşımı” göz önüne alınırsa, her örgütün kendine özgü koşulları ve özellikleri olması nedeniyle, yönetsel yaklaşımların her örgütte farklı düzeylerde uygulanabilirliği de kabul edilmektedir. Örneğin, dermesi beş-on bini geçmeyen ve sadece bir ya da iki meslek elemanı bulunan; ayrıca gelişmesi için yeterli desteğin de olmadığı bir bilgi merkezinde, yöneylem araştırması, sistem analizi yahut stratejik planlama yöntemlerini, üstelik ayrıntılı olarak uygulamaya çalışmanın gereksiz olduğu düşünülebilir. Ama dermesi, personeli ve bütçesi ne olursa olsun, her tür ve düzeyde bilgi merkezini örgütsel davranış olarak ele alabiliriz.

Amacı çalışan insanların davranışlarını anlamak, geleceğe yönelik tahminler yapmak ve çalışanların davranışlarını kontrol etmek, böylelikle çalışan verimliliğini ve örgütsel etkinliği artırmak olan örgütsel davranış, bilgi merkezleri tarafından benimsenmelidir. Verilen hizmetlerin niteliği açısından; bilgi merkezleri davranış, bireysel, grupsal ve örgütsel düzeyde hedeflerin ortaya koyması gerekmektedir. Çalışanların tutumları, algıları, hedefleri duyguları, bilgi merkezleri için önem taşımaktadır (Bryson, 1990, 27).

Bilgi merkezlerinin örgütsel davranışını; çalışan personelin davranışlarını anlamaya ve geleceğe dönük tahminler yapmaya ve personelin davranışlarını kontrol etmek olarak tanımlayabiliriz. Bilgi merkezleri personelinin içinde bulunduğu çalışma ortamı incelenebilir ve kişilerin bilgi merkezlerinden ne şekilde etkilenecek davranış değiştirdiği araştırılabilir. Bu araştırmalar sonucu bilgi merkezlerinin örgütsel davranışı belirlenebilir. Personelin çalışmalarında edinilen deneyimler, bireyin değer, tutum ve davranışlarında belirleyici bir rol oynayabilmekte, kişiliğini etkileyebilmekte, diğer yandan personelin kişiliği örgütsel davranışı şekillendirebilmektedir.

Personelin bilgi merkezlerinin içinde çalışırken gösterdiği davranışları, algıları, değerleri, öğrenme kapasiteleri ve kullanıcıya karşı tutumları ve performansları bilgi merkezlerinin örgütsel davranışını ortaya koyar.

Örgütünü çağdaş düzeye getirmek isteyen bilgi merkezleri yöneticileri, çalışan kişilerin maddi, zihinsel, psikolojik ve ruhsal gereksinimlerine önem vermeye başlamalı ve bireysel gelişmenin kurumsal gelişmeyi getirdiğinin bilincinde olarak, en yararlı istihdam politikalarını saptamaya çalışmalıdır. Unutulmamalıdır ki, her kuruluş çalıştırdığı personel kadar iyidir (Karakaş, 1996, s.15).

Tüm bu bilgiler ışığında bilgi merkezlerinin örgütsel davranışının saptanması için aşağıdaki sorular cevaplanmalıdır:

- Personelin çeşitli durumlarda farklı davranış sebepleri nelerdir?
- Değerler, personelin davranışını nasıl etkilemektedir?
- Personeli daha iyi hizmet için neler motive eder?
- Bazı personel diğerlerine göre neden daha fazla performans gösterir?
- Hangi faktörler personelin işlerini sevmelerini sağlar?
- Takım çalışmasının verimliliğini belirleyen faktörler nelerdir?
- Örgütsel verimliliği en üst düzeye çıkarmak için bilgi merkezleri nasıl düzenlenir?

Bilgi merkezlerinin personeli paylaştıkları deneyimler ile günlük faaliyetlerini gerçekleştirirken, genel bakış açılarını da geliştirmelidir. Personel, bilgi merkezlerinin gerçek misyonunu mutlaka bilmelidir. Ayrıca bilgi hizmetlerini geliştirmek için, güncel mesleki bilgileri izlemeli ve kendini yenilemelidir.

Bilgi merkezleri, ihtiyaç ve beklentilerde değişiklik olursa bunları en iyi şekilde karşılamaya devam edebilmek için yenilik yapmak zorundadırlar. Bilgi merkezlerinin örgütsel davranışını etkileyen nedensel faktörler(Lambert, 1998);

- Güçlü liderlerin etkisi,
- Bilgi merkezlerinin geçmişi ve geleneği,
- Teknolojik ürünler ve hizmetler,
- Hizmet kullanıcıları,
- Bilgi merkezlerinin beklentileri,
- Bilgi erişim ve kontrol sistemleri,
- Yasalar ve çevre,
- Organizasyon ve kaynaklar,
- Hedefler ve değerler.

Sistem yaklaşımına göre, örgütler çeşitli alt sistemlerden oluşmaktadırlar ve bu alt sistemler, birbirleriyle ilişki ve etkileşim içindedirler. Yine her örgüt, onu kuşatan üst sistemler ve başka sistemlerle de etkileşim halindedir. Bu yaklaşıma bağlı olarak örneğin, bilgi merkezlerindeki yayın sağlama ya da sınıflama sisteminde yapılacak bir değişimin, bilgi hizmet ve işlemlerini etkileyeceği göz önünde tutulmaktadır. Ayrıca her bilgi merkezinin ilişki ya da etkileşim halinde bulunduğu benzer sistemlerle uyum halinde çalışabilmesi, sistemler arasında uyumsuzluğa neden olan etmenlerin gözden geçirilmesini ve sistem dışına çıkarılmasını gerektirecektir (Yontar, 1995, s.96).

6. Sonuç

Günümüzde örgütsel davranışın değişimi ve gelişimi bilgi merkezleri için kaçınılmaz bir olgu olmuştur. Kurumsal başarı bu gelişme ve değişimin başarılı bir biçimde yönetilmesine bağlıdır. Gelişme ve değişime uyum sağlamak ve onu yönetebilmek için planlı bir çalışmaya ihtiyaç vardır. Öncelikle gelişimin ve değişimin amaçları ile ne tür bir değişime ihtiyaç duyulduğu tespit edilmeli, daha sonra gelişimin ve değişimin nedenleri, boyutları ve yöntemleri üzerinde durulmalıdır.

Çoğu kamu kesiminde yer alan bilgi merkezlerinde kamusal destek azalmaktadır. Bu durumda, genelde tüm örgütlerin, özellikle de bilgi merkezlerinin yönetsel başarıları, bu örgütün, içinde yer aldıkları çevrede stratejik konumda olmalarını sağlayacak yönetim bilgi ve uygulamalarına bağlı olacaktır. Stratejik yaklaşıma göre bir örgütün uzun dönemdeki performansı onun stratejik kültüründen, örgütsel davranışından, lojistik yeteneğinden, teknolojik hamlesinden ve mali kaynaklarının özelliğinden etkilenir. Örgütün başarılı olmasında, bu beş özellik son derece önemlidir. Bu özelliklerden herhangi biri mevcut olmazsa ya da belli bir düzeyin altına düşerse, örgütün etkin ve verimli olması mümkün değildir. Böyle bir durumda örgüt, dış çevresindeki stratejik konumunu koruyamaz ve giderek yok olur. Bilgi merkezlerinin yöneticileri; çalışanlarının davranışlarını anlayarak, geleceğe yönelik tahminler yaparak ve personelin davranışlarını kontrol ederek çalışanların verimliliği ve bilgi merkezlerinin örgütsel etkinliğini artırılabilir.

Kaynakça

- Andrew, D. S., Marc, W. (1987). *Organizational behavior and performance*. (4.bs.). New York: Scott Foresman And Co.
- Aytaç, S. (2006). *Örgütsel davranış açısından kişiliğin önemi*. <http://www.isguc.org/saytac2.htm> adresinden erişildi.
- Bedük, A., Güleç, S. (2007). *Küçülen devlette yaşanan örgütsel davranış sorunları*. <http://www.iibf.ogu.edu.tr/kongre/bildiriler/16-03pdf> adresinden erişildi.
- Brown, D., Brooks, L. (1990). *Career choice and development*. San Francisco: Jossey- Bass Pub.
- Bryson, J. (1990). *Effective library and information centre management*. Aldershot, Hants: Gower Pub. Co.
- Çetin, C. (2008). *Yöneticilerin Liderlik Stilleri: Değişim Yönetimi ve Ekip Çalışması Arasındaki İlişkilerin Çok Yönlü Olarak Değerlendirilmesi*, İstanbul: İstanbul Ticaret Odası Yayınları.
- Duck, J. D. (1999). *Değişim Yönetimi*, (çev. Meral Tüzel), Değişim içinde, ss.61-83. İstanbul: MESS Yayınları.
- Düren, A. Z. (2000). *2000'li yıllarda Yönetim*. İstanbul: Alfa Yayınları.
- Gordon, J. R. (1996). *Organizational behavior* (5.bs.). New York: Prentice-Hall.
- Güney, S. (2004). *Açıklamalı Yönetim-Organizasyon ve Örgütsel Davranış Terimler Sözlüğü*. Ankara: Siyasal Kitabevi.

- Hitt M. A., Black J. S., Porter L. W. (2009). *Management*, Second Edition. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Ivancevich, M.J., Matteson, T. M. (1990). *Organizational behaviour and management*. Ohio: Richard D. Irwin Inc.
- Karakaş, S. (1996). Kütüphanelerde politikaların geliştirilmesi. Doğan Atılğan ve Sacit Arslantekin (Yay. Haz.). *Türkiye'de Bilgi Merkezlerinin Yönetimi ve Sorunları* (ss. 13-22). Ankara, Ankara Üniversitesi Rektörlüğü.
- Kozak, M. A., Güçlü, H. (2003), Turizm İşletmelerinde Değişim Yönetimi Üzerine Kavramsal Bir İnceleme, *Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 5 (1) İş-Güç Web sitesinden erişildi: <http://www.isgucdergi.org/index.php/>
- Lambert, T. (1998). *Kilit Yönetim Çözümleri*. İstanbul: Dünya Yayıncılık.
- Luthans, F. (1992). *Organizational behavior* (6.bs.). Singapore: McGraw-Hill.
- Özkalp, E., Kirel, Ç. (2006). *Örgütsel davranış*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.
- Robbins, S. P. (1994) *Örgütsel davranışın temelleri*. Çev; Sevgi Ayşe Öztürk. Eskişehir: Etam.
- Robbins, S. P. (1996). *Organizational behaviour, concepts, controversies and application*. Newyork: Prentice Hall, Englewood Cliffs.
- Taştan, S. (2006). *Örgütsel gelişimde insan kaynakları yöneticisinin rolü*. 11 Ekim 2006 tarihinde <http://www.insankaynaklari.gokceada.com/iky03.html> adresinden erişildi.
- Yontar, A. (1995). *Kütüphane ve belge-bilgi merkezlerinde bilimsel yönetimin önemi*. İstanbul: TKD İstanbul Şubesi.

Extended abstract in English

Nowadays, rapidly changing pace enables people to have intensive communication and learn new things easily. Adaptation to new technologies, service with insufficient sources, information production in global level force libraries to change and to be open-minded. Organizational behavior introduces the rules and principles of the relationships and helps to understand ourselves, people and miscellaneous groups we work with. Organizational behavior belongs to the people working in organization. Underlying purpose is to understand human behaviors within an organization and make an employee more successful.

Employees of information centers make an effort for the best service for their users. Moreover, the employees impose each other by forming interaction in various forms and try increasing their contribution of other employees to these purposes. All these activities are supported or restricted by information centers structures, purposes, values and policies. That is all the activities in this information center ultimately constitute the organizational behaviour of information centers. Organizational behaviour of information centers, appears by attitudes and performances of the employees in information centers. By trying to understand human behaviours in the information centers may increase success of information centers by making future predictions.

Organizational behavior of information centers can be controlled as understanding the behaviors of employee, making predictions and controlling the behaviors of employees. Working atmosphere of information center and to what extent people are influenced by library and changed behavior can be examined. As a result of these researches, organizational behavior of information centers can be determined.

Information centers that provide information services to the intended users can be treated as a service organization that brings together staff and other information resources to accomplish this purpose. The realization of organizational goals is made possible by the management process which ensures that the resources of the organization are actuated with certain principles and methods.

Information centers as an organization, like other organizations, depend on the existence and appropriateness of the combination of certain internal factors likewise other organizations. It is also influenced by external factors. The internal factors required for information centers to generate service are usually referred to as staff, budget, collection, building, user, management and legal regulations. These are indispensable factors for the activities of the aforementioned organizations, and the participation of knowledge, especially scientific knowledge, in these factors is a requirement of contemporary management. Contemporary governance requires to take advantage of the scientific and managerial knowledge necessary for organizational behaviour as well as scientific and professional knowledge related to these activities as well as for managerial activities.

Organizational behavior, which is to understand the behaviors of the working people, to make predictions about the future and to control the behaviour of employees, thereby increasing employee productivity and organizational effectiveness, should be adopted by information centers. In terms of the quality of the services provided; Information centers need to set targets at the behavior, individual, group and organizational level. Employees' attitudes, perceptions, goals and emotions are important for information centers.

Information centers are established to meet specific social needs as well every foundation in the community. They continue their lives as long as they have activities in accordance with the

requirements of the establishment and the purposes to be determined there from. To establish an appropriate link between the information center and the users who need information, in general, for the existence of information centers; But also through the basic services that can be summarized in terms of providing and arranging information sources and benefiting from them, taking into account changes in information sources and users over time. With these characteristics, information centers can be regarded as organizations that produce their own services. The attitudes, perceptions, values, learning capacities and attitudes and performances of the staff during their work in information centers reveal the organizational behaviour of information centers.

Globalization brings technological developments, new regulations and radical changes with rapidly changing world system. These changes require the restructuring of information centers. Restructuring occurs both in internal and external part of information centers. It is stated that biggest transformation is not seen in economy or government perception. But it is observed in the transformation process of the capitalist societies from industrial community into information community. This transformation is associated with the tendency to learn and inclusion of information in economy as a significant asset. Within this context, in our study titled “Change and Development of the Organizational Behavior of Information Centers” organizational behavior was dealt with under the titles of organizational culture, organizational culture and information centers, change and development of the organizational behavior of information.