
ÖRGÜTSEL İLETİŞİM VE YENİ BİLGİ TEKNOLOJİLERİ; ÖRGÜTSEL İLETİŞİM AĞLARI

ORGANIZATIONAL COMMUNICATION AND NEW INFORMATION TECHNOLOGIES; ORGANIZATIONAL COMMUNICATION NETWORKS

Yrd. Doç. Dr. Nesrin ADA, Ege Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi,
İşletme Bölümü, nesrin.ada@ege.edu.tr

ÖZET

Günümüzde bilgi teknolojilerinin gelişimi izlenmesi zor bir yarış haline gelmiştir. Bu gelişmelerin günlük yaşama etkisini hepimiz hissediyoruz. Daha da önemlisi bu yeni araçların iş hayatında yaygın olarak kullanılmaya başlanması, örgüt yapısını, iş ve çalışma yöntemlerini, yönetici ve çalışan profilini ve genel olarak iş hayatını değiştirmekte ve özellikle örgüt içi ve dışı ile iletişimde yeni modeller ortaya koymaktadır. Bu çalışmada sözü edilen gelişme süreci incelenmiş ve örgütsel iletişim ağlarının önemi vurgulanmıştır. Ayrıca uygulamaya yönelik sonraki çalışmalar için öneriler geliştirilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Örgütsel iletişim, bilgi teknolojileri, internet, iletişim ağları.

ABSTRACT

The impact of the rapid growth of information and communication technologies today cannot be followed easily but everyone can feel this phenomenon in their daily life. On the other hand, the new means of communication have been used by the business companies and organizational structures, work methods, manager and employee profiles, in broader terms business life have been changed. This transformation process has been examined and Networked Organizational Communication Model has been emphasized in this paper. The further empirical study has been proposed.

Key Words: Organizational communication, information technologies, internet, communication networks

1. GİRİŞ

Örgütsel iletişim alanı, gerek örgüt sosyolojisi gerekse de iletişim alanlarının katkısıyla, örgütsel verimlilik ve etkinlik paradigmalarının ötesinde bir çalışma alanı olarak iletişimcilerin sürekli olarak ilgisini çekmektedir. Bu bağlamda örgütsel iletişim, kurum (örgüt) kültürü, kurum kimliği, kurum içi halkla ilişkiler gibi konularla da doğrudan ilişkili hale gelmiştir. Ekonomik gelişmeye paralel biçimde büyüyen işletmeler, küreselleşme ve rekabet sürecinde, artan risk faktörleri ve çağdaş işletme kaygılarıyla “örgütsel iletişimi” bir örgütsel süreç olarak, işletme yönetimlerinin karşısına çıkarmaktadır.

2. ÖRGÜT VE İLETİŞİM

Örgütsel iletişim, örgüt içi ve örgüt-çevre arasındaki boyutları kapsayacak şekilde inceleme konusu olmuştur ve günümüzde yeni iletişim araçlarının kullanılmaya başlanmasıyla yeni boyutlar ve önem kazanmıştır. Örneğin, turizm, sağlık, bankacılık gibi hizmet sektörlerinde geleneksel olarak yüz yüze yapılan toplantılar telefon görüşmeleri yaygın iletişim biçimi iken günümüzde İnternet çok farklı bir iletişim boyutu açmıştır. Web sayfaları, elektronik posta, dosya transferi gibi teknik olanakların işletmeler tarafından yaygın olarak kullanılmaya başlanmasıyla, örgütsel iletişim konusu, bilgi teknolojileri konusuyla iç içe geçmiş ve disiplinler arası bir yaklaşımı zorunlu kılmıştır.

Günümüzde işletmelerin çoğu İnternet sistemini örgüt içi ve dışı haberleşmede yaygın olarak kullanmakta, aynı zamanda müşteriler ve diğer iş ortakları ile e-ticaret işlemlerini gerçekleştirmektedir. Bu şekilde işletmenin kendi kuracağı özel veri iletişim sisteminin maliyeti ortadan kalkmakta ve bu durum küçük ve orta ölçekli işletmelerin bile e-ticaret faaliyetlerinde bulunabilmesine olanak sağlamaktadır. Ancak bu tür kamu iletişim araçlarının kurum bilgilerinin transferinde kullanılması halinde güvenlik sorunları yaşanabilecektir. Bu sakıncanın ortadan kaldırılmasında şifreleme vb. teknikler geliştirilmekle birlikte yüzde yüz güvenlik mümkün olamamaktadır (Kodaganallur, 2006:44).

Örgütsel iletişimin etkin bir şekilde yapılması işletmelerin başarısına önemli katkılar sağlamaktadır. İletişim sürecinin temel amacı, örgütsel başarı için gerekli öğeleri etkili ve verimli bir biçimde bir araya getirmektir.

İletişim süreci etkili bir biçimde yerine getirilirken, personel kendisinden beklenen rol ve işlevleri anlayacağı gibi, örgütün amacını da daha iyi kavramış olacaktır. Örneğin ekip çalışmasını olanaklı hale getirmesi, karar süreçlerinin desteklenmesi, bölümler arası engellerin ortadan kaldırılması gibi alanlarda destek verilebilmektedir. Bilindiği gibi günümüzde işletmelerin, zaman baskısı, coğrafi uzaklıklar ve ölçeklerin büyümesi gibi örgütsel kısıtlar nedeniyle geleneksel iletişim yöntemleriyle yetinmesi mümkün değildir. Bu nedenle Bilgisayar Destekli Senkronize İletişim (computer-mediated asynchronous communication as - CMAC), Elektronik Konferans Sistemleri, Grup Haberleşme

Programları (Groupware), İnternet Telefon Sistemi (İnternet Telephone), Sanal İletişim Ağları (Virtual Private Networks) gibi yeni araçlar ve teknikler yüz yüze iletişimin yerini almıştır ve bu şekilde örgütsel iletişimin örgütsel başarıdaki rolü artmıştır (Berry, 2006:344 ve Laudon& Laudon, 2006:284).

Günümüzde örgütsel iletişim alanında yapılan araştırmalar bilgi teknolojilerindeki yeni gelişmelerin etki ve katkılarını belirlemeye yöneliktir. Ancak tersi durum, yani örgütsel iletişim yapısının bilgi teknolojilerinden yararlanma biçimini, örneğin web-sitelerinin tasarımını etkilemesi de söz konusudur. Diğer bir deyişle, web tasarımcıları örgütsel amaçların bu ortamlara başarıyla yansıtılabilmesi için örgüt ve tasarımcılar arasında etkin bir iletişimin sağlanması gereklidir (Lin, 2007:35). Başarılı kuruluşlara baktığımızda, iletişim teknolojilerini ön planda tuttıkları görülmektedir.

Yönetim, Yönetim Bilgi Sistemleri ve Psikoloji alanlarında yayınlanmış olan makalelerde özellikle, web sayfası tasarım özelliklerinin ve farklılıkların web sayfasının etkinliğini nasıl belirlediği, birey ve örgüt uyumunu gösteren bir geri bildirim bilgisinin web sayfasından örgüt hakkında bilgi alan kişileri etkilemekteki rolü incelenmektedir. Aynı zamanda işletmelerin işe alma süreçlerinde web sayfalarından ve bilgi teknolojilerinden yararlanmaya başlamış olmaları, 21. yüzyılda işgücünün göstermiş olduğu çeşitlilik ile tamamen çakışmaktadır.

Bu gelişmeler, örgütlerde bireysel iletişim alanında beş tür iletişim ilişkisini ortaya koymaktadır. Bunlar; yüz-yüze iletişim, elektronik posta, doğrudan mesaj, cep telefonu ve kısa mesaj (SMS) biçimleri olarak sıralanabilir. Söz konusu bireysel iletişim biçimleri, sosyo kültürel faktörler dikkate alındığında kurumları ve topluları etkilemekte sosyal iletişim ağları oluşmakta (social network) ve günümüzde daha hareketli (mobil) bir toplum haline gelmekteyiz. Aynı zamanda bireyler arasında zayıflamış olan bağlar güçlenmektedir (Harrison ve Stephen, 1996: 115-136).

3. BİLGİ TEKNOLOJİLERİ

Küreselleşen dünyada bir çığ gibi çoğalan ve hemen hemen her yerde yaygın bir şekilde kullanılan bilgisayarlar, günümüzde her çeşit örgütte başarılı bir görev üslenmiştir. Bilgisayarların sayılamayacak kadar çok özelliği ile, örgütsel iletişimin etkinliğinde önemli bir araç haline gelmiştir. Örgütler de “etkin ve hızlı karar alma ve örgütsel iletişim” süreçlerinin her kademesinde bilgisayarları kullanmaya başlamışlar, bilgisayarlar örgütlerin bu anlamda bir parçası olmuştur.

Bilindiği gibi, 80'lerde büyük bir ivme kazanan ve 90'larda altın çağına tanık olduğumuz, bilgisayarlaşma çağı, bilim çağı ya da bilgi toplumu gibi isimlerle andığımız evrensel süreç, teknik boyutlarıyla sadece iletişim ve bilgi alışverişi odaklı süreci hızlandırmakla kalmamış, “bilgi teknolojileri”nin (BT), iletişim temeline dayanan her türlü ilişkinin ve işin yürütülmesinde büyük değişimlere yol açmıştır.

Genel olarak bilgi teknolojileri, “bilginin toplanması, işlenmesi, saklanması ve gerektiğinde herhangi bir yere iletilmesini ya da herhangi bir yerden bu bilgiye erişilmesini sağlayan teknolojiler” olarak tanımlanacağı gibi (Ceyhun ve Çağlayan, 1997:12), “bilginin toplanması, saklanması, işlenmesi, erişilmesi ve dağıtılmasına hizmet eden teknolojiler, uygulama ve hizmetlerin bütünü ve sistem üzerindeki bilgilerin tümü” olarak da açıklanabilir (Sarıhan, 1999:9).

Günümüz küresel rekabet ortamında, işletmelerde kullanılan bilgi teknolojilerinin kapsamı aşağıdaki gibi özetlenebilir (Elibol, 2005:158-159):

Internet Kullanımı: Internet; dünya üzerindeki milyonlarca bilgisayar ağının birbirleriyle ortak bir protokol çerçevesinde iletişim kurmasını ve bilgi kaynaklarını paylaşmasını sağlayan bilgisayar ağlarıdır. Bir başka tanıma göre Internet; TCP/IP (Transmission Control Protocol/ Internet Protocol - İletişim Kontrol Protokolü / Internet Protokolü)'yi tanıyan ağların oluşturduğu büyük bir ağıdır.

Intranet ve Ekstranet Kullanımı: Intranet, işletme çalışanları ve bölümlerini Internet yazılımları ve standartları kullanarak birbirine bağlayan özel bir bilgisayar iletişim ağıdır. Intranet Web sitelerini diğer bilgisayar sitelerinden farklı kılan, bir koruma sistemi aracılığıyla istenmeyen kişilerin veya kullanıcıların siteye erişiminin engellenmesidir. Intranet bir şirketler topluluğuna bağlı şirketler arasında iletişim sağlarken, Ekstranet ise işletme dışından başka kişilerin kısmen kullanımına da açık durumdadır. Intranet bilişim ağlarıyla şirketler arasında insan kaynakları, muhasebe, üretim, otomasyon yazılımları çalıştırmak mümkün olduğu gibi, çeşitli veri tabanları tutmak ve belge dağıtımını gibi işlemleri de gerçekleştirmek mümkündür.

Ofis Otomasyon Sistemleri: Ofis otomasyonu, bir ofiste yapılan rutin işlemleri ve işlevleri otomatik hale getirmek amacıyla bilgisayar teknolojisinin kullanılmasıdır. Ofis otomasyon sistemlerini, bireyler, gruplar ve örgütler arasında elektronik mesajların, belgelerin ve diğer iletişim formlarının toplanmasını, işlenmesini, kayıt edilmesini ve aktarılmasını sağlayan bilgisayar temelli bilişim sistemleri olmaktadır.

Fonksiyonel Bilişim Sistemleri: İşletme amaçlarının yerine getirilmesi bir takım işletme fonksiyonlarının uygun bir şekilde yerine getirilmesine bağlıdır. Bu fonksiyonların etkin ve verimli bir şekilde yerine getirilmesinde bilişim sistemlerinin bir çok katkıları olmaktadır. İşletmelerde kullanılan pazarlama bilişim sistemleri, üretim bilişim sistemleri, muhasebe bilişim sistemleri vb. fonksiyonel bilişim sistemleri kapsamına girmektedir.

Yönetim Bilişim Sistemleri: Yönetim bilişim sistemleri, bir yönetim destek sistemi olup, bir işletmenin mevcut faaliyetlerinin planlanması ve kontrolü ile işletmenin gelecekteki performansının tahmin edilmesine olanak sağlayan rutin, özet raporlarının hazırlanmasını ve sunulmasını sağlamaktadır. Genel olarak yönetim bilişim sistemleri, çevre ve işletme dışı faaliyetlerden daha çok işletme içi

faaliyetler üzerinde odaklanmış olup, yönetim düzeyindeki planlama, kontrol ve karar verme fonksiyonlarını desteklemektedir. Yönetim bilişim sistemleri, genel olarak ihtiyaç duydukları veriler için ticari işlem sistemlerine bağımlıdır.

Uzman Sistemler: İnsanların çalışmalarını, deneyimlerini bilgisayara aktaran yapay zekâ programlarına uzman sistem adı verilmektedir. Bir uzman sistem, belirli bir alanda uzman bilgisini depolayabilir, mantıksal sonuçları takip etmek suretiyle problemleri çözebilir. Uzman sistemler deneyim ve uzmanlık gerektiren karmaşık işlerin nasıl yapılacağı konusunda yol gösteren bilgisayar uygulamalarıdır. Uzman sistemler genellikle ihtisas konularında danışılan ve karar vericiye görüş belirten bir uzman gibi çalışırlar.

Karar Destek Sistemleri: İşletme yöneticilerinin yarı yapılandırılmış ve yapılandırılmamış kararlarına destek olmak amacıyla kullanılan bilgisayar sistemleridir.

Elektronik Veri Değişim Sistemleri: Elektronik veri değişimi, bilgisayar ve iletişim ağları kullanılarak fatura, nakliye, fiyat listeleri, satın alma, ithalat ve ihracat belgeleri ve bunlarla benzerlik gösteren çeşitli işlemlerin iki ayrı işletme arasında elektronik değişimini sağlayan bir sistemdir. Günümüzde, bankacılık hizmetlerinde elektronik veri değişimi yoğun bir şekilde kullanılmaktadır.

Bilgi Teknolojilerinin gelişimi, yönetimin onu nasıl kullanacağını öğrenmeden daha hızlı ilerlemektedir. Bilgi elde etme araçları, yöntemleri ve tekniklerindeki ilerlemelerin başarılı bir şekilde yerine getirilmesi uzun zaman almaktadır (House,1971). Bilgi toplumunun büyümesiyle de, BT, ileriye düşünen örgütler için çok önemli hale gelmiştir (NSF, 2002). Günümüzde bilgisayarların örgütlerde gerçekten çok önemli işlevler yerine getirdiğini ve günümüz yöneticilerinin en önemli yardımcılarında biri olduğunu artık herkes kabul etmektedir (Soysal,1989:5-8). BT'nin fırsatlarından yararlanmak, hemen hemen her modern örgüt için önemli konulardan biridir. İş çevresinde de BT'nin önemi son yıllarda artmıştır (Ryssel vd.,2002).

4. BİLGİ TEKNOLOJİLERİNİN ÖRGÜTSEL İLETİŞİME ETKİSİ

Bilgi teknolojileri örgütlerde iletişimi değiştirmiş ve yeni gelişmeler sonucu giderek yönetimi, üretimi, pazarlamayı ve işletme fonksiyonlarını etkilemeye devam etmektedir. Bu teknolojilerin; yönetim bilgi sistemi, yönetici bilgi sistemi, karar destek sistemleri ve elektronik mesaj sistemleriyle kullanılması örgüt iletişiminde yeni bir dönemi başlatmıştır (İraz, 2004:418).

Yönetim Bilişim Sistemleriyle (YBS) yöneticiler her türlü bilgiyi istenen düzeyde takip etmek ve bilgisayar ekranlarından bu bilgileri görebilmek imkanına kavuşmuşlardır. Bu sayede yöneticiler, yönetiminden sorumlu oldukları örgütlerin nabzını her an ellerinde tutabilmektedirler. (Soysal, 1989:5-8). BT'nin son avantajları (örneğin bilgisayar donanım, yazılım ve iletişim araçları) verinin çok hızlı, doğru, mükemmel, ekonomik ve esnek bir şekilde toplanılmasını,

iletilmesini, kaydedilmesini, işlenmesini, geri getirilmesini ve gösterilmesini sağlamaktadır (House, 1971). Bilgisayar ve iletişim teknolojilerindeki gelişmeler bilgisayar ağlarının geleceğini belirleyen en önemli faktördür. Bu gelişmeler yerel alan ağlarından çok uluslu işletmelerde küresel AR-GE ağlarının mühendisler, ürün yöneticileri ve pazarlama uzmanlarının ürün geliştirme amaçlı koordinasyonda kullanılmasına kadar geniş bir alana yayılmaktadır. Faks, elektronik posta, elektronik veri değişimi, video konferans ve çoklu ortam kullanımı bilişim ve iletişim teknolojilerinin üretim ve dağıtımın farklı coğrafi bölgelerden koordinasyon ve kontrolünde anahtar rol oynamalarına imkan sağlamaktadır (Akin, 1998).

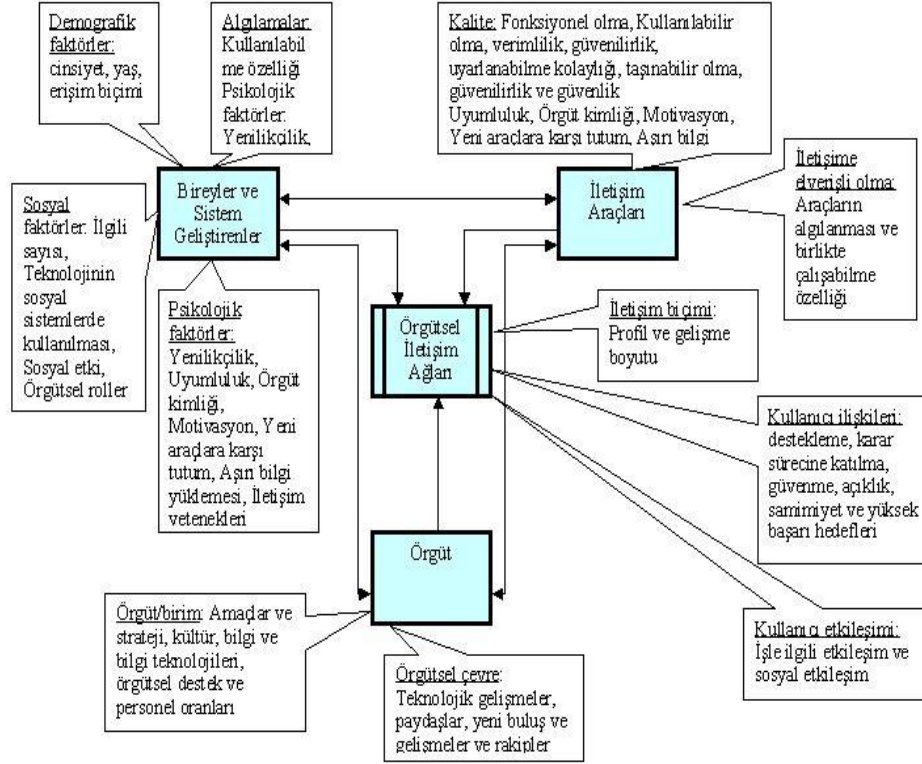
Bilişim teknolojilerinin örgütlerde kullanılmaya başlanmasıyla, örgütlerde iletişimin niteliği değişime uğramıştır. Bu konuda Huseman ve Miles yapmış oldukları araştırmalarla iletişimle ilgili ortaya konan bulguların, bilgi teknolojilerinin kullanımı ile değişip değişmediğini incelemişler ve aşağıda sıralanan sonuçlara ulaşmışlardır (Bengshir, 1996: 255):

- Yönetici bilgi sistemi, paralel iletişimden çok doğrudan iletişime olanak sağladığı için, geleneksel hiyerarşik örgütlerde geçerli olan paralel iletişimin olumsuzluklarını (mesajın üst kademeden alt kademeye ya da tersi yönde yeterince ulaştırılmaması gibi) ortadan kaldırarak mesaj filtreleme, çarpıtma ve göz ardı etme gibi sorunları yok etmektedir.
- Grup karar destek sistemleri, grup üyelerine ortak bilgiler sağlamaktadır. Bu olanak, geleneksel iletişimde ortaya çıkan ve grup üyelerinin güç ve statü farklılığından kaynaklanan sorunları ortadan kaldırmaktadır.
- Bilişim teknolojileri aşırı iletişime neden olabilmektedir.
- Aşırı iletişim yüklenmesiyle mücadele etmede bilgi sistemleri önemli destek sağlamaktadır.
- Elektronik mesaj, yönetici bilgi sistemi, grup karar destek sistemi ve elektronik postalama sistemlerinin kullanım kolaylığı arttıkça, bunların alt kademelerde giderek artan oranda kullanım alanı bulduğu görülmektedir.

4. ÖRGÜTSEL İLETİŞİM AĞLARI

Sosyal iletişim ağlarının güçlenmesi sonucu örgütsel iletişim alanında "iletişim ağları" analizi yaklaşımının kullanılması yeni bir gelişmedir. Genel olarak ağ analizi kişisel özelliklerden çok bireyler arası ilişkiler üzerinde durmaktadır. Bu ilişkiler arasında, kişilerin birbirleri hakkındaki duygu ve düşünceleri, bilgi alışverişi, mal ve hizmet alışverişi gibi ilişkiler sayılabilir. Bu analiz tekniği ile haritası çıkarılan yeni ilişkiler, örgütlerde yeni oluşan informel iletişim biçimlerinin anlaşılmasına ve formel iletişim biçimleri ile karşılaştırılmasına olanak sağlar. Bu yükselen yeni iletişim biçimleri çeşitli örgütsel oluşumların açıklanmasını kolaylaştırır (Zwijze-Koning ve Jong, 2005:429).

Şekil 1. Örgütsel İletişim Ağları Modeli



Kaynak: Vries, 2005: 117

Diğer bir kavram, Örgütsel İletişim Ağları (Network Organizational Communication -NOC) sosyal iletişim ağı kavramından esinlenerek geliştirilmiş olup örgüt içi ve dışı iletişim yapısının anlaşılması için uygun bir yapı ortaya koymaktadır. Örgütsel İletişim Ağının yapısı Şekil 1'de açıklanmıştır (Vries ve Diana, 2005: 117).

Bireyler ve sistem geliştiriciler modelin birinci elemanıdır. Bireyler örgüt içi ve dışı iletişimde bulunan, yöneticiler, çalışanlar, satıcılar, müşteriler ve bütün bireylerdir. Sistem geliştiriciler, örgüt üyeleri veya dışarıdan profesyonel hizmet veren, sistem analizcileri, programcılar, teknik elemanlar ve tasarımcılardır. Burada yer alan birey ve sistem geliştiricilerin, iletişim ağlarına olan bakış açısı ve yaklaşımları bunların, demografik, sosyal ve psikolojik özelliklerine bağlı olarak anlaşılabilir.

İletişim araçlarının örgütsel iletişim ağı içinde kullanılması büyük ölçüde iletişim aracının kalitesine ve iletişime elverişli olma özelliğine bağlı olmaktadır. Örgüt ve

örgüt birimleri ile çevre unsurları birlikte örgütsel iletişim ihtiyacının iletişim ağları ile gerçekleştirilebilmesinde belirleyici olmaktadır.

Örgüt, örgütte yer alan bireyler ve sistem geliştirenler ve iletişim araçları arasındaki ilişkiler ve bağlantılar şemada oklarla gösterilmekte ve iletişimin gerçekleştirildiği ortam, örgütsel iletişim ağları olarak isimlendirilmektedir.

5. SONUÇ

İletişim teknolojilerindeki gelişmeler, üretim, finansman, pazarlama gibi işletme fonksiyonlarını etkilerken aynı şekilde örgütlerde iletişim kavramını da değiştirmekte ve yeni bir anlayış ortaya koymaktadır. İşletmeler bilgi ve iletişim teknolojileri yoluyla rekabet avantajı sağlayarak daha güvenli bir ortamda gelişmelerini sürdürme olanağı bulmaktadırlar. İletişim sistemleri ve teknolojileri günümüzün vazgeçilmez öğeleri olarak gelişmeye devam edecektir.

Örgütsel iletişim alanı, gerek örgüt sosyolojisi gerekse de iletişim alanlarından daha çok katkıyla, verimlilik ve etkinlik paradigmasının ötesinde bir çalışma alanı olarak iletişimcilerin ilgisini çekmekte ve gelişmektedir. Bu noktada önemli olan yönetimlerin gelişen ve değişen iletişim teknolojilerine entegre olma kabiliyetleridir. Günümüzün başarılı işletmeleri, yeni bilgi teknolojilerini yönetimin her alanının da başarı ile kullanan, iletişim ağları oluşturan, yaygın iletişim ağlarının parçası olarak sürdürülebilir büyüme trendini yakalayabilen işletmelerdir.

KAYNAKÇA.

Akın, B.,(1998), "Bilişim Teknolojilerinin Evrimi ve Bilişim Teknolojilerinin Çağdaş İşletmelerde Stratejik Yönetim Üzerindeki Etkileri", Çukurova Üniversitesi İİBF Dergisi, 8(1), ss.239-253.

Bensghir, T., K., (1996), Bilgi Teknolojileri ve Örgütsel Değişim, TODAİE Yay., No.274, Ankara.

Berry., G.R., (2006), "Can Computer-Mediated Asynchronous Communication Improve Team Processes And Decision Making? Learning From The Management Literature", Journal of Business Communication, Urbana, 43(4), pp. 344-366.

Ceyhun, Y. ve Çağlayan, M. U., (1997), Bilgi Teknolojileri Türkiye İçin Nasıl Bir Gelecek Hazırlamakta (The Future of Information Technologies in Turkey), Türkiye İş Bankası Kültür Yay., Şubat.

Elibol, H., (2005), "Bilişim Teknolojileri Kullanımının İşletmelerin Organizasyon Yapıları Üzerindeki Etkileri", Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi Sayı 13, ss.155-162.

Harrison, T.M. and Stephen, T.D.,(1996), Computer Networking and Scholarship in the 21st Century University, SUNY Press, pp.115-136.

House, W., (1971), The Impact of Information Technology of Management, Averbach Publishers.

İraz, R.,(2004), "Organizasyonlarda Karar Verme Ve İletişim Sürecinin Etkinliği Bakımından Bilgi Teknolojilerinin Rolü", Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi , Sayı 11, ss.407-422.

Kodaganallur, V.,(2006), "Secure E-Commerce: Understanding the Public Key Cryptography Jigsaw Puzzle", Information Systems Security, New York: Jan/Feb. ,Vol. 14, pp.44-53.

Laudon, K.C. and Laudon, J.P., (2006), Management Information Systems- Managing the Digital Firm, Prentice Hall Inc., 10. Edition, New Jersey,

Lin, C., (2007), Organizational Website Design as a Rhetorical Situation IEEE Transactions on Professional Communication. New York, 50(1), pp. 35-44.

NSF, (2002), The Impact of Information Technologies, <http://nsf.gov/sbe/nuggets/020/nugget.htm>.

Sarıhan, İ, H (1999), Teknoloji Yönetimi, Desnet Yay., İstanbul.

Ryssel, R, Ritter, T, Gemünden, H.G., (2002), The Impact of IT on Trust, Commitment and Value-Creation in Inter-Organizational Customer-Supplier Relationships, http://www.bath.ac.uk/imp/pdf/114_RysselRitterGemunden.pdf.

Soysal, A., (1989), Bilgisayar Destekli Yönetim Sistemleri, MESS Yayınları, Mart,İstanbul.

Vries, de S., Diana de I.,(2005), "Implementation of Networked Organizational Communication: A Communication Reference Model", Corporate Communications: An International Journal, 10 (2), pp.117-128.

Zwijze-Koning, K.H., Jong, M.D.T.,(2005), "Auditing Information Structures in Organizations: A Review of Data Collection Techniques for Network Analysis Organizational Research Methods", Thousand Oaks, 8 (4), pp. 429-454.