

Çölyak Hastalarının Etkin Bilgi Yönetimini Olumsuz Etkileyen Unsurların Sanal Örgütler Bağlamında Araştırılması

Murat Sakal^{1*}, Soner Taslak²

¹ TRAIS, ² Muğla Sıtkı Koçman University, * Corresponding author, murat@mu.edu.tr

Özet

Çalışma çölyak hastalığı tanısı almış hasta ve hasta yakınlarının doğru ve güvenilir bilgiye hızlı ve etkin bir şekilde ulaşip hastalıkla mücadele sürecini mümkün olduğunca aza indirecek bir bilgi yönetim modeli önerisinde bulunacak bir altyapı çalışmasını içermektedir. Çalışmanın iki araştırma sorusu bulunmaktadır. İlki çölyak tanısını yeni almış hastalarla iletişim kuramama nedenleri, ikincisi bu hastaların süreci kabul etmeme eğilimlerine sebep unsurlar ve çölyak derneklerinin bu sürece katkısı araştırılmıştır. Araştırma bulguları ülkemizde faaliyet gösteren 16 çölyak derneği yöneticileri ile yapılan görüşme neticesinde elde edilen veriler üzerinde yapılan nitel analiz çözümlemesi ile bulunmuştur. Bulgularda çölyak hastalarının iletişim kurma anlamında sosyal faktörlerden fazla etkilendikleri, çölyak hastalık sürecini kabul etmemede de en fazla çevresel faktör temasının olduğu görülmüştür. Bütünde çölyak tanısı almış hastaların süreçlerine olumlu katkının dış çevreden geldiği söylenebilir. Aynı zamanda sanal örgütlenmelerle, dış çevre ve hasta bir araya getirilerek, hastanın sürece daha hızlı adapte olduğu bulgusuna ulaşılabilir.

Anahtar kelimeler: Sanal örgütler, bilgi yönetimi, çölyak hastalığı.

Title

Investigation of Factors Affecting Efficient Information Management of Celiac Patients in the Context of Virtual Organizations

Abstract

The study includes an infrastructure study that will propose a knowledge management model that will help patients and their relatives who have been diagnosed with celiac disease to reach accurate and reliable information quickly and efficiently and reduce the disease fighting process as much as possible. In this study, which has two research questions; the reasons for not establishing communication with new celiac patients in the province, the reasons for the process not to acceptance of these patients, and the contribution of celiac associations to this process were investigated. The findings of the study were obtained by qualitative analysis of data obtained on the basis of interviews with the managers of 16 celiac associations operating in Turkey. It was seen that celiac disease patients were more affected than social factors in terms of communication, and the most environmental factor was the contact even when they did not accept the celiac disease process. It can be said that the favorable contribution to the processes of the patients who have been diagnosed with celiac disease all over the world. At the same time, virtual organization, external environment and patients can be brought together to find that the patient adapts faster to the process.

Keywords: Virtual organizations, knowledge management, celiac disease.

Citation: Sakal, M. Taslak, S. (2018, October) *Çölyak Hastalarının Etkin Bilgi Yönetimini Olumsuz Etkileyen Unsurların Sanal Örgütler Bağlamında Araştırılması*. Paper presented at the Fifth International Management Information Systems Conference.

Editor: H. Kemal İter, Ankara Yıldırım Beyazıt University, Turkey

Received: August 19, 2018, **Accepted:** October 18, 2018, **Published:** November 10, 2018

Copyright: © 2018 IMISC Sakal, Taslak. This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original author and source are credited.

ÇÖLYAK HASTALARININ ETK N B LG  Y NET M N  OLUMSUZ ETK LEYEN UNSURLARIN SANAL ÖRGÜTLER BAĞLAMINDA ARAŞTIRILMASI

 zet

Çalışma   lyak hastalığı tanısı almış hasta ve hasta yakınlarının doğru ve güvenilir bilgiye hızlı ve etkin bir şekilde ulaşıp hastalıkla mücadele sürecini mümkün olduğunca aza indirecek bir bilgi yönetim modeli önerisinde bulunacak bir altyapı çalışmasını içermektedir. Çalışmanın iki araştırma sorusu bulunmaktadır. İlki   lyak tanısını yeni almış hastalarla iletişim kuramama nedenleri, ikincisi bu hastaların süreci kabul etmeme eğilimlerine sebep unsurlar ve   lyak derneklerinin bu sürece katkısı araştırılmıştır. Araştırma bulguları ülkemizde faaliyet gösteren 16   lyak derneği yöneticileri ile yapılan görüşme neticesinde elde edilen veriler üzerinde yapılan nitel analiz   z mlemesi ile bulunmuştur. Bulgularda   lyak hastalarının iletişim kurma anlamında sosyal faktörlerden fazla etkilendikleri,   lyak hastalık sürecini kabul etmemede de en fazla çevresel faktör temasının olduğu g r lm ştir. Bütünde   lyak tanısı almış hastaların süreçlerine olumlu katkının dış çevreden geldiği söylenebilir. Aynı zamanda sanal örgütlenmelerle, dış çevre ve hasta bir araya getirilerek, hastanın sürece daha hızlı adapte olduğu bulgusuna ulaşılabilir.

Anahtar kelimeler

Sanal  rg tler, bilgi yönetimi,   lyak hastalığı

Abstract

The study includes an infrastructure study that will propose a knowledge management model that will help patients and their relatives who have been diagnosed with celiac disease to reach accurate and reliable information quickly and efficiently and reduce the disease fighting process as much as possible. In this study , which has two research questions; the reasons for not establishing communication with new celiac patients in the province, the reasons for the process not to acceptance of these patients, and the contribution of celiac associations to this process were investigated. The findings of the study were obtained by qualitative analysis of data obtained on the basis of interviews with the managers of 16 celiac associations operating in Turkey. It was seen that celiac disease patients were more affected than social factors in terms of communication, and the most environmental factor was the contact even when they did not accept the celiac disease process. It can be said that the favorable contribution to the processes of the patients who have been diagnosed with celiac disease all over the world. At the same time, virtual organization, external environment and patients can be brought together to find that the patient adapts faster to the process.

Keywords

Virtual organizations, knowledge management, celiac disease

Giriş

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

Çalışmada tanı almış çölyak hastaları veya hasta yakınlarının açık bilgiye etkin şekilde ulaşabilmesi adına sanal organizasyon yapısına uygun bilgi yönetim modeli oluşturuldu. Bu yapı ile özellikle bilgi paylaşımının etkin yapıldığı sosyal medya ve web sitelerinde kişilerin doğru bilgiye ulaşmalarında süreklilik sağlaması 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 whatsapp ve facebook 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. Sistemin yürütülmesi için yapı sanal organizasyon üzerine kurulmuştur. Yapının işlerliği de nitel analiz yardımıyla, uzman görüşleri ile yapılan mülakatlar neticesinde elde edilen bulguların derlenmesiyle ortaya çıkarılacak bilgi yönetim modeli ile sağlanmıştır.

Kuramsal Çerçeve

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 kullanıldığını araştırma ihtiyacı doğmuş, bunun ardından da bilgi yönetimi kavram ortaya çıkmıştır.

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 tanımı 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 bölümlerin içinde uzmanlıkların paylaşılması ve bütünleştirilmesi şeklinde de ifade edilmektedir. (Jones ve George, 2003: 292) Bilgi yönetimi, artan rekabet ortamının işletmeler arasında başarıya giden yolun üzerinde düşünülmesi gereken kilit noktalarından birini oluşturmuştur. Heves olsun ya da olmasın günümüzde işletmeler bilgiyi daha iyi kullanma ve işleme yönünde adımlar atmaktadırlar (Greenberg ve Baron, 2003). Maddi kazanç odaklı düşünmeyen kar amacı gütmeyen işletmelerin temel amaçlarından biri faaliyet alanı içinde ortaya konan bilginin doğruluğu, sınıflandırılması, saklanması ve paylaştırılması yönünde çalışmalar yapmaktır. Bu gibi işletmeler ağırlıklı olarak dernek, vakıf, toplum kuruluşları gibi yardım odaklı, dikkat çekici bir görev oluşturmuştur.

Sanal Organizasyonlar

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 (Koçal, 2003).

Sanal Organizasyonlarda Bilgi Yönetimi

Sanal organizasyonlarla yürütülen işletmeler birimler veya çalışanlar arasındaki iletişimi sağlamak zorundalar. Bilgi bu tür organizasyonlarda hızlı bir şekilde çoğalır. 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 çıktılarından biridir (Lipinska, 2015).

Bilgi yönetimi anlamında alan yazın incelendiğinde birbirinden farklı bilgi yönetim modellerinin olduğunu görmekteyiz. Modellerin ana teması ağırlıklı olarak kurumsal anlamda çalışan işletmelerin bilgi yönetim süreçleri bağlamında ele alınmaktadır. Kar amacı gütmeyen sanal örgütlerde bilgi yönetimi üzerine yapılan çalışmaların azdır. Olan çalışmalarda kurumsal bilgi yönetiminde kullanılan modeller temel alınarak yapıldığından sanal organizasyonlarda aynı modelleri kullanmak kısmen doğru olmayacaktır. Bu sebeple çalışmada sanal organizasyonlarda bilgi yönetimine uygun bir model önerisinde bulunulmuştur.

Tasarım 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. Araştırmanın amacı doğrultusunda bilginin elde edinimi için çölyak konusu ile ilgili uzman kişiler ve derneklerden yararlanılmıştır. Araştırma yarı yapılandırılmış mülakat esasına dayandırılarak gerçekleştirilmiş 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?
Varsa dernek olarak sizin katkınız hangi boyuttur?

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

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.

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 ifadeler 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 (İŞÇİOĞLU, 2018).

Bulgular ve Tartışma

-Yeni Çölyak Tanısı Almış Hastalarla İletişim Kuramama Nedenleri

Yeni çölyak tanısı almış olan hastalar doktor yönlendirmesiyle tanı sonrası süreçlerini kendilerine göre şekillendirebiliyorlar. Çölyak hastası glütensiz 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. Hastaların bu derneklerle iletişim kuramama nedenleri araştırıldığında Tablo 1'deki bulgulara ulaşılmıştır.

TABLO 1 BURAYA

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 g t rs k; 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 y r t l rs  araştırma konusunun ikincisi olan hastalık süreciyle başa çıkma konusunda faydalı sonuçlar sa layabilece i açıktır.

-Yeni   lyak Tanısı Almış Hastaların Süreci Kabul Etmemelerine Sebep Unsurlar

TABLO 2 BURAYA

Tablo 2, yeni   lyak tanısı almış olan hastaların hastalık sürecini neden kabul etmedikleri üzerine kurulu çıkarımlara yer verilmiştir. Çölyak tanısı almış olan hastaların hastalığı ilk evrelerinde ink r etme, kızıgnlık duyma aşamaları s rec  ilerledikçe yaşam biçimi olarak kabul etme şekline doğru evrilmesi gerekmektedir (Sağlık Bilimleri Fakültesi, 2017). Ancak böyle olduğunda hasta için daha olumlu bir hastalık sonrası s rec  işleyebilir. Tablo 2 incelendiğinde hastaların çoğu çevresel faktörlerden (59) dolayı hastalık sürecini kabul etmedikleri, bunun için de “hastanın derne e 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 y netememesine 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.

Sonuç  neriler ve Kısıtlar

Aslında bulgulara elde edilen tablolar birleştirilerek bakıldığında   lyak hastalarının iletişim kurma konusunda yaşadıkları sorunların hastalıkla mücadele etmeleri hususunda aralarında bir ba  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   lyak derneklerine yönlendirme yapılması gerekmektedir. Bu tip derneklerin temel faaliyetleri içinde birbiriyle benzer rahatsızlıkları olan hastaları bir araya toplayarak aslında aynı dili konuşabilmelerini sağlamaktır. Kişi kendiyle aynı durumda bulunan insanların olduğu bir ortamda ink r etme sürecinden yaşam biçimine döndürme sürecine daha hızlı bir şekilde geçebilir. Bu durum hasta, hasta yakını ve sonrasında karşısına gelecek diğer   lyak 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 bilgidен 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 Wiig (1994) bilgi yönetim çevriminde yer alan bilgi inşa etme, bilgi analiz etme, bilgiyi yeniden yapılandırma ve sentez, bilgiyi sınıflandırma ve modelleme ve bilgiyi örgütleme 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.

KAYNAKÇA

ÇAPAR, B. (2007, 12 5). *Bir İletişim Sistemi Olarak Bilgi Yönetimi: Teorik Bir Yaklaşım*. Bilgi Yönetimi: http://www.bilgi_yonetimi.org. adresinden alındı

Çölyak Hastalığı. (2015, Mayıs). Çölyakla Yaşam Derneği:

<http://www.colyak.org.tr/sayfa.asp?Sayfa=Kategori&Bolum=5> adresinden alındı

GREENBERG, Jerald ve Robert A BARON; (2003), Behavior in Organizations (Eighth Edition, Prentice Hall, New Jersey, 691s.

İŞÇİOĞLU, T. E. (2018). Sanal Market Alışverişi Niyetinin Sürekliliğini Etkileyen Unsurlar ve Bir Model Önerisi. *Pazarlama ve Pazarlama Araştırmaları Dergisi*, 99-124.

JONES, Gareth R. ve Jennifer M. GEORGE; (2003), Contemporary Management, Mc Graw-Hill, Boston, 800s.

KOÇEL, T. İşletme Yöneticiliği, BETA YAYINEVİ, 9. bs., İstanbul, 2003

LIPINSKA, A. (2015). Knowledge management in a virtual organization. *Jagiellonian Journal of Management*, 65-76.

WIIG, K. (1994), Knowledge Management: The Central Management Focus for Intelligent-Acting Organizations. Arlington, TX: Schema Press.

TABLolar

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	7	Sosyal Faktörler	33
Sağlık müdürlüklerinin	2				
Dernek – doktor etkileşiminin yetersizliği	2				
Dernek faaliyetlerinin yetersizliği	3				
Derneğin yeterince ortaya çıkmaması	1	Derneklerin olmaması	12	Sosyal Faktörler	33
Derneğin olmaması	12				
Çevresel duyarlılığın azlığı	10	Çevresel duyarlılığın olmaması	10		
Hastanın süreci kabul etmek istememesi	12	Hastayla ilgili içsel motivasyonun yetersizliği	22		
Hastanın kaygısal yapısı	2				
Hastanın özgüven eksikliği	3				
Hastanın süreci yeterince ciddiye almaması	5				
Hastanın arkadaşının olmaması	1	Hastanın kişisel tercihleri	3	İletişim Kanalları Kullanmama	25
Hastanın yalnız yaşamayı istemesi	2				

Hastanın sosyal medya araçları kullanamaması	12	Online İletişimi kullanamama	25		
Hastanın internet kullanmaması	13				
Hastalığın bilinmemesi	13				
Hastanın hastalıkla ilgili bilgi eksikliği	10	Bilgi eksikliği	23	Bilgiye Dayalı Faktörler	23

Tablo 2: Yeni Çölyak Tanısı Almış Hastaların Hastalık Sürecini Kabul Etmeme Nedenleri

Kod	Sıklık	Kategori	Sıklık	Tema	Sıklık
Derneklerin olumsuz katkısı	1				
Hastanın derneğe hiç gelmemesi	12				
Bir kere geldikten sonra derneğe uğramaması	4	Derneklerin Etkisi	31		
Hastanın dernek faaliyetlerinde bulunmaması	2				
Derneğin yeterince ortaya çıkmaması	2			Çevresel Faktörlerin Tehdidi	59
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 koyması ve yönlendirme yapmaması	3				
Konuya karşı olan bilgisizlik	13				
Hastanın yalnız yaşaması	1				
Diyeti uygun şekilde yürütememesi	7	Kişisel Sorunlar	23		
Hastanın asosyal yaşam biçimi	2			İçsel Faktörlere Dayalı Tehditler	41
Süreci ciddiye almaması	6				
Hastalıkla baş edememe kaygısı	2				
Hastanın kaygısal yapısı	2	Hasta Sorunları	18		
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		

