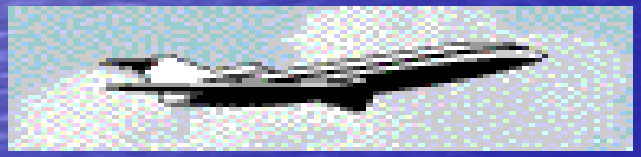
Sağlık Bilimleri Fakültesi
Sağlık Yönetimi Bölümü

Sağlık Yönetiminde

Bilgi ve Belge Yönetimi :

Modül 1



110 dk ± 5 dk.

Mesut Yalvaç
Yakın Doğu Üniversitesi
Sağlık Bilimleri Fakültesi
mesut.yalvac@neu.edu.tr

Dersin Amacı

"Hızlı değişimlerin yaşandığı, disiplinlerarası ve üstü etkileşimin ve yeni bilgi teknolojilerinin etkisi altında bulunan Sağlık Kurumları Yönetimi alanında bilgi yönetiminin temelleri üzerine açık bir anlayış geliştirmektir"

Metot ve Teknik

- Betimleme yöntemi,
- Dokümanter analiz yöntemi ve
- Belgeler/yayınlar yolu ile bilgi toplama tekniği.

Literatür

- Yerli (Türkiye Bibliyografyası, Türkiye Makaleler Bibliyografyası, Türk Tıp Dizini, Türk Kütüphaneciliği Dergisi, Bilgi Dünyası Dergisi)
- Yabancı (Ebsco, FirstSearch, ProQuest, Science Direct, Cochrane Library, Medline, Ovid, çevrimiçi veri tabanları)

Ders İçeriği

- Temel Kavramlar
  - Bilgi Kavramları
  - Bilgi Yönetimi
  - Sağlık Hizmeti
  - Sağlık Yönetimi
  - Sağlık Bilgi Sistemi
- SKY'de Bilgi Kavramları ve Bilgi Gereksinimi
- SKY'de Bilgi Arama Davranışları
- SKY'de Bilgi Kaynakları
  - Bilgi Kaynaklarının Sınıflandırılması
  - Temel SKY Bilgi Kaynakları
- SKY 'de Bilgi Yönetimi İçin Bilgi Teknolojisi

Kavramlar – Bilgi ?

"Enformasyon ve üst bilginin yapı taşlarını oluşturan" (Rubin, 2000:40)

"Bilgi işleme sürecinin temel hammaddesi olarak ve çeşitli sembol, harf, rakam ve işaretlerle temsil edilen, ham, işlenmemiş gerçekler ya da izlenimler" (Ögüt, 2001:11)

"Özümlenmemiş ve yorumlanmamış gözlemler, işlenmemiş gerçekler" (Barutçugil, 2002:57)

"Kurumsal amaçlara bağlı olarak işlemlerin yapılandırılmamış biçimde kaydedilmesi" (Barutçugil, 2002:57)

"İşlenmemiş bilgi" (Kurtaran ve Çubukçu, 1991:177)

…

- ✓ Ham, işlenmemiş, düzenlenmemiş, ilişkilendirilmemiş, hemen anlam verilemeyen sembol, harf, rakam, işaret ve izlenimlerdir.
- ✓ Enformasyonun hammaddesidir.

VERİ ≠ BİLGİ

Kavramlar – Bilgi ?

"Belli bir amaca hizmet etmek amacıyla kaydedilen, sınıflandırılan, düzenlenen, aktarılan ve yorumlanan anlamlı veri veya veri topluluğu... verinin işlenmiş hali" (Yalçıner ve Şahin, 1993:86)

"Verilerin bilgi işlem yardımıyla faydalı ve anlamlı bir biçime sokulmuş sonuçları" (Kurtaran, 1991:28)

"Düzenlenmiş veri" (Barutçugil, 2002:57)

"Anlaşılabilir bir biçimde iletilebilen veri topluluğu ki bu kağıt üzerine yazılmış veya basılmış, elektronik veritabanlarına depolanmış veya internet'te toplanmış herhangi bir formattaki içerikten, bir kurumdaki personelin kişisel bilgisine kadar değişik biçimlerde olabilir" (Prytherch, 2000:370)

"Bilgi teknolojisi ile işlenmiş veriler topluluğu"

….

- ✓ İşlenmiş, düzenlenmiş, ilişkilendirilmiş, anlam katılmış, alıcısında fark yaratan veridir.
- ✓ Enformasyonda potansiyel bilgi gizlidir.

ENFORMASYON ≠ BİLGİ

Kavramlar – Bilgi ?

Yorumlanmış veri (Machlup, 1980: 8)

"Enformasyon parçaları arasında kurulan yararlı ilişki" (Barutçugil, 2002: 58)

"...spesifik konulara ilişkin olgu ve kuralların ortaya çıkarılması ile ya da belirli bir amaca yönelik olarak bilgilerin çeşitli analiz, sınıflama ve gruplanma işlemlerinden geçirilerek ileri zaman dilimleri için kullanıma hazır hale getirilmesi ile oluşan ve yorumlama ile elde edilen..." (Öğüt, 2001: 12)

Deneyim ışığında, anlaşılan, değerlendirilen ve bilinen entelektüel anlayışın kapsamına alınan enformasyon (Reitz, 2002)

Yeni deneyimler ve enformasyonun değerlendirilmesi ve bir araya getirilmesi için gerekli koşulları ve çerçeveyi sağlayan ; bir düzen içerisindeki deneyimlerin, değerlerin, yapısal enformasyonun, uzmanlık görüşünün ve bir temele dayalı sezgilerin esnek bir bileşimi.

Bilenlerin zihninde yaratılır ve uygulanır. Kuruluşlarda çoğunlukla yalnızca belgelerde veya depolarda değil, iş programlarında, süreçlerde, uygulamalarda ve normlarda yer alır (Dovenport ve Prusak, 1988: 5)

Eyleme temel oluşturan enformasyon: Doğru yerde, doğru zamanda, doğru şartlarda, doğru yolla edinilebilen; herkesin her an verilen kararlarını dayandırdığı ilgili enformasyon

Üst bilgi akılcı karar verme, tahmin, tasarım, planlama, tanı koyma, analiz, değerlendirme ve sezgisel yargının anahtar kaynağı (Tivana, 2000: 57)

- ✓ Bireysel ve müşterek akılda oluşturulur ve paylaşılır.
- ✓ Veri tabanlarında oluşmaz.
- ✓ Zaman içerisinde deneyim, başarı, başarısızlıklar ve öğrenme ile gelişir. (Tivana, 2000: 57)

BİLGİ = ÜST BİLGİ

- ✓ Enformasyon ve veriyi işe yarar faaliyete dönüştürme yeteneği. (Applehans ve öte., 1999:18)

Kavramlar – Bilgi

Ancak enformasyondan anlam veya sonuç çıkarıldığında enformasyon bilgiye dönüşebilir.

Enformasyonun bilgiye dönüşmesi, bireyin anlama, algılama yeteneklerini, yaratıcılık ve deneyimlerini uygulamaya geçirmesini gerektirir.

? Bilgi (Knowledge)

Bireyin beynindedir. Özümsenmiştir.

Enformasyon (Information)

İşlenmiş, düzenlenmiş, ilişkilendirilmiş, anlam katılmış, alıcısında fark yaratan veridir. Enformasyonda potansiyel bilgi gizlidir.

Veri (Data)

Ham, işlenmemiş, düzenlenmemiş, ilişkilendirilmemiş, hemen anlam verilemeyen sembol, harf, rakam, işaret ve izlenimlerdir. Enformasyonun hammaddesidir.

SCE1

Kavramlar – Bilgi

?

Bilginin sentez yoluyla bütünleştirilmesi ve sindirilmesi durumu

Kavramlar – Bilgi ?

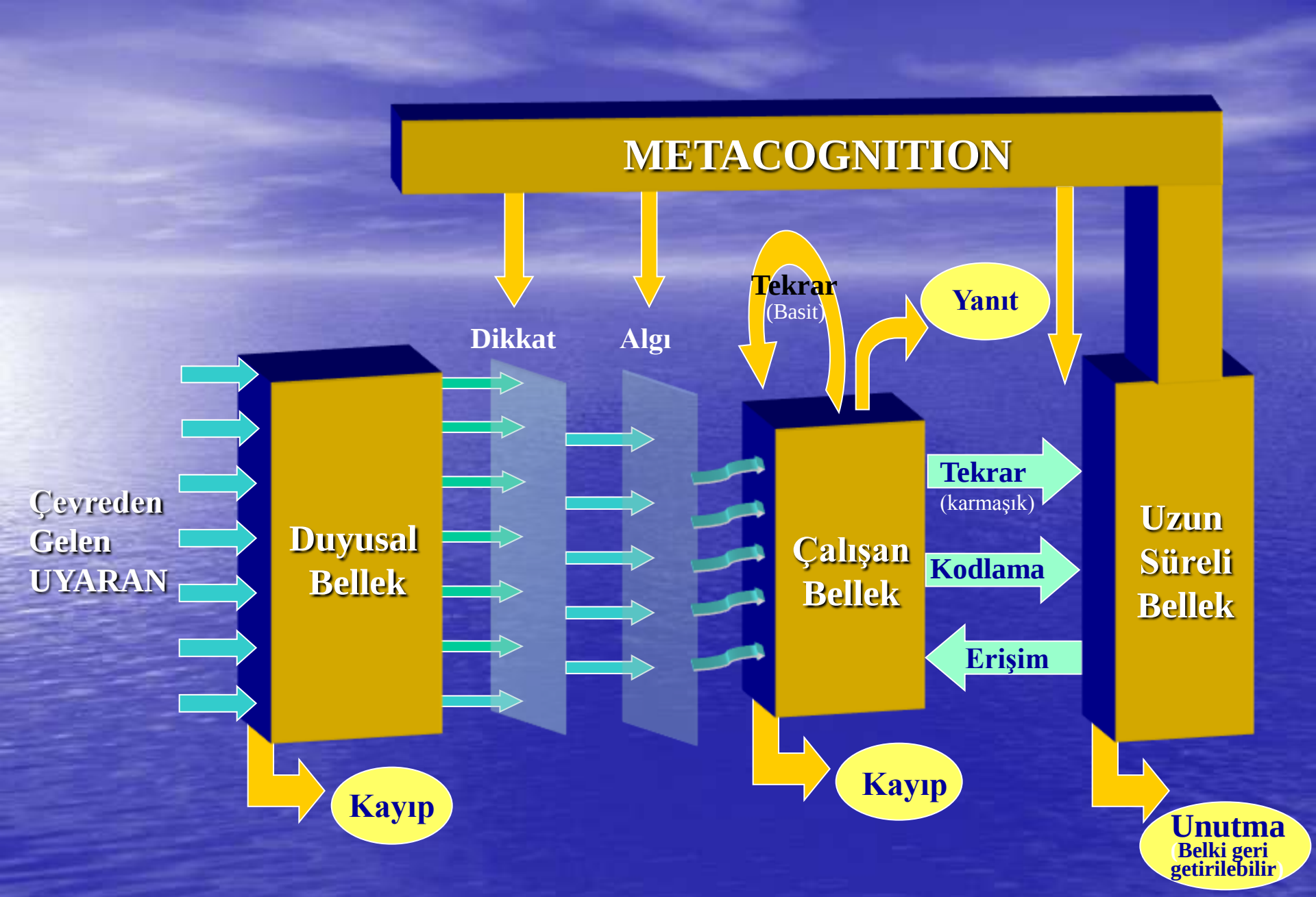
Bilgi ile ilgili genellemeler:

- Bilginin temelini veri ve enformasyon oluşturur.
- Enformasyonun rasyonel bir biçimde akıl süzgecinden geçmesi ve yorumlanması ile ortaya çıkar.
- Karar verme, planlama, karşılaştırma, değerlendirme, analiz, tahmin, tanı vb. yaşamın her alanına dayanak oluşturacak eylemlerin temelini teşkil eder.

Kurumsal açıdan yönetimin ve verimliliğin de temeli !

Bilgi yönetimi,
bilgi, bir kişi, bir kurum, organizasyon açısından verimlilik, gelişme ve yararlılık bağlamında irdelendiğinde perspektife girmekte.

BİLMEK FARK
YARATIR...



Şekil 1- Bilgiyi İşleme Modeline Göre Zihinsel Yapıda Öğrenmenin Oluşumu ve Bir Bilgiyi İşleme Organizasyonu olan Bilgi Yönetimi Sistemi –Bilgi Merkezleri) İlişkisi

Öğreniriz ...

Kavramlar – **Bilgi Yönetimi** ?

- Bilgi çağı kavramı,
- Bilgi toplumunun ekonomi, sosyal, kültürel, siyasal, eğitimsel, sağlık vd. alanındaki dönüşüm sürecini başlatan,
- Yeni yapılanmaların ve

Küreselleşmeyi bireyin ve kurumların dünyasına taşıyan içeriğin (bilginin) ve teknolojinin bir sonucu.

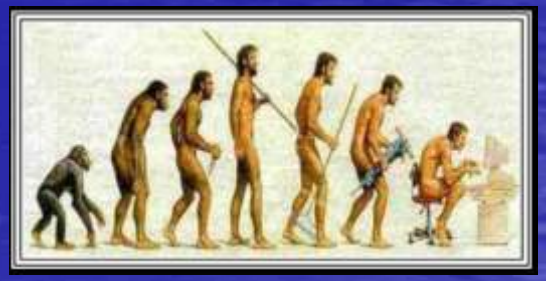
Kavramlar – **Bilgi Yönetimi**

Yeni Yapılanmalar → Yeni Kavramlar, Oluşumlar, Yöntemler...

İ k, hangi düzeyde olursa olsun 'farklılığı', 'değişimi' ima eder. Yenilik, farklılık ve değişimin olumlu yönde olması ise 'gelişme' kavramıyla karşılanır.

Yenilik, değişim ve gelişme 'yaratıcı düşüncenin' ürünüdür. Değişim doğal bir olgudur ve ihtiyaçları karşılamak için ortaya çıkar.

Yenilik, onu yönlendirebilenlere veya uyum sağlayanlara fırsatlar yaratır. Diğerlerine ise kaybettirir.



Kavramlar – Bilgi Yönetimi

Yeni Yapılanmalar → Yeni Kavramlar, Oluşumlar, Yöntemler...

- e-sağlık,
- e-ticaret,
- e-devlet,
- m-iş (mobil iş),
- e-işbirlikleri,
- e-bankacılık
- e-öğrenme
- eko-sistemler,
- sanal şirket,
- sanal piyasa,
- öğrenen organizasyonlar,
- rekabetçi üstünlük
- ...
- ‘bilgi yönetimi’

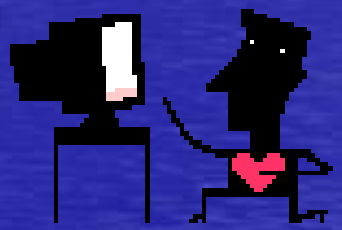
BİLGİ

- Hızlı erişilebilen ve
- Yayılabilen
- Doğru zamanlı ve
- Yerinde
- Doğru
- Güvenilir
- Güncel

Kavramlar – **Bilgi Yönetimi**

Bilginin üretilmesi ve yayılması:

Yeni yapılanmalar içerisinde yer alan bireylere ve kurumlara yalnızca bilgi ve iletişim teknolojisini uygulamakla mümkün olmamakta.



Bu noktada '**bilgi yönetimi**' işin içerisine girmekte.

Kavramlar – Bilgi Yönetimi

"Bir sistem içinde yer alan özellikle de yalnızca bireylerce bilinen bilginin (örtük bilgi) varolan genel depolanmış enformasyon ve verinin (açık bilgi) saptanması, toplanması, organizasyonu, depolanması ve kullanılması işlemidir.

(EXPLICIT KNOWLEDGE)

Belgeler, veri tabanları, politikalar, yollar, usuller, yöntemler, kurallar vb.

Yönetebilmek için Açık Bilgiye Dönüştürülmeli

Uygulamak ve Üretken kılmak İçin

(TACIT KNOWLEDGE)

İNSANLARIN BEYİNLERİNDEKİ BİLGİ

Beceri, deneyim, yeterlilik, yetenek, düşünce, sezgi, motivasyon ve hayaller vb.

ENFORMASYON YÖNETİMİ : INFORMATION MANAGEMENT

BİLGİ YÖNETİMİ : KNOWLEDGE MANAGEMENT

Kavramlar – Sağlık Hizmeti ?

- İyi olma haliyle ilgili tüm hizmetler.
- Sağlığın yeni tanımıyla: Biyopsikososyal tıp hizmetleri.
- Sağlık hizmetleri sofistike ve multidisipliner bir alan.

Kavramlar – Sağlık Bilgi Sistemi ?

Sağlıkla ilgili, gerekli bilgi teknolojilerinden de yararlanarak:

Bilgi ⇄ Kullanıcı

Bilginin
iç ve dış kaynaklardan:

- bulunması
- işlenmesi
- yayımı
- elde edilmesi
- örgütlenmesi
- erişimi
- analizi
- depolanması

İnsan Gücü, İşlem, Yöntem, Teknoloji ve İlgili Tüm Kaynaklardan ve bu sistemin varlık nedeni olan *Potansiyel Aktif ve Pasif Tüm Kullanıcılarından* meydana gelen sistem.

Kavramlar – Sağlık Bilgi Sistemi ?

Sağlık Bilgi Sistemi'nin kullanıcı portföyü :

- Sağlık personeli (Hekimler, sağlık uzmanları, hemşireler, eczacılar…)
- Hastalar
- Hastane Yönetimi
- Eğitim Kurumları
- Tıp ve Sosyal Araştırma Kurumları
- Devlet
- Halk Sağlığı Birimleri
- Sigorta Kurumları
- Mahkemeler
- Emniyet Kuruluşları
- Akreditasyon Kurumları
- İşverenler
- Kredi Kurumları
- …

Sağlık Hizmetlerinde Bilgi Kavramları ve Bilgi Gereksinimi

Bilgi
(Knowledge)

Bireyin beynindedir.
Özümsenmiştir.

SAĞLIK HİZMETLERİ-SAĞLIK HİZMETLERİ

Enformasyon
(Information)

İşlenmiş, düzenlenmiş, ilişkilendirilmiş, anlam katılmış, alıcısında fark yaratan veridir.
Enformasyonda potansiyel bilgi gizlidir

SAĞLIK HİZMETLERİ-SAĞLIK HİZMETLERİ-SAĞLIK HİZMETLERİ

Veri
(Data)

Ham, işlenmemiş, düzenlenmemiş, ilişkilendirilmemiş, hemen anlam verilemeyen sembol, harf, rakam, işaret ve izlenimlerdir.
Enformasyonun hammaddesidir.

SAĞLIK HİZMETLERİ-SAĞLIK HİZMETLERİ-SAĞLIK HİZMETLERİ-SAĞLIK HİZMETLERİ

Sağlık Hizmetlerinde Bilgi Kavramları ve Bilgi Gereksinimi

?

- Sağlık hizmeti verenler ile bu hizmeti alanlar arasındaki ilişkilerde önemli değişimler meydana gelmiştir:
  - Sağlık Personeli-hasta ilişkileri "paternalistic" bir yapıdan, "partnership" yapıya doğru kaymıştır.
  - "Hasta hakları" önem kazanmıştır.
- Tıbbi bilgi katlanarak artmıştır,
- İleri uzmanlık alanları,
- Teknolojiye bağımlı, pahalı tanı-tedavi,
- Gelişen tıp teknolojisi,
- …

Bu durum **doğru**, **güvenilir ve güncel** belge ve bilgiye **hızlı**, **kolay**, **etkin** ve **verimli** ulaşma gereksinimini daha da artırmaktadır.

?

Bilgi ve Bilgi Teknolojisi alanındaki hızlı gelişmelere bağlı olarak, toplumlar, sağlık alanında giderek daha bilgili ve bilinçli bir düzeye ulaşmakta,

Bunun sonucu olarak sağlık hizmetlerini verenler ile bu hizmetleri alanların bilgiye olan gereksinimleri de

ARTMAKTA

Sağlık Hizmetlerinde Bilgi Yönetimi ?

- Hastalıkların önlenmesi,
- Hasta bakımı,
- Bakımın etkililiği ve verimliliği,
- Faturalandırma ve ödeme,
- Planlama,
- Araştırma ve geliştirme,
- Politika analizi,
- Yasal düzenlemeler,
- Eğitim,
- Kalite ve Akreditasyon gibi konularla ilgili

kişisel, kurumsal, sosyal, ekonomik, eğitimsel iş ve işlemleri, kararları desteklemek için gerekli:

- Hızlı erişilebilen ve Yayılabilen,
- Doğru zamanlı ve
- Yerinde,
- Doğru,
- Güvenilir,
- Güncel,
- kaliteli bilginin

Hızlı ve etkin bir şekilde üretilmesi, toplanması, analiz edilmesi, örgütlenmesi ve dağıtılmasıdır.

(Cassidy and Brodnick 2008)

Sağlık Hizmetlerinde Bilgi Yönetimi ?

- "Sağlık Hizmetlerinde Bilgi Yönetimi'nin temel çabası, bilgiyi üretken kılmaktır"

- "Üretken bilginin, üretilmesi, elde edilmesi, örgütlenmesi, depolanması, paylaşılması, geliştirilmesi ve kullanılması ile ilgilenir"

Bilgi Yönetimi ve Sağlık Hizmetleri

Sağlık Sistemi içinde yer alan özellikle de yalnızca bireylerce bilinen bilginin (örtük bilgi) varolan genel depolanmış enformasyon ve verinin (açık bilgi) saptanması, toplanması, organizasyonu, depolanması ve kullanılması işlemidir.

(EXPLICIT KNOWLEDGE)

Belgeler, veri tabanları, politikalar, yollar, usuller, yöntemler, kurallar vb.

Yönetebilmek için Açık Bilgiye Dönüştürülmeli

Uygulamak ve Üretken kılmak İçin

(TACIT KNOWLEDGE)

İNSANLARIN BEYİNLERİNDEKİ BİLGİ

Beceri, deneyim, yeterlilik, yetenek, düşünce, sezgi, motivasyon ve hayaller vb.

SAĞLIK ENFORMASYON YÖNETİMİ : HEALTH INFORMATION MANAGEMENT

SAĞLIK BİLGİ YÖNETİMİ : HEALTH KNOWLEDGE MANAGEMENT

Sağlık Hizmetlerinde Bilgi Yönetim Sistemi ve Profesyoneller

SH Bilgi Yönetimi Sistemi için ayrıntıda gerçekleştirilen uygulamalar :

Sağlık Hizmetlerinde Bilgi Yönetim Sistemi ve Profesyoneller

SHBYS çok özel yeteneklere sahip ve bu işin eğitimini almış bir insan gücünü (Bilgi Yönetimi Takımını) gerektirir:

- Tüm sağlık personeli (hekimler, sağlık uzmanları, hemşireler, fizyo-terapi ve rehabilitasyon uzmanları, beslenme ve diyetetik uzmanları, eczacılar, sağlık kurumları yöneticileri, tıbbi sekreterler vd.)
- Bilgi yöneticileri,
- Bilgi analizcileri,
- İletişim uzmanları,
- Ağ uzmanları,
- Ara yüz tasarımcıları,
- Çokluortam üreticileri,
- İnsan kaynakları uzmanları,
- Bilgi teknolojisi uzmanları,
- Grafik sanatçıları,
- Halkla ilişkiler uzmanları,
- Rekabet uzmanları,
- Reklam ve pazarlama uzmanları,
- ...

Sağlık Hizmetlerinde Bilgi Yönetim Sistemi ve Profesyoneller

Sağlık Hizmetleri Bilgi Yönetim Sistemindeki Bilgi çalışanlarının:

- ✓ Bilgi yönetimi,
- ✓ Bilgi ve iletişim teknolojileri,
- ✓ İnsan davranışları,
- ✓ Örgüt davranışları,
- ✓ Sağlık,
- ✓ Sosyoloji,
- ✓ İşletme,
- ✓ Ekonomi,
- ✓ Hukuk
- ✓ İletişim
- ✓ ... konularında bilgili olmak yanında,

Bir takım içsel niteliklere de sahip olması gerekmektedir.

Sözü geçen bu nitelikler bilgi yönetimi konusunda disiplinlerarası bir eğitimin gerekliliğine işaret etmektedir.

Sağlık Hizmetlerinde Bilgi Yönetim Sistemi

- Tüm sağlık sistemlerinde ve tüm bilgilendirme süreçlerinde nihai hedef insan gereksinimlerini karşılamaktır.
- Bilginin yaşamsal değere sahip olduğu Sağlık alanı, temel çabası, bilgiyi üretken kılmak olan ve üretken bilginin elde edilmesi, örgütlenmesi, paylaşılması, geliştirilmesi ve kullanılması ile ilgilenen Bilgi Yönetimi alanı ile ilişki kurma zorunluluğu içindedir.
- Bu durum, Sağlık alanının Bilgi Yönetimi alanıyla birlikte çalışmasını kaçınılmaz kılmaktadır.

Sağlık Hizmetlerinde Bilgi Yönetimi'nin görevi,

bilgiyi üretmek,
toplamak,
işlemek ve yapılandırmak,
paylaşmak,
kullandırmak,
denetlemek ve değerlendirmek
bütün bunları gerçekleştirerek
Sağlık Hizmetlerinde
bilgiyi üretken kılmak için olanaklar ve ortamlar yaratmaktır...

GÜÇLÜ BİR SAĞLIK HİZMETLERİNDE BİLGİ YÖNETİMİ SİSTEMİ

Bilginin üretilmesi

Bilginin elde edilmesi

Bilginin örgütlenmesi

Bilginin paylaşılması

BİLGİ YÖNETİMİ

- Bilgi meslekleri,
- Bilgi örgütleri,
- Bilgi profesyonelleri,
- Bilgi kullanıcıları
- Bilgi ve bilgi kaynakları teknolojileri,
- ...

ve **SAĞLIK ALANI**

İLE GERÇEKLEŞEBİLECEKTİR !

Bilgi en büyük güçtür...

Geleceği yaratmada bilgiden daha büyük bir güç yok...

HuMouR.TV

Kaynakça

Applehans, Wayne -Alden Globe Greg Laugero. *Managing Knowledge, A Practical Web-Based Approach*, Boston: Addison-Westley, 1999.

Barutçugil, İsmet. "Bilgi Yönetimi", *Active*, (Nisan-Mayıs), 2000.

Barutçugil, İsmet. *Bilgi Yönetimi*, İstanbul: Kariyer Yayıncılık, 2002.

Çapar, Bengü. "Bilgi Yönetimi: Nasıl bir İnsan Gücü?" http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkl_gos.php?nt=257, 2003.

Davis, Ros. *Knowledge for Knowledge Workers*, http://australia.internet.con//r/article/jsp/sid/949870, March 15, 2000.

Dawenport, Thomas H.-Laurence Prusak. *Working Knowledge: How Organizations Manage What They Know*, Boston: Harvard Business School Press, 1988.

Gray, Danham. *KM Education*, http://www.voght.com/cgi_bin/pywiki?KmEducation, 3.8.2000.

Gray, Peter. *Organizational Learning and Knowledge Management Syllabi*, http://qlink.queensu.ca/~8phg/KMS_Courses.htm, February 25, 2002.

Kim, Seonghee. "The Roles of Knowledge Proffesionals for Knowledge Management", *INSPEL* 34, 1 (2001).

Machlup, Fritz. *Knowledge and Knowledge Production, Vol.1*, Princeton: Princeton University Press, 1980.

Malhotra, Yogesh. Knowledge Management For the New World of Business, http://www.brint.com/km/whatis.htm , 2001.

Malhotra, Yogesh. *Knowledge Management, Knowledge Organizations, Knowledge Workers...*, http://www.brint.com/interview/maeil.html, February 19, 1998.

Öğüt, Adem. *Bilgi Çağında Yönetim*, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım, 2001.

Prytherch, Raymond John. *Harrod's Librarians Glasory and Reference Book*, 9th ed., Hants : Gower, 2000.

Reitz, John M. *Online Dictionary of Library and Information Science*, 2002, http://www.wcsu.edu/library/odlis.html

Rubin , Richard E. *Foundations of Library and Information Science*, New York: Neal-Schuman Publishers, 2000.

Ruth, Stephen, Jeffery Theobald, Virgil Frizzell. *A University Based Approach Diffusion of Knowledge Management Concepts and Practice*, http://www.icasit.org/finalkmpaper.htm, 1999.

Tapscot, Don. *Digital Economy: Promise and Peril in the Age of Networked Intelligence*, New York: Mc Graw Hill, 1996.

Teknolojiye Bakan Gözümüz I-Bimsa. İstanbul: I-Bimsa Uluslar arası İş, Bilgi ve Yönetim Sistemleri, 2002.

Tiwana, Amrit. *The Knowledge Management Toolkit...*, Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall, 2000.

"Türkiye'den e-işbirliği örnekleri". *hepbizz: yeni ekonomi çözüm platformunuz*, 3 Haziran 2002.

Yalvaç, Mesut. "A Basic approach to innovations in learning in the future: Information processing model". ***First international conference on innovations in learning for the future: e-Learning proceedings: İstanbul, October 26-27, 2004.*** Ed. by M. Yalvaç and S. Gülseçen, 265-276, İstanbul: Istanbul University, 2004.

Yalvaç, Mesut. "Eğitimde doğru, güvenilir ve güncel bilgiye erişim için bir kapı: Enformasyon mesleği ve enformasyon örgütleri = A Gateway for access to accurate, reliable and actual information in the education: The information profession and the information organizations". ***New information technologies in education: International workshop proceedings: October 2002, İzmir = Eğitimde yeni bilgi teknolojileri: Uluslararası sempozyum: Ekim 2002, İzmir***. Yayına hazırlayan Emin Alıcı, 184-193, İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi, 2002.

Yalvaç, Mesut. "Sağlık hizmetlerinde bilgi yönetimi = Knowledge management in health services" ***Uluslararası Sağlık ve Hastane Yönetimi Kongresi 1-3 Haziran 2007 = International Health and Hospital Administration Congress: 1-3 June 2007***. Lefkoşa: Near East University, 2007, s.50.

Yalvaç, Mesut ve Fidan Bayraktutan. "Organizasyonlarda bilgi üretiminin desteklenmesi sürecinde etkili iletişimin rolü = The Role of effective communication in knowledge production supporting process in organizations". ***1. Uluslararası bilgi hizmetleri sempozyumu: İletişim: 25-26 Mayıs 2006, İstanbul, Türkiye = The First international symposium on information services: Communication: 25-26 May 2006, İstanbul, Turkey.*** Yayına hazırlayan Ayşe Üstün, Ümit Konya. 151-163 İstanbul: Türk Kütüphaneciler Derneği, İstanbul Şubesi yayınları 33, 2006.

SABIR ve DİKKATİNİZ İÇİN TEŞEKKÜR