

## **Kamu Hastanelerinde Çalışan Hemşirelerin Kurumlarındaki Bilgi Yönetimi Uygulamalarını Algılama Düzeylerine İlişkin Bir Araştırma**

**Orhan ADIGÜZEL\***  
**Seher DERYA\*\***

### **ÖZET**

Bilgi insanlık tarihi boyunca her dönemde olduğu gibi küreselleşen bugünün dünyasında da tüm örgütler için kilit bir başarı faktörüdür. İşletmeler ancak öğrenen, bilgi üreten bir örgüt yaratarak ve elde ettikleri bilgiyi iş süreçlerinde kullanarak diğer işletmelere karşı rekabet üstünlüğü elde edebilmektedirler. Bu anlamda örgütler; bilgiye sahip olmada, paylaşmada ve ondan etkin ve verimli bir şekilde yararlanmada stratejik rol oynayan bilgi yönetimindeki önemi, fark etmektedirler. Bilgi yönetimi, işletmelerde bilginin, üretilmesini, aktarılmasını, paylaşılmasını ve kullanılmasını sağlayan bir süreçtir. Bu sürecin doğru bir şekilde algılanması, etkin ve verimli bir şekilde planlanması, uygulanması ve yönetilmesi örgütsel amaç ve hedeflerin gerçekleştirilmesine önemli bir katkı sağlayacaktır. Bu çalışma, Isparta ilindeki kamu hastanesinde görev yapan hemşirelerin kurumlarındaki bilgi yönetimi uygulamalarını nasıl algıladıkları ve uygulamalardaki algı düzeylerinin hangi seviyede olduğunu tespit etmek için gerçekleştirilmiştir

***Anahtar Kelimeler:** Bilgi, bilgi yönetimi, bilgi yönetimi uygulamaları.*

### **The Research In State Hospitals on the Perceptual Levels of Their Nurses About the Knowledge Management**

#### **ABSTRACT**

Knowledge is a key factor for success of the organizations in today's global world as in the humans' history. The businesses can compete with the one another only by means of creating learning and producing organizations and utilizing the knowledge in the work process. In this context, the businesses are aware of the importance of knowledge management that plays a significant role in obtaining, sharing, and benefiting from knowledge. Knowledge management is the process that produces, transfers, shares, and uses knowledge. Perceiving this process correctly, planning, applying and managing it effectively contributes to the reaching of the organizational targets and objectives. This study was conducted to determine how the nurses in the hospitals of Isparta perceive the knowledge management, and also their level of perceptions in the applications.

***Key Words:** Knowledge, knowledge management, the applications of knowledge management.*

---

\* Yrd.Doç.Dr., Süleyman Demirel Üniversitesi İİBF Sağlık Yönetimi Bölümü, orhanadiguzel@gmail.com

\*\* Arş.Gör., Süleyman Demirel Üniversitesi İİBF İşletme Bölümü Yönetim-Organizasyon Anabilim Dalı, seherderya@gmail.com

## Giriş

Toplumları bir ileri safhaya taşıyan, onların ilerlemesine ve değişmelerine yol açan üç araçtan bahsedilmektedir: Yaşama biçimi, geçinme biçimi ve düşünme biçimi. İnsanlığın, tarım toplumdan sanayi toplumuna olan geçişinde buhar makinesini yapma bilgisini elde etmesi rol oynamıştır. Bu bilgi paylaşılarak ve giderek artarak makineleşmeyi ve fabrikaları beraberinde getirmiş, insanların geçinme biçimini değiştirmiştir. Geçinme biçimi değişen insanlar topraklarını bırakarak köylerden kentlere göçmeye başlamış, yaşam biçimlerini değiştirmişlerdir. Sanayi toplumundan bilgi toplumuna geçilmesinde ise; teknolojinin (bilgisayar, internet, telefon, vb.) insan hayatına girmesi etkili olmuştur. Bu anlamda; üretilen, kullanılan ve paylaşılan her türlü bilgi insanların hayatlarını kazanma, yaşama ve düşünme tarzlarında önemli değişiklikler meydana getirmektedir.

Bulduğumuz çağa ismini veren bilgiye olan ilgi her geçen gün artmaktadır. Ülkeler bu anlamda insan gücünü bilgi üreten ve kullanan bireyler olarak yetiştirmek istemekte ve bu yönde faaliyetlere girişmektedirler. İşletmeler yeniliklere açık, yaratıcı ve dinamik bir örgüt kültürü oluşturarak işgörenlerinin bilgiye erişmelerini ve bilgiden yararlanmalarını sağlamakta ve böylelikle taklit edilemeyen bir örgüt olmak için birbirleri ile rekabet etmektedirler.

Günümüz dünyasında organizasyonlar birer bilgi örgütü haline gelmişlerdir. Yani, bilgi, işletmelerin yapısında ve faaliyetlerinde değişimlere neden olmuş, onları etkili ve etkin işletme olma yarışına itmiştir. 21. Yüzyılda bilgiye erişmek, sahip olmak, bilgiyi paylaşmak ve etkin kullanabilmek yani bilgi örgütü olmak, işletmeleri sürdürülebilir rekabet üstünlüğü elde etme ve farkındalık yaratmaya ulaştıracak en etkili yol olmaktadır. Ve bu yolda işletmeler her geçen gün sahip olmak istedikleri bilgiyi ele geçiren, yeni bilgiler üretebilen, bunları kendileri için faydalı hale getiren ve ulaşılabılır bilgi yönetiminin önemini ve gereğinin farkına varmaktadır.

Bilgi yönetimi, bir organizasyonda bilginin üretilmesi, elde edilmesi, işe yönelik süreçlerde kullanılması, örgüt üyeleri ile paylaşılması gibi faaliyetlerin planlanmasını, organizasyonunu, yönlendirilmesini, koordinasyonunu ve kontrolünü tanımlamaktadır. İşletmeler rekabet avantajı elde etmek, performanslarını artırmak ve verimli olmak adına bilgi yönetiminden etkili bir şekilde yararlanmalıdırlar.

## 1. Bilgi Kavramı

Literatürde bilgi kavramının farklı tanımlarına rastlamak mümkündür. Bilgi, öğrenilmiş deneyim ve kanıtlanmış gerçek inanç<sup>1</sup> şeklinde tanımlanmaktadır. Bilgi, faaliyetlerin gerçekleştirilmesinde gereken düşünce ve tecrübe bütünü<sup>2</sup>; dinamik, aktive edilmiş enformasyon<sup>3</sup> olarak da ifade edilmektedir.

Bilgi, veri ve enformasyon kavramları birbiri ile ilişkili olgulardır. Veri (data), birbirleri ile ilişkin hale getirilmemiş olaylar ve olgularla ilgili nesnel gerçeklerden

<sup>1</sup> Ikujiro Nonaka, "A Dynamic Theory of Organizational Knowledge Creation", *Organization Science*, Vol. 5, No. 1, February 1994, p. 16-17

<sup>2</sup> T. Sullivan vd., *Managing Knowledge to Improve Reproductive Health Programs*, MAQ Paper No:5, 2004, s.1, <http://www.maqweb.org/maqdoc/km/kmsota/pdf>, 15 Haziran 2008

<sup>3</sup> C. O'Dell vd., *If Only We Knew What We Know: The Transfer of Internal Knowledge and Best Practice*, The Free Press, New York, 1998, p. 22-23

oluşan bütündür. Deney, gözlem ya da anketler sonucunda elde edilmiş veriler analiz edilmek, yorumlanmak ve kullanılabilir hale getirilmek amacıyla<sup>4</sup> kaydedilmektedir. Henüz bir anlam ifade etmemektedir.

Enformasyon ise; verinin insanlar tarafından algılanabilecek görsel ya da sözel bir içerik formatında düzenlenip anlamlı hale getirilmiş şeklidir. Bir verinin anlamlı bir bütün haline getirilmesi yani enformasyona dönüştürme işlemi için şu adımlar izlenmektedir<sup>5</sup>:

- Bağlam: Verilerin ne için elde edildiğini öğrenme.
- Sınıflandırma: Verinin bileşenlerini öğrenme.
- Hesaplama: Verileri istatistiksel yöntemlerle analiz etme.
- Düzeltme: Verideki yanlışları yok etme.
- Yoğunlaştırma: Veriyi kısa ve net hale getirme.

Bilgi, veri ve enformasyonun çeşitli aşamalardan geçirilerek kullanılabilir hale getirilmesi yani bilgi deposuna aktarılmaya uygun bulunması ile bilgi haline dönüşmektedir. Bu süreçte öncelikle verinin enformasyona, daha sonra enformasyonun bilgiye dönüşmesi izlenmektedir. Örnek verilecek olursa; “OS20-KYH150” bir veridir ve henüz bir anlam ifade etmemektedir. “OS20- KYH150” verisinin enformasyon haline dönüştürülmüş şekli, “ofislerde sıcaklık 20 derece olduğunda, bireylerin klavyedeki yazım hatası ortalama 150 olmaktadır” gibi anlaşılır bir ifade olacaktır. Bu ifadenin yorumlanarak “ofis sıcaklığı birey performansını etkilemektedir, o halde buna dikkat edilmelidir” şeklinde zihinde yer etmesi ve gerektiğinde kullanılması bize bunun bir bilgi olduğunu göstermektedir<sup>6</sup>.

Örgüt yapısı içerisinde bilgi, entelektüel sermaye şeklinde adlandırılmaktadır. İşletmenin entelektüel sermayesi yani sahip olduğu bilgi ona rekabet avantajı sağlayan en önemli kaynaktır<sup>7</sup>.

### 1.1. Bilgi Türleri ve Bilginin Önemi

Bilginin doğru algılanması, organize edilmesi ve kullanılmasının kolaylaştırılması açısından farklı sınıflandırmalar yapılmaktadır.

Bilgiyi şu şekilde kategorize etmek mümkündür<sup>8</sup>;

- İnsan zihninde var olan, kodlanmayan örtülü bilgi somut hale getirildiğinde veya sosyalleşme sürecinde açık bilgiye dönüşebilmektedir<sup>9</sup>;
- Grup veya örgüt üyelerince ya da örgütlerarası bilinen ve paylaşılan kolektif bilgi, tek bir birey tarafından bilinen duygulara, yeteneğe ve tecrübelere dayalı bireysel

<sup>4</sup> Michael K. Buckland, “Information as Thing”, *Journal Of The American Society For Information Science*, Vol. 42, No. 5, June 1991, p. 353

<sup>5</sup> İsmet Barutçugil, *Bilgi Yönetimi*, Kariyer Yayıncılık, İstanbul, 2002, s. 57

<sup>6</sup> Hasan İbicioğlu – Hulusi Doğan, *İşletmelerde Örtülü Bilgi ve Önemi*, Ekin Kitabevi, Ankara, 2006, s. 2-4

<sup>7</sup> Yaşar Tonta, “Bilgi Yönetiminin Kavramsal Tanımı ve Uygulama Alanları”, *Kütüphaneciliğin Destanı Uluslararası Sempozyumu*, Ankara, 21-24 Ekim 2004, s. 3

<sup>8</sup> Nicolas Prat, *A Hierarchical Model For Knowledge Management*, in Knowledge Management Concepts, Methodologies, Tools, Applications, Editor Murray E. Jennex, Vol. III, Information Science Reference, Hershey-NY p. 1368-1369

<sup>9</sup> Dorothy Leonard – Sylvia Sensiper, *The Role of Tacit Knowledge in Group Innovation*, in Knowledge, Groupware and the Internet, Editor David Elliott Smith, Butterworth-Heinemann Pub., USA, 2000, p. 282-283

bilgi örneği karşımıza Garry Kasparov'un IBM bilgisayarı ile satranç oynarken çıkmaktadır. Burada bilgisayar kolektif, Kasparov bireysel bilgiyi temsil etmektedir<sup>10</sup>

- Genellikle bilimsel sınıflandırmalarda yer alan daha genel bir olay ya da olgu için genel bilgi, spesifik ve genel bilginin kapsadığı durumda ise özel bilgidir bahsedilmektedir<sup>11</sup>.

- İşletmelerin öz yetenekleri; teknik (Know-what) ve uygulanabilen, operasyonel (Know-how) bilgi etrafında şekillenmektedir<sup>12</sup>

Bilgi geçmişten günümüze insanlık tarihi boyunca tartışmasız en önemli olgudur. Bilgiye sahip olan kimselere her zaman saygı duyulmuş onların bilgilerinden yararlanmak istenilmiştir. Günümüzde bilgi hala toplumlar ve iş dünyası açısından çekiciliğini ve önemini muhafaza etmektedir.

Bilgi çağında işletmeler ürettikleri veya sahip oldukları bilgiyi “ticari sır/know-how” olarak kullanmakta ve böylelikle faaliyette buldukları sektörde pazarlama gücünü ellerinde bulundurmaktadırlar<sup>13</sup>. Örneğin; Microsoft firması bilançosunda, piyasa değerinin %5'lik kısmını açıklarken, %95'lik kısmını bilgi gibi soyut değerlerle ifade etmektedir<sup>14</sup>.

Drucker'a göre, bilgi bugünün iş dünyası içerisinde başarılı olmanın bir kuralı iken<sup>15</sup>; Barutçugil, 20. Yüzyılda petrol üreten, işleyen ve ticaretini yapan örgütlerin dünyadaki en zengin örgütler olduğunu ifade etmekte ve 21. Yüzyılın petrolünün bilgi olduğunu<sup>16</sup> söylemektedir.

## 2. Bilgi Yönetimi

Bilgi yönetimi, örgütün bilgi portföyünün yaratılması, korunması, geliştirilmesi, güncellenmesi ve paylaşılması faaliyetlerinin planlanması, organizasyonu, yönlendirilmesi, koordinasyonu ve kontrolü süreçlerinin tümü olarak adlandırılmaktadır<sup>17</sup>. Başka bir tanıma göre bilgi yönetimi, bireylerin bilgiyi tanımları ve örgütsel öğrenme yeteneklerinin geliştirilmesi açısından örgütün entelektüel ve sosyal sermayelerini kullanması, örgütün inovasyon potansiyelinin kaynağıdır<sup>18</sup>. Wiig'e

<sup>10</sup> Kuan Tsae Huang, “Capitalizing Collective Knowledge for Winning, Execution and Teamwork”, *Journal of Knowledge Management*, Vol. 1, No. 2, December 1997, p. 151

<sup>11</sup> Mary R. Schmidt, “Alternative Kinds of Knowledge and Why They Are Ignored”, *Public Administration Review*, Vol. 53, No. 6, 1993, p. 530

<sup>12</sup> Ebrahim Randeree, “Knowledge Management: Securing the Future”, *Journal of Knowledge Management*, Vol. 10, No. 4, 2006, p. 147

<sup>13</sup> Ziya Gökalp, *Bilgi Güvenliği*, Bilgi Yönetimi-Akademik Yaklaşımlar kitabı içinde, Editör Berat Bir Bayraktar, Beta Yayınları, İstanbul, 2006, s. 98

<sup>14</sup> Ufuk Durna – Yavuz Demirel, “Bilgi Yönetiminde Bilgiyi Anlamak”, *Erciyes Üniversitesi İİBF Dergisi*, Sayı 30, Ocak-Haziran 2008, s. 132

<sup>15</sup> Drucker, 1993'ten alıntılan Abdullah Karakaya, “Yönetimsel Bilginin Özellikleri Üzerine Bir Araştırma”, *Teknoloji*, Cilt 7, Sayı 4, 2002, s. 607

<sup>16</sup> Barutçugil, s. 13

<sup>17</sup> J. Firestone – M. McElroy, “Doing Knowledge Management”, *The Learning Organization Journal*, Vol. 12, No. 2, 2005, p. 191

<sup>18</sup> Jacy Swan vd., “Knowledge Management and Innovation: Networks and Networking”, *Journal of Knowledge Management*, Vol. 3, No. 4, 1999, p. 264

göre bilgi yönetimi; sistematik, belirgin ve planlı bir şekilde bilgi üretme, anlama, güncelleme ve uygulama sürecidir<sup>19</sup>.

Bilginin işletmeler açısından güç olarak kendini hissettirmesi ile birlikte işe ilişkin süreçlerde farklılıklar meydana gelmiştir. Hizmet sektörüne olan ilgi artmış, hizmet üreten işletmeler çoğalmıştır. Üretim sektöründeki mavi yakalı işgücü yerine beyaz yakalı ya da teknolojist olarak da adlandırılan bilgi işçileri sınıfı ortaya çıkmıştır. Bilgi işçileri bilgiye ulaşan ve edindikleri veya öğrendikleri bilgiyi uygulamaya becerisine sahip, eğitim düzeyi yüksek işgörenlerdir<sup>20</sup>.

Bilgi yönetimini Bhatt beş aşamalı bir süreç olarak tanımlamaktadır<sup>21</sup>:

- *Bilginin Yaratılması*: Yeni düşünceler yaratma, faaliyetlerde kullanılacak gerekli fikirler ve mevcut problemler için uygun çözüm yolları geliştirme sürecidir.
- *Bilginin Tanımlanması*: Bilginin kullanılabilirliğinin, yapısının, organizasyon için gerekli olup olmamasının, güncellenip güncellenmemesi gerektiğinin değerlendirildiği süreçtir.
- *Bilginin Sunulması*: Örgüt kültürüne, çalışanların eğitim düzeyi ve yeteneklerine, bilginin yapısına uygun olarak paylaşımaya hazır hale getirilmesidir.
- *Bilginin Paylaşılması*: Yaratılan ve tanımlanan bilginin gerekli kimselere veya tüm örgüt üyelerine ulaştırılması aşamasıdır.
- *Bilginin Kullanılması*: Örgütsel bilginin işletmelerin ürün ve hizmetlerinde, iş süreçlerinde doğru bir şekilde uygulanması gerekmektedir. Aksi durumda işletmenin rekabet üstünlüğü elde etmesi güçtür.

Bilgi yönetimi, işletmelerin değer yaratabilmelerinin<sup>22</sup> ve belirledikleri amaç ve hedeflere ulaşabilmelerinin en etkili aracıdır. Bu anlamda bilgi yönetiminin organizasyona olan katkıları şunlardır<sup>23</sup>:

- Farklı fikirlerin üretilmesini, yeniliği, zihinsel emeği desteklemeyi ve bundan yararlanmayı sağlar.
- İhtiyaç duyulan yer ve zamanda, gerekli kişilerin kullanmasına ve ulaşabilmesine yönelik fikir ve tecrübelerin ortaya atılmasını sağlar.
- İşletmenin uzmanlaştığı noktadaki bilgilerinin, know-how kaynaklarının kayıt altına alınması ve saklanmasını sağlar.
- Öğrenen örgüt olmayı, bilgi paylaşımını ve örgütsel gelişmeyi sağlar.
- Bilgiye erişimin ve paylaşımın söz konusu olmasından dolayı karar mekanizmasının daha sağlıklı çalışabilmesini sağlar.
- Entelektüel sermayenin gelişmesini, desteklenmesini, etkinliklerinin arttırılmasını sağlar.

<sup>19</sup> Karl M. Wiig, "Knowledge Management: An Introduction and Perspective", *The Journal of Knowledge Management*, Vol. 1, No. 1, September 1997, p. 8

<sup>20</sup> Pınar Süral Özer vd., "Bilgi Yönetiminin Etkililiğinde Kilit Bir Faktör Olarak Bilgi İşçileri ve İnsan Kaynakları Yönetiminin Farklılaşan Özellikleri", *DEÜ, SBE Dergisi*, Cilt 6, Sayı 1, 2004, s. 259-260

<sup>21</sup> Ganesh D. Bhatt, "Knowledge Management in Organizations", *Journal of Knowledge Management*, Vol. 5, No. 1, 2001, p. 71-73

<sup>22</sup> Ahmet Erdoğan, *Bilgi Çağının Bir Gereği Olarak Çokuluslu Şirketlerde Bilgi Yönetimi*, Bilgi Yönetimi-Akademik Yaklaşımlar kitabı içinde, Editör Berat Bir Bayraktar, Beta Yayınları, İstanbul, 2006, s. 65

<sup>23</sup> B. Lehancy vd., *Beyond Knowledge Management*, PA: Idea Group Publishing, Hershey, 2004, s. 12

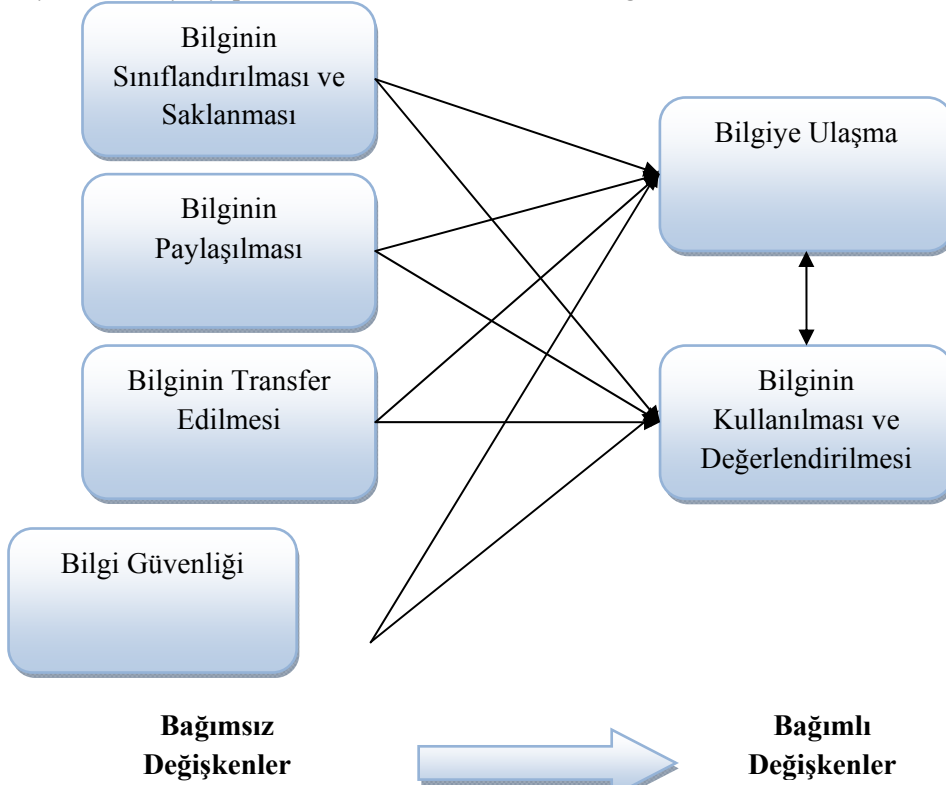
• Karar mekanizmasının daha etkin çalışması nedeniyle muhtemel hataların azaltılmasını sağlar.

Küresel ekonomi içerisinde yer alan işletmeler bilgiyi etkin yönetmek adına kültürel, operasyonel ve teknik altyapıyı<sup>24</sup> dikkate alarak bilgi yaratma, sistematik hale getirme, yayma, saklama ve kullanma süreçlerini düzenlemeli ve bilgi yönetim sistemlerinden yararlanmalıdırlar. Bilgi temelli ekonomide, bilgi işletmeler açısından sınırsız bir kaynaktır; bu nedenle organizasyonlar değer yaratma ve rekabet üstünlüğü elde etmek için bilgiyi öğrenmeli, muhafaza etmeli, aktarmalı ve uygulamalıdırlar<sup>25</sup>

### 3. Yöntem

#### 3.1. Araştırmanın Modeli

Hemşirelerin görev yaptıkları hastanedeki bilgi yönetimi uygulamalarının değerlendirilmesi kapsamında, bilgi yönetimi değerlendirme ölçeğine ait ilişkileri ortaya koymak amacıyla yapılan araştırma, tarama modelinde gerçekleştirilmiştir.



Şekil 1. Araştırmanın Modeli

<sup>24</sup> Marc Demarest, "Understanding Knowledge Management", *Long Range Planning*, Vol. 30, No. 3, 1997, p. 381

<sup>25</sup> Pei Di Shen – Chia Wen Tsai, *Web-Based Knowledge Management Model*, in Knowledge Management Concepts, Methodologies, Tools, Applications, Editor Murray E. Jennex, Vol. III, Information Science Reference, Hershey-NY, p. 1191

### 3.2. Evren Örnekleme

Araştırmanın evrenini Isparta ili sınırlarındaki tüm kamu hastanelerinde görev yapan hemşireleri, örneklemini ise; Isparta Devlet Hastanesinde görev yapan toplam 343 hemşire oluşturmaktadır.

### 3.3. Veri Toplama Araçları

Araştırmada, bu çalışmaya özel olarak geliştirilen bir anket kullanılmış ve hazırlanan sorular hemşireler boyutuyla geliştirilmiştir. Bilginin Sınıflandırılması-saklanması, paylaşılması, transfer edilmesi ve güvenliği ölçeğindeki 25 maddenin genel güvenilirliği 0,921 olarak bulunmuştur. Yapılan kmo ve barlett analizi sonucunda KMO değerinin 0,899, barlett değerinin ise 0,05 den küçük olduğu için faktör analizinin yapılabilir olduğu görülmüştür. Faktör analizi sonucunda toplam varyansı ise %57,44 olan 4 faktör oluşturmuştur. Bilgiye ulaşma ölçeğindeki 13 maddenin genel güvenilirliği 0,914, bilginin kullanılması ve değerlendirilmesi ölçeğindeki 8 maddenin genel güvenilirliği ise 0,886 olarak bulunmuş ve veriler SPSS 17 paket programında incelenmiştir.

#### 3.3.1. Bilginin Sınıflandırılması-Saklanması, Paylaşılması, Transfer Edilmesi ve Güvenliği Ölçeğinin Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizi

Tablo 1'de görüldüğü gibi; bilginin sınıflandırılması ve saklanması boyutunu oluşturan 10 maddenin güvenilirliği 0,877 olarak bulunmuş, faktör analizi yapıldığında, %18,3 varyans oranı ile tek faktör olduğu görülmüştür. Bilginin Paylaşılması boyutunu oluşturan 6 maddenin güvenilirliği 0,797 olarak bulunmuş faktör analizi yapıldığında, %15,6 varyans oranı ile tek faktör olduğu görülmüştür. Bilginin Transfer Edilmesi boyutunu oluşturan 5 maddenin güvenilirliği 0,872 olarak bulunmuş, faktör analizi yapıldığında %12,2 varyans oranı ile tek faktör olduğu görülmüştür. Bilgi Güvenliği boyutunu oluşturan 4 maddenin güvenilirliği 0,783 olarak bulunmuş ve faktör analizi yapıldığında, %11,2 varyans oranı ile tek faktör olduğu görülmüştür. KMO değeri ise 0,899 olarak bulunmuştur.

**Tablo 1. Bilginin Sınıflandırılması, Saklanması, Transfer Edilmesi ve Paylaşılması Ölçeği Faktör Yapısı**

Boyut	Varyans	Cronbach's Alpha
Bilginin Sınıflandırılması ve Saklanması	18,326	0,877
Bilginin Paylaşılması	15,632	0,797
Bilginin Transfer Edilmesi	12,237	0,872
Bilgi Güvenliği	11,245	0,783
Toplam Varyans %57,44		

#### 3.3.2. Bilgiye Ulaşma Ölçeğinin Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizi

Tablo 2'de olduğu gibi, bilgiye ulaşma ölçeğindeki 13 maddenin genel güvenilirliği 0,914 olarak bulunmuştur. Yapılan Kmo ve Barlett analizi sonucunda KMO değerinin 0,916 olarak, Bartlett değerinin ise 0,05 den küçük olduğu için faktör analizinin yapılabilir olduğu görülmüştür. Faktör analizi sonucunda toplam varyansı %51,78 olan bir faktör oluşmuştur.

**Tablo 1. Bilgiye Ulaşma Ölçeği Faktör Yapısı**

Boyut	Varyans	Cronbach's Alpha
Bilgiye Ulaşma	51,784	0,914

### 3.3.3. Bilginin Kullanılması ve Değerlendirilmesi Ölçeğinin Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizi

Bilginin kullanılması ve değerlendirilmesi ölçeğindeki 8 maddenin genel güvenilirliği 0,886 olarak bulunmuştur. Yapılan kmo ve barlett analizi sonucunda KMO değerinin 0,887 olarak Barlett değerinin ise 0,05 den küçük olduğu ve faktör analizinin yapılabilir olduğu görülmüştür. Faktör analizi sonucunda toplam varyansı %55,911 olan tek faktör oluşmuş değerler Tablo 3'te gösterilmiştir.

**Tablo 2. Bölüm İle İlgili Başa Çıkma Yolları Ölçeği Faktör Yapısı**

Boyut	Varyans	Cronbach's Alpha
Bilginin Kullanılması ve Değerlendirilmesi	55,911	0,886

### 3.4. Verilerin İstatistiksel Çözümlemesi

Bilgi Yönetimi Değerlendirme ölçeklerinin çözümlemesinde SPSS 17 paket programı kullanılarak güvenilirlik, faktör analizi, ortalama, standart sapma analizleriyle birlikte korelasyon ve regresyon hipotez testleri incelenmiştir.

## 4. BULGULAR

**Tablo 3. Bilginin Sınıflandırılması-Saklanması, Paylaşılması, Transfer Edilmesi ve Güvenliği ile Bilgiye Ulaşma Arasındaki Korelasyon**

		Bilgiye Ulaşma
Bilginin Sınıflandırılması ve Saklanması	r	0,753
	p	<b>0,000</b>
	N	343
Bilginin Paylaşılması	r	0,603
	p	<b>0,000</b>
	N	343
Bilginin Transfer Edilmesi	r	0,724
	p	<b>0,000</b>
	N	343
Bilgi Güvenliği	r	0,635



	<b>P</b>	<b>0,000</b>
	<b>N</b>	343

Bilginin sınıflandırılması ve saklanması alt boyutu ile bilgiye ulaşma alt boyutu arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yapılan korelasyon analizi sonucunda, puanlar arasında %75,3 pozitif yönde ( $r=0,753$ ;  $p=0,000<0,05$ ), bilginin paylaşılması alt boyutu ile bilgiye ulaşma alt boyutu arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yapılan korelasyon analizi sonucunda, puanlar arasında %60,3 pozitif yönde ( $r=0,603$ ;  $p=0,000<0,05$ ), bilginin transfer edilmesi alt boyutu ile bilgiye ulaşma alt boyutu arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yapılan korelasyon analizi sonucunda, puanlar arasında %72,4 pozitif yönde ( $r=0,724$ ;  $p=0,000<0,05$ ), bilgi güvenliği alt boyutu ile bilgiye ulaşma alt boyutu arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yapılan korelasyon analizi sonucunda, puanlar arasında %63,5 pozitif yönde ( $r=0,635$ ;  $p=0,000<0,05$ ) anlamlı ilişkiler bulunmuş ve bulgular Tablo 4'te gösterilmiştir. Bu sonuçlarla; bilgiye ulaşılması aşamasında, güvenilir bilgilerin sınıflandırılıp transfer edilerek kurum içinde paylaşılmasının önemi ortaya konulmaktadır.

**Tablo 4. Bilginin Sınıflandırılması-Saklanması, Paylaşılması, Transfer Edilmesi ve Güvenliği ile Bilginin Kullanılması ve Değerlendirilmesi Arasındaki Korelasyon**

		<b>Bilginin Kullanılması ve Değerlendirilmesi</b>
Bilginin Sınıflandırılması ve Saklanması	<b>r</b>	0,473
	<b>p</b>	<b>0,000</b>
	<b>N</b>	343
Bilginin Paylaşılması	<b>r</b>	0,717
	<b>p</b>	<b>0,000</b>
	<b>N</b>	343
Bilginin Transfer Edilmesi	<b>r</b>	0,651
	<b>p</b>	<b>0,000</b>
	<b>N</b>	343
Bilgi Güvenliği	<b>r</b>	0,617
	<b>p</b>	<b>0,000</b>
	<b>N</b>	343

Bilginin sınıflandırılması ve saklanması alt boyutu ile bilginin kullanılması ve değerlendirilmesi alt boyutu arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yapılan korelasyon analizi sonucunda, puanlar arasında %47,3 pozitif yönde ( $r=0,473$ ;  $p=0,000<0,05$ ), bilginin paylaşılması alt boyutu ile bilginin kullanılması ve değerlendirilmesi alt boyutu arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yapılan korelasyon analizi sonucunda, puanlar

arasında %71,7 pozitif yönde ( $r=0,717$ ;  $p=0,000<0,05$ ), bilginin transfer edilmesi alt boyutu ile bilginin kullanılması ve değerlendirilmesi alt boyutu arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yapılan korelasyon analizi sonucunda, puanlar arasında %65,1 pozitif yönde ( $r=0,651$ ;  $p=0,000<0,05$ ), bilgi güvenliği alt boyutu ile bilginin kullanılması ve değerlendirilmesi alt boyutu arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yapılan korelasyon analizi sonucunda, puanlar arasında %61,7 pozitif yönde ( $r=0,617$ ;  $p=0,000<0,05$ ) anlamlı ilişkiler bulunmuş ve bulgular Tablo 5'te gösterilmiştir. Bilginin kullanılıp değerlendirilebilmesi için öncelikli olarak öznel bilgiye ihtiyaç duyulmaktadır. Yukarıdaki sonuçlarda ham veriden daha çok, enformasyona hatta öznel hale dönüştürülmüş halinin daha anlamlı olduğunu göstermektedir.

**Tablo 5. Bilginin Kullanılması ve Değerlendirilmesi İle Bilgiye Ulaşma Arasındaki Korelasyon**

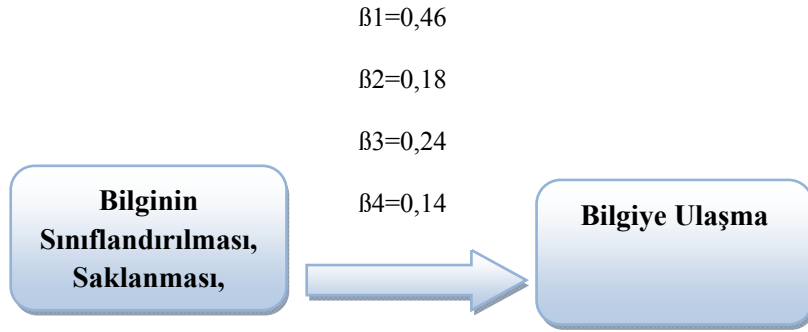
		Bilginin Kullanılması ve Değerlendirilmesi
Bilgiye Ulaşma	<b>r</b>	0,715
	<b>p</b>	<b>0,000</b>
	<b>N</b>	343

Tablo 6' da da görüldüğü üzere bilginin kullanılması ve değerlendirilmesi alt boyutu ile bilgiye ulaşma alt boyutu arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yapılan korelasyon analizi sonucunda, puanlar arasında %71,5 düzeyinde pozitif yönde anlamlı ilişki bulunmuştur. ( $r=0,715$ ;  $p=0,000<0,05$ ). Buna göre bilginin kullanılması ve değerlendirilmesi alt boyutu puanı arttıkça bilgiye ulaşma alt boyutu puanı da artmaktadır.

**Tablo 6. Bilginin Sınıflandırılması-Saklanması, Paylaşılması, Transfer Edilmesi ve Güvenliğinin Bilgiye Ulaşma Üzerine Etkisi**

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	$\beta$	t	p	F	Model (p)	R <sup>2</sup>
Bilgiye Ulaşma	Sabit	-0,075	-0,547	0,585	248,201	<b>0,000</b>	0,743
	Bilginin Sınıflandırılması ve Saklanması	0,461	13,098	<b>0,000</b>			
	Bilginin Paylaşılması	0,179	5,142	<b>0,000</b>			
	Bilginin Transfer Edilmesi	0,236	6,751	<b>0,000</b>			
	Bilgi Güvenliği	0,139	4,233	<b>0,000</b>			

Bilgiye ulaşma düzeyinin bilginin sınıflandırılması, saklanması, transfer edilmesi ve paylaşılmasından etkilenme durumunu test etmek için yapılan regresyon modeli istatistiksel olarak anlamlıdır ( $F=248,201$ ;  $p=0,000<0,05$ ). Bilginin Sınıflandırılması ve Saklanması 1 birim arttığında, Bilgiye Ulaşma 0,461 birim ( $\beta_1=0,461$ ;  $t=13,098$ ;  $p=0,000<0,05$ ), bilginin paylaşılması 1 birim arttığında Bilgiye ulaşma 0,179 birim ( $\beta_2=0,179$ ;  $t=5,142$ ;  $p=0,000<0,05$ ), bilginin transfer edilmesi 1 birim arttığında bilgiye ulaşma 0,236 birim ( $\beta_3=0,236$ ;  $t=6,751$ ;  $p=0,000<0,05$ ), bilgi güvenliği 1 birim arttığında bilgiye ulaşma 0,139 birim ( $\beta_4=0,139$ ;  $t=4,233$ ;  $p=0,000<0,05$ ) artmaktadır. Bilgiye ulaşmanı etkileyen faktörler içerisinde bilginin sınıflandırılması ve saklanması, bilginin paylaşılması, bilginin transfer edilmesi, bilgi güvenliği bilgiye ulaşmanı %74,3 oranında açıklamaktadır ( $R^2=0,743$ ). Bu sonuçlara göre; bilginin sınıflandırılması-saklanması, paylaşılması, transfer edilmesi ve güvenliğinin bilgiye ulaşma üzerine etkisi vardır.



Bilginin sınıflandırılması, saklanması, transfer edilmesi ve paylaşılmasının bilgiye ulaşma üzerine etkisinin incelendiği regresyon modelleri anlamlı bulunmuştur ( $p<0,05$ ).

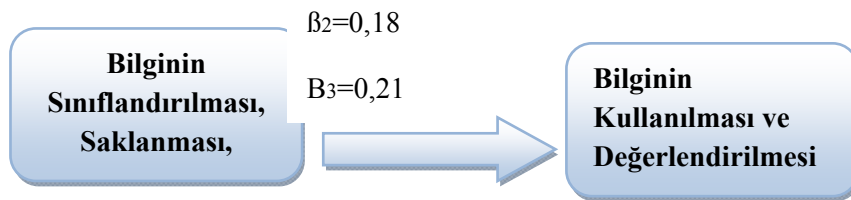
**Tablo 7. Bilginin Sınıflandırılması-Saklanması, Paylaşılması, Transfer Edilmesi ve Güvenliğinin Bilginin Kullanılması ve Değerlendirilmesi Üzerine Etkisi**

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	$\beta$	t	p	F	Model (p)	$R^2$
Bilginin Kullanılması ve Değerlendirilmesi	Sabit	0,598	3,654	<b>0,000</b>	142,967	<b>0,000</b>	0,624
	Bilginin Sınıflandırılması ve Saklanması	0,071	1,694	0,091			

	Bilginin Paylaşılması	0,415	9,993	<b>0,000</b>			
	Bilginin Transfer Edilmesi	0,181	4,331	<b>0,000</b>			
	Bilgi Güvenliği	0,211	5,373	<b>0,000</b>			

Bilginin kullanılması ve değerlendirilmesi düzeyinin bilginin sınıflandırılması, saklanması, transfer edilmesi ve paylaşılmasından etkilenme durumunu test etmek için yapılan regresyon modeli istatistiksel olarak anlamlıdır ( $F=142,967$ ;  $p=0,000<0,05$ ). Bilginin paylaşılması 1 birim arttığında bilginin kullanılması ve değerlendirilmesi 0,415 birim ( $\beta_1=0,415$ ;  $t=9,993$ ;  $p=0,000<0,05$ ), bilginin transfer edilmesi 1 birim arttığında bilginin kullanılması ve değerlendirilmesi 0,181 birim ( $\beta_2=0,181$ ;  $t=4,331$ ;  $p=0,000<0,05$ ), bilgi güvenliği 1 birim arttığında ise bilginin kullanılması ve değerlendirilmesi 0,211 birim ( $\beta_3=0,211$ ;  $t=5,373$ ;  $p=0,000<0,05$ ) artmaktadır. Bilginin sınıflandırılması ve saklanması, bilginin kullanılması ve değerlendirilmesini istatistiksel olarak etkilememektedir ( $t=1,694$ ;  $p=0,091>0,05$ ). Bu sonuçlar çerçevesinde bilginin paylaşılması, transfer edilmesi ve güvenliğinin bilginin kullanılması ve değerlendirilmesi üzerine etkisinden bahsedilirken, bilginin sınıflandırılması ve saklanmasının herhangi bir etkisi bulunmamaktadır. Bilginin kullanılması ve değerlendirilmesi etkileyen faktörler içerisinde bilginin paylaşılması, bilginin transfer edilmesi, bilgi güvenliği %62.4 oranında açıklamaktadır ( $R^2=0,624$ ).

$$\beta_1=0,42$$

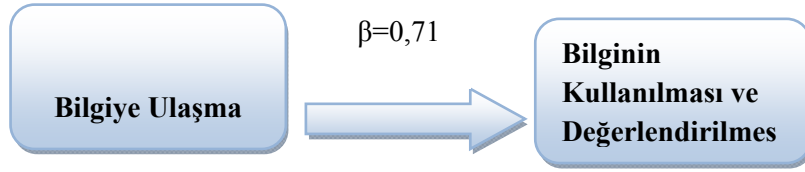


Bilginin sınıflandırılması, saklanması, transfer edilmesi ve paylaşılmasının bilginin kullanılması ve değerlendirilmesi üzerine etkisinin incelendiği regresyon modelleri anlamlı bulunmuştur. ( $p<0,05$ ).

**Tablo 8. Bilgiye Ulaşmanın Bilginin Kullanılması ve Değerlendirilmesi Üzerine Etkisi**

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	$\beta$	t	p	F	Model (p)	R <sup>2</sup>
Bilginin Kullanılması ve Değerlendirilmesi	Sabit	1,210	7,839	<b>0,000</b>	356,77	<b>0,000</b>	0,510
	Bilgiye Ulaşma	0,707	18,888	<b>0,000</b>			

Bilginin kullanılması ve değerlendirilmesi düzeyinin bilgiye ulaşmadan etkilenme durumunu test etmek için yapılan regresyon modeli istatistiksel olarak anlamlıdır (F=356,770; p=0,000<0,05). Bilgiye ulaşma 1 birim arttığında bilginin kullanılması ve değerlendirilmesi 0,707 birim ( $\beta=0,707$ ; t=18,888; p=0,000<0,05) artmaktadır. Bilginin kullanılması ve değerlendirilmesini etkileyen faktörler içerisinde bilgiye ulaşma %51 oranında açıklamaktadır (R<sup>2</sup>=0,510). Ancak ulaşılan bilginin kullanılıp değerlendirilmesi hususu bu sonuçlarla da bir kez daha ortaya konulmuştur.



Bilgiye ulaşmanın bilginin kullanılması ve değerlendirilmesi üzerine etkisinin incelendiği regresyon modelleri anlamlı bulunmuştur (p<0,05).

### Sonuç ve Öneriler

21. yüzyıl iş yaşamını şekillendiren globalleşme ve bunun sonucu olarak teknolojik, ekonomik ve sosyal alanlardaki değişimler, mücadele edilmesi zorunlu hale gelen rekabet ortamına zemin hazırlamıştır. Bu nedenle işletmeler, böyle bir ortamda rekabet üstünlüğünü elde edebilenin çarelerini ve stratejilerini de araştırmaktadırlar. Rekabet üstünlüğünü sağlamada avantajlı hale getirebilen yollardan birisi de bilgi yönetiminin etkin ve doğru kullanımından geçmektedir. Çünkü müşterilerin giderek artan istekleri, isteklerin karşılanmasındaki hız ve kalite talepleri, ekonomiklik ve ihtiyaçlardaki çeşitlilik, ancak iyi bir bilgi yönetimi sayesinde gerçekleşmektedir. Hizmet sektörünün önde gelenlerinden biri olan sağlık hizmetleri de, bahsedilen tüm bu gelişmelerden etkilenmekte ve kurumlarında bilgi yönetim uygulamalarına öncelik verme ihtiyacı hissetmektedirler. Yönetim bilgi sistem ve teknolojilerine sahip bir işletmenin sağlayabileceği avantajlar ise şu şekilde sıralanabilir;

- Çalışanlarda kuruma aidiyet duygusu verdiğinden dolayı, onların moral ve motivasyonlarını üst düzeyde tutar
- Çalışanların verimli olması hizmet kalitesine yansıtacağından, müşteri memnuniyetine neden olur.

- İhtiyaç duyulan gerekli bilgilere zamanında ulaşılması, tüm yönetim kademelerinde etkin kararların alınmasını sağlar.

- Rekabet üstünlüğü sağlayabilecek olan ürün ve hizmetlerin geliştirilmesine imkân ve fırsat verir.

- Birçok çalışana örgüt içinde bireysel kariyer fırsatı verir.

Hastane veya herhangi bir sağlık kuruluşunun da bilgi yoğun bir işletme veya organizasyon oluşu bilgi yönetimi uygulamalarına olan ihtiyacı ortaya çıkartmaktadır. Bu çalışmada da; kamu hastanesinde görev yapan hemşirelerin bilgi yönetimi algılamaları, değişkenler çerçevesinde incelenmiş ve algılama düzeyleri hakkında araştırma yapılmıştır. Araştırma sonuçlarına göre;

- Bilgiye ulaşılması aşamasında, güvenilir bilgilerin sınıflandırılıp transfer edilerek kurum içinde paylaşılması gerekmektedir.

- Ham veriden daha çok, enformasyona hatta öznel hale dönüştürülmüş bilginin daha kullanılabilir ve yararlanabilir olduğu görülmektedir.

- Ayrıntılı ve gerekli bilgilere gerektiği şekliyle ne kadar çok ulaşıyorsa, bilginin kullanılması ve değerlendirilmesi fırsatları da artmaktadır.

- Bilginin sınıflandırılması-saklanması, paylaşılması, transfer edilmesi ve güvenliğinin, bilgiye ulaşma ve kullanma üzerinde pozitif bir etkisi vardır. Çünkü nitelikle hale gelmiş anlamlı bilgilere, çalışanların özellikle hemşirelerin ulaşma istekleri daha fazla olabilmektedir.

- Ancak ulaşılan bilginin kullanılıp değerlendirilmesi hususu, bu sonuçlarla da bir kez daha ortaya konulmaktadır.

Kamu kurum ve kuruluşlarının verimliliğinin ve etkinliğinin konuşulduğu bu günlerde, bilgi yönetimi uygulamalarının ne kadar önemli olduğu bilinmektedir. Bilgi yönetimi uygulamasına önem veren bir kurumdaki yapılan bu araştırma, beklenen sonuçları vermiş olabilir ama bu araştırmanın farklı bir ildeki benzer bir kurumdaki uygulamayla karşılaştırması gerekmektedir. Bir sonraki çalışmada düşünülen bu karşılaştırmanın yanında, uygulama tüm sağlık çalışanlarına yönelik gerçekleştirilebilir.

**KAYNAKÇA**

- BARUTÇUGİL İsmet, *Bilgi Yönetimi*, Kariyer Yayıncılık, İstanbul, 2002.
- BHATT Ganesh D., "Knowledge Management in Organizations", *Journal of Knowledge Management*, Vol. 5, No. 1, 2001, p. 71-73.
- BUCKLAND Michael K., "Information as Thing", *Journal Of The American Society For Information Science*, Vol. 42, No. 5, (June 1991), pp. 351-360.
- DEMAREST Marc, "Understanding Knowledge Management", *Long Range Planning*, Vol. 30, No. 3, 1997, pp. 374-384.
- DURNA Ufuk ve Yavuz DEMİREL, "Bilgi Yönetiminde Bilgiyi Anlamak", *Erciyes Üniversitesi İİBF Dergisi*, Sayı 30, Ocak-Haziran 2008
- ERDOĞDU Ahmet, *Bilgi Çağının Bir Gereği Olarak Çokuluslu Şirketlerde Bilgi Yönetimi*, Bilgi Yönetimi-Akademik Yaklaşımlar kitabı içinde, Editör Berat Bir Bayraktar, Beta Yayınları, İstanbul, 2006.
- FIRESTONE J. & M. MCELROY, "Doing Knowledge Management", *The Learning Organization Journal*, Vol. 12, No. 2, 2005, pp. 189-212.
- GÖKALP Ziya, *Bilgi Güvenliği*, Bilgi Yönetimi-Akademik Yaklaşımlar kitabı içinde, Editör Berat Bir Bayraktar, Beta Yayınları, İstanbul, 2006.
- HUANG Kuan Tsae, "Capitalizing Collective Knowledge for Winning, Execution and Teamwork", *Journal of Knowledge Management*, Vol. 1, No. 2, (December 1997), p. 149-156.
- İBİCİOĞLU Hasan ve Hulusi DOĞAN, *İşletmelerde Örtülü Bilgi ve Önemi*, Ekin Kitabevi, Ankara, 2006.
- KARAKAYA Abdullah, "Yönetimsel Bilginin Özellikleri Üzerine Bir Araştırma", *Teknoloji*, Cilt 7, Sayı 4, 2002, ss. 605-614.
- LEHANEY B., S. CLARKE, E. COAKES & G. JACK, *Beyond Knowledge Management*, PA: Idea Group Publishing, Hershey , 2004.
- LEONARD Dorothy & Sylvia SENSIPER, *The Role of Tacit Knowledge in Group Innovation*, in Knowledge, Groupware and the Internet, Editor David Elliott Smith, Butterworth-Heinemann Pub., USA, 2000, pp. 281-302.
- NONAKA Ikujiro, "A Dynamic Theory of Organizational Knowledge Creation", *Organization Science*, Vol. 5, No. 1, (February 1994), pp. 14-37.
- O'DELL C., C. J GRAYSON, N. ESSAIDES, *If Only We Knew What We Know: The Transfer of Internal Knowledge and Best Practice*, The Free Press, New York, 1998.
- ÖZER SÜRAL Pınar, Ömür ÖZMEN ve Ömür SAATÇIOĞLU, "Bilgi Yönetiminin Etkililiğinde Kilit Bir Faktör Olarak Bilgi İşçileri ve İnsan Kaynakları Yönetiminin Farklılaşan Özellikleri", *DEÜ, SBE Dergisi*, Cilt 6, Sayı 1, 2004, s. 254-275.
- PRAT Nicolas, *A Hierarchical Model For Knowledge Management*, in Knowledge Management Concepts, Methodologies, Tools, Applications, Editor Murray E. Jennex, Vol. III, Information Science Reference, Hershey-NY p. 1366-1379.
- RANDEREE Ebrahim, "Knowledge Management:Securing the Future", *Journal of Knowledge Management*, Vol. 10, No. 4, 2006, pp. 145-156.
- SCHMIDT Mary R., "Alternative Kinds of Knowledge and Why They Are Ignored", *Public Administration Review*, Vol. 53, No. 6, 1993, pp. 525-530.
- SHEN Pei Di & Chia Wen TSAI, *Web-Based Knowledge Management Model*, in Knowledge Management Concepts, Methodologies, Tools, Applications, Editor Murray E. Jennex, Vol. III, Information Science Reference, Hershey-NY, pp. 1191-1199.
- SULLIVAN T., M. AGUILAR, L. BERNAL, R. BLACKBURN, B. CARLSON, V. CARROLL, *Managing Knowledge to Improve Reproductive Health Programs*, MAQ Paper No:5, <http://www.maqweb.org/maqdoc/km/kmsota/pdf>, (15.06.2010).

SWAN Jacy, Sue NEWELL, Harry SCARBROUGH & Donald HISLOP, "Knowledge Management and Innovation: Networks and Networking", *Journal of Knowledge Management*, Vol. 3, No. 4, 1999, pp. 262-275.

TONTA Yaşar, "Bilgi Yönetiminin Kavramsal Tanımı ve Uygulama Alanları", *Kütüphaneciliğin Destanı Uluslararası Sempozyumu*, Ankara, 21-24 Ekim 2004, ss. 1-9.

WIIG Karl M., "Knowledge Management: An Introduction and Perspective", *The Journal of Knowledge Management*, Vol. 1, No. 1, (September 1997), pp. 6-14.