

# ÖRGÜTSEL BİLGİ YÖNETİM SÜRECİNDE BİLGİ YÖNETİM PERFORMANSI BOYUTLARI: ÖLÇEK GELİŞTİRME VE GEÇERLİLİĞİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

*Ahmet ÇETİNKAYA*

*Marmara Üniversitesi, İletişim Fakültesi, Araştırma Görevlisi Dr.*

## **DIMENSIONS OF INFORMATION MANAGEMENT PERFORMANCE IN ORGANIZATIONAL INFORMATION MANAGEMENT PROCESSES: A RESEARCH OF SCALE DEVELOPMENT**

*Abstract: In recent years, the concept of information left its traditional meaning and became an important concept for micro companies as well as many macro degree companies. The most important reason for this fact is; nowadays, organizations have a responsibility to make their information savings and sharings a capital in order to get a competition advantage. This fact requires the managability of information more than it's possession. The management of the information is emerged as a process which follows a wide and a systematic structure. Processing the information of organizations in accordance with the aims of the company is provided by structuring the information management process. The performance of the information management process shows the efficiency of developed system's usage. The aim of this research is to find the dimensions of information management performance. The scale that had developed for the research applied for 300 people who work on companies that use information management processes. The dimensions of information management performance is determined as "Information Sharing", "Information Gathering", "Information Production", and "Information Storing" with (CFI=0,90; NFI=0,86; TLI=0,88 and RMSEA=0,08) fit measures.*

*Keywords: Knowledge Management Process, Scale Development, Scale Validation, Structural Equation Modeling*

## **ÖRGÜTSEL BİLGİ YÖNETİM SÜRECİNDE BİLGİ YÖNETİM PERFORMANSI BOYUTLARI: ÖLÇEK GELİŞTİRME VE GEÇERLİLİĞİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA**

*Özet: Son yıllarda bilgi kavramı geleneksel anlamının dışına çıkmış ve birçok makro seviyedeki işletmeler kadar mikro seviyedeki işletmeler içinde önemli bir kavram olmuştur. Bunun en önemli nedeni ise günümüzde örgütler için sürdürülebilir bir rekabet avantajı sağlayabilmek için bilgi birikimlerini ve paylaşımlarını sermaye haline getirme zorunluluğunun doğmuş olmasıdır. Bu durum bilgiye sahip olmaktan çok onun yönetilebilmesini gerektirmektedir. Bilginin yönetilmesi ise kapsamlı ve sistematik bir yapıyı takip eden bir süreç olarak karşımıza çıkmaktadır. Örgütlerde elde edilen bilginin işletmenin amaçlarına uygun olarak işlenmesi, bilgi yönetim sürecinin yapılanmasıyla sağlanmaktadır. Bilgi yönetim sürecinin performansı ise kurulan sistemin ne derece etkin olarak kullanıldığının bir göstergesidir. Bu çalışmanın temel amacı bilgi yönetim performansını oluşturan boyutların tespitidir. Araştırma kapsamında geliştirilen ölçek bilgi yönetim sürecini kullanan firmalarda çalışan 300 kişiye uygulanmıştır. Bilgi yönetim performansı boyutları "Bilgi Paylaşımı", "Bilgi Toplama", "Bilgi Üretimi" ve " Bilgi Depolama" olarak belirlenmiş ve yüksek düzeyde (CFI=0,90; NFI=0,86; TLI=0,88 ve RMSEA=0,08) uyum değerleri elde edilmiştir.*

*Anahtar kelimeler: Bilgi Yönetim Süreci, Ölçek geliştirme, Ölçek Geçerliliği, Yapısal Eşitlik Modelleme*

## **I. GİRİŞ**

Günümüzün küreselleşen dünyasında bir yandan sürekli ve hızlı değişim ile belirsizlik, diğer yandan ise ekonomik, sosyal, siyasal, teknolojik değişim ve gelişim örgütlerin yoğun rekabet ortamında ayakta kalabilmelerini zorlaştırmaktadır. Böyle bir ortamda örgütlerin planlanan amaçlarına ulaşabilmesi ve hedefledikleri başarıyı yakalayabilmeleri bilgiyi ne kadar iyi yönetebildiklerine bağlıdır. Çünkü artık bilgi günümüzün en önemli üretim faktörü haline gelmiştir. Son 250 yılda bilgi kavramındaki değişim toplumu, ekonomiyi de etkilemiş ve değiştirmiştir. Drucker refahı üretecek iki temel kaynağın enformasyon ve bilgi olduğunu [1], geleneksel kaynakların (emek, toprak, sermaye gibi) karlılığının giderek düşmekte olduğunu belirtmiş ve bilginin

ekonomideki bu üstünlüğünü enformasyon kapitalizmi olarak ifade etmiştir [2].

Geçmişte örgütleri ayakta tutan bürokratik bir ihtiyaç olan bilgi genel olarak sahip olunması gereken bir güçtü. Fakat bu güç günümüzde değişimin çok hızlı olması nedeniyle bilgiye sahip olmaktan ziyade onu kullanabilmek ve yönetebilmek olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu durum örgütlerin etkin bir bilgi yönetim sürecine ve uygulamalarına sahip olmalarını gerektirmektedir. Bu bağlamda, bilgi yönetimi süreçleri veya kavramı günümüz dünyasında, ister istemez, hayatın her alanında karşımıza çıkmaktadır.

Çalışmanın temel amacı örgütsel bilgi yönetimi sürecinde bilgi yönetim performansı boyutları ele alınarak

bu boyutların ölçümlenebilmesi için bir ölçek geliştirilmesi ve bu ölçeğin geçerliliği ve güvenilirliğinin test edilmesidir.

## II. BİLGİ YÖNETİMİ

Bilgi, büyük ölçüde bilmeye, kavramaya ilişkin ileri düzeyde kişisel bir kavram iken yönetim, ortak amaçlar için takım çalışmasını gerektiren örgütsel süreçleri ifade eder ve bu durum iki kavramın bir arada kullanılmasını zorlaştırmaktadır. Fakat giderek daha yaygın bir biçimde, bilginin pazarda üstünlük sağlayan çok kritik öneme sahip bir örgütsel kaynak olduğunun kabul görmesi, bilginin yönetilmesini şansa bırakılmayacak kadar önemli bir konu haline getirmektedir [3].

Birçok araştırmacı klasik muhasebe sisteminin örgütlerin sahip olduğu değerli bilgi, entelektüel sermaye ve diğer maddi olmayan varlıkları açıklayamadığını vurgulamıştır [4]. Cisimsiz ekonomiye geçişle birlikte somut değerler yerine somut olmayan varlıklar önemini artırmaya başlamıştır. Bu soyut varlıklar ise bir bütün halinde bilgi olarak tanımlanabilir. Sermaye-yoğun firmaların yerini bilgi-yoğun firmaların alması ile birlikte işgücü, makine ve malzeme dışında “bilgi” kavramının tanımlanması ve ön planda tutulması, bilgi süreçlerinin nasıl yönetilebileceği konusunu gündeme getirmektedir. 1980’li yıllarda entelektüel sermaye kavramıyla ortaya çıkan bu gelişme günümüzde bilgi yönetimi yaklaşımına dönüşmüştür.

Bilgi yönetimi, entelektüel sermayenin yönetilmesinden öte, bilginin oluşturulması, dönüştürülmesi ve kullanılması gibi bilgi ile ilgili bütün faaliyetleri de kapsamaktadır. Gelişen bu yeni perspektifle birlikte örgütlerde bilginin yaratılması, saklanması ve değere dönüştürülmesi temel odak noktasını oluşturmuştur [5].

Bilgi yönetimi, bireysel ve kurumsal bilgi kaynaklarını etkili bir biçimde örgütleyen, bu kaynakları en üst düzeyde örgüte katan ve örgütün amaçlarına ulaşması için her türlü bilgi kaynağını örgütle bütünleştiren bir disiplindir [6].

Bilgi yönetimi, bireylerin ya da kurumların, sahibi olduğu her türlü bilgi kaynağına yeni anlamlar ilave ederek ve bunları yeniden yorumlayarak bilgi üretmesi, çoğaltması, kullanması, çevresi ile paylaşması ve düzenli bir biçimde muhafaza etmesi evrelerinden oluşan bütünsel bir çerçevedir [7].

Bilgi yönetimi, örgütlerin rekabet güçlerini artırmak ve sürdürmek için bilginin etkin bir biçimde tanımlanması, elde edilmesi ve kullanılmasını amaçlayan strateji veya süreçler olarak da tanımlanabilir [8].

Örgütlerde bilginin stratejik bir kaynak olarak kabul edilmeye başlanması ve işletme içerisinde değer yaratma aracı olarak görülmesiyle beraber bilgiyi sistematik bir şekilde elde etmek, sınıflamak, depolamak ve paylaşmak da önem kazanmıştır. Bilgi yönetimi bu süreç içerisinde yeniliğin, büyümenin ve değerlerin kaynağı haline gelmiştir [9].

## III. BİLGİ YÖNETİMİ SÜREÇLERİ

Örgütlerin, sürdürülebilir bir rekabet avantajına sahip olabilmeleri için bilgi yönetiminin sunduğu fırsatları çok iyi değerlendirerek bilgiyi kıymetli, örgütsel bir varlığa dönüştürebilmesi, tecrübe ve uzmanlıklarını biçimsel hale getirebilmesi, paylaşabilmesi ve dağıtılabilmesi gerekmektedir.

Wiig, bilgi yönetimini, şirketin bilgi varlıklarıyla ilgilenme, yaratma ve onlardan faydalanmak için ihtiyaç duyulan tüm faaliyetler ve bakış açılarını, bunların örgütlerin iş ve işleme konularını desteklemedeki hususi konumunu kapsamak olarak tanımlamaktadır [10]. Bilgi yönetimi süreçlerini ise; bilginin çeşitli kaynaklardan toplanması, üretilmesi ve farklı bilgiye dönüştürülmesi, işletme içine yayılması, kullanılması ve değerinin fark edilmesi süreçleri şeklinde ifade etmektedir [11].

Ruggles ise bilgi yönetimini üç süreçten oluşan bir yapı olarak ele almaktadır. Ona göre; birinci süreç meydana getirmedir. Bu süreç bilginin oluşturulması, elde edilmesi, sentez ya da bilginin uyarlanması gibi çalışmalarla desteklenebilir. İkinci süreç olan tanzim etme ise; bilginin elde tutulması ve temsil edilmesi faaliyetleri ile desteklenebilir. Ruggles’a göre bilgi yönetiminin son aşaması ise transferdir [12].

O’Dell’in bilgi yönetimi yaklaşımında yedi safha yer almaktadır. Bunlar; belirleme, toplama, adapte etme, organize etme, uygulama, paylaşma ve yaratmadır [13].

Van der Spek ve Spijkervet, işletmelerde bilginin yönetilmesi ile alakalı olarak; yeni bilginin oluşturulması, yeni ve mevcut bilgilerin korunması, bilginin dağıtılması ve ideal bilgilerin birleştirilip toparlanması süreçlerini önermektedir [14].

Holsapple ve Joshi ise; bilginin elde edilmesi, bilginin seçilmesi, bilginin içselleştirilmesi, bilginin kullanılması, bilginin üretilmesi, bilginin dışsallaştırılması olarak altı safhalı bir süreç belirtmiştir [15].

Liebowitz ve Beckman bilgi yönetimini, sürdürülebilir bir rekabet ve özellikle entelektüel sermaye unsurlarıyla müşterek olarak büyük bir çaba ile en uygun sonucu alabilmesi için bilgi varlıklarının en iyi biçimde elde edilmesiyle, güvenliğin sağlanmasıyla, depolanmasıyla, koordinasyonu, dağıtılmasıyla ve

yönetimiyle ilgilenir şeklinde tanımlamaktadır [16]. Bilgi yönetimi süreçlerini ise bilginin toplanması, ayrıştırılıp seçilmesi, organize edilmesi, depolanması, paylaşılması ve uygulanması şeklinde ifade etmektedir [17].

Beckman, diğer teorisyenlerden daha kapsamlı olarak işletmelerde bilginin yönetilmesi adına sekiz adımın altını çizmektedir [18]

1. Tanımlama: Temel yeteneklerin saptanması, strateji ve bilgi kaynaklarının belirlenmesi
2. Toplama: Mevcut bilginin formülasyonu
3. Seçme: Bilginin doğruluğunun ve alaka derecesinin tespiti
4. Depolama: İşletmedeki hali hazırdaki bilginin, bilgi havuzunda saklanması
5. Paylaşma: Bilginin, kullanıcılara otomatik dağıtılması
6. Uygulama: Bilginin kullanılması (Problem çözümünde, karar aşamasında, eğitimde vs.)
7. Yaratma: Araştırma, deneyler, gözlem, yaratıcı düşünme gibi yöntemlerle yeni bilgilerin keşfedilmesi
8. Satma (Kullanma): Bilgi temelli ürün ya da hizmetlerin geliştirilmesi ve pazarlanması

Marquardt ise bilgi yönetimini; bilginin elde edilmesi, üretilmesi, transferi, kullanılması ve depolanması süreçlerinden oluşan bir bütün olarak ifade etmektedir [19].

Literatür ışığında bilgi yönetim sürecinin temel taşlarının bilgi toplama, bilgi üretimi, bilgi depolama ve bilgi paylaşımı olduğu görülmektedir.

## IV. YÖNTEM

### IV.1. Örneklem

Bilgi Yönetim Süreci kullanan işletmelerde çalışan 350 kişiye anket uygulanmış 300 anket analize uygun bulunmuştur. Örneklem %62'sini kadın, %28'ini erkek çalışanlar oluşturmaktadır, ortalama yaş 30,86, standart sapma ise 5,92'dir. Anketi yanıtlayanların gelir düzeyi %44,3'ü 1000 YTL'den az, %21,7'si 1000-2000 YTL ve %20,7'si 2000 YTL'nin üzerinde gelir seviyesine sahiptir.

### IV.2. Ölçüm Aracı

Bilgi Yönetim Süreci Performansı ölçeği; uzman kişilerle, yapılan ön görüşmeler sonucunda ve bilişim literatürüne dayandırılarak geliştirilmiştir. Literatürde "Bilgi Yönetim Performansı" [20] ölçeğinden faydalanılmış ve ölçek yeniden geliştirilerek dört alt

boyutta incelenmiştir. Ölçek 32 ifadeden oluşmaktadır ve anketi yanıtlayanlardan her bir madde de ifade edilen düşüncelere ne derece katıldıklarını beş basamaklı aralıklı ölçek üzerinde ("1= Hiç"; "5= Tamamen") belirtmeleri istenmiştir.

### IV.3. Analiz

Anket geliştirme ve geçerlilik çalışmalarının ilk aşamasında ölçeğin doğası ve yapısı hakkında bilgi elde etmek, açıklayıcılığı az olan veya açıklayıcı olmayan soruların hangileri olduğunu belirlemek ve bunları elemek için Betimleyici Faktör analizi (BFA) teknikleri kullanılmalıdır. Ölçeğin yapısı keşfedildikten sonra ise yapının doğrulanması, teyit edilmesi amacıyla Doğrulayıcı Faktör Analizi (DFA) kullanılır [21] [22]. Bu çalışmada da araştırmacılar tarafından geliştirilen ölçek ilk defa kullanıldığı için sırasıyla BFA ve DFA uygulanmıştır.

#### IV.3.1. Betimleyici Faktör Analizleri Bulguları

Bilgi Yönetim Süreci Performansının boyutlarını tespit etmek amacıyla betimleyici faktör analizi yapılmıştır. Veri setinin faktör analizine uygunluğunun test edilmesi için, Kaiser-Meyer-Olkin ölçek yeterliliği testi uygulanmış 0,92 değeri elde edilmiştir. Bu değer 0,50'nin üzerinde olması, örneklemin faktör analizi için uygun olduğunu göstermektedir [23]. Bartlett küresellik testi sonucu 3847,48'dir ve bu değer elde edilen faktörlerin anlamlı olduğuna işaret etmektedir ( $p=0,00$ ). Daha sonra Temel Bileşenler Analizi, Varimax döndürme yöntemi kullanılarak betimsel faktör analizi gerçekleştirilmiştir. Yapılan faktör analizinde özdeğerleri 1 ve üzerinde olan 4 faktör ortaya çıkarken, birden fazla faktör altında yüksek faktör ağırlığı olan ifadeler analizden çıkarılmıştır. Sonuç olarak 21 sorudan oluşan dört faktör elde edilmiştir. Faktörlerin açıklayıcılık yüzdeleri %19,57 ile %14,44 aralığında olup toplam açıklanan varyans değeri %68,36'dır. Faktörler sırasıyla "Bilgi Paylaşımı", "Bilgi Toplama", "Bilgi Üretimi" ve "Bilgi Depolama" olarak isimlendirilmiştir. Faktörlerin içsel tutarlılıkları hesaplanmıştır. Bütün faktörlerin tutarlılık değerleri 0,70 değerinin üzerindedir (Tablo 1) [24].

#### IV.3.2. Doğrulayıcı Faktör Analizleri Bulguları

BFA sonucunda elde edilen faktörlerin daha derinlemesine incelenmesi için doğrulayıcı faktör analizi AMOS 18.0 programıyla test edilmiştir (Şekil 1).

Doğrulayıcı faktör analizi sonucunda elde edilen  $\chi^2(183)=610,10$ ;  $p=0,00$  değeri gözlenen ve beklenen kovaryans matrislerinin birbirlerinden farklı olduklarını göstermektedir.

**Tablo 1. Bilgi Yönetim Süreci Performans Değerlendirme Ölçeği için BFA ve DFA Sonuçları**

	BFA	DFA
	Faktör Ağırlığı	Faktör Ağırlığı
Bilgi Paylaşımı ( $\alpha=0,90$ ; AV=19,57; YG=0,91)		
Bilgiyi örgütün tamamına dağıtırım.	0,843	0,779
Bireysel bilgiyi örgüte kazandırırım.	0,799	0,856
Örgütsel bilginin bireylere transferini sağlarım.	0,772	0,807
Bilgiyi uygular, konular ve ihtiyaç duyan herkes için erişilebilir hale getiririm.	0,748	0,761
Diğer departmanlarla bilgi paylaşırım.	0,732	0,800
Deneyimlerimi ihtiyaç duyan herkesle paylaşırım.	0,591	0,649
Bilgi Toplama ( $\alpha=0,87$ ; AV=17,67; YG=0,88)		
Bir işe başlamadan önce o işle ilgili yöneticimden detaylı bilgi alırım.	0,789	0,711
Bir işe başlamadan önce işle ilgili daha önce yapılmış çalışmalarını incelerim.	0,780	0,780
Bir işe başlamadan önce o işle ilgili dosyaları/veri tabanlarını gözden geçiririm.	0,772	0,711
Bir işe başlamadan önce müşterimin (iç ve/veya dış) benden tam olarak ne	0,665	0,757
Bir işe başlamadan önce o işi planlarım/analiz ederim.	0,606	0,742
Bir işe başlamadan önce iş arkadaşlarımdan da fikrini alırım.	0,535	0,573
Bilgi Üretimi ( $\alpha=0,88$ ; AV=16,68; YG=0,87)		
Bilgiyi yeni ürün tasarımına dönüştürürüm.	0,781	0,735
İşle ilgili var olan verilerden yeni bilgi üretebilirim.	0,735	0,774
Bir işi yaparken işle ilgili prosedür geliştiririm.	0,706	0,727
Bilginin güncelleşmesini sağlarım.	0,689	0,769
İşle ilgili var olan verilerden bilgi sentezleyebilirim.	0,630	0,783
Bilgi Depolama ( $\alpha=0,88$ ; AV=14,44; YG=0,84)		
Bir iş yaparken yaptığım işlerle ilgili düzenli not tutarım.	0,892	0,790
Bir iş yaparken dokümanlar ederim	0,822	0,779
İş için gerekli bilgiyi sistematik olarak saklarım.	0,768	0,873
Bilgileri sınıflandırabilirim/kategorize edebilirim.	0,611	0,773
Uyum İndeksleri: $\chi^2(183, N=300)=610,10, p=0,00$ ; CFI=0,90, NFI=0,86, TLI=0,88, RMSEA=0,08		

Note.  $\alpha$  = Cronbach güvenilirlik testi; AV= Açıklanan Varyans; YG= Yapısal Güvenirlik;

CFI= Karşılaştırmalı Uyum İndeksi; NFI= Normlaştırılmış Uyum İndeksi; TLI=Tucker-Lewis Uyum İndeksi;

RMSEA= Kök Ortalama Kare Yaklaşım Hatası

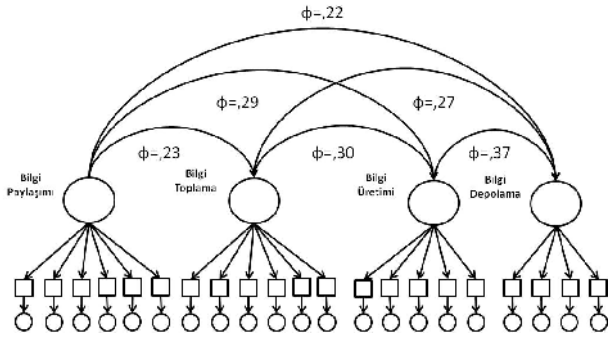
Ki-kare istatistiği örneklem büyüklüğünden etkilendiği ve örneklem sayısı büyüdükçe istatistiksel olarak anlamlı çıkma olasılığı arttığı için DFA sonuçları çeşitli uyum indeksleriyle ölçülmektedir [25]. Burada da uyum indeksi (Comparative Fit index; CFI), normlaştırılmış uyum indeksi (Normed fit index; NFI), Tucker-Lewis uyum indeksi (TLI), kök ortalama kare yaklaşım hatası (Root mean squared error of approximation; RMSEA) kullanılmıştır. CFI, NFI ve TLI indeksleri 0 ile 1 arasında değer alabilirler; 0,90 ve üzeri

değerlerin iyi uyum gösterdiği kabul edilir [26]. RMSEA ise uyumun ne denli kötü olduğunu gösterdiğinden düşük değerler alması arzu edilir. İdeal koşullarda RMSEA'nın iyi bir model için sıfır olması beklenir ancak pratikte RMSEA iyi modeller için 0,08 civarındadır [27].

Analiz sonucunda elde edilen uyum indeksi değerleri modelin uygunluğunu göstermektedir (CFI=0,90; NFI=0,86; TLI=0,88 ve RMSEA=0,08). Hesaplanan parametreler Tablo 1'de yer almaktadır.

Yakınsak geçerliliğin bir kanıtı olarak faktör ağırlıkları 0,60 değerinin üstünde (ağırlıklar 0,64 ile 0,91 arasında değişmektedir) ve bütün ağırlıklar istatistiksel olarak anlamlıdır [28].

Faktörlerin yapısal tutarlılığı 0,84 ile 0,91 değerleri arasında değişmekte olup Bagozzi ve Yi'nin tavsiye ettiği 0,60 değerinin üstünde olup, yüksek tutarlılık elde edilmiştir.



Şekil 1. Doğrulayıcı Faktör Analizi Grafı

## V. SONUÇ

Bilgi, kişinin çevresinde gerçekleşen olayları gözlemlemesi, deneyimlemesi sonucu duyu organları aracılığı ile algıladığı enformasyonları, daha önceden edindiği enformasyonlarla ilişkilendirerek oluşturduğu tecrübeleri olarak tanımlanmaktadır. Dolayısıyla, bilgi kavramı doğası itibarıyla bireye özgüdür. Her birey, farklı ortamlarda ve farklı uyaranlarla karşılaştığı ve aldığı enformasyonlar arasında farklı ilişkiler kurduğu için hiçbir bireyin sahip olduğu bilgi dağarcığı bir başkasında aynen oluşamaz.

Kurallar, ahlak, kanunlar, gelenek ve görenekler, eğitim, din gibi kurumlar, örgütler, sistemler ve süreçler ise toplumları oluşturan bireylerin birlikte yaşayabilmelerini temin etmeye yönelik olarak ortak bilgi birikimini meydana getirmeye yönelik düzenlemeleri temsil ederler. Bu tür düzenlemeler, bir yandan toplumların meydana gelmesini sağlarken bir yandan da ortak bilginin benimsenip yayılmasına hizmet ederler. Dolayısıyla, bireysel tecrübelerin birikimiyle ortaya çıkan kurumlar, örgütler, sistemler ve süreçler aslında toplumsal anlamda bilgi yönetimi çalışmaları olarak değerlendirilebilir.

İş dünyasında oluşan bilginin yönetimi ise hiyerarşik olarak üç kategoriye ayrılan üst yöneticiler, orta kademe yöneticiler ve alt kademe yöneticiler tarafından planlama, organizasyon, komuta etme, koordine etme ve kontrol etme gibi temel yönetim fonksiyonlarının gerçekleştirilmesi ile mümkün olur.

Günümüzde iletişim ve bilgi teknolojilerindeki sürekli ve hızlı değişim hayatın her alanında hızlı değişimler yaşanmasına neden olmaktadır. Doğal olarak bu değişim örgütleri de etkilemekte ve köklü değişimlere yol açmaktadır. Bilginin geçmişte sahip olunması gereken bir güç iken artık sahip olmaktan ziyade iyi yönetilmesi gereken bir güç haline dönüşmesi, örgütlerin artık ayakta kalabilmek, planlanan amaçlarına ulaşarak hedefledikleri başarıyı elde edebilmek için bu gücü en etkin şekilde yönetebilmesi gerekliliğini ortaya çıkarmıştır. Bu gereklilik, örgütsel yapının ve iş süreçlerini değişime uğramasına neden olmuştur.

Örgütler, bilgi teknolojilerinden en etkin şekilde yararlanabilmek adına bir sistem çevresinde bu teknolojileri birleştirebilmek için bilgi işlem birimleri kurmuşlar ve bilgi yönetim sistemleri altında birleştirmişlerdir. Bilgi yönetim sistemleri sayesinde örgütler bilginin saklanması, kısa sürede doğru biçimde sınıflandırılması, depolanması, paylaşılması, üretilmesi, yayılması ve edinilmesi süreçlerini hızlandırmış ve aynı zamanda kolaylaştırmıştır. Ayrıca, bu sistemler örgütlerde bireylerle bölümler arası iletişim ve işbirliğini güçlendirmiştir.

Bilgi yönetim sistemlerinin örgütler tarafından kullanılması ile örgütsel iletişim yapılarında da değişimler meydana gelmiştir. Matris tipi örgütlenmeye olanak sağlayan bilgi yönetim sistemleri hiyerarşiler arasında doğrudan iletişim sağlanmasına ve bunun sonucu olarak da örgütlerde çoğu bürokratik engellerin ortadan kalkmasına, birçok işlemlerin ve işlerin şeffaf hale gelmesine neden olmuştur. Fakat örgütler incelendiğinde sadece bilgi yönetim sistemlerine sahip olmanın başarıya giden yol olmadığı açıkça görülmektedir. Önemli olan bilgi yönetim süreçlerinin en etkin şekilde yürütülebilmesidir.

Yapılan bu çalışmada Bilgi Yönetim Süreci performansının ölçümlenebileceği, geçerliliği ve güvenilirliği test edilmiş bir ölçek oluşturulmaya çalışılmıştır. Araştırma daha fazla örneklem üzerinde deneyerek ölçek geçerlilik ve güvenilirlik bakımından test edilmelidir.

## YARARLANILAN KAYNAKLAR

- [1] Drucker, P. (1994). "Kapitalist Ötesi Toplum" (Çev.: Çorakçı, B.). İstanbul: İnkılap Kitapevi.
- [2] Kreiner, K. (2002). "Tacit Knowledge Management: The Role Of Artifacts", Journal of Knowledge Management, Vol. 6, No. 2: 112.
- [3] Güçlü, N. & Sotirofski, K. (2006). "Bilgi Yönetimi". Türk Eğitim Bilimleri Dergisi Güz, 4(4): 355.

- [4] Davenport, Thomas H. & Völpe, S. C. (2001). "The Rise Of Knowledge Towards Attention Management". Journal of Knowledge Management, Vol. 5, No. 3: 213.
- [5] Davenport, Thomas H. & Völpe, S. C. (2001). "The Rise Of Knowledge Towards Attention Management". Journal of Knowledge Management, Vol. 5, No. 3: 213.
- [6] Fedor, Donald B. vd. (2003). "The effects of knowledge management on team members' ratings". Decision Sciences, Volume 34, Number 3: 513-539.
- [7] Odabaş, H. (2008). "Bilgi yönetimi ve yüksek öğrenim kurumlarında kurumsal açık erişim", XIII. Türkiye'de İnternet Konferansı, ODTÜ, Ankara: 1-2.
- [8] Demircan Çakar, N.; Yıldız, S. & Dur, S. (2010). "Bilgi Yönetimi ve Örgütsel Etkinlik İlişkisi: Örgüt Kültürü Ve Örgüt Yapısının Temel Etkileri". Ege Akademik Bakış, 10(1): 71-93.
- [9] Arora, R. (2002). "Implementing KM: A Balanced Score Card Approach". Journal of Knowledge Management, Vol. 6, No 3: 240.
- [10] Wiig, K. (1993). "Knowledge Management Foundations", Arlington, TX, Schema Pres: 430.
- [11] Wiig, K. (1997). "Knowledge Management: An Introduction and Perspective", The Journal of Knowledge Management, 1: 6-14.
- [12] Ruggles, Rudy L.(1997). "Tools for Knowledge Management: An Introduction Knowledge Management Tools". New York, Butterworth-Heinemann: 10-12.
- [13] O'Dell, C. & Grayson, Jackson J. (2003). "Ne Bildiğimizi Bir Bilseydik", İstanbul: Dışbank Yayınları: 21.
- [14] Van der Spek, R. & Spijkervet, A. (1997). "Knowledge Management: Dealing Intelligently with Knowledge", J. Liebowitz ve L. Wilcox (Ed.), Knowledge Management and Its Integrative Elements, New York, CRC Press: 47
- [15] Clyde, W.Holsapple. & Joshi, K.D. "Knowledge Management: A Three fold framework", Kentucky Initiative for Knowledge Management, Research paper No 118, College of Business and Economics, University of Kentucky, 1998, s. 14-15.
- [16] White, D. (2002), "Knowledge Mapping and Management", USA : Idea Group Publishing: 1-10.
- [17] Liebowitz, J. & Beckman, Tom J. (1998). "Knowledge Organizations: What Every Manager Should Know". New York, CRC Press LLC: 67-99.
- [18] Beckman, Tom J. (1997), "A Methodology for Knowledge Management," in Proceedings of International Association of Science and Technology for Development (IASTED) AI and Soft Computing Conference. Banff, Canada: 24-26.
- [19] Marquardt, Michael J. (1996). "Building The Learning Organization", New York, McGraw Hill: 21-30.
- [20] Lee, K. Chang; Lee, S. & Kang, W. (2004). Doi:10.1016/j.im.2004.02.003
- [21] DeVellis, R.F. (2003). Scale Development: Theory and Applications. Thousand Oaks, CA: Sage Publication.
- [22] Sharma, S. (2003). Scaling Procedures: Issues and Applications. Thousand Oaks, CA: Sage Publication.
- [23] Sharma, S. (1996). Applied Multivariate Statistical Analysis. New York, NY: John Wiley and Sons, Inc.
- [24] Nunnally, J. (1978). Psychometric theory (2nd ed.). New York: McGraw-Hill.
- [25] Hoyle, R.H. (1995) Structural Equation Modeling: Concepts, Issues, and Applications. Thousand Oaks, CA: Sage Publication.
- [26] Bentler, P.M. (1992). On the fit of models to covariances and methodology to the Bulletin. Psychological Bulletin, 112: 400-404.
- [27] Lattin, J.; Carroll, D.J. & Green, P.E. (2003). Analyzing Multivariate Data. Pasific Grove, CA: Brooks/Cole Thomson Learning
- [28] Bagozzi, R.P. & Yi, Y. (1988). "On the Evaluation of Structural Equation Models." Journal of the Academy of Marketing Science 16: 74-94.



**Ahmet ÇETİNKAYA**

**ahmet@marmara.edu.tr**

He is a research assistant in the Department of Journalism at Marmara University. He is interested of Knowledge Management, New Media, Information Technologies and Decision Support Systems.