

T.C.
İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI
İŞLETME YÖNETİMİ VE ORGANİZASYON BİLİM DALI

YÜKSEK LİSANS TEZİ

BİLİŞİM TEKNOLOJİLERİ YETERLİĞİNİN
İŞLETMELERİN BİLGİ YÖNETİMİ
ÜZERİNDEKİ ETKİSİ

İrfan SEZGİN

2501050668

TEZ DANIŞMANI

Prof.Dr.Muhteşem BARAN

İSTANBUL-2019



T.C.
İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ



YÜKSEK LİSANS
TEZ ONAYI

ÖĞRENCİNİN;

Adı ve Soyadı : İRFAN SEZGİN

Numarası : 2501050668

Anabilim Dalı /
Anasanat Dalı / Programı : İŞLETME YÖNETİMİ VE
ORGANİZASYON

Danışmanı : PROF.DR. MUHTEŞEM BARAN

Tez Savunma Tarihi : 12.09.2019

Saati : 09.00

Tez Başlığı

BİLİŞİM TEKNOLOJİLERİ YETERLİĞİNİN İŞLETMELERİN BİLGİ YÖNETİMİ ÜZERİNDEKİ
ETKİSİ

TEZ SAVUNMA SINAVI, İÜ Lisansüstü Eğitim-Öğretim Yönetmeliği'nin 36. Maddesi uyarınca yapılmış,
sorulan sorulara alınan cevaplar sonunda adayın tezinin KABULÜNE OYBİRLİĞİ / OYÇOKLUĞUYLA karar verilmiştir.

JÜRİ ÜYESİ	İMZA	KANAATİ (KABUL / RED / DÜZELTM)
PROF.DR.MUHTEŞEM BARAN		KABUL
PROF.DR.DENİZ BÖRÜ	—	—
DOÇ.DR.MUHSİN MURAT YAŞLIOĞLU	—	—

YEDEK JÜRİ ÜYESİ	İMZA	KANAATİ (KABUL / RED / DÜZELTME)
DOÇ.DR.M.VOLKAN TÜRKER		KABUL
DR.ÖĞR.ÜYESİ NİL SELENAY ERDEN		KABUL

ÖZ

BİLİŞİM TEKNOLOJİLERİ YETERLİĞİNİN İŞLETMELERİN BİLGİ YÖNETİMİ ÜZERİNDEKİ ETKİSİ

İRFAN SEZGİN

İşletmeler, iç ve dış çevreden elde ettiği ham verileri, bilgiye dönüştürerek kullanmak durumundadır. Faaliyetleri sürdürülebilmek için sürekli bilgi oluşturulmakta, bu bilgiler korunarak yenilenmekte ve kaydedilmektedir. Bu sayede bilgi yönetimi için önemli bir süreç olarak, bilginin bilinçli ve işletme için ortak bir amaç doğrultusunda üretilip tüm süreçlerde ilgililerince paylaşıp kullanılabilmesi sağlanabilecektir. Bu çalışma, işletmelerin kullanmakta olduğu bilişim teknolojileri ile bilgi yönetiminin boyutları arasındaki etkileşim düzeylerini belirlemek üzere yapılmıştır. Bu araştırmanın temel hedefi, bilişim teknolojileri yeterliğinin boyutları olan Bilişim Teknolojileri Bilgisi, Bilişim Teknolojileri Uygulamaları ve Bilişim Teknolojileri Araçlarının bilgi yönetiminin boyutları olarak tanımlanan bilginin kullanımı, toplanması ve paylaşımı üstündeki etkilerini tespit etmektir.

Araştırma için uygulama İstanbul ilinde faaliyette bulunan Borsa İstanbul A.Ş., (BİAŞ) Merkezi Kayıt Kuruluşu A.Ş.,(MKK) ve Takasbank A.Ş. bünyesinde gerçekleştirilmiş, yanıtlanan toplamda 269 anket formu ile elde edilen bulgular ışığında bilişim teknolojileri yeterliğinin işletmelerin bilgi yönetim boyutları açısından dikkate alınması gereken faktörleri tartışılmıştır. Elde edilen ilgili veriler SPSS 25 programıyla değerlendirilerek araştırmada yer verilen hipotezler test edilmiştir. Araştırmanın sonucunda bilişim teknolojileri ile bilgi yönetim boyutları arasında olumlu ve anlamlı ilişkiler olduğu belirlenmiştir.

Araştırma üç bölümden oluşmakta olup, birinci bölümde bilgi yönetimi, ikinci bölümde bilişim teknolojileri konuları genel çerçeveleri ile açıklanmış, çalışmamızın üçüncü bölümünde ise bilişim teknolojilerinin işletmelerde kullanımıyla bilgi yönetimi üstündeki tesirleri hakkında hazırlanan araştırma modeliyle bu modele ilişkin anket çalışmasına yer verilmiştir. Bunun sonucunda araştırmaya katılan işletmelerde, bilişim teknolojileri yeterliği ile bilgi yönetiminin ne derece etkilendiği ortaya konulmaya çalışılmıştır. Araştırmanın bu bölümünde araştırma ile ilgili sonuç ve önerilere de yer verilmiştir. Bu sonuçlar ile mevcut literatürde yer alan veriler kıyaslanarak bilişim teknolojileri yeterliğinin bilgi yönetimi üzerindeki etkisi tartışılmıştır. Bu bölüm işletme ve araştırmacılara yönelik öneriler ile sonlandırılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Bilişim, Bilişim Teknolojileri, Bilgi, Bilgi yönetimi, Borsa İstanbul Grubu İşletmeleri

ABSTRACT

THE EFFECT OF INFORMATION TECHNOLOGIES COMPETENCY ON KNOWLEDGE MANAGEMENT OF ENTERPRISES

İRFAN SEZGİN

Enterprises use raw data obtained from internal and external environment by converting them into information. In such environment, information is created continuously, renewed and recorded accordingly to continue their activities. In this way, as an important process for information management, information can be produced in line with a common purpose and shared and used by all parties concerned in all business processes. This research was conducted to determine the level of interaction between the information technologies used by enterprises and the dimensions of knowledge management. The main objective of this research is to determine the effects of Information Technologies, Information Technology Applications and knowledge Technology Tools which are defined as dimensions of knowledge management, usage, collection and sharing.

Research has been conducted in Borsa İstanbul A.Ş.(BİAŞ), Central Registry Agency Inc. (MKG) and Takasbank A.Ş., all of which operates in İstanbul. In the light of the findings obtained out of a total of 269 questionnaires answered, the factors that need to be taken into consideration in terms of information management dimensions and competence level of information technologies are discussed. The related data obtained out of questionnaires were evaluated by using SPSS 25 program and the hypotheses included in the research were tested. As a result of the research, it was determined that there are positive and meaningful relationships between information technologies and information management dimensions.

The research consists of three chapters, information management in the first part and information technologies in the second part are explained with general frameworks. In the third part of our study, a research model prepared to analyze the effects of information technologies on knowledge management in the enterprises and a survey study related to this model are included. As a result, it has been analyzed to what extent the competence of information technologies and knowledge management are affected in the enterprises companies participating in the research. In this part of the research, also the results and suggestions related to the research are given. By comparing these results with the data in the current literature, the effect of IT competency on knowledge management is discussed. This section concludes with recommendations for enterprises and researchers.

Keywords: Information, Information technologies, Knowledge, Knowledge management, Companies of Borsa İstanbul Group

İÇİNDEKİLER

ÖZ	iii
ABSTRACT	iv
İÇİNDEKİLER	v
ÖNSÖZ.....	ix
TABLolar LİSTESİ.....	x
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	xiii
KISALTMALAR LİSTESİ.....	xiv
GİRİŞ	1
BİRİNCİ BÖLÜM.....	3
BİLGİ YÖNETİMİ	3
1.1. Bilgi Kavramı	4
1.1.1. Bilgi Hiyerarşisi	5
1.1.2. Bilginin Elde Edilme Yolları.....	10
1.2. Bilgi Çalışanları.....	11
1.2.1. Bilgi Çalışanları Sınıflandırılması.....	12
1.3. Bilgi Yönetiminin Avantajları	13
1.4. İşletmelerde Bilgi Yönetiminin Yeri ve Önemi	16
1.5. Bilgi Yönetiminin Boyutları.....	30

1.5.1. Bilginin Elde Edilmesi/Toplanması	30
1.5.2. Bilginin Kullanımı / Bilgiden Yararlanma	31
1.5.3. Bilginin Paylaşılması.....	32
İKİNCİ BÖLÜM	34
BİLİŞİM TEKNOLOJİLERİ	34
2.1. Bilişim	34
2.1.1. Bilişim sisteminin fonksiyonları	35
2.2. Bilişim Teknolojileri ve Yeterliği.....	39
2.2.1. Bilişim Teknolojileri Bilgisi.....	40
2.2.2. Bilişim Teknolojileri Uygulamaları	40
2.2.3. Bilişim Teknolojileri Araçları	41
2.3. İşletmelerde Bilişim Teknolojilerinin Yeri ve önemi.....	44
2.3.1. Bilişim Teknolojilerinin Kapsamı	46
2.4. Bilişim Teknolojilerinin İşletmeler İçin Sağladığı Yenilik ve Faydalar	52
2.5. İşletmelerde Bilişim Teknolojileri Yeterliği.....	53
2.6. Bilgi Yönetimi ve Bilişim Teknolojileri Konularında yapılan Bazı Çalışmalar	56
ÜÇÜNCÜ BÖLÜM	69
BİLİŞİM TEKNOLOJİLERİ YETERLİĞİNİN İŞLETMELERİN BİLGİ YÖNETİMİ ÜZERİNDEKİ ETKİSİNE İLİŞKİN ARAŞTIRMA.....	69

3.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi.....	70
3.2. Araştırmanın Modeli.....	70
3.3. Araştırmanın Hipotezleri	71
3.4. Verilerin Toplanması.....	73
3.4.1. Birinci Bölüm: Kişisel Bilgi Formu	73
3.4.2. İkinci Bölüm: Bilişim Teknolojileri Yeterliği Ölçeği	73
3.4.3. Üçüncü Bölüm: Bilgi Yönetimi Ölçeği.....	74
3.5. Veri Analiz Yöntemi	74
3.6. Araştırmanın Kısıtları	74
3.7. Araştırmanın Varsayımları	75
3.8. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi.....	76
3.9. Araştırmanın Bulguları	77
3.9.1. Güvenilirlik Katsayısı	77
3.9.2. Bilişim Teknolojileri Yeterliği Ölçeği Faktör Analizi	77
3.9.3. Bilgi Yönetimi Ölçeği Faktör Analizi	82
3.9.4. Normallik Analizi.....	85
3.9.5. Bilişim Teknolojileri Yeterliği Ölçeğine Yönelik Elde Edilen İstatistikler	88
3.9.6. Bilgi Yönetimi Ölçeğine Yönelik Elde Edilen İstatistikler.....	90

3.9.7. Bilişim Teknolojileri Yeterliğinin İşletmelerin Bilgi Yönetimi Üzerindeki Etkisine İlişkin Analizler.....	92
SONUÇ VE ÖNERİLER.....	105
İşletmelere Yönelik Öneriler	110
Araştırmacılara Yönelik Öneriler	112
KAYNAKÇA	114
Ek:1 ANKET SORULARI FORMU	120
Ek 2: BİLİŞİM TEKNOLOJİLERİ YETERLİĞİ VE BİLGİ YÖNETİMİNE YÖNELİK ELDE EDİLEN ORTALAMA VE STANDART SAPMA DEĞERLERİ	123

ÖNSÖZ

Günümüz dünyasında yaşanan değişimler,işletmeler için de iş yapma usülleri ve bu usüllerin meydana getirilmesinde en önemli rollerden birine sahip olan teknolojinin değişimini zorunlu kılmaktadır.

Bilgi, bilgi ekonomisi ve bilgi yönetimi gibi kavramlar son dönemlerin en çok konuşulan ve tartışılan konuları arasında yer almaktadır. Bu kavramların bu denli popüler olması, işletmelerin son dönemlerde geçirdiği değişim ile ilgilidir. Sanayi toplumundan günümüz bilgi toplumuna yaşanan değişim ve dönüşümler, bilişim ve iletişim teknolojilerindeki hızlı ilerleyiş, hizmet sektörünün öneminin artması bu değişimlerden bir kaçıdır. Bu dönüşümün temelinde “emek yoğun” üretim aşamalarından “bilgi yoğun” üretim aşamalarına dönüşüm vardır.

İşletmeler için en önemli kaynaklardan biri olarak görülen bilginin toplanması,kullanılması ve paylaşılmasını kolaylaştıran bilişim teknolojileri, işletmeler için gerekli olan değişim sürecinin de yapı taşlarından birini oluşturmaktadır.Bu çerçeveden bakıldığında bilişim teknolojilerinin işletmeler için bilginin yönetimi üzerindeki rolü önem arz etmektedir.

Bu çalışmada çalışanlar açısından bilişim teknolojileri yeterliğinin işletmelerde bilgi yönetimine etkileri incelenmeye çalışılmış, araştırma için bir model kurulmuş ve bu modeli test etmek üzere anket çalışması yapılmıştır.

Araştırmanın konusunun belirlenmesi aşamalarında beni yönlendiren, çalışmalarım sırasında destek olan Prof.Dr. İbrahim Pınar hocama, tezimin tamamlanma süreci için büyük destek sağlayan danışmanım Prof.Dr. Muhteşem Baran hocama, bu süreçte verdiği bilgilerle çalışmalarına katkı sağlayan Araştırma Görevlisi Selçuk Teke Hocama, tezimin anket safhasını tamamlayabilmemde verdikleri destekleri ile yanımda yer alan Borsa İstanbul Grubu tüm yönetici ve çalışanlarına, yüksek lisans eğitimi almam için beni teşvik eden rahmetli Babama ve çalışma süresince kendilerine yeterince zaman ayıramama rağmen benden desteğini esirgemeyen Eşim ve Kızıma çok teşekkür ederim.

İrfan SEZGİN

İSTANBUL-2019

BABAMIN ANISINA

TABLÖLAR LİSTESİ

Tablo 1 : Bilginin Sınıflandırılması.....	8
Tablo 2: Dünyada Bilgi Yönetim Hedef ve Uygulamaları Örnekleri	25
Tablo 3: Bilgi paylaşımını Etkileyen Faktörler	29
Tablo 4: Bilişim Teknolojilerinin Değişen Rolü	38
Tablo 5: Bilişim Teknolojileri Yeteneği Açıklamaları.....	42
Tablo 6: Bilişim Teknolojilerinin İşletmelerdeki Tarihsel Gelişimi	51
Tablo 7: Cronbach's Alpha Tekniğine İlişkin Araştırma Sonuçları.....	77
Tablo 8: Bilişim Teknolojileri Yeterliği Ölçeğinin Bileşen Analizine Uygunluk Test Sonucu	78
Tablo 9: Bilişim Teknolojileri Yeterliği Ölçeği Faktör Analizi Sonuçları.....	79
Tablo 10: Bilgi Yönetimi Ölçeğinin Bileşen Analizine Uygunluk Test Sonucu	82
Tablo 11: Bilgi Yönetimi Ölçeği Faktör Analizi Sonuçları	82
Tablo 12: Normallik Test Sonuçları	85
Tablo 13: Araştırma Katılımcılarının Demografik Bilgileri.....	86
Tablo 14: Tüm Boyutların Ortalama ve Standart Sapma Sonuçları.....	91
Tablo 15: Bilişim Teknolojileri Yeterliği Algısı ile Bilgi Yönetimi Algısı Arasındaki Regresyon Analizi Sonuçları.....	92
Tablo 16: Bilişim Teknolojileri Yeterliği Algısı ile Bilgi Toplama Algısı Arasındaki Regresyon Analizi Sonuçları.....	93

Tablo 17: Bilişim Teknolojileri Yeterliği Algısı ile Bilgi Paylaşma Algısı Arasındaki Regresyon Analizi Sonuçları.....	93
Tablo 18: Bilişim Teknolojileri Yeterliği Algısı ile Bilgi Kullanma Algısı Arasındaki Regresyon Analizi Sonuçları.....	94
Tablo 19: Bilişim Teknolojileri Bilgisi Algısı ile Bilgi Toplama Algısı Arasındaki Regresyon Analizi Sonuçları.....	95
Tablo 20: Bilişim Teknolojileri Bilgisi Algısı ile Bilgi Paylaşma Algısı Arasındaki Regresyon Analizi Sonuçları.....	95
Tablo 21: Bilişim Teknolojileri Bilgisi Algısı ile Bilgi Kullanımı Algısı Arasındaki Regresyon Analizi Sonuçları.....	96
Tablo 22: Bilişim Teknolojileri Araçları Algısı ile Bilgi Toplama Algısı Arasındaki Regresyon Analizi Sonuçları.....	96
Tablo 23: Bilişim Teknolojileri Araçları Algısı ile Bilgi Paylaşma Algısı Arasındaki Regresyon Analizi Sonuçları.....	97
Tablo 24: Bilişim Teknolojileri Araçları Algısı ile Bilgi Kullanımı Algısı Arasındaki Regresyon Analizi Sonuçları.....	97
Tablo 25: Bilişim Teknolojileri Uygulamaları Algısı ile Bilgi Toplama Algısı Arasındaki Regresyon Analizi Sonuçları.....	98
Tablo 26: Bilişim Teknolojileri Uygulamaları Algısı ile Bilgi Paylaşma Algısı Arasındaki Regresyon Analizi Sonuçları.....	98
Tablo 27: Bilişim Teknolojileri Uygulamaları Algısı ile Bilgi Kullanımı Algısı Arasındaki Regresyon Analizi Sonuçları.....	99

Tablo 28: Çalışılan İşletmeye Göre Katılımcıların Bilişim Teknolojileri Yeterliğine Yönelik Görüşleri Arasında Anlamlı Bir Farklılığın Olup Olmadığını Ortaya Koyan Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) Sonuçları	99
Tablo 29: Çalışılan İşletmeye Göre Katılımcıların Bilgi Yönetimine Yönelik Görüşleri Arasında Anlamlı Bir Farklılığın Olup Olmadığını Ortaya Koyan Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) Sonuçları	100
Tablo 30: Bilişim Teknolojileri Bilgisi Algısı ile Bilgi Yönetimi Algısı Arasındaki Regresyon Analizi Sonuçları.....	100
Tablo 31: Bilişim Teknolojileri Araçlarına ilişkin Algısı ile Bilgi Yönetimi Algısı Arasındaki Regresyon Analizi Sonuçları Sonuçları	101
Tablo 32: Bilişim Teknolojileri Uygulamaları Algısı ile Bilgi Yönetimi Algısı Arasındaki Regresyon Analizi Sonuçları.....	101
Tablo 33: Hipotezlerin Değerlendirilmesi	102

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1: Bilgi Hiyerarşisi.....	6
Şekil 2: Bilişim Sisteminin Fonksiyonları	37
Şekil 3: Veri, Bilgi, Bilişim Teknolojileri ve Stratejik Karar Verme İlişkisi	49
Şekil 4: Bilişim Teknolojilerinin Yönetim Düzeylerine Katkıları.....	54
Şekil 5: Araştırma Kapsamında Oluşturulan Model.....	71

KISALTMALAR LİSTESİ

AFA: Açımlayıcı Faktör Analizi

APQC:Amerikan Verimlilik ve Kalite Merkezi

BİAŞ:Borsa İstanbul Anonim Şirketi

BT:Bilişim Teknolojileri

CRM: Müşteri İlişkileri Yönetimi

KAP: Kamuyu Aydınlatma Platformu

KMO:Kaiser-Meyer-Olkin

KOSİ:Küçük ve Orta Büyüklükteki Sanayi İşletmeleri

MAKE:Most Admired Knowledge Enterprises

MKK:Merkezi Kayıt Kuruluşu

SPSS : Statistical Package for the Social Science

TDK:Türk Dil Kurumu

TTK:Türk Ticaret Kanunu

EK LİSTESİ

1. ANKET FORMU

2. BİLİŞİM TEKNOLOJİLERİ YETERLİĞİ VE BİLGİ YÖNETİMİNE YÖNELİK ELDE EDİLEN ORTALAMA VE STANDART SAPMA DEĞERLERİ

GİRİŞ

Kesin olan tek şeyin belirsizlik olduğu bir ekonomide sürekli rekabet üstünlüğünün tek güvenilir kaynağı bilgidir. Piyasalar değıştiğinde, teknolojiler çoğaldığında, rakipler fazlaştığında ve ürünler neredeyse bir gecede eskidiğinde başarılı işletmeler, istikrarlı biçimde yeni bilgi üretebilen, bu bilgiyi organizasyonun her yerine geniş ölçüde yayabilen ve yeni teknolojilerde ve ürünlerde hızla kullanabilen işletmelerdir (Nonaka:1998).

Günümüzde, serbest piyasa ekonomileri koşullarında işletmelerin başarılı ya da başarısız olması, daha çok mevcut kaynaklarıyla kabiliyetlerini ne denli etkili kullandıkları ile ölçülmektedir. Rekabet kavramının ön plana çıktığı günümüzde faaliyet alanı ne olursa olsun; hemen her işletme, değışen ihtiyaç ve beklentilere cevap verme gerekliliğinin ve hem iç hem de dış paydaş memnuniyetini sağlamanın önemini kavramak durumunda kalmıştır. Hizmette kaliteyi ve hızı öne çıkarmak isteyen işletmeler, hem ülkemizde hem dünya genelinde, çağdaş teknolojileri etkin bir şekilde kullanmak zorundadır. Nitekim bilişim teknolojileri konusunda ileri düzeyde çalışmalar yapan ülkelerin diğer ülkeler ile kıyaslandığında daha güçlü ve gelişmiş, en azından daha hızlı bir ivme ile gelişmekte olduğu da görülebilmektedir.

Diğer taraftan, bilişim teknolojileri işletmeler açısından rekabet hususunda da avantaj sağlamaktadır. Dolayısıyla işletmeler, tüm çalışmalarını bilişim teknolojileri ile uyum içerisinde yapmak ve elde edilen bilgiler ile bu teknolojileri kendileri için daha faydalı bir hale getirmek durumundadır.

Küreselleşme sürecinde bilgi, işletmeler açısından diğer önemli faktörlerden biri olarak karşımıza çıkmakta, bilginin işletmelerin faaliyetlerini arttırabilecek şekilde etkin yönetilebilmesi artık seçenekten öte zorunluluk haline gelmektedir. Aksi halde, işletme faaliyetlerinin rekabet edebilir düzeyde etkin olması mümkün olamamaktadır. Giderek karmaşıklaşan ve niceliksel olarak artan bilgilere ulaşılması ve işletmeler açısından önemli bir kaynak haline gelen bilginin geliştirilerek yönetilebilir kılınması da küresel ekonomide işletmelerin mevcut kaynakları daha aktif olarak kullanma gereksiniminin gereklerinden biri olarak karşımıza çıkmaktadır.

Teknolojik gelişmelerle birlikte finansal işlem hacminin artması da bilişim teknolojilerinin önemini artırmıştır. Bu noktada, özellikle bilişim teknolojilerinin kurumsal süreçlere adaptasyonunu gerçekleştirebilen işletmelerin performansları artacak; yeni hizmet, ürün, iş alanları, çalışma sistemleriyle bilgiyi elde etme yollarının bu açıdan dikkate alınacağı görülecektir.

Bilişim teknolojileri ile sağlanabilen faydalar; kurumsal bir yapıda; yapılan işlerin raporlaştırılmasının kolaylaştırılması, işlerin kontrol süresinin efektif hale getirilmesi ve iş imkânlarının artışıdır. Ekonomi boyutunda; e-ticaret ile pazarlama biçiminin değişmesi, araçların kullanılmaması, yeni pazarlama ve reklâm tekniklerinin bulunması, yeni iş ortakları bulma ve anlaşma yapma olanağı, kurum içi işlemlerde maliyetlerin azalması ve müşterilerle tedarikçiler arasındaki ilişkilerin yönetiminde pozitif yönde gelişme şeklinde ortaya çıkabilmektedir.

Bugün itibarıyla başarı kazanan işletmeler, ekonomi alanındaki değişime adapte olabilmek için elindeki bilgi birikimini değişime bağlı olarak revize edebilen ve rakipleri ile kıyaslandığında daha fazla rekabetçi ve özgün bilgi kullanabilen organizasyonlar olarak karşımıza çıkmaktadır. Takip edilemeyen teknolojik ilerlemeler eldeki bilgilerin de işletmeler bakımından hızlı bir şekilde modasını kaybetmesine ve dolayısı ile işletmelerin rekabet gücünü arttırabilecek nitelikten uzaklaşmasına neden olmaktadır. Bu durumda, rekabet gücü potansiyelini yükselterek devam ettirmeyi arzulayan işletmeler için, bir taraftan yeni ve daha önce bilinmeyen bilgi kaynaklarını arttırmak; öte taraftan, kısa bir süre içinde büyük miktardaki bilgileri işleyerek aktif bir şekilde yönetebilmek artık bir mecburiyet haline gelmiştir.

Günümüz stratejik yönetim literatüründe de, bilgi teknolojileri yönetimi perspektifiyle son dönemlerde işletmelerin performans ölçümü için en çok kullanılan teorilerden biri Kaynak Temelli yaklaşım biçimidir. Bu yaklaşıma göre başarı, işletmeler açısından doğru bilişim teknolojisinin elde edilmesi ve bunun çalışanlarca doğru şekilde anlaşılıp kullanımının sağlanması ve bunun süreç olarak takip edilmesi ile mümkün görülmektedir.

BİRİNCİ BÖLÜM

BİLGİ YÖNETİMİ

Birinci bölümde bilgi yönetimi kapsamında bilgi kavramı, bilgi hiyerarşisi, bilginin elde edilme yolları, bilgi çalışanları, bilgi yönetiminin avantajları, işletmeler için bilgi yönetiminin yeri ve önemi ile birlikte bilgi yönetim boyutları açıklanacaktır.

Bilgi kavramı enformasyon ve verinin üst seviyesinde yer almaktadır. Bilgi anlamlandırılmış enformasyon kavramıyla açıklanabilir. Bilgi, inançlarla doğrulardan, bakış açılarıyla kavramlardan, yargılarla beklentilerden meydana gelmekte, insanlar ve organizasyonlarca kullanılmaktadır(Güney,2015:8). İşletmeler ise iş çevrelerinden sağladıkları bilgiyi ve enformasyonu birikim, tecrübe, değer ve kurumsal gelenekler ile birleştirip, kurumsal bir öğrenme sürecinin sonucunda elde ederler. İşletmenin gündelik işleyişinde, süreçlerinde, pratiklerinde ve normlarında gizli durumda bulunan kurumsal bilgi, teknolojiler, teknikler ve insanlar arasında, kurumsal geçmiş ve kurumsal kültür ile şekillenen etkileşim kalıpları vasıtasıyla oluşturulmaktadır (Çetintaş,2008:5). Bilgi önemli bir işletme varlığıdır ve birçok işletme tarafından hala düzgünce yönetilememektedir. Bilginin sayısından dolayı insanlar kendi bilgilerini konumlandırma konusunda sorun yaşamakta ve zayıf bir bilgi yönetimi oluşmaktadır. Örneğin büyüyen dijital ekonomide işletme ve paydaşlarının entelektüel varlık açısından baskı görmesi buna örnek sayılabilir (Kim 2018:1).

Doksanlarda gelişmeye başlayan bilgi yönetimi akademik alanda ve iş dünyasında iyi tanıtılmış bir kavram haline gelerek günümüzde artarak devam eden rekabetçi ortamdan dolayı önemli olan bir olgu olarak ortada durmaktadır. Bilişim teknolojisinin prensiplerine dayanarak bilgi yönetiminin yürürlüğe konması iş yerlerinin verimliliğini arttırmaya yardımcı olurken aynı zamanda üretimi ve hizmetin kalitesini geliştirmektedir. Ayrıca tüketiciler için yeni çözümler ve yeni ürünler ortaya koymaya da yardımcı olmaktadır (Donate ve Pablo, 2015:360). 1990’larda başlayan süreçle, bilgi yönetimi bir işletme süreci olarak kabul görmeye başlamıştır. Amerikan verimlilik ve kalite merkezine (APQC)göre bilgi yönetimi; rekabet için bilgiye sahip olmak, öğrenmek ve artırmakla ilgili strateji ve metotlardır. Başka bir tanımla ürün ve yenilik süreci ile birlikte yönetsel kararların geliştirilmesinin ve örgütsel ahengin merkezidir (Dur,2008:3).

1.1. Bilgi Kavramı

Türk Dil Kurumu sözlüğünde, araştırmamızla ilgili olarak, “aklın ulaşabileceği olguların, gerçeklerin ve ilkelerin tamamı, öğrenme, araştırma ya da gözlem yoluyla ulaşılan gerçek” gibi tanımları olan bilgi; bilgi yönetim ve işletme süreçlerinin de temel girdisi olup günümüzde sosyal ve iktisadi hayatın en önemli ve stratejik kaynağı şeklinde düşünülmektedir. Bilgi, veri ve enformasyondan enformasyon teknolojisi bağlamında oldukça farklıdır. Veri, olguların bir koleksiyonu, ölçümleri ve istatistikleri iken enformasyon verilerin zaman boyutunda ve kesin olarak işlenmiş ya da düzenlenmiş halidir. Buna göre bilgi bağlamsal, konuyla ilgili, eyleme dönüşebilen enformasyondur.

Problemi çözmeye dönük organize edilmiş enformasyon olarak tanımlanan bilgi ,bir diğer tanım ile akıldaki gerçeklerin,doğru ve ilkelerin çok iyi anlaşılıp bilinmesi şeklinde de tanımlanabilmektedir. Ayrıca kişisel manada düzenlenen enformasyon şeklinde de tanımlanabilen bilgi, çalışan için vereceği karar ve gideceği yol konusunda davranışına etki edebilmektedir. Edinilen tecrübe, değer ve inançlar bilgiyi oluşturan bileşenleridir (Baran,2002:5-6). Bilgi ve enformasyon arasındaki farkları daha net ortaya koyabilmek için aşağıdaki özellikleri sıralamak mümkündür (Öztürk,2009:12):

- Bilgi insana ait olan bir kavramdır, bilgi insanın bildiğidir.
- Bilgi düşünmeyle ortaya çıkan bir üründür.
- Bilgi içerisinde yaşadığımız toplumsal hayatın üzerinde etkisi olan sosyal bir olgudur.
- Yeni bir bilgi ancak önceki bilgilerin kullanılması ile üretilebilir.
- Bilgi mutlak değildir. Zamana ve çevreye göre değişkenlik gösterebilir.
- Bilgi kopyalanamaz.
- Büyüdükçe dinamik bir yapıya bürünür.
- Bilgiye yapılan yatırımın etkisini ölçmek zordur.

Sonuç olarak bilgiyi,kişisel olarak sahip olunan beceri, yetenek, yeterlilik,fikir ve sezgilerle zenginleştirilmiş enformasyon ve verilerden tam manası ile yararlanabilme kabiliyeti olarak tanımlayabiliriz (Baran,2002:7).

Bilgi ile ilgili literatürde yer verilen kavramlar arasında karışıklıklar yaşandığı görülmektedir. Bazı kuruluşlar ve bazı akademisyenlerce “information” kelimesine karşılık “bilgi” kelimesi, “knowledge” karşılığı olarak ise “bilgi birikimi ya da birikim kelimesi” kullanılmakta iken kimilerince bu iki kelimeye karşılık “bilgi” kullanılmaktadır. Çalışmamız için bilgi kelimesi “knowledge”, bilişim teknolojileri ise “information technologies” olarak kullanılmıştır (Baran, 2002:13).

1.1.1. Bilgi Hiyerarşisi

Bilginin veri ile enformasyon kavramları arasındaki farklılıklarından biri iletim şekilleridir. Veri ve enformasyon ortaya çıkmış, kodlanıp depolanabilme gibi özellikleri olduğu için iletimi teknolojileri aracılığıyla yapılabilmekte iken, bilginin aktarımı yeni teknolojiler ile birlikte insan unsurunu ön plana çıkarmaktadır.

Bilgi alanında sanayi devrimi sonrasında teknoloji desteği ile gerçekleşen önemli gelişmeler, aşırı derecede enerji tüketimi olan ve kitle üretimine dayalı geleneksel iş alanlarından (demir-çelik sektörü vb.), mikro elektronik vb. ileri teknolojiye bağlı endüstrilere geçilmesinde çok önemli bir rol almıştır. Günümüzde gerçek anlamda güçlü olmanın bilgiyi elinde bulundurmakla mümkün olabileceğini söylemek artık hipotezden öte bir gerçeklik halini almıştır. Bilgiye ulaşmak için öncelikli olarak işaretlere, işaretlerin birleşimi ile verilere, verilerin anlamlandırılması ile enformasyona erişilmesi, son olarak enformasyonun da yorumlanıp analiz edilmesi gerekmektedir. Bilgi, işlenmemiş ham bilgi ve işlenmiş olan bilgi olarak iki farklı açıdan ele alınabilir. İşlenmemiş ham bilgi veri olarak tanımlanırsa, işlenmiş bilgi enformasyon olarak ele alınabilir (Dur, 2008:2). Çeşitli yazarlar hiyerarşiyi değişik boyutlarda tanımlamışlardır. Alter üç aşamalı bir sıralama ile Veri, Enformasyon ve bilgi olarak, Tobin de bu sıralamaya ilave olarak bir üst düzeyde “bilgeliği” eklemiştir. Terimlerin anlaşılabilmesi için basit bir örnek vermek gerekir ise saat 21:30 bir veri, Otobüsün bu saatte hareket edecek olması ifadesi enformasyon, Kişinin bu otobüsü kullanarak istediği yere gidiyor olması bir anlam ifade ettiğinden kendisi için bilgidir (Baran, 2002:11-13).



Şekil 1: Bilgi Hiyerarşisi

Kaynak:Sözbilir,F.,(2013), Bilişim Teknolojileri, Bilgi Yönetimi ve İnovasyon İlişkisi: Türkiye’de Bir Alan Araştırması, Yayınlanmamış Doktora tezinden uyarlanmıştır. S.65

Kurumsal rekabetin avantajlarından birisi bilgi ve enformasyon konusunda elde edilen birikimdir. Sürdürülebilir rekabet avantajında işletmenin güçlü ve zayıf yönleri çıkartılmak suretiyle kurum dışındaki fırsat ve tehditler tespit edilebilmektedir. İşletmelerin gösterdikleri performans artışlarında kaynak temelli yaklaşım sergilemelerinin etkisi vardır. Aslında, bu tip birikim ve kabiliyetler bir işletmenin varlık bulması ve bu varlığı devam ettirebilmesi için gerekli olabilir (Bal,2010:269).

Bilgi elde edilirken sağlanan veriler, geniş açılı bir biçimde değerlendirildikten sonra “enformasyon” durumuna getirilerek temel bir kaynak niteliğine sahip olmaktadır. Bilgi; hammaddeye, emeğe, sermayeye ve başka üretim etkenlerine duyulan gereksinimi azaltır. Bu özelliği ile ekonomilerin değişmesine katkı sağlar (Sözbilir, 2013: 59).

İşletmelerin sahip oldukları güçlü yönleri ile elde edecekleri rekabet avantajları kendine özgü iş geliştirme ve kontrol etme becerisiyle ilgilidir. Değerli, nadir, rakiplerin taklit etmesi zor ve yeri doldurulamaz olan varlıklar diğer kaynaklar ve yeteneklerle birlikte rekabet avantajı sunmaktadır. İşletmelerin kaynak ve yetenekleri endüstri düzeyinde faaliyet gösteren aynı sektördeki firmaların rekabetçi baskıları ile şekillenmektedir (Bortoluzzi,2014:509).

Bilgi temelli ekonomide hayatta kalmak, çok yönlü rekabete en iyi karşılığı verebilmektir. Bunun için kurum yönetimi, veri tabanlarından veya intranetlerden alınan enformasyonun ötesinde, kuruma gerek içinde gerekse dışında değer katmak mecburiyetindedir (Çetintaş,2008:20). Bilginin tasnifi, kurumsal bilginin değerini arttırmak açısından vazgeçilmez bir adımdır. Tasnif işlemi ile kişiye özgü bilgi, kurumsal bilgiye dönüşme imkânına kavuşur. Tasnif işlemi, bilgiyi paylaşılabılır, depolanabilir, birleştirilebilir ve yönlendirilebilir biçimlerde yansıtır ya da bilginin bu biçimlerde yerleşmesini sağlar. Ancak buradaki güçlük, bilginin tasnifini yaparken onu farklı kılan özelliklerine dokunmamak, bilgi kadar hızla değişebilecek esnek sınıflama biçimleri geliştirmektir(Çetintaş,2008:42). Literatürde bilginin türleriyle ilgili birçok sınıflandırma yapıldığı görülmektedir. Ancak bunların tamamının ayrıntıları ile gösterilmesi mümkün olmadığından aşağıda Tablo 1 ile özetle gösterilmeye çalışılmıştır.

Tablo 1 :Bilginin Sınıflandırılması

Scheler	1. Teknik bilgi 2. Entelektüel Bilgi 3. Manevi Bilgi
Russel	1. Kişisel Bilgi 2. Sosyal Bilgi
Polanyi	1. Örtük Bilgi 2. Açık bilgi
Anderson	1. Açıklayıcı Bilgi 2. Yöntem Bilgisi 3. Meta bilgisi
Airaksinen,Squire,Fayol	1. Algısal Bilgi 2. Mantık Bilgisi 3. Kabul edilen bilgi 4. Öğrenilen Bilgi 5. Çevresel Bilgi
Spender, Russel ve Polanyi çalışmalarını temel olarak	1. Bilinçli (Farkında olunan)Bilgi 2. Otomatik (Farkında olunmayan)bilgi 3. Nesnelleştirilmiş Bilgi 4. Kolektif Bilgi
Wilke , Polanyi çalışmasını temel olarak	1. Örtük Bilgi 2. Açık Bilgi 3. Umumi Bilgi 4. Şahsi Bilgi
Wiig(	1. Umumi bilgi 2. Uzmanlık bilgisi 3. Özel(Şahsi) bilgi
Collins	1. Sembolik Bilgi 2. Şekillendirilmiş Bilgi 3. Kalıplaşmış Bilgi 4. Kültürleşmiş bilgi
Jong ve Ferguson-Hessler	1. Durumsal bilgi 2. Kavramsal bilgi 3. Prosedürel bilgi 4. Stratejik bilgi
Bennet ve Bennet	1. Meta bilgisi 2. Açıklayıcı bilgi 3. Faaliyet bilgisi 4. Pragmatik bilgi 5. Bilimsel bilgi 6. Stratejik bilgi 7. Öğrenim bilgisi

Kaynak:Kumbalı, H., Ç. (2018). Örgüt yapısına göre bilgi yönetimi ve örgütsel dayanıklılık ilişkisi (Yayımlanmamış Doktora Tezi). S.18-19

Bilgi, her ne kadar kendine özgü bazı özellikler taşısa bile diğer bütün sermaye mallarına benzer şekilde üretilebilir ve becerilerin güç kaybetmesi ile ya da insanların belirli bilgileri kullanmayı bırakarak bunları unutmasıyla aşınmaya uğrayabilir.

Hatta eski bilgilerin yerini yenilerin alması ve onları değersiz kılmaları yoluyla geçerliliğini bütünüyle yitirebilir (Çetintaş,2008:31).

Bilgi, dünyamızı yapısal bir dönüşüm sürecine sokmuştur. Sermayenin egemen olduğu toplumdan bilginin egemen olduğu bir topluma dönüşmekteyiz. Bilgi toplumu olarak adlandırılan günümüz ekonomik düzenin en önemli özelliği, bilgiden yararlanarak değer elde edebilme yeteneği olmuştur. Dolayısıyla bilgi, işletmelerin gelecekte değer ve rekabet üstünlüğü sağlanmasının başlıca gücü olmuştur ve olmayı sürdürecektir. Bilgi birçok açıdan dinamik bir yapıya sahiptir. Genel olarak paylaşılarak büyümekte, gelişmekte ve etkinliği artmaktadır. Bilgi paylaşımları nedeniyle büyük miktarda kazanç elde eden işletmeler vardır. İşletmelerde etkin bir bilgi kullanımı, ancak bilgi ve insana yapılan yatırımların en büyük kazanç olduğu bilincinde olan yöneticilerle sağlanmaktadır. Dolayısıyla bilgi yönetimi bir işletmenin konusu olmakla birlikte anlayış ve kültür meselesidir. Genel olarak bilgi yönetimi; teknoloji, işletme kültür ve yapısının bir bütün olarak ele alınmasıdır (Dur,2008:5).

İşletmeler birçok açıdan sürdürülebilir rekabet avantajı sağlayacak şekilde kaynak niteliğine sahip değildir. Bu niteliğe sahip olacak kaynaklar;

- değerli olmalıdır,
- nadir olmalıdır,
- taklit edilmemelidir,
- ikamesi olmamalıdır.

Bu açıdan işletmenin yeteneği; işletmedeki somut ve soyut varlıkların işbirliğinin sağlanması için kullanabilecek kapasitesini ifade etmektedir. (Kahya:2014,17)İşletmeye ait olan somut ve soyut varlıklar etkili ve fark oluşturacak şekilde değerlendirildiğinde bu yetenekler; işletme dışı ilişkilerin kurulması ve sürdürülmesinde, işletme yöneticileriyle yönetim kademesinde bulunmayan personelin teknik bilgisiyle kolektif olarak teknik bilgilere sahip olma yeteneklerinden meydana gelmektedir (Cantürk ve Çiçek,2016:101).

Bir işletmenin entelektüel sermayesini insan, yapısal ve müşteri sermayesi oluşturmaktadır. İnsan sermayesi işletme çalışanının sahip olduğu tüm bilgi, beceri ve davranışları toplamıdır. Yapısal sermaye ise çalışanlar tarafından gösterilen entelektüel çaba sonucu ortaya çıkanlardır (Rutin uygulamalar, patent ve bilgi sistemleri). Müşteri sermayesi; çalışılan müşterilerin memnuniyeti ve sadakati, işletme imajı, marka değeri gibi görünmeyen varlık olarak gösterilir (Baran, 2002:1-2). Bir diğer ifade ile ekonomi giderek bilgiye dayalı hale gelmektedir. Bu nedenle işletmeler, bilgi yönetimi performanslarını artırmaya çalışmaktadır (Türkmen ve Yılmaz, 2019:2).

1.1.2. Bilginin Elde Edilme Yolları

İşletmeler için bilgiyi edinmenin üç şekli olduğu söylenebilir (Baran, 2002:17). Bunlar ;

➤ Bilginin Satın alınması:

- Bilgili personelin istihdam edilmesi, İşe alımlarda buna dikkat edilmesi,
- Bilgi edinilebilir bir başka işletme ile ortaklık kurma,
- İşletmenin asıl işleri dışında sayılabilecek işler için dış kaynak desteği alınması,

➤ Bilginin kiralanması

- İşletme ile ilgili işlerde bir danışman ile çalışılması,
- Müşteri, tedarikçi ya da üniversitelerden yardım alınması,
- Bir kısım işlerin diğer işletmelerce yaptırılması,

➤ Bilginin geliştirilmesi

- İşletme çalışanlarının eğitim için görevlendirilmesi,
- İşletme içerisinde eğitim programları düzenlenmesi,
- Dışarıda katılım sağlanan eğitimlerden edinilenleri işletme içinde uygulama,
- İşletme içinde bulunan kaynaklara çalışanların erişimini gerçekleştirerek herkesin
- faydalanmasının sağlanması şeklinde olabilmektedir.

1.2. Bilgi Çalışanları

Sanayi toplumunun teknik yapısını meydana getiren profesyonel kariyere bağlı mesleki uzmanlaşma,günümüz bilgi toplumunda yerini temeli bilgi uzmanlığına dayanan yeni bir meslek alanına bırakmıştır.İşletmelerin günlük çalışmalarında bilgiyi kullanmak üzere arayan ve bunu diğerleri ile paylaşan tüm çalışanlar “bilgi çalışanı”olarak adlandırılır.Bilgi çalışanı işini yaparken işini çok iyi bilen bir “usta”ve aynı zamanda işi bilmeyip sürekli olarak öğrenme gayretinde olan bir “çırak”gibi davranmalıdır. (Baran,2002:68)

Bilgi devriminin büyük etkisi ancak yakın bir zamanda hissedilmeye başlanmıştır.Bunun en önemli etkeni internet dünyasında meydana gelen patlamadır. Ekonomi ve teknoloji alanında liderliği koruyabilmenin yolu, nitelikli bilgi çalışanlarının sosyal konum ve değerlerinin yaşadıkları toplum tarafından dikkate alınmasına bağlıdır.İşletmeler için yetenekli çalışanları bünyesinde tutmak, farklı işletmelerde olan ve işletmesi için faydalı olabilecek çalışanları işletmeye kazandırmak önemli bir strateji olarak görülmektedir.Bilginin yoğun bir şekilde kullanıldığı Google,Amazon,Nokia, IBM,Microsoft ve Motorola gibi işletmeler bu strateji için oldukça emek sarf etmektedirler. 2011 yılı verilerine göre fiziksel varlık değeri 10 milyar USD civarında olan Microsoftun piyasa değerinin bugün itibari ile trilyon USD seviyelerine çıktığı düşünüldüğünde aradaki farkın başta insan ve bu insan kaynağının oluşturduğu bilgi olduğu görülecektir(Kuzugüden,2011:26).

Uzmanlık bilgisi ve yeteneklerin öncelikli duruma geldiği bu bilgi çağı, çalışanlar arasında da rekabetin yaşanmasına sebep olmuştur. Bilgi çalışanlarından kasıt bilgiyi üreten, taşıyan, ileten , işleyen ve tüm bu süreçler için gerekli altyapı çalışmalarında bulunan personeldir.Bunlar işletmenin en önemli faaliyetlerinin yerine getirilmesi için bilgiyi üreten, depolayan, toplayan, ileten, analiz edip dağıtan kişiler olarak ta tanımlanır. İşletmelerin hareketleri bu çalışanlarca üretilen bilgiler doğrultusunda şekil almaktadır. Bilginin üretilmesi bir dezavantaj olarak görülebilecek işletme küçülmesine de sebep olabilmektedir. Bilgi çalışanları bilişim teknolojileri aracılığı ile geçmiş dönemlerde belki de onlarca insanın bilgi üretim ve değerlendirme ile ilgili yapabildiği işleri bugün tek başına yapabilmektedir. (Öğüt,2003:45)

İşletmeler açısından rekabet avantajı sağlayacak bilgi kaynağı insan olmak ile birlikte, yeni bir bilginin üretilmesi tek başına bir kişi ya da birimin görevi değildir.

İşletmeler için her çalışan bir bilgi işçisi olup, bilginin üretilmesinin bunlarca bir davranış biçimi haline gelmesi sağlanmalıdır. Bilgi çalışanlarının işletmeler için önemli bir kaynak olması, aynı zamanda işletme içerisinde karşılaşılabilecek sorunlarda kazandıkları sorun çözme yetisi ve karar alma yeteneklerine ihtiyaç duyulmasındandır (Barutçugil,2002:9).

1.2.1. Bilgi Çalışanları Sınıflandırılması

Bilgi çalışanı kimseler işletme içerisinde homojen bir yapıda değil ,farklı kademelerde görev alabilmektedirler.Ancak temelde bu çalışanları, bilgiyi oluşturan dağıtan, değerlendirip kullananlar olarak 5 seviyede ele alabiliriz (Kuzugüden,2011:31).

Bilgiyi Kullanan: Bu çalışanların görevi bilgi tabanlı işletmelerde enformasyonu değerlendirerek çıktı sağlamaktır.

Bilgi Uzmanı : Geleneksel profesyonel niteliğinde çalışan mühendis, mimar,vb. olarak tanımlanabilirler.Donanımlıdırlar. Hiyerarşik olarak bilgi yöneticisi genellikle bir düşünülmektedir. Bu modelde yer alan bilgi uzmanları için bilgi yöneticilerinden daha fazla ücret ödenebilir.

Bilgi Yöneticisi : Bu seviyede daha çok işletmesel görevler yerine getirilmektedir. Bilgi yöneticisi, bilgi ve diğer kaynak girdileri ile ilgili koordinasyon sağlayarak bunlardan hedeflenen çıktılara erişebilmek için yararlanmaya çalışır.Temel görevi ise bilgi ile sistem ve işgörenler arasında koordinasyonu sağlamaktır.

Bilgi Yapıcısı :Bu seviyede bulunan çalışanlar işletmeler için yenilik geliştirmeye çalışırlar. Yeni ürün ve hizmetlerin sektörde gerçekleştirilmesi bunlar aracılığı ile sağlanır.

Bilgi Kapitalistleri :Bunlar bilgiyi kullanarak finansal ve sosyal bir değere dönüştürmeye çalışırlar. Bilgi kapitalistlerine pazarda müteşebbis olarak isimlendirilenler dahil edilebilir. Kar amacı gütmeyen sektörlerde ise, yenilikçi, ulusal siyasetçiler veya sosyal müteşebbisler bilgi kapitalisti olarak tanımlanabilir.Bilgi yönetiminde başarılı olunması, işletmenin entelektüel sermayesinin de yapı taşı olarak görülen bilgi çalışanına bağlıdır.Bu nedenle bilgi çalışanının iyi bir performans göstermesi aşağıda belirtilen bazı kişisel özelliklere de sahip olmasını gerekli kılmaktadır (Baran,2002:69).

Yapılan bir araştırmada bilgi çalışanlarının sahip olması gereken niteliklerin bazıları şu şekilde sıralanmaktadır:

- Bilişim teknolojileri becerileri, Bağımlı olmaksızın çalışabilme yetenek ve disiplini,
- Birbirinden farklı görevleri dahi yerine getirme kabiliyet ve esnekliği,
- Sorumluluktan kaçmadan üstlenebilme,İnsiyatif alma,
- Kendini sürekli geliştirme, kabiliyet ve öğrenme isteği,
- Geçmişten gelen birikim ve tecrübeleri kullanabilme, bunları elde edilen yeni bilgilerle harmanlayabilme,
- Belirli periyotlarda eğitim alma, sahip olunan vasıf, kabiliyet, uzmanlık, taşınan sorumluluk, unvan ve pozisyonunda gelişme gösterme,
- İşini sevmek için motive olma, mesleki bağlılık,
- Takım çalışması ile ortak amaçlara ulaşma gayreti,
- Organizasyonel konulara karşı duyarlılık gösterme ,işlerin yapımı için uyum ve denge faktörü olma,

Bilişim ile ilgili sistemleri kullanabilme, taşınan disiplin ve sahip olunan tecrübelerin yeni projelerin hayata geçirilebilmesi ve karşılaşılabilecek problemlerin çözümünde kullanılıp ve en önemlisi de kendini sürekli olarak geliştirme, bilgi çalışanı için sahip olunması gereken temel özellikler olarak sıralanmaktadır (Kuzugüden,2011:35).

1.3. Bilgi Yönetiminin Avantajları

Kurum içindeki ve dışındaki bilgileri gerektiği şekilde toplayan, sınıflandıran, saklayan ve kullanan kurumlar, her düzeydeki karar için gerekli olan bilgilere kolaylıkla erişebileceklerdir. Bilgi yönetiminin; yeni bilginin oluşturulması, dış kaynaklardaki bilgiye ulaşılması, belgeler, veritabanları, yazılımlar ve benzeri kaynaklarda bilginin gösterilmesi, bilginin süreç, ürün ve hizmetlere dönüştürülmesi, eldeki bilginin işletmeler içerisine aktarılması, karar alma noktasında ulaşılabilen bilginin kullanımı, örgütsel kültür ve özendirme teşvikleriyle bilgi artışının kolaylaştırılması, bilgi kaynaklarının kıymet ve tesirinin ölçülebilmesi gibi avantajları vardır (Kahya,2014:27).

Sahip olduğu bilgileri işletmenin bütününe yayabilen, çalışanlarının ihtiyaç duyduğu bilgileri doğru yerde ve tam zamanında sağlayabilen işletmeler, meydana gelebilecek hata ve zararların önüne geçebileceklerdir. Ayrıca bilgi yönetimi, maliyetlerin azalması, karar verme sürecinin gelişmesi, yeniliklere uyum sağlama yeteneği ve esnekliği, yeni fikirlerin üretilmesi ve sorunlara hızlı çözüm bulunması gibi önemli faydalar sağlamaktadır(Çetintaş,2008:30). Bilgi yönetimi uygulamasının ölçülebilir yararları vardır. Bilgi yönetimi kullanılarak elde edilen potansiyel avantajlar çalışan performansı ve maliyeti düşürmek açısından yararlıdır (Kim 2018:3).

Bilgi Yönetiminin avantajlarını aşağıdaki gibi sıralamak mümkündür:

- Ürünlerin üretim süresini düşürerek üretimi arttırmak,
- Rekabet avantajını güçlendirmek,
- Müşterilerin memnuniyetini arttırmak,
- Riski düşürmek,
- Çalışanları geliştirmek,
- Verimi arttırmak,
- Ürün ve proje kalitesini arttırmak,
- Yapılan işleri paydaşlarla paylaşmak,
- Ek iş fırsatları oluşturmak,
- Temel işletme sorunlarına daha hızlı yanıt vermek,
- Yeni mal gelişimini arttırmak,
- Maliyeti düşürmek,
- Daha iyi kararlar vermek,
- Kar artışını sağlamaktır.

İşletmelerdeki tüm personelin bilgiye ihtiyacı bulunmaktadır. Personelin ihtiyaç hissettiği bilginin muhtevası ve seviyesi, sıralı yönetim kademeleri bakımından farklılaşmaktadır. Tepe yönetimde bulunanlar, alt düzeydeki personelden daha stratejik, kapsamlı plan ve kontrol gibi tepe yönetime has işlevleri yaptıklarından stratejik bilgilere gereksinim hissederler. Diğer bir deyişle uzun vadeli önemli kararları almaları gerekir. Bundan dolayı da ayrıntılarla uğraşmazlar. Orta düzeydeki yönetici personel taktik konularla ilgilenirler ve orta vadeli kararları alırlar.

Tepe yönetimle daha alttaki yönetim arasındaki bağlantıyı kuran orta düzeydeki yönetici personel, kaynak bakımından içeriden ve dışarıdan bilgi elde ederler. Alt seviyedeki yönetimde ise özellikle yapılan iş ile ilgili, kısa vadeli ve günlük işlem bilgilerine ihtiyaç hissedilir (Sözbilir,2013:75).

Bilişim teknolojilerinde meydana gelen hızlı ilerlemesiyle birlikte bilgi bir kavram olarak eskisinden daha fazla öne çıkmıştır. Kurumsallaşmış işletmelerde bilginin sadece belge ve depolarda bulunmadığı rutin çalışma, süreç, uygulama ve normlarda da görülebildiği bir gerçektir. Bilgi, minimum sermaye kadar önemli yeni üretim faktörü; teknolojiye bilginin vazgeçilemez parçasıdır (Arpacı ve Toylan,2015:52).

İşletmelerin bilgi yönetimi süreçlerinin etkinliği, bilgi yönetim performansının belirleyicilerindendir. Bilgi yönetimi; süreklilik arz eden ve dört boyuttan oluşan bir süreçtir. Bilgi yönetimi süreci; bilginin üretimi ve geliştirilmesi, sınıflandırılması ve korunması, yönlendirilmesi ve paylaşılması, kullanılması ve değerlendirilmesi boyutlarından oluşmaktadır. Bilgi yönetimi süreci, bilginin üretilmesi ve geliştirilmesi ile başlamaktadır. Her başlangıç evresi gibi, bilgi üretimi ve geliştirilmesi çok karmaşık ve en az yapılandırılmış olan süreçtir. İşletmeler bilgiyi; keşfetme, türetme, alternatif üretme, taklit etme, kıyaslama, satın alma ve dış kaynak kullanma gibi çeşitli yollar ile elde edebilmektedir. Ancak işletme için farklı olacak bilgi, işletmelerin kendi imkânlarıyla ürettiğidir. Elde edilen, üretilen ve geliştirilen bilginin; türüne, amacına, yapısına uygun olarak tasnif edilmesi ve saklanması gerekmektedir. Tasnif ve saklamadaki amaç, bilgiyi belli bir biçime kavuşturmak, ihtiyacı olan herkesin erişilebilmesini sağlamak, bilgiyi korumak ve bilgiyi kullanılabilir hale getirmektir (Türkmen ve Yılmaz,2019:3).

Zayıf bilgi yönetimi işletmeleri bilgi açısından geride bırakmakla birlikte entelektüel sermayeyi en az %10 olarak azaltmaktadır. Bilgi Yönetimi örgütsel tasarım, çalışma prensipleri, süreçler, örgütsel yapılar, uygulamalar ve teknolojiler gibi gelişmekte olan durumların ve çalışanların bilgi kapasitelerini arttırmaya yönelik yapılan yaptırımlara da yardımcı olmaktadır (Kim 2018:1).

1.4. İşletmelerde Bilgi Yönetiminin Yeri ve Önemi

Bilgi, her zaman toplumların yapı taşlarından biri olmuştur. Ancak bugün karşı karşıya olunan durum; bilgi ve iletişim teknolojilerinden ötürü bilginin birikimi ve bilgi yayılma hızında ortaya çıkan artıştır. Yaşanan gelişmelerle paralel olarak sanayi ekonomisinin yerini alan bilgi ekonomisinde, ekonomik yapının tamamı bilgi üzerinde tekrardan yapılanmakta ve bilgi, rekabet için temel etken haline gelmektedir. Bilgi toplumu bilişim teknolojilerindeki değişimin hızlı olması ve bilginin toplumun tümüne yayılmasıyla oluşmuştur. Bilgi toplumu, kendine has dinamikleri de geliştirmiştir. Bilgiye ulaşma, bilginin kapsamı ve üretim özellikleri de bilgi toplumu ile değişmiştir.

Bilgi toplumunu oluşturan bireylerden beklenen husus, gereksinim duydukları bilgiye ulaşarak bu bilgiyi etkin bir şekilde kullanma ve sunma yeteneklerini kazanmalarıdır (Uzgur ve Aykaç,2016:274). Yeni toplum yapısında bilgi kullanıldıkça üretimin yapısı da değişmekte böylece bilgi, işgücü ve sermayeden daha önemli bir etken olarak üretim süreçlerine katılmaktadır. Bilginin kazandığı önem ve ulaştığı bu boyut, bireysel ve kurumsal kalite standartlarını da arttırmış, verimlilik ve ivme kazandırmıştır. Ayrıca geline bu seviye bireysel ve kurumsal olarak başarı gereklerinden biri olmuştur. Bilgi, veri ve enformasyonun aksine, kurumsal karar alma sürecinde belirsizliklerin azaltılmasına yardımcı olmakta ve bu süreçte stratejik öneme sahip olmaktadır(Çetintaş,2008:10).

Bilgi, iş çevresinde işletmelerin fırsatları değerlendirip değişikliklere ayak uydurmasında merkez bir rol oynamaktadır. Bilgi transferi ve yönetim temel iki konu olarak görülmektedir. Bilgi yönetimi işletmeye kurumlar arası rekabet avantajı sağlamada organizasyon kabiliyeti kazandırmaktadır. Aynı zamanda bilgi aktarımının ve yeniliğin de yine rekabet avantajı sağladığı ve stratejik rekabet üstünlüğüne sebep olduğu görülmektedir (Iddy ve Alon,2019:763).

Bilgi yönetimi, çalışanların bireysel bilgi ve deneyimleri de dahil örgütün tüm bilgi varlıklarını paylaşmak için bütünleşmiş bir yaklaşımı teşvik eden bir alandır. Bilgi yönetimi, kullanılabilir ve gerekli bilginin tanımlanması, analizi, geliştirilmesi ve kontrol edilmesini içerir (Kahya,2014:22).

Bilgi yönetimi bir başka açıdan sadece maliyet etkinliğini ya da karar alma ve sorun çözmede işletmenin güçlerini geliştirmesini değil aynı zamanda kurum organizasyonunda dağınık şekilde bulunan bilgi ve yetenekleri ortaya çıkarma davranışı olarak görülmektedir. Bilginin kaynağı insan olarak değerlendirildiğinde bilgi yönetimi insanı merkeze alan bir davranış biçimi olmaktadır (Öztürk,2009:50).

Bilgi yönetiminin tanımına ilişkin üç ana ekol bulunmaktadır. Birinci ekol, bilgi yönetiminin öncelikle bir bilgi teknolojisi konusu olduğunu ileri sürer. Bunun içinde bilgisayar ağları ve diğer teknik donanımlar vardır. İkinci ekole göre, bilgi yönetiminin örgütsel kültür ve takım çalışmasına vurgu yapan bir insan kaynakları konusu olduğudur. Üçüncü ekole göre ise, bilgi yönetimi organizasyonun bilgi tabanının oluşturulması ve ölçme süreçlerinin geliştirilmesidir (Kahya,2014:20).

Bilgi yönetimi gelişiminde araçsal yön açısından büyük ölçüde enformasyon teknolojisi geçerlidir. Fakat uygulama kısmında enformasyon yönetiminden farklı bir içerik söz konusudur. Bu bağlamda çoğu işletme bilgi yönetimi kavramının zorunluluğunu dikkate alarak bilgiyi işleme yeterliliklerini arttıracak projeleri desteklemektedirler. Bilgi yönetiminin güçlendirilmesi adına üretilen projeler ve diğer aktiviteler, işletmenin içinde bulunduğu durumdan daha iyi bir konuma gelecek şekilde olmalıdır. Bu anlamda iş süreçlerinin detaylandırılarak uygun modelin seçilmesi gerekmektedir(Güney,2015:16).

Wernerfelt işletmelerin benzersiz kaynak ve yeteneklerle rekabet üstünlüğünü sağlayacağını ifade ederken Barney işletmeye ait her kaynağın ve yeteneğinin bir üstünlük oluşturmayacağını, ancak bunun stratejik olarak değerlendirilen kaynak ve yetenekler tarafından başarılabileceğini savunmaktadır.

Bu yaklaşıma göre rekabette temel belirleyiciler, işletmeye ait olan kaynak ve kabiliyetlerdir(Cantürk ve Çiçek,2016:100).

İşletmeler açısından temel yetenek kavramı, kendilerini diğer işletmelerden ayıran, işletmenin hedeflerinin gerçekleştirilmesinde temel bir rol alan ve rakiplerince kolay kolay taklit edilemeyecek bilgi, beceri ve yeteneği tanımlamaktadır.

Bilgi yönetiminde işletmenin kendine özgü temel yeteneği olması ve yeteneğin devamlı bir şekilde geliştirilmeye çalışması önemlidir.

İşletmeler, kendilerini sadece belirli bir ürün ya da hizmet üreten bir yapı olarak görmek yerine bu ürün ve hizmetlerin ortaya çıkmasını sağlayan ve temel yetenek olarak görülen tüm bilgi, beceri ve yeteneklerin sahibi olarak görmelidir. Dolayısı ile işletmeler, rekabet avantajını sürdürebilmek için bu temel yeteneklerini sürekli geliştirme durumundadırlar. Ama bunun öncesinde işletmeler bünyelerinde hangi yetenek, beceri ve bilgiyi barındırdıklarının farkında olmalıdırlar. Bu bilginin yönetilmesi sürecinin ilk aşaması olarak görülebilir (Baran,2002:63-64).

Bilgi yönetimi anlayışına uygun olarak kendisini yeniden yapılandıran işletme sayılarındaki artış, bir değişim yaşandığını göstermektedir. Bundan böyle en güçlü işletmelerin maddi ve finansal açıdan büyük olan firmalar olduğunu söylemek yanlış ve eksiktir. Artık büyüklük entelektüel sermayesini güçlendirebilen ve entelektüel sermayeyi aktif bir biçimde yönetebilen şirkettir. Entelektüel sermayeyle güçlenen işletmeler, genel itibarıyla kayıtlı bilgi, iletişim, entelektüel mülkiyet (patent, telif hakları vs.) ve personelin bilgi, beceri ve tecrübeleridir (Güney,2015:14).

Günümüz işletmeleri açısından bilgi yönetiminin önemi tartışmasız bir gerçek olarak uygulanmaya devam etmektedir. Ancak bunun uygulanması ile ilgili sorunlarda tamamı ile ortadan kaldırılabilmiş değildir. Bu nedenle bilgi yönetim uygulamalarını işletmelere başarılı bir biçimde uyarlayabilmek, işletmeleri bilgi yönetimi uygulamaları hakkında teşvik etmek ve ödüllendirmek adına her yıl Amerika’da Most Admired Knowledge Enterprises (En Çok Takdir Edilen Bilgi İşletmeleri-MAKE) raporu yayınlanmaktadır (Baran:2017,71).

Yayınlanan 2017 yılı raporuna göre ödül almaya hak kazanan işletmeler alfabetik sıraya göre aşağıdaki gibidir.

- Amazon.com (USA)
- Apple (USA)
- ConocoPhillips (USA)
- Ecopetrol (Colombia)

- Facebook (USA)
- General Electric (USA)
- Google (USA)
- IBM (USA)
- Microsoft (USA)
- NextEra Energy (USA)
- The Goodyear Tire & Rubber Company (USA)
- US National Aeronautics & Space Administration (United States Government) (USA)

İşletmelerin, bilgi yönetimi stratejisini tespit ederken ihtiyaçlarına uygun biçimde çalışmaları ve daha önce hazırlanan standart sistematiikleri, söz konusu ihtiyaçlar bağlamında revizyon yapabilmeleri gereklidir. Her firma için iş süreç ve yöntemleri kendilerine has bir yapıdadır. Bu yüzden standart bir bilgi yönetimi şekli bulunmamaktadır. O halde işletmelerin, kendi paradigmaları çerçevesinde bir strateji belirleyip bilgi yönetimi uygulamaları için orijinal bir alternatife yönelmeleri gerekmektedir. Bu noktada, uygun yönelimi sağlamak üzere işletme yöneticileriyle bilgi yönetimi süreçlerini yönetmek üzere sorumlu çalışanların ortaklık içinde hareket etmeleri lazımdır (Özkoç,2015:45).

Bilginin işletmelerin yönetim ve başarılarına etkileri ile ilgili araştırmalardan bir tanesi 1989 yılında yapılmıştır. Fortune dergisinde yer alan bu araştırmaya göre yıllık toplam satış miktarı 7.5 milyar dolar civarında olan 18 farklı işletmenin üst düzey yöneticileri, bir işletme için tüm faaliyetleri etkileyebilecek en önemli unsurun bilgi olduğu konusunda görüş birliğine varmış ve bilginin bir işletme için en önemli varlık olduğunu belirtmişlerdir (Baran,2002:27).

İşletmelerin kâr artış amacının içeriğine; kısa, orta ya da uzun dönemde bilançolarında ciddi bir olumlu hareketlenme oluşturacak sosyal sermaye ya da örgütsel öğrenme gibi varlıkları dâhil etmeleri gerekmektedir. Bilgi yönetimi uygulamalarıyla oluşturulan bu değerlerin ekonomik tesirleri de vardır. Bilgi yönetimine yapılan yatırımların işletmelerin genel amaçlarıyla bir ilişkisi bulunmaktadır (Özkoç,2015:40). Bilgi ekonomisinde en üst düzey yönetim stratejisinin gerçekleştirilmesi için işletmeler bilgiyi uygulamaya dökmeyi tercih etmektedir. Bu bilgi aynı zamanda maddi olmayan önemli bir kaynaktır. İşletmelerde bilgi yönetimi süreçleri; yerelleştirme, bilgiyi edinme, geliştirme, paylaşma, ve bilgiyi saklama şeklinde olmaktadır.

Bilgi yönetimi süreçleri ve sistemleri insanların yeni bilgiler üzerinde işbirliği yapmasını tasarlamalı ve yeni değer oluşturmak için işgücünün uzmanlığından yararlanarak, işletmeler için hayati verilerin çıkartılarak örgütsel ihtiyaçlara uygun şekilde işlenmesini sağlamaktadır (Nowacki ve Bachnik,2016:1578). İşletmelerin sadece belirli bir bölümünün kalite ve hizmet konularıyla ilgili yazılı bir politika oluşturduğu görülmektedir. Bu durum, işletmelerin çalışanlarının bir kısmının da kalite hususunun farkına varmadığını ortaya çıkarmaktadır (Arpacı ve Toylan,2015:53).

Bilgi yönetimi, değişen ve yenileşen şartlarda, işletme hedeflerinin gerçekleştirilmesi adına bilgi ve iletişim teknolojilerinin kapasite ve imkânları ile şirketin sahip olduğu entelektüel sermayenin birleştirmesiyle bilginin şirketin tüm çalışmalarında etkin bir biçimde kullanılmasını sağlayan süreç ya da stratejilerdir (Kahya,2014:32). İhtiyaç hissedilen bilginin elde edilmesi, yayılması, kullanılması ve lazım olduğunda bir kez daha kullanılması için depolanması, günümüz iş hayatında etkinliği ve verimliliği artıran faktörlerdendir (Yılmaz,2009:107).

Günümüzde işletmelerin bilgi yönetimi performansını etkileyen çeşitli kavramlar tanımlanmakta olup, bu kavramlardan biri de stratejik girişimciliktir. Küresel rekabet ortamında başarılı olmak isteyen işletmeler, kendilerine ait sınırlı kaynaklar ile fırsatlar yakalamak ve bu fırsatları rekabet avantajına çevirmek zorundadır. Fırsat arama ve rekabet avantajı sağlamanın eş zamanlı olma zorunluluğu, birbirinden ayrı olarak gelişmekte olan girişimcilik ve stratejik yönetim alanlarının 2000’li yıllardan itibaren bütünleştirilmesine neden olmuştur (Türkmen ve Yılmaz,2019:2).

Giderek artış gösteren sayıda işletmeler, bilgiye dayalı ekonomi sayesinde bilgi yönetimi yaklaşımını yürürlüğe koymayı seçmekte ve genel yönetim sisteminde önemli bir yer oynayan bilgi yönetimi sürecinde aktif bir şekilde yer almaktadırlar (Nowacki ve Bachnick, 2016:1578).

Bilgi yönetimi, ciddi bir rekabetin gerçekleştiği ve şartların daima değiştiği bir çevrede, firmaların ve bütün teşkilatların değişmekte olan çevre ve koşullarına uymak, hayatlarını devam ettirmek ve eldeki kabiliyetlerini korumak üzere ortak akıllı kullandığı sürece verilen addır.

Bilgi yönetimi, bilgi ve iletişim teknolojilerinin bir diğer adı ile bilişim teknolojilerinin veri ve bilgi işleme kapasitesiyle insani sermayenin yenilikçi kapasitesini bir araya getiren ve bu insani sermayenin gücünden yüksek oranda faydalanmayı hedefleyen örgütsel bir süreci de tanımlamaktadır. Diğer bir ifadeyle bilgi yönetimi; bireylerdeki uzmanlık ve deneyimler de dâhil olmak üzere veri tabanı, doküman, politika ve prosedürleri içeren firmanın bütün bilgi varlıklarını tespit etmek, yönetmek ve paylaşmak ile ilgili bütünleşik ve sistemli bir yaklaşım biçimidir (Dur,2008:7).Ayrıca değişen ortam ve koşullara uymak, kurumsal yaşamı devam ettirmek ve eldeki yetenekleri korumak için ortak aklın kullanıldığı bir süreç olan bilgi yönetimi, uzun dönemde sürdürülebilir büyüme ve kârlılığa da katkıda bulunmaktadır(Çetintaş,2008:29). Bu süreçte bilgi; örtük bilgiden açık bilgiye dönüşerek, paylaşımına açık organizasyon bilgisi haline gelmektedir. Bilgi yönetiminde, takip eden süreç; transfer edilmesi ve paylaşılmasıdır. Bilgi, paylaştıkça çoğalması ve yararlı hale gelmesi nedeniyle diğer tüm kaynaklardan farklıdır.

Bilgi ancak ihtiyaç duyanların ulaşılabilirdiğinde, önemli bir işletme varlığı haline gelmektedir. Çünkü bilginin paylaşılması, alınan kararların ve yapılan faaliyetlerin hızını, doğruluğunu ve objektifliğini artırmaktadır. Tamamlanan bu süreçlerin amacı, son süreç olan bilginin kullanılmasına ve değerlendirilmesine zemin hazırlamaktadır. Bu yüzden bilgi, ancak kullanıldığı ve performansının değerlendirilerek sürekli güncellendiği zaman değer kazanacaktır. Bilgi yönetimi altyapısı, süreci ve uygulamalarının performansının değerlendirilmesi, sağlanan faydaların artırılması ve eksikliklerin giderilmesi açısından önemlidir (Türkmen ve Yılmaz,2019:4).

Veri, iletişim ve bilgi, işletmelerin bünyesinde ve dışında birbirlerinden farklı platformlarda birikmektedir. Kurumsal bilgi unsurlarının konumunu ve niteliğini belirleyerek sağlaması, geliştirilmesi ve kullanılması için yapılması gereken faaliyetleri tarif eden bilgi yönetiminin konusunu, kuruma ait örtük ve açık, iç ve dış bilgiler ve bu bilgilerle ilgili işlemler oluşturmaktadır (Öztürk,2009:24-25).

Bilgi yönetimi bilginin üretken kılınması temel çabasını oluştururken akla dayanan sermayenin kurumda en uygun şekilde sarf edilmesini, yeni bilginin kurumsal alana transferini sağlamaktadır. Ayrıca örtük bilginin açığa çıkarılarak kurum için önemli ve kritik olan bu bilgilerin kurumun dışına çıkmasını önlemektedir (Çetintaş, 2008:30).

Bilgi toplumlarında, birçok sahada süratli bir değişime ve gelişime sahne olmaktadır. 1980'lerden beri dijital ürünlerin yaşamımızın tüm noktalarında yerini almasıyla beraber ekonomik, toplumsal ve kültürel sahada da ciddi değişimler olmuştur. Bu değişimlere bağlı olarak; ekonomik, sosyal, kültürel ve başka birçok sahada çarpıcı bir etkileşim görülmeye başlanmıştır. İnternet ve bilgi teknolojilerinin ekonomideki tesirleri henüz net biçimde anlaşılmamış veya deneysel ve geniş çerçeveli olarak test edilmemiş olmasına karşın işletmeler üstünde olumlu tesirleri olduğu ve bu durumun değişime yol açtığı ortadadır (Sözbilir,2013:7).

Bilginin yayılma şekli tarih içinde oldukça değişim göstermiştir. İlk çağlardan elde ettiğimiz tüm bilgiler dönemin insanların mağara duvarlarına yaptıkları çizimler ile aktarılmıştır. Daha sonra parşömenlere geçirilen bilgiler zamanımıza kadar uzanarak bugüne taşınmıştır. Yine sözlü anlatım ve hikâyeler ile kuşaktan kuşağa yayılmıştır (Öztürk,2009:1). Günümüzde ise bilginin yayılımı teknoloji odaklı olmaya başlamıştır. İçerisinde yaşadığımız ve bilgi çağı olarak ta nitelendirilen bu dönemi kendisinden önceki dönemlerden ayıran beş temel unsur bulunmaktadır. Bunları şu şekilde ifade edebiliriz;

- Bilgi çağında bilgi toplumu için temel girdi olan bilgi çok hızlı bir şekilde üretilmektedir.
- Bilgi çağında ihtiyaç duyulan bilgi için bilişim teknolojileri kullanılır.
- Bilgi çağında işletmeler için tüm süreçlerde etkin ve verimlilik önemli bir yer alır.
- Bilgi çağında bilişim teknolojilerinin kullanımı başarıyı olumlu yönde etkiler.
- Bilgi çağında bilişim teknolojileri, insan ve ürün ile hizmet artık iç içe girmiştir.

Günümüzde örgütler az veya çok bilginin önemini kavramıştır. Fakat kabul etmek gerekir ki günümüzde çok fazla enformasyon üretilmekte, bilgi kirliliği oluşmaktadır. Her ne kadar teknoloji bilgi yönetim süreçlerini kolaylaştırmış gibi görünse de bilgi kirliliği işletmeler için bilgi yönetimini zorlaştırmaktadır. Bilgi, iş ve piyasalar için en önemli kaynaktır (Öztürk,2009:79).

Bilgi yönetimi sistemleri yeterli miktarda kullanılan kaynakların belirlenmesi ve onaylanması için yürürlüğe konulmuştur. Bilgi yönetiminin yenilikleri sıklıkla teknik yaklaşımlara ve bilgi depolamanın yapısal durumlarına odaklanırken, insan motivasyonu ve bireylerin bilgi paylaşımına daha az önem verilmektedir (Friedrich vd., 2019:1).

İşletmeye ait bilgi devam ettirilebilir rekabetçi avantaj için hep bir belirleyici olarak görülmüştür. Barney; değerli olan ve taklidi zor olan işletme kaynaklarının sürdürülebilir rekabetçi avantajın sağlanmasında üstünlük sağlayabileceğini savunmuştur. Aynı zamanda bu görüşe göre; işletme şayet rakiplerine karşı rekabet avantajı sağlamak istiyorsa kaynaklarını belirli özelliklere sahip olmasını sağlamalıdır. Bu durum için ise her varlığın bu anlamda stratejik kaynak olamayacağını da belirtmektedir (Reyhanoglu ve Örs,2005:34).Sürdürülebilir rekabet avantajı için işletmelerin mevcut kaynaklarının gelişimine katkı sağlayan bu yaklaşımın ilk savunucularından birisi Edith Penrose'dur. Penrose; işletmelerin mevcut kaynaklarının yönetim birimleri ile birlikte, farklı kullanım ve zamana yayılan üretim kaynakları tarafından desteklenen bir bütün olduğu düşüncesini savunmuştur. Sonraları bu düşünceye; Ansoff, Andrews, Selznick ve Wernerfelt gibi düşünürler de katkı sağlamıştır. 1984'te Wernerfelt ilk kez kaynak temelli yaklaşımı kavramsal olarak ifade etmiştir (Bal,2010:269). Sonraları bu kavram Barney tarafından geliştirilmiştir. Kaynak temelli yaklaşım uluslararası bir şirketin stratejik yeteneklerinin ortaya çıkmasını önermektedir.

Bu durumu kaynak erişilebilirliğine sahip firmaların üretim hareketliliği ve öğrenme yeteneği açıklamaktadır. Kaynak temelli yaklaşıma göre kaynak erişilebilirliği ilgili işletmenin yönetsel yeteneğine bağlıdır. Kaynak temelli yaklaşım modeli endüstri çekiciliğinin en büyük yansımalarından birisidir. Bu yaklaşımda işletmelerin farklı stratejiler uygulayarak sürdürülebilir rekabet avantajı kazanabilecekleri ve çevresel fırsatlara cevap olarak kendi kaynaklarından yararlanmalarına yardımcı olmak vardır.

Aynı zamanda bu yaklaşımla, işletmenin kurum içi zayıflıklarını en aza indirmek veya önlemek ve aynı zamanda dış tehditleri etkisiz hale getirmek vardır (Alonso vd,2016:562). Barney, genel olarak kurumsal kaynakların üç temel kategoride değerlendirilebileceğini ifade etmiştir. Bunlar; maddi kaynaklar, insan kaynakları ve organizasyonel kaynaklar olmak üzere değerlendirilebilir. İşletmenin maddi kaynakları; teknoloji, fabrika ve ekipman, coğrafi yerleşim ve hammaddelere ulaşma yollarını içerebilir. İnsan kaynakları ise; çalışanların eğitim, tecrübe, zeka ve değer yargıları gibi faktörleri kapsamaktadır. Organizasyon kaynakları ise; işletmeye ait formel rapor yapısı, planlama, kontrol ve koordinasyon sistemi gibi faktörleri içermektedir (Bal,2010:270).

Stratejik açıdan işletmenin ilgili biriminde kaynak temelli yaklaşım, işletme yöneticilerinin elde edilen bilgiler ışığında kaynaklar arasındaki ayrımı yapabilmelerine yardımcı olmak suretiyle rekabet avantajı sağlamasına katkı sağlar. Bu bağlamda bilgi yönetimi stratejik olarak kritik kaynakların belirlenmesinde ve bunun işletmede uygulanmasında da yardımcı olabilmektedir. Bu yaklaşım yöneticilere rekabet avantajı için önemli bir temel oluşturmaktadır. Ayrıca bu yaklaşım işletmenin teknolojiyi kurum dışından mı yoksa kendi imkânlarıyla mı sağlayacağına katkı sağlamaktadır (Reyhanoğlu ve Örs,2005:40). Rekabet avantaj kaynağı bulunan kaynak ve kabiliyetlerin rekabet eden işletmeler içinde nadir bulunması ile birlikte bu, bunlar dışında önemli bir yeri olan genel ve değerli kaynakların olmasa da olur anlamını taşımamaktadır. Yeni kaynak stratejileri işletmeler arası işbirliği ve bilgi paylaşımı üzerine vurgu yapmaktadır (Loebbecke vd., 2016:4).

Kaynak temelli yaklaşımın temel bakış açısında da, rekabet avantajının sağlanmasında diğer işletmelere göre daha değerli kaynaklara sahip olmak vardır. Söz konusu kaynak ve yetenekler bir işletmenin varlığını devam ettirebilmesi için gerekebilir. Öte taraftan eğer bir işletmenin kaynakları kıymetli ve nadirse bu kaynaklar, işletmeye en azından geçici bir rekabet avantajı sağlayabilir (Bal,2010:271).

İşletmelerin bilgi yönetimi performanslarını sürekli bir şekilde yükseltebilmeleri, etkili bir bilgi yönetimi altyapısına sahip olmalarına bağlıdır. Bilgi yönetimi altyapısını oluşturan entelektüel sermaye, teknoloji, kültür ve örgütsel yapı aynı zamanda bilgi yönetimi süreçlerinin başarısını da desteklemektedir.

Bir işletmede; personelin bilgi ve kabiliyetleri, insan sermayesini; çalışanların dışındaki tüm bilgi kaynakları, yapısal sermayeyi ve işletmenin müşterileriyle ilişkilerden elde ettiği bilgi ise müşteri sermayesini oluşturmaktadır(Türkmen ve Yılmaz,2019:4).

Bilginin pazarda üstünlük sebebi olarak görülmesi çok kritik öneme sahip bir örgütsel kaynak olduğunun farkında olunması ile orantılıdır. Bu nedenle de yönetilmesi şansa bırakılmayacak kadar mühim bir konu olmaktadır (Barutçugil, 2002:55).Aşağıdaki tabloda, dünyadan bazı işletmeler için bilgi yönetimi amaç ve uygulamaları örnekleri verilmiştir.

Tablo 2: Dünyada Bilgi Yönetim Hedef ve Uygulamaları Örnekleri

Şirket Adı	Ülke	Bilgi Yönetimi Hedefleri	Bilgi Yönetimi Uygulamaları
3M	USA	Bilgi paylaşma kültürü oluşturmak	Yöneticiler, devamlı öğrenme ve geliri birbirine paralel götürür.
McKinsey & Bainco	USA	Bilgiyi yakalamak, saklamak ve bireylerin dolaylı bilgisini ortaya çıkarmak.	Bu iki danışmanlık firması her işten oluşan tecrübeleri, takım çalışanlarının isimleri ve müşteri tepkilerini içeren “bilgi veritabanı” geliştirmiştir. Her takımın, işi düzenleyecek bir kişi belirlemesi gerekir.
Ford Motor	USA	Bilgi paylaşma kültürü oluşturmak.	Şirket kendini, enformasyon, teknoloji ve bilgiyi kullanan satıcı ağları ile dönüştürmüştür.
Hewlettpackard	USA	Bilgi paylaşma kültürü oluşturmak. Dolaylı bilgi transferi için küçük çevreler oluşturmak.	Şirketin tüm basamaklarında bilgi paylaşımı ve risk almayı cesaretlendiren bir işbirlikçi kültür vardır. HP aynı zamanda, hiçbir işe yaramayan bilgi bulanları bile destekler.
Honda	Japonya	Dolaylı bilgi transferi için küçük çevreler oluşturmak.	Emek bolluğu ve aşırılık rutin olarak kullanılmakta, insanlara işle ilgili gerekli konularda enformasyon verilmekte. Bu beklenmeyen kaynaklardan gelen sorumluk ve yaratıcı çözümlere yol açar ve bir kişisel kontrol mekanizması oluşturur.
Benetton	İtalya	Müşterinin bilgisinden faydalanmak.	Renkler ve modellerde en son trendleri yakalamak için karmaşık müşteri kesimlerini takip eder.

General Electric	USA	Müşterinin bilgisinden faydalanmak.	1982'den beri, firma tüm müşteri şikayetlerini bir veritabanında toplamıştır. 1.5 milyon şikayet toplamıştır ve onlara faal çözüm üretmiştir.
Netscape	USA	Müşterinin bilgisinden faydalanmak.	İnternet aracılığıyla, rapor verebilecek ve yeni üretimde destek olabilecek müşteri liderleri ile bağlantı.
National Bieyele	Japonya	Müşterinin bilgisinden faydalanmak.	Müşterinin ağırlık, uzunluk ve renk tercihinine göre bir günde bisiklet üretmekte.
Outokumppu	Finlandiya	Mevcut bilgiden, yeni gelirler elde etmek.	Madeni arıtım için fabrika kurmak bilgisi, tüm dünyada personel, yönetim ve müşterinin kullanacağı şekilde olmuştur.
IBM	USA	Bilgi yönetimine dayalı kariyer oluşturmak.	Çalışanlar, şirket hakkında daha çok holistik bilgi elde etmek için, profesyonel ve yönetim arasında yer değiştirmek için yöreklendirilir.
Telia	İsviçre	Bilgi üretim sürecini ve görülmez becerileri ölçmek.	İsviçre Telekom şirketi, 1990'dan beri kar ve zarar tablosunu, insan kaynakları profilini ve insan kaynaklarına yatırımını gösteren bir rapor yayımlar ve bu rapor herkes tarafından okunabilir.

Kaynak: Güçlü,N.ve Sotirofski,K.(2006).Bilgi Yönetimi. Türk Eğitim Bilimleri Dergisi,4(4),356

Bilgi yönetimi süreci ve sistemler iş gücünün uzmanlığını kaldırıp görevi gören etkiler sayesinde arttırarak ve buna yeni şeyler ekleyerek insanları yeni bilgiler aracılığıyla birleştirme amacı gütmektedir. Akıllı işlemler ve sistemler gelmekte olan yeniliklerin ve potansiyel senaryoların anlaşılmasına yardım etmekte ve kesin olmayan bilgileri ortadan kaldırarak yeni yetenekler ve müttefikler kazanmaya olanak sağlamaktadır. Potansiyel faydalar sayesinde, işletmeler bilişim teknolojisine kazandırılan yeni yaklaşımları denemeye istekli hale gelmektedirler (Nowacki ve Bachnick, 2016:1578).

İşletme personeli; bilgi yönetimiyle müşterilerin beklentilerini karşılamak üzere, müşterilerle ilgili gerekli bilgileri yönetebilir, böylece çalıştığı işletmenin müşterileri ile daha iyi ilişkiler kurabilir. Bu noktada müşterilerin memnuniyetini sağlamak, bir bakıma bu hususlar hakkında bilgi sahibi olmaya ve bu bilgileri üretmeye bağlıdır. Bilgi yönetiminin altyapısını teşkil eden teknoloji, bilgiyi elde etme ve bilgiye ulaşma imkânlarını artırır, bilgi paylaşım ve aktarımının hızlı bir şekilde gerçekleştirilmesini sağlar. Kurum kültürü de bilgi yönetiminin altyapısının oluşturan faktörlerdendir. İşletmelerde bilgi yönetiminin altyapısının teşkil edilmesinde bilgi yönetimi kültürünün tesiri vardır (Türkmen ve Yılmaz,2019:4). İş kaynaklarının kullanımının devamı başarı için anahtar görevi görmektedir. İnsan, fiziki, ve finansal kaynaklara ek olarak bilgi de işletmeler için çok önemli bir yer kaplamaktadır. Ayrıca şirketlere rakipleriyle yarışmak için daha farklı ve yeni yollar ortaya koymaktadır. İş dünyasında “Bilgi güçtür” kavramı da rekabetçi avantaj ve başarı için doğru olanı ortaya koymaktadır (Friedrich vd., 2019:1). Ancak bu seçim için uygun stratejiler sadece paylaşılacak bilginin türüne değil, aynı zamanda kuruluşun faaliyet gösterdiği ortama göre de oluşturulmalıdır (Greiner vd.,2007:4).

Bilgi yönetiminin amacı incelediğinde yönetimin konuyla ilgili önemi dikkat çekicidir. Bilgi yönetim çalışmalarının başlatılması, çalışanların sisteme katılımı, bilgi üretimi ve paylaşımı konusunda teşvik edilmesi ve özendirilmesi yönetsel bakış açısına bağlıdır. İşletmelerde bilgi yönetimine özen gösterilip bilgi yönetim ekipleri kurulması çalışanlara işletmenin bilgi yönetimine verdiği önemi gösterecektir. Çalışanların da desteğini alan bilgi yönetim yapısının oluşumunda en büyük rol yönetimindir (Öztürk,2009:86).

Stratejik olarak yönetim literatürü, işletmelerin bilgiye dayalı bakış açısını merkeze almaktadır. Aynı zamanda bilginin sürdürülebilir bir rekabet avantajı oluşturabilmesi için önemli bir kaynak olmasını önermektedir. İşletme yüksek performans veya rekabet avantajı sağlamak için bilgi yönetimi faaliyetlerini etkili kullanmalıdır.

Bilgi yönetimi, bir kurumun bilgi varlıklarının desteklenmek ve geliştirilmek üzere bir araya getirilen farklı yönetim uygulamalarından ve farklı araçlarla desteklenmiş işletme stratejisi şeklinde de ifade edilmektedir.

Günümüzde, birçok yönetici bilgi paylaşımının önemini anlamakta, fakat bireylerin bilgi paylaşımı davranışlarını belirleyen faktörler hakkında çok az şey bilmektedir. Etkin bilgi paylaşımı için gerekli örgüt kültürünün inşasında ve güven ortamı oluşturulmasında yönetime büyük görevler düşmektedir (Güleş vd.,2013:64).

Sağlıklı işleyen tüm işletmeler bilgi üretirler ve bu bilgiyi kullanırlar. Her kurumun kendisini örgütleyebilmesi ve işlevini devam ettirebilmesi için bilgiye gereksinimi bulunur. İşletmeler içeriden ve dışarıdan enformasyonu sağlar, bunu bilgi haline getirir. Bu bilgiyi tecrübeleri, değerleri ve iç dinamikleriyle birleştirip harekete geçer ve buna göre tepkide bulunurlar. Fakat bilgi yönetimi bakımından önemli olan, bilginin bilinçli ve amaçlı üretilmesidir. Dolayısıyla bilginin üretilme süreci, firmaların kurumsal bilgi birikimlerini arttırmak ve geliştirmek için yaptıkları sistematik çalışmalar ile ilgilenmektedir (Çetintaş,2008:36).

Teknolojinin hızla ilerlediği bilgi çağında yöneticiler, intranet ve internet ağları gibi bilişim teknolojilerinden yararlanmaya, bilgi yönetimi kuramlarını kullanarak işletme deneyimlerini değerlendirerek ve içinde bulunduğu koşulları analiz ederek organizasyon ve çevresi ile ilgili belirsizlikleri ortadan kaldırmaya çalışır (Sözbilir ve Yeşil,2015:21).

İşletmedeki bilgi alışverişi, kurum çalışanlarının açık ve örtük bilgiyi paylaşmaları ile sağlanabilmektedir. Bilginin transferi, bilgi ileten bireyle bilgiyi alan arasındaki ortak anlayışın gerçekleşmesiyle tamamlanmış sayılır. Bu işlemlerin sistemli yürütülmesiyle örgütsel öğrenme olguları hız kazanmakta ve kurumun değer varlığının oluşturulmasına katkı sağlanmaktadır(Özkoç,2015:35). Fakat teknolojinin bilgi paylaşımına getirdiği kolaylaştırıcı etki bilgi paylaşımını tamamı ile sağlamaktadır denilemez. Bilgi paylaşımı için gerekli faktörler güven ortamı, örgüt kültürü ve teknoloji ile iletişim araçlarıdır (Öztürk,2009:76)

Tablo 3: Bilgi paylaşımını Etkileyen Faktörler

Bireysel Faktörler	Örgütsel Faktörler	Teknolojik Faktörler
• Bilginin paylaşılması için zamanın bulunmayışı • Bilgi paylaşımı ile işleirn güvenliğinin tehlikeye düşeceğinin düşünülmesi • Bilgi paylaşımının değerinin farkında olmama • Şekli kuvvetin veya hiyerarşinin kullanımı • Ferdi etki, iletişim ve değerlendirmenin yeterli olmayışı • Tecrübe farklılıkları • Bilgi kaynağıyla bilgi olarak kabul edilen öğeler arasında meydana gelen anlaşmazlık • Bilgiyi dile getirememe • Yaştaki farklılığı • Cinsiyet farklılığı • Toplumsal bağın olmayışı • Eğitim düzeylerinin farklılığı • Güven kaygısı • Kültür farklılıkları	• Firmanın bilgi paylaşımıyla ilgili stratejilerinin ve düşüncelerinin kapalı olması • Bilginin paylaşımıyla ilgili destekleyen liderliğin bulunmayışı • Bilgi paylaşımı için şekilsel olan ve olmayan alanların yetersizliği • Bilgi paylaşımını destekleyen politikaların yeterli olmayışı • Bilgi paylaşımını destekleyici teşkilan anlayışının bulunmaması • Bilgi paylaşımını destekleyici altyapının yetersiz olması • Teşkilatın içindeki bilgi paylaşımı için etkili olacak fiziki çevrenin yeterli olmayışı • Teşkilat işleyişinin hiyerarşiye dayanması • Bölüm ve kişiler arasında işbirliği yapılmaması • İşletme içi iletişimin zayıflığı • Ödüllendirmenin yeterli olmayışı • Nitelikli personelin bulunmayışı • İşletme kültüründeki zayıflık	• Bilgi teknolojisiyle süreçlerinin bütünleşmesi konusundaki eksikliğin personelin iş yapmasını önlemesi • Paylaşımı temin edecek iç ve dış teknik destekteki yetersizlik • Personelin bilgi paylaşımında kullanabileceği teknolojik imkanların farkında olmaması • Değişik bilgi teknolojileriyle süreçleri arasındaki uyum konusundaki yetersizlik • Bütünleşen bilgi teknolojileri ve süreçleriyle fertlerin gereksinimleri arasında meydana gelen uyumsuzluğun paylaşım uygulamalarına sınır koyması • Bilgi teknoloji sistemlerine aşına olamamaktan dolayı meydana gelen bu teknolojileri kullanma konusundaki isteksizlik • Personelin yeni bilgi teknoloji sistemleriyle ilgili eğitim eksikliği

Kaynak: Işık, M., (2018), Bilgi Paylaşımını Etkileyen Faktörler ve Bilgi Paylaşım Sürecinin Yenilikçi İş Davranışına Etkisi” makalesinden uyarlanmıştır., S.645

1.5. Bilgi Yönetiminin Boyutları

Tiwana'ya göre bilgi ve öğrenme sürecinde bilginin edinimi, paylaşımı ve kullanımı şeklinde atılması gereken üç temel adım vardır. Araştırmada kullanılacak olan boyutlar olarak bunlar tanımlanmıştır. İncelememiz dışında bilgi yönetimi boyutları olarak bilginin oluşumu ve bilginin korunması boyutları da bulunmaktadır (Sözbilir,2013:80-87).

1.5.1. Bilginin Elde Edilmesi/Toplanması

Bilginin toplanması elde edilebilmesi adına yürütülen çalışmaların gerçekleştirildiği aşamadır. Bilginin türünün de önemli olduğu bu aşamada örtük olarak toplanan bilgi dedikodular, inanç ve kurallar ile hikâyelerden ibaret iken, açık olarak toplanan bilgi ile kitap ve benzeri kaynaklar, veritabanları, elektronik sistemler aracılığı ile elde edilen e-posta ve kullanılan web siteleri ön plana çıkmaktadır. İşletmeler yalnızca kendi iç kaynakları ile değil dış kaynak ile personel istihdamı yaparak, gerekli yazılım, lisans ya da patent temin ederek, bulunulan piyasada araştırma yaptırarak ta bilgi elde edebilirler. İşletmeler digital dünyanın imkânlarından faydalanarak bilgiye erişimde, pazar takibi ile müşterilerinin beklenti ve ilgilerindeki değişimi gözlemleyerek taleplerini zamanında karşılamada kolaylık yaşarlar. Bununla birlikte bilişim teknolojilerinin sağladığı kolaylıklardan faydalanarak müşterilerinin bilgilerini elde edip depolama, bu bilgileri işleyerek yeni bilgilere erişebilme olanağına sahip olabilirler.

İşletmeler işe başlayan her personel için kendi veritabanlarına erişimlerini sağlayarak toplanan bilgilerden yararlanılmasını sağlamalıdır. Bu sebeple iş için gerekli olabilecek her türlü eğitim ve çalışmalar daha sonra ihtiyaç duyulabileceği düşüncesi ile saklanabilmeli ve sistematik olarak yönetilebilmelidir. Bunun için de bu faaliyetlerin düzenlendiği yasal politikalar oluşturulmalıdır. İşletmenin faaliyette bulunduğu alanda rekabet avantajını sürdürebilmesi ancak pazardaki bilgileri ele geçirip yenileyebilmesi ile mümkün olacağından bilginin elde edilip geliştirilebilmesi adına üst düzeyde sinerji sağlanması gerekmektedir. Üst yönetim bilgi toplanması sürecinde öğrenme isteği bulunan açık fikirli araştırmacı ruhuna sahip grup ve bireylerin temel unsurlardan biri olduğunun bilincinde olmalıdır.

Bu sayede edinilen bilgi, işletme için hiç beklenmeyen ölçüde verimlilik artışlarına, girdi maliyetlerinde düşüslere, ulaşılabilir yeni müşteri ya da girilecek yeni pazar olanaklarına, ürün, hizmet ya da süreç değışiklikleri ile rakiplerin zor durumda kalmasına sebep olabileceğinden stratejik avantaj sağlayacak bir değerde olabilir.

1.5.2. Bilginin Kullanımı / Bilgiden Yararlanma

Bilgi yönetiminin araştırmanın konularından birisi olarak da yer verilen kullanımı geliş güzel bir şekilde olmasından ziyade etkin bir şekilde yararlanılması şeklinde düşünölmelidir. İşletme içinde ve dışında bilgi kullanımı işbirliğini gerektirmektedir. Bu şekilde erişilebilir kılınan bilgi genel kullanıma açılarak oluşabilecek yeni durumlarda gereken şekli ile kullanılır. Bilginin yararlı bir şekilde kullanımı işletme için çıktılara dönüştürölebilmesi halinde söz konusu olabilir. Bilgi kullanımı Backer tarafından "insanın problemlerini çözebilmek için kullanımının artırılmasına yönelik bir müdahale çeşidi" olarak tanımlanmıştır (Sözbilir,2013:179).

Bilgi yönetiminin geçirdiğı bir aşama olarak eylem planlaması, eylemin nasıl başlatılıp nasıl planlanacağı ve sonrasında nasıl izleneceğı konularının kararlaştırılarak bilgiyi bağlantılı olduğı tüm faaliyetler ile bütünleştirebilme adımıdır. Carneiro'ya göre ancak inovasyon amaçlı kullanılabilen bilgi işletme için rekabet avantajı sağlayabilecektir. (Sözbilir,2013:86) Bilginin kullanımı, işletmeler içerisinde araştırma, geliştirme ve eğitim programlarının yer alması, bilginin kullanımı için takım çalışmalarının teşvik edilmesi, elektronik bilgi akışının yoğunlukla sağlanması, çalışanların işletme için yeni öneriler getirmesi karşılığında teşvik ve diğer haklarının iyileştirilebileceğı düşüncesi ile geliştirilebilecektir. Karşılıklı işbirliği ve dayanışma problemlerini aşmış, bilgi alışverişini standart bir uygulama haline getirebilmiş ve böylece takım çalışmalarının sorunsuz gerçekleştirilebildiğı organizasyonlar bilgi birikim ve kullanım seviyelerini arttırabilmektedir.

1.5.3. Bilginin Paylaşılması

Farklı yollarla elde edilebilen bilgiler işletmeler için ancak paylaşılabilmesi halinde yeni bir vizyon kazandırabilir. Bu durum çalışanlar için motivasyon kaynağı olarak görülmekle birlikte kuruma olan aidiyetleri için de önemli bir parametre olarak karşımıza çıkmaktadır. İç ve dış müşterilerinden elde edilen bilgiler işletme bünyesinde bulunan kişilere transfer edilerek paylaşma fiili gerçekleştirilmiş ve bilginin işletme içindeki etkinliğinin de artırılması sağlanmış olur. Bilgi diğer üretim kaynaklarının aksine paylaşıldıkça değerlenen ve artan bir yapıya sahiptir.

İşletme bünyesinde üst yönetimlerce bilginin müşteri ve tedarikçi boyutlarında paylaşılması dolayısı ile sadece işletme içi paylaşımlarla sınırlandırılmaması önem arz etmektedir. Böylece ilişkili birçok bilginin üretilmesi mümkün kılınabilecektir. Yönetim bilginin paylaşıldığı bir örgüt kültürü oluşumuna katkı sağlayarak, bunun için teşvik edici davranışlarda bulunmalıdır (Tokcan,2015:223).

Bilgi yönetiminin amaçlarından biri de işletme çalışanları arasında bilgi paylaşımını destekleyerek sinerji etkisi ile daha fazla bilgi üretebilmesine katkı sağlamaktır. Bilginin paylaşılması, uygun zamanda her türlü bilginin ihtiyaç duyulan noktaya hazır bir şekilde sunulması anlamı taşır. Bilgi paylaşımı basit olarak sadece bir bilginin elde edilmesi ya da bir birimden diğerine iletilmesini değil aynı zamanda bilginin birimler arasında kullanması ile bütünleşmesi yoluyla bilginin işlenmesi sonrası gerçekleşecek değişim sürecini de içermektedir. Bilginin paylaşılması; günümüzde telefon, , e-mail, faks, bilgisayar vb. yahut depolanmış alanlara girilmesi gibi çok sayıda farklı yolla gerçekleştirilebilmektedir (Tokcan,2015:224). Bilgi paylaşımı amaçlarından bir diğeri bilginin en kısa sürede hemen paylaşılması, bu şekilde güncelliğinin korunarak kabul edilebilir hale dönüştürülmesine imkân vermektir.

Güncel yeni bilgilerin ortaya bu şekilde çıkması bilginin paylaşılacağı sistemlerin kurulmasını gerekli kılmaktadır. Yine bu süreçte ihtiyaç duyulabilecek bilgilerin oluşumu kurum kültürünün yatkınlığı ile doğru orantılı olacaktır. Kısaca ifade etmek gerekir ise paylaşılan bilgi ve bunun için kullanılacak sistemler kurumsal hafızanın oluşmasına yardımcı olacaktır.

Birinci bölümde, bilgi kavramı, bilgi hiyerarşisi, bilginin elde edilme yolları, bilgi yönetiminde en önemli unsurlardan biri olarak bilgi çalışanları, bilgi yönetiminin sağladığı avantajlar, işletmeler için bilgi yönetiminin yeri ve önemi ile birlikte bilgi yönetiminin araştırmada da yer verilen boyutları açıklanmıştır. İkinci bölümde Bilişim teknolojileri konusu ele alınacak olup bilişim sistem fonksiyonları ,işletmelerde bilişim teknolojilerinin yeri ve önemi, bilişim teknolojileri kullanımının işletmeler için sağladığı yenilik ve faydalar ve son olarak bilgi yönetimi ve bilişim teknolojileri konularında yapılan bazı çalışmalara yer verilecektir.

İKİNCİ BÖLÜM

BİLİŞİM TEKNOLOJİLERİ

İkinci bölümde bilişim teknolojileri ile ilgili olarak bilişimin kavramı genel çerçeve ile açıklanacak olup, bilişim sistemleri fonksiyonları, bilişim teknolojileri yeterliği, işletmelerde bilişim teknolojilerinin yeri ve öneminden, işletmeler için getirdiği yenilik ve sağladığı faydalardan bahsedilecektir.

On sekizinci yüzyılda İngiltere’de doğan sanayileşme hareketine kadar bilgi sadece stoklanmıştı. İlk olarak kullanımı ise 1800’lerdeki klasik organizasyon düşüncesi öncesi döneme tesadüf etmektedir. Bilginin, bu kadar uzun bir aradan sonra, bu denli önem kazanmasının nedeni iletişimdeki gelişmelere bağlanmıştır. Bilişim teknolojileri, esasen bilginin elektronik araçlarla kullanılmasından sonra ortaya çıkan bir terimdir (Bayrak,2014:5).

Bazı işletmelerde Bilişim Sistemleri Yönetimi veya Bilişim Hizmetleri adı altında ifade edilmekte olan BT birimlerinin bilginin depolanması, korunması,işlenmesi ve gerektiği gibi gönderilmesi ile alınmasından sorumlu olması beklenmektedir (Özgün, 2015:15).

2.1. Bilişim

Türk Dil Kurumu’nun güncel sözlüğünde bilişimin tanımı, “’insanın teknik, iktisadi ve sosyal sahalarda iletişim kurarken kullandığı ve bilimin dayanağı olan bilginin özellikle elektronik makineler aracılığı ile düzenli ve akli olarak işlenmesi”’ olarak açıklanmaktadır.Sözcüğün kökeni, Fransızcadan Türkçeye “informatique” olarak geçen kelimeye dayanmaktadır. Türkçede enformasyon olarak yer bulan bu kelime daha sonra bilişim kavramı olarak değiştirilmiştir. Information Technologies” kavramı Türkçeye “Bilgi Teknolojileri”, “Enformasyon Teknolojileri”, “Bilgi ve İletişim Teknolojileri” gibi değişik isimlerle tercüme edilmiştir. Bilişim kelimesi, bilginin tasnif edilmesi, depolanması ve teknik vasıtalarla en hızlı ve kolay biçimde iletilerek bilgi akışının sağlanmasını ifade etmektedir (Bayrak,2014:5).

İşletmeler bilgi yönetim çalışmalarının merkezine teknolojiyi koymakta ve bilgi paylaşımını teknolojik imkânlar ile çözebileceğini ummaktadırlar. Fakat teknolojik imkânlar bilgi paylaşımı için gerekli faktörlerden sadece biridir. Teknoloji bilginin depolanması konusunda büyük avantajlar getirmiş ve bu avantajlar herkes tarafından benimsenmiştir. İşletmeler arası rekabet bilişim sektöründeki gelişmişliğe bağlı olmuştur. Aktif bir yönetim, bilginin zamanında ve kullanışlı bir biçimde bulunmasını gerektirir. Gelecek hakkında doğru bilgiye ulaşılması, planlama işlevi için son derece önemlidir. İşletme içindeki her türlü işleyiş hakkında ki bilgi, kontrol mekanizmasının iyi çalışmasını sağlar. Bilişim, yönetim süreçlerinin etkinliğini artırılması yanında köklü değişikliklere de ortam hazırlamaktadır (Bayrak,2014:4).

Bilişim teknolojileri, toplanan verileri işletmeler için kullanılabilir ve anlamlı bir bilgiye dönüştürür. Bundan başka verilerin depolanmasını ve ağlar aracılığı ile bir kullanıcıdan ötekine ulaştırılmasını temin eder (Çağlar,2012:3). Bilişim Teknolojisi çalışanların iletişim tarzını radikal bir biçimde değiştirmiştir. Örneğin bir yöneticinin bireysel ve takım performansını izleme yeteneğini önemli ölçüde geliştirip çalışanlara daha hızlı karar vermek için daha fazla enformasyona sahip olmasına imkân vermiş ve çalışanlara enformasyon paylaşımı ve işbirliği için daha fazla fırsat sağlamıştır. Ek olarak bilişim teknolojisi çalışanları nerede olduklarına bağlı olmaksızın bir günde 24 saat, haftada 7 gün tam olarak ulaşılabilir kılmıştır. Çalışanların diğer çalışanlar ile iletişim kurmaları için masalarında bilgisayarları ile birlikte bulunmaları zorunlu değildir. Bilişim teknolojilerindeki üç gelişmenin mevcut yönetsel iletişim üzerinde önemli bir etkiye sahip olduğu görülmektedir. Bunlar Ağ Tabanlı Bilgisayar Sistemleri, Kablosuz iletişim İmkânları ve Bilgi Yönetim Sistemleridir (Güney,2015:39).

2.1.1. Bilişim sisteminin fonksiyonları

Bilişim sistemleri ,sistemlerin belirli fonksiyonlarını yerine getirebilmek için 6 fonksiyona ihtiyaç göstermektedir. Bunlar sıra ile girdiler, süreçler, veri dosyaları, çıktılar, geri bildirim ve insanlar olarak sınıflandırılmaktadır (Sözbilir,2013:44).

- **Girdiler**

Sistem için işletmenin içerisinden ve ilişkili olduğu dış çevresinden elde edilen ham verilerdir.

- **Süreçler**

Girdilerin amaçlar doğrultusunda bir araya getirilerek verilerin yararlı hale uyarlanması işlemidir. Yapılan işlemler verilerin birbiri ile karşılaştırılması, hesaplamalar yapılması ve gerektiğinde yeniden kullanılmak üzere saklanması gibi uygulamalardır.

- **Veri dosyaları**

Bilgisayar yazılımı ya da benzeri sistemleri tarafından kullanılabilecek verileri muhafaza eden bilgisayar dosyalarıdır.

- **Çıktılar**

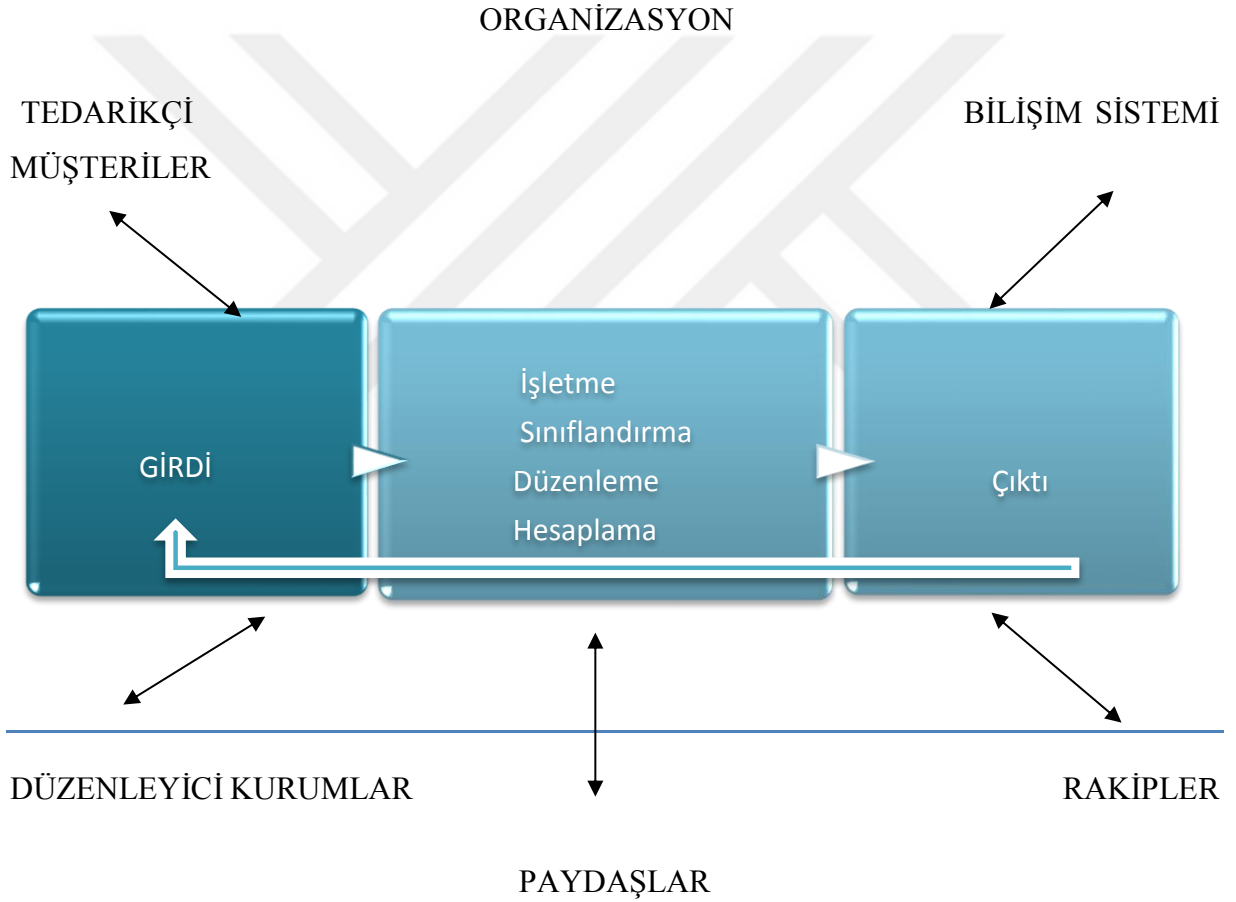
İlk fonksiyon olarak belirtilen girdilerin belirlenen hedefler doğrultusunda biçimlendirilerek bu aşamada ortaya çıkarılan tüm ürünleri çıktı olarak tanımlanmaktadır. Bunlar işlenen enformasyonu kullanacak kişi ve kullanılacakları noktalara girdilerin yenilenmesi amacı ile transfer edilmektedir.Çıktılar organizasyon ve faaliyet alanlarına göre farklılık gösterebilmektedir.Sistem çerçevesinde değerlendirildiğinde, sistemin işlevlerini yerine getirebilmesi için üretilen son ürünler çıktı olarak adlandırılır. Araç bakım işletmeleri için bakım yapılan araç, fatura, müşteri ve yönetici raporları çıktı olarak varsayılırken, eğitim kurumu için mezun edilen öğrenci bir çıktı olarak kabul edilir.

- **Geribildirim**

Geribildirim , çıktının incelenmesi sonrası elde edilen sonuç için yorum yapıp geliştirerek veya herhangi bir ilave olmaksızın çıktı alınan hali ile ilgili birimlere geri verilen her türlü bildirim yansıtma işlemidir. Bilişim sistem teknolojileri, işletmede ilgili çalışanlara değerlendirme veya girdi aşamasını düzenlemeleri için geribildirim sunulmasına imkan tanır. Böylece sistemlerin çalışıp çalışmadığı, çalışanlar ile etkileşim kurup kurmadığı ,yapılan eylemlerin doğru ya da yanlış yapıldığı gibi bilgiler geribildirim olarak yansıtılmaktadır.

- **İnsanlar**

Sistemler için vazgeçilmez en önemli parametre şüphesiz insanlardır. Teknolojiler ne kadar ileri bir seviyeye erişir ise erişsin bunları kullanacak bir insan ihtiyacı her zaman olacaktır. Yönetici dışında işletme çalışanı olarak mühendis ,mimar, muhasebeci,montaj ve üretim çalışanları gibi insanlar sistemin bir parçasıdır. Bununla birlikte rakip ve paydaşlar,müşteri ve tedarikçiler de işletmeler için çevresel unsurlar olup bilişim teknoloji sistemleri ile ilişkilidirler.



Şekil 2: Bilişim Sisteminin Fonksiyonları

Kaynak: Sözbilir,F.,(2013), Bilişim Teknolojileri, Bilgi Yönetimi ve İnovasyon İlişkisi: Türkiye’de Bir Alan Araştırması, Yayınlanmamış Doktora Tezinden uyarlanmıştır, S.45

Bilişim teknolojilerine karşı bakış açısı tarihsel olarak incelendiğinde süreç içerisinde bilişim teknolojilerinin önemi ve kullanımı ile geldiği nokta daha iyi anlaşılmaktadır.

Son elli yıla bakıldığında sürecin başlarında bir apartman dairesini kaplayacak kadar devasa boyutlardaki bilgisayarlar bugün çok çok ileri seviyede ve sayıda bilgi işleme kapasitesi ile ceplerimize sığabilmektedir. İlk zamanlarında iletişim yöntemi, fiziksel olarak, teyp benzeri bir fiziksel depolama yoluyla iletilebilen veriler , bugünkü bilgisayarlar aracılığı ile çok daha büyük miktarlardaki hali ile fiziksel konumlarından bağımsız bir şekilde kolaylıkla iletilebilmektedir (Özgün,2015:28).

Tablo 4: Bilişim Teknolojilerinin Değişen Rolü

	Tarihsel Dönem	Hedef	Teknoloji
Dönem 1	1950-1970	Maliyetleri azaltma	Anabilgisayar
Dönem 2	1970-1980	Daha iyi kararlar	Merkezsizleşmiş hesaplama
Dönem 3	1980-1990	Endüstriyel değişim	İstemci-Sunucu ve Kişisel Bilgisayarlar
Dönem 4	2000-	Şebeke ekonomisi(the networked economy)	İnternet

Kaynak:Özgün,T.,(2015) Bilişim teknolojileri ile İşletme Stratejileri Arasındaki Uyumun Faktör Analizi Yöntemi ile Ölçülebilirliği,S.29

Bilişim teknolojileri sayesinde tüm faaliyetler, net veriler ile ve daha süratli gerçekleşmekte, zaman ve kaynak konusunda tasarruf yapılmaktadır. Bundan dolayı yöneticilere ve/veya personele sıradan işler dışında ana çalışmalarıyla alakalı bilgileri üretmeleri için imkan ve zaman verilmektedir. Günümüz enformasyon toplumunda her alan için kullanılabilecek ana vasıta bilgisayarlardır. Bilgisayarların diğer donanımlar ile meydana getirdiği sistem, her alanda olduğu gibi bilim ve teknolojinin bütün sektörlerindeki çalışmaları da süratlendirmektedir. Yani bilişim teknolojileri, son dönemlerde dönüşen iktisadi yapının ana etkeni olmaktadır. İşletmeler, bilişim teknolojilerinin sunduğu hız ve esneklikle maliyetleri azaltarak global rekabetlere teşebbüs etmektedir (Sözbilir,2013:13).

2.2. Bilişim Teknolojileri ve Yeterliği

Bilişim teknolojileri, bilginin iletimi ve depolanması, geliştirilmesi, kurulumu, uygulaması, firmalar, üniversiteler ve öteki kurumlardaki bilgisayar sistemlerinin yönetimiyle alakalı teknolojilerdir. Bilişim teknolojileri, işletmelerin sahip olduğu ve gerçekleştirdikleri işlemlerde kullanımdaki yeterliği bakımından değerlendirilebilir. Bu kavram farklı kriterlere göre bir alt boyutlara ayrılır.

Bilişim teknolojileri yeterliği, Tippins ve Sohi tarafından “bir işletmenin, enformasyonu yönetmek için yazılım, donanım ve ilgili personel vb. dahil olmak kaydı ile, bilgi ve bilişim teknolojilerini verimli bir biçimde kullanma derecesi” olarak tanımlanmıştır. Lopez vd.’ne göre “bilişim teknolojileri yeterliği işletmenin, enformasyonunu etkin bir şekilde yönetmek için bu teknolojileri nasıl kullandığıdır”. Bilişim teknolojileri temelde bilgisayar, donanım, yazılım, telekomünikasyon, internet gibi elektronik ve teknoloji ürünlerini ifade etmek için kullanılmaktadır. Bununla birlikte bilişim teknolojileri yeterliği kavramı bilişim teknolojisi kavramından daha geniş kapsamlıdır. Müşterilerin ihtiyaçlarını karşılamak için bilgi akışını düzenlemeyi ve kullanmayı ifade eder. Bilişim teknolojileri yeterliği kavramı, genellikle BT bilgisi, uygulama ve araçlar olmak üzere, kendisini tanımlayan üç boyutta incelenmiştir (Tippins ve Sohi, 2003: 748; Lopez vd., 2009: 113).

Tarihsel süreç içerisinde toplumlar temel faaliyet alanları ve sahip oldukları teknolojik düzey bakımından başlangıçta tarım toplumu iken, sanayi toplumuna ve günümüzde ulaşılan teknolojik düzey itibarıyla sanayi toplumundan bilgi toplumuna dönüşmüştür (Sözbilir,2013:9).

Teknoloji, toplumsal hayatın bütün sahalarında vazgeçilemeyen bir ögesi durumundadır. Ayrıca teknoloji, devamlı olarak gelişmek ve yenilenmektedir. Teknolojik gelişmeler ile beraber üretim sürecinden tüketim sürecine kadarki her düzeyde, araştırma-geliştirme, ulaşım ve iletişimde sürat ve nitelik de artmaktadır. Teknoloji tanım olarak yenilik, yöntem, değişim ve gelişim kavramlarıyla ifade edilmektedir.

Bilişim teknolojilerinin bir başka tanımını bilginin elde edilmesi, işlenerek muhafaza edilmesi ve ihtiyaç duyulduğunda başka bir yere ulaştırılması veya söz konusu bilgiye yer ve zaman fark etmeksizin ulaşılabilmesini mümkün kılan teknolojiler olarak yapmak ta mümkündür. Bilişim teknolojileri, uygulamanın, hizmetlerin ve sisteme dahil olan bilgilerin tamamıdır (Gürbüz ve İnce,2016:64).

Bu çerçevede insani sermaye, marka ve itibar gibi geleneksel ve somut olmayan unsurların yanında iyi müşteri ilişkileri gibi yeni unsurları ile birlikte ve işletmelerin rekabete dayanan ve üstünlük sağlamak üzere kullandıkları kaynaklar da bilgi ve teknolojiyle ilişkili değerler ile beraber bilgi yönetimine katkıda bulunmaktadır (Çetintaş,2008:24).

2.2.1. Bilişim Teknolojileri Bilgisi

Bilişim teknolojileri bilgisi kavramı genel anlamda bilgiden alt kavram olarak farklılık göstermektedir.BT bilgisi yararlı prensip ve tekniklerin istenen sonuca yönelik değişim gerçekleştirebilmesi olarak tanımlanmıştır.Tippins ve Sohi'ye göre bilişim teknolojileri bilgisi bilgisayar tabanlı sistemler gibi araçlarla sahip olunan teknik bilginin düzeyidir.İşletme personelinin bilişim sistemleri bağlamında bilgisayar tabanlı sistemler ve oluşan yenilikler konusunda işletmenin müşterileri ile iletişim bağı kurup sürdürebilmek için yeterli düzeyde bilgiye sahip olması BT bilgisi olarak değerlendirilmektedir(Sözbilir,2013:57).

2.2.2. Bilişim Teknolojileri Uygulamaları

Bilişim teknolojileri kavramı bu teknolojilerin değer ifade edebilir BT ilişkili metot,süreç ve tekniklerini ifade etmektedir. (Sözbilir,2013:57) BT uygulamaları Tippins ve Sohi tarafından “bir işletmenin, bulunulan pazar ve müşterilerine ilişkin her türlü enformasyonu yönetmek üzere gerekli bilişim teknolojilerini kullanım derecesi” olarak, Lopez vd. tarafından ise bu tanıma yakın bir ifade ile “bir işletmenin, etkinliğini artırmak ve doğru karar verebilmek için bilişim teknolojilerini kullanım derecesi” olarak tanımlanmıştır.Bir başka tanımla müşterilere kaliteli ve rekabetçi maliyet ile hizmet sunabilmek için gerekli olan ve diğer yönetim birimleri ile BT servis yönetimlerinin birlikteliğini sağlayan uygulamalardır.

BT uygulamaları işletmelerin hem iç ve hem dış müşterilerine yönelik gerçekleştirdiği bütün süreçlerde kullanılan bilişim teknolojilerini kapsamaktadır. Bilişim teknoloji uygulamaları sunulan hizmetlerin daha iyi hale getirilebilmesi ve müşteri memnuniyetinin ölçülüp artırılmasında da önemli bir rol almaktadır. Yapılan diğer tanımlarla BT uygulamalarının işletmelerin sahip oldukları BT bilgisi ve altyapısına bağlı olarak gerçekleştirilip, başarısının da bu faktörlere bağlı olduğu belirtilmektedir.

Bu sistem uygulamaları işletmeyi, müşterileri hakkında piyasa bilgisini toplama, toplanan bilgileri de analiz etme yeteneğine haiz kılmaktadır. İşletmelerin pazar ve müşteri bilgilerini elde edebilmek için prosedürler oluşturması, işleyip depolaması, analiz ederek kullanılabilir ve aynı zamanda müşterilerin elde edilen bilgilerini yönetmek üzere karar destek sistemlerini kullanması bilişim teknoloji uygulamalarının sağlıklı gerçekleştirildiğinin göstergeleri olarak sayılmaktadır.

2.2.3. Bilişim Teknolojileri Araçları

Bilişim teknolojileri altyapı sistemleri olarak ta tanımlanan BT araçları, daha çok enformasyonun elde edilerek çoğaltılması ve paylaşımının artırılmasından sorumlu sistemlerdir. Araç kavramı , elde edilen enformasyonun, işlenip depolanmasına, paylaşılıp kullanımına yardımcı olan somut unsurları ifade eder. Tippins ve Sohi tarafından yapılan BT araçları tanımı ise “bilgisayar menşeli donanım, yazılım ve bu konuda tecrübeli destek çalışanı” şeklindedir. İşletmelerin resmi bir bilgi yönetim sisteminin olması, bilişim teknolojilerinden sorumlu olan bir yönetici bulundurması, bilgi teknolojisi, yazılım ve donanım konusunda her yıl kendini yenileyebilmesi ve bunları yenileyebilmek için yeterli miktarda mali kaynak ayırması, gerektiği zamanda özel yazılım programları oluşturabilmesi, işletme çalışanlarının bilgisayar ağı ile birbirlerine bağlı olmaları gibi etmenler BT araçlarına ve altyapısına sahip olduğu anlamına gelmektedir (Sözbilir,2013:57).

Bilişim teknolojileri altyapısı bir işletmenin teknik metotları uygulamak ve geliştirmek için gerekli olan bilgiyi işleme kapasitesidir. İşletmeler açısından bilgi yönetimi için gerekli teknik alt yapının olması önemlidir fakat bu önemin özü teknik altyapının bilgiye ulaşmada, saklamada ve yaymada sağladığı yarar ve hızdan ileri gelmektedir (Benitez vd.,2018: 27).

1960-80 arasında, hemen hemen 20 sene süren dönem boyunca sektörde hâkim olan öge ana bilgisayarlar, ana bilgisayarlara bağlı donanım ve yazılım sistemleridir.

Bilişim teknolojileri üzerine yapılan önceki araştırmalar aşağıda sistematik bir biçimde gösterilmiştir. Buna göre, araştırmacılar ve yapmış oldukları çalışmaların BT yeteneği açıklamaları ve bileşenleri hakkında bilgiler görülmektedir (Ağ, 2015:25).

Tablo 5: Bilişim Teknolojileri Yeteneği Açıklamaları

Araştırmacılar	Açıklamalar ve Başlıca Bileşenleri
Lee vd.,	BT yeteneği,organizasyonel aktiviteleri destekleyen,BT kaynakları ile iş akışlarını düzenleyen ve diğer ilgili kaynakları birleştiren bir çeşit organizasyon yeteneğidir.
Bharadwaj,	BT Yeteneği,organizasonun kullandığı diğer kaynakları birleştirme ve BT kaynaklarını paylaşırma yeteneği şeklinde tanımlanmıştır.BT kaynakları üç kategori ye ayrılmıştır.BT altyapısı,BT insan kaynakları ve BT maddi olmayan varlıklar
King, Wang ve Alam,	BT yeteneği,donanım,yazılım,servis paylaşımı,yönetim pratikleri,teknik ve yönetim becerilerini birleştirmedir.
Tippins ve Sohi,	BT yeteneği, firmanın yönetim bilgileri kapsamında,BT nesnesi,BT bilgisi ve BT operasyonu içeriğini etkin ve akıllı biçimde kullanma derecesi olarak kavramsallaştırmıştır.
Peppard ve Ward,	BT Yeteneği, birbiriyle ilişkili olan üç nitelikte gösterilmiştir.BT bilgileri ile işletme bilgilerinin kaynaşması, esnek ve yeniden kullanılabilir BT altyapısı ve etkili bir kullanım süreci
Fang vd.,	BT Yeteneği üçe ayrılabilir:İçsel bütünleşme yeteneği, iş süreçlerinin yeniden dizayn yeteneği, stratejik devrem yeteneği
Jiao vd.,	BT Yeteneği, transfer ve bilgi teknolojileri kaynaklarının gelişmesi, desteklenmesi ve güçlendirilmesi anlamına gelmektedir. Beceri ve dayanıklılık, sürdürülebilir rekabet avantajı kurmayı sağlayan, BT mimari ve programı, BT altyapısı, BT insan kaynakları,BT ile ilişkili varlıklardır.

Kaynak:Ağ,C.(2015), Bilişim Teknolojileri Yeteneğinin, Firmanın Değişim Sürecine ve Performansına Etkisi ile Dönüşümsel Liderliğin Bu Etkideki Rolü,S.9

Piyasadaki ortamın belirginliğini kaybettiği, teknolojinin hızlı bir biçimde değiştiği, ürünlerin dönüşüm sürelerinin kısaldığı küresel rekabet piyasasında başarıya ulaşılması sadece müşterilere ya da tüketicilere ait olan bilgilerin elde edilmesine bağlı değildir.

Bunun yanında işletme içinden veya dışından gelen bilgileri verimli ve güncel bir şekilde elde etmek, istikrarlı biçimde yeni bilgi üretmek, bunu işletmenin her yerine geniş ölçüde yaymak ve yeni teknoloji ile hızla kullanmak gerekmektedir.

Bilgi yönetimiyle iletişim teknolojisi arasındaki adaptasyonun teşkil edilmesinde önemli olan husus, bilgisayar, teknoloji ve insanın iyi şeyler yaptığını bilmek ve bunları birbirine karıştırmamaktır. Bilgi yönetimi için teknoloji boyutunun etkinliği bilginin türüne de bağlıdır. Açık bilgi söz konusu olduğunda teknik altyapı erişim, depolama ve iletişim konularında işlevsel olurken, örtük bilgi söz konusu olduğunda ise teknik alt yapının gelişmişliği işletme için önem arz etmemektedir (Öztürk,2009:84).

Günümüzde işletmelerin büyük bir kısmı, interneti örgüt içi ve dışı iletişimde yaygın bir şekilde kullanmakta, aynı zamanda müşterilerle ve iş ortaklarıyla e-ticaret işlemlerini internet üzerinden yapmaktadır. İnternet sisteminin kullanımı, pek çok maliyeti azaltacak, küçük ve orta düzeyli işletmelerin e-ticaret platformlarına katılabilmesini sağlayabilecektir. Fakat internet sisteminin bu haliyle etkin bir şekilde kullanılması güvenlik problemleri oluşturacaktır. Bu problemlerin yok edilmesi şifreler kullanılarak önlenebilmektedir (Güney,2015:38).

Günümüz şartlarında yenilikçi olunması çok önemlidir. İşletmeler bilgi ekonomisinin yaşandığı günümüz koşullarında; karşılaştıkları zorlukları gidermek ve organizasyon yapılarında rekabet avantajlarını yakalamak ve güvenceye almak için sürekli çaba harcamaktadır. Bilgi yönetimi açısından bakıldığında, zorlu rekabet koşulları tüketici tercihlerini belirlemekte, gelişen teknolojiler ve yeni iş modelleri çevrelerini ve onları da dâhil olmak üzere süreçlerini ve uygulamalarını yeniden düşünmeye zorlamaktadır (Nowacki ve Bachnik,2016:1577).

İnternetle beraber ağ teknolojisinde meydana gelen hızlı gelişmeler adeta bir devrimdir. Elektronik işletmecilik, ürün ve hizmetlerin sunumuna daha fazla aktivite ve çekicilik kazandırmak suretiyle ve işletmelere, rekabette bulundukları piyasalarda daha fazla pay kazanmaları için köklü yenilikler, müşteri bağlılığında yeni ve inovatif metotlar sunmaktadır. Bilgisayar ve telekomünikasyonun mikroelektronik tabanlı birlikteliği sayesinde bilginin depolama, toplanma ve işlenmesi ve sessel, resimsel, metinsel ve niceliğe dayalı bilgilerin yayılımı bilişim teknolojilerinin esas fonksiyonlarıdır (Sözbilir,2013:10).

2.3. İşletmelerde Bilişim Teknolojilerinin Yeri ve önemi

Bilgi yönetimi için kullanılan teknolojiler her gün değişmekte ve gelişmektedir. Veri ve enformasyonu bilgiye dönüştüren şey insanın kattığı değer olduğuna göre bilişim teknolojilerinin bilgi sistemlerine özellikle uygun olmalarını sağlayan da bu insan katkılarını yakalama ve yönetme becerileridir. Bilgi yönetiminde teknoloji bir araçtır fakat bilişim teknolojisi bilgi yönetiminin hedeflerinin yerine getirilmesi ve başarısı için çok önemlidir(Öztürk,2009:82).

Buna göre başarının sağlanabilmesinde,

- Bilişim teknolojileri yeni süreçleri mümkün kılar. Bilişim teknolojileri sayesinde önceden var olamayan süreçler ortaya çıkarılabilir.
- Bilişim teknolojileri, projelerin daha kolay yönetilmesini sağlar. Projelerin yönetimi süreç analizinde ve yeni süreçlerin tamamlanmasında gerekmektedir. Sürecin merkezde olduğu uygulamayla yazılımlar bu sahada önemlidir.
- Bilişim teknolojileriyle insanlar işbirliği içinde çalışır. Bilişim teknolojileri coğrafi konum önemli olmaksızın kişileri ve takımları birbirine bağlar ve işbirliğine dayalı çalışma ortamı sağlar.
- Bilişim teknolojileri, işletmeler arasındaki bütünleşmeyi sağlar. Süreç yaklaşımıyla işletme içi süreçlerin bütünleştirilmesiyle birlikte işletme ve çevresinin bütünleştirilmesini de içine alır.
- Bilişim teknolojilerinin en önemli avantajlarından biri de rekabete dayalı fırsatlar sunmasıdır. Bilişim teknolojileri kullanıcılara, işlerini hızlı ve esnek bir biçimde yapmalarını sağlar.

Söz konusu teknolojiler, işletmeler dışında devletlerin bile dünya üzerinde ne kadar gelişmiş olduklarının göstergelerinden biri olmuştur.

Bilişim teknolojileri kullanıldığında bu teknolojilerin haricindeki konvansiyonel yöntemler ile karşılaştırılamayacak kadar süratli bir biçimde bilgilerin istenen hedeflere ulaştırılabilmesi mümkün olmaktadır. Bilişim teknolojilerinin efektifliği bilgi ile teknolojinin bütünleşmesi ile sağlanabilir. Bilişim teknolojilerinin altyapısında bilgisayar, yazılım ve başka donanım araçları vardır, ancak insan da söz konusu teknolojinin vazgeçilemez bir unsurudur.

Çünkü donanım ve yazılımın geliştirilmesi, sistemin çalışması insan olmadan mümkün olmaz. Bu noktada insan, söz konusu teknolojinin oluşturulmasının yanı sıra gereken donanımın yapılması, programların yazılması ve tüm bir sistemin çalışması için esas unsurdur. Bilişim teknolojileri, bütün bunların dışında insanın verdiği talimatlar doğrultusunda çalışır (Sözbilir,2013:13).

Bilişim teknolojileri kullanıcıların ihtiyaç duyduğu bilgiye, bilgi sahibi kişi ya da kaynaklara erişimini sağlamakta, kolaylaştırmaktadır. Organizasyon içinde kişilerin bilgiyi yayabilmelerine olanak sağlayan teknolojiler bütünüdür. Elektronik posta, sesli ve görüntülü görüşme araçları internet, kurum içi intranet ve ektranet yapıları, web tabanlı araçlar ve portallar bu alana verilebilecek öncelikli örneklerdir (Öztürk,2009:87).

Bilişim teknolojilerindeki gelişim; maliyet, zaman, kalite ve hizmet hususlarındaki işletme çalışmalarına devamlı etkide bulunmakta ve bu etkenlerin değişmesine yol açmaktadır. Özellikle de bilişim teknolojilerinde meydana gelen gelişim, örgüt yapısında köklü değişimlere yol açmakta ve işletmelerin yeni piyasalara girmesinde, ürün ve hizmetlerini sunmasında, süreç verimliliğini artırmasında, müşteri kazanımı ve sadakatinin elde edilmesine özgün metotlar vermektedir (Tekin vd.,2005:116).

Daha sonra üretilen küçük bilgisayarlar, bazı avantajlar sağlamakla beraber yine ana bilgisayarlar gibi kullanılmıştır. İşletme içerisinde ana bilgisayardan alt düzeyde muhasebe ve fabrika otomasyon işlerini yapması beklenmektedir. 1960-80 arasında işletmelerin daha verimli çalışabilmesi için bilgisayar otomasyon sistemleri tercih edilmiştir.

Otomasyona bağılı olarak 1970 yılının başından itibaren mavi yakalı işçi sayısında ciddi azalma görülmüş ve bu süreç, 1980'ler boyunca da sürmüştür (Bayrak,2014:6).

Şirketler, son çeyrek asırda çalışma yaptıkları çevre itibarıyla ciddi ve süratli bir değişme sürecinin içerisine girmiştir. Söz konusu değişimin ana öğeleri, mal ve hizmet ticaretinde küreselleşme, teknolojiye ve talepte yaşanan şiddetli değişim, ürün ömrünün kısalması, otomasyon ve bilgi teknolojilerinin yaygınlaşmasıdır (Kaban ve Arslan,2016:416). Bilişim teknolojileri kullanımı günümüz rekabetçi ortamında işletmelerde alınması gereken stratejik kararların etkinlik ve verimliliğini de önemli ölçüde etkileyebilmektedir. Bundan dolayı işletmeler için stratejik kararların alınması ve bunun doğru bir şekilde uygulanmasında bilişim teknolojilerinin çok büyük bir öneme sahip olduğu bilinmelidir (Bayrak,2014:62).

İşletmelerde son zamanlarda kullanılan karar destek sistemleri de yöneticilerin vermeleri gereken kararlar için kendilerine yardımcı olan bilişim sistemlerinin bir parçası olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu sistemler yöneticiler için verilmesi gereken kararlar ile ilgili eldeki veriyi daha iyi anlayarak, daha doğru karar alternatifleri oluşturma ve değerlendirme işlevlerinde destek sağlayan ve doğru karar verme ihtimalini arttıran sistemlerdir. Karar destek sistemlerinin amacı rutin olmayan ve yapılandırılmamış hertürlü problemlerin çözümü için yöneticilere yardımcı olmaktır.

Günümüzde bilişim teknolojileri, verimliliğin yanı sıra rekabet üstünlüğü vasıtası olmak ile birlikte stratejik bir vasıta olarak ta kullanılabilmektedir. Bilişim teknolojileri, yöneticilere stratejik kararlar verirken pek çok farklı alternatif sunar; hangi veri ve uygulamaların işletme bünyesinde uygulanması gerektiğini ifade eder (Bayrak,2014:23).

2.3.1. Bilişim Teknolojilerinin Kapsamı

Bilişim teknolojilerinin işletmeler açısından önemli etkilerini anlamak için bilişim teknoloji sistemlerinin kullanım biçimlerini belirlemek faydalı olacaktır. Bilişim teknoloji alanının belirtilmesiyle işletmedeki diğer birimlerin bundan nasıl etkilenebileceği, BT'nin işletme mimarisi ve bu mimari yapı içerisinde BT'nin nasıl daha etkin kullanılabileceği soruları daha sağlıklı bir şekilde cevap bulabilecektir.

İnternet: Bilgisayarların işletmelerde kullanım popülarlığı ve bilgisayarların birbirine bağlanmasındaki sınırsız gelişmeler internetin doğuşuna yol açmıştır. İngilizce “interconnection” olarak birbirine bağlanma ve “network” olarak ağ kelimelerinden türeyen internet bu anlamı ile kullanıcıların bilgilerini paylaştıkları ağlardan oluştuğunu ifade etmektedir. Bugün itibari ile gelinen noktada yüzbinlerce ağın birbiriyle bağlanmasından oluşmaktadır. Bu bağlantı gücü ile internet benzeri olmayan bir iletişim ortamı haline gelmiştir.(ITL Education Solutions Limited, 2011, s. 508). İnternet her türden bilginin kaynağına erişim kolaylığı sağlayarak ekonomik ve siyasal alanda farklı oluşumların ortaya çıkmasına sebep olabilmektedir. (Bensghir, 1996, s. 315). İnternetin giderek büyümesi ulaşılabilir bilginin miktarı, çeşitliliği ve kalitesini de arttırmıştır. Bütün internet kullanıcıları her türden bilgiye istedikleri yer ve zamanda ulaşabilmektedirler (ITL Education Solutions Limited, 2011, s. 509).

Günümüz dünyasında internetin ticaret, eğitim, sosyal amaçlar doğrultusunda kullanılmakta olduğunu söylesek te temel amacının bilgi transferi olduğu görmezden gelinemez.

Intranet: İnternet ile aynı teknolojik altyapının kullanıldığı fakat işletme dışından erişimin olmadığı, sadece işletme içi iletişimin sağlandığı bilgisayar ağıdır (ITL Education Solutions Limited, 2011, s. 243). Bu ağa bağlı bilgisayarlar aynı zamanda internet erişimi de gerçekleştirebildiğinden İtranet (İç ağ) olarak adlandırılır.

Bu ağa bağlı kullanıcılar, birbirleri ile e-posta, tele konferans ve diğer benzeri dijital yöntemleri kullanarak iletişim ve bilgi paylaşımı sağlayabilir, aynı yazıcı vb. diğer donanımları dahi ortak bir şekilde kullanabilirler (Sözbilir,2013:32). İtranet ile işletme içi bilgilerin iletim ve paylaşımının sağlanması amaçlanmaktadır.Bu bilgiler çalışanların görevlerini belirten epostalarını, birimlerin tanıtımlarının yapıldığı intranet sayfalarını, iş süreçleri, yönetmelik ve diğer çeşitli bilgileri kapsayabilmektedir (Özgün,2015:20).

Ofis Otomasyon Sistemleri: Ofis otomasyonu, yapılan rutin işlemleri otomatik hale getirmek amacı ile bilişim teknolojisinin kullanılmasıdır.Bilgi teknolojilerince sağlanan bu kolaylıklar işletmelerde yürütölen günlük rutin işlerde verimliliğın artmasını sağlar. Bu hizmetler elektronik posta üzerinden sağlanan iletişim temelli benzeri uygulamalar ve istatistiki

programlama ile veri ve bilgi analizi, dijital takvim ve borç-alacakların izlenmesine imkan tanıyan düzenleme araçları şeklindedir (Bensghir, 1996, s. 120-121).

Yönetim Destek Sistemleri: “Bilişim sistemleri, ofis otomasyonu ve ihtiyaç duyulan analizleri yapma dışında üst düzey yöneticilerin de bilgi ihtiyaçlarını gidermekle kalmayıp, karar sürecine destek sağlayan daha kapsamlı bir sistemdir.” (Bensghir, 1996, s. 120).

Yönetim destek sistemleri, bilişim teknolojilerinin yoğun kullanımı sonucu bilgi teknolojilerinin yazışmalarda kullanılmasına bağlı verimsizliği engellemek amacıyla oluşmuştur (Özgün:2005,21).

Laudon ve Laudon’a göre (2006: 9) “işletmelerde kontrol ve karar vermede kullanımı ile destek olabilecek bilişim sistemleri, bilginin toplanması, işlenmesi, depolanma ve dağıtılması gibi birbirleri ile ilişkili bileşenler kümesidir”.

Uzman Sistemler: Uzman sistemler, yönetim destek sistemleri ile benzer olmakla birlikte yöneticilerin karar almalarında yardımcı olurlar, ancak bilgiyi sunmaktan çok sorulan soruları yanıtlar, açıklama talep eder, önerilerde bulunarak alınan kararları etkinliğini arttırırlar. Uzman sistemler genelde işletmelerin uzmanlık gerektiren farklı sorunlarla karşılaştıklarında sorunun çözümü için başvurdukları danışman ve uzmanlar gibi çözüm getirmekte ve bu çözümleri de yapay zeka teknolojilerinden faydalanarak gerçekleştirmektedirler (Bensghir, 1996, s. 122-123).Uzman sistemlerin yukarıda belirtili tanımdan anlaşılacağı üzere uzman veya danışmanların işletme içerisinde istihdam edilmelerinin yüksek maliyetli olacağı durumlarda kullanımı yaygınlık göstermektedir. Uzman sistemlerin kullanım alanlarını IP-Analog Telefon ağlarındaki arızalar, tıp alanında hastalıkların teşhisi, askeri alanda strateji belirlenmesi için alınacak hizmet ve jeolojik verilerin yorumlanması şeklinde örneklendirebiliriz.

Fonksiyonel Bilişim Sistemleri: İşletmelerin satış-pazarlama, insan kaynakları, muhasebe, iletişim ve üretim gibi işlevlerinin etkin ve verimli bir biçimde yerine getirilmesi için kullanılan sistemlerdir.

Sonuç olarak kullanılan bu tür bilişim sistemleri ile işletmelerin faaliyetlerini yerine getirirken var olan hantal yapıların ortadan kalkması, işletmelere hem maliyet avantajı, hem de ilgili tüm bu süreçlerin otomatik bir halde yerine getirilmeleri ile hareket kabiliyetlerinin artması ve stratejik kararlar alınabilmesi imkânı sağlamaktadır. Aşağıdaki tablo ile bilgi, bilişim teknolojileri ve stratejik karar verilmesi arasındaki etkileşim gösterilmiştir.

Şekil 3: Veri, Bilgi, Bilişim Teknolojileri ve Stratejik Karar Verme İlişkisi



Kaynak:Kul,F.,(2013), Bilişim Teknolojileri Kullanımı ile Stratejik Karar Verme Arasındaki İlişki: İstanbul’da Faaliyet Gösteren 4 ve 5 Yıldızlı Otel İşletmeleri Üzerine Bir Araştırma,S.49

Bilişim teknolojilerinin kullanımı ile işletmeler arasındaki stratejik birleşmeler artacak, farklı ortak çalışmalar yaygınlaşacaktır. Elektronik platformlarda yapılan pazarlama ve dağıtım çalışmaları ile ya aracı kurumlar değişecek ya da yok olacaktır. Ayrıca bilişim teknolojilerinin kullanımıyla birlikte ürünlerin fiyatları da düşecektir (Bayrak,2014:26).

Kullanılan bilişim teknolojilerinin; verimliliğinin artmasında, işletme maliyetlerinin düşürülmesinde ve kalitenin geliştirilmesinde, işletme içi ve dışı enformasyon sürecinin etkinliğinin artırılmasında önemli olduğu bilinmelidir. Ancak işletmeler üstünde bilişim teknolojilerinin etkisinin ölçülmesi bu teknolojilerin neredeyse bütün çalışmalarını etkilemesinden dolayı zorluklar içerir (Güleş,2013:65).

Enformasyon teknolojilerindeki gelişim, bu teknolojiler ile ilgili lisans kullanım hakları ve teknolojik altyapıyla işgücü yetersizliğinden kaynaklanan maliyetlerin azalmasıyla piyasadaki rekabet yapısının değişmesi ve rekabet üstünlüğünün sağlanması yeni fırsatlarının oluşmasını sağlamaktadır. İşletmeler, bilişim teknolojilerini aktif olarak kullanarak verimliliği artırabilmekte; maliyetleri düşürebilmekte; yeni ürün, hizmet ve süreçler geliştirerek rakiplerinden daha üstün olabilmektedir (Tekin vd.,2005:117).

Kurumsal sosyal ağ yapısı işletmeler için çok büyük avantajlar sağlamaktadır. McKinsey (2012) raporuna göre teknolojilerin etkili kullanımı %20-%25 oranında çalışanın bilgi kullanımını arttırarak aynı zamanda üretim açısından olumlu sonuçlara sebep olmaktadır (Mantymaki ve Riemer 2016:1042).Teknik-teknolojik yapının bilgi yönetimi alanına sunduğu diğer bazı yararlar aşağıdaki gibi sıralanabilir.

- Sanal işbirliği ve toplumsallaşmanın artırılması,
- Bilgiye erişimin kolaylaştırılması,
- Problem çözme ve bu konulara katkı yapılması

İşletmelerde bilgi yönetimi için gerekli teknik alt yapının olması önemlidir fakat bu önemin özü teknik altyapının bilgiye ulaşmada, saklamada ve yaymada sağladığı yarar ve hızdan ileri gelmektedir. Bilgi yönetiminin gerçekleşmesi sadece bilgi düzeyinde değil, kültür, örgütsel rol ve sorumluluklar, bilginin muhtevasına yoğunlaşma, strateji, teknoloji ve ekonomi gibi konular düzeyinde de adımlar atılabilmesi ile değerlendirilmelidir. Teknoloji ve teknik yapı, bilgi yönetimi için çok önemli bir araç olmakla beraber tek başına yeterli değildir. Teknoloji ve teknik yapıya sahip olan işletmeler, bunun tek başına yeteceği yanılgısına düşmektedir.

Bu yüzden de işletmeler bilgi yönetimi için teknolojiyi esas almakta ve yatırımlarını bu alanda gerçekleştirmekte, bilgisayar ağları kurmakta, işletme için yazılımlar satın almakta, veri depolama gereçlerine çokça para harcamaktadır (Öztürk,2008:83). İşletmeler, birtakım kanalları kullanarak rakip firmaların piyasaya girmesine mani olabilir. Ayrıca bilişim teknolojilerini kullanmak suretiyle ölçek ekonomilerini yükselterek, piyasaya girmek üzere ihtiyaç duydukları sermaye miktarını artırarak, rakipleri sektöre girmeden stratejilerini değiştirerek, dağıtım kanallarını birbirine bağlayarak rakiplerine üstünlük sağlayabilirler. Öte yandan potansiyel rakip olan firmalar da sektöre dâhil olabilmek için bilişim teknolojilerini etkin bir şekilde kullanabilirler (Güleş,2013:66).

Tablo 6: Bilişim Teknolojilerinin İşletmelerdeki Tarihsel Gelişimi



<i>KURUMSAL KAYNAK PLANLAMASI VE İŞ ANLAYIŞI (2000-2010)</i>
➤ İşletme bünyesinde ortak uygulamalarının veri madenciliği ve görselleştirmesi, müşteri ilişkileri ve tedarik zinciri yönetimi
<i>ELEKTRONİK İŞLETME VE TİCARET (1990-2000)</i>
➤ İnternet tabanlı e-iş ve e-ticaret sistemleri: Web tabanlı firmalar, global e-iş operasyonları ve e-ticaret, intranet, ekstranet ve başka ağlar
<i>STRATEJİK VE SON KULLANICI DESTEĞİ(1980-1990)</i>
➤ Son Kullanıcı Bilgisayar sistemleri: Son kullanıcı verimliliğinin artması için doğrudan bilgisayar desteği
➤ Yönetici Bilişim Sistemleri: Üst yönetimin önemli kararların alınmasına destek olan bilişim sistemleri
➤ Uzman Sistemler: Nihai kullanıcı için bilgi temelli uzmanlık desteği
➤ Stratejik Bilişim Sistemleri: Rekabet avantajını elde etmek üzere stratejik ürün ve hizmetler
<i>YÖNETİM RAPORLAMA(1960-1970)</i>
➤ Yönetim Bilişim Sistemleri: Karar alma sürecini desteklemek üzere daha önce tespit edilmiş yönetim raporları
<i>ELEKTRONİK VERİ İŞLEME TEKNOLOJİLERİ(1950-1960)</i>
➤ Elektronik Veri İşleme Teknolojileri
➤ Ticari işlemlerin takibi, kayıtların korunması, konvansiyonel muhasebe uygulamaları

Kaynak:Çağlar,M.B.,(2012), Lojistik İşletmelerinde Bilişim Teknolojilerinin Kullanımı, Müşteri Memnuniyeti ve İşletme Performansı İlişkisi: Bir Araştırma, S.12

2.4. Bilişim Teknolojilerinin İşletmeler İçin Sağladığı Yenilik ve Faydalar

Bilişim teknolojileri kullanımının işletmelerin iş süreçleri için sağladığı faydalar ve yenilikler şu şekilde sıralanabilir (Bayrak,2014:25).

- Bilişim teknolojilerinin, ihtiyaç duyulan verilere erişimi kolaylaştırdığı kabul edilmektedir.
- Kullanılan bilişim ağları, işletme içi iletişimi ve dolayısı ile işbirliğini kolaylaştırarak sinerji oluşumunu destekleyecektir. Bilişim sistemleri değişimi işletmeler için yapısal, teknolojik ve kültürel boyutlarda önemli ölçüde etkileyecektir.
- Bilişim sistemlerinin giderek yaygın hale gelmesi, işletme içi hiyerarşiyi akışkan bir hale dönüştürmektedir. Günümüz modern bilişim sistemleri bilinen işletme komuta anlayışı ile örtüşmediğinden modern bilişim teknolojisinde yalın ve esnek bir yapının ortaya çıkmasını gerekli kılmaktadır.
- İşletmeler arası kullanılmakta olan bilişim sistemleri, mesafeleri ortadan kaldırmakta ve kullanıcılar olarak çalışanlarla tedarikçi ve müşteriler arasında sürekli bir iletişim içinde bulunulmasını sağlamaktadırlar. Buna bağlı olarak hızla değişebilen rekabetçi piyasada fırsatlar yakalanabilecektir. Bilişim teknolojileri kullanılarak farklı alanlarda farklı çalışanlarla dahi gerçek zamanlı olarak koordinasyon sağlayabilmektedirler.
- Bilişim teknolojileri ile elde edilecek başarı, yöneticiler tarafından uygulanan yönetim anlayış ve gelenekleri doğrultusunda astlar ile ilişkilerin bu doğrultuda düzenlenebilmesi ve yöneticilerin bilişim teknolojileri ile elde edecekleri bilgiyi çok iyi analiz ederek uygulamalarına bağlıdır.
- Bilginin her çalışanın erişebileceği geniş bir alanda muhafaza edilmesi, işletme yapısının sürekli değişebilen koşullara daha hızlı cevap vermesini sağlayacaktır.
- Bilişim teknolojileri farklı işletmeler arasında stratejik ortaklıkları yaygınlaştıracak birlikte çalışmalarını mümkün hale getirecektir.
- Ticaretin elektronik ortamda yapılmasına imkan tanınacağından aracı kurumların değişebilmesine ve hatta ortadan kalkmasına neden olabilecektir. Bilişim teknolojileri sayesinde ürün-hizmet maliyetleri mümkün olduğunca sabit tutulacak ve hatta daha uygun fiyatlara düşürülmesine imkân verecektir.

- Pazarda direkt olarak müşteriye hitap eden ürün ve hizmetler önem kazanacağından, zamana ayak uydurabilen bilişim teknolojileri ile çalışmayan işletmeler oldukça zor durumlarla karşı karşıya kalacaktır.
- İşletmelerin rekabet edebilecekleri yeni pazarlara girmesinde, bu pazarlarda kendi ürün ve hizmetlerini sunmasında, işletme verimliliğin artırılmasında, yeni müşteri kazanımında ve müşteri sadakatinin devamlılığında alternatif yollar sunmaktadır.
- Bilişim teknolojilerindeki değişimler , kalite, maliyet, ve zaman konularında işletme faaliyetlerini sürekli olarak etkilemektedir.

İşletmeler için bilişim sistemleri her şeyden önce kalıcı olmayan rekabet üstünlüğü vermektedir. Güçlü ve kalıcı bilişim sistemi altyapısı, bu işletmeler için uzun dönemde ayakta kalmalarını sağlayabilecek stratejik önemdedir (Bayrak,2014:27).

2.5. İşletmelerde Bilişim Teknolojileri Yeterliği

Bilişim teknolojileri, işletme stratejilerini formülleştirme ve uygulamaya koymada en etkili silah olmaya başlamıştır. Bilişim sistemleri desteği olmaksızın işletmelerin stratejilerinin çoğunun gerçekleştirilmesi zordur. Bilişim teknolojileriyle ilişkili bir kavram olan “bilgi yönetimi” bilindiğinin tersine bir iletişim teknolojisi konusu değildir. Bilgi yönetimi, şirketlerde bilgiyi ve bilgi çalışanını önemsemek, bilginin paylaşıldıkça çoğaldığını ve daha yararlı hale geldiğini benimsetmek, bilgi toplamayı ve kullanmayı özendirmek ve organize etmektir (Sözbilir ve Yeşil,2015:20).

Bilişim teknolojilerinin kurumsal performans üzerindeki etkilerini analiz eden çalışmalar verimlilik ve üretim kaynak planlama faaliyetlerindeki artışı ortaya koymaktadır. Bilgiyi işletmeye entegre eden kurumsal kaynak planlama sistemleri ise daha fonksiyonel alanlarda kullanılmaya başlanmıştır (Lorente vd.,2019:528).

Bilişim teknolojileri; verileri kaynağından toplama, çalışmalarının ve işlerinin sürdürülmesinde düzeni temin etme, çevredeki fırsatlardan tam olarak faydalanma gibi hususlarda firmalarda verimliliğin artması ve maliyette tasarruf sağlayarak teşkilat stratejisi oluşturmada önemlidir.

Bilişim teknolojileri müşterilere verilen hizmetleri yaygınlaştırarak ve kaynak (para, malzeme, bilgi, teçhizat, araç-gereç) yönetiminde etkinliği destekleyerek rekabet üstünlüğü oluşturabilmektedir. Bilişim teknolojisindeki gelişmeler pek çok sektörde büyük değişikliklere neden olurken bazılarının yok olmasına ve yenilerinin oluşmasına yol açmıştır. Bilişim teknolojileri, yakın zamana dek genel olarak alt ve orta kademe yönetiminin rutin işlerini kolaylaştırmak üzere tercih edilmiştir. Günümüzde ise bilişim teknolojileri hızlı mikroişlemciler, gelişen veri tabanı yazılımları ve internet teknolojileri ile işletme üst yönetimlerinin kararları üzerinde ciddi etkiye sahiptir (Bayrak,2014:27).

Bilişim teknolojileri, işletmelerin her yönetim seviyesi bakımından önemli işlevlere sahiptir. Alt seviye yönetimde bilişim teknolojileri, iş süreçlerine ve işlemlerine destekte bulunmakta, Orta seviye yönetim biriminde; işletmenin karar verme sürecine destek vermekte ve üst seviye yönetimdeyse rekabet avantajı sağlayabilme stratejileri için önemlidir. Fakat bu bilgilerin stratejik kararlara dönüştürülmesinde yöneticilerin tecrübeleri ve yönetim kültürü de önemli öğeler arasındadır (Çağlar,2012:4).



Şekil 4: Bilişim Teknolojilerinin Yönetim Düzeylerine Katkıları

Kaynak:Çağlar,M.B.,(2012), Lojistik İşletmelerinde Bilişim Teknolojilerinin Kullanımı, Müşteri Memnuniyeti ve İşletme Performansı İlişkisi: Bir Araştırma,S.4

Bilişim teknolojileri yeteneği kavramı, kurumlar açısından beş önemli başlık altında incelenebilir. Bunlar (Ağ,2015:38);

- Bilişim teknolojilerinin bir kurumun atikliği ve çabukluğu üzerindeki etkileri (Lu & Ramamurthy, 2011),
- Bilişim departmanının bir kurumun performansı üzerindeki etkileri (Liu, Ke, Wei, & Hua, 2013),
- BT – şirket ve şirket – müşteri ilişkilerinin birbiri üzerindeki etkileri (Lim, Stratopoulos, & Wirjanto, 2012),
- BT departmanın tedarik zinciri ile kurumun birleştirilmesi üzerindeki etkileri (Carrus & Pinna, 2011),
- BT departmanının çalışanlar üzerindeki etkileri ve BT yeteneğinin işletmelere verebileceği desteklerdir (Hansen, 2002).

Bu beş konu detaylı bir şekilde incelendiğinde bilişim teknolojileri kavramının geniş anlamı, bilişim teknolojileri yeteneğinin karşılığı ve BT departmanlarının şirketlere vermiş olduğu destekler net bir şekilde anlaşılabilecektir. Bilişim teknolojileri sistemleri örgütsel bilgiyi yönetmek için uygulanan bir dizi enformasyon sistemi ile ilgilidir. Bilişim teknolojileri; bilgi oluşturma, depolama, transfer ve uygulama süreçlerini geliştirmek ve desteklemek için geliştirilen enformasyon temelli sistemlerdir. Bilişim teknolojilerinin işletme yeterliliği açısından en önemli özelliği hedeflerdir. Bu sistemlerin birincil hedefi ise bilginin sistematik yönetimi ile örgütsel performansı arttırmaktır. Diğer bir özelliği süreçlerdir. Bilgi yoğun süreçleri, işleri ya da projeleri desteklemek ve iyileştirmek için geliştirilirler. Üçüncü özelliği ise kapsamlı bir platformdur. Bu platform örgüte bilgiyi elde etmek ve dağıtmak için temel bir sistem sağlar. Bilgi yönetim sistemlerinin diğer özellikleri arasında ileri hizmetler, bilgi yönetimi araçları ve katılımcılar yer alır (Kahya,2014:30).

Bütün işletmeler, farklı bilişim sistemlerini kullanır. Veri ve bilgi akışı süreçlerinde form ve rapor türündeki bilişim unsurları az kullanılır ya da hiç kullanılmaz. Bilgi akışının sözel yolla sağlanması durumunda ise düzenli ve sağlıklı bir bilgi aktarımı gerçekleştirilemez. Ancak bilişim teknolojilerinin yapılandırıldığı sistemler sayesinde bilgi farklı kaynaklardan toplanabilir, işlenebilir, saklanabilir ve raporlanabilir. Üretimin planlama ve kontrolü için geliştirilmiş olan programlarla yukarıdaki işlemler daha kolay ve süratle yapılabilir.

Bundan başka plan, tahmin, muhasebe kaydı tutma ve takip etme, fatura düzenleme gibi pek çok işlem de bilgi teknolojileri ile kolayca ve hızlı bir biçimde yapılabilir (Tekin vd.,2005:117).

İşletmeler, son 25 yılda bilişim teknolojilerini kullanarak atılım yapmıştır. Çevreleri değişmiştir. Yaşanan değişimin ana dinamikleri ise şunlardır:

- Mal ve hizmet ticaretinin globalleşmesi,
- Teknolojilerdeki dramatik değişim,
- Talepte meydana gelen farklılaşma ve ürünlerin ömrünün kısılması,
- Otomasyon ve bilgi teknolojilerinin yaygınlaşması,

İşletme dünyasında kaydedilen gelişim, denetim alanına da yansımıştır. Bilişim teknolojilerinin denetim için kullanılmasının ardından zaman tasarrufu, işler için etkinlik ve verimlilik, denetim organizasyonunda da tutarlılık ve rekabet avantajı gibi pek çok yarar elde edilebilir (Kaban ve Arslan,2013:416).

Bilişim teknolojileri kullanımının son yıllarda artması, ilave güç tüketimi ve kıt kaynakların potansiyel olarak aşırı kullanımı sorununu ortaya çıkarmıştır. Bu nedenlerle, bilgi teknolojilerinin kullanımında çevre bilincinin artması, özellikle enerji tüketimini azaltmada baskın bir rol oynamakta ve üretimin enerji verimliliğini optimize etme için destek sağlamaktadır (Mishra vd.,2014:29).

Bilişim teknolojileri örgütsel kavramda yenilikçi çabaları da açıklığa kavuşturmaya çalışmaktadır. Bu kavram, dört örgütsel davranışın; girişimcilik rekabeti, işletme gelirleri, alıcının ve iş ortaklarının memnuniyetini de açıklamaktadır.

2.6. Bilgi Yönetimi ve Bilişim Teknolojileri Konularında yapılan Bazı Çalışmalar

Bahar (2011), çalışmasına göre günümüz çağdaş işletmelerinin, uzun vadeli rekabet avantajı yakalayarak varlıklarını devam ettirebilmek için bilgiyi etkin ve sistematik bir şekilde yöneterek üstünlük sağlayarak yaşam mücadelesi vermek durumunda olduklarını belirtmiştir. Küreselleşmenin etkisi ile bilişim teknolojilerindeki gelişmeler tüm sektörlerde olduğu gibi turizm sektöründe de değişimlere neden olmaktadır.

Bu çalışma ile konaklama işletmelerindeki bilgi yönetim uygulamaları, altyapıları ve uygulamada karşılaşılabilen engeller belirlenmeye çalışılmıştır. Araştırma kapsamında yer alan işletmelerde bilişim teknolojilerinin yararları somut bir şekilde görülmüş ve bunun için gerekli olan altyapının oluşturulduğu tespit edilmiştir. Ancak bilginin yönetilmesi hususunda; beşeri sermaye, organizasyonel yapı ve kültür boyutunda yetersizlikler olduğu saptanmıştır. Bu nedenle ilgili boyutların mevcut durumlarında yapılacak iyileştirmelerle işletmeler rekabet avantajı elde edebilecekleri bir yapıya erişebilirler. Bunun için; hedeflerle ilişkilendirilmiş bilgi yönetim programı ve bu programın içinde yer alacak ekibi oluşturmaları, bilişim teknolojileri ve bunun ile ilgili sorumlulukları yeniden gözden geçirerek standartları süreçlerin oluşturulacağı bir organizasyon yapısının işler hale getirilmesi gerektiği belirtilmektedir.

İraz (2005), 'a göre bilgi yönetiminin, günümüzde işletmeler açısından bulundukları pazarda faaliyet göstermenin kültürel yönünü oluşturduğu, bu kültürün oluşturulabilmesi için de bilişim teknolojilerine ihtiyaç duyulduğunu belirtmektedir.

Bilişim teknolojileri neredeyse tüm işletmelerin, üst yönetiminde karar eksenli bir role sahip olarak rekabet üstünlüğü oluşturup pazar hedeflerine ulaşma ve bunun için gerekli kararların alınmasında en önemli araç olarak kabul edilmektedir. İnsanoğlunun, içerisinde bulunduğu sosyal sistemlerin giderek büyümesi nedeni ile karmaşıklışıp artan çevre ile etkileşimleri, bilişim teknolojilerine ihtiyaç duymasının temel nedenini oluşturmaktadır. Bilişim teknolojileri, işletmeler için başarı ya da başarısızlığa sebep olabilecek önemli bir güç olarak ortaya çıkmış, tüm işletmeler için stratejik bir unsur haline gelmiş bu nedenle de küresel rekabet ortamında stratejik avantaj sağlanması amacı ile yatırım yapılmaya layık görülmüştür. Bu yüksek meblağlı yatırımların en önemli sebeplerinden birisi, bu teknolojiler aracılığı ile elde edilerek toplanıp kullanıma hazır hale getirilecek bilgilerin oluşmasını mümkün kılmasındandır. Bugüne kadar artarak devam edegelen ve bugünkü teknolojik gelişmeye sebep olmuş her bilgi, işletmeler için pazarda rekabet üstünlüğü sağlayan önemli bir kaynak haline gelmiştir. İşletmelerin zorlu piyasa koşullarında ayakta kalması ve rekabet üstünlüğü sağlamalarının ancak teknolojik gelişmelere bağlı olduğu gerçeği göz önüne alındığında, bilişim teknolojilerinin işletmeler için neden bu kadar çok önemli olduğu daha kolay anlaşılabilecektir.

Günümüzde işletmelerin rekabet avantajını sürdürebilmelerinin var olan süreçlerin tamamının “bilgi yönetim” eksenli bir yapıya kavuşturulması ile sağlanabileceği görülmektedir. İşletmelerin bu konuda iyi seviyelerde yer alabilmesi bilginin elde edilmesi, kullanılması ve paylaşılmasındaki yeterliliklerini geliştirme hususunda atacakları adımlara bağlı olacaktır.

Lorente vd., (2019)’ye göre son yapılan çalışmada işletmelerin işçi sayısında azalmaya gitmesinde önemli yer tutan ekonomik etkiler analiz edilmektedir. Küçülmeye giden bu işletmeler için Bilişim teknolojisi kullanımının azalan işçi sayısına bağlı olarak yaşanacak olumsuzlukların minimize edilmesi adına işletmeler için önemli bir faktör sayılabileceği dile getirilmiştir. Bununla birlikte bilişim teknolojileri bilgi yönetimi seviyesini arttırırken inovasyon yönetiminde ve örgütsel öğrenimde de etkili olabilmektedir.

Güleş’in (2002) çalışmasında Türkiye’de faaliyetlerini sürdürmekte olan sanayi işletmeleri içerisinde mevcut durumda bilişim teknolojileri kullanım seviyesini, kullanım amaçlarını ve bunun ile ilgili sorunları tespit etmeye dönük bir araştırmanın sonuçları değerlendirilmektedir. Araştırmanın sonuçlarına göre sanayi işletmelerinde bilişim teknolojilerinin kullanım seviyesi giderek artmakla beraber henüz başlangıç aşamasında görülmektedir. Araştırmada görülen istatistiksel analizler, işletmelerin bilişim teknolojileri uygulamaları ile organizasyon içerisinde bilgi yönetimine yönelik etkinlik sağlamaya daha fazla değer verdiklerini göstermektedir. Bilişim teknolojilerinin kullanılmasında karşılaşılan temel problemler çalışanlar açısından yetersiz düzeyde olan eğitim ve kullanılan bilişim teknolojilerinin çok hızlı bir şekilde demode olması şeklinde tespit edilmiştir.

Yıldırım (2012), yaptığı yüksek lisans tezi çalışmasında bilgi yönetim ve teknolojileri desteği ile The Nielson Company firması için müşteri ilişkileri yönetiminde CRM analizi yapmıştır. Yapılan bu araştırma sonucunda; The Nielsen Company işletmesinin müşterilerin memnuniyetini sağlamak üzere yeterli düzeyde bilişim teknolojilerini kullandığı, ancak bunun ile ilgili altyapı çalışmalarının güncellenerek geliştirilmemesi halinde gelecek zamanda müşterilerinin beklentilerine karşılık vermekte zorlanacağı görülmüştür. Yapılan bu tez çalışmasında, bilişim teknolojileri altyapısının bilgi yönetiminin uygulanmasında temel kriter olduğunun belirtilmesi, çalışmamızda da yer verilen bilişim teknolojileri yeterliği ile örtüşmektedir.

Şirin (2008), İnşaat sektörünün giderek karmaşıkleşan büyük boyutlu projelerinin belirlenen süre, belirlenen maliyet ve istenen kalite açısından hedeflenen noktaya erişiminin giderek güçleştikinden hareketle inşaat sektöründeki işletmelerin bilişim sistemleri ve bilişim teknolojisi uygulamalarının kullanım durumunun incelemiştir. Araştırma ile ilgili olarak yapılan anket çalışması ile, İstanbulda kurulu Türkiye Mütcaahhitler Birliğine üye inşaat işletmelerinin bilişim teknolojilerinin kullanılması yönündeki genel yaklaşımlarının ortaya konulması ve araştırma sonrası ortaya çıkacak sonuçlar ışığında, inşaat şirketlerinde bilişim sistemlerinin yeri ve önemi belirlenmeye çalışılmıştır. Günümüzde yaşanan hızlı teknolojik değişimler, küreselleşme sonrası bilginin ve bilginin elde edilebilme hızının işletmeler için ihtiyaç duyulan en önemli girdi haline gelmesine sebep olmuştur. İşletme üst yönetiminde yer alan yöneticiler için karar almada en önemli husus tam zamanında, doğru ve istenilen düzeyde bilgiye ihtiyaç duyulmasıdır. Bu ihtiyacın giderilmesi de ancak bilişim teknolojileri alt yapısı ile sağlanmış bir sistemin varlığı ile mümkün olabilecektir. Bu çalışma ile küreselleşmenin inşaat sektörüne etkisi, bilişim sistemlerinin sektör açısından önemi, yeni koşullar altında işletmelerin diğer şirketler karşısında varlıklarını devam ettirebilmeleri ve rekabet avantajı kazanabilmeleri için bilişim teknolojilerinin gerekliliği ortaya konmuştur. Bilişim teknolojilerinin sektöre yeterince entegre olması halinde inşaat sektörünün her yönetsel ve operasyonel taleplerinin karşılanması mümkün olacağı sonucuna varılmıştır.

Zorlu (2018), çalışmasında son yıllarda teknolojinin ve finansal işlem hacminin artmasıyla birlikte Bilişim Teknolojilerine verilen önemin de arttığını belirtmiştir. Çalışmanın amacı Kaynak temelli yaklaşıma göre rekabet üstünlüğü sağlamada ana kabiliyetlerden biri olan Bilgi Teknolojileri (BT) Yetenekleri terimini, bu yeteneğin finans şirketleri için önemini ve BT yeteneklerinin geliştirilmesinde role sahip olan etkenleri ortaya koymaktır. Araştırmada öncelikle BT yeteneklerinin ve rekabet avantajı sağlanmasının literatür taraması yapılarak, 2017 yılında Türkiye'deki finansal kurumlarda çalışan 122 kişiye uygulanan anket sonuçları kullanılmıştır. Çalışma çerçevesinde toplanan veriler, SPSS 22 programıyla değerlendirilmiş ve veriler Cronbach's Alpha analizi, Faktör Analizi, Korelasyon ve Regresyon analizleri ile değerlendirilmiştir.

Araştırma bulguları Entegre BT yeteneklerinin finansal alanda faaliyet gösteren firmaların sermaye yeterlilik rasyosuna olumlu ve anlamlı bir etki gösterdiğini ortaya koymuştur.

Ancak aradaki pozitif ve anlamlı kovaryansların varlığına rağmen diğer finansal performans metrikleri olan aktif karlılık ve öz sermaye karlılığı bu etki ile desteklenmemektedir.

Grusho vd.(2018) 'ne göre bilgi sistemleri hizmeti bilgi yönetimi iş sürecini desteklemektedir. Matematiksel iş süreci modellemeleri de bilgisayar sistemlerini ve bilgi teknolojisini hayata geçirme, gerçekleştirme için tasarlanmaktadır. Bilgi teknolojileri programları sistemlerle ilgili problemlerin çözülmesinde kullanılmaktadır. Çalışmalarında ayrıca “görev” ve “bileşik görev” kavramları da analiz edilmektedir. Bu analizler işletmedeki değerli bilgileri kurtarmaya yönelik olmakla birlikte bilgilerin sonucunun dönüşümlerini ve bu dönüşümün bilgi teknolojisindeki sonuçlarını öğrenmek amacıyla yapılmaktadır.

Gökçe (2006) ,bilgi yönetiminin giderek önem kazandığının, işletmeler için bilginin tanımlanması, saklanıp kullanılması ve paylaşılmasının değerlendirildiği çalışmada, işletmeler açısından stratejik bilgi yönetimi konusunu işlenmiş ve konu ile ilgili Konya sanayi odasında anket uygulaması yapmıştır. Bilgi yönetimi temel amacının, işletmelerde örtük ve açık bilgidan faydalanılarak değerli bir yapı oluşturulması olduğu ifade edilerek bilginin gerçek kaynağının entelektüel sermaye olduğu belirtilmektedir. Araştırmanın sonucunda ise katılım gösteren işletmeler arasında bilgi yönetiminin bilişim teknolojilerini yoğun olarak kullanmakta olanlar açısından açık bilgiye dönük bir paylaşım olduğu, ancak yöneticilerin tecrübeleri ile elde ettikleri örtük bilgileri ise işletme içerisindeki diğer çalışanlarla paylaşım açısından yoğun bir çabanın sarf edilmediği, entelektüel sermayenin geliştirilebilirliğinin teknik alt yapının oluşturulması ile mümkün olacağı sonucu çıkarılmıştır.

Mantymaki ve Riemer (2016) çalışmalarında bilgi yönetiminde kurumsal sosyal ağlarının bakış açısını açıklamaktadırlar. Karışık metotlar yaklaşımı yoluyla, bu çalışmada personelin kurumsal sosyal ağ kullanımı ve kullanımın sıklığı analiz edilmektedir. Nitel bir içerik analiziyle birlikte kurumsal sosyal ağın kullanıldığı beş alan; problem çözümü, fikirler ve iş tartışmaları, etkinlikler ve güncellemeler, görev yönetimi ve resmi konuşma anlatılmaktadır. Bir anket aracılığıyla kurumsal sosyal ağın değeri de belirlenmektedir. Sonuçlar gösterir ki iş için oluşmuş yeni fikirleri sürdürmek ve yönlendirmek, tartışmalara katılarak yeni çözümler bulmak bu değeri belirlemek için ana kaynaklardır.

İlerleyen sonuçlar da sosyal ve iş odaklı kurumsal sosyal ağ iç içe geçmiş bulunmaktadır. Bu yüzden, kurumsal sosyal ağlardaki resmi olmayan tartışmalar platformdan geri çekilmemelidir. Son olarak, kurumsal sosyal ağın avantajları bilgi depoları üzerinde ve tartışma forumlarında kurumsal sosyal ağın kullanıcılar için hem sosyal hem de işle alakalı amaçlarını aynı anda yakalayabildikleri bir mecra haline geldiği görülmektedir.

Nowacki ve Bachnick (2016), yaptıkları çalışmada bilişim teknolojisinin faaliyet alanını incelemişlerdir. Bilişim teknolojisini örgütsel bir kavram olarak geniş bir şekilde anlatmaktadır. Ayrıca yenilikçi çabaları da açıklığa kavuşturmaya çalışmaktadır. Araştırma, dört örgütsel davranışın da etkisini incelemektedir: Bunlar girişimcilik rekabeti, gelirler, alıcının memnuniyeti ve iş ortaklarının memnuniyetidir. Çalışma, Polonya'daki küçük orta ve büyük şirketleri kapsamaktadır.

Çalışmadan çıkarılan temel sonuç ise girişimcilerin küçük bölgelerdeki bilgi yönetimi çalışmalarında görülecek etkinliğin işletme performansına olumlu etkileri olduğu şeklindedir.

Tunç'a (2017) göre toplum ve örgütler için kurumsal girdilerden biri olan bilginin anlamı farklılık arz etmektedir. Bütün örgütsel stratejiler bilgi bağlamında üretilen ürünler ve hizmetler üzerinde gelişmektedir. Bu fonksiyona göre bilgi, yeni örgütsel değerler etrafında geliştirilebilir, kullanılabilir, paylaşılabilir ve yayılabilir. Bu yüzden bilginin merkezde olduğu etkinlikler daha da önemli bir pozisyonadadır. Rekabet şartlarına göre bilgiyi edinme, kullanma ve geliştirme hususunda çaba harcayan örgütler ön plandadır. Eski yönetim anlayışları, bilgiyi bu denli sistemli, bilinçli ve açık olarak kullanamamışlardır. Bilginin zamanla daha da önemli bir örgütsel girdi olması, kurum içindeki konum ve önceliğini arttırmaktadır. Bu denli önemli olan bilgi, toplumda değişik anlayışların ve kavramların gelişmesinin kaynağıdır. Bilginin toplum içinde kazandığı yeni anlamları ifade etmek için "Sanayi sonrası toplum ya da network toplumu, bilişim toplumu veya bilgi toplumu" gibi terimler kullanılmaktadır ve bu terimler sosyal değişimin içeriğine atıflar yapmaktadır.

Iddy ve Alon (2018), çalışmalarında geçmiş 29 yıl hakkında literatürde olan bilgi yönetimi alanında sistematik ve kapsamlı bir araştırma sunmuşlardır. Bibliometrik alıntı analizi, ISI web bilimi (WoS) veri tabanı kullanılarak analiz edilen veriler 1990 ve 2018 yıllarını kapsamaktadır.

Tam 40 ülke olmak üzere 369 yazardan 169 çalışma 113 dergide ve 200 kurumda HistCites ve VOSviewer tarafından incelenmiştir.

Bilgi yönetiminin keşfi üç farklı faktörde toplanmıştır: Bunlar yönetim yapısı; performans oluşumu ve çevrenin büyümesi şeklindedir. Bulgular ayrıca bilgi yönetiminin hala gelişmekte olan bir disiplin olduğunu göstermektedir. Yapılan araştırmada bulunan görüşler ve görüşlerdeki boşluklar araştırmacılar için literatürde bazı faydalar sağlamaktadır.

Santoro vd.,(2018) çalışmalarında, yeni teknolojiler ile yönetilen bilginin şeklini değiştirmek, yeni bilgi yönetimi ile bilgi akışını yakalamak yaklaşımını geliştirmişlerdir. Bu amaca ulaşmak için araştırma 298 tane farklı sektörlerdeki İtalyan firmadan toplanılan örneklerle yapısal denklem modeli ile analiz edilmektedir. Bilgi yönetimi rekabetçi avantajları devam ettirmek ve sürdürmek için bilgi odaklı küresel ekonomide önemli bir süreçtir.

Gürbüz ve İnce (2016)'ye göre son yıllardaki hızlı teknolojik gelişmeler, tüketici/müşteri gereksinimlerini ve bu gereksinimleri karşılama biçimlerini değiştirmiştir. Özellikle hizmet sektöründeki konaklama firmalarının artan rekabet ortamında rekabet gücüne sahip olabilmeleri için bilgi teknolojilerini kullanmaları gerekir. Bu araştırma, küçük ve orta ölçekli konaklama işletmelerinde kullanılan bilişim teknolojilerinin rekabet gücüne tesirini ölçmeyi konu edinmiştir. Çalışma çerçevesinde Karabük'te çalışan konaklama işletmelerinde anket uygulanmış ve sağlanan veriler farklı şekillerde analiz edilmiştir. Araştırma neticesinde bu işletmelerin yöneticilerinin eğitim seviyesiyle bilgi teknolojilerini kullanmaları arasında dikkate değer farklılıkların bulunduğu da gözlemlenmiştir.

Mishra vd. (2014) çalışmalarında, son yıllarda bilişim teknolojisinin kullanımındaki artışla tüketimdeki artışın, kaynakların fazla kullanımına yol açtığını göstermektedirler. Ayrıca bilişim teknolojisi hava akışını baskıarken karbon oranını da arttırır. Bu nedenle artan çevresel farkındalığın Yeşil Bilişim Teknolojisi üzerinde etkisi bulunmaktadır. Bilişim teknolojisi ile yakından ilgilenen profesyoneller yeşil bilişim teknolojisi için pozitif bakış açısına sahip olmakla birlikte farkındalığı arttıracak bu yaklaşımı benimsemektedirler.

Arpacı ve Toylan (2015), çalışmalarında turizm sektöründeki konaklama işletmeleriyle seyahat acentalarının tüketicilerin şikâyetlerini, bilgi yönetimi süreci bağlamında bir bilgi kaynağı şeklinde ele alıp almadığı ortaya konmaya çalışılmıştır. Çalışmada turizm sektöründe faaliyette bulunan bir şikâyet forum sitesindeki firmalara yönelik Ocak 2013-Aralık 2014 arasındaki 15.683 şikâyet, yıl ve konu bazında ele alınmıştır.

Bu işletmelerden hizmet alan müşterilerin hangi konularda şikâyetle bulunduklarının belirlenmesi, firmaların hangi konularda yetersiz kaldıklarının tespiti için önemlidir. Çalışmanın bir başka önemi de işletmelerin söz konusu şikâyetlere yanıt verme durumlarının incelenmesidir. İçerik analizi yöntemiyle elde edilen verilerdeki bulgulara göre, bu sektörde; personel, fiyat-reklam-kampanya ve restoran-bar konularında şikâyetler yoğunlaşmıştır. Seyahat acentalarında şikâyetler konaklama, tur iptal-değişim ve acenta konularında yoğunlaşmıştır. Çalışmada, turizm firmalarının şikâyetlere yanıt verme hususunda yetersiz kaldıkları ve bunların bilgi yönetimi sürecinde bilgi kaynağı olarak kullanılmadığı görülmüştür.

Sözbilir ve Yeşil (2015),’e göre teknolojinin ürünü olan bilgi çok önemli bir güçtür. Bilişim teknolojilerindeki gelişmeler ışığında bilgi, hızlı ve ucuz olarak paylaşılabılır, toplanabilir ve etkin bir şekilde kullanılabilir. Bu çalışma, bilişim teknolojileri yeterliliği boyutları olan Bilişim Teknolojileri Bilgisi, Uygulamaları ve Araçlarının bilgi yönetiminin boyutları olan; bilgi kullanımı, bilgi toplama ve bilgi paylaşımı üzerindeki etkisini belirlemeyi amaçlamaktadır. Buna ek olarak bilginin aktif olarak kullanım ve paylaşımında bilişim teknolojilerinin katkısıyla ilgili tavsiyeler de bulunmaktadır. Bu saha çalışmasında, Türkiye’de ilk 500’e giren 274 şirkette çalışan 456 yöneticiden anket yardımı ile şirketlerindeki bilişim teknolojileri ve bilgi yönetimi algılarına dair veriler alınmıştır. Toplanan verilerin analizi SmartPLS programıyla yapılarak bilgiler tablolar şeklinde sunulmuştur. Toplanan bulgular, bilişim teknolojileri yeterlilik boyutlarından Bilişim Teknolojileri Bilgisi ve Uygulamalarının, bilgi yönetiminin bütün boyutları üstünde etkisi bulunduğunu, öte yandan Bilişim Teknolojileri Araçlarının yalnızca bilgi toplamada etkili olduğunu göstermiştir.

Bayrak (2014), çalışmasında Türkiye’de faaliyet gösteren Telekomünikasyon şirketinde, bilişim teknolojilerinin kullanımı ile işletmedeki personelin işe katkısı ve firmanın bilgi teknolojilerinin kullanımına verdiği önemi belirlemeyi amaçlamıştır. Araştırmanın evrenini, Telekomünikasyon şirketinin Ankara ilinde bulunan Genel Müdürlüğü oluşturmaktadır.

Anket formu şirketinin bütün departmanlarında ve tüm kademelerindeki personel arasından rastlantısal olarak seçilenler ile yüz yüze görüşme tekniği uygulanmıştır. Anket formu toplam 26 sorudan oluşmaktadır.

Araştırmada verilerin analizler için uygun olup olmadığı tanımlayıcı analiz, kullanılan ölçeğin güvenirliğini test etmek için “Güvenirlilik Analizi”nden, belirlenen faktörlerin kategorileri temsil edip etmediği ile ilgili olarak faktör analizi ve araştırma hipotezlerinin test edilmesinde “Anova, MannWhitney ve Kruskal-Wallis testi Analizi”nden, bilişim teknolojilerinin işletmelerde kullanımıyla firma işlevleri üzerindeki etkileri arasındaki ilişkinin tespiti için “Kolerasyon Analizi”nden faydalanılmıştır. Araştırmada yapılan analiz ve değerlendirmeler sonucunda, Telekomünikasyon firmasında BT’nin işletme fonksiyonları üzerindeki etkileri açıkça görülmektedir. Ancak bu başarısını daha iyi seviyelere getirmesi de önemlidir.

Bunun için hem çevresindeki değişimi vaktinde algılayıp işletmeye adapte edebilmeleri hem de değişimin oluşmasında en önemli etken olan BT’ni etkin bir şekilde kullanabilmesi gerekmektedir.

Güleş vd.(2013), çalışmalarında Bilişim teknolojileri (BT) kullanımının, küçük, orta ya da büyük ölçekte olup olmadığına dikkat etmeksizin firmaların performansı üstünde ciddi bir tesiri olduğunu bulgulamıştır. Bu çalışma, bilgi teknolojileri kullanımının küçük ve orta ölçekli sanayi işletmeleri üzerindeki (KOSİ) performansın tesirini araştırmaktadır. Konya’da faaliyette bulunan 66 KOSİ’de yapılan uygulamanın neticesinde toplanan bulgular ışığında bilgi teknolojileri kullanımının yararları ve bunların sağlanması için bilgi teknolojisi uygulamasında dikkate alınması gereken faktörler tartışılmıştır.

Sözbilir (2013), çalışmasının hedefi bilişim teknolojileri, bilgi yönetimi, inovasyon performansı ve kapasitesi, rekabete dayalı avantaj arasındaki ilişkiyi ve bunların birinin diğeri üstündeki tesirini belirlemektir. Bunu gerçekleştirmek için başlangıç olarak konu ile ilgili yerli ve yabancı alanyazını taranarak kavramsal çerçeve meydana getirilmiştir. Araştırmanın evreni olarak Türkiye’nin en büyük 500 firması seçilmiştir. Toplanan veriler SPSS programında değerlendirilerek araştırmanın hipotezleri değerlendirilmiştir.

Çalışmanın neticesinde bilişim teknolojileri, bilgi yönetimi, inovasyon performansı, inovasyon kapasitesi ve rekabetçi avantaj arasında olumlu ve anlamlı ilişkiler olduğu belirlenmiştir.

Çağlar (2012) çalışmasında; lojistik firmalarında müşterilerin memnuniyetini sağlamak için bilişim teknolojilerinin kullanılmasıyla işletme performansı arasındaki ilişki analiz edilmiştir. Bu amaçla; Türkiye’de faaliyette bulunan 90 lojistik firması üstünde araştırma yapılmıştır.

Bu çalışma, lojistik firmalarının karayolu faaliyetlerinde tercih ettikleri bilişim teknolojileriyle ilgilidir. Çalışma, sayısal araştırma yöntemleriyle yapılmıştır. Çalışmanın neticesinde; lojistik firmalarının karayolu operasyonlarında faydalandıkları bilişim teknolojileri uygulamalarıyla firma performans göstergeleri arasında anlamlı ilişkiler tespit edilmiştir. Bunlara ek olarak lojistik firmalarının çalışmalarını bilişim teknolojileriyle desteklemesi sayesinde firma performans göstergelerinde sahip olabilecekleri yararlar hususunda önerilerde bulunulmuştur.

Öztürk (2009) tarafından yapılan çalışmada, bilgi paylaşımının organizasyon özellikleri ile ilişkisini ve örgüt performansı üzerindeki etkisini inceleme amacıyla gerçekleştirilmiştir. Çalışmada hizmet ve üretim sektörü ayrımı olmaksızın bilgi paylaşımının organizasyon özellikleri ve örgüt performansı ilişkisi irdelenmiştir. Bu kapsamda hazırlanan anket 150 işletmeye iletilmiş, bunların 72’sinden geri dönüş alınabilmiştir. İkinci kısımda ankete yanıt veren çalışanların; yaş, cinsiyet ve pozisyon seviye bulguları gösterilmiştir. Sonrasında anket yanıtları üzerinden çapraz analizler yapılarak bilgi paylaşım olgusu incelenmiş ve örgüt özellikleri ile olan ilişkisi araştırılmıştır. Alan araştırması ile yürütülen araştırma sonuçlarında bilgi paylaşımı ile organizasyon performansının pozitif ilişkili olduğu, organizasyon büyüklüğü arttıkça sahip olunan bilgi yönetim ve paylaşım araçlarının arttığı, buna karşın bilgi paylaşımının azalmadığı tespitleri çalışmanın en önemli bulgularıdır.

Yılmaz (2009)’a göre iletişim ve bilgi yönetimi kavramları, bilgi toplumu olgusuyla beraber öne çıkan kavramlardandır. Yerli ve yabancı literatüre bakıldığında bu kavramlar üzerine pek çok yazının bulunduğu, içeriklerinin tartışıldığı ve farklı analizlerin gerçekleştirildiği görülür. Bu kavramlar ile ifade edilmek istenen, yabancı alanyazında olduğu gibi Türkçe alanyazında da tam olarak açıklığa kavuşturulmamıştır.

Genellikle söz konusu iki kavram birbirinin yerine kullanılmıştır. Temel olarak kurumlardaki iletişim kaynaklarının yönetimini içeren Enformasyon Yönetimiyle bilginin yönetimi uygulamalarını kapsayan Bilgi Yönetimi terimlerinde de benzer bir muğlaklık ve karmaşa bulunmaktadır. Bu çalışmada gösterilmeye çalışılan da, bilişim ve bilgi kavramlarıyla enformasyon yönetimi ile bilgi yönetimi alanlarının, içerik ve uygulama anlamında iki farklı yaklaşım ve etkinlik olduğu üzerinedir.

Çetintaş (2008), çalışmasında bilgi yönetiminin kurum kimliği üzerine olan etkilerinin belirlenmesi hedeflenmektedir. Çalışmanın evrenini Selçuk Üniversitesi Alaeddin Keykubat Yerleşkesi'nde görev yapan akademik personel oluşturmaktadır. Çalışmanın örneklemini konu ile ilişkili olduğu düşünülen profesör, doçent, yardımcı doçent ve araştırma görevlilerinden oluşan örneklem grubu meydana getirmektedir. Çalışmada kullanılan bilgi envanteri, 23 sorudan oluşmaktadır. Bu sorular, cevaplayacak kişilerin anlayabileceği biçimde ve analiz yapılabilecek özellikte hazırlanmıştır. Soruların tamamı kapalı uçlu soru biçiminde düzenlenmiş olup katılımcılardan kendileri için en önemli ve öncelikli olan seçeneği işaretlemeleri istenmiştir.

Uygulama, örneklem grubu kapsamında yer alan 300 kişiye ulaştırılmış ve yapılan çalışma ile %100'lük bir başarı sağlanmıştır. Selçuk Üniversitesi Merkez Kütüphanesi'nde bilgi yönetimine dayalı bir uygulama henüz görülmemektedir. Türkiye'nin sayılı büyük üniversitelerinden birinin kütüphanesi olarak en kısa zamanda kurum içi bilgi akışı, mutlaka bilgi yönetimi ve uygulamaları anlayışına göre düzenlenmeli ve bu doğrultuda bilgi politikaları oluşturulması sonucuna varılmıştır.

Dur (2008), çalışmasında Bilgi Yönetimi Altyapı Yetenekleri ve Bilgi Yönetimi Süreçlerinin örgütsel performans üzerindeki etkileri incelenmiştir. Bilgi Yönetimi altyapı yetenekleri bilgi yönetiminin örgütte işler hale gelebilmesi için gereken altyapılardır. Bunlar örgüt yapısı, teknoloji ve kültürüdür. Örgüt kültürü çok kısa olarak paylaşılan değerler bütünüdür ve bilgi yönetiminin örgütte bilgi yönetimi süreci için gereken ön koşul niteliğindedir. Diğer bir deyişle örgüt kültürü bilgi yönetimi sürecini etkiler. Bunun yanında altyapı yeteneklerinden diğeri olan teknoloji, bilginin elde edilmesini kolaylaştırması açısından bilgi yönetimi süreçlerini etkiler. Bilgi yönetiminin altyapı yetenekleri bilgi yönetimi süreçlerinin etkinliği açısından önemlidir.

Bu araştırmanın amacı bilgi yönetimi alt yapı yeteneklerinin bilgi yönetimi sürecini ve örgütsel aktiviteyi hangi surette etkilediğini ortaya koymaktır. Araştırmada anket çalışması ile veri toplanmış, ölçek olarak da Andrew H. Gold, Arvind Malhotra, ve Albert H. Segars (2001) tarafından oluşturulan sorular kullanılmıştır. Araştırma modeli SPSS 16,0 programında doğrusal regresyon analizleri uygulanarak değerlendirilmiştir. Buna göre; Örgütsel yapı, teknoloji ve örgüt kültürünün bilgi elde etmeyi etkilediği görülmüştür. Bu açıdan bakıldığından elde edilen bulgular kuramsal ve uygulama bakımından alanyazına önemli katkılarda bulunmaktadır.

Tekin vd.,(2005)' e göre küresel rekabet ortamında başarıyı yakalayabilmek için imal edilen ürünlerin dünyadaki değişik noktalarda bulunan ve birbirlerinden farklı müşterilerin taleplerini karşılaması şartı gittikçe daha önemli bir hal almaktadır. Bu durum; bütün işletmecilik aktivitelerinde lojistik sektörünün önemli bir hal almaktadır. Buna ek olarak lojistik sektöründe faaliyette bulunan firmaların bilişim teknolojilerinin kullanımı ile performans artışı sağlanmaktadır. Bu çalışmada; Konya'da lojistik sektöründe faaliyette bulunan firmalarda bilişim teknolojileri kullanım seviyesi ele alınmış, bilişim teknolojilerinin genel firma performansına tesirleri tespit edilmeye çalışılmıştır.

Araştırmaya katılan işletmeler, bilişim teknolojilerini kullanım amaçlarına ulaşma seviyesi bakımından ele alındığında hizmet kalitesini yükseltme ve müşterilerin isteklerine hızlıca yanıt verebilme hedefine ulaştıkları görülmektedir.

Konuşkan (2015), çalışmasında bilgi konusuna geniş çapta yer ayırmış, çalışmada bilginin önemi ve bilgi yönetiminin insan kaynakları yönetimi üzerindeki etkisi araştırılmıştır. İmalat ve hizmet sektörünü kapsayan geniş bir kütlede anket uygulanmış, bu anket verileri SPSS programı ile güvenilirlik, faktör analizi, normallik testi ve daha sonra ANOVA analizine tabi tutularak sonuçları değerlendirilmiştir.Çalışmada yapılan analiz sonuçlarında işletmelerin bilişim teknolojileri altyapısına sahip olmalarının çok önemli bir konu olduğu, “Bilgi Yönetimi” ile “Stratejik Bilgi Yönetimi” ve “İnsan Kaynakları” yönetiminde “Teknolojik altyapıya sahip olunmasının” anlamlı bir parametre olduğu görülmüştür. Ayrıca bütün verilerin bir arada değerlendirilmesi ile bilişim teknolojileri altyapısına sahip büyük otomotiv sektöründeki işletmelerin bilginin kullanılması ve bilginin yönetilmesinde daha başarılı oldukları sonucu görülmüştür.

İkinci bölümde bilişim teknolojileri ile ilgili olarak bilişim ve bilişim fonksiyonları, bilişim teknolojileri ve yeterliği konularından bahsedilerek, işletmelerde bilişim teknolojilerinin yeri ve önemi, işletmeler için getirdiği yenilik ve işletmelere sağladığı faydalar, işletmeler için bilişim teknolojileri yeterliği ve bilgi yönetimi ile bilişim teknolojileri konularında yapılmış benzer çalışmalardan bahsedilmiştir. Üçüncü bölümde de araştırmanın önemi ve amacı, araştırmaya ilişkin anket sonuçlarına dönük değerlendirmeler, araştırma modeli ve araştırmanın hipotezleri, kullanılan ölçekler, veri analiz yöntemi, araştırmanın kısıtları, araştırma örneklemi ve bulgularına ilişkin bilgilere yer verilmiştir



ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

BİLİŞİM TEKNOLOJİLERİ YETERLİĞİNİN İŞLETMELERİN BİLGİ YÖNETİMİ ÜZERİNDEKİ ETKİSİNE İLİŞKİN ARAŞTIRMA

Üçüncü bölümde araştırmaya ilişkin uygulama kısmı yer almakta olup, bu bölümde araştırmanın önemi ve amacı, araştırma modeli, araştırmanın hipotezleri, araştırmada kullanılan ölçekler, veri analiz yöntemi, araştırmanın kısıtları, varsayımlar, araştırma örnekleme ve bulgularına yer verilmiştir. Analiz sonuçları olarak demografik özellikler ile ilgili istatistikler, ölçekler için güvenilirlik ve faktör analizleri, anova ve regresyon analizlerine yer verilmiştir. Akabinde Sonuç ve Öneriler başlığı altında hem işletmeler hem de araştırmacılar için analiz bulgularından hareketle tavsiyelerde bulunulmuştur.

Araştırmanın problemini günümüz işletmelerinde gerçekleştirilen işlemlerin ve elde edilen bilginin hızla artmaktan dolayı hareketle işlemlerin daha hızlı yapılması ve rekabetin gereği olarak daha hızlı kararların alınması gerekliliği yönündeki baskılar olarak tanımlayabiliriz. Bilgiyi elde edip yönetmenin, işletmeler açısından bir zaruret haline geldiği görülmektedir. İşletme yöneticilerinin kurumları ile ilgili karar alırken ihtiyaç duyacakları şey, kaynaklar ve süreçler hakkında doğru zamanda hızlıca elde edilecek bilgidir. Bilginin yönetilebilmesi için işletmenin tüm fonksiyonlarının çalışanları ile birlikte yer aldığı dinamik yapıda sistemler geliştirilmekte ve bu sistemler aracılığı ile görev ve sorumluluklar etkin bir şekilde yerine getirilmeye çalışılmaktadır. Özellikle yönetim kademelerinde bulunanlar için, çoğu zaman içinden çıkılması imkânsız gibi görünen işlerde, bu tür sistemlerin kullanılmasıyla daha az emek, maliyet ve daha hızlı bir şekilde aksiyon alınabilmektedir. Bilişim teknolojilerindeki hızlı ilerlemelerin ardından bilgi, önceki dönemlere kıyasla çok daha önemli bir role sahip olmuştur. Günümüz dünyasında bilgiyi ele geçiren, bu bilgiyi işleyen, paylaşan ve en etkili biçimde kullanmayı başarabilen işletmeler büyük rekabet avantajı elde edebilmekte, bu süreçleri başaramayanlar ise pazardan çıkmak zorunda kalmaktadır. Çalışanlar için de gereksinim duyulan bilginin en iyi şekilde elde edilmesi, işlenip düzenlenmesi ve sonrası işletme amaçlarına uygun hale getirilerek kullanılıp paylaşılması işletme için uygun bir yapıda tesis edilmiş doğru bilişim sistemleri ile sağlanabilmektedir.

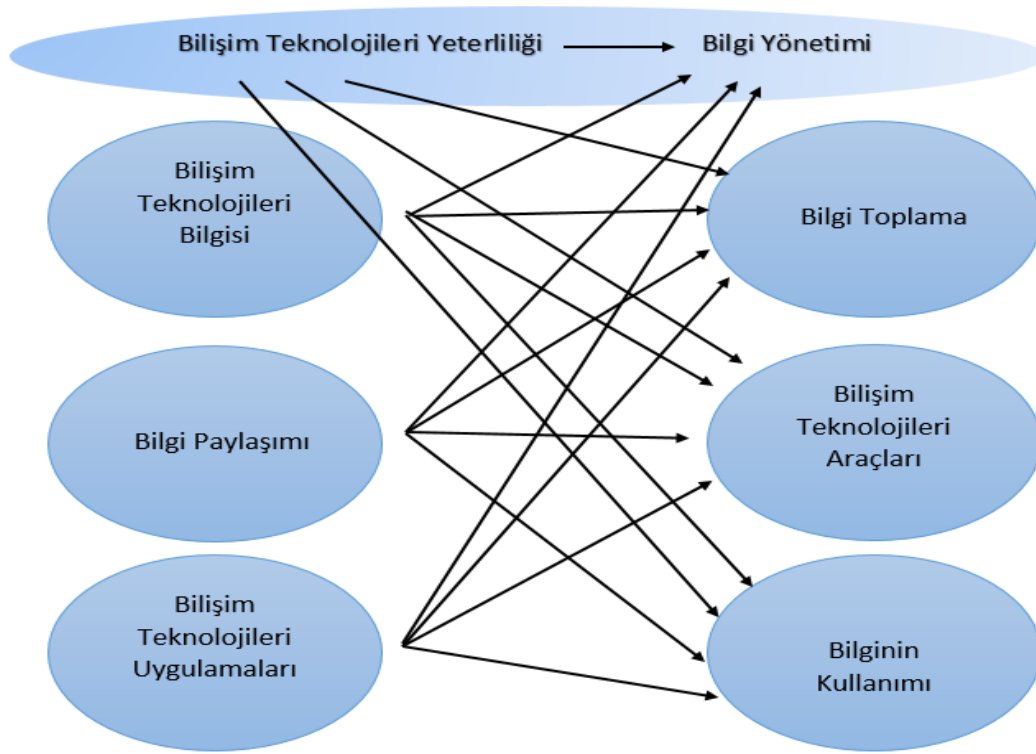
3.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

İşletmeler açısından sürdürülebilir bir rekabet avantajı elde etmenin temel faktörlerinden görülen bilişim teknolojileri ve bilgi yönetimi arasındaki etkileşimin boyutları arasındaki etkileşimi, finans sektöründe yer alan ve bu sistemleri yoğun olarak kullanan işletmeler düzeyinde ortaya çıkarmaktır. Amaç elde edilen verilerle bilişim teknolojileri yeterliği algısının işletmelerde bilginin kullanımı, toplanması ve paylaşım algısı üstündeki etkisinin araştırılmasıdır. İfade edilen bu amaç doğrultusunda işletmelerin bilişim teknolojileri yeterlik düzeyi (bilişim teknolojileri bilgisi, bilişim teknolojileri araçları, bilişim teknolojileri uygulamaları boyutları dâhil) araştırılmış ve bu düzeyin işletmelerin bilgi yönetimi boyutları (bilgi toplama, bilgi paylaşımı ve bilginin kullanımı) üstünde herhangi bir tesirinin bulunup bulunmadığı ortaya çıkarılmaya çalışılmıştır.

Araştırmanın diğer bir amacı da katılımcıların çalışmış oldukları işletmeye göre bilişim teknolojileri yeterliği ve bilgi yönetimine ilişkin görüşleri arasında anlamlı bir fark bulunup bulunmadığını ortaya koymaktır. Ayrıca rekabet avantajı sağlamada temel kabiliyetlerden biri olarak kabul edilen Bilişim Teknolojileri (BT) yetenekleri kavramını, bu yeteneğin şirketler için önemini ve BT yeteneklerinin geliştirilmesinde rol alan etkenleri ortaya koyma amacı güdülmüştür. Böylece bilişim teknolojileri ile bilgi yönetimi uygulamalarında standart oluşturan işletmeler sonuca ulaşmada alınması gerekli kararlar için anlamlı karşılaştırma yapabilme olanağına sahip olacak, sektördeki yerlerine bilişim teknolojileri katkısını belirleyebilir, hangi alanlarda problemlerin ortaya çıkabileceği ve bu problemi bertaraf etmek için hangi noktada bilişim sistemlerinin desteğine daha çok ihtiyaç duyduğunu anlayabilir, sektörde ayakta kalmaya devam edip rekabet edebilmek için neler yapılması gerektiğini ortaya koyabilirler.

3.2. Araştırmanın Modeli

Araştırmada Bilgi yönetimi bağımlı değişkeni ile Bilişim teknolojileri bağımsız değişkeni arasındaki ilişkiyi ortaya koyan ilişkiyel tarama modeli kullanılmıştır. Bu bağlamda çalışmada değişkenler arasındaki değişimin varlığı ve/veya derecesi ortaya konulacaktır.



Şekil 5: Araştırma Kapsamında Oluşturulan Model

3.3. Araştırmanın Hipotezleri

Yukarıda gösterilen model doğrultusunda, çalışma ile ilgili olarak her bir boyut arasında ve çalışan işletmelerde bilişim teknolojileri ve bilgi yönetimi algıları ile ilgili aşağıdaki hipotezlerin doğruluğu araştırılmıştır.

Ana Hipotez: Çalışanların, İşletmelerinin bilişim teknolojileri yeterliği algısı bilgi yönetimi algısını anlamlı bir biçimde etkilemektedir.

H1: Çalışanların, işletmelerinin bilişim teknolojileri yeterliği algısı bilgi toplama algısını anlamlı bir biçimde etkilemektedir.

H2: Çalışanların, işletmelerinin bilişim teknolojileri yeterliği algısı bilgi paylaşma algısını anlamlı bir biçimde etkilemektedir.

H3: Çalışanların, işletmelerinin bilişim teknolojileri yeterliği algısı bilgi kullanımı algısını anlamlı bir biçimde etkilemektedir.

H4: Çalışanların, işletmelerinin bilişim teknolojileri bilgisine ilişkin algısı, bilgi toplama sürecine ilişkin algılarını etkiler.

H5: Çalışanların, işletmelerinin bilişim teknolojileri bilgisine ilişkin algısı bilgi paylaşımı sürecine ilişkin algılarını etkiler.

H6: Çalışanların, işletmelerinin bilişim teknolojileri bilgisine ilişkin algısı bilgi kullanımı sürecine ilişkin algılarını etkiler.

H7: Çalışanların, işletmelerinin bilişim teknolojileri araçlarına ilişkin algısı bilgi toplama algısını anlamlı bir biçimde etkilemektedir.

H8: Çalışanların, işletmelerinin bilişim teknolojileri araçlarına ilişkin algısı bilgi paylaşma algısını anlamlı bir biçimde etkilemektedir.

H9: Çalışanların, işletmelerinin bilişim teknolojileri araçlarına ilişkin algısı bilgi kullanımı algısını anlamlı bir biçimde etkilemektedir.

H10: Çalışanların, işletmelerinin bilişim teknolojileri uygulamalarına ilişkin algısı bilgi toplama algısını anlamlı bir biçimde etkilemektedir.

H11: Çalışanların, işletmelerinin bilişim teknolojileri uygulamalarına ilişkin algısı bilgi paylaşma algısını anlamlı bir biçimde etkilemektedir.

H12: Çalışanların, işletmelerinin bilişim teknolojileri uygulamalarına ilişkin algısı bilgi kullanımı algısını anlamlı bir biçimde etkilemektedir.

H13: Katılımcıların çalışmış oldukları işletmeye göre bilişim teknolojileri yeterliğine ilişkin algıları arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H14: Katılımcıların çalışmış oldukları işletmeye göre bilgi yönetimine ilişkin algıları arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H15: Çalışanların, işletmelerinin bilişim teknolojileri bilgisine ilişkin algısı bilgi yönetimine ilişkin algılarını etkiler.

H16: Çalışanların, işletmelerinin bilişim teknolojileri araçlarına ilişkin algısı bilgi yönetimine ilişkin algılarını etkiler.

H17: Çalışanların, işletmelerinin bilişim teknolojileri uygulamalarına ilişkin algısı bilgi yönetimine ilişkin algılarını etkiler.

3.4. Verilerin Toplanması

Araştırmada, verilerin toplanması amacıyla anket metodu kullanılmıştır. Anketteki sorular, Google Docs üzerinden online olarak katılımcılara ulaştırılmıştır. Toplam 38 sorudan oluşan anket içinde üç bölüm bulunmaktadır.

1. Bölümde katılımcıların kişisel bilgileri bulunurken ,
2. Bölümde bilişim teknolojileri yeterliği ,
3. Bölümde ise bilgi yönetimi boyutları ile ilgili sorular yer almaktadır.

3.4.1. Birinci Bölüm: Kişisel Bilgi Formu

Bu bölümde yer verilen kişisel bilgi formunda katılımcıların çalıştıkları işletme, hizmet süresi, pozisyonu, öğrenim durumu, cinsiyet ve yaş ile alakalı sorular bulunmaktadır.

3.4.2. İkinci Bölüm: Bilişim Teknolojileri Yeterliği Ölçeği

İkinci bölümde yer alan bilişim teknolojileri yeterliği ölçeği 15 sorudan oluşmakta olup ölçek içerisinde; 1-4. Sorular bilişim teknolojileri bilgisi boyutunu; 5-10. Sorular bilişim teknolojileri uygulamaları ve 11-15. Sorular ise bilişim teknolojileri araçları boyutunu ortaya koymak amacıyla oluşturulmuştur. Bilişim teknolojileri yeterliğinin ölçülmesinde Tippins ve Sohi (2003)'nin ölçeği kullanılmıştır.

Ölçek içerisinde “Genel olarak, teknik destek personelimiz bilgisayar tabanlı sistemler konusunda bilgilidir.”, “İşletmemiz yüksek derecede bilgisayar tabanlı teknik uzmanlığa sahiptir.” ve “İşletmemiz, müşteri bilgilerini yönetmek için sık sık karar destek sistemleri kullanır.” gibi ifadeler yer almaktadır. Bu ifadeler, kesinlikle katılmıyorumdan kesinlikle katılıyoruma doğru biçimlenmiştir.

3.4.3. Üçüncü Bölüm: Bilgi Yönetimi Ölçeği

Toplam 17 sorudan oluşan üçüncü bölümde yer alan bilgi yönetimi ölçeğinde, 1-5. Sorular bilgi kullanımı boyutunu; 6-13. Sorular bilgi toplama ve 14-17. Sorular ise bilgi paylaşımı boyutunu ortaya koymak amacıyla oluşturulmuştur. Bilginin kullanımının, bilginin toplanma ve paylaşılmasının ölçümünde ise Lee, Sangjae ve Kang (2005)’in ölçeği kullanılmıştır. Yine bu ölçek içerisinde “İşletmemizde (verilen) eğitimin kazanımları özetlenip saklanır.”, ve “İşletmemizde, enformasyon ve bilgi paylaşılarak işlerde etkinlik artırılır” gibi cümleler bulunmaktadır. Bunlar için de ankete katılanların “kesinlikle katılmıyorum”la “kesinlikle katılıyorum” arasında bir seçim yapmaları istenmiştir.

3.5. Veri Analiz Yöntemi

Elde edilen veriler istatistiksel veri analizleri için kullanılmakta olan IBM SPSS Statistics 25 programına girilmiştir. Araştırmada verilerin ilgili analizler için kullanılmasının uygunluğu tanımlayıcı analiz, verilerin normal bir dağılım gösterip göstermediğiyle ilgili normallik analizi, kullanılan ölçeklerin güvenilirliği testi için güvenilirlik analizi, belirlenen faktörlerin kategorileri temsil edip etmeyeceği ile ilgili olarak faktör analizi, Anova, bilişim teknolojileri yeterliği algısının işletmelerin bilgi yönetimi algısı üzerindeki etkisi için de regresyon analizlerinden faydalanılmıştır.

3.6. Araştırmanın Kısıtları

Zaman ve kaynak sınırlılığı dolayısı ile ülkemizde bilişim teknolojilerini yoğun olarak kullanan tüm işletmelere anketin uygulanması mümkün olmadığından bu araştırma için uygulama alanı olarak İstanbul’da bulunan 3 işletme seçilmiştir. İstanbul’un araştırma alanı olarak belirlenmesi ulaşılabilirlik açısından da önemli bir avantaj olarak görülmektedir.

Bu işletmelerin seçilmesinde ki temel dayanak, kurumsallaşma düzeyi yüksek olan ve her gün milyonlarca işlemin gerçekleştirilebildiği üstün teknolojik alt yapıyı barındıran ortak bir veri merkezine sahip bu işletmelerin bilgi yönetimi ve bilişim teknolojileri yatırımlarına verdikleri/vermeleri gerekli önemin yüksek olması gerektiği düşüncesidir.

Bununla birlikte;

- Araştırmaya katılan çalışanların iş yoğunluğu gerekçeleri ile anket için istenen düzeyde katılım gösterememeleri,
- Anketin çevrim içi olarak işletme bünyesinde uygulanma aşamasında karşılaşılan bilişim sistemleri güvenlik yazılım sorunlarının aşımı için bilişim teknolojileri ilgili bölümlerince alınması gerekli tedbirlerin beklenmesi,
- Araştırmanın uzun süreli bir gözleme dayanmaması,
- Kişisel bilgi talep edilmemekle birlikte doldurulacak anketin network ağı üzerinde IP adresleri ile kim tarafından doldurulduğunun takip edilebilirliği endişesi çalışanı bilişim teknolojileri ve bilgi yönetimi ile ilgili olumsuz kanaatlerini belirtmekten geri bıraktığı düşünülmektedir.

Bu nedenlerle yukarıda belirtili maddeler bu araştırmanın kısıtlarını oluşturmaktadır.

3.7. Araştırmanın Varsayımları

Araştırmanın varsayımları şu şekilde ifade edilebilir;

- Araştırmaya katılan tüm çalışanların ilgili bilişim teknolojileri alt yapısını kullandıkları varsayılmıştır.
- Araştırmaya katılan tüm çalışanların anket formunda yer verilen soruları cevaplayabilecek bilgi ve donanıma sahip oldukları varsayılmıştır.
- Araştırmaya katılan işletmelerde bilişim teknolojileri ve bilgi yönetim sistemlerinin kullanıldığı varsayılmıştır.
- İşletmelerde kullanılan bilişim teknolojileri yeterliği ile bilgi yönetim boyutlarının birbiriyle ilişkili olduğu varsayılmıştır.

3.8. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Araştırmanın evrenini, İstanbul'da faaliyette bulunan Borsa İstanbul A.Ş., Takas İstanbul A.Ş ve Merkezi Kayıt İstanbul A.Ş işletmelerinde çalışanlar oluşturmaktadır. Borsa İstanbul Grubu işletmeleri olarak,

Merkezi Kayıt Kuruluşu “Kamuyu Aydınlatma Platformu” (KAP) sistemine, sermaye piyasası araçları Borsa İstanbul A.Ş’de işlem gören ortaklıklar, borsa yatırım fonları, yatırım kuruluşları, portföy yönetim şirketleri, yerli ve yabancı yatırım fonları, gayrimenkul ve girişim sermayesi fonları ile bağımsız denetim şirketleri üye olabilmekte ve işlem yapmaktadır.

Takasbank ise Borsa İstanbul A.Ş bünyesinde mevcut piyasalarda gerçekleşen; pay, borçlanma araçları, yurt dışı sermaye piyasası araçları ve kıymetli madenler ile ilgili işlemlerin nakit ve menkul kıymet takasını sonuçlandırmak üzere yetkilendirilmiş bir merkezi takas kuruluşu olup, Borsa İstanbul A.Ş üyelerinin işlemleri ile kıymet teslim etme ve teslim alma taahhütlerine konu olan menkul kıymet karşılığındaki ödeme taahhütlerinin gerçekleştirildiği işletmedir. Her üç işletmenin ortaklık yapısı dikkate alınarak ve yine teknolojik olarak ortak bir veri merkezi bünyesinde işlemlerini gerçekleştiriyor olmaları araştırma için seçilmelerinde etken olmuştur.

Örneklem yöntemi olarak , çalışanların tamamına erişim için kısıtlar bulunması, düşük maliyet ile gerçekleştirilebilir olması ve uygulanmasının daha kolay olması gibi nedenlerle rastlantısal olmayan örneklem metodlarından “kolayda örneklem” yöntemi seçilmiştir. Bu metotta araştırmacı, istediği kişileri ankete dâhil eder. Bundan dolayı “kolayda örneklem” metodunda ankete yanıt verenlerin her biri araştırmaya dâhil edilmiştir. Buna göre anket, Borsa İstanbul A.Ş, Takas İstanbul A.Ş ve Merkezi Kayıt İstanbul A.Ş toplam çalışan sayısı 1017 iken, Tepe Yönetim, Teftiş Başkanlıkları, Güvenlik Servisi, Hukuk Departmanları bu kapsam dışında tutularak uygulanmış , erişim sağlanan 826 kişiden 269 adet form (%32,5) ile dönüş sağlanmıştır. Sağlanan katılımın %95 güven seviyesi ve %5 kabul edilebilir hataya göre analiz yapılabilmesi için uygun seviyede olduğu söylenebilir. %95 güven seviyesinde, %5 kabul edilebilir hata oranına göre örneklem sayısı toplam 50.000 kişilik bir anakütle için 381’dir (Sözbilir,2013: 197).

Bu araştırmada hipotezler, bilişim ve bilgi yoğun finans sektöründe faaliyet gösteren bu üç işletme sınırları ile veriler test edilerek değerlendirilmiştir. Dolayısıyla, elde edilen bu sonuçlar bir başka sektör veya farklı işletmeler için genellenemez.

3.9. Araştırmanın Bulguları

3.9.1. Güvenilirlik Katsayısı

Araştırmada yer alan anket formundaki ölçek ifadelerinin güvenilirliklerinin test edilmesinde bu ifadelerin birbiriyle tutarlılık içerisinde olup olmadığı, aralarındaki ilişkinin ölçülmesiyle ortaya çıkar. Bunun anlaşılabilmesi için de Cronbach's Alpha tekniğine başvurulmuştur. Bu kısımda ölçek ifadelerinin güvenilirlik düzeyi aşağıdaki gibi aralıklandırılır.

Cronbach's Alpha Katsayısı İçin Güvenilirlik Düzeyleri,

- $0,00 \leq \alpha < 0,40$ ise ölçek güvenilir değil,
- $0,40 \leq \alpha < 0,60$ ise ölçek düşük güvenilirlikte,
- $0,60 \leq \alpha < 0,80$ ise oldukça güvenilir,
- $0,80 \leq \alpha < 1,00$ değer aralığında ise ölçek yüksek derece güvenilir bir ölçektir.

Tablo 7: Cronbach's Alpha Tekniğine İlişkin Araştırma Sonuçları

Boyutlar	Cronbach's Alpha Katsayısı	Madde Sayısı
Bilişim Teknolojileri Yeterliği	,94	15
Bilgi Yönetimi	,96	17

Tablo 7' de görüldüğü üzere, araştırma sonucunda söz konusu ifadelerden Bilişim Teknolojileri Yeterliğini ölçmek için kullanılan ölçek 0,94, Bilgi Yönetimini ölçmek için kullanılan ölçek sonucu ise 0,96 olarak bulunmuştur. Bu değerlere göre yapılan güvenilirlik analizi sonucu yüksek derecede güvenilir düzeyinde görülmektedir.

3.9.2. Bilişim Teknolojileri Yeterliği Ölçeği Faktör Analizi

Bilişim Teknolojileri Yeterliği Ölçeği içerisinde yer alan ifadelerin daha anlaşılır hale getirilerek, boyutlar altında toplanması amacıyla veri setine faktör analizi uygulanmıştır.

Öncelikle, faktör analizinin uygulanabilirliğini tespit etmek amacıyla veri setine “Kaiser-Meyer-Olkin örneklem yeterliliği (KMO) ve “Barlett küresellik (Barlett’s test of sphericity)” testleri uygulanmıştır.

KMO değeri, gözlenen korelasyon katsayısıyla kısmi korelasyon katsayılarının büyüklük oranlarını kıyaslar, Barlett’s küresellik testi ise, değişken setleri arasındaki ilişkinin yeterli seviyede olup olmadığını belirler (Patır,2009:72-73).

Araştırmalarda, KMO değerinin 0,50’den büyük olması ve Barlett’s değerini ortaya koyan p değerinin ise 0,05’ten küçük olması beklenir. Uygulanan istatistikler sonucunda veri setinin faktör analizine uygun olduğu görülmüş, erişilen bulgular Tablo 8.’de gösterilmiştir.

Tablo 8: Bilişim Teknolojileri Yeterliği Ölçeğinin Bileşen Analizine Uygunluk Test Sonucu

KMO Örneklem Yeterliliği İstatistiği		,938
Barlett Küresellik Testi	Yaklaşık Ki-Kare (χ^2)	2824,65
	Df	105
	P	,000

Barlett’s testinde p değerinin anlamlı çıkması gerekmektedir (Seçer, 2013: 119).Tablo 8.’de Barlett küresellik testinin istatistiki olarak faktör analizi için yeterli olduğu ($\chi^2= 2824,658$; $p<0,05$) görülmektedir. Böylece veri setinin faktör analizi için yeterli olduğu anlaşılmaktadır.

Ayrıca, KMO örneklem yeterlilik değerinin ,

0.5 – 0.6 arasında olması kötü

0.6 – 0.7 arasında zayıf

0.7 – 0.8 arasında orta

0.8 – 0.9 arasında iyi

> 0.9’sa mükemmel olarak değerlendirilmektedir (Çokluk, Şekercioğlu ve Büyüköztürk, 2012).

Bu kapsamda bu çalışmada KMO değeri 0,938 olarak hesaplanmış ve erişilen örneklem sayısının yeterli olduğu tespit edilmiştir. Faktör analizi uygulanabilmesi için aranan koşulların sağlanmasının ardından veri setine Açıklayıcı Faktör Analizi uygulanmıştır.

Öncelikle çok değişkenli normallik varsayımıyla doğrusallık varsayımı olmak üzere AFA'nın tüm varsayımları birbirinden ayrı şekilde kontrol edilmiştir. Bu bağlamda, bu çalışma kapsamında, temel eksenler metodu (principal axis factoring) analizi tercih edilmiş ve özdeğeri (Eigenvalues) 1'den büyük olan faktörler değerlendirilmiştir. Bu analiz , ölçek ifadelerinin güvenilirliğini sağlamak koşuluyla, katılımcıların ifadeleri hangi boyutlarda algıladıklarını belirlemek amacıyla gerçekleştirilmiştir. Söz konusu sınıflandırmanın oluşabilmesi için öz değerler ile (eigenvalue), faktör yük değerleri dikkate alınmıştır. Bu noktada maddelerin yük değerleri için sınır .30 olarak kabul edilmiştir (Seçer, 2013:129-130).

Erişilen sonuçlar, Tablo 9'da gösterilmiştir.

Tablo 9: Bilişim Teknolojileri Yeterliği Ölçeği Faktör Analizi Sonuçları

Faktör ve Maddeler	Faktör			h^2
Bilişim Teknolojileri Bilgisi	1	2	3	
Genel olarak, teknik destek personelimiz bilgisayar tabanlı sistemler konusunda bilgilidir.	,740			,640
İşletmemiz yüksek derecede bilgisayar tabanlı teknik uzmanlığa sahiptir.	,840			,790
İşletmemiz bilgisayar tabanlı yenilikler konusunda bilgi sahibidir.	,840			,820
İşletmemiz müşterilerimiz ile bilgisayar tabanlı iletişim bağları geliştirmek ve sürdürmek için (yeterli) bilgiye sahiptir.	,860			,740
Bilişim Teknolojileri Uygulamaları				
İşletmemiz, bilgisayar tabanlı sistemler aracılığıyla müşterilerimiz hakkında piyasa bilgileri toplama ve analiz etme konusunda gerekli yeteneğe sahiptir.		,600		,640
İşletmemizde rutin olarak dış veri tabanlarındaki pazar bilgilerine erişmek için bilgisayar tabanlı sistemler kullanılır.		,730		,620
İşletmemiz internet (on-line) kaynaklardan müşteri bilgileri toplamak için prosedürler oluşturdu.		,810		,580

İşletmemiz müşteri ve pazar bilgilerini analiz için bilgisayar tabanlı sistemler kullanır.		,850		,690
İşletmemiz, müşteri bilgilerini yönetmek için sık sık karar destek sistemleri kullanır.		,810		,710
İşletmemiz müşterileri ile ilgili bilgi edinme, depolama ve işleme için bilgisayar tabanlı sistemlere dayalı çalışır.		,660		,620
Bilişim Teknolojileri Araçları				
İşletmemizin resmi bir Bilgi Yönetim Sistemi vardır.			,610	,530
İşletmemiz, bilgi teknolojilerinden sorumlu bir yönetici istihdam eder.			,870	,690
İşletmemiz her yıl yeni bilgi teknolojisi, donanım ve yazılım fonuna önemli bir miktar bütçe ayırır.			,550	,590
İşletmemiz ihtiyaç duyulduğunda özel yazılım uygulamaları oluşturur.			,430	,490
İşletmemizin mensupları birbirlerine bilgisayar ağı ile bağlanırlar.			,690	,590
Öz Değerler	4,24	3,18	2,34	
Açıklanan Varyans (%)	28,26	21,20	15,60	
Toplam Açıklanan Varyans (%)	65,06			

“Bilişim Teknolojileri Yeterliliği” ölçeği için 3 faktöre erişilmiş olup, erişilen veriler Tablo 9’da gösterilmiştir. Erişilen boyutlar içerdikleri maddelerin anlamsal bütünlükleri göz önünde bulundurularak “bilişim teknolojileri bilgisi, bilişim teknolojileri uygulamaları ve bilişim teknolojileri araçları” olarak isimlendirilmiştir. Faktörlere ilişkin içerikler aşağıda belirtildiği gibidir:

Faktör 1: Teknik personelin bilgisayar tabanlı sistemler konusunda bilgili olup/olmadığı, işletmenin teknik uzmanlığa sahip olup/olmadığı, bilgisayar tabanlı yenilikler konusunda yetkinliğin olup/olmadığı ve müşteriler ile iletişim bağları geliştirmek ve sürdürmek için yeterli bilgiye sahip olunup/olunmadığını ölçen dört madde, bu boyut içerisinde toplanmıştır. Böylece bu dört maddenin de bilişim teknolojileri bilgisini ölçmeye yönelik olduğu düşünülerek, faktör daha önceki çalışmalarda olduğu gibi “bilişim teknolojileri bilgisi” olarak isimlendirilmiştir.

Faktör 2: Ölçekte yer alan altı ifade bu boyut altında toplanmıştır. Bilgisayar sistemleri aracılığı ile müşteriler hakkında bilgi toplanıp analiz edilmesi; dış veri tabanlarındaki pazar bilgisine erişim için bilgisayar tabanlı sistemler kullanılması; internet kaynaklarından müşteriler bilgileri toplamak için prosedürler oluşturulması; müşteri ve pazar bilgilerinin analizi için bilgisayar tabanlı sistemler kullanılması; müşteri bilgi yönetimi için karar destek sistemleri kullanılması ve son olarak müşteriler ile ilgili bilgi edinme, depolama ve işleme amacıyla, bilgisayar tabanlı sistemlere dayalı çalışılması bu boyut kapsamında birleşmiştir. Faktöre ilişkin bu maddelerin, işletmelerin bilişim sistemini hangi amaçla uyguladıkları sorusuna yanıt oldukları belirlenmiş ve önceki çalışmalarla uyumlu olacak şekilde faktör başlığının “bilişim teknolojileri uygulamaları” olmasına karar verilmiştir.

Faktör 3: İşletmenin resmi bir bilgi yönetim sistemi olduğu, bilgi teknolojilerinden sorumlu bir yönetici istihdam edildiği, her yıl yeni bilgi teknolojisi, donanım ve yazılım fonuna önemli bir miktar bütçe ayrıldığı, ihtiyaç halinde özel yazılım uygulamaları oluşturulduğu ve çalışanların her birinin birbirine bilgisayar ağı ile bağlı olduğu şeklinde geliştirilmiş beş madde bu boyut altında toplanmıştır. boyuta ilişkin başlık “bilişim teknolojileri araçları” olarak yinelenmiştir.

Bununla birlikte, erişilen faktörlerin varyansları incelendiğinde, açıklanan toplam varyansın 65,06 olduğu görülmekte ve özellikle maddelerin anlamsal ilişkileri gözetilerek, “bilişim teknolojileri bilgisi” adı verilen faktörün toplam varyansın çoğunluğunu açıkladığı görülmektedir. Bilişim teknolojileri ölçeğini en yüksek varyans (% 28,26) ile açıklayan bir numaralı faktörde BT bilgisi ile ilgili önermeler bir araya gelmiştir. Faktördeki temel değişken, “İşletmemiz müşterilerimiz ile bilgisayar tabanlı iletişim bağları geliştirmek ve sürdürmek için (yeterli) bilgiye sahiptir” (0,860). İkinci yüksek varyansa sahip faktör, iki numaralı BT uygulamaları ile ilgili olup, varyansın % 21,20’ini açıklamaktadır. Bu faktörün temel değişkeni, “İşletmemiz müşteri ve pazar bilgilerini analiz için bilgisayar tabanlı sistemler kullanır”dır(0,850). Varyansı açıklama oranı en düşük (% 15,60) olan faktör BT araçları ile ilgilidir. Bu faktördeki temel değişken ise “İşletmemiz, bilgi teknolojilerinden sorumlu bir yönetici istihdam eder”dir (0,870).Sonuç olarak, bilişim teknolojileri ölçeği; bilgi, uygulamalar ve araçlar olmak üzere üç boyut ile açıklanmıştır.

3.9.3. Bilgi Yönetimi Ölçeği Faktör Analizi

Anketin ikinci bölümü, “Bilgi Yönetimi Ölçeği” kapsamında düzenlenmiştir. Bu doğrultuda, Bilgi Yönetimi Ölçeğinin hangi boyutlardan oluştuğunu belirlemek daha anlaşılır hale getirilerek, boyutlar altında toplanması amacıyla veri setine faktör analizi uygulanmıştır. Sonuçlar, bilgi kullanımı, bilgi toplama ve bilgi paylaşımı olmak üzere üç boyut kapsamında bilgi yönetiminin değerlendirilebileceğini göstermiştir. Böylece öncelikle veri setine KMO örneklem yeterliliği ve Barlett küresellik testi uygulanmıştır. Sonuçlar Tablo 10’da gösterilmiştir.

Tablo 10: Bilgi Yönetimi Ölçeğinin Bileşen Analizine Uygunluk Test Sonucu

KMO Örneklem Yeterliliği İstatistiği				,960
Barlett Küresellik Testi	Yaklaşık (χ^2)	Ki-Kare	Df	3654,706
				136
				,000

Tablo 10 incelendiğinde Barlett küresellik test sonuç değerinin ($p = ,000$) ve Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) değerinin (0,960) yeterli olduğu gözlenmiştir.

Böylece verilerin faktör analize uygun olduğuna karar verilmiş ve veri setine açımlayıcı faktör analizi uygulanmıştır. Benzer şekilde faktör yükü için eşik değeri 0,30 belirlenmiş, sonuç olarak bütün maddelerin eşik değerini geçtiği gözlemlenmiştir. Sonuçlar Tablo 11’de gösterilmiştir.

Tablo 11: Bilgi Yönetimi Ölçeği Faktör Analizi Sonuçları

Faktör ve Maddeler	Faktör			h^2
	1	2	3	
Bilgi Kullanımı				
İşletmemizin araştırma ve eğitim programları vardır	,860			,771
Organizasyon çapında bilgi ve enformasyon kullanılmak suretiyle takım çalışması teşvik edilir	,830			,731
İşlerimizin yapılmasını kolaylaştırmak için elektronik veri değişimi ciddi biçimde kullanılır	,580			,614
İşletmemizde, yeni fikir önerileri için teşvik ve yan haklar vardır	,590			,700
İşletmemizde, bilgi paylaşımını destekleyen bir kültür bulunmaktadır	,420			,712

Bilgi Toplama				
İşletmemizde, görevler yapılırken var olan iş akış şemaları kullanılmaktadır		,700		,676
İşletmemizde, işe başlamadan önce şirket veritabanına başvururuz		,420		,468
Biz, yeni iş tasarım ve geliştirme üstüne uzmanlaşmaya çalışırız		,500		,680
İşletmemizde işle ilgili kanuni prosedürler ve politikalar takip edilmeye çalışılmaktadır		,840		,678
İşletmemizde iş için gerekli bilgiyi sağlamak için müşteri ve işle ilgili veritabanlarında kapsamlı bir biçimde araştırma yapılır		,380		,578
İşletmemizde işler için gereken bilgiler belgelenir (arşivlenir)		,890		,646
İşletmemizde (verilen) eğitimin kazanımları özetlenerek saklanır		,460		,551
İşletmemizde sistematik bir biçimde iş için gereken bilgi yönetebilir ve daha sonra kullanımı için saklanabilir		,760		,683
Bilgi Paylaşımı				
İşletmemizde, işler için gereken enformasyon ve bilgi paylaşılır.			,880	,772
İşletmemizde, enformasyon ve bilgi paylaşılıp işlerdeki aktivasyon artırılır			,830	,759
İşletmemizde enformasyon ve bilgi paylaşmak üzere intranet (firma içi internet ağı) ve elektronik bülten panoları gibi bilgi sistemleri geliştirildi			,450	,511
İşletmemizde enformasyon ve bilgilerin diğer ekipler ile paylaşılması desteklenir			,590	,553
Öz Değerler	4,18	2,84	3,12	
Açıklanan Varyans (%)	24,50	16,70	18,35	
Toplam Açıklanan Varyans (%)	59,55			

Tablo 11’de “Bilgi Yönetimini” ölçmek amacıyla veri setine uygulanan faktör analizi sonuçlarına yer verilmiştir. Sonuçlar, “Bilgi Yönetimi Ölçeğinin” üç boyuttan oluşabileceğini göstermiş, bu kapsamda önceki çalışmalar referans alınarak bu boyutlar “bilgi kullanımı, bilgi toplama ve bilgi paylaşımı” olarak isimlendirilmiştir. Faktörlere ilişkin içerikler aşağıda belirtildiği gibidir:

Faktör 1: İşletmede araştırma ve eğitim programı olup/olmadığı, Bilgi ve enformasyon kullanılarak takım çalışmasının teşvik edilip edilmediği, işlerin yapılması için ciddi bir veri değişimi gerçekleşip gerçekleşmediği, yeni fikir ve öneriler için teşvik ya da yan haklar bulunup bulunmadığı ve bilgi paylaşımını destekleyen bir işletme kültürü olup olmadığını ölçen

toplamda beş madde bu boyut altında toplanmıştır. Bu beş maddenin bilginin kullanım biçimi ile ilgili olacağından hareket ile faktör ‘‘Bilginin Kullanımı ‘’olarak nitelendirilmiştir.

Faktör 2: İşletmede görevler yerine getirilirken iş akış şemalarının kullanılıp kullanılmadığı, işe başlanmadan veri tabanına başvuru yapılıp yapılamadığı, her yeni iş için tasarım ve geliştirme çalışmalarında bulunulup bulunulmadığı, kanuni prosedür ve politikaların takip edilip edilmediği, iş için gerekli bilgiyi sağlamak üzere müşteri ve işle ilgili veritabanlarında kapsamlı bir araştırma yapılıp yapılmadığı, işler için gerekebilecek verilerin arşivlenip arşivlenmediği, verilen eğitimlerin özetlenerek saklanıp saklanmadığı, sistematik bir biçimde iş için gereken bilginin daha sonra kullanımı için saklanıp saklanmadığını ölçen toplamda sekiz soru bu boyut altında toplanmış, bu sekiz maddenin bilginin toplanması biçimi ile ilgili olacağından hareket ile faktör ‘‘Bilginin toplanması ‘’olarak nitelendirilmiştir.

Faktör 3: İşletmede işler için gerekli olabilecek enformasyon ve bilginin paylaşılp paylaşılmadığı, enformasyon ve bilginin paylaşılaraq işlerdeki verimliliğin artırılıp artırılamadığı, paylaşım için işletme içi internet ağı ve elektronik bülten panoları gibi bilgi sistemleri geliştirilip geliştirilmediği ve bilgi ve enformasyonun diğer çalışan ekiplerle paylaşımının desteklenip desteklenmediğini ölçen toplamda dört soru bilginin paylaşılması ile ilgili olacağından hareketle faktör ‘‘Bilgi Paylaşımı’’olarak nitelendirilmiştir.

Ayrıca ölçekte yer alan maddelerin, toplam varyansın %59,55’lik kısmını açıkladığı ,bununla birlikte her bir boyutun varyansın açıklanabilirliğinde birbirine yakın sonuçlar gösterdiği görülmüştür.

Bilgi yönetimi ölçeğini en yüksek varyans (% 24,50) ile açıklayan bir numaralı faktörde Bilgi kullanımı ile ilgili önermeler bir araya gelmiştir. Faktördeki temel değişken, ‘‘İşletmemizin araştırma ve eğitim programları vardır.’’şeklindedir (0,860). İkinci yüksek varyansa sahip faktör, üç numaralı Bilginin paylaşılması ile ilgili olup, varyansın % 18,35’sini açıklamaktadır. Bu faktörün temel değişkeni, ‘‘İşletmemizde, işler için gereken enformasyon ve bilgi paylaşılır’’dır(0,880). Varyansı açıklama oranı en düşük (% 16,70) olan faktör Bilgi toplanması ile ilgilidir. Bu faktördeki temel değişken ise ‘‘İşletmemizde işler için gereken bilgiler belgelenir (arşivlenir)’’şeklindedir(0,890).

Yukarıdaki veriler üzerinden bilgi yönetimi ölçeği; bilginin kullanımı, toplanması ve paylaşımı olmak üzere üç boyut ile açıklanmıştır.

Yukarıda ortaya konan sonuçlardan hareketle bulguların Fikret Sözbilir'in ‘‘Bilişim Teknolojileri, Bilgi Yönetimi ve İnovasyon İlişkisi’’ (2013) başlıklı doktora tezinde yer alan araştırma bulguları ile uyumlu olduğu görülmektedir.

3.9.4. Normallik Analizi

Normallik analizi, parametrik test metotlarının kullanılabilirliğinin temel koşulu olan ‘‘verilerin normal bir dağılıma sahip olma’’ özelliğini ortaya çıkaran bir testtir. Normallik testinde Skewness ve Kurtosis değerlerinin -2 ile +2 arasında olması beklenmektedir (Garson, 2012:18-19).

Tablo 12: Normallik Test Sonuçları

		İstatistiki Değer
Bilişim Teknolojileri	Skewness	-1,13
Bilgisi	Kurtosis	1,39
Bilişim Teknolojileri	Skewness	-,56
Uygulamaları	Kurtosis	,005
Bilişim Teknolojileri	Skewness	-1,40
Araçları	Kurtosis	1,63
Bilginin Kullanımı	Skewness	-,59
	Kurtosis	-,11
Bilgi Toplama	Skewness	-,71
	Kurtosis	,27
Bilgi Paylaşımı	Skewness	-,81
	Kurtosis	,56
Bilişim Teknolojileri	Skewness	-1,04
Yeterliği	Kurtosis	1,81
Bilgi Yönetimi	Skewness	-,72
	Kurtosis	,39

Skewness ve Kurtosis değerlerinden görüleceği üzere anket uygulamasının neticesinde ulaşılan verilerin normal bir dağılıma sahip olduğu belirlenmiştir. Bundan dolayı araştırmada regresyon, ve Tek Yönlü Varyans (ANOVA) analizi olan parametrik test metotları seçilmiştir.

Tablo 13: Araştırma Katılımcılarının Demografik Bilgileri

Çalışılan İşletme	n	%
Borsa İstanbul	152	56,5
Takas İstanbul	66	24,5
Merkezi Kayıt İstanbul	51	19,0
Toplam	269	100,0

Katılımcıların çalışmakta oldukları işletmelere yönelik dağılımlarda %56.5'inin Borsa İstanbul; %24.5'inin Takas İstanbul ve %19'unun ise Merkezi Kayıt İstanbul işletmelerinde çalıştıkları görülmüştür.

Hizmet Süresi	n	%
1 yıldan az	44	16,4
1-5 yıl	72	26,8
6-10 yıl	64	23,8
11-15 yıl	62	23,0
16 yıl ve üzeri	27	10,0
Toplam	269	100,0

Katılımcıların hizmet sürelerine yönelik dağılımlarda %16.4'ünün 1 yıldan az, %26.8'inin 1-5 yıl, %23.8'inin 6-10 yıl, %23'ünün 11-15 yıl ve %10'unun ise 16 yıl ve üzerinde hizmet süresine sahip oldukları görülmüştür.

İşletme içi Çalışılan Pozisyon	n	%
Teknisyen/Tekniker/Teknik/Görevli	55	20,4
Mühendis/Uzman/Başuzman	158	58,7
Şef/Müdür Yardımcısı/Servis Yöneticisi/Orta kademe Yönetici	32	11,9
Direktör/Müdür	24	8,9
Toplam	269	100,0

Katılımcıların çalışmakta oldukları işletmedeki pozisyonlarına yönelik dağılımlarda %20.4'ünün teknisyen/tekniker/teknik ve görevli olduğu; %58.7'sinin mühendis/uzman/başuzman oldukları; %11.9'unun şef/müdür yardımcısı/servis yöneticisi/orta kademe yönetici; %8.9'unun ise direktör/müdür olduğu görülmüştür.

Öğrenim Durumu	n	%
Ortaöğretim	16	6
Ön Lisans	20	7,4
Lisans	155	57,6
Yüksek Lisans	71	26,4
Doktora	7	2,6
Toplam	269	100,0

Katılımcıların öğrenim durumu dağılımlarında; %6'sının ortaöğretim mezunu; %7.4'ünün ön lisans mezunu; %57.6'sının lisans mezunu; %26.4'ünün yüksek lisans mezunu; %2.6'sının ise doktora mezunu olduğu görülmüştür.

Cinsiyet	n	%
Kadın	48	17,8
Erkek	221	82,2
Toplam	269	100,0

Katılımcıların cinsiyet dağılımlarında %17.8'inin kadın ve %82.2'sinin ise erkek olduğu görülmüştür.

Yaş aralığı	n	%
18-25 yaş	22	8,2
26-30 yaş	56	20,8
31-40 yaş	121	45,0
41-50 yaş	61	22,7
51-60 yaş	9	3,3
Toplam	269	100,0

Katılımcıların yaş dağılımlarında %8.2'sinin 18-25 yaş, %20.8'inin 26-30 yaş, %45'inin 31-40 yaş, %22.7'sinin 41-50 yaş ve %3.3'ünün ise 51-60 yaş aralığında olduğu görülmüştür.

3.9.5. Bilişim Teknolojileri Yeterliği Ölçeğine Yönelik Elde Edilen İstatistikler

Araştırmanın bu kısmında Bilişim Teknolojileri Yeterliği Ölçeği içerisinde yer alan ifadeler katılımcıların verdikleri cevaplar analiz edilmiştir (Ek:2).

Araştırmada, ölçek ifadelerine yönelik ortalama değer aralıkları şu şekilde sınıflandırılmıştır:

1,00-1,79 aralığında çok düşük;

1,80-2,59 aralığında düşük;

2,60-3,39 aralığında orta;

3,40-4,19 aralığında yüksek ve 4,20-5,00 aralığında çok yüksek düzeyli olarak sınıflanmıştır (Ajiwibawani vd., 2017: 445).

Ankete katılanların bilişim teknolojileri yeterliği ve bilgi yönetimi algıları ile ilgili görüşlerinin ortaya çıkması için kurulan ölçek ifadelerine ankete katılanların tamamının yanıt verdiği bunun da sorulardan herhangi birinin cevaplandırılmadan anketin sonlandırılmaması ile sağlandığı görülmüştür. Bilişim teknolojileri ile ilgili anket genel ortalama değeri 3,94 olarak bulunmuştur. Bu değer ankete katılanlar açısından işletmelerinde bilişim teknolojileri boyutlarını yeterli gördükleri anlamı taşımaktadır.

Belirtili önermelerden “İşletmemizin mensupları birbirlerine bilgisayar ağı ile bağlanırlar” önermesi 4,35 ortalama ile katılımın en yüksek olduğu önerme olarak karşımıza çıkmaktadır. Ortalaması en düşük önerme olarak “İşletmemiz internet (çevrim içi) kaynaklardan müşteri bilgileri toplamak için prosedürler oluşturdu” önermesi 3,41 değerine sahiptir. Bilişim teknolojileri bilgisi altında yer alan önermelere 4,04 ortalama ile ankete katılım sağlayanların katıldıklarını ve işletmede bu fonksiyonun var olup kullanılmakta olduğu görüşünü destekledikleri anlaşılmaktadır. Bu boyut altında yer alan “İşletmemiz müşterilerimiz ile bilgisayar tabanlı iletişim bağları geliştirmek ve sürdürmek için (yeterli) bilgiye sahiptir” önermesi 4,09 ortalama ile en yüksek derece katılım sağlanan önerme iken, en düşük önerme 3,99 ortalama ile “İşletmemiz bilgisayar tabanlı yenilikler konusunda bilgi sahibidir” önermesidir.

Bilişim teknolojileri uygulamaları altında yer alan önermelere 3,68 ortalama ile ankete katılım sağlayanların katıldıklarını ve işletmede bu fonksiyonun var olup kullanılmakta olduğu görüşünü destekledikleri anlaşılmaktadır. Bu boyut altında yer alan “İşletmemiz. bilgisayar tabanlı sistemler aracılığıyla müşterilerimiz hakkında piyasa bilgileri toplama ve analiz etme konusunda gerekli yeteneğe sahiptir” önermesi 3,77 ortalama ile en yüksek derece katılım sağlanan önerme iken, en düşük önerme 3,41 ortalama ile “İşletmemiz internet (çevrim içi) kaynaklardan müşteri bilgileri toplamak için prosedürler oluşturdu” önermesidir. Bilişim teknolojileri araçları altında yer alan önermelere 4,17 ortalama ile ankete katılım sağlayanların katıldıklarını ve işletmede bu fonksiyonun var olup kullanılmakta olduğu görüşünü destekledikleri anlaşılmaktadır. Bu boyut altında yer alan “İşletmemizin mensupları birbirlerine bilgisayar ağı ile bağlanırlar” önermesi 4,35 ortalama ile en yüksek derece katılım sağlanan önerme iken, en düşük önerme 3,93 ortalama ile “İşletmemiz her yıl yeni bilgi teknolojisi, donanım ve yazılım fonuna önemli bir miktar bütçe ayırır.” önermesidir. Buna göre bilişim teknolojileri boyutlarından Bilgi Araçları en yüksek ortalama ile (4,17) ilk sırada yer alırken , bilgisi ikinci sırada (4,04) ve uygulamaları boyutu ise (3,68) ile son sırada yer almıştır. Katılımcılar tarafından en yüksek düzeyde kabul gören önerme 4,35 ortalama ile “İşletmemizin mensupları birbirlerine bilgisayar ağı ile bağlanırlar” iken , en düşük seviyede kabul gören önerme ise “İşletmemiz internet (çevrim içi) kaynaklardan müşteri bilgileri toplamak için prosedürler oluşturdu” önermesidir.

3.9.6. Bilgi Yönetimi Ölçeğine Yönelik Elde Edilen İstatistikler

Çalışmanın bu bölümünde Bilgi Yönetimi Ölçeği içerisindeki ifadeler anket katılanların verdikleri cevaplar analiz edilmiştir (Ek:2) .

. Bu ölçek ifadelerine dönük ortalama değer aralıkları:

1,00-1,79 aralığında çok düşük;

1,80-2,59 aralığında düşük;

2,60-3,39 aralığında orta;

3,40-4,19 aralığında yüksek ve 4,20-5,00 aralığında çok yüksek düzeyli olarak sınıflanmıştır (Ajiwibawani vd., 2017: 445).

Katılımcıların bilgi yönetimiyle ilgili fikirlerinin açığa çıkması için yapılan ölçek ifadelerini ankete katılanların tamamının yanıtladığı anlaşılmıştır. Ankete katılanların en yüksek değerli ortalamayı “İşletmemizde işler için gerekli bilgiler belgelenir (arşivlenir).” (Ort.=4.27) ifadesiyle ortaya koyduğu görülmüştür. Yine bilgi yönetimi düzeyi içinde en düşük ortalamasına “İşletmemizde, yeni fikir önerileri için teşvik ve yan haklar vardır.” ifadesiyle ortaya konduğu görülmüştür (Ort.=3.42).

Boyutlar bazında yapılacak değerlendirme ile Bilgi yönetimi ölçeğinde yer alan ve 3,85 ortalama ile bilgi toplama altında yer alan ankete katılım sağlayanların ilgili önermelere katıldıkları ve işletmede bu fonksiyonun var olup kullanılmakta olduğu görüşünü destekledikleri anlaşılmaktadır.

Bilginin kullanımı boyutuna ilişkin genel ortalama değeri 3,65 olarak bulunmuştur. Bu değer ankete katılanlar açısından işletmelerinde bilginin kullanımını boyutunu yeterli gördükleri anlamı taşımaktadır. Belirtili önermelerden “İşlerimizin yapılmasını kolaylaştırmak için elektronik veri değişimi yoğun bir şekilde kullanılır” önermesi 3,88 ortalama ile katılımın en yüksek olduğu önerme olarak karşımıza çıkmaktadır. Ortalaması en düşük önerme olarak ise “İşletmemizde yeni fikir önerileri için teşvik ve yan haklar vardır” önermesi 3,42 ortalama değerine sahiptir.

Bilgi toplama boyutu altında yer alan “İşletmemizde işler için gerekli bilgiler belgelenir (arşivlenir) ”önermesi 4,27 ortalama ile en yüksek derece katılım sağlanan önerme iken, en düşük önerme 3,45 ortalama ile “İşletmemizde, işe başlamadan önce şirket veri tabanına başvururuz” önermesidir.

Bilgi yönetimi alt boyutu olarak “bilgi paylaşımı”na ilişkin yer verilen önermeler arasında “İşletmemizde enformasyon ve bilgi paylaşmak için, intranet (firma içi internet ağı ve elektronik bülten panoları gibi) bilgi sistemleri geliştirildi” önermesi 4,03 değeri ile en yüksek ortalama ile kabul gören önerme olur iken, katılımın en düşük seviyede olduğu önerme olarak “İşletmemizde, enformasyon ve bilgi paylaşarak işlerde etkinlik artırılır.” önermesi 3,83 ortalama değerine sahiptir.

Buna göre bilgi yönetim boyutlarından bilgi paylaşımı en yüksek ortalama ile (3,89) ilk sırada yer alırken ,bilgi toplama (3,85) ikinci sırada ve bilginin kullanımı boyutu ise (3,65) ortalama değeri ile son sırada yer almıştır.

Katılımcılar tarafından en yüksek düzeyde kabul gören önerme 4,27 ortalama değeri ile “İşletmemizde işler için gerekli bilgiler belgelenir (arşivlenir)”iken , en düşük seviyede kabul gören önerme ise 3,42 değeri ile “İşletmemizde, yeni fikir önerileri için teşvik ve yan haklar vardır”önermesidir.

Tablo 14: Tüm Boyutların Ortalama ve Standart Sapma Sonuçları

	N	Ort.	SS
Bilişim Teknolojileri Bilgisi	269	4,04	,865
Bilişim Teknolojileri Uygulamaları	269	3,68	,898
Bilişim Teknolojileri Araçları	269	4,17	,797
Bilginin Kullanımı	269	3,65	,952
Bilgi Toplama	269	3,85	,847
Bilgi Paylaşımı	269	3,89	,891
Bilişim Teknolojileri Yeterliği	269	3,94	,751
Bilgi Yönetimi	269	3,80	,839

Tablo 14’te görüldüğü üzere, bilişim teknolojileri yeterliğine ilişkin katılımcı görüşleri genel olarak yüksek düzeydedir (Ort.=3.94). Bilişim teknolojileri yeterliğine alt boyutlar bağlamında baktığımızda katılımcıların, “bilişim teknolojileri araçları” alt boyutuna yüksek (Ort.=4.17); bilişim teknolojileri bilgisi alt boyutuna yüksek (Ort.=4.04) ve bilişim teknolojileri uygulamaları alt boyutuna ise yine yüksek (Ort.=3.68) düzeyde görüş bildirdikleri görülmektedir. Katılımcıların bilgi yönetimine ilişkin görüşlere katılım düzeyine baktığımızda ise genel olarak yüksek (Ort.=3.80) düzeyde katılım sağladıkları görülmüştür.

Bu kısımda katılımcıların en yüksek düzeyli katılımı bilgi paylaşımı (Ort.3.89) boyutuyla sağladığı, bunu da sırası ile bilgi toplama (Ort.3.85) ve bilginin kullanımı (Ort.3.65) boyutlarının takip ettiği görülmüştür.

3.9.7. Bilişim Teknolojileri Yeterliğinin İşletmelerin Bilgi Yönetimi Üzerindeki Etkisine İlişkin Analizler

Araştırmanın bu kısmında, oluşturulan hipotezlerin sonuçları yer almaktadır. Söz konusu hipotezlerin test edilmesinde regresyon analizine yer verilmiştir. Bu kısımda ayrıca katılımcıların çalıştıkları işletme ile bilişim teknolojileri yeterliği ve bilgi yönetimine yönelik görüşleri arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığının sonuçlarına yer verilmiştir.

Buna göre çalışılan işletmeye göre farklılaşmanın tespitinde Tek Yönlü Varyans (Anova) analizi sonuçlarına yer verilmiştir.

Ana Hipotez: Çalışanların, İşletmelerin bilişim teknolojileri yeterliği algısı bilgi yönetimi algısını anlamlı bir biçimde etkilemektedir.

Tablo 15: Bilişim Teknolojileri Yeterliği Algısı ile Bilgi Yönetimi Algısı Arasındaki Regresyon Analizi Sonuçları

Enter Metodu	β	t	p	R	R ²	Düzeltilmiş R ²	F	p
Regresyon Katsayısı	1.236	9.577	.00	0.796	0.633	0.632	460.326	.00
Bağımsız Değişken	0.796	21.455	.00					

Tablo 15'te görüldüğü üzere, bağımsız değişken, bağımlı değişkendeki değişimin %63.2'sini açıklamaktadır ($R^2=0.633$; Düzeltilmiş $R^2=0.632$).

Bağımlı değişkenle tahmin değişkeni arasında kurulacak çoklu regresyon modeli istatistiki bakımdan anlamlıdır ($F= 460.326$, $p= .00$). Nitekim bilişim teknolojileri yeterliği ile bilgi yönetimi arasında pozitif bir ilişki vardır (0.796) ve bu ilişki istatistiki bakımdan anlamlıdır ($t= 21.455$, $p=.00$).

H1: Çalışanların, işletmelerinin bilişim teknolojileri yeterliği algısı bilgi toplama algısını anlamlı bir biçimde etkilemektedir.

Tablo 16: Bilişim Teknolojileri Yeterliği Algısı ile Bilgi Toplama Algısı Arasındaki Regresyon Analizi Sonuçları

Enter Metodu	β	t	p	R	R^2	Düzeltilmiş R^2	F	p
Regresyon Katsayısı	1.312	9.654	.00	0.771	0.595	0.593	391.560	.00
Bağımsız Değişken	0.771	19.788	.00					

Tablo 16'da görüleceği üzere, bağımsız değişken, bağımlı değişkendeki değişimin %59.3'ünü açıklamaktadır ($R^2=0.595$; Düzeltilmiş $R^2=0.593$).

Bağımlı değişkenle tahmin değişkeni için kurulacak çoklu regresyon modeli istatistiki bakımdan anlamlıdır ($F= 391.560$, $p= .00$). Nitekim bilişim teknolojileri yeterliği ile bilgi toplama arasında pozitif bir ilişki vardır (0.771) ve bu ilişki istatistiki bakımdan anlamlıdır ($t= 19.788$, $p=.00$).

H2: Çalışanların, işletmelerinin bilişim teknolojileri yeterliği algısı bilgi paylaşma algısını anlamlı bir biçimde etkilemektedir.

Tablo 17: Bilişim Teknolojileri Yeterliği Algısı ile Bilgi Paylaşma Algısı Arasındaki Regresyon Analizi Sonuçları

Enter Metodu	β	t	p	R	R^2	Düzeltilmiş R^2	F	p
Regresyon Katsayısı	1.557	11.007	.00	0.726	0.528	0.526	298.316	.00
Bağımsız Değişken	0.726	17.272	.00					

Tablo 17’de görüleceği üzere, bağımsız değişken, bağımlı değişkendeki değişimin %52.6’sını açıklamaktadır.

Bağımlı değişkenle tahmin değişkeni için kurulacak çoklu regresyon modeli istatistiki bakımdan anlamlıdır ($F= 298.316$, $p= .00$). Nitekim bilişim teknolojileri yeterliği ile bilginin paylaşımı arasında pozitif bir ilişki vardır (0.726) ve bu ilişki istatistiki bakımdan anlamlıdır ($t= 17.272$, $p=.00$).

H3: Çalışanların, işletmelerinin bilişim teknolojileri yeterliği algısı bilgi kullanımı algısını anlamlı bir biçimde etkilemektedir.

Tablo 18: Bilişim Teknolojileri Yeterliği Algısı ile Bilgi Kullanma Algısı Arasındaki Regresyon Analizi Sonuçları

Enter Metodu	β	t	p	R	R^2	Düzeltilmiş R^2	F	p
Regresyon Katsayısı	1.797	14.744	.00	0.743	0.552	0.551	329.513	.00
Bağımsız Değişken	0.743	18.152	.00					

Tablo 18’de görüleceği üzere, bağımsız değişken, bağımlı değişkendeki değişimin %55.1’ini açıklamaktadır. Bağımlı değişkenle tahmin değişkeni için kurulacak çoklu regresyon modeli istatistiki bakımdan anlamlıdır ($F= 329.513$, $p= .00$).

Buna göre, regresyon modeli bir tahmin modeli veya ilişkiyi istatistiki bakımdan anlamlı biçimde test eden bir modeldir. Nitekim bilişim teknolojileri yeterliğiyle bilginin kullanımı arasında pozitif bir ilişki vardır (0.743) ve bu ilişki istatistiki bakımdan anlamlıdır ($t= 18.152$, $p=.00$).

H4: Çalışanların, işletmelerinin bilişim teknolojileri bilgisine ilişkin algısı, bilgi toplama sürecine ilişkin algılarını etkiler.

Tablo 19: Bilişim Teknolojileri Bilgisi Algısı ile Bilgi Toplama Algısı Arasındaki Regresyon Analizi Sonuçları

Enter Metodu	β	t	p	R	R ²	Düzeltilmiş R ²	F	p
Regresyon Katsayısı	1.302	9.654	.00	0.761	0.595	0.593	391.560	.00
Bağımsız Değişken	0.761	19.788	.00					

Tablo 19’da görüldüğü üzere, bağımsız değişken, bağımlı değişkendeki değişimin %59.3’ünü açıklamaktadır. Bağımlı değişkenle tahmin değişkeni için kurulacak çoklu regresyon modeli istatistiki bakımdan anlamlıdır (F= 391.560, p= .00). Nitekim bilişim teknolojileri bilgisiyle bilgi toplama arasında pozitif bir ilişki vardır (0.761) ve bu ilişki istatistiki bakımdan anlamlıdır (t= 19.788, p=.00).

H5: Çalışanların, işletmelerinin bilişim teknolojileri bilgisine ilişkin algısı bilgi paylaşımı sürecine ilişkin algılarını etkiler

Tablo 20: Bilişim Teknolojileri Bilgisi Algısı ile Bilgi Paylaşma Algısı Arasındaki Regresyon Analizi Sonuçları

Enter Metodu	β	t	p	R	R ²	Düzeltilmiş R ²	F	p
Regresyon Katsayısı	1.779	9.362	.00	0.599	0.358	0.356	149.082	.00
Bağımsız Değişken	0.599	12.210	.00					

Tablo 20’de görüleceği üzere, bağımsız değişken, bağımlı değişkendeki değişimin %35.6’sını açıklamaktadır. Bağımlı değişkenle tahmin değişkeni için kurulacak çoklu regresyon modeli istatistiki bakımdan anlamlıdır (F= 149.082, p= .00). Nitekim bilişim teknolojileri bilgisiyle bilgi paylaşımı arasında pozitif bir ilişki vardır (0.599) ve bu ilişki istatistiki bakımdan anlamlıdır (t= 12.210, p=.00).

H6: Çalışanların, işletmelerinin bilişim teknolojileri bilgisine ilişkin algısı bilgi kullanımı sürecine ilişkin algılarını etkiler.

Tablo 21: Bilişim Teknolojileri Bilgisi Algısı ile Bilgi Kullanımı Algısı Arasındaki Regresyon Analizi Sonuçları

Enter Metodu	β	t	p	R	R^2	Düzeltilmiş R^2	F	p
Regresyon Katsayısı	2.048	12.193	.00	0.600	0.360	0.358	150.297	.00
Bağımsız Değişken	0.600	12.260	.00					

Tablo 21’de görüleceği üzere, bağımsız değişken, bağımlı değişkendeki değişimin %35.8’sini açıklamaktadır.

Bağımlı değişkenle tahmin değişkeni için kurulacak çoklu regresyon modeli istatistiki bakımdan anlamlıdır ($F= 150.297$, $p= .00$). Nitekim bilişim teknolojileri bilgisiyle bilginin kullanımı arasında pozitif bir ilişki vardır (0.600) ve bu ilişki istatistiki bakımdan anlamlıdır ($t= 12.260$, $p=.00$).

H7: Çalışanların, işletmelerinin bilişim teknolojileri araçlarına ilişkin algısı bilgi toplama algısını anlamlı bir biçimde etkilemektedir.

Tablo 22: Bilişim Teknolojileri Araçları Algısı ile Bilgi Toplama Algısı Arasındaki Regresyon Analizi Sonuçları

Enter Metodu	β	t	p	R	R^2	Düzeltilmiş R^2	F	p
Regresyon Katsayısı	1.718	10.305	.00	0.678	0.459	0.457	226.865	.00
Bağımsız Değişken	0.678	15.062	.00					

Tablo 22’de görüleceği üzere, bağımsız değişken, bağımlı değişkendeki değişimin %45.7’sini açıklamaktadır. Bağımlı değişkenle tahmin değişkeni için kurulacak çoklu regresyon modeli istatistiki bakımdan anlamlıdır ($F= 226.865$, $p= .00$). Nitekim bilişim teknolojileri araçlarıyla bilgi toplama arasında pozitif bir ilişki vardır (0.678) ve bu ilişki istatistiki bakımdan anlamlıdır ($t= 15.062$, $p=.00$).

H8: Çalışanların, işletmelerinin bilişim teknolojileri araçlarına ilişkin algısı bilgi paylaşma algısını anlamlı bir biçimde etkilemektedir.

Tablo 23: Bilişim Teknolojileri Araçları Algısı ile Bilgi Paylaşma Algısı Arasındaki Regresyon Analizi Sonuçları

Enter Metodu	β	t	p	R	R ²	Düzeltilmiş R ²	F	p
Regresyon Katsayısı	1.797	11.231	.00	0.681	0.464	0.462	231.383	.00
Bağımsız Değişken	0.681	15.211	.00					

Tablo 23'te görüleceği üzere, bağımsız değişken, bağımlı değişkendeki değişimin %46.2'sini açıklamaktadır. Bağımlı değişkenle tahmin değişkeni için kurulacak çoklu regresyon modeli istatistiki bakımdan anlamlıdır (F= 231.383, p= .00). Nitekim bilişim teknolojileri araçlarıyla bilgi paylaşımı arasında pozitif bir ilişki vardır (0.681) ve bu ilişki istatistiki bakımdan anlamlıdır (t= 15.211, p=.00).

H9: Çalışanların, işletmelerinin bilişim teknolojileri araçlarına ilişkin algısı bilgi kullanımı algısını anlamlı bir biçimde etkilemektedir.

Tablo 24: Bilişim Teknolojileri Araçları Algısı ile Bilgi Kullanımı Algısı Arasındaki Regresyon Analizi Sonuçları

Enter Metodu	β	t	p	R	R ²	Düzeltilmiş R ²	F	p
Regresyon Katsayısı	2.196	14.850	.00	0.645	0.416	0.414	190.132	.00
Bağımsız Değişken	0.645	13.789	.00					

Tablo 24'te görüleceği üzere, bağımsız değişken, bağımlı değişkendeki değişimin %41.4'ünü açıklamaktadır. Bağımlı değişkenle tahmin değişkeni için kurulacak çoklu regresyon modeli istatistiki bakımdan anlamlıdır (F= 190.132, p= .00). Nitekim bilişim teknolojileri araçlarıyla bilginin kullanımı arasında pozitif bir ilişki vardır (0.645) ve bu ilişki istatistiki bakımdan anlamlıdır (t= 13.789, p=.00).

H10: Çalışanların, işletmelerinin bilişim teknolojileri uygulamalarına ilişkin algısı bilgi toplama algısını anlamlı bir biçimde etkilemektedir.

Tablo 25: Bilişim Teknolojileri Uygulamaları Algısı ile Bilgi Toplama Algısı Arasındaki Regresyon Analizi Sonuçları

Enter Metodu	β	t	p	R	R^2	Düzeltilmiş R^2	F	p
Regresyon Katsayısı	0.811	4.468	.00	0.704	0.495	0.493	261.672	.00
Bağımsız Değişken	0.704	16.176	.00					

Tablo 25'te görüleceği üzere, bağımsız değişken, bağımlı değişkendeki değişimin %49.3'ünü açıklamaktadır. Bağımlı değişkenle tahmin değişkeni için kurulacak çoklu regresyon modeli istatistiki bakımdan anlamlıdır ($F= 261.672$, $p= .00$). Buna göre, regresyon modeli bir tahmin modeli veya ilişkiyi istatistiki bakımdan anlamlı biçimde test eden bir model olabilir. Nitekim bilişim teknolojileri uygulamalarıyla bilgi toplama arasında pozitif bir ilişki vardır (0.704) ve bu ilişki istatistiki bakımdan anlamlıdır ($t= 16.176$, $p=.00$).

H11: Çalışanların, işletmelerinin bilişim teknolojileri uygulamalarına ilişkin algısı bilgi paylaşma algısını anlamlı bir biçimde etkilemektedir.

Tablo 26: Bilişim Teknolojileri Uygulamaları Algısı ile Bilgi Paylaşma Algısı Arasındaki Regresyon Analizi Sonuçları

Enter Metodu	β	t	p	R	R^2	Düzeltilmiş R^2	F	p
Regresyon Katsayısı	1.209	6.318	.00	0.629	0.396	0.394	175.226	.00
Bağımsız Değişken	0.629	13.237	.00					

Tablo 26'da görüleceği üzere, bağımsız değişken, bağımlı değişkendeki değişimin %39.4'ünü açıklamaktadır. Bağımlı değişkenle tahmin değişkeni için kurulacak çoklu regresyon modeli istatistiki bakımdan anlamlıdır ($F= 175.226$, $p= .00$). Buna göre, regresyon modeli bir tahmin modeli veya ilişkiyi istatistiki bakımdan anlamlı biçimde test eden bir model olabilir. Nitekim bilişim teknolojileri uygulamalarıyla bilgi paylaşımı arasında pozitif bir ilişki vardır (0.629) ve bu ilişki istatistiki bakımdan anlamlıdır ($t= 13.237$, $p=.00$).

H12: Çalışanların, işletmelerinin bilişim teknolojileri uygulamalarına ilişkin algısı bilgi kullanımı algısını anlamlı bir biçimde etkilemektedir.

Tablo 27: Bilişim Teknolojileri Uygulamaları Algısı ile Bilgi Kullanımı Algısı Arasındaki Regresyon Analizi Sonuçları

Enter Metodu	β	t	p	R	R^2	Düzeltilmiş R^2	F	p
Regresyon Katsayısı	1.298	8.231	.00	0.691	0.477	0.475	243.388	.00
Bağımsız Değişken	0.691	15.601	.00					

Tablo 27’de görüleceği üzere, bağımsız değişken, bağımlı değişkendeki değişimin %47.5’ini açıklamaktadır. Bağımlı değişkenle tahmin değişkeni için kurulacak çoklu regresyon modeli istatistiki bakımdan anlamlıdır ($F= 243.388$, $p= .00$). Nitekim bilişim teknolojileri uygulamalarıyla bilginin kullanımı arasında pozitif bir ilişki vardır (0.691) ve bu ilişki istatistiki bakımdan anlamlıdır ($t= 15.601$, $p=.00$).

H13: Katılımcıların çalışmış oldukları işletmelere göre bilişim teknolojileri yeterliğine yönelik görüşleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

Tablo 28: Çalışılan İşletmeye Göre Katılımcıların Bilişim Teknolojileri Yeterliğine Yönelik Görüşleri Arasında Anlamlı Bir Farklılığın Olup Olmadığını Ortaya Koyan Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) Sonuçları

	N	Ort.	SS	F	p
Borsa İstanbul	152	3.91	.740	.325	.72
Takas İstanbul	66	3.99	.786		
Merkezi Kayıt İstanbul	51	3.97	.745		
Toplam	269	3.94	.751		

Katılımcıların bilişim teknolojileri yeterliğine yönelik görüşlerinin karşılaştırılmasında, çalışılan işletmeye göre anlamlı bir farklılık olmadığı görülmüştür. Buna göre başlangıçta oluşturulan H13 hipotezi reddedilmiştir.

H14: Katılımcıların çalışmış oldukları işletmelere göre bilgi yönetimine yönelik görüşleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

Tablo 29: Çalışılan İşletmeye Göre Katılımcıların Bilgi Yönetimine Yönelik Görüşleri Arasında Anlamlı Bir Farklılığın Olup Olmadığını Ortaya Koyan Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) Sonuçları

	N	Ort.	SS	F	p
Borsa İstanbul	152	3.79	.852	.324	.72
Takas İstanbul	66	3.76	.812		
Merkezi Kayıt İstanbul	51	3.88	.849		
Total	269	3.80	.839		

Katılımcıların bilgi yönetimine yönelik görüşlerinin karşılaştırılmasında, çalışılan işletmeye göre anlamlı bir farklılık olmadığı görülmüştür. Buna göre başlangıçta oluşturulan H14 hipotezi de reddedilmiştir.

H15: Çalışanların, işletmelerinin bilişim teknolojileri bilgisine ilişkin algısı bilgi yönetimine ilişkin algılarını etkiler.

Tablo 30: Bilişim Teknolojileri Bilgisi Algısı ile Bilgi Yönetimi Algısı Arasındaki Regresyon Analizi Sonuçları

	β	t	p	R	R ²	Düzeltilmiş R ²	F	p
Regresyon Katsayısı	1.495	8.017	.00	0.670	0.423	0.421	195.519	.00
Bağımsız Değişken	0.670	13.983	.00					

Tablo 30’da görüleceği üzere, bağımsız değişken, bağımlı değişkendeki değişimin %42.1’ini açıklamaktadır. Bağımlı değişkenle tahmin değişkeni için kurulacak çoklu regresyon modeli istatistiki bakımdan anlamlıdır (F= 195.519, p= .00). Nitekim bilişim teknolojileri bilgisiyle bilgi yönetimi arasında pozitif bir ilişki vardır (0.670) ve bu ilişki istatistiki bakımdan anlamlıdır (t= 13.983, p=.00).

H16: Çalışanların, işletmelerinin bilişim teknolojileri araçlarına ilişkin algısı bilgi yönetimine ilişkin algılarını etkiler.

Tablo 31: Bilişim Teknolojileri Araçlarına ilişkin Algısı ile Bilgi Yönetimi Algısı Arasındaki Regresyon Analizi Sonuçları

	β	t	p	R	R^2	Düzeltilmiş R^2	F	p
Regresyon Katsayısı	1.618	10.117	.00	0.707	0.500	0.498	267.111	.00
Bağımsız Değişken	0.707	16.344	.00					

Tablo 31’de görüleceği üzere, bağımsız değişken, bağımlı değişkendeki değişimin %49.8’ini açıklamaktadır. Bağımlı değişkenle tahmin değişkeni için kurulacak çoklu regresyon modeli istatistiki bakımdan anlamlıdır ($F= 267.111$, $p= .00$). Nitekim bilişim teknolojileri araçlarıyla bilgi yönetimi arasında pozitif bir ilişki vardır (0.707) ve bu ilişki istatistiki bakımdan anlamlıdır ($t= 16.344$, $p=.00$).

H17: Çalışanların, işletmelerinin bilişim teknolojileri uygulamalarına ilişkin algısı bilgi yönetimine ilişkin algılarını etkiler.

Tablo 32: Bilişim Teknolojileri Uygulamaları Algısı ile Bilgi Yönetimi Algısı Arasındaki Regresyon Analizi Sonuçları

	β	t	p	R	R^2	Düzeltilmiş R^2	F	p
Regresyon Katsayısı	0.744	4.221	.00	0.722	0.521	0.519	290.218	.00
Bağımsız Değişken	0.722	17.036	.00					

Tablo 32’de görüleceği üzere, bağımsız değişken, bağımlı değişkendeki değişimin %51.9’ünü açıklamaktadır. Bağımlı değişkenle tahmin değişkeni için kurulacak çoklu regresyon modeli istatistiki bakımdan anlamlıdır ($F= 290.218$, $p= .00$). Nitekim bilişim teknolojileri uygulamalarıyla bilgi yönetimi arasında pozitif bir ilişki vardır (0.722) ve bu ilişki istatistiki bakımdan anlamlıdır ($t= 17.036$, $p=.00$).

Tablo 33: Hipotezlerin Değerlendirilmesi

	Hipotez Sonucu
Ana Hipotez: Çalışanların İşletmelerin bilişim teknolojileri yeterliği algısı bilgi yönetimi algısını anlamlı bir biçimde etkilemektedir.	KABUL
H1: Çalışanların işletmelerinin bilişim teknolojileri yeterliği algısı bilgi toplama algısını anlamlı bir biçimde etkilemektedir.	KABUL
H2: Çalışanların işletmelerinin bilişim teknolojileri yeterliği algısı bilgi paylaşma algısını anlamlı bir biçimde etkilemektedir.	KABUL
H3: Çalışanların işletmelerinin bilişim teknolojileri yeterliği algısı bilgi kullanımı algısını anlamlı bir biçimde etkilemektedir.	KABUL
H4: Çalışanların işletmelerinin bilişim teknolojileri bilgisine ilişkin algısı, bilgi toplama sürecine ilişkin algılarını etkiler.	KABUL
H5: Çalışanların işletmelerinin bilişim teknolojileri bilgisine ilişkin algısı bilgi paylaşımı sürecine ilişkin algılarını etkiler.	KABUL
H6: Çalışanların işletmelerinin bilişim teknolojileri bilgisine ilişkin algısı bilgi kullanımı sürecine ilişkin algılarını etkiler.	KABUL
H7: Çalışanların işletmelerinin bilişim teknolojileri araçlarına ilişkin algısı bilgi toplama algısını anlamlı bir biçimde etkilemektedir.	KABUL
H8: Çalışanların işletmelerinin bilişim teknolojileri araçlarına ilişkin algısı bilgi paylaşma algısını anlamlı bir biçimde etkilemektedir.	KABUL
H9: Çalışanların işletmelerinin bilişim teknolojileri araçlarına ilişkin algısı bilgi kullanımı algısını anlamlı bir biçimde etkilemektedir.	KABUL
H10: Çalışanların işletmelerinin bilişim teknolojileri uygulamalarına ilişkin algısı bilgi toplama algısını anlamlı bir biçimde etkilemektedir.	KABUL
H11: Çalışanların işletmelerinin bilişim teknolojileri uygulamalarına ilişkin algısı bilgi paylaşma algısını anlamlı bir biçimde etkilemektedir.	KABUL
H12: Çalışanların işletmelerinin bilişim teknolojileri uygulamalarına ilişkin algısı bilgi kullanımı algısını anlamlı bir biçimde etkilemektedir.	KABUL

H13: Katılımcıların çalışmış oldukları firmalarına göre bilişim teknolojileri yeterliğine yönelik görüşleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.	RED
H14: Katılımcıların çalışmış oldukları firmalarına göre bilgi yönetimine yönelik görüşleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.	RED
H15: Çalışanların işletmelerinin bilişim teknolojileri bilgisine ilişkin algısı bilgi yönetimine ilişkin algılarını etkiler.	KABUL
H16: Çalışanların işletmelerinin bilişim teknolojileri araçlarına ilişkin algısı bilgi yönetimine ilişkin algılarını etkiler.	KABUL
H17: Çalışanların işletmelerinin bilişim teknolojileri uygulamalarına ilişkin algısı bilgi yönetimine ilişkin algılarını etkiler.	KABUL

Genel olarak Bilişim teknoloji Boyutları ile Bilgi Yönetim Boyutları Arasındaki İlişki

Regresyon analizi ile aralarındaki etkileşimin incelendiği Bilişim teknoloji boyutlarından bilişim teknolojileri bilgisi, uygulama ve araçlarının bilgi yönetimi üzerinde olumlu etkisi olduğu görülmüştür.

Bu etki ile analizde yer alan Beta değeri baz alınarak bilişim teknolojileri boyutlarından sıra ile Araçları , Bilgisi ve Uygulamaları boyutlarının bilgi yönetimini etkilemekte olduğu görülmektedir.

Bilişim teknoloji Boyutları ile Bilginin Kullanımı Arasındaki İlişki

Bilişim teknolojileri boyutlarının bilgi yönetim boyutu olan bilginin kullanımı üzerinde olumlu etkisi olduğu görülmüştür. Bu etki ile Beta değeri baz alınarak bilişim teknolojileri boyutlarından sıra ile Araçları , Bilgisi ve Uygulamaları boyutlarının bilgi yönetiminde bilgi kullanımı boyutunu etkilemekte olduğu görülmektedir.

Bilişim teknoloji Boyutları ile Bilgi Toplama Arasındaki İlişki

Bilişim teknolojileri boyutlarının bilgi yönetim boyutu olan bilgi toplama üzerinde olumlu etkisi olduğu yapılan regresyon analizleri ile görülmüştür. Bu etki ile Beta değeri baz alınarak bilişim teknolojileri boyutlarından sıra ile Araçları , Bilgisi ve Uygulamaları boyutlarının bilgi yönetiminde bilgi toplama boyutunu etkilemekte olduğu görülmektedir.

Bilişim teknoloji Boyutları ile Bilgi Paylaşımı Arasındaki İlişki

Bilişim teknolojileri boyutlarının bilgi yönetim boyutu olan bilgi paylaşımı üzerinde olumlu etkisi olduğu yapılan regresyon analizleri ile görülmüştür. Bu etki ile Beta değeri baz alınarak bilişim teknolojileri boyutlarından sıra ile Araçları , Bilgisi ve Uygulamaları boyutlarının bilgi yönetiminde bilgi paylaşma boyutunu etkilemekte olduğu görülmektedir.

H13 ve H14 hipotezleri dışında kalan ve Bilişim Teknolojileri Yeterliğinin Bilgi yönetimi üzerindeki etkisini araştıran tüm hipotezler çıkan anlamlı ve olumlu değerler neticesinde kabul edilmiş, ancak H13 ve H14 hipotezleri ile çalışılan işletmeye göre Bilgi yönetimi ve Bilişim teknolojileri yeterliği konularında katılımcılar arasında verilen cevapların ortalama değer açısından bir farklılık göstermediği görülmüş olup, bu hipotezler ise red edilmiştir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Günümüz işletmeleri; insan gücü, teknoloji ve finans gibi sahip oldukları kaynakları ile elde etmeye çalıştıkları bilgi sayesinde, belirledikleri hedefe en hızlı ve etkin bir biçimde ulaşabilmeyi kendilerine amaç edinmişlerdir. Gereksinim duyulan bu bilginin işletme içi tüm bölümler arası akışının sağlanmasının yine etkin bir bilgi ve bilişim sistem yönetimi ile mümkün olabileceği de aşikârdır. Günümüz rekabet ortamında, araştırmaya konu olan benzer tüm işletmelerin işletme içi süreçlerini etkin bir şekilde yönetebilmeleri, süreçlerin tamamında rekabet avantajı sağlayabilir bilgiye ulaşp, bu bilgiyi içselleştirebilmeleri ancak bünyelerinde bulundurup geliştirebildikleri bilişim teknolojilerinden faydalanmaları sonucu ortaya çıkabilir bir durumdur.

Bilgi toplumu olabilmenin en önemli şartlarından birisi, yaşamın her alanında birey, toplum, işletmeler, devlet vd. kademelerde bilgiyi edinme, edinilen bu bilgiyi kullanıp yine bu bilgilere dayanarak yeni bilgiler oluşturabilmektir. İşletmeler kamu kuruluşları uygulamaları ile desteklenebilmeli, devlet bilgi açığını en aza indirebilmek için gerekli önlemleri almalı, işletmelerin bilgiyi üretilip kullanabilme kapasitelerini geliştirecek her türlü yatırıma yön vermelidir.

Günümüz dünyasının en önemli atılımlarından birisi ülkelerin elektronik devlet kavramını oluşturarak bunu her geçen gün geliştirebilmek için yatırımlar yapmasıdır. Günümüz Türkiye'si de eski hantal yapının yerini dinamik, zaman ve mekân farklılıkları olmaksızın herkesin yararlanabildiği e-devlet modeli ile değişmek durumunda kalmıştır.

Devlet ulusal işletmelerin ihtiyaçlarını tespit ederek/ettirerek buna uygun politikalar geliştirmeli, gerekmesi halinde mali teşvikler sağlamalı ve ilgili devlet kurumları ile diğer işletmeler arasındaki bürokratik engellerin ortadan kaldırılması adına gerekli tedbirleri alarak çalışma yapmalıdır. Yaşanan birçok problemin çözümlenebilmesi, vatandaşların devlet ile olan ilişkilerinin düzeltilip geliştirilebilmesi, ancak bugün git yarın gel anlayışı yerine bu e-devlet yapılanmasının kurumların her kademesinde içselleştirilebilmesi ile mümkün olabilecektir.

Çalışmanın temel hedefini bilişim teknolojileri yeterliğinin bilgi yönetimi üzerindeki etkisinin belirlenmesi oluşturmaktadır. Bu konu ile ilgili daha önce McKinsey Global Enstitüsü (2012: 2-3) tarafından yapılmış bir araştırma bilişim teknolojilerinin kullanımı ile bilgi çalışanlarının üretkenliğini ve çalışanların yeni bilgiler öğrenerek mevcut beceri düzeylerini büyük ölçüde arttırdıklarını ortaya çıkarmıştır.

Beklenenden daha yüksek bir ilişkinin görünme sebebinin, araştırmanın kısıtları başlığı altında yer verilen çalışanların olumsuz bir yargıyı belirtmekten kaçınmaları olduğu düşünülmektedir. Çalışanların birçoğu üst yönetimin denetim algısı nedeni ile inisiyatif almada oldukça çekingen davranmaktadır. Bu durum belki ayrı bir araştırma konusu olarak işlenebilir, ancak bu araştırma açısından gerek bilişim sistemleri ile ilgili yatırımların etkinliği, gerekse iç-dış müşteri memnuniyetinin sağlanabilmesi açısından çözümlenmesi gereken bir husus olarak değerlendirilmiştir.

Ayrıca Fikret Sözbilir (2013) çalışması ile bilişim teknolojilerinin boyutlarından BT bilgisi ile bilgi paylaşımı arasında anlamlı ilişki bulunamamış olmak ile birlikte, yaptığımız araştırmada bağımsız değişken olarak BT bilgisinin, bağımlı değişkendeki değişimin %35.6'sını açıklamakta olduğu ve 1,779 Beta değeri ile aralarında anlamlı bir ilişki olduğu görülmüştür.

İşletmelerin başarıyı yakalayabilmeleri, bilgi akışında BT'nın daha etkin bir şekilde kullanılmasına bağlı olarak çalışanlarının doğru, eksiksiz ve zamanında ulaştıkları bilgi ile mümkün olacağından bu teknolojilerin yoğun olarak kullanılması gerekliliği görülmüştür. Bu konuda Amerikan Verimlilik ve Kalite Merkezi tarafından yapılan (1997) bir diğer araştırmada ise, bilgi yönetimi başarısının bilişim teknolojileri altyapısına bağlı olduğu görülmüştür. Nitekim yapılan bu çalışma ile de bilişim teknolojilerinin bilgi yönetimi ile ilişkili olduğu ve bilişim teknolojileri kullanımının bilgi yönetimine olumlu etkisi olduğu görülmüştür.

Araştırmada bilgi yönetimi üzerinde olumlu bir etkisi olduğu görülen bilişim teknolojilerinin günümüz hemen her işletmesinde bilgi yönetiminin yapıtaşı olarak yer aldığı söylenebilir.

Bilgi ve iletişim teknoloji unsurları olarak bilinen yazılım,telefon, internet, bilgisayar, robot veya yapay zekâ gibi bilişim teknolojilerinin işletme bünyesinde etkin bir şekilde kullanımı ve işletme altyapısının bunlarca oluşturulması gereklilik haline gelmiştir.

Araştırmada ortaya çıkan sonuçlar değerlendirildiğinde Borsa İstanbul grubu işletmelerinde Bilişim Teknolojilerinin etkileri açıkça görülmektedir. Ancak kullanılmakta olan sistemlerin meydana gelebilecek her türlü değişimlere hızlıca ayak uydurabilmesi adına etkin bir şekilde kullanılabilmesi, bilginin doğru yönetimi ile işletme performanslarının daha iyi seviyelere getirilebilmesi açısından önem arz etmektedir.

Bu araştırmada hipotezler, bilişim ve bilgi yoğun finans sektöründe faaliyet gösteren bu üç işletme sınırları ile veriler test edilerek değerlendirilmiştir. Dolayısıyla, elde edilen bu sonuçlar bir başka sektör veya farklı işletmeler için genellenemez.

Bilişim teknolojileri işletmeler için büyük önem taşımakta olup, bilgi yönetimi kapsamında da bilgiyi etkileyebilecek unsurların belirlenmesi, bilginin değişim, gelişim ve paylaşımını aynı zamanda bilginin nasıl kullanılıp bundan daha etkin bir şekilde yararlanmanın sağlanabileceğini göstermesi bakımından da bu teknolojiler vaz geçilemez bir olgu olarak işletme dünyasında var olmaya devam edecektir. Kısaca işletmeler bünyelerinde tasarlayacakları etkin bir bilişim ve bilgi yönetim sistemleri sayesinde rekabet edebilir düzeyde kalacak, bununla performanslarına olumlu katkı sağlayabileceklerdir. Her ne kadar işletmeler başarı için bilgi ve bilişim sistemlerine odaklanarak ilerlemeye çalışsalar da tek başlarına hedefe ulaşabilmeleri pek de mümkün görünmemektedir.

Araştırmada yer verilen Bilişim teknolojileri boyutlarından ilki bilişim teknolojileri bilgisidir. Bilişim teknolojileri ile ilgili sahip olunan bilgi, işletme içi kaynakların daha etkin kullanımını destekleyerek avantaj sağlayacaktır.Bilişim sistemleri konusunda yüksek derece teknik uzmanlığa sahip çalışanı olan işletmeler tüm paydaşları ile bu sistemler üzerinden iletişim kurma bilgi ve yeteneğine sahip olurlar. Yine sahip olunan bilişim teknolojileri bilgisi ile işletmeler, kendi bünyelerinde araştırmalar yapabilir, eğitim programları hazırlayabilir ve takım çalışması yapabilirler. Bilişim Teknolojileri bilgisi, bilgi yönetiminin diğer bir boyutu olan bilginin toplanması ile ilgili iş akış şemalarının hazırlanması, ilgili veri tabanlarının oluşturulup kullanılması açısından da gereklidir.

Elektronik veri değişimi sayesinde enformasyon ve bilginin hızlı paylaşımı sağlanıp yapılması gereken işlerin kolaylaştırılması da sağlanabilmektedir. Bilişim teknolojileri bilgisi işletmelerin ihtiyaç duydukları bilgileri toplamada ve toplanan bu bilgilerin derlenmesi ile izlenecek stratejinin belirlenmesinde de önemli bir etkindir.

Bilişim teknolojileri yeterliğinin bir başka boyutu da bilişim teknolojileri uygulamalarıdır. İşletmeler bilişim teknolojileri sistemleri ile kendi ve dış veri tabanlarını kullanarak i ve dış müşteriler hakkında bilgi toplama, bu bilgiyi analiz etme, karar destek sistemleri ile elde edilen bilgiyi kullanarak kararlar oluşturma olanağına sahip olabilmektedirler. Bilişim teknolojileri, elde edilen bilgiler ve buna dayalı oluşturulan kararlar ile işletme içerisinde sinerji sağlanıp, gerektiğinde bunları tekrar kullanabilmek için arşivleme kolaylığı da sağlamaktadır.

Son olarak bu araştırma sonrası elde edilen bulgular doğrultusunda işletmeler tarafından bilişim teknolojileri araçlarının bilgi toplamada da etkin bir şekilde kullanıldığı görülmüştür. Bu durum, işletmelerin kullanılan donanım ve özellikle de yazılımlar sayesinde doğrudan sistemlere giriş yaparak elde ettikleri bilgiler ile güvenilirliği bilinen diğer kaynaklardan düşük maliyetli olarak bilgi toplanabilmesine bağlanabilir.

Bilişim teknolojileri araçlarının bilginin kullanılması ve paylaşılmasında da önemli olduğu görülmüştür. Bu sonuca göre, organizasyonların bilişim teknolojileriyle ilgili altyapı çalışmaları, işletmeye özgü donanım ve yazılımlar için önemli oranda yatırım yaptıkları, genelde kullanılan veya sistemin çalışması için zorunlu olan bilişim teknolojilerini de satın aldıkları ya da işletme bünyesinde gerçekleştirebildikleri anlaşılmıştır.

İşletmeler teknoloji dünyasında yer almak ve sağladığı avantajlardan faydalanabilmek için yatırımlar yapmaktadır. Öyle ki Türk Ticaret Kanunu (TTK) 397 maddesi ile işletmelerin bir internet sitesi oluşturması yasal olarak zorunluluk haline dahi getirilmiştir.

Günümüz işletmeleri, tüm iş süreçlerini etkin ve verimli bir şekilde devam ettirmek üzere, bunun için gerekli olabilecek her türlü donanım ve yazılımı kendi süreçlerine başarı ile uygulayabilmek ve bunu bulunduğu iş sektörü çevresi ile de uyumlu bir şekilde devam ettirmek, geliştirmek durumundadırlar.

Bilişim teknolojilerinin işletmeler için dış kaynak tedariki, kurumsal bir kaynak planlama ve kullanımı, karar alma, yazılımlar aracılığı ile müşteri bilgileri edinme ve müşteri yönlendirme gibi müşteri ilişkileri yönetimi konularında stratejik bir öneme sahip olduğu görülmektedir.

Teknolojinin sadece maddi unsurlardan ibaret olmadığı, bilgi kavram ve uygulamaları ile incelenmesi gereken bir terim olarak görülmesi gerekmektedir. Bu açıdan teknoloji aracılığı ile işletme faaliyetlerinin en etkili bir biçimde gerçekleştirilebilmesi için bilginin, ürün ya da hizmetlerin üretim aşamalarına çeşitli şekillerde teknoloji ile adaptasyon süreci önemsenmelidir.

İşletmeler için en önemli değer ve stratejik bir varlık haline gelen bilginin elde edilerek kullanımı ve paylaşılması verimliliği arttırmaktadır. Bilginin bu etkisini daha fazla arttırmak isteyen işletmeler bilgi yönetimine gereken önemi vermeli, bunun için de bilişim teknolojilerinin etkin kullanımını sağlamalıdır. Ancak bu hali ile bilişim teknolojilerinin bilgi yönetimine katkısı çok daha büyük seviyelerde olabilecektir.

Ayrıca, bu araştırmada hipotezler bilişim teknolojileri ve bilgi yönetiminin yoğunlukla kullanıldığı bilinen ve finans alanında faaliyet gösteren işletmelerden toplanan veriler ile test edilmiştir. Dolayısıyla, elde edilen bu sonuçlar bir başka sektör için genellenemez.

Çalışmanın bu bölümünde, araştırmaya katılan işletmeler ile ilgili değerlendirme ve bu değerlendirmelerle birlikte ortaya çıkan sonuç ve önerilere yer verilmektedir.

Bu çalışmada hedef, işletmelerde çalışanların gözü ile bilişim teknolojileri yeterliği ve bilgi yönetimi arasındaki etkileşimi ortaya çıkarmaktır. Araştırmada ilgili işletmelerin bilişim teknolojilerini kullanan çalışanları üzerinde uygulanan anketten faydalanılmıştır.

Anket Borsa İstanbul, Takas İstanbul ve Merkezi Kayıt İstanbul işletmeleri üzerinde uygulandığından, ileride yapılacak daha geniş kapsamlı çalışmalarla anketin uygulandığı bu işletmelerin teknolojik altyapısını kullanan diğer tüm paydaşların bu işletmelerde kurulu bilişim teknolojileri altyapısı hakkındaki algıları ölçülebilir. Bu şekilde yapılacak bir çalışma ile işletmelerin sadece kendi çalışanlarınca değil, müşterileri nezdinde de değerlendirilerek gerekli iyileştirmeleri yapması olanağı sağlanabilir.

Araştırma kapsamında işletmelere ve araştırmacılara öneri olarak sunulabilecek diğer bazı hususlar aşağıda belirtilmektedir.

İşletmelere Yönelik Öneriler

- İşletmeler bilgisayar tabanlı bilişim sistemlerinin hayatın her alanında devrim yaptığı gerçeğinden yola çıkarak etkin bilgi yönetim sistemleri oluşturmali ve bu sistemlerin personelce devamlılığını sağlamak adına yetkin kişileri istihdam etmelidirler.
- Kendi çalışma sistemlerine özgün yeni bilgi teknolojileri için gerekli donanım ve yazılımlara yıllık bütçelerinde önemli bir oranda ödenek ayırmalıdır.
- Bilişim teknolojileri sistemlerinin, bilginin kullanımı, toplanması ve paylaşımında etkin kılınabilmesi için karşılaşılabilecek siber saldırı ve sızmalara karşı durabilecek güvenli ve geliştirilebilir bilişim sistemi olarak tasarlanması gerekmektedir.
- Üst yönetimlerce yenilik ve değişime direnç gösterebilecek çalışanlara bilişim teknolojilerinin kullanılması ile işletmeye katabileceği yararlar anlatılmalı, bu teknolojiler ile ilgili karar verme süreçlerine katılımları sağlanmalıdır.
- Araştırmanın işletmeler için Bilişim teknolojileri yeterliği konusuna verilen önemle doğru orantılı olarak sahip olacakları bilgileri yönetebilme becerisi ile gelişim, maliyetlerin azalması ve dolayısı ile rekabet avantajı sağlaması gibi faydaları olacağı değerlendirilmektedir.
- Başta yatırım yapmak işletmeler için riskli ve maliyetli gibi gözükse de uzun vadede geri dönüşüm sağlandığında bu yatırımların işletmenin kar marjını arttırdığı rahatlıkla görülebilir.
- İşletmelerde karşılaşılan problemlerin boyutu ve buna ilişkin çözüm önerilerinin sayısı giderek artmakta, bu da zaman ve maliyet açısından kayıplara neden olmaktadır. Bu nedenle işletmeler kendi kaynakları ile gerekli çözüm yolları için bilişim teknolojileri uygulamalarını destekleyerek fayda sağlamaya çalışmalıdırlar.

- Bilişim teknolojileri uygulamalarını kullanan çalışanlara işletme bünyesinde gerekli eğitimlerin verilmesi meydana gelebilecek hataların azalmasını sağlayabilir. Faaliyetlerinde başarıya ulaşmak isteyen işletmeler, hem beşeri hem de bilişim teknolojileri alanlarındaki konuları dengeli olarak göz önünde bulundurmalı ve bu tür çalışmaları maddi anlamda bir yük olarak görmekten uzak durmalıdır.
- İşletme bünyesinde her türlü bilgi kaynaklarına kolay ve hızlı şekilde ulaşılabilmesi, elde edilen bu bilgiler yaygın şekilde dağıtılmalı ve paylaşılabilmelidir. Bilgi yönetimi çalışanlarca asla sahiplenilerek saklanması veya parçalanarak niteliğinin kaybettirilerek dağıtılması gereken bir olgu olarak görülmemelidir. Günümüzde artık işletmelerin sahip oldukları paylaşılan ortak bilgilerin en önemli rekabetçi gücü olduğu bilinci her alanda çalışanlarca anlaşılır kılınmalıdır.
- Bilişim teknolojileri kullanımı ile ilgili olarak yaş, kıdem veya çalışma süresine bağlı edinilen tecrübelerin işletmeye yeni katılan, genç deneyimsiz çalışanların karşılaşılabilecekleri sorunlarla başa çıkabilmelerinde işlevsel olarak kullanımı sağlanabilmelidir.
- İşletmelerin bilişim teknolojileri ya da bilgi yönetimi ile ilgili fiziki eksiklikleri giderilerek çalışanların iletişimini güçlendirecek toplantı ve çeşitli sosyal etkinlikler düzenlenmelidir.
- Motivasyon kavramı işletmelerde başarıyı ödüllendirme konusunu da ön plana çıkarmıştır. Bir yandan çalışanların yetkilendirmeyle manevi tatmini sağlanırken, diğer yandan maddi tatminin de sağlanması gerekmektedir. Bilişim teknolojileri yeterlik düzeyi içinde ankete yanıt verenler açısından en düşük ortalamanın “İşletmemizde, yeni fikir önerileri için teşvik ve yan haklar vardır” ifadesine verildiği göz önüne alındığında çalışanların bu durumdan pek te memnuniyet duymadığı sonucu çıkmaktadır. Bu nedenle çalışanlar için işletmeye kazandıracakları her değerli iş için teşvik, terfi gibi ödüllendirme hedefleri konularak işletme içerisinde adil, objektif bir ilerleme imkânının olduğu intibası verilmelidir.

- İşletmelerde Bilişim Sistemleri için strateji geliştirme, bilişim sistem uygulamalarını herkesin kullanım ve anlayışına uygun olarak yalınlaştırma, bu alanda hizmeti sekteye uğratmayacak şekilde kalifiye işgücü yetiştirme bunun için ilgili tüm çalışanlara eğitim ve oryantasyon sağlamaya dönük hamleler yapılması önem arz etmektedir.

Araştırmacılara Yönelik Öneriler

- Çalışma yapacak araştırmacılar aynı konuyu uygulama alanı olarak birçok özel ve kamu kurumunun merkezi olarak seçilen Ankara ilinde yaparak ortaya çıkacak sonuçları bu çalışma ile kıyaslayabilirler.
- Ülkeler açısından değerlendirilecek olur ise Türkiye ve diğer ülkelerde bilişim teknolojileri yeterliği ile bilgi yönetimi arasındaki ilişki de kıyaslanabilir.
- Bilişim teknolojilerinin kullanılması ve kullanılmamasından yana olan işletmeler belirlenecek boyutlar açısından birbiri ile karşılaştırılabilir.
- İşletmelerin bilişim teknolojileri kullanımına bağlı olarak ortaya çıkabilecek sorunlar ile başa çıkma yolları araştırılıp buna ilişkin çözüm önerileri sunulabilir.
- Araştırma için bilişim teknolojileri yeterliği ile bilgi yönetimi arasındaki ilişkinin katılımcıların yaş, çalışılan pozisyon, medeni durum ve çalışanların eğitim düzeyleri ile anlamlı bir şekilde farklılaşıp farklılaşmadığını ortaya koyan daha detaylı çalışmalar gerçekleştirilebilir.
- Gelecekte yapılacak araştırmalarda işletmelerdeki bilişim teknolojileri yeterliği ve bilgi yönetimi arasındaki ilişkiyi ortaya koymaya yönelik odak grup görüşmeleri yapılarak nitel analiz çalışmaları gerçekleştirilebilir. Böylece görüşme ve gözlem gibi veri toplama teknikleri kullanarak sonuçlar daha ayrıntılı yorumlanabilir.

- Literatürde bilişim teknolojileri ile bilgi yönetimi arasındaki ilişkiye dönük yapılan çalışmaların çok sınırlı sayıdadır. Bu nedenle araştırmacıların bundan sonra bu konuda yapacakları benzer çalışmalar konu ile ilgili farkındalığın artmasını sağlayacaktır.
- Bilişim teknolojileri kullanımı ile işletmelerin bilgi yönetimi arasındaki ilişki dışında bireysel olarak bilişim teknolojileri kullanımının çalışanların işlerini kolaylaştırdığına dair sağlayabilecek katkılar, bilişim teknolojileri kullanımının çalışanın problem çözme yeteneğine etkisini ortaya çıkaracak araştırmalar yapılabilir.
- Türkiye’de Bilişim sistemlerinin yoğun olarak kullanıldığı ve bir çok kurumun veri merkezi altyapısını kullandığı Borsa İstanbul grubu işletmeleri gibi Avrupa’daki benzer işletmeler karşılaştırılarak, varsa ortaya çıkabilecek yetersizlikler için çözüm önerileri sunulabilir.

KAYNAKÇA

Ağ,C.(2015). Bilişim Teknolojileri Yeteneğinin, Firmanın Değişim Sürecine ve Performansına Etkisi ile Dönüşümsel Liderliğin Bu Etkideki Rolü, Yayınlanmamış Doktora Tezi, İstanbul Arel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü:İstanbul.

Ajiwibawani, M. P. Harti, Subroto, W. T. (2017). “International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences, Vol. 7, No: 9, 445.

Alonso,A.D., Bressan,A. ve Sakellarios,N.(2016). A Resource Based Approach in The Context of The Emerging Craft Brewing Industry, European Business Review, 28(5),560-582.

Arpacı,Ö. ve Toylan,NV.(2015). Turizm İşletmelerinde Bilgi Yönetimi ve Bilgi Kaynağı Olarak Müşteri Şikâyetlerinin Değerlendirilmesi, Kastamonu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi,9,50-71.

Bahar,E.(2011). “Konaklama İşletmelerinde Bilgi Yönetimi: Altyapı, Uygulama ve Karşılaşılan Engeller”, İşletme Araştırmaları Dergisi, 3 (2), ss.51-68

Bal,Y.(2010). Rekabet Avantajı Yaratmada Kaynak Temelli Yaklaşım Bağlamında İnsan Kaynaklarının Rolü, Selçuk Üniversitesi İİBF Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi, 14, 267-278.

Baran,M.(2002). Bilgi Yönetimi, Yayınlanmamış Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü: İstanbul.

Baran,M.(2017). İşletmelerin Rekabet Avantajı Elde Etmesinde Büyük Veri Bilgi Yönetimi ve İş Zekası:İstanbul:Beta Yayınları

Barutçugil, İ. (2002). Bilgi Yönetimi. İstanbul: Kariyer Yayınları

Bayrak,A.,(2014). İşletmelerde Bilişim Teknolojilerinin Kullanımı ve Etkilerine İlişkin Telekomünikasyon Sektöründe Bir Firma Uygulaması, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ufuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü:Ankara.

Benitez,J. ve Ray,G. ve Henseler,J.(2018). Impact of Information Technology Infrastructure Flexibility on Mergers and Acquisitions, MIS Quarterly, 42(1), 25-43.

Bensghir, T. K. (1996). Bilgi Teknolojileri ve Örgütsel Değişim. Ankara: Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü.

Bortoluzzi,G., Chiarvesio,M., Di Maria,E. ve Tabacco,R.,(2014). Exporters Moving Toward Emerging Markets: A Resource-Based Approach, International Marketing Review, 31(5), 506-525.

Cantürk, N. ve Çiçek, H.(2016).İşletmelerde Fırsat ve Kaynak Tabanlı Yaklaşımların Rekabet Stratejisi Tercihleri İle İlişkisi: Burdur Mermer İşletmelerinde Bir Araştırma, Bartın Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi, 7(13), 95-121.

Crona, B. I., and J. N. Parker. 2012. Learning in support of governance: theories, methods, and a framework to assess how bridging organizations contribute to adaptive resource governance. *Ecology and Society*17(1): 32. <http://dx.doi.org/10.5751/ES-04534-170132>

Çağlar,M.B.,(2012). Lojistik İşletmelerinde Bilişim Teknolojilerinin Kullanımı, Müşteri Memnuniyeti ve İşletme Performansı İlişkisi: Bir Araştırma, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü: İstanbul.

Çetintaş, H.B.,(2008). Bilgi Yönetiminin Kurum Kimliğine Etkileri, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü:Konya.

Çokluk, Ö., Şekercioğlu, G. ve Büyüköztürk,Ş., (2012). Sosyal Bilimler için Çok Değişkenli İstatistik: SPSS ve LISREL Uygulamaları, 2. Baskı, Pegem Akademi, Ankara, 414

Donate,M.J. ve Sánchez,J.D.P.,(2015). The role of knowledge-oriented leadership in Knowledge Management Practices and Innovation, *Journal of Business Research*, 68,360-370.

Dur,S.(2008). Bilgi Yönetimi Altyapısı ve Bilgi Yönetimi Sürecinin Örgütsel Performans Üzerindeki Etkisi,Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü:Bolu.

Dündar,P.,Gürocak,K.(2013).Yeni İletişim Teknolojilerinin Yazılı İşletmeleri Üzerindeki Etkisini İncelemeye Yönelik Bir Araştırma.121-127

Friedrich,J., Becker,M., Kramer,F. Wirth,M. ve Schneider,M.,(2019). Incentive Design And Gamification For Knowledge Management, *Journal of Business Research*,1-12.

Garson, D. G. (2012). Testing Statistical Assumptions, North Carolina State University: Statistical Associates Publishing, Blue Book Series.18-19

Gökçe Ş.,(2006). “Bilgi çağının iş organizasyonlarında stratejik bilgi yönetimi”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi , Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü:Konya

Greiner,M.E., Böhmman,T. ve Krcmar,H.,(2007). A Strategy for Knowledge Management, *Journal of Knowledge Management*,11(6),3-15.

Grusho,A.A., Grusho,N.A., Zabezhaylo,M.I.. ve Timonina,E.E.,(2018). Automatic Control and Computer Sciences, 52(8), 1076–1079.

Güçlü,N. ve Sotirofski,K.(2006). Bilgi Yönetimi.Türk Eğitim Bilimleri Dergisi,4(4),351-373

Güleş,H.K., Bülbül, H. ve Çağlıyan, V.(2013). Bilişim Teknolojileri Kullanımının İşletme Performansına Etkisi: Küçük ve Orta Ölçekli Sanayi İşletmelerinde Bir Uygulama, Selçuk Üniversitesi İİBF Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi,1(6),61-83.

Güleş, H.K.,(2002). “Sanayi İşletmelerinde Bilişim Sistemleri Kullanımı: Sorunlar, Beklentiler ve Çözüm Önerileri”, Selçuk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Sayı:3, 93-114

Güney,N.,(2015). Bilgi Yönetiminde, Kalite Yönetim Sistemlerinin Rolü ve Bir Uygulama, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü:İstanbul.

Iddy,J.J. ve Alon,I., (2019). Knowledge Management in Franchising: A Research Agenda, Journal of Knowledge Management, 23(4),763-785.

ITL Education Solutions Limited. (2011). Introduction to Information Technology. Pearson Education India.

İraz, R., (2005). “İşletmelerde Bilgi Yönetiminin Yenilik ve Rekabet Gücü Üzerindeki Etkileri”, İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 19 (1), ss. 243-258.

Işık,M.,(2008). “Bilgi Paylaşımını Etkileyen Faktörler ve Bilgi paylaşım sürecinin Yenilikçi İş davranışına etkisi”Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi, UIİİD-IJEAS, 2018 (17. UİK Özel Sayısı):641-656 ISSN 1307-9832

Kaban,İ. ve Arslan,M.C.,(2016). Bilgi Teknolojileri Destekli Denetim Uygulamaları Kapsamında Zimmet Hilelerinin Ortaya Çıkarılması; Bankacılık Sektöründe Bir Uygulama, Ege Akademik Bakış,16(3),415-424.

Kahya, D.(2014). Bilgi Yönetimi Sürecinin Örgütsel Performansa Etkisi ve Otomotiv Sektöründe Bir Araştırma, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Bilecik Şeyh Edebali Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü: Bilecik.

Kim,S.,(2018). Improving Performance with Knowledge Management, International Conference on Civil, Mechanical and Material Engineering, Conference Proceedings 1973, <https://doi.org/10.1063/1.5041399>.

Konuşkan, Ö.(2015). Bilgi Yönetimi ve Bilgi Yönetimi Anlayışında İnsan Kaynakları Yönetimi, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi,Karabük Üniversitesi /Sakarya Üniversitesi (Ortak Program) Fen Bilimleri Enstitüsü: Zonguldak

Kumbalı, H.Ç.,(2018). Örgüt Yapısına Göre Bilgi Yönetimi Ve Örgütsel Dayanıklılık İlişkisi, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü:Denizli.

Kul,F.,(2013). Bilişim Teknolojileri Kullanımı ile Stratejik Karar Verme Arasındaki İlişki: İstanbul’da Faaliyet Gösteren 4 Ve 5 Yıldızlı Otel İşletmeleri Üzerine Bir Araştırma, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi,Düzce Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü:Düzce.

Kuzugüden, Ö.,(2011). Bilgi Çalışanlarının İnsan Kaynakları Yönetimi Uygulamalarına Yönelik Algılamalarının Örgütsel Bağlılıkları Üzerindeki Etkisi, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü: Kayseri

Lai, W. H. ve Tsen, H. C. (2013). “Exploring The Relationship between System Development Life Cycle and Knowledge Accumulation in Taiwan's IT industry”. *Expert Systems* 30 (2): 173-182.

Laudon, K.C. ve Laudon, J.S., 2006. “Management Information Systems: Managing the Digital Firm”, Ninth Edition, Prentice Hall, New Jersey, 940s.

Lee, K. C., Sangjae L. Kang, I. W. (2005). “KMPI: measuring knowledge management performance”. *Information and Management* 42: 469-482

Loebbecke,C.,Fenema,P.C. ve Powell,P.,(2016). Managing Inter-Organizational Knowledge Sharing, *Journal of Strategic Information Systems*, 25, 4–14.

Lopez, S.P., Peon, J. M.M. Camilo J.V. Ordas (2009). “Information Technology as An Enabler of Knowledge Management: An Empirical Analysis”. *Knowledge Management and Organizational Learning, Annals of Information Systems*. Ed. William R. King. New York: Springer Science+Business Media. 111-129.

Lorente,J.J.C., Díaz,A.M. ve Ros,E.M.,(2019). Information Technologies and Downsizing: Examining Their Impact on Economic Performance, *Information and Management*, 56, 526-535.

Mantymaki,M. ve Riemer,K.,(2016). Enterprice Social Networking: A Knowledge Manegement Perspective, *International Journal of Information Management*,36, 1042–1052

Mishra,D.,Akman,İ. ve Mishar,A.,(2014). Theory of Reasoned Action application for Green Information Technology, *Computers in Human Behavior*, 36, 29-40.

Nonaka, I.,“The Knowledge Creating Company”, *Harvard Business Review on Knowledge Management*, 1998.

Nowacki,R. ve Bachnik,K., (2016). Innovations within Knowledge Management, *Journal ofBusiness Research*, 69,1577–1581

Öğüt, A.,(2003) Bilgi Çağında Yönetim, Nobel Yayın dağıtım, 2.Baskı, Ankara

Öğüt, A., Güleş, Hasan <K. Akgemci, T. (2005). “Post-Endüstriyel İş Dünyasında İleri Bilişim Teknolojileri Kullanımının Örgütsel, Sektörel ve Stratejik Sinerji Üretimine Etkileri”. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* 13: 305-314.

Özgün,T.,(2015). Bilişim teknolojileri ile İşletme Stratejileri Arasındaki Uyumun Faktör Analizi Yöntemi ile Ölçülebilirliği, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü: Ankara.

Özkol,İ.,(2015). İşletmelerde Bilgi Yönetimi Uygulamalarında Bilgi Uzmanı Etkinliği, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü: Ankara.

Öztürk,İ.K.,(2009). Bilgi Yönetimi Sürecinde Bilginin Paylaşılması İle İlgili Bir Araştırma, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü: İstanbul.

Patır,S., (2009). Faktör Analizi ile Öğretim Üyesi Değerleme Çalışması, Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, C.23, S.4, S.69-86

Pınar, İ.(1994). Çevre-Teknoloji ve Örgütsel yapı etkileşiminin Sistem Yaklaşımı açısından incelenmesi ve Otomotiv Sektöründe Teknoloji-Yapı İlişkilerine Ait bir Araştırma.Sf:3-4. Yayınlanmamış Doktora Tezi.

Perez,M.J.S.,Gonzales,L.I.A. ve Gercia,M.R.,(2015). How To Encourage Social Innovations: A Resource-Based Approach, The Service Industries Journal, 35(7–8), 430–447.

Reyhanoğlu, M. ve Örs, H.(2005). Rekabette Kaynak Temelli Yaklaşımı ile Strateji Geliştirme, Parlama ve İletişim Kültürü Dergisi, 4(11), 34-43.

Santoro,G.,Virontis,D., Thrassou,A. ve Dezi,L.,(2018). The Internet of Things:Building a Knowledge Management System for Open Innovation and Knowledge Management Capacity, TechnologicalForecasting and Social Change,136,347–354.

Seçer, İ. (2013). SPSS ve LISREL ile Pratik Veri Analizi. Anı Yayıncılık. Ankara.

Senepathi, R. (2011). “Dissemination and Utilisation: Knowledge”. SCMS Journal of Indian Management 8 (2): 85-105.

Sözbilir,F.,(2013). Bilişim Teknolojileri, Bilgi Yönetimi ve İnovasyon İlişkisi: Türkiye’de Bir Alan Araştırması, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü:Kahramanmaraş

Sözbilir,F., ve Yeşil,S.,(2015). Bilişim Teknolojileri Yeterliğinin Bilgi Yönetimi Üzerindeki Etkisi: Türkiye’de Bir Alan Araştırması, Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi,13(3),18-39.

Şimşek, M. ve Akın,H.B., (2003). Teknoloji Yönetimi ve Örgütsel Değişim, Çizgi Kitabevi: Konya.

Şirin,H.,(2008). İnşaat şirketlerinde yönetim açısından bilişim (bilgi) sistemleri üzerine sektörel bir araştırma, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Yıldız Teknik Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü: İstanbul.

Tekin,M.,Zerenler,M. Ve Bilge,A.,(2005). Bilişim Teknolojileri Kullanımının İşletme Performansına Etkileri: Lojistik Sektöründe Bir Uygulama, İstanbul Ticaret Üniversitesi Fen Bilimleri Dergisi, 4(8),.115-129.

Tippins, M. J. Sohi, R. S. (2003). "IT Competency and Firm Performance: Is Organizational Learning A Missing Link?". Strategic Management Journal 24 (8): 745-761.

Tunç, B.(2017). Yönetimde Yeni Yaklaşımlar "Örgütsel Bilgi Yönetimi" (Ed. H.B.Memduhoğlu ve K.Yılmaz), Pegem Akademi:Ankara.

Türkmen, İ, Yılmaz, H.(2019). Stratejik Girişimcilik ve Bilgi Yönetimi Performansı Arasındaki İlişki: Bilişim 500 Şirketlerinde Bir Araştırma, Journal of Yasar University, 14(53), 1-12.

Tokcan, H. (2015). Bilginin Üretimi Ve Kullanımı Açısından Bilgi Yönetimi:Üniversitede Akademik Yöneticilerin bilgi Yönetimi Algıları Üzerine Bir Uygulama. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Kırıkkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü :Kırıkkale.

Yıldırım E., (2012). "Müşteri ilişkileri yönetiminde bilgi yönetimi ve teknoloji desteği ile CRM analizi", Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi Haliç Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü:İstanbul

Yılmaz, M.,(2009). Enformasyon ve Bilgi Kavramları Bağlamında Enformasyon Yönetimi ve Bilgi Yönetimi, Ankara Üniversitesi Dil ve Tarih-Coğrafya Fakültesi Dergisi 49(1), 95-118.

Uzgur,B.Ç. ve Aykaç,N.(2016). Bilişim Teknolojileri ve Yazılım Dersi Öğretim Programının Öğretmen Görüşlerine Göre Değerlendirilmesi (Ege Bölgesi Örneği), Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi,13(34),273-297.

Woreta, S.A., Kebede, Y. Zegeye, D.T. (2013). "Knowledge And Utilization of Information Communication Technology (ICT) among Health Science Students at The University of Gondar, North Western Ethiopia". BMC Medical Informatics and Decision Making 13 (31): 17.

Zorlu,A.E.,(2018). Impact Of Information Technology Capability On Finance Firms' Performance, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi,Bahçeşehir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü :İstanbul.

Ek:1 ANKET SORULARI FORMU

Aşağıda yer alan anket formu ‘‘Bilişim Teknolojileri Yeterliğinin İşletmelerin Bigi Yönetimi Üzerindeki Etkisi’’ni belirlemek üzere İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans çalışmasında kullanılmak üzere veri toplanması amacı ile iletilmektedir.Bilimsel amaç dışında kesinlikle kullanılmayacaktır.Katkılarınız için teşekkür ederim.

1- Lütfen sizin için en uygun cevabı işaretleyiniz.

DEMOGRAFİK BİLGİLER							
1	Cinsiyetiniz	Erkek ()	Kadın ()				
2	Yaşınız	18-25 ()	26-30 ()	31-40 ()	41-50 ()	51-60 ve üzeri ()	
3	Öğrenim Durumunuz	İlköğretim ()	Ortaöğretim ()	Önlisans ()	Lisans ()	Yüksek Lisans ()	Doktora ()
4	Çalışmakta Olduğunuz İşletme	BORSA İSTANBUL	TAKASBANK	MERKEZİ KAYIT KURULUŞU			
5	İşletmede Pozisyonunuz	Teknisyen/Tekniker /Teknik/Görevli ()	Mühendis/Uzman /Başuzman ()	Şef/Md.Yard./ Servis Yöneticisi/ Orta kademe Yönetici ()	Direktör/ Müdür ()	Diğer ()	
6	Bu İşletmedeki Hizmet Süreniz	1 yıldan az ()	1-5 ()	6-10 ()	11-15 ()	16 ve Üstü ()	

Bilişim Teknolojileri Yeterliği Ölçeği Soruları

SORU NO	Bilişim Teknolojileri Bilgisi(BTB)	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Ne katılıyor-Ne Katılmıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
1	Genel olarak, teknik destek personelimiz bilgisayar tabanlı sistemler konusunda bilgilidir.	()	()	()	()	()
2	İşletmemiz yüksek derecede bilgisayar tabanlı teknik uzmanlığa sahiptir	()	()	()	()	()
3	İşletmemiz bilgisayar tabanlı yenilikler konusunda bilgi sahibidir	()	()	()	()	()
4	İşletmemiz müşterilerimiz ile bilgisayar tabanlı iletişim bağları geliştirmek ve sürdürmek için (yeterli) bilgiye sahiptir.	()	()	()	()	()
Bilişim Teknolojileri Uygulamaları(BTU)						
5	İşletmemiz, bilgisayar tabanlı sistemler aracılığıyla müşterilerimiz hakkında piyasa bilgileri toplama ve analiz etme konusunda gerekli yeteneğe sahiptir.	()	()	()	()	()
6	İşletmemizde rutin olarak dış veri tabanlarındaki pazar bilgilerine erişmek için bilgisayar tabanlı sistemler kullanılır.	()	()	()	()	()
7	İşletmemiz internet (on-line) kaynaklardan müşteri bilgileri toplamak için prosedürler oluşturdu	()	()	()	()	()
8	İşletmemiz müşteri ve pazar bilgilerini analiz için bilgisayar tabanlı sistemler kullanır	()	()	()	()	()
9	İşletmemiz, müşteri bilgilerini yönetmek için sık sık karar destek sistemleri kullanır	()	()	()	()	()
10	İşletmemiz müşterileri ile ilgili bilgi edinme, depolama ve işleme için bilgisayar tabanlı sistemlere dayalı çalışır	()	()	()	()	()
Bilişim Teknolojileri Araçları(BTA)						
11	İşletmemizin resmi bir Bilgi Yönetim Sistemi vardır	()	()	()	()	()
12	İşletmemizin, bilgi teknolojilerinden sorumlu bir yönetici istihdam eder	()	()	()	()	()
13	İşletmemiz her yıl yeni bilgi teknolojisi, donanım ve yazılım fonuna önemli bir miktar bütçe ayırır	()	()	()	()	()
14	İşletmemiz ihtiyaç duyulduğunda özel yazılım uygulamaları oluşturur	()	()	()	()	()
15	İşletmemizin mensupları birbirlerine bilgisayar ağı ile bağlanırlar	()	()	()	()	()

Bilgi Yönetimi Ölçeği Soruları						
SORU NO	Bilginin Kullanımı(BK)	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Ne katılıyor-Ne Katılmıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
16	İşletmemizin araştırma ve eğitim programı vardır	()	()	()	()	()
17	Organizasyon çapında bilgi ve enformasyon kullanılarak takım çalışması teşvik edilir	()	()	()	()	()
18	İşlerimizin yapılmasını kolaylaştırmak için elektronik veri değişimi yoğun bir şekilde kullanılır	()	()	()	()	()
19	İşletmemizde, yeni fikir önerileri için teşvik ve yan haklar vardır	()	()	()	()	()
20	İşletmemizde, bilgi paylaşımını teşvik eden bir kültür vardır	()	()	()	()	()
Bilgi Toplama(BT)						
21	İşletmemizde, görevler yerine getirilirken iş akış şemaları vardır ve kullanılır	()	()	()	()	()
22	İşletmemizde, işe başlamadan önce şirket veritabanına başvururuz	()	()	()	()	()
23	Biz yeni iş tasarım ve geliştirme üzerine uzmanlaşmaya çalışırız	()	()	()	()	()
24	İşletmemizde iş ile ilgili yasal kurallar ve politikalar izlenmeye çalışılır	()	()	()	()	()
25	İşletmemizde iş için gereken bilgiyi elde etmek için müşteri ve iş ile ilgili veritabanlarında kapsamlı bir şekilde araştırma yapılır	()	()	()	()	()
26	İşletmemizde işler için gerekli bilgiler belgelenir (arşivlenir)	()	()	()	()	()
27	İşletmemizde verilen eğitimin kazanımları özetlenip saklanır	()	()	()	()	()
28	İşletmemizde sistematik bir şekilde iş için gerekli bilgi yönetebilir ve daha sonra kullanımı için saklanabilir	()	()	()	()	()
Bilgi Paylaşımı(BP)						
29	İşletmemizde, işler için gerekli enformasyon ve bilgi paylaşılır	()	()	()	()	()
30	Firmamızda, enformasyon ve bilgi paylaşarak işlerde etkinlik artırılır	()	()	()	()	()
31	Firmamızda enformasyon ve bilgi paylaşmak için, intranet (firma içi internet ağı) ve elektronik bülten panoları gibi, bilgi sistemleri geliştirildi	()	()	()	()	()
32	Firmamızda enformasyon ve bilgilerin diğer ekiplerle paylaşılması desteklenir	()	()	()	()	()

Ek 2: BİLİŞİM TEKNOLOJİLERİ YETERLİĞİ VE BİLGİ YÖNETİMİNE YÖNELİK ELDE EDİLEN ORTALAMA VE STANDART SAPMA DEĞERLERİ

Bilişim Teknolojileri Yeterliği” Ölçeğine Yönelik Elde Edilen Sonuçlar

Genel olarak, teknik destek personelimiz bilgisayar tabanlı sistemler konusunda bilgilidir.				
	n	%	Ort.	SS
Kesinlikle katılmıyorum	5	1.9	4.07	0.887
Katılmıyorum	9	3.3		
Kararsızım	40	14.9		
Katılıyorum	124	46.1		
Kesinlikle katılıyorum	91	33.8		
Toplam	269	100.0		
İşletmemiz yüksek derecede bilgisayar tabanlı teknik uzmanlığa sahiptir.				
	n	%	Ort.	SS
Kesinlikle katılmıyorum	8	3.0	4.01	1.017
Katılmıyorum	17	6.3		
Kararsızım	38	14.1		
Katılıyorum	107	39.8		
Kesinlikle katılıyorum	99	36.8		
Toplam	269	100.0		
İşletmemiz bilgisayar tabanlı yenilikler konusunda bilgi sahibidir.				
	n	%	Ort.	SS
Kesinlikle katılmıyorum	10	3.7	3.99	1.004
Katılmıyorum	11	4.1		
Kararsızım	43	16.0		
Katılıyorum	112	41.6		
Kesinlikle katılıyorum	93	34.6		
Toplam	269	100.0		
İşletmemiz müşterilerimiz ile bilgisayar tabanlı iletişim bağları geliştirmek ve sürdürmek için (yeterli) bilgiye sahiptir.				
	n	%	Ort.	SS
Kesinlikle katılmıyorum	7	2.6	4.09	0.938
Katılmıyorum	7	2.6		
Kararsızım	44	16.4		
Katılıyorum	108	40.1		

Kesinlikle katılıyorum		103	38.3		
Toplam		269	100.0		
İşletmemiz. bilgisayar tabanlı sistemler aracılığıyla müşterilerimiz hakkında piyasa bilgileri toplama ve analiz etme konusunda gerekli yeteneğe sahiptir.					
		n	%	Ort.	SS
	Kesinlikle katılmıyorum	9	3.3	3.77	1.018
	Katılmıyorum	23	8.6		
	Kararsızım	54	20.1		
	Katılıyorum	118	43.9		
	Kesinlikle katılıyorum	65	24.2		
	Toplam	269	100.0		
İşletmemizde rutin olarak dış veri tabanlarındaki pazar bilgilerine erişmek için bilgisayar tabanlı sistemler kullanılır.					
		n	%	Ort.	SS
	Kesinlikle katılmıyorum	12	4.5	3.74	1.083
	Katılmıyorum	23	8.6		
	Kararsızım	61	22.7		
	Katılıyorum	101	37.5		
	Kesinlikle katılıyorum	72	26.8		
	Toplam	269	100.0		
İşletmemiz internet (on-line) kaynaklardan müşteri bilgileri toplamak için prosedürler oluşturdu.					
		n	%	Ort.	SS
	Kesinlikle katılmıyorum	18	6.7	3.41	1.144
	Katılmıyorum	38	14.1		
	Kararsızım	80	29.7		
	Katılıyorum	82	30.5		
	Kesinlikle katılıyorum	51	19.0		
	Toplam	269	100.0		
İşletmemiz müşteri ve pazar bilgilerini analiz için bilgisayar tabanlı sistemler kullanır					
		n	%	Ort.	SS
	Kesinlikle katılmıyorum	11	4.1	3.71	1.092
	Katılmıyorum	30	11.2		
	Kararsızım	55	20.4		
	Katılıyorum	104	38.7		
	Kesinlikle katılıyorum	69	25.7		
	Toplam	269	100.0		

İşletmemiz, müşteri bilgilerini yönetmek için sık sık karar destek sistemleri kullanır.				
	n	%	Ort.	SS
Kesinlikle katılmıyorum	14	5.2	3.53	1.091
Katılmıyorum	30	11.2		
Kararsızım	79	29.4		
Katılıyorum	92	34.2		
Kesinlikle katılıyorum	54	20.1		
Toplam	269	100.0		
İşletmemiz müşterileri ile ilgili bilgi edinme, depolama ve işleme için bilgisayar tabanlı sistemlere dayalı çalışır.				
	n	%	Ort.	SS
Kesinlikle katılmıyorum	9	3.3	3.92	1.060
Katılmıyorum	23	8.6		
Kararsızım	39	14.5		
Katılıyorum	107	39.8		
Kesinlikle katılıyorum	91	33.8		
Toplam	269	100.0		
İşletmemizin resmi bir Bilgi Yönetim Sistemi vardır.				
	n	%	Ort.	SS
Kesinlikle katılmıyorum	5	1.9	4.22	0.977
Katılmıyorum	17	6.3		
Kararsızım	24	8.9		
Katılıyorum	91	33.8		
Kesinlikle katılıyorum	132	49.1		
Toplam	269	100.0		
İşletmemiz, bilgi teknolojilerinden sorumlu bir yönetici istihdam eder.				
	n	%	Ort.	SS
Kesinlikle katılmıyorum	11	4.1	4.29	1.014
Katılmıyorum	7	2.6		
Kararsızım	23	8.6		
Katılıyorum	79	29.4		
Kesinlikle katılıyorum	149	55.4		
Toplam	269	100.0		

İşletmemiz her yıl yeni bilgi teknolojisi, donanım ve yazılım fonuna önemli bir miktar bütçe ayırır.				
	n	%	Ort.	SS
Kesinlikle katılmıyorum	8	3.0	3.93	1.032
Katılmıyorum	16	5.9		
Kararsızım	57	21.2		
Katılıyorum	94	34.9		
Kesinlikle katılıyorum	94	34.9		
Toplam	269	100.0		
İşletmemiz ihtiyaç duyulduğunda özel yazılım uygulamaları oluşturur.				
	n	%	Ort.	SS
Kesinlikle katılmıyorum	8	3.0	4.06	1.035
Katılmıyorum	15	5.6		
Kararsızım	43	16.0		
Katılıyorum	90	33.5		
Kesinlikle katılıyorum	113	42.0		
Toplam	269	100.0		
İşletmemizin mensupları birbirlerine bilgisayar ağı ile bağlanırlar.				
	n	%	Ort.	SS
Kesinlikle katılmıyorum	6	2.2	4.35	0.908
Katılmıyorum	8	3.0		
Kararsızım	20	7.4		
Katılıyorum	87	32.3		
Kesinlikle katılıyorum	148	55.0		
Toplam	269	100.0		

Bilgi Yönetimi Ölçeğine Yönelik Elde Edilen Sonuçlar

İşletmemizin araştırma ve eğitim programı vardır					
		n	%	Ort.	SS
	Kesinlikle katılmıyorum	14	5.2	3.75	1.123
	Katılmıyorum	21	7.8		
	Kararsızım	63	23.4		
	Katılıyorum	90	33.5		
	Kesinlikle katılıyorum	81	30.1		
	Toplam	269	100.0		
Organizasyon çapında bilgi ve enformasyon kullanılarak takım çalışması teşvik edilir.					
		n	%	Ort.	SS
	Kesinlikle katılmıyorum	13	4.8	3.66	1.133
	Katılmıyorum	31	11.5		
	Kararsızım	62	23.0		
	Katılıyorum	91	33.8		
	Kesinlikle katılıyorum	72	26.8		
	Toplam	269	100.0		
İşlerimizin yapılmasını kolaylaştırmak için elektronik veri değişimi yoğun bir şekilde kullanılır					
		n	%	Ort.	SS
	Kesinlikle katılmıyorum	8	3.0	3.88	1.000
	Katılmıyorum	14	5.2		
	Kararsızım	62	23.0		
	Katılıyorum	103	38.3		
	Kesinlikle katılıyorum	82	30.5		
	Toplam	269	100.0		
İşletmemizde yeni fikir önerileri için teşvik ve yan haklar vardır.					
		n	%	Ort.	SS
	Kesinlikle katılmıyorum	30	11.2	3.42	1.266
	Katılmıyorum	31	11.5		
	Kararsızım	66	24.5		
	Katılıyorum	81	30.1		
	Kesinlikle katılıyorum	61	22.7		
	Toplam	269	100.0		
İşletmemizde, bilgi paylaşımını teşvik eden bir kültür vardır.					
		n	%	Ort.	SS
	Kesinlikle katılmıyorum	25	9.3		
	Katılmıyorum	27	10.0		

	Kararsızım	57	21.2	3.55	1.132
	Katılıyorum	94	34.9		
	Kesinlikle katılıyorum	66	24.5		
	Toplam	269	100.0		
İşletmemizde, görevler yerine getirilirken iş akış şemaları vardır ve kullanılır.					
		n	%	Ort.	SS
	Kesinlikle katılmıyorum	12	4.5	3.86	1.132
	Katılmıyorum	24	8.9		
	Kararsızım	50	18.6		
	Katılıyorum	88	32.7		
	Kesinlikle katılıyorum	95	35.3		
	Toplam	269	100.0		
İşletmemizde, işe başlamadan önce şirket veri tabanına başvururuz.					
		n	%	Ort.	SS
	Kesinlikle katılmıyorum	15	5.6	3.45	1.141
	Katılmıyorum	40	14.9		
	Kararsızım	78	29.0		
	Katılıyorum	80	29.7		
	Kesinlikle katılıyorum	56	20.8		
	Toplam	269	100.0		
Biz yeni iş tasarım ve geliştirme üzerine uzmanlaşmaya çalışırız.					
		n	%	Ort.	SS
	Kesinlikle katılmıyorum	12	4.5	3.72	1.069
	Katılmıyorum	22	8.2		
	Kararsızım	63	23.4		
	Katılıyorum	104	38.7		
	Kesinlikle katılıyorum	68	25.3		
	Toplam	269	100.0		
İşletmemizde iş ile ilgili yasal kurallar ve politikalar izlenmeye çalışılır.					
		n	%	Ort.	SS
	Kesinlikle katılmıyorum	6	2.2	4.14	0.949
	Katılmıyorum	13	4.8		
	Kararsızım	29	10.8		
	Katılıyorum	109	40.5		
	Kesinlikle katılıyorum	112	41.6		
	Toplam	269	100.0		

İşletmemizde iş için gereken bilgiyi elde etmek için müşteri ve iş ile ilgili veritabanlarında kapsamlı bir şekilde araştırma yapılır.				
	n	%	Ort.	SS
Kesinlikle katılmıyorum	7	2.6	3.71	1.032
Katılmıyorum	24	8.9		
Kararsızım	79	29.4		
Katılıyorum	89	33.1		
Kesinlikle katılıyorum	70	26.0		
Toplam	269	100.0		
İşletmemizde işler için gerekli bilgiler belgelenir (arşivlenir).				
	n	%	Ort.	SS
Kesinlikle katılmıyorum	6	2.2	4.27	0.932
Katılmıyorum	8	3.0		
Kararsızım	30	11.2		
Katılıyorum	89	33.1		
Kesinlikle katılıyorum	136	50.6		
Toplam	269	100.0		
İşletmemizde (verilen) eğitimin kazanımları özetlenip saklanır.				
	n	%	Ort.	SS
Kesinlikle katılmıyorum	12	4.5	3.70	1.094
Katılmıyorum	24	8.9		
Kararsızım	69	25.7		
Katılıyorum	92	34.2		
Kesinlikle katılıyorum	72	26.8		
Toplam	269	100.0		
İşletmemizde sistematik bir şekilde iş için gerekli bilgi yönetebilir ve daha sonra kullanımı için saklanabilir.				
	n	%	Ort.	SS
Kesinlikle katılmıyorum	12	4.5	3.91	1.075
Katılmıyorum	18	6.7		
Kararsızım	42	15.6		
Katılıyorum	107	39.8		
Kesinlikle katılıyorum	90	33.5		
Toplam	269	100.0		
İşletmemizde, işler için gerekli enformasyon ve bilgi paylaşılır.				
	n	%	Ort.	SS
Kesinlikle katılmıyorum	11	4.1	3.86	1.032
Katılmıyorum	15	5.6		
Kararsızım	54	20.1		
Katılıyorum	111	41.3		

	Kesinlikle katılıyorum	78	29.0		
	Toplam	269	100.0		
İşletmemizde, enformasyon ve bilgi paylaşılarak işlerde etkinlik artırılır.					
		N	%	Ort.	SS
	Kesinlikle katılmıyorum	9	3.3	3.83	1.015
	Katılmıyorum	17	6.3		
	Kararsızım	60	22.3		
	Katılıyorum	108	40.1		
	Kesinlikle katılıyorum	75	27.9		
	Toplam	269	100.0		
İşletmemizde enformasyon ve bilgi paylaşmak için, intranet (firma içi internet ağı ve elektronik bülten panoları gibi) bilgi sistemleri geliştirildi.					
		N	%	Ort.	SS
	Kesinlikle katılmıyorum	8	3.0	4.03	1.016
	Katılmıyorum	13	4.8		
	Kararsızım	48	17.8		
	Katılıyorum	95	35.3		
	Kesinlikle katılıyorum	105	39.0		
	Toplam	269	100.0		
İşletmemizde enformasyon ve bilgilerin diğer ekiplerle paylaşılması desteklenir.					
		N	%	Ort.	SS
	Kesinlikle katılmıyorum	10	3.7	3.85	1.034
	Katılmıyorum	13	4.8		
	Kararsızım	68	25.3		
	Katılıyorum	95	35.3		
	Kesinlikle katılıyorum	83	30.9		
	Toplam	269	100.0		