

PAPER DETAILS

TITLE: Bilgi Yönetimi, Çevre, Teknoloji ve Örgütsel Performans İlişkileri

AUTHORS: A Ender ALTUNOGLU,Basak Dogan

PAGES: 21-37

ORIGINAL PDF URL: <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/402541>

Bilgi Yönetimi, Çevre, Teknoloji ve Örgütsel Performans İlişkileri

The relationships between knowledge management, environment, technology and organizational performance

A.Ender ALTUNOĞLU¹, aealtunoglu@yahoo.com

Başak DOĞAN², basakcataloglu@gmail.com

Geliş Tarihi/Received: 21.10.2013; Kabul Tarihi/Accepted: 22.11.2013

Bu çalışmanın amacı, örgütlerde bilgi yönetimini etkileyen etmenler ile örgüt performansı arasındaki ilişkiyi belirlemektir. Araştırma kapsamında bilgi yönetimi nedir, örgütlerde bilgi yönetimini etkileyen etmenler nelerdir, örgütlerde bilgi yönetiminin uygulanması ile örgüt performansı arasında nasıl bir ilişki vardır gibi sorulara cevap aranmaya çalışılmıştır. Bu doğrultuda organizasyon çevresi ve kullanılan teknoloji değişkenleri incelenmiştir. Uygulama kısmında ise, bilgi yönetimi uygulamaları ile örgüt performansı ilişkisini ölçmeye yönelik bir saha çalışması yapılmıştır. Sivil Toplum Kuruluşları'na uygulanan anket çalışmasıyla, Sivil Toplum Kuruluşları örneğinde ve özelinde, Türkiye'de bilgi yönetimi uygulayan örgütlerin performanslarında meydana gelen değişimler değerlendirilmeye çalışılmıştır. Araştırma sonuçlarına göre çevre belirsizliğinin yüksek ve teknolojik değişimlerin yoğun olduğu ortamlarda bilgi yönetimi uygulamalarının örgüt performansını artırabileceği sonucuna varılmıştır.

The aim of this research, is to determine the relationship between knowledge management and organizational performance. Within the scope of the research, an answer is sought for the questions like what is knowledge management, what are the factors effecting knowledge management in organizations, what relationships between implementation of knowledge management cause and organizational performance exists. In this sense, organizational environment and technology used factors are investigated. A field study is conducted for measuring the relationship between knowledge management implementations and organizational performance. A questionnaire is conducted on Non-Governmental Organizations and by studying Non-Governmental Organizations, changes on the performance of organizations that implement knowledge management are evaluated. According to the findings, it is concluded that knowledge management practices that organizations face with high environmental uncertainty and technological change may result in increase in organizational performance.

Anahtar kelimeler: Bilgi Yönetimi, Örgüt Performansı, Çevre, Teknoloji

Keywords: Knowledge Management, Organizational Performance, Environment, Technology

Jel Kodları: M10, M15

Jel Codes: M10, M15

¹ Yrd.Doç.Dr., Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi, Fethiye İşletme Fakültesi Öğretim üyesi (Yazışılan yazar/Corresponding author)

² Öğr.Gör.Dr., Adnan Menderes Üniversitesi, Nazilli Meslek Yüksekokulu Öğretim Görevlisi

1. GİRİŞ

Günümüzde örgütlerin çevre koşullarında çok hızlı değişimler yaşanmaktadır. Teknolojinin sürekli olarak değişmesi, geleceğin öngörülebilirliğinin azalması, dünyanın giderek küresel hale gelmesi gibi durumlar sonucu, örgütlerin bilgiye duydukları ihtiyaç artmaktadır. Çünkü bilgiye sahip olan, daha da önemlisi doğru bilgiyi doğru zamanda kullanabilen örgütler, rakiplerine göre daha avantajlı olacaklardır. Küresel rekabet ve değişme, iş dünyasının şeklini değiştirmiş, bütün örgütlerin üzerinde önemli bir baskı oluşturmıştır. Bu baskı neticesinde örgütler, bilgi yönetiminden elde edilebilecek uzun vadeli rekabet avantajını sağlamak için, iç ve dış bilgi kaynaklarına etkili bir biçimde erişilmesinin ve bu bilgi kaynaklarının kullanılmasının kaçınılmaz olduğunu kabul etmişlerdir.

Başarılı örgütler, çevre ile daha uyumlu hale gelmek için stratejilerini değiştirebilenlerdir. Bu süreçte yöneticilerin karar ve eylemleri örgüt ve çevresi arasında uyumun sağlanması için anahtar etmendir. Dolayısıyla, yöneticilerin bilgi kapasitesinin, örgütün rekabet yeteneği üzerinde güçlü bir etki yaratması istenir (Goll vd., 2007: 161). Çevresel belirsizlikler ne kadar fazla ise, karar vermek o kadar zorlaşmaktadır ve bilgiye duyulan ihtiyaç o kadar artmaktadır (Goll vd., 2007: 164). Sistem yaklaşımı açısından bakıldığında örgütler, dışsal özelliklerin örgütün içsel süreçlerini etkilediği bir açık sistem içinde varlıklarını sürdürmektedirler (Moffett vd., 2003: 7). Bu nedenle, örgütlerin makro çevresindeki değişiklikler örgütleri etkilemektedir.

Bilgi yönetimi, etkinliği artırmak amacıyla, örgüt içinde bilginin elde edilmesi, kullanımı ve aktarımı için strateji geliştirmeyi amaçlar. Bu da bilgi kaynaklarını çeşitli hale getirmek ve bilgi neredeyse onu elde etmekle ilgilidir. Bu bağlamda teknoloji, hem bilgi yönetimi için katkıda bulunmakta hem de bilgi yönetiminin uygulanmasını mümkün kılmaktadır (Moffett vd., 2003: 8). Teknolojinin gelişmesi, ekonomiye yönelik bilginin hızla iletilmesinin sağlanması gibi etkilerle oluşan küreselleşme, uluslararası rekabeti yaygınlaştırmış ve bu rekabette avantaj, bilgi endüstrilerine ve bilgi çalışanlarına önem veren işletmelere geçmiştir (Alkan, 2003: 124). Teknoloji, bilgi yönetimi uygulamalarının her aşamasının başarıyla gerçekleşmesini sağlayan temel güçlerden biri olmaktadır. Özellikle İnternet ve intranet, bilgi yönetimi uygulamalarının tipik teknoloji araçlarıdır (Alkan, 2003: 130).

Çalışmada öncelikle bilgi kavramı açıklanmış, örgütsel bilgi ve bilgi yönetimi olguları incelenmiştir. Bilgi yönetimi ile ilişkili olduğu düşünülen organizasyon çevre ve teknoloji değişkenleri açıklanmış ve beklenen ilişkiler ortaya konulmuştur. Uygulama bölümünde ise, Sivil Toplum Kuruluşları'na yönelik yapılan anket çalışması açıklanmış, elde edilen veriler analiz edilmiş ve bulgular değerlendirilmiştir.

2. BİLGİ YÖNETİMİ

Küreselleşmenin etkisiyle, insanların ve toplumların ekonomik, sosyal ve kültürel hayatlarını sistemli bir biçimde değiştiren, bilgiye dayalı yani bir yapılanma süreci ortaya çıkmaktadır (Thurow, 2000: 20). Bu yeni yapılanma farklı yazarlar tarafından, “sanayi ötesi toplum”, “bilgi toplumu”, “bilgi ekonomisi” gibi farklı kavramlarla ifade edilmektedir (Zaim, 2005: 7).

Günümüzde bilgi, hammadde, sermaye ve işgücünden oluşan geleneksel üretim etmenlerinden daha önemli bir hale gelmekte ve stratejik bir kaynak olarak kabul edilmektedir (Durna, 2005: 74). Geleneksel üretim etmenleri ortadan kalkmış değildir, ancak,

bilgiyle kolay elde edilebilecek unsurlar haline gelip ikinci plana düştüğünden (Serpek, 2003: 8), bilgi, anlamlı tek kaynak olma özelliğine sahiptir. Dolayısıyla geleneksel ekonomilerde hammadde, sermaye ve işgücü üretimin temel etmenleriyken, bilgi tabanlı ekonomide bilgi, rekabette avantaj sağlayan, üretimin ve yönetimin en öncelikli etmeni olmuştur (Uit Beijerse, 1999: 95; Akgün ve Keskin, 2003: 175).

Bilgi yönetimi, bilgiyi edinmek, bilgiyi kullanmak ve bilgiyi tekrar kullanmak için gerekli işlemleri yapmak ve yeni koşullara uyum sağlayacak şekilde mevcut bilgilerimizi uyarlamak ile ilgili bir süreçtir. Bu açıdan bakıldığında bilgi yönetiminin amacı, bilginin birden fazla kişinin (örgütün, toplumun vb.) kullanabilmesine elverişli, yani paylaşılabılır bir hale getirilmesidir (Aktan ve Vural, 2005: 1). Bilgi yönetimi bir bilgi çağı kavramıdır. Bilgi toplumunun ekonomi alanındaki dönüşüm sürecini başlatan yani ekonominin ve küreselleşmeyi iş dünyasına taşıyan e-iş olgusunun bir sonucu olarak ortaya çıkmıştır. 1990'ların ortalarından bu yana bilgi ve iletişim teknolojileri ile bilgi ağlarının ekonomi alanında kullanılması yeni ekonominin ortaya çıkmasına, iş dünyasında bir dizi değişikliğin yaşanmasına, yeni kavram ve işlemlerin doğmasına yol açmıştır. Bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılması sonucunda bilginin üretimin temel değişkeni olmasına, tedarik-üretim-dönüşüm ve pazarlama işlemlerinin en hızlı biçimde yapılmasına, ekonomik bilgilerin ağlar aracılığı ile yaygınlaşarak küreselleşmenin temelini oluşturmaya, ekonomik süreçlerde araçların kalkmasına, yenilik yoğun ekonominin doğmasına, bireylerin açık ve örtük bilgisinin ekonomik işlemler ve örgütler açısından katma değer olarak kabul edilmesine ve tüketicinin üreticiye geri beslemeyi daha hızlı ve yoğun biçimde ulaştırabilmesine imkân veren, rekabet yeteneği yoğun ve hızlı, birey temelli ekonomik düzenin doğması mümkün olmuştur (Şendoğdu, 2005: 66). Bununla birlikte örgütün pazar değerini oluşturan unsurlar içinde klasik bilanço yapısında "görünmeyen değerler" in büyük payı olduğu, bilginin ve entelektüel sermayenin stratejik düzeyde ele alınması gerektiği ortaya çıkmıştır (Serpek, 2003: 64).

Örgütlerde bilgi yönetimi uygulamalarını etkileyen pek çok etmen vardır. Literatürdeki çalışmalar incelendiğinde "Durumsallık Teorisi" çerçevesinde işletmelerin bilgi yönetimi düzeyini etkileyen içsel ve dışsal bazı faktörlerin incelendiği görülmektedir. Örneğin yapılan çalışmaların birinde hızla değişen çevresel koşullar ve teknolojik imkânlar, yeni çağın en temel niteliklerinin sürekli değişme, sürekli dönüşüm ve sürekli gelişim olmasını gerektirdiği ifade edilmektedir. Dolayısıyla, hızla değişen çevresel koşullara ve teknolojik imkânlarla karşı hazırlılık ve bu koşulların denetim altına alınması, bilgi çağında, örgütlerin kritik konuları arasında sayılmaktadır. Bilgi çağında, gerek örgütsel, gerekse bireysel düzeyde bilgiye değer verme ve sürekli öğrenme ilkelerinin önemi vurgulanmaktadır (Öğüt, 2001: 7). Bir diğer araştırma ise, "piyasalar değiştiğinde, teknolojik gelişmeler arttığında, rakipler fazlaştığında ve ürünler neredeyse bir gecede eskidiğinde başarılı olan örgütlerin, istikrarlı biçimde yeni bilgi üretebilen, bu bilgiyi örgütün her yerine geniş ölçüde yayabilen, yeni teknolojilerde ve ürünlerde hızla kullanabilen örgütler olacağını" (Nonaka, 1999: 30) ifade etmektedir. Tek bir doğru yoktur, duruma göre değişir ilkesinden yola çıkan durumsallık teorisinin ışığı altında bu çalışma, örgütlerdeki bilgi yönetimi uygulama seviyeleri ve uğraşlarının işletmenin faaliyette bulunduğu ortama göre değişebileceğini savunmaktadır. İncelenen değişkenler ise literatürde de bazı çalışmalarca incelenen çevre (Cohen, 2001; Malhotra, 2006; Moffett vd., 2003 ; Goll vd., 2007) ve teknoloji (Moffett vd.,

2003; Alkan, 2003; Tiryaki, 2005; Ada, 2007) değişkenleri olarak ele alınmıştır. Bu çalışmalar genel itibariyle, örgüt üzerinde önemli etkileri olan çevresel değişimlerin bilgi yönetimi uygulamalarını etkilediğine; ve teknolojinin çevre ile olan bilgi alışverişinin etkinliği üzerinde etkisi olduğuna vurgu yapmaktadır. Bu nedenle çevre ve teknoloji, bu çalışmada incelenen değişkenler olarak seçilmiştir.

3. İNCELENEN DEĞİŞKENLER

3.1. Çevre

Çevre, faaliyet halindeki örgütü, fiili ve potansiyel olarak etkileyen tüm etmenleri temsil eder (Naktiyok ve Bayrak Kök, 2006: 82). Bir örgütün çevresi, iç çevre ve dış çevre olmak üzere iki grupta incelenebilir. İç çevre, örgütü doğrudan etkileyen ve karşılığında örgüt faaliyetlerinden doğrudan etkilenen etmenlerden oluşur (Karalar, 2003: 27). Örgütte faaliyetleri yürütenler, yönetenler, örgüt kültürü, örgüt yapısı gibi unsurlar, örgütün iç çevresinde yer almaktadır.

Örgütlerin dış çevresiyle ilgili yapılan çalışmalar incelendiğinde, dış çevrenin gerçek dış çevre, algılanan dış çevre ve uygulama çevresi olarak sınıflandırıldığı görülmektedir (Taşkıran, 2003: 36). Bir örgütün gerçek dış çevresi, örgüt dışında yer alan etken ve koşulların tamamından oluşur. Rakipler, diğer örgütler, genel ekonomik çevre, hukuki çevre, politik çevre gibi pek çok etmeni barındıran bu çevre, örgütün faaliyetlerini sürdürürken sürekli olarak etkileşim halinde bulunduğu çevredir. Ancak, gerçek dış çevre etmenlerinin her zaman olduğu gibi algılanamaması durumu söz konusu olduğundan, algılanan dış çevre kavramından söz etmek gerekmektedir. Örgütü yöneten ve yönlendiren kişiler, aynı çevre etmenleri hakkında farklı düşüncelere ve farklı algılamalara sahip olabilirler. Dolayısıyla, örgütteki uygulamaları şekillendiren, büyük ölçüde algılanan dış çevre olmaktadır. Uygulama çevresi ise, örgütü yönetenlerin algılanan çevre içinde tercih ettiği alanı ifade eder. Bu kavram, örgütün gerçek ve algılanan çevre alanının tamamına yönelik olarak faaliyette bulunamayacağından hareketle geliştirilmiştir.

Varlıklarını sürdürmeleri ve gelişmeleri için çevrelerine bağımlı olan örgütler, çevresel etmenlerdeki hareketlilikten etkilenmektedirler. Çünkü çevresel etmenlerin kendileri de belirsiz bir ortam oluşturabilecekleri gibi, örgüt içindeki belirsizlik derecesini de etkileyeceklerdir (Naktiyok, 2000: 202). Bu nedenle çevresel belirsizliğin örgütler için üzerinde durulması çok önemli bir durum olduğu herkesçe kabul edilmektedir.

Cohen'e (2001: 19) göre, çevresel belirsizliğin örgütlere etkisi, özellikle bilgi toplama ihtiyacının artmasında görülmektedir. Erdil vd.'de (2003: 98), örgütlerin bilgi işleme yeteneklerini artırarak belirsizlikle başa çıkabilecekleri ifade etmişlerdir. Bunun yanı sıra, örgütte çalışanlar bilgiye eriştiği zaman, çevrelerini anlayabilir ve anlamlandırabilir (Çivi, 2000: 167). Dolayısıyla, örgütün çevreyi anlaması için bilgiye ulaşması, bilgiye ulaşabilmesi için de çevreyi izlemesi gerekmektedir.

Çivi (2000), örgüt için rekabet yaratan bir değer olara bilgi yönetimini incelediği teorik çalışmasında, bilgi yönetiminin, giderek artan şekilde belirsizleşen çevresel değişimlerle karşı karşıya kalan örgütler için, çevreye uyum sağlama, değişen çevre koşullarında varlığını devam ettirebilme ve rekabet etme konularında yardımcı olacağını ifade etmiştir. Malhotra'nın (2006) da belirttiği gibi, bilgi ve bilgiyi yönetmek günümüz örgütleri için çok

önemlidir. Malhotra'nın "Eski İş Dünyası" olarak tabir ettiği, tahmin edilebilir çevre geride kalmış ve günümüzde örgütler, yazarın "Yeni İş Dünyası" olarak tanımladığı çok yüksek derecede belirsiz ve geleceği tahmin etmenin zor olduğu bir çevre içinde faaliyetlerini sürdürmek durumunda kalmışlardır. Bu yeni dünyada değişen çevreyle beraber doğabilecek problemleri anlama kapasitesine sahip olmak gerekmektedir. Bilgi yönetimi, örgütlere bu kapasiteyi sağlayabilecek fırsatlar sunması açısından önemli bir yönetim modeli olarak karşımıza çıkmaktadır.

Moffett vd. (2003), çevrenin bilgi yönetimi için gerekli bir anahtar etmen olduğunu belirtmişlerdir. Çevrede meydana gelen değişimlerin örgütler üzerinde önemli etkiler olduğunu ifade eden yazarlar, çalışmalarında MeCTIP (Me: Macro Environment, C: Culture, T: Technology, I: Information, P: People) adını verdikleri bir model geliştirmiş ve çevre, kültür, teknoloji, enformasyon ve insanların; bilgi yönetimi uygulamalarını etkileyen etmenler olduğunu söylemişlerdir. Yazarlara göre, sayılan bu etmenler arasında çevre diğerlerine göre daha önemlidir çünkü, çevrede meydana gelen değişimler dolaylı da olsa diğer etmenler üzerinde de etkide bulunmaktadır. Bu nedenle, bilgi yönetiminin başarıyla uygulanabilmesi için çevre üzerinde önemle durulmalı, çevre etmenlerinin doğru bir biçimde incelenmesine ve analiz edilmesine çalışılmalıdır.

Bilgi yönetimi uygulamaları üzerinde çevrenin etkisini inceleyenlerden Goll vd. (2007) de örgütlerin varlıklarını devam ettirebilmeleri ve rekabet gücünü sağlamlaştırebilmeleri için, çevrelerinde meydana gelen değişimleri öngörmek ve bunlara uyum sağlamak durumunda olduklarını belirtmişlerdir. Örgütteki bilgi kapasitesinin örgüt performansı üzerine nasıl etki yaptığını inceledikleri çalışmalarında yazarlar, çevre etmenleri üzerinde özellikle durmuşlardır. Yazarlara göre, çevrede meydana gelen değişimlere yöneticilerin göstermiş oldukları tepkiler, örgütün başarısıyla doğrudan ilişkili olduğu için, yöneticilerin bilgi kapasitesi de verilen kararları, dolayısıyla örgütün başarısını etkileyeceği için, çevre etmenleri özellikle yöneticilerin örgütte kararlar vermesinde son derece önemli bir etkiye sahiptir.

3.2. Teknoloji

Yönetim bilimi bağlamında içinde bulunduğumuz yüzyılın en önemli iki olgusu bilgi ve teknolojidir. Bilgi, örgütlerin en az sermaye kadar önemli yeni üretim ögesi, teknoloji ise onun vazgeçilmez parçasıdır (Odabaş, 2003: 358). Bilgi toplumunun büyümesiyle de, bilgi teknolojileri ileriye düşünen örgütler için çok önemli hale gelmiştir (Ada, 2007: 555). Bilgi ve iletişim teknolojisinin birbirlerini tamamlayıcı ve bağımlı bir biçimde gelişmesi, bilginin üretilmesi ve akışının daha etkili biçimde olması sonucunu doğurmuştur (Şendoğdu, 2005: 62).

Bilgi yönetimi, etkinliği artırmak amacıyla, örgüt içinde bilginin elde edilmesi, kullanımı ve aktarımı için strateji geliştirmeyi amaçlar. Bu da bilgi kaynaklarını çeşitli hale getirmek ve bilgi neredeyse onu elde etmekle ilgilidir. Bu bağlamda teknoloji, hem bilgi yönetimi için katkıda bulunmakta hem de bilgi yönetiminin uygulanmasını mümkün kılmaktadır (Moffett vd., 2003: 8). Teknolojinin gelişmesi, ekonomiye yönelik bilginin hızla iletilmesinin sağlanması gibi etkilerle oluşan küreselleşme, uluslararası rekabeti yaygınlaştırmış ve bu rekabette avantaj, bilgi endüstrilerine ve bilgi çalışanlarına önem veren örgütlere geçmiştir (Alkan, 2003: 124). Teknoloji, bilgi yönetimi uygulamalarının her aşamasının başarıyla

gerçekleşmesini sağlayan temel güçlerden biri olmaktadır. Özellikle İnternet ve intranet, bilgi yönetimi uygulamalarının tipik teknoloji araçlarıdır (Alkan, 2003: 130). Bilginin, İnternet ve intranet ortamlarına aktarılması sonucunda bilgi daha hızlı yer değiştirebilir hale gelmiş ve bu ortam bilginin daha hızlı ve belirli bir şekilde kullanılmasına imkân sağlamıştır. Bu imkânı sağlayan teknolojik alt yapı ekipmanları ve yazılımları hızlı bir şekilde değişmekte ve gelişmektedir. Bilgisayar ağları elektronik haberleşmenin ve sinyal tabanlı uygulamanın vazgeçilmezi olmuştur. Ağ yapıları bilgisayarları toplu olarak kullanmaya sevk etmiş ve tek başına bir bilgisayarın anlamı kalmamıştır (Sel, 2008: 58).

Teknolojinin bilgi yönetimindeki en değerli rolü bilgiye ulaşma olanaklarını daha geniş bir kitleye yayması ve bilgi aktarımının daha hızlı gelişmesini sağlamasıdır (Tiryaki, 2005: 77). Teknolojik iletişim altyapısı, bilginin çeşitli bölgelerde faaliyet gösteren uluslararası örgütlerde oluşturulması, paylaşılması, aktarılması ve saklanması sürecinde en etkin araçlardan biridir (Turan ve Şenkayas, 2006: 24). Teknoloji gerçekte, birçok durumda bilgiyi yönetemez, aksine teknoloji veri ve enformasyona erişim imkânı tanır (Tiryaki, 2005: 76). Teknoloji bir örgütün rekabet ve daha geniş ekonomik çevreye ilişkin bilgi üretmesine olanak tanır. Teknoloji örgütteki bireylerin işbirliği yapmasını sağlar, böylece önceden böyle bir etkileşimi engelleyebilecek yapısal ve coğrafik engeller kaldırılmış olur. Teknoloji örgüt içi ya da dışıyla ilgili olan yeni bilginin bulunmasına olanak tanır. Bilgi planının oluşturulması teknolojileri, örgüt içi bir bilgi kataloğu oluşturan bilgi kaynaklarını etkili bir biçimde kullanılmasına olanak tanır. Bilgi uygulama teknolojileri bir örgütün mevcut bilgilerini kullanmasını sağlar (Dur, 2008: 18).

Özdemirci'nin de (1999: 50) değindiği gibi “toplumsal yaşamın her aşamasında bilgiye olan gereksinimin artması ve bilginin gelişen teknoloji ile daha etkin kullanılabilir kılınması, bilgiye dayalı toplumlara dönüşümü sağlamıştır. Bu dönüşümün gerek toplumların gerekse örgütlerin, bilgi çağında ayakta kalabilmek için yaptıkları ve yapacakları irdelemeleri ve geliştirmeleri gerekliliğini ortaya koymuştur”. Örgütler bilgi teknolojileri yoluyla rekabet avantajı sağlayarak daha güvenli bir ortamda gelişmelerini sürdürme olanağı bulmaktadırlar (Ada, 2007: 558).

4. ÖRGÜT PERFORMANSI

Örgütlerin karşısına pek çok fırsatların ve pek çok tehditlerin çıkmasına sebep olan bu ortamda, örgüt performansının değerlendirilmesi örgütlerin sürekliliğinin sağlanması noktasında önem kazanmaktadır. Genel olarak performans denildiğinde, bir örgütün kaynaklarını etkin ve verimli kullanarak amaçlarına ulaşabilme yeteneği anlaşılmaktadır. Örgüt performansı ise, belirli bir dönem sonunda elde edilen çıktı/sonuca göre işletme amacının yada görevinin yerine getirilme derecesinin tanımıdır (Turunç, 2006: 131). Örgütler ister üretim isterse hizmet sektöründe bulunsunlar, örgütsel amaçlarının nihai hedefi, üretim sürecinde gösterilen performanstır. Örneğin örgütlerin birden çok amaçları ve bu amaçlar peşinde geliştirdikleri fazla sayıda yöntem ya da kural bulunabilir. Ancak bunların tümü bir anlamda nihai hedef olarak da örgütsel performans ile ilgilidir.

Doğru zamanda doğru bilgiye sahip olmak her türlü örgütün performansı için önemli bir faktördür (Odabaş, 2003: 363). Bilgi yönetimin nihai amacı örgütsel düzeyde performansı artırmaktır. Bu yaklaşımdan hareketle, çalışmada bilgi yönetimini etkileyen etmenler ile performans arasındaki ilişkinin nasıl olduğunun incelenmesi amaçlanmıştır. Bilgi yönetimi

uygulamalarını örgüt için farklılaştırabilen çevre ve teknoloji değişkenleri bağımsız değişkenler; bilgi yönetimi uygulamaları sonucu örgütün elde edeceği performans ise bağımlı değişken olarak ele alınarak, çalışmanın modeli ortaya konulmuştur.

Bazı ampirik çalışmalar bilgi yönetimi ve örgütsel etkinlik arasındaki önemli bağı doğrulamıştır. Dur'un (2008: 18) eserinde belirttiği şekliyle, McEvily ve Chakravarthy örgütün özellikle teknolojik ve bilimsel bilgiyi yaratıp ve paylaşmasıyla rekabet üstünlüğü elde edebileceğini tespit etmiştir. Argote ve Ingram örgütün birimler arasında bilgiyi transfer edebilme yeteneğinin örgütsel performansı geliştirdiğini ortaya koymuştur; Gold vd. örgütsel etkinliğin başarılmasında bilgi yönetiminin önemli katkılar sağladığı sonucuna ulaşmıştır (Dur, 2008). Ayrıca bilgi yönetiminin müşteri ihtiyaçlarının daha iyi anlaşılması, yenilik performansını artıracak farklı etkileri de Carlucci ve Schiuma ve Prabhu vd. tarafından ampirik olarak (Dur, 2008) ortaya konmuştur.

Örgüt performansının ölçümü karmaşık ve çelişkili olarak değerlendirilen bir alandır ve çeşitli araştırmacılar tarafından ele alınmıştır. Bu alanda yapılan çalışmaların önündeki en önemli konuyu uygun performans ölçütlerinin seçimi oluşturmaktadır. Özellikle geleneksel performans ölçütlerinin (objektif finansal kriterlerin) örgüt performansının sadece bir bölümünü ölçtüğü görülmektedir (Chakravarthy, 1986). Bu nedenle günümüz ekonomisinde örgütler sadece finansal olarak değil, başka diğer faktörlerle de (subjektif kriterler) değerlendirilmektedir. Günümüzün bilgi-yoğun iş hayatında muhasebe ölçüm araçları örgüt tarafından sahip olunan maddi olmayan varlıkların ortaya konulması konusunda yetersiz kalmaktadır (Seggie vd., 2007).

5. ARAŞTIRMANIN METODOLOJİSİ

5.1. Araştırmanın Amacı

Örgütlerde bilgi yönetimini etkileyen birtakım etmenler bulunmaktadır. Çalışmada çevre ve teknoloji etmenleri üzerinde durulmaktadır. Bu çalışmanın temel amacı STK'larda bilgi yönetimi uygulamalarını ortaya koymak ve bilgi yönetimi kavramı ile örgüt çevresi ve örgütte kullanılan teknolojinin örgüt performansına etkilerini ortaya koymaktır.

5.2. Araştırmanın Hipotezleri

Cohen'e (2001: 19) göre, çevresel belirsizliğin örgütlere etkisi, özellikle bilgi toplama ihtiyacının artmasında görülmektedir. Erdil vd. (2003: 98) de, örgütlerin bilgi işleme yeteneklerini artırarak belirsizlikle başa çıkabilecekleri ifade etmişlerdir. Bunun yanı sıra, örgütte çalışanlar bilgiye eriştiği zaman, çevrelerini anlayabilir ve anlamlandırabilir (Çivi, 2000: 167). Dolayısıyla, örgütün çevreyi anlaması için bilgiye ulaşması, bilgiye ulaşabilmesi için de çevreyi izlemesi gerekmektedir. Kaos ortamında, karmaşık ve belirsiz koşullarla kuşatılan, kaygan ve oynak bir zeminde faaliyette bulunan bir örgütün, sabit politika, kural, yapı ve süreçlerle çalışmalarını sürdürebilmesi mümkün değildir. Bütün bunların esnek hale getirilmesi, sürekli ve hızla değişen koşullara karşı uyum sağlayacak örgütsel mekanizmaların kurulması gerekir. Bu noktada stratejik bir önem taşıyan bilgi, örgüt-çevre etkileşimindeki açıklığı belirler. Dolayısıyla çalışmanın ilk hipotezi:

H1= "Sosyal, ekonomik ve politik çevre belirsizliğinin var olduğu durumlarda bilgi odaklı olan örgütlerin performansları artar." şeklinde düzenlenmiştir. Bilgi odaklı olan ve toplanan

bilgiyi yönetebilen işletmelerin belirsiz ortamlarda performanslarının daha fazla olacağı düşünülmektedir.

Bilgi yönetimi, etkinliği artırmak amacıyla, örgüt içinde bilginin elde edilmesi, kullanımı ve aktarımı için strateji geliştirmeyi amaçlar. Bu da bilgi kaynaklarını çeşitli hale getirmek ve bilgi neredeyse onu elde etmekle ilgilidir. Bu bağlamda teknoloji, hem bilgi yönetimi için katkıda bulunmakta hem de bilgi yönetiminin uygulanmasını mümkün kılmaktadır. Teknolojinin gelişmesi, ekonomiye yönelik bilginin hızla iletilmesinin sağlanması gibi etkilerle oluşan küreselleşme, uluslararası rekabeti yaygınlaştırmış ve bu rekabette avantaj, bilgi endüstrilerine ve bilgi çalışanlarına önem veren işletmelere geçmiştir. Teknoloji, bilgi yönetimi uygulamalarının her aşamasının başarıyla gerçekleşmesini sağlayan temel güçlerden biri olmaktadır. Özellikle İnternet ve intranet, bilgi yönetimi uygulamalarının tipik teknoloji araçlarıdır. Bu bağlamda çalışmadaki ikinci hipotez:

H2= “Teknolojik unsurları daha çok kullanan ve bilgi odaklı olan örgütlerin performansları artar.” şeklinde düzenlenmiştir.

5.3. Araştırmanın Yöntemi

Araştırmada veri toplama yöntemi olarak hazır veriden yararlanma ve yazılı soru sorma (anket) yöntemleri kullanılmıştır. Anket formu beş alt başlıktan oluşmaktadır. İlk altbaşlıkta, cevaplayıcıların cinsiyet, yaş, eğitim seviyesi gibi demografik özelliklerine ilişkin sorular sorulmuştur. İkinci altbaşlıkta Choi'nin (2000) çalışmasından derlenen bilgi yönetimine ilişkin genel algıları belirlenmeye çalışan altı soru sorulmuştur. Anket formunun üçüncü altbaşlığında ise, bilgi yönetimini etkileyen etmenlerden çevre etmenine ilişkin sorular yer almaktadır. Bu kısım, Duncan'ın (1972) çevre belirsizliğinin ölçülmesi ile ilgili yapmış olduğu çalışmadan uyarlanmıştır. Dördüncü altbaşlık, bilgi yönetimini etkileyen etmenlerden teknoloji kullanımı etmenine ilişkin soruları içermektedir. Bu kısım ise Perçin'in (2008) çalışmasından uyarlanmış ve 5 sorunun yer aldığı bu ölçekte, örgütte kullanılan teknolojiler hakkında bir değerlendirme yapılmasına yönelik sorular bulunmaktadır. Anket formunun son altbaşlığı, örgüt performansını ölçmeye yönelik olarak hazırlanan sorulardan oluşmaktadır. Bu altbaşlıkta 4 adet subjektif olarak değerlendirilebilecek soru yer almaktadır. Araştırmanın kâr amacı gütmeyen örgütler olan sivil toplum kuruluşlarında gerçekleştirilmesi sebebiyle, performans ölçüsü olarak finansal ölçüler tercih edilmemiş, hedef kitlenin memnuniyeti ve üyelerin memnuniyeti gibi subjektif kriterler dikkate alınmıştır. Anket kapsamında yukarıda ifade edilen sorular, 5'li Likert Ölçekli katılım soruları olarak düzenlenmiştir.

Araştırmanın evreni (anakütle) Tarih Vakfı'nın 2005 yılında yayınlamış olduğu Sivil Toplum Kuruluşları Rehberi'ndeki kuruluşlar olarak seçilmiştir. Bu rehberde göre Türkiye'de, 1077 adeti ulusal kategoride, 2191 adeti yerel kategoride olmak üzere toplam 3268 adet sivil toplum kuruluşu mevcuttur. Örneklem seçimi yapılırken, ülke çapında yaygınlık ve bilinirlik ile üye sayısı kriterleri göz önüne alınarak, ulusal kategoride üye sayısı 100'ün üzerinde olan sivil toplum kuruluşları tesadüfi olmayan örnekleme yöntemlerinden kota örnekleme yoluyla seçilmiştir. Bu seçim sonucu örneklem büyüklüğü 473 olarak belirlenmiştir. Anket çalışmasının, bilgi yönetiminin teknoloji kullanımı boyutunu gözlemlemek için de bir veri oluşturabilmesi amacıyla listede yer alan sivil toplum kuruluşlarına e-posta yoluyla gönderilmesi planlanmıştır. Listedeki yer alan sivil toplum

kuruluşlarından 104 tanesinin geçerli ve güncel e-posta adresleri rehberde bulunmadığından ve internet ortamında yapılan araştırma sonucu da elde edilemediğinden dolayı nihai örneklem büyüklüğü 369 olarak hesaplanmıştır. Anketlerden elde edilen geri dönüş sayısı 162'dir.

5.4. Örneklem ve Ölçeklerin Genel Değerlendirmesi

Tablo 1, araştırma kapsamındaki katılımcıların demografik özelliklerini göstermektedir. Katılımcıların cinsiyetlerine göre dağılımı incelendiğinde, örneklemin çoğunluğunun (%61,7) erkeklerden oluştuğu görülmektedir. Ankete katılanların yaşlarına göre dağılımı incelendiğinde, ankete katılanlardan en kalabalık grubu %24,1 oranla 46-55 yaş arasındaki katılımcılar oluşturmaktadır. Katılımcıların diğer dilimlerdeki yüzdelere bakılınca yaş konusunda tekdüze bir dağılım gösterdiği söylenebilir.

Araştırma kapsamındaki katılımcıların eğitim seviyelerine göre dağılımı incelendiğinde, katılımcıların %46,3'ünün lisans mezunu olduğu görülmektedir. Katılımcıların %21,6'sı yüksek lisans mezunu, %9,3'ü doktora mezunudur. Katılımcıların arasında önlisans mezunlarının oranı %14,2'dir. Bu verilerden hareketle söylenebilir ki, araştırmaya katılanların %91,4'ü bir yüksek öğretim kurumunda eğitim görmüşlerdir. Geriye kalan %8,6'lık katılımcı kitlesi ise, lise mezunudur. Araştırmaya katılanlar arasında ilkokul ve ortaokul mezunu hiç kimse yer almamaktadır.

Tablo 1: Araştırmaya Katılanların Demografik Özellikleri

Demografik Özellikler	Frekans f	Yüzde %	Demografik Özellikler	Frekans f	Yüzde %
Cinsiyet			Eğitim		
Kadın	62	38,3	İlkokul	0	0,0
Erkek	100	61,7	Ortaokul	0	0,0
Yaş			Lise	14	8,6
18-25	18	11,1	Önlisans	23	14,2
26-35	35	21,6	Lisans	75	46,3
36-45	34	21,0	Yüksek Lisans	35	21,6
46-55	39	24,1	Doktora	15	9,3
56 ve üzeri	36	22,2			

5.5. Analiz ve Bulgular

Araştırmaya katılan 162 katılımcı, çalışmada incelenen değişkenlere ilişkin sorulara, 5'li Likert Ölçeği'ni kullanarak cevap vermişlerdir. Değerlendirme, 1= Kesinlikle katılmıyorum, 2= Katılmıyorum, 3= Kararsızım, 4= Katılıyorum 5= Kesinlikle katılıyorum şeklinde yapılmıştır. Tablo 2, bu değerlendirme sonuçlarına ilişkin ortalama ve standart sapma değerlerini göstermektedir.

Tablo 2: Değişkenlerin Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

	Ortalama	Standart
Bilgi	3,9805	,36609
Çevre	3,5537	,44975
Teknoloji	3,8568	,53752
Performans	3,8416	,74508

Cronbach's Alpha değeri, çok boyutlu ölçeklerde güvenilirliği ölçmek için en sık kullanılan formüldür (Peter, 1979: 6-7). Tablo 3, çalışmadaki değişkenlere ait ölçeklerin Cronbach's Alpha değerlerini vermektedir. Nunnally (1978) çalışmasında, Cronbach's Alpha değerinin 0.50 değerinin üzerinde olması halinde güvenilir olacağını belirtmiştir. Tablo 3'de görüldüğü gibi, çalışmada kullanılan çok sorulu değişkenlerin Cronbach's Alpha değerleri bu kriterin üzerindedir. Dolayısıyla değerlerin, çalışmanın sonuçlarının güvenilirliğini sağladığını söyleyebiliriz.

Tablo 3: Cronbach's Alpha Değerleri

	Cronbach's Alpha
Bilgi	0,623
Çevre	0,757
Teknoloji	0,709
Performans	0,833

Tablo 4, incelenen değişkenler arasındaki Pearson Korelasyon katsayılarını vermektedir. Tablodan da görüldüğü gibi bilgi yönetimi, çevre, teknoloji ve performans değişkenleri arasında bir ilişkinin varlığından söz edebiliriz.

Tablo 4: Değişkenler Arasındaki Korelasyon Değerleri

		Bilgi Yönetimi	Çevre	Teknoloji	Performans
Bilgi Yönetimi	Pearson Korelasyon	1			
	Anlamlılık (çift kuyruk/2-tailed)				
Çevre	Pearson Korelasyon	,129	1		
	Anlamlılık (çift kuyruk/2-tailed)	,101			
Teknoloji	Pearson Korelasyon	,405**	,348**	1	
	Anlamlılık (çift kuyruk/2-tailed)	,000	,000		
Performans	Pearson Korelasyon	,295**	,362**	,403**	1
	Anlamlılık (çift kuyruk/2-tailed)	,000	,000	,000	

**Korelasyon, 0.01 düzeyinde anlamlıdır. (çift kuyruk/2-tailed).

H1 araştırma hipotezinin sınanmasına ilişkin regresyon analizi sonuçları Tablo 5’de gösterilmektedir. Bu araştırma hipotezinin sınanması için kurulan regresyon modeli incelendiğinde R^2 değeri 0,238 olarak bulunmuştur. Bu değer, performanstaki artışın %23,8’inin sosyal, ekonomik ve politik çevre belirsizliğinin var olduğu durumlarda bilgi odaklı olunması tarafından açıkladığını ifade etmektedir. Regresyon modelinde yer alan katsayılar ait p değerleri, 0,05’in altında (0,000; 0,000) bulunduğu için, modelde yer alan değişkenlerin anlamlı olduğunu söylemek mümkündür. Regresyon modelinin bütün olarak anlamlı olup olmadığı F testi ile sınanmıştır. F testi ile elde edilen p değeri (0,000), regresyon modelinin anlamlı olduğunu göstermektedir. Dolayısıyla, performans artışını sosyal, ekonomik ve politik çevre belirsizliğinin var olduğu durumlarda bilgi odaklı olunması ile açıkladığımız model anlamlıdır. Regresyon eşitliği aşağıdaki gibi sağlanmaktadır:

$$P = 1,543 + 0,345BY + 0,250AÇ$$

Tablo 5: H1 Araştırma Hipotezinin Sınanmasına İlişkin Regresyon Analizi Sonuçları

Değişken	B	B’nin Standart Hatası	β	t	p	Çoklu Bağntı	
						Tolerans	VIF
Sabit	1,543	,329		4,685	,000		
Bilgi Yönetimi	,345	,076	,323	4,526	,000	,939	1,065
Çevre	,250	,061	,295	4,128	,000	,939	1,065
$R = ,488$ $R^2 = ,238$ $F_{(2,159)} = 24,894$ $p = ,000$							

Sosyal, ekonomik ve politik çevre belirsizliğinin var olduğu durumlarda bilgi odaklı olmak ile örgüt performansı arasında pozitif yönlü ve düşük kuvvette bir ilişki olduğu görülmektedir ($R^2=0,238$). Kurulan regresyon modeli istatistiksel olarak anlamlıdır. Buna göre, H1 araştırma hipotezi kabul edilmiştir; sosyal, ekonomik ve politik çevre belirsizliğinin var olduğu durumlarda bilgi odaklı olan örgütlerin performansları artmaktadır.

H2 araştırma hipotezinin sınanmasına ilişkin regresyon analizi sonuçları Tablo 6’da görülmektedir. Bu araştırma hipotezinin sınanması için kurulan regresyon modeli incelendiğinde R^2 değeri 0,203 olarak bulunmuştur. Bu değer, performanstaki artışın %20,3’ünün teknolojik unsurların daha çok kullanılması ve bilgi odaklı olunması tarafından açıkladığını ifade etmektedir. Regresyon modelinde yer alan katsayılar ait p değerleri, 0,05’in altında (0,013; 0,003; 0,000) bulunduğu için, modelde yer alan değişkenlerin anlamlı olduğunu söylemek mümkündür. Regresyon modelinin bütün olarak anlamlı olup olmadığı F testi ile sınanmıştır. F testi ile elde edilen p değeri (0,000), regresyon modelinin anlamlı olduğunu göstermektedir. Dolayısıyla, performans artışını teknolojik unsurların daha çok kullanılması ve bilgi odaklı olunmasıyla açıkladığımız model anlamlıdır. Regresyon eşitliği aşağıdaki gibi sağlanmaktadır:

$$P = 1,102 + 0,263TK + 0,386BY$$

Tablo 6 : H2 Araştırma Hipotezinin Sınanmasına İlişkin Regresyon Analizi Sonuçları

Değişken	B	B'nin Standart Hatası	β	t	p	Çoklu Bağntı	
						Tolerans	VIF
Sabit	1,102	,439		2,513	,013		
Teknoloji	,263	,086	,218	3,045	,003	,975	1,025
Bilgi Yönetimi	,386	,077	,362	5,048	,000	,975	1,025
R= ,451 $R^2 = ,203$ $F_{(2,159)} = 20,285$ p= ,000							

Teknolojik unsurları daha çok kullanmak ve bilgi odaklı olmak ile örgüt performansı arasında pozitif yönlü ve düşük kuvvette bir ilişki olduğu görülmektedir ($R^2=0,203$). Kurulan regresyon modeli istatistiksel olarak anlamlıdır. Buna göre, H2 araştırma hipotezi kabul edilmiştir; teknolojik unsurları daha çok kullanan ve bilgi odaklı olan örgütlerin performansları artmaktadır.

6. SONUÇ

Örgütler, belirsizliğin var olduğu bir çevrede ve bilgi odaklı olarak faaliyetlerini sürdürüyorlarsa, performansları artacaktır. Çevre belirsizliği söz konusu olduğunda, bu belirsiz çevreden örgüt için doğru bilgileri elde etmek önem kazanmaktadır. Araştırmadan elde edilen bulgular, sivil toplum kuruluşlarında sosyal, ekonomik ve politik çevre etmenlerinde belirsizlik varsa ve kuruluş bilgi odaklı olarak faaliyetlerini sürdürüyorsa, kuruluşun başarısının artacağını göstermektedir. Sivil toplum kuruluşları kâr amacı güden kuruluşlar gibi olmasa da çevrelerinde meydana gelen değişimlerden mutlaka etkileneceklerdir. Toplumsal amaçlar için faaliyet gösteren bu kuruluşlar, sosyal çevrede meydana gelen değişimleri doğru olarak algılayıp yorumlayabilirlerse, bu değişimlere cevap verme noktasında başarılı olacak, bu da sivil toplum kuruluşlarının performansının artması sonucunu doğuracaktır.

Teknolojik etmenlerin örgütte daha çok kullanılması ve örgütün bilgi odaklı olması, örgütün performansını artırıcı bir etkiye sahiptir. Teknolojik etmenler daha çok kullanıldıkça ve örgütler bilgi odaklı hale geldikçe, örgüt faaliyetleri daha etkin ve verimli olarak sürdürülecek ve bu durumda örgüt performansında bir artış meydana gelecektir. Sivil toplum kuruluşları teknoloji kullanımını artırdıkça ve bilgi odaklı olarak faaliyetlerini sürdürdükçe performanslarında artış meydana gelecek ve amaçlarına ulaşmaları daha kolay hale gelecektir. Daha geniş kitlelere ulaşmak ve faaliyetlerini daha etkin biçimde gerçekleştirmek amacı taşıyan sivil toplum kuruluşları, teknoloji kullanımını artırmalıdır.

Bilgi yönetiminin örgütlerde etkin bir biçimde uygulanabilmesi için, örgüt yöneticilerinin mutlaka bilgi yönetiminin altyapısını oluşturmaları gerekmektedir. Bu altyapı, gerek teknik, gerekse sosyal altyapı şeklinde düşünülmelidir. Teknik altyapı olarak bilgi teknolojilerinin örgüte kazandırılması, bilgiyi ihtiyaç duyulan zamanda örgüte sağlayacak ve ihtiyaç

duyulduğunda paylaşılmasını sağlayacak bilgisayar, İnternet, intranet, veri tabanı gibi uygulamaların geliştirilmesi gerekmektedir. Sosyal altyapı olarak da bilgi paylaşımını destekleyecek bir örgüt kültürünün yaratılması, çalışanların bilgi paylaşımının neden önemli ve gerekli olduğu konusunda bilinçlendirilmesi gibi uygulamaların yapılması gerekmektedir. Örgütlerde meydana gelecek her yeni uygulamanın ya da her değişimin belirli bir maliyeti olacağı açıktır. Örgütlerin bilgi yönetimini daha etkin olarak uygulamalarını sağlayacak altyapının oluşturulması da belirli bir maliyet gerektirecektir. Ancak kısa dönemli olarak düşünüldüğünde maliyet yaratıcı bir unsur gibi görünen bu altyapı oluşturma faaliyetleri, uzun dönemde örgüte fayda sağlayacaktır. Sivil toplum kuruluşunun daha çok insan tarafından bilinmesini sağlayacak, böylelikle sivil toplum kuruluşunun daha etkin çalışabilmesi için bir fırsat yaratılmış olacaktır.

KAYNAKÇA

- Ada, N. (2007). Örgütsel İletişim ve Yeni Bilgi Teknolojileri; Örgütsel İletişim Ağları, *Ege Akademik Bakış*, 7(2), 551-559.
- Akgün, A. E. & Keskin, H. (2003). Sosyal Bir Etkileşim Süreci Olarak Bilgi Yönetimi ve Bilgi Yönetimi Süreci, *Gazi Üniversitesi İ.İ.B.F Dergisi*, 1, 175-188.
- Aktan, C. C. & Vural, İ. Y. (2005). *Bilgi Çağı, Bilgi Yönetimi ve Bilgi Sistemleri*, Konya: Çizgi Kitabevi.
- Alkan, N. (2003). Tıp ve Sağlık Kuruluşlarında Bilgi Yönetimi, *Bilgi Dünyası*, 4(2), 122-145.
- Chakravarthy, B. S. (1986). Measuring Strategic Performance, *Strategic Management Journal*, 7(5), 437-458.
- Choi, Y.S. (2000). An Empirical Study of Factors Affecting Successful Implementation of Knowledge Management, Doktora Tezi, Nebraska Üniversitesi: ABD.
- Cohen, J. F. (2001). Environmental Uncertainty and Managerial Attitude: Effects on Strategic Planning, Non-strategic Decision Making and Organizational Performance, *South Africa Journal of Business Management*, 32(3), 17-31.
- Çivi, E. (2000). Knowledge Management as a Competitive Asset: A Review, *Marketing Intelligence&Planning*, 18(4), 166-174.
- Duncan, R. B. (1972). Characteristics of Environments and Percieved Environmental Uncertainty, *Administrative Science Quarterly*, 17(3), 313-327.
- Dur, S. (2008). Bilgi Yönetimi Altyapısı ve Bilgi Yönetimi Sürecinin Örgütsel Performans Üzerindeki Etkisi, Yüksek Lisans Tezi, Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü: Bolu.
- Durna, U. (2005). Bilgiye Dayalı Örgütlerin Temel Örgütsel Nitelikleri ve Yetenekleri, *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, 60(2), 71-96.
- Erdil, O., Keskin, H. & Akgün, A. E. (2003). *Organizasyonlarda Bilgi Kodlama*, İzmit: II. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildiriler Kitabı.

- Goll, I., Brown Johnson, N. & Rasheed, A. A. (2007). Knowledge Capability, Strategic Change, and Firm Performance, *Management Decision*, 45(2), 161-179.
- Karalar, R. (2003). *Genel İşletme*, Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınevi.
- Malhotra, Y. (2006). Knowledge Management in Inquiring Organizations, *Computer Society of India Communications (India)*, 30(4).
- Moffett, S., McAdam, R. & Parkinson, S. (2003). An Empirical Analysis of Knowledge Management Applications, *Journal of Knowledge Management*, 7(3), 6-26.
- Naktiyok, A. (2000). Çalkantılı Çevre Dokusu ve Örgütsel Öncelikler, *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 14 (1), 201-216.
- Naktiyok, A. & Bayrak Kök, S. (2006). Çevresel Faktörlerin İç Girişimcilik Üzerine Etkileri, *Afyon Kocatepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 8 (2), 77-96.
- Nonaka, I. (1999). *Bilgi Yaratan Şirket*, *Harvard Business Review*, Bilgi Yönetimi Özel Sayısı, İstanbul: MESS Yayınları.
- Nunnally, J.C. (1978). *Psychometric Theory*, New York: McGraw-Hill.
- Odabaş, H. (2003). Kurumsal Bilgi Yönetimi, *Türk Kütüphaneciliği*, 17(4), 357-368.
- Öğüt, A. (2001). *Bilgi Çağında Yönetim*, İstanbul: Nobel Yayın Dağıtım.
- Özdemirci, F. (1999). Teknolojik Gelişmelerin Belge Yönetimine Etkisi ve Arşivler, *Türk Kütüphaneciliği*, 13(1), 50-57.
- Perçin, M. (2008). İşletmenin Örgüt Yapısının İşgörenlerin Örgütsel Bağlılığına Etkisine İlişkin Bir Araştırma, Doktora Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü: Isparta.
- Peter, J. P. (1979). Reliability: A Review of Psychometric Basics and Recent Marketing Practices, *Journal of Marketing Research*, 16, 6-17.
- Seggie, S.H., Cavusgil, E. & Phelan, S.E. (2007), Measurement of return on marketing investment: a conceptual framework and the future of marketing metrics, *Industrial Marketing Management*, 36(6), 834-841.
- Sel, C. (2008). Emniyet Teşkilatında Bilgi Yönetimi Uygulaması, Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü: İstanbul.
- Serpek, E. (2003). Bilgi Çağında Bilgi Yönetimi ve Öğrenen Örgütler, Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü: Konya.
- Şendoğdu, A. (2005). Hizmet İşletmelerinde Stratejik Planlama Sürecinde Bilgi Yönetimi: Turizm Sektörüne Yönelik Bir Araştırma, Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü: Konya.
- Taşkıran, N. (2003). *İşletme Stratejileri ve Politikaları*, İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi Yayın Birimi.
- Thurow, L. C. (2000). Globalization: The Product of a Knowledge-Based Economy, *Annals of the American Academy of Political and Social Science*, 570, 19-31.

- Tiryaki, R. (2005). Hiyerarşik Organizasyonlarda Bilgi Yönetimi, Yüksek Lisans Tezi, Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü: Kocaeli.
- Turan, A. H. & Şenkayas, H. (2006). İşletmeler İçin Bilgi Birikimi Yönetimi, *Yönetim ve Ekonomi*, 13(1), 17-26.
- Turunç, Ö. (2006). Bilgi Teknolojileri Kullanımının İşletmelerin Örgütsel Performansına Etkisi, Hizmet Sektöründe Bir Araştırma, Doktora Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü: Isparta.
- Uit Beijerse, R. P. (1999). Questions in Knowledge Management: Defining and Conceptualising a Phenomenon, *Journal of Knowledge Management*, 3, 94-110.
- Zaim, H. (2005). *Bilginin Artan Önemi ve Bilgi Yönetimi*, İstanbul: İşaret Yayınları.

EK: Anket Formu

BİLGİ YÖNETİMİ ve ÖRGÜT PERFORMANSI ANKETİ

- Bu çalışmanın amacı, örgütlerdeki bilgi yönetimi uygulamalarının, örgüt performansı ile olan ilişkisinin belirlenmesidir.
- Eğer istemiyorsanız bu anketi yanıtlamak zorunda değilsiniz. Herhangi bir nedenden dolayı istediğiniz anketi yanıtlamayı bırakabilirsiniz.
- Yanıtlarınız kimliğinizi veya kuruluşunuzu belirlemez. Ayrıca kimliğinizi belirtmeniz istenmemektedir.
- Sorulara vakit ayırmak dışında bu anket çalışması sizin için herhangi bir yükümlülük getirmemektedir.
- Sorularla ilgili herhangi bir görüş istediğinizde bize başvurabilirsiniz.
- Bütün yanıtlar tamamıyla gizli tutulacak ve sadece akademik amaçlar için kullanılacaktır.

Görüşünüzü maddelerin yanındaki kutucuklara çarpı (x) işareti koyarak belirtiniz.

LÜTFEN TÜM SORULARI YANITLAYINIZ.

Katılımınız ve yardımlarınız için teşekkür ederiz.

Yrd.Doç.Dr. A.Ender ALTUNOĞLU

Öğr.Gör. Başak DOĞAN

I. BÖLÜM: GENEL BİLGİLER

Cinsiyetiniz?	Kadın ☐	Erkek ☐			
Yaşınız?	18-25 ☐	26-35 ☐	36-45 ☐	46-55 ☐	56 ve üstü ☐
Eğitim seviyeniz?	İlkokul ☐	Ortaokul ☐	Lise ☐	Ön lisans ☐	
	Lisans ☐		Yüksek lisans ☐	Doktora ☐	
Kuruluşunuz kaç yıldan beri faaliyet göstermektedir?	0-5 ☐	6-10 ☐	11-15 ☐	16-20 ☐	21 ve üstü ☐

II. BÖLÜM: BİLGİ YÖNETİMİ

	Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum
Kuruluşumuz bilgi odaklı bir kuruluş olarak değerlendirilir.					
Etkin bir yönetim sayesinde, kuruluşumuzda var olan bilgi seviyesini artırmak mümkündür.					
Kuruluşlardaki bilgi varlığının önemi arttığından dolayı, gelecekte bilgi yönetimine verilen önemin daha da arttığını göreceğiz.					
Bilgi yönetiminin, çalışanların iş garantisi üzerinde olumsuz bir etkisi vardır.					
Bilgi yönetimi, işlerin nasıl yapılacağına ilişkin tanımlamalar ve ortaya çıkabilecek problemler için, önceden hazırlanmış olan uygulamalar sonucu ortaya çıkacaktır.					
Kuruluşumuzda bilginin etkin bir biçimde yönetilebilmesi için, Bilgi Yöneticisi ya da dışarıdan bir danışman gibi, bir bilgi yönetimi uzmanının varlığına ihtiyaç vardır.					

III. BÖLÜM: ALGILANAN ÇEVRE UNSURLARI

	Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum
Gelecek yıl meydana gelebilecek sosyal, ekonomik ve politik değişmelerle ilgili sahip olduğum bilgilerin yeterli olduğuna inanıyorum.					
Gelecek yıl, kuruluşumuzun sunduğu hizmetlerle ilgili hedef kitle taleplerinde meydana gelebilecek değişiklikler hakkında sahip olduğum bilgilerin yeterli olduğuna inanıyorum.					
Gelecek yıl diğer Sivil Toplum Kuruluşları tarafından ne tür hizmetlerin verilebileceğine ilişkin sahip olduğum bilgilerin yeterli olduğuna inanıyorum.					
Gelecek yıl kuruluşumuzu etkileyebilecek teknolojik değişmelere ilişkin sahip olduğum bilgilerin yeterli olduğuna inanıyorum.					
Gelecek yıl işgücü piyasalarında meydana gelebilecek değişmelerle ilgili sahip olduğum bilgilerin yeterli olduğuna inanıyorum.					
Sosyal, ekonomik ve politik şartlarda meydana gelebilecek değişmelerin kuruluşumuz üzerinde olumlu ya da olumsuz etkilerinin olacağını söyleyebilirim.					
Kuruluşumuzun sunduğu hizmetlerle ilgili meydana gelebilecek değişmelerin kuruluşumuz üzerinde olumlu ya da olumsuz etkilerinin olacağını söyleyebilirim.					
Diğer Sivil Toplum Kuruluşları tarafından sağlanan hizmetlerde meydana gelebilecek değişmelerin kuruluşumuz üzerinde olumlu ya da olumsuz etkilerinin olacağını söyleyebilirim.					
Teknolojide meydana gelebilecek değişmelerin kuruluşumuz üzerinde olumlu ya da olumsuz etkilerinin olacağını söyleyebilirim.					
İşgücü piyasasında meydana gelebilecek değişmelerin kuruluşumuz üzerinde olumlu ya da olumsuz etkilerinin olacağını söyleyebilirim.					
Üyelere sunulan hizmet politikalarında meydana gelebilecek değişmelerin, üyelerin memnuniyetini artırıp artırmayacağını tahmin edebiliyorum.					
Uygulamadaki yönetim-çalışan ilişkisinin kuruluşumuzdaki tatmin düzeyini artırıp artırmayacağını öngörebiliyorum.					
Üyelere sunulan mevcut hizmetlerin kuruluşumuzun performansını artırıp artırmayacağını öngörebiliyorum.					

IV. BÖLÜM: TEKNOLOJİ KULLANIMI

	Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum
Kuruluşumuzda işimizi yaparken kullandığımız alet, makine, iletişim cihazları gibi otomasyon ve teknolojiler, bizleri işimize daha çok yakınlaştırmaktadır.					
Kuruluşumuzda işimizi yaparken kullandığımız alet, makine, iletişim cihazları gibi otomasyon ve teknolojiler, yaptığımız işte kontrolümüzü artırmamıza yardımcı olmaktadır.					
Kuruluşumuzda işimizi yaparken kullandığımız alet, makine, iletişim cihazları gibi otomasyon ve teknolojiler, psikolojik ve fiziksel sağlığımızı olumlu etkilemektedir.					
Kuruluşumuzda işimizi yaparken kullandığımız alet, makine, iletişim cihazları gibi otomasyon ve teknolojilerin bizlerin yerini alması mümkün değildir.					
Kuruluşumuzda işimizi yaparken kullandığımız alet, makine, iletişim cihazları gibi otomasyon ve teknolojiler, işletmenin bölümleri arasında ve personel arasında dayanışmayı artırmaktadır.					

V. BÖLÜM: PERFORMANS

	Çok memnunlar	Memnunlar	Kararsızım	Memnun değiller	Hiç memnun değiller
Hedef kitlenizin kuruluşunuzun vermiş olduğu hizmetlerden memnuniyet seviyesini nasıl değerlendiriyorsunuz?					
Üyelerinizin kuruluşunuzun vermiş olduğu hizmetlerden memnuniyet seviyesini nasıl değerlendiriyorsunuz?					

	Kesinlikle edebiliyor	Edebiliyor	Kararsızım	Edemiyor	Kesinlikle edemiyor
Sizce STK'nız kuruluş amacı doğrultusunda hareket edebiliyor mu?					
Son üç yılda, üye sayınızdaki tahmini artış yada azalış ORANI nedir? Lütfen bir rakam belirtiniz. %					