

T.C.  
DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ  
İŞLETME ANABİLİM DALI  
ÜRETİM YÖNETİMİ VE ENDÜSTRİ İŞLETMECİLİĞİ PROGRAMI  
YÜKSEK LİSANS TEZİ

**BİLGİ YÖNETİMİNDE KURUMSAL BİLGİ GENEL AĞ SAYFALARININ  
KULLANIMI VE ORGANİZASYON VERİMLİLİĞİNE KATKILARININ ÖRNEK BİR  
UYGULAMA İLE SINANMASI**

H.İ. Murat ÇELİK

Danışman  
Yrd.Doç.Dr. Hüseyin AVUNDUK

2006

## YEMİN METNİ

Tezsiz Yüksek Lisans projesi olarak sunduğum “Bilgi Yönetiminde Kurumsal Bilgi Genel Ağ Sayfalarının Kullanımı ve Organizasyon Verimliliğine Katkılarının Örnek Bir Uygulama ile Sınanması” adlı çalışmanın, tarafımdan, bilimsel ahlak ve geleneklere aykırı düşecek bir yardıma başvurmaksızın yazıldığını ve yararlandığım eserlerin bibliyografyada gösterilenlerden oluştuğunu, bunlara atıf yapılarak yararlanılmış olduğunu belirtir ve bunu onurumla doğrularım.

Tarih

/ /

H.İ. Murat ÇELİK

## YÜKSEK LİSANS TEZ SINAV TUTANAĞI

### Öğrencinin

**Adı ve Soyadı** : H.İ. Murat ÇELİK  
**Anabilim Dalı** : İşletme  
**Programı** : Üretim Yönetimi ve Endüstri İşletmeciliği Programı  
**Tez Konusu** : Bilgi Yönetiminde Kurumsal Bilgi Genel Ağ Sayfalarının Kullanımı ve Organizasyon Verimliliğine Katkılarının Örnek Bir Uygulama ile Sınanması  
**Sınav Tarihi ve Saati** :

Yukarıda kimlik bilgileri belirtilen öğrenci Sosyal Bilimler Enstitüsü'nün ..... tarih ve ..... Sayılı toplantısında oluşturulan jürimiz tarafından Lisansüstü Yönetmeliğinin 18.maddesi gereğince yüksek lisans tez sınavına alınmıştır.

Adayın kişisel çalışmaya dayanan tezini ..... dakikalık süre içinde savunmasından sonra jüri üyelerince gerek tez konusu gerekse tezin dayanağı olan Anabilim dallarından sorulan sorulara verdiği cevaplar değerlendirilerek tezin,

BAŞARILI	<input type="radio"/>	OY BİRLİĞİ ile	<input type="radio"/>
DÜZELTME	<input type="radio"/>	OY ÇOKLUĞU	<input type="radio"/>
RED edilmesine	<input type="radio"/>	ile karar verilmiştir.	

Jüri teşkil edilmediği için sınav yapılamamıştır. \*\*\*  
Öğrenci sınava gelmemiştir. \*\*

\* Bu halde adaya 3 ay süre verilir.  
\*\* Bu halde adayın kaydı silinir.  
\*\*\* Bu halde sınav için yeni bir tarih belirlenir.

	Evet
Tez burs, ödül veya teşvik programlarına (Tüba, Fullbright vb.) aday olabilir.	<input type="radio"/>
Tez mevcut hali ile basılabilir.	<input type="radio"/>
Tez gözden geçirildikten sonra basılabilir.	<input type="radio"/>
Tezin basımı gerekliliği yoktur.	<input type="radio"/>

### JÜRİ ÜYELERİ

### İMZA

.....	<input type="checkbox"/> Başarılı	<input type="checkbox"/> Düzeltme	<input type="checkbox"/> Red	.....
.....	<input type="checkbox"/> Başarılı	<input type="checkbox"/> Düzeltme	<input type="checkbox"/> Red	.....
.....	<input type="checkbox"/> Başarılı	<input type="checkbox"/> Düzeltme	<input type="checkbox"/> Red	.....

## ÖZET

Yüksek Lisans Tezi

Bilgi Yönetiminde Kurumsal Bilgi Genel Ağ Sayfalarının Kullanımı ve Organizasyon Verimliliğine Katkılarının Örnek Bir Uygulama ile Sınanması

H.İ. Murat ÇELİK

Dokuz Eylül Üniversitesi

Sosyal Bilimleri Enstitüsü

İşletme Anabilim Dalı

Üretim Yönetimi ve Endüstri İşletmeciliği Programı

Bilgi, rekabet avantajı için en önemli varlık ve kaynak haline gelmiştir. Toffler'ın Üçüncü Dalga kitabında bilgi, temel varlık olarak sermaye, işgücü ve doğal kaynakların yerini almaktadır. Bilginin yönetiminin diğer kaynaklara göre daha karmaşık olduğu değerlendirilmektedir. Bilgi hakkındaki diğer bir değerlendirme ise; sürekli değişen dünyada güvenlik, devamlılık ve gelişme hedeflerine ulaşabilmek için, bilgi yönetiminin insanların, süreçlerin ve destekleyici teknolojilerin koordinasyonunu sağlaması gerektiğidir.

Kurumsal bilgi yönetimi, çalışanların performanslarını arttırmak ve ticari rekabet avantajı sağlamak için, organizasyon için temel zorunluluk olan bilginin seçilmesi, süzülmesi, saklanması, organize edilmesi, gruplandırılması ve başkalarına aktarılmasını içeren, planlanmış bir sistematik iş optimizasyon stratejisidir.

Kurumsal bilgi portalları, bilgi yönetimi ekosisteminin içerik ve ortak çalışma aktivitelerini biraraya getiren temel araçlar olarak ortaya çıkmışlardır. Kurumsal bilgi portalları, süregiden kurumsal enformasyonun veya bilginin entegre edilmesi eğiliminde son aşama olarak görülebilir. Bilgi yönetimi araçları sahasında, kurumsal bilgi portalları merkezdeki yerlerini almaktadırlar

Kurumsal bilgi portalları, bilgi yönetimi fonksiyonlarını biraraya getiren kullanışlı platformlardır. İçerik yönetimi (iş zekası ve öğrenme materyalleri için) sunum, arama, entegrasyon, kişiselleştirme ve birlikte çalışma aktiviteleri için özellikler içerirler. Kurumsal bilgi portalları bilgi yönetiminin görünen yüzünü temsil ederler.

Bu araştırmada; bilgi yönetimi, bilgi yönetiminin kurumsal bilgi portalları ile hayata geçirilmesi ve organizasyon verimliliğinin artırılması konuları üzerinde araştırma yapılmış, kurumsal bilgi portalı kullanımının organizasyon verimliliğine katkısı bir anket uygulaması ile sınanmıştır.

Anahtar Kelimeler: 1) Bilgi 2) Bilgi Yönetimi 3) Kurumsal Bilgi Yönetimi 4) Portal 5) Kurumsal Bilgi Portalı 6) Verimlilik

## **ABSTRACT**

Graduate Study

Application of Enterprise Knowledge Portals for Knowledge Management and  
Measurement of Its Contribution to the Organization's Productivity with Sample  
Application

H.I. Murat CELIK

Dokuz Eylul University

Graduate School of Social Sciences

Department of Management

Production Management Program

Knowledge has become the central asset or resource for competitive advantage. In the Tofflers' third wave, knowledge displaces capital, labor, and natural resources as the principal reserve of the enterprise. It is asserted that the management of the knowledge resource is more complex than other resources. The valuation and auditing of knowledge is unlike physical labor or natural resources. Another assertion about knowledge is that its management therefore requires a delicate coordination of people, processes, and supporting technologies to achieve the enterprise objectives of security, stability, and growth in a dynamic world.

Enterprise Knowledge Management is a deliberate, systematic business optimization strategy that selects, distills, stores, organizes, packages and communicates information essential to the business of a organization in a manner that improves employee performance and corporate competitiveness.

Enterprise knowledge portals have emerged as a foundational tool to bind together the various content and collaboration activities of a knowledge management ecosystem. The enterprise knowledge portals can be seen as the latest stage in a continuing trend toward achieving enterprise information or knowledge integration. Enterprise knowledge portals are taking center stage in the knowledge management tool arena.

Enterprise knowledge portals are useful platforms for tying together knowledge management functions. These include features for content organization (for business intelligence and learning materials), presentation, search, integration, personalization, and collaborative activity. Enterprise knowledge portals represent the face of knowledge management.

In this study, knowledge management, application of knowledge management with using enterprise knowledge portals and improving organizational productivity with enterprise knowledge portals subjects are investigated. Contribution of enterprise knowledge portals to the organization's productivity has measured with an survey application.

Key Words: 1) Knowledge 2) Knowledge Management 3) Enterprise Knowledge Management 4) Portal 5) Enterprise Knowledge Portal 6) Productivity

## ÖNSÖZ

Bu tezin yazılması, çok sayıda kitap ve makalenin okunması, değerlendirilmesi ve yorumlanmasını gerektirmiştir. Kaynakçada belirtilen kitaplar ve makaleler bu kitabın yazılmasına önemli katkılar sağlamıştır. Yararlandığım ve esinlendiğim kaynakların yazarlarına teşekkürlerimi sunarım.

Tez çalışmam sırasında konunun seçilmesi aşamasından başlayarak, kitap halini almasına kadar geçen süre içerisinde yakın ilgi ve değerli yardımlarını gördüğüm tez danışmanım Yrd.Doç.Dr. Hüseyin AVUNDUK'a teşekkürlerimi sunarım. Bünyesinde tezimi tamamladığım Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü çalışanlarına gösterdikleri ilgi için teşekkür ederim.

Bütün bunların ötesinde kendisine ayırmam gereken zamanlardan tez çalışması için çaldığım, tez çalışmalarım sırasında her zaman bana manevi destek veren ve yanımda olan eşim Derya ÇELİK'e teşekkürü borç bilirim.



**BİLGİ YÖNETİMİNDE KURUMSAL BİLGİ GENEL AĞ SAYFALARININ  
KULLANIMI VE ORGANİZASYON VERİMLİLİĞİNE KATKILARININ ÖRNEK BİR  
UYGULAMA İLE SINANMASI**

ÖZET	iv
ÖNSÖZ	viii
İÇİNDEKİLER	ix
KISALTMALAR	xii
TABLO LİSTESİ	xiii
ŞEKİLLER LİSTESİ	xv
EKLER LİSTESİ	xvii

**BİRİNCİ BÖLÜM  
BİLGİ YÖNETİMİ**

1.1.	Giriş	1
1.2.	Bilgi Nedir?	3
1.3.	Bilgi Yönetimi Nedir?	5
1.4.	Bilgi Yönetimini Ortaya Çıkaran Temel Unsurlar	6
1.5.	Bilgi Yönetiminin Amacı	8
1.6.	Bilgi Yönetimi Modelleri	10
1.7.	Bilgi Yönetimi Süreci	11
1.8.	Başarılı Bir Bilgi Yönetiminin Temel İlkeleri	12
1.9.	Bilgi Yönetimi Stratejileri	14
1.10.	Bilgi Yönetiminin Başarısını Etkileyen Faktörler	16

**İKİNCİ BÖLÜM  
KURUMSAL BİLGİ PORTALLARI**

2.1.	Giriş	18
2.2.	Kurumsal Bilgi Portallarının Tarihçesi	18
2.2.1.	İnternet Portalları	18
2.2.2.	Kurumsal portallar	19
2.2.3.	Kurumsal Bilgi Portalları	20
2.3.	Kurumsal Bilgi Portalı Nedir ?	20
2.3.1.	Kurumsal Bilgi Portalının Amacı ve Bilgi Yönetimi İçindeki Yeri	21
2.3.2.	Kurumsal Bilgi Portalında Bulunması Gereken Özellikler	22
2.3.2.1.	Arama	23
2.3.2.2.	Taksonomi	23
2.3.2.3.	İçerik Yönetimi	23
2.3.2.4.	Uygulama ve Veri Entegrasyonu	24
2.3.2.5.	Güvenlik	24
2.3.2.6.	Kişiselleştirme	25
2.3.2.7.	Bilgi Paylaşımı	25

2.3.3.	Kurumsal Bilgi Portalları ve Organizasyon Süreçleri	25
2.3.3.1.	Proje Yönetimi Süreçleri	26
2.3.3.2.	Doküman Yönetimi Süreçleri	26
2.3.3.3.	Bilgisayar Uygulamalarına Erişim Süreçleri	27

### ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

#### BİLGİ YÖNETİMİNDE KURUMSAL BİLGİ PORTALI KULLANIMININ ORGANİZASYON VERİMLİLİĞİNE KATKILARI

3.1.	Giriş	28
3.2.	Zaman ve Portal Yatırımın Geri Dönüşü	29
3.3.	Kurumsal Bilgi Portalı Toplam Satınalma Maliyeti	31
3.3.1.	Donanım Maliyetleri	31
3.3.2.	Yazılım Maliyetleri	33
3.3.3.	Geliştirme Maliyetleri :	34
3.4.	Kurumsal Bilgi Portalı Yatırımının Geri Dönüşümü (ROI)	35

### DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

#### BİLGİ YÖNETİMİNDE KURUMSAL BİLGİ PORTALI KULLANIMININ ORGANİZASYON VERİMLİLİĞİNE KATKILARININ ÖRNEK BİR UYGULAMA İLE SINANMASI

4.1.	Giriş	37
4.2.	Araştırma Çalışmasının Planlanması	37
4.2.1.	Araştırmanın Hipotezlerinin Belirlenmesi	38
4.2.2.	Anket Yöntemi	39
4.2.3.	Hedef Kitle	40
4.2.4.	Örneklem Türü	41
4.2.5.	Örneklem Büyüklüğü	42
4.3.	Anket Çalışmasının Tasarımı	43
4.3.1.	Açık ve Kapalı Uçlu Soruların Kullanımı	43
4.3.2.	Soruların Sırası	43
4.3.2.1.	Giriş Soruları	43
4.3.2.2.	Demografik Sorular	44
4.3.2.3.	Araştırma Detay Soruları	45
4.3.3.	Soru Sayısı	45
4.4.	Anket Çalışmasının Uygulaması	46
4.4.1.	İnternet Anketi Oluşturulması	46
4.4.1.1.	Anketin İnternet Ortamına Aktarılması	46
4.4.1.2.	Anket Sonuçlarının Toplanması	48
4.5.	Anket Çalışmasının Analizi	50
4.5.1.	Tanımlayıcı İstatistik Analizleri	60
4.5.2.	Parametrik Olmayan İstatistiksel Analizler ve İki Değişken için Kay- Kare Testi	60
4.6.	Bulgular ve Tartışma	61
4.6.1.	Araştırma Sorularına ait Bulgular	61
4.6.1.1.	Kurumsal Bilgi Portalı Kullanım Durumu	61
4.6.1.2.	Kurumsal Bilgi Portalı Kullanım Süresi	64

4.6.1.3. Kurumsal Bilgi Portalı Kullanımının Kişisel Verimliliğe Katkısı	66
4.6.1.4. Kurumsal Bilgi Portalı Kullanımının Organizasyon Verimliliğine Katkısı	68
4.6.1.5. Kullanıcının Yaşı	70
4.6.1.6. Kullanıcının Cinsiyeti	72
4.6.1.7. Kullanıcının Öğrenim Durumu	74
4.6.1.8. Organizasyondaki Çalışma Süresi	76
4.6.1.9. Organizasyondaki Pozisyon	78
4.6.1.10. Organizasyondaki Çalışan Sayısı	80
4.6.1.11. Tek Şifre Kullanımı	82
4.6.1.12. Arama Motoru	84
4.6.1.13. E-Öğrenme	86
4.6.1.14. Doküman Yönetimi Dosya Paylaşımı	88
4.6.1.15. Organizasyonel Bilgi Paylaşımı	90
4.6.1.16. Organizasyon Süreçleri	92
4.6.1.17. Çalışan Oryantasyonu	94
4.6.1.18. Planlama Çalışma Takvimleri	96
4.6.1.19. Planlama İş Listeleri	98
4.6.1.20. Kurumsal Veri Toplama Genel Anketler	100
4.6.1.21. Kurumsal Veri Toplama Kişisel Anketler	102
4.6.1.22. İş Akışı Otomasyonu	104
4.6.1.23. Kişiselleştirme	106
4.6.1.24. Standartlaşma	108
4.6.1.25. Bilgi Yaygınlaştırma	110
4.6.1.26. Basit Uygulama Geliştirme	112
4.6.1.27. Forumlar	114
4.6.1.28. Doküman Yönetimi Versiyonlama	116
4.6.1.29. Yerelleştirme	118
4.6.1.30. Proje Yönetimi	120
4.6.1.31. Bilgi Çalışanının Öğrenim Durumu ile Kurumsal Bilgi Portalı Verimliliği Konusunda Görüşleri Arasındaki İlişki	122
4.6.1.32. Bilgi Çalışanının Yaşı ile Kurumsal Bilgi Portalı Verimliliği Konusunda Görüşleri Arasındaki İlişki	125
4.6.1.33. Bilgi Çalışanının Organizasyondaki Çalışma Süresi ile Kurumsal Bilgi Portalı Verimliliği Konusunda Görüşleri Arasındaki İlişki	128
4.6.1.34. Bilgi Çalışanının Organizasyondaki Pozisyonu ile Kurumsal Bilgi Portalı Verimliliği Konusunda Görüşleri Arasındaki İlişki	131
4.6.1.35. Bilgi Çalışanının Cinsiyeti ile Kurumsal Bilgi Portalı Verimliliği Konusunda Görüşleri Arasındaki İlişki	134
4.6.1.36. Bilgi Çalışanının Çalışmakta Olduğu Organizasyonun Çalışan Sayısı ile Kurumsal Bilgi Portalı Verimliliği Konusunda Görüşleri Arasındaki İlişki	137

## KISALTMALAR

<b>CRM</b>	Customer Relationship Management (Müşteri İlişkileri Yönetimi)
<b>ERP</b>	Enterprise Resource Planning (Kurumsal Kaynak Planlama)
<b>SCM</b>	Supply Chain Management (Tedarik Zinciri Yönetimi)
<b>bkz.</b>	Bakınız
<b>s.</b>	Sayfa No
<b>vb.</b>	Ve benzeri

## TABLO LİSTESİ

Tablo X : Kurumsal Bilgi Portalı Yatırımının Donanım Maliyetleri	s. 33
Tablo X : Kurumsal Bilgi Portalı Yatırımının Yazılım Maliyetleri	s. 35
Tablo 1 : Anket Sonuçları Temel Sayısal Bilgileri	s. 48
Tablo 2 : Anket Uygulamasında Kullanılan Likert Tipi Sayısal Ölçek	s. 57
Tablo 3 : Kullanım Durumu Tanımlayıcı İst. Bilgileri	s. 60
Tablo 4 : Kullanım Süresi Tanımlayıcı İst. Bilgileri	s. 62
Tablo 5 : Kişisel Verimliliğe Katkı Tanımlayıcı İstatistik Bilgileri	s. 64
Tablo 6 : Organizasyon Verimliliğine Katkı Tanımlayıcı İstatistik Bilgileri	s. 66
Tablo 7 : Kullanıcı Yaşı Tanımlayıcı İstatistik Bilgileri	s. 68
Tablo 8 : Kullanıcı Cinsiyeti Tanımlayıcı İstatistik Bilgileri	s. 70
Tablo 9 : Kullanıcının Öğrenim Durumu Tanımlayıcı İstatistik Bilgileri	s. 72
Tablo 10 : Organizasyondaki Çalışma Süresi Tanımlayıcı İst. Bilgileri	s. 74
Tablo 11 : Organizasyondaki Pozisyon Tanımlayıcı İstatistik Bilgileri	s. 76
Tablo 12 : Organizasyondaki Çalışan Sayısı Tanımlayıcı İst. Bilgileri	s. 78
Tablo 13 : Tek Şifre Kullanımı Tanımlayıcı İstatistik Bilgileri	s. 80
Tablo 14 : Arama Motoru Tanımlayıcı İstatistik Bilgileri	s. 82
Tablo 15 : E-Öğrenme Tanımlayıcı İstatistik Bilgileri	s. 84
Tablo 16 : Dok. Yönetimi Dosya Paylaşımı Tanımlayıcı İstatistik Bilgileri	s. 86
Tablo 17 : Organizasyonel Bilgi Paylaşımı Tanımlayıcı İstatistik Bilgileri	s. 88
Tablo 18 : Organizasyon Süreçleri Tanımlayıcı İstatistik Bilgileri	s. 90
Tablo 19 : Çalışan Oryantasyonu Tanımlayıcı İstatistik Bilgileri	s. 92
Tablo 20 : Planlama Çalışma Takvimleri Tanımlayıcı İstatistik Bilgileri	s. 94
Tablo 21 : Planlama İş Listeleri Tanımlayıcı İstatistik Bilgileri	s. 96
Tablo 22 : Kur. Veri Toplama Genel Anketler Tanımlayıcı İst. Bilgileri	s. 98
Tablo 23 : Kur. Veri Toplama Kişisel Anketler Tanımlayıcı İst. Bilgileri	s. 100
Tablo 24 : İş Akışı Otomasyonu Tanımlayıcı İstatistik Bilgileri	s. 102
Tablo 25 : Kişiselleştirme Tanımlayıcı İstatistik Bilgileri	s. 104
Tablo 26 : Standartlaşma Soru Tanımlayıcı İstatistik Bilgileri	s. 106
Tablo 27 : Bilgi Yaygınlaştırma Tanımlayıcı İstatistik Bilgileri	s. 108
Tablo 28 : Basit Uygulama Geliştirme Tanımlayıcı İstatistik Bilgileri	s. 110
Tablo 29 : Forumlar Tanımlayıcı İstatistik Bilgileri	s. 112
Tablo 30 : Dok. Yönetimi Versiyonlama Tanımlayıcı İstatistik Bilgileri	s. 114
Tablo 31 : Yerelleştirme Tanımlayıcı İstatistik Bilgileri	s. 116

Tablo 32 : Proje Yönetimi Tanımlayıcı İstatistik Bilgileri	s. 118
Tablo 34 : Bilgi Çalışanının Öğrenim Durumu ile Portal Verimliliği Konusunda Görüşleri Arasındaki İlişki İstatistik Bilgileri	s. 123
Tablo 35 : Bilgi Çalışanının Öğrenim Durumu ile Portal Verimliliği Konusunda Görüşleri Arasındaki İlişki Birleştirilmiş İstatistik Bilgileri	s. 123
Tablo 36 : Bilgi Çalışanının Yaşı ile Portal Verimliliği Konusunda Görüşleri Arasındaki İlişki İstatistik Bilgileri	s. 126
Tablo 37 : Bilgi Çalışanının Yaşı ile Portal Verimliliği Konusunda Görüşleri Arasındaki İlişki Birleştirilmiş İstatistik Bilgileri	s. 127
Tablo 38 : Bilgi Çalışanının Organizasyondaki Çalışma Süresi ile Portal Verimliliği Konusunda Görüşleri Arasındaki İlişki İstatistik Bilgileri	s. 129
Tablo 39 : Bilgi Çalışanının Organizasyondaki Çalışma Süresi ile Portal Verimliliği Konusunda Görüşleri Arasındaki İlişki Birleştirilmiş İstatistik Bilgileri	s. 130
Tablo 40 : Bilgi Çalışanının Organizasyondaki Pozisyonu ile Portal Verimliliği Konusunda Görüşleri Arasındaki İlişki İstatistik Bilgileri	s. 132
Tablo 41 : Bilgi Çalışanının Organizasyondaki Pozisyonu ile Portal Verimliliği Konusunda Görüşleri Arasındaki İlişki Birleştirilmiş İstatistik Bilgileri	s. 133
Tablo 42 : Bilgi Çalışanının Cinsiyeti ile Portal Verimliliği Konusunda Görüşleri Arasındaki İlişki İstatistik Bilgileri	s. 135
Tablo 43 : Bilgi Çalışanının Cinsiyeti ile Portal Verimliliği Konusunda Görüşleri Arasındaki İlişki İstatistik Bilgileri	s. 136
Tablo 44 : Organizasyonun Çalışan Sayısı ile Kurumsal Bilgi Portalı Verimliliği Arasındaki İlişki İstatistik Bilgileri	s. 138
Tablo 45 : Organizasyonun Çalışan Sayısı ile Kurumsal Bilgi Portalı Verimliliği Arasındaki İlişki Birleştirilmiş İstatistik Bilgileri	s.139

## ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1 : Bilgi Anlam Piramidi	s. 4
Şekil 2 : Bilgi Yönetimi Türleri	s. 10
Şekil 3 : Anket Sonuçlarının İnternet'den İndirilmesi	s. 46
Şekil 4 : Anket Sonuçlarının İnternet'de İncelenmesi	s. 48
Şekil 5 : Anket Sonuçlarının SPSS Programına Aktarılması	s. 49
Şekil 6 : Anket Sonuçlarının Dosya Tipi Seçimi	s. 50
Şekil 7 : Text Dosya Ekleme Sihirbazı	s. 51
Şekil 8 : Veri Ayrım Durumu Seçimi	s. 52
Şekil 9 : Veri Başlıklarının Durumu	s. 53
Şekil 10 : Veri Ayrım Karakteri Seçimi	s. 53
Şekil 11 : Değişken Tanımlama	s. 54
Şekil 12 : Sihirbaz Saklama	s. 55
Şekil 13 : SPSS'e Aktarılmış Verilerin Görünümü	s. 56
Şekil 14 : SPSS'de Değişken Tanımlama	s. 57
Şekil 15 : Anket Sitesinden Görünüm	s. 58
Şekil 16 : Kullanım Durumunu Gösteren Pasta Grafik	s. 60
Şekil 17 : SPSS'de Geçersiz Cevapların Ayrılması	s. 61
Şekil 18 : Kullanım Sürelerini Gösteren Pasta Grafik	s. 63
Şekil 19 : Kişisel Verimliliğe Katkı Durumunu Gösteren Çubuk Grafik	s. 65
Şekil 20 : Organizasyon Verimliliğine Katkı Durumunu Gösteren Çubuk Grafik	s. 67
Şekil 21 : Kullanıcı Yaşlarını Gösteren Pasta Grafik	s. 69
Şekil 22 : Kullanıcı Cinsiyetlerini Gösteren Pasta Grafik	s. 71
Şekil 23 : Kullanıcı Öğrenim Durumlarını Gösteren Pasta Grafik	s. 73
Şekil 24 : Organizasyondaki Çalışma Sürelerini Gösteren Pasta Grafik	s. 75
Şekil 25 : Organizasyondaki Pozisyonları Gösteren Pasta Grafik	s. 77
Şekil 26 : Organizasyondaki Çalışan Sayılarını Gösteren Pasta Grafik	s. 79
Şekil 27 : Tek Şifre Kullanımı Sonuçlarını Gösteren Çubuk Grafik	s. 81
Şekil 28 : Arama Motoru Sonuçlarını Gösteren Çubuk Grafik	s. 83
Şekil 29 : E-Öğrenme Sonuçlarını Gösteren Çubuk Grafik	s. 85
Şekil 30 : Doküman Yönetimi Dosya Paylaşımı Sonuçlarını Gösteren Çubuk Grafik	s. 87
Şekil 31 : Organizasyonel Bilgi Paylaşımı Sonuçlarını Gösteren Çubuk	

Grafik	s. 89
Şekil 32 : Organizasyon Süreçleri Sonuçlarını Gösteren Çubuk Grafik	s. 91
Şekil 33 : Çalışan Oryantasyonu Sonuçlarını Gösteren Çubuk Grafik	s. 93
Şekil 34 : Planlama Çalışma Takvimleri Sonuçlarını Gösteren Çubuk Grafik	s. 95
Şekil 35 : Planlama İş Listeleri Sonuçlarını Gösteren Çubuk Grafik	s. 97
Şekil 36 : Kurumsal Veri Toplama Genel Anketler Sonuçlarını Gösteren Çubuk Grafik	s. 99
Şekil 37 : Kurumsal Veri Toplama Kişisel Anketler Sonuçlarını Gösteren Çubuk Grafik	s. 101
Şekil 38 : İş Akışı Otomasyonu Sonuçlarını Gösteren Çubuk Grafik	s. 103
Şekil 39 : Kişiselleştirme Sonuçlarını Gösteren Çubuk Grafik	s. 105
Şekil 40 : Standartlaşma Sonuçlarını Gösteren Çubuk Grafik	s. 107
Şekil 41 : Bilgi Yaygınlaştırma Sonuçlarını Gösteren Çubuk Grafik	s. 109
Şekil 42 : Basit Uygulama Geliştirme Sonuçlarını Gösteren Çubuk Grafik	s. 111
Şekil 43 : Forumlar Sonuçlarını Gösteren Çubuk Grafik	s. 113
Şekil 44 : Doküman Yönetimi Versiyonlama Sonuçlarını Gösteren Çubuk Grafik	s. 115
Şekil 45 : Yerelleştirme Sonuçlarını Gösteren Çubuk Grafik	s. 117
Şekil 46 : Proje Yönetimi Sonuçlarını Gösteren Çubuk Grafik	s. 119



## **EKLER LİSTESİ**

EK 1	Anket Sonuç Verilerini İçeren TXT Formatlı Dosya	s. 102
EK 2	Anket Uygulamasının İnternet Görünümü	s. 112

## BİRİNCİ BÖLÜM BİLGİ YÖNETİMİ

### 1.1. Giriş

Küresel ekonominin geldiği noktadaki üst düzey rekabet koşulları, organizasyonların kaynaklarını daha etkin kullanmaları zorunluluğunu getirmiş ve bilgi yönetiminin ortaya çıkmasını sağlamıştır. Ekonomik ortamdaki belirsizlikler içinde rekabet edebilmek için gerekli olan en temel kaynaklardan birisi bilgidir.

Başarılı olan organizasyonlar, sürekli olarak yeni ve özgün bilgiler yaratan, bunları organizasyon boyunca yayan ve hızla yeni ürün ve teknolojilere eklemleyebilen, yani başarılı bilgi yönetimi uygulamalarına sahip olan organizasyonlardır.

Bu nedenle, aktif ve sistematik bir bilgi yönetimi işletmelerin ve diğer organizasyonların etkinliği ve rekabet gücü için son derece önemlidir. Bilgi yönetimi, organizasyonların kültürlerinin bir parçasıdır. Bilgi yönetimi sistemi ise organizasyonların faaliyetlerini stratejik, taktiksel ve operasyonel açılardan etkileyebilen ve böylece insan kaynakları yönetimi, üretim, kontrol, örgütlenme ve diğer faaliyetler üzerinde olumlu etkiler oluşturabilme potansiyeline sahiptir.

Bilgi, sosyal bir varlık olan insanoğlu için vazgeçilemez unsurların başında gelir. Yaşamımız boyunca belirli iş, görev ve faaliyetleri nasıl yerine getireceğimizi öğreniriz. Bu bilgi ve tecrübelerimizi sosyal yaşamda karşılaşacağımız olaylarda tekrar tekrar kullanırız ve karşımıza çıkan yeni durumlara uyarlarız. Bilgi yönetimi, tıpkı günlük yaşamımızda olduğu gibi, bilgi edinme, bilgiyi kullanmak, 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 genel amacı, bilginin birden fazla kişinin (örgütün, toplumun v.b.) kullanabilmesine elverişli, yani paylaşılabilir bir hale getirilmesidir. Bilgi, örgütleri ve toplumu bir arada tutan bir unsurdur. Bu anlamda bilgi yönetimi, günümüzdeki şekliyle adlandırılmasa da, uzun yıllardır kullanılan bir araç konumundadır. Toplumsal organizasyonların oluştuğu ilk andan beri insanlar, birbirlerinin bilgi ve

tecrübesinin ortak kullanımının meydana getirdiği sinerjiyi kullandıkları bir öğrenme sürecinden geçmektedir. (Aktan, 2005)

Günümüzde bilginin elde edilmesi, paylaşılması ve yaratılması üzerinde etkili olan en önemli unsur teknolojik gelişmelerdir. Yeni ve daha üstün teknolojilerin ortaya çıkması toplumsal yaşamın büyük ölçüde değişmesine, yeni ilişkiler ağının ortaya çıkmasına ve yaşamı sürdürmek için gerekli olan bilgilerin sürekli olarak yenilenmesine neden olmaktadır. Ticari ilişkilerde yeni iş pratikleri ortaya çıkmakta, yeni donanım ve yazılımlar günlük yaşamı değiştirmekte ve yeni standartlar oluşmaktadır. Teknolojik gelişmeler ve hızlı değişim ekonominin yapısını ve iktisadi faaliyetlerin niteliğini değiştirmektedir.

Ekonominin zaman içinde odaklandığı alanlara bakıldığında ekonomi büyük ölçüde bilgiye dayanmaktadır. Önceleri, ekonomi kısıtlı kaynaklarla en fazla üretimi yapma konusu üzerinde odaklanmaktaydı (operasyonel mükemmellik), ikinci aşamada akıllı-becerikli ürünler üretme üzerinde duruldu (ürün liderliği), son zamanlarda ise ileri düzeydeki organizasyonlar özgün çözümler üretme ve müşterilerle yakın ve geniş ilişkiler oluşturma üzerinde odaklanılmaktadır (müşteri memnuniyeti). Günümüzde başarılı organizasyonlar, ekonomik yapıdaki değişime uyum sağlamak için mevcut bilgi stoğunu yeni duruma uygulayan ve rakiplerine kıyasla daha fazla rekabetçi özgün bilgi kullanan organizasyonlardır. Hızlı teknolojik gelişmeler mevcut bilgilerin de hızla demode olmasına veya rekabet gücünü artıracak özgünlükten uzaklaşmasına yol açmaktadır. Bu durumda, rekabet gücünü artırmak ve sürdürmek isteyen organizasyonlar için bir yandan yeni ve özgün bilgi kaynaklarını artırmak; öte yandan, kısa bir zaman dilimi içinde çok büyük miktardaki bilgiyi işleyip etkin bir biçimde yönetmek bir zorunluluk haline gelmektedir.

Talep ve uluslararası rekabetteki değişikliklerin meydana getirdiği ekonomik ve piyasa kaynaklı gerekliliklerin bir sonucu olarak işletmeler içinde bilgi yönetimi önemini artırmakta ve bilgi, organizasyonların en önemli varlığı haline gelmektedir. Günümüzde her bilgi ve her tecrübe başkaları tarafından yeniden kullanılabilir. Bilginin ve en iyi uygulamaların belirlenmesi, transfer edilmesi ve yönetilmesi yeni ve özgün bilgi ve uygulamaların yaratılmasına, önemli miktarlarda tasarruf yapılmasına, karlılık ve verimliliğin artırılmasına yol açmaktadır. Bilgi yönetimi sürekli olarak gelişen bir uygulama alanıdır. Değişen koşullara ve organizasyonların farklı

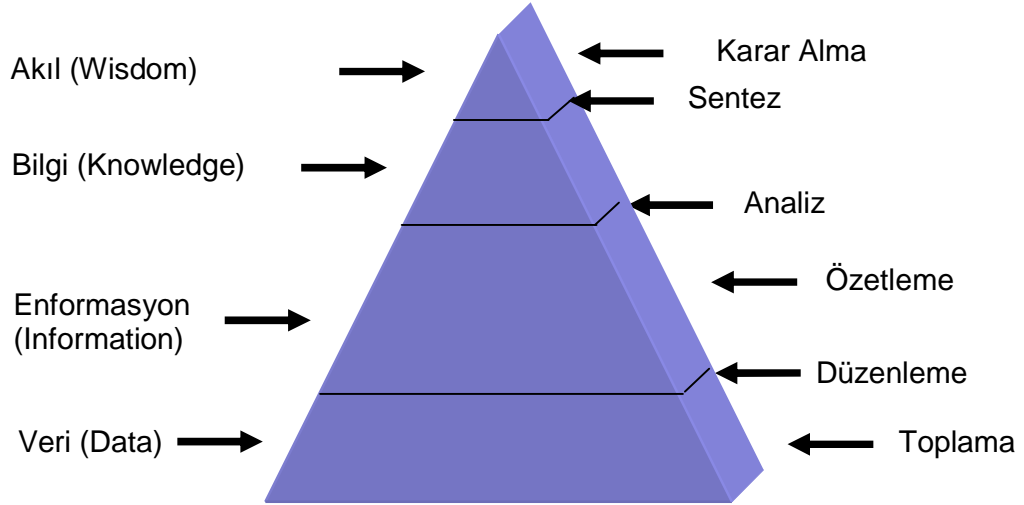
ihtiyaçlarına cevap verme gereği bilgi yönetiminin özgünlüğünü ve evrime açık boyutunu ortaya çıkarmaktadır. Bu anlamda bilgi yönetimi farklı boyutlara sahiptir: Bilgi yönetimi, insanların birlikte çalışma tarzlarını (sosyoloji), kişilerin spesifik durumlar ve değişen ortamdaki reaksiyonlarını (psikoloji) ve bilginin yaratılması ve işlenmesinde yardımcı olan teknik araçları (bilgi ve iletişim teknolojileri) içerir.

## 1.2. Bilgi Nedir?

Sözlük anlamıyla bilgi, öğrenme, araştırma ve gözlem yoluyla elde edilen her türlü gerçek, malumat ve kavrayışın tümüdür. Bilgi, çok farklı şekillerde tanımlanmaktadır. Bilgi doğruluğu ispatlanmış inançlardır. Bilgi, önceden belirlenen bir dizi sistematik kural ve prosedüre uygun bir biçimde işlenmiş enformasyondur. Bilgi, sosyal varlık olan insanlar arasındaki iletişim sırasında paylaşılan, aktarılan ve yeniden şekillendirilen tecrübe ve enformasyonlardır. Bilgi, belirli bir durum, sorun, ilişki, teori veya kurala ait veri ve enformasyondan oluşan anlayışlardır. Bilgi içinde yaşadığımız dünyayı ve olayları yorumlamak ve yönetmek için uyguladığımız bir dizi anlayış, kavrayış ve genellemeler ile bize güçlü bir kavrayış ve bakış açısı kazandıran her türlü zihni faaliyettir. Bilgi, sosyal olaylarda karşımıza çıkan eylem ve olayları anlamamıza yardım eden işaret ve kodlamalardır. Bilgi, insanların ve organizasyonların etkin bir biçimde eylem gerçekleştirmeleri için sahip olmaları gereken kapasitedir.

Bilgiyi daha iyi tanımlamak için benzer bazı kavramların anlamı ile bilginin anlamı arasındaki farklılıkların ortaya konması gereklidir. Bilgi, veri ve enformasyon gibi daha ham anlam formları ile anlayış-kavrayış ve akıl-bilgelik gibi daha karmaşık ve işlenmiş anlam formları arasında yer alır. Veri, gözlemlenebilir, ölçülebilir veya hesaplanabilir bir davranış yada tutuma ait değerdir. Veri, kavramsal bir çerçeve ve yapı içerisinde bulunan bir tür enformasyondur. Enformasyon verileri ve belirli yorum ya da işlemleri içerir ve verilere göre daha belirli bir çerçeveye sahiptir. Başka bir ifade ile enformasyon elde edilebilir, filtrelenen ve işlemde geçirilen verilerdir. Bilgi, deney, tecrübe, yorum ya da fikrin bir araya gelmesi ile oluşan enformasyondur. Bilgi, sosyal olaylarda, karar ve eylemler için uygulanmaya hazır yüksek değerde bir enformasyon şeklidir. Bilgi kişisel anlamda düzenlenmiş enformasyondur ve genelde deney ve tecrübelerin bileşiminden oluşur. Anlam piramidinin en üstünde yer alan akıl ve bilgelik ise, sosyal olaylarda doğru ya da

yanlış olanı ayırt etmemize yarayan bütün bilgileri kapsar. Sosyal olayların nedenlerini doğru bir şekilde kavramamıza ve en doğru ya da en güzeli seçmemize yardımcı olan anlama, kavrama ve akıl yürütme aşamalarında isabetli karar almamız bilginin sistematik bir biçimde işlenmesi, gözlem ve tecrübelerle yeniden şekillendirilmesi halinde mümkün olabilir. Bu aşama anlam piramidindeki son aşamayı, yani akıl-bilgelik aşamasını simgeler (Şekil 1).



Şekil 1- Bilgi Anlam Piramidi

Anlam şemasını göz önüne alarak bilginin temel özellikleri birkaç ana başlık altında toplanabilir:

- Bilgi kolayca biriktirilip saklanamaz. Bilgi bilgisayarlardan daha çok insanların beyninde yer alan şeylerdir. Bilgi, hammaddelerde olduğu gibi, ihtiyaç duyulduğunda işçilerin kullanımına sunulabilmesi için genellikle, depolanamaz, kodlanamaz veya istiflenemez.

- Enformasyon, insan akli ile işlenmediği sürece değersizdir ve bilgi haline gelmez. Bilgi, insan akli ile enformasyonun işlenmesi, yaratılması, düzenlenmesi veya kullanılmasıdır. Bilginin oluşma süreci, olay ve verilerin genel enformasyonları oluşturacak şekilde organize edilip yapılandırılması ile başlar; belirli bir kullanıcı grubunun ihtiyaçlarına uygun bir biçimde yeniden düzenlenip filtreden geçirilmesi ile sürer ve belirli bir düzen ve yapıya kavuşmuş bu enformasyonu bireylerin özümseyip

bilgiye dönüştürmeleri ile son bulur. Bu dönüştürme süreci bireylerin tecrübe, davranış ve içinde buldukları koşullardan etkilenir.

- Bilgi, tecrübe, yorum ve içinde bulunulan şartları bünyesinde barındıran enformasyondur ve yeni bir bakış açısının ortaya çıkmasına yol açar.

- Bilgi, kullanılmadığında herhangi bir anlam ifade etmez. Bilgi, karar ve eylemlere uygulanmaya hazır yüksek değerdeki enformasyondur.

### **1.3. Bilgi Yönetimi Nedir?**

Günümüzde işletmelerin ve ulusal ekonomilerin başarılı olabilmeleri büyük ölçüde bilgi yaratmada, kullanmada ve bilgiden yararlanmada ne ölçüde başarılı olduklarına bağlıdır. Bilgi yönetimi, şiddetli rekabetin yaşandığı ve koşulların sürekli olarak değiştiği bir ortamda, işletmelerin ve genel olarak tüm örgütlerin değişen ortam ve şartlara uyum sağlamak, yaşamlarını sürdürmek ve mevcut yeteneklerini muhafaza etmek için ortak akli kullandığı süreçtir. Bilgi yönetimi, bilgi ve iletişim teknolojilerinin veri ve bilgi işleme kapasitesi ile beşeri sermayenin yenilikçi ve yaratıcı kapasitesini birleştiren ve beşeri sermayenin yaratıcı gücünden azami ölçüde yararlanmayı amaçlayan örgütsel bir süreçtir. Bir başka yaklaşımla bilgi yönetimi, bireylerde var olan uzmanlık ve tecrübeler de dahil olmak üzere veri tabanları, dokümanlar, politikalar ve prosedürleri içeren işletmenin tüm bilgi varlıklarını belirlemek, yönetmek ve paylaşmakla ilgili entegre ve sistematik bir yaklaşımdır. Bilgi yönetimi, işletmelerin ve ulusal ekonomilerin mevcut ve potansiyel rakiplerine kıyasla rekabet güçlerini artırmak ve sürdürmek için gerekli olan bir süreçtir. Bu amaç açısından bilgi yönetimi, örgütlerin rekabet güçlerini artırmak ve sürdürmek için bilginin etkin bir biçimde tanımlanması, elde edilmesi ve kullanılmasını amaçlayan strateji veya süreçlerdir.

Bilgi yönetimi farklı bakış açılarına ve ulaşılmak istenen amaca göre değişik biçimlerde tanımlanabilir. Ancak tüm tanımlar bazı ortak özellikleri bünyelerinde barındırmaktadır. Öncelikle, bilgi yönetimi bir süreçtir ve bu nedenle safhaları ve parçaları vardır. Bu sürecin birden fazla yaklaşımı, farklı yapısı ve mimarisi vardır. İkinci olarak, bilgi yönetimi belirli amaçlara ulaşmak için ortak aklın kullanılması demektir. Ortak aklın kullanılması örgüt için arzu edilen hedeflere ulaşılması ya da

başka bir ifadeyle, arzu edilen eylemlerin ortaya çıkmasını sağladığında bir anlam ifade edebilir. Bu nedenle, bilgi yönetimi ile ortaya çıkan eylemlerin ölçülebilir performans ve sonuçlara sahip olması gerekir. Üçüncü olarak, bilgi yönetimi örgütlerin değişen koşullara uyum sağlamasını ve rakiplerine kıyasla rekabet güçlerini artırmasını içerir. Bu bilgiler ışığında bilgi yönetimi, ortaya çıkan yeni ve değişen koşullarda, örgütsel hedeflerin (ayakta kalmak, yeni koşullara uyum sağlamak, rekabet gücünü artırmak) gerçekleştirilmesi için bilgi ve iletişim teknolojilerinin kapasite ve olanaklarıyla örgütün sahip olduğu beşeri sermayenin yeteneklerini birleştirmek suretiyle bilginin örgüt faaliyetlerinde en etkin bir biçimde kullanılmasını sağlayan süreç veya stratejiler olarak tanımlanabilir.

Bilgi yönetimi, bir birim veya örgütün bilgi yönetim süreçlerinin bir parçasını oluşturan bir faaliyet olarak da tanımlanmaktadır. Bilgi yönetimi, işletmenin bilgi tabanının üretilmesi, muhafaza edilmesi, geliştirilmesi ve nakledilmesi için temel bilgi süreçlerine (bilginin üretilmesi ve entegrasyonu) katılan diğer birimlerin, unsurların ve faaliyetlerin yönetilmesini (çekip çevirme, yönlendirme, idare etme, kontrol etme, koordine etme, planlama, organize etme) amaçlayan katılımcı birimler yoluyla beşeri sermayeye dayanan birimler arasındaki süregelen, kesintisiz ve bir amaca sahip ilişkiler ağıdır.

#### **1.4. Bilgi Yönetimini Ortaya Çıkaran Temel Unsurlar**

Bilgi yönetimi, üç temel unsuru içerir: insanlar, süreçler ve teknoloji. Bilgi yönetimi, bilginin paylaşılması ve kullanımını hızlandırmak ve artırmak için kişiler ve organizasyonel kültür üzerinde önemle durur; bilgiyi bulmak, yaratmak, elde etmek ve paylaşmak için yöntemler veya süreçlere önem verir ve bilginin depolanması ve erişilebilir bir hale getirilmesi ile farklı mekanlarda olan kişilerin birlikte çalışabilmesi için teknolojiye odaklanır.

Bilgi yönetimi, entelektüel sermayenin ayrılmaz bir parçası olarak kabul edilmektedir. Bilgi yönetimi, herhangi bir örgütün kontrol ettiği entelektüel sermayenin yönetimi ile alakalıdır. Entelektüel sermaye, genel olarak, bilgi yönetimini de içine alan geniş bir şemsiye kavram olarak ele alınmaktadır. Entelektüel varlıklar, esasen, yıllar süren iş tecrübesi yoluyla uzmanlaşan kişilere aittir ve doğası gereği özgün-saklı varlıklardır. Rekabetçi üstünlüğü artırmak ve bu

tip varlıklardan yeterince yararlanmak için bu tip özgün bilgilerin örgüt açısından aşikar bir hale getirilmesi ve yönetilmesi gereklidir.

Herhangi bir organizasyonun başarısı, sahip olduğu özel kaynakları, yetenekleri ve varlıkları rekabet gücünü ve iktisadi refahını azamileştirmek için etkin bir biçimde kullanıp kullanmadığına bağlıdır. Başarı, sadece, işletmenin faaliyetlerini yürütmek için gerekli olan fiziki, beşeri ve parasal kaynaklar ile yönetsel beceriler, teknoloji, ticari marka ve şirket kültürü gibi enformasyona dayalı kaynakların etkin bir biçimde kullanılmasına bağlı değildir. Günümüzde bilgi sürdürülebilir bir rekabet üstünlüğü sağlayan yegane kaynak haline gelmektedir ve bu nedenle firmalar bilgi ve bilgiden elde edilen rekabetçi yetenekler üzerinde durmak ihtiyacını hissetmektedirler. Rekabetçi üstünlüklerini artırmak isteyen firmalar, uzman bilgi işçilerinin koordinasyon ve işbirliğini sağlayacak yapısal düzenlemelere giderek bireylerde saklı olan özgün bilgilerden azami ölçüde yararlanabilirler. İşte, bilgiyi yaratan, depolayan ve kullanan bireylerin rekabet gücünün artırılmasına katkı sağlayacak özgün bilgi ve bilgiyle alakalı yeteneklerini en etkin biçimde kullanma ihtiyacı bilgi yönetimini ortaya çıkaran unsurlardan ilkidir.

Bilgi yönetimini ortaya çıkaran unsurlardan ikincisi organizasyonel küçülmedir. 1980'li yıllar boyunca genel giderleri kısım karları artırmayı amaçlayan organizasyonel küçülme popüler bir stratejiydi. Bu strateji, daha sonraki yıllarda, organizasyonların hantallaşmasını önlenmesi ve aşırı büyümeden kaynaklanan olumsuzlukların ortadan kaldırılması amacına yöneldi. Ancak, aşırı büyüme sonucu organizasyonlara yük oluşturmaya başlayan fiziki varlıkların yanı sıra beşeri sermayede de azaltmaya gidilmesi yıllar boyunca biriktirilen ve geliştirilen özgün bilgilerin işten çıkarılan çalışanlar ile birlikte kaybedilmesine yol açtı. Bilgi ve bilgiye dayalı yeteneklerin farkına varan firmaların çoğu firmanın gelecekteki çıkarlarını garanti altına almak için özgün bilgi ve uzmanların yitirilmesini engellemek amacıyla bilgi yönetimi stratejilerini uygulamaya koydular.

Teknolojik gelişmeler ise iki ana kaynak yoluyla bilgi yönetimine ilginin artmasına yol açmıştır: internet gibi enformasyon kaynaklarının büyümesi ve önemini artırması ve teknolojik değişimin hızının artması. Teknolojik gelişmeler, bireylerin yaşamını ve organizasyonları büyük ölçüde etkiledi. Bilgi ve iletişim teknolojilerindeki hızlı ilerlemeler sonucu bilgi akımlarının hızının, hacminin ve



sürekliliğinin artması birey ve organizasyonları bunaltmaktadır. Öte yandan, yeni teknolojiler bilginin global düzeyde paylaşılmasına olanak sağlamakta ve bilginin organizasyon içinde etkin bir biçimde kullanılmasında bir araç olarak hizmet görmektedir. Bilgi yönetimi, bilgi akımlarındaki yoğunlaşmanın bu türden olumsuz etkileri ile başa çıkmak ve bilgi artışından ilave getiriler elde edebilmeyi amaçlayan bir teşebbüstür.

### **1.5. Bilgi Yönetiminin Amacı**

Bilgi yönetimi, organizasyonların sahip oldukları beceri ve yetenekler ile tecrübeleri yoluyla elde ettikleri ortak akıl ve bilgileri tanımlamak ve işlemektir. Bu nedenle bilgi yönetiminin ana hedefleri, işletmelerin yaşama kabiliyetini ve genel olarak başarısını sağlama almak için işletmelerin mümkün olduğunca akıllıca hareket etmelerini sağlamak ve bu yapılamıyorsa, bilgi varlıklarının değerini azamileştirmektir. Bu amaçlara ulaşabilmek için ileri organizasyonlar bilgi varlıklarını en etkin bir şekilde inşa eder, aktarır, organize eder, depolar ve kullanırlar. Bilgi yönetiminin amacı, kendisini oluşturan her bir parçanın toplamından daha güçlü ve değerli ve rakiplerinden daha rekabetçi bir organizasyon oluşturmak için çalışanlarının uzmanlık ve özgün bilgilerini ölçebilen, depolayan, kullanan ve ticarileştirebilen bir “öğrenen organizasyon” yaratmaktır.

Bilgi yönetimi, firmaların bilgi ekonomisinin ortaya çıkması ile bağlantılı karmaşıklık ve sorunlarla başa çıkabilmelerini sağlayan bir araçtır. Bilgi yönetimi ile organizasyonlar:

- Verimliliği artırabilir;
- Piyasada daha akıllıca hareket ederek piyasadaki pozisyonlarını iyileştirebilir;
- Organizasyonun devamlılığını sağlayabilir;
- Organizasyonun karlılığını artırabilir;
- Ürün geliştirme ve pazarlama arasındaki ilişkiyi en iyi hale getirebilir;

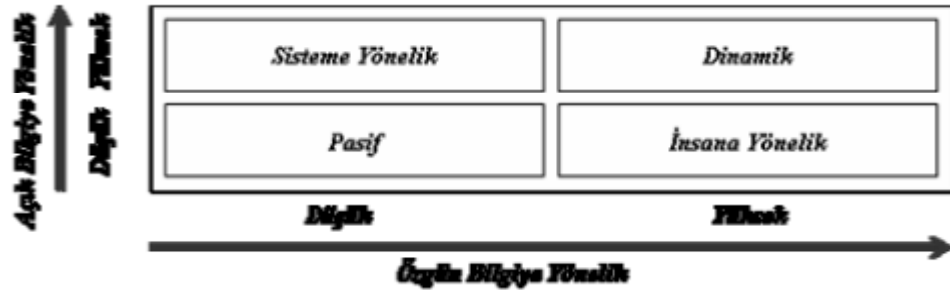
- Organizasyonun mevcut beceri ve yeteneklerini geliştirebilir;
- Profesyonel öğrenmeyi daha verimli ve etkin bir hale getirebilir;
- Organizasyonun karar alma sürecini etkinleştirebilir;
- Bilgi işçileri arasındaki iletişimi güçlendirebilir, sinerjiyi artırabilir;
- Bilgi işçilerinin organizasyonda kalmalarını teşvik edebilir;
- Organizasyonun ana işler ve kritik organizasyon bilgileri üzerinde odaklanmasını sağlayabilir.

Bilgi yönetiminin amacı,

- Rekabet gücünün artmasına katkıda bulunmak;
- Karar almayı etkinleştirmek ve zaman israfını önlemek;
- Müşterilere yönelik sorumluluğu artırmak;
- Çalışanların bilgi istiflemesini önlerken bilgiyi paylaşmalarını teşvik etmek;
- Bilginin ve paylaşmanın değerini artırmak suretiyle mesai arkadaşları arasındaki desteği ve yardımlaşmayı güçlendirmek;
- Çalışanların ve yürütülen faaliyetlerin verimli olmasını sağlamak ve ürün ve hizmetlerin kalitesini yükseltmek;
- Yenilik ve icatları teşvik etmektir.

## 1.6. Bilgi Yönetimi Modelleri

Bilgi yönetimi, orijinal bilgi sınıflandırması (açık bilgi ve özgün bilgi) göz önünde bulundurularak dört farklı kategori altında ele alınabilir: dinamik, sisteme yönelik, insana yönelik ve pasif (Şekil 2). Şekilde açık bilgiye yönelik hat, açık bilgiye kolayca erişmek ve kullanmak için bir kişinin ihtiyaç duyduğu organizasyonel bilginin kodlanma ve depolanma derecesini gösterirken özgün bilgiye yönelik hat, kişisel ilişkiler yoluyla organizasyonel bilginin elde edilmesi ve paylaşılmasını ifade etmektedir. Pasif türde bilgi yönetimine sahip olan firmalar bilgi yönetimi ile hemen hemen hiç ilgilenmezler. Bu tip firmalar sistematik bir çerçevede yönetilmezler ve bilginin yönetilmesinde organizasyonel yapı, kültür ya da bilgi teknolojileri kullanılmaz. Bilgiden yararlanılmayan bu yönetim tarzı ile firmaların verimliliklerini artırmaları son derece zordur. Sisteme yönelik bilgi yönetim tarzına sahip olan firmalar bilginin kodlanması ve yeniden kullanılmasına önem verirler. Gelişmiş bilgi teknolojileri yoluyla bilginin kodlanmasında başarı sağlayarak bilgiye erişim ve bilginin kullanımındaki karmaşıklığı azaltabilirler. Bu yönetim tarzında müşterilere daha hızlı bir biçimde reaksiyon verme ve bilgi muamelelerini daha düşük maliyetlerle gerçekleştirmek mümkündür. Bilgi, önceden hazırlanan prosedürler, kodlar ve elkitapları yoluyla yönetilir ve paylaşılır. Bu şekilde kodlanan bilgi yeniden kullanılarak ölçek ekonomilerinden yararlanılabilir ve örgütsel etkinlik artırılabilir.



Şekil 2 : Bilgi Yönetimi Türleri

İnsana yönelik bilgi yönetimi türü, özgün bilginin ve kişisel tecrübelerin elde edilmesi ve paylaşılmasına büyük önem verir. Bilgi resmi olmayan sosyal ağlardan elde edildiği için standart prosedürler ihmal edilebilir. İnsan boyutu etkin bir bilgi

yönetimi için son derece önemlidir. Anlamlı ve işe yarar bilgiler veritabanları veya benzeri kaynaklardan daha çok dostluk ve samimiyetin geçerli olduğu ilişkiler yoluyla paylaşılır. Bu nedenle organizasyon üyeleri arasındaki güvenin ve iletişimin gücü, başarının sağlanmasında önemli bir faktördür. Dinamik bilgi yönetimi tarzına sahip olan firmalar her iki tür bilgiye yönelik yöntemlere de önem verirler ve bu nedenle daha bütüncül ve daha saldırgan firmalardır. Özgün ve açık bilgiyi dinamik bir tarzda yönetirler ve bu sayede doğruluğu ispatlanmış bilgileri kullanıp yeni imkanlardan yararlanabilirler.

### **1.7. Bilgi Yönetimi Süreci**

Bilgi yönetimi, çoğu kez bilginin elde edilmesi, işlenmesi ve kullanılması sorunu olarak ele alınır. Bilgi yönetimi, bilginin toplanması, depolanması, bilginin kullanılabilir bir hale getirilmesi ve bilginin kullanılması olmak üzere dört farklı süreçten meydana gelir. Bilginin toplanması ya da bilgi edinimi, örgütsel öğrenme ve bilgi yönetiminin önemli bir unsurudur. Bilginin çeşitli kaynaklardan toplanması, organizasyonların değişen koşullara uyum sağlamasına, yeni koşullara uygun stratejileri uygulamaya koymasına ve yeni ürün ve teknolojiler geliştirmek yoluyla rekabet güçlerini artırmalarına yardımcı olur. Organizasyonlar, enformasyonu araştırma ve örgütsel öğrenme süreçleri aracılığı ile elde ederler. Organizasyonlar, organizasyonun dış çevresinin farkına vararak (tarama); organizasyonun içinde bulunduğu çevrenin spesifik bir kısmı üzerinde odaklanarak (odaklanmış araştırma) veya organizasyonun önceden belirlenmiş amaçlarına ulaşmadaki etkinliği üzerinde durarak (performans izleme) araştırma yolu ile enformasyon elde edebilirler. Bilgi yönetiminin temel amacı rakiplere üstünlük sağlayacak güç ve rekabette bir organizasyon oluşturmak için çalışanların özgün bilgilerini azami ölçüde kullanabilen ve içinde bulunulan çevredeki en iyi uygulamalardan yararlanabilen bir “öğrenen organizasyon” oluşturmak olduğundan bilgi edinmede örgütsel öğrenme son derece önemlidir. Know-how elde etmek, en iyi uygulamalardan azami ölçüde yararlanmak ve değişen koşullarda rekabet gücünü muhafaza edecek yenilik ve icatlarda bulunmak, öğrenen organizasyonu yaratmada kritik faktörlerdir.

İkinci aşamada, bilgi, depolama sistemleri sayesinde yeniden düzenlenerek depolanır. Bilgi yönetimini, enformasyonun işlenmesi aracı olarak ele alan yaklaşımlar, bilgi yönetimini çalışanların bilgisinin elde edilmesi, depolanması ve

organizasyon içindeki diğer çalışanlar tarafından erişilebilir bir hale getirilmesi süreci olarak tanımlar. Özgün bilgilerin açık bilgiye dönüştürüldüğü bu işlem internet ve veritabanları gibi çok sayıda bilgi ve iletişim teknolojisi aracı kullanılarak gerçekleştirilir.

Enformasyonun çeşitli veritabanlarında depolandığı ikinci aşama sonrasında depolanan enformasyon organizasyon bünyesindeki herkesin erişimine açık bir hale getirilir. Bu aşama, enformasyonun doğru zamanda en doğru kişiye ve en iyi kullanıcıya ulaştırıldığı aşamadır. Son aşama bilginin çeşitli alanlarda uygulandığı veya kullanıldığı aşamadır. Bu aşamada, depolanan bilgi konuşma, sosyalleşme ve dijital değişim yoluyla paylaşılır.

### **1.8. Başarılı Bir Bilgi Yönetiminin Temel İlkeleri**

Başarılı bir bilgi yönetiminin temel ilkeleri birkaç ana başlık altında ele alınabilir.

Bilgi yönetimine stratejik öncelik verilmelidir. Bilgi yönetimine stratejik önceliğin sağlanması bilgi yönetimi uygulamalarının başarısında temel bir role sahiptir. Bu ilke doğrultusunda üç nokta üzerinde önemle durulmalıdır: Öncelikle, organizasyonun stratejisi dikkate alınarak bilgi yönetimi amaç ve uygulamaları öncelik sırasına konulmalıdır. Sıralama işleminde endüstri ve firma için önemli olan bilgiler ve bu bilgilerin oynayacağı rol açıkça tanımlanmalı, rakiplerin strateji ve bilgi varlıkları dikkate alınarak aradaki mesafe belirlenmeli ve entelektüel sermaye ile ilgili gelişmeler sürekli olarak değerlendirilmelidir. İkinci olarak, bilgi yönetiminin değer yaratma ile bağlantısı sağlanmalıdır. Bilgi yönetiminin amacı daha fazla değer yaratmak olmalıdır. Firmanın rekabet gücünü pekiştirmeyen, ilave değer yaratmayan ve verimliliği artırmayan bilgi yönetimi uygulamaları zaman ve para israfından başka bir şey değildir. Son olarak, kıdemli yöneticilerin desteği sağlanmalıdır. Değişime karşı oluşacak direnmeyi azaltmak için kıdemli yöneticilere bilgi yönetimi ve örgütsel öğrenmenin firmanın başarısındaki önemi anlatılmalı, altyapı için gerekli fon ve kaynaklar ayrılmalı ve firmanın bu konudaki kararlılığı açıkça ortaya konulmalıdır.

Örgütsel bilgi tanımlanmalı ve anlaşılmalıdır. Başarılı bir bilgi yönetimi için bilginin firma bünyesinde nasıl ve nerede geliştirileceği açıklığa kavuşturulmalıdır. Bunun için örgütsel bilgi tanımlanmalı ve bilgi haritaları çıkarılmalıdır.

Öğrenilen bilgi, uygulama ve özgün tecrübelerin örgüt içinde transferini gerçekleştirmek için gerekli süreçler oluşturulmalıdır (en iyi uygulamalar veri tabanı). Bilgi teknolojilerinin sağladığı tüm yeteneklerden (veritabanları, örgüt içi ağlar, yapay zeka, mobil telefonlar, internet v.b.) yararlanılmalıdır. Bu amaç doğrultusunda bilgi teknolojilerinin kullanılması ile ilgili en iyi uygulamalar belirlenerek bu uygulamalardan faydalanılmalıdır. Bilgi yönetim sürecinin tüm aşamalarını dizayn etmek ve yönetmekle görevli özel bir ekip işbaşına getirilmelidir. Entelektüel sermaye ve bilgi yönetimini değerlendirmeye yönelik teknikler geliştirilmelidir. Genellikle, beşeri sermaye ve ağlara yapılan yatırımlardan daha ziyade diğer sermaye yatırımları önemli görülmekte ve beşeri sermaye yatırımlarının değeri küçümsenmektedir. Teknolojik yapı yeniden dizayn edilmeli ve bu yolla tanımlanan örgütsel bilgiler iç ve dış kaynaklardan toplanarak depolanmalıdır. Bilgi yönetiminin başarısında teknolojik yapının (BİT, İtranet, internet, ağlar v.b.) yeteneği ve başarılı bir biçimde işlevlerini yerine getirmesi çok önemlidir. Bu nedenle mevcut teknolojik yapı yenilenmeli ve belirli aralıklarla test edilmelidir. Bu alanda örgütün ihtiyaçlarının belirlenmesi için ihtiyaç değerlendirme toplantıları yapılarak teknolojik yapının periyodik bakımı sağlanmalıdır.

Mümkünse parasal değerlerle, değilse gösterge veya matrislerle entelektüel sermayenin göreceli değeri ortaya konulmalıdır. Bilgi yönetimi uygulamalarının başarısı her aşamada test edilmelidir. Bu amaçla, kalite ve verimlilik ölçülmeli; bilgi yönetimi uygulamalarındaki performanslar ölçülmeli; ihtiyaç değerlendirme raporlarına göre performans düzeyleri, sistemdeki iyileşme olanakları ve beşeri sermayenin performansı izlenmelidir.

Örgüt kültürü başarılı bir bilgi yönetiminde son derece önemlidir. Çalışanların entelektüel açıdan üstün ve keşfetmeye istekli olmaları, kıdemli yöneticilerin bilginin kullanılması ve yaratılmasını desteklemeleri, kişilerin bilgi paylaşımlarını engelleyici bir ortamın oluşmaması ve kişilerin bilgiye yönelik olumlu bir oryantasyona sahip olmaları örgüt kültürünün bilgi yönetimini destekleyici bir faktör olmasında belirleyicidir. Bu amaç doğrultusunda örgüt içinde bilgi paylaşımı teşvik edilmeli ve

bilgi paylaşımı ödüllendirilmelidir. Örgüt içinde bilginin yaratılması ve geliştirilmesi örgüt kültürünün bilgi yönetimini teşvik edici etkisinin bir sonucudur. Bilginin yaratılması ve geliştirilmesini teşvik etmek için en iyi kişilerin örgütte istihdamını sağlayacak bir işe alma ve terfi politikası izlenmelidir.

### 1.9. Bilgi Yönetimi Stratejileri

Organizasyonlar, bilgi yönetimi uygulamalarında seçtikleri stratejilere bağlı olarak farklı alanlarda odaklanmaktadır:

- Bir ürün olarak bilgi (bilginin üretilmesi, paketlenmesi ve satılması);
- Bilginin ve en iyi uygulamaların transferi (en iyi uygulamaların belirlenmesi ve organizasyonun ilgili birimlerine aktarılması);
- Müşteri odaklı bilgi (satışları artırmak için müşterilerin ihtiyaç ve tercihlerinin elde edilmesi);
- Bilgiye yönelik kişisel sorumluluk (herkesi kişisel bilgisini belirlemede, korumada ve artırmada desteklemek)
- Entelektüel bilgi yönetimi (patentler, teknolojiler ve yönetim pratikleri gibi spesifik entelektüel uygulamaların organizasyon düzeyinde yönetilmesi).

Bilgi yönetimi uygulamalarında çok farklı alanlar üzerinde odaklanma olanağı olmakla birlikte mevcut bilgilerin organizasyon içinde mümkün olduğunca etkin bir biçimde paylaşılması son derece önemlidir.

Bilgi yönetimi, organizasyonların bir bütün olarak değişen ortam ve koşullara uyum sağlayan yeteneklerle donatılması sürecini ifade eder. Teknolojik değişimin ve yeni bilgi ve uygulamaların yaratılma hızının çok yüksek olması organizasyonların bu uyum sürecinin de sürekli olmasını zorunlu kılar. Organizasyon içindeki her unsur sürekli olarak yeni bilgileri, gelişmeleri ve en iyi uygulamaları belirleyecek, elde edecek ve paylaşacak ve sonuçta organizasyon bir "öğrenen organizasyon" haline gelecektir. Öğrenen organizasyon, bireylerin sürekli olarak öğrendiği ve bilgilerini

organizasyonun rutin ve faaliyetlerine entegre ettiği; organizasyon içindeki kişilerin etkin bir şekilde bilgi yaratıp paylaştıkları; mevcut prosedürlerin sorgulanmasına izin veren eleştirel ve sistematik bir düşünce tarzının var olduğu; yeni fikirlerin onurlandırıldığı ve ödüllendirildiği bir öğrenme kültürüne sahip; yenilik yapmak için risk alma olanağı sunan esnek bir yapının bulunduğu ve kişilerin gelişimini ve refahını gözetilen insan merkezli bir ortamın mevcut olduğu organizasyonlardır.

Yenilik ve icatlar ile bilgiye dayalı ürünler iktisadi büyüme için neredeyse sınırsız bir potansiyel oluşturmaktadır. Yeni durum, fiziki kaynakların, emeğin, sermayenin kıtlığına dayalı olarak sınırlı büyüme fırsatları sunan geleneksel ekonomi anlayışından oldukça farklıdır. Önceki teorilerin aksine yeni ekonomi yaşam kalitesinde artışa ve refah yaratılmasına işaret etmektedir. İnsanların bilgilenmesi halinde yenilikler ortaya çıkmakta ve kişiler daha yüksek kalitede mal ve hizmet yaratma kabiliyetine sahip olmaktadır. Bu başarıda bilginin etkin bir şekilde ele geçirilmesi, yeniden kullanılması ve inşa edilmesi son derece önemlidir. Firmalar kendi kültürlerine, öncelik ve yeteneklerine göre farklı bilgi yönetimi stratejileri izlemektedirler. Mevcut bilgiye dayalı varlıklarından en iyi değeri elde etmeye veya yeni ve daha rekabetçi bilgi ile alakalı varlıklar yaratmaya uğraşmaktadırlar. Bu çabada başarılı olmak için aşağıda yer alan bilgi merkezli stratejilerden bir veya bir kaçını uygulamak durumundadırlar:

- İş stratejisi olarak bilgi stratejisi- işletmenin gerçekleştirdiği her faaliyette bilginin yaratılması, ele geçirilmesi, organize edilmesi, yenilenmesi, paylaşılması ve elde edilebilen ve kullanılabilen en iyi bilginin kullanılması;
- Zihinsel varlık yönetimi stratejisi- patentler, teknolojiler, operasyonel ve yönetsel pratikler, müşteri ilişkileri, örgütsel düzenlemeler ve diğer yapısal bilgi varlıkları gibi spesifik zihinsel varlıkların işletme düzeyinde yönetimine odaklanması;
- Personel bilgi varlıkları sorumluluğu stratejisi- bilgiyle alakalı yatırımlara, yeniliklere, rekabet gücüne, yenilenmeye, etkin kullanıma yönelik kişisel bilgi sorumluluğu üzerinde odaklanması ve işletmeye en rekabetçi bilgi uygulamalarını kazandıracak biçimde her kesin kendi sorumluluğundaki bilgi varlıklarının diğerlerine erişiminden sorumlu tutulması;



- Bilgi yaratma stratejisi- bilginin öğrenilmesi, temel ve uygulamalı araştırma ve geliştirme, işçilerin yenilik yapma motivasyonları ve rekabet gücünü artıracak yeni ve daha iyi bilgileri elde etme çabalarında elde edilen tecrübe üzerinde odaklanması;
- Bilgi transfer stratejisi- bilgi transferi, elde edilmesi, organize edilmesi, yeniden yapılandırılması, depolanması ve dağıtılması gibi konular üzerinde durulur. Bilginin paylaşılması ve en iyi uygulamaların benimsenmesi önemsenir.

### **1.10. Bilgi Yönetiminin Başarısını Etkileyen Faktörler**

Bilgi yönetiminin başarısını etkileyen unsurlar üç ana başlık altında toplanabilir:

- Bilginin doğası,
- İnsanların doğası ve
- Organizasyonun içinde bulunduğu ortam.

Bilgi yönetimi açısından bu engellerin en önemlisi şüphesiz insanların doğasıdır. İnsanoğlu, birbiriyle çelişik ve karmaşık psikolojik ihtiyaçları olan bir varlıktır. Bilgi yönetimi sistemleri, depolanması gereken büyük miktarda veri ve bilgiyi içerir. Bu tip bir sistemin inşa edilmesi önemli düzeyde zaman, emek ve maliyeti gerektirir. Mevcut işlerini ifa ederken zaten çok meşgul olan çalışanlar bilgi yönetimi süreçlerinde mevcut alışkanlıklarını terk etmek ve kendilerinin ek çaba harcamalarına yol açacak bir sürecin içine girebilirler. Bilgi yönetimi, bilgiyi işlemek, depolamak, saklamak ve paylaşmak için çoğunlukla bilgi ve iletişim teknolojileri gibi kendisine ait çok sayıda karmaşık ifade ve terim içeren teknoloji ve yenilikleri kullanır ve bu durum karışıklıkların ortaya çıkmasına yol açar. Özgün bilgiyi kodlamak ve diğer çalışanların paylaşımına sunmak çok zordur. Öte yandan, teknolojik gelişmelerin hızı bilginin her an demode olmasına neden olmaktadır ve bu durum çalışanların işlerini yaparken kullandıkları özgün bilgi ile bu bilgileri paylaşmak için hazırladıkları kodlanmış bilgi arasında büyük farklılıkların oluşmasına

yol açmaktadır. Büyük maliyet, emek ve zaman harcanarak hazırlanan bilgi tabanları, depolanan bilgilerin demode olması ve kullanılmaması nedeniyle, istenilen yararı sağlayamamaktadır. Çalışanlar, bazen, aşırı bilgi bombardımanı altında endişe duymakta ve korkmaktadırlar. İnsanlar, iyi kodlanan, depolanan ve işlenen bilgilerin uygulamada bir yararının olmayacağını varsayıyorlarsa, ne kadar değerli olurlarsa olsunlar, bu bilgiler kullanmazlar.

Bilgi yönetiminin uygulanmasında takım/grup açısından da önemli bazı engeller ortaya çıkabilir. Takım üyeleri, yöneticiler veya meslektaşları tarafından eleştirilmekten çekiniyorlarsa bilgi paylaşmaktan kaçınabilirler. Grup üyelerinin birbirlerine güven ve saygı duymamaları ve ortak amaçlar etrafında bütünleşmemeleri başarısızlığa neden olabilir. Ödüllendirme, bilginin paylaşılmasında önemli bir unsurdur; ancak, ödül için bilginin istiflenmesine ve ödüle değecek bilgiler saklanırken değersiz bilgilerin herkesle paylaşılmasına, yani paylaşılan bilgi miktarı artarken bilginin kalitesinde gerilemenin artmasına yol açabilir.

Bireysel düzeyde insanların bilgiyi paylaşmakta isteksiz olmaları, temel sorunların başında gelir. Bilgi güçtür; mesleki bilgi ve uzmanlık ise organizasyonlarda yükselmek ve fazla kazanmak için gerekli olan gücün en önemli kaynağıdır. Bilgi istiflendiğinde ve paylaşılmadığında gücün korunacağı, paylaşıldığında ise değer yitirileceği hissi önemli bir engelleyicidir. Diğer taraftan, meslektaşlar arasında var olan yoğun rekabet insanların birbirlerine saygı duymamasına sebep olmaktadır. Bu nedenlerle bilgi oynaktır, çabuk demode olabilir ve yitirilebilir.

Bilgi yönetimi uygulamalarının başarılı olmasında çalışanların birlikte çalışma ve sahip oldukları özgün ve saklı bilgileri organizasyonun diğer çalışanları ile paylaşma istekleri, dolayısıyla örgüt kültürü önemli bir role sahiptir. Ödül sisteminin yalnızca bireysel çabaları teşvik etmesi ve örgüt kültürünün destekleyici bir yapıda olmaması halinde birlikte çalışma güdüsü ve "ortak akıl" oluşmaz. Yaratıcı ve özgün bilgi-fikirler insanların kendilerini özgür ve güvende hissettikleri ortamlarda yeşerebilir. Bu nedenle bilgi yönetimi sürecinin bir "amir" tarafından yürütüldüğü ve çalışanlarda yönetimin çalışanları kontrol altında tuttuğu hissini yaygınlaştığı koşullarda başarısızlık ortaya çıkar.

## İKİNCİ BÖLÜM

### 2. KURUMSAL BİLGİ PORTALLARI

#### 2.1. Giriş

#### 2.2. Kurumsal Bilgi Portallarının Tarihçesi

Portal kelimesi bugün teknolojiyi ele alan sözlü yazılı bütün medyada her an karşımıza çıkan bir terimdir. Bugün bir portala sahip olmayan her dört şirketten üçü en geç iki yıl içinde portal yatırımı gerçekleştirmek istemektedir. Bu kadar popüler olan ve neredeyse tüm organizasyonların gerçekleştirmek istediği, internet literatüründe sıkça karşılaşılan bir terim olan portal, internet üzerinde yayınlanan bilgilere açılan bir pencere olarak tanımlanabilir. Portalların temel amacı, Internet üzerinde dağıtık ve düzensiz bir biçimde yayınlanan bilgi yumaklarına, bütünlük bir yapıda, hızlı ve kolayca ulaşılmasını sağlamaktır.

Kurumsal bilgi portalları ise, bilgi yönetimi felsefesinin internet teknolojisi ile birleştiği ortamlar olarak tanımlanabilir. Kurumsal bilgi portallarının gelişimi, bilgi teknolojilerinin gelişmesine paralel olarak şu şekilde gerçekleşmiştir.

##### 2.2.1. Internet Portalları

Web teknolojisinin ilk zamanlarında, portallar internete giriş kapısı olarak hizmet veren her kullanıcının ulaşabildiği web sayfalarıydı. Araştırma kabiliyetleri, bilgilendirme servisleri, iletişim araçları içeren ama genel olarak reklam yayınlanacak platform olarak tasarlananan ortamlardı.

Internet portalları genelde geniş ve yaygın kullanıcı kesimlerine hitap eder ve portal kurucusu ile adreslenen hedef kitlenin bilgi ihtiyaçlarına cevap verecek şekilde tasarlanır.

Internet portalları, yatay ve dikey olmak üzere iki sınıfa ayrılır:

- Yatay portallar : Yatay portallar, tüm Internet kullanıcılarına hitap eder. Kişilerin farklı konulardaki ilgi alanlarına tek adresten ulaşabilmelerini hedefleyen yatay portallar, genellikle megaportal olarak isimlendirilirler.

- Dikey portallar, Internet kullanıcılarının belirli bir kesimine hitap ederler ve özellikle niş olarak nitelendirilebilecek konuları işlerler. (örn. sağlık, evcil hayvanlar, çiçekçilik, farklı servis sektörleri vb)

### **2.2.2. Kurumsal portallar**

Kurumsal portallar, internet portallarına benzer bir mantıkta, bir kurum özelinde barındırılan, işlenen ve kümeler halinde biriken tüm bilgiler, sistemler ve süreçlere açılan bir pencere olarak tanımlanabilir.

Kurumsal portalların ilk uygulaması intranet olarak adlandırılan, sadece kurum içi erişime açık ve genellikle tüm çalışanları ilgilendiren bilgilerin, düzenli bir biçimde yayınladığı web sayfalarından oluşan portallardır. Intranetler internet üzerinden dış erişime kapalı yapıdadır.

Zaman içinde kurumsal portallar, dağıtık organizasyona sahip kurumların satış, sevkiyat tarzı kritik süreçlerinin gerektirdiği dinamik bilgileri web ortamına taşıyabilmeleri amacıyla extranet olarak isimlendirilen yapıya kavuşturulmuştur. Extranetler, kurum içi erişime açık olmakla birlikte bayi-distribütör tarzı anlaşmalı dış kurumlara da belirlenen kısıtlamalar dahilinde bilgi yayınlanmasına imkan verir. Extranetler, internet üzerinden, önceden tanımlı kullanıcılara açıktır.

Öğrenen Organizasyonlar kavramıyla beraber kurum içi bilgi paylaşımının önemi artmıştır. Bu kavramının tartışıldığı ilk yıllarda tüm işletme verilerinin depolandığı, çalışanların bilgi birikimlerini diğer çalışanlar ile paylaşabildikleri platformlar bugünkü kur-çalıştır rahatlığından oldukça uzaktaydılar.

### **2.2.3. Kurumsal Bilgi Portalları**

Kurumsal portallar konusunda güncel kavramlardan biri kurumsal bilgi portallarıdır. Kurumsal bilgi portalları intranet ve extranet tarzı yapıların temel özelliklerini paylaşmakla birlikte, önemli farklar ve ek özellikler barındırmaktadır.

Bugün Kurumsal Bilgi Portallarının işleyiş mantığına baktığımızda portalların ERP, CRM, Tedarik Zinciri Yönetimi gibi birebir iş süreçlerini iyileştirmeyi ve veri depolayıp raporlamayı hedefleyen uygulamaların yetersiz kaldıkları iç ve dış müşteri iletişimi arayüzünü sağladığını görürüz.

Bu arayüz son yıllarda tartışılan ve işletme verimliliğini arttırdığı kanıtlanan Toplam Kalite Yönetimi, Öğrenen Organizasyonlar gibi pek çok yönetim kavramının da işletme bünyesinde daha etkin olarak kullanılmasını sağlayacağı açıktır. Hatta ISO2000 standardı kurum içi haberleşme ve iletişimi ana maddelerinin içerisine yerleştirmiştir ve aktif ve doğru olarak kullanılması durumunda portal arayüzü bu ihtiyacı tartışmasız bir şekilde karşılayabilmektedir.

Günümüzde, organizasyonlar kurumsal bilgi portalını çalışanları, müşterileri ve tedarikçileri ile iletişimi artıracak, değer yaratan bir yaklaşım olarak görmektedirler. Kurumsal uygulamalar ve veritabanlarını bir noktaya toplayarak, tek bir web arayüzünden ulaşmayı sağlayarak, portallar verimlilik seviyelerini geliştiren, bilgi akış hızını ve kullanıcıların tecrübelerini arttıran önemli araçlar haline gelmiştir.

### **2.3. Kurumsal Bilgi Portalı Nedir ?**

Kurum veya organizasyon içi bilgi akışını sağlayan web sayfalarının ötesine geçen kurumsal bilgi portalları, hızla gelişen değer zinciri gereksinimleri doğrultusunda bir kurumun, sağlayıcıları, ticari ortakları, satış kanalları ve de müşterileri arasındaki entegrasyonu sağlayan anahtar teknoloji haline gelmiştir.

Kurumsal bilgi portalı, bir kurum dahilinde ve çevresinde oluşan ve işlenen tüm bilgi, süreç ve uygulamalara tek noktadan ulaşımı sağlayan bir önyüzdür.

Bütünleşik ve de tutarlı önyüzleriyle kurumsal bilgi portalları, sözkonusu kurumlarla ilişkide bulunan tüm çalışanların, ticari iş ortaklarının, satış kanallarının, sağlayıcı ve de müşterilerin, kendi ilgi alanlarına giren bilgilere, kendi ihtiyaçlarına göre uyarlanmış şekillerde erişimlerini sağlar.

Kullanıcıların sadece bir önyüz olarak gördükleri kurumsal bilgi portalları, mekanizma olarak, kurum bütünündeki yapılandırılmış ve/veya yapılandırılmamış bilgi kümelerine erişimi, kategorizasyonu, filtrelemeyi, bulunan bilginin derlenmesini ve de istenen formatta kullanıcıya sunulmasını kapsamaktadır.

Yapılandırılmış (structured) bilgi kümeleri, kurumsal kaynak planlama (ERP), müşteri ilişkileri yönetimi (CRM), tedarik zinciri yönetimi (SCM) veya finans uygulamaları tipi bütünleşik sistemler dahilinde yaratılan, işlenen ve saklanan kurumsal bilgileri içerir. Bu tarz bilgi kümeleri, veritabanları gibi formatlı yapılarda tutulur. Arayüz programları tarafından ayrıştırılarak başka sistemlere aktarımları mümkündür. Bu tip bilgi kümelerindeki temel sıkıntı, bilgi yoğunluğunun ve büyüklüğünün çok fazla olması, detay seviyesinin çok derin olması ve standart raporların kullanıcıların istekleri açısından yeterli olmamasıdır.

Yapılandırılmamış (unstructured) bilgi kümeleri ise, e-posta mesajları, basılı ve elektronik dokümanlar, tablolar, formlar, prezentasyonlar gibi ortak çalışma gruplarınınca yaratılan, işlenen ve saklanan bilgi kümelerini içerir. Herhangi bir formatı bulunmayan bu tip bilgi kümelerindeki temel sıkıntı, bilgi kümelerinin dağınık olması ve entegre olmamasıdır.

### **2.3.1. Kurumsal Bilgi Portalının Amacı ve Bilgi Yönetimi İçindeki Yeri**

Kurumsal bilgi portallarının ana amacı çalışanların, kişiselleştirdikleri bir platformdan yetkileri dahilinde iç ve dış verilere ulaşmalarını sağlamak ve bu sayede iletişimi arttırırken iletişim maliyetlerini azaltmak, herkesin verimli çalışmasını sağlamak ve en önemlisi hızlı hareket ederek rakiplerden bir adım önde olabilmektir.

Bilgi Yönetimi araçlarını uygulamaya almış veya incelemiş kurumlar, bilgi yönetimi ile kurumsal bilgi portalı kavramlarının yakın ilişkide olduklarını ve birçok

yönden örtüşüklerini gözlemleyeceklerdir. Kurumsal bilgi portalları, bilgi yönetimi içinde yeni bir teknolojik altyapı olarak karşımıza çıkmaktadır.

Internet teknolojisi, uzun yıllardır varolan ve süregelen bilgi yönetimi yaklaşımına büyük bir yayılım ivmesi kazandırmıştır. Kurumların iş süreçlerinde de değişim yaratan internet teknolojisi, ve popüler terimiyle yeni ekonomi, kurumların, genişletilmiş kurum (extended enterprise) yapısının gerektirdiği yönde kendi süreçlerini, iş ortakları, sağlayıcılar ve de müşterilerine ait süreçlerle entegre etmelerini gerektirmektedir. Sözkonusu gereksinim, bilgi kümelerinin karmaşıklaşması ve veri yoğunluğunun artması olgularını da beraberinde getirmektedir.

İşte bilgi yönetimi araçlarının, dolayısıyla da kurumsal bilgi portallarının ortak gelişme çizgisi, "infoglut" olarak isimlendirilen yoğun ve karmaşık bilgi kaynaklarını, elektronik ortamda düzenlemek, yönetmek, erişim ve paylaşımı kolaylaştırarak kurumsal verimliliği ve karar verme süreçlerindeki hızı arttırmaktır.

Bununla birlikte, bilgi yönetimi teknolojilerine yatırım yapan kurumların temel hedefleri çoğunlukla kurum-içi işbirlikçi çalışma düzenini (collaboration) sağlamaktır. Hedef, bir süreçte yeralan birimlerin tümünün, varolan bilgi ve birikimi paylaşabilecekleri, yeniden kullanıma izin veren ve de yaratıcılığı destekleyen bir ortamda çalışmalarınıdır.

### **2.3.2. Kurumsal Bilgi Portalında Bulunması Gereken Özellikler**

Kurumsal bilgi portalları; kurum içi haberleşme ve bilgi paylaşımını en verimli şekilde gerçekleştirmeyi hedeflemektedir.

Kurumsal bilgi portalı uygulaması olarak ortaya çıkan birçok yazılım, iddialarının aksine, internet portalı üretmenin ötesine geçememektedir. Bunun sebebi, geliştirilen uygulamaların, kurumsal bilgi portallarında bulunması gereken aşağıdaki özelliklerini karşılamıyor ya da ancak kısmen karşılıyor olmalarıdır.

Kurumsal Bilgi Portallarının temel bileşenlerine bakacak olursak aşağıdaki 7 önemli kavramı görürüz:

### **2.3.2.1. Arama**

Kurumsal bilgi portallarının sağlaması gereken arama mekanizmaları, birden fazla bilgi kümesi üzerinde, yapılandırılmış veya yapılandırılmamış veri üzerinde ve de dahili ve harici sistemlerde yeralan tüm bilgi kümeleri üzerinde arama yapmaya imkan tanımalı ve arama sonuçlarını kullanıcıya bütünlük bir biçimde sunmalıdır.

Arama mekanizmalarında temel değerlendirme kriterlerinden biri cevap verme süresidir. Özellikle birçok kullanıcının ortak erişimindeki içerik üzerinde arama yapmak, indeksleme mekanizmasının ötesinde caching tarzı teknolojilerin de desteklenmesini gerektirmektedir. Caching, sıklıkla aranan veya sorgulanan bilgilerin daha az kaynak kullanılarak daha çabuk erişilmesine imkan veren bir mekanizmadır.

### **2.3.2.2. Taksonomi**

Küme halindeki bilgileri organize etmek için yakın ilişkide olanları belirli üst-kavramlar altında gruplamak ve hiyerarşik bir düzende sunmak elektronik ortamlarda özellikle de Internet üzerinde sıkça başvurulan bir yöntemdir.

Taksonomi, bu yöntem sonucu oluşturulmuş kavramların hiyerarşisi olarak tanımlanabilir. Taksonominin temel amacı arama ve navigasyonu kolaylaştırmaktır.

Her kurum kendi terminolojisi, kurum kültürü ve de süreçleri dahilinde kendine özgü taksonomi yapısı kurma ihtiyacı duyar. Kurumsal bilgi portalları, kurumlara özel ve kullanıcı gereksinimlerine göre değişiklik gösteren terim, gruplama ve seviyelendirme ihtiyaçlarını karşılayacak esneklikte yapılar sunmalıdır.

### **2.3.2.3. İçerik Yönetimi**

Kurumsal bilgiler, portala organizasyon tarafından belirlenen grup ve kategorilere göre yerleştirilmelidir. Oluşturulan bu bilgi kümeleri yetkilendirme ve arama süreçlerinde oldukça yararlı olacaktır. Çalışanlar ilgi alanlarına hitap eden kategorilere üye olabilmeli ve böylece o kategorilere ait portala yerleşen her bilgiden otomatik olarak haberdar edilebilmeliler.



Kurumsal bilgi ve uygulamalara tek noktadan erişimi hedefleyen kurumsal bilgi portalları, kullanıcılara merkezi, bütünlük ve de performans açısından tutarlı bir ortam sağlamalıdır. Bu nedenle içerik yönetimi özellikle kullanıma geçiş dönemlerinde büyük önem taşımaktadır.

#### **2.3.2.4. Uygulama ve Veri Entegrasyonu**

Çalışanlar işlerini gerçekleştirmek için gereken tüm uygulamalara ve verilere portal üzerinden erişebilmeliler. Diğer bir deyişle kullanıcılar e-mail, takvim yönetimi gibi basit masaüstü uygulamalarının yanı sıra ERP, CRM, SCM gibi kurumsal uygulamalara portal arayüzüyle ulaşabilmeliler.

Kurumsal bilgi portalları sağlanan uygulama entegrasyonu, portal üzerinden aranan ve erişilen farklı ortam ve uygulamalardaki bilgilerin tek bir arayüzden anında işlenebilmesini sağlar; örn. erişilen bilgi ve veriyi gerekiyorsa güncelleme, yayınlama, ilgili bir on-line tartışmaya katılma, ilgili veya bağlantılı süreçleri başlatma vb.

Kurumsal bilgi portal yazılımları, çeşitli altyapı mimarisi, işletim sistemi ve de uygulama standartlarını desteklemek amacıyla farklı teknolojilerden faydalanabilir. API (Application Programming Interface) ve plug-in imkanları sıkça başvurulan yöntemlerdendir.

Bunlarla birlikte XML altyapısı da uygulamalar arası iletişim (veri ve meta-veri yapılarının alış verişini) sağlamak amacıyla kullanılan güncel ve gelişen bir standart olarak karşımıza çıkmaktadır. Kurumsal bilgi portallarının gerek altyapı gerekse mesajlaşma standardı olarak XML desteği sağlamaları aranan özellikler arasında düşünülmelidir.

#### **2.3.2.5. Güvenlik**

Güvenlik mekanizmasının amacı, portal içerisindeki bilgiyi yetkisiz kişilerden korumak ve gelecek saldırıları önlemektir. Özellikle hem kurum çalışanlarının hem de iş ortaklarının veya müşterilerin aynı portal kapısından girerek verilere ulaştığı

düşünüldüğünde bu güvenlik yapısının ne kadar sağlam olmasının gerektiği bir kez daha anlaşılır.

Kurumsal bilgi portallarında güvenlik en önemli noktalardan biridir. Portal kendi güvenlik mekanizmasını içermeli aynı zamanda da portale dahil olan her uygulama kendi güvenlik altyapısını korumalıdır.

#### **2.3.2.6. Kişiselleştirme**

Kişiselleştirme portalın; iç ve dış veri kaynaklarıyla entegre edilebilmesi, kuruma özel sunum şeklinin düzenlenebilmesi (kurum logosu, sayfa düzeni...vb), kullanıcı rollerinin tanımlanması ve güvenlik politikasının kurulabilmesi demektir. Portal çalışanların hizmetine açıldıktan sonra ise her çalışan çalışma sayfasını kendi iş ihtiyaçları ile ilgili içeriklere göre düzenleyebilir.

Kurumsal bilgi portalları, farklı seviye ve ihtiyaçtaki kullanıcıları gözönüne alarak (kurum çalışanları, iş ortakları, müşteriler, sağlayıcılar vb) her türlü kullanıcı grubuna, belirli temalar çerçevesinde kişiselleştirilmiş kendine özgü sayfa düzenekleri sunmalıdır. Kullanıcılar ayrıca, kullanım kolaylığını arttırmak amacıyla kendi ortamlarını uyarlama imkanına sahip olmalıdırlar.

#### **2.3.2.7. Bilgi Paylaşımı**

Kurum içerisinde bilginin tüm araçlarla portal üzerinden paylaşılması sağlanır: veri yayınlama, bilgi gruplarına üyelik, tartışma grupları, mesajlaşma, web konferansı araçları gibi.

#### **2.3.3. Kurumsal Bilgi Portalları ve Organizasyon Süreçleri**

Portalların günümüz organizasyonlarında hangi süreçlerde nasıl kullanılabileceğine bir gözatalım.

### **2.3.3.1. Proje Yönetimi Süreçleri**

Günümüzde pek çok organizasyonda proje bazlı çalışmalar yürütülmektedir. Projeler genellikle farklı birimlerde yer alan çalışanlardan oluşan ekipler tarafından yürütülmektedir. Bu da veri paylaşımını güçleştirmektedir. Proje yönetimi içerisinde aşağıda sıralanmış pek çok zaman alan süreç yer almaktadır.

- Düzenli toplantıların yapılması
- Toplantı yerinin ve zamanının ayarlanması
- Toplantı tutanaklarının düzenlenmesi ve yayınlanması
- Ortak dosyalar üzerinde çalışılması
- Düzenli gelişme raporlarının yönetime sunulması

Kurumsal bilgi portalı sayesinde gerekli tanımlamalar yapıldığında toplantı odasının uygun olup olmamasından ekip elemanlarının iş planına kadar her bilgi, yetki verilen kişiler tarafından paylaşımına açılabilir. Yazılan raporlar otomatik olarak ilgili kişilere iletilebilir. Gerekirse toplantılar sanal ortamda bile gerçekleştirilebilir. Yapılan tüm yazışmalar ve hazırlanan dökümanların kurumda güvenli bir yerde saklanması sağlanır.

Bu sayede organizasyon, çalışanlarını daha etkin kullanmış olur ve zaman alıcı süreçleri azalttığından daha hızlı hareket etme ve karar verme yeteneğine kavuşarak rekabet avantajı sağlar.

### **2.3.3.2. Doküman Yönetimi Süreçleri**

İç yazışmalar her organizasyon için önemlidir. Sipariş formlarının onay mekanizmalarından, gelen tekliflerin taranıp sisteme kaydedilmesine, kalite prosedürlerinin hazırlanıp yayınlanmasına kadar pek çok süreç doküman yönetimi içerisinde yer alır.

Bu çerçevede, portal bir döküman hazırlama, onay ve yayın mekanizmasının tanımlanmasına izin verir. Gerekli doküman (sipariş formu, duyuru, haber... vb) yetki verilen kişi tarafından hazırlanır. Onay mekanizmasında tanımlanan kişi/kişiler tarafından belirlenen sırada onaylanır ve sonra da ilgili gruba bağlı çalışanın/çalışanların kullanımına açılır.

### **2.3.3.3. Bilgisayar Uygulamalarına Erişim Süreçleri**

Kişiselleştirilmiş arayüz ile her kullanıcı sadece kendi işiyle ilgili çalışma sayfasını oluşturarak gerektiğinde ihtiyacı olan verilere eskisinden çok daha kısa sürede ulaşabilir.

Örneğin satış departmanında çalışan bir elemanın ekranının bir bölümünde, Merkez Bankasının kur bilgileri, diğer bölümünde kampanya satış fiyatları listesi, bir bölümde gelen e-postalar, bir başka bölümde gerçekleştirilen satışlar ve onların hedef karşılama oranları bulunurken eski fiyat listelerine bakması gerektiğinde gruplanmış dökümanlar içerisinde ilgili ürün grubuna ait fiyat listesine kısa sürede erişebilir.

Bu çalışmalar şu anda pek çok kullanıcı tarafından bilgisayarın masaüstüne tanıtılan kısayollar ile yapılmakta ancak çalışılan dosya sayısının fazla olması durumunda bu da pek kolay bir çözüm olmamaktadır. Ayrıca pek çok durumda her farklı uygulamaya girişinde kullanıcı ilgili programa ait kullanıcı adı ve şifresini girmektedir. Hangi bilginin nerede olduğunun bulunması ise başlı başına bir sorundur. Kurumsal bilgi portalı sayesinde bu sorunlar ortadan kalkmakta, çalışanların daha kolay çalışabilecekleri bir çalışma arayüzü sağlanmaktadır.

## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

### 3. BİLGİ YÖNETİMİNDE KURUMSAL BİLGİ PORTALI KULLANIMININ ORGANİZASYON VERİMLİLİĞİNE KATKILARI

#### 3.1. Giriş

Bu bölümde kurumsal bilgi portalı yatırımının maliyetlerinin ve faydalarının değerlendirilmesi üzerine bir çerçeve ortaya konulacaktır. Çerçeve oluşturulurken kurumsal bilgi portalı yatırımının en önemli maliyet kalemleri olarak belirlenen iki konu, mevcut uygulamaların (ERP, CRM) kurumsal bilgi portalı ile olan entegrasyonu ve sürekli değişen içeriğin yönetimidir. Önemli fayda alanları ise düşük teknolojik eğitim maliyetleri, düşük intranet yayınlama yönetim maliyetleri ve artan çalışan verimliliği olarak sıralanabilir.

Kurumsal bilgi portalı yatırımının faydalarının bazıları kolayca ölçümlenebilirken; müşterilere daha yeni ve iyi satış kanalları sunmak, daha iyi hizmet, şirket kaynakları ile ilgili bilgilere tek bir noktadan ulaşılabilmesi gibi bazılarının ölçülmesi pek mümkün değildir. İlerleyen kısımlarda bu faydalardan da bahsedilecektir.

Çerçevenin amacı kurumsal bilgi portalı yatırımının geri dönüşünü belirlemektir. Daha açık bir ifadeyle, belli bir zaman periyodunda yapılan kurumsal bilgi portalı yatırımının, aynı zaman periyodunda sağladığı geri dönüş oranını ortaya koyabilmektir. Bu durumda formülasyon şu şekilde oluşmaktadır.

Ölçülebilir faydalar / Ölçülebilir maliyetler

Soyut bir ürün olan yazılım söz konusu olduğunda, bu tip hesaplamalar çok belirgin olmamaktadır. Yazılım maliyetlerini hesaplamak, değişik parçalardan oluştuğundan pek kolay olmamaktadır. Yazılımın işletimi için gerekli olan donanım ve ağ (network) altyapısı, yazılımı yükleyecek ve desteğini sağlayacak personel ve kimi durumlarda yazılımı kullanacak personel, o yazılımla ilgili temel maliyetlerin bazılarıdır. Yazılımın faydaları ise kesin olarak görülebilmekte ancak ölçülememektedir. Özellikle bu faydalar, maliyetlerin düşürülmesinden çok,

organizasyonun kültüründe ve verimliliğinde yaygın iyileştirmeler şeklinde ise, ölçme daha da zorlaşmaktadır.

Organizasyondaki değişik elektronik kaynakları entegre ederek tek bir noktadan kullanıma açan stratejik bir platformun iş hayatına sağlayacağı faydaları herkes anlayabilir. Kurumsal bilgi portalları bilgi teknolojilerinden destek alarak, yüzlerce web uygulamasının maliyetlerinin düşürülmesini sağlar.

Kurumsal bilgi portalı yatırımının geri dönüşü 3 boyut dikkate alınarak belirlenebilir.

- Zaman : Belli bir zaman periyodu içerisinde kurumsal bilgi portalının maliyetleri ve faydaları ölçülmelidir. Kurumsal bilgi portalının kurulumundan ne kadar süre sonra faydalar elde edilmeye başlandığı belirlenmelidir.

- Maliyetler :Bir kurumsal bilgi portalına sahip olmanın toplam satınalma maliyetleri belirlenmelidir. Yazılımlar için başlangıç lisanlama ve kurulum maliyetleri, sistemin sürdürülme ve bakım maliyetleri bulunmaktadır. Uzun zaman dilimlerinde daha yüksek geri dönüşler elde etme şansı olacaktır.

- Faydalar : Kurumsal bilgi portalı yatırımının faydaları, bu faydaların ne zaman gerçekleşeceği ve bunların nasıl ölçülebileceği önemlidir.

Bu 3 boyut ilerleyen bölümlerde açıklanacaktır.

### **3.2. Zaman ve Portal Yatırımın Geri Dönüşü**

Kurumsal bilgi portalı yatırımı geri dönüşünün hangi zaman dilimine göre ölçüleceği önemlidir. Rekabetçi sektörlerde yer alan organizasyonlarda geri dönüşün çabuk olması, bazen bir yıldan kısa olması istenir. Kurumsal bilgi portalı yatırımının geri dönüş hızı aşağıdaki etmenlere bağlıdır.

- Kurumsal Bilgi Portalı Kurulumunun Kapsamı : Kurumsal bilgi portalını kullanacak paydaşlar ve kurumsal bilgi portalına entegre edilecek kaynakların miktarı arttıkça, kurumsal bilgi portalı kurulumu için gereken süre artacaktır. Bu

durum geri dönüşün gecikmesine sebep olacaktır. Küçük ölçekli ve kurumsal bilgi portalı ile entegre edilecek birkaç kaynağı bulunan organizasyonlarda geri dönüşler 6 ayda elde edilebilirken, büyük organizasyonlarda bu süreler 12 – 18 aya kadar uzayabilmektedir.

- İşletme Yeteneği : Bir organizasyon kurumsal bilgi portalı için donanım ve yazılım yatırımı yaptığında, bu yatırımın geri dönüş süresi o organizasyonun bunları işletme yeteneğine direkt olarak bağlıdır. İşletme için ayrılacak personel sayısı, yazılımın tedarik edildiği şirketin yeterliliği bu noktada etkili olmaktadır.

- Özelleştirme İhtiyaçları : Kurumsal bilgi portalı yatırımı yaparken, hem organizasyonun mevcut temel uygulamalarının entegrasyonunu yapmak, hem de kullanıcıların uygulamalar üzerindeki mevcut tecrübelerini korumak için, kurumsal bilgi portalı üzerinde değişik seviyelerde özelleştirmeler zorunlu olmaktadır. Bu özelleştirmelerin miktarı bu yatırımın geri dönüş sürelerini etkilemektedir.

- Risk Alabilme Yeteneği : Kurumsal bilgi portalı yatırımının getirdiği maliyet düşüşlerinin büyük tasarruflar sağlayacağı düşünülen organizasyonlarda, bu yatırım daha hızlı ve daha fazla risk alınarak yapılabilir. Kurumsal bilgi portalı kısa sürelerde devreye alınıp, kullanıma açılabilir ve geri dönüşler gözlemlenebilir. Ancak bazı organizasyonlar için, başarısız bir kurumsal bilgi portalı kurulumunun maliyeti, kurumsal bilgi portalının getireceklerinden daha yüksektir. Bu organizasyonlarda bu risk göze alınmadığından, kurulum zamana yayılır ve geri dönüşler daha uzun sürelerde elde edilir.

- Faydanın Zamanı : Kurumsal bilgi portalı yatırımının değişik faydaları değişik zamanlarda gözlemlenebilmektedir. Bu sebeple yatırımın geri dönüş süresi konusunda tam bir fikir belirtmek zor olabilmektedir. Örneğin bir organizasyonda kurumsal bilgi portalı kurulumunun gerçekleştirilip, müşterilerin erişiminin sağlanması ile müşteri gözündeki bir değer artışı sağlanabilir. Belli bir süre sonra kurumsal bilgi portalına eklenen çevrimiçi siparişi sistemi ile de maliyetlerin düşürülmesi mümkün olabilecektir.

Kurumsal bilgi portalı kurulumu kısa sürelerde gerçekleşebilir, ancak geri dönüşün değerlendirilmesinden önce kurulumun yeterli olgunluğa ulaşması

beklenmelidir. Kurumsal bilgi portalı projelerinin başında maliyetler yüksektir ve faydalar ilerleyen aşamalarda görülebilecektir. Bu sebeple uzun periyodlara yayılarak ölçülen geri dönüşler, gerçek ve büyük geri dönüşler olacaktır. Aynı miktarda geri dönüşün daha kısa sürede elde edilmesi, proje için harcananların daha çabuk dönmesi açısından da önemlidir.

### **3.3. Kurumsal Bilgi Portalı Toplam Satınalma Maliyeti**

Kurumsal bilgi portalı yatırımının geri dönüşünü ölçmeden önce, bu yatırımın toplam satın alma maliyetini belirlemek gereklidir. Portal toplam satın alma maliyetini aşağıdaki maddeler oluşturmaktadır.

- Donanım maliyetleri
- Yazılım lisanslama maliyetleri
- Geliştirme maliyetleri
- Portal kurulumu hizmetleri

#### **3.3.1. Donanım Maliyetleri**

Kurumsal bilgi portalı üreticilerinin ve kurumsal bilgi portalı projesi yapan organizasyonların sağladıkları verilere göre, bir kurumsal bilgi portalının muhtemel donanım maliyetleri şunlardır :

- Web Sunumcuları : Web Sunumcuları kullanıcıların sisteme bağlanmalarını sağlarlar ve kullanıcı bağlantı isteklerini karşılarlar. Kurumsal bilgi portalına bağlanacak kullanıcı sayısı arttıkça, web sunumcu sayısı da artacaktır. Organizasyonlar, yedekleme amaçlı olarak birim maliyetleri ortalama 20,000 USD olan, ortalama iki adet web sunumcusu kullanmaktadır.

- Yük Dengeleme Donanımları : Kurumsal bilgi portalı üzerindeki trafiği uygun web sunucuna dağıtmak için maliyetleri ortalama 10,000 USD olan yük



dengeleme donanımlarını kullanılmaktadır. Bazı işletim sistemleri ek bir donanım maliyeti gerektirmeden yük dengeleme yapabilmektedir.

- Uygulama Entegrasyon Sunumcuları : Organizasyonlarda halihazırda kullanılmakta olan ERP, CRM vb. uygulamalara kurumsal bilgi portalı üzerinden erişilebilmesi ve kurumsal bilgi portalının bu uygulamaların sağladıkları servilere ulaşabilmesi için entegrasyon gerekmektedir. Entegrasyon sunumcuları, bu amaçla kullanılacak uygulamaların yer aldıkları donanımlardır. Entegrasyonu yapılacak her uygulama için maliyetleri ortalama 15,000 USD olan entegrasyon sunumcuları kullanılmaktadır.

- İçerik İşleme Sunumcuları : Kurumsal bilgi portalının sağladığı içerik yönetimi, arama motoru gibi olanaklar için ek sunumculara ihtiyaç duyulabilmektedir. Bu sunumcuların maliyetleri ortalama 15,000 USD seviyelerinde olmaktadır.

- Ağ (Network) Donanımları : Kurumsal bilgi portalının devreye alınması ile, daha fazla kullanıcı kurumsal bilgi portalını kullanmak üzere ağa bağlanacaktır. Ayrıca kurumsal bilgi portalı yazılımı, diğer uygulamalarla haberleşmek ve mevcut bilgi kaynaklarını indekslemek için ağ altyapısını kullanacaktır. Bu sebeplerle ek bir ağ trafiği oluşacaktır.

Ağ trafiğinde artışa sebep olan bu faktörler yanında, kurumsal bilgi portalı sayesinde ağ trafiğinde azalmalarda olacaktır. Büyük boyutlu dosyaların e-posta ile dağıtımının azalması sayesinde ağ trafiğine daha az yüklenme olacaktır. Bu sebeple potansiyel olarak maliyet olarak görülen bu kalem aslında fayda sağlamaktadır. Bu sebeple ek ağ donanımına gerek kalmamaktadır.

- Veritabanı ve Dosya Sunumcuları : Büyük çaplı organizasyonlara ait kurumsal bilgi portalı projelerinde, kurumsal bilgi portalına ait bilgilerin yer alacağı ayır veritabanlarına ve bunların yer alacağı sunumculara ihtiyaç bulunmaktadır. Veritabanı sunumcusunu, web sunumcusundan ayırmak bir miktar maliyet getirirse de, daha ölçeklenebilir ve güvenilir bir yapı oluşturulmasını sağlamaktadır. Veritabanları için maliyetleri ortalama 15,000 USD olan veritabanı sunumcuları kullanılmaktadır.

### 3.3.2. Yazılım Maliyetleri

Kurumsal bilgi portalı üreticilerinin ve kurumsal bilgi portalı projesi yapan organizasyonların sağladıkları verilere göre, bir kurumsal bilgi portalının muhtemel yazılım lisanslama maliyetleri şunlardır :

- Kurumsal Bilgi Portalı Yazılımları : Kurumsal bilgi portalı yazılımının maliyeti, yeteneklerine göre değişkenlik göstermektedir. Genelde kullanıcı başına ortalama 400 USD maliyet oluşacağı öngörülmektedir.

Bunun yanında açık kaynak kodlu kurumsal bilgi portalı yazılımları da mevcuttur. Açık kaynak kodlu yazılımlarda, yazılım için lisanslama ücreti istenememekle birlikte, destek için ücretlendirme yapılmaktadır.

- Veritabanı Yazılımları : İlişkisel bir veritabanı kurumsal bilgi portalı uygulaması içinde yer alan kullanıcı ve yetki gibi bilgilerinin saklanması için gereklidir. Veritabanı yazılımı lisansı bazı üreticiler tarafından kurumsal bilgi portalı yazılımı ile birlikte verilirken, bazıları tarafından ayrıca ücretlendirilerek lisanslanmaktadır.

- Arama Motoru Teknolojisi : Arama motoru yazılımları dokümanları, web sayfalarını ve kurumsal bilgi portalı içeriğinde yer alan diğer metinleri inceleyerek indeksler. İndekslediği bu kaynakları kategorize ederek, aramalar için kullanılmalarını sağlar. Bilgi yönetimi için çok önemli bir fonksiyon olan arama yeteneğinin organizasyonlara maliyeti ortalama 50,000 USD olmaktadır.

Kurumsal bilgi portalı yazılımlarında olduğu gibi, arama motorlarında açık kaynak kodlu olabilmektedir.

- Ortak Çalışma Yazılımları : Organizasyonlar için kaynakların paylaşıldığı bir platform olarak kurumsal bilgi portalları, çalışanların, müşterilerin ve diğer paydaşların en temel ortak çalışma alanıdır.

Video konferans gibi görüntü teknolojilerinin kullanıldığı ortak çalışma yazılımlarının maliyetleri yüksek olmaktadır. Bu maliyetler ortalama 250,000 USD seviyelerinde gerçekleşmektedir.

- Portal Uygulaması (Portlet) Oluşturma Yazılımları : Bu yazılım derinlemesine bir uzmanlık gerektirmeden portal uygulaması (portlet) geliştirmeyi sağlar. Maliyetleri ortalama 200,000 USD seviyelerindedir.

- Kablosuz Cihaz Sunucu Yazılımları : Cep telefonu, PDA gibi mobil cihazların da portal içeriğinden yararlanmasını sağlayabilmek için gerekli olan sunucu yazılımlarıdır. Maliyetleri ortalama 100,000 USD seviyelerindedir.

- Tek Şifre Yazılımları : Tek şifre yazılımları, yetkili kullanıcıların tek bir şifre ile kurumsal bilgi portalına ve portal ile entegre olmuş tüm mevcut uygulamalara (ERP, CRM vb.) kurumsal bilgi portalı üzerinden ulaşmalarını sağlar.

- LDAP Sunucu Yazılımları : Bu yazılımlar organizasyondaki değişik bölümlerde kullanılan değişik sistemler için ortak bir kullanıcı havuzu oluşturmayı amaçlarlar.

- Uygulama Sunucu Yazılımları : Java ile geliştirilmiş kurumsal bilgi portalı yazılımlarının çalışması için uygulama sunucu yazılımları gerekmektedir.

### **3.3.3. Geliştirme Maliyetleri :**

- Uygulama Entegrasyonu : Organizasyonda daha önceden geliştirilmiş ve kullanılmakta olan temel uygulamaların (ERP, CRM vb.) portal ile entegrasyonu, entegrasyonun boyutuna göre değişen boyutlarda geliştirme maliyetine sebep olacaktır. Genel olarak portal ile entegre olacak her uygulama, 2 veya 3 yazılım geliştirme uzmanının 2-6 ay arası sürelerde işgücü harcamasını gerektirmektedir. Karışık uygulamalar için bu süre 9 aya kadar uzayabilmektedir. Bir yazılım geliştiricinin ortalama aylık maliyetinin 5.000 USD olduğu kabul edilirse, toplam maliyet 20.000 USD ile 400.000 USD arasında değişebilmektedir.

- Kurumsal bilgi portalı üreticileri bu maliyetleri düşürmek için, bilinen ERP, CRM uygulamaları ile entegrasyonu kolaylaştıran web servisi temelli ürünler geliştirmektedirler.

- Arama Motoru Teknolojilerinin Entegrasyonu : Arama yeteneği kurumsal bilgi portallarının en temel yeteneklerinden biri olarak görülmektedir. Buna rağmen pek çok kurumsal bilgi portalı üreticisi, arama yeteneğini ek bir ürün olarak pazarlamaktadır. Bu durum arama motoru ürününün portal ile entegrasyonu maliyetini ortaya çıkarmaktadır.

- Tek Şifre Yazılımı Entegrasyonu : Tek şifre yazılımlarının portal ile entegrasyonu, düşükte olsa ek bir geliştirme maliyetine sebep olmaktadır.

- Kullanıcı Arayüzü Özelleştirmesi : Her kurumsal bilgi portalı projesinde kullanıcı arayüzünün organizasyonun kurumsal kimliğine uygun olarak özelleştirilmesi gerekmektedir. Bu işlem bir web arayüz geliştiricinin bir hafta ile bir ay arasında değişen sürelerde çalışmasını gerektirmektedir. Bu çalışmanın maliyeti 5.000 USD ile 20.000 USD arasında değişmektedir.

#### **3.4. Kurumsal Bilgi Portalı Yatırımının Geri Dönüşümü (ROI)**

Kurumsal bilgi portalı bilişim teknolojisi hizmetlerini sunmak için en uygun maliyetli yöntemlerden biridir.

Teknoloji yalnız başına çalışan yazılımlardan, web servislerine doğru hızlı bir geçiş yaşamaktadır. Bu servisleri organizasyondaki kullanıcılar için biraraya getirecek stratejik altyapılara ihtiyaç artmaktadır. Kurumsal bilgi portalı mevcut yazılımları web ortamına entegre etmek, bunlardan yeni e-iş (e-business) hizmetleri oluşturmak ve daha geniş kullanıcı kitlesinin bu hizmetlere ulaşmasını sağlamak açısından en maliyet etkin seçenektir.

“Örnek olarak her organizasyonun çalışma takvimlerini gösterebiliriz.“ Organizasyonlar ve onların alt birimleri, belli zaman aralıkları ile çalışma takvimlerini yayınlarlar. Bunun amacı ilgili herkesin takvimden haberdar olması ve planlarını bu

takvime göre yapmasıdır. Böylece kişi seviyesindeki zaman planlamaların bile, organizasyon takvimi ile uyumlu olması sağlanmış olur.

Organizasyonun değişik yönetim seviyelerinde, diğer çalışanların fikir ve düşünceleri anketler veya oylamalar vasıtasıyla toplanmak istenebilir. Böylece katılımcı bir yönetim anlayışıyla, çalışanların fikirlerine başvurulmuş olur.

Organizasyonun değişik onay süreçleri veya iş akışlarının otomasyonunun yapılması gerekebilir.

## DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

### 4. BİLGİ YÖNETİMİNDE KURUMSAL BİLGİ PORTALI KULLANIMININ ORGANİZASYON VERİMLİLİĞİNE KATKILARININ ÖRNEK BİR UYGULAMA İLE SINANMASI

#### 4.1. Giriş

Kurumsal bilgi yönetimi, kurum içinde oluşan veya dışarıdan gelen kayıtlı ve kayıtsız bütün bilginin bir sistem içinde kontrol altına alınmasıdır. Bilgi yönetimi, salt bir enformasyon teknolojisi konusu olmaktan çok öte, bir organizasyonel kültür sorunudur.

Doğru zamanda doğru bilgiye sahip olmak her türlü organizasyonun performansı için önemli bir faktördür. Fakat günümüz organizasyonlarında gerek iç, gerekse dışarıdan elde edilen bilgi miktarı çok aşırı boyutlara varmıştır. Bu nedenle birçok yönetici, gereğinden fazla bilgi ile karşı karşıya gelmekten şikayetçi olmaktadır. Buradaki temel sorun, kurum için gerekli olan önemli bilgileri daha az öneme sahip olanlardan ayırma becerisini gösterememektir.

Kurum içinde kurumsal bilgi yönetimini gerçekleştirmenin en etkin ve yaygın yöntemlerinden birisi, kurumsal bilgi portallarıdır. Kurumsal bilgi portalları, kurum çalışanlarının kendileri ile ilgili kurumsal bilgiye en kısa yoldan ulaşmalarını sağlayan bir platformdur.

Bu araştırma, kurumsal bilgi portalı kullanımının çalışan ve dolayısı ile organizasyon verimliliğine katkısının belirlenmesi ve incelenmesi amacıyla hazırlanmıştır.

#### 4.2. Araştırma Çalışmasının Planlanması

Tez çalışmasının önceki bölümlerinde kurumsal bilgi portalı kullanımının çalışan ve organizasyon verimliliğine katkı sağlayacağı alanlar teorik olarak belirtilmiştir. Ayrıca bir organizasyon için kurumsal bilgi portalı yatırımının geri dönüşünün bu katkı alanları kullanılarak maddi olarak nasıl hesaplanacağı da açıklanmıştır.

Ancak önceki bölümlerde ifade edilen çalışan ve organizasyon verimliliğine katkı alanlarının, bir veri toplama çalışması ile incelenmesi ve bu katkının doğruluğunun kanıtlanması, araştırmanın daha doğru sonuçlar üretmesi için gerekli görülmüştür.

Bilgi toplama yöntemlerinden anket yöntemi kullanarak bu veriye en kolay, en hızlı ve doğru şekilde ulaşılabileceği düşünülmüştür. Ayrıca kurumsal bilgi portalı kullanımının çalışan ve organizasyon verimliliğine katkılarına ait bilgilerin, ülkemizde bilimsel bir çalışma kapsamında toplanmadığı gözlemlenmiştir. Bu çalışma ile bu eksiğin kapatılması ve günümüzde popüler hale gelen bir bilgi teknolojisi olan kurumsal bilgi portalları konusunda yatırım yapmak isteyen organizasyonlara rehber olunması amaçlanmıştır.

#### **4.2.1. Araştırmanın Hipotezlerinin Belirlenmesi**

Kurumsal bilgi portalı üreticisi firmalar, bilgi yönetimi konusunda danışmanlık yapan firmalar, bilgi işlem yöneticileri vb. gibi kaynaklar, kurumsal bilgi portallarının çalışanlara ve organizasyonlara sağladığı verimlilik artışını sürekli olarak gündeme getirmektedirler. Daha önceki bölümlerde açıklanan bu verimlilik artışı, değişik alanlardan sağlanmaktadır. İfade edilen bu bilgiler teorik olarak doğruluk payı içermektedir.

Ancak bu katkının kurumsal bilgi portallarını direkt olarak kullanan kullanıcılar ve yönettikleri organizasyonda kurumsal bilgi portalı yatırımı yapmış olan yöneticiler tarafından nasıl algılandığının belirlenmesi önemlidir. Bu bilgiye, son dönemde daha çok gündeme gelen bir bilgi teknolojisi olan kurumsal bilgi portalları konusunda yatırım yapmak isteyen organizasyonlar ihtiyaç duymaktadır.

Araştırma sonucunda aşağıda yer alan hipotezlerin test edilmesi sağlanmış olacaktır.

- Kurumsal bilgi portalları bilgi çalışanlarının verimliliğine katkı sağlamaktadır.

- Kurumsal bilgi portalları organizasyonun verimliliğine katkı sağlamaktadır.
- Kullanım süreleri uzadığında, kurumsal bilgi portallarının verimliliğe katkıları daha iyi gözlemlenmektedir.
- Genç yaştaki kullanıcıların teknolojiye daha kolay adaptasyon sağlamaları sebebiyle, kullanıcıların yaşına göre kurumsal bilgi portallarının verimliliğe katkılarının algılanması farklılaşmaktadır.
- Kullanıcıların cinsiyetine göre kurumsal bilgi portallarının verimliliğe katkılarının algılanması farklılaşmaktadır.
- Kullanıcıların öğrenim durumlarına göre kurumsal bilgi portallarının verimliliğe katkılarının algılanması farklılaşmaktadır.
- Kullanıcıların organizasyondaki çalışma sürelerine göre kurumsal bilgi portallarının verimliliğe katkılarının algılanması farklılaşmaktadır.
- Kullanıcıların organizasyondaki pozisyonlarına göre kurumsal bilgi portallarının verimliliğe katkılarının algılanması farklılaşmaktadır.
- Organizasyonun büyüklüğüne göre kurumsal bilgi portallarının verimliliğe katkılarının algılanması farklılaşmaktadır.

#### **4.2.2. Anket Yöntemi**

Çalıştıkları organizasyonlarda kurumsal bilgi portalı kullanan bilgi çalışanları ile yönettikleri organizasyonda kurumsal bilgi portalı kullanılan yöneticiler, bilgi teknolojilerine yatkınlıkları sebebiyle internet ortamını yoğun olarak kullanmaktadırlar. Genelde bu kişilerin internete ulaşımı da, kurumsal bilgi portalı arayüzünde yer alan güvenli erişim bağlantıları üzerinden olmaktadır. Bu sebeple anket hedef kitlesinin çoğunluğuna internet ortamı üzerinden ulaşılması uygun görülmüştür. Böylece hedef kitlenin her tür üyesine ulaşılabilmiş ve kapsam hatası engellenmiştir.



Bunun yanında anketin internet üzerinden düzenlenmesinin sağladığı diğer faydalar aşağıda yer almaktadır.

- Anket sorularına verilen cevaplar doğrudan veritabanına işlenmiş ve ayrıca bilgisayara girilmeleri gerekmemiştir.
- İnternet sayfalarına 7 gün 24 saat erişilebildiğinden, katılımcı anket sorularını cevaplamak için kendisine en uygun zamanı seçebilmiştir.
- Veri toplama süreci hızlanmış, sonuçlara ulaşmak kolaylaşmıştır.
- Baskı, çoğaltma, dağıtım, ulaşım vb. maliyet kalemleri ortadan kalkmıştır.
- Katılımcının yanıtlanmadığı sorular için kendisine uyarı yapılabilmiş ve kayıp verilerin oluşması engellenmiştir.
- Soruların cevaplanması için bir zaman sınırlaması olmadığından, katılımcılar anketi uyguladıkları bir zamanda cevaplayabilmişlerdir.
- Hedef kitle içinde yer alan geniş bir katılımcı grubuna ulaşılacağından örnekleme hatası en aza indirilmiştir.
- Sorular tüm katılımcılara aynı şekilde ulaşacak ve soruların yanlış veya vurgulu okunmasından kaynaklanan hatalar ortadan kalkmıştır.
- Cevaplanma oranı, hatırlatıcılar ve teşviklerle artırılmıştır.

#### **4.2.3. Hedef Kitle**

Üzerinde araştırma yapılacak topluluk, kurumsal bilgi portalı kullanılan organizasyonlarda çalışan bilgi çalışanları (knowledge workers) olarak belirlenmiştir. Her organizasyon, tipi ne olursa olsun (kamu, şirket, eğitim kurumu veya sivil toplum örgütü) bünyesinde bilgi çalışanı bulundurmaktadır.

Anket düzenlenirken hazırlanan sorular kurumsal bilgi portallarının sağladığı faydalardan yararlanılarak oluşturulmuştur. Bu faydalar konusunda, kurumsal bilgi portallarını direkt olarak kullanan kullanıcıların yanı sıra, yönettikleri organizasyonda kurumsal bilgi portalı yatırımı yapmış olan yöneticilerden de bilgi alınabilir. Ayrıca organizasyonda yönetim kademesinde yer alan çalışanlarda bilgi çalışanı tanımlaması içine girmektedirler.

Bilgi çalışanları internet ortamını aktif olarak kullandıklarından, anket hedef kitesine yine internet ortamı üzerinden kolayca ulaşılabilmiş ve sonuçlar hızlı bir şekilde değerlendirilmiştir.

#### **4.2.4. Örneklem Türü**

Kurumsal bilgi portalı kullanan tüm organizasyonları belirlemek çok maliyetli, süre gerektiren bir çalışmadır ve bu araştırmanın kapsamı dışındadır. Bu sebeple anket araştırmaları için en uygun örnekleme yöntemi olan “Olasılıklı Örnekleme” sınırlı miktarda kullanılmıştır. Kurumsal bilgi portalı kullandığı belirlenen organizasyonlardan seçilen kişilerden bilgi toplanmıştır.

Belirlenen bu organizasyonların miktarına göre, her organizasyondan seçilen kişi sayısına “Kota Örnekleme” ile sınır konulacaktır. Böylece sadece bir organizasyonda kullanılan kurumsal bilgi portalının verimlilik durumunun, tüm anket sonuçlarına direkt etki etmesi engellenmiştir.

Tüm anket araştırmaları bir miktar gönüllülük esasına dayanmaktadır. Bu sebeple kullanılacak bir örnekleme yöntemi de “Gönüllü Örnekleme” olarak belirlenmiştir. İnternet üzerinden e-posta grupları, forumlar vb. iletişim araçları ile anketin duyurusu yapılmış ve hedef kitleye dahil olan kişilerin anketi uygulamaları talep edilmiştir. Bu duyurular sonucunda gönüllü olarak anketi cevaplayan kişilerin, hedef kitle içinde yer alıp almadığı, anket içinde bulunan ayırma soruları ile belirlenmiştir. Hedef kitle içinde yer almayan katılımcıların yanıtları dikkate alınmamıştır.

#### 4.2.5. Örneklem Büyüklüğü

Hedef kitle olarak kurumsal bilgi portalı kullanılan organizasyonlarda çalışan bilgi çalışanlarının belirlendiği daha önce ifade edilmişti. Kurumsal bilgi portalı kullanan tüm organizasyonları ve bu organizasyonlarda çalışan bilgi çalışanlarının sayısını belirlemek çok maliyetli, süre gerektiren bir çalışmadır ve bu araştırmanın kapsamı dışındadır. Bu sebeple hedef kitledeki birey sayısı tam olarak bilinmemektedir.

Bu durum örneklem büyüklüğünün belirlenmesinde aşağıdaki formülün kullanılmasını gerektirmektedir.

$$n = t^2 p q / d^2$$

Bu formülde;

n	=	Örneklem Büyüklüğü
t	=	Belirli bir anlamlılık düzeyinde, t tablosundan bulunan teorik değer
p	=	İncelenen olayın görülüş sıklığı
q	=	İncelenen olayın görülmeyiş sıklığı
d	=	Olayın oluş sıklığına göre kabul edilen $\pm$ örnekleme hatası

Araştırma için formülde kullanılacak değerler şu şekilde belirlenmiştir.

t = 1.96 ( $\alpha = 0.05$  için  $\infty$  serbestlik derecesinde teorik t değeri tablodan bulunmuştur. Hedef kitledeki birey sayısı bilinmediği için serbestlik derecesi  $\infty$  olarak alınmıştır.)

p = 0.9 (Üretici veya danışman firmaların verilerine göre, kurumsal bilgi portalı kullanan organizasyonlardan verimlilik artışı sağlayanların oranı %90'dır. Bu durumda p değeri 0.9 olmaktadır.)

q = 0.1 (p değerine bağlı olarak, q değeri 0.1 olmaktadır.)

d = 0.05 (Araştırma sonucu için %5 örnekleme hatasının yeterli hassasiyeti sağlayacağı düşünülmektedir.)

Bu değerleri formüle uyguladığımızda n değeri aşağıdaki gibi çıkmaktadır.

$$n = 138.2976$$

Araştırmanın rneklem büyüklüğü 139 kişi olmalıdır.

### **4.3. Anket alıŐmasının Tasarımı**

Soru formunun oluŐturulmasının, anket araŐtırmasının en önemli kısmı en önemli kısmı olduğu dikkate alınmıŐ ve anketin tasarımında aşağıdaki uygulamalar yapılmıŐtır.

#### **4.3.1. Açık ve Kapalı Uçlu Soruların Kullanımı**

Anket kapalı uçlu sorulardan oluşturulmuş olup, genel olarak cevap seçenekleri "Likert Tipi Sayısal lek" formatındadır. Böylece her katılımcı için cevap seçeneklerin aynı olması sağlanmış ve herhangi bir ara işleme gerek kalmadan sonuçların toplanması amaçlanmıştır.

Anketteki bağımlı değişkenlerin ölçümü için, beŐli Likert leği kullanılmıştır. Bu deęiŐkenlerle ilgili ifadelerin cevap seçenekleri 1 ile 5 arasında deęiŐmekte olup, "5" en olumlu tutum boyutunu, "1" ise en olumsuz tutum boyutunu ifade etmektedir. Anket tamamen olumlu ifadelerden oluştuğundan puanlama Kesinlikle Evet=5; Evet=4; Bilmiyorum=3; Hayır=2; Kesinlikle Hayır=1 Şeklinde puanlanmıŐtır.

#### **4.3.2. Soruların Sırası**

##### **4.3.2.1. Giriş Soruları**

Giriş sorularının önemi dikkate alınarak, bu bölümde araştırma konusu ile doğrudan ilgili ve kolay cevaplanabilir türde dört soruya yer verilmiştir. Bunlardan ilki ayırma sorusudur ve anket katılımcısının kurumsal bilgi portalı kullanılan bir organizasyonda çalışıp çalışmadığını belirler. bu soruya olumsuz cevap veren ve dolayısı ile kurumsal bilgi portalı kullanılan bir organizasyonda çalışmayan katılımcıların cevapları değerlendirmeye alınmamıştır. Ayrıca ilk soru ile (bu bilgiye

sahip bir kullanıcının, bir bilgi çalışanı olacağı varsayımına bağlı olarak) sadece bilgi çalışanlarının bu ankete katılımı sağlanmıştır.

İkinci soru organizasyonda kurumsal bilgi portalı kullanım süresi ile ilgilidir. Kurumsal bilgi portallarının verimliliğe katkısının gözlenebilmesi için gerekli olan sürenin 3-6 ay gibi kısa süreler olduğu ifade edilmektedir. Araştırmanın daha kesin sonuçlara ulaşılabilmesi için, kurumsal bilgi portalı kullanım süreleri ile verimlilik gözlenme süreleri arasında ilişkiler kurulabilecektir.

Bundan sonra gelen iki soru, araştırmanın konusunu doğrudan sorgulayan sorulardır ve bu sorulara verilen cevapların detayları, daha sonraki sorulara verilen cevaplarla alınmıştır.

#### **4.3.2.2. Demografik Sorular**

İkinci bölümde demografik sorular yer almaktadır. Katılımcılardan demografik bilgilerin neden istendiği her soru için aşağıda açıklanmıştır.

- Yaş : Bir bilgi çalışanının yaşının, yeni bilgisayar teknolojilerine uyum sağlamasında etkili olduğu varsayılmaktadır. Kurumsal bilgi portalları da yeni bir bilgisayar teknolojisidir. Bu soru ile anket katılımcılarından yaş bilgisi alınarak, bu varsayımın doğruluğu incelenmiştir. "Bilgi çalışanının yaşı, o çalışanın kurumsal bilgi portallarını kullanmasını nasıl etkiliyor." sorusunun cevabına ulaşılmaya çalışılmıştır.

- Cinsiyet : Bu bilgi ile çalışanın cinsiyetinin, yeni bilgisayar teknolojilerine uyum sağlamasına olan etkisi algılanmıştır.

- Öğrenim Durumu : Bilgi çalışanlarının genel eğitim düzeyinin yüksek olduğu varsayılmakla birlikte, çalışanın eğitim düzeyinin kurumsal bilgi portalını kullanma durumunu etkileyebilmektedir.

- Organizasyonda Çalışma Süresi : Çalışanın organizasyonda çalışma süresi, kurumsal bilgi portallarının yapılan işin verimliliğine olan katkısını anlamak açısından önemlidir. Organizasyonda uzun süredir çalışanlarla, yeni çalışmaya başlayanlar arasında bu konuda farklılıklar olabilmektedir.

- Organizasyondaki Pozisyon : Organizasyon içinde yöneticiler kurumsal bilgi portallarının verimliliğine inanırken, daha alt kademelerde olan ve kurumsal bilgi portallarının asıl kullanıcıları olan çalışanlar buna inanmıyor olabilirler. Ya da tersi bir durumu söz konusu olabilir. Alt kademelerdeki kullanıcılar kurumsal bilgi portallarının sağladığı verimliliği yakından gözlemlemiş, ancak yöneticiler bu durumun ölçümünü yapamamış olabilirler. Soru ile bu iki durum incelemiştir.

- Organizasyonda Çalışan Sayısı : Bu soru organizasyonun büyüklüğünü, değişik lokasyonlara dağılmış olma olasılığını belirlemek amacıyla. Büyük ölçekli ve lokasyon olarak dağılmış organizasyonlarda kurumsal bilgi portallarının verimliliğe katkıları daha fazla olabilmektedir.

#### **4.3.2.3. Araştırma Detay Soruları**

Üçüncü bölümde kurumsal bilgi portallarının verimlilik sağlayan özellikleri ile ilgili sorular biraraya getirilerek cevaplayıcının bir konudan diğerine atlaması engellenmiş ve bir konu üzerinde odaklanması sağlanmaya çalışılmıştır. Ayrıca anket içindeki sorular, kurumsal bilgi portallarının verimliliğinin açıkça görülebildiği alanlardan, daha az görülebildiği alanlara doğru mantıksal bir sıradadır. Böylece katılımcının daha kolay cevap vereceği soruların başta yer alması sağlanmıştır.

Anket belli bilgi seviyesinin üzerindeki bilgi çalışanlarını hedeflemektedir ve bu hedef kitlenin anketi yeterli bilinç seviyesi ile cevaplandıracağı düşünülmüştür. Ayrıca anket çok hassas ve tartışmalı sorular içermediğinden, anket içinde kontrol sorularına yer verilmemiştir.

#### **4.3.3. Soru Sayısı**

Anket içinde mümkün olduğunca az soru kullanılmasına ve sadece kurumsal bilgi portallarının verimliliğinin sorgulanmasına dikkat edilmiştir. Bu nedenle kurumsal bilgi portallarının verimliliğinin belirlenmesine direkt katkı sağlamayan sorulardan kaçınılmıştır.

Soru formu katılımcının 20 dakikadan kısa sürede cevaplayabileceği şekilde tasarlanmış ve buna uygun sayıda ve zorluk derecesinde sorular seçilmiştir.

#### **4.4. Anket Çalışmasının Uygulanması**

Anket çalışmasının planlanması ve tasarlanması aşamalarından sonra, plan ve tasarıma göre uygulamaya geçilmiştir. Anketin internet üzerinden yapılması planlanmıştır. İnternet anketinin uygulanması ilgili bilgiler aşağıdadır.

##### **4.4.1. İnternet Anketi Oluşturulması**

İnternet anketleri, posta anketlerinin internet ortamındaki şeklidir. Temel farkları, cevaplayıcılarla iletişimin klasik posta yerine, elektronik posta kullanılarak kurulması ve soru formunun internet üzerinden sunularak, cevaplanmasının sağlanmasıdır.

Bu yöntemde soru formunun yer aldığı internet adresi, katılımcılara e-posta ile gönderilir ve katılımcılardan bu formu doldurmaları istenir. Katılımcıların tümüne internet üzerinden ulaşmanın mümkün olduğu durumlarda sağlıklı sonuçlar veren bir yöntemdir.

##### **4.4.1.1. Anketin İnternet Ortamına Aktarılması**

Anketlerin internet üzerine aktarılması için kullanılacak iki yöntem bulunmaktadır.

###### **1. Anket için yeni bir uygulama geliştirilmesi**

Bu yöntemde anketin kullanıcıya sunulacağı web uygulaması en baştan ele alınarak geliştirilir. Kullanıcı arayüzleri, veritabanı ve dosya tasarımları yapılır. Bu tasarımlar, uygun programlama dilleri ile geliştirilir. Geliştirilen web uygulamasının servis verebileceği bir internet sunumcusu belirlenir. Uygulama bu sunumcuya yüklenir ve uygulamaya ulaşılabilecek bir internet adresi sağlanır.

Tüm bu çalışmalar, programlama dilleri ve ağ yönetimi konusunda belli seviyede bir uzmanlık gerektirdiklerinden, zaman alıcı ve maliyetlidirler.

## 2. Mevcut Internet anketi sitelerinin kullanılması

Internet üzerinden anket yapılmasını sağlayan siteler, her türlü anketin kolayca oluşturulmasını sağlamaktadırlar. Bu sitelerin seçiminde dikkat edilecek konular şunlardır.

- Kullanım kolaylığı
- Görsellik
- Tükçe desteği
- Sonuçların uygun dosya formatlarında alınabilmesi
- Sitenin saygınlığı ve yayınlanan diğer anketler
- Sitenin anketi reklam amaçlı kullanmaması

Bu uygulamada anketin internet ortamına aktarılması için, mevcut internet anketi sitelerinden FreeOnlineSurveys.com sitesi kullanılmıştır.

Anket katılımcılarına neden bu anket için seçildiklerini açıklamak önemlidir. Anketi doldurarak profesyonel bir çalışmaya katkı sağlayacaklar, kendilerini önemli hissedecekler ve fikirlerini açıklayacaklardır. Katılımcılarda bu hisleri uyandırabilmek, anket çalışmasının hedeflenen sürede hedeflenen sayıda kişi tarafından cevaplanması ve istenen sonuçlara ulaşılabilmesi için anketin uygulaması sırasında dikkat edilecek konular bu bölümde açıklanmıştır.

Katılımcılara bir önyazı ile anketin niye yapıldığı açıklanmıştır. Bu yazıda her kişiye ankete katılmalarının önemi anlatılmıştır. Anket sonuçlarının katılımcılarla paylaşılacağı bir teşvik olarak bildirilmiş ve kendilerine katılım gösterdikleri için teşekkür edilmiştir.



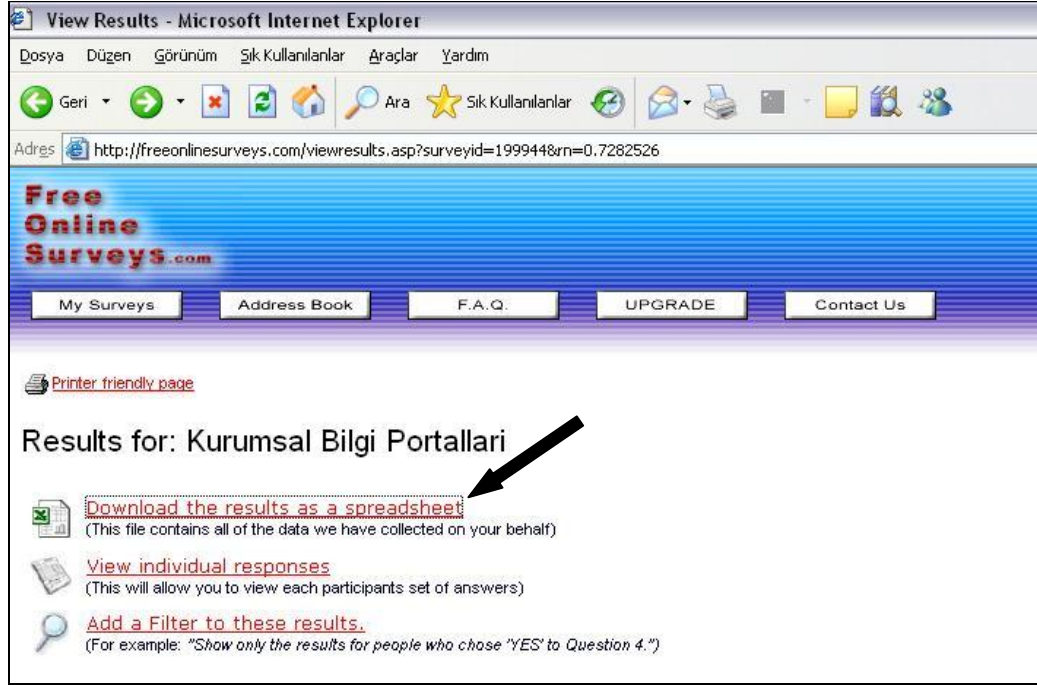
Anket formu web sayfaları olarak oluşturulmuş ve bu web sayfalarına internet üzerinden 7 gün 24 saat erişilebilmiştir. Anket sorularına verilen cevaplar doğrudan veritabanına işlenmiştir. Katılımcının yanıtlamadığı sorular için kendisine uyarı ile bildirilmiş ve kayıp verilerin oluşması engellenmiştir.

Internet ortamını yoğun olarak kullanan hedef kitleye internet ortamı üzerinden e-posta ile ulaşılmış ve anketin web adresi bildirilmiştir. Hatırlatıcılar e-postalar periyodik olarak hedef kitleye gönderilmiştir.

#### **4.4.1.2. Anket Sonuçlarının Toplanması**

Anketin internet üzerinden düzenlenmesinin sağladığı en önemli faydalardan birisi, doğrudan veritabanına işlenmiş olmaları ve ayrıca bilgisayara girilmeyi gerektirmemeleridir.

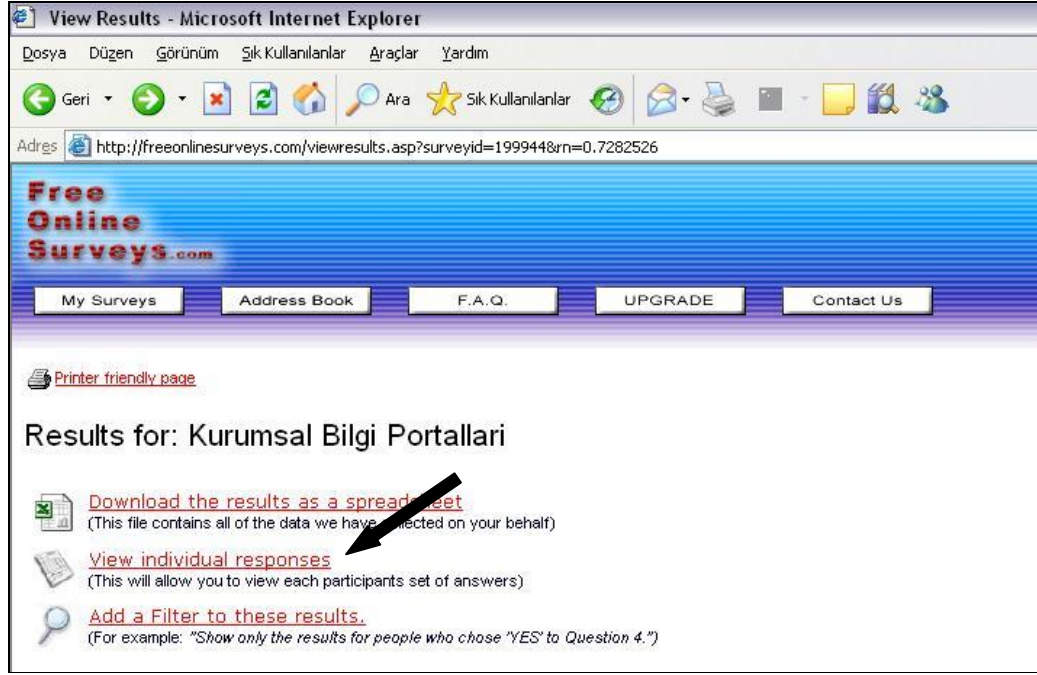
Bu araştırmada anketin sunulduğu site, veritabanında sakladığı verilerin kullanıcının bilgisayarına indirilmesini (download) sağlamaktadır. Bu veriler tüm istatistik programlarının kabul edeceği dosya formatlarındadır. Bu işlemin nasıl yapıldığı Şekil 3'de görülmektedir. Anketin sunulduğu siteden indirilen dosya EK 1'de görülebilir.



Şekil 3 : Anket Sonuçlarının İnternet'den İndirilmesi

Anket çalışmasının tasarımında, giriş sorularından birincisi ve aynı zamanda anketin ilk sorusu ayırma sorusu olarak seçilmiştir. Bu soru anket katılımcısının kurumsal bilgi portalı kullanılan bir organizasyonda çalışıp çalışmadığını belirler. Ayırma sorusuna olumsuz cevap veren ve dolayısı ile kurumsal bilgi portalı kullanılan bir organizasyonda çalışmayan katılımcıların cevapları silinmiştir.

Anketin sunulduğu site, veritabanında sakladığı verilerin katılımcı bazında tek tek incelenebilmesini ve bunlardan istenilenlerin silinebilmesine olanak tanımaktadır. Bu işlemin nasıl yapıldığı Şekil 4'de görülmektedir.



Şekil 4 : Anket Sonuçlarının İnternet’de İncelenmesi

#### 4.5. Anket Çalışmasının Analizi

İnternet üzerinden sunulan anket sonuçları ile ilgili temel sayısal bilgiler Tablo 1’de görülmektedir.

Tablo 1 : Anket Sonuçları Temel Sayısal Bilgileri

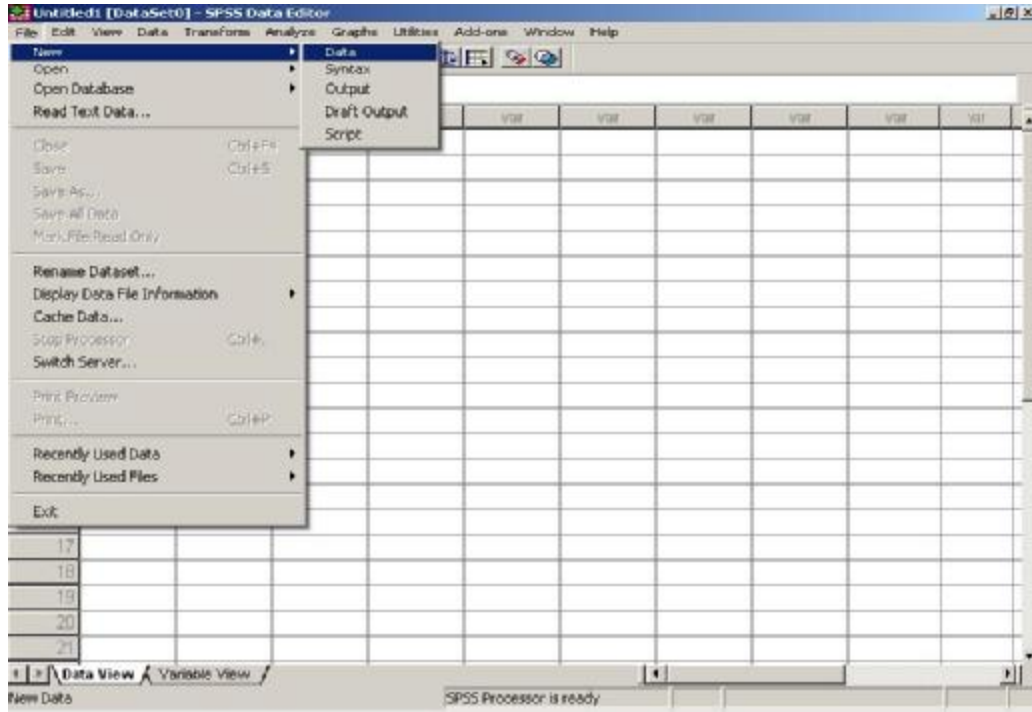
Yayında Kalma Süresi	45 Gün
Ankete Katılan Kişi Sayısı	253 Kişi
Anketi Sonuna Kadar Cevaplayan Katılımcı Sayısı	166 Kişi
Ayırma Sorusu Sonucu Elenen Katılımcı Sayısı	15 Kişi
Cevapları Değerlendirmeye Alınan Katılımcı Sayısı	151 Kişi

Anket verilerinin toplanması aşamasından sonra, bu verilerinin analiz edilerek değerlendirilmesi aşamasına geçilmiştir. Verilerin analizinde SPSS 14.0 İstatistiksel Analiz uygulaması kullanılmıştır.

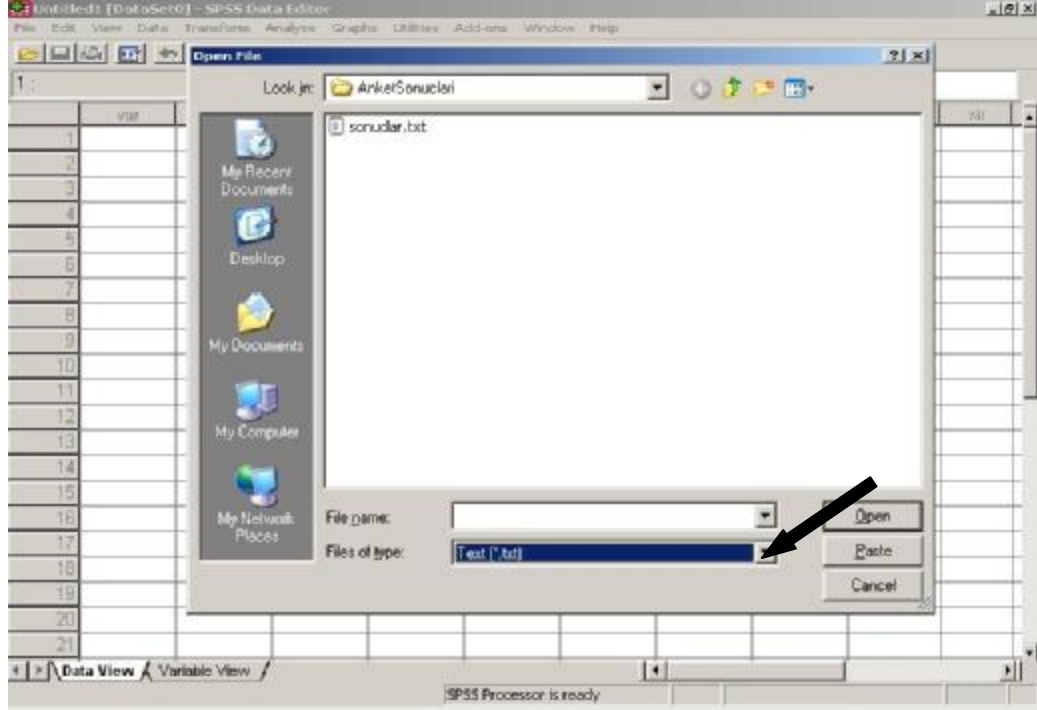
Anket sonuçlarının SPSS 14.0'a aktarılabilmesi için, internet ortamından ".txt" formatında alınan veri dosyası, "File" menüsü altındaki "Open" ve "Data" alt menüleri kullanılarak açılmıştır. (Şekil 5).

Dosya açılırken, dosyanın SPSS 14.0 tarafından tanınabilmesi için dosya tipini Şekil 6'de görüldüğü gibi belirtmek gerekmektedir.

SPSS 14.0 uygulamasının dosyanın üzerinde işlem yapabilmesi için, dosyanın içeriğinin yapısını bilmesi gerekmektedir. Genelde ".txt" formatlı dosyalarda veriler boşluk, ",", ";", veya "tab" özel karakterleriyle bölünmüş olarak yer almaktadır. Ayrıca bazı ".txt" formatlı dosyalarda verilerin anlamalarını içeren bir başlık satırı bulunmaktadır. Tüm bu bilgilerin SPSS 14.0 uygulamasına kullanıcı tarafından bildirilmesi gerekmektedir.



Şekil 5 : Anket Sonuçlarının SPSS Programına Aktarılması

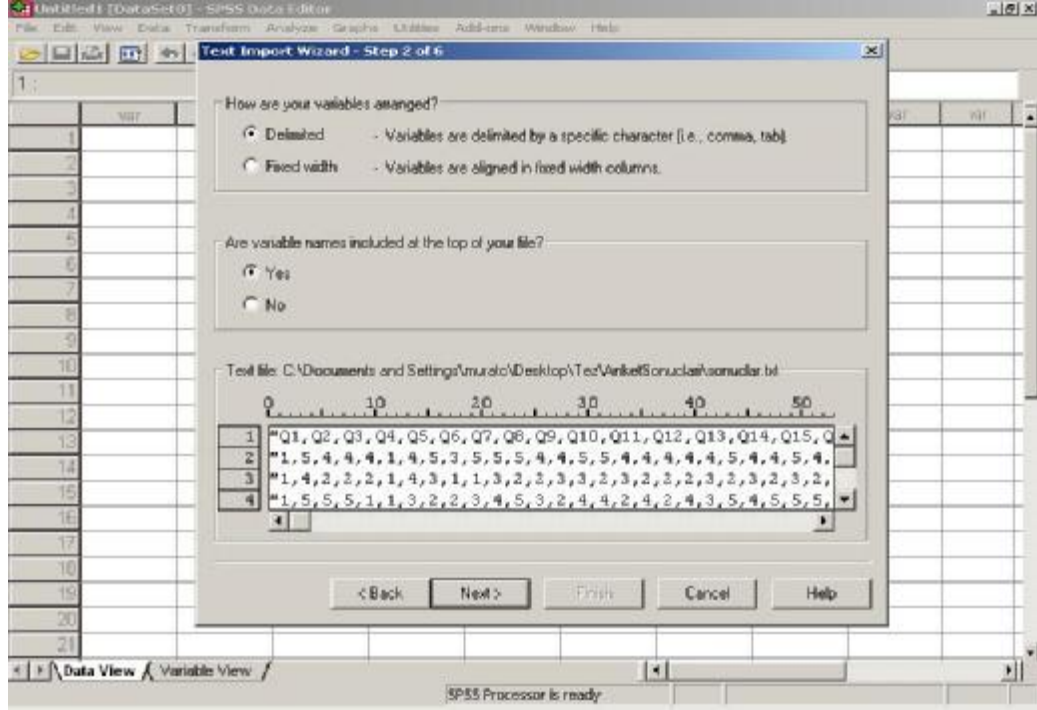


Şekil 6 : Anket Sonuçlarının Dosya Tipi Seçimi

SPSS 14.0 uygulaması bu bilgilerin bildirilmesi için, “.txt” formatlı dosyanın açılmasından sonra Şekil 7’da yer alan ve 6 adımdan oluşan “Text Dosya Ekleme Sihirbazı” görüntülenmektedir.

Birinci adımda, “.txt” formatlı dosyanın içeriği kullanıcıya gösterilir ve bu dosyayı açmak için daha önceden kullanılmış bir sihirbaz olup olmadığı sorulur. İlk kullanımda daha önceden kullanılmış bir sihirbaz olmayacağından bu seçenek “No” olarak işaretli bırakılır.





Şekil 8 : Veri Ayırım Durumu Seçimi

Üçüncü adım SPSS 14.0 uygulamasının, kullanıcı tarafından girilen bilgiler üzerinden verileri tekrar görüntülediği ve dosya içindeki tüm verilerin kullanılıp kullanılmayacağını araştırdığı bir ekrandır.

Anket sonuçlarını içeren dosya bir başlık satırı içerdiğinden, veriler ikinci satırdan itibaren başlamaktadır. Anket sonuçları otomatikman internet üzerindeki bir anket sitesinden alınmıştır ve içindeki tüm satırlar bir kullanıcın cevap setidir. Tüm satırlar SPSS 14.0'e aktarılmıştır. (Şekil 9)

Dördüncü adımda dosya içinde yer alan verileri ayıran özel karakter belirlenir. Anket sonuçlarını içeren dosya içinde yer alan veriler “,” özel karakteri ile bölünmüş olduğundan Şekil 10'da gördüğü gibi “comma” seçeneği işaretlenir.

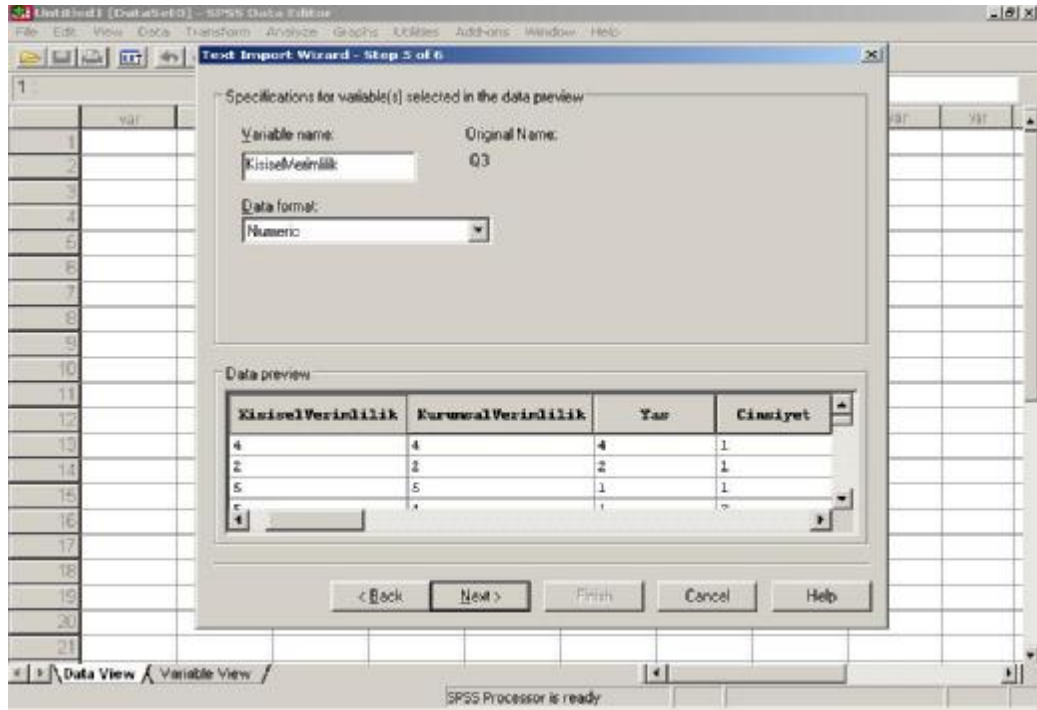




Beşinci adım, istatistiksel analizlerde kullanılacak değişkenlerin tanımlamasının yapıldığı önemli bir adımdır. SPSS 14.0 uygulaması üzerinde yapılacak istatistiksel analizlerde verilerin anlaşılabilir olması açısından değişkenlerin isimlendirilmesi faydalı olacaktır. Her sütun bir değişkene denk geldiğinden, sütunlar tek tek işaretlenerek “Variable name” alanı uygun isimlerle doldurulur.

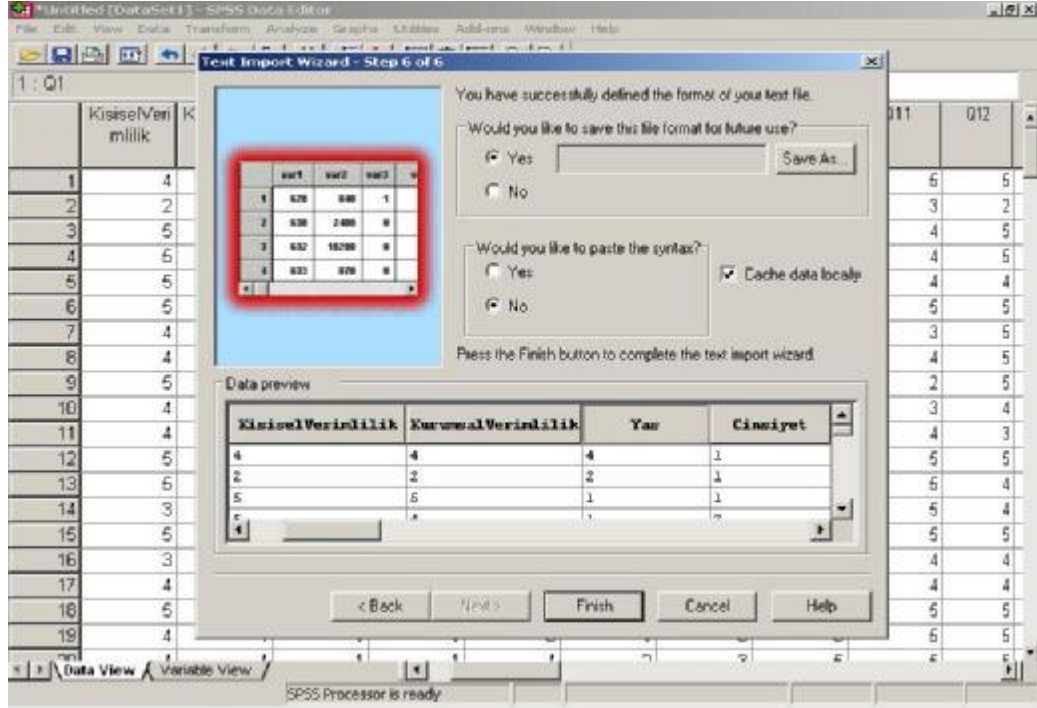
Değişken isimlendirme ile beraber yapılması gereken diğer işlem ise, “Date format” alanından değişkenin tipinin belirlenmesidir. Araştırmaların genelinde veriler sayısal olduğundan varsayım olarak bu alana “numeric” seçeneği otomatikman atanmaktadır. Sayısal değerlerin dışında herhangi bir değer ile çalışma yapılması durumunda, alanın değeride değiştirilmelidir.

Bu araştırmada genel olarak cevap seçenekleri “Likert Tipi Sayısal Ölçek” formatında olduğundan, sonuçlar sayısaldir. Ankette yer alan her sorunun cevabı bir değişkene denk geldiğinden, değişkenlere sorunun ölçmeye çalıştığı kurumsal bilgi portalı özelliğini tanımlayan kısa isimler verilmiş ve tipleri sayısal olarak atanmıştır.



Şekil 11 : Değişken Tanımlama

Altıncı ve son adımda, hazırlanan bu sihirbazın daha sonra analizi yapılacak veri dosyalarında kullanılmak üzere saklanabilmesi seçeneği yer almaktadır. "Finish" düğmesine basılarak işlem tamamlanır.



Şekil 12 : Sihirbaz Saklama

Verilerin SPSS 14.0 uygulamasına aktarılmasından sonra elde edilen ekran Şekil 13'de görülmektedir.

	KullanımSuresi	ÇalışmaYerimi	OrganizasyonYerimi	YaaGrubu	Cinsiyet	ÖğrenimDurumu	ÇalışmaSuresi	Pozisyon	Çalışma
1	5	4	4	4	1	4	5	3	
2	4	2	2	2	1	4	3	1	
3	5	5	5	1	1	3	2	2	
4	6	5	4	1	2	4	3	2	
5	5	5	5	2	1	3	2	3	
6	2	5	5	2	1	4	1	2	
7	3	4	4	1	1	3	2	2	
8	5	4	3	1	1	4	1	2	
9	5	5	5	3	2	5	5	3	
10	2	4	4	1	1	3	2	2	
11	3	4	2	1	1	3	3	2	
12	4	5	5	1	1	4	2	3	
13	5	5	5	1	1	3	2	3	
14	2	3	4	1	1	3	3	3	
15	5	5	5	1	1	3	2	3	
16	2	3	3	2	1	4	2	2	
17	5	4	4	1	2	3	1	3	
18	5	5	5	2	1	4	3	1	
19	1	4	4	1	1	3	1	3	
20	5	4	4	1	1	4	2	3	
21	5	5	4	1	1	3	1	3	
22	2	4	4	2	1	4	1	2	
23	1	5	5	1	1	4	2	3	
24	5	3	4	1	1	4	1	3	
25	1	3	3	1	2	4	2	3	

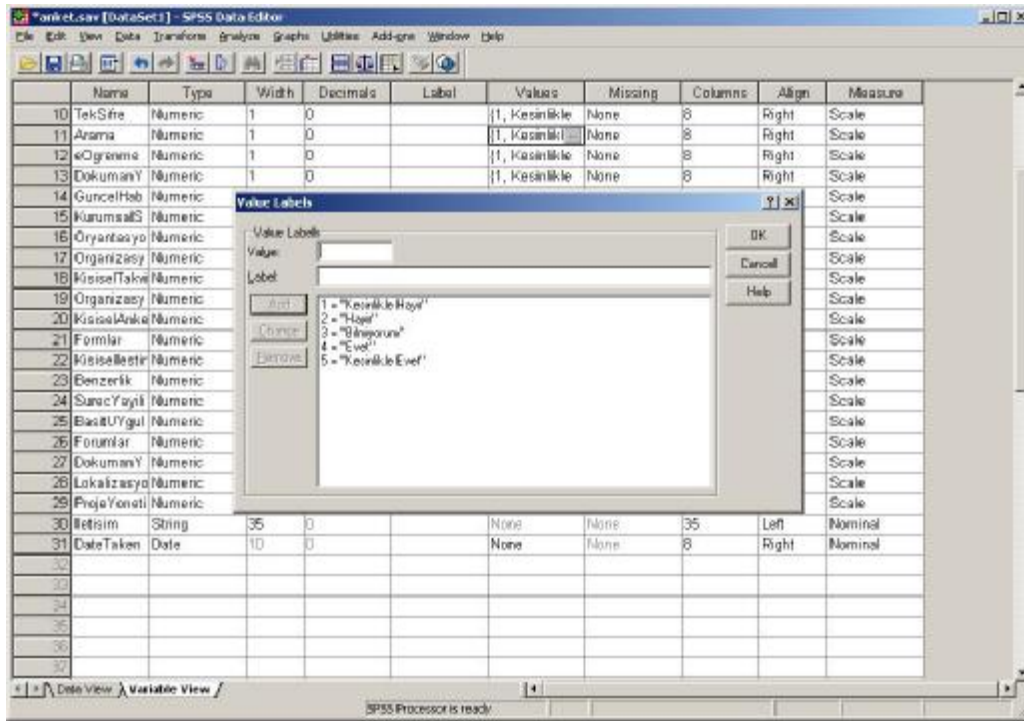
Şekil 13 : SPSS'e Aktarılmış Verilerin Görünümü

Değişkenlerin isimlendirilmesinin yanında, SPSS 14.0 uygulaması üzerinde yapılacak istatistiksel analizlerde verilerin anlaşılabilir olması açısından yapılması gerekli diğer bir işlem, değişken değerlerinin isimlendirilmesidir.

Bu araştırmada kullanılan “Likert Tipi Sayısal Ölçek” formatındaki soruların sayısal cevapları birer isimlendirmeye denk gelmektedir. Bununla ilgili örnek Tablo 2’de görülebilir. Tabloda görülen isimlendirmenin SPSS 14.0 üzerinde de yapılması gerekmektedir. Şekil 14’de görüldüğü gibi SPSS 14.0 ekranı üzerinde “variable view” kısmına geçilir. Burada her değişken için bir satır yer almaktadır. Bu satır üzerinde “values” sütununa denk gelen hücre seçildiğinde, üzerinde üç nokta yer alan bir düğme görüntülenir. Bu düğmeye tıkladığında değişken değerlerini isimlendirilmesine imkan veren bir pencere açılmaktadır. Bu tanımlamayı yapabilmek için “value” alanına “1” değerini, “value label” alanına “Kesinlikle Hayır” değerini girmek ve “Add” düğmesine basmak gereklidir.

Tablo 2 : Anket Uygulamasında Kullanılan Likert Tipi Sayısal Ölçek

Ölçek	İsmlendirme
1	Kesinlikle Hayır
2	Hayır
3	Bilmiyorum
4	Evet
5	Kesinlikle Evet



Şekil 14 : SPSS'de Değişken Tanımlama

The screenshot shows the 'Free Online Surveys' website. At the top, there are navigation links: 'My Surveys', 'Address Book', 'F.A.Q.', 'SURVEY EXTRA', and 'CONTACT US'. Below this, there's a 'My Surveys' section with buttons for 'Create a NEW SURVEY', 'Instructions', 'Account Details', and 'Create a NEW TEST'. The account type is 'Survey Extra!'. A table lists three surveys:

Status	Title	Date Created	Responses	Options
Survey Suspended	Kurumsal Ölg. Profesör	5/14/2006	251	Results Edit Duplicate Launch
Test Anket	Özel Anket - 1	5/15/2006	0	Results Edit Duplicate Launch
Survey Active	Özel Anket - 2	5/15/2006	0	Results Edit Duplicate Launch

Şekil 15 : Anket Sitesinden Görünüm

Anket çalışması sonucunda hedef kitleden yeterli sayıda sonuç elde edildiğinde verilerin ifade ettiği anlamın belirlenmesi için yapılan analiz çalışmaları aşağıda açıklanmıştır.

#### 4.5.1. Tanımlayıcı İstatistik Analizleri

Tanımlayıcı istatistik analizleri toplamlar (sayı ya da frekansları), oranları (yüzdeler), ortalamaları (aritmetik ortalama, mod, medyan) ve değişkenlik ölçülerini (değişim aralığı, standart sapma) içerir. Anket sonucunda elde edilen verilerle bu analizler yapılmış ve sonuçlar tablolar ve grafiklerle desteklenerek yorumlanmıştır.

#### 4.5.2. Parametrik Olmayan İstatistiksel Analizler ve İki Değişken için Kay-Kare Testi

Parametrik olmayan istatistiksel analizler sosyal bilimlerde sıklıkla kullanılmaktadır. Kay-Kare testi bu analizlerden biridir.

Bir değişkenin değeri değişirken, diğer değişkenin de değeri değişiyorsa, bu ikisi arasında bir ilişki olduğu söylenebilir. Kay-Kare testi, iki kategorik değişken arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığını test eder.

Anketin demografik veriler toplayan bölümünde yer alan cevaplarla, diğer bölümlerdeki cevaplar arasında Kay-Kare testi yapılacaktır. Bu analizler yardımıyla yaş, eğitim seviyesi, şirket içindeki pozisyon vb. özelliklerle, kurumsal bilgi portallarının verimliliğine bakış açısı arasındaki ilişkiler incelenecektir.

## 4.6. Bulgular ve Tartışma

Bu bölümde araştırma sonucunda elde edilen bulgular incelenmiştir.

### 4.6.1. Araştırma Sorularına ait Bulgular

#### 4.6.1.1. Kurumsal Bilgi Portalı Kullanım Durumu

Anket içinde kurumsal bilgi portalı kullanım durumu ile ilgili olarak sorulan soru aşağıdadır.

*Soru 1 : Çalışmakta olduğunuz organizasyonda kurumsal bilgi portalı kullanılmakta mıdır?*

*Evet*

*Hayır*

Bu sorunun amacı anketi cevaplayan kişilerin, hedef kitle içinde yer alıp almadığını belirlemektir. Bu soru bir ayırma sorusudur ve anket katılımcısının kurumsal bilgi portalı kullanılan bir organizasyonda çalışıp çalışmadığını belirler. Bu soruya olumsuz cevap veren ve dolayısı ile kurumsal bilgi portalı kullanılan bir organizasyonda çalışmayan 6 adet katılımcının cevapları değerlendirmeye alınmamıştır.

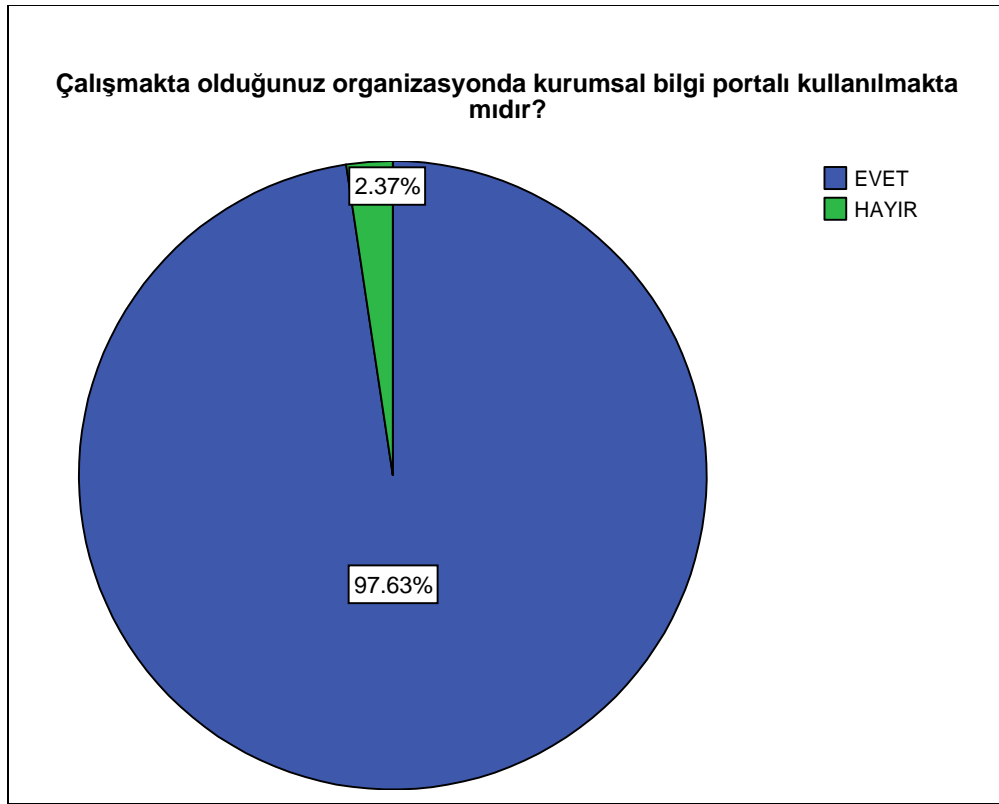
SPSS 14.0 uygulaması üzerinde birinci sıradaki değişken olan 1. sorunun tanımlayıcı istatistik verileri Tablo 3'de, dağılım grafiği ise Şekil 16'de görülmektedir.

Sorunun tanımlayıcı istatistik bilgileri alındıktan sonra, SPSS 14.0 üzerinde, bu soruya "Hayır" cevabı veren katılımcıların cevapları silinmiş ve diğer analizlerde dikkate alınmamaları sağlanmıştır. Böylece 253 kişi tarafından cevaplanan anketin, 247 adet cevabı değerlendirilmiştir.

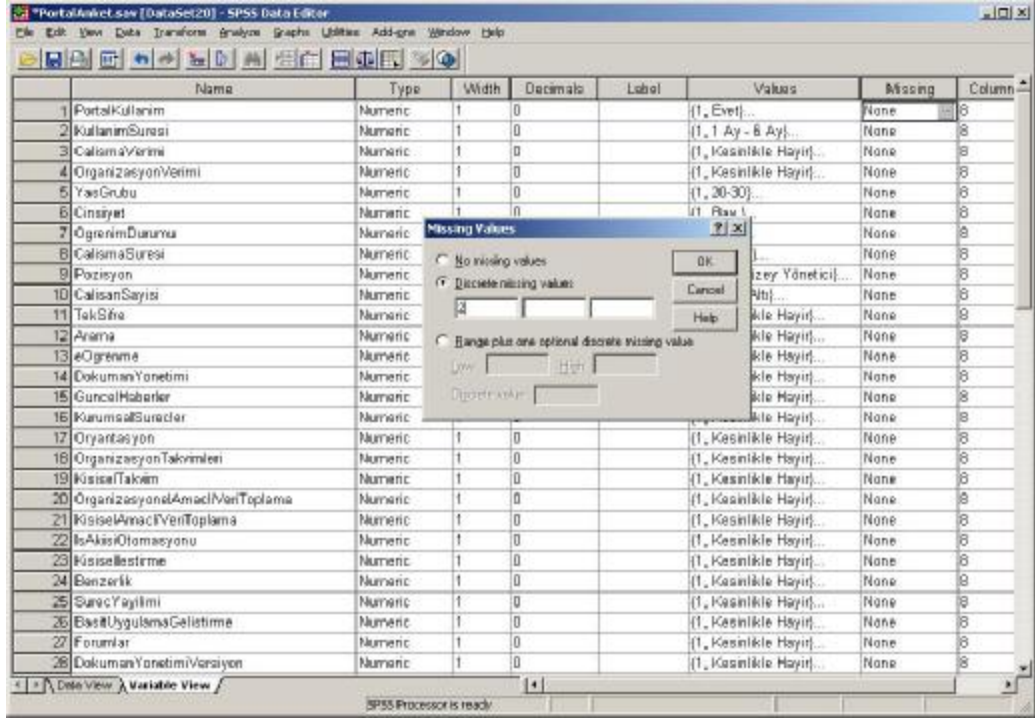
Tablo 3 : Kullanım Durumu Tanımlayıcı İstatistik Bilgileri

N	Geçerli	253
	Geçersiz	0
Ortalama		1.02
Medyan		1.00
Mod		1
Standart Sapma		.152
Varyans		.023

	Frekans	%	Geçerli %	Kümülatif %
Geçerli Evet	247	97.6	97.6	97.6
Hayir	6	2.4	2.4	100.0
Toplam	253	100.0	100.0	



Şekil 16 : Kullanım Durumunu Gösteren Pasta Grafik



Şekil 17 : SPSS'de Geçersiz Cevapların Ayrılması



#### 4.6.1.2. Kurumsal Bilgi Portalı Kullanım Süresi

Anket içinde kurumsal bilgi portalı kullanım süresi ile ilgili olarak sorulan soru aşağıdadır.

*Soru 2 : Çalışmakta olduğunuz organizasyonda kurumsal bilgi portalı kullanılmakta ise, kurumsal bilgi portalı kullanım süresi nedir?*

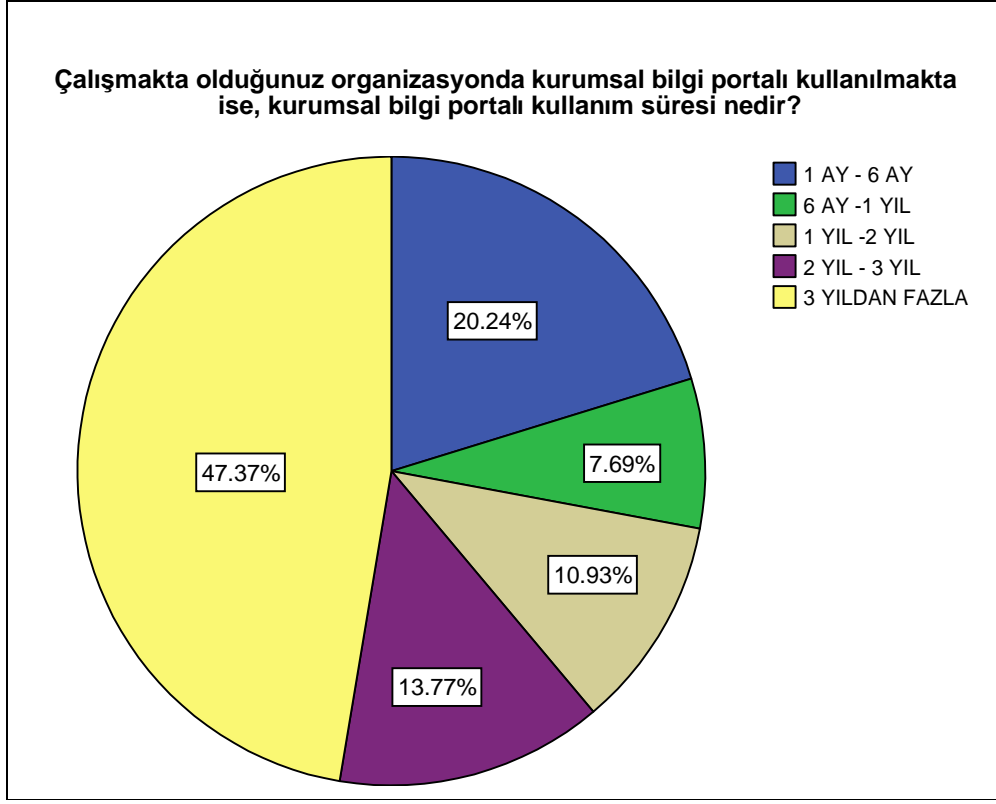
- 1 Ay - 6 Ay
- 6 Ay -1 Yıl
- 1 Yıl -2 Yıl
- 2 Yıl - 3 Yıl
- 3 Yıldan fazla

Bu sorunun amacı organizasyonların kurumsal bilgi portalı kullanım süreleri ile ilgili bilgi toplamaktır. Kurumsal bilgi portallarının verimliliğe katkısının gözlenebilmesi için gerekli olan sürenin 3-6 ay gibi kısa süreler olduğu ifade edilmektedir. Kurumsal bilgi portalı kullanım süreleri ile verimlilik gözlenme durumu arasında istatistiksel ilişkiler kurulması amaçlanmıştır. SPSS 14.0 uygulaması üzerinde birinci sıradaki değişken olan 2. sorunun tanımlayıcı istatistik verileri Tablo 4'de, dağılım grafiği ise Şekil 18'de görülmektedir.

Tablo 4 : Kullanım Süresi Tanımlayıcı İstatistik Bilgileri

N	Geçerli	247
	Geçersiz	0
Ortalama		3,60
Medyan		4,00
Mod		5
Standart Sapma		1,602
Varyans		2,566

	Frekans	%	Geçerli %	Kümülatif %
Geçerli 1 Ay - 6 Ay	50	20.2	20.2	20.2
6 Ay -1 Yıl	19	7.7	7.7	27.9
1 Yıl -2 Yıl	27	10.9	10.9	38.9
2 Yıl - 3 Yıl	34	13.8	13.8	52.6
3 Yıldan fazla	117	47.4	47.4	100.0
Total	247	100.0	100.0	



Şekil 18 : Kullanım Sürelerini Gösteren Pasta Grafik

#### 4.6.1.3. Kurumsal Bilgi Portalı Kullanımının Kişisel Verimliliğe Katkısı

Anket içinde kurumsal bilgi portalı kullanımının kişisel verimliliğe katkısı ile ilgili olarak sorulan soru aşağıdadır.

*Soru 3 : Bir bilgi çalışanı olarak, kurumsal bilgi portalı ile çalışmanın çalışma veriminizi arttırdığını düşünüyor musunuz?*

*Kesinlikle Hayır*

*Hayır*

*Bilmiyorum*

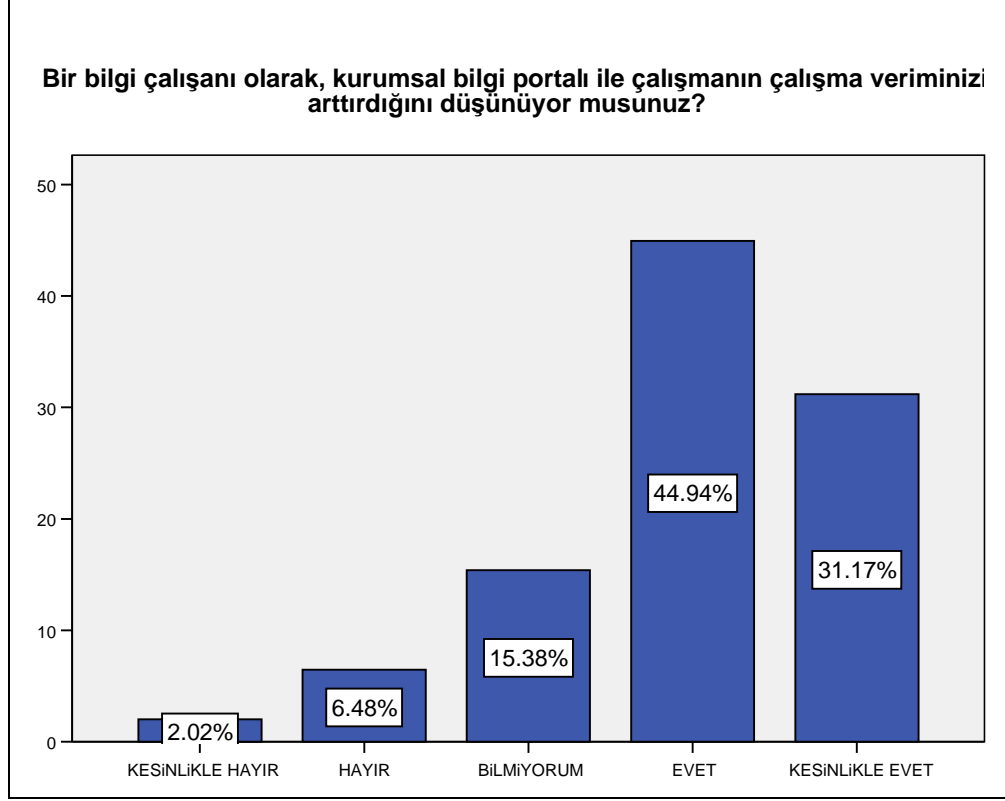
*Evet*

*Kesinlikle Evet*

Tablo 5 : Kişisel Verimliliğe Katkı Tanımlayıcı İstatistik Bilgileri

N	Geçerli	247
	Geçersiz	0
Ortalama		3.97
Medyan		4.00
Mod		4
Standart Sapma		.954
Varyans		.910

	Frekans	%	Geçerli %	Kümülatif %
Geçerli Kesinlikle Hayır	5	2.0	2.0	2.0
Hayır	16	6.5	6.5	8.5
Bilmiyorum	38	15.4	15.4	23.9
Evet	111	44.9	44.9	68.8
Kesinlikle Evet	77	31.2	31.2	100.0
Total	247	100.0	100.0	



Şekil 18 : Kişisel Verimliliğe Katkı Durumunu Gösteren Çubuk Grafik

#### 4.6.1.4. Kurumsal Bilgi Portalı Kullanımının Organizasyon Verimliliğine Katkısı

Anket içinde kurumsal bilgi portalı kullanımının organizasyon verimliliğine katkısı ile ilgili olarak sorulan soru aşağıdadır.

*Soru 4 : Kurumsal bilgi portalının, çalışmakta olduğunuz organizasyonun verimliliğine katkı sağladığını düşünüyor musunuz?*

*Kesinlikle Hayır*

*Hayır*

*Bilmiyorum*

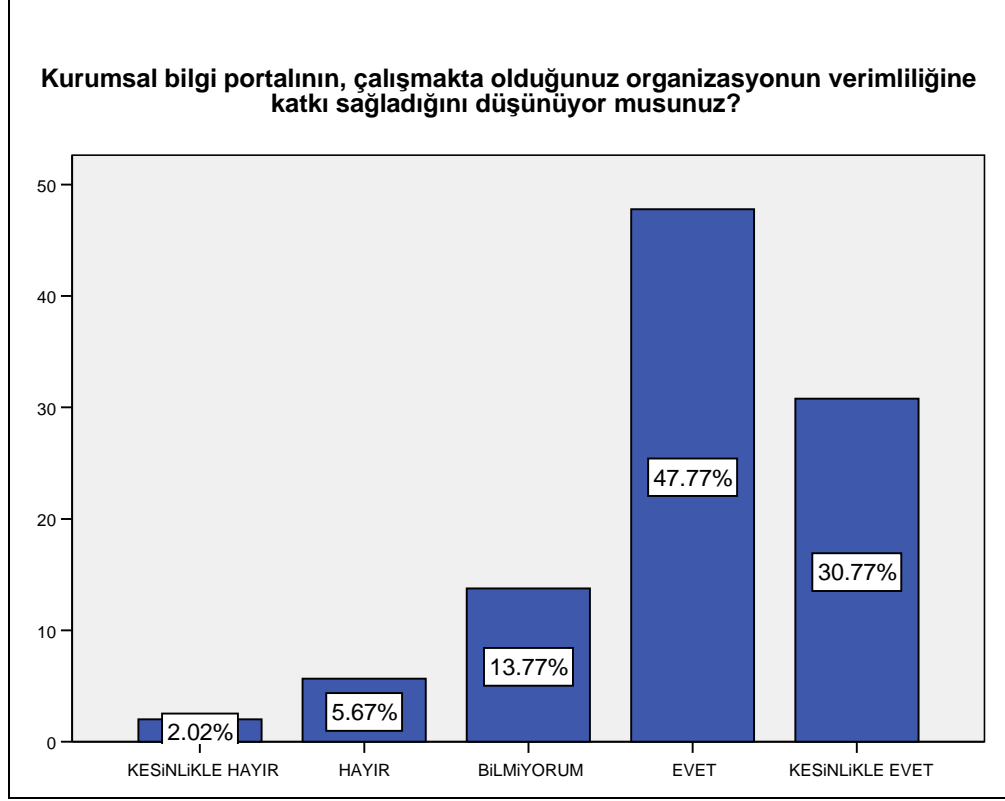
*Evet*

*Kesinlikle Evet*

Tablo 6 : Organizasyon Verimliliğine Katkı Tanımlayıcı İstatistik Bilgileri

N	Geçerli	247
	Geçersiz	0
Ortalama		4.00
Medyan		4.00
Mod		4
Standart Sapma		.926
Varyans		.858

	Frekans	%	Geçerli %	Kümülatif %
Geçerli Kesinlikle Hayır	5	2.0	2.0	2.0
Hayır	14	5.7	5.7	7.7
Bilmiyorum	34	13.8	13.8	21.5
Evet	118	47.8	47.8	69.2
Kesinlikle Evet	76	30.8	30.8	100.0
Toplam	247	100.0	100.0	



Şekil 20 : Organizasyon Verimliliğine Katkı Durumunu Gösteren Çubuk Grafik

#### 4.6.1.5. Kullanıcının Yaşı

Anket içinde kurumsal bilgi portalı kullanıcısının yaşı ile ilgili olarak sorulan demografik soru aşağıdadır.

*Soru 5 : Yaşınız?*

*20-30*

*30-40*

*40-50*

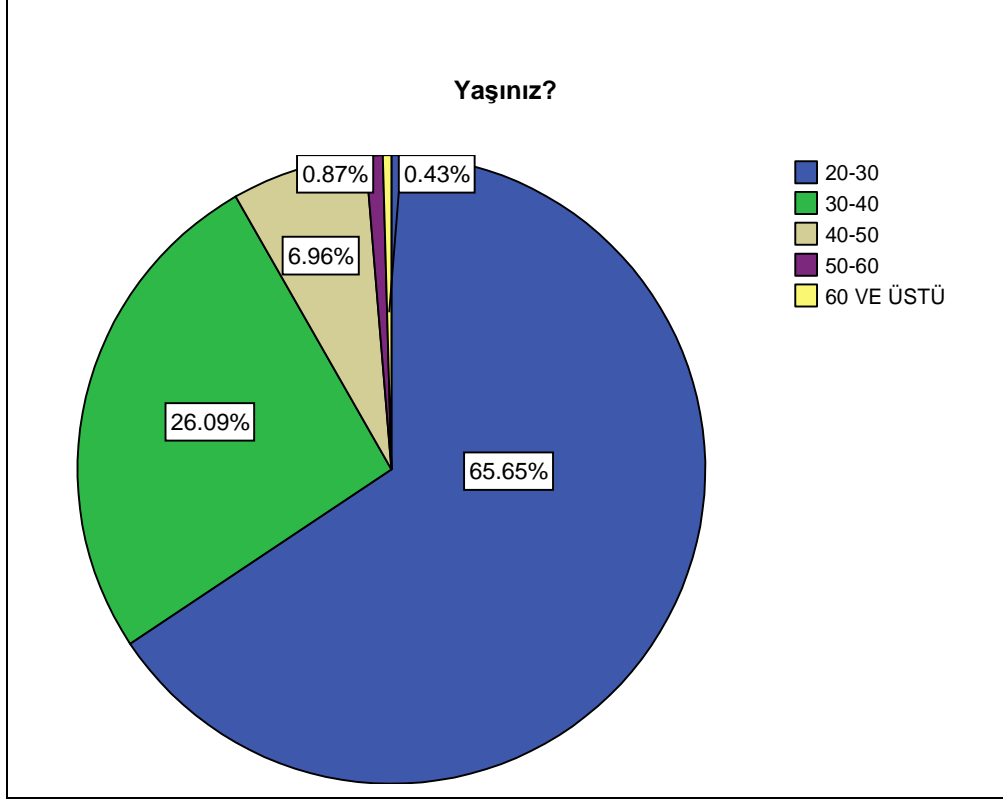
*50-60*

*60 ve üzeri*

Tablo 7 : Kullanıcı Yaşı Tanımlayıcı İstatistik Bilgileri

N	Geçerli	230
	Geçersiz	17
Ortalama		1,44
Medyan		1,00
Mod		1
Standart Sapma		,702
Varyans		,492

	Frekans	%	Geçerli %	Kümülatif %
Geçerli 20-30	151	61.1	65.7	65.7
30-40	60	24.3	26.1	91.7
40-50	16	6.5	7.0	98.7
50-60	2	.8	.9	99.6
60 ve üzeri	1	.4	.4	100.0
Toplam	230	93.1	100.0	
Geçersiz	17	6.9		
Toplam	247	100.0		



Şekil 21 : Kullanıcı Yaşlarını Gösteren Pasta Grafik



#### 4.6.1.6. Kullanıcının Cinsiyeti

Anket içinde kurumsal bilgi portalı kullanıcısının cinsiyeti ile ilgili olarak sorulan demografik soru aşağıdadır.

*Soru 6 : Cinsiyetiniz?*

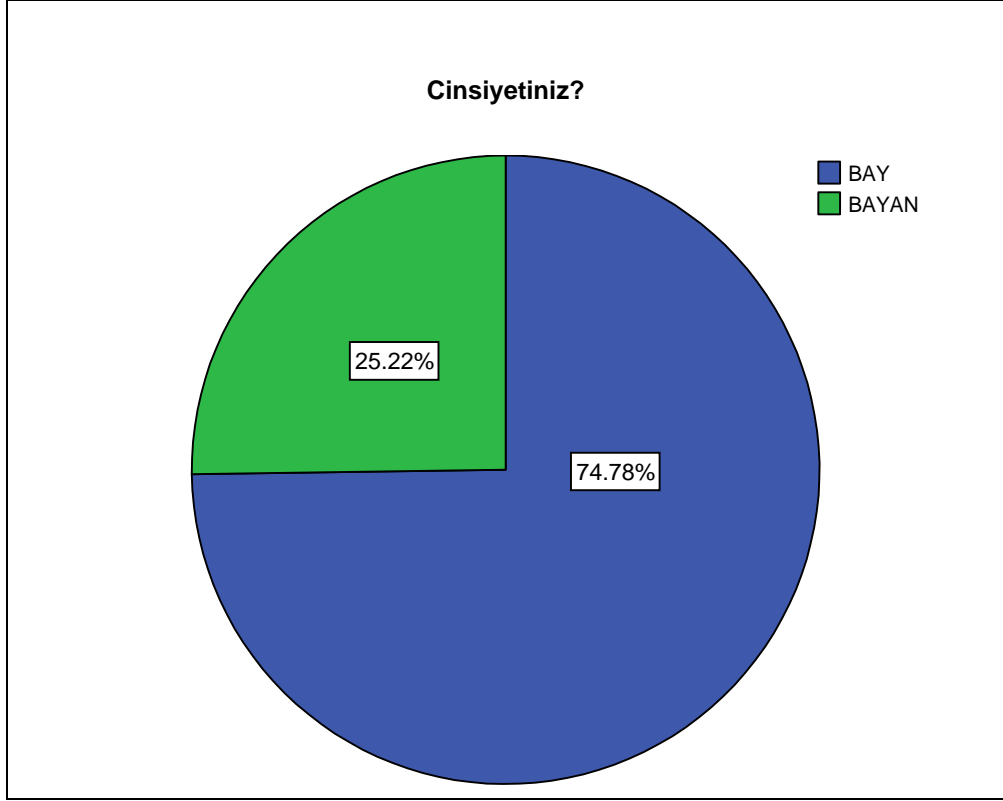
*Bay*

*Bayan*

Tablo 8 : Kullanıcı Cinsiyeti Tanımlayıcı İstatistik Bilgileri

N	Geçerli	230
	Geçersiz	17
Ortalama		1.25
Medyan		1.00
Mod		1
Standart Sapma		.435
Varyans		.189

	Frekans	%	Geçerli %	Kümülatif %
Geçerli Bay	172	69.6	74.8	74.8
Bayan	58	23.5	25.2	100.0
Toplam	230	93.1	100.0	
Geçersiz	17	6.9		
Toplam	247	100.0		



Şekil 22 : Kullanıcı Cinsiyetlerini Gösteren Pasta Grafik

#### 4.6.1.7. Kullanıcının Öğrenim Durumu

Anket içinde kurumsal bilgi portalı kullanıcısının öğrenim durumu ile ilgili olarak sorulan demografik soru aşağıdadır.

*Soru 7 : Öğrenim Durumunuz?*

*Lise*

*Önlisans*

*Lisans*

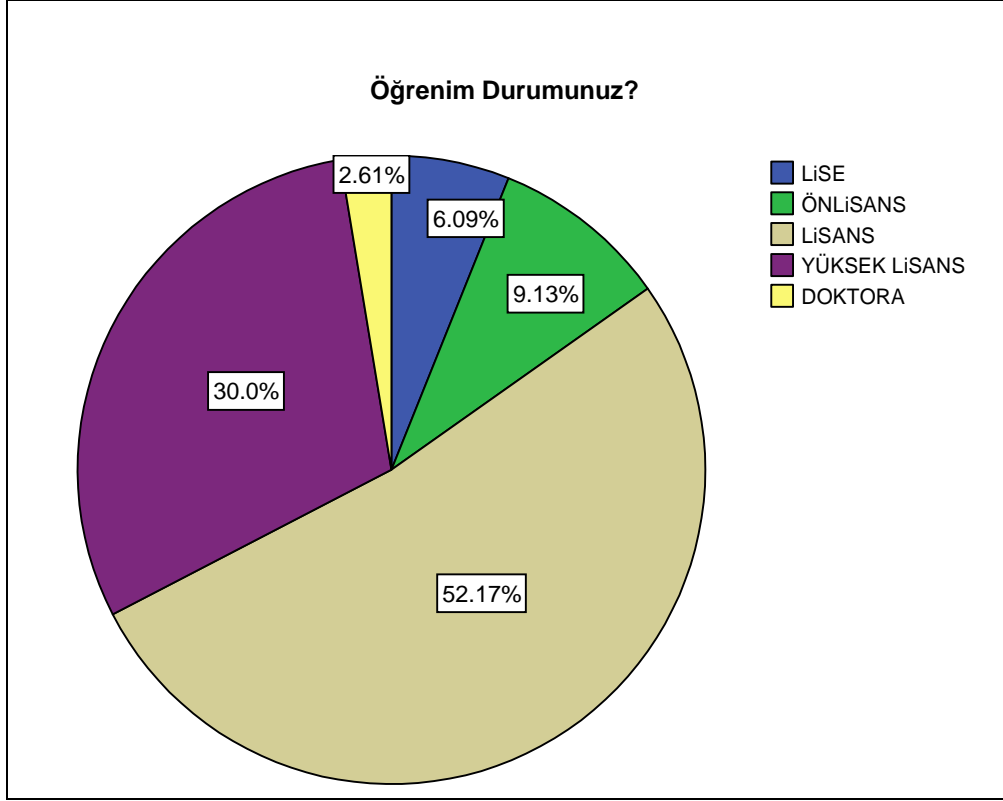
*Yüksek Lisans*

*Doktora*

Tablo 9 : Kullanıcının Öğrenim Durumu Tanımlayıcı İstatistik Bilgileri

N	Geçerli	230
	Geçersiz	17
Ortalama		3.14
Medyan		3.00
Mod		3
Standart Sapma		.850
Varyans		.723

		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Lise	14	5.7	6.1	6.1
	Önlisans	21	8.5	9.1	15.2
	Lisans	120	48.6	52.2	67.4
	Yüksek Lisans	69	27.9	30.0	97.4
	Doktora	6	2.4	2.6	100.0
	Total	230	93.1	100.0	
Missin g	System	17	6.9		
Total		247	100.0		



Şekil 23 : Kullanıcı Öğrenim Durumlarını Gösteren Pasta Grafik

#### 4.6.1.8. Organizasyondaki Çalışma Süresi

Anket içinde kurumsal bilgi portalı kullanıcısının organizasyondaki çalışma süresi ile ilgili olarak sorulan demografik soru aşağıdadır.

*Soru 8 : Şu an çalışmakta olduğunuz organizasyondaki çalışma süreniz?*

*0-1 Yıl*

*1-5 Yıl*

*5-10 Yıl*

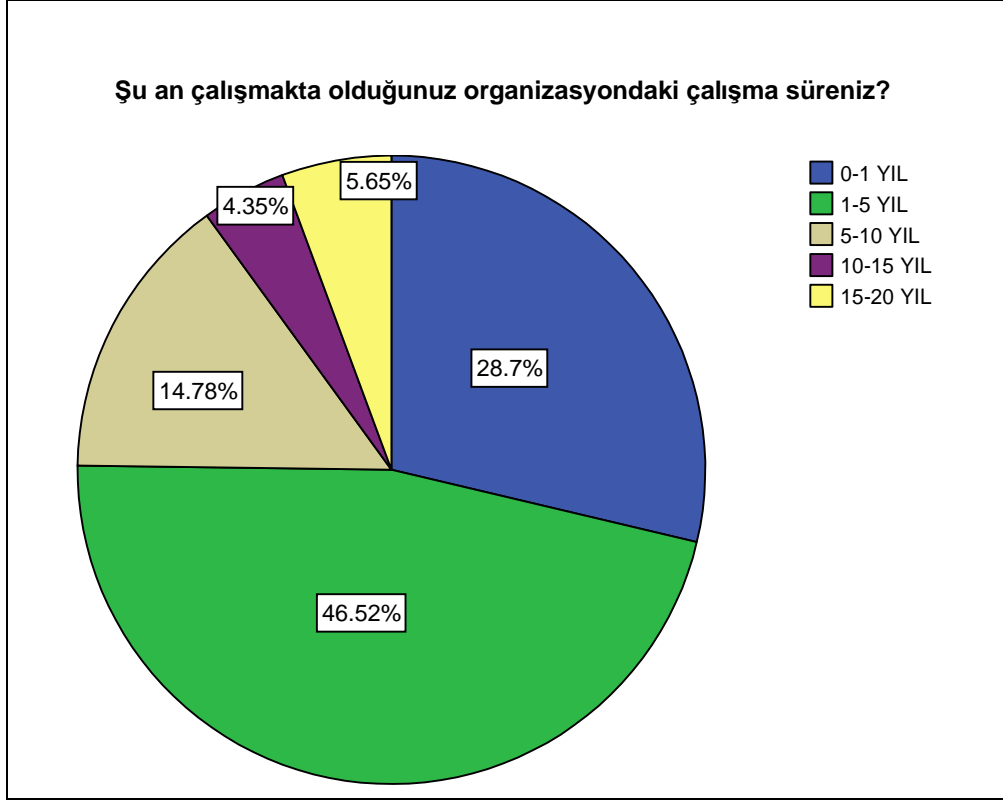
*10-15 Yıl*

*15-20 Yıl*

Tablo 10 : Organizasyondaki Çalışma Süresi Tanımlayıcı İstatistik Bilgileri

N	Geçerli	230
	Geçersiz	17
Ortalama		2.12
Medyan		2.00
Mod		2
Standart Sapma		1.053
Varyans		1.108

	Frekans	%	Geçerli %	Kümülatif %
Geçerli 0-1 Yıl	66	26.7	28.7	28.7
1-5 Yıl	107	43.3	46.5	75.2
5-10 Yıl	34	13.8	14.8	90.0
10-15 Yıl	10	4.0	4.3	94.3
15-20 Yıl	13	5.3	5.7	100.0
Toplam	230	93.1	100.0	
Geçersiz	17	6.9		
Toplam	247	100.0		



Şekil 24 : Organizasyondaki Çalışma Sürelerini Gösteren Pasta Grafik

#### 4.6.1.9. Organizasyondaki Pozisyon

Anket içinde kurumsal bilgi portalı kullanıcısının organizasyondaki pozisyonu ile ilgili olarak sorulan demografik soru aşağıdadır.

*Soru 9 : Şu an çalışmakta olduğunuz organizasyondaki pozisyonunuz?*

*Üst Düzey Yönetici*

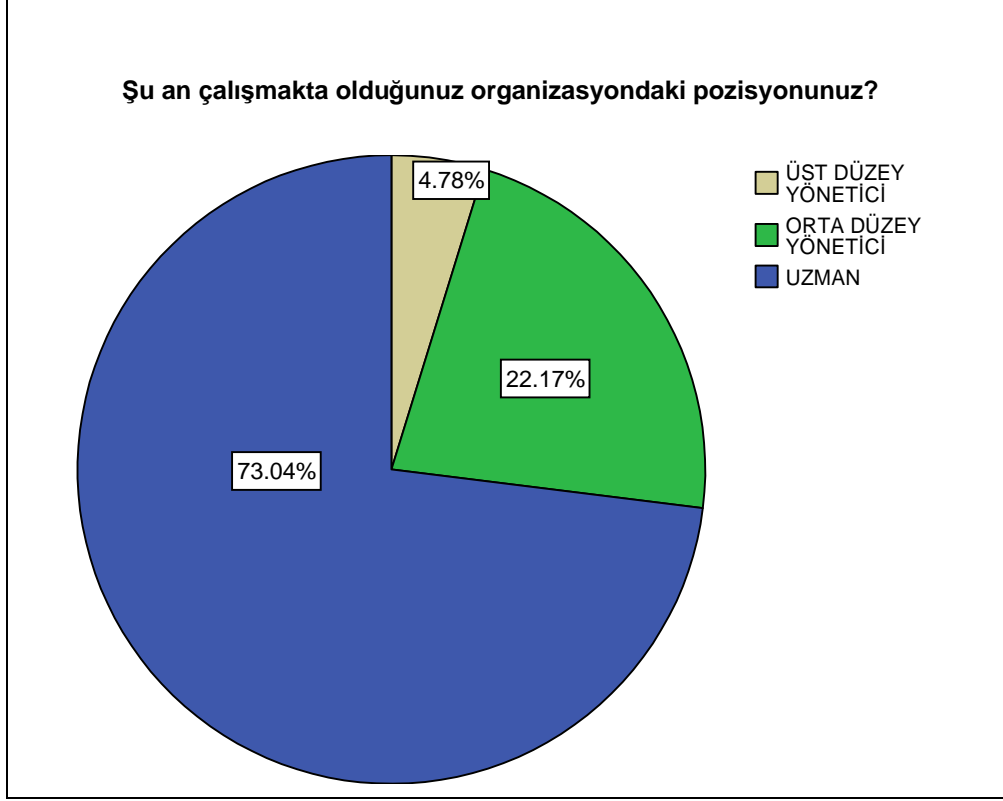
*Orta Düzey Yönetici*

*Uzman*

Tablo 11 : Organizasyondaki Pozisyon Tanımlayıcı İstatistik Bilgileri

N	Geçerli	230
	Geçersiz	17
Ortalama		2.68
Medyan		3.00
Mod		3
Standart Sapma		.560
Varyans		.314

		Frekans	%	Geçerli %	Kümülatif %
Geçerli	Üst Düzey Yönetici	11	4.5	4.8	4.8
	Orta Düzey Yönetici	51	20.6	22.2	27.0
	Uzman	168	68.0	73.0	100.0
	Toplam	230	93.1	100.0	
Geçersiz		17	6.9		
Toplam		247	100.0		



Şekil 25 : Organizasyondaki Pozisyonları Gösteren Pasta Grafik



#### 4.6.1.10. Organizasyondaki Çalışan Sayısı

Anket içinde kurumsal bilgi portalı kullanıcısının organizasyonundaki çalışan sayısı ile ilgili olarak sorulan demografik soru aşağıdadır.

*Soru 10 : Şu an çalışmakta olduğunuz organizasyondaki çalışan sayısı?*

*50 ve Altı*

*51 - 250*

*251 - 500*

*501 – 1000*

*1000 ve Üstü*

Tablo 12 : Organizasyondaki Çalışan Sayısı Tanımlayıcı İstatistik Bilgileri

N	Geçerli	230
	Geçersiz	17
Ortalama		2.92
Medyan		3.00
Mod		3
Standart Sapma		1.337
Varyans		1.788

	Frekans	%	Geçerli %	Kümülatif %
Geçerli				
50 ve Altı	39	15.8	17.0	17.0
51 - 250	57	23.1	24.8	41.7
251 - 500	59	23.9	25.7	67.4
501 – 1000	34	13.8	14.8	82.2
1000 ve Üstü	41	16.6	17.8	100.0
Toplam	230	93.1	100.0	
Geçersiz	17	6.9		
Toplam	247	100.0		



Şekil 26 : Organizasyondaki Çalışan Sayılarını Gösteren Pasta Grafik

#### 4.6.1.11. Tek Şifre Kullanımı

Anket içinde kurumsal bilgi portalı kullanıcısının tek şifre kullanımı ile ilgili olarak sorulan soru aşağıdadır.

*Soru 11 : Çalışırken kullandığınız tüm bilgisayar uygulamalarına (ERP, CRM vb.) tek bir şifre ile kurumsal bilgi portalı üzerinden ulaşmak, çalışma veriminizi artırır.*

*Kesinlikle Hayır*

*Hayır*

*Bilmiyorum*

*Evet*

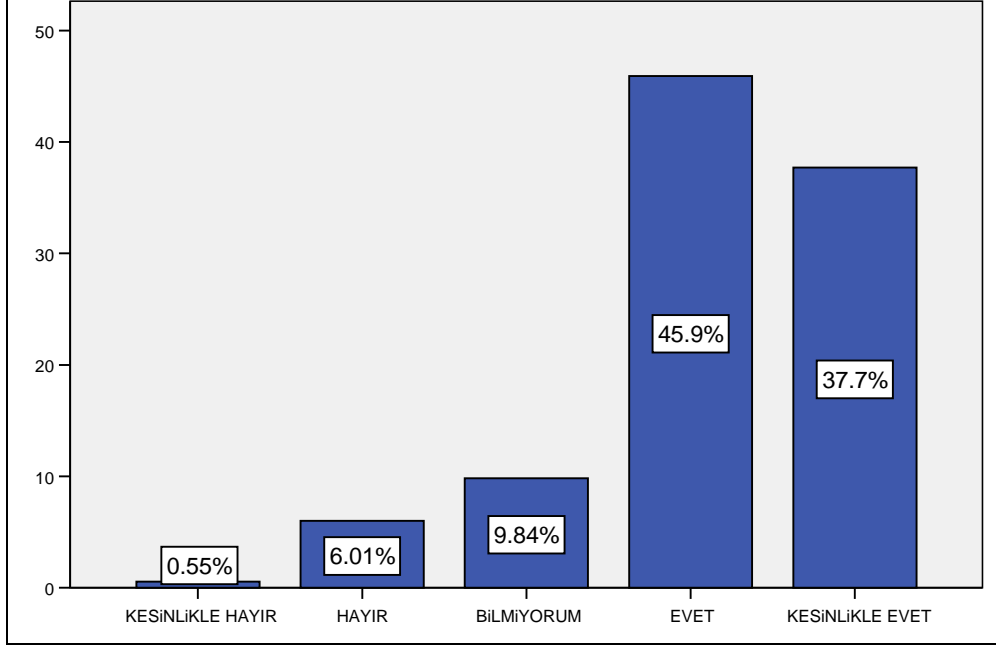
*Kesinlikle Evet*

Tablo 13 : Tek Şifre Kullanımı Tanımlayıcı İstatistik Bilgileri

N	Geçerli	183
	Geçersiz	64
Ortalama		4.14
Medyan		4.00
Mod		4
Standart Sapma		.865
Varyans		.749

	Frekans	%	Geçerli %	Kümülatif %
Geçerli Kesinlikle Hayır	1	.4	.5	.5
Hayır	11	4.5	6.0	6.6
Bilmiyorum	18	7.3	9.8	16.4
Evet	84	34.0	45.9	62.3
Kesinlikle Evet	69	27.9	37.7	100.0
Toplam	183	74.1	100.0	
Geçersiz	64	25.9		
Toplam	247	100.0		

**Çalışırken kullandığınız tüm bilgisayar uygulamalarına (ERP, CRM vb.) tek bir şifre ile kurumsal bilgi portalı üzerinden ulaşmak, çalışma veriminizi arttırır.**



**Şekil 27 : Tek Şifre Kullanımı Sonuçlarını Gösteren Çubuk Grafik**

#### 4.6.1.12. Arama Motoru

Anket içinde kurumsal bilgi portalı arama motoru ile ilgili olarak sorulan soru aşağıdadır.

*Soru 12 : Çalıştığınız organizasyon içinde üretilmiş veya organizasyona dışarıdan gelmiş, dokümanlar ve/veya veriler üzerinde arama yapıp, arama sonuçlarını kriterler uygunluklarına göre sıralı görebilmek, çalışma veriminizi arttırır.*

*Kesinlikle Hayır*

*Hayır*

*Bilmiyorum*

*Evet*

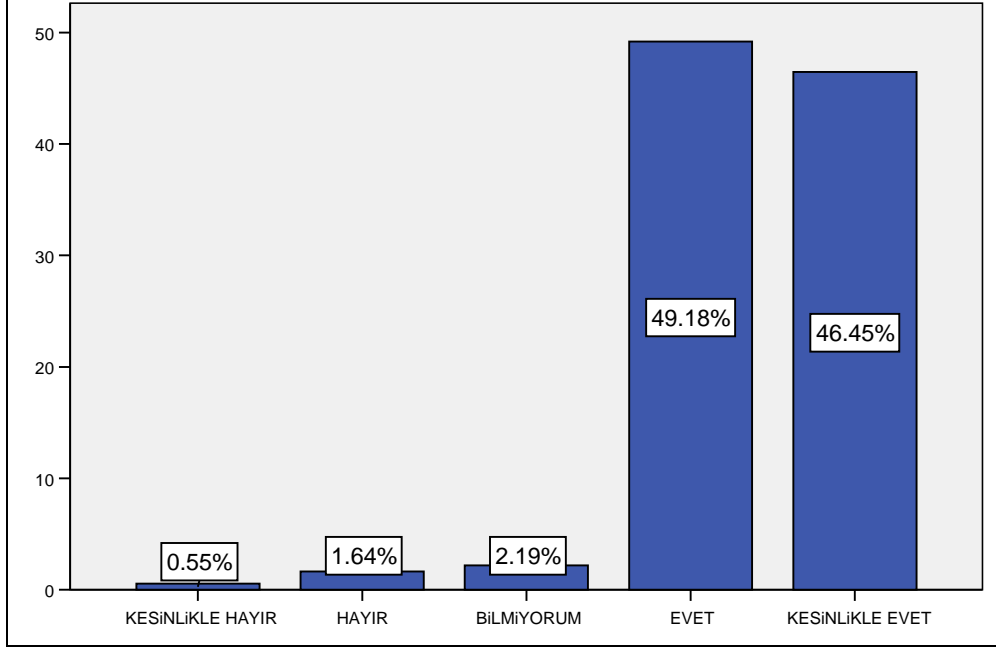
*Kesinlikle Evet*

Tablo 14 : Arama Motoru Tanımlayıcı İstatistik Bilgileri

N	Geçerli	183
	Geçersiz	64
Ortalama		4.39
Medyan		4.00
Mod		4
Standart Sapma		.670
Varyans		.449

	Frekans	%	Geçerli %	Kümülatif %
Geçerli Kesinlikle Hayır	1	.4	.5	.5
Hayır	3	1.2	1.6	2.2
Bilmiyorum	4	1.6	2.2	4.4
Evet	90	36.4	49.2	53.6
Kesinlikle Evet	85	34.4	46.4	100.0
Toplam	183	74.1	100.0	
Geçersiz	64	25.9		
Toplam	247	100.0		

**Çalıştığınız organizasyon içinde üretilmiş veya organizasyona dışarıdan gelmiş, dokümanlar ve/veya veriler üzerinde arama yapıp, arama sonuçlarını kriterler uygunluklarına göre sıralı görebilmek, çalışma veriminizi artırır.**



Şekil 28 : Arama Motoru Sonuçlarını Gösteren Çubuk Grafik

#### 4.6.1.13. E-Öğrenme

Anket içinde kurumsal bilgi portalı e-öğrenme (e-learning) ile ilgili olarak sorulan soru aşağıdadır.

*Soru 13 : İş ile ilgili eğitimleri her an ulaşmak mümkün olan kurumsal bilgi portalı üzerinden e-öğrenme ile tamamlamak, çalışma veriminizi artırır.*

*Kesinlikle Hayır*

*Hayır*

*Bilmiyorum*

*Evet*

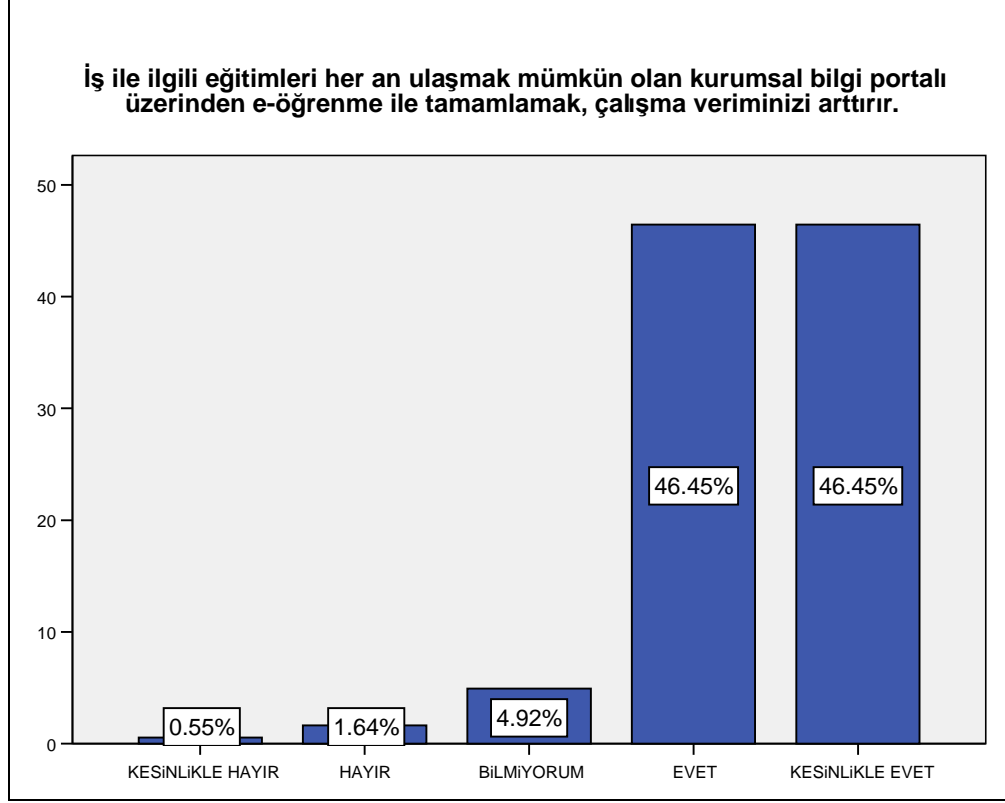
*Kesinlikle Evet*

Tablo 15 : E-Öğrenme Tanımlayıcı İstatistik Bilgileri

N	Geçerli	183
	Geçersiz	64
Ortalama		4.37
Medyan		4.00
Mod		4(a)
Standart Sapma		.705
Varyans		.497

a Multiple modes exist. The smallest value is shown

	Frekans	%	Geçerli %	Kümülatif %
Geçerli Kesinlikle Hayır	1	.4	.5	.5
Hayır	3	1.2	1.6	2.2
Bilmiyorum	9	3.6	4.9	7.1
Evet	85	34.4	46.4	53.6
Kesinlikle Evet	85	34.4	46.4	100.0
Toplam	183	74.1	100.0	
Geçersiz	64	25.9		
Toplam	247	100.0		



Şekil 29 : E-Öğrenme Sonuçlarını Gösteren Çubuk Grafik



#### 4.6.1.14. Doküman Yönetimi Dosya Paylaşımı

Anket içinde kurumsal bilgi portalı doküman yönetimi dosya paylaşımı ile ilgili olarak sorulan soru aşağıdadır.

*Soru 14 : İşiniz ile ilgili bir dosyayı, kurumsal bilgi portalına koymak ve ilgili diğer çalışanların dosyaya buradan ulaşmalarını istemek, çalışma veriminizi artırır.*

*Kesinlikle Hayır*

*Hayır*

*Bilmiyorum*

*Evet*

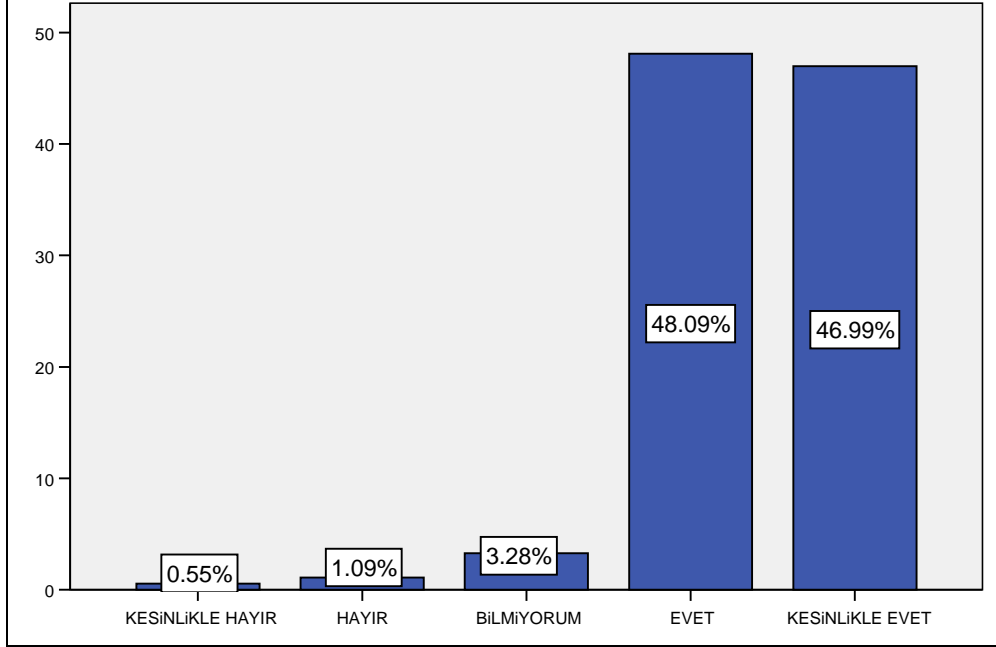
*Kesinlikle Evet*

Tablo 16 : Doküman Yönetimi Dosya Paylaşımı Tanımlayıcı İstatistik Bilgileri

N	Geçerli	183
	Geçersiz	64
Ortalama		4.40
Medyan		4.00
Mod		4
Standart Sapma		.662
Varyans		.439

	Frekans	%	Geçerli %	Kümülatif %
Geçerli Kesinlikle Hayır	1	.4	.5	.5
Hayır	2	.8	1.1	1.6
Bilmiyorum	6	2.4	3.3	4.9
Evet	88	35.6	48.1	53.0
Kesinlikle Evet	86	34.8	47.0	100.0
Toplam	183	74.1	100.0	
Geçersiz	64	25.9		
Toplam	247	100.0		

**İşiniz ile ilgili bir dosyayı, kurumsal bilgi portalına koymak ve ilgili diğer çalışanların dosyaya buradan ulaşmalarını istemek, çalışma veriminizi artırır.**



Şekil 30 : Doküman Yönetimi Dosya Paylaşımı Sonuçlarını Gösteren Çubuk Grafik

#### 4.6.1.15. Organizasyonel Bilgi Paylaşımı

Anket içinde kurumsal bilgi portalı doküman yönetimi organizasyonel bilgi paylaşımı ile ilgili olarak sorulan soru aşağıdadır.

*Soru 15 : Çalıştığınız organizasyon ile ilgili gelişmeleri ve haberleri kurumsal bilgi portalı üzerinden güncel olarak takip etmek, çalışma veriminizi artırır.*

*Kesinlikle Hayır*

*Hayır*

*Bilmiyorum*

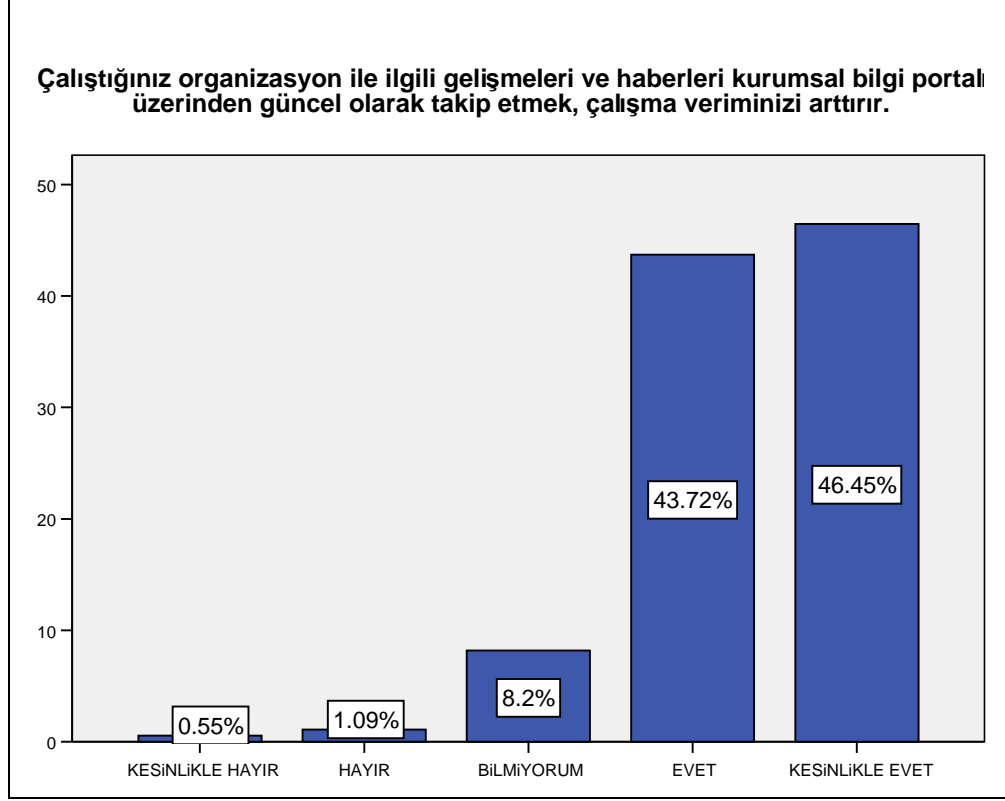
*Evet*

*Kesinlikle Evet*

Tablo 17 : Organizasyonel Bilgi Paylaşımı Tanımlayıcı İstatistik Bilgileri

N	Geçerli	183
	Geçersiz	64
Ortalama		4.34
Medyan		4.00
Mod		5
Standart Sapma		.724
Varyans		.524

	Frekans	%	Geçerli %	Kümülatif %
Geçerli Kesinlikle Hayır	1	.4	.5	.5
Hayır	2	.8	1.1	1.6
Bilmiyorum	15	6.1	8.2	9.8
Evet	80	32.4	43.7	53.6
Kesinlikle Evet	85	34.4	46.4	100.0
Toplam	183	74.1	100.0	
Geçersiz	64	25.9		
Toplam	247	100.0		



Şekil 31 : Organizasyonel Bilgi Paylaşımı Sonuçlarını Gösteren Çubuk Grafik

#### 4.6.1.16. Organizasyon Süreçleri

Anket içinde kurumsal bilgi portalı organizasyon süreçleri ile ilgili olarak sorulan soru aşağıdadır.

*Soru 16 : Yeni çalışmaya başladığınız organizasyonda yapılan çalışmalar ile ilgili bilgileri kurumsal bilgi portalı üzerinde tanımlı prosedürlerden öğrenmek, çalışma veriminizi artırır.*

*Kesinlikle Hayır*

*Hayır*

*Bilmiyorum*

*Evet*

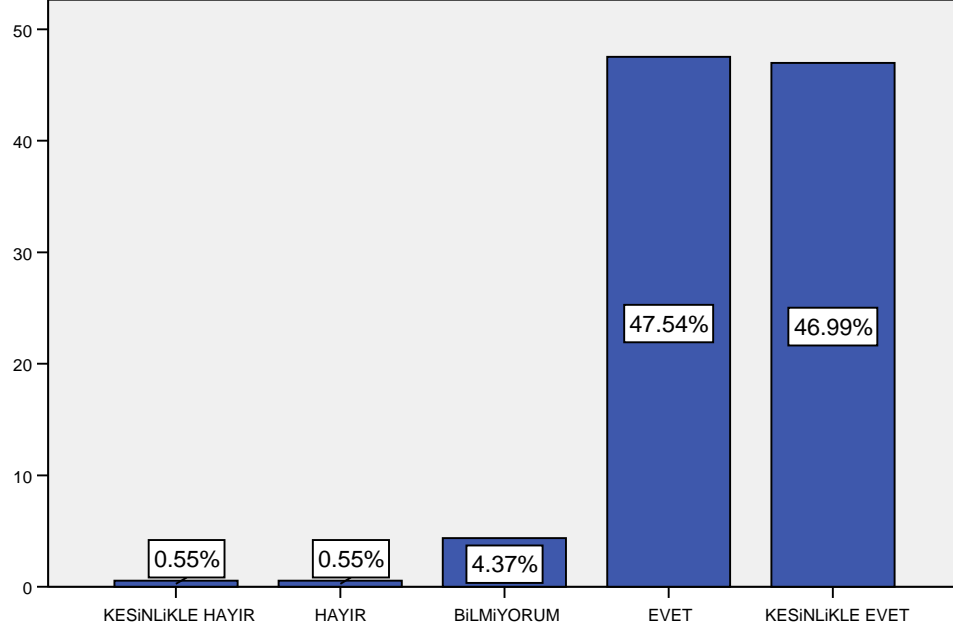
*Kesinlikle Evet*

Tablo 18 : Organizasyon Süreçleri Tanımlayıcı İstatistik Bilgileri

N	Geçerli	183
	Geçersiz	64
Ortalama		4.40
Medyan		4.00
Mod		4
Standart Sapma		.654
Varyans		.428

	Frekans	%	Geçerli %	Kümülatif %
Geçerli Kesinlikle Hayır	1	.4	.5	.5
Hayır	1	.4	.5	1.1
Bilmiyorum	8	3.2	4.4	5.5
Evet	87	35.2	47.5	53.0
Kesinlikle Evet	86	34.8	47.0	100.0
Toplam	183	74.1	100.0	
Geçersiz	64	25.9		
Toplam	247	100.0		

**Yeni çalışmaya başladığınız organizasyonda yapılan çalışmalar ile ilgili bilgileri kurumsal bilgi portalı üzerinde tanımlı prosedürlerden öğrenmek, çalışma veriminizi artırır.**



Şekil 32 : Organizasyon Süreçleri Sonuçlarını Gösteren Çubuk Grafik

#### 4.6.1.17. Çalışan Oryantasyonu

Anket içinde kurumsal bilgi portalı çalışan oryantasyonu ile ilgili olarak sorulan soru aşağıdadır.

*Soru 17 : Yeni çalışmaya başladığınız organizasyonda, oryantasyonunuzu kurumsal bilgi portalından ulaşacağınız önceden hazırlanmış görsel sunumlar ile yapmak, çalışma veriminizi arttırır.*

*Kesinlikle Hayır*

*Hayır*

*Bilmiyorum*

*Evet*

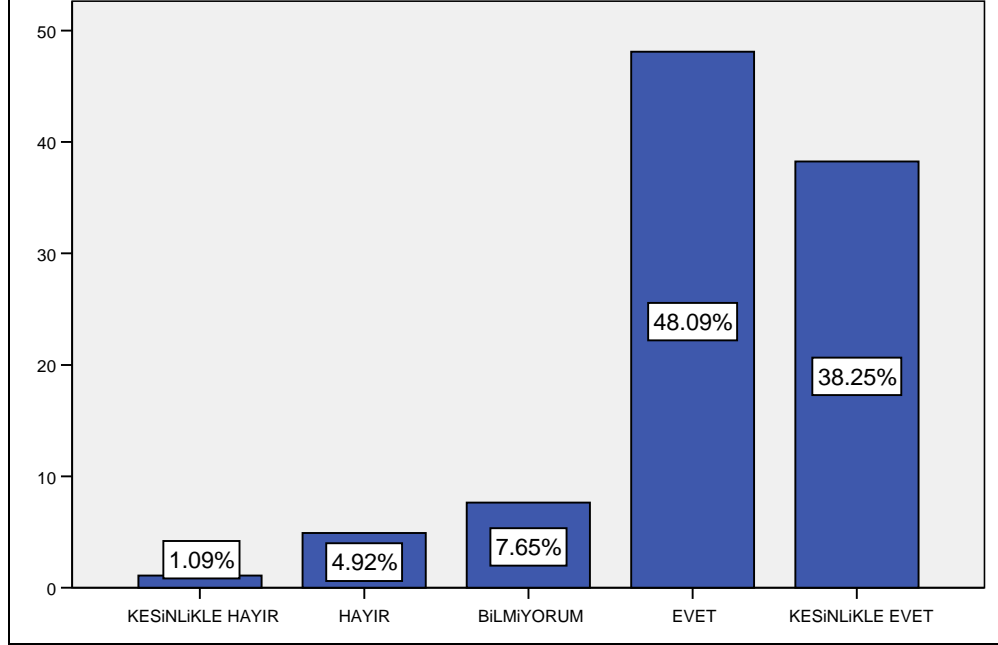
*Kesinlikle Evet*

Tablo 19 : Çalışan Oryantasyonu Tanımlayıcı İstatistik Bilgileri

N	Geçerli	183
	Geçersiz	64
Ortalama		4.17
Medyan		4.00
Mod		4
Standart Sapma		.853
Varyans		.727

	Frekans	%	Geçerli %	Kümülatif %
Geçerli Kesinlikle Hayır	2	.8	1.1	1.1
Hayır	9	3.6	4.9	6.0
Bilmiyorum	14	5.7	7.7	13.7
Evet	88	35.6	48.1	61.7
Kesinlikle Evet	70	28.3	38.3	100.0
Toplam	183	74.1	100.0	
Geçersiz	64	25.9		
Toplam	247	100.0		

**Yeni çalışmaya başladığınız organizasyonda, oryantasyonunuzu kurumsal bilgi portalından ulaşacağınız önceden hazırlanmış görsel sunumlar ile yapmak, çalışma veriminizi artırır.**



**Şekil 33 : Çalışan Oryantasyonu Sonuçlarını Gösteren Çubuk Grafik**



#### 4.6.1.18. Planlama Çalışma Takvimleri

Anket içinde kurumsal bilgi portalı planlama çalışma takvimleri ile ilgili olarak sorulan soru aşağıdadır.

*Soru 18 : Kurumsal bilgi portalında tüm organizasyonun takvimini ve departman takvimlerini güncel olarak görmek, çalışma veriminizi artırır.*

*Kesinlikle Hayır*

*Hayır*

*Bilmiyorum*

*Evet*

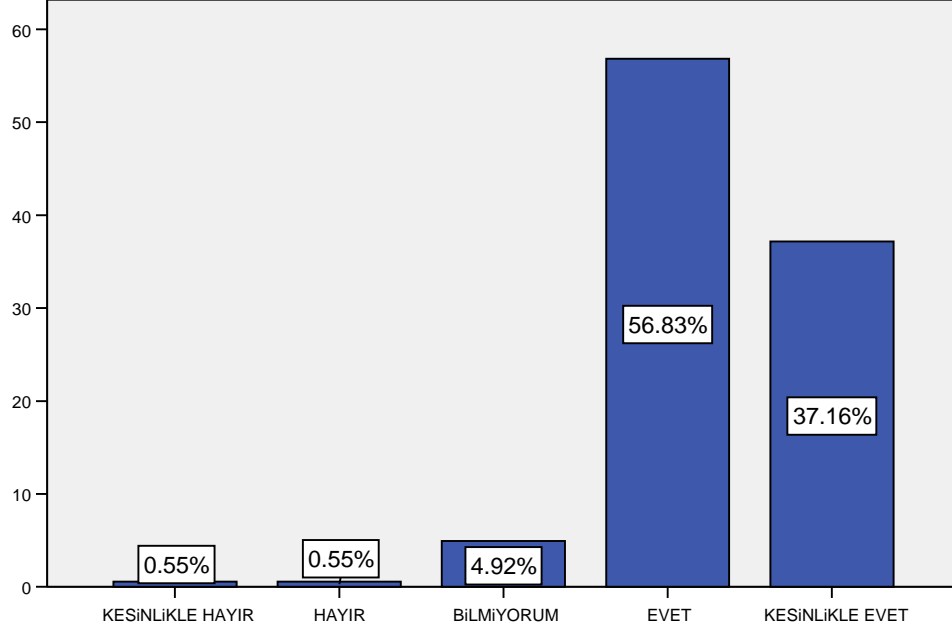
*Kesinlikle Evet*

Tablo 20 : Planlama Çalışma Takvimleri Tanımlayıcı İstatistik Bilgileri

N	Geçerli	183
	Geçersiz	64
Ortalama		4.30
Medyan		4.00
Mod		4
Standart Sapma		.638
Varyans		.407

	Frekans	%	Geçerli %	Kümülatif %
Geçerli Kesinlikle Hayır	1	.4	.5	.5
Hayır	1	.4	.5	1.1
Bilmiyorum	9	3.6	4.9	6.0
Evet	104	42.1	56.8	62.8
Kesinlikle Evet	68	27.5	37.2	100.0
Toplam	183	74.1	100.0	
Geçersiz	64	25.9		
Toplam	247	100.0		

**Kurumsal bilgi portalında tüm organizasyonun takvimini ve departman takvimlerini güncel olarak görmek, çalışma veriminizi arttırır.**



Şekil 34 : Planlama Çalışma Takvimleri Sonuçlarını Gösteren Çubuk Grafik

#### 4.6.1.19. Planlama İş Listeleri

Anket içinde kurumsal bilgi portalı planlama iş listeleri ile ilgili olarak sorulan soru aşağıdadır.

*Soru 19 : Organizasyon veya departman takvimine uygun olarak, kendi takviminizi ve yapılacak işler listenizi kurumsal bilgi portalı üzerinden takip etmek, çalışma veriminizi artırır.*

*Kesinlikle Hayır*

*Hayır*

*Bilmiyorum*

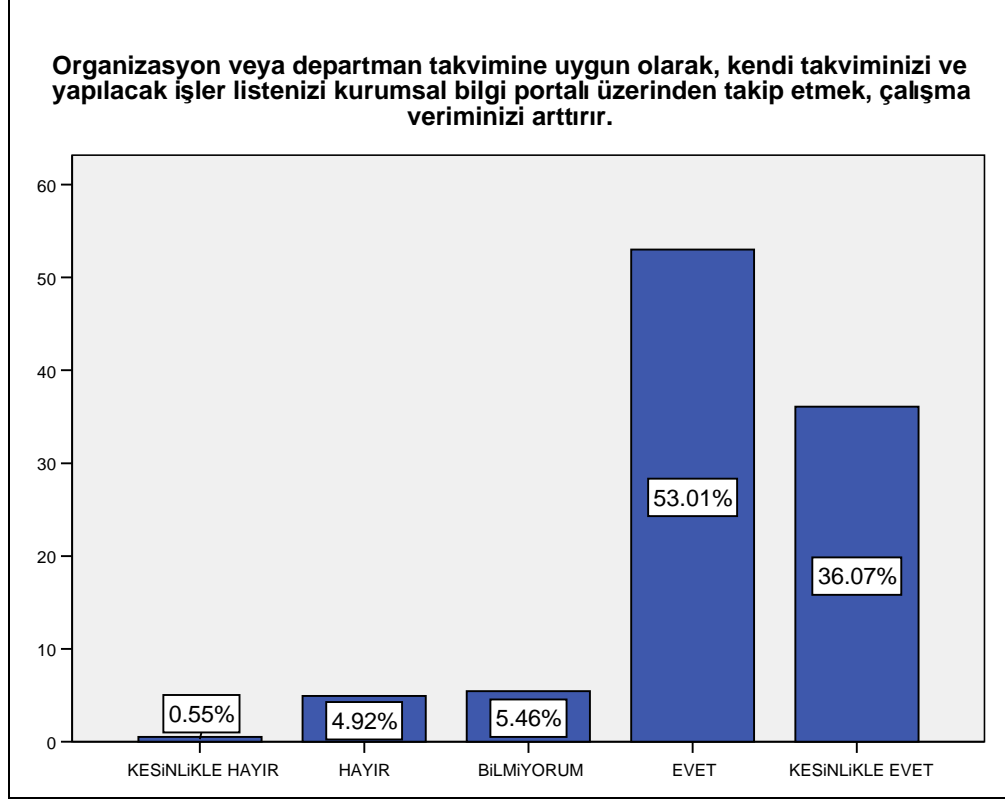
*Evet*

*Kesinlikle Evet*

Tablo 21 : Planlama İş Listeleri Tanımlayıcı İstatistik Bilgileri

N	Geçerli	183
	Geçersiz	64
Ortalama		4.19
Medyan		4.00
Mod		4
Standart Sapma		.792
Varyans		.628

	Frekans	%	Geçerli %	Kümülatif %
Geçerli Kesinlikle Hayır	1	.4	.5	.5
Hayır	9	3.6	4.9	5.5
Bilmiyorum	10	4.0	5.5	10.9
Evet	97	39.3	53.0	63.9
Kesinlikle Evet	66	26.7	36.1	100.0
Toplam	183	74.1	100.0	
Geçersiz	64	25.9		
Toplam	247	100.0		



Şekil 35 : Planlama İş Listeleri Sonuçlarını Gösteren Çubuk Grafik

#### 4.6.1.20. Kurumsal Veri Toplama Genel Anketler

Anket içinde kurumsal bilgi portalı kurumsal veri toplama genel anketler ile ilgili olarak sorulan soru aşağıdadır.

*Soru 20 : Organizasyon veya departman ile ilgili sizi ilgilendiren kararlar hakkında fikrinizin şirket kurumsal bilgi portalı üzerinden düzenlenen anketlerle sorulması, çalışma veriminizi artırır.*

*Kesinlikle Hayır*

*Hayır*

*Bilmiyorum*

*Evet*

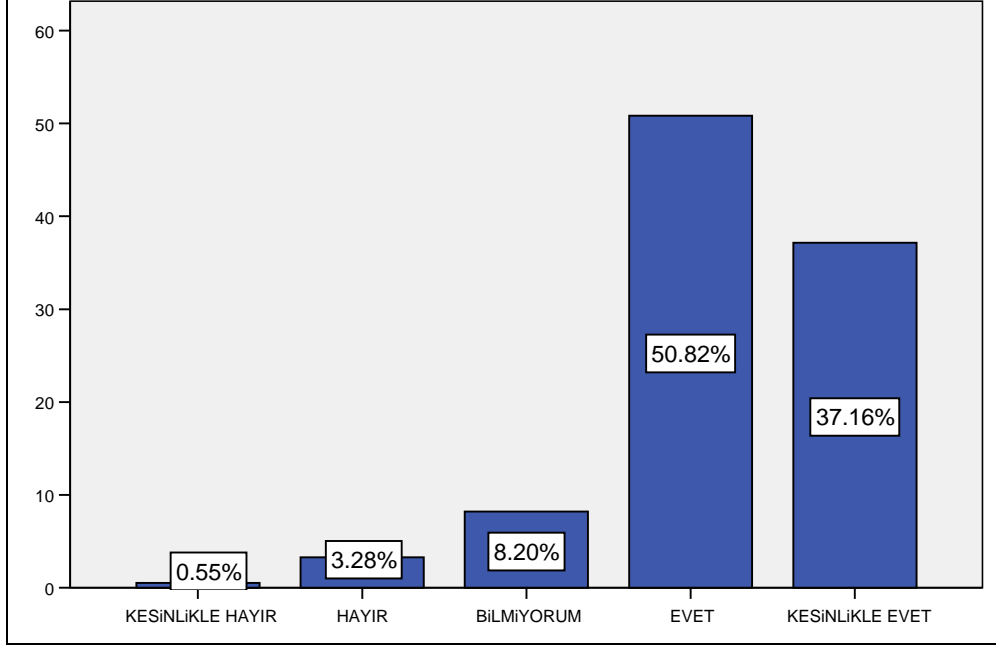
*Kesinlikle Evet*

Tablo 22 : Kurumsal Veri Toplama Genel Anketler Tanımlayıcı İstatistik Bilgileri

N	Geçerli	183
	Geçersiz	64
Ortalama		4.21
Medyan		4.00
Mod		4
Standart Sapma		.771
Varyans		.594

	Frekans	%	Geçerli %	Kümülatif %
Geçerli Kesinlikle Hayır	1	.4	.5	.5
Hayır	6	2.4	3.3	3.8
Bilmiyorum	15	6.1	8.2	12.0
Evet	93	37.7	50.8	62.8
Kesinlikle Evet	68	27.5	37.2	100.0
Toplam	183	74.1	100.0	
Geçersiz	64	25.9		
Toplam	247	100.0		

**Organizasyon veya departman ile ilgili sizi ilgilendiren kararlar hakkında fikrinizin şirket kurumsal bilgi portalı üzerinden düzenlenen anketlerle sorulması, çalışma veriminizi artırır.**



**Şekil 36 : Kurumsal Veri Toplama Genel Anketler Sonuçlarını Gösteren Çubuk Grafik**

#### 4.6.1.21. Kurumsal Veri Toplama Kişisel Anketler

Anket içinde kurumsal bilgi portalı kurumsal veri toplama kişisel anketler ile ilgili olarak sorulan soru aşağıdadır.

*Soru 21 : İş ile ilgili bir konuda diğer çalışanların fikirlerini, kurumsal bilgi portalı üzerinden anketler düzenleyerek toplamak, çalışma veriminizi arttırır.*

*Kesinlikle Hayır*

*Hayır*

*Bilmiyorum*

*Evet*

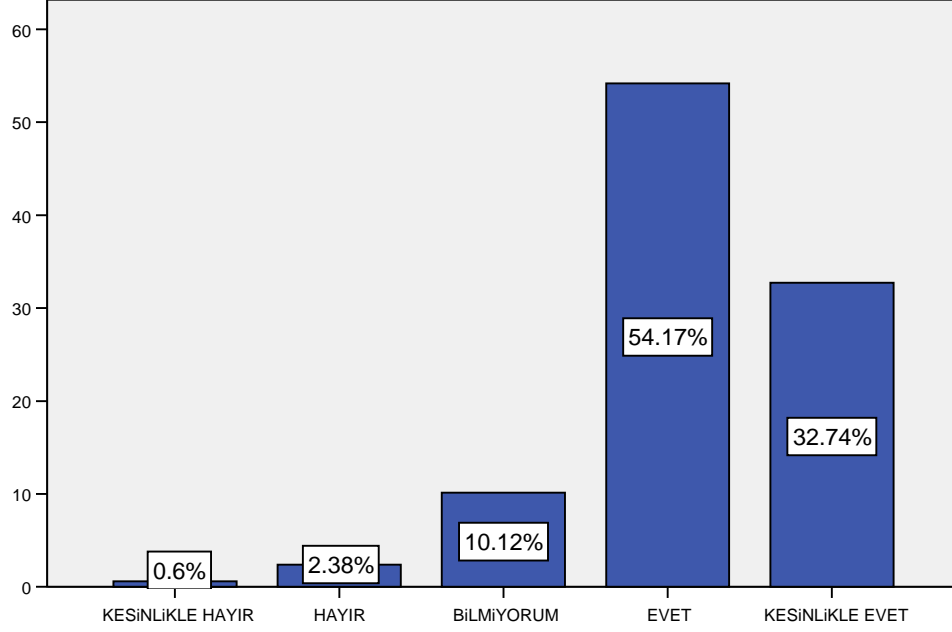
*Kesinlikle Evet*

Tablo 23 : Kurumsal Veri Toplama Kişisel Anketler Tanımlayıcı İstatistik Bilgileri

N	Geçerli	168
	Geçersiz	79
Ortalama		4.16
Medyan		4.00
Mod		4
Standart Sapma		.745
Varyans		.555

	Frekans	%	Geçerli %	Kümülatif %
Geçerli Kesinlikle Hayır	1	.4	.6	.6
Hayır	4	1.6	2.4	3.0
Bilmiyorum	17	6.9	10.1	13.1
Evet	91	36.8	54.2	67.3
Kesinlikle Evet	55	22.3	32.7	100.0
Toplam	168	68.0	100.0	
Geçersiz	79	32.0		
Toplam	247	100.0		

**İş ile ilgili bir konuda diğer çalışanların fikirlerini, kurumsal bilgi portalı üzerinden anketler düzenleyerek toplamak, çalışma veriminizi arttırır.**



**Şekil 37 : Kurumsal Veri Toplama Kişisel Anketler Sonuçlarını Gösteren Çubuk Grafik**



#### 4.6.1.22. İş Akışı Otomasyonu

Anket içinde kurumsal bilgi portalı iş akışı otomasyonu ile ilgili olarak sorulan soru aşağıdadır.

*Soru 22 : İş ile ilgili formları (izin, seyahat, masraf formu vb.) kurumsal bilgi portalı üzerinde yer alan uygulamalar ile doldurmak, çalışma veriminizi arttırır.*

*Kesinlikle Hayır*

*Hayır*

*Bilmiyorum*

*Evet*

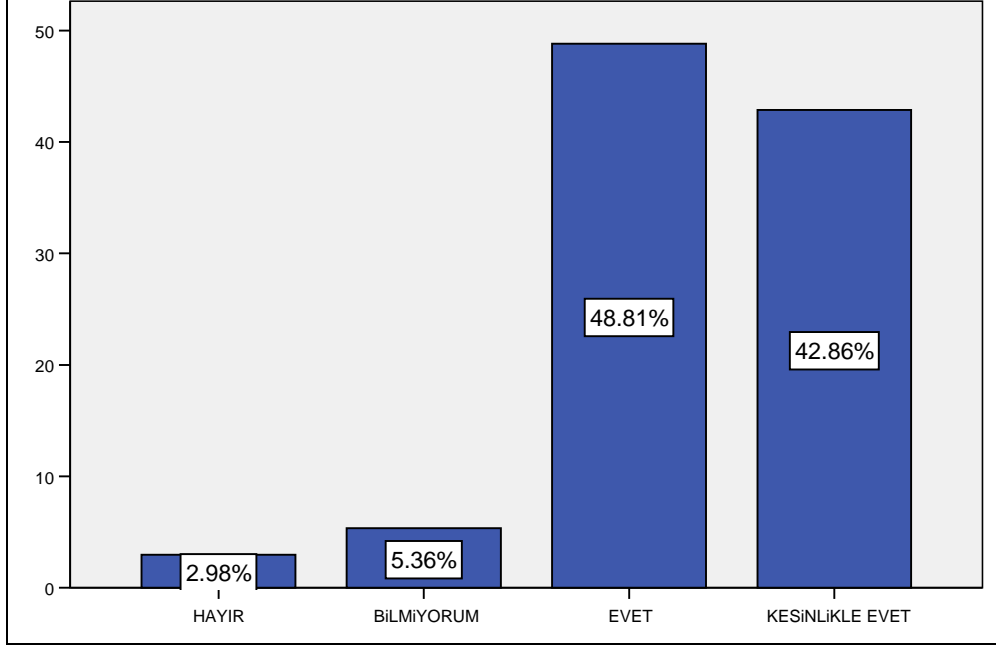
*Kesinlikle Evet*

Tablo 24 : İş Akışı Otomasyonu Tanımlayıcı İstatistik Bilgileri

N	Geçerli	168
	Geçersiz	79
Ortalama		4.32
Medyan		4.00
Mod		4
Standart Sapma		.710
Varyans		.505

	Frekans	%	Geçerli %	Kümülatif %
Geçerli Hayır	5	2.0	3.0	3.0
Bilmiyorum	9	3.6	5.4	8.3
Evet	82	33.2	48.8	57.1
Kesinlikle Evet	72	29.1	42.9	100.0
Toplam	168	68.0	100.0	
Geçersiz	79	32.0		
Toplam	247	100.0		

**İş ile ilgili bir konuda diğer çalışanların fikirlerini, kurumsal bilgi portalı üzerinden anketler düzenleyerek toplamak, çalışma veriminizi artırır.**



**Şekil 38 : İş Akışı Otomasyonu Sonuçlarını Gösteren Çubuk Grafik**

#### 4.6.1.23. Kişiselleştirme

Anket içinde kurumsal bilgi portalı kişiselleştirme ile ilgili olarak sorulan soru aşağıdadır.

*Soru 23 : Kurumsal bilgi portalının, çalışırken yoğun olarak kullandığınız bilgisayar uygulamalarını ön plana çıkaracak şekilde kişiselleştirilmesi, çalışma veriminizi artırır.*

*Kesinlikle Hayır*

*Hayır*

*Bilmiyorum*

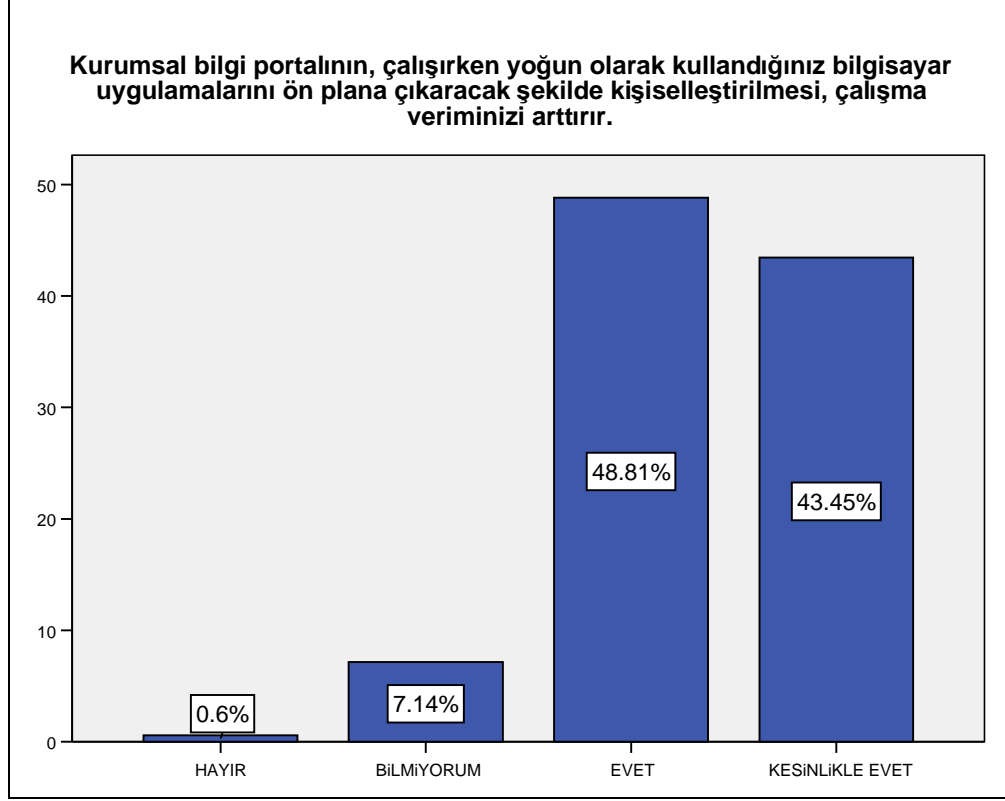
*Evet*

*Kesinlikle Evet*

Tablo 25 : Kişiselleştirme Tanımlayıcı İstatistik Bilgileri

N	Geçerli	168
	Geçersiz	79
Ortalama		4.35
Medyan		4.00
Mod		4
Standart Sapma		.639
Varyans		.409

	Frekans	%	Geçerli %	Kümülatif %
Geçerli				
Hayır	1	.4	.6	.6
Bilmiyorum	12	4.9	7.1	7.7
Evet	82	33.2	48.8	56.5
Kesinlikle Evet	73	29.6	43.5	100.0
Toplam	168	68.0	100.0	
Geçersiz	79	32.0		
Toplam	247	100.0		



Şekil 39 : Kişiselleştirme Sonuçlarını Gösteren Çubuk Grafik

#### 4.6.1.24. Standartlaşma

Anket içinde kurumsal bilgi portalı standartlaşma ile ilgili olarak sorulan soru aşağıdadır.

*Soru 24 : Çalışırken yoğun olarak kullandığınız bilgisayar uygulamalarının benzer görünüm ve kullanımlara sahip olması, çalışma veriminizi artırır.*

*Kesinlikle Hayır*

*Hayır*

*Bilmiyorum*

*Evet*

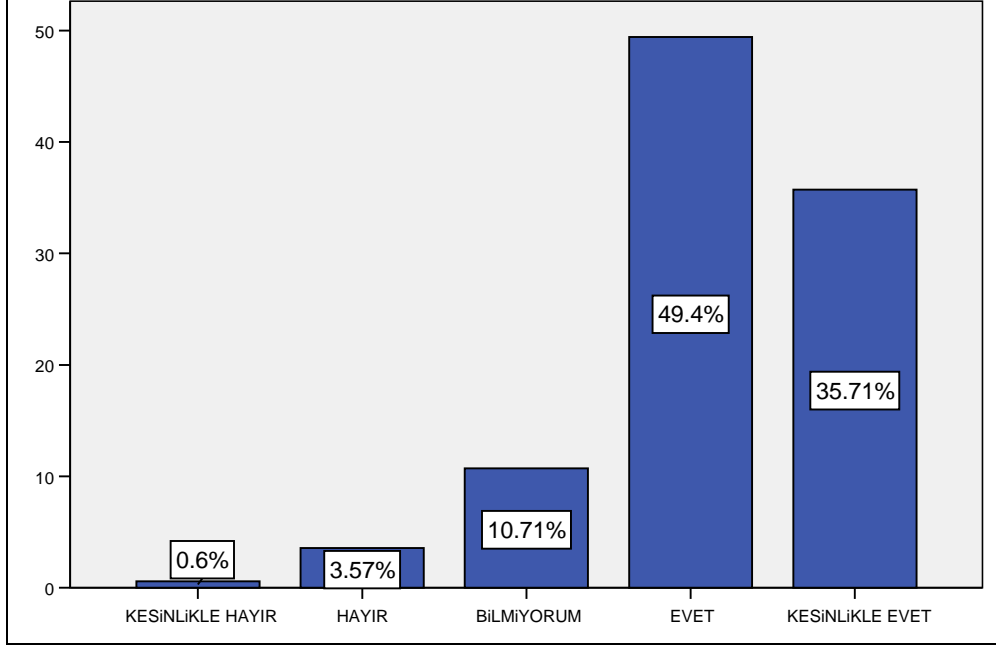
*Kesinlikle Evet*

Tablo 26 : Standartlaşma Soru Tanımlayıcı İstatistik Bilgileri

N	Geçerli	168
	Geçersiz	79
Ortalama		4.16
Medyan		4.00
Mod		4
Standart Sapma		.799
Varyans		.639

	Frekans	%	Geçerli %	Kümülatif %
Geçerli Kesinlikle Hayır	1	.4	.6	.6
Hayır	6	2.4	3.6	4.2
Bilmiyorum	18	7.3	10.7	14.9
Evet	83	33.6	49.4	64.3
Kesinlikle Evet	60	24.3	35.7	100.0
Toplam	168	68.0	100.0	
Geçersiz	79	32.0		
Toplam	247	100.0		

**Çalışırken yoğun olarak kullandığınız bilgisayar uygulamalarının benzer görünüm ve kullanımlara sahip olması, çalışma veriminizi arttırır.**



**Şekil 40 : Standartlaşma Sonuçlarını Gösteren Çubuk Grafik**

#### 4.6.1.25. Bilgi Yaygınlaştırma

Anket içinde kurumsal bilgi portalı bilgi yaygınlaştırma ile ilgili olarak sorulan soru aşağıdadır.

*Soru 25 : Süreç veya prosedür değişikliklerinin kurumsal bilgi portalı üzerinden ilan edilerek şirket içi yayılımının hızlandırılması, çalışma veriminizi artırır.*

*Kesinlikle Hayır*

*Hayır*

*Bilmiyorum*

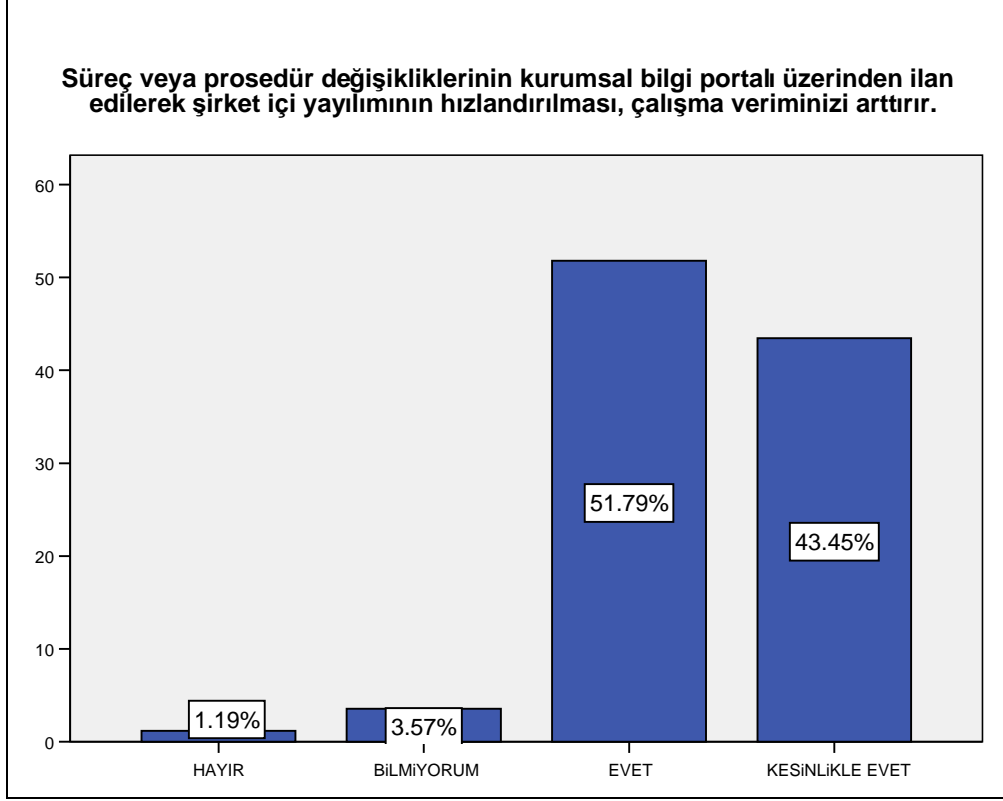
*Evet*

*Kesinlikle Evet*

Tablo 27 : Bilgi Yaygınlaştırma Tanımlayıcı İstatistik Bilgileri

N	Geçerli	168
	Geçersiz	79
Ortalama		4.38
Medyan		4.00
Mod		4
Standart Sapma		.616
Varyans		.379

		Frekans	%	Geçerli %	Kümülatif %
Geçerli	Hayır	2	.8	1.2	1.2
	Bilmiyorum	6	2.4	3.6	4.8
	Evet	87	35.2	51.8	56.5
	Kesinlikle Evet	73	29.6	43.5	100.0
	Toplam	168	68.0	100.0	
Geçersiz		79	32.0		
Toplam		247	100.0		



Şekil 41 : Bilgi Yaygınlaştırma Sonuçlarını Gösteren Çubuk Grafik



#### 4.6.1.26. Basit Uygulama Geliştirme

Anket içinde kurumsal bilgi portalı basit uygulama geliştirme ile ilgili olarak sorulan soru aşağıdadır.

*Soru 26 : Kurumsal bilgi portalının sunduğu olanakları kullanarak, kendi basit uygulamalarınızı geliştirmek ve kişilerin kullanımına açmak, çalışma veriminizi artırır.*

*Kesinlikle Hayır*

*Hayır*

*Bilmiyorum*

*Evet*

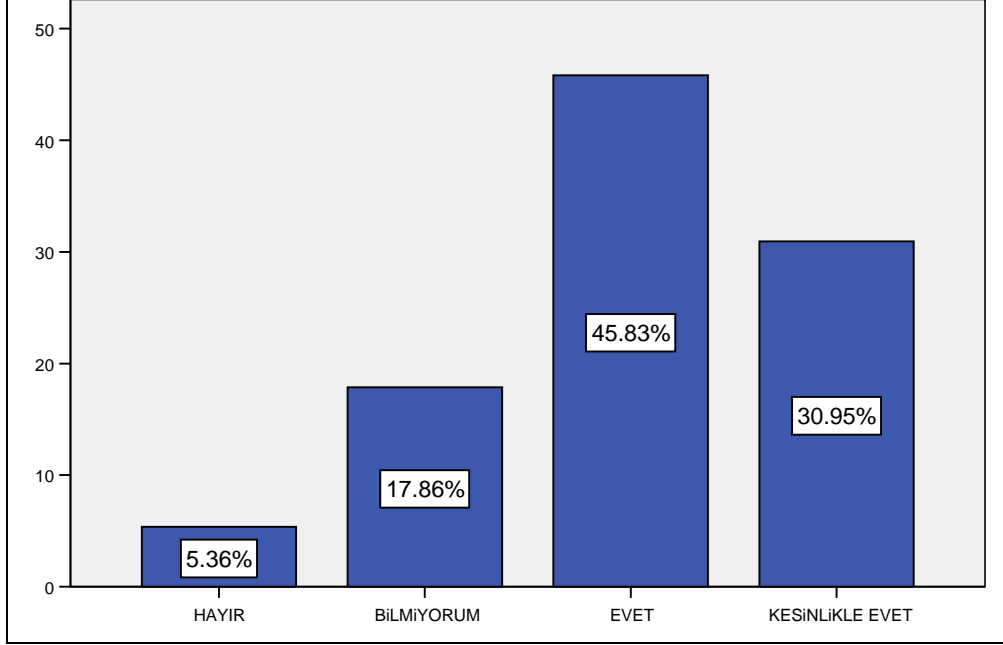
*Kesinlikle Evet*

Tablo 28 : Basit Uygulama Geliştirme Tanımlayıcı İstatistik Bilgileri

N	Geçerli	168
	Geçersiz	79
Ortalama		4.02
Medyan		4.00
Mod		4
Standart Sapma		.840
Varyans		.706

	Frekans	%	Geçerli %	Kümülatif %
Geçerli				
Hayır	9	3.6	5.4	5.4
Bilmiyorum	30	12.1	17.9	23.2
Evet	77	31.2	45.8	69.0
Kesinlikle Evet	52	21.1	31.0	100.0
Toplam	168	68.0	100.0	
Geçersiz	79	32.0		
Toplam	247	100.0		

**Kurumsal bilgi portalının sunduğu olanakları kullanarak, kendi basit uygulamalarınızı geliştirmek ve kişilerin kullanımına açmak, çalışma veriminizi arttırır.**



**şekil 42 : Basit Uygulama Geliştirme Sonuçlarını Gösteren ubuk Grafik**

#### 4.6.1.27. Forumlar

Anket içinde kurumsal bilgi portalı forumlar ile ilgili olarak sorulan soru aşağıdadır.

*Soru 27 : Kurumsal bilgi portalında iş ile ilgili konularda forumlar oluşturmak ve bu forumlar aracılığıyla ile bilgi paylaşımında bulunmak, çalışma veriminizi artırır.*

*Kesinlikle Hayır*

*Hayır*

*Bilmiyorum*

*Evet*

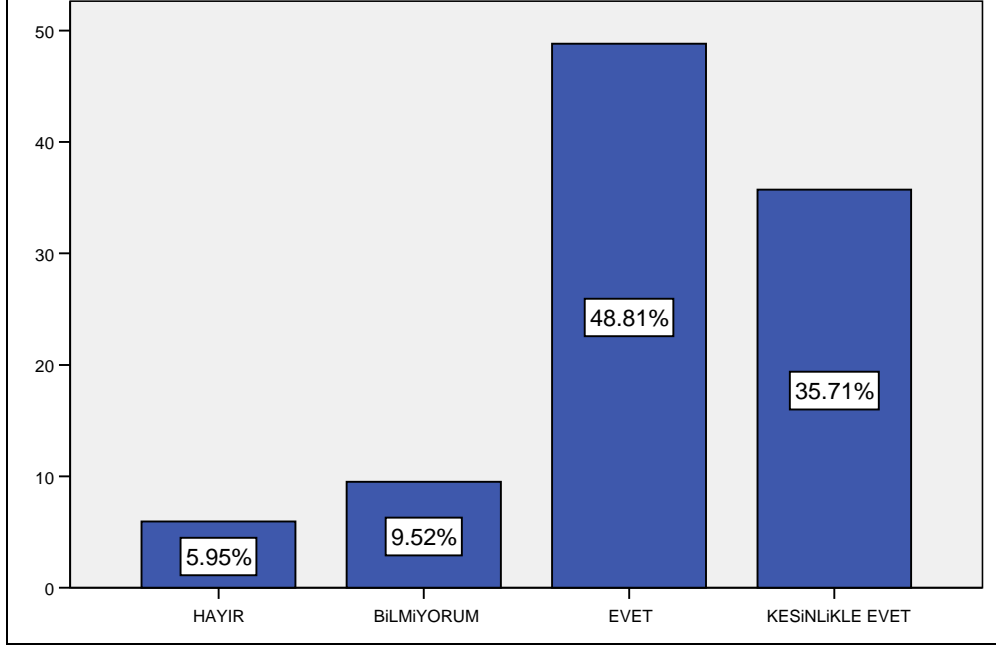
*Kesinlikle Evet*

Tablo 29 : Forumlar Tanımlayıcı İstatistik Bilgileri

N	Geçerli	168
	Geçersiz	79
Ortalama		4.14
Medyan		4.00
Mod		4
Standart Sapma		.821
Varyans		.674

	Frekans	%	Geçerli %	Kümülatif %
Geçerli				
Hayır	10	4.0	6.0	6.0
Bilmiyorum	16	6.5	9.5	15.5
Evet	82	33.2	48.8	64.3
Kesinlikle Evet	60	24.3	35.7	100.0
Toplam	168	68.0	100.0	
Geçersiz	79	32.0		
Toplam	247	100.0		

**Kurumsal bilgi portalında iş ile ilgili konularda forumlar oluşturmak ve bu forumlar aracılığıyla ile bilgi paylaşımında bulunmak, çalışma veriminizi artırır.**



Şekil 43 : Forumlar Sonuçlarını Gösteren Çubuk Grafik

#### 4.6.1.28. Doküman Yönetimi Versiyonlama

Anket içinde kurumsal bilgi portalı doküman yönetimi versiyonlama ile ilgili olarak sorulan soru aşağıdadır.

*Soru 28 : Çalışmalarınızda kullandığınız ve ürettiğiniz dokümanları kurumsal bilgi portalı üzerinde versiyonları ile saklamak ve yönetmek, çalışma veriminizi artırır.*

*Kesinlikle Hayır*

*Hayır*

*Bilmiyorum*

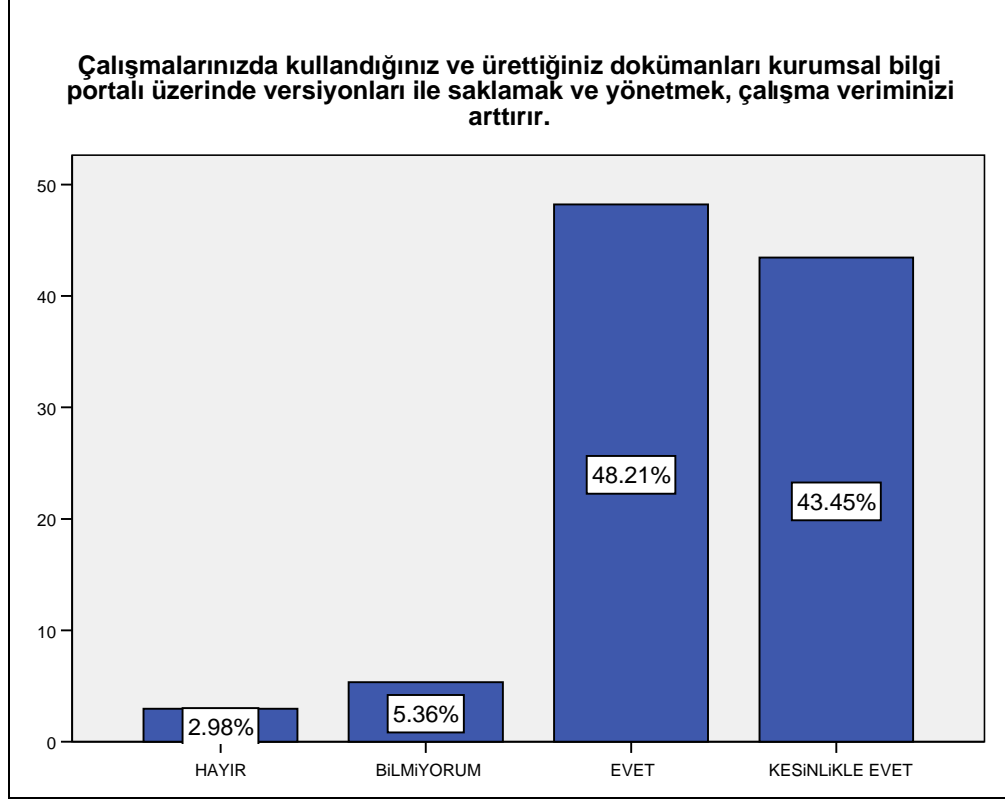
*Evet*

*Kesinlikle Evet*

Tablo 30 : Doküman Yönetimi Versiyonlama Tanımlayıcı İstatistik Bilgileri

N	Geçerli	168
	Geçersiz	79
Ortalama		4.32
Medyan		4.00
Mod		4
Standart Sapma		.712
Varyans		.507

	Frekans	%	Geçerli %	Kümülatif %
Geçerli Hayır	5	2.0	3.0	3.0
Bilmiyorum	9	3.6	5.4	8.3
Evet	81	32.8	48.2	56.5
Kesinlikle Evet	73	29.6	43.5	100.0
Toplam	168	68.0	100.0	
Geçersiz	79	32.0		
Toplam	247	100.0		



Şekil 44 : Doküman Yönetimi Versiyonlama Sonuçlarını Gösteren Çubuk Grafik

#### 4.6.1.29. Yerelleştirme

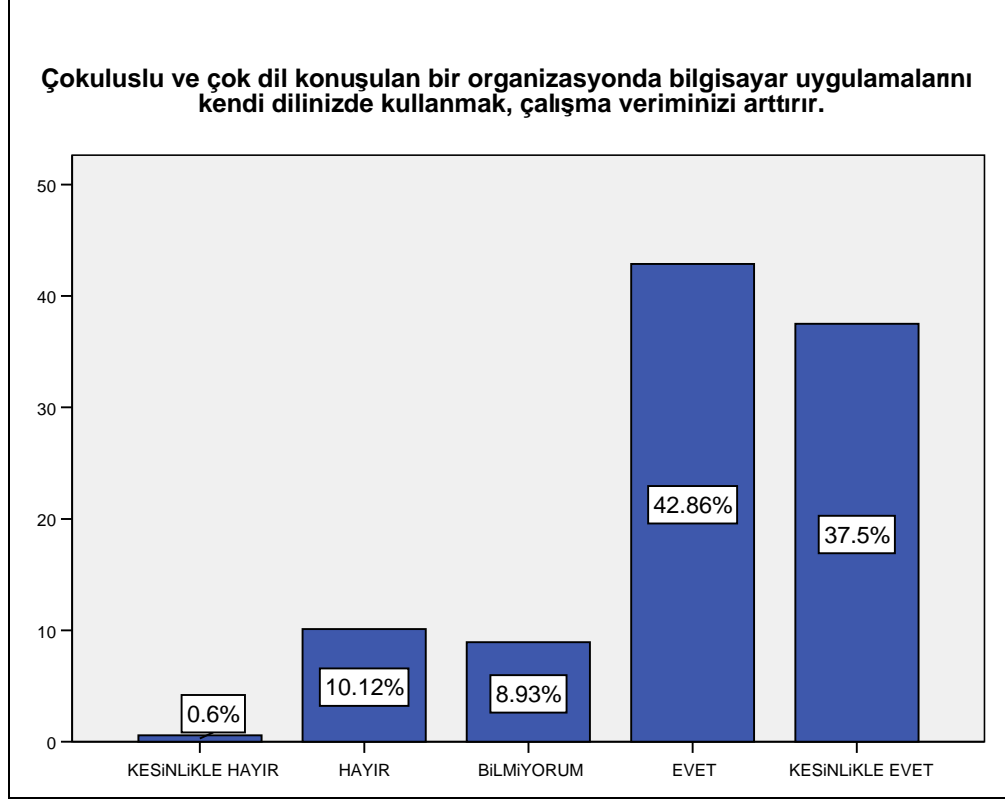
Anket içinde kurumsal bilgi portalı yerelleştirme ile ilgili olarak sorulan soru aşağıdadır.

*Soru 29 : Çokuluslu ve çok dil konuşulan bir organizasyonda bilgisayar uygulamalarını kendi dilinizde kullanmak, çalışma veriminizi artırır.*

Tablo 31 : Yerelleştirme Tanımlayıcı İstatistik Bilgileri

N	Geçerli	168
	Geçersiz	79
Ortalama		4.07
Medyan		4.00
Mod		4
Standart Sapma		.961
Varyans		.924

	Frekans	%	Geçerli %	Kümülatif %
Geçerli Kesinlikle Hayır	1	.4	.6	.6
Hayır	17	6.9	10.1	10.7
Bilmiyorum	15	6.1	8.9	19.6
Evet	72	29.1	42.9	62.5
Kesinlikle Evet	63	25.5	37.5	100.0
Toplam	168	68.0	100.0	
Geçersiz	79	32.0		
Toplam	247	100.0		



Şekil 45 : Yerelleştirme Sonuçlarını Gösteren Çubuk Grafik



#### 4.6.1.30. Proje Yönetimi

Anket içinde kurumsal bilgi portalı proje yönetimi ile ilgili olarak sorulan soru aşağıdadır.

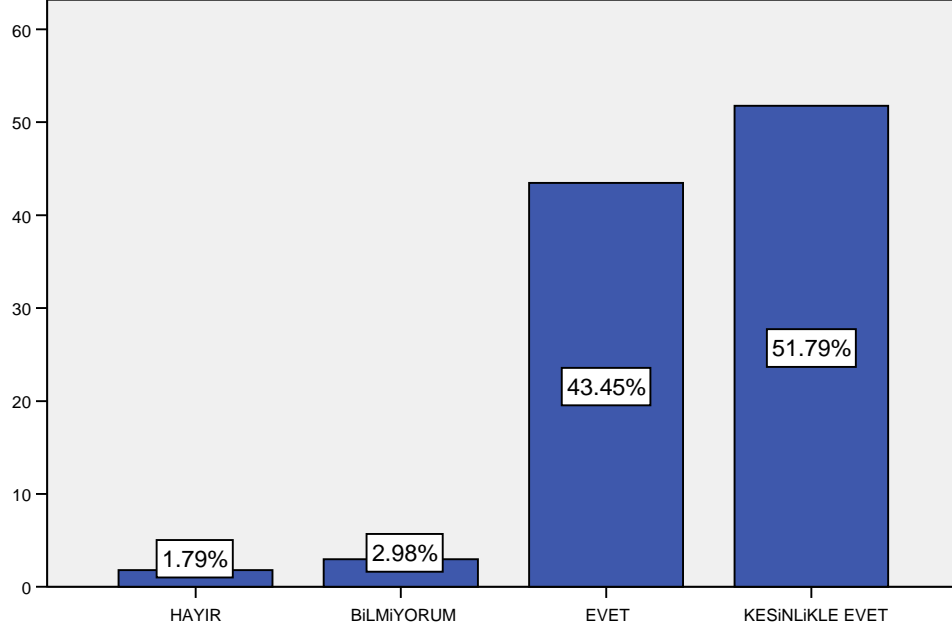
*Soru 30 : Proje bazlı çalışmalarda, proje ilgili her türlü bilgi ve dokümantasyonun kurumsal bilgi portalı üzerindeki porjeye özel bölümde toplanması ve proje çalışanlarının erişimine açık olması, çalışma veriminizi arttırır.*

Tablo 32 : Proje Yönetimi Tanımlayıcı İstatistik Bilgileri

N	Geçerli	168
	Geçersiz	79
Ortalama		4.45
Medyan		5.00
Mod		5
Standart Sapma		.646
Varyans		.417

	Frekans	%	Geçerli %	Kümülatif %
Geçerli				
Hayır	3	1.2	1.8	1.8
Bilmiyorum	5	2.0	3.0	4.8
Evet	73	29.6	43.5	48.2
Kesinlikle Evet	87	35.2	51.8	100.0
Toplam	168	68.0	100.0	
Geçersiz	79	32.0		
Toplam	247	100.0		

**Proje bazlı çalışmalarda, proje ilgili her türlü bilgi ve dokümantasyonun kurumsal bilgi portalı üzerindeki projeye özel bölümde toplanması ve proje çalışanlarının erişimine açık olması, çalışma veriminizi arttırır.**



Şekil 46 : Proje Yönetimi Sonuçlarını Gösteren Çubuk Grafik

#### 4.6.1.31. Bilgi Çalışanının Öğrenim Durumu ile Kurumsal Bilgi Portalı Verimliliği Konusunda Görüşleri Arasındaki İlişki

Bu bölümde aşağıdaki hipotezin Kay-Kare testi ile araştırılması ile elde edilen sonuçlar yer almaktadır.

*Hipotez : Kurumsal Bilgi Portalı kullanan bilgi çalışanının öğrenim durumu ile kurumsal bilgi portalı kullanımının verimliliğine katkısı konusundaki görüşleri arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?*

Bu analizde (Tablo 34) beklenen değeri 5'ten küçük olan veri sayısı, toplam veri sayısının %20'sini aşmaktadır (%60). Bu sebeple anlamlılık testine ilişkin sonuçların yorumlanması doğru değildir.

Analiz sonuçlarında sütunlarda "Hayır" ve "Kesinlikle Hayır" değerleri "Hayır" olarak, "Evet" ve "Kesinlikle Evet" değerleri ise "Evet" olarak birleştirilmiştir. Satırlarda ise "Lise" ve "Önlisans" değerleri "Lise-Önlisans" olarak, "Yüksek Lisans" ve "Doktora" değerleri ise "Yüksek Lisans – Doktora" olarak birleştirilmiştir. "Lisans" değeri ise satır olarak korunmuştur. Bu şekilde yapılan analizde elde edilen sonuçların ise (Tablo 35) anlamlı olduğu bulunmuştur.

Bilgi çalışanlarının öğrenim seviyesi yükseldikçe, kurumsal bilgi portalı kullanımının verimliliklerine katkısı konusundaki olumsuz görüşleri azalmaktadır. Ancak diğer taraftan yüksek öğrenimle daha da biliçlenen bilgi çalışanları, kurumsal bilgi portalı kullanımının verimliliklerine katkısı konusunda kararsızlığa düşmektedirler.

Tablo 34 : Bilgi Çalışanının Öğrenim Durumu ile Portal Verimliliği Konusunda Görüşleri Arasındaki İlişki İstatistik Bilgileri

**OgretimDurumu \* CalismaVerimi Crosstabulation**

			CalismaVerimi				Total	
			KESİNLİKLE HAYIR	HAYIR	BİLMİYORUM	EVET		KESİNLİKLE EVET
OgretimDurumu	LiSE	Count	0	1	0	9	4	14
		% within OgretimDurumu	,0%	7,1%	,0%	64,3%	28,6%	100,0%
	ÖNLİSANS	Count	0	3	0	11	7	21
		% within OgretimDurumu	,0%	14,3%	,0%	52,4%	33,3%	100,0%
	LİSANS	Count	2	10	25	43	40	120
		% within OgretimDurumu	1,7%	8,3%	20,8%	35,8%	33,3%	100,0%
	YÜKSEK LİSANS	Count	0	2	12	34	21	69
		% within OgretimDurumu	,0%	2,9%	17,4%	49,3%	30,4%	100,0%
	DOKTORA	Count	0	0	0	4	2	6
		% within OgretimDurumu	,0%	,0%	,0%	66,7%	33,3%	100,0%
Total		Count	2	16	37	101	74	230
		% within OgretimDurumu	,9%	7,0%	16,1%	43,9%	32,2%	100,0%

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	18,974 <sup>a</sup>	16	,270
Likelihood Ratio	26,494	16	,047
Linear-by-Linear Association	,123	1	,726
N of Valid Cases	230		

a. 15 cells (60,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,05.

Tablo 35 : Bilgi Çalışanının Öğrenim Durumu ile Portal Verimliliği Konusunda Görüşleri Arasındaki İlişki Birleştirilmiş İstatistik Bilgileri

**OgretimDurumu \* CalismaVerimi Crosstabulation**

			CalismaVerimi			Total
			HAYIR	BiLMiYORUM	EVET	
OgretimDurumu	LiSE-ÖNLiSANS	Count	4	0	31	35
		% within OgretimDurumu	11,4%	,0%	88,6%	100,0%
	LiSANS	Count	12	25	83	120
		% within OgretimDurumu	10,0%	20,8%	69,2%	100,0%
	YÜKSEKLİSANS-DOKTORA	Count	2	12	61	75
		% within OgretimDurumu	2,7%	16,0%	81,3%	100,0%
Total		Count	18	37	175	230
		% within OgretimDurumu	7,8%	16,1%	76,1%	100,0%

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	12,911 <sup>a</sup>	4	,012
Likelihood Ratio	19,128	4	,001
Linear-by-Linear Association	,571	1	,450
N of Valid Cases	230		

a. 1 cells (11,1%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2,74.

#### 4.6.1.32. Bilgi Çalışanının Yaşı ile Kurumsal Bilgi Portalı Verimliliği Konusunda Görüşleri Arasındaki İlişki

Bu bölümde aşağıdaki hipotezin Kay-Kare testi ile araştırılması ile elde edilen sonuçlar yer almaktadır.

*Hipotez : Kurumsal Bilgi Portalı kullanan bilgi çalışanının yaşı ile kurumsal bilgi portalı kullanımının verimliliğine katkısı konusundaki görüşleri arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?*

Bu analizde (Tablo 36) beklenen değeri 5'ten küçük olan veri sayısı, toplam veri sayısının %20'sini aşmaktadır (%64). Bu sebeple anlamlılık testine ilişkin sonuçların yorumlanması doğru değildir.

Analiz sonuçlarında sütunlarda "Hayır" ve "Kesinlikle Hayır" değerleri "Hayır" olarak, "Evet" ve "Kesinlikle Evet" değerleri ise "Evet" olarak birleştirilmiştir. Satırlarda ise "20-30" ve "30-40" değerleri "20-40" olarak, "40-50", "50-60" ve "60-Üstü" değerleri ise "40-Üstü" olarak birleştirilmiştir. Bu şekilde yapılan analizde elde edilen sonuçlarda da (Tablo 37) beklenen değeri 5'ten küçük olan veri sayısı, toplam veri sayısının %20'sini aşmaktadır (%33,3). Bu sebeple ilk testte olduğu gibi anlamlılık testine ilişkin sonuçların yorumlanması doğru değildir.

Tablo 36 : Bilgi Çalışanının Yaşı ile Portal Verimliliği Konusunda Görüşleri Arasındaki İlişki İstatistik Bilgileri

**YasGrubu \* CalismaVerimi Crosstabulation**

			CalismaVerimi					Total
			KESiNLiKLE HAYIR	HAYIR	BiLMiYORUM	EVET	KESiNLiKLE EVET	
YasGrubu	20-30	Count	1	7	30	62	51	151
		% within YasGrubu	,7%	4,6%	19,9%	41,1%	33,8%	100,0%
	30-40	Count	0	8	6	30	16	60
		% within YasGrubu	,0%	13,3%	10,0%	50,0%	26,7%	100,0%
	40-50	Count	1	1	1	7	6	16
		% within YasGrubu	6,3%	6,3%	6,3%	43,8%	37,5%	100,0%
	50-60	Count	0	0	0	1	1	2
		% within YasGrubu	,0%	,0%	,0%	50,0%	50,0%	100,0%
	60 VE ÜSTÜ	Count	0	0	0	1	0	1
		% within YasGrubu	,0%	,0%	,0%	100,0%	,0%	100,0%
Total		Count	2	16	37	101	74	230
		% within YasGrubu	,9%	7,0%	16,1%	43,9%	32,2%	100,0%

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	17,880 <sup>a</sup>	16	,331
Likelihood Ratio	15,958	16	,456
Linear-by-Linear Association	,069	1	,793
N of Valid Cases	230		

a. 16 cells (64,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,01.

Tablo 37 : Bilgi Çalışanının Yaşı ile Portal Verimliliği Konusunda Görüşleri Arasındaki İlişki Birleştirilmiş İstatistik Bilgileri

**YasGrubu \* CalismaVerimi Crosstabulation**

		CalismaVerimi			Total	
		HAYIR	BiLMiYORUM	EVET		
YasGrubu	20-40	Count	16	36	159	211
		% within YasGrubu	7,6%	17,1%	75,4%	100,0%
	40-60	Count	2	1	16	19
		% within YasGrubu	10,5%	5,3%	84,2%	100,0%
Total		Count	18	37	175	230
		% within YasGrubu	7,8%	16,1%	76,1%	100,0%

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	1,881 <sup>a</sup>	2	,390
Likelihood Ratio	2,350	2	,309
Linear-by-Linear Association	,163	1	,687
N of Valid Cases	230		

a. 2 cells (33,3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1,49.



#### 4.6.1.33. Bilgi Çalışanının Organizasyondaki Çalışma Süresi ile Kurumsal Bilgi Portalı Verimliliği Konusunda Görüşleri Arasındaki İlişki

Bu bölümde aşağıdaki hipotezin Kay-Kare testi ile araştırılması ile elde edilen sonuçlar yer almaktadır.

*Hipotez : Kurumsal Bilgi Portalı kullanan bilgi çalışanının organizasyondaki çalışma süresi ile kurumsal bilgi portalı kullanımının verimliliğine katkısı konusundaki görüşleri arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?*

Bu analizde (Tablo 38) beklenen değeri 5'ten küçük olan veri sayısı, toplam veri sayısının %20'sini aşmaktadır (%56). Bu sebeple anlamlılık testine ilişkin sonuçların yorumlanması doğru değildir.

Analiz sonuçlarında sütunlarda "Hayır" ve "Kesinlikle Hayır" değerleri "Hayır" olarak, "Evet" ve "Kesinlikle Evet" değerleri ise "Evet" olarak birleştirilmiştir. Satırlarda ise "0-1 YIL" ve "1-5 YIL" değerleri ile "0-5 YIL" olarak, "5-10 YIL", "10-15 YIL" ve "20 YIL-Üstü" değerleri ise "5 YIL-Üstü" olarak birleştirilmiştir. Bu şekilde yapılan analizde elde edilen sonuçların ise (Tablo 39) anlamlı olduğu bulunmuştur.

Bilgi çalışanlarının organizasyondaki çalışma süreleri uzadıkça, kurumsal bilgi portalı kullanımının verimliliklerine katkısı konusundaki kararsızlıkları azalmaktadır. Organizasyonda daha uzun süreler çalışmış bilgi çalışanları, kurumsal bilgi portalı kullanımının verimliliklerine katkısı konusunda olumlu veya olumsuz daha kesin cevaplar verebilmektedirler.

Tablo 38 : Bilgi Çalışanının Organizasyondaki Çalışma Süresi ile Portal Verimliliği Konusunda Görüşleri Arasındaki İlişki İstatistik Bilgileri

**CalismaSuresi \* CalismaVerimi Crosstabulation**

			CalismaVerimi					Total
			KESİNLİKLE HAYIR	HAYIR	BİLMİYORUM	EVET	KESİNLİKLE EVET	
CalismaSuresi	0-1 YIL	Count	0	3	8	33	22	66
		% within CalismaSuresi	,0%	4,5%	12,1%	50,0%	33,3%	100,0%
	1-5 YIL	Count	1	7	25	42	32	107
		% within CalismaSuresi	,9%	6,5%	23,4%	39,3%	29,9%	100,0%
	5-10 YIL	Count	1	4	2	14	13	34
		% within CalismaSuresi	2,9%	11,8%	5,9%	41,2%	38,2%	100,0%
	10-15 YIL	Count	0	0	1	6	3	10
		% within CalismaSuresi	,0%	,0%	10,0%	60,0%	30,0%	100,0%
	15-20 YIL	Count	0	2	1	6	4	13
		% within CalismaSuresi	,0%	15,4%	7,7%	46,2%	30,8%	100,0%
Total		Count	2	16	37	101	74	230
		% within CalismaSuresi	,9%	7,0%	16,1%	43,9%	32,2%	100,0%

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	15,714 <sup>a</sup>	16	,473
Likelihood Ratio	16,503	16	,418
Linear-by-Linear Association	,221	1	,638
N of Valid Cases	230		

a. 14 cells (56,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,09.

Tablo 39 : Bilgi Çalışanının Organizasyondaki Çalışma Süresi ile Portal Verimliliği Konusunda Görüşleri Arasındaki İlişki Birleştirilmiş İstatistik Bilgileri

**CalismaSuresi \* CalismaVerimi Crosstabulation**

			CalismaVerimi			Total
			HAYIR	BiLMiYORUM	EVET	
CalismaSuresi	0-5 YIL	Count	11	33	129	173
		% within CalismaSuresi	6,4%	19,1%	74,6%	100,0%
	5-ÜSTÜ YIL	Count	7	4	46	57
		% within CalismaSuresi	12,3%	7,0%	80,7%	100,0%
Total		Count	18	37	175	230
		% within CalismaSuresi	7,8%	16,1%	76,1%	100,0%

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	6,008 <sup>a</sup>	2	,050
Likelihood Ratio	6,556	2	,038
Linear-by-Linear Association	,001	1	,982
N of Valid Cases	230		

a. 1 cells (16,7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 4,46.

#### 4.6.1.34. Bilgi Çalışanının Organizasyondaki Pozisyonu ile Kurumsal Bilgi Portalı Verimliliği Konusunda Görüşleri Arasındaki İlişki

Bu bölümde aşağıdaki hipotezin Kay-Kare testi ile araştırılması ile elde edilen sonuçlar yer almaktadır.

*Hipotez : Kurumsal Bilgi Portalı kullanan bilgi çalışanının organizasyondaki pozisyonu ile kurumsal bilgi portalı kullanımının verimliliğine katkısı konusundaki görüşleri arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?*

Bu analizde (Tablo 40) beklenen değeri 5'ten küçük olan veri sayısı, toplam veri sayısının %20'sini aşmaktadır (%53). Bu sebeple anlamlılık testine ilişkin sonuçların yorumlanması doğru değildir.

Analiz sonuçlarında sütunlarda "Hayır" ve "Kesinlikle Hayır" değerleri "Hayır" olarak, "Evet" ve "Kesinlikle Evet" değerleri ise "Evet" olarak birleştirilmiştir. Satırlarda ise "Üst Düzey Yönetici" ve "Orta Düzey Yönetici" değerleri "Yönetici" olarak birleştirilmiştir. "Uzman" değeri ise satır olarak korunmuştur. Bu şekilde yapılan analizde elde edilen sonuçlarda (Tablo 41) beklenen değeri 5'ten küçük olan veri sayısı, toplam veri sayısının %20'sini aşmamakta (%16,7), ancak  $p < 0.05$  koşulu sağlanmamaktadır. Bu sebeple ilk testte olduğu gibi anlamlılık testine ilişkin sonuçların yorumlanması doğru değildir.

Tablo 40 : Bilgi Çalışanının Organizasyondaki Pozisyonu ile Portal Verimliliği Konusunda Görüşleri Arasındaki İlişki İstatistik Bilgileri

**Pozisyon \* CalismaVerimi Crosstabulation**

			CalismaVerimi					Total
			KESiNLIKLE HAYIR	HAYIR	BiLMiYORUM	EVET	KESiNLIKLE EVET	
Pozisyon	UST DUZEY YONETICI	Count	0	1	1	4	5	11
		% within Pozisyon	,0%	9,1%	9,1%	36,4%	45,5%	100,0%
	ORTA DÜZEY YÖNETICI	Count	1	5	6	22	17	51
		% within Pozisyon	2,0%	9,8%	11,8%	43,1%	33,3%	100,0%
	UZMAN	Count	1	10	30	75	52	168
		% within Pozisyon	,6%	6,0%	17,9%	44,6%	31,0%	100,0%
Total		Count	2	16	37	101	74	230
		% within Pozisyon	,9%	7,0%	16,1%	43,9%	32,2%	100,0%

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	3,976 <sup>a</sup>	8	,859
Likelihood Ratio	3,897	8	,866
Linear-by-Linear Association	,089	1	,766
N of Valid Cases	230		

a. 8 cells (53,3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,10.

Tablo 41 : Bilgi Çalışanının Organizasyondaki Pozisyonu ile Portal Verimliliği Konusunda Görüşleri Arasındaki İlişki Birleştirilmiş İstatistik Bilgileri

**Pozisyon \* OrganizasyonVerimi Crosstabulation**

		OrganizasyonVerimi			Total
		HAYIR	BiLMiYORUM	EVET	
Pozisyon	YONETICI	Count 7	6	49	62
		% within Pozisyon 11,3%	9,7%	79,0%	100,0%
	UZMAN	Count 9	26	133	168
		% within Pozisyon 5,4%	15,5%	79,2%	100,0%
Total		Count 16	32	182	230
		% within Pozisyon 7,0%	13,9%	79,1%	100,0%

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	3,386 <sup>a</sup>	2	,184
Likelihood Ratio	3,258	2	,196
Linear-by-Linear Association	,488	1	,485
N of Valid Cases	230		

a. 1 cells (16,7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 4,31.

#### 4.6.1.35. Bilgi Çalışanının Cinsiyeti ile Kurumsal Bilgi Portalı Verimliliği Konusunda Görüşleri Arasındaki İlişki

Bu bölümde aşağıdaki hipotezin Kay-Kare testi ile araştırılması ile elde edilen sonuçlar yer almaktadır.

*Hipotez : Kurumsal Bilgi Portalı kullanan bilgi çalışanının cinsiyeti ile kurumsal bilgi portalı kullanımının verimliliğine katkısı konusundaki görüşleri arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?*

Bu analizde (Tablo 42) beklenen değeri 5'ten küçük olan veri sayısı, toplam veri sayısının %20'sini aşmaktadır (%30). Bu sebeple anlamlılık testine ilişkin sonuçların yorumlanması doğru değildir.

Analiz sonuçlarında sütunlarda "Hayır" ve "Kesinlikle Hayır" değerleri "Hayır" olarak, "Evet" ve "Kesinlikle Evet" değerleri ise "Evet" olarak birleştirilmiştir. Bu şekilde yapılan analizde elde edilen sonuçlarda (Tablo 41) beklenen değeri 5'ten küçük olan veri sayısı, toplam veri sayısının %20'sini aşmamakta (%16,7), ancak  $p < 0.05$  koşulu sağlanmamaktadır. Bu sebeple ilk testte olduğu gibi anlamlılık testine ilişkin sonuçların yorumlanması doğru değildir.

Tablo 42 : Bilgi Çalışanının Cinsiyeti ile Portal Verimliliği Konusunda Görüşleri Arasındaki İlişki İstatistik Bilgileri

**Cinsiyet \* CalismaVerimi Crosstabulation**

			CalismaVerimi				Total	
			KESiNLiKLE HAYIR	HAYIR	BiLMiYORUM	EVET		KESiNLiKLE EVET
Cinsiyet	BAY	Count	2	13	28	75	54	172
		% within Cinsiyet	1,2%	7,6%	16,3%	43,6%	31,4%	100,0%
	BAYAN	Count	0	3	9	26	20	58
		% within Cinsiyet	,0%	5,2%	15,5%	44,8%	34,5%	100,0%
Total		Count	2	16	37	101	74	230
		% within Cinsiyet	,9%	7,0%	16,1%	43,9%	32,2%	100,0%

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	1,188 <sup>a</sup>	4	,880
Likelihood Ratio	1,698	4	,791
Linear-by-Linear Association	,755	1	,385
N of Valid Cases	230		

a. 3 cells (30,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,50.



Tablo 43 : Bilgi Çalışanının Cinsiyeti ile Portal Verimliliği Konusunda Görüşleri Arasındaki İlişki İstatistik Bilgileri

**Cinsiyet \* CalismaVerimi Crosstabulation**

			CalismaVerimi			Total
			HAYIR	BiLMiYORUM	EVET	
Cinsiyet	BAY	Count	15	28	129	172
		% within Cinsiyet	8,7%	16,3%	75,0%	100,0%
	BAYAN	Count	3	9	46	58
		% within Cinsiyet	5,2%	15,5%	79,3%	100,0%
Total		Count	18	37	175	230
		% within Cinsiyet	7,8%	16,1%	76,1%	100,0%

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	,819 <sup>a</sup>	2	,664
Likelihood Ratio	,884	2	,643
Linear-by-Linear Association	,715	1	,398
N of Valid Cases	230		

a. 1 cells (16,7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 4,54.

#### 4.6.1.36. Bilgi Çalışanının Çalışmakta Olduğu Organizasyonun Çalışan Sayısı ile Kurumsal Bilgi Portalı Verimliliği Konusunda Görüşleri Arasındaki İlişki

Bu bölümde aşağıdaki hipotezin Kay-Kare testi ile araştırılması ile elde edilen sonuçlar yer almaktadır.

*Hipotez : Kurumsal Bilgi Portalı kullanan bilgi çalışanının çalışmakta olduğu organizasyonun çalışan sayısı ile kurumsal bilgi portalı kullanımının verimliliğine katkısı konusundaki görüşleri arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?*

Bu analizde (Tablo 44) beklenen değeri 5'ten küçük olan veri sayısı, toplam veri sayısının %20'sini aşmaktadır (%44). Bu sebeple anlamlılık testine ilişkin sonuçların yorumlanması doğru değildir.

Analiz sonuçlarında sütunlarda "Hayır" ve "Kesinlikle Hayır" değerleri "Hayır" olarak, "Evet" ve "Kesinlikle Evet" değerleri ise "Evet" olarak birleştirilmiştir. Satırlarda ise "50 ve ALTI", "51 ve 250" değerleri "0-250" olarak, "501-1000", "1000 ve ÜSTÜ" değerleri "501 ve ÜSTÜ" birleştirilmiştir. "251-500" değeri ise satır olarak korunmuştur. Bu şekilde yapılan analizde elde edilen sonuçların ise (Tablo 45) anlamlı olduğu bulunmuştur.

Organizasyondaki çalışan sayısı arttıkça, çalışanların kurumsal bilgi portalı kullanımının verimliliklerine katkısı konusundaki kararsızlıkları azalmaktadır. Bu sonuç, çalışan sayısı 250'den fazla olan büyük organizasyonlarda kurumsal bilgi portalının verimliliğe katkısının daha belirgin olduğuna dair bir gösterge sayılabilir.

Tablo 44 : Organizasyonun Çalışan Sayısı ile Kurumsal Bilgi Portalı Verimliliği Arasındaki İlişki İstatistik Bilgileri

**CalisanSayisi \* OrganizasyonVerimi Crosstabulation**

			OrganizasyonVerimi					Total
			KESİNLİKLE HAYIR	HAYIR	BİLMİYORUM	EVET	KESİNLİKLE EVET	
CalisanSayisi	50 VE ALTI	Count	0	2	8	18	11	39
		% within CalisanSayisi	,0%	5,1%	20,5%	46,2%	28,2%	100,0%
	51 - 250	Count	0	4	15	20	18	57
		% within CalisanSayisi	,0%	7,0%	26,3%	35,1%	31,6%	100,0%
	251 - 500	Count	1	5	2	27	24	59
		% within CalisanSayisi	1,7%	8,5%	3,4%	45,8%	40,7%	100,0%
	501 – 1000	Count	1	2	4	15	12	34
		% within CalisanSayisi	2,9%	5,9%	11,8%	44,1%	35,3%	100,0%
	1000 VE ÜSTÜ	Count	0	1	3	28	9	41
		% within CalisanSayisi	,0%	2,4%	7,3%	68,3%	22,0%	100,0%
Total		Count	2	14	32	108	74	230
		% within CalisanSayisi	,9%	6,1%	13,9%	47,0%	32,2%	100,0%

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	27,261 <sup>a</sup>	16	,039
Likelihood Ratio	28,522	16	,027
Linear-by-Linear Association	,864	1	,353
N of Valid Cases	230		

a. 11 cells (44,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,30.

Tablo 45 : Organizasyonun Çalışan Sayısı ile Kurumsal Bilgi Portalı Verimliliği Arasındaki İlişki Birleştirilmiş İstatistik Bilgileri

**CalisanSayisi \* OrganizasyonVerimi Crosstabulation**

			OrganizasyonVerimi			Total
			HAYIR	BiLMiYORUM	EVET	
CalisanSayisi	0-250	Count	6	23	67	96
		% within CalisanSayisi	6,3%	24,0%	69,8%	100,0%
	251-500	Count	6	2	51	59
		% within CalisanSayisi	10,2%	3,4%	86,4%	100,0%
	501-ÜSTÜ	Count	4	7	64	75
		% within CalisanSayisi	5,3%	9,3%	85,3%	100,0%
Total		Count	16	32	182	230
		% within CalisanSayisi	7,0%	13,9%	79,1%	100,0%

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	15,839 <sup>a</sup>	4	,003
Likelihood Ratio	16,753	4	,002
Linear-by-Linear Association	3,471	1	,062
N of Valid Cases	230		

a. 1 cells (11,1%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 4,10.

## KAYNAKLAR

Abou-Zeid, E.S. (2002). *A knowledge management reference model*. Journal of Knowledge Management, 6(5), 486–499.

Ahmed, P., Lim, K.K., and Loh, Ann (2002). *Learning through Knowledge Management*. Butterworth-Heinemann: Boston.

Aktan, C. Can, Vural, İstiklal Y., (2005). *Bilgi Çağı Bilgi Yönetimi ve Bilgi Sistemleri*. Çizgi Kitabevi: Konya

Allee, V. (2003). *The Future of Knowledge: Increasing Prosperity through Value Networks*. Butterworth-Heinemann: Amsterdam.

Andrews, Whit (2001). *Portals and E-Commerce: Different Goals, Parallel Projects*. Gartner Research Note.

Applehans, W., Globe, A., and Laugero, G. (1999). *Managing Knowledge: A Practical Web-based Approach*. Addison-Wesley: New York.

Arora, R. (2002). *Implementing knowledge management—a balanced scorecard approach*. Journal of Knowledge Management, 6(3), 240–249.

Awad, Elias M, Hassan M. Ghaziri, (2003). *Knowledge Management*. Prentice Hall: New Jersey.

Barutçugil, İsmail (2002). *Bilgi Yönetimi*. Kariyer Yayıncılık: İstanbul

Beerli, A., Falk, S., and Diemers, D. (2003). *Knowledge Management and Networked Environments: Leveraging Intellectual Capital in Virtual Business Communities*. Amacom: New York.

Bergeron, Bryan (2003). *Essentials of Knowledge Management*. John Wiley & Sons: New Jersey.

Bhatt, G. (2002). *Management strategies for individual knowledge and organisational knowledge*. Journal of Knowledge Management, 6(1), 31–39.

Binny, D. (2001). *The knowledge management spectrum—understanding the KM landscape*. Journal of Knowledge Management, 5(1), 33–42.

Buckowitz, Wendi and Williams, Ruth (1999). *The Knowledge Management Fieldbook*. Prentice-Hall: New Jersey.

Carneiro, A. (2001). *The role of intelligent resources in knowledge management*. Journal of Knowledge Management, 5(4), 358–367.

Coakes, Elayne (2003). *Knowledge Management: Current Issues and Challenges*. Idea Group Publishing: Pennsylvania.

Collins, Heidi (2001). *Corporate Portals: Revolutionizing Information Access to Increase Productivity and Drive the Bottom Line*. Amacom, New York.

Collins, Heidi (2003). *Enterprise Knowledge Portals: Next-Generation Portal Solutions for Dynamic Information Access, Better Decision Making, and Maximum Results*. Amacom, New York

Dalkir, Kimiz (2005). *Knowledge Management in Theory and Practice*. Butterworth-Heinemann: Boston.

Davenport, T. and Prost, G. (2002). *Knowledge Management Case Book: Siemens Best Practices*. John Wiley & Sons: New York.

Davenport, Thomas H., (2000). *Working Knowledge: How Organizations Manage What They Know*. Harvard Business Review.

Delphi Group, Inc. (2001). *Business Portals: The New Media for E-Business Interchange*. The Delphi Group, Inc.: Boston.

Figallo, C. and Rhine, N. (2002). *Building the Knowledge Management Network: Best Practices, Tools and Techniques for Putting Conversation to Work*. John Wiley & Sons: New York.

Firestone, J. (2003). *Enterprise Information Portals and Knowledge Management*. Butterworth-Heinemann: Amsterdam.

Gamble, P. and Blackwell, J. (2001). *Knowledge Management: A State of the Art Guide*. Kogan Page Limited: New York.

Gottschalk, Petter (2005). *Strategic Knowledge Management Technology*. Idea Group Publishing: Pennsylvania.

Groff, Todd R., Jones Thomas P. (2003). *Introduction to Knowledge Management : KM in Business*. Butterworth-Heinemann: Boston.

Hasanali, F. and Leavitt, P. (2003). *Content Management: A Guide for Your Journey to Knowledge Management Best Practices*. American Productivity and Quality Centre: Houston.

Honeycutt, J. (2000). *Knowledge Management Strategies*. Prentice Hall/Microsoft Press: New Jersey.

Kastel, Berthold (2003). *Enterprise Portals*. Competitive Edge International

Kluge, J., Stein, W., and Licht, T. (2001). *Knowledge Unplugged: The McKinsey & Company Global Survey on Knowledge Management*. Palgrave: New York.

Lehaney, B., Clarke, S., Coakes, E., Jack, G. (2004). *Beyond Knowledge Management*. Idea Group Publishing: Pennsylvania.

Malhotra, Y. (2001). *Knowledge Management and Business Model Innovation*. Idea Group Publishing: Pennsylvania.

McElroy, M. (2003). *The New Knowledge Management: Complexity, Learning and Sustainable Innovation*. Butterworth-Heinemann: Boston.

Mertins, K., Heisig, P., and Vorbeck, J. (2003). *Knowledge Management: Concepts and Best Practices*. Springer-Verlag: Berlin.

Nantel, R. (2004). *Knowledge Management Tools and Technology 2004: 35 Systems to Maximize Your Organization's Intellectual and Human Capital*. Brandon Hall: New York.

Natarajan, G. and Shekhar, S. (2000). *Knowledge Management: Enabling Business Growth*. McGraw-Hill Publishing Company: New Delhi.

Newell, S., Robertson, M., and Swan, J. (2002). *Managing Knowledge Work*. Palgrave: New York.

Phifer, Gene (2000). *Best Practices in Deploying Enterprise Portals*. Gartner Research Note.

Phifer, Gene (2001). *How Portals Will Help Slow the "Inflood"*. Gartner Research Note.

Rao, Madanmohan (2004) *Knowledge Management Tools and Techniques : Practitioners and Experts Evaluate KM Solutions*. Butterworth-Heinemann: Boston.

Rao, Madanmohan (2003). *Leading with Knowledge: Knowledge Management Practices in Global Infotech Companies*. McGraw Hill: New Delhi.

Rumizen, M.C. (2002). *The Complete Idiot's Guide to Knowledge Management*. Alpha Books: Wisconsin.

Srikantaiah, T.K. and Koenig, M. (2001). *Knowledge Management for the Information Professional*. Information Today, Inc.: New Jersey.



Sullivan, D. (2004). *Proven Portals: Best Practices for Planning, Designing and Developing Enterprise Portals*. Addison-Wesley: New York.

Tatnall, Arthur (2005). *Web Portals : The New Gateways to Internet Information and Services*. Idea Group Publishing: Pennsylvania.

Terra, J.C. and Gordon, C. (2003). *Realising the Promise of Corporate Portals: Leveraging Knowledge for Business Success*. Amsterdam: Butterworth-Heinemann.

Tiwana, A. (2002). *The Knowledge Management Toolkit: Orchestrating IT, Strategy and Knowledge Platforms*. Prentice-Hall: New Jersey.

Waltz, Edward (2003). *Knowledge Management in the Intelligence Enterprise*. Artech House: Boston.

Watson, Ian (2003). *Applying Knowledge Management: Techniques for Building Corporate Memories*. Morgan Kaufmann: San Francisco.

## **EKLER**

**EK 1** Anket Sonuç Verilerini İçeren TXT Formatlı Dosya

Q1,Q2,Q3,Q4,Q5,Q6,Q7,Q8,Q9,Q10,Q11,Q12,Q13,Q14,Q15,Q16,Q17,Q18,Q19,Q  
20,Q21,Q22,Q23,Q24,Q25,Q26,Q27,Q28,Q29,Q30,Q31,"Date Taken","Your  
Tracking Code"  
1,5,4,4,4,1,4,5,3,5,5,5,4,4,5,5,4,4,4,4,4,5,4,4,5,4,4,4,4,5,,6/20/2006 12:46:00 AM,""  
1,4,2,2,2,1,4,3,1,1,3,2,2,3,3,2,3,2,2,2,3,2,3,2,3,2,2,2,2,,6/20/2006 1:12:00 AM,""  
1,5,5,5,1,1,3,2,2,3,4,5,3,2,4,4,2,4,2,4,3,5,4,5,5,5,3,4,2,5,,6/20/2006 1:14:00 AM,""  
2,1,5,5,1,1,4,3,2,2,5,5,5,5,5,5,4,5,5,5,5,4,5,5,5,5,5,5,5,,6/20/2006 1:33:00 AM,""  
1,5,5,4,1,2,4,3,2,3,4,5,5,5,5,5,5,5,5,5,5,5,5,5,5,4,5,,6/20/2006 1:38:00 AM,""  
1,5,5,5,2,1,3,2,3,3,4,4,5,5,4,4,4,4,4,4,4,4,4,4,4,4,4,4,,6/20/2006 1:43:00 AM,""  
1,2,5,5,2,1,4,1,2,1,5,5,5,5,5,5,4,5,4,4,4,5,5,5,5,3,5,5,5,,6/20/2006 1:51:00 AM,""  
1,3,2,2,3,1,3,5,2,2,2,4,2,5,4,4,4,4,4,4,,,,,,6/20/2006 2:11:00 AM,""  
1,5,4,4,3,2,4,4,2,1,4,4,4,4,4,4,4,4,4,4,,,,,,6/20/2006 2:33:00 AM,""  
1,3,4,4,1,1,3,2,2,5,3,5,4,4,4,5,4,4,4,4,4,4,3,3,4,2,4,4,5,4,,6/20/2006 2:47:00 AM,""  
1,5,4,3,1,1,4,1,2,2,4,5,5,4,5,5,5,4,4,4,4,4,5,5,4,4,3,3,5,,6/20/2006 2:50:00 AM,""  
1,3,5,4,1,1,2,2,3,1,,,,,,6/20/2006 3:01:00 AM,""  
1,5,5,5,3,2,5,5,3,4,2,5,5,5,5,5,5,5,5,5,5,5,5,5,5,5,5,,6/20/2006 3:03:00 AM,""  
2,1,4,4,1,2,4,2,3,5,,,,,,6/20/2006 3:44:00 AM,""  
1,2,4,4,1,1,3,2,2,2,3,4,4,4,4,4,4,4,4,4,4,5,3,4,4,4,4,5,4,,6/20/2006 4:03:00 AM,""  
2,1,3,3,1,1,4,2,3,5,,,,,,6/20/2006 4:26:00 AM,""  
1,3,5,5,1,1,4,2,3,2,,,,,,6/20/2006 5:24:00 AM,""  
1,5,5,5,2,1,5,3,3,5,,,,,,6/20/2006 5:51:00 AM,""  
1,3,4,2,1,1,3,3,2,1,4,3,4,5,3,5,2,5,5,4,4,5,3,3,4,2,4,5,4,4,,6/20/2006 6:00:00 AM,""  
1,4,5,5,1,1,4,2,3,4,5,5,4,4,5,5,2,4,4,5,5,5,5,4,4,4,4,4,4,,6/20/2006 6:06:00 AM,""  
2,1,3,3,1,2,3,1,3,1,4,4,5,3,4,4,4,3,4,5,,,,,,6/20/2006 6:20:00 AM,""  
2,1,4,3,1,1,4,2,3,1,4,5,5,5,5,5,4,4,4,,,,,,6/20/2006 6:20:00 AM,""  
1,5,5,5,1,1,3,2,3,5,5,4,3,5,4,4,4,5,4,5,5,4,4,4,4,3,4,5,5,,6/20/2006 6:21:00 AM,""  
1,5,4,4,,,,,,6/20/2006 6:28:00 AM,""  
1,5,4,4,,,,,,6/20/2006 6:30:00 AM,""  
1,5,2,1,2,1,3,3,2,3,,,,,,6/20/2006 6:41:00 AM,""  
1,3,4,4,1,1,3,2,3,3,5,5,5,5,5,5,4,5,5,5,,,,,,6/20/2006 6:42:00 AM,""  
2,4,4,4,5,2,5,5,3,5,5,5,5,5,5,5,5,5,,,,,,6/20/2006 7:06:00 AM,""  
1,2,3,4,1,1,3,3,3,1,5,4,5,4,4,4,3,4,4,3,4,4,4,4,4,3,4,5,4,,6/20/2006 7:33:00 AM,""  
1,5,5,5,1,1,3,2,3,4,5,5,5,5,5,5,4,5,5,5,4,5,5,5,5,3,5,4,5,,6/20/2006 7:38:00 AM,""

1,2,3,3,2,1,4,2,2,4,4,4,4,5,5,4,4,4,4,3,5,5,5,4,4,2,3,2,4,,6/20/2006 7:46:00 AM,""  
1,5,4,4,1,2,3,1,3,5,4,4,5,4,4,5,4,4,4,3,4,4,5,5,4,3,3,5,2,5,,6/20/2006 8:11:00 AM,""  
1,5,5,5,2,1,4,3,1,5,5,5,4,5,4,4,5,4,4,3,4,5,5,5,4,3,4,5,5,5,,6/20/2006 8:11:00 AM,""  
1,1,4,4,1,1,3,1,3,5,,6/20/2006 8:58:00 AM,""  
2,1,5,5,1,1,3,1,3,1,4,5,5,5,4,4,4,4,5,5,5,5,4,4,5,5,5,3,4,5,"",6/20/2006 11:48:00  
AM,""  
2,1,5,5,3,1,3,4,2,3,4,5,5,4,4,4,4,4,4,4,4,4,4,4,4,4,4,4,4,4,4,4," ",6/20/2006 12:21:00  
PM,""  
1,4,4,4,1,1,4,2,3,4,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,6/20/2006 1:13:00 PM,""  
1,5,4,4,1,1,4,2,3,5,5,5,4,"",6/20/2006 10:37:00  
PM,""  
1,5,5,4,1,1,3,1,3,5,2,4,4,5,5,5,4,4,5,4,3,5,4,5,5,5,4,4,3,5,"",6/20/2006 10:38:00  
PM,""  
1,5,4,4,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,6/20/2006 11:06:00 PM,""  
2,1,4,4,1,1,3,2,3,5,5,4,4,4,4,4,5,4,4,4,4,4,4,4,4,4,4,5,4,4,5,4,5," ",6/21/2006 1:02:00 AM,""  
1,5,4,4,2,1,4,3,2,2,4,"",6/21/2006 1:05:00 AM,""  
1,2,4,4,2,1,4,1,2,2,3,4,4,4,3,3,4,4,4,4,4,4,4,4,4,4,4,4,4,2,4,4,4," ",6/21/2006 1:12:00 AM,""  
2,1,5,5,1,1,3,1,3,2,4,5,5,5,5,5,5,5,5,5,5,5,5,5,5,5,5,5,5,4,5,5," ",6/21/2006 1:17:00 AM,""  
1,1,5,5,1,1,4,2,3,4,5,5,5,5,5,5,5,5,5,5,5,3,5,5,3,5,5,"",6/21/2006 2:01:00 AM,""  
1,5,3,4,1,1,4,1,3,5,5,5,4,5,5,4,2,5,5,5,5,5,5,5,5,5,5,3,5,5,"",6/21/2006 2:38:00 AM,""  
2,1,3,3,1,1,3,2,3,2,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,6/21/2006 3:08:00 AM,""  
2,1,4,4,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,6/21/2006 3:35:00 AM,""  
2,1,4,4,1,1,3,1,3,3,4,4,5,5,3,5,4,5,5,3,3,4,4,4,5,4,2,4,5,5," ",6/21/2006 5:10:00 AM,""  
1,1,4,4,1,1,3,1,3,5,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,6/21/2006 6:51:00 AM,""  
1,1,3,3,1,2,4,2,3,3,4,4,4,4,4,4,4,5,4,5,4,3,3,4,4,4,4,4,4,"",6/21/2006 7:45:00 AM,""  
1,1,4,4,2,1,4,1,1,1,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,6/21/2006 10:20:00 AM,""  
1,1,3,4,1,1,3,2,3,4,5,4,4,4,3,4,3,4,3,4,4,4,4,3,3,4,5,4," ",6/21/2006 10:53:00  
AM,""  
2,1,5,5,1,2,3,2,3,3,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,6/21/2006 1:34:00 PM,""  
2,1,5,5,1,2,3,2,3,3,4,5,4,4,4,5,5,4,4,4,,,,,,,,,,,,,6/21/2006 1:37:00 PM,""  
1,5,3,3,1,2,3,1,3,5,4,5,5,4,5,3,5,4,5,5,5,2,4,3,4,4,5,4,5,4," ",6/21/2006 1:52:00 PM,""  
1,1,4,4,1,2,3,2,3,2,4,3,5,5,3,4,4,4,4,2,2,2,4,1,3,3,4,5,2,4," ",6/21/2006 10:41:00  
PM,""  
1,5,4,5,1,1,4,2,3,2,4,4,4,4,4,4,4,4,5,5,5,5,5,5,5,4,5,5,2,4,"",6/21/2006 10:49:00  
PM,""



1,5,4,4,2,1,4,2,2,1,4,4,4,4,3,3,4,3,4,4,3,4,4,4,3,4,4,4,3, " ",6/23/2006 8:26:00 AM,""  
1,1,4,5,1,1,3,2,2,1,4,5,5,4,4,3,4,5,3,3,4,4,4,4,3,3,4,5,3,4, " ",6/23/2006 9:44:00 AM,""  
2,1,3,3,1,1,3,1,3,1,5,5,3,5,5,5,5,5,5,5,5,5,5,5,3,4,5,1,3, " ",6/23/2006 11:35:00  
AM,""  
1,5,4,4,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,6/23/2006 12:39:00 PM,""  
1,5,4,4,1,1,4,1,1,1,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,6/23/2006 1:10:00 PM,""  
1,3,4,4,1,2,4,2,3,1,4,4,4,4,4,4,5,4,4,4,3,4,4,5,4,4,4,4,4,5, " ",6/23/2006 1:15:00 PM,""  
1,5,4,4,1,2,4,4,3,3,4,4,4,4,4,4,4,4,4,4,,,,,,,,,,,,,6/23/2006 1:21:00 PM,""  
1,2,2,3,1,1,3,2,3,1,5,5,4,5,4,3,5,5,2,3,4,2,3,4,4,3,4,3,2,4, " ",6/23/2006 5:52:00 PM,""  
1,5,5,5,1,2,3,2,3,3,5,4,5,5,5,5,5,3,4,5,5,4,4,5,3,4,4,5,5, " ",6/23/2006 11:39:00  
PM,""  
1,1,4,4,1,1,3,3,3,1,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,6/24/2006 12:34:00 AM,""  
1,3,4,5,1,1,4,1,3,3,3,4,4,4,4,5,5,5,4,4,3,3,3,4,4,3,3,4,4,3, " ",6/24/2006 1:07:00 AM,""  
1,1,5,4,1,1,4,2,2,2,1,1,1,1,1,1,1,1,1,1,1,1,,,,,,,,,,,,,6/24/2006 4:45:00 AM,""  
1,4,3,3,1,1,3,2,3,2,5, " ",6/24/2006 6:21:00 AM,""  
1,3,5,5,1,2,3,1,3,4,3,5,5,5,5,5,4,3,2,2,4,5,5,3,5,3,2,4,4,4, " ",6/24/2006 7:48:00 AM,""  
1,3,5,4,1,1,3,2,3,3,5,4,4,4,4,5,4,5,4,4,4,4,5,4,4,4,5,5,5,5, " ",6/24/2006 8:41:00 AM,""  
1,5,4,4,1,1,4,1,3,5,4,4,4,5,4,4,4,4,5,5,4,5,4,5,4,4,4,4,5,4, " ",6/24/2006 10:18:00  
AM,""  
1,1,4,4,1,1,4,2,2,5,5,5,5,4,4,3,2,4,4,4,4,4,4,3,4,4,4,4,3,4, " ",6/24/2006 11:51:00  
AM,""  
1,5,4,4,2,2,3,1,3,2,5,5,5,5,5,5,5,5,5,5,5,5,5,5,5,5,5,4,5, " ",6/25/2006 10:56:00  
AM,""  
1,3,4,4,1,2,4,2,3,2,4,3,3,4,4,4,2,4,4,4,4,4,5,4,3,4,3,4,4,4,4, " ",6/25/2006 11:36:00  
PM,""  
1,5,5,5,1,1,4,2,3,5,5,5,3,5,5,5,4,5,4,5,4,5,5,5,5,4,4,5,3,4, " ",6/26/2006 1:56:00 AM,""  
1,5,5,5,1,2,4,3,3,5,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,6/26/2006 5:01:00 AM,""  
1,5,5,5,2,1,4,1,3,2,5,5,5,5,5,5,5,5,5,5,5,5,5,5,5,5,5,4,5, " ",6/26/2006 6:30:00 AM,""  
1,5,5,5,3,1,3,5,1,2,5,4,4,4,4,4,4,4,5,4,4,4,4,5,4,5,4,5,4,4,4, " ",6/26/2006 9:54:00 PM,""  
1,5,4,4,2,1,3,2,3,5,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,6/27/2006 10:40:00 AM,""  
1,5,5,5,1,2,4,1,3,1,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,6/28/2006 12:21:00 AM,""  
1,5,5,5,1,1,3,1,3,5, " ",6/28/2006 3:40:00 AM,""  
1,5,4,4,2,2,5,5,2,5,4,4,4,4,5,4,4,3,4,4,,,,,,,,,,,,,6/28/2006 5:23:00 AM,""  
1,5,5,4,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,6/28/2006 6:37:00 AM,""  
1,3,5,5,1,1,3,1,3,1,5,5,5,5,5,5,5,4,5,4,4,4,5,5,3,5,5,5,5, " ",6/28/2006 7:17:00 AM,""







1,5,2,2,2,2,3,3,3,3,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,7/18/2006 7:22:00 AM,""  
1,5,2,2,1,1,3,1,3,2,4,4,4,4,4,4,4,4,3,4,4,4,4,4,4,4,4,4,4,4,4,4," ",7/18/2006 7:29:00 AM,""  
1,5,5,5,1,1,3,1,3,4,4,4,4,4,4,4,4,5,5,5,4,4,4,4,4,4,4,4,3,5," ",7/18/2006 7:31:00 AM,""  
1,5,4,5,1,1,3,2,3,3,4,4,4,3,3,4,5,4,4,3,4,4,5,4,4,3,3,4,3,4," ",7/18/2006 7:42:00 AM,""  
1,5,3,3,2,1,3,2,2,4,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,7/18/2006 7:48:00 AM,""  
1,5,2,2,2,1,2,5,3,3,5,5,5,4,4,4,5,4,5,4,4,4,4,4,3,3,4,4,5,5,"",7/18/2006 7:55:00 AM,""  
1,5,5,5,1,1,2,2,3,3,2,5,5,5,5,5,4,4,5,5,5,4,5,4,4,4,5,5,5,5," ",7/18/2006 9:03:00 AM,""  
1,4,4,4,1,1,1,1,3,2,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,7/18/2006 10:06:00 AM,""  
1,5,5,5,1,1,2,2,3,2,5,4,5,5,5,5,4,3,4,4,3,5,5,2,5,4,4,4,5,5," ",7/18/2006 11:33:00  
AM,""  
1,4,4,5,2,1,1,2,3,2,4,4,5,4,5,4,5,4,4,3,2,4,4,4,4,5,5,5,5,2,"",7/18/2006 1:17:00 PM,""  
1,5,5,5,2,1,2,3,3,3,5,5,5,5,5,5,3,5,5,5,5,5,4,4,4,5,5,5,5,5," ",7/18/2006 1:20:00 PM,""  
1,4,4,3,1,1,1,2,3,3,4,5,5,5,4,4,4,5,4,4,5,4,4,4,4,4,4,4,4,4," ",7/18/2006 2:24:00 PM,""  
1,5,4,4,3,1,1,5,3,4,3,4,4,4,4,4,4,4,4,4,3,4,4,4,4,3,3,4,3,4,"",7/18/2006 9:34:00 PM,""  
1,5,4,4,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,7/18/2006 9:52:00 PM,""  
1,5,5,5,1,1,1,2,3,2,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,7/18/2006 10:28:00 PM,""  
1,5,4,5,2,2,3,3,2,3,5,4,4,4,4,5,5,3,4,4,4,4,3,4,4,3,4,3,2,4," ",7/18/2006 10:32:00  
PM,""  
1,5,4,4,3,1,3,5,2,3,4,4,4,4,4,4,4,4,4,3,3,4,3,3,3,4,4,4,4,4,"",7/18/2006 10:46:00  
PM,""  
1,5,4,4,1,1,3,2,3,3,4,5,5,5,5,4,4,4,4,4,4,4,4,4,4,4,4,4,4,4," ",7/18/2006 10:50:00  
PM,""  
1,5,5,5,3,1,3,3,2,3,4,4,4,4,4,4,3,4,4,4,4,4,4,4,4,3,4,4,4,4," ",7/18/2006 10:50:00  
PM,""  
1,5,4,4,4,1,2,3,2,2,4,4,4,5,5,4,4,5,4,4,3,4,4,4,4,4,3,4,3,4,"",7/18/2006 10:58:00  
PM,""  
1,2,4,4,3,1,4,5,3,3,4,4,4,5,5,4,3,4,5,4,4,5,4,4,5,4,4,4,4,5," ",7/18/2006 10:59:00  
PM,""  
1,5,4,4,2,1,2,3,3,2,4,4,4,4,4,4,4,4,4,4,5,4,4,4,4,4,4,4,4,4," ",7/18/2006 11:03:00  
PM,""  
1,5,5,5,2,1,3,1,3,3,4,4,4,4,4,4,4,4,4,4,4,4,,,,,,,,,,,,,7/18/2006 11:28:00 PM,""  
1,5,4,4,3,1,1,4,3,2,4,4,4,4,5,5,5,5,5,5,,,,,,,,,,,,,7/18/2006 11:34:00 PM,""  
1,5,2,4,1,1,1,2,3,4,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,7/18/2006 11:42:00 PM,""  
1,4,3,4,1,2,4,2,3,1,4,5,4,4,4,4,4,4,3,3,4,4,4,4,4,4,5,4,2,4,"",7/18/2006 11:55:00  
PM,""



## EK 2 Anket Uygulamasının İnternet Görünümü

Page 1 of 4

BİLGİ YÖNETİMİNDE KURUMSAL BİLGİ PORTALLARININ KULLANIMI ve KURUMSAL BİLGİ PORTALI KULLANIMININ ORGANİZASYON VERİMLİLİĞİNE KATKILARI

Kurumsal bilgi portalları, kurum içinde kurumsal bilgi yönetimini gerçekleştirilmenin yöntemlerinden birisidir. Bu anket çalışması, kurumsal bilgi portal kullanımının çalışan ve dolayısı ile organizasyon verimliliğine katkısının belirlenmesi ve incelenmesi amacıyla hazırlanmıştır.

Bu çalışma ile elde edilecek sonuçlar, pek çok organizasyonun kurumsal bilgi portalı yatırımını yapmayı planladığı önümüzdeki dönem için önemli bilgiler içerektir.

Bir bilgi çalışanı olarak bu konuda sizin yapacağınız katkı, bizler için büyük önem taşımaktadır. Anket çalışmada elde edilen sonuçlar, anket sonuçlarının sonunda yer alan e-posta adresi alanını dolduran katılımcılar ile paylaşılacaktır.

Katılımlarınız için teşekkür eder, saygılarımla sunarım.

H.E. Murat ÇELİK  
Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü  
İşletme Anabilim Dalı

\*1) Çalışmakta olduğunuz organizasyonda kurumsal bilgi portalı kullanılmakta mıdır?

Evet  Hayır

\*2) Çalışmakta olduğunuz organizasyonda kurumsal bilgi portalı kullanılmakta ise, kurumsal bilgi portalı kullanım süresi nedir?

1 Ay - 6 Ay  6 Ay - 1 Yıl  1 Yıl - 2 Yıl  2 Yıl - 3 Yıl  3 Yıdan fazla

\*3) Bir bilgi çalışanı olarak, kurumsal bilgi portalı ile çalışmanın çalışma veriminizi arttırdığını düşünüyor musunuz?

Kesinlikle Hayır  Hayır  Bilmiyorum  Evet  Kesinlikle Evet

\*4) Kurumsal bilgi portalının, çalışmakta olduğunuz organizasyonun verimliliğine katkı sağladığını düşünüyor musunuz?

Kesinlikle Hayır  Hayır  Bilmiyorum  Evet  Kesinlikle Evet

DİĞER SAYFA

Page 2 of 4

T.C.  
DOKUZ EKİMLİ ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

\*5) Yaşınız?

20-30  30-40  40-50  50-60  60 ve üzeri

\*6) Cinsiyetiniz?

Bay  Bayan

\*7) Öğrenim Durumunuz?

Lise  Onisans  Lisans  Yüksek Lisans  Doktora

\*8) Şu an çalışmakta olduğunuz organizasyondaki çalışma süreniz?

0-1 Yıl  1-5 Yıl  5-10 Yıl  10-15 Yıl  15-20 Yıl

\*9) Şu an çalışmakta olduğunuz organizasyondaki pozisyonunuz?

Üst Düzey Yönetici  Orta Düzey Yönetici  Uzman

\*10) Şu an çalışmakta olduğunuz organizasyondaki çalışan sayısı?

50 ve Altı  51 - 250  251 - 500  501 - 1000  1000 ve Üstü

ÖNCEKİ SAYFA | DİĞER SAYFA

Done Internet

Page 3 of 4

**Y.Ü. DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**

\*11) Çalışırken kullandığınız tüm bilgisayar uygulamalarına (ERP, CRM vb.) tek bir girife ile kurumsal bilgi portalı üzerinden ulaşmak, çalışma veriminizi artırır.

Kesinlikle Hayır  Hayır  Bilmiyorum  Evet  Kesinlikle Evet

\*12) Çalıştığınız organizasyon içinde ürettiğiniz veya organizasyona dışarıdan gelmiş, dokümanlar ve/veya veriler üzerinde arama yapıp, arama sonuçlarını kriterler uygunluğlarına göre sıralı görebilmek, çalışma veriminizi artırır.

Kesinlikle Hayır  Hayır  Bilmiyorum  Evet  Kesinlikle Evet

\*13) İş ile ilgili ajitiveleri her an ulaşmak mümkün olan kurumsal bilgi portalı üzerinden e-bölgene ile taramlamak, çalışma veriminizi artırır.

Kesinlikle Hayır  Hayır  Bilmiyorum  Evet  Kesinlikle Evet

\*14) İşiniz ile ilgili bir dosyayı, kurumsal bilgi portalına koymak ve ilgili diğer çalışanları dosyaya buradan ulaşmalarını istemek, çalışma veriminizi artırır.

Kesinlikle Hayır  Hayır  Bilmiyorum  Evet  Kesinlikle Evet

\*15) Çalıştığınız organizasyon ile ilgili gelişmeleri ve haberleri kurumsal bilgi portalı üzerinden güncel olarak takip etmek, çalışma veriminizi artırır.

Kesinlikle Hayır  Hayır  Bilmiyorum  Evet  Kesinlikle Evet

\*16) Yeni çalışmaya başladığınız organizasyonda yapılan çalışmalar ile ilgili bilgileri kurumsal bilgi portalı üzerinde tanımlı prosedürlerden öğrenmek, çalışma veriminizi artırır.

Kesinlikle Hayır  Hayır  Bilmiyorum  Evet  Kesinlikle Evet

http://treeonline-surveys.com/render-survey.asp - Microsoft Internet Explorer

---

\*15) Çalıştığınız organizasyon ile ilgili gelişmeleri ve haberleri kurumsal bilgi portalı üzerinden güncel olarak takip etmek, çalışma veriminizi artırır.

Kesinlikle Hayır  Hayır  Bilmiyorum  Evet  Kesinlikle Evet

---

\*16) Yeni çalışmaya başladığınız organizasyonda yapılan çalışmalar ile ilgili bilgileri kurumsal bilgi portalı üzerinde tanımlı prosedürlerden öğrenmek, çalışma veriminizi artırır.

Kesinlikle Hayır  Hayır  Bilmiyorum  Evet  Kesinlikle Evet

---

\*17) Yeni çalışmaya başladığınız organizasyonda, oryantasyonunuzu kurumsal bilgi portalından ulaşacağınız önceden hazırlanmış görsel sunumlar ile yapmak, çalışma veriminizi artırır.

Kesinlikle Hayır  Hayır  Bilmiyorum  Evet  Kesinlikle Evet

---

\*18) Kurumsal bilgi portalında tüm organizasyonun takvimini ve departman takvimlerini güncel olarak görmek, çalışma veriminizi artırır.

Kesinlikle Hayır  Hayır  Bilmiyorum  Evet  Kesinlikle Evet

---

\*19) Organizasyon veya departman takvimine uygun olarak, kendi takviminizi ve yapacak işler listenizi kurumsal bilgi portalı üzerinden takip etmek, çalışma veriminizi artırır.

Kesinlikle Hayır  Hayır  Bilmiyorum  Evet  Kesinlikle Evet

---

\*20) Organizasyon veya departman ile ilgili sizi ilgilendiren kararlar hakkında fikrinizi şirket kurumsal bilgi portalı üzerinden düzenlenen anketlerle sorulması, çalışma veriminizi artırır.

Kesinlikle Hayır  Hayır  Bilmiyorum  Evet  Kesinlikle Evet

[ÖNCEKİ SAYFA](#) [DİĞER SAYFA](#)

Done Internet

Page 4 of 4

**F.C. DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**

\*21) İş ile ilgili bir konuda diğer çalışanların fikirlerini, kurumsal bilgi portalı üzerinden anketler düzenleyerek toplamak, çalışma veriminizi artırır.

Kesinlikle Hayır  Hayır  Bilmiyorum  Evet  Kesinlikle Evet

\*22) İş ile ilgili formlar (izin, seyahat, masraf formu vb.) kurumsal bilgi portalı üzerinde yer alan uygulamalar ile doldurmak, çalışma veriminizi artırır.

Kesinlikle Hayır  Hayır  Bilmiyorum  Evet  Kesinlikle Evet

\*23) Kurumsal bilgi portalının, çalışanlar yoğun olarak kullandığınız bilgisayar uygulamalarını ön plana çıkaracak şekilde kişiselleştirilmesi, çalışma veriminizi artırır.

Kesinlikle Hayır  Hayır  Bilmiyorum  Evet  Kesinlikle Evet

\*24) Çalışırken yoğun olarak kullandığınız bilgisayar uygulamalarının benzer görünüm ve kullanımlara sahip olması, çalışma veriminizi artırır.

Kesinlikle Hayır  Hayır  Bilmiyorum  Evet  Kesinlikle Evet

\*25) Süreç veya prosedür değişikliklerinin kurumsal bilgi portalı üzerinden ilan edilerek şirket içi yayılımının hızlandırılması, çalışma veriminizi artırır.

Kesinlikle Hayır  Hayır  Bilmiyorum  Evet  Kesinlikle Evet

\*26) Kurumsal bilgi portalının sunduğu olanakları kullanarak, kendi basit uygulamalarınızı geliştirmek ve kişilerin kullanımına açmak, çalışma veriminizi artırır.

Kesinlikle Hayır  Hayır  Bilmiyorum  Evet  Kesinlikle Evet



http://treeonline-surveys.com/render-survey.asp - Microsoft Internet Explorer

\*26) Kurumsal bilgi portalının sunduğu olanakları kullanarak, kendi basit uygulamalarınızı geliştirmek ve kişilerin kullanımına açmak, çalışma veriminizi artırır.

Kesinlikle Hayır  Hayır  Bilmiyorum  Evet  Kesinlikle Evet

---

\*27) Kurumsal bilgi portalında iş ile ilgili konularda forumlar oluşturmak ve bu forumlar aracılığıyla işle ilgili bilgi paylaşımında bulunmak, çalışma veriminizi artırır.

Kesinlikle Hayır  Hayır  Bilmiyorum  Evet  Kesinlikle Evet

---

\*28) Çalışmalarınızda kullandığınız ve ürettiğiniz dokümanları kurumsal bilgi portalı üzerinde versiyonları ile saklamak ve yönetmek, çalışma veriminizi artırır.

Kesinlikle Hayır  Hayır  Bilmiyorum  Evet  Kesinlikle Evet

---

\*29) Çokuluslu ve çok dilli konuşulan bir organizasyonda bilgisayar uygulamalarını kendi dilinizde kullanmak, çalışma veriminizi artırır.

Kesinlikle Hayır  Hayır  Bilmiyorum  Evet  Kesinlikle Evet

---

\*30)

Proje bazlı çalışmalarda, proje ilgili her türlü bilgi ve dokümantasyonun kurumsal bilgi portalı üzerindeki projeye özel bölümünde toplanması ve proje çalışanlarının erişimine açık olması, çalışma veriminizi artırır.

Kesinlikle Hayır  Hayır  Bilmiyorum  Evet  Kesinlikle Evet

---

31) Anket sonuçlarının gönderilmesini istediğiniz mail adresini belirtiniz.

Done Internet