

**BAHÇEŞEHİR ÜNİVERSİTESİ
BİLGİ TEKNOLOJİLERİ YÜKSEK LİSANS PROGRAMI
YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**FRANSA'DA KULLANILAN BİLGİ YÖNETİMİ TEKNOLOJİK
ARAÇLARININ ANALİZİ VE BİR UYGULAMA**

MASTER TEZİ
Aykut TUĞTEPE

Tez Danışmanı
Yrd. Doç. Dr. F. Tunç BOZBURA

Yrd. Tez Danışmanı
Yrd. Doç. Dr. Adem KARAHOCA

ŞUBAT 2006

İÇİNDEKİLER	ii
TABLOLAR:	iv
Onay Sayfası	v
Özet	vi
SUMMARY	vii
1 GİRİŞ:	1
1.1 Bilgi nedir, hangi bilgiyi yönetiyoruz?	1
Bilişim:.....	1
Bilgi: :.....	1
Beceri:.....	1
Birikim:.....	1
Tecrübe:.....	1
1.2 Örtülü ve açık bilgi.....	2
1.3 Bazı Bilgi Yönetimi tanımları:.....	3
1.4 NEDEN BİLGİ YÖNETİMİ.....	4
1.5 Bilgi Yönetimi Bileşenleri.....	8
Kavramsal Bilim:.....	8
Yapay Zekâ.....	8
Groupware	8
Kütüphane ve Bilişim Bilimi.....	8
Teknik Yazım.....	8
Belge Yönetimi.....	8
Anlamsal Ağlar.....	8
İlişkisel ve Nesneye Dayalı Veri Tabanları	8
Simülasyon/Benzetim	8
Bilginin Yönetimi	8
İnsanların Yönetimi.....	8
2 BİLGİ YÖNETİMİ VE TEKNOLOJİ	10
2.1 Teknoloji ve Yenilik/ Değişiklik Yönetimi.....	10
2.2 Tacit /Örtülü ve Explicit/ Açık Teknoloji.....	10
2.3 Teknolojik Gelişimin Bilgi Yönetimine Etkisi.....	10
2.4 e-Eğitim:.....	11
2.5 e-Eğitim ve Bilgi Yönetimi.....	11
3 BY TEKNOLOJİK ARAÇLARI	12
3.1 Ortak çalışma platformları / Sanal Ofisler.....	12
3.1.1 GROOVE.....	12
3.1.2 NOPIK.....	13
3.1.3 ITTOOLBOX.....	14
3.1.4 ALPHARIS.....	14
3.1.5 TINY.....	15
3.1.6 ACCEL.....	15
3.2 Arama Motorları.....	16
3.3 Forum.....	17
3.4 Yardım Araçları.....	17
3.5 Sık Sorulan Sorular.....	17
3.6 Kartografi araçları (Veri Grafik Sunumları).....	18
3.6.1 Kartografi aracı örneği: UMAP:.....	18
4.1 FRANSA'DA BY İÇİN KULLANILAN BAZI YÖNTEMLER	19
REX (Tecrübe dönüşümü): Deneyimin kapitalizasyonu.....	19
Merex (Tecrübeyi düzene koymak) : Deneyimin kapitalizasyonu.....	19
Capex: Deneyimin kapitalizasyonu.....	20
MKSM yöntemi: Şirketlerin Bilgi Sistemlerini Modelleme Yöntemleri.....	20
Yapılandırılmış yazım yöntemi – Imap:.....	21
Problem çözümlerinin biçimlendirilmesi yöntemi - KADS II:.....	21
KOD:.....	21

4.2 FRANSA'DA BİLGİ YÖNETİMİ KULLANIMI ÖRNEKLERİ	22
SNCF:.....	22
USINOR:.....	22
AEROSPATIALE MATRA: David.....	23
AXA: Atlas.....	23
RENAULT: PDMS.....	23
AP- HP (Assistance Publique – Hopitaux de Paris): Tıbbi Bilgi Yönetimi.....	24
Lille1 Üniversitesi: ACCEL.....	24
5 UYGULAMA	26
5.1 ANKET.....	26
5.1.1 Bilgi yönetimi araçları anketinin hazırlanması.....	26
5.1.2 Bilgi yönetimi araçları anket uygulamasının analizi.....	26
5.1.3 Bilgi yönetimi araçları faktör analizi değerlendirme.....	28
5.1.4 Sonuç.....	35
5.2 EXTRANET:.....	37
5.2.1 Projenin_Amacı.....	37
5.2.2 Bolum 1: Mevcut BY sistemi:.....	37
5.2.3 Bolum 2: Önerilen BY sistemi:.....	38
Modüller:.....	38
Projeler.....	38
Takvim.....	38
Toplantılar.....	38
Dokümanlar.....	39
Mesajlar.....	39
Arama.....	39
Adres Defteri.....	39
5.2.4 Bolum 3: Sistemler arası farklar:.....	39
5.2.5 EXTRANET Ortak Çalışma Platformu dokümantasyonu	40
5.2.5.1 Platformun özellikleri	40
5.2.5.2 Projenin süresi	40
Giriş sayfası:.....	42
Üyeler:.....	42
Takvim:	43
Toplantı:	44
Belgeler:	45
Mesaj:	46
Forum:	47
Arama:	48
Adres defteri:	49
6 SONUÇLAR	50
7 KAYNAKÇA	52
7.1 Kaynak Kitaplar	52
7.2 Kaynak Siteler:	54
EK A - BİLGİ YÖNETİMİ ANKETİ	55
EK B - RELIABILITY ANALYSIS	62

TABLolar:

Tablo 1 : Örtülü ve Açık Bilgi Arasındaki Dört Tür Etkileşim.....	2
Tablo 2 : Fransa'da yaş gruplarına göre nüfus dağılımı.....	6
Tablo 3 : Dünya genelinde yaş gruplarına göre nüfus dağılımı.....	7
Tablo 4 : Nopik platformu ve bölümleri.....	13
Tablo 5 : Anket demografik veri dağılımı	27
Tablo 6 : Anket Dönüştürülmüş faktör matrisi	28
Tablo 7 : Bilgi yönetimi araçlarına ait faktör özellikleri ve soru numaraları.....	34
Tablo 8 : Extranet – Giriş.....	41
Tablo 9 : Extranet – Çalışma alanı.....	41

Onay sayfası / Approval Page

Approval of the Graduate School of (Name of the Graduate School)

(Title and Name)

Director

I certify that this thesis satisfies all the requirements as a thesis

for the degree of Master of Arts

(Title and Name)

Head of Department

This is to certify that we have read this thesis and that in our opinion it is fully adequate, in scope and quality, as a thesis for the degree of Master of Arts.

(Title and Name)

(Title and Name)

Co-Supervisor

Supervisor

Examining Committee Members

.....
.....
.....
.....
.....

Özet

FRANSA'DA KULLANILAN BİLGİ YÖNETİMİ TEKNOLOJİK ARAÇLARININ ANALİZİ VE BİR UYGULAMA

Aykut TUĞTEPE

Yüksek Lisans, Bilgi Teknolojileri Y.L. Programı

Tez Danışmanı: F. Tunç BOZBURA

Yrd. Tez Danışmanı: Adem KARAHOCA

Şubat 2006

Küreselleşen dünyada gerek küçük gerekse büyük ölçekli her türlü organizasyonun edindiği bilgiyi en iyi şekilde kullanması ve paylaşması yani Bilgi Yönetimi, organizasyonun başarısı için zorunludur. Bu tez kapsamında bilgi yönetiminin son 20 yılı aşkın zaman içindeki gelişimi incelenmiş buna paralel olarak ilerleyen teknolojik ortamdaki bilgi yönetimi araçları araştırılmıştır. Yaşlanan nüfus ve özellikle 2006 yılında gerçekleşecek büyük sayıdaki emekliye ayrılışlar ve beraberinde gelecek olan büyük ölçüdeki tecrübe kaybı Fransa'daki BY çalışmalarına hız kazandırmıştır. Öte yandan büyük zincir firmaların ofisleri arasında çalışma bütünlüğü sağlamak için zorunlu olarak yaptıkları BY çalışmalarının yanında küçük ölçekli firmalar da rekabet edebilmek için BY teknolojik araçlarını kullanma ihtiyacı duymuştur. Bu çalışmada yapılan araştırmalar ışığında Fransa'da kullanılan BY araçlarının bir dökümü oluşturulmuş, bunların teknik özellikleri ve sunduğu hizmetler incelenmiştir. Edinilen bilgiler doğrultusunda küçük ölçekli bir şirkette kullanılan mevcut BY yöntemleri değerlendirilerek şirketin teknolojik imkânları dâhilinde düşük maliyetli ve uygulanabilir bir BY sistemi geliştirilmiştir. Bu sistem daha önce kullanılmayan ya da bütünleşik olarak bulunmayan belgeleme, arşivleme, mesajlaşma, proje takibi gibi birçok fonksiyonu tek bir platform üzerinden çalışanların kullanımına sunmaktadır.

ANALYSIS OF KNOWLEDGE MANAGEMENT TECHNOLOGIC TOOLS IN FRANCE AND AN APPLICATION

ABSTRACT

The best use and share of the knowledge gathered in any small or big-scaled organization, which is called Knowledge Management, is essential for the success of that organization in today's globalizing world. Within the scope of this thesis, after giving a brief description of the knowledge, existing Knowledge Management descriptions have been discussed, then the relation between the knowledge and technology has been stated by explaining the knowledge components. The last 20 years of development of the knowledge management and knowledge management tools those stem during this period in the technological area have been examined. The aging population, the number of retirements those will take place in 2006 and experience loss due to the mentioned retirements accelerated KM applications in France. On the other hand, KM applications used by chain enterprises in order to provide the integrity of operations among distant offices, forced the small-scaled organizations to use these KM applications in order to have the means to compete with the others. After this research, an inventory of the KM tools used in France has been prepared, their technical qualifications and services they provide have been scrutinized. A questionnaire has been prepared and done about knowledge management tools. Using the results of the research, a low costed and applicable KM system has been built for a small-scaled company according to its existing technological resources, evaluating the currently used KM methods. This system provides many functions all in the same platform, such as documentation, archiving, messaging, pursuing the projects those haven't been used or existed in integrity previously.

Teşekkür

Öncelikle bu tez çalışmamda benden hiçbir yardımı esirgemeyen danışman hocalarım Yrd. Doç Dr. F. Tunç BOZBURA ve Yrd. Doç Dr. Adem KARAHOCA' ya teşekkürlerimi borç bilirim.

Ayrıca gerek anket çalışması gerekse tez boyunca benden desteklerini esirgemeyen tüm arkadaşlarıma yardımları ve destekleri için teşekkür ederim.

Son olarak, büyük bir sabırla eğitimimi destekleyen, manevi olarak her an yanımda bulunan aileme en içten sevgi ve teşekkürlerimi sunarım.

Şubat, 2006
Aykut TUĞTEPE

1 GİRİŞ:

1.1 Bilgi nedir, hangi bilgiyi yönetiyoruz?

Bilgi yönetimini tanımlamadan önce “Bilgi” nedir kaç çeşit “Bilgi” vardır, onu tanımlamak gerekir. Türkçede, İngilizcede “Knowledge”, Fransızcada “Connaissance” olan bilgiyi ve her iki dilde de “Information” olan bilgiyi aynı kelime karşılamaktadır. Bunun yanı sıra “Information” kelimesini tanımlamak için “Bilişim” veya kelimenin Fransızca okunuşu olan “Enformasyon” da kullanılmaktadır. Tabii burada aslında Enformasyon/ Bilişim kelimesinin Knowledge/Bilgi’yi de kapsadığını unutmamak gerekir. Bu tezde “Information” için “Bilişim” kelimesi kullanılacaktır.

Farklı bilişim seviyeleri (değer sırasıyla):

- Ham veri
- Bilişim(dâhili veya harici, yapılandırılmış veya yapılandırılmamış)
- Bilgi / Beceri
- Birikim/Tecrübe

Yukarıdaki kavramların açıklamaları şu şekildedir:

Veri: Bir işlemi gerçekleştirmeye veya muhakeme etmeye yarayan temel unsur.

Bilişim: Yapılandırılmamış ve bir verinin içeriği sonucu olan, bir öznel bir mesajı bir biçim vermek için düzenlenmiş verinin birleşimi.

Bilgi: Akıl yolu ile gerçekleştirilmiş bir işlem, etüt veya uygulama sonucu ortaya çıkmış yeni bilişim birikimi.

Beceri: Belli bir alanda tanınmış kapsamlı bilginin, tecrübenin, yeterliliğin, eylemin birleşimi.

Birikim: Öğrenme veya deneyim ile edinilen bilginin birleşimi.

Tecrübe: Birbirinin devamı uygulamalar sonucu edinilmiş ve zenginleştirilmiş, belli bir işlevi yerine getirmeyi, bir faaliyeti gerçekleştirmeyi sağlayan bilginin birleşimi.

1.2 Örtülü ve açık bilgi

Bilginin tanımlanması ve kavram haline getirilmesi için bilgi türleri ve dönüşümlerinin değerlendirilmesi açısından çok önemlidir. Bilginin örtülü bilgi ve açık bilgi olarak adlandırılan iki türünden söz edilen Nonaka ve Takeuchi modelinde örtülü bilgi kişisel, bağlama özgü, biçimlendirilmesi-ifade edilmesi ve iletilmesi güç bir bilgi türü olarak, açık bilgi ise resmi-biçimsel ve sistematik dilde ifade edilebilir olan bilgi şeklinde tanımlanır. Bu iki bilgi türü birbirini tamamlamakta ve birbiriyle sürekli bir etkileşim içindedirler. Bu dönüşüm bilgi dönüşümü şeklinde ifade edilmektedir. (Nonaka ve Takeuchi, 1995)

Tablo 1 Örtülü ve Açık Bilgi Arasındaki Dört Tür Etkileşim

	Örtülü Bilgi'ye	Açık Bilgi'ye
Örtülü Bilgi'den	Sosyalleştirme	Dışsallaştırma
Açık Bilgi'den	İçselleştirme	Birleştirme

Kaynak: Nonaka ve Takeuchi, 1995

1.3 Bazı Bilgi Yönetimi tanımları:

- Birey ve grup halinde çalışanların bilgi ve tecrübelerini yakalayıp, düzenleyip saklamak ve bu bilgileri yapı içindeki diğer çalışanlara ulaşılabilir hale getirmektir.
library.ahima.org/xpedio/groups/public/documents/ahima/pub_bok1_025042.html

- BY, bir firma ya da organizasyonun bilinçli ve ayrıntılı olarak bilgiyi, kaynak, doküman ve birey becerileri şeklinde edinip, düzenleyip, paylaşım, analiz etmesi kavramına verilen addır.
eec.lboro.ac.uk/learningtech/jtor.htm

- Bilgiyi edinme ve diğerleri için ulaşılabilir hale getirme yöntemidir.
www.qualishealth.org/qi/collaboratives/glossary.cfm

- Bir firmanın iç ve dış bilgiyi saklama, düzenleme ve onlara ulaşma yoludur. Daha dar ifade şekli; “organizasyonel hafıza” ve “Bilgi transferi”dir.
ccs.mit.edu/21c/iokey.html

- Bir organizasyon içindeki çalışan ve gruplar tarafından oluşturulan bilginin toplanması, düzenlenmesi, çözümlenmesi ve paylaşılmasıdır.
www.worldwidelearn.com/elearning-essentials/elearning-glossary.htm

- Bir organizasyon içindeki bilgi depolarının sistemli ve etkin bir biçimde yönetilmesi ve geliştirilmesi işlemine Bilgi Yönetimi denir. Bilgiyi ve entelektüel sermayeyi devamlı değerlere dönüştürme işlemidir.
www.unisa.edu.au/pas/gap/planning/glossary.asp

- Bilgi üretimi, saklanması ve dağıtımından sorumlu organizasyon sürecinin idaresine yarayan ve ortak veri, bilgi ve deneyim miktarı ile tanımlanan sistem ya da çatı.
www.bridgefieldgroup.com/glos5.htm

- Bir firmanın yönetimini ve entelektüel sermayesinin dürtüsünü biçimlendiren iş sürecidir. BY, sözsüz bilgi ve çalışanların edinilmemiş bilgisi de dâhil, şirketin bilişim mal varlığının oluşturma, yakalama, düzenleme, erişim ve kullanımını geliştirmeye yönelik bir firma disiplindir.
www.business-resources.net/glossary/

- Bilginin en iyi kullanımıyla organizasyonel amaçları arşivlemeye yönelik çok bölümlü ve kapsamlı bir yaklaşımdır. Kâr ortaklarının ortak yararını gözeterek, bilginin uygulanmasını geliştirmek için sosyal ve teknolojik işlemin her ikisini de içeren tasarım, gözden geçirme ve yürütme işlemidir.
www.records.nsw.gov.au/publicsector/rk/glossary/singleversion.htm

- Amaçlara ulaşmak için, entelektüel sermayenin etkili uygulanmasını en iyi hale getirme işlemidir. Bir organizasyon bünyesinde şu anlama gelir: bilginin hem güçlendirilebilir rekabet avantajı hem de uzun süreli yüksek performans olarak, olası en iyi şekilde uygulanmasını sağlayan sistemli yaklaşımdır.

www.mountainquestinstitute.com/definitions.htm

- Bilgi yönetimi belli bir işlemde çalışan herkesin deneyim ve zekâsını ortaya çıkarmak ve paylaşmaktır.

www.phredsolutions.com/glossary.html

- Bir organizasyon içindeki, organizasyonun entelektüel yeteneklerinin paylaşılması, korunup, süreklilik kazanmasını garanti eden disiplindir.

www.dream-catchers-inc.com/White%20Papers/glossary_of_terms-AM.htm

- Bilgi kaynaklarının organizasyonun çıkarları için stratejik kullanımınıdır.

www.gov.bc.ca/prem/popt/service_plans/srv_pln/pssq/appen_a.htm

- Bilgiyi yakalamaya ve yeniden kullanmaya yarayan araç takımını tanımlamak için kullanılan endüstriyel bir terimdir.

- Organizasyonel performansı geliştirmek için, bilginin üretilme, yakalanma ve kullanılması işlemidir. Bilgi yönetimi çok sık olarak iki çeşit etkinlikle ilişkilendirilir. Birincisi; bireyin bilgisini tahsis edip belgeleyerek onu firma için veri tabanları gibi ilgili alanlara yaymaktır. Bilgi yönetimi ayrıca bireylerin karşılıklı alışverişini kolaylaştıran ortak çalışma platformları, e-mail ve internet gibi araçları da bünyesinde bulundurur.

www.functionalknowledge.com/glossary.html

1.4 Neden Bilgi Yönetimi?

20 yıldan biraz daha fazla bir ömrü olan Bilgi Yönetimi (BY) bugüne geldiğinde, özellikle çok uluslu ve çok ofisli büyük şirketler başta olmak üzere, bir şirketin vazgeçilmez parçalarından biri haline gelmiştir.

Çok uluslu şirketler için belli çalışma standartları geliştirmek markalaşmanın ve küreselleşmenin önemli bir zorunluluğudur. Bu standartları oluştururken de belli çalışma teknikleri geliştirmek gerekmektedir.

Firmalar büyüdükçe, firma içindeki kişilerin görev yapabileceği alanlar genişledikçe yeni iş alanlarının da oluşması ve çalışanların bir işte uzun yıllar kalmaktansa şirket içi veya şirketler arası oldukça sıkça iş değiştirmesini beraberinde getirmiştir. Bu çalışan değişimi belli bir tecrübe kaybı, devam eden projelerin sürekliliğini kaybetmesi gibi sonuçlar doğurmuştur. Yaşlanmakta olan Avrupa nüfusu, gelecek 5 yıl içinde beklenen büyük sayıdaki emekliye ayrılışlar (bkz Tablo:1 ve Tablo:2) sonucu oluşacak deneyim kaybına karşı bir çalışma yapmayı gerektirmektedir.

Ayrıca bütün bu büyüme ofislerin birbirinden uzaklaşmasını dolayısıyla çalışanların uzak mesafelerden ortak projeler yürütülmesini veya ortak proje olmasa da beraber iş takibi yine bu çalışmayı sağlayacak bir sistem ihtiyacını ortaya çıkarmıştır.

Şirketlerin büyümesi daha sonra kendi içinde birimlerin azaltılmasını veya oluşturulacak yeni bir birim yerine bu işi dışarıdan fason firmalara yaptırmak anlayışını da getirmiştir. Bu da aynı şekilde farklı firmaların bir arada çalışabilmesi için ortak bir sistem gerektirmektedir.

İlerleyen teknoloji ile birbirine bağlı sistemler kurmanın son derece kolay ve düşük maliyetli olması bu standardı oluşturmayı kolaylaştırmadır. Bilgisayarların yaygınlaşması ve bilgisayar kullanımının kolaylaşması dolayısıyla insanların teknolojiye daha kolay uyum sağlamaları bilgisayar temelli sistemleri daha da cazip kılmıştır.

Gelişen bilgisayar depolama sistemleri depolama maliyetlerini büyük ölçüde düşürmüş kırtasiye ve kira gibi maliyetlerden büyük miktarda tasarruflar sağlamıştır. Bilgisayarların hızlanması ve güçlenmesi dolayısıyla çok büyük işlemleri çok kısa sürelerde yapabilmesi yine bilgisayar destekli sistemleri tercih edilir kılmıştır.

ABD başta olmak üzere gelişmiş ülkelerde her türlü sektör zincir şirketlere bağlanmış veya bağlanmaktadır. Bir zincir firmada işlerin takip edilebilmesi ve ortak çalışabilmek için bilgi sistemlerinden yararlanılmaktadır. Aynı şekilde küçük ve orta ölçekli şirketlerin de bu zincir firmaların sağladıkları teknolojik avantajlarla rekabet edebilmesi için bu imkânları müşterilerine sağlaması gerekmektedir. Bunun için internette satış, teknik destek, ulaşılabilir müşteri ve proje takip kayıtları tutmak gibi sistemler geliştirmeleri gereklidir.

Tablo 2: Fransa'da yaş gruplarına göre nüfus dağılımı

	Genel nüfusa göre %			
	20 yaş ve altı	20 ve 59 yaş arası	60 yaş ve üstü	75 yaş ve üstü
Fransa				
1990	27,8	53,2	19,0	6,8
1991	27,4	53,3	19,3	6,7
1992	27,1	53,4	19,5	6,5
1993	26,7	53,6	19,7	6,3
1994	26,4	53,7	19,9	6,2
1995	26,1	53,8	20,1	6,1
1996	26,0	53,8	20,2	6,4
1997	25,9	53,7	20,4	6,6
1998	25,8	53,8	20,4	6,8
1999	25,7	53,8	20,5	7,0
2000	25,6	53,8	20,6	7,2
2001	25,4	54,0	20,6	7,4
2002	25,2	54,2	20,6	7,6
2003	25,1	54,3	20,6	7,7
2004	25,0	54,3	20,7	7,9
2005 p	24,9	54,3	20,8	8,0
2006 p	24,8	54,3	20,9	8,2

p: öngörülen veri

Kaynak : Insee, Demografik bilanço

Tablo 3: Dünya genelinde yaş gruplarına göre nüfus dağılımı

	2005		%
	15 yaş ve altı	65 yaş ve üstü	
Avrupa	16	16	
Almanya	15	18	
Avusturya	16	15	
Belçika	17	17	
Birleşik Krallık	18	16	
Çek Cumhuriyeti	15	14	
Danimarka	19	15	
Finlandiya	18	16	
Fransa	19	16	
Hırvatistan	16	16	
Hollanda	19	14	
İspanya	15	17	
İsveç	18	17	
İrlanda	21	11	
İtalya	14	19	
Polonya	17	13	
Portekiz	16	17	
Rusya	16	13	
Slovakya	18	12	
Yunanistan	15	18	
Amerika Birleşik Devletleri	21	12	
Çin	22	8	
Dünya	29	7	

Kaynak: 2005 World Population Data sheet, Population reference bureau.

1.5 Bilgi Yönetimi Bileşenleri

Bilginin tanımı yaparken bilginin değişik kullanım alanlarını dikkate almak gerekir. Ayrıca insan aklının iki çeşit bilgiyi - mantıksal bilgi ve sezgisel bilgi - edinme gücüne sahip olduğunu göz önünde bulundurmak, bilginin tanımını yapmaya yardımcı olacaktır. Bilgiyi bir yerden başka bir yere ulaştırmak son derece kolayken, çok zaman bir kişiden başkasına ulaştırmak oldukça zordur. Bilgi yönetimini oluşturan bazı bileşenler Peter Bond, 2004, “The Reconciliation of Knowledge And Technology Management” isimli kitabına göre aşağıdaki şekildedir.

Kavramsal Bilim: Nasıl öğrendiğimiz ve bildiğimize dair anlayışlar kesinlikle bilgiyi edinmek ve aktarmak için araçlar ve teknikler geliştirmeye yardımcı olacaktır.

Yapay Zekâ: Yapay zekâ ve bununla ilişkili teknolojiler (uzman sistemler, yapay zekâ ve bilgi tabanlı yönetim sistemleri) kendilerini ve pazarlarını başarısızlığa uğrattıklarına dair haksız bir ün edinmişlerdir. Aslında, çok geniş bir alanda uygulanmaya devam edilmektedir ve kullanıcıların öğrendikleri şeyler bilgi yönetimine doğrudan uygulanabilmektedir.

Groupware: Bilgisayar destekli ortak işbirliği anlamına gelmektedir. Avrupa’da bilgi yönetimi neredeyse Groupware ile eşanlamlıdır. Paylaşma ve iş birliği, teknoloji destekli veya desteksiz organizasyonel bilgi yönetimi için çok önemlidir.

Kütüphane ve Bilişim Bilimi: Kütüphanelerdeki kataloglama kartları ihtiyaç olduğunda aranan kitabı kolayca bulmayı sağlar. Bu temel mantık üzerinden, araştırma ve uygulamanın yeri, sınıflandırmada ve kütüphaneleri çalıştıran bilgi organizasyonunda, biz iş dünyasında bilgi ile daha fazla boğuldukça daha da önemli olacaktır. Sözlük yapım araçları ve kelime kontrol araçları bize şimdiden bilgiyi yönetmeye yardım etmektedirler.

Teknik Yazım: Mesleki faaliyet olarak yeterince önem verilmeyen teknik yazım bilginin etkili sunumu ve aktarılması ile doğrudan ilgili olarak teori ve uygulamanın gövdesini oluşturmaktadır.

Belge Yönetimi: Belge Yönetimi önceleri resimlerin ulaşılabilirliğini yönetmekle ilgilenirken sonradan belge yönetimi yerini içeriği ulaşılabilir yapmak ve bileşen bazında yeniden kullanılabilir hale getirmeye bırakmıştır. “Meta bilginin” her bir belgeyle ilişkilendirilmesinin ihtiyacının erken tanımı, belge yönetimi teknolojilerinin bilgi yönetimindeki artan rolünü ön görmektedir.

Anlamsal Ağlar: Anlamsal ağlar fikirler ve yazılı ilişkiler arasında bir çeşit “içeriksiz hypertext /yardımlı metin ” ama anlama göre çok daha sistemli bir yapı temelinden doğmuştur. Daha çok gizli çalışmalarda metinsel çözümlemelerde uygulanmıştır. Bugün ise tıpta, paylaşılabilir açık bilgi alanı betimlemesinde, paylaşılabilir temel mesleki uygulamalarda kullanılmaktadır.

İlişkisel ve Nesneye Dayalı Veri Tabanları: İlişkisel veri tabanları şu anda öncelikli olarak yapılandırılmış veriyi yönetme aracı olarak ve nesneye dayalı veri tabanları ise yapılandırılmamış içerik için daha uygun görülmesine rağmen yeni bilgi kaynaklarını tanımlama ve yönetme alanlarında uygulanmaktadırlar.

Simülasyon/Benzetim: Bazı uzmanlarca simülasyonlar/benzetimler bilgi yönetimi teknolojilerinin bileşenlerinden biri olarak görülmektedir.

Bilginin Yönetimi: Bu konuda çalışan araştırmacılar ve pratisyenler bilgisayar ve/veya bilişim bilimi üzerine eğitim almış, bilgi yönetimi sistemleri, yapay zekâ, yeniden yapılandırma, bilgisayar destekli iş ağı gibi alanlarda çalışan veya çalışmış kişilerdir. Onlara göre bilgi, tanımlanabilen ve bilişim sistemleriyle yürütülebilen nesnelere özdeştir.

İnsanların Yönetimi: Bu alandaki araştırmacı ve pratisyenler felsefe, psikoloji, sosyoloji ve işletme/yönetim alanda eğitim almış kişilerdir. Öncelikli görevleri bireylerin yeteneklerini ve /veya davranışlarını değerlendirme, değiştirme ve geliştirme şeklindedir. Onlara göre bilgi, sürekli değişen, dinamik vasıflı tecrübelerle eşdeğerdir. Araştırmalardaki ana odak bireylerdir.

Yukarıda kısaca tanımlanan bileşenler listenin yalnızca bir kısmıdır ancak bilgi yönetiminin en önemli bakış açıları bunlar oluşturmaktadır.

2 BİLGİ YÖNETİMİ VE TEKNOLOJİ

2.1 Teknoloji ve Yenilik/ Değişiklik Yönetimi

Teknoloji ve yenilik yönetimi 1980'lerin ortalarında özerk bir disiplin olarak kabul edilmeye başlanmış, bunu takiben Bilgi Yönetimi de aynı şekilde BRP (Business Process Reengineering) , temel uzmanlık ve öğrenim arasındaki organizasyonu sağlamıştır.

Bu zamandaki ekonomik performansı arttırmak için gerekli zorunlu ihtiyaç nedeniyle teknoloji yönetimi, şirket programlarının üst sırasına yükselmiş ve teknolojik stratejiler bir zorunluluk haline gelmiştir.

Ticari gelişim ve ekonomik gelişim politikaları, yenilik getirme, yaratıcılık, yeni ürün geliştirme, üretim sistemleri ve IT gelişimlerini (MRP ve SAP gibi) bünyelerine almaya başlamıştır. Aynı zamanda yeni ürünler ve yeni sistemler sağlayan şirketlerin etkinliklerini sorgulanmaya başlanmış ve eşzamanlı ("concurrent engineering" veya "simultaneous engineering") mühendislik gibi yeni fikirler ve alanlar gündeme gelmiştir.

2.2 Örtülü(Tacit) ve Açık(Explicit) Teknoloji

Teknoloji tanımı olarak genel kabulün dışında daha farklı ve bilgi ve yönetiminin doğasını dikkate alan yeni söylemleri içeren bir tanım aşağıda yapılmıştır:

Teknoloji, amaca ulaşmak için, araçların, pratiklerin veya bir toplum bir kültür bir ticari yapı veya diğer türdeki organizasyonlar tarafından kullanılan tekniklerin tümünün bilgisinin toplamıdır.(Bond,P., 2004)

Diğer bir deyişle, tek bireylerin ortaklaşa, amaçlarını daha geniş bir insani faaliyet sistemi içinde yerine getirmek için kullandıkları bilgidir.

2.3 Teknolojik Gelişimin Bilgi Yönetimine Etkisi

İlerleyen teknoloji ile birbirine bağlı sistemler kurmanın son derece kolay ve düşük maliyetli olması bu standardı oluşturmayı kolaylaştırmadadır. Bilgisayarların yaygınlaşması ve bilgisayar kullanımının kolaylaşması dolayısıyla insanların teknolojiye daha kolay uyum sağlamaları bilgisayar temelli sistemleri daha da cazip kılmıştır.

Gelişen bilgisayar depolama sistemleri depolama maliyetlerini büyük ölçüde düşürmüş kırtasiye ve kira gibi maliyetlerden büyük miktarda tasarruflar sağlamıştır. Bilgisayarların hızlanması ve güçlenmesi dolayısıyla çok büyük işlemleri çok kısa sürelerde yapabilmesi yine bilgisayar destekli sistemleri tercih edilir kılmıştır.

2.4 e-Eğitim:

Eğitimin elektronik medya, bilgisayar, internet ve yerel ağlar üzerinden verilmesidir. E-eğitimde çevrimiçi ve çevrim dışı eğitim yöntemleri bulunmaktadır. *Çevrimiçi eğitim* internet üzerinden web tabanlı eğitimidir. *Bilgisayar temelli eğitim*, bir ağ üzerinde bulunmayan bilgisayar ile verilen eğitimidir. Herhangi bir eğitici bağlantısı olmayıp tamamen eğitim yönetimi tamamen kullanılan yazılımın elindedir. En yaygın bilgisayar temelli eğitim CD-Rom üzerinden verilenidir. Diğer bir eğitim şekli teknoloji tabanlı eğitimidir. Sınıf dışı medya aracılığıyla bilgisayar, TV, ses ve video kullanılarak yapılmaktadır. Buna örnek olarak, bir odadaki eğitime başka bir odadan kamera ve projektör aracılığıyla katılmak verilebilir.

E-eđitim araçlarına diđer iki örnek olarak Portallar ve forumlar sayılabilir. *Portallar* konuya göre özelleřmiř bilgi, haber sađlar, eđitim sitelerine bir geçiť oluřtururlar. *Forumlar*, bir cevap aramak, bir tartıřmaya katılmak veya bir bilgi edinmek için bir platform sunar. (Bond,P., 2004)

2.5 e-Eğitim ve Bilgi Yönetimi

Bu kavramların farklılıklarına bakıldığında bu iki kavramın en büyük farkının farklı amaçlar üzerine yoğunlaşmiş olduğu görülür. E-eğitim sistemleri, kullanıcıların/öğrencilerin bilgisini, onlara yapılandırılmış bilgiyi, içeriği sağlayarak arttırmayı amaçlarken, Bilgi Yönetimi araştırma ve sıralama özelliklerine sahip içerik yönetimi sistemlerini ve hatta uzmanlar ve diğer çalışanlar aracılığıyla bilgiyi sağlamaktadır.

E-eğitim, şirketler ve insan kaynakları sistemleri için, testler ve muayeneler ile edinilen her bir öğrencinin gelişiminin bilgisini elde etmektedir. Bu bilgiler beceri yönetimi ve kariyer planlamada kullanılabilir.

Ortak noktalara gelince; her iki kavram için de sistem yapısı aynıdır. Kullanıcı-Sunucu taraflı mimaridir ve sunucu tarafının çok karışık bir yapısı vardır. Oysa kullanıcı tarafı az çok basit bir yapıdadır. Her iki sistem için iletişim ve işbirliği olanakları sağlamak çok önemlidir. Bunlar e-mailden çevrimiçi konuşmalara, şirket forumlarına kadar birçok şekilde çeşitlilik göstermektedir.

Ayrıca kişiselleştirme her iki yaklaşım için de önemli bir rol oynar. Son olarak önemli başka bir ortak nokta ise, her ikisinde de hem grup hem de bireyler için bir çeşit erişim kuralı olmasıdır. Sadece belli bilgileri belli kişi veya gruplara sağlamak çok önemlidir.

3 BY Teknolojik Araçları:

Günümüz Bilgi yönetimi ortamında birçok teknolojik araç kullanılmaktadır. Bunlar genelde aynı amaç altında toplansa da pek çok çeşitlilik göstermektedir. Genel başlıklar halinde bu araçları şu şekilde gruplandırılabilir.

- Ortak çalışma platformları
- Arama motorları
- Forum
- Yardım araçları
- Sık Sorulan Sorular
- Arama motorları
- Kartografi araçları (Veri Grafik Sunumları)

3.1 Ortak çalışma platformları / Sanal Ofisler

En çok kullanılan bilgi yönetimi araçlarından birisi ortak çalışma platformlarıdır. Bu platformlar şirketlere göre özelleşmiş masa üstü programlarıdır. Pek çok şirkete uygulanabilen büyük gelişmiş büro iş takibi programları bulunmaktadır. Bunlardan bazılarını tez kapsamında incelenmiştir.

Bunların yanı sıra genelde büyük şirketler ya da bilgi yönetimine yeterince önem veren ya da bütçe ayıran şirketler kendi bünyelerinde kullanılmak üzere şirkete göre özelleşmiş platformlar yaratmaktadır.

Orta ölçekli bir firma için yapılmış bir ortak çalışma platformu örneğinin dokümantasyonu tezin sonunda uygulama bölümü olarak yer almaktadır.

3.1.1 GROOVE: <http://www.groove.net>

Groove çıkış noktası olarak, herhangi bir IT danışmanına gerek duymadan, güvenlik endişesi taşımadan veya ağ bağlantısı olmaksızın şirket içindeki veya dışındaki takım elemanlarını bir araya getirmeyi almıştır. Platform her bir proje için çalışma alanları (workspace) oluşturarak proje elemanlarının belge ve görüş alışverişi görev paylaşımı ve takibi gibi işlevleri yerine getirmektedir. İnternet üzerindeki kendi sunucusunda tuttuğu alan sayesinde farklı yerlerdeki bilgisayarlardan her an bütün dosyalara ulaşım imkânı vermektedir. Kullanıcı platformda paylaştığı dosyaları kendi bilgisayarında sakladığı gibi aynı zamanda *Groove* sunucusunu güncelleyerek dosyalarını diğer takım elemanlarının paylaşımına sunar.

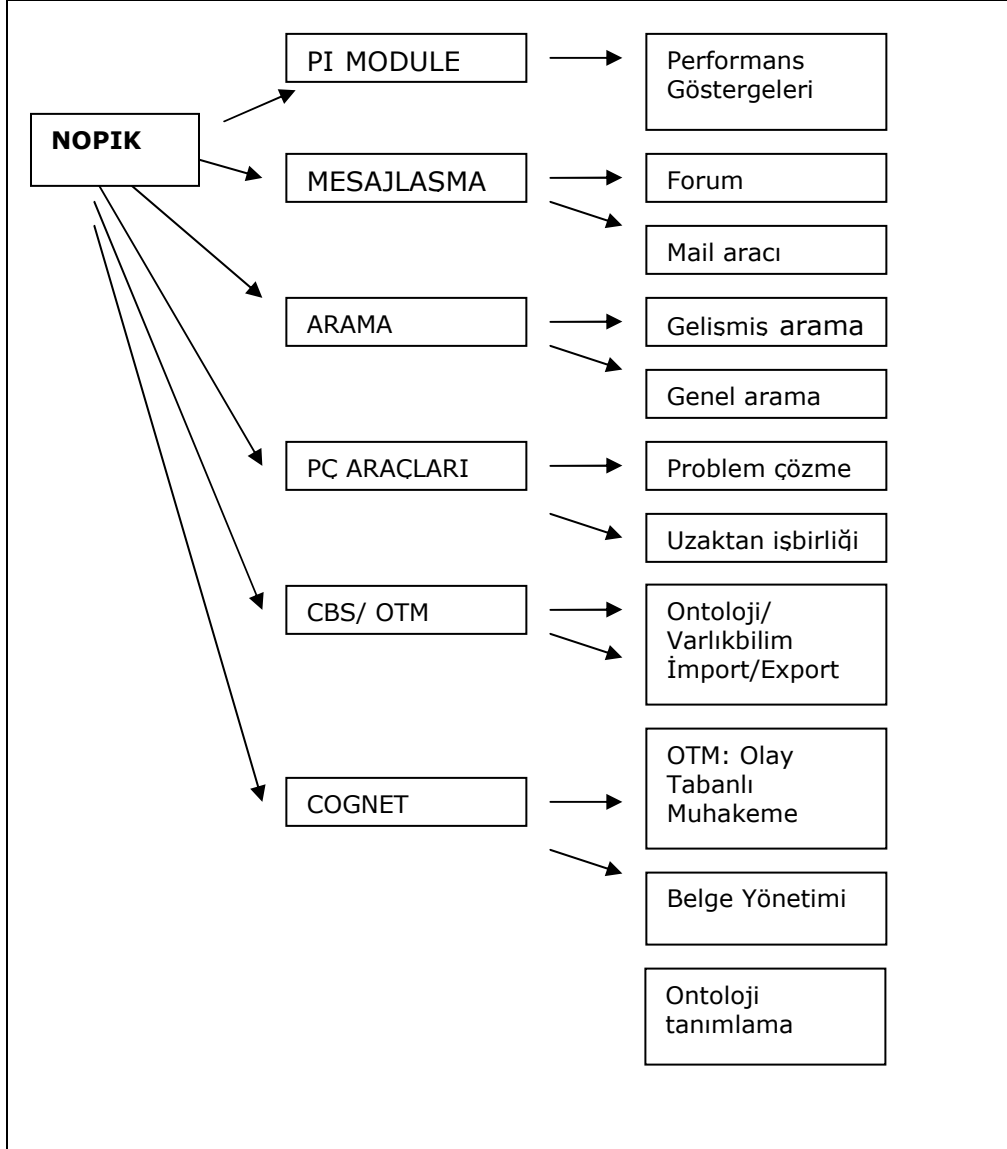
Aynı kullanıcı adı altında, farklı projeler için oluşturulan farklı çalışma alanları bir kişinin birden fazla proje içinde olmasına, bunların hepsini aynı ara yüzde görmesine ve birbirinden bağımsız olarak görüntüleyebilmesine veya değiştirmesine olanak tanır. Yönetici tarafından belirlenen yetki düzenlemesi kullanıcılar için farklı yetki dereceleri belirlemeyi sağlar.

3.1.2 NOPIK: <http://www.nopik.com/>

Grup tabanlı karar verme ve problem çözme ortamları için destekleyici bir sanal organizasyon ortamıdır. Bütün firma için kapsamlı bir bilgi yönetimi aracı olarak kullanılabilir ve bütün bireylere bağımsız olarak kendi bilgilerini düzenleme imkânı verir. Program organizasyon içinden ve dışından her türlü bilgi alış verişinin yapılabilmesini amaçlamaktadır.

Platform, kendi veri tabanımızı oluştururken, kaydettiğimiz bir bilginin sadece bir yazı veya görüntü belgesi ile sınırlı olmamasını, bu belgeyle ilgili yorumlar, sözler, farklı yaklaşımlar ile birlikte saklanmasını sağlar. Bu ortam yapılan işin, siz ve çalışma arkadaşlarınız tarafından en verimli şekilde yeniden kullanılmasına olanak verir.

Tablo 4: Nopik platformu ve bölümleri



3.1.3 ITTOOLBOX: <http://www.ittoolbox.com>

ITtoolbox birçok uluslararası IT firması tarafından geliştirilmiş bir ortak sektör ağı olup tarafsız ve doğru bir formatta paylaşımı hedeflemektedir. *ITtoolbox* kullanıcıları bu ağ üzerinden iş arkadaşlarıyla bilgi tabanlarından, profesyonel çalışma gruplarına, kişisel web sayfalarına kadar pek çok ortamda her türlü bilgi ve veriyi paylaşabilmektedir.

IT sektörünün belirli birçok alanında düzenlenmiş bilgi ve uygulamayı, bünyesindeki bilgi tabanları üzerinden kullanıcılarına sunmaktadır. Profesyonel tartışma grupları, ortak iş gruplarına, tecrübeye dayalı bilgiyi karar verme mekanizmalarının desteğine sunmakta, satış seçimlerinden, teknik sorun gidermeye, proje yönetimine ve kariyer planlamaya birçok alanda tartışma ortamları sağlamaktadır.

Blog'lar aracılığıyla IT yöneticilerine ve uzmanlarına günü gününe bakış açılarını paylaşma ortamı verir. Haftalık haber bültenleri e-mail yoluyla yeni iş olanaklarını, stok dizinlerini, yeni eklenen Blog mesajlarını, makaleleri, tartışma grup içeriklerini, belli IT alanlarına göre düzenlenmiş sponsor mesajlarını kullanıcılarına ulaştırır.

İş merkezi aracılığıyla bu sektördeki iş olanaklarını ve terfi fırsatlarını IT çalışanlarına, yöneticilerine ve bu sektörde yer almak isteyenlere ulaştırarak önemli bir kaynak oluşturur.

3.1.4 ALPHARIS: <http://www.alpharis.info/>

Alpharis internet tabanlı, ortaklaşa bilgi yaratma ve paylaşma amaçlı bir Online Bilgi Yönetimi Aracı'dır. Tam olarak bir büro yönetimi aracı olmasa da aynı alanda çalışan kişilerin internet üzerinden bilgi paylaşımını sağlamak üzere geliştirilmiş bir platformdur.

Bilgi yöneticisi yaratma amacıyla geleneksel oyun ekranı, Windows'un bilgi paneli ve fare etkileşiminin birleşiminden oluşmaktadır. Aynı zamanda 3D nesnelerin sunumu için X3D, bilgi ve veri depolamada panel yapısında ve kullanıcıyla etkileşimli bölümler için XML yapısını kullanan *Alpharis*, e-öğrenim, etkileşimli e-kitaplar, pazarlama sunumları yapmaya olanak sağlar. X3D, uygulamalar arası gerçek zamanlı 3D haberleşmesinin sağlayan, 3D destekli bir XML standardıdır. Mühendislik ve bilimsel görsel canlandırmalarda, mimari tasarımlarda, eğitim canlandırmalarında, çoklu ortam çalışmalarında kullanılmaktadır.

Günümüzde ortalama bir kullanıcı video oyunları, televizyon, film, görüntülü telefonlar veya internet üzerinden ulaşabildiği birçok yeni teknolojik araçlar kullanmaktadır. *Alpharis*, klasik iki boyutlu ve sadece metin ve resimden oluşan ara yüz yerine çok daha gelişmiş ve etkin bir ekran üzerinden üç boyutlu bir ortamda çalışmaktadır.

3.1.5 TINY: <http://www.tinyerp.com>

2002 yılında kurulan *TINY* firması, ticari amaçlarının yanında ücretsiz yazılımlar geliştirmektedir. *TINY* firmasının geliştirdiği *TinyERP* programı ücretsiz bir yönetim yazılım paketidir. Yüksek fiyatlı karmaşık yapılı büyük firmalara yönelik piyasadaki benzerlerine göre çok daha kolay bir kurulum ve kullanım sunan Linux tabanlı açık kod *TinyERP* yazılımı Lille Şehircilik Bürosu ve birçok dernek tarafından da kullanılmaktadır.

Müşteri ilişkileri yönetimi, muhasebe yönetimi, stok yönetimi, alış -satım yönetimi, lojistik yönetim, insan kaynakları yönetimi, proje yönetimi, pazarlama ve üretim birimlerinden oluşmaktadır. Ayrıca isteğe bağlı olarak bilgisayar malzemeleri birimi ve müzayede bölümleri de bulunmaktadır.

<http://www.tinyerp.com> sitesinden ücretsiz olarak indirilebilen bu web tabanlı program ayrıca Aralık 2005 sonu itibariyle 1,5 sürümünü yine kullanıcılarına ücretsiz olarak sunmuştur..

3.1.6 ACCEL: <http://trg45.univ-lille1.fr/abc/cueep/>

Fransa'da, Lille1 üniversitesi tarafından geliştirilen ve kullanılan *ACCEL* platformu öğretmenlerle öğrenciler ve öğrencilerle öğrenciler arasında sürekli bir iletişimi ve bu platform üzerinden e-egitimi gerçekleştirmek amacıyla oluşturulmuştur.

Bu platform hem ortaklaşa proje veya çalışmaların takibini sağlamakta hem de çevrim içi veya çevrim dışı olarak e-egitim vermekte kullanılmaktadır. Bu platform hakkındaki ayrıntılı bilgiye tezin ileriki kısımlarındaki "Fransa'da Bilgi Yönetimi Kullanımı Örnekleri" başlığı altında ayrıntılı olarak yer almaktadır.

3.2 Arama Motorları

Arama motorları daha çok internet üzerinde veya yerel ağlarda çalışan indeksleme sistemleridir. Web üzerinde çalışan arama motoru siteleri web sitelerinin başlıklarını, açıklamalarını ve anahtar kelimelerini indekslemektedirler. Günümüzdeki en çok kullanılan arama motorlarına *Google*, *AltaVista*, *Lycos*, *Yahoo* sayılabilir.

Bu siteler gerek site yöneticilerine sitelerini ekleme paneli sunarak bünyelerine dâhil etmekte gerekse otomatik tarama araçlarıyla her gün yeni siteler eklemekte ya da mevcut siteleri güncellemektedirler.

Kullanıcılar ve site yöneticilerinin sitelerini eklemeleri prensibiyle çalışan, aramalarda algoritmalar kullanmayan ve kayıtlı siteleri otomatik güncellemeyen arama motorları günümüz gelişmiş arama motorlarıyla rekabet edememektedir. Gösterilen sonuçların güncelliği ve çeşitliliği nedeniyle internet kullanıcıları büyük gelişmiş motorları tercih etmektedir.

Günümüzdeki en büyük sayılan arama motoru *Google.com* dur. İki doktora öğrencisinin doktora tezi olarak başladıkları proje şimdi dünyanın en çok ziyaret edilen sitelerinden biri durumuna gelmiş ve sayılı büyük şirketler arasına girmiştir.

Bir arama motorunda bir veya birden çok kelimeyi yazdığımızda bu kelime veya kelimeleri içeren bütün belgeleri bu bir internet sitesi arama motoru ise siteleri karşımıza getirecektir. Belli arama parametreleri ve algoritmalar kullanmazsak karşımıza binlerce veya milyonlarca sonuç çıkabilecektir ve bilgi çöplüğü içinde aradığımız gerçek bilgiye ulaşmak kimi zaman imkânsız olacaktır.

Bir arama motoru kendi içinde 3 bölümden oluşmaktadır. Birinci bölüm internet üzerindeki siteleri dolaşıp sayfaları bularak veri tabanlarına kayıt eden “spider”, “bot”, “ant” gibi isimlere sahip programlardan oluşur.

İkinci bölüm bulunan sayfaların saklandığı veri tabanlarıdır. Burada sayfalar, spider programı ikinci kez uğrayıncaya kadar saklanır ve yapılan değişiklikler yer almaz. *Google* gibi sitelerin çevrim dışı halini *Google'in* veri tabanı üzerinden görüntülememizi sağlar.

Son bölüm ise sıralama bölümüdür. Arama motorları kullanıcıların yaptığı aramalara göre sonuçları sıralar. Farklı arama motorları farklı ölçütler kullansa da genel mantıkta en çok tıklanan siteler ve sayfalar önce sıralanması gibi genel bazı ortak ölçütler bulunur.

Arama motorları sayfa içinde kullanılan kelimelerin kullanılma oranlarını, yerlerini ve kullanılma şekillerini ölçer. Kelimenin diğerlerine göre ne sıklıkla kullanıldığına, başlıklarda ve resimlerin açıklamalarında yer alıp almadığına bakarak sitenin hangi içeriğe sahip olduğuna karar verir. Bunun sonucunda da yapılan

aramada o kelimeyi daha az kullan, o içeriye ait olmayan veya başlığında o kelimeye yer vermeyen sitelere göre daha üst sıralara yerleştirir.

3.3 Forum

Diğer ve önemli bir Bilgi Yönetimi aracı forumdur. Forumlar elektronik ortamlarda yaratılmış tartışma platformları ve paylaşım sistemleridir. Forumlar kullanıcılarının tamamına açık bilgi arşivleridir. Her kullanıcı konu başlığı yaratabilir veya yaratılmış bir başlık altına yorumunu ekleyebilir.

Forumlar başka bir aracın mesela bir ortak çalışma platformunun parçası olabildiği gibi bağımsız bir ortam da olabilir. İnternet üzerinden çalışan pek çok forum bulunmaktadır. Ayrıca şirketler kendi yerel ağları üzerinde çalışan sadece kendi bünyesinde bulunan çalışanlarına açık forumlar da kullanmaktadırlar.

Forumlar bilgi paylaşımı için en kolay ulaşılabilir araçlardan bir tanesidir. İyi düzenlenmiş bir forumda oluşturulan sorun-çözüm bölümleri çalışanlara sürekli ve ulaşılabilir bir tecrübe arşivi sunacaktır.

3.4 Yardım Araçları

Yardım araçları en eski bilgi yönetimi araçlarından biridir. Bu herhangi bir ürünün kullanma kılavuzundan herhangi bir programın artık ayrılmaz bir parçası olan yardım bölümüne kadar çeşitlilik gösterir.

Firmalar yerel ağları içerisine yardım araçları koyarak çalışanların idari görevlere harcadıkları zamanı azaltabilirler, çevrimiçi ve hızlı bir şekilde ihtiyaç duydukları teknik ve diğer türdeki yardıma ulaşabilmektedirler. Çalışanlar bu araçlarla ayrıca çevrimiçi olarak tedarik siparişi verebilirler veya kişisel bilgilerini güncelleme gibi insan kaynaklarıyla ilgili çok sayıda işi yapmak gibi çok geniş alanlarda faydalanabilirler.

Oldukça yaygın olan şekli programa ek HTML tabanlı yardım araçlarıdır. Kullandığımız programın herhangi bir aşamasında F1 tuşuyla, diyalog kutularından veya araç çubuğundan çağrılabilir. Ayrıca bu yardım araçları internet üzerinden kendini güncelleyebilmektedir.

3.5 Sık Sorulan Sorular

Çok yaygın bir diğer BY aracı sık sorulan sorular (SSS) bölümleridir. Yardım araçlarına benzemektedirler ama soru cevap şeklinde olurlar. Konu hakkında sorulabilecek olası sorular ve cevapları şeklindedir. Kitapçık şeklinde de olabildiği gibi bilgisayar ortamında HTML formatında olanı daha sık kullanılmaktadır.

SSS'ler önceden hazırlanmış sorulardan oluştuğu gibi ayrıca daha sonra kullanıcılardan gelen dönüşlere göre, bu sorulardan benzer sık karşılaşılanları için internet veya yerel ağ üzerinden kendini güncelleyebilmektedir.

3.6 Kartografi Araçları (Veri Grafik Sunumları)

Kartografi, bilgi yönetimine girişte önemli bir aşamadır. Harita, neyi ve ne zaman öğrenmek istenildiğine odaklanmak için, sadece farklı ufukların insanlarını bir araya getirdiği durumlarda elde edilebilir. Çoğu durumda kartografi, gerekli bilgilere ulaşmak amacıyla herkesin ağa ulaşmasını sağlamak için, kimin ne yaptığını tanımlamaya dayanır.

Daha ayrıntılı diğer durumlarda, bir bilgi haritasını sonuçlandırmak için, bilginin aktarımı şekli üzerinde daha derinden bir şekilde ilgilenmek gerekir.

Her durumda kartografi şunları sağlamalıdır:

- Gerekli bilgi nereden gelecek
- Ne zaman ulaşılabilir olacak
- Kim katkıda bulunmalı ve hangi noktaya kadar.

Kartografi aracı örneği: UMAP:

Trivium firması tarafından geliştirilmiş olan UMAP, büyük miktardaki bilgiyi kendi gerçek biçiminde, hangi kaynaktan geliyor olursa olsun (metin, yerel ağ, internet, forum...) organize etmeye ve kullanmaya izin veren görselleştirme ve kullanıcıya göre özelleşen, SEE-K isimli bilgi yönetimi çözümü programının içindeki bir kartografi aracıdır. (Le Cigref, 2003)

4.1 Fransa'da BY İçin Kullanılan Bazı Yöntemler

Bilginin yönetimi ve iletilmesi için firmalar tarafından seçilen mekanizmalar ve yöntemler firmanın işleyişine, yapısına göre çok çeşitlilik göstermektedir. Bazıları bilginin açıklamasını yapmaya yarayan metotlar bazıları derlemeye yönelik veya biçimlendirmek için kullanılan yöntemlerdir.

Aşağıda incelenen Rex ve Merex yöntemleri, edinilen tecrübelerin biçimlendirilmesi için kullanılırken Cygma gibi başka yöntemler ise sorunların çözümlerinin biçimlendirilmesi girişimidir. Imap gibi başka tür bir yöntem ise belli bir düzende yazım şeklidir ve başka çeşit yöntemlerde bilgi yönetimi için işleyiş şekilleridir.

- **REX (Tecrübe dönüşümü): Deneyimin kapitalizasyonu**

Rex, nükleer santrallerde, reaktörleri kavrama aşamasında ve reaktörlerin kullanımı sırasında edinilen bilgi ve birikimin saklanması için CEA ([Commissariat à l'Energie Atomique](#)) tarafından geliştirilmiş ve SSII Euriware tarafından sanayileştirilmiştir. Bu metot projelerin plan ve programının oluşturulmasına izin verir.

Rex yöntemi, bilgi derleme aşamasını, derlenmiş bilgileri fişlere kaydetme aşamasını (bu aşama 11 süreçli tecrübelerin biçimlendirilmesine ve modellenmesine yardımcı işlemin yarımıyla gerçekleşir) ve biçimlendirilmiş haldeki bilginin parça yönetimi programının bulunduğu son aşamayı içine alır

Bilişim aracı saklanmış bilgiyi arama ve ondan yararlanma işlevi sunar. Kayıtların aranması anlamsal ağların yardımıyla gerçekleşir. Araştırma alanını yakın bir kavrama; bir anahtar kelimeye veya eşanlamlısına, ilgili bir kavrama genişletir ve hatta konuyu ayrıştırmaya yardım eder.

Bu yöntem daha çok nükleer sanayi, otomobil, demir çelik, havacılık, deniz sanayi, kimyasal sanayi gibi ağır sanayi alanına uyumludur. (Le Cigref, 2003)

- **Merex (Tecrübeyi düzene koymak) : Deneyimin kapitalizasyonu**

Merex, Jean –Claude Corbel tarafından 1995'te Renault için arabaların mühendislik süreçlerinin devamının iyileştirilmesi amacıyla geliştirilmiş tecrübe kapitalizasyonu yöntemidir.

Bu yöntemin ana iddiası kalite-maliyet-vade etkenlerini en iyi duruma getirmektir. Ayrıca bu yöntemi kullananların etkin bir katılımını ve devamlılığını beklemektedir.

Bu yöntem daha çok ürün ve süreç bağamlarına uyarlanmıştır.(Le Cigref, 2003)

- **Capex: Deneyimin kapitalizasyonu**

Capex yönteminde bilgi özel bir formda özetlenerek yeniden yazılır ve bir veri bankasına kaydedilir.

Capex küçük ve orta çaplı işletmeler (10–2000 çalışanlı) için bir tecrübe kapitalizasyonu yöntemidir. Tecrübe, tarihli konuyla ilgili notların sentezi şeklinde, gerçekleştirilen farklı tecrübeleri kaydeden bir veri bankasına yazılmasıdır. Çalışanlara, daha sonra tek başlarına yapabilmeleri için, İşlemlerin başlangıcında tecrübelerini somut olarak biçimlendirmeye yardım etmek gerekir.

Bu biçimlendirme aşama aşama gerçekleşmektedir;

- a) Stratejik tecrübeleri, becerileri açıkça belirlemek
- b) Kapitalize edilecek bilginin sayımını yapmak, büyük başlıklar halinde belirlemek
- c) Bilgi, bir kere yazılı olarak biçimlendirildiğinde, iletilebilirliğinin veya yeniden üretilebilirliğinin değerine göre pedagojik olarak yapılabilirliği analizi edilecektir. Bu, olası kullanıcılarının ihtiyaçlarına göre bilgi iletiminin biçimlendirilmesi aşamasıdır.

Unutmamalı ki; bilgi, sadece tek bir kişiden değil tamamlayıcı veya kesişen bir dizi görevler yürüten bir dizi çalışan sonucu ortaya çıkar. Bu durumda, uygun bir dâhili pedagojik destek yapmak için genel bir sentez yazmak gerekir. Bu bilgi tabanı dağıtılmak ve zenginleştirilmek üzere veri tabanına kaydedilir. Bu yöntemin uygulanması bir bilgi yönetimi uzmanının yardımına ihtiyaç duymaktadır. Her yapı, kendi ihtiyaçlarına göre, kendi bütçesini aşan yatırımlar yapmaksızın bilgi kapitalizasyonu araçları edinebilir. **(Le Cigref, 2003)**

- **MKSM yöntemi: Şirketlerin Bilgi Sistemlerini Modelleme Yöntemleri**

MKSM (Methods For Knowledge Systems Management: Bilgi Sistemleri Yönetimi İçin Yöntemler) , 1996 yılında Jean-Louis Ermine tarafından CEA için, emeklilik yaşı yaklaşan veya firmadan ayrılacak uzmanların tecrübelerinin kapitalizasyonu için geliştirilmiş bir bilgi sistemi modelleme yöntemidir. İlgili üç ana alan şunlardır: nükleer denemeler, hızlı nötronlar ve uranyumun lazer ile zenginleştirilmesi.

MKSM, seçilmiş konu üzerinde, konunun genelliği ve tüm karmaşıklığı ile birlikte, bilgi sistemi modellemek amacıyla, giderek artan incelikte bir dizi modelleme yöntemi uygulamaktadır. Böylece, hassas bilgiler ve uygun karar verme ölçütleri üzerinde doğru bir görüş alanı elde etmeyi sağlar. Uygulanan modelleme, tüm bilgiyi bir kaynaktan toplayıp daha sonra yerel ağ üzerinden tüm çalışanlara dağıtmaktadır. **(Le Cigref, 2003)**

- **Yapılandırılmış yazım yöntemi – Imap:**

Robert Horn tarafından, Information Mapping Ing firması için geliştirilmiş, CoreEdge şirketi tarafından ticarileştirilmiş, Fransa'da profesyonel bilginin iletiminin daha iyi hale getirilmesi amacıyla geliştirilmiş bir yöntemdir. Bu yöntem bilgiyi, yeniden kullanmayı kolaylaştıracak uygun bir şekilde, incelemek, düzenlemek ve sunmak imkânı verir. Farklı faaliyetleri, otomatik olarak yeniden kullanabilecek şekilde biçimlendirir. (Le Cigref, 2003)

- **Problem çözümlerinin biçimlendirilmesi yöntemi - KADS II:**

KADS(Knowledge Analysis and Design/Support, Bilgi Tahlili ve Tasarım/ Destek), 1985 yılında Amsterdam üniversitesinden Joost Breuker ve Bob Wielinga tarafından şirket bilgi sistemi modelleme yöntemi olarak geliştirilmiştir. Bu yöntem 1990 yılında gelişerek Common Kads (KADS II) şekline gelmiştir. CommonKADS, bilgi tabanlı sistemlerin gelişimi için kapsamlı bir yöntemdir. CommonKADS Avrupa için KBS standardı olabilecek bir noktaya gelişmiştir. Bir KBS projesinden beklenen strateji yönetimi, proje yönetimi, uyum, bilgi edinimi ve yazılım gelişimi gibi bütün beklentileri karşılamaktadır.

Common Kads, süreçlerin tahlili ve bilginin elde edilmesinin akışının, şirket problem çözümü modellemesini merkezileştirmeyi amaçlamaktadır. Bu yöntem, örneğin, bir uzmanın bir probleme getireceği çözümün biçimini inceleyecek ve bu çözümü biçimlendirecektir. (Le Cigref, 2003)

- **KOD:**

Çok fazla ses getirmiş bu yöntem Claude Vogel tarafından hazırlanmıştır fakat sonuç olarak çok az ilgi görmüş ve kullanılmıştır. Tarihi açıdan önemlidir ve Kads ile benzerlikleri açısından ilgi çekmektedir.

Bu yöntem, bir bilgi tabanı oluşturabilmek amacıyla bir sistem kurmak için, bir uzman mülakatında ilginç kavramların nasıl çıkarılacağına modellemesini yapar ve bizi taksonomi – cinsine göre sınıflandırmanın ne olduğu hakkında düşündürür.

Claude Vogel tümdengelimli hipotetiğin (hypothético-déductif) muhakemesini aşağıdaki şekilde tanımlamıştır;

- Karşılaşılan durumda açıklayıcı hipotezlerin üretilmesi,
- Bu hipotezlerin tüm sonuçlarının çıkarımsal doygunluğu,
- Anlaşılmaz hipotezlerin yok sayılması.

Meydana gelmeyi içeren ilk aşamayı ve son aşama olan eylem aşamasını dahil etmezken öte yandan yöntemin içeriğinden bu aşamaların varlığı barizdir. (Le Cigref, 2003)

Unutulmamalıdır ki tek bir çözüm ve yöntem yoktur ve şirketlerin çoğu ihtiyaçlarını karşılayacak birden fazla bilişim sistemi ve yöntemi kullanmaktadır.

4.2 Fransa’da Bilgi Yönetimi Kullanımı Örnekleri

SNCF:

SNCF Fransa demir yolu firması bakım belgelerinin dokümantasyonunun güncellenmesi ve yeniden düzenlenmesi için yeni bir sistem arayışı içine girmiştir. Bu proje sonucu finans bölümü bakım belgeleri metinlerine ulaşmak için bilişim destek programı olarak Rex V4 isimli aracı kullanmaya başlamıştır.

Bu program her bir belgede yapılan işlemin özelliklerinin saklandığı “yer durumu” belgeleri ve metinlerin iptali, bölünmesi veya birleştirilmesi, düzeltilmesi, yeniden yazılması veya yeni bir belge oluşturulması durumlarını saklayan “güncelleme” belgelerini oluşturmak için kullanılmaktadır.

Rex programı “yer durumu” sürecinin analiz belgelerini oluşturmak ve saklamak için kullanılmaktadır. Güncelleme sürecinin deneme belgelerini oluşturur ve saklar. Bu metin belgeleri arasında bağlar kurar.(bakım belgeleri ve diğer yazılı dokümanlar mektup, SNCF dışı belgeler gibi) (F.Bussy, 2003)

USINOR:

Uluslar arası çelik üreticisi USINOR 90’lı yılların başında verimliliği arttırmak için “Sachem” isimli bir sistem ile Bilgi Yönetimine ağırlık vermeye başlamıştır. Bu sistem yüksek ısıdaki büyük çelik ocaklarını kontrol eden sisteme yardım etmek üzere kurulmuştur.

Amaç bilgi yönetimi yöntemlerini ve teknolojilerini kullanarak gelişmiş bir ocak kontrol sistemi kurmaktır. Diğer bir ana hedef de gelecekte yapmak istedikleri projeler için bilgi mühendisliği yöntemlerinde vasıflar geliştirmektir. Sistem devam eden süreçleri daha iyi anlayabilmek için operatörlere yardım etmek ve karşılığında çıkan olağanüstü durumları daha iyi yorumlayabilmek için tasarlanmıştır.

Bu sistem seri üretim sisteminden gelen sinyalleri yorumlayarak çevrim içi bir kalite ve yardım sistemi oluşturmaktadır. USINOR’un ana işlemlerinde bilginin biçimlendirilmesini ve kapitalizasyonunu sağlar. (F.Bussy, 2003)

AEROSPATIALE MATRA: David

Aérospatiale Marta şirketler grubu bilgi yönetimi programları dâhilinde, CID (Doküman Bilişim Merkezi) ile araştırma geliştirme bölümü arasında sürekli aktif halde bulunan bir ortak alışma aracını, David'i, kurmuştur.

David, araştırma grupları çatısında, teknoloji, ürünler ve çalışanlar arasında bilgi akışını sağlamaktadır. Uzmanlar arasında alış verişini sağlayan bir platformdur ve bilginin birleştirilmesini, düzenlenmesi ve saklanmasını sağlayan bir araçtır. (F.Bussy, 2003)

AXA: Atlas

Axa dağınık ve çok merkezli bir şirketler grubunda bilgi potansiyelinden nasıl yararlanırsınız sorusundan yola çıkarak bir Bilgi Yönetimi sistemi kurulmuştur. Bu sistemin adı Atlas'tır.

Atlas hedefleri aşağıdaki şekillerde açıklanabilir:

- Grubun bilişim projelerinde, bilginin dağıtım sürecinin organizasyonu, edinilmesi ve işlenmesi
- Yapıyı ve uygulamaları bu bilgileri yönetebilir hale getirmek
- Tecrübelerin, çözümlerin yeniden kullanılmasını sağlamak ve hesaplamak
- Müşteri ilişkileri yönetimi, e-iş veya merkezlerin birleştirilme sistemleri gibi diğer sistemler arasında ilişkiler kurmak

Daha kesin hedefler ise şunlardır:

- Yeniden kullanmayla projelerdeki gecikmeleri ve maliyetleri azaltmak
- Daha önce başka bir yerde yapılmış hatalardan kaçınarak başarısızlık oranını azaltmak
- İşe kazandırılan değerlere odaklanmak
- Büyük şirketlerde gerçek bir sorun olan karar verme sürecini iyileştirmek ve hızlandırmak
- Dünya çapında gerçekleşen sorunları ve bunlar için uygulanacak çözümleri öngörebilmek

Bu amaçlardan yola çıkılarak, grup içindeki bütün önemli şirketlere bir veya daha fazla ilgili ağlar kurulmuştur. Proje tanımları için genel bir standart oluşturulmuştur. Projeler periyodik olarak ilgili kişilerce güncellenmektedir. Merkezi bir taban kurularak bilgiler burada toplanmakta ve yönetilmektedir. (F.Bussy, 2003)

RENAULT: PDMS

PDMS(Politique Documentaire et Mangement de Savoir/ Belgesel politika ve Bilgi Yönetimi) programı mevcut veya gelecekte planlanan Bilgi Yönetimi projelerini bir araya toplamak ve düzenlemek amacıyla "Küresel düşün, yerel hareket et" yaklaşımı altında oluşturulmuştur.

Bu programın üç ana hedefi vardır. Bunlar;

- Bilişime ve bilgiye, bunlara sahip kişiler de dâhil olmak üzere, ulaşımı kolaylaştırmak;
- Dâhili ve harici bilginin üretilmesi ve kullanılmasını teşvik etmek ve kolaylaştırmak;
- Mekân ve zaman güçlüklerini ortadan kaldırarak karşılıklı alış verişi iyileştirmek.

Proje dâhilinde yapılan çalışmalardan bazıları; “kim, ne yapıyor” un belirlenmesi, uzmanların yerleştirilmesi, işçilik bilgisinin kapitalizasyonunu sağlayacak bir sürecin oluşturulması vs. (F.Bussy, 2003)

AP- HP (Assistance Publique – Hopitaux de Paris): Tıbbi Bilgi Yönetimi

Tıp yüksek derecede uzmanlık bilgisi ve sürekli bir gelişim isteyen bir yetki alanıdır. Tıp alanında Bilgi Yönetimi bilişim teknolojileri kullanılmadan uzun zamandan beri yapılmaktadır.

Diğer üniversite hastanelerinde de olduğu gibi, AR-HP’ de bilginin iletilmesi her şeyden önce insan yoluyla gerçekleşmektedir. Her bir serviste, o servisin kültürü, uzman – asistan doktor sistemi ile oluşur, devam eder ve yayılır. Hastanede gerçekleşen klinik araştırmalar yeni bilgileri oluşturur.

Yüksek tıbbi beceri seviyeleri uluslararası tıbbi araştırmaların sonuçlarına ulaşmayı gerektirir. Bu yüzden kurum yerel ağından, hastane üyeleri için, uluslar arası tıp kütüphanesi Medline’ın veri tabanına bir erişim kurulmuştur.

Ayrıca hastanenin merkezi eczanesi ve kütüphanesi gibi dâhili bilgilerde hastane bünyesinde ulaşılabilir. AP-HP ’nin yerel ağında bu bilgilerinin ulaşılabilir olması beraberinde başka bir projenin amacını oluşturmaktadır.

Hasta dosyalarındaki bilgilerin saklanması ve iyi bir şekilde aktarılması pratik tıbbın kalbini oluşturmaktadır. Bu belgelerin bilgisayarlaştırılması için pek çok proje geliştirilmiştir. Çoğunluğu metin olan bu tür dosyalara ulaşımında arama motorlarının yardımına başvurulabilir. Kullanılan terimler ve kavramların zenginliğini dikkate almak için bu arama motorlarını, bu alandaki terminolojiler yardımıyla güçlendirmek gerekmektedir. Bu alanda çalışmalara halen devam edilmektedir. (F.Bussy, 2003)

Lille1 Üniversitesi: ACCEL <http://trg45.univ-lille1.fr/abc/cueep/>

Fransa Lille’deki Lille1 üniversitesi öğretmen ve öğrenciler arasındaki iletişimi geliştirmek amacıyla 2000 yılında ACCEL platformunu geliştirmişlerdir. ACCEL hem uzaktan erişimle, e-egitim, eğitim gören öğrencilerin eğitimlerini takip ettikleri bir platformdur hem de sınıf eğitimi gören öğrenciler için öğretmenlerin adına veya

sınıf başına açılan çalışma alanlarıyla sınıf dışı ödev ve projelerin takibinin ve diğer iletişimin sağlandığı bir ortak çalışma platformudur.

Üniversite dâhilindeki uzaktan eğitim programındaki öğrenciler ders takiplerini ve diğer öğrenciler ve öğretmenleriyle olan iletişimlerinin tamamını bu platformdan, internet üzerinden gerçekleştirmektedirler. Üniversitesinin ana sunucusu üzerinde kurulu olan ve internet üzerinden uzaktan erişime izin veren bu sistemde, uzaktan eğitim programı için, program başına bir çalışma alanı oluşturulmaktadır. Platformda atölyeler, ödevler, projeler, forum, arama, mesaj panosu gibi bölümler bulunmaktadır. Hem öğretmen hem de öğrenciler siteye yazı ve belgeler gönderebilmektedir. Öğrenciler verilen ödevleri bu platform üzerinden göndermekte yapılan ortak projelerde diğer öğrenciler ile olan iletişimlerini yine buradan gerçekleştirmektedirler.

ACCEL ayrıca üniversitedeki bütün öğretmenlerin kullanımına açıktır. Öğretmenler dersleri başına kendi alanlarını oluşturabilmektedirler. Bu alan üzerinden sınıf dersleri harici öğrenci ile olan iletişimlerini gerçekleştirmekte, ödev verme veya ödevlerin teslimini çok zaman yine bu platform üzerinden yapmaktadırlar. Bütün öğrencilerin dizüstü bilgisayarının bulunduğu ve kampüs dâhilinde her yerde kablosuz yerel ağı bulunan üniversitede öğrenciler internet üzerinden bu platform aracılığıyla her an öğretmenleri veya diğer öğrencilerle her türlü bilgiyi ve dokümantasyonu paylaşabilmektedirler.

5 UYGULAMA

5.1 ANKET

Anketin yapılış sürecinde şu adımlar yer almıştır.

- 5.1.1 Bilgi yönetimi araçları anketinin hazırlanması
- 5.1.2 Bilgi yönetimi araçları anket uygulamasının istatistiksel analizi
- 5.1.3 Bilgi yönetimi araçları faktör analizi değerlendirme
- 5.1.4 Sonuç

5.1.1 Bilgi yönetimi araçları anketinin hazırlanması

Türkiye’de küçük ve orta ölçekli iş yeri ve diğer organizasyonlarda kullanılan BY araçları ve BY sistemleri hakkında bir ön araştırma yapılmıştır. Bu ön araştırma ile BY adına yapılan çalışmalar ve kişilerin BY kullanımlarının genel ve ortak noktaları belirlenmiştir. Böylelikle belli bir sektör veya organizasyon türüne bağlı olmaksızın bilginin paylaşılması ve BY araçlarının kullanımına yönelik anket soruları belirlenmiştir. Anketin hedef kitlesi olarak belli bir iş yerinde çalışmak gerekmeksizin herhangi iş, okul, hastane gibi bir organizasyon bünyesinde yer alan kişiler seçilmiştir. Anket cevap formu olarak 5 dereceli cevaplandırma kullanılmıştır.

Ankete katılanlardan demografik veri olarak yaşı, cinsiyeti, mesleği, şirketteki pozisyonu, sektörü, eğitim düzeyi istenmiştir. Ankete sonuçlarına göre demografik veri dağılımı Tablo 5’te gösterilmektedir. Hazırlanan anket önce 5 kişiye gönderilerek soruların anlaşılabilirliği kontrol edilmiştir ve bunun sonucu dönen cevaplara göre sorularda gerekli değişiklikler yapılmıştır. Anket 13 – 24 Şubat tarihleri arasında yapılmış ve 85 kişi tarafından cevaplanmıştır. Anket internet üzerinden e-mail ile Word dosyası formatında dağıtılmış ve cevaplar yine e-mail yoluyla toplanmıştır. Anket farklı yaş ve iş gruplarınca cevaplandırılmıştır. Anket içine bir adet kontrol sorusu bulunmaktadır. Kontrol sorusuna göre cevaplanan anketlerden 5 tanesi geçersiz sayılmıştır.

Anket çalışması sonucu toplam 80 adet geçerli anket toplanmıştır.

5.1.2 Bilgi yönetimi araçları anket uygulamasının istatistiksel analizi

Ankete başlarken ilk soru olarak katılanların yaş aralıkları istenmiştir. %37,5 ile katılanların en büyük yaş aralığı 26 -30 aralığıdır. İkinci soru olarak katılanların cinsiyetleri istenmiştir. Ankete katılanların %61,25’ini erkekler, %38,75 ile kadınlar oluşturmaktadırlar. Daha sonra meslekleri ve sonrasında çalıştıkları yerdeki pozisyonları istenmiştir. Ankete katılanların %77,5 ‘i çalışan %22,5’i yönetici pozisyonundadır. Diğer soruda katılanlardan çalıştıkları sektörler istenmiştir. %13,75 oranda bilişim sektörü çalışanı ankete katılmış olup en fazla katılanın bulunduğu sektör % 32,5 ile hizmet sektörüdür. Demografi verilerden son olarak eğitim durumları istenmiştir. Katılanların çoğunu % 56,25 ile lisans mezunları oluşturmaktadır.

Ankete katılan kişiler hakkındaki detaylı demografik veriler aşağıdaki şekildedir.

Tablo 5 Anket Demografik Veri Dağılımı

	% ORAN
YÖNETİCİ / ÜST YONETİCİ	18 / 80 = % 22,5
ERKEK	49 / 80 = % 61,25
KADIN	31 / 80 = % 38,75
ÇALIŞAN	62 / 80 = % 77,5
YÖNETİCİ	18 / 80 = % 22,5
BİLİŞİM SEKTÖRÜNDE	11 / 80 = % 13,75
HİZMET SEKTÖRÜNDE	26 / 80 = % 32,5
EĞİTİM SEKTÖRÜNDE	24 / 80 = % 30
SAĞLIK SEKTÖRÜNDE	5 / 80 = % 6,25
TEKSTİL SEKTÖRÜNDE	3 / 80 = % 3,75
ÜRETİM SEKTÖRÜNDE	7 / 80 = % 8,75
MEDYA SEKTÖRÜNDE	2 / 80 = % 2,5
EĞLENCE SEKTÖRÜNDE	2 / 80 = % 2,5
LİSE MEZUNU	3 / 80 = % 3,75
ÖN LİSANS MEZUNU	3 / 80 = % 3,75
LİSANS MEZUNU	45 / 80 = % 56,25
YUKSEK LİSANS MEZUNU	24 / 80 = % 30
DOKTORA MEZUNU	5 / 80 = % 6,25
20 YAŞ ALTI	4 / 80 = % 5
20-25 ARASI	19 / 80 = % 23,75
26-30 ARASI	30 / 80 = % 37,5
31-35 ARASI	17 / 80 = % 21,25
36-45 ARASI	10 / 80 = % 12,5

5.1.3 Bilgi yönetimi araçları faktör analizi değerlendirme

Bilgi yönetimi araçları ile ilgili faktör analizi sonucunda, bilgi yönetimi araçları içinde öz değeri 1 ve 1'den büyük olan dokuz (9) adet farklı faktör tanımlanmıştır. Bu dokuz faktöre ait kriterlerin dağılımı ve istatistiksel değerleri "Dönüştürülmüş faktör matrisi" Tablo 6'dadır.

Tablo 6 Anket Dönüştürülmüş faktör matrisi (Rotated component matrix)

SORU NO	FAKTÖRLER				
	1	2	3	4	5
Ort.	3,1416 66667	1,5678 57143	1,675	1,63	1,50625
V02	,868 3,163				
V03	,837 3,562				
V14	,827 2,8				
V08	,745 3,3375				
V15	,625 3,525				
V01	,603 2,4625				
V27		,694 1,6625			
V23		,637 1,5			
V28		,590 1,4			
V04		,546 1,725			
V22		,528 1,5125			
V21		1,5875			
V20		1,5875			
V10			,7561,4875		
V05			,7241,6875		
V13			,651 1,85		
V31				,792 1,7125	
V30				,636 1,55	
V29		,525		,634 1,6875	
V09				,623 1,5625	
V11					,791 1,3125
V17					,719 1,3375
V12					,532 1,6875
V18					1,6875
V26					
V25					
V24					
V06					
V07					
V16					
V19					

SORU NO	FAKTÖRLER			
	6	7	8	9
Ort.	2,154	2,36875	1,4875	2,9
V02				
V03				
V14				
V08				
V15				
V01				
V27				
V23				
V28				
V04				
V22				
V21				
V20				
V10				
V05				
V13				
V31				
V30				
V29				
V09				
V11				
V17				
V12				
V18				
V26	,791	2,3		
V25	,771	2,187		
V24	,629	1,975		
V06		,838	2,2375	
V07		,829	2,5	
V16			,769	1,4875
V19				,895
				2,9

Extraction Method: Principal Component Analysis.
 Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.
 A Rotation converged in 17 iterations.

Bu analiz sonucunda dokuz faktör tanımlanmış fakat dokuzuncu gruptaki 19 numaralı soru anlamsal olarak beşinci (5.) gruba girmesine rağmen dönüştürülmüş faktör matrisinde ayrı bir aralığa denk düşmektedir. O yüzden bu soru değerlendirme dışı tutulmuştur.

Tanımlanan sekiz faktörün ve onları meydana getiren kriterleri incelemek gerekmektedir. Analiz sonucu ortaya çıkan birinci faktör içinde birbirleri ile ilişkili olan altı kriter tanımlanmıştır. Bunlar:

V02 Çalıştığınız iş yerinde yeterli derecede bilgi yönetimi yapıldığına inanıyor musunuz?

V03 Çalıştığınız yerde bilgi eksikliğini belirlemeye yönelik beyin fırtınası seansları düzenlemek, personelin ve personel niteliklerinin bir dökümünü çıkarmak, araştırmacı ve danışmanlar görevlendirmek gibi yöntem ve araçların kullanımına ilişkin çalışmaları ne kadar yeterli buluyorsunuz?

V08 Firmanızdaki mevcut yardım masası veya problem çözme sisteminden ne kadar memnunsunuz?

V14 Firmanızın bilgi sistemleri alanındaki teknolojik gelişmelerin takibini ne kadar yeterli buluyorsunuz?

V15 Firmanızın ayrılan personelden bilgi alma konusundaki çalışmalarını ne kadar yeterli buluyorsunuz?

V01 Bilgi yönetimini hakkında bilgili misiniz?

Toplam altı kriterden oluşan bu faktörün incelenmesi sonucunda, ortak nokta iş yerinde mevcut bulunan sistemsel ve yönetsel BY etkinliğinin ölçülmesidir. Bu ortak noktadan hareket ederek bu faktörü en yüksek katsayıyı alan V02 sorusu ve ona ait kriter ile tanımlamak mümkündür.

Bilgi yönetimi araçlarının analiz sonucu ortaya çıkan ikinci faktör, birbirleri ile ilişkili olan yedi kriter ile tanımlanmıştır; bunlar:

V04 Ofis içinde yaptığımız bütün çalışmaların tek bir ara yüzde toplanması işlerinizi kolaylaştırır mı?

V20 Bilgi yönetimi araçları çalışanların verimliliğini arttırmak için önemli midir?

V21 Bilgi yönetimi araçlarını kullanmak servis ve ürünlerimizi müşterilerin ihtiyaçları doğrultusunda iyileştirmemize yardım eder.

V22 Bilgi yönetimi araçlarını kullanmak içinde bulunduğumuz organizasyonun yenilikleri takip edebilme ve uyum sağlama esnekliğini artırır.

V23 Bilgi yönetimi araçlarını kullanmak içinde bulunduğumuz organizasyonun hafızasını geliştirir.

V27 Bilgi yönetimi araçlarını kullanmak organizasyon içindeki mevcut stratejik bilginin belirlenmesine ve saklanmasına yardım eder.

V28 Bilgi yönetimi araçlarını kullanmak aynı projede yer alan ve/veya birbirinden uzak mesafede çalışan kişilerin beraber çalışmalarını kolaylaştırır.

Toplam yedi kriterden meydana gelen ikinci faktörün incelenmesi sonucunda her ne kadar V20 ve V21 numaralı soru ve ilgili kriterlerin aldığı değerler, kritik değer olan 0,5 değerinin altında olsa da, tüm kriterler incelendiğinde, faktörü tanımlamak için ortak bir nokta olduğu görülebilir. Bu ortak nokta olarak BY'nin örgütsel yapısının örgüt içindeki çalışmalar ve çalışanlar üzerinde etkinliğinden söz edilebilir. Bu ortak noktadan hareket ile bu faktörü en yüksek katsayısı alan V27 sorusu ve ona ait kriter ile tanımlamak mümkündür.

Bilgi yönetimi araçlarının analiz sonucu ortaya çıkan üçüncü faktör, birbirleri ile ilişkili olan üç kriter ile tanımlanmıştır; bunlar:

V05 İşyerinize kurulacak yeni bir bilgi sistemine kolayca uyum sağlayabileceğinize inanıyor musunuz?

V10 Firmanızda elle hazırlanan bir proje dosyalama sistemi mevcuttur. Getirilen yeni bilgisayar tabanlı bir proje dosyalama sistemine geçişe kolayca uyum sağlayabilir misiniz?

V13 Yıllardır kullandığınız çalışma sistemini bırakıp yeni bir sistem kullanmaya geçişiniz mümkün müdür?

Toplam üç kriterden oluşan bu faktörün incelenmesi sonucunda, ortak nokta çalışanların yeni kurulan BY sistemlerine uyum sağlayabilmesidir. Bu ortak noktadan hareket ederek bu faktörü en yüksek katsayısı alan V10 sorusu ve ona ait kriter ile tanımlamak mümkündür.

Bilgi yönetimi araçlarının analiz sonucu ortaya çıkan dördüncü faktör, birbirleri ile ilişkili olan dört kriter ile tanımlanmıştır; bunlar:

V09 Firmanızda bir sorun giderme sistemi kurulacaktır. Sadece sizin bildiğiniz bazı yöntemler mevcut. Bu yöntemleri bu sistem içinde ne kadar paylaşırsınız?

V29 Bilgi yönetimi araçlarını kullanmak bilginin müşterilerle paylaşılmasını kolaylaştırır.

V30 Bilgi yönetimi araçlarını kullanmak bilginin yatay hiyerarşide, aynı seviyede çalışanlarca paylaşımını kolaylaştırır.

V31 Bilgi yönetimi araçlarını kullanmak bilginin dikey hiyerarşide, farklı kademelerde çalışanlarca paylaşımını kolaylaştırır.

Toplam dört kriterden oluşan bu faktörün incelenmesi sonucunda, ortak nokta iş yerinde BY sistemleri üzerinden bilginin paylaşımı ve BY sistemlerinin bu paylaşım üzerinde etkisidir. Bu ortak noktadan hareket ederek bu faktörü en yüksek katsayıyı alan V31 sorusu ve ona ait kriter ile tanımlamak mümkündür.

Bilgi yönetimi araçlarının analiz sonucu ortaya çıkan beşinci faktör, birbirleri ile ilişkili olan dört kriter ile tanımlanmıştır; bunlar:

V12 Kendi bilgisayar ekranınızdan çalışma arkadaşlarınızla sürekli bağlantı halinde olmak bir avantaj mıdır?

V11 Firmanızda belgelerin arşivlenmesi elektronik ortamda veri tabanlarında ve bilgisayarlar üzerinden yapılırsa bunu elle yapılan arşivlemeye göre daha kullanışlı ve hızlı olacağını düşünüyor musunuz?

V18 Yazılım sistemini kullanmak bir proje dosyasını bulmaktan daha kolay mıdır?

V17 Dosyalama ve bilgi girişi için bilgisayar kullanımını elle girişten daha kolay buluyor musunuz?

Toplam dört kriterden meydana gelen ikinci faktörün incelenmesi sonucunda her ne kadar V18 numaralı soru ve ilgili kriterin aldığı değer, kritik değer olan 0,5 değerinin altında olsa da, tüm kriterler incelendiğinde, faktörü tanımlamak için ortak bir nokta olduğu görülebilir. Bu ortak nokta olarak BY sistemleri kullanmanın organizasyon içindeki çalışmalar için getirdiği pratik avantajlardan söz edilebilir. Bu ortak noktadan hareket ile bu faktörü en yüksek katsayıyı alan V11 sorusu ve ona ait kriter ile tanımlamak mümkündür.

Bilgi yönetimi araçlarının analiz sonucu ortaya çıkan altıncı faktör, birbirleri ile ilişkili olan üç kriter ile tanımlanmıştır; bunlar:

V24 Bilgi yönetimi araçlarını kullanmak çalışanların işe katılımını artırır.

V25 Bilgi yönetimi araçlarını kullanmak çalışanların organizasyon içi yapılan yenilikleri kabullenmelerini kolaylaştırır.

V26 Bilgi yönetimi araçlarını kullanmak çalışanların organizasyon içinde kalmalarına katkıda bulunur.

Toplam üç kriterden oluşan bu faktörün incelenmesi sonucunda, ortak nokta BY'nin insan kaynakları yönetimi üzerinde etkileridir. Bu ortak noktadan hareket ederek bu faktörü en yüksek katsayıyı alan V26 sorusu ve ona ait kriter ile tanımlamak mümkündür.

Bilgi yönetimi araçlarının analiz sonucu ortaya çıkan yedinci faktör, birbirleri ile ilişkili olan iki kriter ile tanımlanmıştır; bunlar:

V06 Yaptığınız işi çalışma arkadaşlarınızla ne kadar paylaşıyorsunuz?

V07 Çalışma arkadaşlarınız çalışmalarını sizinle ne kadar paylaşıyor?

Toplam iki kriterden oluşan bu faktörün incelenmesi sonucunda, ortak nokta çalışma arkadaşları ile yapılan işin paylaşımıdır. Bu ortak noktadan hareket ederek bu faktörü en yüksek katsayıyı alan V06 sorusu ve ona ait kriter ile tanımlamak mümkündür.

Bilgi yönetimi araçlarının analiz sonucu ortaya çıkan sekizinci ve son faktör, birbirleri ile ilişkili olan tek kriter ile tanımlanmıştır; bu kriter:

V16 Firmanızda ana sunucu üzerinden çalışan ve yerel ağ üzerinden kendi bilgisayarınızla ulaşabileceğiniz, firma dışındayken internet üzerinden ulaşabileceğiniz bir sistem kuruluyor. Böyle bir sistem çalışmalarınızı daha verimli hale getirecek midir?

Tek kriterden oluşan bu faktörü yerel ağların organizasyon içi çalışmalar üzerindeki etkisi olarak tanımlayabiliriz. Bu faktör tek bir kriterden oluştuğu için V16 sorusu ve ona ait kriter ile tanımlanacaktır.

Bilgi yönetimi araçlarına ait faktörlerin özelliklerinin ve soru numaralarının bulunduğu veriler tablo 7'dedir.

Tablo 7 Bilgi yönetimi araçlarına ait faktör özellikleri ve soru numaraları

FAKTÖR NO	FAKTÖR TANIMI	FAKTÖRÜ OLUŞTURAN KRİTERE AİT ANKET SORU NUMARALARI	ORTALAMA DEĞER
1	İş yerinde mevcut bulunan sistemsel ve yöntemsel BY etkinliğinin ölçülmesi	V02, V03, V14, V08, V15, V01	3,14
2	BY'nin örgütsel yapısının örgüt içindeki çalışmalar ve çalışanlar üzerinde etkinliği	V27, V23, V28, V04, V22, V21, V20	1,56
3	Çalışanların yeni kurulan BY sistemlerine uyum sağlayabilmesi	V10, V05, V13	1,67
4	İş yerinde BY sistemleri üzerinden bilginin paylaşımı ve BY sistemlerinin bu paylaşım üzerinde etkisi	V31, V30, V29, V09	1,63
5	BY sistemleri kullanmanın organizasyon içindeki çalışmalar için getirdiği pratik avantajlar	V11, V17, V12	1,50
6	BY'nin insan kaynakları yönetimi üzerinde etkileri	V26, V25, V24	2,15
7	Çalışma arkadaşları ile yapılan işin paylaşımı	V06, V07	2,36
8	Yerel ağların organizasyon içi çalışmalar üzerindeki etkisi	V16	1,48

Anket sonuçlarına göre Şu soruları sorarak bilgi yönetimi araçları anketi yapılabilir:

V02 alıŐtıĐınız iş yerinde yeterli derecede bilgi yönetimi yapıldığına inaniyor musunuz?

V27 Bilgi yönetimi araçlarını kullanmak organizasyon içindeki mevcut stratejik bilginin belirlenmesine ve saklanmasına yardım eder.

V10 Firmanızda elle hazırlanan bir proje dosyalama sistemi mevcuttur. Getirilen yeni bilgisayar tabanlı bir proje dosyalama sistemine geçişe kolayca uyum sağlayabilir misiniz?

V31 Bilgi yönetimi araçlarını kullanmak bilginin dikey hiyerarşide, farklı kademelerde çalışanlarca paylaşımını kolaylaştırır.

V11 Firmanızda belgelerin arşivlenmesi elektronik ortamda veri tabanlarında ve bilgisayarlar üzerinden yapılsa bunu elle yapılan arşivlemeye göre daha kullanışlı ve hızlı olacağını düşünüyor musunuz?

V26 Bilgi yönetimi araçlarını kullanmak çalışanların organizasyon içinde kalmalarına katkıda bulunur.

V06 Yaptığınız işi çalışma arkadaşlarınızla ne kadar paylaşıyorsunuz?

V16 Firmanızda ana sunucu üzerinden çalışan ve yerel ağ üzerinden kendi bilgisayarınızla ulaşabileceğiniz, firma dışındayken internet üzerinden ulaşabileceğiniz bir sistem kuruluyor. Böyle bir sistem çalışmalarınızı daha verimli hale getirecek midir?

5.1.4 Sonuç

Anket cevaplamada 1= “olumlu”dan 5=”olumsuz”a 5 dereceli cevaplandırma sistemi kullanılmıştır.

Yapılan anket sonucunda bilgi yönetimi araçları araŐtırmasında en yüksek 1,48’lik ortalama ile yani 1 = “olumlu” değeriyle, sekiz (8) numaralı faktör, en önemli faktör olarak yerel ağların organizasyon içi çalışmalar üzerindeki etkisi ortaya çıkmaktadır. Buradan firma içi kurulan yerel ağlar ve bu ağlar üzerinde çalışan ortak çalışma programlarının bilgi yönetiminde en etkili faktör olarak grldĞu ortaya çıkmaktadır.

İkinci önemli faktör olarak beş (5) numaralı faktör 1,50 ortalama ile yer almaktadır. BeŐli değerlendirme sistemimizde bu değer iki (2) – “olumlu” değerine daha yakındır ve ikinci dereceden olumludur. Bu faktör, BY sistemleri kullanmanın organizasyon içindeki çalışmalar için getirdiği pratik avantajların organizasyon içi BY için önemli olarak nitelendirildiğini göstermektedir.

Üçüncü olarak 1,56 ortalama değeri ile iki (2) numaralı faktördür. Bu değer iki – “olumlu” değerine daha yakındır ve BY’nin örgütsel yapısının örgüt içindeki çalışmalar ve çalışanlar üzerinde etkinliğinin bulunan bilgi yönetimi sistemlerinin çalışanlar ve çalışmalarının verimliliği üzerine etkisinin iki - “olumlu” derecesiyle bir sonraki önemli faktör olarak görüldüğünü göstermektedir.

Dördüncü faktör 1,63 ortalama değeri ile dört (4) numaralı faktördür. Bu değer iki – “olumlu” değerine daha yakındır. Buna göre iş yerinde BY sistemleri üzerinden bilginin paylaşımı ve BY sistemlerinin bu paylaşım üzerindeki etkisi diğer önemli faktör olarak görülmektedir.

Beşinci faktör olarak 1,67 ortalama değeriyle üç (3) numaralı faktör yer almaktadır. Bu değer iki – “olumlu” değerine yakındır ve çalışanların yeni kurulan BY sistemlerine uyum sağlayabilmesinin diğer önemli faktör olarak görüldüğünü göstermektedir.

Altıncı olarak 2,15 ortalama değeri ile altı (6) numaralı faktördür. İki - olumlu değerine daha yakındır. BY’nin insan kaynakları yönetimi üzerinde etkileri yani çalışanları iş yerindeki süreklilikleri ve işe katılımlarının diğer önemli faktör görüldüğünü göstermektedir.

Yedinci olarak 2,36 ortalama değer ile yedi (7) numaralı faktör yer almaktadır. İki – “olumlu” değerine yakındır ve çalışma arkadaşları ile yapılan işin paylaşımının bir sonraki önemli BY faktörü olarak görüldüğü anlamını taşımaktadır.

Sekizinci ve son faktör 3,14 ortalama değeri ile bir (1) numaralı faktördür. Üç –“kararsız” değeriyle iş yerinde mevcut bulunan sistemsel ve yönetsel BY etkinliğinin ölçülmesi yer almaktadır ve bu faktör organizasyon içindeki mevcut BY sistemlerinin yeterli görülmediğini ifade etmektedir.

5.2 EXTRANET:

Küçük ve orta ölçekli bir firmaya mevcut teknolojik imkânlarını kullanarak ve düşük maliyetli bir bilgi sistemi kurabilmek için staj araştırması yapılmıştır. Bu araştırmalar ile zincir firmaların avantaj olarak kullandıkları bilgi sistemlerinin küçük firmalar tarafından da kurulup kurulamayacağı incelenmiştir.

“La Souris Magique” firması istenilen şekilde bir çalışma yapılmasını kabul etmiş; buradaki staj boyunca yapılan çalışmada, bu firmadaki mevcut BY çalışmaları incelenmiş ve hazır teknolojik imkânlar dâhilinde nasıl bir sistem iyileştirmesi yapılabileceği belirlenip bu doğrultuda bir sistem geliştirilmiştir. Mevcut sistemle yeni geliştirilen sistem tanımlandıktan sonra iki sistem arasındaki farkları ve yeni sistemin şirkete sağladığı faydalara değinilmiştir.

5.2.1 Projenin Amacı

Ortak çalışma platformu, Fransa gibi yaşlanmakta olan bir nüfusa sahip ülkeler için çok önemli olan Bilgi Yönetimi teknolojik araçlarından birisidir. Bu platform bir şirket ya da bir proje içinde bilgiyi ve veriyi en uygun şekilde paylaşmamıza olanak verecektir. Kolayca belgelere, tartışma kayıtlarına veya bir proje içinde kullanılan her türlü veriye teknolojinin yardımıyla bir yerel ağ ya da internet üzerinden ulaşılmasını sağlayacaktır.

Bütün veriler kullanıcıların bilgisayarlarındaki verilere senkronize olarak ana bir veri tabanında toplanır. Bu sayede kullanıcının ağ üzerinde olmadığı durumlar da dâhil bilgileri diğer kullanıcıların paylaşımında olmaktadır.

5.2.2 Bolum 1: Mevcut BY sistemi:

Şirkette özel bir BY sistemi olmamakla birlikte belli başlı arşivleme ve paylaşım yöntemleri kullanılmaktadır.

Her bir projeye başlarken bir proje dosyası açılmaktadır. Projeler için önceden belirlenen bir proje formu bulunmaktadır. Bu formda projeyi yapacak kişiden, projenin içeriğine, tahmini tamamlama süresinden, gerekli tedarikçilere kadar ilgili pek çok bilgi bulunmaktadır. Yapılacak işin türüne göre (web sitesi, broşür, afiş, yazılım...) dosyanın içeriği değişmektedir. Bu dosya en az dört sayfadan oluşmaktadır ve tamamı elle doldurulmaktadır. Daha sonra bu dosyalar her bir projede bulunan ve yapılan tüm işlere için anahtar numara işlevini gören proje numaralarına göre dosya dolabında saklanmaktadır.

La Souris Magique bir yazılım ve tasarım firması olduğundan yapılan projeler için gerekli kaynaklar büyük oranda resim ve metin gibi dijital olarak saklanabilen dosyalardır. Bu dosyalar, CD’ler içinde, üzerlerinde ait oldukları projelerin proje numaraları ile bu numaralar esas alınarak bir CD dolabında saklanmaktadır.

Şirket çalışanlarının her biri yerel ağa bağlı ve internet erişimleri olan kendi bilgisayarına sahiptir. Çalışanların, yaptıkları projelerle ilgili müşteriler veya tedarikçilerle yaptıkları haberleşmeleri, bilgisayarları üzerinden Outlook aracılığıyla diğer çalışanlardan bağımsız ve paylaşımsız yapılmaktadır. Gerekli görüşmeler bir kopyası diğer çalışanlara da gönderilerek paylaşılmaktadır. Yazışmaların herkesin ulaşabildiği bir yerde saklanmasına yönelik oluşturulmuş bir sistem bulunmamaktadır. Kişiler kendi bilgisayarlarında kendi özel veya işle ilgili adres kaydı tutmaktadır. Bu adresleri ağ üzerinden diğer çalışanlarla paylaşmaya yönelik bir sistem bulunmamaktadır.

Çalışanlar Outlook'un takvim özelliğini kullanarak kendi iş programlarının kaydını tutmaktadırlar. Outlook'un yerel ağlarda takvim paylaşma özelliği bulunmasına rağmen bu sistem kurulu değildir.

Müşterilerle yapılan toplantılarla proje ile ilgili kişi kendi proje notlarını tutmaktadır fakat şirket önceden belirlenmiş belli bir toplantı formu bulunmamakta ve bununla ilgili belli bir arşiv tutulmamaktadır.

Oluşan sorunlar veya olası sorunlar için herhangi bir sorun giderme dokümantasyonu bulunmamaktadır.

5.2.3 Bolum 2: Önerilen BY sistemi:

Mevcut BY sistemi incelenerek nasıl bir iyileştirme yapılabileceğinin çalışması yürütülmüştür. Yapılan BY teknolojik araçları araştırması sonucu, şirketin mevcut teknolojik alt yapısı ve şirket çalışanlarının bilgisayar tecrübeleri dikkate alınarak ve düşük maliyet de hesaba katılarak, şirket için bir ortak çalışma platformunun en uygun sistem olduğu kanısına varılmıştır.

Önerilen BY sistemi şirketin ana bilgisayarına kurularak yerel ağ üzerinde çalışacak, proje takibinden yazışmalara belgelerden sorun giderme forumuna kadar pek çok bölümden oluşacak bir ara yüzdür.

Bu ara yüz içinde şu bölümler bulunmaktadır:

- **Modüller:** Bu bölümde yapılan işlerin takibi ve görevler yer almaktadır.
- **Projeler:** Bir proje başlandığı zaman proje türüne göre bu bölümde bir proje dosyası açılmaktadır. Projenin yapım süresince yapılan işler buraya girilerek proje takibi sağlanmaktadır.
- **Takvim:** Kişiler kendi takvimlerini oluşturabildiği gibi diğerlerinin görebildiği toplantı, iş takibi vs gibi ortak hatırlatmalar oluşturabilmektedir.
- **Toplantılar:** Yapılan her toplantının notları ve bu toplantıyla ilgili belgeler bu bölümde saklanmaktadır.
- **Dokümanlar:** Şirket içi her türlü dokümanın dijital olarak saklandığı bölümdür. Belgeler saklanırken ilgili proje ve toplantılarla ilişkili olarak saklanmaktadır. Bu bize bu belgelere proje veya toplantı ekranından da ulaşma imkânı vermektedir.

- **Mesajlar:** Bu bölümde şirket çalışanları çevrim içi veya çevrim dışı olarak birbirlerine mesaj gönderebilmektedirler.
- **Arama:** Platform içindeki her türlü yazışma, proje, modül, belge vs içinde bir veya birden fazla kelime ile arama yapılabilen ve bu ekran üzerinden bu sonuçlara doğrudan ulaşılabilir.
- **Adres Defteri:** Kişiler özel ve ile ilgili olmak üzere iki bölümde adres defterlerini oluşturabilirler. Özel adresler kişinin kendi hesabında tutulmaktadır, iş adresleri ise diğer çalışanların paylaşımına açıktır.

5.2.4 Bolum 3: Sistemler arası farklar:

Bu sistem ile yapılmakta olan ve ihtiyaç duyulan BY elemanlarının tek bir ara yüzde toplanması amaçlanmıştır.

Daha önce elle yapılan dosyalama işlemi tamamen bilgisayar ortamına aktarılacaktır. Bu işlem hem bilgilere tek bir ekran üzerinden daha çabuk ve daha sistemli ulaşmamızı sağlayacağı gibi daha önceki sistemin gerektirdiği depolama amaçlı fiziksel alan ihtiyacını ortadan kaldıracaktır. Bu da ayrıca kırtasiye maliyetleri gibi maliyetleri azaltacaktır.

Toplantı kaydı tutulması, forum, arama motoru, ortak takvim ve ortak adres defteri gibi daha önceden bulunmayan bölümler arşivleme ve paylaşım olanağı sağlayacaktır.

Her bir bölüm için belli standartlar oluşturulmuş olacaktır ve bu hem şirket içinde bir çalışma bütünlüğü sağlayacaktır hem de çalışan değişiminde işlerin devamı için kolaylık sağlayacaktır. Projenin belli bir standartla geliştirilmesi projeye yeni katılanların projeyi anlamasını ve uyum sağlamasını kolaylaştıracak buda uyum sürecinin getireceği zaman kaybını en aza indirecektir.

5.2.5 EXTRANET: Ortak Çalışma Platformu dokümantasyonu

5.2.5.1 Platformun özellikleri

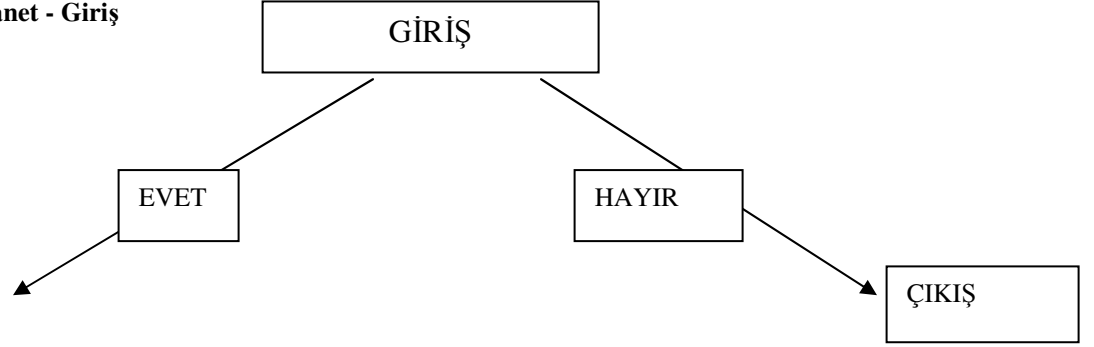
Bu platformda her bir proje için ayrı çalışma alanları oluşturulur ve bütün iletişim, belgeler, takvim oluşturma, toplantı notu tutma gibi işleri gerçekleştirmek ve daha sonra onlara kolayca ulaşabilmek için bu alanlar kullanılır.

- Görev ve toplantıları yönetmek,
- Forum ve tartışma bölümü,
- Bir belge hakkında yorum yapmak, fikir belirtmek,
- Tanımlı kullanıcılar ortamı,
- Adres defteri,
- Mesajlaşma,
- Belgeleme,
- Arama motoru,

5.2.5.2 Projenin süresi

Proje iki ay içinde bitirilmiştir.

Tablo 8 Extranet - Giriş



Tablo 9 Extranet- Çalışma alanı

Çalışma Alanı (proje)																	
Üyeler	<u>Takvim- Görevler</u>	Toplantılar	<u>Belgeler</u>	<u>Mesaj</u>	<u>Forum</u>	<u>Arama</u>	<u>Adres Defteri</u>										
* * *	<table border="1"><tr><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td><td></td></tr></table>										* * *	* * *	* * *	* * *	<table border="1"><tr><td>Arama</td></tr></table>	Arama	* * *
Arama																	

- Platform içinde her bir proje için bir çalışma alanı oluşturulur. Bir çalışma alanı bir projeyi göstermektedir.
- Bir kişi birden fazla proje içinde bulunabilir.
- Her bir çalışma alanı en az bir kullanıcıyı içermektedir.

Giriş sayfası:

- Her kullanıcının bir kullanıcı adı ve şifresi vardır.
- Farklı tip yetkilendirmeler vardır. Bu yetkileri verirken yönetici: 1, yazılım geliştirici: 2 gibi yetkilendirme sayıları kullanılır.
- Oturum boyunca kullanıcı yetki numarasını korur.
- Yetkilendirme numarası oturum boyunca bir sayfa üzerindeki görebileceğimiz ve kullanabileceğimiz özelliklerin belirlenmesinde kullanılır.



Identifiant

Mot de passe



Üyeler:

- Kullanıcılar bir veya daha çok çalışma alanına (projeye) ilişkilendirilmişlerdir.
- Kullanıcılar platforma giriş yaptıklarında çevrimiçi olarak görülür.
- Kullanıcıların çevrimiçi veya çevrimdışı gibi durumları belli ikonlarla gösterilir.

Yönetici,

- kullanıcı ekleme/silme hakkına sahiptir.
- projenin başında veya proje sırasında kullanıcı ekleyebilir/silebilir.
- belgeye erişim veya belgeyi değiştirme gibi yetkilendirmeyi proje başında veya sırasında verebilir.
- bir kullanıcıya belli bir belgeye veya araca erişim yetkisini proje başında veya sırasında verebilir.
- Bir kullanıcı herhangi bir bilgisayardan yetkisi olan bir çalışma alanına bağlanabilir ve bu alanın dosyalarına ulaşabilir.

Takvim:

- Kullanıcılar kendi ajandalarını oluşturabilirler.
- Toplantı ve görevler bu bölümde oluşturulur.
- Her bir kullanıcı oluşturduğu takvimlerini değiştirebilir/silebilir.
- Kullanıcılar diğer çalışma arkadaşlarıyla birlikte ortak takvimlerini oluşturabilirler.
- Kullanıcılar ortak takvimlerini değiştirebilirler.

EOXtranet • FDSEA • CPLOS 1% LOGEMENT • all plain sailing • Lemaire Deffontaines • Avea Ask Sarkisi ve • A media star in Fran

Accueil • Calendrier • Reunions • Documents • Messages • Forum • Recherche • Contacts • Techniques

Calendrier

Membres
aykut
Bernard
Benedicte
Gilles
David
Stephane
Renof

Panel d'Admin
Mon profil
[QUITTER]

Calendrier
Nouveau TOUS

Ağustos			Eylül 2005				Ekim
Pzt	Sal	Çar	Per	Cum	Cmt	Paz	
29	30	31	1	2	3	4	
5	6	7-1' evets	8	9-1' evets	10	11-1' evets	
12	13	14	15	16	17	18	
19	20	21	22-6' evets	23-7' evets	24	25	
26-1' evets	27	28	28-1' evets	29-2' evets			
3	4	5	6	7	8	9	

bu gün iste son günüm
bugünden sonra işe gelmiyorum. evden doğru testleri yapacağım
Date: 30.09.2005 00:00:00

essai
bila bila
Date: 30.09.2005 00:00:00

sondan önceki gün
bugün sondan bir önceki gün ve bundan sonrası yok artık. bitti buraya gelmiyorum.
Date: 29.09.2005 00:00:00

bu gün işi hiç yok
hatırla bunu sakın unutma force d'attraction, en statut symbolique, en affichage identitaire
Date: 26.09.2005 00:00:00

Label Ron Kontrolü
salut! Nouveau Netcourrier vous permet de bénéficier, grâce à l'option Premium, d'un Giga octets d'espace, d'un accès Web sans publicité, d'un contrôle efficace des messages indésirables et infectés ainsi que de nombreuses autres fonctionnalités.
Date: 23.09.2005 00:00:00

essai calendrier
Après des années d'ascension verticale, l'industrie est déjà entrée dans la course d'un développement horizontal
Date: 23.09.2005 00:00:00

holidi artık patlak kandi
Tout en surfant sur le Net, la Toolbar vous offre un accès direct à vos outils (Mail, Agenda, Signets...), en s'intégrant à votre navigateur Internet Explorer. Vous serez notifié(e) en direct de l'arrivée d'un mail, d'un événement de votre agenda ou
Date: 22.09.2005 00:00:00

sabirsiz kalbin bir tek askına
Bien sûr, la marche du temps ne s'arrêtera pas là et les années qui viennent verront toutes sortes de perfectionnements se développer autour de ces techniques, mais elles forment un socle
Date: 22.09.2005 00:00:00

Geçer mi omur sabirsiz kalbin askına isyonkar
aussi leurs fruits les plus brillants à l'effervescence pop-culture digitale. Une douzaine, pas plus, sont aujourd'hui très célèbres (la moitié sont japonais), mais derrière leur petit bataillon s'agit une armée qui ne manquera pas de les accompagner dans la conquête

Toplantı:

- Toplantı bilgileri belli bir formatta kaydedilir: Katılımcılar, yer, tarih, notlar, kararlar, belgeler...
- Toplantı notları kullanıcı yetkileri sınırında herkesin ulaşımına açıktır.



The screenshot displays the EOXtranet website interface. At the top, there is a navigation bar with the EOXtranet logo and a list of links: FDSEA, CPLOS 1% LOGEMENT, all plain sailing, Lemaire Deffontaines, Avea Ask Sarkisi ve, and A media star in Fran. Below this is a secondary navigation bar with links: Accueil, Calendrier, Réunions, Documents, Messages, Forum, Recherche, Contacts, and Techniques. The main content area is titled "Réunions" and features a "Nouvelle Réunion" button and an "Archive des Réunions" link. A table lists various meetings with columns for "REUNION TITRE", "DATE", "LIEU", "ARCHIVER", and "MODIFIER".

REUNION TITRE	DATE	LIEU	ARCHIVER	MODIFIER
Reunion historien et archéologue	08.09.2005 00:00:00	yersiz yurtsuz	Archiver	Modifier
ons: teleim bus sont aussi embarquer les	08.09.2005 00:00:00	Soleil étouffant	Archiver	Modifier
bu bir deneme toplantisi	20.06.2005 00:00:00	Mijnkhkhkh	Archiver	Modifier
ikinci deneme toplantisi	20.06.2005 00:00:00	faleen	Archiver	Modifier
22 haz reunion Fasi rustique	08.09.2005 00:00:00	edito	Archiver	Modifier
reunion d'un exceptionnel intérêt	08.09.2005 00:00:00	edito	Archiver	Modifier
Dossiers Multimédia	20.06.2005 00:00:00	Salle de Réunion Edito	Archiver	Modifier
ayri katilimcili reunion a Edito	08.09.2005 00:00:00	Edito	Archiver	Modifier
Reunion de Lemaire	08.09.2005 00:00:00	Edito	Archiver	Modifier
veni ayri katilimcili	21.06.2005 00:00:00	edito	Archiver	Modifier
reunion de comite departemental du tourisme	08.09.2005 00:00:00	office de tourisme	Archiver	Modifier
bu da bir toplantisi	08.09.2005 00:00:00	sdf	Archiver	Modifier
FDSEA reunion	08.09.2005 00:00:00	Edito	Archiver	Modifier
Ecole chez spj	08.09.2005 00:00:00	Edito	Archiver	Modifier

Belgeler:

- Proje belgelerinin saklandığı bölümdür.
- Her kullanıcı yetkiler sınırında belgelere ulaşılabilir ve yeni belge ekleyebilir.
- Yönetici dosya silme hakkına sahiptir.
- Silinen dosyalar gerçek anlamda silinmez, silindi işareti konur.
- Belgeler listelenirken şu şekillerde listelenebilir: Oluşturma tarihleri, ekleyen kullanıcılar, belge büyüklüğü, değiştirme tarihi...
- Eğer aynı isimde iki belge eklenirse, ikinci eklenen belge ekleyen kullanıcının adı ile listelenir.
- Eklenen bir belgeye hatırlatma alarmı eklenebilir.

Documents

[Nouveau Document](#) [Archive des Documents](#)

TITRE	PROJET	EXPEDITEUR	MODULE	VERSION	TYPE	ARCHIVER
fin de stage. Les stagiaires bénéficieront d'une	Projet General	Sebastien	Module General			Archiver
Mises au jour en 1962, ces dernières sont	FDSEA	Sebastien	Contrôle des dépenses vou	bininci	anahtarasiz	Archiver
Cette modélisation étonnante est une des nombreuses	Lemaire Deffontaines	Benedicte	module3 Contactez notre é	vers 1	text	Archiver
Les six premiers mois seront consacrés	Projet General	Richard	Module General	oyna²	text	Archiver
dosya 1977 n'a pas d'inclination particulière pour les nouvelles	Projet General	aykut	Module General	ilk	text	Archiver
Une allocation mensuelle de 300 euros leur sera versée	Ecole chez soi	Richard	De nouveaux clients en mo	rtyg	rty	Archiver
deneme doc essai doc essai	Projet General	Bernard	Module General			Archiver
Libération ne peut être tenu responsable du contenu de ces liens	Projet General	Benedicte	Module General			Archiver
Photo Zoom avant sur Titan	Projet General	Gilles	Module General			Archiver
Saône-et-Loire. Puis dans d'anciens bâtiments militaires	Projet General	Sebastien	Module General			Archiver
mais une partie sera capitalisée pour former un nécule	CPLoS 1% LOGEMENT	Bernard	Module General			Archiver
bénéficieront d'une couverture sociale et médicaux. Ils seront logés	Projet General	aykut	Module General			Archiver
Régate dans l'Atlantique	Comité Départemental Du T	Richard	Module General			Archiver
Print pour FDSEA	Lemaire Deffontaines	Benedicte	Module General			Archiver
l'anticlone qui traîne depuis des jours au	Ecole chez soi	Gilles	Module General			Archiver
300 euros leur sera versée, mais une partie sera capitalisée	FDSEA	Sebastien	Module General			Archiver
docid li deneme bininci	Projet General	Bernard	Module General			Archiver
la prévision et dans son avance narque	Projet General	aykut	Module General			Archiver
doc essai doc essai doc essai	Lemaire Deffontaines	Gilles	Service complet destiné	1	text	Archiver
historien et archéologue, professeur émérite à l'université de Bordeaux	Projet General	Gilles	Module General	ilk vers	text	Archiver
La villa gallo-romaine de Plassac	Ecole chez soi	Bernard	Service complet destiné	dfdfd	yazi dosyasi	Archiver
sirinoglu faktoring	Lemaire Deffontaines	aykut	Module General			Archiver
Des trois demeures antiques qui y ont été construites	Projet General	aykut	Service complet destiné	ilk vers hadee	zip	Archiver
TITRE	PROJET	EXPEDITEUR	MODULE	VERSION	TYPE	ARCHIVER

Mesaj:

- Kullanıcılar çevrimiçi ve çevrimdışı olarak birbirlerine mesaj gönderebilirler.
- Gönderilen mesajlara belgeler iliştilerilebilir.
- Bütün mesajlar kayıt edilir ve kullanıcılar onlara ulaşabilir.
- Mesaj içindeki internet adresleri ve e-mail adresleri otomatik olarak algılanır ve altı çizili olarak gösterilir.
- Yeni bir mesaj alındığında ekranda bir mesaj alarmı belirir.
- Bir kullanıcı aldığı bir mesaja doğrudan cevap verebilir.
- Bir mesaj birden fazla kullanıcıya atılabilir.

The screenshot displays the EXtranet web application interface. At the top, the logo 'EXtranet' is visible, followed by a navigation bar with links: Accueil, Calendrier, Retenous, Documents, Messages, Forum, Recherche, Contacts, and Techniques. Below this, a sidebar on the left lists members: aykut, Bernard, Benedicte, Otilie, David, Stephane, and Benoit. The main content area is titled 'Messages' and features three tabs: 'Nouveau', 'Messages Envoyés', and 'Archive des Messages'. The 'Nouveau' tab is active, showing a table of messages. The table has columns for ARCHIVER, LU, SUJET, PAR, DATE, and NON-LU. The messages listed are:

ARCHIVER	LU	SUJET	PAR	DATE	NON-LU
Archiver	LU	Accusé de lecture	Sebastien	30.09.2005 16:09:07	Non-Lu
Archiver	LU	salam aykut ben seb	Sebastien	30.09.2005 16:02:29	Non-Lu
Archiver	LU	halla ouzel dostlari	aykut	22.09.2005 10:24:31	Non-Lu
Archiver	LU	Bu ilk Mesaj	aykut	13.09.2005 10:23:33	Non-Lu

At the bottom of the interface, there is a decorative blue bar with a series of colored dots.

Forum:

- Her kullanıcı foruma konu başlığı ekleyebilir.
- Her kullanıcı eklenen konuya yorum ekleyebilir.
- Yönetici eklenen bir konuyu silme hakkına sahiptir.
- Forum içinde arama yapılabilir (konu başlığı veya yorumlar içinde).

The screenshot displays the 'extranet' forum interface. At the top, there is a blue header with the 'extranet' logo and a list of links: FDSEA, CPLOS 1% LOGEMENT, all plain sailing, Lemaire Deffontaines, Avea Ask Sarkisi ve, and A media star in Fran. Below this is a yellow navigation bar with links for Accueil, Calendrier, Reunions, Documents, Messages, Forum, Recherche, Contacts, and Techniques. The main content area is titled 'Forum' and features a 'Nouveau' section with a list of topics. The topics are categorized as follows:

- Projets**
 - 1 Theme de Forum d extranet
 - 4 Votre-mutuelle.com, la solution faite pour vous
 - 7 Theme Général
bu ilk theme
- Général**
 - 2 L'inspection du travail sommée de traquer les clandestins
 - 5 Comparatif complémentaire assurance santé
 - Les pays du Sud en état de choc pétrolier
- Documents**
 - 3 une circulaire du ministère de l'Emploi
 - 6 Comparez les tarifs des assurances santé
- Reunions**
- TEST**
- Rappels importants**
 - Technique
- istiyorun**
- Projet Général**

On the left side, there is a 'Membres' section with a list of names: avou, Bernard, Benedicte, Otilie, David, Stéphane, and Benoît. Below this list are links for 'Panel d'Admin' and 'Mon profil', and a '[QUITTER]' button. At the bottom of the page, there is a blue footer with a row of seven colored dots (blue, blue, blue, blue, blue, blue, orange).

Arama:

- Platformun her bölümünde arama yapılabilir (Görevler, takvim, belgeler, forum...).
- Tek kelime veya birden fazla kelime ile arama yapılabilir.



The screenshot shows the search interface of the EXtranet. The header features the EXtranet logo and a list of project names: FDSEA, CPLOS 1% LOGEMENT, all plain sailing, Lemaire Deffontaines, Avea Ask Sarkisi ve, and A media star in Fran. The navigation menu includes: Accueil, Calendrier, Reunions, Documents, Messages, Forum, Recherche, Contacts, and Techniques. The search area is titled 'Recherche' and contains a 'Recherche Simple' link. Below this, there is a search box labeled 'Recherchez pour:'. To the right of the search box are two radio buttons: 'Rechercher tous les termes' (selected) and 'Rechercher n'importe quel de ces termes'. Below the radio buttons is a dropdown menu labeled 'Critère:' with 'Tous' selected. At the bottom of the search area is a blue button with a magnifying glass icon and the text 'Rechercher'. On the left side of the page, there is a 'Membres' section with a list of names: Sylvain, Bernard, Benedicte, Gilles, David, Stephane, and Renoit. Below this list are links for 'Panel d'Admin' and 'Mon profil', and a '[QUITTER]' button.

Adres defteri:

- Her kullanıcı kendi adres defterini oluşturabilir.
- Adres oluşturulurken kişisel veya profesyonel adres olarak giriş yapılır.
- Profesyonel adresler diğer kullanıcıların ulaşımına açıktır.
- Adres eklenirken telefon numarası, posta adresi, e-mail adresi, kişisel notlar gibi bilgiler girilir.

EXtranet • FDSEA • CPLOS 1% LOGEMENT • all plain sailing • Lemaire Deffontaines • Avea Ask Sarkis ve • A media star in Fran

Accueil • Calendrier • Reunions • Documents • Messages • Forum • Recherche • Contacts • Techniques

Membres

- [avkul](#)
- [Bernard](#)
- [Benedicte](#)
- [Gilles](#)
- [David](#)
- [Stephane](#)
- [Benoit](#)

Panel d'Admin
Mon profil
[QUITTER]

Adresses

<< Nouveau

NOM	E-MAIL	SOCIETE	TEL PROF	TEL MOBILE	MODIFIER
Cruz	Madeline@husrev.co.tr	Edito	0320556625	0615236554	Modifier
Perez	perez@yahoo.com	La souris magique	0320564877		Modifier
Hacihusrev	hacir@husrev.co.tr	Perso			Modifier
Geceler	uzun@email.com	La souris magique	0402156654		Modifier
Olsen Oltmuvor	sde@fiu.co	Lille metropole			Modifier
Omrur	qs@ho.co			0633564477	Modifier
NOM	E-MAIL	SOCIETE	TEL PROF	TEL MOBILE	MODIFIER

6 SONUÇLAR

Yapılan araştırma ve uygulamalar sonucu gerek büyük ölçekli, uluslararası şirketler gerekse küçük ve orta ölçekli şirketler için bilgi yönetimi yapmanın hem rekabet gücü hem de çalışma bütünlüğü ve kolaylığı açısından gerekli ve kaçınılmaz olduğu görülmüştür. Günümüzdeki donanımsal ve yazılımsal teknolojik gelişmeler bilgi sistemleri kurmak için gerekli maliyetleri oldukça düşürmüş bu da çok büyük bütçeler ayırmaksızın bu tür sistemler kurmayı mümkün kılmıştır.

Günümüzde sıkça kullanılmakta olan ortak çalışma platformundan yardım araçlarına, arama motorlarından forumlara kadar bilgi yönetimi araçları incelenmiş ve bir dökümü yapılmıştır. Özellikle Fransa üzerine yoğunlaşmış uygulama örnekler de göstermiştir ki bu tür araçların kullanımı hem kısa hem uzun vadede çok büyük avantajlar sağlamış, gerek bilginin yeniden değerlendirilmesi gerekse zaman ve maliyet tasarrufu açısından büyük yararlar sağlamaktadır.

Uygulama örnekleri görüldüğü üzere bilgi yönetimi sadece ticari iş yerleri için gerekli bir çalışma sistemi değildir. Okuldan hastaneye herhangi bir organizasyon içinde BY yapılmaktadır. Eğitim sisteminin geleceği veya gelecekte bir parçası olacağı öngörülen uzaktan eğitim (e-learning) için internet üzerindeki çalışma platformlarından arama motoruna kadar birçok araç gerek tek başına bir eğitim platformu olarak gerekse eğitim sisteminin araçlarından biri olarak şimdiden yerini almış ve giderek yaygınlaşmaktadır. Hastane içi sistemler ayrıca hasta takibinden uluslararası araştırmaları takibe kadar birçok alanda hizmet veren araçlar ve sistemler kurmaktadır.

Tezin uygulama bölümü için yapılan ankette bilgi yönetimi araçları hakkında bir araştırma yapılmış ve öncelikli önem verilen faktör olarak yerel ağ üzerinden kullanılan ortak çalışma platformu olduğu görülmüştür. Bu araçların kullanımı çalışma kolaylığı getirdiği gibi organizasyonun verimliliği arttırdığı da anket sonucu çıkan diğer bir sonuçtur. Bu tür araçlar yapılan işin ve bilginin paylaşımını kolaylaştırdığı ve arttırdığı sonucu çıkmıştır. Yine teknolojik ilerlemelerin ve bilgisayar kullanımının yaygınlaşması bilgi sistemlerini kullanmayı kolaylaştırmış ve yazılım alanında da kullanıcıya dost (user friendly) programlar kullanıcının en kolay şekilde kullanabileceği yazılımlar geliştirilmesini sağlamıştır. Anketten ayrıca kullanıcıların yeni getirilecek bilgi sistemlerine kolayca uyum sağlayabilecekleri sonucu çıkmıştır.

Anketten çıkan bir diğer sonuç ise bilgi sistemleri kullanmanın şirketlerin insan kaynakları yönetimleri üzerine etkisidir. Bilgi yönetimi kullanmanın çalışanların organizasyon içinde kalmalarında önemli bir etken olduğudur. Ayrıca bu sistemler çalışanlar arası paylaşımı kolaylaştırmaktadır. Anketten çıkan diğer ve son sonuç ise her ne kadar BY araçların verimliliği ve paylaşımı arttırdığı sonucuna karşı bir organizasyon içinde mevcut BY sistemlerinin etkinliğin ölçülmesinin zorluğudur.

Tezin ikinci uygulaması olarak hem tezin araştırma bölümünde hem de ankette en etkin BY aracı olarak görülen bir ortak çalışma platformu oluşturulmuştur. Bu sistem tamamen ilgili organizasyonun çalışma biçimi ve iş yeri kültürüne göre oluşturulmuş bir çalışma ara yüzüdür.

Bu çalışmada elde edilen sekiz faktör, çeşitli örgütlerde uygulanmakta olan bilgi yönetiminin etkinliğinin ölçülmesi konusunda yararlanılabilir.

7 KAYNAKÇA

7.1 Kaynak Kitaplar

- **Bond, P.**, 2004, The Reconciliation of Knowledge And Technology Management - Learning Futures (Consulting) Ltd
- **Kappe, F.**, 2003, From eLearning to Knowledge Management -Master's Thesis in Telematics for the Award of the Academic Degree Diplom Ingenieur at Graz University of Technology - Bridging the Gap Werner Putzhuber February 2003
- **Lethbridge, T.C.**, 1994, Practical Techniques for Organizing and Measuring Knowledge, BSc(CS), MSc(CS) Doctor of Philosophy (Computer Science) University of Ottawa
 - **Waltz, E.**, 2003, Knowledge Management in the Intelligence Enterprise
 - **Kremp, E.**, 1996, Knowledge Management in France, Sessi
 - **Duncan, W.R.**, 1996, A Guide To The Project Management Body of Knowledge PMI Standards Committee, Director of Standards
 - **Huotari, M.L., Iivonen, M.**, 2004, Trust in Knowledge Management Systems in Organizations Idea Group Publishing ©
 - **Sugumaran, V.**, 2002, Intelligent Support Systems Technology : Knowledge Management
 - **Mattison, R.** , 1999, Web Warehousing and Knowledge Management
 - **Watson, I.**, 2003, Applying Knowledge Management - Techniques for Building Corporate Memories University of Auckland
 - **Tiwana, A.**, 1999, The Knowledge Management Toolkit
 - **Honeycutt, J.**, 2000, Knowledge Management Strategies - Published By Microsoft Press A Division of Microsoft Corporation
 - **Becks, A.**, 2001 Visual Knowledge Management with Adaptable Document Maps Dipl.-Inform.
 - **Figallo, C., Rhine, F.**, 2002, Building the Knowledge Management Network – Wiley
 - **Bergeron, B.**, 2003 , Essentials of Knowledge Management
 - Gérer Les Connaissances – Office National d'Etudes et de Recherches Aérospatiales
 - **Bandza, C.**, 2005, Des méthodes de Formalisation des Connaissance et de MKSM en particulier
 - **Paech, B.** , Project Memories: Integrating Knowledge and Requirements Management - Fraunhofer Institute for Experimental Software Engineering
 - Les services Achats au coeur des fusions acquisitions Capitalisation de l'expérience Recherche Collective – Juin 2004
 - Le Management Des Connaissances Dans La Fonction Armement – Conseil Général de l'Armement – Ministère De La Défense
 - **Tebourbi, N.**, L'Apprentissage Organisationnel : Penser L'Organisation Comme Processus de Gestion Des Connaissances Et De Développement Des Théories D'Usage –Université du Québec
 - Institut National de la Statistique et des Études Économiques – Bilan 2005

- **Ives, W.; Torrey, B.; Gordon, C.**, 1998, Knowledge management: An emerging discipline with a long history - Journal of Knowledge Management,
- **Krogh, G.; Ichijo, K.; Nonaka, I.** , 1995, Enabling Knowledge Creation, Oxford University Press - Krogh, Georg Von; Ichijo, Kazuo; Nonaka, Ikujiro 1995
- **Lim, D. ; Klobas, J.** , 2000, Knowledge management in small enterprises - The Electronic Library

7.2 Kaynak Siteler:

- library.ahima.org/xpedio/groups/public/documents/ahima/pub_bok1_025042.html .
- eec.lboro.ac.uk/learningtech/jtor.htm
- www.qualishealth.org/qi/collaboratives/glossary.cfm
- ccs.mit.edu/21c/iokey.html
- www.worldwidelearn.com/elearning-essentials/elearning-glossary.htm
- www.unisa.edu.au/pas/qap/planning/glossary.asp
- www.bridgefieldgroup.com/glos5.htm
- www.business-resources.net/glossary
- www.records.nsw.gov.au/publicsector/rk/glossary/singleversion.htm
- www.mountainquestinstitute.com/definitions.htm
- www.phredsolutions.com/glossary.html
- www.intellectuk.org/sectors/document_management/glossary.asp
- www.dream-catchers-inc.com/White%20Papers/glossary_of_terms-AM.htm
- www.payorid.com/glossary.asp
- www.gov.bc.ca/prem/popt/service_plans/srv_pln/pssg/appen_a.htm
- www.functionalknowledge.com/glossary.html
- www.astd.org/astd/Resources/performance_improvement_community/Glossary.htm
- en.wikipedia.org/wiki/Knowledge_management
- <http://www.accessinn.com/index.html>
- <http://www.kmworld.com>
- <http://www.tinyerp.com>
- <http://www.breese.fr>
- <http://www.trivium.fr>
- <http://trg45.univ-lille1.fr/abc>
- <http://www.insee.fr>

EK A BİLGİ YÖNETİMİ ANKETİ

Bu anket küçük ve orta ölçekli iş yerleri ve organizasyonlarda bilgi yönetimi araçlarının kullanımını araştırmak amacıyla hazırlanmıştır. Cevaplarınız tamamen gizli tutulacaktır ve sonuçlar mastır tezi için kullanıldıktan sonra sizlerle de paylaşılacaktır.

Yardımlarınız için şimdiden çok teşekkür ederim.

Genel bilgiler:

İlgili kutucuğun altına “X” işareti koyunuz.

Yaşınız:	<-20	20-25	26-30	31-35	36-45	45->

Cinsiyetiniz:	Erkek	Kadın

Mesleğiniz:	
--------------------	--

Şirketteki	Üst yönetici:	Yönetici:	Çalışan:	Diğer:(Belirtiniz)
Pozisyonunuz:				

Sektörünüz:	Bilişim:	Üretim:	Hizmet:	Eğitim:	Diğer:(Belirtiniz)

Eğitim	Lise	Ön Lisans	Lisans	Yüksek Lisans	Doktora
Durumunuz:					

Bilgi Yönetimi:

Bir organizasyon içinde edinilen her türlü bilgiyi, deneyimi edinmek, düzenlemek, saklamak, diğer çalışanlar için ulaşılabilir hale getirmek ve o bilgiden değer üretmeyi amaçlayan işlemlerin bütünüdür. Bilgi yönetiminde çeşitli teknolojik bilgi sistemleri kullanılmaktadır. Bunlardan bazıları şunlardır: Yerel ağ veya internet üzerinden çalışan ortak çalışma platformları, arama motorları, yardım ve sorun giderme araçları, veri grafik araçları...

Açıklama:

- Sorulara verilen cevaplar beş seviyeli olacaktır.
- Olumlu = 1' den, Olumsuz = 5' e kadar derecelendirilecektir.
- Cevaplandırmak için ilgili kutucuğa tıklayınız.

Örnek:

1) Bu bir örnek sorudur. Aşağıdakilerden ilgili kutucuğu seçiniz.

OLUMLU				OLUMSUZ
1	2	3	4	5
	X			

Anket soruları:

Bölüm 1:

1.1) Bilgi yönetimini hakkında bilgili misiniz?

OLUMLU				OLUMSUZ
1	2	3	4	5

1.2) Çalıştığımız iş yerinde yeterli derecede bilgi yönetimi yapıldığına inanıyor musunuz?

OLUMLU				OLUMSUZ
1	2	3	4	5

1.3) Çalıştığımız yerde bilgi eksikliğini belirlemeye yönelik beyin fırtınası seansları düzenlemek, personelin ve personel niteliklerinin bir dökümünü çıkarmak, araştırmacı ve danışmanlar görevlendirmek gibi yöntem ve araçların kullanımına ilişkin çalışmalarını ne kadar yeterli buluyorsunuz?

OLUMLU				OLUMSUZ
1	2	3	4	5

1.4) Ofis içinde yaptığımız bütün çalışmaların tek bir ara yüzde toplanması işlerinizi kolaylaştırır mı?

OLUMLU				OLUMSUZ
1	2	3	4	5

1.5) İşyerinize kurulacak yeni bir bilgi sistemine kolayca uyum sağlayabileceğinize inanıyor musunuz?

OLUMLU				OLUMSUZ
1	2	3	4	5

1.6) Yaptığınız işi çalışma arkadaşlarınızla ne kadar paylaşıyorsunuz?

OLUMLU				OLUMSUZ
1	2	3	4	5

1.7) Çalışma arkadaşlarınız çalışmalarını sizinle ne kadar paylaşıyor?

OLUMLU				OLUMSUZ
1	2	3	4	5

1.8) Firmanızdaki mevcut yardım masası veya problem çözme sisteminden ne kadar memnunsunuz?

OLUMLU				OLUMSUZ
1	2	3	4	5

1.9) Firmanızda bir sorun giderme sistemi kurulacaktır. Sadece sizin bildiğiniz bazı yöntemler mevcut. Bu yöntemleri bu sistem içinde ne kadar paylaşırsınız?

OLUMLU				OLUMSUZ
1	2	3	4	5

1.10) Firmanızda elle hazırlanan bir proje dosyalama sistemi mevcuttur. Getirilen yeni bilgisayar tabanlı bir proje dosyalama sistemine geçişe kolayca uyum sağlayabilir misiniz?

OLUMLU				OLUMSUZ
1	2	3	4	5

- 1.11) Firmanızda belgelerin arşivlenmesi elektronik ortamda veri tabanlarında ve bilgisayarlar üzerinden yapılırsa bunu elle yapılan arşivlemeye göre daha kullanışlı ve hızlı olacağını düşünüyor musunuz?

OLUMLU				OLUMSUZ
1	2	3	4	5

- 1.12) Kendi bilgisayar ekranınızdan çalışma arkadaşlarınızla sürekli bağlantı halinde olmak bir avantaj mıdır?

OLUMLU				OLUMSUZ
1	2	3	4	5

- 1.13) Yıllardır kullandığınız çalışma sisteminizi bırakıp yeni bir sistem kullanmaya geçişiniz mümkün müdür?

OLUMLU				OLUMSUZ
1	2	3	4	5

- 1.14) Firmanızın bilgi sistemleri alanındaki teknolojik gelişmelerin takibini ne kadar yeterli buluyorsunuz?

OLUMLU				OLUMSUZ
1	2	3	4	5

- 1.15) Firmanızın ayrılan personelden bilgi alma konusundaki çalışmalarını ne kadar yeterli buluyorsunuz?

OLUMLU				OLUMSUZ
1	2	3	4	5

- 1.16) Firmanızda ana sunucu üzerinden çalışan ve yerel ağ üzerinden kendi bilgisayarınızla ulaşabileceğiniz, firma dışındayken internet üzerinden ulaşabileceğiniz bir sistem kuruluyor. Böyle bir sistem çalışmalarınızı daha verimli hale getirecek midir?

OLUMLU				OLUMSUZ
1	2	3	4	5

1.17) Dosyalama ve bilgi girişi için bilgisayar kullanımını elle girişten daha kolay buluyor musunuz?

OLUMLU				OLUMSUZ
1	2	3	4	5

1.18) Yazılım sistemini kullanmak bir proje dosyasını bulmaktan daha kolay mıdır?

OLUMLU				OLUMSUZ
1	2	3	4	5

1.19) Bilgisayar ekranından bir belgeyi okumak kâğıttan okumaktan daha kolay mıdır?

OLUMLU				OLUMSUZ
1	2	3	4	5

1.20) Bilgi yönetimi araçları çalışanların verimliliğini arttırmak için önemli midir?

OLUMLU				OLUMSUZ
1	2	3	4	5

Bölüm 2:

Aşağıdaki sorular bilgi yönetimi araçlarının kullanımı hakkındadır. Aynı fikirde olduğunuz maddeler için olumludan olumsuzu doğru olmak üzere 1'den 5'e kadar derecelendiriniz.

2.1) Bilgi yönetimi araçlarını kullanmak servis ve ürünlerimizi müşterilerin ihtiyaçları doğrultusunda iyileştirmemize yardım eder.

OLUMLU				OLUMSUZ
1	2	3	4	5

2.2) Bilgi yönetimi araçlarını kullanmak içinde bulunduğumuz organizasyonun yenilikleri takip edebilme ve uyum sağlama esnekliğini artırır.

OLUMLU				OLUMSUZ
1	2	3	4	5

2.3) Bilgi yönetimi araçlarını kullanmak içinde bulunduğumuz organizasyonun hafızasını geliştirir.

OLUMLU				OLUMSUZ
1	2	3	4	5

2.4) Bilgi yönetimi araçlarını kullanmak çalışanların işe katılımını artırır.

OLUMLU				OLUMSUZ
1	2	3	4	5

2.5) Bilgi yönetimi araçlarını kullanmak çalışanların organizasyon içi yapılan yenilikleri kabullenmelerini kolaylaştırır.

OLUMLU				OLUMSUZ
1	2	3	4	5

2.6) Bilgi yönetimi araçlarını kullanmak çalışanların organizasyon içinde kalmalarına katkıda bulunur.

OLUMLU				OLUMSUZ
1	2	3	4	5

2.7) Bilgi yönetimi araçlarını kullanmak organizasyon içindeki mevcut stratejik bilginin belirlenmesine ve saklanmasına yardım eder.

OLUMLU				OLUMSUZ
1	2	3	4	5

2.8) Bilgi yönetimi araçlarını kullanmak aynı projede yer alan ve/veya birbirinden uzak mesafede çalışan kişilerin beraber çalışmalarını kolaylaştırır.

OLUMLU				OLUMSUZ
1	2	3	4	5

2.9) Bilgi yönetimi araçlarını kullanmak bilginin müşterilerle paylaşılmasını kolaylaştırır.

OLUMLU				OLUMSUZ
1	2	3	4	5

2.10) Bilgi yönetimi araçlarını kullanmak bilginin yatay hiyerarşide, aynı seviyede çalışanlarca paylaşımını kolaylaştırır.

OLUMLU				OLUMSUZ
1	2	3	4	5

2.11) Bilgi yönetimi araçlarını kullanmak bilginin dikey hiyerarşide, farklı kademelerde çalışanlarca paylaşımını kolaylaştırır.

OLUMLU				OLUMSUZ
1	2	3	4	5

2.12) Firmamızda kullanmakta olduğumuz bilgi yönetimi araçlarını piyasadaki yeni çıkan ürünlere göre güncel buluyorum.

OLUMLU				OLUMSUZ
1	2	3	4	5

EKB

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	VAR00001	2,4625	1,2216	80,0
2.	VAR00002	3,1625	1,2970	80,0
3.	VAR00003	3,5625	1,2613	80,0
4.	VAR00004	1,7250	,8109	80,0
5.	VAR00005	1,6875	,8049	80,0
6.	VAR00006	2,2375	,9840	80,0
7.	VAR00007	2,5000	1,0434	80,0
8.	VAR00008	3,3375	1,2523	80,0
9.	VAR00009	1,5625	,7088	80,0
10.	VAR00010	1,4875	,7290	80,0
11.	VAR00011	1,3125	,7221	80,0
12.	VAR00012	1,6875	1,0977	80,0
13.	VAR00013	1,8500	,9560	80,0
14.	VAR00014	2,8000	1,1949	80,0
15.	VAR00015	3,5250	1,2010	80,0
16.	VAR00016	1,4875	,8567	80,0
17.	VAR00017	1,3375	,7947	80,0
18.	VAR00018	1,6875	,9885	80,0
19.	VAR00019	2,9000	1,3369	80,0
20.	VAR00020	1,5875	,8373	80,0
21.	VAR00021	1,5875	,8523	80,0
22.	VAR00022	1,5125	,7115	80,0
23.	VAR00023	1,5000	,7795	80,0
24.	VAR00024	1,9750	,8565	80,0
25.	VAR00025	2,1875	,9014	80,0
26.	VAR00026	2,3000	,9467	80,0
27.	VAR00027	1,6625	,8851	80,0
28.	VAR00028	1,4000	,8050	80,0
29.	VAR00029	1,6875	,9358	80,0
30.	VAR00030	1,5500	,7098	80,0
31.	VAR00031	1,7125	,9572	80,0

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
VAR00001	60,5125	215,1897	,4429	,9019
VAR00002	59,8125	213,3441	,4627	,9016
VAR00003	59,4125	219,1568	,3162	,9047
VAR00004	61,2500	221,1013	,4477	,9015
VAR00005	61,2875	219,9290	,5018	,9007
VAR00006	60,7375	221,6897	,3378	,9033
VAR00007	60,4750	222,1766	,2987	,9041
VAR00008	59,6375	213,2720	,4844	,9010
VAR00009	61,4125	223,9163	,3836	,9025
VAR00010	61,4875	222,2783	,4484	,9016
VAR00011	61,6625	220,8340	,5219	,9007
VAR00012	61,2875	217,1188	,4400	,9017
VAR00013	61,1250	221,0475	,3727	,9027
VAR00014	60,1750	215,7918	,4369	,9019
VAR00015	59,4500	214,4532	,4736	,9012
VAR00016	61,4875	220,6834	,4376	,9016
VAR00017	61,6375	219,9302	,5089	,9007
VAR00018	61,2875	219,1441	,4249	,9018
VAR00019	60,0750	223,3867	,1847	,9081
VAR00020	61,3875	213,3796	,7553	,8969
VAR00021	61,3875	212,7973	,7654	,8966
VAR00022	61,4625	216,9606	,7200	,8982
VAR00023	61,4750	218,1766	,5981	,8995
VAR00024	61,0000	217,4684	,5683	,8996
VAR00025	60,7875	221,3593	,3872	,9024
VAR00026	60,6750	220,2475	,4062	,9021
VAR00027	61,3125	217,0783	,5634	,8996
VAR00028	61,5750	216,9057	,6327	,8989
VAR00029	61,2875	216,6884	,5441	,8998
VAR00030	61,4250	219,8424	,5801	,9000
VAR00031	61,2625	217,8669	,4874	,9008

Reliability Coefficients

N of Cases = 80,0

N of Items = 31

Alpha = ,9041

Rotated Component Matrix

	Component		1	2	3	2	4	2	5	2	6	2	7	2	8	1	9	3
ORTALAMA		3																
VAR00002	,868	3,163																
VAR00003	,837	3,562																
VAR00014	,827	2,8																
VAR00008	,745	3,3375																
VAR00015	,625	3,525																
VAR00001	,603	2,4625																
VAR00027			,694	1,6625														
VAR00023			,637	1,5														
VAR00028			,590	1,4														
VAR00004			,546	1,725														
VAR00022			,528	1,5125														
VAR00021				1,5875														
VAR00020				1,5875														
VAR00010					,756	1,4875												
VAR00005					,724	1,6875												
VAR00013					,651	1,85												
VAR00031							,792	1,7125										
VAR00030							,636	1,55										
VAR00029			,525				,634	1,6875										
VAR00009							,623	1,5625										
VAR00011									,791	1,3125								
VAR00017									,719	1,3375								
VAR00012									,532	1,6875								
VAR00018										1,6875								
VAR00026											,791	2,3						
VAR00025											,771	2,187						
VAR00024											,629	1,975						
VAR00006													,838	2,2375				
VAR00007													,829	2,5				
VAR00016															,769	1,4875		
VAR00019																	,895	2,9

Extraction Method: Principal Component Analysis. Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

A Rotation converged in 17 iterations.