

**BİLİŞİM TEKNOLOJİLERİNİN BİLGİ
YÖNETİMİ ÜZERİNDEKİ ETKİSİ;
İSTANBUL'DA BİLİŞİM
SEKTÖRÜ ÜZERİNE BİR UYGULAMA**

Yüksek Lisans Tezi

Caner DİLBER

Kütahya - 2008

T.C.
DUMLUPINAR ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İşletme Anabilim Dalı

Yüksek Lisans Tezi

BİLİŞİM TEKNOLOJİLERİNİN BİLGİ YÖNETİMİ ÜZERİNE ETKİSİ:
İSTANBUL'DA BİLİŞİM SEKTÖRÜ ÜZERİNE BİR UYGULAMA

Danışman
Prof. Dr. Ahmet KARAASLAN

Hazırlayan
Caner DİLBER
200611113021

Kütahya - 2008

Kabul ve Onay

Caner DİLBER'in hazırladığı “Bilişim Teknolojilerinin Bilgi Yönetimi Üzerine Etkisi; İstanbul’da Bilişim Sektörü Üzerine Uygulama” başlıklı Yüksek Lisans tez çalışması, jüri tarafından lisansüstü yönetmeliğinin ilgili maddelerine göre değerlendirilip kabul edilmiştir.

...../...../2008

Tez Jürisi

Prof. Dr. Ahmet KARAASLAN (Danışman)

Doç. Dr. Abdullah YILMAZ

Yrd. Doç. Dr. Ercan TAŞKIN

Prof. Dr. Ahmet KARAASLAN
Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürü

Yemin Metni

Yüksek lisans tezi olarak sunduğum “ Bilişim Teknolojilerinin Bilgi Yönetimi Üzerine Etkisi; İstanbul’da Bilişim Sektörü Üzerine Bir Uygulama” adlı çalışmanın bilimsel ahlak ve geleneklere aykırı düşecek bir yardıma başvurmaksızın yazıldığını ve yararlandığım kaynakların kaynakçada gösterilenlerden oluştuğunu, bunlara atıf yapılarak yararlanılmış olduğunu belirtir ve bunu onurumla doğrularım.

...../...../2008

Caner DİLBER

ÖZGEÇMİŞ

Caner DİLBER, 1984 doğumludur. Lise eğitimini İstanbul Avcılar Süleyman Nazif Lisesi'nde 2001 yılında, Lisans eğitimini Kütahya Dumlupınar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi İktisat Bölümü'nde 2005 yılında tamamladı

2006 yılı bahar döneminde Kütahya Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Yönetim Organizasyon Yüksek Lisans Programında eğitime başladı.

ÖZET

Bu çalışmanın temel amacını bilişim teknolojilerinin bilgi yönetimi üzerindeki etkisini, bilişim sektöründe faaliyet gösteren firmalar üzerinde araştırmak oluşturmaktadır.

Çalışmamız üç bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde bilgi kavramı ve genel çerçevesi, veriden bilgiye ulaşma süreci, bilgi hiyerarşisi ve bilgi türleri ayrıntılı olarak açıklanmıştır. Çalışmamızın ikinci bölümünde bilgi yönetiminin literatürdeki farklı tanımları, bu tanımlar arasındaki benzerlikler ve farklar ve bu farkların temel nedenleri, bilgi yönetim süreci, bilişim teknolojilerinin bilgi yönetimi üzerine etkisi ve Türkiye’de bilişim teknolojileri kullanımı üzerinde gerekli bilgiler verilmiştir. Çalışmamızın üçüncü bölümünde bilişim teknolojilerinden intranet, internet, veri tabanı donanım ve yazılım teknolojilerinin, bilgi yönetiminin; bilginin üretilmesi, saklanması, paylaşılması ve kullanılması aşamalarından oluşan tüm süreçleri ile olan ilişkisini incelemek için İstanbul İli’nde bilişim firmalarında bir uygulama yapılmıştır. Çalışmamızın uygulama bölümü için, veriler anket formu aracılığı ile toplanmış ve SPSS paket programı ile analiz edilmiştir. Bu bağlamda çalışmamızın bağımsız değişkenini internet, intranet, veri tabanı, donanım ve yazılım teknolojileri oluştururken bağımlı değişkenimiz bilgi yönetimidir. Bilgi yönetiminin her bir sürecini oluşturan bilginin üretilmesi, saklanması, paylaşılması ve kullanılması aşamaları ile bağımsız değişken olarak belirlediğimiz internet, intranet, veri tabanı, donanım ve yazılım teknolojileri arasındaki ilişkiyi açıklamak amacıyla regresyon analizleri yapılmıştır. Ayrıca çalışanların bilgi yönetimi süreçleri ile ilgili değerlendirmelerinin, cinsiyet ve içerisinde bulundukları yaş grubuna ve bilişim teknolojileri ile ilgili eğitim alıp almama durumlarına göre farklılık gösterip göstermediği t-testi ve anova analizleri ile açıklanmaya çalışılmıştır. Yapılan analiz sonucunda bilişim teknolojilerinin tüm bileşenleri ile bilgi yönetimin tüm süreçleri arasında kuvvetli ve pozitif bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca çalışanların bilgi yönetimi süreçlerine ilişkin değerlendirmelerinin, cinsiyet, yaş ve bilişim teknolojileri ile ilgili eğitim alıp almama durumlarına göre bir fark göstermediği sonucuna ulaşılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Veri, Enformasyon, Bilgi, Bilgi Yönetimi, Bilişim Teknolojileri,

ABSTRACT

The basic aim of this study was, in the light of the experience of the information technologies sector, looking at the effect of the information technologies on information management.

Our study was composed of three parts. In the first part, information concept and its main frame, process of data access to information, information hierarchy and information types were explained in a detailed way. In the second part of our study, necessary informations of different means of information management, similarities and differences between this means, the basic reasons of this differences, information management period, the effect of information technologies on information management and the usage of information technologies in Turkey were laid on the table. In the third part of our study, an application carried out with an information technology firm in İstanbul in order to analyse relationship between intranet, internet, database, hardware and software technologies about information technologies and producing, saving, sharing and using of information technologies on information management. For the implementation part of our research, data acquired through survey method were analyzed by the SPSS pocket program. In this context, internet, intranet, database, hardware and software technologies were considered as independent variables, while information management was considered as a dependent variable. Regression analysis was made to explain the relation between, internet, intranet, database, hardware and software technologies that were defined as independent variaties by us, and production, saving, sharing, usage of the information that forms the every single process of the information management. Besides, we attempted to explained workers' evaluation of information management phases if they show differences with their sexual, age and if they get education about information technologies with t-test anova analysis. Our analysis shows that, there is a strong relationship between all of the components of information technologies and all of the phases of the information management. Besides, the results imply that, workers' evaluation of information phases weren't affected by workers' sex, age and their having education about information technologies.

Keywords: Data, Informatics, Information, Information Management, Information Technologies

İÇİNDEKİLER

Sayfa

ÖZET	V
TABLolar LİSTESİ.....	İx
ŞEKİLLER LİSTESİ	Xİ
GRAFİKLER LİSTESİ.....	Xİİ
KISALTMALAR	Xİİİ
TEZ HAKKINDA.....	XİV

BİRİNCİ BÖLÜM

BİLGİ KAVRAMINA İLİŞKİN GENEL BİLGİLER

1.1. BİLGİNİN ANLAMI.....	2
1.2. BİLGİ HİYERARŞİSİ	3
1.2.1. Veri(Data).....	5
1.2.2. Enformasyon(Information)	5
1.2.3. Bilgi (Knowledge).....	6
1.2.4. Akıl (Wisdom)	8
1.3. BİLGİNİN ARTAN ÖNEMİ	8
1.4. BİLGİNİN ÖZELLİKLERİ VE DEĞER İFADE EDEBİLMESİ İÇİN TAŞIMASI GEREKEN NİTELİKLERİ	10
1.5. BİLGİNİN TEMEL BİLEŞENLERİ	13
1.5.1. Deneyim	13
1.5.2. Yargı	14
1.5.3. Değerler, inançlar	14
1.5.4. El yordamı ve Sezgi	14
1.5.6. Kültür	15
1.6. BİLGİNİN SINIFLANDIRILMASI.....	15
1.6.1. Düzenlenme ve Kullanma Tarzına Göre Bilgi Türleri	15
1.6.2. Niteliğine Göre Bilgi Türleri	16
1.6.3. Kaynağına Göre Sınıflama	17
1.6.4. Diğer Bilgi Türleri.....	20
1.7. BİLGİ EKONOMİSİ	25
1.7.1. Bilgi Ekonomisinin Gelişimi	25
1.7.2. Bilgi Ekonomisinin Tanımı ve Özellikleri	26

İKİNCİ BÖLÜM

BİLGİ YÖNETİMİ KAVRAMI VE BİLİŞİM TEKNOLOJİLERİ İLE İLİŞKİSİ

2.1. BİLGİ YÖNETİMİNİN TARİHSEL GELİŞİMİ.....	31
2.2. BİLGİ YÖNETİMİNİN TANIMI.....	35
2.3. BİLGİ YÖNETİM SÜRECİ	40
2.3.1. Bilginin Üretilmesi.....	40
2.3.2. Bilginin Sınıflandırılması ve Saklanması.....	44
2.3.3. Bilginin Paylaşılması.....	46
2.3.4. Bilginin Kullanılması.....	47
2.4. BİLGİ YÖNETİMİNİN ÖZELLİKLERİ.....	48
2.5. BİLGİ YÖNETİMİ STRATEJİLERİ.....	50
2.6. BİLGİ YÖNETİMİ UYGULAMALARINA İLİŞKİN BAŞLICA MODELLER.....	53
2.6.1. Anderson Modeli.....	53
2.6.2. Bilgi Üretimini Geliştirme Modeli	54
2.6.3. Demarest Bilgi Yönetimi Modeli.....	56

Sayfa

2.7. BİLGİ YÖNETİMİNİN TEMEL UNSURLARI.....	57
2.7.1. Liderlik.....	57
2.7.2. Teknoloji.....	58
2.7.3. Kültür.....	59
2.7.4. Ölçüm	59
2.8. BİLİŞİM TEKNOLOJİLERİ VE BİLGİ YÖNETİMİ İLİŞKİSİ	59
2.9. BİLGİ YÖNETİMİ SÜRECİNDE KULLANILAN TEKNOLOJİLER	64
2.9.1. İnternet.....	64
2.9.2. İntranet	65
2.9.3. Veri Tabanı.....	68
2.9.4. Donanım Teknolojileri.....	70
2.9.5. Yazılım Teknolojileri.....	72
2.10. TÜRKİYE’DE BİLİŞİM TEKNOLOJİLERİNİN KULLANIM YAYGINLIĞI.....	73

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM**METODOLOJİ VE BULGULAR**

3.1. ARAŞTIRMANIN AMACI, SINIRLILIKLARI, YÖNTEMİ VE HİPOTEZLERİ	78
3.1.1. Araştırmanın Amacı.....	78
3.1.2. Araştırmanın Sınırlılıkları	78
3.1.3. Araştırmanın Yöntemi.....	78
3.1.4. Araştırmanın Hipotezleri	79
3.2. ARAŞTIRMANIN BULGULARI VE ANALİZİ	81
3.2.1. Araştırma Örneklemine İlişkin Bulgular.....	81
3.3.2. Araştırmanın Hipotezlerine İlişkin Bulgular	84
3.3.2.1. Regresyon Analizi Bulguları.....	84
3.3.2.2. T-testi Analizi Bulguları	98
3.3.2.3. Anova Analizi Bulguları	100

SONUÇ VE ÖNERİLER.....	101
-------------------------------	------------

EKLER.....	104
-------------------	------------

KAYNAKÇA	111
-----------------------	------------

DİZİN	119
--------------------	------------

TABLOLAR LİSTESİ

	<u>Sayfa</u>
Tablo 1.2. Örtülü ve açık bilgi arasındaki etkileşim.....	19
Tablo 2.1. Bilgi Yönetimi Tanımları.....	37
Tablo:2.2 Knowledge Manegement ile Information Manegement Arasındaki Farklar	38
Tablo 3.1. Çalışanların Cinsiyete Göre Dağılımı	82
Tablo 3.2. Çalışanların Yaş Durumuna Göre Dağılımı.....	83
Tablo 3.3. Çalışanların Bilişim Teknolojileri İle İlgili Eğitim Durumuna İlişkin Dağılımı	84
Tablo 3.4. İntranet kullanım etkinliği ile bilgi üretimi arasındaki regresyon analizi	85
Tablo 3.5. İntranet kullanım etkinliği ile bilginin saklanması arasındaki regresyon analizi	85
Tablo 3.6. İntranet kullanım etkinliği ile bilginin paylaşılması arasındaki regresyon analizi	86
Tablo 3.7. İntranet kullanım etkinliği ile bilginin kullanılması arasındaki regresyon analizi	87
Tablo 3.8. Veri tabanı kullanım etkinliği ile bilgi üretimi arasındaki regresyon analizi	87
Tablo 3.9. Veri tabanı kullanım etkinliği ile bilgi saklanması arasındaki regresyon analizi	88
Tablo 3.10 Veri tabanı kullanım etkinliği ile bilgi paylaşılması arasındaki regresyon analizi	89
Tablo 3.11 Veri tabanı kullanım etkinliği ile bilgi kullanılması arasındaki regresyon analizi	89
Tablo 3.12 Yazılım teknolojileri kullanım etkinliği ile bilgi üretimi arasındaki regresyon analizi	90
Tablo 3.13 Yazılım teknolojileri kullanım etkinliği ile bilgi saklanması arasındaki regresyon analizi	91
Tablo 3.14 Yazılım teknolojileri kullanım etkinliği ile bilgi paylaşılması arasındaki regresyon analizi	92

Sayfa

Tablo 3.15 Yazılım teknolojileri kullanım etkinliği ile bilginin kullanılması arasındaki regresyon analizi	92
Tablo 3.16. Donanım teknolojileri kullanım etkinliği ile bilginin üretilmesi arasındaki regresyon analizi	93
Tablo 3.17. Donanım teknolojileri kullanım etkinliği ile bilginin saklanması arasındaki regresyon analizi	94
Tablo 3.18. Donanım teknolojileri kullanım etkinliği ile bilginin üretilmesi arasındaki regresyon analizi	94
Tablo 3.19. Donanım teknolojileri kullanım etkinliği ile bilginin kullanılması arasındaki regresyon analizi	95
Tablo 3.20. İnternet kullanım etkinliği ile bilginin üretilmesi arasındaki regresyon analizi	96
Tablo 3.21. İnternet kullanım etkinliği ile bilginin saklanması arasındaki regresyon analizi	96
Tablo 3.22. İnternet kullanım etkinliği ile bilginin paylaşılması arasındaki regresyon analizi	97
Tablo 3.23. İnternet kullanım etkinliği ile bilginin kullanılması arasındaki regresyon analizi	98
Tablo 3.24. Cinsiyet ile bilgi yönetimi uygulamalarına ilişkin değerlendirmeler arasındaki t-testi	99
Tablo 3.25. Bilişim teknolojileri ile ilgili eğitim durumu ile bilgi yönetimi uygulamalarına ilişkin değerlendirmeler arasındaki t-testi	99
Tablo 3.26. Çalışanların içerisinde bulundukları yaş grubu ile bilgi yönetimine ilişkin değerlendirmeleri arasındaki anova analizi.....	100

ŞEKİLLER LİSTESİ

	<u>Sayfa</u>
Şekil 1.1. Bilgi Hiyerarşisi	4
Şekil 2.1. Bilgi Yönetiminin 1950’li yıllardan günümüze kadar olan gelişimi	33
Şekil: 2.2 Beş Aşamalı Örgütsel Bilgi Üretimi Modeli	43
Şekil: 2.3 Anderson Modeli	53
Şekil:2.4. Bilgi Üretimini Geliştirme Modeli	55
Şekil: 2.5. Demarest Bilgi Yönetimi Modeli	57
Şekil 2.6. İtranet destekli bilgi sarmalı modelini göstermektedir	66

GRAFİKLER LİSTESİ**Sayfa**

Grafik 3.1. Çalışanların Cinsiyete Göre Dağılımı.....	81
Grafik 3.2. Çalışanların Yaş Durumuna Göre Dağılımı.....	82
Grafik 3.3. Çalışanların Bilişim Teknolojileri İle İlgili Eğitim Durumuna İlişkin Dağılımı	83

KISALTMALAR

<u>Kısaltma</u>	<u>Açıklama</u>
ABD	: Amerika Birleşik Devletleri
ANSI	: American National Standart Institute
AR – GE	: Araştırma Geliştirme
BT	: Bilgi Teknolojileri
CR	: Computed Radiology
DTÖ	: Dünya Ticaret Örgütü
E-Ticaret	: Elektronik Ticaret
GB	: Giga Byte
GSM	: Global System for Mobile Communications
KB	: Kilo Byte
MB	: Mega Byte
Ms – Office	: Microsoft Office
Ms – SQL	: Microsoft SQL
OECD	: Organisation for Economic Co-operation and Development
OLAP	: On line Analytical Processing
PACS	: Picture Archiving And Communication System
SQL	: Structured Query Language
TAM	: Technology Acceptance Model
TCP / IP	: Transmission Control Protocol / İnternet Protocol
USD	: United States Dollar
www	: World Wide Web

TEZ HAKKINDA

Araştırmanın Problemi

Araştırmanın problemi, bilişim teknolojilerinin bilgi yönetimi üzerindeki etkisinin belirlenmesidir.

Araştırmanın Amacı

Araştırmanın amacı, bilişim teknolojilerinden internet, intranet, veri tabanı, donanım ve yazılım teknolojilerinin bilgi yönetiminin bilginin üretilmesi, saklanması, paylaşılması ve kullanılmasından oluşan tüm süreçleri ile olan ilişkisini açıklamaktır.

Bilgi yönetimi uygulamalarının daha etkin bir şekilde yerine getirilmesi için bilişim teknolojilerindeki kullanım etkinliğinin oldukça önemli bir unsur olduğuna dikkat çekilmiştir.

Araştırmanın Önemi

Günümüzün rekabet şartlarında firmaların en stratejik üretim faktörlerinden birisi şüphesiz ki bilgidir. İçerisinde bulunduğumuz yüzyıl sanayi kuruluşlarının bilgi kurumlarına, sanayi toplumunun bilgi toplumuna geçiş gösterdiği bir yüzyıldır.

21.yüzyılda varlığını devam ettirebilecek firmalar bilginin önemini kavramış, bilgiyi üretebilen, bilgiyi paylaşabilen bilgiyi kullanabilen ve bilgiyi pazarlayabilen firmalardır. Bilgi ile çalışmayı, yani bilgiyi yönetmeyi öğrenen kuruluşlar rekabet ortamında ayakta kalmayı başarabilecek aksi halde ise yok olma tehlikesi ile karşı karşıya kalacaklardır. Bilişim teknolojileri zamanı sıkıştıran teknolojilerdir. Aynı zamanda da bilgi yönetimin daha etkin bir şekilde gerçekleştirilmesi için vazgeçilmez bir enstrüman durumundadırlar. Bu araştırmada bu iki faktörün bir birleri ile olan ilişkisi açıklanmaktadır.

Araştırmanın Hipotezleri

Araştırmanın hipotezleri şu şekildedir;

H1: Bilişim teknolojileri kullanım etkinliği ile bilgi yönetimi arasında pozitif bir ilişki vardır.

H1.1: Intranet kullanım etkinliği ile bilginin üretilmesi,

H1.2: Intranet kullanım etkinliği ile bilginin saklanması,

H1.3: İtranet kullanım etkinliği ile bilginin paylaşılmadı,

H1.4: İtranet kullanım etkinliği ile bilginin kullanılması arasında pozitif bir ilişki vardır.

H1.5: Veri tabanı kullanım etkinliği ile bilginin üretilmesi,

H1.6: Veri tabanı kullanım etkinliği ile bilginin saklanması,

H1.7: Veri tabanı kullanım etkinliği ile bilginin paylaşılması,

H1.8: Veri tabanı kullanım etkinliği ile bilginin kullanılması arasında pozitif bir ilişki vardır.

H1.9: Yazılım teknolojileri kullanım etkinliği ile bilginin üretilmesi

H1.10: Yazılım teknolojileri kullanım etkinliği ile bilginin saklanması

H1.11: Yazılım teknolojileri kullanım etkinliği ile bilginin paylaşılması

H1.12: Yazılım teknolojileri kullanım etkinliği ile bilginin kullanılması arasında pozitif bir ilişki vardır.

H1.13: Donanım teknolojileri kullanım etkinliği ile bilginin üretilmesi,

H1.14: Donanım teknolojileri kullanım etkinliği ile bilginin saklanması,

H1.15: Donanım teknolojileri kullanım etkinliği ile bilginin paylaşılması,

H1.16: Donanım teknolojileri kullanım etkinliği ile bilginin kullanılması arasında pozitif bir ilişki vardır

H17: İnternet kullanım etkinliği ile bilginin üretilmesi,

H18: İnternet kullanım etkinliği ile bilginin saklanması,

H19: İnternet kullanım etkinliği ile bilginin paylaşılması,

H20: İnternet kullanım etkinliği ile bilginin kullanılması arasında pozitif bir ilişki vardır.

H2: Bayan çalışanların bilgi yönetimi uygulamalarına ilişkin değerlendirmeleri ile erkek çalışanların bilgi yönetimi uygulamalarına ilişkin değerlendirmeleri arasında bir fark yoktur.

H3: Bilişim teknolojileri ile ilgili eğitim alan çalışanların bilgi yönetimine ilişkin değerlendirmeleri ile bilişim teknolojileri ile ilgili eğitim almayan çalışanların bilgi yönetimine ilişkin değerlendirmeleri arasında fark vardır.

H4: Çalışanların bilgi yönetimine ilişkin değerlendirmeleri içerisinde bulundukları yaş grubuna göre farklılık göstermektedir

Araştırmanın Varsayımları

Bu araştırmada;

- Çalışanların bilişim teknolojilerinin kullanımı ve bilgi yönetimi ile ilgili anketleri içtenlikle cevaplayacakları,
- Çalışmada seçilen örneklemin evreni temsil ettiği,
- Veri toplama araç ve yöntemlerinin araştırmanın hedefine uygun bilgileri toplayabilecek geçerlilik ve güvenilirliği taşıdığı varsayılmaktadır.

Bimeks Bilgi İşlem A.Ş.'de bilgi yönetiminin tüm süreçlerine ilişkin faaliyetler yapılmaktadır.

Araştırmanın Sınırlılıkları

Yapılan çalışma 2008 yılında Bimeks A.Ş.'nin Bimeks Teknopark Yeşilköy, İstanbul Bakırköy, İstanbul Beylikdüzü, İstanbul Bayrampaşa ve İstanbul İstinye şubelerinde görev yapan toplam 133 çalışan ve bu çalışanlara sunulan anket formu ile sınırlıdır.

Araştırmanın Yöntemi

Araştırma verileri, anket yöntemi ile toplanmıştır. Anket formunda 5'li Likert Tipi ölçek kullanılmıştır. Anket formu (1) Kesinlikle Katılmıyorum- (2) Katılmıyorum- (3) Kararsızım- (4) Katılıyorum- (5) Kesinlikle Katılıyorum şeklinde düzenlenmiştir. Anketin güvenilirliğini ölçmek için her bir değişkeni ölçmekte kullanılan soruların kendi aralarındaki tutarlılığını belirlemeye yönelik olarak toplam 11 adet Cronbach Alpha güvenilirlik analizi yapılmıştır. Bu bağlamda bilişim teknolojileri anketinin intranet kullanımı ile ilgili soruları için Cronbach's Alpha değeri 0,82, yazılım teknolojileri kullanımı ile ilgili soruları için Cronbach's Alpha değeri, 0,77, internet kullanımı ile ilgili sorular için Cronbach's Alpha değeri, 0,80, veri tabanı kullanımı ile

ilgili sorular için Cronbach's Alpha değeri, 0.70, donanım teknolojileri kullanımı ile ilgili sorular için Cronbach's Alpha değeri, 0,85 ve bilişim teknolojileri ile ilgi anketin genel olarak Cronbach's Alpha değeri, 0.91 olarak bulunmuştur. Bilgi yönetimi anketinin bilginin üretilmesi ile ilgili sorularına ilişkin Cronbach's Alpha değeri, 0,82, bilginin saklanması ile ilgili sorularına ilişkin Cronbach's Alpha değeri, 0.73, bilginin paylaşılmasına ilişkin Cronbach's Alpha değeri,0,77 ve bilginin kullanılmasına ilişkin Cronbach's Alpha değeri, 0,70 ve bilgi yönetimi anketinin genel olarak Cronbach's Alpha değeri, 0,90 olarak bulunmuştur. Bu bulgulara göre hazırlanan anket istatistiksel olarak yüksek seviyede güvenilir kabul edilebilmektedir. Hipotezlerin analiz edilmesi için regresyon, t-testi ve anova analizleri kullanılmıştır.

Araştırmanın verileri Bimeks A.Ş.'nin İstanbul'da görev yapan 133 çalışanına uygulanan anket formu ile toplanmıştır. Anket formu 3'ü demografik olmak üzere 4 adet intranet kullanım etkinliği, 4 adet veri tabanı kullanım etkinliği, 3 adet internet kullanım etkinliği, 3 adet yazılım teknolojileri kullanım etkinliği, 2 adet donanım teknolojileri kullanım etkinliği 3 adet bilginin üretilmesi, 4 adet bilginin saklanması, 3 adet bilginin paylaşılması, 4 adet bilginin kullanılması ile ilgili değerlendirmeleri ölçmeye yönelik toplam 33 soru oluşmaktadır.

TEZ METNİ

BİRİNCİ BÖLÜM
BİLGİ KAVRAMINA İLİŞKİN GENEL BİLGİLER

1.1. BİLGİNİN ANLAMI

Bilginin ne olduğu sorusu, Yunan filozoflarının yapmış oldukları tartışmalardan bu yana önemini yitirmemektedir. Kavram, ilk olarak Plato tarafından ispatlanmış gerçek inanışlar olarak tanımlanmış ve günümüze dek kavramın pek çok farklı tanımı yapılmıştır (Nonaka ve Diğ., 2002:21).

Barutçugil (2002), bilgi için enformasyon parçaları arasında kurulan yararlı ilişki derken, Dervişoğlu (2004), ise enformasyonun yorum analiz ve bağlam ile zenginleştirilmiş hali ve enformasyon, olayların doğası hakkındaki kavramları verirken bilgi bu kavramları bir sebep sonuç ilişkisi içinde tartışmaktadır demektedir.

Devenport ve Purusak (2001), bilgiyi tanımlarken insanın içindedir karmaşık önceden bilinmez doğasının bir parçasıdır demektedirler ve enformasyonu bilgiye dönüştürmek için karşılaştırma-sonuçlar-bağlantılar-konuşmalar şeklinde işlemlerden geçirilmesi gerektiğini belirtmişlerdir.

Tiwana (2003) bilgiyi, yeni deneyimleri ve enformasyonu değerlendirmek, içselleştirmek için bir ortam ve çerçeve sağlayan tecrübe değerler sözel enformasyon uzman kavrayışı mesnetli sezginin akışkan bir karışımı olarak ifade etmiş ve bilginin önemli bir bölümü insanların beyinde kalır, sadece küçük bir kısmı yazıya dökülerek kitaplara belgelere ve sunumlara geçer. Bilgi veri tabanlarından edinilmez, deneyimler, başarılar, başarısızlıklar ve öğrenimle zaman içerisinde kazanılır.

O'Dell ve Diğ. (2003), bilgiye dönüştürülmeyen enformasyonun organizasyon içerisinde insanlara güven vermek yerine onların akıllarını karıştırdığını belirtmiştir.

Drucker (1994) harekete dönük olan harekete odaklanmış enformasyon olarak ifade etmiştir.

Stratejik bir kaynak durumuna gelen, kurumsal ve bireysel kararların temelini oluşturan ve üretim sisteminin en önemli girdisi ve ürünü haline gelen bilginin çok boyutlu bir kavram olduğunu, değişik bağlamlarda, değişik amaçlar için farklı biçimlerde kullanılabildiğini söylemek mümkündür. Bu bağlamda, bilgi kavramının incelenmesi noktasında bu kavram ile oldukça sık bir biçimde karıştırılan veri,

enformasyon kavramları ile akıl ve zeka kavramının irdelenmesinin yerinde olacağı düşünülmektedir.

1.2. BİLGİ HİYERARŞİSİ

Bilginin oluşumunda belirli bir hiyerarşi vardır. Bilginin en popüler hiyerarşik sınıflaması ise bilgisayar biliminde yapılmıştır. Bu sınıflama sinyal, veri, enformasyon ve bilgiden oluşmaktadır. Ayrıca buna akli ilave etmek de mümkündür (Mertins ve Diğerleri, 2003:2).

Bilgi hiyerarşisinin ilk aşamasında, çevredeki belirsizlik ve bulanıklık, fiziksel bir süreç ile önceden belirlenmiş amaçlar doğrultusunda giderilmeye çalışılır. Fiziksel çevreden belirsizlikleri en aza indirerek elde edilen bulgular, uygun işlemin yapılması için niceliksel yöntemler sayesinde gözlem yolu ile toplanarak kodlanır ve veri elde edilir.

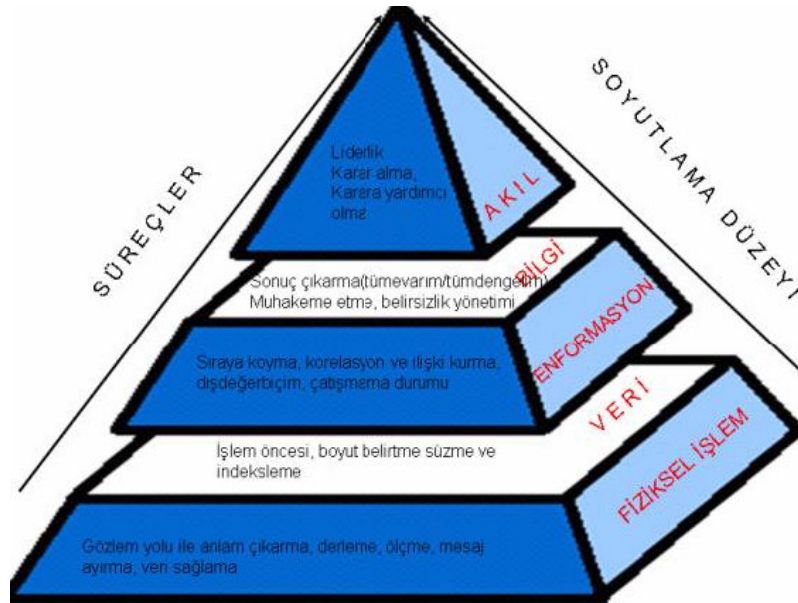
İkinci aşama, veri adını taşımaktadır ve elde edilen bulguların organizasyonunu gerektirir. Veriler, veri olarak nitelendirilmeden önce boyut belirtme, süzme ve indeksleme süreçlerinden geçerek veri haline dönüştürülür. Bu aşama, daha ziyade karmaşık süreçlerin yapıldığı aşamadır. Bundan dolayı veriler arasında herhangi bir regresyon yoktur. Bu aşamadaki verileri sıraya koyma, birbirleri ile ilişkili olanları kümeleme, belirli bir süzgeçten geçirme, aralarındaki ilişkiyi kurma ve belirli bir bağlam içersinde örgütsel süreçleri gerçekleştirme gibi eylemler, verinin enformasyona dönüştürülmesinde kullanılmaktadır.

Üçüncü aşama olan enformasyon, aslında örgütün enformasyonu varlığa dönüştürdüğü aşamadır ve bilginin bir önceki aşamasını oluşturmaktadır. Bu aşamada enformasyon, bir diğer enformasyon ile muhakeme edilmekte ve belirsizlikler ortadan kaldırılmaya çalışılmaktadır. Yani, önceden elde edilen enformasyon, anlaşılabilir ve açıklanabilir belirsizliği ortadan kaldırmışsa bilgi haline dönüşmüş demektir. O zaman bilgi, daha önce de ifade ettiğimiz gibi enformasyonun varlığa dönüştürülerek, örgütler için bir değer oluşturduğu katmanıdır. Bilgi, örgütün çeşitli yöntemlerle sahip olduğu dışsal ve içsel kaynaklarının tümünü oluşturmaktadır (Sağsan, 2006).

Bu kapsamda Sağsan (2006)'ın Daft, Sormunen ve Parks, (1988)'tan bildirdiğine göre “dışsal bilgi örgüt yöneticilerinin diğer örgütlere yönelik olarak gerçekleştirdiği iş ziyaretleri, diğer örgütlerle yaptığı telefon görüşmeleri, telekonferans

yolu ile yaptığı tartışmalar veya toplantılar sonucunda elde edilen kaynaklardan meydana gelmektedir. İçsel bilgi ise, örgütün içinde meydana gelen verilerin enformasyona dönüştürülerek anlaşılmış halidir. Yani örgütün yapmış olduğu iş ile ilgili her türlü belge, örgütün eylemleri sonucu ortaya çıkan çeşitli yayın, rapor, tanıtıcı kitapçık vb. gibi yazılı fikir ürünleri; nihayetinde örgütün iç bilgisini oluşturur. Bilgi hiyerarşisinin son aşaması ise akıldır.

Örgütün içsel yada dışsal; açık veya örtük bilgilerinin belirli örgütsel kararları almada kullanılması, örgüt için bir akıl oluşturmaktadır. Yani bu aşamada bilgi, örgütte uygulama safhasına girmektedir. Bilginin örgütsel kararlara yardımcı olmasını sağlayacak en kritik noktada liderler yer almaktadır. O nedenle, liderlik bilginin akıl haline dönüşmüş bir sürecinden meydana gelir ve örgütsel yeterliliklerde liderlik son derece önemlidir. Sağsan (2006) Watz (1998)' ın modelinden esinlenerek şekil 1.1'deki bilgi hiyerarşisini oluşturmuştur.



Şekil 1.1. Bilgi Hiyerarşisi (Sağsan, 2006)

Sağsan(2006) bilgi hiyerarşisi modelini daha iyi anlayabilmek için veri, enformasyon, bilgi ve akıl kavramlarının açılanması yerinde olacaktır.

1.2.1. Veri(Data)

“Veri, olaylara ilişkin nesnel gerçekler olup birbirleriyle ilişkilendirilmemiştir. Veri kurumsal bağlamda, işlemlerin yapılandırılmamış biçimde kaydedilmesidir. Modern kurumlarda veri, teknolojik ortamlarda saklanır. (Evcimen, 2008)

Veri bilgi hiyerarşisinin en alt basamağıdır. Ham semboller ve gerçekler birer veridir. Veri tek başına bir şey ifade etmez. Veri olaylar hakkında birbirinden ayrı nesnel gerçekleri ifade eder (Barutçugil, 2002:11).

Bir başka tanıma göre ise veri, bir işlemin kayıdır. Örneğin, bir satın alma işleminden satın alınan miktar, fiyat, satın alma tarihi, satıcı firma, teslim alma zamanı gibi örnekler veri olarak türetilir (Yuva, 2002:43).

Verilere çeşitli yollar ile değer eklenmesi ve verilerin bu yol ile enformasyona dönüştürülmeleri söz konusudur. Verilere değer ekleme konusunda birkaç önemli yöntem şu şekilde sıralanabilir (Davenport ve Purusak, 2001:25).

- Amaca Yönelme: Verilerin hangi amaç için toplandığını bilme.
- Kategorize etme: Verilerin analizine uygun birimlerinin ya da temel bileşenlerinin neler olduğunu öğrenme.
- Hesaplama: Veriler matematiksel ya da istatistiksel olarak analiz etme.
- Düzeltme: Verilerdeki hataları ayıklama.
- Özetleme: Veriler kısa ve öz görünecek şekilde sunma.

1.2.2. Enformasyon(Information)

Enformasyon, yalnızca alıcıyı biçimlendirme potansiyeline sahip olmakla kalmayıp, kendisinin de bir biçimi vardır ve bir amaca yönelik olarak organize edilmiştir. Kaynak ona anlam kattığında veri, enformasyona dönüşür. Veriler, çeşitli yollarla değer eklenerek enformasyona dönüştürülür (Davenport ve Purusak, 2001:25).

Her mesajda olduğu gibi enformasyonun aktarılması için bir gönderen ve bir alıcı olması gerekir. Enformasyon, mesajı alan kişinin algılamasının değişmesini veya yargısını etkilemeyi hedefler (Barutçugil, 2002:57).

Veriler dağınık bir doğaya sahipken, enformasyonda biçimlendirme, düzenleme, belli bir amaca hizmet etme, yarar sağlama kavramları söz konusudur (Dervişoğlu, 2004:23).

Enformasyon, genellikle bir araya gelmiş sayılar, sözler ve eksiksiz önermelerden oluşur. Çoğunlukla, sayı ve önermeleri özet bir biçimde birleştirir. Bu özet bilgi, ham verinin tek basına taşıdığından çok daha fazla anlam taşır (Cambazoğlu, 2000).

Enformasyon, verinin işlenmiş hali şeklinde açıklanmaktadır (Yalçiner ve Şahin, 1993:86).

Nasıl ki enformasyonlar veriden doğuyorsa, bilgi de enformasyondan doğmaktadır. Bu noktada enformasyonun bilgiye dönüşüm süreci dört aşamada gerçekleşmektedir. Bu sürecin aşamaları şu şekilde sıralanabilir (Davenport ve Purusak, 2001:27).

- Karşılaştırma: Herhangi bir duruma ilişkin enformasyon ile bildiğimiz diğer durumlara ilişkin enformasyon arasında ne gibi farklar ve benzerlikler vardır?
- Sonuçlar: Enformasyonun kararlar ve hareketler üzerinde ne gibi etkileri vardır?
- Bağlantılar: Bu bilgi parçası ile diğerleri arasında nasıl bir ilişki vardır?
- Konuşmalar: Diğer insanlar bu enformasyon hakkında ne düşünmektedir?

1.2.3. Bilgi (Knowledge)

Genel olarak bakıldığında bilgi, kişisel beceriler, yetenekler, yeterlilikler, fikirler, sezgiler ve katkılarla zenginleşen enformasyon ve verilerden tam anlamıyla yararlanmak şeklinde tanımlanabilir. Diğer bir deyişle, bilgi, bir hareket, bir yenilik, birikmiş tecrübe, özel bağlantılar ve ilişkilerdir. Bilgi değer katan davranış ve faaliyettir (Aksoy, 2001).

Bilgi, veri ve enformasyonun akıl süzgecinden geçirilip kişisel deneyimler, algılar, sezgiler, duygular, değerler, yükümlülükler, uzmanlık görüşleri, eğitim sonuçları, üretim sonuçları ve doğuştan gelen yeteneklerle birleştirilerek karar verme, planlama,

karşılaştırma, değerlendirme, analiz, tahmin etme, tanı, iş uygulamaları ve süreçleri vb. gibi eylemlerde yeri geldiğinde kullanılan şeklidir (Çapar, 2005).

Çapar'a göre bilgi başlangıçta kişiseldir ve örtüktür. Toplumsal amaçlı olarak kullanılabilmesi için kodlanmalı, açık hale getirilmeli, iletilmeli ve kullanılacak kişi, grup ya da gruplar tarafından deşifre edilmelidir. Yani bilginin yalnızca kişisel olarak oluşturulup örtük biçimde kalması yeterli değildir. Aynı zamanda açık hale getirilmesi ve yönetilmesi gerekmektedir.

Bilgi, veri ve enformasyondan elde edilen sonuçların analiz edilip, belli soyutlamalar yapılarak bir amaç doğrultusunda kısa ve özlü çözümlerin ortaya çıkarılarak, gerektiğinde potansiyel olarak kullanıma hazır hale getirilmesidir. Başka bir deyişle, enformasyon girdileri otomatik olarak bilgi çıktılarına dönüşmeyebilir. Bunun için enformasyonun ayrıca bilişsel bir süreçten geçirilerek rekabet avantajı elde etmeye yarayacak yargıya dönüşmesi de gerekmektedir. Enformasyonu bilgiye dönüştüren bu bilişsel süreci etkileyen tecrübe, kabiliyet, kültür, karakter, kişilik, duygular, sezgiler, algılar, güdüler, eğitim, ortam gibi bir çok faktör bulunmaktadır (Barca, 2002).

Bilgi, çok farklı şekillerde tanımlanabilmektedir. Bilgi doğruluğu ispatlanmış inançlardır. Bilgi, sosyal olaylarda karşımıza çıkan eylem ve olayları anlamamıza ve kavramamıza yardım eden işaret ve kavrayışlardır. Dolayısıyla bilgi, öğrenme, araştırma ve gözlem yoluyla elde edilen her türlü gerçek ve kavrayışın tümüdür. Bilgi, gözlemlenebilen, ölçülebilen, hesaplanabilen, değerlendirilebilen bir davranış ya da tutuma ait değerdir veya bilgi belli bir süreçten geçmiş veriler olarak tanımlanabilir (Dura, 2002:134).

Bilgi belli bir düzen içindeki deneyimlerin, değerlerin, amaca yönelik enformasyonun ve uzmanlık görüşünün yeni deneyimlerin ve enformasyonun bir araya getirilip değerlendirilmesi için bir çerçeve oluşturan esnek bir bileşimdir. Bilgi, bilenlerin beyinlerinde ortaya çıkar ve orada uygulamaya geçirilir. Kuruluşlarda genellikle yalnızca belgelerde ya da dolaplarda değil rutin çalışmalarda, süreçlerde, uygulamalarda ve normlarda kendisini gösterir (Davenport ve Prusak, 2001:28).

1.2.4. Akıl (Wisdom)

Bilgi hiyerarşisindeki son basamakta akıl yer almaktadır. Akıl bilgi, deneyimler ve analitik yeteneklerin bilginin kullanılması ve yeni bilgilerin üretilmesinde ve değişen koşullara uyarlanabilmesi yeteneğini ifade etmektedir. Bir genel müdürün olası problemleri görebilmesi, verilerin analizi için yeni teknikler geliştirmesi gibi örnekler bilgi hiyerarşisinin bu basamağının kapsamında yer alabilir (Karagül, 2006:5).

Palan (2003) 'nın belirtmiş olduğu bilgi hiyerarşisi modelinde ise akıldan önce zeka basamağından bahsedilmektedir ve zeka çeşitli seçenekler arasından doğru olanların seçilmesi olarak tanımlanmaktadır. Fakat Palan (2003) bu modelinde enformasyon yerine bilgi ve enformasyon dan sonra elde edilen bilgi için üst bilgi terimlerini kullanılmıştır.

Konuyu bilgi yönetimi açısından ele alacağımız için bilgi hiyerarşisi modeli için Sağsan (2006) 'ın modelinin uygun olacağı düşünülmüştür.

1.3. BİLGİNİN ARTAN ÖNEMİ

Bilgi iletişim teknolojilerinde yaşanan gelişmelere paralel olarak sanayi ekonomisinin yerini alan bilgi ekonomisinde ekonominin üçlü sac ayağı olarak nitelendirilen üretim, tüketim, dağıtım ilişkileri ve ekonomik yapının tümü bilgi temeli üzerinde yeniden yapılanmakta ve bilgi rekabetin temel faktörü haline gelmektedir (Sarıhan, 1998:164).

Bilgi toplumunda bilgi, toplumun temel eksenini oluşturmakta büyük bir güç olarak kabul edilmekte, yeni toplum bilgi etrafında örgütlenmektedir. Günümüzde küreselleşme, rekabet ve bilgi iletişim teknolojilerinde yaşanan gelişmeler, ürünlerin ve hizmetlerin çok hızlı bir biçimde taklit edilebilmesini beraberinde getirmekte, farklılaşma noktasında örgütlerin yoğun çabalar sarf ettikleri bir pazar ortamının söz konusu olması bilginin sürdürülebilir rekabet avantajı haline gelmesine neden olmaktadır. Örgütlerin başarısı için temel kaynaklardan birisi haline gelen bilgi ile birlikte örgütlerin daha kaliteli ürünler üretebilmeleri, daha üretici olabilmeleri ve verimliliklerinin artış gösteren bir ivme kazanması söz konusu olabilmektedir. Günümüz pazar ortamının koşulları açısından değerlendirildiğinde bilgiyi kullanamayan

yapılanmaların kendilerini organize edebilmelerinin mümkün olmadığına şahit olunmaktadır.

Bilginin diğer üretim faktörlerinin aksine paylaşıldıkça değer kazanması, bilgi paylaşımı neticesinde hem bilginin değerinin artmasını hem de örgüt başarısına katkı sağlayacak yeni düşüncelerin oluşmasını beraberinde getirmektedir.

Örgütler açısından yaşamsal kan olarak nitelendirilebilecek olan bilgi, karar alma noktasında da stratejik bir önem arz etmekte, bu bağlamda bilgi karar alma noktasında belirsizliklerin azaltılmasına yardımcı olmaktadır. Bilgiye dayalı bir ekonomik ve sosyal dönüşüm sürecinin yaşandığı günümüzde kurumsal planlama ve kontrol açısından da bilginin yadsınamaz bir öneme sahip olduğu dikkatleri çekmektedir. Ekonomilerin en önemli özelliği olarak sürükleyici ve köklü değişikliklere neden olabilecek güç olarak kabul edilen bilginin artan öneminin nedenleri Drucker tarafından şu şekilde sıralanmaktadır (Özgener, 2002:484).

- Pazarlarda rekabetin artması ve yenilikçi olma oranının yükselmesi,
- Günümüz refah üreten endüstrilerinin büyük bir kısmının bilgi yoğun olması,
- Refah baskısı ile maliyetlerini düşürmek zorunda kalan örgütlerin öncelikli olarak personel indirimine gitmesi nedeni ile informal bilgi ile biçimsel metotların ikame gereksinimlerinin ortaya çıkması.
- Erken işten ayrılmalar ve artan işgücü mobilitesinin bilgi kaybına yol açması,
- Küçük ve orta boy örgütlerin ulus aşırı kaynak bulma imkanlarına kavuşması ile artan karmaşıklığın yönetilmesine gereksinim duyulması. (İnternetin otaya çıkışı ile elektronik ticaretin gelişmesi ve çeşitlenmesi)
- Bilgi varlıkları ticaretinin yapıldığı bir pazarda yeni gelişimlerin yaşanması
- Örgütlerin bilgi ekseninde rekabet etmesi ve için büyük bir kısmının (Yaklaşık %70'i) bilgiye dayalı olması.
- Ömür boyu öğrenme gereksiniminin kaçınılmaz oluşu.

1.4. BİLGİNİN ÖZELLİKLERİ VE DEĞER İFADE EDEBİLMESİ İÇİN TAŞIMASI GEREKEN NİTELİKLERİ

Bilginin kendine özgü 5 temel özelliği olduğu söylenebilir (Örnek, 2002:11). Bu özellikleri şu şekilde sıralayabiliriz.

Bilgi dağınıktır. Kurumlarda bilginin her boyutu çevresindeki her unsurla bağlantılıdır. Bilgiyi çevresinde ki bu unsurlardan ayırmak oldukça zordur. Bilgiyi oluşturan ve etkileyen faktörler karmaşık ve düzensiz bir yapıya sahiptir.

Örgütsel bilginin tek başına ele alınıp değerlendirilmesi, örgütün diğer tüm unsurlarından ayırt edilmesi mümkün değildir. Örgütsel bilgi, sosyal yapı, kurum kültürü, teknoloji, örgüt içerisinde çalışan bireylerin yapı ve becerileri ile doğrudan bağlantılıdır. Bilgi her yerde bulunabilir, örgütün içinde, dışında, ulusal ve global çevrede bilgi yer alır. Bu doğrultuda bilginin dağınık ve karmaşık olduğunu söylemek yanlış olmayacaktır (Özgener, 2002:485).

Bilgi kendisini düzenleyen bir yapıya sahiptir. Bilgi gerçekte kendi kendini örgütleyen bir yapıya sahiptir. Bilgi düzenleyen ve yönlendiren bu yapı kurumun ve grubun kimliği misyon ve vizyonudur. Misyon ve vizyon net olarak tanımlanmamışsa ve fertler tarafından paylaşılmamışsa, katma değeri yüksek bir bilgi üretilmesi söz konusu olmayacaktır.

Bilginin gerçekten temelde bakıldığında kendi kendini organize edebilen bir yapısı bulunmaktadır. Örgütlerde her gün bilgi üretilmekte, bu bilgiler depolanmakta, kaybedilmektedir. Bilginin kendine özgü bir hayat süresi bulunmaktadır Bu doğrultuda önemli olan bilginin oluşumunu engelleyecek en küçük bir engeli bile kaldırıp, bilginin oluşumuna izin vermektir (Özgener, 2002:485).

Bilgi bir grup ya da bir topluluk arama özelliğine sahiptir. Bilgi var olmak, büyümek gelişmek için kendisine ihtiyaç duyan grup ve toplulukları kendisine cezpt eder.

Örgütlerde bilgi kendi kendine oluşmamakta, insanların bir arada bulunması neticesinde oluşmaktadır. Bu doğrultuda bilginin sosyal bir süreç olduğunu söylemek mümkündür (Özgener, 2002 s:485).

Bilgi bir dili kullanarak dolaşımını gerçekleştirir. Bilginin her çeşitli farklı bir terminoloji ile ve farklı bir iletişim dilinde dolaşır. Bunun için edinilmek istenen bilginin çeşidine göre terminolojileri anlamak ve ilişkilendirmek gerekir. Bu bağlamda zengin bir terminolojiye sahip olmak, belli bilgi boyutlarını anlayabilmek için ön şarttır.

Örgütlerde bilgi bir dil vasıtası ile ilerleme durumuna sahiptir. Bu doğrultuda örgüt içerisinde görev alan kişilerin kendi alanları ile ilişkili bilgilerin aktarımında kullanılan dile hakim olmaları önem taşımaktadır. Bilginin her modunun farklı bir dil ile seyahat etmesi söz konusudur. Bu bağlamda, edinilmek istenen bilgi çeşidine göre terminolojileri anlamak ve ilişkilendirmek gerekmektedir (Özgener, 2002:486).

Bilgi kontrol edilmesi zor ve kaygan bir yapıya sahiptir. Günümüzde bilgi dokümanlar, veri tabanları, patent ve zihin mülkiyetleri ile kontrol altına alınmaya çalışılmaktadır. Ancak bilginin kontrol ve baskı ile dolaşımının engellenmesi bilgi üretimi ve gelişimini olumsuz etkileyecektir. Bilgi gelişimi ve değişimi bıraktığında kanı ya da dogma haline gelecektir.

Bu beş özelliğe ilaveten Özgener (2002) bu özelliklerin yanında bilginin, kullanıldığı zaman değer ifade ettiğini ve değişimi elinde tuttuğunu ifade etmektedir.

Bilgi yalnızca kullanıldığı zaman değerlidir: Bilginin örgütlerin yönetilmeleri noktasında kullanılmaması bilginin değerinin azalmasına neden olur. Önemli olan bilginin durgun bir yapıya bürünmesini ve değer kaybetmesini engelleyip, insanlar arasında paylaşılmasını sağlamaktır. Bu doğrultuda bilgi bir üretim faktörü olarak değerlendirildiğinde, kullanılması, paylaşılması onun değerinde hiçbir eksilmenin oluşumuna neden olmaz. Aksine diğer üretim faktörleri kullanıldıkça azalırken bilgi değer kazanır.

Bilgi değişimi elde tutar: Sürekli değişim bilgi yönetiminde nihai çözümün oluşumuna imkan vermemektedir. Günümüzde küreselleşme, rekabet ve bilgi iletişim teknolojilerinde yaşanan baş döndürücü gelişmelerin etkisi ile örgütler açısından esneklik ve değişime sürekli açık ve hazır olma hali önem kazanmıştır. Bu bağlamda, şu andaki en iyi yaklaşım, örgütlerde hareketliliği sağlayan yaklaşımdır. Bu noktada bilgi

üzerinde sürekli tartışma doğru cevabı ortaya atmaktan daha iyidir demek doğru bir ifade olabilecektir.

Bilginin bireyler veya örgütler açısından yararlı olup olmadığının ölçülebilmesi için bazı özellikleri bünyesinde barındırması gereklidir. Bunlar alakalı olmak, zamanlılık, doğruluk ve şüpheleri azaltıcı olmaktır (Kroenke, 1992:19-20).

- Alakalılık: Bir bilgide olması gereken temel özelliklerden birisi, bilginin ilgili konuyla alakalı olması gerektiğidir. Bu nedenle talep edilen bilgide öncelikle ihtiyaç duyulan gereksinimi karşılayıp karşılamadığına bakılmalıdır. Ancak bilgi talep eden kişinin ihtiyaçları ile alakalı olduğu takdirde faydalı olabilecektir.

- Zamanındalık: Bilginin ilgili konuyla alakalı olmasının yanı sıra ihtiyaç duyulduğu zamanda kullanıcıya ulaştırılması da önemlidir. Buna göre tam ihtiyaç anında kullanılmayan ya da geç kullanılan bilgi fonksiyonelliğini kaybedecektir. Üstelik kullanıcı için, zamanında kullanılmayan bilgi atıl bir nitelik taşıyacağından sadece enformasyon veya veri olarak sayılacaktır.

- Doğruluk: Bir bilgi yararlı olabilmesi için gerekli bir çok niteliği taşısa da doğru olmadığı sürece hiçbir anlam ifade etmeyecektir. Çünkü bilgi doğru olduğu sürece kendisini talep edene yarar sağlayabilecektir.

- Şüpheleri Azaltmak: Bilgi aynı zamanda ihtiyaç duyulduğu konu ile ilgili ikilemleri, şüpheleri ortadan kaldıracak bir yoğunluğa yani eksiksizliğe sahip olmalıdır. Aksi halde kullanılan bilgi, ilgili alanda tam anlamıyla kullanılamayacak ve sürekli farklı bilgilere ihtiyaç duyulacağından verimlilik sağlayacaktır.

Bilginin sahip olması gereken diğer nitelikleri ise aşağıda sıralanmıştır (Arbak,1995:73).

- Bilgi erişilebilir olmalıdır: Yasalar ve diğer düzenlemelerle bilginin herkese açık olduğunun güvence altına alınmış olmasıdır. Bilgi herkes için erişilebilir olmalıdır, bunu da kuruluşlar bilginin akısını sağlamak yoluyla kolaylaştırırlar. Bilgi akısının sağlanmasında çeşitli iletişim kanallarından (kamu duyuruları, tv, medya vb) yararlanılabilir. Ancak, eğitim noksanlığı bireylerin bilgiye erişim, kullanım ve yorumlama yeteneklerini sınırlandırabileceğinden şeffaflığın etkinliğini azaltabileceği

de unutulmamalıdır. Önemli olan husus herkesin bilgiye erişiminin eşit koşullarda sağlanmasıdır.

- Bilginin ilgili olması gerekir: Bilginin erişilmesi istenilen konulara açıklık getirecek nitelikte olmasıdır. Ancak, sübjektif olması nedeniyle bilginin ilgili olma özelliğini taşıması kolay olmayacaktır. Çünkü farklı ilgi grupları farklı konulara odaklanmakta ve ihtiyaç duydukları bilgiler de farklı olmaktadır. Ayrıca, bilgideki yoğunluk gerek duyulan bilginin bütün içinden ayrıştırılmasını güçleştirebilir.

- Bilginin nitelikli ve güvenilir olması : Bilginin nitelikli olmasını sağlayan temel özellikler açık ve anlaşılabilir olması, doğru zamanlı, eksiksiz ve süreklilik arz etmesi olarak sıralanabilir. Ancak, bilginin niteliğine ilişkin temel standartlar oluşturulmalı ve güvenirliliğin sağlanmasındaki en temel yöntem olarak bu standartlara uyulup uyulmadığı uluslararası kuruluşlar, denetçiler ya da standartları oluşturan kurumlar tarafından izlenmelidir. Bilginin elde edilmesine ilişkin işlevler ve yayılması uygun görülen bilginin formatlanmasındaki uygunluk, karşılaştırma olanağı verecek ve bilgi kullanıcılarının zaman içinde değişen verilerdeki değişimleri değerlendirmelerine de olanak sağlayacaktır.

Ayrıca bilgi doğru olmalı, güncel olmalı, standart olmalı, esnek olabilmeli, mükerrer olmamalı, istenilen formda bulunabilmeli, ihtiyaçlara yetiştirebilmeli ve paylaşılabilirliktir (Erdi ve Durduran, 2003:22).

1.5.BİLGİNİN TEMEL BİLEŞENLERİ

Bilgiyi oluşturan bazı bileşenler bulunmaktadır. Bu bileşenler (Barutçugil, 2002:59):

1.5.1.Deneyim

Bilgi, zaman içerisinde deneyimler sonucu gelişme şansına sahiptir. Geçmişte yaşanan ve yapılan her şey bir deneyim olma özelliğine sahiptir. Bu doğrultuda deneyim sahibi kişilerin geçmiş ile bugün arasındaki bağlantıları kurabilmek gibi bir şansları bulunmaktadır. Bu noktada deneyim sahibi bireylerin örgütler açısından de oldukça önemli bir yere sahip olduklarını söylemek mümkündür. Deneyim, geçmişte yapılanlarla ilgilidir ve bilginin gelişiminde önemli yere sahiptir. deneyim ile oluşan

bilgi, geçmişte öğrenilen durumları bugünkülerle kıyaslayarak, bu bağlantılarla yeni oluşan durumların açıklanmasını sağlar.

1.5.2.Yargı

Bilgi yargıyı içerir. Sadece deneyime dayalı olarak yeni durumları değerlendirmeyi değil, durumlara yeni tepkiler geliştirmeyi de sağlar. Bu bakımdan bilgi, yaşayan bir sistem olarak evrim geçirir. Evrimleşmesi durduğunda bilgi olmaktan çıkar ve dogmatik düşünceye dönüşür

1.5.3.Değerler, inançlar

Değerler ve inançlar da bilginin bir parçasını oluşturmaktadır. Özellikle örgütler açısından değerlendirildiğinde çalışanların değerleri ve inançları kurumsal bilgi üzerinde güce ve etkiye sahip olmaktadır. Örgütler çalışanları ile var olan yapılar olduğundan dolayı kişilerin sahip oldukları değer ve inanışlar çalışanların davranış biçimlerini fazlası ile etki altına almaktadır. Sonuç olarak kişinin sahip olduğu değer ve inanışların kişinin öğrenmesi üzerinde etkiye sahip olduğunu, değer ve inanışların da bilgi ile bütünleştiğini söylemek mümkündür.

1.5.4.El yordamı ve Sezgi

“Çözüm üretmekte deneyimli kişilerin yeni sorunlara daha önceki çözümlerden yararlanarak kısa devreler oluşturmalarıdır. Çözüm senaryoları zihinlerde içselleşerek beyin hücreleri arasında bilgi dosyaları olarak düşünülebilecek devreler oluştururlar. Bu bilgi dosyaları her aşamada kişiyi bilinçli bir analiz ve karar alma zorunluluğundan kurtarır. Bu senaryolar zihinlerde son derece hızlı bir şekilde değerlendirilir ve cevaba sezgisel olarak ve nasıl olduğu bilinmeden ulaşılır. Bu durum o sırada mantıklı düşünce sürecinin aşamalarından geçilmediği anlamına gelmez. Yalnızca o aşamaların çok iyi öğrenilmiş olması nedeni ile adeta otomatik olarak gerçekleştirildiğini ortaya koyar. Bilginin verimli bir şekilde kullanılması yerinde, zamanında ve hızlı bir şekilde kullanılmasına bağlıdır Bunların sağlanmasında da sağduyu ve sezgi kullanıma gerek vardır. Sağduyu ve sezgiler de geçmiş tecrübelerle oluşur.

1.5.6.Kültür

Kültür ile bilgi birbiriyle bütünleşmiş kavramlardır. Kültür bilgiyi kullanan kişinin bakış açısı, düşünüş biçimini ve yargılarını etkiler. Bu husustan yola çıkılarak denilebilir ki bilgi, kültürün etkisiyle biçimlenir. Dolayısıyla bilginin oluşumu, gelişimi ve kullanımı kültürle göre farklılık gösterir (Barboros, 2005).

1.6.BİLGİNİN SINIFLANDIRILMASI

Bilgiyi belirli kriterlere göre sınıflandırarak tanımlamak, bilgiyi daha iyi anlamayı sağlar. Bilginin; düzenlenme ve kullanma tarzına, kaynağına ve niteliğine göre sınıflandırılması mümkündür.

1.6.1. Düzenlenme ve Kullanma Tarzına Göre Bilgi Türleri

Bilgiyi kullanma biçimi, bilginin nasıl algılandığına ve organize edildiğine bağlı olarak değişir. Bu açıdan incelendiğinde bilgi; idealist bilgi, sistematik bilgi, pragmatik bilgi ve otomatik bilgi olmak üzere dört başlıkta sınıflandırılabilir (Barutçugil, 2002:60-61-62).

a-İdealist Bilgi

İdealist bilgi vizyon oluşturmaya, hedef saptamaya, değer ve inançları yönlendirmeyi ve karar vermeyi sağlar. İdealist bilgi motivasyonu yönlendirmek ve referans noktalarını yeniden çerçeveleyecek şekilde bütünü algılamak yoluyla değerlendirilir. Yeni kuramlar üretirken idealist bilgi düşünce alternatifleri üretmeyi sağlar. Teknik olmayan stratejik düşünce bu düzlemdeki bilgi tarafından yönetilir. İdealist bilginin kaynağı okuduklarımız, yaptıklarımız ve tartışıklarımızdır. Kurumlarda idealist bilgi benchmarking. ve kurum içi geliştirme çabalarında veya bilgili kişilerin vizyonlarıyla üretilir. Hedefe yönelik sentezlerin yapıldığı süreçler idealist bilginin değerlendirildiği ortamlardır. İlginç olan idealist bilginin çoğunlukla bilincinde olunmaması ve etkilerinin tanımlanmadan kullanılmasıdır.

b-Sistematik Bilgi

Sistematik bilgi, yöntem ve kılavuz oluşturmaya yarayan bir bilgidir. Bu tür bilginin kaynağı genellikle formel eğitim olmakla beraber gözlemlerimizden ürettiğimiz senaryolar ve modeller de bu bilgiye kaynak oluşturur. Sistematik bilgi bilinçli olarak sahip olduğumuz bir bilgi türü olup kendi içinde bütün oluşturan alt sistemlerden oluşur.

c- Pragmatik Bilgi

Pragmatik bilgi işimizi yaparken ve kararlar alırken bilinçli olarak kullandığımız kurallar, gerçekler ve kavramlardır. Büyük ölçüde know-how bilgisidir. Sorumluluk alanına giren konularda bir yöneticinin neler yapması gerektiğini bilmesi, pragmatik bilgiye bir örnektir. Bilinçli alınan kararlarda mantık yürütürken, güçlü ve güçsüz noktaların analizini yaparken değerlendirilen bilgi pragmatik bilgidir. Bu tür bilginin kaynakları eğitim, verilen talimatlar ve el yordamıyla bulduklarımızdır.

d- Otomatik Bilgi

Otomatik bilgi, içselleşmiş bilgidir. Düşünmeden gerçekleştirdiğimiz eylemler otomatik olarak sahip olduğumuz bilginin sonucudur. Rutin davranışlarımız otomatik bilginin en tipik örnekleridir. Alışkanlıklarda, prosedürlerde ve verdiğimiz tepkilerde yerleşmiş olan otomatik bilginin çoğunlukla bilincinde değildir.

1.6.2.Niteliğine Göre Bilgi Türleri

Bilgi niteliğine göre sınıflandırılırken, organizasyonun varlıkları açısından dikkate alındığında üç farklı kategoride incelenebilir. Bunlar; insanda bulunan bilgi, müşteride bulunan ve müşteriyle ilgili olan bilgi ve yapısal sermaye olarak bilinen sistem ve süreçlerle ilgili bilgidir (Barutçugil, 2002:63).

a- İnsan Kapitali

İnsan kapitali, insanın bilgisinin değeridir. Çalışanların meslekte bulundukları sürenin uzunluğu, nitelikleri, temel yetkinlikleri belirli bir düzeyde bulunan insanların sayısı, içeride ya da dışarıda ortak çalışma gerektiren projelerde çalışan insanların sayısı insan kapitalini oluşturan unsurlardır. Bunlar, aynı zamanda insan kapitalinin ölçülmesinde kullanılabilecek çeşitli değerlerden başlıcalarıdır. Bilgi yönetiminin amaçlarından biri de organizasyonların insan kapitalinin değerini yükseltmektir.

b- Müşteri Kapitali

Müşteri kapitali ise müşterilerin sayısının, büyüklüğünün, saygınlığının, birlikte ne kadar süredir çalışıldığının, yaptığı işin sıklığının, tekrarlama yüzdesinin bir ölçüsü olarak hesaplanabilir. Müşterinin sektöründeki konumu ya da 500 büyük firma

sıralamasındaki yeri gibi ölçüler de müşteri kapitalinin hesaplanması sırasında dikkate alınabilir.

c- Yapısal Kapital

Yapısal kapital, özümlemiş, içselleştirilmiş ve şirketin ürün ya da hizmetlerinde yatırıma dönüştürülmüş bilginin değeridir. Bu kapitalin bir kısmı süreçlerdeki bilgidir. Bir kısmı da tescil edilmiş markalar, ticari haklar, know-how, telif-patent hakları ve unvanlardır. Bir kısmı da insan kaynaklarından elde edilen öğrenilen ve somutlaştırılan bilgilerdir.

1.6.3. Kaynağına Göre Sınıflama

Bilgi, kaynağına göre incelendiğinde örtülü bilgi ve açık bilgi olmak üzere ikiye ayrılabilir. Bilgi yönetimi açısından bu iki temel bilgi biçimi arasında bir ayırım yapmak gerekmektedir.

a- Örtülü Bilgi

Bilgi öncelikle örtülü bilgi halindedir. Örtülü bilgiler kolayca görülemeyen ve ifade edilemeyen bilgilerdir. Söz konusu bilgiler oldukça yüksek düzeyde kişiseldir, zor formüle edilir ve diğerleri ile paylaşımı ve iletişimi çok zordur. Sübjektif görüşler, niyetler ve hisler örtülü bilgi tiplerine örnektir. Örtülü bilgiler idealler, değerler ve duygu gibi bireysel faaliyet ve deneyimlerin içinde en derinlerde yer almaktadır. Örtülü bilgilerin iki boyutu vardır. Birinci boyut örtülü bilginin teknik boyutudur. Teknik boyut biçimsel olmayan yetenek ve becerileri kapsar ve bu boyut genellikle "know-how" olarak ifade edilmektedir. Örtülü bilginin ikinci boyutu ise kavramsal boyutudur. Bu boyut inançlar, idealler, değerler, biçimler ve zihinsel modellerden oluşmaktadır (Çivi, 2000:167).

Örtülü bilgiler buzdağının altında yer aldığından onları kodlamak ve belgelemek zor olmaktadır. Bu nedenle örtülü bilgiler insan hafızasında ve algılamalarında yerleşmiştir, kişiseldir, kavramsal ve yapısal olarak duyarlıdır. Bu bilgilere örnek olarak sezgiler, anlayışlar, inançlar ve değerler verilebilir (Türk, 2003:98).

b- Açık Bilgi

Açık bilgi, örtülü bilgiye göre tanımlanması daha kolay, biçimsel ve sistematiktir. Açık bilgi, daha kolay söylenebilen, iletilen ve bireyler ve organizasyonlar arasında kolayca aktarılabilen bilgilerdir. Açık bilgiler, formüller, ders kitapları veya teknik belgelerde yer almaktadır. Açık bilgi, el kitapçığı veya standart faaliyetlerden kolayca elde edilebilir ve öğretilen dersler veya kişisel okunan kitaplar ile paylaşılabilmekte ve işletmenin felsefesi ve stratejisindeki gibi iş yöntemleri biçimini almaktadır (Clarke ve Rollo, 2001:210).

Açık bilgi kelimeler ve rakamlarla ifade edilmekte ve veri, bilimsel formüller ve kullanım kılavuzları ile paylaşılabilmektedir. Bu tür bilgiler veri tabanına kodlanmış ve stoklanmış ve işletme içerisinde her hangi biri tarafından kullanımı oldukça kolaydır (Çivi, 2000:167).

Açık bilgi; sözlerle, resimlerle veya diğer araçlarla ifade edebileceğimiz bilgidir. Bu nedenle, bilgimizi paylaşabilmek için öncelikle onu açık hale getirmemiz gerekmektedir. Bir kişiye araba kullanmayı öğretmenin en güç yanı o kişinin bizim bildiğimiz birçok şeyi bildiğini varsaymamızdır. Söylediklerimizi anlamadıkları zaman çok şaşırırız. Araba kullanmayla ilgili tüm bilgimizi paylaşmaya yeterli olacak kadar açık bir biçime, yani söze, yazıya ya da resme dönüştürmek bizim için çok zor olacaktır. Örtülü ve açık bilginin oranı konusunda bir buz-dağı benzetmesi yaparsak, bu oran çoğu insan için 90'a 10'dur. Bunu bir başka açıdan ifade edersek, çoğu insan sahip olduğu bilginin % 90'ını bildiğini bilmemektedir. Bazen de bildiğini bilmekte fakat kendisinden ifade etmesi istendiğinde bunu başaramamakta ve sonuçta o bilgiyi bilmediğini düşünmeye başlamaktadır (Barutçugil 2002:65).

Bu iki tür bilgi kendi içlerinde biçim değiştirebilirler. Bir dönüşüm ya da bilgi hareketi olarak da ifade edilebilecek bu transferin yani bilginin bir kişiden diğerine aktarılmasının dört türü bulunmaktadır (Barutçugil 2002:65-66):

1. Örtülü bilgiden yine örtülü bilgiye dönüşmeyi içeren sosyalleştirme (socialization)
2. Örtülü bilgiden kesin bilgiye dönüşmeyi içeren dışsallaştırma (externalization)

3. Kesin bilgiden kesin bilgiye dönüşmeyi içeren birleştirme (combination)
4. Kesin bilgiden örtülü bilgiye dönüşmeyi içeren içselleştirme (internalization)

Bu kapsamda bazı modeller geliştirilmiştir. Bu modellerden en temel olanı ve diğer modellerin de gelişimine altyapı hazırlayan model Polanyi'nin geliştirmiş olduğu modeldir (Süral,Özen ve Saatçioğlu, 2002:469).

Polanyi, 1959 yılında yazdığı “Kişisel Bilgi (Personel Knowledge)” ve 1969 yılında kaleme aldığı “Tacit Dimension (Örtük Boyut)” adlı eserlerinde bilgiyi örtük bilgi ve açık bilgi olarak iki türe ayırmıştır

İkinci olarak Nonaka ve Takeuchi (1995)'nin modeli kaynağına göre bilgi çeşitlerini sınıflamada temel olarak kabul edilen bir modeldir. Nonaka ve bu modeli Nonaka ile geliştiren Takeuchi, bilginin bir dönüşüm içinde olduğunu belirtmişlerdir.

Bu dönüşümü ise bilgi sarmalı kavramı adı altında sosyalleşme, dışsallaşma, bütünleşme ve içselleşme süreçleri dahilinde ele almışlardır.

Nonaka ve Takeuchi'nin [1995] SECI modeli bilginin dört farklı biçimine işaret etmektedir. Tablo 1.2' de bunlar gösterilmektedir ve aşağıda kısaca açıklanmıştır.

Tablo 1.2. Örtülü ve açık bilgi arasındaki etkileşim

	ÖRTÜLÜ BİLGİ'YE	AÇIK BİLGİ'YE
ÖRTÜLÜ BİLGİDEN	Sosyalleştirme	Dışsallaştırma
AÇIK BİLGİDEN	İçselleştirme	Birleştirme

Kaynak: [Nonaka ve Takeuchi, 1995]'den çeviren Elifoğlu, 2006

- Örtülü bilgiden örtülü bilgiye sosyalleşme: Sosyalleşme tecrübeleri paylaşma süreci olarak tanımlanabilir. Teknik yetenekleri ve zihinsel modelleri paylaşarak örtülü bilgi oluşturulabilir. Örtülü bilgi konuşulmadan da diğer bir kişiye aktarılabilir. Usta çırak ilişkilerindeki bilgi dönüşümleri ile taklit ve deneme-yanılma yoluyla öğrenme sürecinde gerçekleşen dönüşümler sosyalleşmeye örnek olarak verilebilir.

- Örtülü bilgiden açık bilgiye dışsallaştırma: Dışsallaştırma, örtülü bilgiyi açık bilgiye dönüştürme sürecidir. Örtük bilgiyi açık bilgi haline getirmeyi kapsar. Dışsallaştırma, örtülü bilginin tanımlanmasını ve herkes tarafından anlaşılır hale getirilmesini sağlar.

- Açık bilgiden örtülü bilgiye içselleştirme: Bilginin içselleştirilmesi grup içinde paylaşılan örtülü bilginin bireysel olarak anlaşılması ve benimsenmesiyle ortaya çıkar. Açık bilginin, örtülü bilginin bir parçası haline gelmesini tanımlamaktadır. İçselleştirme “yaparak öğrenme” ve bu gibi faaliyetlerde gerçekleşmektedir.

- Açık bilgiden açık bilgiye birleştirme: Bu, farklı açık bilgi türlerinin bir araya getirilmesini içermektedir. Birleştirme farklı formlardaki açık bilginin bir senteze ulaştırılmasıdır. Eğitim faaliyetlerinde genellikle bu tür dönüşüm rol almaktadır.

1.6.4. Diğer Bilgi Türleri

Taylor (2000), Bilgiyi biçimsel ve biçimsel olmayan bilgi olarak iki sınıfa ayırmaktadır. Süreçlerdeki bilgi, biçimsel bilgi olarak da ifade edilir. Çünkü bu tür bir bilgi, biçimsel modeller, dokümanlar, kurallar prosedürler ve veri tabanlarında yer alabilen ve somut biçimde ifade edilebilen yazılı bilgidir İşletme grafikleri, dönem sonu raporları, verimlilik raporları biçimsel bilgiye örnek olabilir. Biçimsel olmayan bilgi insanların zihinlerinde saklı olan, deneyimler ve öğrenmenin derinliklerinde köklerini bulan know-how zenginliğidir.

Tutar (2005), Bilgiyi; gerçeğe ilişkin bilgi, bilimsel bilgi, teknik bilgi ve üst bilgi olarak sınıflandırmıştır. Bunlar gerçeğe ilişkin veya gerçeğin bilgisi (know-what), bilimsel yöntemler kullanılarak üretilen bilimsel bilgi (know-why), yapabilme bilgisi anlamında teknik bilgi (knowhow) ve kimin neyi nasıl bildiğini ifade eden ve bilginin doğası, kaynağı, sınırları, doğruluğu ve güvenilirliği gibi epistemolojik unsurlar içeren üst bilgi (knowhow)’ dur. Enformasyon ise bilgiye göre daha dar kapsamlı bir bilgi türüdür ve kodifiye edilmemiş, sonucu belirleme yeteneğinde olmayan alt bilgi türüdür. Doğruyu gösterse de doğruyu öğretme yeteneği olmayan bir bilgidir. Tutar (2005), bilgiyi disiplinlerine göre de sınıflandırmıştır. Birbirinden farklı türlerde bilgiyi tanımlayan bu ayrımı şu şekilde yapmıştır:

1. Düzensiz bilgi: Gündelik yaşamda, deneyerek, görerek ve tecrübe ederek elde edilen bilgi türüdür. Bu tür bilgiler planlı ve sistemli bilgi üretme yöntemlerinden bağımsız olarak, tecrübeye bağlı olarak üretilir, deneye dayalı olmadıkları için bilimsel değillerdir ve genel geçer ilkeleri yoktur. Bu tür bilgilerin deneye dayalı olmaması ve kaynağında tecrübeye gözlemin olması, onların doğrularını ve özel durumlarda geçerli olmalarını engellemez.

2. Teolojik bilgi: tüm semavi dinler insanı düşünme (akletme) ye, analiz ve analogiler yapmaya çağırır. Evrenin büyük bir kitap olarak görülmesi ve bu mega kitabın anlaşılmasına çağırılması, bilim–din ilişkisini ortaya koyar. Teolojik bilginin temelinde akıl-vahiy ilişkisi vardır ve her tür bilimsel bilgi üretimi övülen davranış olarak değerlendirilir. Teolojik bilgi, teknik bilginin aksine, insanın gündelik yaşamını değere dayalı olarak düzenlemenin yanında, onun psikolojik dünyasını geliştirmek ve iç huzur elde etmesine yarayacak bilgiler içerir.

3. Sanatsal bilgi: Güzelliğin ve estetiğin bilgisidir. Sanatsal bilgide sanatın kaynağı olan güzelliğe duyulan hayranlık vardır. Bu hayranlık bilgiyle birleşip sanat üretme çabasına dönüşünce sanatsal bilgi ortaya çıkar.

4. Teknik bilgi: Deneye ve bilimsel bilgiye dayalı olarak üretilen, üretiminde bilimsel yöntemlerin kullanıldığı bilgidir. Bilgi teknolojilerini dolayısıyla bilgi toplumlarını ortaya çıkaran bilgi teknik bilgidir.

5. Bilimsel bilgi: Bilimsel bilgi, sınırları belirlenmiş özelleşmiş ve belli disiplinlere ayrılmış konularda üretilen bilgidir. Bilimsel bilgi deneye dayalı olduğu ve bilimsel yöntemlere bağlı olduğu için, genel geçer ilkeleri vardır. Bir yönetime bağlıdır ve bu yöntemin her yerde genel ve geçer ilkeler içerir. Bilimsel bilginin iki önemli özelliği vardır. Bunlardan ilki kaynağına göre bilgi, ikincisi ise fonksiyonel olup olmamasına göre bilgi. Bilgi kaynağı bakımından; teolojik veya beşeri, bilimsel/teknik veya tecrübeye veya sezgiye dayalı olabilir. Fonksiyonelliği bakımından ise bilgi sonucu belirlemeye veya etkilemeye yarayan yönetsel bilgi ile somut sonuçlar üretmeye yetmeyen, ancak haber (enformasyon) edinmeye yarayan bilgi şeklinde bir ayrım yapılabilir.

6. Felsefi bilgi: Bilgi üretme sürecinde, bilimsel bilgi üretme yöntemlerine bağlı kalmadan üretilen bilgi türüdür. Bilimsel bilginin aksine felsefi bilgi, evren ve evrendeki olayların ve olguları konularına ayırarak ve onları özelleştirerek inceler.

Bilginin bir başka sınıflandırması ise Özbay (2002) tarafından yapılmıştır. Bu sınıflamaya göre bilgi, prosedürel (yöntemsel) bilgi, deklaratif (bildirimsel) bilgi, meta-bilgi (bilgi hakkındaki bilgi), sezgisel bilgi, yapısal bilgi olmak üzere beş ayrı şekilde tanımlanabilir.

1. Prosedürel (yöntemsel) Bilgi: Yöntemsel (Prosedürel) bilgi problemin nasıl çözüleceğini açıklar. Bu tür bilgiler bir şeyin nasıl yapılacağını belirtirler. Yöntemsel bilgi “nasıllar” bilgisi olarak bilinir. Günlük yaşantılarımızdaki performanslarımız nasıllarla doludur.

Ayakkabı bağlamaktan bilgisayarda kaydetme işleminin yapılmasına kadar pek çok işlem bu durumla ilgilidir. Yöntemsel bilgiler üretme, şart ve eylemden oluşur. Üretme eylemleri gerçekleştirirken kullandığımız şayet-ise kurallarıdır. (Şayet) kırmızı ışık yanar ise, (sonra) dur iadesi bir tür üretmedir. Şart ve eylemler üretmenin bir parçası olarak da düşünülebileceği gibi farklı yöntemsel bilgi olarak da ele alınabilir. Bilginin zaman ve mekan bağlantılarını bildiren özellikler şartlardır. Ne zaman dur? Ne zaman frene bas? Ne zaman içeri gir? Şartlar yerine geldiğinde yapılacak işlemler zihinsel olarak süreçlendirilir ve eylem bilgilerine ihtiyaç duyulur. Nasıl durulur? Nasıl frene basılır? Şeklinde sorular bunlara örnek olarak verilebilir.

Yöntemsel bilginin kazanımında ilk önce neler yapılması gerektiği anlamında giriş bilgileri yer alır. Bu aşamada bilgi kazanımı oldukça zor olabilir. Tekrarlama ve daha çok pratik yapma ile yavaş yavaş yöntemsel bilgi oluşmaya ve psikolojik olarak da rahatlamaya başlarız. Yöntemsel bilginin daha ileri aşamasında otomatikleşme meydana gelir.

Bilginin performansa dönük uygulamasında rutinleşen süreçler bilinçli olarak kullanılması ve aktif kısa süreli belleğin çalıştırılması yerine, daha ekonomik bir süreç olan otomasyon işletilir. Bisiklet sürmeye ilişkin öğrenmenin zamanla otomatikleşmesi gibi bir süredir bisiklet sürüyorsanız, artık sürerken başka şeyler düşünebilirsiniz.

2. Deklaratif (bildirimsel) Bilgi: Bildirimsel (Deklaratif) bilgi, bir problem hakkında nelerin bilindiğini açıklar. Bazı nesne ve kavramları tamamen açıklayan ifade listelerini de içerir.

3. Meta-bilgi (bilgi ile ilgili bilgi): Meta-bilgi (bilgi ile ilgili bilgi), her hangi bir olay hakkındaki bilgileri açıklayan bilgidir. Bu tür bilgiler, bir problemi çözmek için en iyi bilgileri seçmek için kullanılırlar. Uzmanlar bu tür bilgileri, çıkarımlarını daha umut vadeden alanlara yönlendirerek problem çözme etkinliklerini geliştirmek için kullanırlar.

4. Sezgisel Bilgi: Sezgisel Bilgi çıkarım sürecini yönlendiren bir “rehber prensip”i açıklar. Sezgisel bilgiye sığ bilgi de denir ve uzmanın geçmişte çözdüğü problemlerden elde ettiği tecrübeye dayalı bilgilerdir. Uzman problem çözerken daha derin temel bilgileri kullanırlar ancak problem çözümünü kolaylaştırmak için temel bilgileri sezgisel bilgilerle derlerler.

5. Yapısal Bilgi: Yapısal bilgi, bilgi yapılarını açıklar. Bu tür bilgiler, uzmanın problemle ilgili zihni modelini açıklar. Uzmanın kavramlar, alt kavramlar ve nesnelerle ilgili zihni modelleri bu tür bilgilerdendir.

Barca (2002), rekabet avantajı üretme ve sürdürülemede kaldıraç görevi gören dört çeşit bilgiden bahsetmiştir.

1. İşaretsel bilgi: Bilgi ekonomisinde bilginin önemli bir kısmı işaretler biçiminde ifadesini bulmaktadır. Ancak bu işaret bilgi parçaları, biçim değil içerik yoğun bir nitelik taşımaktadırlar. Üretilen ve yayılan çoğu bilgi yoğun bilişsel bir içerik taşımakta ve dolayısıyla alıcıya yorumlaması gereken mesajlar sunmaktadır. Bu işaretleri yorumlayarak eyleme dönüştürmek ve bilgiyi işaretlere dönüştürerek yaymak bilgi yönetiminin önemli bir işlevini oluşturur.

Bilgi yönetimi ulusal ve uluslararası çevrelerde (politik, ekonomik, sosyolojik, ekolojik, teknolojik, vs.) değişiklik işaretlerini hızla elde edip nedensellik yargıları geliştirmeli, pazar güçlerinin (rakipler, müşteriler, ikame mal üreten sektörler, satıcılar, potansiyel yatırımcılar vs.) davranışlarını gözlemleyerek haklarında varsayımlar geliştirmeli ve rafine etmelidir.

2. Deneyimsel bilgi: Deneyimsel bilgi, diğer bilgi kategorilerinden farklı olarak, ancak yaparak, tekrarlanarak ortaya çıkarılabilecek bir bilgi türünü oluşturur. Bu bilgi türünün elde edilmesi zaman, enerji ve kaynak gerektirdiği için kolay ve çabuk elde edilemez. Dolayısı ile pozitif bir fark yaratma ve onu sürdürme bağlamında önemli bir rol oynayacaktır.

3. Girişimci bilgi: Girişimsel bilgi kişisel, öznel, kontekst-bağımlı, ve dolayısıyla formüle edilmesi ve iletişime konu edilmesi zor bir bilgi türünü oluşturur. Örneğin, bilimsel bilgi girişimsel bilginin tersine açık, şifrelenebilir ve dolayısı ile formal ve sistematik dilsel yollarla aktarımı sağlanabilir.

4. Kurumsal bilgi: Kurumsal bilgi yaratma, girişimci bilgiden farklı olarak rastlantı veya kişisel çabalardan, sezgi ve dehadan değil, sistematik araştırma ve geliştirme çalışmalarından kaynaklanmaktadır. Bireysel bilginin kurumsal bilgiye dönüşümünde bireyler ajan (aktarımcı) rolü oynarlar. Bireylerin bilgi üretmedeki hız ve kapasiteleri kurumsal bilgi düzeyini belirler. Ancak uzmanların belirttiği gibi, ‘kurumların bilgi düzeyi kurum içerisinde yer alan bireylerin bilgi kümelenmesinin bir sonucundan daha fazla değildir’ yargısına varmak yanlış olacaktır.

Kurumsal bilgi üretimini hızlandırmanın bir yolu iş görenlerin merakını kamçulamak ve onları yenilik (innovasyon) yapmaya teşvik edecek bir kurumsal atmosfer veya daha kapsamlı bir ifade ile örgütsel kültür oluşturmaktır. Henüz gelişmiş bir bilgi pazarının olmaması nedeni ile örgütlerin bilgiyi kendi içinde üretmesi zorunludur.

Kurumsal bilgi örgütün süreçlerine, prosedürlerine, rutinlerine ve yapılarına sinmiş durumda mevcuttur. Böylesi bir bilgi bir yerden başka bir yere bütün birey ve onların kabul edilmiş ortak iş görme şekilleri (paternleri) ile beraber aktarılmadıkça transfer edilemez. Daha önce belirttiğimiz gibi, kurumsal bilgi bir zımni (tacit) boyuta sahiptir ve bu da içinde üretildiği ortam ve üretimine katılanlar bir bütün olarak aktarılmadıkça transferi olanaksız yapmaktadır. Dolayısı ile, bu tür bilgi transferi çoğu zaman işbirlikleri, şirket evlilikleri, birleşmeler (merger) ve temin etme (acquisition) yolları ile gerçekleştirilebilir.

Kurumsal bilgi artırımını iki düzeyde ele almak uygundur. Birinci düzeyde, alışla gelen iş yapma yollarında iyileştirmeler gerçekleştirilir, ikinci düzeyde ise, eski iş yapma yol ve yöntemlerinin yerini yenileri alır. Birincisi kurumsal paradigmanın içerisindeki bilgi değişimini ifade ederken ikincisi kurumsal paradigmanın kendisinin değişimini ifade eder. Birinci tür bilgiler kurumsal iş yapma yol ve yöntemlerinde reformlara yol açarken ikinci tür bilgiler kurumsal iş yapma yol ve yöntemlerinde radikal değişimlere yol açar. Yine, birinci tür bilgi evrimci bir değişime yol açarken ikinci tür bilgiler devrimci bir değişimi zorunlu kılar. Kurumlar her iki tür bilgiyi üretmek için çaba harcamalıdır. Birinci tür bilgi üretimi ile mevcut iş yapma yol ve yöntemlerinde mükemmelleştirme hedeflenirken, ikinci tür bilgi arayışıyla da mevcut iş yapma yol ve yöntemlerini sorgulamalı ve alternatifleri bulup geliştirmelidir.

Görüldüğü gibi bilgi literatürde oldukça farklı şekillerde tanımlanmış ve farklı sınıflar içerisinde değerlendirilmiştir. Bu durum bilginin çok önemli bir kaynak olduğunun bir göstergesidir.

1.7. BİLGİ EKONOMİSİ

1.7.1. Bilgi Ekonomisinin Gelişimi

1950 ve 60'lı yıllardan beri kullanılan, özellikle 1980 ve 1990'lı yıllarda hız kazanan bilgisayar kullanımının etkileri yeni yeni görülmeye başlanmıştır. Batı dünyasında 1970'lerde yaşanan ekonomik kriz 1980'lerin başında neo-liberal iktisat politikalarının devreye girmesiyle sonuçlanmış, bu dönemde enformasyon teknolojisine dayalı sanayi politikaları ile bilişim yatırımlarının çoğaltan etkisinin istihdam ve büyüme üzerindeki olumlu etkileri olacağı beklentisi birçok ülkede yaygınlaşmaya başlamıştır. Bilgi ekonomisi, bir taraftan 1990'lı yıllardaki ABD deneyimini ve bu deneyimin enformasyon ve iletişim teknolojileri ile bağlantısını kurarken, diğer taraftan küresel rekabet ve hızlı teknolojik ilerlemelerle birlikte, artık ekonomilerin kuralları ve kurumlarıyla bir değişim sürecine girdiğini ifade etmektedir (Söylemez, 2001: 13-14).

Buna göre 1950'li yıllardan itibaren oluşmaya başlayan bilgi ekonomisi, Sanayi İnkılabı, II. Dünya savaşı gibi dünya ekonomisine yön veren olaylarla alt yapısını oluşturmuştur. 1990'lı yıllarda Sovyet Sosyalist Cumhuriyetler Birliğinin dağılmasıyla birlikte ortaya çıkan küreselleşme kavramıyla birlikte tempo kazanmıştır. Bu doğrultuda 1990'lı yılların geç kalınmış buluşuna bilgi ekonomisi denilmiştir.

Küreselleşmenin bilgi ekonomisine hız kazandırmasındaki unsurlar ise şu şekildedir (Dura ve Atik, 2002:54).

1.7.2.Bilgi Ekonomisinin Tanımı ve Özellikleri

Bilgi ekonomisi, bilginin elde edilmesi, işlenmesi ve dönüştürülmesi ile birlikte dağıtım süreçlerini kapsamaktadır. Bu üç temel süreç, bilginin işlenmesini, elde edilmesini, dağıtımını ve iletişimini sağlayan bilgisayar sisteminden oluşmaktadır. Fiziksel araçları ile birlikte, insan yardımı ile bütün süreci kontrol eden yazılım sistemi sayesinde işlemektedir. Bu doğrultuda ürün ve hizmetlerin en önemli özelliği, bilginin temel üretim faktörü olarak ön plana çıkmasıdır. Ayrıca bilgi, bilgi ekonomisi sektörlerinde beşeri, fiziksel ve bilgi sermayelerini güçlü bir şekilde birleştiren bir rol üstlenmektedir. Bütün bunların ışığında, ekonomik faaliyetlerin bilgi temelli olarak gerçekleştirildiği ekonomik yapı bilgi ekonomisi olarak tanımlanabilmektedir. Diğer bir ifadeyle bilgi ekonomisi, küreselleşme olarak nitelenen evrensel bütünleşme idealinin ekonomik ayağını oluşturan yeni düzendir. Bilgi ekonomisi bilginin üretilmesinin yanı sıra kullanılması ve yayılmasına dayalı bir ekonomidir. İşletmelerin ve ulusal ekonominin başarısı bilginin üretilmesinin yanı sıra bilginin ele geçirilmesi, içselleştirilmesi ve etkin bir şekilde kullanılabilmesine bağlıdır. Başka bir ifadeyle bilgi ekonomisi, bilgi ve öğrenme yoğun ilişkilere katılan firma ve bireylerin sosyo-ekonomik durumlarının olumlu yönde etkilendiği, fırsatları değerlendirmenin ve belirli yeteneklere sahip olmanın önem kazandığı ve öğrenme ve değişime dayalı birikim ve deneyimler tarafından yönlendirilen bir ağlar zinciridir. Bu ekonomi küresel anlamda yenilik ve yaratıcılığın hâkim olduğu bir yapıyı gözler önüne sermektedir. Ayrıca küresel dünya içerisinde bilgi ekonomisi bilgi temelleri üzerine kurulan yeni bir ekonomidir. Bu kapsamda bilgi ekonomisi bir takım unsurları içerisinde barındırmaktadır. Bilgi ekonomisinde faaliyetlerin odağında bilgi olduğu gibi rekabet çabalarını şekillendiren temel faktörde bilgidir. Bilgi ekonomisinin en önemli unsurları ise bilgi ve iletişim teknolojileridir. Bu teknolojiler sayesinde bireyler, kamu kurumlarıyla ve işletmelerle daha etkin bir iletişim kurabilmektedirler. Dolayısıyla işlem maliyetleri azalmaktadır. Böylece verimlilik ekonomik faaliyetlere yansımaktadır. Bilgi ekonomisinin diğer önemli bir unsuru da bilgi işçileridir. Bilgi işçileri hem bilginin üretilmesinde hem de bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişmesinde ve kullanılmasında anahtar rolü üstlenmektedirler (Kurt, 2004: 208).

Ekonominin temel unsurları olarak değerlendirilen üretim, tüketim, dağıtım ilişkileri ve ekonomik yapının tümü, bilgi temeli üzerine yeniden yapılanmıştır. Böylece bilgi ekonomisini diğer ekonomilerden ve sanayi ekonomisinden ayıran temel fark, bilginin üretim faktörleri içinde birincil önceliğe sahip olması ve bilişim sistemleri yardımıyla bilginin üretiminde ve kullanımındaki artıştır. Bu noktada bilgi ekonomisinin özellikleri şu şekilde sıralanabilmektedir (Özgüler, 2003: 80-89);

1. Bilgi ekonomisi yeni bir ekonomidir: Bilgi ekonomisinde bilginin yaratılması hem bilgi işçilerine hem de bilgi tüketicilerine yani insanlara aittir. Mal ve hizmetlerin içeriği müşteri fikirleri tarafından belirlenirken, bilişim teknolojisi mal ve hizmetlerin bir parçası haline gelecektir. Bilgi ekonomisinde bilgi hem nitelik hem de nicelik açısından daha önceki dönemlerde kullanılan girdilerden daha önemli bir hale gelmektedir. Bu nedenle bilgi ekonomisinin en önemli özelliklerinden biri bütün iktisadi faaliyetlere bilginin entegre edilmesidir. Diğer bir ifadeyle, iktisadi faaliyetlerdeki bilgi yoğunluğunun göreceli olarak önemli oranda artmasıdır. Sözü edilen bu hususlar bilgi ekonomisinin yeni bir ekonomi olduğunun göstergesidir.

2. Bilgi ekonomisi dijital bir ekonomidir: Bilgi Ekonomisinde her tür bilgi, ses, yazı, görüntü, vd. bilgisayar ağları tarafından iletilmektedir. Büyük miktarlarda bilgi son derece hızlı, ucuz ve güvenilir bir şekilde alıcılara ulaşmaktadır. Bilgi ekonomisinde, cep telefonları, taşınabilir bilgisayarlar vs. yaygın olarak kullanılması ekonomiyi dijitalleştirmektedir. Bu ekonomide, eskilerinin yerine geçen veya eski yapıları tamamlayan ucuz bağlantı ve internet ile yeni elektronik dağıtım kanalları oluşmaktadır. Bilgi ağları ve bilginin dijitalleşmesi bilginin ticarete konu olması sürecini hızlandırmaktadır.

3. Bilgi ekonomisinde sanallaşma önemli rol oynamaktadır: Söz konusu sanallaşma ekonominin yapısını, kurumların türlerini ve aralarındaki ilişkileri, dolayısıyla ekonomik faaliyetin bizzat kendisini değiştirmektedir. İnternet üzerinden insanların alışveriş yaptığı herhangi bir yer anlamına gelen sanallaşma, ekonominin yapısını ve ekonomik süreci değiştirmektedir.

4. Bilgi ekonomisi bir ağ ekonomisidir: Bilgi ekonomisi iletişim ağlarıyla bütünleşen bir ekonomidir. İletişim ağlarının gelişmesi ve klasik ana bilgisayar sisteminden web tabanlı sisteme doğru gerçekleşen kayma iş dünyasında önemli

dönüşümlere neden olmaktadır. Yeni teknoloji ve iletişim ağları küçük ölçekli işletmelere büyük ölçekli işletmelerin sahip olduğu ölçek ekonomileri ve kaynağa ulaşma gibi ana avantajlara sahip olma olanağı sunmaktadır. Öte yandan, büyük ölçekli işletmelerin belli dezavantajları (katı bürokrasi, hiyerarşik yapı ve değişim güçlüğü) küçük işletmelerde bulunmamaktadır. Büyük ölçekli işletmeler ancak küçük akışkan gruplar halinde örgütlenirlerse çeviklik, özerklik ve esneklik kazanabileceklerdir.

5. Bilgi ekonomisinde araçlar büyük ölçüde ortadan kalkmaktadır:

Üretici ve tüketici arasındaki araçlar dijital iletişim ağları sebebiyle ortadan kalkacaktır. Aracı işletmeler, yeni işlevler üstlenmez ve kişiler bunlara yeni değerler yüklemelerse ortadan kaybolacaklardır. Özel ve kamu sektöründe birçok kurum tüketicileriyle ağlar aracılığıyla doğrudan temas kuracaklar ve araçlarını büyük ölçüde işlevsiz bırakacaklardır. Oteller, havayolları gibi kurumlar rezervasyonlar için acentelerle iş yapmak yerine doğrudan müşterilerine ulaşacaklardır. Dolayısıyla, aracı kurumlar gelecekte yok olmak istemiyorlarsa yaratıcı yenilikler düşünmek zorundadırlar.

6. Bilgi ekonomisinin hâkim sektörü üçlü bir oluşumdur:

Sanayi ekonomisinde otomotiv anahtar sektör konumundayken, bilgi ekonomisinde hâkim ekonomik sektör diğer tüm sektörlerin refah yaratmasına giden yolu teşkil eden bilgisayar, iletişim ve eğlence sanayilerinin bütünleşmesiyle oluşan yeni medya sektörüdür. Bu bütünleşme tüm sektörlerin temeli haline gelmeye başlamaktadır. Yeni medya tüm sanat etkinliklerini, bilimsel araştırmaları, eğitimi ve işletmeleri dönüştürmektedir. İnsanların iş yapma, çalışma, eğlenme, yaşama ve düşünme yöntemleri değişmekte, en önemlisi bu yeni sektör tüketim ve üretim faaliyetlerine ilişkin değerler üzerinde büyük bir etki yapmaktadır.

7. Bilgi ekonomisi yenilik temelli bir ekonomidir:

Bilgi ekonomisinin ilkesi kendi ürününün modasını kendin geçirecektir. Eğer yeni ve başarılı bir ürün geliştirilmiş ve piyasaya sürülmüşse, hedef bu ürünün daha gelişmişinin ortaya çıkarılması ve ilk ürünün modasının geçirilmesidir. Bilgi ekonomisinin diğer bir ilkesi de yenilik ve yaratıcılıktır. Günümüz rekabetinde başarılı olmanın belki de en önemli faktörü yenilik ve yaratıcılık ile yeni ürünleri piyasaya sunmaktır.

8. Bilgi ekonomisinde üretici ve tüketici farkı belirsizleşmektedir:

Kitle üretiminin yerini büyük miktarlarda müşteri isteklerine göre üretimin almasıyla birlikte,

üreticiler bireysel tüketicilerin zevk ve ihtiyaçlarına uygun özel mal ve hizmetler oluşturmak zorunda kalmışlardır. Bilgi ekonomisinde tüketiciler fiilen üretim sürecine katkıda bulunabilmektedirler.

9. Bilgi ekonomisi bir hız ekonomisidir: Dijital veriler üzerine kurulmuş bir ekonomide, işletme başarısı ve iktisadi faaliyetler açısından hız anahtar bir değişkendir. Ürün yaşam süreleri süratle kısalmaktadır. Bugünün işletmesi çevresel bilgi ve iletişim akımına anında tepki verebilen gerçek zamanlı bir işletmedir. Müşteri siparişleri elektronik yoldan alınarak eş zamanlı olarak işlenmektedir. İlgili fatura ve belgeler elektronik yoldan geri yollanmakta ve veri tabanları sürekli güncellenmektedir.

10. Bilgi ekonomisi küresel bir ekonomidir: İki kutuplu dünyanın ayrışmasından sonra, iktisadi duvarların önemli ölçüde ortadan kalktığı, dinamik, yeni ve değişken küresel bir çevre ortaya çıkmıştır. Bu durum, bilgi ekonomisinin yükselişiyle ilgilidir. Artık yerel veya uluslararası bilgi diye bir şey bulunmamaktadır. Günümüzde ister ulusal, ister bölgesel isterse yerel alanda olsun sınırları kaldıran tek dünya ekonomisi haline gelen bilgi ekonomisi geçerlilik göstermektedir.

11. Bilgi ekonomisi bazı sosyal problemleri de beraberinde getirmektedir: Yeni bir ekonominin eşiğinde, güç, güvenlik, eşitlik, kalite, iş hayatı kalitesi ve demokratik sürecin geleceği gibi bir takım sorunları beraberinde getiren yeni bir politik ekonominin başladığı da görülmektedir. Çalışma hayatında bilgi işçilerinin gerektiği şekilde yönetilememeleri veya gereken bilgi, yetenek ya da motivasyona sahip olmayan insanların hayat standartlarındaki azalmalar önemli problemler olarak ortaya çıkacaktır. Hemen her sektörde teknolojinin hızlı bir dönüşüm başlatması birçok kurumda ciddi dirençlerin gösterilmesine neden olacaktır. Gelişen teknolojilerin diktatör rejimler tarafından kötüye kullanılması ve nükleer teknolojinin teröristlerce elde edilme ihtimali, iletişim ağları ve bilişim teknolojisinin küçük devletlerce yerel savaşlarda kullanılması ve benzeri birçok sorun bilgi ekonomisinde dikkate alınması gereken konulardır.

İKİNCİ BÖLÜM

BİLGİ YÖNETİMİ KAVRAMI VE BİLİŞİM TEKNOLOJİLERİ İLE İLİŞKİSİ

2.1.BİLGİ YÖNETİMİNİN TARİHSEL GELİŞİMİ

Bilgi yönetiminin gelişimine bakıldığında son elli yılı incelemek yararlı olacaktır. 1950’li yıllardan itibaren işletmelerde kullanılan yönetim tekniklerine bakıldığında oldukça hızlı bir dönüşümün varlığından söz edilebilir. 1950.li yıllarda yönetsel uygulamalar, hedeflerle yönetim, çeşitlilik gibi yöntemleri içermektedir. Bu dönemde bilgi yönetiminin oldukça eski bir yansımasının yer aldığı görülmektedir. Bu dönemde elektronik veri işleme yöntemleri örgütler içerisinde yayılmaya başlamış ve ilgili yöntem, veriyi esas alan bir yapıda tasarlanmıştır. 1960.lı yıllarda örgütlerde Y teorisi benimsenmeye başlanmış ve çalışanlar örgüt için değerli varlıklar kategorisine girmiştir Çalışanların örgütlerde entelektüel sermaye olarak görülmesinin ilk adımları bu döneme rastlamaktadır. 1970’lerde yöneticiler stratejik planlama faaliyetlerine önem vermeye başlamışlar ve bu aşamada tecrübelerden ve sezgilerden yararlanma ihtiyacı ortaya çıkmıştır. Dolayısıyla formel olarak tanımlanmamış olsa dahi, örgütlerde örtük bilgiye bu yıllarda önem atfedilmeye başlandığı söylenebilir.

1970’lerde ayrıca otomasyon uygulamaları hızlanmış ve bilgisayarlar işletmelerin süreçlerine dahil olmaya başlamıştır. Toplam kalite yönetiminin yöneticiler tarafından uygulanmaya çalışıldığı 1980’lerde ise kültür ön plandadır. Örgüt kültürünün, örgütün ve uygulamalarının başarısında önemli bir belirleyici olduğu kabul edilmiştir.

1980’lerden sonraki dönemde bilişim ve iletişim teknolojilerinde yaşanan hızlı değişim ve gelişim dünya üzerindeki ekonomik, sosyal ve politik süreçleri etkileyen temel unsur olmuştur. Bilgisayar sistemlerindeki yoğun artış insanları birbiri açısından ulaşılabilir kıldığı gibi işletmeler açısından da bireysel bilgisayarların birbirine bağlanmasına ve birbirleri arasında bilgi alışverişi yapabilmelerine imkan sağlamıştır.

Bu dönemde gelişen teknolojik imkanlar sayesinde çok çeşitli kaynaklarda üretilen veriler çok hızlı biçimde toplanabilmekte, depolanabilmekte ve yine teknik modellemeler ile bilgiye dönüştürülebilmektedir (Özmen, 2003:152).

1990’lı yıllarda örgütsel öğrenme kavramı ortaya çıkmış ve öğrenme süreçlerinde bilginin önemi açıkça ortaya konulmuştur. Yine bu dönemde örgütlerde internet ve intranet uygulamaları yoğun olarak kullanılmaya başlanmıştır. Bunun yanında işletmelerin piyasa değerleri bu dönemde ortaya çıkmış ve tartışılmaya

başlanmıştır. Bu dönemde bilgi yönetimi uygulamaları genellikle stratejik enformasyon sistemleri şeklinde uygulanmış ve 90'ların sonunda bilgi yönetimi uygulamaları gerçek fonksiyonunu yerine getirecek şekle dönüşmüştür. İnternet altyapısıyla desteklenen iletişim teknolojilerinin kullanımı global ölçekte ve sürekli enformasyon akışını mümkün kılmıştır. Firmalar araştırma ve geliştirme faaliyetleri için bilgiyi paylaşma imkanı yakalamıştır. İnternet firmayı dışarıyla bağlamakta ve dışsal bilgiyi ve öğrenmeyi olanaklı hale getirmektedir (Teck-Yong, 2004:90).

Ayrıca internet teknolojisinin sunduğu iletişim araçları bireylerin günlük görevlerini tamamlamaları için gerekli bireysel kapasitelerine katkıda bulunmaktadır. Ayrıca bu iletişim araçları günümüzde yönetsel işlerin yerine getirilme hızını artırmıştır (Malone, 2002:112).

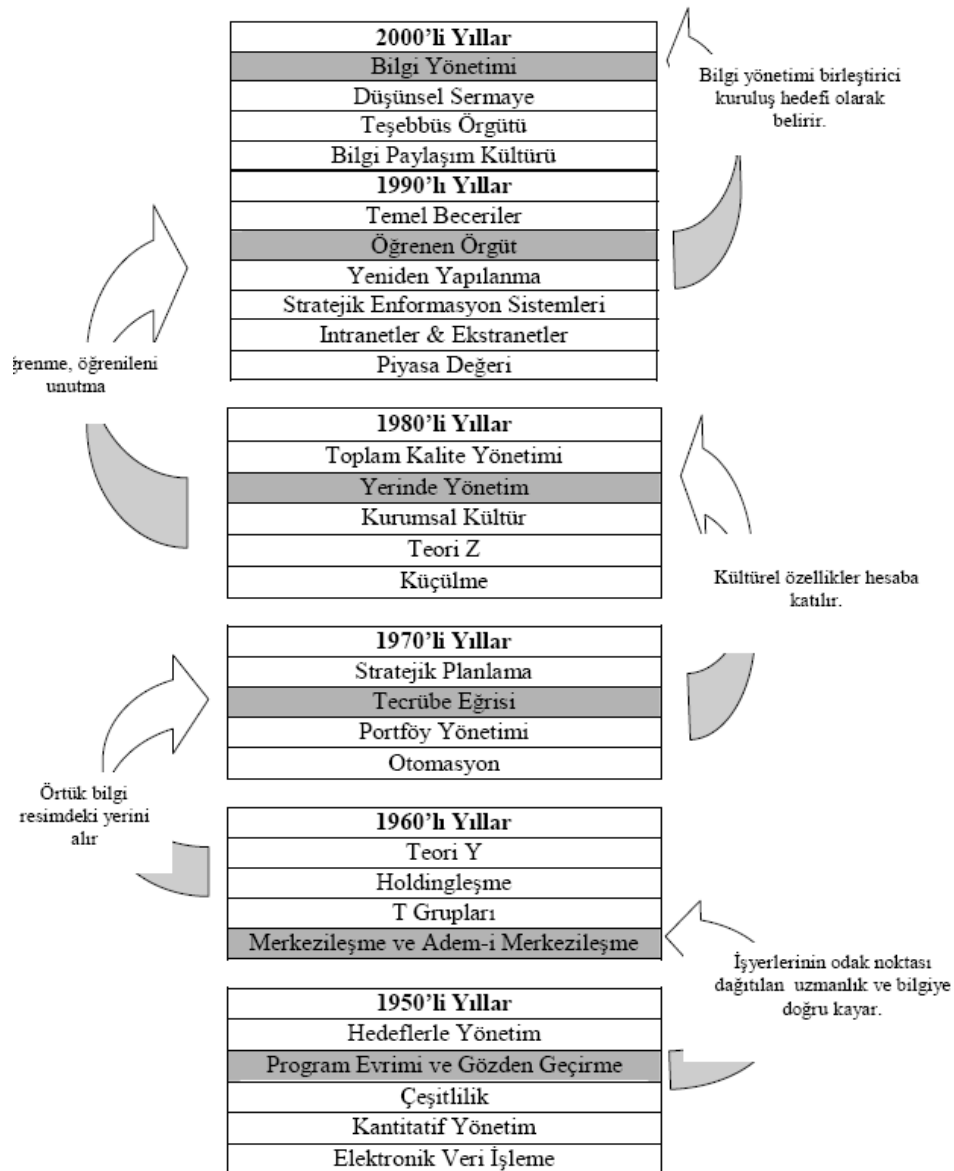
1990'lı yıllarda özellikle iktisatçıların "bilgi üretim faktörüdür" varsayımı ile gelişme alanı bulmuştur. Herhangi bir teşebbüsün bilgi varlıklarının tanımlanması, ele geçirilmesi, değerlendirilmesi, erişilmesi ve paylaşılması ile ilgili faaliyetler bilgi yönetiminin temel çalışma alanına girmektedir (Sağsan, 2004).

Rekabetin artması ve rekabette avantaj sağlayan asıl unsurun çalışanların bilgisi olduğunun anlaşılmasıyla birlikte bilginin kendiliğinden üretilmesini, paylaşılmasını ve kullanılmasını beklemek yerine bilginin yönetilmesi kavramı gündeme gelmiştir. Bilgi yönetiminin önem kazanması, son dönemde iletişimi ve işbirliğini oldukça kolaylaştıran teknolojilerin gelişmesiyle artan bilginin birincil üretim kaynağı olması ve her bir örgütün hızlı gelişen ortama ayak uydurma çabası sonucu olmuştur. Endüstri sonrası toplumlarda dikkatler, üretim ve hizmet süreçlerinin nasıl daha etkin düzenlenebileceğinden, bilgiye dayalı etkin karar verme sistemlerinin nasıl kurulabileceğine yönelmeye başlamıştır. Bu eğilim, yönetim anlayışlarında stratejik yaklaşımların bilgiye ve bilgiyi etkin kullanmaya doğru değişimini, hatta yeniden tanımlanmasını da gerekli kılmaktadır. Ayrıca, kurumlar hem bilgi üreten hem de bilgi kullanan aktif unsurlar haline gelmektedirler. Bir kurumun ürettiği bilgi, anında diğerlerinin faaliyetlerini etkileyebilmektedir (Düren, 2000:56-58).

Bilgi ve yönetim, ilk bakışta bir arada olmaları zor görünen iki kavramdır. Bilgi, büyük ölçüde bilmeye, kavramaya ilişkin ileri düzeyde kişisel bir kavramdır. Buna karşın, yönetim, ortak amaçlar için takım çalışmasını gerektiren organizasyonel

süreçleri ifade eder. Bilgi çalışanlarının çoğu, geleneksel anlamda yönetilmekten hoşlanmaz. Ancak, giderek daha yaygın bir biçimde, bilginin pazarda üstünlük sağlayan çok kritik öneme sahip bir organizasyonel kaynak olduğu kabul edilmektedir. Bu nedenle, onun yönetilmesi şansa bırakılmayacak kadar önemli bir konu olmaktadır (Barutçugil 2002:55).

Tiwana (2003) bilgi yönetiminin 1950’li yıllardan günümüze kadar olan gelişimini açıklamış ve bu süreç şekil 2.1.’de ayrıntılı olarak ifade edilmiştir.



Şekil 2.1. Bilgi Yönetiminin 1950’li yıllardan günümüze kadar olan gelişimi

Kaynak: Tiwana, A., **Bilginin Yönetimi**, Dışbank Yayınları, İstanbul, 2003. s.23

İnternet altyapısıyla desteklenen iletişim teknolojilerinin kullanımı küresel ölçekte ve sürekli enformasyon akışını mümkün kılmıştır. Firmalar araştırma ve geliştirme faaliyetleri için bilgiyi paylaşma imkanı yakalamıştır (Teck-Yong, 2004:91).

Bilgi yönetiminin hareketinin bu hızlı gelişimi iş dünyasında bazı temel gerçekleri de ortaya çıkarmıştır; bunlardan birincisi, çok büyük miktardaki enformasyon kaynağının ve teknolojisinin düzene sokulması ihtiyacıdır. İkincisi ise bilginin kritik üretim faktörü haline geldiği iş çevresinde bilgiden değer üretme ihtiyacı. Bunlar bugün de birçok işletmenin rekabet çabalarının ve faaliyetlerinin büyük ve önemli kısmını oluşturmaktadır. 1990'larda birçok yönetim danışmanlığı firması bilgi yönetimi programları oluşturmaya başlamışlar, yine aynı dönemde birçok tanınmış Amerika, Avrupa ve Japon firmaları bilgi yönetimi uygulamalarına odaklanmıştır. Bilgi yönetimi 1991'de Tom Stewart'ın Fortune dergisinde yayınladığı Brainpower. makalesiyle tanıtılmış ve 1995'te de Ikujiro Nonaka ve Hirotaka Takeuchi'nin yazdıkları .The Knowledge-Creating Company : How Japanese Companies Create the Dynamics of Innovation. kitabıyla daha geniş tanınma imkanı bulmuştur. 1990'ların ortasında bilgi yönetimine ilişkin faaliyetler giderek genişlemiş ve internet bu genişlemeyi hızlandırmıştır. .The International Knowledge Management Network (IKMN). 1989.da Avrupa odaklı olarak internette başlamış, 1994'te online hale getirilmiş ve bugün bir çok Amerika ve diğer ülkeler merkezli bilgi yönetimi forumlarıyla birleşmişlerdir. Bunun yanında bilgi yönetimiyle ilgili birçok seminer, konferans ve kongrede bilgi kaynaklarının rekabet avantajına yol açacağı vurgulanmaya başlanmıştır (Carrillo, 2002:379-380).

2000'li yıllara gelindiğinde ise tüm dünyada bilgi yönetimi uygulamaları yaygınlaşmıştır. Gerek teori gerekse uygulama bazında bu yıllarda bilgi yönetimi uygulamaları işletmelerce benimsenmeye başlanmış ve hızla yayılmıştır. Bilgi en önemli rekabet aracı olarak kabul edilmiş, bilgi yönetimi uygulamaları rekabet avantajıyla ilişkilendirilmiştir. Bu dönemde bilgi çalışanlarının örgütlerde en üst noktaya çıktığı söylenebilir. Çünkü işletmeler rekabet avantajının kaynağını örtük bilgide görmekte ve örtük bilgiyi taşıyan bilgi işçilerine özel bir değer atfetmektedir. Bilgi etkili bir şekilde kullanıldığında değer oluşturmanın tek kaynağıdır. Bilginin yönetimi ise bilginin değerini ortaya çıkaracak olan anahtar unsurdur (Brewster, Ciravegna ve Wilks, 2000:3).

1950'lerde verileri işleyen sistemler işletmelerde kullanılırken, veri daha sonra yerini enformasyona bırakmış ve günümüzde bilgi en önemli değer haline gelmiştir. 90.larda ortaya çıkan ve 2000.lerde gelişen yeni ekonomik yapıda bilginin en fazla katma değer içeren unsur olarak kabul edilmesiyle bilgi yönetimi daha da önem kazanmıştır (Koçel, 2003:460).

2.2. BİLGİ YÖNETİMİNİN TANIMI

Bilgi yönetimi teriminin sık sık “knowledge management” (KM) terimi karşılığı olarak da kullanıldığı görülmektedir. Ancak bu kullanım doğru değildir. Bilgi yönetimi (KM), bir örgütün misyonunu gerçekleştirmesi için örgütün entellektüel sermayesinin kullanımına dayanan bir yönetim uygulamasıdır (Tonta, 2004:3).

Entellektüel sermaye örgüt çalışanlarının geliştirdiği ya da biriktirdiği deneyim, hizmet ve ürünlerden sağlanan bilgidir (knowledge). Bu bilgi belirtik (explicit), yani elci ya da elektronik yöntemlerle belgelenmiş olabilir (nesne olarak bilgi). Ya da örtük (zımni, tacit), yani kaydedilmemiş bilgi olabilir. Bilen kişi (knower) tarafından uzun sürede geliştirilmiş ve içselleştirilmiş örtük, karmaşık bilgiyi bir belge veya veri tabanında kaydetmek (reproduce) hemen hemen olanaksızdır (Davenport ve Prusak, 2001:70).

Örtük bilgi, bu bilgiye sahip olanla bilgiye ihtiyacı olan arasındaki sosyal etkileşim sonucu elde edilebilir (süreç olarak bilgi). Bazen örtük bilgi sosyal etkileşim sonucu karşı tarafa aktarılamayabilir. Belirtik ve örtük bilgi kavramlarını tartışan ilk felsefecilerden biri olan Michael Polanyi, örtük bilginin ya da deneyimin ne olduğunu anlamak için nasıl yüzdüğünüzü ya da bisiklete bindiğinizi karşınızdaki kişiye ayrıntılı olarak açıklamayı denemenizi önermektedir (Davenport ve Prusak, 2001:71). Örtük bilgi bir belge üzerine kaydedilmiş olsa bile, bu belgeyi okuyan kimse söz konusu bilgiyi edinemeyebilir. Öyle olsaydı, iyi bir piyanistin piyano çalma tekniklerini açıklayan bir kitabını okuyarak en az onun kadar iyi piyano çalabilmemiz gerekirdi.

Bu bağlamda bilgi yönetiminin (KM) kabul edilen işletimsel özellikleri yenilik, işbirliği ve bilgi (knowledge) geliştirme ve paylaşmadır. Başarılı bir bilgi yönetiminin (KM) temel bileşenlerinden biri, bilgi yönetiminde (IM) yetkinlik (mükemmeliyet) sağlamaktır. Bilgi yönetiminde yetkinlik, önemli bilgiyi saptamak,

kaydetmek ve düzenlemek için karmaşık bir sistemin geliştirilmesi ve kurulmasına ve bu sistemi destekleyecek alt yapıya dayanır (Tonta, 2004:3).

Bilgi yönetimi (KM) konusunda birbirini tamamlayan iki yaklaşım olduğu öne sürülmektedir: süreç yaklaşımı ve etkileşim yaklaşımı. Bu görüşlerden ilki bilgi (knowledge) kullanımını temel almakta ve bilgi kullanım sürecinde gerçekleştirilen planlama, üretme, bütünleştirme, düzenleme, aktarma, yaşatma ve değerlendirme aşamalarından oluşmaktadır. Bu yaklaşımda sıralanan aşamalar nesne olarak bilginin yönetimi (IM) ile yakından ilişkilidir. İkinci yaklaşımda ise daha çok insanlarla insanlar ya da insanlarla bilgi sistemleri arasındaki etkileşim öne çıkarılmaktadır. İkinci yaklaşımda hem örtük bilginin önemi ve ortaya çıkarılması hem de bilgi işleme (information processing) vurgulanmaktadır (Tonta, 2004:4).

Ancak bilgi yönetiminde (KM) neyin yönetildiğini saptamak zordur. Yönetilen bilgi (knowledge) değildir, çünkü bilgi (knowledge) kafalarımızda, ya da, Peter Drucker'ın deyişiyle, "iki kulağımızın arasında ve sadece iki kulağımızın arasındadır". Bilgi yönetimi (KM) konusunda İsveç'te ilk kitabı yayımlayan Karl-Erik Sveiby, şimdi bu terimden hoşlanmadığını, çünkü terimin bilgi yönetimi (IM) ve insan yönetimi olarak ikiye ayrıldığını söylemiştir (Wilson, 2002).

Yönetim alanında bilgi yönetiminin (KM) önemini ilk vurgulayanlardan olan Laurence Prusak'a, bir görüşme sırasında bu terimi geri almak istediği anımsatıldığında bunu doğrulamış ve bilgi yönetiminin (KM) gerçekte bilgi (knowledge) ile çalışmak anlamına geldiğini, bilginin (knowledge), tıpkı aşk, onur, yurtseverlik ya da Tanrı sevgisi gibi, yönetilebilir bir şey olmadığını, ama bu terimin tuttuğunu belirtmiştir (Tonta, 2004:4).

Bilgi yönetimi için yapılan farklı tanımlarının anlaşılır bir şekilde ifade edilebilmesi için "information management" ve "knowledge management" tanımlarının ayrı ayrı ifade edilmesi ve aralarındaki farkların belirtilmesinin uygun olacağı düşünülmektedir. Bu farklı tanımlar ve aralarındaki farklar tablo 2.2 ve 2.3 ile gösterilmiştir.

Tablo 2.1. Bilgi Yönetimi Tanımları

Bilgi (information) yönetimi	Bilgi (knowledge) yönetimi
“Örgütün görevini daha etkin olarak yerine getirmek için iç veya dış kaynaklardan elde edilen çeşitli formatlardaki bilginin daha etkili (effective) üretimi, koordinasyonu, depolanması, erişilmesi ve dağıtımına katkıda bulunan çeşitli faaliyetler için kullanılan muğlak bir terimdir” (Harrod’s 2000:372).	Bir örgütte tutulan bilgi (information) ve verinin [özellikle zımni ve belirtik bilginin (knowledge)] toplama, düzenleme, depolama ve çıkarma (exploiting) sürecidir (Harrod’s 2000:424).
“Temel varlıklar olarak bilgi (information) (veri, metin, resim, vd.) ve bilgi (information) kaynaklarını dikkate alan iş veya ofis yönetiminin herhangi bir formunu tanımlayan genel bir terimdir” Gunton 1993:148).	“Bilgi (knowledge) üretimi, depolaması ve paylaşım sürecini yöneten tüm görevlerdir” (Kucza 2001:16).
“Bilgiyi el ile işleme/idare etme (manipulating) tekniğidir ki, bilginin sağlanması, depolanması, erişilmesi ve uygulamaları ile ilgili tüm işlevleri içeren bir terimdir” (Concise 1993:168).	“Bir örgütte, öğrenim süreçleri ve yönetim bilgi sistemleri ile birlikte bilginin sağlanması, paylaşımı ve kullanımınıdır” (University of Warwick 1999).
“Süreç olarak bilgi (information) yönetimi, tanımlama ve gelişme hakkında ekolojik vurgularla örtüşen hem ölçüle-bilirliği hem de ilerlemeyi vurgular” (Davenport 1997:134).	“Değer üretmek üzere bilgiyi bulma, anlama ve kullanmak için sistematik yaklaşımlar uygulamasıdır” (O’Dell 1996: aktaran Beckman 1999:1-6).
“Hevesliliği ve yeniliği (innovation) artırmak için ortak aklın harekete geçirilmesidir” (Wheeler 2001:7).	“Örgütsel bilgi yönetimi, işletmenin yapay ve zımni bilgi varlıklarını tanımlayan ve yöneten formüle edilmiş ve bütünleştirilmiş yaklaşımdır” (Muzumdar 1997:71).
“Bilgi (information) veya veri yönetimi, örgüt verimliliğini artırmak için örgütçe paylaşılacak, kullanılacak ve oluşturulacak bireysel zımni deneyimleri ortaya çıkaran uygulamadır” (“What” 2001:7)	Örgütün entelektüel varlıklarının uygulamaya dönüştürülmesidir” (Agresti 2000:173).

Kaynak: Şan, 2003:54

Southern ve Todd (2001) ise, ilgi nesnesi, nesne kapsamı, yönetim odağı, temel süreçler, örgütsel amaç, uygulama ve mümkün kılıcılar açılarından bir karşılaştırma yaparak, bilgi (information) yönetimi ile bilgi (knowledge) yönetimi arasındaki farklılığı ortaya koymuşlardır.(Şan, 2003:56)

Tablo:2.2. Knowledge Manegement ile Information Manegement Arasındaki Farklar

ÖZELLİKLER	BİLGİ (KNOWLEDGE) MANEGEMENT	BİLGİ (INFORMATION) MANGEMENT
İLGİLİ NESNESİ	BİLEN İNSAN	BİLGİ (INFORMATION) ÜRÜNLERİ VE KAYNAKLARI
NESNE KAPSAMI	ZİMNİ (ÖRTÜK)	BELİRTİK (AÇIK)
YÖNETİM ODAĞI	İNSAN	BİLGİ (INFORMATION) ALT YAPISI
TEMEL SÜREÇLER	PAYLAŞIM	DEPOLAMA, GİRİŞ
ÖRGÜTSEL AMAÇ	BAŞARI	İŞLEV
UYGULAMA	KARMAŞIK, SORUNLU	SINIRLI, UYGULAYIMSAL
MÜMKÜN KILICILAR	BİLGİ/DENEYİM PAYLAŞIM KÜLTÜRÜ TEKNOLOJİNİN BİLGİ (KNOWLEDGE) YÖNETİMİNE YENİ YAKLAŞIMLAR KAZANDIRMASI ÖRGÜTSEL EŞGÜDÜM	BİLGİNİN (INFORMATION) DEĞERLENDİRİLMESİ İÇİN EL İLE İŞLENMSİ GERKLİLİĞİ KÜTÜPHANECİLİK İMAJI

Kaynak: Şan 2003:56'dan uyarlanmıştır.

Yukarıdaki genel açıklamalardan sonra literatürde bilgi yönetimi ile ilgili tanımlara bakacak olursak;

Bilgi yönetimi doğru bilginin doğru zamanda doğru insanlara ulaştırılması ve çalışanlara bilginin paylaşılması ve organizasyonel performansın iyileştirilmesi sürecinde enformasyonun harekete geçirilmesi konusunda yardımcı olunmasına yönelik bilinçli bir stratejidir (O'Dell ve Diğ., 2003:23).

Tiwana, (2003) Bilgi Yönetimi kavramının sınırlarını “iş değeri üretmek ve bir rekabet avantajı doğuracak organizasyon bilgisinin yönetilmesine”ne kadar genişletilebileceğini belirtmiştir

Bilgi yönetimi örgütsel amaçların daha iyi bir şekilde elde edilebilmesi için bireylere, takımlara ve tüm örgüte bilginin kolektif ve sistematik olarak yaratılması ve uygulanması için olanak sağlayan yeni bir disiplindir. Bu kavram, bireyler, ekipler ve örgütlerin tümü için geçerlidir. Bilginin sistematik olarak üretilmesi, paylaşılması ve uygulanmasıdır (Barutçugil, 2002:50).

Bilgi yönetimi konusunda daha pek çok tanım ve yorum bulunmaktadır. Çeşitli kaynaklarda değişik uzmanlar tarafından ufak ayrıntılar dışında benzer biçimlerde tanımlanmıştır. Genel bir ifadeyle “ bilgi yönetimi, işletmenin bilgi ile ilgili etkinliğini ve işletmenin bilgi varlıklarından getirilerini en üst düzeye çıkarmak için bilginin sistematik ve planlı bir şekilde ortaya çıkarılması, sürekli güncelleştirilmesi ve kullanılmasıdır.”(Kurt, 2003:42)

Bilgi yönetimi bilginin kurumda kimde ve nerede olduğu, kimin tarafından kullanıldığı, bu bilgiyle nelerin yapılabileceği, bilgiyi kullanmak için hangi kurumsal ve davranışsal engellerin ortadan kaldırılması gerektiği gibi sorulara yanıt üretir. Kurumda bilgi ağlarının haritaları çıkarılır. Bu ağlarda kimlerin kimlerle danıştığı, kimlere güvendiği, bilgi akış yönünün nasıl olduğu gibi ilişkiler belirlenir. Böylece bilgi boşluklarının nerelerde oluştuğunu ve bir sorun çözüleceği zaman veya teknik bir bilgi gerektiğinde kilit kişilerin kimler olduğunu anlamak mümkün olur. Bilgi haritalarının işlevsel bir anlam kazandığı is dünyasında sanal kurumlar gerçekleşmiş demektir (Süral, Özen ve Saatçioğlu,2002:216).

Tanımların arasındaki benzerlik ve farklılıklar öncelikle bilgi kavramının içeriğinden kaynaklanmaktadır. Bu belirlemelerden bilgi (information) yönetiminin bilgi kaynakları; bilgi (knowledge) yönetiminin ise insan ile ilgili olduğu kolayca söylenebilir.

Bukowitz ve Williams (1999), bilgi (information) yönetimini, genellikle elektronik ve kâğıda dayalı bilginin (information); bilgi (knowledge) yönetiminin ise, hem bilgi (knowledge) hem de bilginin (information) iletimi ve kullanımının daha geniş bir bakış açısından ele alındığını belirtirler. Bilgi (knowledge) yönetimini aynı zamanda

bilgi paylaşımı ve bilgi (knowledge) üretimindeki çevreyi beslemeyi içeren esnek (soft) konuların bütünü olarak toparlarlar. Dolayısıyla yazarlara göre bilgi (information) yönetimi, bilgi (knowledge) yönetiminin alt çalışma alanıdır (Şan, 2003:55).

Tanımlar bakış açılarına göre birbirinden farklılık gösterse de temelde ortak bir noktada buluşmaktadır. Bu nokta da bilgi yönetiminin bilginin üretilmesi, saklanması, paylaşılması ve kullanılmasını içeren bir süreç olduğu noktasıdır.

2.3.BİLGİ YÖNETİM SÜRECİ

“Bilgi yönetimi süreci , bilginin üretilmesi ve geliştirilmesi, tasnif edilmesi ve saklanması, transfer edilmesi ve paylaşılması, kullanılması ve değerlendirilmesi ile ilgili tüm faaliyetlerin organize edilmesini kapsayan bir süreçtir (Özgener, 2002:128).

2.3.1. Bilginin Üretilmesi

Bilginin üretilmesi aşaması, bilginin elde edilmesi ya da örgüt içinde üretilmesini ifade etmektedir. Bilgi örgüt dışından elde edilebileceği gibi örgüt içerisindeki örtük ve açık bilgilerin kullanılmasıyla da üretilebilir. Elde edilen bilginin mutlaka yeni üretilmiş olması gerekmez, kuruluş için yeni olması yeterlidir (Devenport ve Purusak, 2001:86).

Kuruluşlar çeşitli yollarla bilgi elde edebilirler. Taklit etme, satın alma, kıyaslama, dış kaynak kullanma, türetme, alternatif üretme ve keşfetme bu konuda kullanılan pek çok yöntemden sadece bazılarıdır. Taklit etme rekabet avantajının giderek bilgiye dayalı hale gelmesi şirketleri, rakiplerini yakından takip etme ve onlarda gördükleri yeni bilgileri derhal elde etmek için çaba harcamaya yöneltmektedir. Bilgiyi taklit etme, bir şirketin diğer bir şirketteki başarılı bir uygulamayı veya herhangi bir konuda üretilen yeni bilgiyi örnek alarak kendisine uygulaması ve kullanması anlamına gelmektedir. Şirketler kıyaslama, gözlemlene, başarılı çalışanları transfer etme veya çeşitli enformasyon kanallarını kullanmak suretiyle bilgi taklit edebilmektedir. Dış kaynak kullanımı (outsourcing) da özellikle son yıllarda bilgi elde etmek amacıyla çokça başvurulan yöntemlerden biri olmuştur. Şirketler piyasa riskini bir ölçüde azaltmak, maliyetleri düşürmek, daha esnek ve çevik hareket edebilmek amacıyla giderek artan oranda kendi temel kabiliyetleri konusunda uzmanlaşmakta, yatırımlarını bu dar sahaya yönlendirerek geri kalan faaliyetlerinde dış kaynak kullanmaya yönelmektedirler (Zaim 2005:165).

Krogh, Ichijo ve Nonaka (2002).ye göre bir örgüt içerisinde bilgi üretimi beş aşamada gerçekleşmektedir. Bunlar örtük bilginin paylaşılması, kavramların üretilmesi, kavramların gerekçelendirilmesi, model oluşturulması ve bilginin yayılması aşamalarıdır.

a- Örtük Bilginin Paylaşılması

Örgüt içerisinde açık ve örtük, bireysel ve örgütsel bilgi türleri bulunmaktadır. Ancak bilgi yönetimi felsefesi içerisinde bunlardan en değerlisi örtük bilgilerdir. Örtük bilgilerin paylaşılması bilginin sosyalleşmesine yol açacak, böylelikle katma değer yaratabilecek bilgiler örgüt içerisinde yayılmış olacaktır.

Örtük bilginin paylaşımı açık bilgiye göre zor olduğundan anlık olarak değil, bir süreç içerisinde diğer bireylere aktarılabilir. Örtük bilgi duygulara, kişisel deneyimlere ve bedenin hareketlerine bağlı olduğundan kolay kolay başkalarına aktarılamaz. Yapılan işe fiziksel açıdan yakın olmayı gerektirir. Bu gözlem yoluyla olabileceği gibi, taklit, deneme ve birlikte çalışma yoluyla da gerçekleşebilir.

- Doğrudan gözlem: Şirket üyeleri tıpkı usta-çırak ilişkisinde olduğu gibi yapılan işi ve işi yapan kişileri gözlemlerler. Hangi hareketlerin işe yaradığına, hangilerinin yaramadığına ilişkin ortak inançlar geliştirerek benzer durumlarda harekete geçme potansiyellerini yükseltmiş olurlar. Şirket üyeleri bir yandan yapılan işi gözlemlerken bir yandan da diğer üyelerden işin nasıl yapılacağına ilişkin ek bilgiler alırlar.

- Taklit: Üyeler, başkalarını doğrudan gözlemleyerek aynı işi kendileri yapmaya çalışırlar.

- Birlikte çalışma: Topluluk üyeleri hep birlikte söz konusu işi yapmaya çalışır ve aralarından daha deneyimli olanları diğerlerinin performansını yükseltmeye yönelik küçük ipuçları verir ve öneriler getirirler. benzer durumlara ilişkin anlatımlarla veya benzetmelerle yapılır. Gözlemcilerin inançları anlatılanlarla daha net bir şekil alır.

- Deneme ve karşılaştırma: Üyeler çeşitli çözüm yollarını dener ve sonra uzmanın çalışmasını izleyerek onun performansı ile kendi performanslarını karşılaştırırlar.

b- Kavramların Üretilmesi

Bilginin üretiminde kavramların üretilmesi adımı, örtük bilgilerin bireylerden ya da gruplardan açığa çıkması aşamasında kelime ve kavramlara dökülmesini ifade etmektedir. Böylelikle örtük bilgiler diğer birey ya da gruplarla paylaşılabılır hale gelecek ve yeni ürün ya da süreçlerin ortaya çıkışını kolaylaştıracaktır. Çünkü bireyler gözlem ya da birlikte çalışma yoluyla edindikleri örtük bilgiden değer elde etmeye çalışırken bunu kavramlarla ifade etmeye çalışacaktır.

Kavramların üretilmesi aşamasında örtük bilgi açık hale dönüştürülmeye çalışılır. Bu aşama yeni bir ürün, süreç ya da hizmet aracılığıyla şirketin ilerlemesini sağlayabilecek bir aşamadır. Ancak çoğu şirket, stratejilerinde yeni düşüncelerin başkalarının anlayabileceği bir şekilde açıklanması için gereken zaman unsuruna yer vermez ve yöneticilerin büyük bir bölümü yaratıcı sürecin başlatılması için gerekli anahtar sözcüklere ve benzetmelere hoşgörü ile yaklaşmaz. Böylece bilgi üretimi yoluyla ilerleme stratejisinin uygulanması süreci de engellenmiş olur.

c- Kavramların Gerekçelendirilmesi

Kavramların gerekçelendirilmesi aşamasından önce şirket üyeleri ve diğer katılımcıların bir dizi kriter üzerinde anlaşmaları gerekir. Öncelikle kavramın, şirketin ilerleme stratejilerine etkisi açısından gözden geçirilmesi gerekir. Burada en önemli nokta, kavram gerekçelendirme aşamasına katılan kişilerin, üretilen bilginin potansiyel sürdürülebilir bir rekabet avantajı kaynağı olup olmayacağı yönündeki görüşleridir. Burada kavramın şirketin ilerleme stratejisi ve şirketin gelecekteki değerleri ile uyumu, gelecekte de değer taşıyıp taşımayacağı gibi sorular önem kazanmaktadır. Ayrıca kavramın ürün ya da hizmete dönüştürülmesi aşamasında gerekli ihtiyaçlar ve bunların nereden ve nasıl sağlanacağı gibi pek çok kriter de soru listesine eklenebilir.

Kavramı şirketin ilerleme stratejisine uyumu açısından değerlendirmek nicel bir çalışmadan öte nitel bir çalışma gerektirmektedir. Yeni bilgi, ilerleme stratejilerine katkıda bulunmakla birlikte şirketin devamlılığını da etkileyebilir. Yeni kavram var olan ürün ya da hizmet sunumlarında, üretim teknolojilerinde, iş programlarında ve süreçlerde iyileşmelere yol açabilir; lojistik işlemlerini basitleştirebilir ya da pazarlamanın etkililiğini artırabilir. Ancak yeni kavramların tedarikçiler, müşteriler, eğitim kurumları, hükümetler gibi paydaşlar ve genelde toplum tarafından da kabul

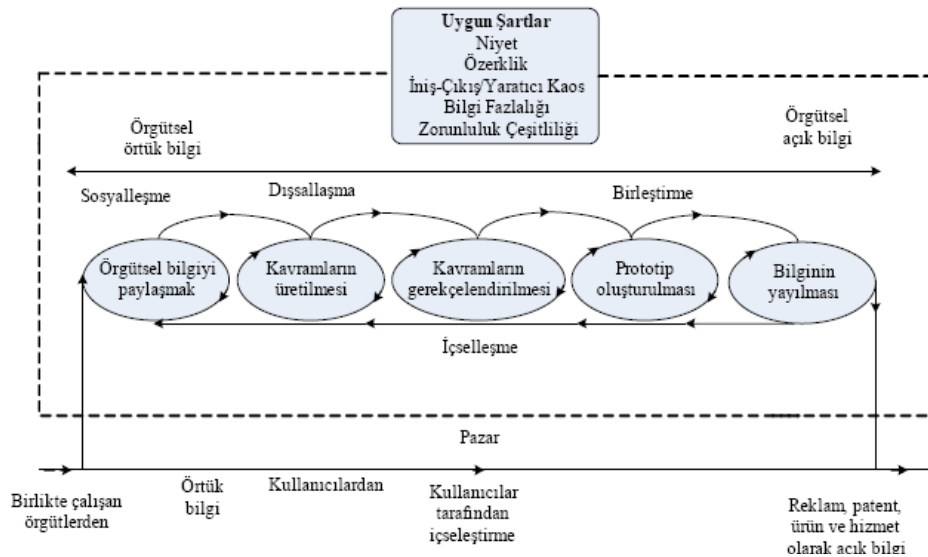
görmeleri gerekir. Bu yüzden katılımcıların paydaşlarını iyi tanımaları, kavrama tepkilerini de hesaba katmaları ve kavramı topluma daha yararlı hale nasıl getirebilecekleri konusunda kafa yormaları gerekmektedir

d- Prototip Oluşturulması

Model, kavramın somut bir biçimi olup var olan kavramların, ürünlerin, parçaların ve prosedürlerin yeni kavram ile birleştirilmesi ile elde edilir. Model oluşturulması genellikle parametrelerin baştan belli olduğu doğrusal bir süreç olarak görülmesine karşın, aslında katılımcıların gerekçelendirilmiş kavramı da dikkate alarak elde edilenlerle beraber yeni bir nesne ortaya çıkardıkları kendi kendini yönlendiren bir süreçtir.

e-Bilginin Yayılması

Bilginin yayılması süreci bilgi üretme adımları sonucunda elde edilen birikimlerin hem örgüt içinde hem de dış çevre ile paylaşılmasıdır. Bu etkileşim departmanlar arasında gerçekleşebileceği gibi işletmenin dış çevresinde bulunan ilgili işletmeler, müşteriler, tedarikçiler, rakipler arasında da olabilir. Eğer bu basamak sağlıklı bir şekilde işlerse dışarıdan alınan veriler de sistem yaklaşımındaki geri besleme mekanizmasına benzer bir şekilde işletme içerisinde kullanılabilir. Bu bir çeşit içselleştirme sürecidir.



Şekil: 2.2 Beş Aşamalı Örgütsel Bilgi Üretimi Modeli

Kaynak [Nonaka ve Takeuchi, 1995]'den çeviren Elifoğlu, 2006

Ayrıca Barutçugil, (2002), bilgiye ulaşmak ve üretmek için üç kategoriden söz etmektedir. Bunlar sırası ile şu şekildedir.

- Var olan iç Bilgiyi Kullanmak:

Bilgiye ulaşmanın en kolay yoludur. Var olan bireysel bilginin ortaya çıkarılması ve ortak bilginin paylaşılması şeklinde meydana gelmektedir. Şirketin bilgi haritasını çıkarmak da diğer bir yoldur. Bu haritalar belirli bir zamana kadar gerçekleşmiş faaliyetlerin dökümleri olarak nitelendirilebilir. Bir diğer araç da en iyi deneyimlerdir. Bir organizasyonun geçmiş faaliyetlerden neler öğrendiğinin bir göstergesi olan vakalardır.

- Beraber Yeni Bilgi Geliştirmek:

Organizasyon içinde bilgiyi üretmek ve geliştirmek ile ilgilidir. Organizasyonlarda araştırma ve geliştirme departmanlarının hedefleri bu amaca yöneliktir. Organizasyonların ihtiyaç duyduğu yenilik arayışı ve üretimi bu departmanların ana görevi olarak değerlendirilebilir.

- Dışarıdan Bilgi Edinmek:

Bilgiye ulaşmada diğer bir yöntem de dışarıdan bilgi edinmektir. Bu yöntemde, danışmanlık hizmetleri devreye girmektedir. Bu yöntemde kullanılan araçlar arasında, konunun uzmanı olan kişilerin tartıştığı ve yeniliklerden söz ettikleri ağlar, elektronik ortamda haber grupları, erken haber veren iletiler, arama motorları da yer almaktadır. Ayrıca organizasyonlar arasında karşılaştırma-kıyaslama (benchmarking) da bilgi kaynakları arasındadır. Teknik olarak tanımlanabilecek bilgiler de patentler, lisanslar, modeller vasıtası ile organizasyon bünyesine transfer edilebilir.

2.3.2. Bilginin Sınıflandırılması ve Saklanması

Bilginin sınıflandırılması; bilginin toplanması, tanımlanması, içeriğinin ne olduğunun ve ne işe yaracağının açıklanması, kullanılmasına ve saklanmaya uygun bir biçime sokulması anlamına gelmektedir. Bir organizasyon açısından en güvenilir bilgi kaynağı; sosyal anlamda yapılandırılmış, sınıflandırılmış, çalışanların tümü tarafından paylaşılan, kabul edilen ve kullanılabilir durumda olan bilgidir. Bu bakımdan bilginin sınıflandırılması organizasyonun bilgi potansiyelini güvenilir bir bilgi kaynağına dönüştürmeyi amaçlayan önemli bir süreçtir (Zaim 2005:165).

Bilgi yönetiminin temel amaçlarından biri organizasyonun sahip olduğu bilgi birikiminin çeşitli biçimlerde saklanması ve bu bilgiye en yaygın ve kısa sürede erişim imkanının sağlanmasıdır. Bir organizasyonun bilgi üretmesi ve bu bilgiyi etkili biçimde kullanarak ondan değer elde etmesi ancak geçmişten gelen kurumsal bilgi ve birikimle mümkün olmaktadır. Bu bakımdan organizasyonların sahip olduğu bilgiyi yeniden kullanabilecekleri şekilde saklamaları gerekmektedir. Bilginin sınıflandırılmasında olduğu gibi saklanmasında da örtük ve açık bilgi ayrımını dikkate almak gerekir. Açık bilginin çeşitli teknolojik sistemler ve araçlar yardımıyla bireylerden bağımsız olarak kolaylıkla saklanabilmesine karşın, organizasyonun bilgi kaynaklarının nispeten çok daha büyük bölümünü oluşturan örtük bilginin aynı yöntemler yardımıyla saklanması oldukça güçtür. Bilginin saklanmasındaki en büyük güçlük, organizasyon geneline dağılmış olan veya saklı halde bulunan bilgiyi ortaya çıkartmak ve değerini kaybettirmeden yeniden kullanılmasına imkan verecek biçimde saklamaktır. Bilgi ürünlerde, hizmetlerde, süreçlerde, kişilerde saklanabileceği gibi organizasyon genelinde de saklanabilir (Zaim 2005:184).

Bilginin tasnifinde karşılaşılan en büyük zorluk örtülü bilginin tasnif edilmesidir. Zira açık bilginin aksine örtülü bilgi subjektif, durumsal ve kişiye özel bir nitelik taşımaktadır. Bu bakımdan örtülü bilginin ifade edilmesi, yazıya dökülmesi ve sınıflandırılması oldukça zordur. Her ne kadar son yıllarda yürütülen sistemli çalımsalar ve yeni teknolojilerin devreye sokulmasıyla örtülü bilginin tasnifi konusunda önemli mesafeler alınsa da bu konudaki en etkili yöntemlerden biri bilginin sahibi ile bilgiyi arayanı buluşturan bilgi haritalarıdır. Bilginin kendisini değil yerini ve kaynağını göstererek aranan bilgiye veya kişiye nasıl ulaşılacağını ortaya koyan söz konusu haritalar özellikle örtülü bilginin tasnifinde ve saklanmasında oldukça etkili bir yöntemdir (Devenport ve Purusak, 2001:88).

Ayrıca kurum içerisinde bilginin farklı mekanlarda, farklı biçimlerde, dağınık ve savruk biçimde bulunduğu da gözden uzak tutulmamalıdır. Gerekli tedbirler alınmazsa, çoğu zaman çalışanlar işletme içerisinde dağınık halde bulunan bilginin varlığının dahi farkında olmayabilir. Bu sebeple bilginin tasnifinde, onu değerli kılan belirleyici özelliklerinin korunarak tasnif edilmesine dikkat edilmelidir (Devenport ve Purusak, 2001:121).

Diğer yandan bilgi yönetiminin temel amaçlarından biri organizasyonun sahip olduğu bilgi birikiminin çeşitli biçimlerde saklanması ve bu bilgiye en yaygın ve kısa sürede erişim imkanının sağlanmasıdır (İpçioğlu ve Erdoğan, 2004:634).

İşletmelerde bilgi sistematik olarak saklanmadığı takdirde sahip olunan bilgiye ulaşmak ve bu bilgiyi kullanmak oldukça maliyetli olacaktır.

2.3.3. Bilginin Paylaşılması

Bu aşamada bilinen konuların organizasyon içinde erişilebilir hale getirilmesi, bireysel bilginin ortak bilgi haline gelmesi hedeflenmektedir. İleri teknoloji olanaklarından faydalanarak bilginin paylaşımı sağlanmaktadır. Teknolojik araçların yanında doğal paylaşım, yani kişilerin aynı fiziksel ortamda bulunarak bu ortamı paylaşımları da bilgi paylaşımı için etkili bir araçtır. Ayrıca, bilgi paylaşımının ekonomik, yasal ve örgütsel engellere dikkat edilerek gerçekleştirilmesi gerekir. Enformasyon ağları, intranet, eksper sistemler, lotus notes gibi teknik araçların yanında, takım çalışması, örgütsel öğrenme, personelin kendini geliştirmesi de daha verimli bilgi paylaşımı üzerinde etkili olmaktadır (Dervişoğlu, 2004).

“Bilgi yönetiminin etkililiği bir organizasyonun yeni bilgi üretebilme ve mevcut bilgiyi aktarabilme kapasitesiyle doğru orantılıdır. Bu bakımdan bilginin transferi ve paylaşılması ile organizasyonun performansı arasında yakın bir ilişki olduğu kabul edilmektedir. Zaten bilgi yönetiminin temel amaçlarından biri de organizasyonun bilgi potansiyelinden maksimum düzeyde istifade etmek ve çalışanların birbirlerinin bilgisini kullanmak suretiyle sinerji etkisinden yararlanarak daha fazla bilgi üretebilmektir. Zira günümüzde örgütlerin en değerli varlığı olan bilginin değeri ancak onun dağıtılması, transfer edilmesi, paylaşılması ve çalışanlar tarafından içselleştirilmesi ile ortaya çıkmaktadır. Eğer bilgi kişilerin zihinlerinde, veri depolarında, dosyalarda veya bilgisayar belleklerinde duruyorsa organizasyon açısından fazla bir değer ifade etmemektedir...” (Zaim, 2004).

Bilgi yönetiminde temel amaçlardan en önemlisi, bilgiden başkalarının da yararlanmasını sağlamaktır. Bu açıdan bilgi paylaşımı önem taşıyan bir süreç olarak kabul edilmektedir. Ayrıca bilginin paylaşılması ile örgüt performansı arasında yakın ilişkilerin olduğunu gösteren çalışmalar bu aşamanın ne kadar hayati olduğunu anlatması açısından da önem arz etmektedir (Karl ve Roland, 2002:420).

“Bilgi yönetiminin etkililiği bir organizasyonun yeni bilgi üretebilme ve mevcut bilgiyi aktarabilme kapasitesiyle doğru orantılıdır. Bu bakımdan bilginin transferi ve paylaşılması ile organizasyonun performansı arasında yakın bir ilişki olduğu kabul edilmektedir. Zaten bilgi yönetiminin temel amaçlarından biri de organizasyonun bilgi potansiyelinden maksimum düzeyde istifade etmek ve çalışanların birbirlerinin bilgisini kullanmak suretiyle sinerji etkisinden yararlanarak daha fazla bilgi üretebilmektir. Zira günümüzde örgütlerin en değerli varlığı olan bilginin değeri ancak onun dağıtılması, transfer edilmesi, paylaşılması ve çalışanlar tarafından içselleştirilmesi ile ortaya çıkmaktadır. Eşer bilgi kişilerin zihinlerinde, veri depolarında, dosyalarda veya bilgisayar belleklerinde duruyorsa organizasyon açısından fazla bir değer ifade etmemektedir (Zaim, 2004).

Sonuç olarak, bilgi paylaşımında kullanılan bir takım teknolojilerin yanı sıra resmi sosyal süreçler yanında kendiliğinden ortaya çıkan, doğal ve gayrı-resmi sosyal süreçlerin de bilgi paylaşımı açısından hayati öneme sahip olduğu unutulmamalıdır. Bu bakımdan resmi ve gayrı-resmi sosyal süreçlerin ve yüz yüze ilişkilerin geliştirilmesine de özen gösterilmelidir (Baytekin, 2006:246).

2.3.4. Bilginin Kullanılması

Bilginin üretilmesi, geliştirilmesi, tasnif edilmesi, saklanması ve transfer edilmesi gibi faaliyetlerin tamamı önemli olsa da bilgi ancak kullanıldığı ve değerlendirildiği ölçüde fayda sağlar. Bir başka ifade ile bilginin yönetilmesi ancak üretilen, tasnif edilen ve paylaşılan bilgi işletmeye değer katacak biçimde kullanıldığında anlamlı bir faaliyete dönüşür (Nonako ve Diğ., 2002:125).

Bu sebeple bilgi yönetimi uygulamalarının başarısının bilginin ne ölçüde etkili ve etkin biçimde kullanıldığına, bu bilginin ne ölçüde davranışlara yansıdığına ve fiiliyata geçirildiğine bağlı olduğu ileri sürülmektedir. Yapılan araştırma sonuçlarına göre bilgi yönetimi uygulamalarından beklenen somut faydalar içerisinde daha iyi karar verme, müşteri hizmetlerinin iyileştirilmesi ve personel etkililiğinin artırılması en önemlileri olarak gösterilmektedir (Demircan ve Moltay, 1997:65).

Bilgi yönetimi faaliyetlerinin değerlendirilmesi, bilgi yönetimini süreçlerinin son aşamasını teşkil etmektedir. Bilgi yönetimi uygulamalarından daha iyi neticeler alabilmek için bilgi yönetimi uygulamalarından elde edilen sonuçların

değerlendirilip kontrol edilerek bilgi yönetiminin performansının ortaya konulması gerekmektedir. Kaplan ve Norton'un "Dengelenmiş Ölçüm Kartı" yaklaşımından esinlenilerek kamu kesiminde bilgi yönetimi stratejilerinin performansını ölçmek için oluşturulan bir model değerlendirme açısından oldukça faydalı görülmektedir. Söz konusu modelde bilgi yönetiminin performansını ölçmede iki ölçütü bulunmaktadır. Bunlardan ilki "Bilgi Yönetimi Performans Ölçüm Kartı", ikincisi ise "Bilgi Davranış Yapısı"dır. Bu bakımdan söz konusu model, hem bilgi yönetiminin performansı hem de bunun kurum kültürü ve örgütsel davranış üzerindeki muhtemel etkilerini aynı anda ölçmeyi hedeflemektedir. Buna ilave olarak aynı çalışmada, bilgi yönetiminin performansını ölçerken organizasyonun genel performansının da göz önünde tutulması gerektiği belirtilmektedir. Zira bilgi yönetimi, kurumun tüm faaliyetleriyle, süreçleriyle, kültürü ve is yapış tarzıyla yakından ilgilidir. Bu bakımdan bilgi yönetiminin performansının, organizasyonun genel performansından bağımsız olarak ele alınması mümkün değildir (Zaim, 2004).

Bilginin uygulanması şimdiye kadar kontrol altında bulunan bilginin şirketin ulaşmak istediği amacını gerçekleştirmek için en hızlı bir şekilde doğrudan kullanılmasıdır. Örgütün sahip olduğu bilgi kaynaklarını çalıştırabilmesi için bir çok yöntem vardır. Örneğin, örgüt farklı bir içerikte uygun bilgiyi tekrar paketleyebilir, iç ölçüm standartlarını arttırabilir, çalışanlarını yaratıcı düşünmek için eğitip motive edebilir ve şirketin ürünlerinde, süreçlerinde ve hizmetlerinde onların zekalarının kullanabilir. Ayrıca bilginin uygulanması yaratılan değerlerde firma için bilginin daha aktif ve uygun hale gelmesi demektir. Örneğin, Intel, mikro işlemcisinin dizaynını ve hızını güncelleştirmek ve geliştirmek için devamlı olarak ön sıralarda yer alır. Aynı şekilde, Sharp likit kristal ekran (LCD: liquid crystal display) pazarındaki pozisyonunu devamlı olarak geliştirdiği için bu pazarda egemen oyuncu olmaktadır (İpçioğlu ve Erdoğan, 2004:635).

2.4. BİLGİ YÖNETİMİNİN ÖZELLİKLERİ

Bütün bu tanımlara bakarak bilgi yönetiminin kimi özelliklerini açıklığa kavuşturabiliriz (Çapar 2003:3):

1) Bilgi yönetiminin konusunu kuruma ait örtülü (yani çalışanların kafasında bulunan), açık (yani prosedürlerde yer alan), dış (yani kurumun dış çevresinde yer alan),

iç (yani kurumun sınırları içinde yer alan) bilgi ile bu bilgiye ilişkin işlemler oluşturur. Temel çabası bilgiyi üretken kılmaktır. Entelektüel sermayenin kurum içerisinde en verimli biçimde kullanılmasını, yani bilimsel olarak oluşturulan bilginin kurumsal alana transferini sağlar.

2)Amacı karar vermeyi, üretimi, kaynak aktarımını, rekabeti, sürekliliği, gelişimi isabetlendirmek ve hızlandırmak için kurum içindeki örtük bilgiyi açığa çıkararak, açık bilginin ise dolaşımını sağlayarak kurumun verimine katkı yapacak doğru kişilere en uygun biçimde ulaştırmaktır. Her ne kadar bunu gerçekleştirirken teknoloji kullansa da bilgi döngüsüne ağırlık verdiği için bilgisayar biliminin değil, bilgi biliminin sınırlar içerisinde yer alır. Bilgi ve iletişim teknolojileri ile insanların üreticiliği birleştirerek kurumsal problemlere hızlı ve isabetli çözümler bulunmasını sağlar. Bilginin üretilmesi, saklanması, aktarılması, erişilmesi, kullanılması ile ilgilenir. Kurum personelinin doğru bilgiyi doğru zamanda uygulamasına yardımcı olur.

3)Bilgi yönetimi disiplinlerarasıdır. Uygulamalarında bilgi, ve iletişim teknolojisi, iletişim, yeni ekonomi, bilgi bilimi, işletme, finans, psikoloji, sosyoloji, linguistik, mühendislik alanlarından yararlanan disiplinlerarası bir faaliyettir.

4)Örgüt kültürü, bilgi yönetimi için çok büyük önem taşır. İşbirliği, bilgi paylaşımı ve birbirinin fikirlerini kullanma üzerine kurulmuştur ve bu kültürün kurum içerisinde gelişmesini sağlar. Yani, bilgi kültürüne dayanır ve onu geliştirir. Bunun ise, sadece teknoloji kullanımı ile olmayacağı açıktır.

5)Bilgi yönetimi bir kerelik değil sürekli bir uygulamadır. Kuruluşa özeldir. Bilgi Yönetimi Sistemi her kuruluşun ve kuruluşta çalışan kişilerin özel gereksinimleri doğrultusunda oluşturulur ve gözden geçirilir. Bu özelliği ile, genel problemleri çözmek üzere geliştirilmiş bir süreç, işlemler bütünü ve araç olan bilgi teknolojilerin farklılık gösterir.

6)Bilgi yönetimi liderlik, düzen, öğrenme, teknoloji, kurumsal işlemlere destek, kişi ve birime göre içerik yayma, bilgi paylaşımı ve ortak kullanımı, çalışma sürecinin bir parçası olarak örtük bilginin açığa çıkarılması, bilgi varlığının ölçülmesi, kurumsal bilgi kültürünün oluşturulması ve bilgi teknolojilerine dayanmaktadır.

7)Kapalı bilginin açığa çıkarılmasını sağlayarak kurum için önemli ve kritik olan bilginin kurum dışına çıkmasını önler.

2.5. BİLGİ YÖNETİMİ STRATEJİLERİ

İşletmeler, bilgi yönetimi stratejilerinden birini ya da birkaçını birden kullanarak bilginin sağlamış olduğu avantajlardan faydalanmaktadırlar. İşletmelerin genel olarak kullandığı bilgi yönetimi stratejileri şu şekildedir (Karagül, 2006:36-37).

1-İşletme Stratejisi Olarak Bilgi Yönetimi Stratejisi

Bu strateji, bilginin üretimesi, toplanması, yenilenmesi, paylaşılması ve tüm işletme plan ve faaliyetlerinde hazır edilmesi ve kullanılması üzerinde durmaktadır.

2-Entellektüel Varlık Yönetimi Stratejisi

Bu strateji, patentler, teknolojiler, faaliyetler ve yönetsel uygulamalar, müşteri ilişkileri gibi özellik gösteren entellektüel varlıkların yönetimini ön plana çıkarmaktadır.

3-Kişisel Bilgi Varlığı Stratejisi

Bu strateji, bilgi ile ilişkili yatırımlarda, gelişmelerde, bilginin yenilenmesinde, etkin kullanılmasında ve diğer çalışanlara yayılmasındaki kişisel sorumluluğu vurgulamaktadır.

4-Bilgi Üretimi Stratejisi

Bilgi üretimi stratejisi, üreticilik, araştırma ve geliştirme, kişilerin ve grupların gelişimi için motive edilmesi, yeni ve rekabetçi bilginin yaratılması amacıyla paylaşımcılık ruhunun kazandırılması üzerinde durmaktadır.

5-Bilgi Transferi Stratejisi

Bilgi transferi stratejisi, bilginin gerektiği yerde ve zamanda kullanılabilmesi için bilginin elde edilmesi, organize edilmesi, yeniden yapılandırılması, depolanması, güvenliği ve yayılması için gerekli olan sistematik yaklaşımlar üzerinde durmaktadır.

6-Faaliyetler Mükemmellik Stratejisi

Bu stratejinin amacı ara üretim basamaklarının, işlemlerin ve diğer gereksiz(friction) maliyetlerin azaltılması ve iş süreçlerinin optimizasyonu ile fiyatta ve müşteriye uygunluk anlamında sektör liderliğine ulaşmak olarak ifade edilmektedir.

Bilgi yönetiminin gelişiminde sanayi devrimi aşamasında verimlilik olarak; bilgi devrimi aşamasında da faaliyetler mükemmellik olarak kendisini göstermiştir.

7-Ürün Liderliği Stratejisi

Bu strateji ürün ve hizmet geliştirme, fikirlerin çok çabuk olarak ürüne veya hizmete dönüşmesi, yeni çözümlerin ortaya konulması gibi konuları kapsamaktadır. Bilgi yönetimi gelişiminde ürün devrimi aşamasında çeşitlilik ve karmaşıklık olarak; bilgi devriminde de ürün liderliği şeklinde ortaya çıkmıştır.

8-Müşteri Dostluğu Stratejisi

Bu strateji müşteri istekleri ve ihtiyaçlarına göre ürünlerin üretimi ve hizmetlerin sunumunun gerçekleştirilmesini belirtmektedir. Bilgi gelişiminin son aşaması olan bilgi devrimi aşamasında ortaya çıkmıştır.

9-Kişiselleştirme Stratejisi

Bilgi, kendisini geliştiren kişiye yakından bağlıdır. Bu noktada kişiselleştirmede amaç, bilgi işçilerinin bilgi şebekeleri aracılığı ile birbirleri ile iletişim kurmalarına olanak oluşturmaktadır. Bu stratejinin çalışması için örgütler yoğun olarak insan ağlarına yatırım yapmaktadırlar. Bir anlamda bu strateji geleneksel ‘iç çalışan pazarının’ güçlü bir mekanizma olarak bilginin paylaşımı ve transferi şeklinde kullanılmasının başka bir boyutudur (Baytekin, (2006).

10-Kodlama Stratejisi

Bilginin dönüştürülebilme özelliği, onun veri tabanlarında saklanabilmesine ve örgütteki herkesin bilgiye ulaşabilmesine imkan yaratmaktadır. Bu noktada unutulmaması gereken husus, kodlamanın çok büyük bir sabit maliyeti olduğudur. Bu model sürekli aynı tip sorunlarla karşılaşan örgütler için uygundur. Onlar için kodlanmış bilginin etkin bir biçimde tekrar kullanımı hayati önem taşır çünkü iş modelleri hızlı ve maliyet etkili hizmetlere dayanır. Kodlama stratejisi kullanan örgütler buna dayanırlar. Bir kez bilgi varlığı -yazılımla ya da elle- geliştirildiğinde birçok insan tarafından defalarca çok düşük maliyetlerle kullanılabilir, her kullanımda değiştirilmesi gerekmez. Bilginin tekrar kullanımı işten tasarruf sağlar, iletişim maliyetlerini azaltır, daha fazla projeye adım atılmasını mümkün kılar. Bu bağlamda, kodlama stratejisi daha çok, depolamayı, indekslemeyi, yeniden gözden geçirebilmeyi ve yeniden kullanımı

hedefleyen teknolojilere odaklanır. “Bilgi kodlama süreci, üç farklı ama bağlı adımdan oluşmaktadır. Bunlar model oluşturma, dil oluşturma ve mesaj oluşturmadır. Bu adımlardan ilk ikisi, (model ve dil oluşturma) yüksek maliyet içermektedir. Ayrıca referans standardı (sayısal, sembolik, geometrik, dil vb.) performans standardı, bir kelime hazinesi, genel anlaşılan terimler ve dili düzenleyen terimler oluşturmak çaba gerektirir. Bu çalışmalar bir kez gerçekleştirildiğinde bir kod kitabı elde edilir”. Bilgiyi başarılı bir biçimde kodlamak isteyen örgütlerin dikkat etmeleri gereken dört ana prensip bulunmaktadır. Bu prensipler şu şekilde sıralanabilir (Baytekin, (2006).

Yöneticiler kodlanmış bilginin örgütün hangi amacına hizmet edeceğine karar vermelidir. (Örneğin; müşteriye daha yakın olma amacı güden örgütler müşteri bilgilerini kodlamayı tercih edebilirler.

Yöneticiler farklı formlarda bulunan bilgiyi amaçlara ulaşmak için uygun şekilde tanımlayabilmelidirler.

Bilgi yöneticileri bilgiyi kodlama için yararlılık ve uygunluk yönünden değerlendirmelidir.

Kodlayıcılar, kodlama ve dağılım için uygun bir ortam tanımlamalıdır. Kodlama çok boyutlu bir yapı olarak ele alınır. Bu bağlamda kodlamanın üç farklı formu bulunmaktadır

Sayılar ve kodlar kodlamanın en soyut formudur ve bilginin matematiksel formüller, bilgisayar programları vb. şeklinde kodlanmasını içerir.

Kelimeler ve metinler daha az soyut formlardır ve bilginin ana dilde (Örneğin, politika ifadeleri, memolar, raporlar vb.) kodlanmasıdır.

Son olarak, bilgi insanda veya nesnelerde de depolanabilir. Bu en az soyut sınıftır. Bu şekilde bilgi prototip ve örnek ürünlerde saklanır. Aynı şekilde bilgi insanda da saklanabilir. (Örneğin, eğitim kapsamı veya iş rotasyon programları.) Kodlama bu üç boyutun bir ya da daha fazlası üzerinde yer alır.

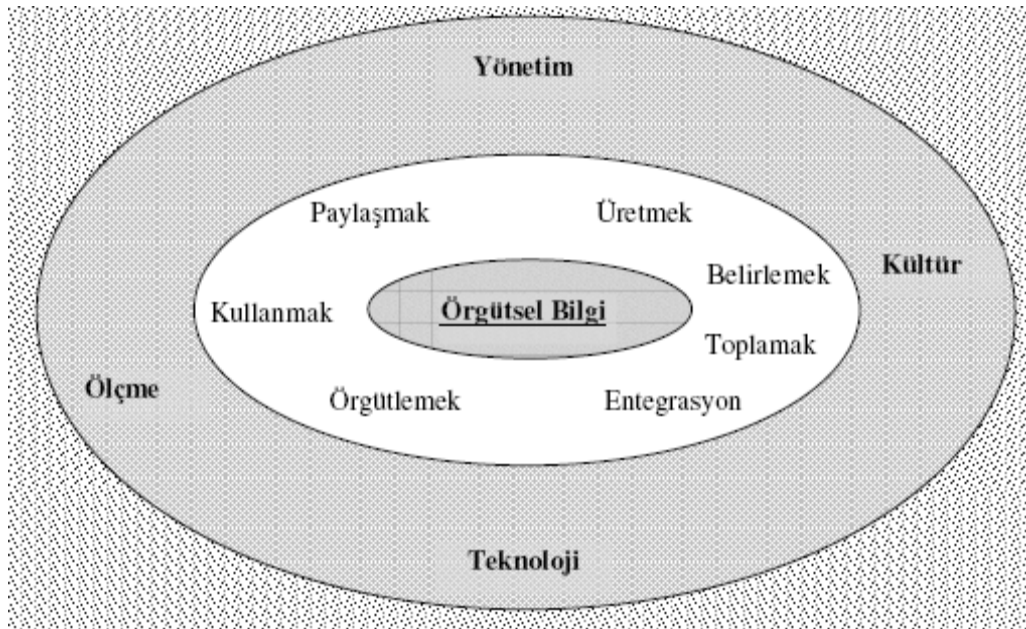
Bir örgüt için önemli olan bu stratejilerden sadece bir tanesine yani sadece kişiselleştirme veya sadece kodlama stratejisine odaklanmamaktır. Her iki stratejinin de örgüt tarafından dengeli bir biçimde kullanılması gerekmektedir.

2.6. BİLGİ YÖNETİMİ UYGULAMALARINA İLİSKİN BAŞLICA MODELLER

Çalışmamızın bu kısmında bilgi yönetimi ile ilgili geliştirilen üç adet model açıklanacaktır.

2.6.1. Anderson Modeli

Bu modelde temel noktayı, bilgi yönetimini meydana getiren bilginin belirlenmesi, toplanması, entegrasyonu, örgütlenmesi, kullanımı, paylaşımı ve üretilmesi adımlarının işletmenin iç ve dış yapısıyla ilgili olarak yönetim, ölçme, kültür ve teknoloji unsurlarıyla bağlantı kurularak sürecin yürütülmesi oluşturmaktadır. Anderson modelinde bilgi yönetimi ile ilgili olarak yürütülmesi gereken özel bir yöntem üzerinde durulmamaktadır, bu nedenle bilgi yönetimini uygulamak için işletmenin seçtiği yöntem ne olursa olsun işletmenin iç kaynaklarının işletme amaçlarını gerçekleştirmek için en verimli kullanılması bu modelde üzerinde durulan esas noktadır (Dervişoğlu, 2004:62-63).



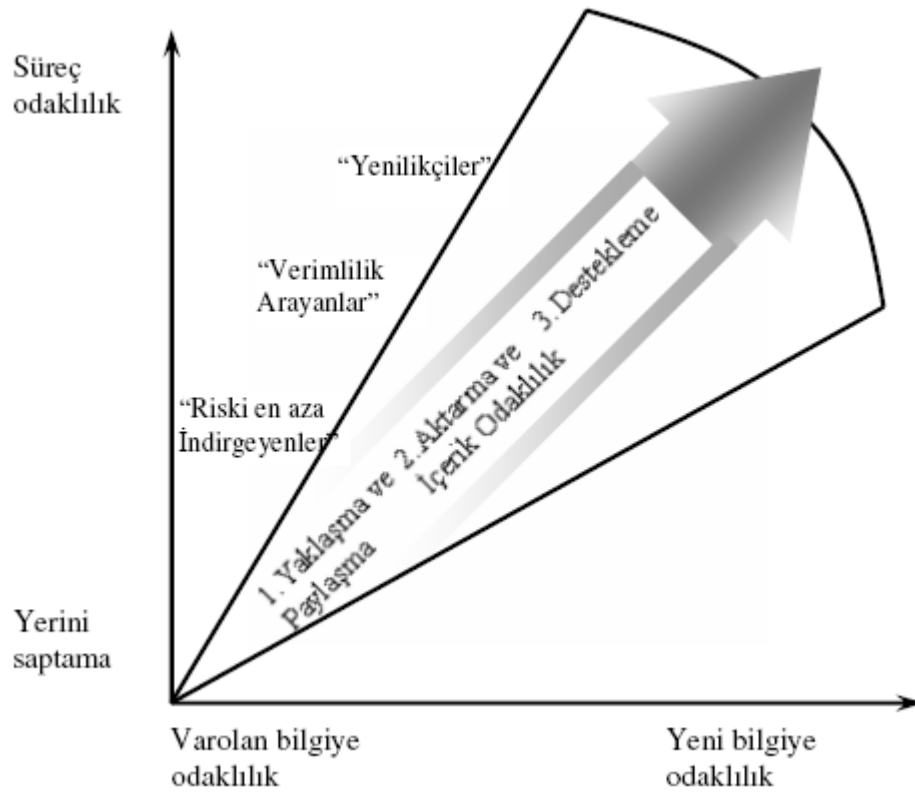
Şekil: 2.3 Anderson Modeli

Kaynak: H.Gökçe Dervişoğlu, Stratejik Bilgi Yönetimi. (İstanbul: Dısbank Kitapları 8 2004), s.63.

Bu amacın gerçekleştirilmesi için en önemli rol Sekil 2.6'da gösterilen dış halkadaki unsurlar üzerinde toplanmaktadır. Buna göre dış halkada yer alan teknoloji gibi işletmenin dış çevresinden alınan veya bizzat işletmenin kendi içerisinde geliştirilen bir unsurun kullanımı bilgi yönetiminin özellikle açık bilginin paylaşılması, saklanması ile ilgili unsurlarının gerçekleşmesi için ne kadar önemli ise çeşitli belirleyici unsurlarla işletmenin finansal veya finansal olmayan başarılarını ölçmek, bunu kurum kültürü içinde yapılandırmak da önemli olmaktadır. Bununla birlikte dış halkada yer alan yönetim unsuru kapsamında işletmedeki benimsenen yönetim ve mevcut yöneticilerin tavrı, yürüttükleri stratejiler bir iç kaynak olarak bilgiyi kullanımı bilgi yönetimi aracılığıyla işletme başarısını etkileyen bir diğer ayağı oluşturmaktadır.

2.6.2. Bilgi Üretimini Geliştirme Modeli

Georg Von Krogh, Kazuo Ichijo ve Ikujiro Nonaka tarafından geliştirilen bu model, örgütlerin bilgi üretiminde tercih edecekleri yollar üzerine odaklanan ve bu doğrultuda çalışanlar ve üst yönetimin bakış açısını ortaya koyan bir çalışma olarak karsımıza çıkmaktadır. Bu modele göre işletmelerin bilgi üretimi ile ilgili girişimlerini başlatmak için birbirinden farklı üç yol bulunmaktadır. Bunlar: riski en aza indirenler, verimlilik arayanlar ve yenilikçilerdir



Şekil:2.4. Bilgi Üretimini Geliştirme Modeli

Kaynak: Georg Von Krogh, Kazuo Ichijo, Ikujiro Nonaka, “**Bilginin Üretimi**” Dışbank Kitapları Bilgi Yönetim Dizisi Aralık 2002 s,297

Çoğu işletme ise riski en aza indigeme çabası ile baslar. Buradaki zihniyet “elimizde ne var bakalım ve çok geç olmadan ondan yararlanalım”dır. Bu gibi işletmeler bilgi girişimlerini değerli şirket bilgisini yakalamaya ve yerini saptamaya çalışarak başlatırlar. Tipik olarak bilginin içeriğine ya da kuruluş içindeki anahtar kişilerin ya da grupların neler bildiklerine odaklanırlar. Pazarlama, finans, üretim vb. alanlardaki çeşitli operasyonel sorunların giderilmesinde yararlanılabilecek var olan bilgiyi öne çıkarma eğilimindedirler.

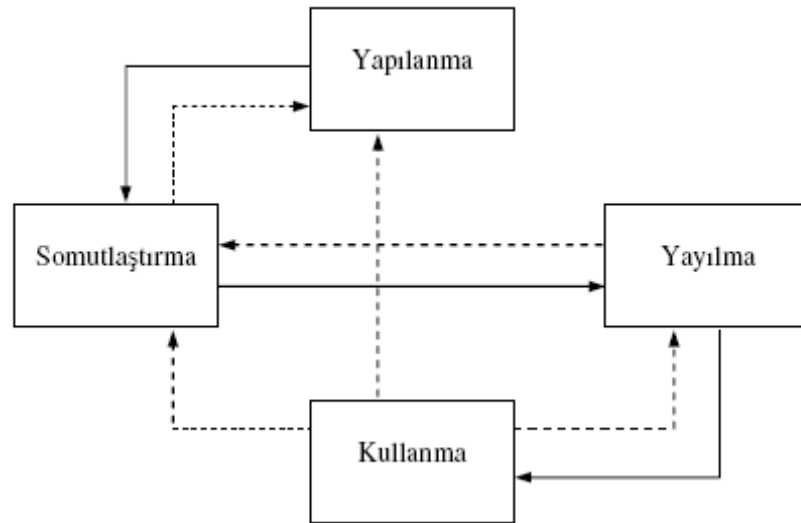
İkinci aşamada verimlilik arayanlar çoğunluktadır. Buradaki zihniyet ise “elimizdeki bilgiyi tüm çalışanların kolayca erişebileceği hale getirelim ve var olan bilgi için yeni kullanım alanları bulalım” seklindedir. Bu işletmeler her ne kadar bilgi üretimini yönetim gündemlerine koymasalar da kişilerin ve grupların elindeki var olan bilgiyi olduğu gibi kuruluş genelinde geliştirilmekte olan yeni bilgiyi de araştırma

eğilimindedirler. Başlıca amaçları, bilgi üretiminde tekrarlardan kaçınarak bir takım maliyet avantajları elde etmek için deneyimleri ve en iyi uygulamaları kuruluş geneline aktarmaktır. Burada önemli bir nokta, çalışanların, hem başka bir grup ya da birimden kendilerine gelen bilgiyi kullanma hem de kendi bilgilerini aktarma yönünde yerel düzeyde motive edilmeleri gerektiğidir.

Üçüncü ve işletmelerin bilgi üretimini destekleme yolculuğunda yerini iyiden iyiye almasını sağlayan aşamada ise yenilikçiler vardır. Buradaki anlayışta “elimizdeki bilgi, bilgiye dayalı bir iş yaratmak için yeterli değil; başarılı yenilikler yapabilmek için yeni bilgi üretimini desteklememiz gerekiyor” şeklinde olmaktadır. Yenilikçiler hem yeni bilgiye hem de bilgi süreçlerine odaklanırlar. Bu işletmeler, bilgi eylemcileri olarak çalışanları sürekli olarak işe katar ve motive eder, yeni bilgi üretimini destekleyici ortamın oluşturulması için çaba gösterirler. Buradaki yöneticiler, bilgiye stratejik bir açıdan bakar, bilgi vizyonları oluşturur, bilginin önündeki engelleri yok eder, özen ve güven gibi yeni kurumsal değerler geliştirir, bilgi üretiminde katalizörlük ve koordinatörlük görevini üstlenir, çeşitli ortamları yönetir, güçlü bir iletişim kültürü geliştirir ve yerel bilgiyi küreselleştirirler.

2.6.3. Demarest Bilgi Yönetimi Modeli

Bilgi yönetiminin teknik bir yapılanma sürecinin ötesinde olduğunu kabul eden, bu sürecin sosyal olarak biçimlendirileceğini ileri süren bir diğer yaklaşım da Marc Demarest tarafından geliştirilen dört ögeli bilgi yöntemi modelidir. Bu modelde işletme içi veya dışı olsun tüm bilgi kullanıcılarının arasındaki ilişkiler doğrultusunda bilgi yönetiminin gerçekleştirileceği ortaya konulmaktadır. Süreç bilginin yapılandırılması, bilginin yayılması, bilginin kullanılması ve bilginin somutlaştırılması olmak üzere dört ana asamadan oluşmaktadır, bu aşamalar Şekil 2.8’de görüldüğü gibi belirli bir sıra izlemekle beraber her asama birbiriyle ilişki içerisinde bulunarak süreci gerçekleştirmektedir (Pınar, 2006:88-89).



Şekil: 2.5. Demarest Bilgi Yönetimi Modeli

Bilginin yapılandırılması aşamasında özellikle çalışanların aralarındaki sosyal ilişkiler doğrultusunda sahip oldukları bilgilere şekil vermeleri ele alınmaktadır, yapılan bu bilgilerin örgüt içerisinde her kullanıcıya ihtiyaç anında yönlendirilmesiyle de yayılma aşaması gerçekleştirilmektedir. Yayılma aşaması ile çalışanların bu bilgileri ihtiyaç duydukları alanlarda uygulamaya dökmeleri ile bilginin kullanılması sağlanmakta, bu sayede tümüyle sosyal boyutta şekillenen bilgi yönetimi kişilerin düşüncelerinde şekillenerek dokümanite edebilmeleri sağlanarak bilginin somutlaştırılması gerçekleştirilmektedir.

2.7. BİLGİ YÖNETİMİNİN TEMEL UNSURLARI

Bilgi yönetiminin dört temel unsuru bulunmaktadır. Bu dört temel unsur liderlik, teknoloji, kültür ve ölçümdür.

2.7.1. Liderlik

Liderlik organizasyonun amacı ve stratejisi doğrultusunda verimli bir bilgi yönetimi için kolaylaştırıcı şartları ortaya koyar. Skyrme ve diğerleri (1997, s.70) çalışmalarında bilgi liderliğinin temelleri olan aşağıdaki faktörleri doğrulamışlardır İpçioğlu ve Erdoğan, 2004:635):

- Bir bilgi lideri (veya şampiyonu) - bu kişinin bir başkan yardımcısı (veya eşi) bir ünvanı olabilir veya olmayabilir ama bu kişi bilgi ajandasını ileriye doğru götüren biri olarak geniş bir şekilde tanımlanmalıdır.

- CEO desteği, bilgi girişiminde görülebildiği kadar ideal olarak aktif bir biçimde yer almak.

- Bütün seviyelerde liderlik - üst-ast, en aşağı seviye ve orta kademe bir liderlik karışımı.

- Hareketli bir bilgi takımı.

- Eylem için bir yapı – bilgi faaliyetlerinin “büyük resmi” ve bunların işletme stratejileri ile nasıl uyumlaştırılması.

2.7.2. Teknoloji

Bilgi yönetimi konsepti içerisinde de teknoloji temel unsurlardan biridir. Özellikle internet ve intranet teknolojilerindeki hızlı değişim ve bu değişimin işletmeler tarafından hızlı bir şekilde benimsenmesi 1980.li yılların başlarından itibaren işletmelerin teknolojiye özel bir önem vermesine sebep olmuştur.

İş dünyasında bilgi yönetimi ağırlıklı olarak bilişim teknolojilerine dayalı bir uygulama gibi görülse de bilgi yönetimi çerçevesi içerisinde teknolojinin payı %35'tir (Tiwana, 2003).

Bilgi yönetiminin unsurlarından olan teknolojiyi her işletme belirli yatırımlarla elde edebilir. Ancak teknolojinin katma değer yaratabilmesi için diğer bilgi yönetimi unsurlarıyla birlikte bütüncül olarak düşünülmesi ve tasarlanması gerekmektedir. İşletme içerisinde başlı başına teknolojiye yapılmış olan yatırım diğer işletmelere karşın bir avantaj oluşturmayacaktır. Çünkü teknolojiye ulaşmak ve teknoloji yatırımı yapmak hemen tüm işletmeler için olanaklıdır. Önemli olan teknolojiyi gerekli süreçlere en iyi şekilde yerleştirerek ondan katma değer elde etmeye çalışmaktır. Örneğin her işletme kendisi için web sayfası tasarlayabilir. Ancak müşterilerin birçok web tabanlı işletme arasından birisini seçmesinin nedeni vardır. Bazı işletmeler interneti sadece broşür olarak kullanabilecekleri gibi bazıları da öğrenme aracı olarak kullanabilirler (Elifoğlu, 2006:100).

Sonuç olarak etkin bir bilgi yönetimi uygulaması gerçekleştirmek isteyen yöneticiler, çalışanlara bu konuda liderlik yapmalarının ve uygun bir örgüt kültürü oluşturma çabalarının yanı sıra, ürünlere (mal/hizmet) yüksek katma değer sağlayacak bir bilgi yönetimi sistemi için bilgi ve iletişim teknolojileri altyapısı tasarlama ve kullanma yoluna gitmelidir (Kurt, 2004:2).

2.7.3. Kültür

Bilgi yönetimi için örgüt kültürü dendiğinde akla ilk gelenler güçlü bir meslek etiği ve ekip kurma becerilerinin gelişmiş olmasıdır. Ayrıca çalışanlarca paylaşılan bir iyileştirme vizyonunun varlığı da iş, iyileştirme ve süreç konusundaki düşüncelerin temellerini oluşturmak açısından yararlı olacaktır (O'Dell, C., Grayson, C.J., Essaiades, 2000:44).

Kültür kapsamında değinilmesi gereken bir diğer konu da paylaşımdır. Bilgi yönetimi kapsamındaki bilgi faaliyetlerinin hemen hepsi paylaşımı gerektirmektedir. Dolayısıyla paylaşımın hakim olduğu bir kültürde bilgi yönetimi faaliyetlerinin daha başarılı olabileceği söylenebilir. Buna karşın departmanların ya da grupların, hatta bireylerin bilgi paylaşımını benimsemedikleri bir kültürde bilgi üretmek ve bilgileri paylaşmak oldukça zor olacaktır (Davenport ve Prusak, 2001:143).

2.7.4. Ölçüm

Bilgi yönetimi uygulamalarının, temel hedef olan süreç ve performans iyileştirmelerinin ve çalışanların ortaya çıkan tabloya katkıların ölçülmesi bilgi yönetimi uygulamalarının sürdürülmesi için gerekli görülmektedir (O'Dell, C., Grayson, C.J., Essaiades, 2000:45).

Ölçüm konusunda ortaya ilk konulan model İsveç Skandia Sigorta şirketine aittir ve bu ölçeğe literatürde sıkça referans verilmektedir. İşletmeyi yöneten Leif Edvinson tarafından ortaya çıkarılan bu ölçek, entelektüel varlıkların ölçülmesinde kullanılmıştır (Süral,Özen ve Saatçioğlu, 2002:475).

2.8. BİLİŞİM TEKNOLOJİLERİ VE BİLGİ YÖNETİMİ İLİŞKİSİ

Bilişim teknolojisinin kullanımıyla yönetim faaliyetleri arasındaki ilişki, organizasyonların ortaya koyduğu strateji belirleme tarzına bağlıdır. Örneğin, bankalarda yöneticilerin bilgiye dayalı aktivitelere ayırdıkları zamanın toplamı (rapor

okuma ve bilgi toplama vb.) ile yönetsel zorlukları aşma çabaları (çatışmaları çözme vb.) arasında yalan bir ilişki bulunmuştur. Bu çerçevede elde edilen bulgular, bilişim teknolojilerini yoğun şekilde kullananlara, teknolojiyle olan ilişkilerinde rollerini daha iyi yapmalarını ve bu rollerine daha fazla zaman ayırmalarını önermektedir. Bilişim teknolojilerinin rolü, işletme içi faaliyetlerde verimliliğin artırılmasından işletmeler arası anlaşmaları yöneten esnek bir iş ağının oluşturulmasına dönüşmektedir. Bir bakış açısına göre, bilişim teknolojilerinin rolü, işletme içi faaliyetlerde verimliliğin artırılmasından işletmeler arası anlaşmaları yöneten esnek bir iş ağının oluşturulmasına dönüşmektedir. Buna göre, bilişim teknolojileri, yönetim sürecinde beklenen yararları sağlayamamaktadır. Ancak, bilişim teknolojileri stratejik basan için hayati bir öneme sahiptir (Karadal ve Diğ., 2004).

Çağımızda yaşanan gelişmelerin temelinde bilişim teknolojileri yatmaktadır. Bilişim teknolojileri bireyleri, işletmeleri ve hatta ülkeleri olumlu ya da olumsuz etkilemektedir. Bilişim teknolojilerinin günümüzde temelini oluşturan Internet'in geçmişi çok eski olmasa da büyük bir hızla gelişmiş ve bunun sonucunda yeni bir dünya yapısı ortaya çıkartmıştır. 1990'lı yılların başında küreselleşme tartışılırken bilişim teknolojilerinin ortaya çıkardığı yapı bu tartışmaları ister istemez sona erdirmiştir. Sanal ortamla oluşan bu yapı engel tanımaksızın büyümüş ve ülkeler arası sınırları kaldırmıştır. İletişim, zaman ve doğru bilgi kavramının stratejik unsurlar arasında kabul edildiği günümüzde en gözde araç Internet ve ilintili teknolojileri olmuştur (Sevim ve Öncel, 2002).

Bilişim teknolojisi, bilgisayar ve iletişim teknolojilerinin, özellikle iletişim altyapısındaki gelişmelerin ortaya çıkardığı, her türlü verinin elde edilmesi, işlenmesi, depolanması ve dağıtılması konusunda yeni ve sürekli gelişmelere neden olan bir teknolojidir. Bilişim teknolojisi, çeşitli alt teknolojileri içine alan ve asıl halkaları bilgisayar teknolojisi ve mikro elektronikten oluşan bir zincire benzer. Birbiri ile etkileşen zincirin öteki öğelerini, kişisel bilgisayarlar, yeni iletişim hizmetleri, ofis otomasyonu, üretim otomasyonu gibi öğeler oluşturur. Bilişim teknolojisindeki gelişmeler, bilginin işlenme hızının artmasını, veri işleme maliyetinin azaltılmasını ve daha iyi denetleme için yeni fırsatların yaratılmasını sağlar (Gümüştekin, 1998:146,147).

Bilişim teknolojileri, yönetimin karar verme sürecini kısalttığı gibi gerek stratejik, gerek taktik ve gerekse operasyonel kararların isabet derecelerini arttırmış, hata ve riskler bilgi ve teknoloji sayesinde azalmıştır. Bilişim teknolojilerinin en büyük etkisi yönetim anlayışı üzerinde olmuştur. Yönetim anlayışına; takım çalışması, kalite, etkin iletişim ve müşteri tatmini gibi kavranılan getirmiştir. Bilgi ve iletişim teknolojileri ; iletişim hızını arttırıp maliyetleri düşürerek, daha hızlı ve ucuz etkileşim sağlayarak, birçok ürünü ve faaliyeti bölgeselleştirip entegre ağlar sayesinde dağıtımını kolaylaştırarak küreselleşmeyi mümkün kılmıştır. Bilgi ve iletişim teknolojileri doğrudan ve hızlı iletişim bağlan kurarak, ekonomik uzaklıkları azaltmış, iş dünyasının faaliyetlerinin koordinasyonu için gereken zamandan tasarruf sağlamış, değişim maliyetlerini düşürmüş ve finans pazarlarını ülkeler ve kıtalar boyutunda 24 saat faal konuma getirmiştir (Akdoğan ve Şahin, 2004).

Bilişim teknolojilerindeki gelişme ve toplumu değiştirme süreci, özellikle gelişmiş ülkelerde hızlanarak sürmekte ve e-dönüşümün dinamik gücünü oluşturmaktadır. Bilim, bilgi ve entelektüel sermayeler ön plana geçerek ekonominin ve değişimin motoru olmakta ve en az enerji kadar önemli ve değerli bir kaynak haline gelmektedir. Bilginin hızlı ve kolay yayılabilmesi, iletişimde yeni olanaklar ortaya çıkarmaktadır (Nakilcioğlu, 2004:125).

Bilişim teknolojilerinin kapsamını bilgisayarlar, mikro elektronik ve tümleşik devreler, iletişim teknolojisi, multimedya ve biyoteknoloji oluşturur. Buradan da anlaşıldığı gibi bilişim teknolojileri bilgisayarla ilgili tüm donanım ve yazılımları kapsamakla birlikte, haberleşme, multimedya ve biyoteknoloji araçlarını da kapsamaktadır (Ege ve Sezer, 2004).

Bilişim teknolojilerinin organizasyonlarda doğru bir biçimde kullanılması (Ceyhan ve Çağlayan, 1997:3 8);

- Bireyin sürekli eğitilmesini, dolayısı ile aranılır bir işgücü olma niteliği sağlayacak,
- Üretimin, ticaretin, kısaca her türlü etkinliğin otomasyonu topluma bir canlılık getirecek,

- Bireyin üreticiliği artacak, yerel pazarlarla kısıtlı kalmadan dünya pazarında kendine yeni olanaklar arayabilecektir.

Bilişim teknolojileri aslında tamamıyla bir sistemin bütününe kapsamaktadır. Sistem, araç ve aygıtlardan oluşan bir donanım ile bu donanımda kullanılmak üzere özel olarak geliştirilmiş yazılımlar, programlar ve bu iki temel unsur aracılığıyla bilginin erişimi, kullanımı ve paylaşılmasını içeren bir kavramı ifade etmektedir. Görüldüğü gibi, bilişim teknolojileri tek bir uygulamayı, belli bir donanımı yada yazılımı değil; tüm bu unsurları birbiri ile uyumlu bir şekilde birleştirerek etkin iş görmeye olanak tanıyan bütüncül bir oluşumu kapsamaktadır (Karadal ve Diğ., 2004).

Günümüzde bireyler yoğun bir biçimde bilgisayar, televizyon ve video iletişimiyle kuşatılmış durumdadır. 1970’lerden beri süregelen teknoloji patlaması beklenmedik düzeyde toplumu ve ekonomileri etkiledi. Bu süreç içinde “bilgi devrimi” olarak tanımlanan bilgi teknolojisindeki gelişmeler toplumları bilgisayara bağımlı kılmakta gecikmedi (Tekeli, 1994:16).

Bilişim teknolojileri yoluyla ulaşılan bilgi, amaçlar, katkılar ve davranışlar konusunda herkesin ortak sorumluluk yüklenmesini sağlamaktadır. Böylece üstlenilen sorumluluk nedeniyle herkes karar vermek durumunda olduğundan “ast”lar ortadan kalkarak herkes yönetici olmaktadır (Erkan, 1998: 188). Böylece otoritenin merkezden uzaklaştırılarak daha alt düzeylere göçebilmesi çalışanların güçlendirilmesi ve çalışanların etkinlik ve kalitesini arttırmada ekip çalışması ve katılım yoluyla farklı bir yapısal bağlam getirmiştir. Otonomisini grup otonomisine kaydıran bu anlayış, geleneksel kontrol çizgisini silikleştirirken, ekip çalışmasını; motivasyon, otorite ve sosyal kontrolün es zamanlı bir kaynağı yapmıştır. Sonuçta, ekip çalışmasında sorumluluğun tüm ekip tarafından paylaşımı endüstriyel yapıdaki “iktisadi firma” anlayışını “insani firma” anlayışına çevirmiştir (Belek, 1999 :118).

Bilginin elektronik makineler aracılığıyla düzenli ve akla uygun bir biçimde islenmesini sağlayan bilişim teknolojilerinden yararlanmak hem insan olarak, hem örgütsel hem de yönetsel olarak yönetime çok sayıda kolaylıklar sağlamaktadır. Bu açıdan yapılan araştırmalarda bilişim teknolojilerinin örgütsel düzeyde kullanılmasında çok önemli etkiler yaptığına dair çok sayıda bulgular bulunmaktadır (Türkoğlu, 2005).

Bilişim teknolojilerinin otorite ve kontrol üzerine diğer etkileri şöyle sıralanabilir:

- Bilişim teknolojilerinin kullanımı ile kontrol çizgisi bulanıklaşmaktadır. Bu durumu ortaya çıkaran husus departman düzeyinde gerçekleşen kontrollerin artık bilişim sistemleri aracılığıyla yapılmaktadır
- Daha öncesinden bir kişinin yer değiştirmesi, terfi ya da yeniden atanması nedeniyle boşalttığı pozisyonda ortaya çıkabilecek bilgi boşluğunun kapatılmasında bilişim teknolojileri nedeniyle açıklık olmamaktadır.
- Kontrol isinin bilgisayarlara geçmesiyle birlikte çalışanlar daha iyi desteklenmekte ve kontrol çalışanlar tarafından yapılmaktadır.

Bilgi toplumunun oluşumunda önemli bir rol oynayan bilişim teknolojileri, yazında farklı şekillerde tanımlanmaktadır

Ceyhun ve Çağlayan (1997); bilginin toplanmasını, işlenmesini, saklanmasını ve gerektiğinde herhangi bir yere iletilmesini ya da herhangi bir yerden bu bilgiye erişilmesini bugün için elektronik, optik, v.b. tekniklerle otomatik olarak mümkün kılan teknolojiler bütününi bilişim teknolojileri şemsiyesi altında toplamaktadırlar

Öğüt (2003), bilişim teknolojilerinin; örgütlerde bilgi toplama, dönüştürme ve dağıtma işlevlerini icra eden insan kaynakları, bilgisayarlar ve prosedürler dizisi olduğunu belirtmektedir.

Güleş ve Özata (2005), bilişim sistemlerini; veri, bilgi yada işlenmiş bilginin rakam, sayı, yazı, resim, ses ve görüntü biçiminde elde edilmesi, depolanması, düzenlenmesi, geri çağırılması, istenilen formata geri dönüştürülmesi ve bir yerden başka yere aktarılmasını olanaklı kılan teknoloji, yazılım ve insan kaynaklarının bir araya gelmesiyle oluşan bir bütün olarak tanımlamaktadırlar.

2.9. BİLGİ YÖNETİMİ SÜRECİNDE KULLANILAN TEKNOLOJİLER

Bilgi yönetimi sürecinde kullanılmakta olan bir çok teknolojiden söz etmek mümkündür. Ancak çalışmamızın kapsamı doğrultusunda bilgi yönetimi ile ilişkisi incelenecek olan internet, intranet, veri tabanı, donanım ve yazılım teknolojilerinin açıklanmasının uygun olacağı düşünülmektedir.

2.9.1. İnternet

İnternet, dünya çapında bilgi kaynaklarından oluşmuş bir gruba verilen addır (Balevi, 1995:15).

İnternet, teknik olarak, birçok bilgisayarın ve bilgisayar sistemlerinin birbirine bağlı olduğu, dünya çapında yaygın olan ve sürekli büyüyen bir iletişim ağıdır. Bu iletişim ağında bilgisayarlar birbirlerine fiziksel olarak (kablolar, uydu bağlantıları, telsiz bağlantı vb)bağlıdır ve geliştirilen bazı özel protokollerle (TCP/IP) birbirine bağlı bilgisayarlar arasında bilgi paylaşımına dayalı birçok işler yapılabilir (dosya alma/gönderme, sohbet vb gibi) Bilgisayarların bilgiyi saklama (harddisk, fiberoptik vb gibi), bilgiyi çok hızlı işleme (veri tabanı programları, bazı analiz programları vb) özellikleriyle bilgisayar ağlarının herhangi iki bilgisayar arasında veri iletişimini olanaklı kılma özellikleri birleştiğinde ortaya muazzam bir bilgi paylaşım ortamı çıkar. İşte internetin felsefesini oluşturan temel altyapı ana hatlarıyla böyledir (Ceylan, 2000:1).

İnternet, birçok bilgisayar sisteminin birbirine bağlı olduğu, dünya çapında yaygın olan ve sürekli büyüyen bir iletişim ağıdır. İnternet, insanların her geçen gün gittikçe artan üretilen bilgiyi saklama/paylaşma ve ona kolayca ulaşma istekleri sonrasında ortaya çıkmış bir teknolojidir. Bu teknoloji yardımıyla pek çok alandaki bilgilere insanlar kolay, ucuz, hızlı ve güvenli bir şekilde erişebilmektedir.”Büyük bir bilgi hazinesi, büyük bir kütüphane, günümüzde eşsiz bir bilgi denizi olarak benzetilmesi doğaldır (Sevim ve Öncel, 2002).

Bu tanımlardan farklı olarak internet, bir tür süper otoyol sistemi olarak düşünüldüğünde odak noktası, bilgisayarlar arasındaki yollara ve hedeflerde ya da mevcut kaynaklardadır. Benzer bir şekilde internet, gezi yapabileceğiniz veya

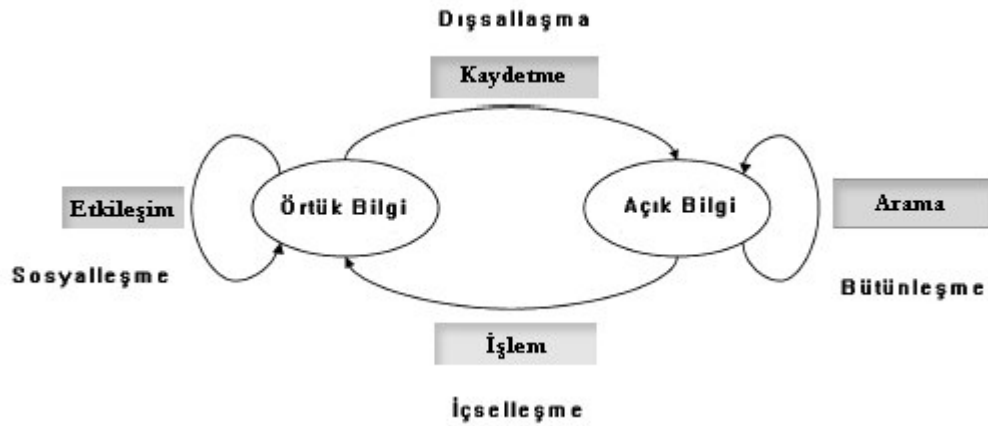
seyredebileceğiniz, ama yolunuzu bulmak için rotanın bulunması gereken bir okyanus olarak adlandırılmaktadır (Tennant ve Diğerleri, 1996:9).

İnterneti bir başka bakış açısıyla insan vücudunun oluşturduğu biyolojik bir sisteme benzetebiliriz. Hücre ve organlarımız bir taraftan diğeriyle iletişim kurarken bir yandan da kendi başına çalışır. Diğer organların sayısını vücutla irtibatlı olup olmadıklarını bilmezler. Her hangi bir hücre ölür ve sistem dışına kalırsa diğer hücrelerin bundan haberi bile olmaz. İnternete bağlı bilgisayar sistemleri de hücre ve organlara benzer; bir taraftan kendi başlarına çalışmaya devam ederken bir taraftan da diğer sistemlerle iletişim kurarlar. Bunu yaparken internete bağlı kaç bilgisayar var? , diğer bilgisayarlar çalışıyor mu? ,bilmeleri gerekmez (Sarıhan, 1995:17)

İnternet adında bir merkez ve alet yoktur. Ara merkezlerde bulunan bilgisayarların bir uydu vasıtası ile uzaya gönderdikleri elektro-manyetik dalgaların uzaydaki topluluğuna internet denir. Her merkez başka merkezlerin uzaya gönderdikleri yüklü dalgalardan dilediğini uzaydan alarak bilgisayarına veriyor. Yüklenmiş olan elektro-manyetik dalgalar, burada ses dalgalarına çevrilerek, ekranda okunuyor. İnternete bağlanmak için telefon ile bir ara merkeze müracaat edilir. Her ara merkezin bir uyduya irtibatı vardır.

2.9.2. İntranet

Bilgi yönetimi açısından intranet, internet araç ve teknolojilerini kullanarak işletme içi bilgi dağıtım sistemi olarak tanımlanmaktadır. İşletmeler bilgi paylaşımı, örgüt içi iletişimin artırılması, departmanlar ve fonksiyonlar arası işbirliklerini desteklemek gibi nedenleri de içeren çeşitli nedenlerden dolayı intranet sistemlerini kurma yoluna gitmektedirler. İntranetin işletmelerde kurulma nedenleri ve bilgi sarmalı modeli bir arada ele alındığında “intranet destekli bilgi üretim modeli” ortaya çıkmaktadır. İntranet destekli bilgi üretim modeli bilgi sarmalı modelinin uygulamaya geçirilmiş hali olarak görülmektedir. Hatırlanacağı üzere bilgi sarmalı modeli sosyalleşme, dışsallaşma, bütünleşme ve içselleşme olmak üzere dört unsurdan oluşmaktaydı. İntranet destekli bilgi yaratımı modeli de aynı merkezden hareketle etkileşim, kaydetme, arama ve işlem unsurlarından oluşmaktadır (Karagül, 2006:23).



Şekil 2.6. İntranet destekli bilgi sarmalı modelini göstermektedir.

Kaynak:Karagül, A. Bilgi Yönetim Sürecinde Kurumsal Kaynak Planlaması Uygulamalarının Muhasebe Bilgi Sistemine Etkisi. Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Ocak, 2006

Şekilden de izlenebileceği üzere örtük bilgidен örtük bilgiye dönüşme sürecine etkileşim adı verilmektedir. İntranet kişiler ve gruplar arası etkileşimi çok farklı şekillerde desteklemektedir. Örneğin pazarlama departmanı ile üretim departmanı üretim planlarının hazırlanması hakkında bir etkileşim içinde bulunabilirler. Yüz yüze etkileşimle karşılaştırıldığında intranet bu tür bir diyalog için etkin bir yol olmayabilir. Ancak fiziksel mesafenin, zaman farklılıklarının ve çalışma koşullarının yüz yüze etkileşimi zorlaştırdığı durumlarda intranet en iyi alternatif olarak ortaya çıkmaktadır. Örtük bilgidен açık bilgiye dönüşme süreci intranet destekli bilgi üretimi modelinde kaydetme olarak adlandırılmaktadır (Karagül, 2006:23).

Örgüt içinde ortaya çıkan bilgiler intranet teknolojilerinin kullanılmasıyla özümsemekte ve bütünleştirilmektedir. Böylelikle intranet bilgisayar tabanlı “örgütsel hafıza” haline gelmektedir. İntranetin örgütsel hafıza olarak kullanılmasıyla örgütsel işlemler biriktirilebilmekte ve biriktirilen bu işlemlerden yararlanılarak da yeni bilgi üretebilmektedir. İntranet destekli bilgi üretimi modelinde yer alan üçüncü unsur bilginin açık bilgidен açık bilgiye dönüşümünü ifade eden aramadır. İntranette arama çeşitli biçimlerde ortaya çıkabilir. “Düz arama”da (flat search) intranet ana sayfası üzerinden linkleri izleyerek arzu edilen bilgiye ulaşılmaktadır. Ancak bu tür bir arama, aramayı yapanın hangi bilgiye nerede ulaşacağını bilmesini gerektirmektedir. İntranet ana sayfasından ayrı olarak intranet portalları oluşturulabilir. İntranet portalı bir indeks,

bir içerik sayfası veya bir intranet arama motoru olabilir. Örneğin muhasebe departmanı çeşitli mali bilgilere ilişkin bu tür bir intranet portalı hazırlayabilir (Karagül, 2006:24).

Örgüt çapında intranette yapılan aramalar potansiyel kullanılabilir bilginin ortaya çıkarılmasına yardımcı olabileceği gibi bu bilgilerin diğer bilgilerle birleşimi de yeni değerli bilgi oluşumuna da temel hazırlayabilecektir. İşlem, intranet destekli bilgi üretimi modelinde dördüncü unsuru oluşturmaktadır ve intranet tabanlı bilgi havuzlarında (repositories) meydana gelen bilgi faaliyetlerinin içselleştirilmesini temsil etmektedir. HTML formları kullanılarak ve standart internet protokollerine dayalı olarak çoğu bilgisayar tabanlı bilgi sistemlerine intranet üzerinden erişilebilmektedir. Bu sayede intranet kullanıcılarının örgütün farklı yerlerindeki bilgilere direkt olarak ulaşmasına imkan tanımaktadır. Bu şekilde bir erişim sayesinde yorumlanacak olan bilgi, yeni bilginin oluşmasına da olanak sağlayacaktır (Karagül, 2006:24).

Intranet'ler bir organizasyona çeşitli yararlar sağlayabilir. Bunlar aşağıda sıralanmıştır (Cambazoğlu, 2003: 19-22):

- Intranet'ler var olan teknolojiden yararlanılmasını sağlarlar
- Herhangi bir noktadan herhangi bir noktaya bağlantı
- Çoklu veri formatları
- Yazılıma yönelik en az düzeyde yatırım
- Hızla kullanıma geçilmesi
- Derhal ortaya çıkan maliyet tasarrufları
- Taze (güncel) bilgi
- Standart istemci sayesinde bakım ve eğitim masrafları azalır.
- Stratejik teknolojilere karşılık şirket içinde oluşan deneyim
- Bölümlere ilişkin bilgi sağlayıcılar
- Bandgenişliği fazlalığı
- Kurumsal iletişimin ve yararlı bilgi paylaşımının iyileşmesi
- Eski sistemlerle tümleşim

- Kullanıcılar arasında daha iyi bir işbirliği ortamı

2.9.3. Veri Tabanı

Veritabanı bir yazılımdır. Veritabanı bilginin hammaddesinin depolandığı yerdir. Bilgiyi oluşturan bileşenleri sınıflara ayırarak aralarındaki ilişkileri de dikkate alarak depolar, istendiği zaman birleştirerek sunar. Bilgi teknolojileri ile ilgili hemen her konunun bileşenlerden birini veritabanı oluşturmaktadır. Kişisel fax yazılımlarından, en gelişmiş sunucu sistemlerine, kurumsal kaynak planlaması (Enterprise Resources Planning-ERP) yazılımlarından, döküman arşiv sistemlerine, CAD/CAM uygulamalarından, OT/VT sistemlerine ,veri ambarı uygulamalarına kadar her sistemin içerisinde mutlaka bir veri tabanı bulunmaktadır. Hatta işletim sistemleri bile sistem bilgilerini özel yapıları olan veritabanlarında tutmaktadır. 1986 yılında ANSI (American National Standart Institute) tarafından kabul edilen SQL(Structure Query Language -Yapısal Sorgulam Dili) ile tüm veri tabanları tek bir dil ile ortak sorgulanabilmesi ve belli standart sağlanması hedeflendi. İlerleyen yıllarda veritabanları giderek daha fazla bilgiyi depolamaya başladı. Başlangıçta düşünülen veri yapılarından çok daha fazlası ile çalışıyordu ve herşey veri olarak saklanabiliyordu. Ses, resim, harita, video ,hesap tabloları gibi pek çok veri vardı ve bu verilerle uğraşmak için her veritabanının kendi özel yazılım geliştirme araçları ortaya çıktı. Bu araçlar ortaya çıkarken her ne kadar yalnızca kendi veritabanları ile değil, tüm sistemlerle uyumlu olduklarını savunsalarda, bazı istisnalar dışında her veritabanı en iyi sonucu kendi uygulama geliştirme aracında veriyordu. Sonuç olarak SQL tüm veri tabanları için ortak bir dil olmasına rağmen günümüzde yalnızca belli başlı basit sorgulamalar için kullanılmakta. Karmaşık uygulamalarda, veritabanı şirketleri kendi yazılım geliştirme araçlarını ve kendi programlama dillerini kullanmaktadır (Bayraktar, 2002).

Veritabanlarını genel anlamda üç değişik grupta toplanabilir. Birincisi kişisel diyebileceğimiz veritabanı sistemleri. MS-Office Professional paketi içerisinde bulunan Access bunun dışında dBase, FoxPro, Paradox ve çok küçük de olsa Excel. Bu veritabanı sistemleri diğerleri ile karşılaştırıldığında dezavantajları olduğu tartışma götürmez. Ancak hataları nedeniyle değil kapasitelerinin yetersizliği nedeniyle böyle. İkinci grup İlişkisel veritabanları (Relational Database) adıyla bilinen uygulamalar ve bu uygulamalar bugün ve gelecek stratejileri karşılamaktadır. İlişkisel veritabanları

bilgiyi saklama, işleme, yedekleme, raporlama ve geri getirme konularında çözümler getirmektedir. Kurumsal firmaların tercihi bu sistemlerdir. Bugün bilinen popüler ilişkisel veritabanları arasında Oracle, DB2, Sysbase, Informix, Progress, Ms SQL Server bulunmaktadır. Veritabanı ile ilgili üçüncü ve son grup kurumların çok büyük ve boyutlu veri tabanı analizlerine dayalı gereksinimlerini karşılamak amacıyla kurduğu Veri Ambarı (Datawarehouse) türü teknolojilerdir. Karmaşık veriler ve bu veriler arasındaki analize dayalı teknolojiye OLAP (On line Analytical Processing) işlemleri veri ambarında kullanılmaktadır. İlişkisel veri tabanı kuruluşlarının neredeyse tamamının veri ambarı çözümü bulunmaktadır. Geleneksel anlamdaki veri ambarı projeleri yalnızca veritabanı sistemlerinin değil, donanım ve işletim sistemini de içine almaktadır. Ancak günümüze gelindiğinde tüm eğilimler, veri ambarı kavramının ortam bağımsız bir şekilde günden güne Internet e dayalı teknolojilere üzerinde çalıştığını gösteriyor (Bayraktar, 2002).

Veritabanı dendiğinde yalnızca verilerin depolandığı bir kavram algılamak çok doğru bir yaklaşım olmayacaktır. Veritabanı, verilerin bilgiye dönüştürülerek diğer verilerle işlendiği kocaman bir fabrikadır. Veritabanı kavramını tek başına ele almak kurumsal bilgi teknolojileri profesyonelleri için pek anlamlı olmayacaktır. Çünkü veritabanı mimarileri, algoritmaları, bellek ve kaynak kullanımı gibi konular kimi zaman oldukça ağıdalı bir dilin kullanılmasını gerektirecektir. Veritabanı kullanarak kurumlar hangi katma değeri sağlayabileceklerini çok iyi bilmelidirler. Kurumsal firmaların kullandıkları veri tabanları bazen gömülü bazen de açık olmaktadır. Kuruluşun ihtiyaçlarına göre veritabanı üzerinde yeni yazılımlar geliştirmek mümkündür. Çok gelişmiş bir uygulama geliştirme aracınız olabilir ama veritabanı sisteminiz iyi değildir ya da veritabanı sisteminiz çok iyi olmasına rağmen uygulama geliştirme aracınız istediklerinizi karşılamayabilir.

Teknolojiyi takip edenler, eski dergileri karıştırdıklarında daha birkaç yıl öncesine kadar yere göğe sığmayan teknolojilerin bugün anlamını yitirdiğini kavramakta güçlük çekmeyeceklerdir. Birkaç yıl öncesine kadar sözü edilen Client/Server (İstemci/ Sunucu) mimarisi bugün gözden düşmüş durumda. Teknoloji firmalarının profesyonel kurumlara şöyle bir dayatması oluyor. Eğer yeni çıkan teknolojiyi satın almazsan dünyanın gerisinde kalırsın ve bunu satın alan diğer rakip kuruluşlar senin 5 yıl önünden gidecektir. Bu dayatma veya tehdit diyelim bir pazarlama

ya da satış stratejisi olarak görülebilir ama bazı durumlarda doğru da olabilir. Bu yüzden kavram kargaşaları yerine yeni teknolojilerin kurumsal katma değerini firmaya uygulanabilirliğini ayırt etmek en doğru yaklaşım olacaktır.

Internet üzerinden veriye ulaşabilen, bu verileri saklayabilen , gerektiğinde istediği raporları bu veriler üzerinden alabilen kuruluşlar güçlü veri tabanı sistemlerine sahip olduklarında kurumsal yapılanmaları ve gelişmeleri çok daha hızlı olacaktır. Günümüzde güç bilgi ile , bilgi de veri ile sağlanmaktadır.Bilgi kimin elindeyse gücün de sahibinin o olması kaçınılmaz görünüyor.

2.9.4. Donanım Teknolojileri

Bilgi yönetiminde önemli donanım teknolojilerinin telefon, bilgisayar ve elektronik işbirliği sistemlerinin olduğu söylenebilir.

1- Telefon

Bilgi donanım teknolojisi olarak telefon, kendi içinde sabit telefon ve kablosuz telefonlar (GSM) olmak üzere iki şekilde sınıflandırılabilir. Sabit telefon hatları özellikle sözlü ve yazılı bilgi yönetiminin önemli parçasıyken, son zamanlarda GSM teknolojisiyle kullanım alanı sınırlanmaktadır. Son yıllarda gerek GSM operatörlerinin hizmet ağlarını geliştirmeleri, gerekse GSM telefon üreticilerinin geliştirdiği yeni yazılım ve donanımlarla; GSM'in bilgi yönetimindeki kullanım alanının genişleyeceğinin söylenmesi yanlış olmayacaktır. Telefonun bilgi yönetimindeki temel fonksiyonu bilgi elde etme, saklama ve iletmedir. Bu ise, öncelikle, açık bilgiden açık bilgi üretmektir. Diğer taraftan bu kapalı bilgiden açık bilgi üretme şeklinde de olabilir. Örneğin; son dönemlerde Turkcell'in yeni ürünü ve yeni tutundurma kampanyalarından biri olan “bu çalan ne” adlı kampanya her ne kadar kendisi için bir pazarlama kampanyası gibi görünse de müzik işletmeleri için iyi bir müşteri ilişkileri kampanyasıdır. Bu kapsamda Turkcell abonesi olan kişilerin müzik zevkini öğrenmekte ve bunu müzik işletmelerine aktarabilmektedir. Aslında kapalı bilgi olan müşterilerin müzik zevki GSM teknolojisi sayesinde açık bilgi haline getirilmektedir. Yine Turkcell tarafından tanıtımı yapılan Bas-Konuş çalışanlar arasında bir sosyalleşme ortamı oluşturmaktadır (Karabağ, 2005:302).

2- Bilgisayarlar

Gelecek yirmi beş yıllık süre içerisinde, mevcut PC'lerden ortalama 1 milyon kat daha güçlü PC'lerin üretilmesi olasılığı oldukça yüksektir (Işık, 2001).

Bilgisayar teknolojilerindeki bu gelişmeler, moleküler veya kuantum teknolojileri aracılığıyla veya başka bir şekilde gerçekleşebilir. Kısa bir süre öncesine kadar, 18 ayda bir, mikroişlemci kapasitesinin iki katına çıkacağını öneren Moore yasasının tıkanacağı ve bu alandaki gelişmelerin fiziksel sınıra gelip duracağı düşünülürken, şimdi, bu sınırdan durulmayacağı görüşü ağırlık kazanmaktadır (Işık, 2001).

Bilgisayar teknolojisi son dönemlerde yeniden ivme kazanmaktadır. Yeni nesil bilgisayar teknolojilerinin temel avantajı, tek sunucu ile eski nesil birden fazla bilgisayarın üreteceğinden daha yüksek miktarda, hızda, esneklikte ve daha düşük maliyette bilgi üretmek ve sunmaktır (Süzer, 2004).

Teknolojik gelişmeler hangi yöne giderse gitsin bilgisayarlar, ister kablosuz iletişim araçlarına, isterse kalemlere entegre edilsin, bilgi yönetimin önemli bir donanımı durumundadır. Bilgisayarlar uygun yazılımlarla bilgi yönetme sürecinde önemli bir donanımdır. Aşağıda da geniş olarak yer verilecek birçok bilgi yönetimi teknolojisinin bilgisayar ortamı olmadan kullanılması pek mümkün değildir. Daha önceleri bilgisayarların temel fonksiyonu bilgi saklama ve işlemek iken; son yıllarda buna bilgi elde etme, iletme ve dağıtma fonksiyonları da dahil olmuştur. Bu kapsamda uygun yazılımlarla bilgisayarlar sadece açık bilgiden açık bilgi üretme ve dönüştürme değil açık bilgiden kapalı bilgi, kapalı bilgiden kapalı bilgi ve kapalı bilgiden açık bilgi üretme ve dönüştürme süreçlerinin tamamında kullanılmaktadır (Karabağ, 2005:303).

3-Elektronik İşbirliği Donanımları

Elektronik işbirliği donanımları kendi içinde farklı şekillerde sınıflandırılabilir. Bu gruptaki donanımlar, temel olarak birbirinden uzak mesafede olan bilgi iletecek tarafları ortak elektronik bir platformda buluşturma fonksiyonuna sahiptirler. Elektronik işbirliği donanımları da, hem telefonlar hem de bilgisayarlar gibi aslında bilgi yönetiminin temel işlemcilerindendir. Bu donanımların diğer donanımlar gibi fonksiyonel çalışabilmesi için uygun yazılım sistemleri ile desteklenmeleri gerekmektedir. Elektronik işbirliği donanımları uzmandan uzmana bilgi

sağlama fonksiyonuna sahiptir. Bu bağlamda; bu donanım bilgi yönetiminde kapalı bilgiden kapalı bilgi üretme yani bilgi üretmede sosyalleşme ortamı sağlamaktadır. Elektronik toplantı sistemleri, video konferans sistemleri, groupware sistemleri ve elektronik ilan panoları en önemli elektronik işbirliği donanımlarıdır (Karabağ, 2005:304).

2.9.5. Yazılım Teknolojileri

Yazılım bir bilgisayar üzerinde spesifik bir görevi yerine getirmek üzere tanımlanmış komutlar bütünüdür İlk yazılım 1945 yılında Manhattan Projesi kapsamında Atom Bombası simülasyonlarını çalıştırmak için geliştirilen ilk sayısal bilgisayar olan ENIAC üzerinde çalıştırılmıştır. Yazılım terimi ilk kez 1957 yılında John W.Tukey tarafından bilimsel bir makalede kullanılmıştır (Taşçı ve Güder, 2006:2).

Genel anlamda bilgisayarınızdaki fiziksel tüm unsurlar donanım adını alırken, geri kalan her şey yazılım olarak nitelendirilir. Sade bir ifadeyle, yazılım donanıma "nasıl davranacağını" ve hangi işlemleri yapacağını anlatır. Kelime işlemci programlar, bilgisayarınız açıldığında CD sürücünüzü, sabit sürücüler, RAM'i tanıyan BIOS; işletim sistemi, web tarayıcınız, virüslerin kendileri, antivirüs programları hepsi birer yazılımdırlar. Her yazılım her bilgisayarda çalışır mı? Bilgisayarda hangi işletim sistemi kurulu olduğundan bağımsız şekilde çalışabilen yazılımlar üretebilse de, pek çok yazılım tek bir işletim sisteminde çalışacak şekilde üretilir. Ayrıca her yazılımın çalışmak için gereksinim duyduğu farklı donanım özellikleri olabilir ve bu donanıma sahip olmayan bilgisayarlarda bu yazılımı çalıştırmak mümkün olmayabilir.

Yazılım bilgisayarınızın belli görevleri yerine getirmesini sağlayan ve komutları insanların anlayacağı dilden bilgisayarın anlayacağı dile çeviren kod bütünüdür (Koçer, 2007: 8).

Yazılımlar matematiksel yöntemler gerektiren yoğun entelektüel çaba ile üretildiği ve elle tutulur ürünler olmadığı için fiziksel ürünlerden farklılık göstermektedir. Girdileri daha önceki tecrübeleri de içeren bilgi birikimi, yeni ürünü tanımlayan ve tasarlayan mühendislik ilkelerine dayalı metodolojiler ile bunlardan ürün ortaya koyabilecek yüksek nitelikli insan kaynağıdır (Berlecon , 2002).

2.10. TÜRKİYE'DE BİLİŞİM TEKNOLOJİLERİNİN KULLANIM YAYGINLIĞI

Türkiye'nin sanayileşme sürecine baktığımızda yarı sanayileşmiş bir toplum olduğu., sanayileşmeyi ithal teknoloji ile bugünkü aşamasına ulaştırdığı ve bilişim teknolojisini de ithal teknoloji olarak kullandığı görülmektedir. Bugünkü sanayileşmiş ve bilgi toplumuna girmiş veya girmek üzere olan toplumlara bakıldığında, hepsinin teknoloji üretebilir bir konumda olduğu görülmektedir (Erkan , 1998:214).

Türkiye'de var olan kültür ile ithal teknoloji arasında bir kopukluk kalmış ve teknolojiyi üretmenin ön koşulları yaratılmamıştır. Türkiye ne sanayi toplumunun ne de bilgi toplumunun teknolojisini kendisi üretmemektedir. Bu teknolojik gecikmenin temelinde, bir kültür gecikmesi yatmaktadır. Kültürel alan, insanlara geçmiş kuşaklardan miras kalan değer, norm, düşünce biçimleri, dünya görüşü ve davranış kalıplarını kapsar. Teknolojik değişmeden kültürel değişmeye uzanan yolda, ekonomik, sosyal ve politik unsurlar daha hızlı değişirken, insanoğlu sahip olduğu kültür normlarından kolay kolay vazgeçemez. İşte bu durum, kültürel gecikmeye neden olur (Erkan, 1998: 216).

Batı toplumları, aklın ve bilimin önemini kavramışlardır Batı toplumları, olay ve olguları açıklarken, aklın ve bilimin ışığında neden-sonuç ilişkisine göre açıkladıklarından olayları ve olguları objektif olarak değerlendirirler. Ülkemizde genellikle olay ve olgular geleneksel kalıplar içinde ele alındığından yaratıcılık ortaya çıkamamaktadır. Bu durum bilgi toplumu olma yolunda önemli engeldir. Bu nedenle yenilikçi ve rekabetçi piyasa ekonomisini olgunlaştırma yönünde , uygun eğitim ve kültür politikaları yanında etkin bir rekabet politikasının hızla uygulanmaya aktarılması gereklidir (Erkan, 1998: 225).

Sanayi toplumunda üretim yapma bilgisine sahip olma yeterli idi. Bilgi toplumunda ise teknoloji üretim bilgisine sahip olma önem kazanıyor. Bugünkü batı dünyası teknoloji üretme bilgisini tekelinde tutmaktadır. Batı, bu sonuca varabilmek için belirli bilgi seviyesine ulaşmış, bu bilgiyi yeni üretim teknikleri oluşturmakta kullanabilmiştir. 21. Yüzyılın bilgi toplumunda mukayeseli üstünlük sahip olunan teknolojiye göre şekillenecektir (Sadıklar, 1995:112-113).

Batı dünyasında 1970'lerde yaşanan ekonomik kriz 1980'lerin başında Neo-liberal iktisat politikalarının devreye girmesiyle sonuçlandı. Neo-liberal yönelişler 1990'larda geçmişe göre en yüksek düzeyine ulaşırken, ekonomi dünyasında da teknolojik gelişmelerin de desteğinde bilişim teknolojisine dayalı sanayi politikaları ile bilişim yatırımlarının çoğaltan etkisinin istihdam ve büyüme üzerindeki olumlu etkileri olacağı beklentisi bir çok ülkede yaygınlaşmaya başlamıştır (Söylemez, 2001:14).

Teknoloji üretmek yenilik getirmek demektir. Oysa Türk toplumunda, yenilik peşinde, üreticilik peşinde koşma ve başarı rekabetine yönelme olmadığı görülmektedir. Bunun sebebi, teknolojiyi ve bilgiyi üretmenin ön şartlarının hazırlanamamış olmasıdır. Teknolojik değişim için, düşünce kalıpları ve dünya görüşünün değişimi yeterlidir. Bu özellik ayrıca stratejik öneme sahiptir (Çoban 1996, s:65).

Türkiye'nin piyasa ekonomisi sistemine uymayan hatalı uygulamalar düzeltilerek, eksik olan ilke ve politikalar kararlı bir program çerçevesinde tamamlanmalıdır. 21. yüzyıla girerken ülkemizin ancak bu şekilde bilgi toplumunun gereği olan rekabetçi piyasa ekonomisi sistemine tam olarak geçmesi mümkündür (Çoban 1996).

Ülkemizin Dünya'daki gelişmelerden uzak kalması düşünülemez. Devletin, toplumun, kuruluşların ve kişilerin faydasız tartışmaları bırakıp dünyadaki gelişmeleri yakından takip ederek kendilerini yenilemeleri gerekir. Geleceğin dünya düzeninde etkin ve saygıdeğer bir yere sahip olmak için, ülkemizin bilgi toplumunun asgari şartlarını yerine getirecek şekilde kalkındırılması zorunludur. Bu amaçla, Türkiye'nin, toplumunun refahını sağlamış, bölgesinde güçlü, dünyada söz sahibi bir ülke olabilmesi aşağıda verilecek hedeflerin gelecek yirmi yıl içinde gerçekleştirilmesiyle sağlanabilecektir (Çoban 1996).

1. Ülkemizi bilgi toplumuna taşıyacak yenilikçi özelliğe sahip bir kalkınma stratejisi henüz geliştirilmemiştir. Eğer ülkemizin bilgi toplumu olması isteniyorsa, kalıplaşmış yapılar bırakılarak değişimi ve bilgi toplumuna uyumu sağlayacak bir yenilenme stratejisi oluşturulmalı ve bu stratejinin uygulanması için gerekli programlar gün geçirmeden uygulamaya konulmalıdır.

2. Globalleşen dünyada piyasalar dünya çapında düşünüleceğinden Türkiye ekonomik yapısını güçlendirip üretimde verimliliği artırarak, dış rekabet piyasalarına girebilecek bir yapıya sahip olabilmelidir. Ayrıca gelecekteki dünya düzeni bölgesel gelişmeler ve birleşmelerle karakterize edileceğinden, ülkemiz mevcut ekonomik ve siyasal güç odakları ile işbirliğine gitmeli ya da bölgesinde yeni ekonomik ve siyasal güç birliği oluşturacak birleşmelere önderlik etmeli en azından içinde olmalıdır.

3. Devlet hantal ve eski teknolojiye dayalı işletme ve kurumlarını rehabilite etmek için boşuna zaman ve kaynak ayırmamalı, onun yerine bilgi toplumuna zemin hazırlayan gerekli altyapı yatırımlarına öncelik vermelidir.

4. Günümüzde istihdam tarım, sanayi ve hizmetler olarak sınıflandırılırken; bilgi toplumunda bu sınıflamaya bilgi sektörü de eklenecektir. Bilgi toplumunda iş gücü istihdamının ağırlığını bilgi ve hizmet sektöründe çalışanlar oluşturacağından belirlenecek politikalarda iş gücünün dağılımı tarımda yüzde 5, sanayide yüzde 25, hizmetlerde yüzde 30 ve bilgi sektöründe yüzde 40 olması hedeflenmelidir.

5. Bilişim teknolojisinin imkânlarından yararlanarak, yenilikçi ve girişimci insan tipi yetiştirme yönünde; okul eğitim ve öğretimi kadar, toplumun bir bütün olarak yeniliklere uyum sağlamasına yardımcı olacak sosyo-kültürel politikalara ağırlık verilmelidir.

6. Üretimin temelini oluşturacak olan bilginin kaynağı insan olacağından bilgili insan toplumun temelini teşkil edecektir. Bu amaçla ilk, orta ve lise eğitimi tamamen halledilmiş olmalı ve üniversite eğitiminde okullaşma oranı yüzde 60'ın üzerine çıkarılmalıdır. Araştırma geliştirme harcamalarına GSMH 'dan yüzde 2-3, bilişim harcamalarına yüzde 4-5 oranında bir pay ayrılmalıdır.

7. Üretimde bilgi esaslı ve yüksek teknoloji gerektiren endüstriler en büyük üretim endüstrisi haline geleceğinden; en çok petrol rezervi olan, en çok tahıl, demir-çelik, otomobil üreten değil, en güçlü bilgisayar parçalarını en ucuza üreten ülkeler etkin olacaktır. Bu amaçla, savunma için gerekli stratejik öneme haiz sanayi ürünleri dışında yatırımlar bilgi ve yüksek teknolojiye dayalı sanayi dallarına kaydırılmalıdır.

8. Maddi ürünlerin üretimi yerine bilgi üretimi önem kazanacağından, ülke içindeki ve diğer ülkelerle aramızda oluşacak bilgi alışverişini sağlayacak altyapının

kurulması gerekir. Bu amaçla ülke genelinde fiber-optik iletişim hatlarının ve uydu haberleşme sisteminin kurulması gereklidir.

9. Yapılacak işlerin çoğu makineler tarafından yapılacağından insanların daha çok boş vakitleri olacaktır. İnsanlar boş vakitlerini kültürel faaliyetlere ve zamanı değerlendirmeye harcayacaklardır. Bunun için kültürümüzü yabancı etkilerden koruyacak ve geliştirecek kurumların, sağlık, turizm ve eğlence merkezlerinin kurulması yönlendirilip teşvik edilmelidir.

10.Gelecekte, insanlar maddi kazanç elde etmek yerine amaçlarını gerçekleştirmek için sürekli bilgi üretirken, ekonomik sistemin temel özelliği yenilikler olacaktır. Bu amaçla ekonomik sistem rekabete ve yeniliğe açık olan Yenilikçi Piyasa Ekonomisi olmalıdır.

11.Bilgi retimi çoğunlukla araştırma merkezlerinde yapılacağından nüfusun bu merkezlerde toplanması doğaldır. Bu amaçla araştırma kentlerinin optimal büyüklükte yerleşim yerleri olması için gerekli altyapılar hazırlanmalıdır.

Türkiye önümüzdeki 15-20 yıl içinde bilimsel ve teknolojik gücünü, çağın gelişme hızına uyduramadığı takdirde ileri ülkelerle yanaşamayacak, onların bugünkü seviyelerine dahi yaklaşma fırsatını kaçırmış olacaktır.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM
METODOLOJİ ve BULGULAR

3.1. ARAŞTIRMANIN AMACI, SINIRLILIKLARI, YÖNTEMİ VE HİPOTEZLERİ

3.1.1.Araştırmanın Amacı

Araştırmanın amacı, bilgi yönetimi uygulamalarında kullanılmakta olan intranet, internet, veri tabanı, yazılım ve donanım teknolojilerinin bilgi yönetiminin her bir süreci ile olan ilişkisini açıklamaktır.

3.1.2. Araştırmanın Sınırlılıkları

Yapılan çalışma 2008 yılında Bimeks A.Ş.'nin İstanbul Bimeks Teknopark Yeşilköy, İstanbul Bakırköy, İstanbul Beylikdüzü, İstanbul Bayrampaşa ve İstanbul İstinye şubelerinde görev yapan toplam 133 çalışan ve bu çalışanlara sunulan anket formu ile sınırlıdır.

3.1.3. Araştırmanın Yöntemi

Araştırma verileri, anket yöntemi ile toplanmıştır. Anket formunda 5'li Likert Tipi ölçek kullanılmıştır. Anketin güvenilirliğini ölçmek için her bir değişkeni ölçmekte kullanılan soruların kendi aralarındaki tutarlılığını belirlemeye yönelik olarak toplam 11 adet Cronbach Alpha güvenilirlik analizi yapılmıştır. Bu bağlamda bilişim teknolojileri anketinin intranet kullanımı ile ilgili soruları için Cronbach's Alpha değeri 0.82, yazılım teknolojileri kullanımı ile ilgili soruları için Cronbach's Alpha değeri, 0,77, internet kullanımı ile ilgili sorular için Cronbach's Alpha değeri, 0,80, veri tabanı kullanımı ile ilgili sorular için Cronbach's Alpha değeri, 0.70, donanım teknolojileri kullanımı ile ilgili sorular için Cronbach's Alpha değeri, 0,85 ve bilişim teknolojileri ile ilgi anketin genel olarak Cronbach's Alpha değeri, 0.91 olarak bulunmuştur. Bilgi yönetimi anketinin bilginin üretilmesi ile ilgili sorularına ilişkin Cronbach's Alpha değeri, 0,82, bilginin saklanması ile ilgili sorularına ilişkin Cronbach's Alpha değeri, 0.73, bilginin paylaşılmasına ilişkin Cronbach's Alpha değeri,0,77 ve bilginin kullanılmasına ilişkin Cronbach's Alpha değeri, 0,70 ve bilgi yönetimi anketinin genel olarak Cronbach's Alpha değeri, 0,90 olarak bulunmuştur.Bu bulgulara göre hazırlanan anket istatistiksel olarak yüksek seviyede güvenilir kabul edilebilmektedir.

Araştırmanın verileri Bimeks A.Ş.'nin İstanbul'da görev yapan 133 çalışanına uygulanan anket formu ile toplanmıştır. Anket formun 3'ü demografik olmak üzere 4 adet intranet kullanım etkinliği, 4 adet veri tabanı kullanım etkinliği, 3 adet internet kullanım etkinliği, 3 adet yazılım teknolojileri kullanım etkinliği, 2 adet donanım teknolojileri kullanım etkinliği 3 adet bilginin üretilmesi, 4 adet bilginin saklanması, 3 adet bilginin paylaşılması, 4 adet bilginin kullanılması ile ilgili değerlendirmeleri ölçmeye yönelik toplam 33 sorulardan oluşmaktadır.

3.1.4. Araştırmanın Hipotezleri

Araştırmamızın bağımsız değişkeni bilişim teknolojileri ve bağımlı değişkeni bilgi yönetimidir. Bilişim teknolojileri, intranet, internet, veri tabanı, yazılım ve donanım teknolojileri alt faktörlerinden oluşurken, bilgi yönetimi, bilginin üretilmesi, bilginin saklanması, bilginin paylaşılması ve bilginin kullanılması alt faktörlerinden oluşmaktadır. Bu bağlamda araştırmamızın hipotezleri bir adet ana hipotez ve yirmi adet alt hipotezden oluşmaktadır. Ayrıca çalışanların bilgi yönetimi algılamaları ile anket formunda sorulan üç adet demografik özellik arasındaki ilişkiyi ölçmek için üç adet hipotez daha ilave edilmiştir. Araştırmanın hipotezleri aşağıdaki şekilde belirlenmiştir.

H1: Bilişim teknolojileri kullanım etkinliği ile bilgi yönetimi arasında pozitif bir ilişki vardır.

H1.1: İtranet kullanım etkinliği ile bilginin üretilmesi,

H1.2: İtranet kullanım etkinliği ile bilginin saklanması,

H1.3: İtranet kullanım etkinliği ile bilginin paylaşılması,

H1.4: İtranet kullanım etkinliği ile bilginin kullanılması arasında pozitif bir ilişki vardır.

H1.5: Veri tabanı kullanım etkinliği ile bilginin üretilmesi,

H1.6: Veri tabanı kullanım etkinliği ile bilginin saklanması,

H1.7: Veri tabanı kullanım etkinliği ile bilginin paylaşılması,

H1.8: Veri tabanı kullanım etkinliği ile bilginin kullanılması arasında pozitif bir ilişki vardır.

H1.9: Yazılım teknolojileri kullanım etkinliği ile bilginin üretilmesi

H1.10: Yazılım teknolojileri kullanım etkinliği ile bilginin saklanması

H1.11: Yazılım teknolojileri kullanım etkinliği ile bilginin paylaşılması

H1.12: Yazılım teknolojileri kullanım etkinliği ile bilginin kullanılması arasında pozitif bir ilişki vardır.

H1.13: Donanım teknolojileri kullanım etkinliği ile bilginin üretilmesi,

H1.14: Donanım teknolojileri kullanım etkinliği ile bilginin saklanması,

H1.15: Donanım teknolojileri kullanım etkinliği ile bilginin paylaşılması,

H1.16: Donanım teknolojileri kullanım etkinliği ile bilginin kullanılması arasında pozitif bir ilişki vardır

H17: İnternet kullanım etkinliği ile bilginin üretilmesi,

H18: İnternet kullanım etkinliği ile bilginin saklanması,

H19: İnternet kullanım etkinliği ile bilginin paylaşılması,

H20: İnternet kullanım etkinliği ile bilginin kullanılması arasında pozitif bir ilişki vardır.

H2: Bayan çalışanların bilgi yönetimi uygulamalarına ilişkin değerlendirmeleri ile erkek çalışanların bilgi yönetimi uygulamalarına ilişkin değerlendirmeleri arasında bir fark yoktur.

H3: Bilişim teknolojileri ile ilgili eğitim alan çalışanların bilgi yönetimine ilişkin değerlendirmeleri ile bilişim teknolojileri ile ilgili eğitim almayan çalışanların bilgi yönetimine ilişkin değerlendirmeleri arasında fark vardır.

H4: Çalışanların bilgi yönetimine ilişkin değerlendirmeleri içerisinde bulundukları yaş grubuna göre farklılık göstermektedir

3.2. ARAŞTIRMANIN BULGULARI VE ANALİZİ

Anket formu aracılığı ile elde edilen veriler SPSS 15 For Windows paket programı ile analiz edilmiştir. Örneklemi tanımlamak amacı ile demografik özellikler frekans analizi yardımı ile açıklanmıştır. Bilişim teknolojilerinin ve bilgi yönetiminin her bir boyutu arasındaki ilişkiye yönelik olarak hazırlanan H1 hipotezi ve tüm alt hipotezleri regresyon analizi ile açıklanmıştır. H2 ve H4 hipotezleri t-testi ve H3 hipotezi anova analizi ile açıklanmaya çalışılmıştır.

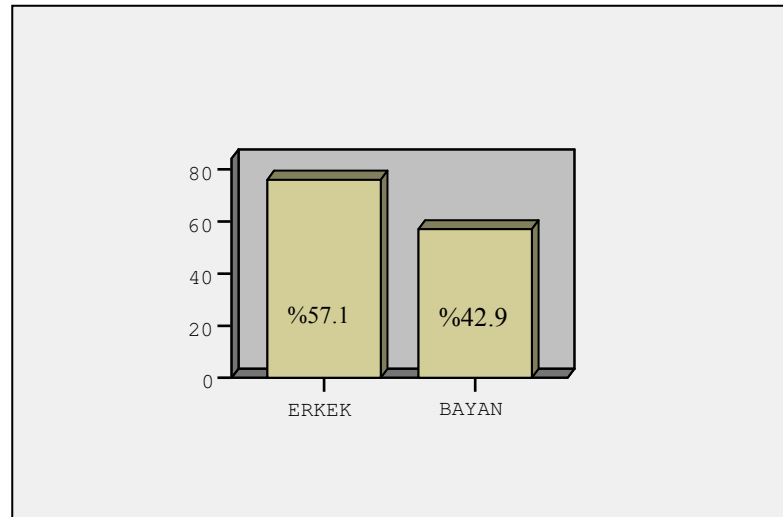
3.2.1. Araştırma Örneklemine İlişkin Bulgular

Araştırmanın örneklemini Bimeks A.Ş.'de İstanbul'da çalışan 287 çalışandan seçilen 133 çalışandan oluşmaktadır.

a- Demografik Bulgular

Demografik bulgular başlığı altında incelenen konular çalışanların cinsiyet, yaş ve bilişim teknolojileri ile ilgili eğitim durumunun tespitine ilişkin bulgulardan oluşmaktadır.

CİNSİYET



Grafik 3.1.Çalışanların Cinsiyete Göre Dağılımı

Kaynak: Bimeks A.Ş. İstatistikleri, 2008

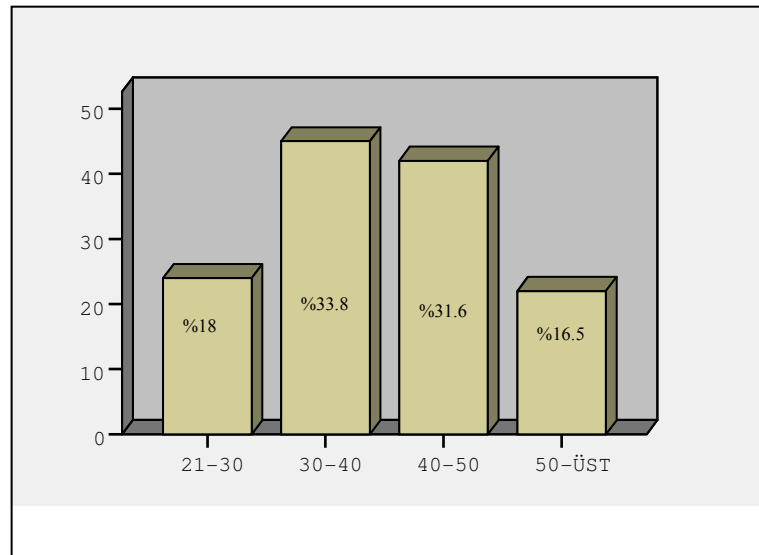
Tablo 3.1. Çalışanların Cinsiyete Göre Dağılımı

CİNSİYET	SIKLIK	YÜZDE ORAN
ERKEK	76	%57.1
KADIN	57	%42.9
TOPLAM	133	100.0

Kaynak: Bimeks A.Ş. İstatistikleri, 2008

Araştırmaya katılan çalışanların tümü cinsiyet seçeneğini doldurmuştur. Anket formunu cevaplayan çalışanların 76'sı erkek ve 57'si kadın çalışanlardan oluşmaktadır. Başka bir deyişle ankete katılan çalışanların %57.1'i erkek %42.9'u kadın çalışanlardır.

YAŞ

**Grafik 3.2.** Çalışanların Yaş Durumuna Göre Dağılımı

Kaynak: Bimeks A.Ş. İstatistikleri, 2008

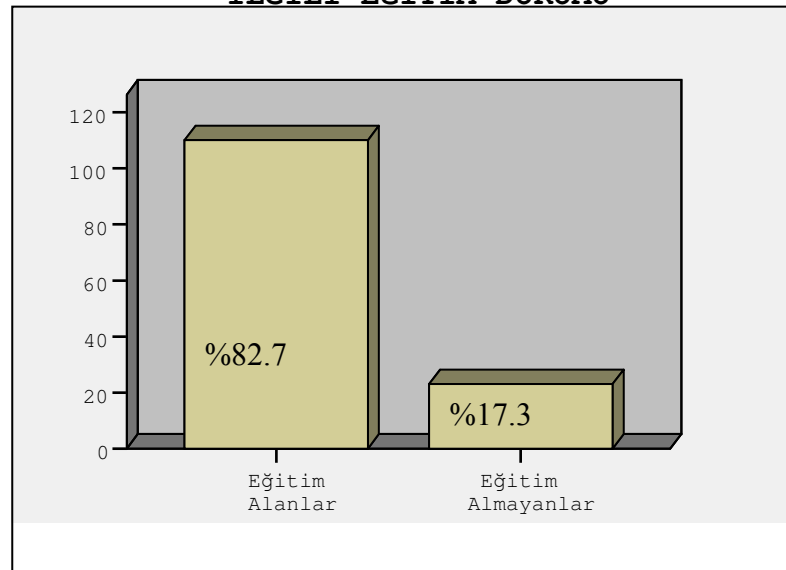
Tablo 3.2. Çalışanların Yaş Durumuna Göre Dağılımı

YAŞ	SIKLIK	YÜZDE ORAN
21-30	45	%33.8
30-40	42	%31.6
40-50	24	%18
50-ÜSTÜ	22	%16.5
TOPLAM	133	100.0

Kaynak: Bimeks A.Ş. İstatistikleri, 2008

Araştırmaya katılan çalışanlardan 45 kişi 21-30 yaş aralığında, 42 kişi 30-40 yaş aralığında 24 kişi 40-50 yaş aralığında ve 22 kişi 50 ve üzeri yaş aralığında bulunmaktadır. Başka bir ifade ile anket formunu cevaplayan çalışanların %33.8'i 21-30 yaş, %31.6'sı 30-40 yaş, %18'i 40-50 yaş ve %16.5'i 50 ve üzeri yaş grubunda bulunmaktadır.

**BİLİŞİM TEKNOLOJİLERİ İLE
İLGİLİ EĞİTİM DURUMU**



Grafik 3.3. Çalışanların Bilişim Teknolojileri İle İlgili Eğitim Durumuna İlişkin Dağılımı

Kaynak: Bimeks A.Ş. İstatistikleri, 2008

Tablo 3.3. Çalışanların Bilişim Teknolojileri İle İlgili Eğitim Durumuna İlişkin Dağılımı

EĞİTİM DURUMU	SIKLIK	YÜZDE ORAN
EĞİTİM ALAN	110	% 82,7
EĞİTİM ALMAYAN	23	% 17,3
TOPLAM	133	100,0

Kaynak: Bimeks A.Ş. İstatistikleri, 2008

Araştırmaya katılan çalışanların 110'u bilişim teknolojileri ile ilgili eğitim aldığını belirtirken 23'ü bilişim teknolojileri ile ilgili herhangi bir eğitim almadığını belirtmiştir. Başka bir ifade ile ankete katılan çalışanlardan %82,7'si bilişim teknolojileri ile ilgili eğitim almışken %17,3'ü bilişim teknolojileri ile ilgili eğitim almamıştır. Anketi cevaplayan çalışanların yaş ortalamasına bakıldığında bilişim teknolojileri ile ilgili eğitim alan çalışanların yüksek düzeyde olması beklenen bir durumdur.

3.3.2. Araştırmanın Hipotezlerine İlişkin Bulgular

Hipotezlere ilişkin bulgular regresyon analizleri, t-testi, anova analizleri yardımı ile test edilmiştir.

a- Regresyon Analizi Bulguları

Araştırmada regresyon analizi kullanılarak bilişim teknolojilerinin her bir alt faktörünü oluşturan intranet, internet, veri tabanı, donanım ve yazılım teknolojileri kullanım etkinliği ile bilgi yönetiminin her bir alt faktörü arasındaki ilişkiyi ifade etmeye yönelik H1 hipotezimizin tüm alt hipotezleri analiz edilmiştir. Analiz sonuçları Tablo 3.4, 3.5, 3.6, 3.7, 3.8, 3.9, 3.10, 3.11, 3.12, 3.13, 3.14, 3.15, 3.16, 3.17, 3.18, 3.19, 3.20, 3.21, 3.22 ve 3.23'de gösterilmiştir.

H1.1: İtranet kullanım etkinliği ile bilginin üretilmesi arasında pozitif bir ilişki vardır.

Tablo 3.4. İntranet kullanım etkinliği ile bilgi üretimi arasındaki regresyon analizi

REGRESYON	
F	p
47,413	,000

Model	Beta	p	R ²
Sabit Değişken		,000	
İntranet Kullanım Etkinliği	,516	,000	,266

Regresyon modelinin anlamlılığı için yapılan Anova testinde ($F= 47,413$, $p=0,000<0,05$) olduğu için kurulan model anlamlıdır. Beta değerine (0,516) bakıldığında intranet kullanım etkinliği ile bilginin üretilmesi arasında pozitif bir ilişki olduğu gözlemlenmektedir ve ($t=6,886$, $p=0,000<0,05$) olduğu için bu ilişkinin istatistiksel açıdan anlamlı olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca R^2 değeri yaklaşık olarak 0,27 olarak bulunmuştur. Bu değere göre bağımlı değişkenin bağımsız değişkendeki değişimin yaklaşık olarak %27'sini açıkladığı söylenebilir. H1.1 hipotezimiz desteklenmektedir. Sonuç olarak çalışanların intranet kullanım etkinliği arttıkça kurumda bilgi üretme düzeyi de artış gösterecektir.

H1.2: İntranet kullanım etkinliği ile bilginin saklanması arasında pozitif bir ilişki vardır.

Tablo 3.5. İntranet kullanım etkinliği ile bilginin saklanması arasındaki regresyon analizi

REGRESYON	
F	p
32,544	,000

Model	Beta	p	R ²
Sabit Değişken		,000	
İntranet Kullanım Etkinliği	,446	,000	,199

Regresyon modelinin anlamlılığı için yapılan Anova testinde ($F= 32,544$ $p=0,000<0,05$) olduğu için kurulan model anlamlıdır. Beta değerine (0,446) bakıldığında intranet kullanım etkinliği ile bilginin saklanması arasında pozitif bir ilişki olduğu gözlemlenmektedir ve ($t=5,705$, $p=0,000<0,05$) olduğu için bu ilişkinin istatistiksel açıdan anlamlı olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca R^2 değeri yaklaşık olarak 0,20 olarak bulunmuştur. Bu değere göre bağımlı değişkenin bağımsız değişkendeki değişimin yaklaşık olarak %20'sini açıkladığı söylenebilir. H1.2 hipotezimiz desteklenmektedir. Sonuç olarak çalışanların intranet kullanım etkinliği arttıkça kurumda bilginin tasniflenmesi ve saklanması için yapılan uygulamalar daha etkin bir şekilde gerçekleştirilebilecektir.

H1.3: İtranet kullanım etkinliği ile bilginin paylaşılması arasında pozitif bir ilişki vardır.

Tablo 3.6. İtranet kullanım etkinliği ile bilginin paylaşılması arasındaki regresyon analizi

REGRESYON	
F	p
29,064	,000

Model	Beta	p	R^2
Sabit Değişken		,000	
İtranet Kullanım Etkinliği	,426	,000	,182

Regresyon modelinin anlamlılığı için yapılan Anova testinde ($F= 29,064$ $p=0,000<0,05$) olduğu için kurulan model anlamlıdır. Beta değerine (0,426) bakıldığında intranet kullanım etkinliği ile bilginin paylaşılması arasında pozitif bir ilişki olduğu gözlemlenmektedir ve ($t=5,391$, $p=0,000<0,05$) olduğu için bu ilişkinin istatistiksel açıdan anlamlı olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca R^2 değeri yaklaşık olarak 0,18 olarak bulunmuştur. Bu değere göre bağımlı değişkenin bağımsız değişkendeki değişimin yaklaşık olarak %18'sini açıkladığı söylenebilir. H1.3 hipotezimiz desteklenmektedir. Sonuç olarak çalışanların intranet kullanım etkinliği arttıkça kurumda bilgi paylaşımı düzeyi de artış gösterecektir.

H1.4: İtranet kullanım etkinliği ile bilginin kullanılması arasında pozitif bir ilişki vardır.

Tablo 3.7. İtranet kullanım etkinliği ile bilginin kullanılması arasındaki regresyon analizi

REGRESYON	
F	p
37,312	,000

Model	Beta	p	R ²
Sabit Değişken		,000	
İtranet Kullanım Etkinliği	,471	,000	,222

Regresyon modelinin anlamlılığı için yapılan Anova testinde ($F= 37,312$ $p=0,000<0,05$) olduğu için kurulan model anlamlıdır. Beta değerine (0,471) bakıldığında intranet kullanım etkinliği ile bilginin kullanılması arasında pozitif bir ilişki olduğu gözlemlenmektedir. ve ($t=6,108$, $p=0,000<0,05$) bu ilişkinin istatistiksel açıdan anlamlı olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca R^2 değeri yaklaşık olarak 0,22 olarak bulunmuştur. Bu değere göre bağımlı değişkenin bağımsız değişkendeki değişimin yaklaşık olarak %22'sini açıkladığı söylenebilir. H1.4 hipotezimiz desteklenmektedir. Sonuç olarak çalışanların intranet kullanım etkinliği arttıkça bilgiyi kullanma konusundaki etkinlik düzeyleri de artış gösterecektir.

H1.5: Veri tabanı kullanım etkinliği ile bilginin üretilmesi arasında pozitif bir ilişki vardır.

Tablo 3.8. Veri tabanı kullanım etkinliği ile bilgi üretilmesi arasındaki regresyon analizi

REGRESYON	
F	p
112,876	,000

Model	Beta	p	R ²
Sabit Değişken		,000	
Veri Tabanı Kullanım Etkinliği	,680	,000	,463

Regresyon modelinin anlamlılığı için yapılan Anova testinde ($F= 112,876$ $p=0,000<0,05$) olduğu için kurulan model anlamlıdır. Beta değerine (0,680) bakıldığında veri tabanı kullanım etkinliği ile bilginin üretilmesi arasında pozitif bir ilişki olduğu gözlemlenmektedir. ve ($t=10,624$ $p=0,000<0,05$) bu ilişkinin istatistiksel açıdan anlamlı olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca R^2 değeri yaklaşık olarak 0,46 olarak bulunmuştur. Bu değere göre bağımlı değişkenin bağımsız değişkendeki değişimin yaklaşık olarak %46'sini açıkladığı söylenebilir. H1.5 hipotezimiz desteklenmektedir. Sonuç olarak çalışanların veri tabanı kullanım etkinlikleri arttıkça kurumda bilgi üretme düzeyi de artış gösterecektir.

H1.6: Veri tabanı kullanım etkinliği ile bilginin saklanması arasında pozitif bir ilişki vardır.

Tablo 3.9. Veri tabanı kullanım etkinliği ile bilgi saklanması arasındaki regresyon analizi

REGRESYON	
F	p
85,748	,000

Model	Beta	p	R^2
Sabit Değişken		,000	
Veri Tabanı Kullanım Etkinliği	,629	,000	,396

Regresyon modelinin anlamlılığı için yapılan Anova testinde ($F= 85,748$ $p=0,000<0,05$) olduğu için kurulan model anlamlıdır. Beta değerine (0,629) bakıldığında veri tabanı kullanım etkinliği ile bilginin saklanması arasında pozitif bir ilişki olduğu gözlemlenmektedir. ve ($t=9,260$ $p=0,000<0,05$) bu ilişkinin istatistiksel açıdan anlamlı olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca R^2 değeri yaklaşık olarak 0,40 olarak bulunmuştur. Bu değere göre bağımlı değişkenin bağımsız değişkendeki değişimin yaklaşık olarak %40'sini açıkladığı söylenebilir. H1.6 hipotezimiz desteklenmektedir. Sonuç olarak çalışanların veri tabanını daha etkin bir şekilde kullanmaları kurum içerisinde bilginin daha etkin tasniflenmesini ve saklanmasını sağlayacaktır.

H1.7: Veri tabanı kullanım etkinliği ile bilginin paylaşılması arasında pozitif bir ilişki vardır.

Tablo 3.10 Veri tabanı kullanım etkinliği ile bilgi paylaşılması arasındaki regresyon analizi

REGRESYON	
F	p
56,851	,000

Model	Beta	p	R ²
Sabit Değişken		,000	
Veri Tabanı Kullanım Etkinliği	,550	,000	,303

Regresyon modelinin anlamlılığı için yapılan Anova testinde ($F= 56,851$ $p=0,000<0,05$) olduğu için kurulan model anlamlıdır. Beta değerine (0,550) bakıldığında veri tabanı kullanım etkinliği ile bilginin paylaşılması arasında pozitif bir ilişki olduğu gözlemlenmektedir. ve ($t=7,540$ $p=0,000<0,05$) olduğundan bu ilişkinin istatistiksel açıdan anlamlı olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca R^2 değeri yaklaşık olarak 0,30 olarak bulunmuştur. Bu değere göre bağımlı değişkenin bağımsız değişkendeki değişimin yaklaşık olarak %30'sini açıkladığı söylenebilir. H1.7 hipotezimiz desteklenmektedir. Sonuç olarak çalışanların veri tabanı kullanım etkinliğinin artması bilgiyi daha etkin paylaşımlarını sağlayacaktır.

H1.8: Veri tabanı kullanım etkinliği ile bilginin kullanılması arasında pozitif bir ilişki vardır.

Tablo 3.11 Veri tabanı kullanım etkinliği ile bilgi kullanılması arasındaki regresyon analizi

REGRESYON	
F	p
936,108	,000

Model	Beta	p	R ²
Sabit Değişken		,002	
Veri Tabanı Kullanım Etkinliği	,937	,000	,877

Regresyon modelinin anlamlılığı için yapılan Anova testinde ($F= 936,108$ $p=0,000<0,05$) olduğu için kurulan model anlamlıdır. Beta değerine (0,937) bakıldığında veri tabanı kullanım etkinliği ile bilginin kullanılması arasında pozitif bir ilişki olduğu gözlemlenmektedir. ve ($t=30,596$ $p=0,000<0,05$) bu ilişkinin istatistiksel açıdan anlamlı olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca R^2 değeri yaklaşık olarak 0,88 olarak bulunmuştur. Bu değere göre bağımlı değişkenin bağımsız değişkendeki değişimin yaklaşık olarak %88'sini açıkladığı söylenebilir. H1.8 hipotezimiz desteklenmektedir. Sonuç olarak çalışanların veri tabanı kullanım etkinlikleri arttıkça bilgiyi kullanma düzeyleri artış gösterecek ve bilgi yönetimi uygulamalarının son noktasını oluşturan bilgiyi kullanma aşaması daha etkin bir şekilde gerçekleşecektir.

H1.9: Yazılım teknolojileri kullanım etkinliği ile bilginin üretilmesi arasında pozitif bir ilişki vardır.

Tablo 3.12 Yazılım teknolojileri kullanım etkinliği ile bilgi üretilmesi arasındaki regresyon analizi

REGRESYON	
F	p
32,514	,000

Model	Beta	p	R^2
Sabit Değişken		,000	
Yazılım Teknolojileri Kullanım Etkinliği	,446	,000	,199

Regresyon modelinin anlamlılığı için yapılan Anova testinde ($F= 32,514$ $p=0,000<0,05$) olduğu için kurulan model anlamlıdır. Beta değerine (0,680) bakıldığında yazılım teknolojileri kullanım etkinliği ile bilginin üretilmesi arasında pozitif bir ilişki olduğu gözlemlenmektedir ve ($t=5,702$ $p=0,000<0,05$) olduğu için bu ilişkinin istatistiksel açıdan anlamlı olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca R^2 değeri yaklaşık olarak 0,20 olarak bulunmuştur. Bu değere göre bağımlı değişkenin bağımsız değişkendeki değişimin yaklaşık olarak %20'sini açıkladığı söylenebilir. H1.9 hipotezimiz desteklenmektedir. Sonuç olarak çalışanların yazılım teknolojilerini

kullanım etkinlikleri arttıkça buna bağlı olarak kurumdaki bilgi üretme düzeyi de artış gösterecektir.

H1.10: Yazılım teknolojileri kullanım etkinliği ile bilginin saklanması arasında pozitif bir ilişki vardır.

Tablo 3.13 Yazılım teknolojileri kullanım etkinliği ile bilgi saklanması arasındaki regresyon analiz

REGRESYON	
F	p
855,595	,000

Model	Beta	p	R ²
Sabit Değişken		,000	
Yazılım Teknolojileri Kullanım Etkinliği	,931	,000	,867

Regresyon modelinin anlamlılığı için yapılan Anova testinde (F= 855,595 p=0,000<0,05) olduğu için kurulan model anlamlıdır. Beta değerine (0,931) bakıldığında yazılım teknolojileri kullanım etkinliği ile bilginin saklanması arasında pozitif bir ilişki olduğu gözlemlenmektedir ve (t=29,251 p=0,000<0,05) olduğu için bu ilişkinin istatistiksel açıdan anlamlı olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca R² değeri yaklaşık olarak 0,87 olarak bulunmuştur. Bu değere göre bağımlı değişkenin bağımsız değişkendeki değişimin yaklaşık olarak %87'sini açıkladığı söylenebilir. H1.10 hipotezimiz desteklenmektedir. Sonuç olarak yazılım teknolojilerini daha etkin kullanabilmek kurum içerisindeki bilginin daha etkin bir şekilde saklanmasına imkan sağlayacaktır.

H1.11: Yazılım teknolojileri kullanım etkinliği ile bilginin paylaşılması arasında pozitif bir ilişki vardır.

Tablo 3.14 Yazılım teknolojileri kullanım etkinliği ile bilgi paylaşılması arasındaki regresyon analizi

REGRESYON	
F	p
51,435	,000

Model	Beta	p	R ²
Sabit Değişken		,000	
Yazılım Teknolojileri Kullanım Etkinliği	,531	,000	,282

Regresyon modelinin anlamlılığı için yapılan Anova testinde ($F= 51,435$ $p=0,000<0,05$) olduğu için kurulan model anlamlıdır. Beta değerine (0,531) bakıldığında yazılım teknolojileri kullanım etkinliği ile bilginin paylaşılması arasında pozitif bir ilişki olduğu gözlemlenmektedir. ve ($t=7,172$ $p=0,000<0,05$) olduğu için bu ilişkinin istatistiksel açıdan anlamlı olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca R^2 değeri yaklaşık olarak 0,28 olarak bulunmuştur. Bu değere göre bağımlı değişkenin bağımsız değişkendeki değişimin yaklaşık olarak %28'sini açıkladığı söylenebilir. H1.11 hipotezimiz desteklenmektedir. Sonuç olarak yazılım teknolojilerinde kullanım etkinliği kurum içerisinde bilginin paylaşılması üzerinde olumlu sonuçları olduğu söylenebilir.

H1.12: Yazılım teknolojileri kullanım etkinliği ile bilginin kullanılması arasında pozitif bir ilişki vardır.

Tablo 3.15 Yazılım teknolojileri kullanım etkinliği ile bilginin kullanılması arasındaki regresyon analizi

REGRESYON	
F	p
8,879	,003

Model	Beta	p	R ²
Sabit Değişken		,000	
Yazılım teknolojileri Kullanım Etkinliği	,252	,003	,063

Regresyon modelinin anlamlılığı için yapılan Anova testinde ($F= 8,879$ $p=0,000<0,05$) olduğu için kurulan model anlamlıdır. Beta değerine (0,252) bakıldığında yazılım teknolojileri kullanım etkinliği ile bilginin kullanılması arasında pozitif bir ilişki olduğu gözlemlenmektedir. t değerinden ($t=2,980$ $p=0,003$) bu ilişkinin istatistiksel açıdan anlamlı olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca R^2 değeri yaklaşık olarak 0,06 olarak bulunmuştur. Bu değere göre bağımlı değişkenin bağımsız değişkendeki değişimin yaklaşık olarak %6'sini açıkladığı söylenebilir. H1.12 hipotezimiz desteklenmektedir. Sonuç olarak çalışanların yazılım teknolojileri kullanım etkinliği arttıkça bilgiyi kullanma düzeyleri artış gösterecektir.

H1.13: Donanım teknolojileri kullanım etkinliği ile bilginin üretilmesi arasında pozitif bir ilişki vardır.

Tablo 3.16 Donanım teknolojileri kullanım etkinliği ile bilginin üretilmesi arasındaki regresyon analizi

REGRESYON	
F	p
48,646	,000

Model	Beta	p	R^2
Sabit Değişken		,000	
Donanım Teknoloji Kullanım Etkinliği	,520	,000	,271

Regresyon modelinin anlamlılığı için yapılan Anova testinde ($F= 48,646$ $p=0,000<0,05$) olduğu için kurulan model anlamlıdır. Beta değerine (0,520) bakıldığında donanım teknolojileri kullanım etkinliği ile bilginin üretilmesi arasında pozitif bir ilişki olduğu gözlemlenmektedir ve ($t=6,975$ $p=0,000<0,05$) olduğu için bu ilişkinin istatistiksel açıdan anlamlı olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca R^2 değeri yaklaşık olarak 0,27 olarak bulunmuştur. Bu değere göre bağımlı değişkenin bağımsız değişkendeki değişimin yaklaşık olarak %27'sini açıkladığı söylenebilir. **H1.13** hipotezimiz desteklenmektedir. Sonuç olarak çalışanların donanım teknolojilerini kullanım etkinlikleri arttıkça buna bağlı olarak kurumdaki bilgi üretme düzeyi de artış gösterecektir.

H1.14: Donanım teknolojileri kullanım etkinliği ile bilginin saklanması arasında pozitif bir ilişki vardır.

Tablo 3.17 Donanım teknolojileri kullanım etkinliği ile bilginin saklanması arasındaki regresyon analizi

REGRESYON	
F	p
46,540	,000

Model	Beta	p	R ²
Sabit Değişken		,000	
Donanım Teknoloji Kullanım Etkinliği	,512	,000	,262

Regresyon modelinin anlamlılığı için yapılan Anova testinde ($F= 46,540$ $p=0,000<0,05$) olduğu için kurulan model anlamlıdır. Beta değerine ($0,512$) bakıldığında donanım teknolojileri kullanım etkinliği ile bilginin saklanması arasında pozitif bir ilişki olduğu gözlemlenmektedir ve ($t=6,822$ $p=0,000<0,05$) olduğu için bu ilişkinin istatistiksel açıdan anlamlı olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca R^2 değeri yaklaşık olarak $0,26$ olarak bulunmuştur. Bu değere göre bağımlı değişkenin bağımsız değişkendeki değişimin yaklaşık olarak %26'sini açıkladığı söylenebilir. H1.14 hipotezimiz desteklenmektedir. Sonuç olarak çalışanların donanım teknolojilerinin daha etkin bir şekilde kullanmaları kurum içerisinde bilginin daha etkin tasniflenmesini ve saklanmasını sağlayacaktır.

H1.15: Donanım teknolojileri kullanım etkinliği ile bilginin paylaşılması arasında pozitif bir ilişki vardır.

Tablo 3.18 Donanım teknolojileri kullanım etkinliği ile bilginin paylaşılması arasındaki regresyon analizi

REGRESYON	
F	p
10,771	,001

Model	Beta	p	R ²
Sabit Değişken		,000	
Donanım Teknoloji Kullanım Etkinliği	,276	,001	,076

Regresyon modelinin anlamlılığı için yapılan Anova testinde ($F= 10,771$ $p=0,000<0,05$) olduğu için kurulan model anlamlıdır. Beta değerine (0,276) bakıldığında donanım teknolojileri kullanım etkinliği ile bilginin paylaşılması arasında pozitif bir ilişki olduğu gözlemlenmektedir ve ($t=3,282$ $p=0,000<0,05$) olduğu için bu ilişkinin istatistiksel açıdan anlamlı olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca R^2 değeri yaklaşık olarak 0,08 olarak bulunmuştur. Bu değere göre bağımlı değişkenin bağımsız değişkendeki değişimin yaklaşık olarak %8'sini açıkladığı söylenebilir. H1.15 hipotezimiz desteklenmektedir. Sonuç olarak donanım teknolojilerinin etkin kullanılması kurum içerisindeki bilginin daha etkin ve daha sağlıklı bir şekilde paylaşılmasına imkan sağlayacaktır.

H1.16: Donanım teknolojileri kullanım etkinliği ile bilginin kullanılması arasında pozitif bir ilişki vardır.

Tablo 3.19 Donanım teknolojileri kullanım etkinliği ile bilginin kullanılması arasındaki regresyon analizi

REGRESYON	
F	p
64,052	,000

Model	Beta	p	R^2
Sabit Değişken		,000	
Donanım Teknoloji Kullanım Etkinliği	,573	,000	,328

Regresyon modelinin anlamlılığı için yapılan Anova testinde ($F= 64,052$ $p=0,000<0,05$) olduğu için kurulan model anlamlıdır. Beta değerine (0,573) bakıldığında donanım teknolojileri kullanım etkinliği ile bilginin kullanılması arasında pozitif bir ilişki olduğu gözlemlenmektedir ve ($t=8,003$ $p=0,000<0,05$) olduğu için bu ilişkinin istatistiksel açıdan anlamlı olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca R^2 değeri yaklaşık olarak 0,33 olarak bulunmuştur. Bu değere göre bağımlı değişkenin bağımsız değişkendeki değişimin yaklaşık olarak %33'sini açıkladığı söylenebilir. H1.16 hipotezimiz desteklenmektedir. Sonuç olarak donanım teknolojileri kullanımındaki etkinliğin artması kurum içerisindeki bilgi kullanım düzeyini de arttıracaktır.

H1.17: İnternet kullanım etkinliği ile bilginin üretilmesi arasında pozitif bir ilişki vardır.

Tablo 3.20 İnternet kullanım etkinliği ile bilginin üretilmesi arasındaki regresyon analizi

REGRESYON	
F	p
53,752	,000

Model	Beta	p	R ²
Sabit Değişken		,000	
İnternet Kullanım Etkinliği	,539	,000	,291

Regresyon modelinin anlamlılığı için yapılan Anova testinde ($F= 53,752$ $p=0,000<0,05$) olduğu için kurulan model anlamlıdır. Beta değerine (0,539) bakıldığında internet kullanım etkinliği ile bilginin üretilmesi arasında pozitif bir ilişki olduğu gözlemlenmektedir. ve ($t=7,332$ $p=0,000<0,05$) olduğu için bu ilişkinin istatistiksel açıdan anlamlı olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca R^2 değeri yaklaşık olarak 0,3 olarak bulunmuştur. Bu değere göre bağımlı değişkenin bağımsız değişkendeki değişimin yaklaşık olarak %30'unu açıkladığı söylenebilir. H1.17 hipotezimiz desteklenmektedir. Sonuç olarak çalışanların internet kullanım etkinliği arttıkça bilgi üretim düzeyi de artış gösterecektir.

H1.18: İnternet kullanım etkinliği ile bilginin saklanması arasında pozitif bir ilişki vardır.

Tablo 3.21 İnternet kullanım etkinliği ile bilginin saklanması arasındaki regresyon analizi

REGRESYON	
F	p
89,597	,000

Model	Beta	p	R ²
Sabit Değişken		,000	
İnternet Kullanım Etkinliği	,637	,000	,406

Regresyon modelinin anlamlılığı için yapılan Anova testinde ($F=89,597$ $p=0,000<0,05$) olduğu için kurulan model anlamlıdır. Beta değerine (0,637) bakıldığında internet kullanım etkinliği ile bilginin saklanması arasında pozitif bir ilişki olduğu gözlemlenmektedir ve ($t=9,466$ $p=0,000<0,05$) olduğu için bu ilişkinin istatistiksel açıdan anlamlı olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca R^2 değeri yaklaşık olarak 0,4 olarak bulunmuştur. Bu değere göre bağımlı değişkenin bağımsız değişkendeki değişimin yaklaşık olarak %40'ını açıkladığı söylenebilir. H1.18 hipotezimiz desteklenmektedir. Sonuç olarak çalışanların interneti daha etkin kullanmaları kurum içerisinde bilginin daha etkin tasniflenmesini ve saklanmasını sağlayacaktır.

H1.19: İnternet kullanım etkinliği ile bilginin paylaşılması arasında pozitif bir ilişki vardır.

Tablo 3.22 İnternet kullanım etkinliği ile bilginin paylaşılması arasındaki regresyon analizi

REGRESYON	
F	p
22,003	,000

Model	Beta	p	R^2
Sabit Değişken		,000	
İnternet Kullanım Etkinliği	,379	,000	,144

Regresyon modelinin anlamlılığı için yapılan Anova testinde ($F=22,003$ $p=0,000<0,05$) olduğu için kurulan model anlamlıdır. Beta değerine (0,379) bakıldığında internet kullanım etkinliği ile bilginin paylaşılması arasında pozitif bir ilişki olduğu gözlemlenmektedir ve ($t=4,691$ $p=0,000<0,05$) olduğu için bu ilişkinin istatistiksel açıdan anlamlı olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca R^2 değeri yaklaşık olarak 0,14 olarak bulunmuştur. Bu değere göre bağımlı değişkenin bağımsız değişkendeki değişimin yaklaşık olarak %14'ünü açıkladığı söylenebilir. H1.19 hipotezimiz desteklenmektedir. Sonuç olarak internet kullanım etkinliğindeki artışın kurum içerisinde bilginin paylaşılması üzerinde, olumlu sonuçları olduğu söylenebilir.

H1.20: İnternet kullanım etkinliği ile bilginin kullanılması arasında pozitif bir ilişki vardır.

Tablo 3.23 İnternet kullanım etkinliği ile bilginin kullanılması arasındaki regresyon analizi

REGRESYON	
F	p
58,778	,000

Model	Beta	p	R ²
Sabit Değişken		,000	
İnternet Kullanım Etkinliği	,577	,000	,310

Regresyon modelinin anlamlılığı için yapılan Anova testinde ($F=58,778$ $p=0,000<0,05$) olduğu için kurulan model anlamlıdır. Beta değerine (0,637) bakıldığında internet kullanım etkinliği ile bilginin kullanılması arasında pozitif bir ilişki olduğu gözlemlenmektedir. ve ($t=7,667$ $p=0,000<0,05$) olduğu için bu ilişkinin istatistiksel açıdan anlamlı olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca R^2 değeri yaklaşık olarak 0,31 olarak bulunmuştur. Bu değere göre bağımlı değişkenin bağımsız değişkendeki değişimin yaklaşık olarak %31'ini açıkladığı söylenebilir. H1.20 hipotezimiz desteklenmektedir. Sonuç olarak çalışanların internet kullanım etkinlikleri arttıkça bilgiyi kullanma düzeyleri artış gösterecek ve bilgi yönetimi uygulamalarının son noktasını oluşturan bilgiyi kullanma aşaması daha etkin bir şekilde gerçekleşecektir.

3.3.2.2. T-testi Analizi Bulguları

Araştırmada t-testi analizi kullanılarak çalışanların bilgi yönetimine ilişkin değerlendirmelerinin cinsiyete göre farklılık gösterip göstermediği araştırılmıştır. Sonuçlar Tablo 3.24 ve 3.25 ile ifade edilmiştir.

H2: Bayan çalışanların bilgi yönetimi uygulamalarına ilişkin değerlendirmeleri ile erkek çalışanların bilgi yönetimi uygulamalarına ilişkin değerlendirmeleri arasında bir fark yoktur.

Tablo 3.24 Cinsiyet ile bilgi yönetimi uygulamalarına ilişkin değerlendirmeler arasındaki t-testi

Cinsiyet	N	A.O.	S.S.	t	p
Erkek	76	4,50	0,354	1,692	0,093
Kadın	57	4,38	0,402		

Yapılan t-testi analizi sonucunda kadın çalışanların bilgi yönetimine ilişkin değerlendirmelerinin aritmetik ortalaması (4,38) ve erkek çalışanların bilgi yönetimine ilişkin değerlendirmelerinin aritmetik ortalaması (4,50) ve ($t = 1,692$, $p = 0,093 > 0,05$) olduğu için kadın çalışanların bilgi yönetimi uygulamalarına ilişkin değerlendirmeleri ile erkek çalışanların bilgi yönetimi uygulamalarına ilişkin değerlendirmeleri arasında anlamlı bir fark olmadığı tespit edilmiştir. H2 hipotezimiz desteklenmektedir. Sonuç olarak hem bayan çalışanlar hem de erkek çalışanlar kurumdaki bilgi yönetimi uygulamalarına ortalama olarak aynı değerlendirmelerde bulunmuşlardır.

H3: Bilişim teknolojileri ile ilgili eğitim alan çalışanların bilgi yönetimine ilişkin değerlendirmeleri ile bilişim teknolojileri ile ilgili eğitim almayan çalışanların bilgi yönetimine ilişkin değerlendirmeleri arasında fark vardır.

Tablo 3.25. Bilişim teknolojileri ile ilgili eğitim durumu ile bilgi yönetimi uygulamalarına ilişkin değerlendirmeler arasındaki t-testi

Eğitim Durumu	N	A.O.	S.S.	t	p
Eğitim Alanlar	110	4,45	0,377	0,430	0,668
Eğitim Almayanlar	23	4,42	0,386		

Yapılan t-testi analizi sonucunda eğitim alan çalışanların bilgi yönetimine ilişkin değerlendirmelerinin aritmetik ortalaması (4,45) ve eğitim almayan çalışanların bilgi yönetimine ilişkin değerlendirmelerinin aritmetik ortalaması (4,42) ve ($t = 0,430$ $p = 0,668 > 0,05$) olduğu için eğitim alan çalışanların bilgi yönetimi uygulamalarına ilişkin değerlendirmeleri ile eğitim almayan çalışanların bilgi yönetimi uygulamalarına ilişkin değerlendirmeleri arasında anlamlı bir fark olmadığı tespit edilmiştir. H3 hipotezimiz desteklenmemektedir. Sonuç olarak bilişim teknolojileri ile ilgili eğitim alan çalışanlar

ile bilişim teknolojileri ile ilgili eğitim almayan çalışanlar bilgi yönetimi uygulamalarına aynı değerlendirmelerde bulunmuşlardır.

3.3.2.3. Anova Analizi Bulguları

Çalışanların bilgi yönetimi uygulamalarına ilişkin değerlendirmelerinin içerisinde bulundukları yaş gruplarına göre sonuçları anova ile analiz edilmiştir. Sonuçlar Tablo 3.25 ile gösterilmiştir.

H4: Çalışanların bilgi yönetimine ilişkin değerlendirmeleri içerisinde bulundukları yaş grubuna göre farklılık göstermektedir.

Tablo 3.26 Çalışanların içerisinde bulundukları yaş grubu ile bilgi yönetimine ilişkin değerlendirmeleri arasındaki anova analizi

	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	F	p
Gruplar Arası	0,110	3		
Grupların İçinde	18,727	129	0,253	0,859
Toplam	18,837	132		

Yapılan analiz sonucunda $F= 0,253$ $p= 0,859 > 0,05$ değerleri bulunmuştur. Bu sonuca göre çalışanların bilgi yönetimi ilişkin değerlendirmeleri içerisinde bulundukları yaş gruplarına göre farklılık göstermemektedir. Sonuç olarak H4 hipotezimiz desteklenmemektedir.

SONUÇ ve ÖNERİLER

Bilgi çağı olarak isimlendirdiğimiz 21.yy da rekabet niteliği taşıyan bilgiye ulaşabilmek için bu bilginin oluşturulması gerekmektedir. Bilgi, doğada kullanıma hazır olarak bulunmamaktadır. Günümüz işletmelerinin “24 saat uyumayan” işletmeler olması, bilginin işletmeler açısından önemini daha da ön plana çıkarmıştır. Günümüz rekabet ortamında hayatta kalmak isteyen işletmeler bilginin bir sistematik dahilinde oluşturulması, oluşturulan bilginin toplanması, sınıflanması ve yayılmasını sağlayacak bir yapı arayışına girmişlerdir. Bu arayışın sonucunda “bilgi yönetimi” kavramı ortaya çıkmıştır.

Temel olarak bakıldığında bilgi yönetiminde önemli bir yere sahip olan bilgi yönetimi sürecinin bilginin üretilmesi, bilginin sınıflandırılması, (dokümantasyonu), bilginin paylaşılması, bilginin uygulanması (kullanılması-değerlendirilmesi) şeklinde sınıflandırıldığı dikkatleri çekmektedir.

Bilgi yönetimi sürecinin aşamalarının tümünde o aşamanın oluşumunu destekleyen bazı teknolojiler ve yöntemler kullanılmaktadır. Teknoloji alanındaki baş döndürücü gelişmeler, işletmelerin kaynaklarını daha etkin kullanmalarına imkan sağladığı gibi aynı zamanda işletmelere bilgi ile çalışma fırsatı da sunmaktadır.

İşletmeler açısından stratejik bir önem ifade eden bilginin işletme amaçlarına uygun bir şekilde elde edilmesi ve değer üretecek şekilde kullanılması bilişim teknolojilerinden maksimum seviyede istifade etmek ile doğru orantılıdır. Bilişim teknolojileri “zamanı sıkıştıran” teknolojilerdir. Bugün bilişim teknolojileri sayesinde dünyanın herhangi bir yerindeki bilgiye ulaşmak, bu bilgiyi elde etmek ve kullanmak hem zaman bakımından hem de maddi değer bakımından oldukça düşük maliyetli bir işlem durumundadır.

Yukarıda da belirttiğimiz gibi bugün işletmeler için hayati öneme haiz bilginin yönetilmesi konusu bilişim teknolojileri ile çok yakından ilişkilidir. Bilgi yönetiminin tüm sürçleri için doğru teknoloji seçimi oldukça önemlidir. Gerekli araştırmalar yapılmaksızın uygulanmaya çalışılan teknolojiler işletmelere faydadan ziyade maliyet unsuru olmanın yanında çalışanların iş tatmini düzeylerinin düşmesine sebep olacaktır.

Bu çalışmada bilişim teknolojilerinin bilgi yönetimi üzerindeki etkisini incelemek amacıyla bilişim sektöründe çalışan toplam 133 personele anket uygulanmıştır.

Bilişim sektöründe çalışan personelin çok yakından tanıdığı bilişim teknolojilerinden internet, intranet, veri tabanı, donanım ve yazılım teknolojilerinin çalıştıkları firmada uygulanmakta olan bilginin üretilmesi, saklanması, paylaşılması ve kullanılması süreçlerinden oluşan bilgi yönetiminin her bir aşaması ile olan ilişkisi incelenmiştir.

Ayrıca çalışanların bilgi yönetimi süreçlerine ilişkin değerlendirmelerinin yaş, cinsiyet ve bilişim teknolojileri ile ilgili eğitim alıp almama durumlarına göre farklılık gösterip göstermediği araştırılmıştır.

Ana hipotezimiz bilişim teknolojileri ile bilgi yönetimi arasında pozitif bir ilişki vardır. Bu ana hipotezimize bağlı olarak toplam yirmi alt hipotezimiz bulunmaktadır.

Yapılan araştırma sonucunda bağımsız değişkenimizi oluşturan bilişim teknolojilerinin her bir alt değişkeni ile bilgi yönetiminin her bir süreci arasında doğrusal ve pozitif bir ilişki gözlemlenmiştir. Yani çalışanların bilişim teknolojileri kullanım etkinliği arttıkça kurum içerisindeki bilgi yönetimi uygulamaları daha etkin bir şekilde gerçekleştirilebilecektir. Bilişim teknolojileri kullanım etkinliğinin artması bilgi yönetimi uygulamalarının başarısını arttıracaktır.

Çalışanların yaş, cinsiyet, ve bilişim teknolojileri ile ilgili eğitim alıp almama durumları ile bilgi yönetimi süreçlerine ilişkin değerlendirmeleri arasındaki ilişkiyi açıklamaya yönelik t-testi ve anova analizleri kullanılmıştır. Yapılan analizler sonucunda çalışanların yaş, cinsiyet, ve bilişim teknolojileri ile ilgili eğitim alıp almama durumları ile bilgi yönetimi süreçlerine ilişkin değerlendirmeleri arasında bir ilişki olmadığı gözlemlenmiştir.

Sonuç olarak işletmelerde bilişim teknolojilerine gerekli yatırımların yapılması bilgi yönetimi uygulamalarının daha etkin bir şekilde gerçekleştirilmesi açısından önem arz etmektedir. Çünkü yapılan çalışmamızda göstermektedir ki bilişim teknolojileri ile bilgi yönetimi arasında oldukça kuvvetli ve pozitif bir ilişki vardır. Bu durum çalışmamızın ana hipotezi olan “bilişim teknolojileri ile bilgi yönetimi arasında

pozitif bir ilişki vardır” hipotezimizi desteklemektedir. Günümüz rekabet şartlarında hayatta kalmak bilginin önemini kavramak ve onu yönetmekle mümkündür.

Bilgiyi yönetebilmenin en önemli enstrümanlarından biriside bilişim teknolojileri ve bu teknolojileri etkin kullanabilmektir.

EKLER

Ek 1. Anket Formu Örneği

Sayın Çalışanlar

Bu anket bilişim teknolojilerinin bilgi yönetimine etkisini araştırmak için hazırlanmıştır.

Anketten elde edilen veriler toplu olarak değerlendirilecek ve sadece çalışmanın amacına uygun olarak kullanılacaktır. Bu nedenle ankete isminizi yazmanıza gerek yoktur. Ankete içtenlikle vereceğiniz cevaplar araştırmanın amacına ulaşmasına katkı sağlayacaktır.

İlgi ve katkılarınız için teşekkür eder, saygılar sunarım.

Caner DİLBER
Dumlupınar Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü

KİŞİSEL BİLGİLER

Lütfen aşağıdaki seçeneklerden durumunuza uygun olanı (X) işareti ile belirtiniz.

1. Cinsiyetiniz:

() Erkek Bayan ()

2. Yaşınız:

() 21-30 () 30-40 () 40-50 () 50 Yaş ve üstü

3. Bilişim teknolojileriyle ilgili eğitim aldınız mı?

() Evet () Hayır

BİLİŞİM TEKNOLOJİLERİ ANKETİ

Lütfen aşağıdaki seçeneklerden durumunuza uygun olanı (X) işareti ile belirtiniz.

1-Kurumumuzdaki İntranet sayesinde diğer personellerle paylaştığım bilgilerin hep en günceline sahip oluyorum

- 1- Kesinlikle Katılmıyorum
- 2- Katılmıyorum
- 3-Kararsızım
- 4- Katılıyorum
- 5- Kesinlikle Katılıyorum

2-Kurumumuzda intranet bilgi paylaşımına yardımcı olmaktadır.

- 1- Kesinlikle Katılmıyorum
- 2- Katılmıyorum
- 3-Kararsızım
- 4- Katılıyorum
- 5- Kesinlikle Katılıyorum

3-Kurumumuzda intranet sayesinde diğer personeller ile birlikte aynı anda çalışabilmekteyiz.

- 1- Kesinlikle Katılmıyorum
- 2- Katılmıyorum
- 3-Kararsızım
- 4- Katılıyorum
- 5- Kesinlikle Katılıyorum

4-Kurumumuzda kullanılan intranet sayesinde, işlediğim tüm bilgiler diğer personeller tarafından da incelenebilmektedir.

- 1- Kesinlikle Katılmıyorum
- 2- Katılmıyorum
- 3-Kararsızım
- 4- Katılıyorum
- 5- Kesinlikle Katılıyorum

5-Kurumumuzda bilgisayar destekli eğitim programları yeni bilgiler öğrenmeme katkıda bulunmaktadır.

- 1- Kesinlikle Katılmıyorum
- 2- Katılmıyorum
- 3-Kararsızım
- 4- Katılıyorum
- 5- Kesinlikle Katılıyorum

6-Kurumumuzda kullanılan yazılım teknolojisi (otomasyon, ofis yazılımları gibi) kurumsal öğrenmeyi kolaylaştırmaktadır.

- 1- Kesinlikle Katılmıyorum
- 2- Katılmıyorum
- 3-Kararsızım
- 4- Katılıyorum
- 5- Kesinlikle Katılıyorum

7-Kurumumuzda yazılım teknolojisinin kullanılması ile işgücü tasarrufu sağlanmaktadır.

- 1- Kesinlikle Katılmıyorum
- 2- Katılmıyorum
- 3-Kararsızım
- 4- Katılıyorum
- 5- Kesinlikle Katılıyorum

8-Kurumumuzda Internet bilgiye hızlı erişimimizi sağlar.

- 1- Kesinlikle Katılmıyorum
- 2- Katılmıyorum
- 3-Kararsızım
- 4- Katılıyorum
- 5- Kesinlikle Katılıyorum

9-Kurumumuzda Internet yeni teknolojileri araştırmamıza imkan sağlamaktadır

- 1- Kesinlikle Katılmıyorum
- 2- Katılmıyorum
- 3-Kararsızım
- 4- Katılıyorum
- 5- Kesinlikle Katılıyorum

10-Kurumumuzdaki internet kullanımı, alanımla alakalı en güncel bilgiye ulaşmama ve bu sayede kendimi işim ile ilgili olarak geliştirmeme yardımcı olur.

- 1- Kesinlikle Katılmıyorum
- 2- Katılmıyorum
- 3-Kararsızım
- 4- Katılıyorum
- 5- Kesinlikle Katılıyorum

11-Kurumumuzda bilgisayar veritabanı kullanımı sayesinde kurum personeli bilgiye hızlı erişir.

- 1- Kesinlikle Katılmıyorum
- 2- Katılmıyorum
- 3-Kararsızım
- 4- Katılıyorum
- 5- Kesinlikle Katılıyorum

12-Kurumumuzda bilgisayar veritabanı müşteri bilgilerinin kontrol altında tutulmasını sağlar.

- 1- Kesinlikle Katılmıyorum
- 2- Katılmıyorum
- 3-Kararsızım
- 4- Katılıyorum
- 5- Kesinlikle Katılıyorum

13-Kurumumuzda bilgisayar veritabanı kurumun gelişimini sağlayacak bilgilerin işlenmesini sağlar.

- 1- Kesinlikle Katılmıyorum
- 2- Katılmıyorum
- 3-Kararsızım
- 4- Katılıyorum
- 5- Kesinlikle Katılıyorum

14-Kurumumuzda bilgisayar veritabanı kurum bilgilerinin sınıflandırılmasını sağlar

- 1- Kesinlikle Katılmıyorum
- 2- Katılmıyorum
- 3-Kararsızım
- 4- Katılıyorum
- 5- Kesinlikle Katılıyorum

15-Kurumumuzda Projeksiyon, data show gibi görsel eğitim teknolojileri ile gelişimime katkı sağlayacak eğitimler yapılabilir.

- 1- Kesinlikle Katılmıyorum
- 2- Katılmıyorum
- 3-Kararsızım
- 4- Katılıyorum
- 5- Kesinlikle Katılıyorum

16-Kurumumuzda kullanmakta olduğumuz bilgisayar donanımları bilgi işleme konusunda yeterli seviyededir.

- 1- Kesinlikle Katılmıyorum
- 2- Katılmıyorum
- 3-Kararsızım
- 4- Katılıyorum
- 5- Kesinlikle Katılıyorum

BİLGİ YÖNETİMİ ANKETİ

Lütfen aşağıdaki seçeneklerden durumunuza uygun olanı (X) işareti ile belirtiniz.

1-Kurumumuzda sürekli olarak yeni ve işe yarar fikirler ve çözümler üretilmektedir.

- 1- Kesinlikle Katılmıyorum
- 2- Katılmıyorum
- 3-Kararsızım
- 4- Katılıyorum
- 5- Kesinlikle Katılıyorum

2-Kurumumuzda kurumsal bilgi birikimini arttırmak ve geliştirmek amacıyla sistemli çalışmalar yapılmaktadır.

- 1- Kesinlikle Katılmıyorum
- 2- Katılmıyorum
- 3-Kararsızım
- 4- Katılıyorum
- 5- Kesinlikle Katılıyorum

3-Kurumumuzda tüm çalışanlar deneyim ve sevgilerini diğer çalışanlar ile paylaşmak konusunda motive edilmektedir.

- 1- Kesinlikle Katılmıyorum
- 2- Katılmıyorum
- 3-Kararsızım
- 4- Katılıyorum
- 5- Kesinlikle Katılıyorum

4-Kurumumuzda bilgi herkesin ulaşabileceği bir biçim (format) şeklinde bulundurulmaktadır.

- 1- Kesinlikle Katılmıyorum
- 2- Katılmıyorum
- 3-Kararsızım
- 4- Katılıyorum
- 5- Kesinlikle Katılıyorum

5-Kurumumuzda bilgi kaynaklarının envanteri çıkartılarak işe yarayan bilgi ve enformasyonun tespit edilmesi için sistemli çalışmalar yapılmaktadır.

- 1- Kesinlikle Katılmıyorum
- 2- Katılmıyorum
- 3-Kararsızım
- 4- Katılıyorum
- 5- Kesinlikle Katılıyorum

6-Kurumumuzda dağınık ve parçalanmış halde bulunan bilginin organize edilmesini sağlayan bilgi haritaları kullanılmaktadır.

- 1- Kesinlikle Katılmıyorum
- 2- Katılmıyorum
- 3-Kararsızım
- 4- Katılıyorum
- 5- Kesinlikle Katılıyorum

7-Kurumumuzda bilgi boşluklarının tespit edilmesi için sistemli çalışmalar yapılmaktadır.

- 1- Kesinlikle Katılmıyorum
- 2- Katılmıyorum
- 3-Kararsızım
- 4- Katılıyorum
- 5- Kesinlikle Katılıyorum

8-Kurumumuzda çalışanların birbirleriyle konuşmalarını kolaylaştırmak için çalışma ortamı oluşturulur.

- 1- Kesinlikle Katılmıyorum
- 2- Katılmıyorum
- 3-Kararsızım
- 4- Katılıyorum
- 5- Kesinlikle Katılıyorum

9-Kurumumuzda aktif olarak danışma ve koçluğun oluşturulması için çalışanlar desteklenir.

- 1- Kesinlikle Katılmıyorum
- 2- Katılmıyorum
- 3-Kararsızım
- 4- Katılıyorum
- 5- Kesinlikle Katılıyorum

10-Kurumumuzda çalışanların ihtiyaçlarının tartışıldığı düzenli eleman değerlendirmeleri yapılmaktadır.

- 1- Kesinlikle Katılmıyorum
- 2- Katılmıyorum
- 3-Kararsızım
- 4- Katılıyorum
- 5- Kesinlikle Katılıyorum

11-Kurumumuzda sunulan ürün ve hizmet oranları sık sık değişmektedir

- 1- Kesinlikle Katılmıyorum
- 2- Katılmıyorum
- 3-Kararsızım
- 4- Katılıyorum
- 5- Kesinlikle Katılıyorum

12-Kurumumuzda yapılan işler için uygulanan prosedürler sık sık değiştirilmektedir.

- 1- Kesinlikle Katılmıyorum
- 2- Katılmıyorum
- 3-Kararsızım
- 4- Katılıyorum
- 5- Kesinlikle Katılıyorum

14-Kurumumuzda işi etkileyen teknolojik gelişmelere uyum sağlanmaktadır.

- 1- Kesinlikle Katılmıyorum
- 2- Katılmıyorum
- 3-Kararsızım
- 4- Katılıyorum
- 5- Kesinlikle Katılıyorum

15-Bir rakip için bazı önemli şeyler olduğunda, kurumumuzda çalışanların tümü bunu hızlı bir biçimde bilmektedir

- 1- Kesinlikle Katılmıyorum
- 2- Katılmıyorum
- 3-Kararsızım
- 4- Katılıyorum
- 5- Kesinlikle Katılıyorum

KAYNAKÇA

- AKDOĞDU, Pınar ve ŞAHİN Mehmet, “Bilişim Teknolojilerindeki Gelişmenin Turizm Sektörüne Etkisi Ve Kullanım Alanları”, 2004
<http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mklgos.php?nt=271> 03.03.2008
- AKSOY, E., “Knowledge Management and Implementation Stages by Evren AKSOY”, Marmara University, Institute for Graduate Studies in Pure and Applied Sciences, İstanbul, 2001
- ARBAK, Yasemin, “Örgütlerde Bilgisayar Destekli Bilgi Sistemlerinin İncelenmesine Yönelik Kurumsal Bir Yaklaşım”, Verimlilik Dergisi,, 1995, s.73.
- BARUTÇUGİL, İsmet, Bilgi Yönetimi, Kariyer Yayınları:24, Yönetim Dizisi:7, İstanbul, 2002.
- BALEVİ Erol, İnternet, Seçkin Kitabevi, Ankara, 1995, s.15.
- BARCA Mehmet “Yeni Ekonomide Bilgi Yönetiminin Stratejik Önemi” 2002
<http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mklgos.php?nt=145> 05.03.2008
- BAYRAKTAR R., Veritabanı ve Akılcı Düşünce Üzerine, 2002
http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkl_gos.php?nt=127 Erişim Tarihi 17.01.2008
- BAYTEKİN, Evrim, Pelin Bir Halkla İlişkiler Görevi Olarak Örgütsel Verimliliğin Artmasında Bilgi Yönetimi Ege Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Halkla İlişkiler ve Tanıtım Anabilim Dalı Yayınlanmamış Doktora Tezi, İzmir, 2006
- BELEK İlker, “Post-Kapitalist Paradigmalar” İkinci Basım İstanbul Sorun Yayınları, 1999
- BERLECON Research, FLOSS Final Report Part 3- Free/Libre Open Source Software: Survey and Study and Business Models Basics of Open Source Software Market(2002s,
http://www.berlecon.de/studien/downloads/200207FLOSS_Basics.pdf
19.01.2008

BREWSTER C., Ciravegna Fabio, Wilks Yorick, .Knowledge Acquisition for Knowledge Management: Position Paper., 2000

www.dcs.shef.ac.uk/~fabio/paperi/ontolearning.pdf (21.03.2008)

CAMBAZOĞLU Türker, İnternet Teknolojileri ve İnternet Uygulamaları, Papatya Yayıncılık, İstanbul 2003

CAMBAZOĞLU Türker, “Yararlı Bilgi Yönetiminde İnsan Faktörü”, Bilişim 2000 Eğitim Semineri Notları,

URL:http://www.tbv.org.tr/turkish/main/frame_gundem_haberler.html

(13.03.2008)

CARRILLO F. J., .Capital Systems: Implications For A Global Knowledge Agenda., Journal of Knowledge Management, Vol. 6, No. 4, 2002 , s.379-380

<http://www.emeraldinsight.com/10.1108/13673270210440884> Erişim Tarihi 07.02.2008

CEYLAN, Yunus “İnternet’in Doğuşu ve Gelişimi” 2000

<http://yunus.hacettepe.edu.tr/~sadi/dersler/ebb/ebb467-guz2000/umut-p.html> Erişim Tarihi 24.03.2008

CEYHUN ve ÇAĞLAYAN, Bilgi Teknolojileri Türkiye İçin Nasıl Bir Gelecek Hazırlamakta. Türkiye İş Bankası Kültür Yayınları, Ankara, (1997).

CLARKE, Thomas ve ROLLO Christine, “ Corporate Initiatives in Knowledge Manegement” Education&Tranining Vol:43 No: 4/5, 2001

<http://www.emeraldinsight.com/10.1108/00400910110399201> Erişim Tarihi 03.02.2008

ÇAPAR B., “Bilgi Yönetimi: Nasıl Bir İnsangücü?”, 2003

http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkl_gos.php?nt=257 (Erişim Tarihi:09.04.2008)

_____, “Bilgi: Yönetimi, Üretimi ve Pazarlanması”, Kadir Has Üniversitesi, “Bilgi Hizmetlerinin Organizasyonu ve Pazarlanması” sempozyumu, 22-24 Eylül 2005, İstanbul http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkl_gos.php?nt=612, (Erişim tarihi: 09.03.2008)

- ÇİVİ, Emin, “Knowledge Manegement as a Competitive Asset: A Review Marketing Intelligence and Planning Vol:18 No:4, 2000
www.emeraldinsight.com/10.1108/02634500010333280 Erişim Tarihi 02.02.2008
- ÇOBAN, Hasan, “Bilgi Toplumuna Planlı Geçiş” 1996
http://www.dpt.gov.tr/dptweb/ekutup96/cobanh/biltop.html 23.04.2008)
- DAVENPORT T.H, PRUSAK L., “İş Dünyasında Bilgi Yönetimi”, Çeviren: Günhan Günay Rota Yayınları, 2001, 1.Basım.
- DERVİŞOĞLU, H. Gökçe, Stratejik Bilgi Yönetimi, Dışbank Kitapları Bilgi Yönetim Dizisi Eylül 2004
- DAVID, Kroenke, Management Information Systems. (Second Edition. Watsonville: McGraw-Hill, (1992), s.19-20.
- DEMİRCAN Levent ve MOLTAY Can Arda, Bilgiyi Yönetmek, Beta Yayınları, İstanbul, 1997.
- DURA Cihan, Bilgi Toplumu, Bilgi Ekonomisi ve Türkiye, Literatür Yayıncılık, İstanbul, 2002.
- DÜREN Zeynep, 2000’li Yıllarda Yönetim , Alfa Yayınları, İstanbul, 2000.
- DRUCKER, Peter F. Kapitalist Ötesi Toplum. İngilizceden çeviren: Belkıs Çorakçı. İstanbul: İnkılap Kitabevi, 1994.
- EGE İlhan ve SEZER Sevgi “Bilgi Teknolojileri Kullanımı İle Akademik Verimlilik İlişkisi: Erciyes Üniversitesi Örneği,” 2004
http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mklgos.php?nt=233 02.02.2008
- EFİLOĞLU, Özlem “Bilgi Yönetimi Sürecinde İletişimin Rolü ve Bilgi Yönetimi Uygulamalarına İlişkin Bir Araştırma”. Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, 2006
- ERKAN Hüsnü, “Bilgi Toplumu ve Ekonomik Gelişme” Ankara Türkiye İş Bankası Kültür Yayınları, 1998

ERDİ, A. ve DURDURAN, S., “Türkiye Coğrafi Bilgi Sistemi Çalışmalarında Kurumsal Politikalar ve Bir Öneri”, “3.Coğrafi Bilgi Sistemleri Bilişim Günleri Bildirileri,İstanbul, Fatih Üniversitesi, 2003,.s.22.

EVCİMEN Tunç, “Bilgi Yönetimi”, www.evcimen.com/wht003.htm, Ocak 2008.

GÜLEŞ, H.K. ve ÖZATA, M. Sağlık Bilişim Sistemleri. Nobel Yayın Dağıtım, Ankara, 2005

GÜMÜŞTEKİN Gülten Eren, İşletmenin Verimliliğini Arttırmada Yönetim Bilgi Sistemleri Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Yayınları No:1, 1998

İŞİK Y. “Küreselleşme, Bilgi Teknolojisi, Yeni Ekonomi Kavramları ve İçerikleri,” Yeni Ekonomi El Kitabı (Editör: Tarhan A) -Türkiye Cumhuriyeti Merkez Bankası Yeni Ekonomi Sempozyumu El Kitabı-, Türkiye Cumhuriyeti Merkez Bankası Yayınları, Ankara. 2001.

İPÇİOĞLU İsa ve ERDOĞAN Zafer, “İşletmelerde Liderlik ve Bilgi Yönetimi Arasındaki İlişkinin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma”, 3.Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildiriler Kitabı, Osmangazi Üniversitesi, Eskişehir, 25-26 Kasım. 2004

KARAGÜL, A., Bilgi Yönetim Sürecinde Kurumsal Kaynak Planlaması Uygulamalarının Muhasebe Bilgi Sistemine Etkisi. Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, 2006

KARABAĞ, Solmaz Filiz “Bilgi Yönetiminde Donanım ve Yazılım Teknolojileri” Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Derisi Cilt:14 Sayı:1, 2005

KARADAL Himmet, Savaş Orhan, Kazan Halim, “Bilişim Teknolojilerinin Yönetim Sürecine Etkileri: Aksaray’da Bir Araştırma”
<http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mklgos.php?nt=155> 01.02.2008

KURT, M. Bilginin Yönetimi ve Yenilikçilik Çabalarına Etkileri”, Kalder Forum Dergisi, Yıl:2003, Sayı: 12,

- KURT M., Bilgi Yönetimi Ve Teknoloji İlişkisi,
2004,http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkl_gos.php?nt=452
- KOÇEL, T., İşletme Yöneticiliği, Genişletilmiş 9. Baskı, Beta Basım Yayın Dağıtım,
İstanbul, 2003, s.460.
- KOÇER, H. G., “Xp ve UML’nin Yazılım Geliştirme Sürecine Etkileri”, Selçuk
Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü Bilgisayar Mühendisliği Anabilim Dalı,
Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, 2007.
- KROGH Georg Von, ICHİJO Kazuo, NONAKA Ikujiro, “Bilginin Üretimi” Dışbank
Kitapları Bilgi Yönetim Dizisi Aralık 2002
- MALONE, D., .Knowledge Management A Model For Organizational Learning.,
International Journal of Accounting Information Systems 3, 2002, s.112.
<http://www.sciencedirect.com/science/journal/14670895> Erişim Tarihi
(03.04.2008)
- MERTINS, K., HEISING, p. and VARBACK, J., Knowledge Management Concepts
and Best Practises, Second Edition, Springer-Verlag, Berlin, 2003.
- NAKİLCİOĞLU İsmail Hakkı Eğitimde e-Dönüşüm:Bilişim Toplumu İçin
Eğitimcilerin Eğitimi, Ankara: TBD 21. Ulusal Bilişim Kurultayı, 2004
- O’Dell, C., Grayson, C.J., Essaides, N., If Only We Knew What We Know, The Free
Press (1998), (Çev.: Ne Bildigimizi Bir Bilseydik, Günhan Günay, Dışbank
Kitapları, 2002).
- ÖĞÜT, A., Bilgi Çağında Yönetim. 2. Baskı, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara. 2003
- ÖRNEK, Pınar, Nazik Nazan “İşetmelerde Bilgi Yönetimi ve Arçelik A.Ş.’de Yürütülen
Bilgi Yönetimi Sürecine İlişkin Uygulama Çalışması” Yayımlanmamış
Yüksek Lisans Tezi, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü,
Eskişehir, 2002
- ÖZMEN, Ş., Ağ Ekonomisinde Yeni Ticaret Yolu E-ticaret, 1. Baskı İstanbul Bilgi
Üniversitesi Yayınları Yayın no:32 İstanbul 2003 s:152
- ÖZBAY, Y., Gelişim ve Öğrenme Psikolojisi, İBER Matbaacılık San.Tic.Ltd.Şti., ISBN
975-93321-08 , s. 181-182, 2002

ÖZGENER, Şevki. Global Ölçekte Değer Yaratan Bilgi Yönetimi Stratejileri, I. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi, Bildiriler Kitabı, Kocaeli, 10-11 Mayıs 2002.

PALAN, R. “Leveraging Knowledge in A Changing World”, Keynote Presentation at Strategic Management Resources Learning Extravaganza, 9 Jan. 2003.

PINAR, Hakan, “ Bilginin Örgütlerde Kurumsallaştırılması ve Yönetilmesi, Koç Sistem Bilgi ve İletişim Hizmetleri A.S. Uygulaması Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi Eylül 2006

PINAR Süral, ÖZMEN Ömür ve SAATÇIOĞLU Ömür, Bilgi Yönetimi Modelleri: Bileşenlerin İncelenmesine İlişkin Kavramsal Bir Çerçeve, (I. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi, Bildiriler Kitabı, 10-11 Mayıs 2002, Kocaeli), s.469.

SAĞSAN, M., “Bilgi Yönetimi Süreçleri İçin Yeni Bir Yaşam Döngüsü Modeli” Üniversite ve Araştırma Kütüphanecileri Derneği ÜNAK ÜNAK'06 "Bilimsel İletişim ve Bilgi Yönetimi" 12-14 Ekim 2006, GAZİ ÜNİVERSİTESİ – ANKARA <http://www.unak.org.tr/unak06/index.html> (Erişim tarihi: 03.01.2008)

_____, “Bilgi Yönetiminin Kavramsal Çerçevesi Ve Başkent Üniversitesi iletişim Fakültesi Bilgi Ve Belge Yönetimi Bölümü”, 2004 <http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mklgos.php?nt=442> 01.02.2008

SARIHAN, Halime, Rekabette Başarının Yolu; Teknoloji Yönetimi, Desnet Yayınları, İstanbul, 1998, s. 164.

SARIHAN Tan Deniz, Herkes İçin İnternet, Sistem Yayıncılık, 2.Baskı, Temmuz 1995, s.17

SADIKLAR, C. Tayyar. 2000’li Yıllar Dünya ve Türkiye, Kültür Bakanlığı Yayınları, Ankara, 1995

SEVİM Şerafettin ve Mesut ÖNCEL, “İşletmelerde Bilisim Teknolojilerinin Kullanım Düzeyinin Belirlenmesine Yönelik Bir Saha Çalışması”, 2002 http://w3.gazi.edu.tr/~alabay/bt_isletmelerde_kullanım_duzeyi.pdf Erisim Tarihi: 23.08.2006,

- SÖYLEMEZ, A., "Yeni Ekonomi, Boyut Kitapları, (Ankara,2001).
- SÜZER H.D, "Yükselen 4 Teknoloji," Digital Dergisi, , No..11 s. 28-31. . Mart, 2004
- SVEİBY, Karl-Erik , ROLAND, Simons, "Colaborative Climate and Effectiveness of Knowledge Work – an Emprial Study", Journal of Knowledge Management, Volume:6, Number:5, 2002,
<http://www.emeraldinsight.com/10.1108/13673270210450388> (Erişim: 02.01.2008)
- ŞAN, M., "Kalkınma planlamasında bilgi yönetimi ve Devlet Planlama Teşkilatı için kurumsal bilgi politikası modeli." Yayımlanmamış doktora tezi. Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara, 2003.
- TAŞÇI Kamil, GÜDER Gökhan, Teknoloji Geliştirme Bölgelerinin Yazılım Endüstrilerindeki Rolü: Batı Akdeniz Teknoloji Geliştirme Bölgesi Örneği Uluslararası Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi, 3-5 Kasım 2006, Kocaeli-TÜRKİYE, <http://iibf.kou.edu.tr/beykon>
- TAYLOR, R. M., Knowledge Management, Unisys Consulting, London: obert M Taylor 2000, s.3. <http://ourworld.compuserve.com/homepages/roberttaylor/km.htm>, (Erişim: 02.01.2008)
- TENNANT Roy ve Diğerleri, İnternet El Kitabı, (Çev: Yaşar TONTA ve Diğerleri), Türk Kütüphanecileri Derneği, Ankara,1996, s.9
- TECK-YONG E., ."Implications Of The Internet For Knowledge Creation And Dissemination in Clusters of Hi-tech Firms," European Management Journal, Vol. 22, No. 1, 2004, s. 90.
<http://www.sciencedirect.com/science/journal/02632373> Erişim Tarihi 03.04.2008)
- TEKELİ, Hasan, Bilgi Çağı, Simavi Yayınları, 1994
- TUTAR, H., "Bilgi Toplumu Temel Kriterleri Bakımından Türkiye'nin durumu: Karşılaştırmalı Bir Yaklaşım", 4. Ulusal Bilgi, Ekonomi Ve Yönetim Kongresi, 15–16 Eylül 2005, Sakarya, sf:367-408

- _____, “Bilgi Toplumu Temel Kriterleri Bakımından Türkiye’nin durumu: Karşılaştırmalı Bir Yaklaşım”, 4. Ulusal Bilgi, Ekonomi Ve Yönetim Kongresi, 15–16 Eylül 2005, Sakarya, sf:367-408
- TÜRK Murat, “Küreselleşme Sürecinde İşletmelerde Bilgi Yönetimi” İstanbul Türkmen Kitabevi, 2003
- TÜRKOĞLU, R., “Bilişim Teknolojilerinden Bilgi Yönetiminde Yararlanma Düzeyi (Bir Örnek Olay Çalışması) Bölüm I”, 2005
http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkl_gos.php?nt=615 (Erişim tarihi:22.04.2008)
- TONTA, Y., “Bilgi Yönetiminin Kavramsal Tanımı ve Uygulama Alanları” Kütüphaneciliğin Destanı Sempozyumu, Hacettepe Üniversitesi ,Edebiyat Fakültesi Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü Ankara. 2004,
- TİWANA Amrit, Bilginin Yönetimi, Dışbank Kitapları 5, Rota Yayınları, İstanbul, 2003.
- YALÇINER Filiz, ŞAHİN Fikret, Açıklamalı Bilgisayar Terimleri Sözlüğü, Fono, İstanbul, 1993, s. 86.
- YUVA John, “Knowledge Management: The Supply Chain Nevre Center”, Inside Supply Management, (Temmuz 2002), s.43.
www.brint.org/SupplyChainManagement.pdf (Erişim Tarihi 03.04.2008)
- ZAİM Halil, Bilginin Artan Önemi ve Bilgi Yönetimi, İşaret Yayınları:106, İstanbul, 2005.
- _____, Bilgi Yönetim Süreçleri, 2004,
http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkl_gos.php?nt=250 01.02.2008
- WILSON, T.D. (2002). Information management. In International Encyclopedia of Information and Library Science. Ed. By J. Feather and p. Sturges. 2d ed. London: Routledge. [Çevrimiçi] Elektronik adres:
http://informationr.net/tdw/publ/papers/encyclopedia_entry.html
 (01.04.2008)

DİZİN

A

Anderson modeli 53

B

bilgi . v, ix, x, xi, xv, xvi, xvii, xviii, 2, 3, 4, 5, 6,
 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19,
 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 31, 32,
 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44,
 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56,
 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 69,
 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 78, 79, 80, 81, 84,
 85, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 98, 99, 100, 101,
 102, 105, 106, 108, 109, 117

bilgi yönetimi v, x, xv, xvi, xvii, xviii, 8, 11, 23,
 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 46,
 47, 48, 49, 50, 53, 54, 56, 57, 58, 59, 64, 70,
 71, 78, 79, 80, 81, 84, 98, 99, 100, 101, 102,
 105, 117

bilişim teknolojileri v, xv, xvii, 58, 60, 61, 62,
 63, 78, 79, 80, 81, 84, 99, 101, 102, 103, 105

D

donanım...v, xv, xviii, 61, 62, 64, 69, 70, 72, 78,
 79, 84, 93, 94, 95, 102

H

hipotez.....79, 81, 102

İ

internet...v, vi, xv, xvii, xviii, 27, 31, 32, 34, 58,
 64, 65, 67, 78, 79, 84, 96, 97, 98, 102, 107

intranet...v, vi, xv, xvii, xviii, 31, 46, 58, 64, 65,
 66, 67, 78, 79, 84, 85, 86, 87, 102, 106

İstanbul ii, iii, iv, v, vi, xvii, xviii, 33, 53, 78, 79,
 81, 111, 112, 113, 114, 115, 116, 118

R

regresyon v, ix, x, xviii, 3, 81, 84, 85, 86, 87, 88,
 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98

T

teknoloji ... 10, 28, 46, 49, 53, 54, 57, 58, 61, 62,
 63, 64, 73, 75, 101

V

veri...v, xv, xvii, xviii, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 11, 12, 18,
 20, 29, 31, 35, 37, 46, 47, 51, 60, 63, 64, 67,
 68, 69, 70, 78, 79, 84, 88, 89, 90, 102

veri tabanı ...v, xv, xvii, xviii, 18, 35, 64, 68, 69,
 70, 78, 79, 84, 88, 89, 90, 102

Y

yazılım ..v, xv, xvii, xviii, 26, 61, 63, 64, 68, 70,
 71, 72, 78, 79, 84, 90, 91, 92, 93, 102, 106,
 107