

BİR İLETİŞİM SİSTEMİ OLARAK BİLGİ YÖNETİMİ: TEORİK BİR YAKLAŞIM¹

Prof. Dr. Bengü Ç A P A R

Başkent Üniversitesi İletişim Fakültesi Bilgi ve Belge Yönetimi Bölüm Başkanı
Bağlıca Kampusü, Eskişehir Yolu 20. km., Etimesgut/ANKARA, bengucapar@gmail.com
Tel: 2341010/2067, Faks: 234 10 48

Sayın öğretim üyeleri, meslektaşlarım ve öğrenciler,

Bu sunumumda bir bilgi çağı kavramı ve bir iletişim süreci olan bilgi yönetimine sistem yaklaşımı ile açıklık getirmeye ve enformasyon yönetiminden farklarının altını çizmeye çalışacağım.

Bilgi yönetimi disiplini, bilginin işlenmesi ve erişilmesi ile ilgilenen kütüphanecilik, arşivcilik, belge yönetimi, dokümantasyon ve enformasyon gibi disiplinlerden en sonuncusudur. Son derece gençtir. İlk defa 1990'lerde dile getirilmiş, hakkındaki önemli yayınlar 1995'den sonra yapılmaya başlanmış, gittikçe hız ve önem kazanmıştır. Halen artarak zenginleşmeye ve yaygın olarak dünyada eğitimi verilmeye devam etmektedir.

1. BİLGİ YÖNETİMİNİN ORTAYA ÇIKIŞINI ETKİLEYEN NEDENLER

Bilgi yönetimi birden bire ortaya çıkmamıştır. Küreselleşmenin, yeni akıl çağı ekonomisinin, teknolojik gelişmelerin, İnternet'in, demokrasinin örgütlerde uygulanmasının, ticarete teknoloji kullanımının sonucu olarak doğmuştur. Hedefi, küresel ve yeni ekonominin rekabetçi şartları dahilinde yenileşen, gelişen, verimli olarak üreten ve rekabet edebilen kurum ve şirketlere entelektüel yani bilgi sermayesi desteği vermek, yani bilginin bir üretim faktörü olarak işletmelerde yerini almasını sağlamaktır.

Enformasyonun nasıl kütüphanecilikten doğup daha sonra onu içine aldığı söylenebilirse, bilgi yönetiminin de enformasyon yönetiminin ortak akıldan yararlanmama, örtük bilgiyi açığa çıkarma gayretleri içinde olmama, gereksiz enformasyon depolama ile enformasyon yığınları oluşturması nedeni ile istendik enformasyona ulaşmada zorlanılma yetersizliklerinden dolayı doğup onu kapsamaya başladığı söylenebilir.

¹ Bu tebliğ, I. Uluslar arası Bilgi Hizmetleri Sempozyumu'nda sunulmuş ve tebliğler kitabında yer almıştır. Sempozyum, İstanbul Üniversitesi Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü tarafından 2006 yılında İstanbul'da düzenlenmiştir.

Enformasyon çalışmalarının bilgi yönetimine en yakın olanı yapay zeka araştırmalarıdır. Bunlara çok fazla para dökülmesine rağmen halen tam bir sonuç alınamamıştır.

Bir iletişim sistemi olarak enformasyon yönetimi ile bilgi yönetimi sistemlerinin daha iyi kavranılabilmesi için řu tanımların verilmesi yararlı olacaktır.

Enformasyon

Verilerin anlam taşıyacak biçimde işlem görmüş olan şeklidir. İletilmeye, anlaşılmaya ve kullanılmaya yetenekli veriler topluluğudur. Özünü işlenmemiş verilere anlam kazandırmak oluşturur. Olguların, olayların ve kavramların değişik yollarla ve hem dijital ve hem de analog sistemlerde ve her tür ortam üzerinde ve formatta temsilini kapsar

Enformasyon Yönetimi

Enformasyon yönetimi, enformasyonun üretilmesi, yapılandırılması ve iletilmesini sağlamak üzere gerçekleştirilen ve çoğunlukla bilgi depolama ve erişim teknikleri ile bilgi ve iletişim teknolojisine dayanan eylemleri düzenleyen sistemin kurulması ve yönetimi olarak tanımlanabilir.

Bilgi

Peki, bilgi yönetimini nasıl tanımlayabiliriz.

Bilgi yönetiminden önce, “bilgi”nin tanımını vermek, konuya açıklık sağlayacaktır.

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 etme, tahmin yapma, tanı koyma, üretme, iş uygulamaları, vb. süreçlerde yeri geldiğinde kullanılan şeklidir. Bilgi ile ilgili altını çizerek vurgulanması gereken bir nitelik veri ve enformasyona göre daha bireysel ve içselleştirilmiş olmasıdır.

Bilgi Yönetimi

Gelelim bilgi yönetimine. Daha önce de değindiğimiz gibi bilgi yönetimi küreselleşme sonucunda daha nitelikli, yerinde ve kullanılabilir bilgiye ihtiyaç duyulması, bunun karşılığında enformasyon yönetiminin şirketlere katma değer sağladığının anlaşılması sonucu ortaya çıkmıştır. Aynı zamanda da kurumların bütün bilgi varlıklarını kapsayan, entelektüel sermayenin bir üretim bileşeni olarak kabul edilmesine yol açmıştır.

Kurumların örtük bilgilerini de kapsayan entelektüel sermayelerinin gelişme, yenileşme ve küresel rekabet ortamında üstünlük sağlamaya katkıda bulunması ancak kurum içi bilgi üretimi, depolanması, erişimi, paylaşımı ve kullanımı ile mümkündür. O zaman kurum/şirketler içerisinde bunu gerçekleştirecek bir sistemin kurulması gerekmiştir. Bu

sisteme “bilgi yönetimi sistemi”, sistemin gerçekleştirdiği eyleme de “bilgi yönetimi” adını veriyoruz. Bu bağlamda bilgi yönetimini şöyle tanımlayabiliriz:

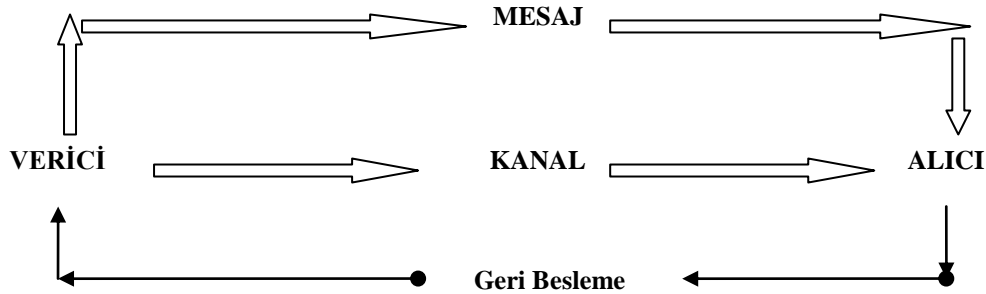
Bilgi yönetimi, yenileşmesi, küresel rekabet ortamında yer alması, ve gereğince verimli çalışabilmesi için bir örgütün entelektüel sermayesini oluşturma, yapılandırma, paylaşma, ve kullanılmasını sağlamak üzere gerekli resmi ve gayri resmi, teknolojik ve sosyal iletişim sistemini kurmakla yükümlü, disiplinlerarası bir yönetim modelidir.

Bu tanımdan bilgi yönetimi sisteminin en önemli görevinin bilgi paylaşımı olduğu açıkça bellidir. Yani bilgi yönetim sistemi, aynı zamanda bir iletişim sistemidir.

Peki iletişim nedir?

İletişim

Hasan Tutar, iletişimi şu şekilde tanımlamaktadır. “İletişim, mesaj, gönderici, mesaj alan olmak üzere üç önemli unsuru olan ve bilgi, deneyim, duygu, görüntü, veya sesin işlenmesi ve iletilmesi sürecidir. İletişim bir bakıma bilgi üretme, üretilen bilgiyi yorumlama ve onu aktarma sürecidir”.² Biz iletişimin yukarıda belirtilen üç ögesine kanal ve geri beslemeyi de ekleyebiliriz. İletişim sürecini şematik olarak gösterecek olursak, ortaya aşağıdaki gibi bir şekil çıkmaktadır.



Şekil-1. İletişim süreci

Mesaj (İleti): Gönderilen enformasyon veya bilgidir.

Verici (Kaynak): Mesajın üretildiği ve alıcıya ulaşmak üzere yola çıktığı nokta.

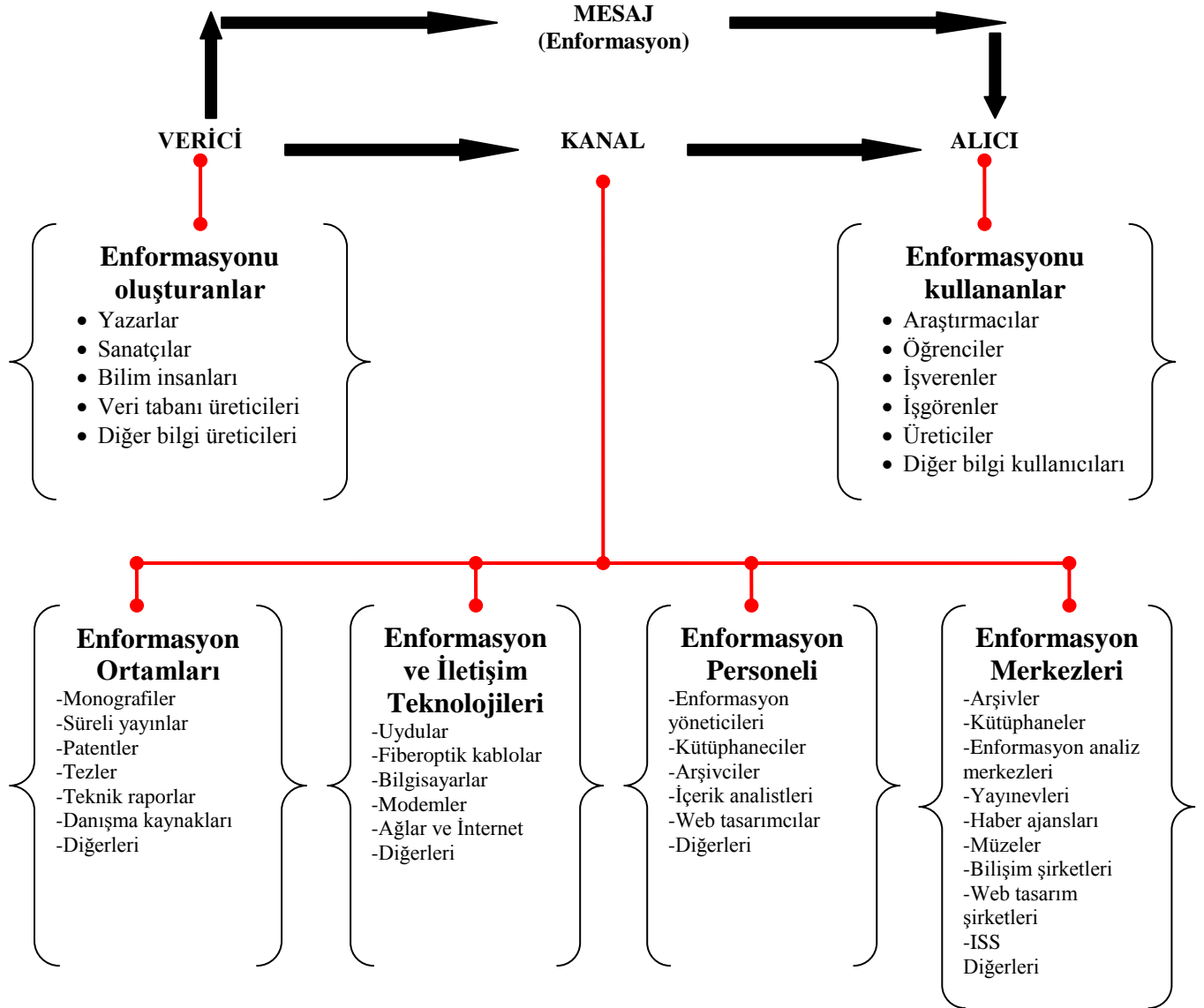
Kanal (araçlar): İletişim sürecinin gerçekleşmesini sağlayan her şey.

Alıcı (hedef): İletilen bilgiyi alan kişi veya kişiler.

Geri besleme: Mesajın anlaşılıp anlaşılmadığını belirleyen geriye bilgi akışı.

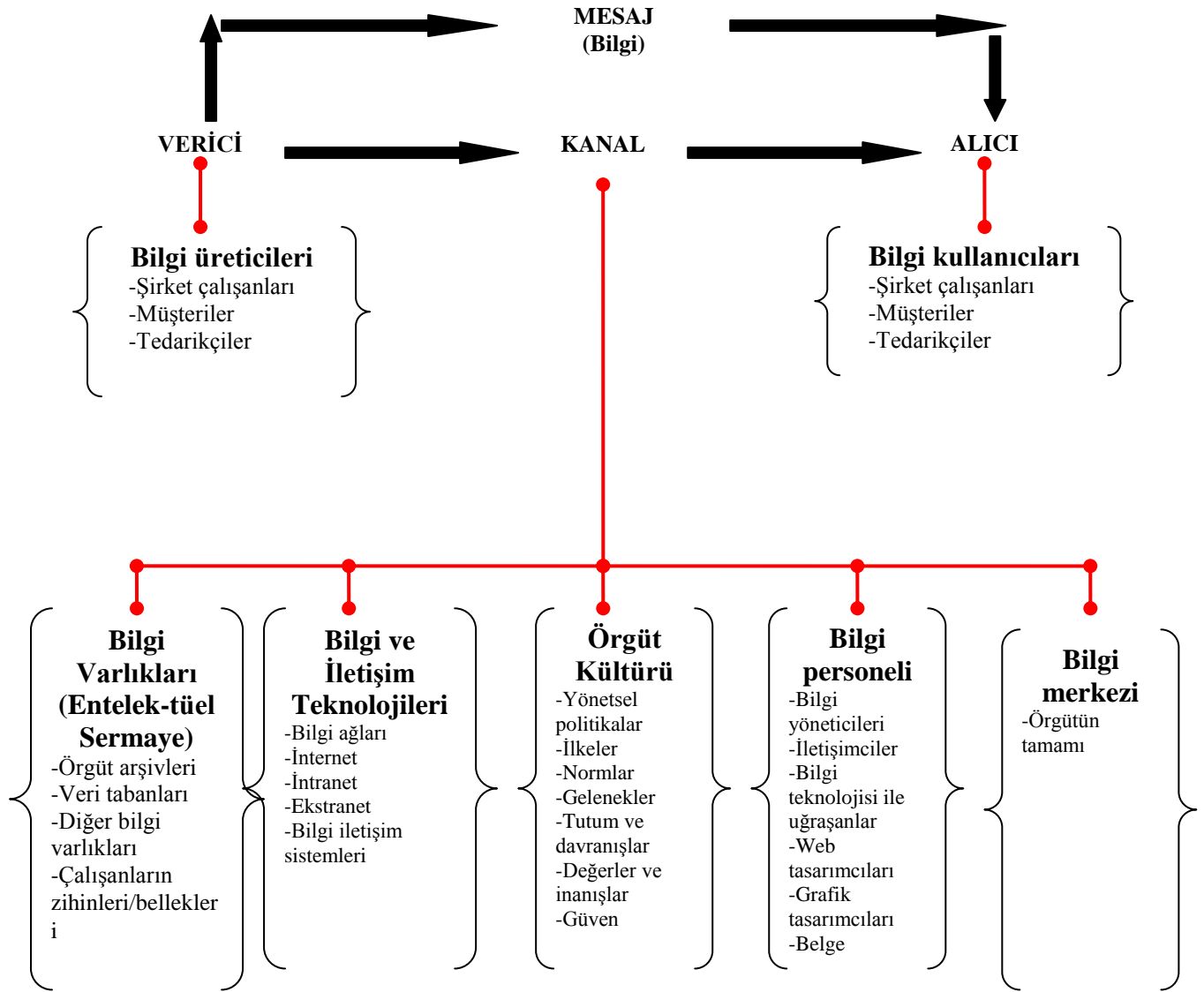
² Hasan Tutar ve M. Kemal Yılmaz. Genel İletişim: Kavramlar ve Modeller. Ankara: Nobel, 2002.

Aynı zamanda bir iletişim sistemi olarak tanımlayabileceğimiz enformasyon sisteminin altyapı öğelerini iletişim sistemine uyguladığımızda ise şöyle bir şekil oluşmaktadır.



Şekil-2. İletişim süreci ve Enformasyon Yönetimi Sistemi

Enformasyon yönetimi ve iletişim süreci ilişkisi, bilgi yönetimine uyarlandığı zaman aşağıdaki şekil ortaya çıkmaktadır.



Şekil-3. İletişim süreci ve Bilgi Yönetimi Sistemi

2.BİLGİ YÖNETİM SİSTEMİNİN BİLEŞENLERİ

Bilgi yönetimi sisteminin en önemli bileşeni enformasyon değil bilgidir. Kısaca bilgi, kurumu yenileştirmek, çevre ile rekabet edebilir hale getirmek ve bu durumun sürekliliğini sağlamak için uygulama alanına yansıtılması gerekli olan kişisel olarak ve/veya kurum ortak zekası ile algılanmış, özümsemiş, akıl süzgecinden geçirilmiş veri ve enformasyonun tamamıdır. Sürdürülen iş uygulamaları ile deneyimler, değerlendirmeler, algılar, sezgiler, değerler, inançlar ve tahminlerin bir bütünüdür. İç/dış bilgi, örtük/açık bilgi, yapılandırılmış/yapılandırılmamış bilgi olarak kategorize edilebilir. Bunlardan özellikle sosyalleşmemiş kişisel bilgi olarak tanımlanabilecek örtük bilgi, bilgi yönetim sisteminin işleme ve kuruma yararlı olması açısından çok büyük önem taşır.

Bilgi yönetimi sisteminin ikinci bileşeni bilgi üreticileridir. Bilgi üreticileri kurum içerisinde veya kurumun yakın çevresinde yer alan zihinsel emek yoğun bütün çalışanlardır. Bunlar beyaz yakalı çalışanlar grubuna girerler. Mavi yakalı çalışanlardan ise vasıflı olanlar bilgi üretiminde rol oynayabilirler.

Sistemde yer alan bilgi kullanıcıları ise, bilgi üreticileri ile aynı gruba dahildirler.

Bilgi yönetim sisteminde kanalda yer alan bilgi varlıklarının en önemlisi kişilerin zihinleridir. Özellikle örtük bilgiyi kapsarlar. Bu nedenle bilgi yönetimi uygulanan kurumlarda bilgi çalışanlarının örtük bilgisi açığa çıkarılmadan, yani kurumun entelektüel sermayesine katılmadan çalışanın başka kuruma geçmesi hoş karşılanmaz.

Kanal kapsamındaki bilgi ve iletişim teknolojilerine gelince, bunlar sosyal ve formel ağların oluşturulmasında etkindirler. Aynı zamanda paket yazılımları kapsamazlar. Çünkü her kurumun bilgiye ilişkin ihtiyaçları ve yapılanması farklıdır.

Örgüt kültürü ise, formel ve informal bilgi üretimi, paylaşımı ve kullanımına uygun ve ortak aklı açığa çıkaracak nitelikte olmalıdır. Bunun başlıca şartı ise güven ve ödüllendirme ortamının sağlanmasıdır.

Kanalda yer alan bilgi personelleri çok çeşitlidir. Bunların arasında bilgi yöneticileri, iletişimciler, bilgi teknolojisi profesyonelleri, web tasarımcıları, içerik yöneticiler, grafik tasarımcılar vb. sıralanabilir. Bilgi yönetim sisteminin projelendirilmesi, kurulması, bilginin iletilmesi, yeniden formatlanması, bilginin paylaşımında kullanılacak medyanın seçimi, bilgi haritalamasının yapılması, vb. işlerle uğraşırlar.

Bilgi yönetimi bileşenlerinin sonuncusu bilgi merkezidir. Bilgi yönetiminde örgütün tamamı bir bilgi merkezi olarak düşünülebilir. Çünkü örgütün bütün beyaz yakalı ve vasıflı mavi yakalı personeli bilgi üretir, paylaşır ve kullanırlar.

Bütün şimdiye kadar söylediklerimizin ışığında, enformasyon yönetimi ile bilgi yönetiminin en belirgin farklarına da şöylece değinebiliriz:

- 1) Enformasyon yönetimi, malzeme olarak enformasyon ve verinin yapılandırılması ile ilgilenir. Bilgi yönetiminin konusu ise bilgidir, ve ikisi birbirinden farklıdır.

- 2) Enformasyon yönetimi bütün toplum için geçerlidir. (Birey, grup, örgüt, toplum şeklinde) Bilgi yönetimi sadece kurumlar ve/veya şirketlerle sınırlıdır.
- 3) Bilgi enformasyonu da içerisine alan daha karmaşık bir kavramdır.
- 4) Bilgi yönetimi örtük bilgi ile de ilgilenir. Enformasyon yönetiminin konusu ise açık enformasyon ve veridir.
- 5) Enformasyon yönetimi sadece yapılandırılmış enformasyon ile ilgilenirken, bilgi yönetimi hem yapılandırılmış hem de yapılandırılmış bilgiyi temel hammadde olarak işler.
- 6) Enformasyon yönetiminde teknoloji ağırlıklı olarak bilgi depolama ve erişiminde yararlanır. Bilgi yönetiminde ise ağı yapısı üzerinden bilgi paylaşımı ve sosyal ağı yapısının güçlendirilmesinde kullanılır.
- 7) Enformasyon yönetimi ve bilgi yönetiminde personel birbirinden farklılık gösterir.
- 8) Enformasyon yönetimine dayalı iletişimde bilgi ağlarının yanında enformasyon merkezlerinin de önemli bir yeri vardır. Bilgi yönetiminde ise, uygulamanın yapıldığı kurumun tamamı, bilgi üretilen, paylaşılan ve kullanılan bir mekandır.
- 9) Enformasyon yönetiminde örgüt kültürünün yeri yoktur. Zaten bu nedenle paket programlar vb. kullanılabilir. Bilgi yönetiminde ise, uygulama yapılabilmesindeki en önemli ve etkili etken örgüt kültürüdür.
- 10) Enformasyon yönetiminde bilgi üreticisi ve vericisi ile alıcısı ve kullanıcısı ayrı ayrıdır. Bilgi yönetiminde bilgi üreticisi ile kullanıcısı aynıdır.
- 11) Enformasyon yönetimi, enformasyon bilimi doğrultusunda uygulanabilirken, bilgi yönetimi ise bilgi yönetimi disiplini ilkeleri çerçevesinde ele alınır.

3.SONUÇ

Bu tebliğimizde bilgi yönetimi olgusu ile iletişim sürecinin ilişkisini ve bu bağlamda enformasyon yönetimi ile yakınsadığı noktaları genel hatlarıyla ortaya koymaya çalıştık. Yapılan açıklamalar doğrultusunda bir iletişim süreci olarak enformasyon yönetimi ile bilgi yönetiminin birbirlerinden farklı kavramlar olduğunu, ancak her ikisinin de iletişim sürecine dayandığını söylemek mümkündür. Buna ek olarak, her ne kadar bilgi yönetimi yalnızca örgütlerde gerçekleştirilen bir yönetim modeli olarak ortaya çıksa da, gittikçe ülkesel, bölgesel ve küresel bağlamda algılanmaya ve uygulanmaya başladığı açıkça görülmektedir.