

Bilgi Yönetimi: Nasıl Bir İnsangücü?

WWW.BILGIYONETIMI.ORG

Prof.Dr.Bengü Çapar
Bilgi ve Belge Yönetimi Böl.Başkanı
Başkent Üniversitesi İletişim Fakültesi
bcapar@baskent.edu.tr
<http://www.baskent.edu.tr>

ÖZET

Bu bildiri, bilgi ve iletişim teknolojilerinin ekonomi ve iş alanında kullanılması ile doğan ve bir bilgi çağı kavramı olan ‘bilgi yönetimi’ nin tanımını, işlevlerini ve uygulama basamaklarını irdelemektedir. Çalışmada, ‘bilgi yönetimi’ personelinin niteliklerine ve bilgi yöneticilerinin yetiştirilmesi için yurt dışında uygulanan programların ana hatları ile ‘bilgi yöneticisi’ yetiştirmek için Türkiye’de yapılan çalışmalara değinilmektedir.

ABSTRACT

The definition, functions and application phases of ‘knowledge management’ which is an information age concept that has occurred as the result of using information and communication technologies in the world of economy and business are given in this paper. The attributes of knowledge management personnel are listed and the basics of ‘knowledge management’ programs in the foreign universities are cited. Finally, the state of knowledge management education in Turkey is emphasized.

Bilgi yönetimi bir bilgi çağı kavramıdır. Bilgi toplumunun ekonomi alanındaki dönüşüm sürecini başlatan yeni ekonominin ve küreselleşmeyi iş dünyasına taşıyan e-iş olgusunun bir sonucu olarak ortaya çıkmıştır. 1990’ların ortalarından bu yana bilgi ve iletişim teknolojileri ile bilgi ağlarının ekonomi alanında kullanılması yeni ekonominin ortaya çıkmasına, iş dünyasında bir dizi değişikliğin yaşanmasına, yeni kavram ve işlemlerin doğmasına yol açmıştır. Bilgi ve İletişim teknolojilerinin kullanılması sonucunda bilginin üretimin temel değişkeni olmasına, tedarik-üretim-dönüşüm ve pazarlama işlemlerinin en hızlı biçimde yapılmasına, ekonomik bilgilerin ağlar aracılığı ile yaygınlaşarak küreselleşmenin temelini oluşturmasına, ekonomik süreçlerde araçların kalkmasına, yenilik yoğun ekonominin doğmasına, bireylerin açık ve örtük bilgisinin ekonomik işlemler ve şirketler açısından katma değer olarak kabul edilmesine ve tüketicinin üreticiye geri beslemeyi daha hızlı ve yoğun bir biçimde ulaştırabilmesine [1] imkan veren, rekabet yeteneği yoğun ve hızlı, birey temelli ekonomik düzenin doğması mümkün olmuştur.

Yeni ekonomi ile birlikte yeni kavramlar, oluşumlar, yöntemlerde de ortaya çıkmıştır. Bunları e-pazaryerleri, e-ticaret, e-devlet, m-iş (mobil iş), e-işbirlikleri, e-bankacılık veya bir başka deyişle İnternet bankacılığı, eko-sistemler, sanal şirket, sanal piyasa, öğrenen organizasyonlar, rekabetçi üstünlük vb.ye ilaveten ‘bilgi yönetimi’ olarak adlandırabiliriz.

Sözü geçen kavramlara bakıldığında, temellerinin hızlı bir biçimde erişilebilen ve yayılabilen doğru zamanlı ve yerinde bilgi olduğu görülmektedir. Çünkü, bu nitelikteki bilginin üretilmesi ve gerekli istasyonlara (bunlar kişiler veya birimler olabilir) yayılması ise yeni ekonomi içerisinde yer alan kurum, şirket ve hatta bireylere yalnızca bilgi ve iletişim teknolojisini uygulamakla mümkün olmamaktadır. İşte bu noktada ‘bilgi yönetimi’ için içerisine girmektedir.

Bilgi yönetiminin tanımını vermeden önce çalışmada, ‘bilgi’ teriminden ne kastedildiğini açıklığa kavuşturmada yarar vardır. Çalışma boyunca bilgi sözcüğü “enformasyon ve üst bilginin yapı taşlarını oluşturan” [2], “bilgi işleme sürecinin temel hammadde olarak ve çeşitli sembol, harf, rakam ve işaretlerle temsil edilen, ham, işlenmemiş gerçekler ya da izlenimler” [3], “özümlememiş ve yorumlanmamış gözlemler, işlenmemiş gerçekler” [4], “kurumsal amaçlara bağlı olarak işlemlerin yapılandırılmamış biçimde kaydedilmesi” [5], “işlenmemiş bilgi” [6] olarak tanımlanabilecek ‘veri’ anlamında kullanılmamıştır.

Aynı zamanda “belli bir amaca hizmet etmek amacıyla kaydedilen, sınıflandırılan, düzenlenen, aktarılan ve yorumlanan anlamlı veri veya veri topluluğu... verinin işlenmiş hali” [7], “verilerin bilgi işlem yardımıyla faydalı ve

anamlı bir biçime sokulmuş sonuçları” [8], “düzenlenmiş veri” [9], “anlaşılabilir bir biçimde iletilebilen veri topluluğu ki bu kağıt üzerine yazılmış veya basılmış, elektronik veritabanlarına depolanmış veya İnternet’te toplanmış herhangi bir formattaki içerikten, bir kurumdaki personelin kişisel bilgisine kadar değişik biçimlerde olabilir” [10] ve bilgi teknolojisi ile işlenmiş veriler topluluğu şeklinde tanımlanabilecek ‘**enformasyon**’ kavramını da belirtmemektedir.

Çalışma boyunca ‘**bilgi**’ sözcüğü aslında ‘**üst bilgi**’yi ifade etmek üzere kullanılmıştır. Burada, üst bilginin birkaç tanımını vermekte yarar vardır. Bunları şöyle sıralayabiliriz. Bilgi “yorumlanmış veridir” [11], “enformasyon parçaları arasında kurulan yararlı ilişkidir” [12], “...spesifik konulara ilişkin olgu ve kuralların ortaya çıkarılması ile ya da belirli bir amaca yönelik olarak bilgilerin çeşitli analiz, tasnif ve gruplanma işlemlerinden geçirilerek ileri zaman dilimleri için kullanıma hazır hale getirilmesi ile oluşan ve yorumlama ile elde edilen bilgi türüdür” [13]. “Deneyim ışığında, anlaşılan, değerlendirilen ve bilinen entelektüel anlayışın kapsamına alınan enformasyon” [14] dur. “Yeni deneyimler ve enformasyonun değerlendirilmesi ve bir araya getirilmesi için gerekli koşulları ve çerçeveyi sağlayan ; bir düzen içerisindeki deneyimlerin, değerlerin, yapısal enformasyonun, uzmanlık görüşünün ve bir temele dayalı sezgilerin esnek bir bileşimidir. Bilenlerin zihninde yaratılır ve uygulanır. Kuruluşlarda çoğunlukla yalnızca belgelerde veya depolarda değil, iş programlarında, süreçlerde, uygulamalarda ve normlarda yer alır” [15]. En basit şekliyle, “Eyleme temel oluşturan enformasyondur. Eyleme temel oluşturan şu anlama gelmektedir: doğru yerde, doğru zamanda, doğru şartlarda, doğru yolla edinilebilen; herkesin her an verilen kararlarını dayandırdığı ilgili enformasyondan başka bir şey değildir. Üst bilgi akılcı karar verme, tahmin, tasarım, planlama, tanı koyma, analiz, değerlendirme ve sezgisel yargının anahtar kaynağıdır. Bireysel ve müşterek akılda oluşturulur ve paylaşılır. Veri tabanlarında oluşmaz, zaman içerisinde deneyim, başarı, başarısızlıklar ve öğrenme ile gelişir.” [16]. Sonuç olarak “bilgi enformasyon ve veriyi işe yarar faaliyete dönüştürme yeteneğidir” [17].

Bu tanımlara bakarak bilgi ile ilgili şu genellemeleri yapabiliriz.

1) Bilginin temelini veri ve enformasyon oluşturur.

2) Enformasyonun rasyonel bir biçimde akıl süzgecinden geçmesi ve yorumlanması ile ortaya çıkar.

3) Karar verme, planlama, karşılaştırma, değerlendirme, analiz, tahmin, tanı vb. yaşamın her alanına dayanak oluşturacak eylemlerin temelini teşkil eder.

Yukarıda sayılan bu eylemler kurumsal açıdan bakıldığında yönetimin ve verimliliğin de temelini oluşturmaktadır. Bilgi yönetimi ise, bilgi bir kurum, organizasyon veya firma açısından verimlilik, gelişme ve yararlılık bağlamında irdelendiğinde perspektife girmektedir. Bu sözcüğün daha iyi kavranması için bilgi yönetimini tanımlamak ve niteliklerini belirlemek yerinde olacaktır.

Bilgi yönetimi, çeşitli kaynaklarda değişik uzmanlar tarafından ufak ayrıntılar dışında benzer biçimlerde tanımlanmıştır. Şöyle ki: İsmet Barutçugil, “bilgi yönetimi, şirket performansını arttırmak amacı ile üretken bilginin elde edilmesi, paylaşılması, geliştirilmesi ve kullanılması ile ilgilenir. Bilgi yönetiminin temel çabası, bilgiyi üretken kılmaktır. Yönetilecek bilgi, yalnızca işletme faaliyetlerinin sonuçlarının ışığında tanımlanabilir ve değerlendirilebilir.” [18]. “Bilgi yönetimi organizasyonel amaçların daha iyi bir şekilde elde edilebilmesi için bireylere, takımlara ve bütün organizasyona bilginin kolektif ve sistematik olarak yaratılması, paylaşılması ve uygulanması için olanak sağlayan yeni bir disiplindir” [19] demektedir.

Kütüphanecilik alanının temel kaynaklarından olan ‘Harrod’s Librarians Glossary’de’ ise sözü geçen tanım şöylece yer almaktadır: Bilgi yönetimi “bir organizasyonda yer alan özellikle de yalnızca bireylerce bilinen enformasyon (örtük bilgi) varolan genel depolanmış enformasyon ve verinin (açık bilgi) toplanması, organizasyonu, depolanması ve kullanılması işlemidir. Bu işlem, elektronik depolama ve erişime dayanır.” [20].

Konunun önemli uzmanlarından Yogesh Malhotra’nın verdiği tanım ise aşağıdaki gibidir: “Bilgi yönetimi gittikçe artan çevresel değişmeler karşısında kalan kurumların uyum, süreklilik, rekabet vb. gibi nazik sorunlarının çözümüne hizmet eder. Temelde, enformasyon teknolojilerinin veri ve enformasyon işleme ve insanların yaratıcılık ve

yenilikçilik güçlerini sinerji içinde çalışacak biçimde birleştiren kurumsal işlemleri düzenler” [21].

Bir başka tanımda ise, “bilgi yönetimi yeni ortaya çıkan disiplinler arası bir iş modelidir. Firma ile ilgili bilgiyi üretimi, kodlanması, paylaşımı gibi bütün yönleri ile ele alır ve bu faaliyetlerin öğrenme ve yenileşmeyi nasıl geliştireceği ile ilgilenir. Hem teknolojik araçları hem de organizasyondaki iş programlarını kapsar.” [22].

Şöyle de diyebiliriz: Bilgi yönetimi bilgi biliminin (*information science*) organizasyonlarda uygulanan biçimidir. Bilgi bilimi ise, “optimum erişim ve kullanım için bilginin niteliklerini ve davranışını, bilgi akışının yönetimini etkileyen güçleri ve bilgiyi işlemenin araçlarını inceleyen bir bilimdir. Bilgi işlemeye ilişkin işlemler, bilginin oluşumunu yayımını, derlenmesini, organizasyonunu, depolanmasını, erişilmesini, yorumlanmasını ve kullanımını kapsar. Bu alan, matematik, mantık, dilbilim, psikoloji, bilgisayar teknolojisi, yöneylem araştırması, grafik sanatlar, iletişim, kütüphanecilik, işletme ve kimi başka alanlardan çıkarsanmış veya onlarla ilişkilidir” [23].

Bütün bu tanımlara bakarak bilgi yönetiminin kimi özelliklerini açıklığa kavuşturabiliriz:

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 yaratılan 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 yaratıcılığını 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 yaratılması ve bilgi teknolojilerine dayanmaktadır.

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

‘Bilgi yönetimi’ için Amrit Tiwana tarafından şöyle 10 aşamalı bir yol haritası önerilmektedir.

- 1) Yapılan iş için önemli olan bilginin belirlenmesi.
- 2) İş stratejisi ile bilgi yönetiminin ilişkilendirilmesi.

- 3) Şirkette var olan bilginin analizi.
- 4) Bilgi yönetimi sisteminin şirketin enformasyon teknolojileri varlığını atmak yerine bunun üzerine inşa edilmesi.
- 5) Yalnızca açık bilgi yerine örtük bilgi ve süreçlere odaklanması.
- 6) Şartlara uygun ileriye dönük bir bilgi yönetimi mimarisi tasarlanması.
- 7) Sonuca ulaştırıcı bir bilgi yönetimi sisteminin kurulması ve yerleştirilmesi.
- 8) Bilgi yönetimi sisteminin çalışması için gerekli ödüllendirme yapıları, liderlik ve kültür öğelerinin geliştirilmesi.
- 9) Bilgi ölçümleri ve bilgi yönetimi yatırım karlılığının hesaplanması.
- 10) Daha önceki bilgi yönetimi uygulamalarından ders alınması. [\[24\]](#)

Aynı yazar, bilgi yönetimi basamaklarını ise aşağıdaki biçimde şemalaştırmıştır: [\[25\]](#)

BİLGİ YÖNETİMİNİN BASAMAKLARI

Altyapı Değerlendirmesi

- 1-Var olan altyapının analizi
- 2-Bilgi yönetimi ve şirket stratejisini ilişkilendirilmesi

Bilgi yönetimi sisteminin analizi, tasarımı ve geliştirilmesi

- 3-Bilgi yönetimi altyapısını tasarlanması
- 4-Mevcut bilgi varlıklarının ve sistemlerinin gözden geçirilmesi
- 5-Bilgi yönetimi takımının oluşturulması
- 6-Bilgi yönetimi projesinin hazırlanması
- 7-Bilgi yönetimi sisteminin geliştirilmesi

Uygulanması

- 8-Plan ışığında bilgi yönetimi uygulamasına başlanması
- 9-Değişim, kültür ve ödüllendirme yapılarının düzenlenmesi

Değerlendirilmesi

- 10-Performansın değerlendirilmesi, bilgi yönetimi yatırım karlılığının ölçülmesi ; bilgi yönetimi sisteminde gerekli düzeltmelerin yapılması

Kaynak: Amrit Tiwana, *The Knowledge Management Toolkit...*, Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall, 2000,

Bu aşamalar yerine getirilirken ayrıntıda gerçekleştirilen uygulamalardan belli başlıları ise şöyle sıralanabilir:

Planlama, programlama, sistem analizi, bilgi haritalanması, bilgi yönetimi mimarisi, bilgi boşluğu analizi, bilgi üretimi ve ölçümü, bilgi hesaplanması, bilgi yönetimi sistemi kurma, enformasyon teknolojisi sistemi değerlendirme ve kurma, kullanıcı ara yüzü oluşturma, ağ yapılandırma, bilgi deposu oluşturma, örtük ve açık bilgi için dolaşım kanalları oluşturma, belge yönetimi, bilgi işinin değerlendirilmesi, içerik yönetimi, profil çıkarma vb. [26]

Şimdiye kadar verilen bilgiler, bilgi yönetiminin herhangi bir kurumda gerçekleştirilmesi için çok özel yeteneklere sahip ve bu işin eğitimini almış bir insan gücünün görevlendirilmesi gerektiğini göstermektedir. Yukarıda sözü geçen işlemleri bilgi yönetimi takımı gerçekleştirir. Geniş anlamda alındığında bu takımda bilgi yöneticilerinin yanı sıra yazarların, iletişim uzmanlarının, ağ uzmanlarının, insan kaynakları uzmanlarının, enformasyon teknolojisi uzmanlarının, grafik sanatçıların, halkla ilişkiler [27] uzmanlarının ve rekabet uzmanlarının yer alması gerekmektedir. Çekirdek bir bilgi yönetimi takımında ise, bir bilgi yöneticisi liderliğinde bilgi analizcileri ve bilgi yazarları bulunmalıdır. Bilgi yöneticisi, bilgi yönetimi işinin stratejisini ve planlamasını yapar. Bilgi analistleri bilgi paketlemesi işinin her yönü ile uğraşır. Bilgi yazarları ise İtranet, Extranet ve İnternet üzerindeki içeriğin doğruluk ve zamanlılığı ile ilgilenir. [28] Bu takıma teknolojik destek danışmanı, ara yüz tasarlama yöneticisi ve multimedia üreticisi de eklenebilir. [29] Bu arada kimi yazarlar son derece de mantıklı biçimde bir bilgi yönetimi takımı kapsamında yer alacak kişileri kullanıcılar (şirket çalışanları, müşteriler, birlikte iş yapılan şirket dışı kişiler), bilgi profesyonelleri ve teknoloji uzmanları [30] olarak sınıflandırmaktadırlar.

Peki, bilgi yönetimi takımında görev alan personelin nitelikleri ne olmalıdır? : Bilgi yöneticileri, bilgi sağlamayı, üretmeyi, paketlemeyi, var olan bilgiyi uygulamada kullanmayı ve tekrar tekrar kullanmayı bilmelidirler. [31] Düşünebilmeli, anlayabilmeli, fikirler üzerinde çalışabilmeli, onları ürüne, hizmete veya sürece çevirebilmeli, karar verebilmeli; bilgi üretimi, analizi, sentezi, değerlendirilmesi, yayımı, işlenmesini gerçekleştirebilmeli; yüksek IQ, hızlı düşünme, muhakeme, güçlü hafıza, zihinsel aritmetik, entelektüel işlere yatkınlık yeteneklerine sahip olmalıdırlar. Ayrıca, bilgi yönetimi konusunda eğitim görmeli ve bu eğitimi sürdürmelidirler. “Ağları ve enformasyon kaynaklarını kullanarak ve doğrudan doğruya kişisel ilişkilerle kurumsal bilgiyi geliştirmeyi bilmelidirler.” [32]. Bilgi ve iletişim teknolojisi yanında ekonomi, işletme, iletişim, psikoloji ve sosyoloji konularında eğitim almış olmalıdırlar.

Malhotra bilgi çalışanları hakkında şöyle demektedir: “Bilgi çalışanları yeni teknolojileri kendi iş çevrelerine uygulamakta mahir olmalıdırlar, ... zamanlarını ve gayretlerini yaratıcılık ve yenilikçilik gerektiren değer artırıcı faaliyetlere yoğunlaştırmalıdırlar, ...kurum uygulamalarının iş çevresinin dinamikleri ile uyum içerisinde olup olmadığına karar verebilme yeteneğine sahip olmalıdırlar. Bilgi çalışanları aynı zamanda kurumlarının yaptığı işi ve kendi uğraşlarının bu ortamdaki konumunu ayrıntılı bir biçimde kestirebilmelidirler. Yeterlilik ve zeka yanında bunları kullanmak için gerekli olan üst düzeydeki sorumluluk ve otoriteye sahip bir müteşebbis gibi davranmaları gerekir.” [33].

Yukarıda sözünü ettiğimiz açıklamalardan çıkarsanabileceği gibi bilgi çalışanlarının bilgi yönetimi, bilgi ve iletişim teknolojileri, insan davranışları, örgüt davranışları, iletişim konularında bilgili olmak yanında bir takım içsel niteliklere de sahip olması gerekmektedir. Sözü geçen bu nitelikler bilgi yönetimi konusunda disiplinlerarası bir eğitimin gerekliliğine işaret etmektedir.

1995’den bu yana bilgi yönetimi özellikle ABD’de dikkat çeken bir alan olmuş, konu hakkında pek çok kitap ve makale yayınlanmış ve üniversitelerin işletme, iletişim, enformasyon bilimi, yönetim bilişim sistemleri, bilişim teknolojileri bölümlerinde lisans, yüksek lisans ve doktora öğrencilerine yönelik olarak dersler veya programlar biçiminde yer almaya başlamıştır. [34] Yüksek lisans düzeyinde program açan üniversiteler arasında ABD’de Dominican, Kent State, North Western, George Washington üniversiteleri, İngiltere’de Cranfield Üniversitesi, Avustralya’da Australian National , University of Canberra sayılabilir. Dünyanın kimi üniversitelerinde ise, (İngiltere, ABD, Norveç, Güney Amerika, Avustralya, Almanya) konu ile ilgili dersler verilmektedir. Bunların yanında ABD’de Denver, George Mason, Sims Monash, George Washington üniversitelerinde görüldüğü ve ticari kuruluşlar tarafından da verildiği gibi ‘bilgi yönetimi’ sertifika kursları da düzenlenmektedir.

Stephan Ruth tarafından bir bilgi yönetimi programında yer alabilecek modüller şöyle sıralanmıştır:

- 1) Bilgi Yönetimi
- 2) Bilgi Yönetimi Tarihçesi: Teori/Kavramlar
- 3) Güven Sağlama: Yukarıdan aşağıya, aşağıdan yukarıya ödüllendirme sistemi
- 4) Bilgi Yönetimi Stratejisi
- 5) Bilgi Kodlama
- 6) Donanım, Yazılım, Sistemler
- 7) Değerlendirme
- 8) Uluslararası Uygulamalar. [\[35\]](#)

Yukarıda sözü edilen üniversite ve sertifika programlarına bakıldığında da şu genel alanlara ilişkin konulara yer verildiği görülmektedir.

- 1) Bilgi yönetimi (Teorik ve uygulamalı)
- 2) Sistemler (Bilgi yönetimi, yönetim bilişim sistemleri, veri tabanları, bilgi ağları)
- 3) Bilgi ve İletişim Teknolojileri
- 4) Bilgi Analizi ve Organizasyonu
- 5) Bilgi Erişim
- 6) Örgütler
- 7) Örgütsel İletişim
- 8) Ekonomi ve İşletme

Türkiye'ye gelince, Türkiye'nin bilgi ve iletişim teknolojinin getirdiği küreselleşme ve buna bağlı olarak yeni ekonomi ve e-iş eğilimleri, uygulamaları ve çözümlerinden etkilenmemesine imkan yoktur. Sözü geçen alanlarda başarılı olmak için bilgi, bilişim ve bilgi teknolojisi alanlarında insan gücü yetiştirmenin gereği az çok anlaşılmalıdır denilebilir. Bu anlayışın yüksek öğretimdeki belirtisi şöyle olmuştur:

§ Çok az sayıdaki üniversite dışında hemen bütün üniversitelerde bilgisayar mühendisliği bölümleri vardır. Bunlar, tamamı ile teknoloji temellidir.

§ Beş üniversitede (Ankara, İstanbul, Hacettepe, Marmara, Atatürk) bilgi ve belge yönetimi, arşivcilik ve kütüphanecilik programları yürütülmektedir. Yalnız buralardaki bilgi ve belge yönetimi bölümlerinin işlevi bizim bu sunumda anlatmaya çalıştığımız 'bilgi yönetimi' ile karıştırılmamalıdır. Bu bölümler, 'kütüphanecilik' kökenlidirler ve 'enformasyon bilimi' konusunda eğitim vermektedirler.

§ Çoğu üniversitenin işletme programlarında yönetim bilişim sistemleri dersleri yer almaktadır. Kimilerinde ise, Başkent ve Bilkent Üniversitelerinde olduğu gibi yönetim bilişim sistemleri bölümleri vardır. Bu konu, bilgi

yönetiminin bir önceki aşamasıdır. “Şirketlere teknolojiyi getirirsek bilgi işi kendiliğinden hallolur” dönemine aittir.

§ Kimi üniversitelerde doğrudan rektörlüğe bağlı enformatik birimleri yer almaktadır. Bağlı oldukları üniversitede bilgisayar okuryazarlığı dersleri verme, bilgisayar sistemi kurma ve sürdürme, bilgisayar teknolojilerine ilişkin sertifika kursları açma ve proje yapma ve yürütme gibi işler yapmaktadırlar.

§ Işık Üniversitesi Fen-Edebiyat Fakültesi’nde 2002 öğretim yılında açılan “Information Technologies Department” programı bilgi teknolojileri yanında ekonomi, işletme, finans, yönetim bilişim sistemleri konularına yer verdiğinden “bilgi yönetimine” biraz yaklaşmakla beraber fazlaca teknoloji ağırlıklı kalmaktadır.

§ Bir tek Boğaziçi Üniversitesi 2003 yılı itibarı ile “Kurumlar İçin Bilgi Yönetimi” sertifika Programı açmıştır. Bu programda bilgi yönetiminin temel prensipleri ve kurumlardaki uygulaması üzerinde durulmaktadır. İçeriği ise, “bilgi nedir?, Bilgi Türleri, Bilgi Yönetimi Nedir?, Kurumlarda Bilgi Yönetiminin Önemi, Öğrenen Organizasyonlar, Bilgi Yönetimi Stratejileri, Bilgi Yönetimi Uygulamaları, Metodolojiler, Bilgi Toplulukları, Vaka Çalışmaları”ndan oluşmaktadır.

§ Bu noktada, “bilgi yönetimi” konusuna doğrudan doğruya yönelen bir başka üniversite Başkent Üniversitesi’dir. 1997 yılında öğretim hayatına başlayan İletişim Fakültesi içerisinde 2002-2003 öğretim yılında ‘Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü’ kurulmuştur. Bölümün amacı, günümüzün bilgi toplumuna ve küreselleşmeye ilişkin eğilimlerine ayak uydurabilecek; yeni ekonomi, ve e-iş dünyasında görev alabilecek formasyonda; iletişim ve bilgi teknolojilerini kullanmayı bilen; kurumsal bilginin üretilmesi, derlenmesi, analizi, organizasyonu, erişilmesi, aktarılması ve paylaşımına ilişkin görevleri üstlenebilecek; kurumlar özellikle de iş ve sanayi işletmeleri içerisinde bilgi döngüsünü sağlayarak bilgi biliminin uygulamasını yapabilecek nitelikli insan gücünü, yani ‘bilgi yöneticilerini’ yetiştirmektir. Bölümün ders programı beş ana alan etrafında odaklanmıştır:

1)Genel Dersler: Türk Dili, Mesleki İngilizce, Atatürk İlkeleri ve İnkılap Tarihi,

2)İletişim Dersleri: İletişime Giriş, Uluslar arası İletişim, Kitle İletişim Araçları ve Toplum, Örgütsel iletişim, Kamuoyu-Medya ve Demokrasi vb.

3)İşletme Dersleri:İşletme, Ekonomi, İstatistik, İşletmelerde Bilgi Altyapısı, Yönetim, Örgüt Kuramı.

4)Destekleyici Dersler: Sosyoloji, Psikoloji, Matematik, Araştırma Yöntemleri

5)Bilgi Yönetimi Dersleri: Bilgi ve İletişim Teknolojileri, Sistem Analizi, Bilgi Sistemleri Tasarımı, Bilgi Ağları ve İnternet, Yönetim Bilişim Sistemleri, Programlama, Veri Tabanı Tasarımı ve Yönetimi, Bilgi Teorisi, Bilgi Ortamları, Bilginin Organizasyonu, Bilgiye Erişim, Bilgi Hizmetleri, Bilgi Politikaları, Bilgi Yönetimi: Teori ve Uygulamaları, vb.

Bu programdan da görüldüğü gibi Başkent Üniversitesi “Bilgi Yönetimi Programı” diğer “Bilgi ve Belge Yönetimi” Programlarından şu yönleri ile farklılık göstermektedir.

§ Bir iletişim fakültesinde kurulan ilk bölümdür. Çok yerinde kurulmuştur. Çünkü, ‘bilgi yönetimi’de doğrudan doğruya kurumsal bilginin iletilmesi ile ilgilidir.

§ Uyguladığı program bir kütüphanecilik programı değildir.

§ Ekonomi, işletme derslerine yer verilen ilk bilgi yönetimi bölümüdür.

§ Bilgi ve iletişim teknolojilerine ilişkin derslere ağırlık verilmiştir. Bu dersler bilgi yönetiminin teknoloji boyutuna yöneliktir.

§ Bölüm programlarında bilgi yönetiminin tamamlayıcısı olan iletişim, sosyoloji, psikoloji, istatistik, matematik vb.

dersler yer almaktadır.

§ İşletme, ekonomi, iletişim, psikoloji, sosyoloji bilgi yönetimi bütünü programlarında yansıtan Türkiye'deki ilk bölümdür.

Bu noktada cevaplanması gereken bir soru vardır: Acaba **bilgi yönetimi** Türkiye'de gereken ilgiyi görecek mi? Türkiye küreselleşmeye ayak uyduracaksa ve dünya ile entegre olacaksa, ki buna eli mahkumdur, Türk firmaları da bilgi yönetimine gerekli ilgiyi göstermeye mecburdur. Zaten bu ilginin işaretleri şimdiden görülmektedir. Bunları şöyle sıralayabiliriz:

§ Avrupa Topluluğu'nun e-Avrupa⁺ dokümanında yer alan konulardan bir tanesi de bilgiye dayalı ekonomi için gerekli insan gücü temini amacı ile eğitim verilmesidir. [36] Türkiye, Avrupa Topluluğuna girmek veya o düzeye gelmek için 'bilgi yöneticilerini' yetiştirmek zorundadır.

§ Son yıllarda bilgi yönetimi konusunda veya bu konu ile yakından ilişkili çok sayıda kitap, makale ve tebliğ yayınlanmış, alanın klasiklerinin çoğu Türkçe'ye çevrilmiştir.

§ Boğaziçi Üniversitesi'nde bir 'Bilgi Yönetimi' sertifika kursu açılmıştır.

§ Başkent Üniversitesi'nde bir 'Bilgi Yönetimi' bölümü kurulmuştur.

§ Büyük holdinglerin bünyesinde e-iş çözümleri, e-işbirliği ve KOBİ'leri dijital geleceğe taşımak için şirketler kurulmuştur. Koç Holding Bilgi Grubu içerisinde www.kobiline.com, Bursanet, Bursa içerisinde www.turkticaret.net, Türkiye Teknoloji Vakfı ve KOSGEB desteği ile Alcatel e-Ticaret liderliğinde kurulan www.toptanpazaryeri.com, [37], Sabancı Holding bünyesinde I-Bimsa [38] bunlara örnek olarak verilebilir.

Bunlar geleceğe ilişkin olumlu işaretlerdir. Türkiye'de bilgi yönetimi konusunda insan gücü yetiştirilmesi gereğine ve bu insan gücünün istihdam edileceğine işaret etmektedirler.

KAYNAKÇA

Applehans, Wayne -Alden Globe Greg Laugero, *Managing Knowledge, A Practical Web-Based Approach*, Boston: Addison-Westley, 1999.

Barutçugil, İsmet, "Bilgi Yönetimi", *Active*, (Nisan-Mayıs), 2000.

Barutçugil, İsmet, *Bilgi Yönetimi*, İstanbul: Kariyer Yayıncılık, 2002.

Davis, Ros, *Knowledge for Knowledge Workers*, <http://australia.internet.com/r/article/jsp/sid/949870>, March 15, 2000.

Dawenport, Thomas H.-Laurence Prusak, *Working Knowledge: How Organizations Manage What They Know*, Boston: Harvard Business School Press, 1988.

Gotcha!, http://www.sims.berkeley.edu/courses/is213/s99/project/p9/web_site/about_km.html, 1999.

Gray, Danham, *KM Education*, http://www.voght.com/cgi_bin/pywiki?KmEducation, 3.8.2000.

Gray, Peter, *Organizational Learning and Knowledge Management Syllabi*, http://qlink.queensu.ca/~8phg/KMS_Courses.htm, February 25, 2002.

Kim, Seonghee, "The Roles of Knowledge Professionals for Knowledge Management", *INSPEL* 34, 1 (2001).

- Kurtaran, Özlem Meltem -Faruk Çubukçu, *Ansiklopedik Bilgi İşlem Terimleri Sözlüğü*, İstanbul: Türkmen Kitabevi, 1991.
- Machlup, Fritz, *Knowledge and Knowledge Production, Vol.1*, Princeton: Princeton University Press, 1980.
- Malhotra, Yogesh, Knowledge Management For the New World of Business, <http://www.brint.com/km/whatis.htm> , 2001.
- Malhotra, Yogesh, *Knowledge Management, Knowledge Organizations, Knowledge Workers...*, <http://www.brint.com/interview/maeil.html>, February 19, 1998.
- Öğüt, Adem, *Bilgi Çağında Yönetim*, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım, 2001.
- Prytherch, Raymond John, *Harrod's Librarians Glasory and Reference Book*, 9th ed., Hants : Gower, 2000.
- Reitz, John M., *Online Dictionary of Library and Information Science*, 2002, <http://www.wcsu.edu/library/odlis.html>
- Rubin , Richard E. *Foundations of Library and Information Science*, New York: Neal-Schuman Publishers, 2000.
- Ruth, Stephen, Jeffery Theobald, Virgil Frizzell, *A University Based Approach Diffusion of Knowledge Management Concepts and Practice*, <http://www.icasit.org/finalkmpaper.htm>, 1999.
- Tapscot, Don, *Digital Economy: Promise and Peril in the Age of Networked Intelligence*, New York: Mc Graw Hill, 1996.
- Teknolojiye Bakan Gözümüz I-Bimsa*, İstanbul: I-Bimsa Uluslar arası İş, Bilgi ve Yönetim Sistemleri, 2002.
- Tiwana, Amrit, *The Knowledge Management Toolkit...*, Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall, 2000.
- Türkiye E-Avrupa Projesi İçin Çalışıyor*, [Türk.Internet.com], <http://turk.internet.com/haber/yazigoster.php3?yaziid=3354>, 28.12.2001.
- “Türkiye’den e-işbirliği örnekleri”, *hepbizz: yeni ekonomi çözüm platformunuz*, 3 Haziran 2002.
- Yalçın, Filiz -Fikret Şahin, *Açıklamalı Bilgisayar Terimleri Sözlüğü*, İstanbul: Fono, 1993.

[1] Don Tapscot, *Digital Economy: Promise and Peril in the Age of Networked Intelligence*, New York: Mc Graw Hill, 1996, 44- ss.

[2] Richard E. Rubin, *Foundations of Library and Information Science*, New York : Neal-Schuman Publishers, 2000, 40.s.

[3] Adem Öğüt, *Bilgi Çağında Yönetim*, Ankara : Nobel Yayın Dağıtım, 2001, 11.s.

[4] İsmet Barutçugil, *Bilgi Yönetimi*, İstanbul : Kariyer Yayıncılık, 2002, 57.s.

[5] Aynı eser, aynı s.

[6] Özlem Meltem Kurtaran-Faruk Çubukçu, *Ansiklopedik Bilgi İşlem Terimleri Sözlüğü*, İstanbul : Türkmen

Kitabevi, 1991, 177.s.

[7] Filiz Yalçın-Fikret Şahin, *Açıklamalı Bilgisayar Terimleri Sözlüğü*, İstanbul : Fono, 1993, 86.s.

[8] Kurtaran, Aynı eser, 28.s.

[9] Barutçugil, Aynı eser, 57.s.

[10] Raymond John Prytherch, *Harrod's Librarians Glasory and Reference Book*, 9th ed., Hants : Gower, 2000, 370.s.

[11] Fritz Machlup, *Knowledge and Knowledge Production, Vol.1*, Princeton : Princeton University Press, 1980, 8.s.

[12] Barutçugil, Aynı eser, 58.s.

[13] Ögüt, Aynı eser, 12.s.

[14] John M. Reitz, *Online Dictionary of Library and Information Science*, 2002.,
<http://www.wcsu.edu/library/odlis.html>

[15] Thomas H. Davenport-Laurence Prusak, *Working Knowledge: How Organizations Manage What They Know*, Boston : Harvard Business School Press, 1988, 5.s.

[16] Amrit Tiwana, *The Knowledge Management Toolkit...*, Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall, 2000, 57.s.

[17] Wayne Applehans-Alden Globe- Greg Laugero, *Managing Knowledge, A Practical Web-Based Approach*, Boston : Addison-Westley, 1999, 18.s.

[18] İsmet Barutçugil, "Bilgi Yönetimi", *Active*, (Nisan-Mayıs), 2000.

[19] Barutçugil, *Bilgi Yönetimi*, 2002, 50.s.

[20] Prytherch, Aynı eser, 124.s.

[21] Yogesh Malhotra, *Knowledge Management For the New World of Business*,
<http://www.brint.com/km/whatis.htm>, 2001, 3/6.s.

[22] Gotcha!, http://www.sims.berkeley.edu/courses/is213/s99/project/p9/web_site/about_km.html, 1999.

[23] Rubin, Aynı eser, 19.s.

[24] Tiwana, Aynı eser, 14-16.ss.

[25] Aynı eser, 240.s.

[26] Bkz. Aynı eser; Applehans, Aynı eser.

[27] Applehans, Aynı eser, 69.s.

[28] Aynı eser, 71.s.

[29] Aynı eser, 73-75.ss.

[30] Seonghee Kim, “The Roles of Knowledge Professionals for Knowledge Management”, *INSPEL* 34,1 (2001), 4.s.

[31] Aynı makale, 3.s.

[32] Ros Davis, *Knowledge for Knowledge Workers*, <http://australia.internet.com/r/article/jsp/sid/949870>, March 15, 2000.

[33] Yogesh Malhotra, *Knowledge Management, Knowledge Organizations, Knowledge Workers...*, <http://www.brint.com/interview/maeil.htm>, February 19, 1998.

[34] Peter Gray, *Organizational Learning and Knowledge Management Syllabi*, http://qlink.queensu.ca/~8phg/KMS_Courses.htm, February 25, 2002; Danham Gray, *KM Education*, http://www.voght.com/cgi_bin/pywiki?KmEducation, 3.8.2000.

[35] Stephen Ruth, Jeffery Theobald, Virgil Frizzell, *A University Based Approach to the Diffusion of Knowledge Management Concepts and Practice*, <http://www.icasit.org/finalkmpaper.htm>, 1999.

[36] “Türkiye E-Avrupa Projesi İçin Çalışıyor”, [Türk.Internet.com], <http://turk.internet.com/haber/yazigoster.php3?yaziid=3354> , 28.12.2001.

[37] “Türkiye’den e-işbirliği örnekleri”, *hepbizz: yeni ekonomi çözüm platformunuz*, 3(Haziran 2002), 21-22.ss.

[38] *Teknolojiye Bakan Gözümüz I-Bimsa*, İstanbul: I_Bimsa Uluslar arası İş, Bilgi ve Yönetim Sistemleri, 2002, 6-7.ss.

[Yazarın diğer yazıları \(Prof.Dr.Bengü Çapar\) »](#)