

Konuk Yazar / Guest Author

Bir Değer Olarak Bilgi ve Bilginin Yönetimi

Knowledge as an Asset and Knowledge Management

Sevinç Gülseçen*

Öz

Bir kurum için bugün en önemli değer o kurumun iş süreçleri ve bilgi sistemlerinde, veri bankalarında, çalışanlarının beyinlerinde, telif ve patentlerinde kayıtlı olan bilgidir. “Bilgi Yönetimi” bu bilginin toplanması, dağıtılması ve etkin olarak kullanılmasıdır. Bilgi yönetimini etkileyen unsurlardan bazıları şöyle sıralanabilir: Kurum kültürü ve yapısı, bilgi yöneticisi, bilginin evrimi, bilgi kirliliği ve teknolojidir.

Anahtar Sözcükler: Bilgi; bilgi yönetimi; kurum kültürü; teknoloji.

Abstract

The most valuable resource available to any organization today is its knowledge asset which is stored in processes and information systems, corporate data warehouses, employees' brains, copyrights and patents. Knowledge management is the process of capturing, distributing, and effectively using this knowledge. The factors affecting Knowledge Management can be listed as follows: organizational culture, knowledge manager, the evolution of knowledge, knowledge pollution and technology.

Keywords: Knowledge; knowledge management; organizational culture; technology.

Giriş

Bilgi, çağlar boyunca insanın karar vermesinde ve davranışlarında yol gösterici olmuştur. Günümüz bilgi toplumunda, bilginin paylaşıldıkça arttığı gözlemlenmektedir. Bilgi Yönetimi (BY), yönetilmesi en karmaşık olan soyut bir kavramı – bilgiyi – içermesinden dolayı yıllardır üzerinde çalışılan bir konudur. Tarihsel süreç içerisinde yöneticiler, akademisyenler, bürokratlar ve askerler bilgi yönetimi sorununu çözmek için daima çaba harcamışlardır (Budak, 1998). BY bilinçli bir uygulama olarak henüz çok yeni olduğundan, üstünde herkesin anlaştığı, kesinleşmiş bir modelden yoksun olmaya devam etmektedir (Awad ve Ghaziri, 2004). Bu konuda pek çok model önerisi ortaya atılmaktadır ancak bunlar arasında genel kabul gören anlayış; temel olarak kurum ortamında sürekli artan bilgi kapasitesini güncelleyen, elde edilen bilgileri ulaştırılabilir kılan, ihtiyaç duyulan bilgiye ulaşmak için gerekli işlemleri tanımlayan ve bu bilginin kurum çalışanlarıyla paylaşılmasını sağlayan anlayıştır (Harrison, 2003).

* Prof. Dr. İstanbul Üniversitesi Enformatik Bölümü. e-posta: gulsecen@istanbul.edu.tr

Bilgi Nedir?

“Bilgi Nedir?” sorusu çok eski bir felsefi problemdir. Genel bir tanımla bilgi, insan aklının erebileceği olgu, gerçek ve ilkelerin bütünüdür. Bilgiyi daha özel olarak tanımlamaya çalışırken, onu zamana ve mekâna göre ve ekonomik ve felsefi boyutları ile ele almakta fayda vardır (Gülseçen, 2012).

İlk ve orta çağda ortaya çıkan ve doğruluğu o dönemde kabul görmüş bilgilerin bugün bilgi kimliğini taşımadığı anlaşılmaktadır (Engin, 2005). Örneğin, Ptoleme'nin 90'lı yıllarda ortaya attığı Dünya merkezli Uzay anlayışı yanlış olmasına rağmen, 17.yy. da Galileo'nun Güneş merkezli anlayışı ortaya çıkıncaya kadar kabul görmüştür. Bu yüzden bilginin doğruluğu günün şartlarına uygun bir şekilde değerlendirilmelidir.

Capurro ve Hjørland (2003), “Ortaçağda bilgi, şekil vermek anlamında kullanılırken daha sonraları herhangi bir şeyin bir başkasına iletilmesine dönüşmüştür” diyerek bilgiye farklı bir boyut katmıştır. Eski dönemlerde biyoloji, pedagoji ve ahlak alanlarında “informo” olarak kullanılan “information” sözcüğünün, modern Avrupa dillerinde daha çok zihnin veya karakterin şekillendirilmesi, bir kalıba sokulması anlamında kullanıldığı ve eğitim, öğretim olarak yapılan tanımlarının esas alındığı görülmektedir. Latince’de bu sözcüğe yüklenen anlam zaman içinde değişmiştir (Uçak, 2010). Bilgiyi mekân açısından değerlendirdiğimizde ise, herhangi bir ortamda doğru sayılan bir bilginin başka bir ortamda doğru sayılamayacağını görürüz. Örneğin Dünyada geçerli olan yer çekimi kanununun Ayda da aynı şekilde geçerli olacağını öneremeyiz, çünkü mekânın taşıdığı koşullar değişmiştir.

Denkel (1998)’e göre, bilgiyi tanımlayabilmek için onun zıttının ne olduğunun bilinmesi şarttır. Böylece bilginin yanlışlığı test edilebilir. Doğruluğu ya da yanlışlığı test edilemeyen bilgi, bilgi kimliğini taşımaz.

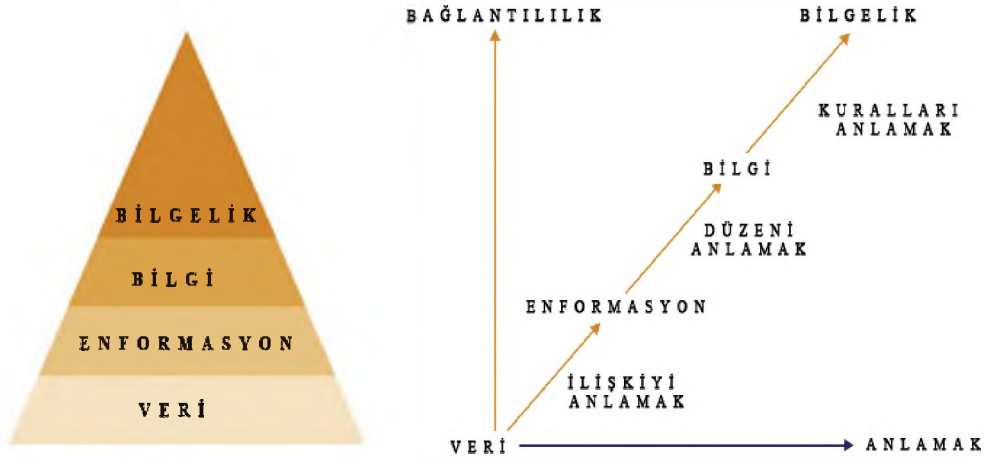
Aşağıda, Türk Dil Kurumu’nun tanımları ve bazı araştırmacı ve bilim adamlarının bilgi hakkındaki görüşlerine yer verilmiştir:

- Bilgi gerçek ve ispatlanmış inançlardır (Nonaka ve Takeuchi, 1995).
- Bilgi, gerçekleştirilmiş inanç olarak tanımlanabilir. İnsanlar kendi deneyimlerine göre doğru buldukları inançlarını sürekli zihinlerinde doğrularak kendi doğrularını oluştururlar (Krogh vd., 2002).
- Bilgi konusu kendi içinde bütüncül tek bir olgu gibi ele alınsa da, konuyla doğrudan ya da dolaylı olarak bağlantılı sorularla dağılması kaçınılmazdır (Pears, 2003).
- Bilgi bireysel, grup, örgütsel veya örgüt içi deneyimler, değerler, enformasyon ve uzman görüşlerinin anlamlı bütünüdür (Small ve Sage, 2005).
- Türk Dil Kurumu (2010)’na göre bilgi, “İnsan aklının erebileceği olgu, gerçek ve ilkelerin bütünüdür”, “Öğrenme, araştırma veya gözlem yolu ile elde edilen gerçektir” ve “İnsan zekâsının çalışması sonucu ortaya çıkan düşünce ürünüdür”.

Bu görüşlerden de anlaşılacağı üzere, bilginin ne olduğuna dair sorulara verilecek yanıtlar, araştırmacıların bağlı olduğu disipline göre farklılıklar gösterecektir. Asıl olan, bilginin insana ve topluma yararlı olmasıdır. Bilginin yararı ise bilginin ekonomik değerinin bir fonksiyonudur ve BY çerçevesinde değerlendirilebilir (Gülseçen, 2012).

Bilgi Hiyerarşisi

Bilgi hiyerarşisi literatürde dört basamaklı piramit modeli ile ifade edilmektedir (Şekil 1). Piramidin en altında, temel gerçekler ve düşüncelerden oluşan, birbiriyle bağlantısız ve anlamsız veriler; ikinci basamakta veriyle kıyaslandığında daha üst seviyede yer alan, veriler arası ilişkiyi de barındıran enformasyon; üçüncü basamakta, yüksek anlama sahip olan ve gelecekte karar alınırken kullanılma potansiyeli olan düzenlenmiş enformasyonları içeren bilgi; en üstte ise bilginin nerede, nasıl etkili kullanacağını bilen bilgelik (akıl) yer almaktadır (Cooper, 2010).



(Şekil 1): Bilgi Hiyerarşisi Piramidi ve Dönüşüm Süreci (Cooper 2010'dan uyarlanmıştır).

Bilgi Yönetimi

Bilgi Yönetiminin Tanımı

“Bilgi Yönetimi”; organizasyon içinde en iyi ve doğru kararların alınıp, rekabet üstünlüğü yaratmak için açık ve kapalı bilgilerin sistematik ve planlı bir biçimde oluşturulması, depolanması, gerekli kişi ve birimlerle paylaşılarak bilginin organizasyon içerisinde maksimum değeri yaratacak şekilde kullanılmasıdır (Durna ve Demirel, 2008). Geleneksel firmalar sahip oldukları bilgilerin değerinin ve kullanım alanlarının farkında değildirler (Awad ve Ghaziri, 2004). Unutulmaması gereken şudur ki başarı, bilginin miktarıyla değil kalitesi ve yönetimiyle ilgilidir.

BY ile ilgili en önemli görüşler aşağıda yer almaktadır:

Awad ve Ghaziri (2004)'ye göre bilgi yönetimi, “Örgütün iskeleti ve ilgi odakları içerisinde bilgi taşıyan disiplinlerarası bir iş modelidir. Bilgi yönetimi; ekonomi, psikoloji ve enformasyon yönetimi gibi birçok disipline de dayanır. Bilgi yönetiminin bölümleri, insanları, teknolojiyi ve süreçleri içererek, entelektüel sermayeye ilişkin süreçler, ölçümler, değerlendirmeler ve yatırımların dönüşümü gibi konulara odaklanır.”

Nonaka (1994)'ya göre, “Kesin olan tek şeyin belirsizlik olduğu bir ekonomide sürekli rekabet üstünlüğünün tek güvenilir kaynağı bilgidir. Piyasalar değiştiğinde, teknolojiler çoğaldığında, rakipler fazlalaştığında ve ürünler neredeyse bir gecede eskidiğinde başarılı firmalar, istikrarlı biçimde yeni bilgi üretebilen, bu bilgiyi organizasyonun her yerine geniş ölçüde yayabilen ve yeni teknolojilerde ve ürünlerde hızla kullanabilen firmalardır. Bu nedenle bilginin yönetimi şansa bırakılmayacak kadar önemli olmakla birlikte, bilgiyi yakalayıp etkin şekilde kullanan organizasyonların elde edeceği fayda sonsuzdur” .

Harrison (2003)'a göre bilgi yönetimi, “Temel olarak örgüt ortamında sürekli artan bilgi kapasitesini güncelleyen, oluşan bilgileri ulaşılabilir kılan, gerekli bilgiye ulaşmak için gerekli olan işlemleri tanımlayan ve gerekli bilginin şirket çalışanlarıyla paylaşılmasını sağlayan bir disiplindir.”

Zaim (2005)'e göre bilgi yönetimi, “Organizasyondaki tüm bilgi türlerinin, değer üretmeye ve rekabet avantajı sağlamaya yönelik olarak, etkili biçimde kullanılması ve yönetilmesi ile ilgili faaliyetlerin tamamıdır.”

Hibbard (1997)'a göre bilgi yönetimi, “Organizasyonun kolektif tecrübelerinin bulunduğu yerden toplanması, elde edilmesi ve sonuca ulaşacak şekilde paylaşılması sürecidir.”

O'Dell (2008)'e göre bilgi yönetimi, “Doğru bilginin doğru zamanda, doğru insanlara ulaştırılması ve çalışanlarla bilginin paylaşılmasıdır. Aynı zamanda bilgi yönetimi, örgütsel

performansın iyileştirilmesi sürecinde, enformasyonun harekete geçirilmesi konusunda bilinçli bir stratejidir.”

Buckman (2004)'a göre bilgi yönetimi, *“Bilginin ortaya çıkması ve değer yaratması için doğru zamanda ve doğru insana yayılmasını sağlamak için sistematik bir yaklaşımdır.”*

BY konusunda yapılan yorumlar ve görüşleri genel olarak değerlendirdiğimizde, tüm bu tanımların ortak paydasının, yaşadığımız ve çalıştığımız ortamdaki kapalı veya düzensiz olarak bulunan bilginin bir fark yaratacak şekilde toplanması, paylaşılması ve güncellenmesi olduğu görülmektedir.

Bilgi Yönetiminin Amacı

Bilgi yönetiminin temel amacı, kurumun entelektüel sermayesini, kuruma rekabet gücünü kazandıracak şekilde kullanarak, pazar payını sürekli ve kalıcı üstünlüğe dönüştürmek için gerekli aktivitelerin organize edilmesi olarak tanımlanabilir. Barutçugil (2002)'e göre, bilgi yönetiminin amacını; üretim birimlerinde yeni teknolojilerin üretime uyarlanarak, verimliliğin artırılması, maliyetlerin düşürülmesi, iş bölümünün sağlanması, rekabet gücünün artırılması, yatırımlar ve isabetli kararlar ile işletmenin istikrarlı büyümesinin sağlanması olarak kategorize edebiliriz.

Bilgi Yönetimini Etkileyen Unsurlar

Bilgi Yöneticisi

Bilgi yöneticisinin başlıca işi, örgütün belirlemiş olduğu amaçlara ve hedeflere ulaşabilmesi için karar vermektir. Bilgi yöneticileri, karar verirken tüm koşulları ve problemleri göz önünde bulundurmaya zorundadır. Ayrıca bilgi yöneticisi, verdiği kararlar doğrultusunda en uygun yöntemi seçip bunun etkin bir şekilde uygulanmasını sağlamalıdır (Barutçugil, 2002).

Jennex (2008)'e göre bilgi yöneticisi, işletme için doğru ve gerekli olan bilgiyi seçmek, saklamak ve zamanı geldiğinde kullanmak durumundadır. Anlaşılmayan bilgiler, şirkete fayda sağlamazlar. Bu nedenle, bilgi yöneticisi aynı zamanda bilgiyi kolayca anlaşılabilir hale getirmekle sorumludur.

Soyut varlıkların örgüte kazandırılması iyi eğitim almış yetenekli personelin istihdamı ve eğitimi ile mümkün olmaktadır. Soyut varlıkların doğası gereği ölçülmesi ve yönetilmesi zor olmakla birlikte imkânsız değildir. Bilgi yöneticisinin, birçok değişkeni bir bütün olarak inceleyip değerlendirmesi gerekir (Celep ve Çetin, 2003).

O'Dell (2008), bütün yöneticilerin belirlenmiş bir görev ve amacın başarılabilmesi için, çalıştıkları grubun düzeni ve sürekliliğinden sorumlu olduklarını vurgulamıştır. Yöneticiler, çalıştıkları grubun amacına ulaşabilmesi için gerekli olan motivasyonu sağlamak ve grubun performansı için iç ve dış çevreyi düzenlemekle de sorumludur. Bilgi yöneticisi başarıya ulaşmak istiyorsa; içinde bulunduğu toplumun ekonomik, teknolojik, sosyal, politik ve etik faktörlerini iyi bilerek karar vermelidir.

Kurum Kültürü ve Yapısı

Kurumsal kültür, bir anlamda çalışanların kurumla ilgili duygu ve düşüncelerini yansıtır ve çalışanlar tarafından kurumun nasıl tanındığını açıklar (Zaim, 2005). Çalışanlar ya yeni bilgi edinerek bunları paylaşmaya ve kullanmaya açık olur, ya da paylaşımcılığa ilgisiz kalıp bilgiyi kendine saklamayı tercih eder. Başka bir ifade ile kurum kültürü destekleyici ya da engelleyici olabilir (Barutçugil, 2002).

Kurumlarda yerleşmiş kurum kültürü kolayca değiştirilemez. Kültür zaman içerisinde davranış ve alışkanlıklarda vazgeçilemez bir duruma gelir. Çalışanlar edindikleri bilgileri ve deneyimleri kendilerine saklarlar. Bunların kendilerine kuvvet verdiğini ve işe bağladığını düşünürler. Bunları kimseyle paylaşmak istemezler (Awad ve Ghaziri, 2004). BY uzmanının bir şekilde elde edilmiş kültürel yapının paylaşılmasını sağlayacak teşvikler ortaya koyması

gerekir. Teşvikle kastedilen kişinin kendini güvende hissetmesini sağlamak, ikramiye, makam gibi avantajlardır (Aktan ve Vural, 2004).

Celep ve Çetin (2003)'e göre, BY'nin uygulanmasını engelleyen etmenlerin çoğu insanlarla ilgilidir. Çünkü insanlar çok çeşitli gereksinimlere sahiptirler. Bunun sonucunda bireyler bilgilerini paylaşmada sınırlayıcı olabilmektedir. Eğer bu bilgi uzmanlık bilgisi ise, bu bir tür güç kaynağıdır. Uzmanlar, aralarındaki yarışma yoğun olduğundan bilgi paylaşmada isteksiz davranabilirler.

Çalışanların Sosyal Yapıları

Sosyal yapı, çalışanlar, idare edenler ve kurumu oluşturan insan faktörünün birbirleri ile olan ilişkiler yumağından oluşur (Barutçugil, 2002). Sosyal ilişkilerde karşılıklı yardımlaşma, çalışanlar arasında dayanışma kültürü yaratarak karşılıklı güven ve saygıyı pekiştirir. Bu nedenle bilgi yöneticisi çalışanlar arasındaki sosyal ilişkileri geliştirmek durumundadır. Sosyalleşme süreci kurumun hiyerarşisini bozmamalıdır. Hiyerarşi bozulduğunda emir kumanda zinciri iyi çalışmaz ve kurumda disiplin sorunu ortaya çıkar (Budak, 1998).

Kurumun yönetim şekli sosyal yapının oluşumunda önemlidir. Baskı ve zorlama usullerinin kullanılmadığı işletmelerde, bilgi üretilemez. Bu nedenle bilgi üretimi için bireylerin teşvik edilmesi ve özendirilmesi şarttır (Zaim, 2005). Alt ve üst kademelerde çalışanların birbirleriyle ve karşılıklı ilişkileri de önem taşır. Unutulmamalıdır ki, kurumun birincil dereceden sürekliliğini sağlayan çalışanlarıdır. Çalışanların aralarındaki sosyal ilişkiler teşvik edilmeli, belirli zamanlarda, çalışanların bir araya gelerek sosyalleşmesi sağlanmalıdır. Bununla çalışanlar arası ilişkilerin kuvvetlenmesi ve kurum içi kültürün pekişmesi amaçlanmaktadır (Aktan ve Vural, 2004).

Bilginin Evrimi

Kaliteyi yükseltici ve maliyetleri düşürücü bilgiler sürekli evrim içindedirler (Davenport ve Prusak, 2001). Bilgi yöneticileri, bilgiyi tespit etmek, denemek ve sonuçlarından emin olmak zorundadır. Bilgi ancak, bilgi yöneticisinin süzgecinden geçtikten sonra doğruluğu ispatlanmış, yönetim aşamasında kullanılacak bilgi kimliğini kazanır. Bilginin doğuşu, gelişmesi ve etkinliği aşamalarını bilgi yöneticisi saptar. Tam ve gelişmemiş bilgiler, kurumlarda verimsiz sonuçlar yaratabilir. Bu nedenle bilgi yöneticisi evrimleşerek fayda yaratmaya imkân sağlayan bilgileri tespit etmek durumundadır (Barutçugil, 2002).

Zaim (2005)'e göre, bilginin güncellenmesi ve değiştirilmesi aktiviteleri günün koşullarına uyum bakımından çok önemlidir. Ancak bir bilginin güncellenmesi ve geliştirilmesi diğer birimlerde bulunan bilgileri de etkilemekte ve onların da güncellenmelerini zorunlu kılmaktadır. Bu karar, destek sistemleri ve yönetim bilişim sistemleri gibi sistemlerin kullanılmasını gerektirmektedir. Bu sistemlerin maliyeti yüksek olabilmekte ve geliştirilmesi uzun zamanlar alabilmektedir.

Bilgi Kirliliği

Bilginin yönetilmesini olumsuz yönde etkileyen, bireylerin yanlış yorumlar yapmasına neden olan unsurlardan birisi de gereksiz ve fazla bilgi elde edilmesidir (Davenport ve Prusak, 2001). Fazla bilgi sahibi olan bireyler ya da bölümler tüm bilgileri bir bütün olarak ele almakta zorluk çeker dolayısıyla BY, bilginin doğru yorumlanmasını etkileyen bilgi kirliliğini ortadan kaldırmak zorundadır.

Kara (1990), bilgi kirliliğinin günümüzde doğru bilgiye ulaşmayı engellediğini söylemiştir. Bu sebepten ötürü bilgi yöneticisinin bilgileri kullanırken önsezisine kulak vermesi ve güvenilirliği ispatlanmamış kaynakları kullanmaması gerekmektedir. Bilgi yöneticisi, yüzeysel ve kulaktan duyma bilgiyle yetinemez, derindeki bilgilere ulaşması gerekir. Bu nedenle kullanılacak her bilginin önceden test edilmesi veya doğruluğunun ispat edilmiş olması zorunludur. Aksi takdirde kullanılacak yanlış bilgi geri dönüşü olmayan sonuçlara yol açabilecektir (Zaim, 2005).

Teknoloji

Her kurumun, BY'yi oluşturacak teknik altyapıya ihtiyacı vardır (Barutçugil, 2002). BY'nin başarısı elde edilen bilginin etkinliği ile doğru orantılıdır. Bilgi yöneticisi elindeki teknolojik imkânlarla bilgilere kolayca erişebilmeli, bu bilgileri depolayıp gerekli birimlere kolayca iletebilmelidir. Teknolojik eksiklik halinde verimlilik azalmakta ve bilgi yöneticisinden beklenen başarı sağlanamamaktadır (Sağsan, 2010).

Nonaka (1994)' ya göre teknoloji, bilgi yönetiminde vazgeçilmez bir unsurdur, ancak buna rağmen BY çerçevesi içinde teknolojinin payı hiçbir zaman insana dayalı süreçleri geçmemelidir. Teknolojinin katma değer yaratabilmesi için BY'nin bir bütün olarak düşünülmesi ve tasarlanması gerekmektedir. Teknolojiye körü körüne yatırım yapmak BY'de avantaj sağlamayacaktır. Önemli olan gerekli teknolojiye gerekli ölçüde yatırım yaparak teknolojiyi etkin biçimde kullanmaktır.

Bilgi yöneticisi öncelikle çalışanların bilgi düzeyi ve becerisini tespit etmelidir. Üretim için gerekli olan bilgileri uygulayacak yetenek ve beceride insanların olmadığı bir kurumda verimlilik elde edilemez. Teknolojik yapısı ile bilgiyi anlayabilecek kişilere ihtiyaç vardır. Belli bir eğitim sürecinden geçmeyen kişilerden bilgi üretmeleri beklenemez (Davenport ve Prusak, 2001).

Bilgi Yönetiminde Teknoloji ve İnsanın Rolü

Başarılı BY'nin temel amacı, BY'de yetkinlik sağlamaktır. BY'de yetkinlik, önemli bilgiyi saptamak, kaydetmek ve düzenlemek için bütünleşik bir sistemin geliştirilmesi ve kurulmasına ve bu sistemi destekleyecek alt yapıya dayanır (Fischer ve Ostwald, 2001).

BY'de yetkinlik sağlamada teknolojinin rolü, bilgi toplumu için büyük bir anlaşmazlık kaynağıdır. Bu konu hakkında üç görüş söz konusudur (Handzic, 2007):

- Teknolojinin BY ile ilgisiz olduğunu savunan görüş
- Bilginin teknoloji olmadan yönetilemeyeceğini savunan görüş
- Her iki görüşün ortak paydada toplanması gerektiğini savunan görüş

BY'nin, teknolojiyle ilgili olmadığı görüşünü savunanlar bilginin insana özgü bir kavram olduğunu öne sürmektedirler. Bilgi sadece insan tarafından yorumlandığında vardır (Zaim, 2005). Bilgisayar tarafından bize sunulan ise veri ve enformasyondur. Bu açıdan bakıldığında, bilgisayar tabanlı teknolojiler, BY alanında anahtar role sahip değildir. BY teknolojilerinin amacı bilgi alışverişi için ortam yaratmaktır (Handzic, 2007).

Buna karşılık teknolojinin BY'de bir dönüm noktası olduğunu savunanlar, bilgiyi kaynağından ayrılabilen bir nesne olarak görürler (Zaim, 2005). Bu görüş doğrultusunda bilgi, bilgisayar tabanlı bir sistem ile önce anlamlı bir hale getirilip sonrasında saklanabilir ki burada bilgisayar tabanlı teknolojiler bilgiyi temsil eder ve ona işlenmesi için bir araç olarak hizmet eder. Bu görüşü benimseyenler, teknolojiyi görmezden gelip küçümseyenlerin kurumların rekabet şansını kaybedeceklerini öngörmektedirler (Offsey, 1997).

Davenport ve Prusak (2001), BY'ne teknoloji için ayrılan zamanın projenin üçte birinden daha fazlası olmaması gerektiğini, geri kalan zamanda kurum kültürü, roller ve sorumluluklar üzerine odaklanılması gerektiğini söylemektedir.

BY'de teknoloji ve insan arasındaki yapay uçurumu kapatmak için girişimler sürmektedir. Teknolojinin katkıları küçümsenemeyecek kadar çok olmakla birlikte insanın rolü de küçümsenemeyecek kadar önemlidir. Bu yüzden teknolojiyi ve insanı başarıyla yaptığı iyi şeylerle birlikte kabul edip, bunları birbirine karıştırmamak gerekir.

Kaynakça

- Aktan, C. ve Vural, Y. (2005). *Bilgi çağı bilgi yönetimi ve bilgi sistemleri*. Konya: Çizgi Yayınları.
- Awad, E. ve Ghaziri, H. (2010). *Knowledge management*. 2. bs. USA: Virginia, International Technology Group.
- Barutçugil, İ. (2002). *Bilgi yönetimi*. İstanbul: Kariyer Yayınları.
- Buckman, H. (2004). *Building a knowledge driven organization*. Boston: McGraw Hill.
- Budak, G. (1998). *Yenilikçi yönetim yaratıcı birey*. İstanbul: Sistem yayıncılık.
- Capurro, R. ve Hjørland, B. (2003). *The concept of information*. 28 Şubat 2014 tarihinde <http://www.capurro.de/infoconcept.html> adresinden erişildi.
- Celep, C. ve Çetin, B. (2003). *Bilgi yönetimi*. İstanbul: Amı Yayıncılık.
- Cooper, P. (2010). Knowledge management. *Anaesthesia and Intensive Care Medicine Magazine*, 12 (5), 516-520.
- Davenport, H. ve Prusak, L. (2001). *İş dünyasında bilgi yönetimi*. İstanbul: Rota Yayınları.
- Denkel, A. (1998). *Bilginin temelleri*. İstanbul: Metris Yayınları.
- Durna, U. ve Demirel, Y. (2008). Bilgi yönetiminde bilgiyi anlamak, *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 30 (1), 129-156.
- Engin, O. (2005). Bilginin insan hayatındaki yeri ve önemi. *Kazım Karabekir Eğitim Fakültesi Dergisi*, 11, 428-439.
- Gülseçen, S. (2012). *Bilgi ve bilginin yönetimi*. İstanbul: Papatya Yayınları.
- Handzic, M. (2007). *Knowledge management: Through the technology Glass*. London: World Scientific Publishing.
- Harrison, R. (2003). *Human resource development in a knowledge economy*. New York: Palgrave Macmillan.
- Hibbard, J. (1997). Knowledge revolution. *Information Week*, 663, 49-54. IBM, 2011, "Outsourcing", 13 Kasım 2011 tarihinde <http://www.ibm.com/services/us/en/itservices/outsourcing.html> adresinden erişilmiştir.
- Jennex, E. (2008). *Knowledge management: Concepts, methodologies, tools and Applications*. New York: Information Science Reference.
- Kara, Ş. (1990). *Sermaye piyasası*. İstanbul: Doyuran Matbaası.
- Krogh, V., Ichijo, K. ve Nonaka, I. (2002). *Bilginin üretimi*. İstanbul: Dışbank Yayınları.
- Nonaka, I. (1994). A dynamic theory of organizational knowledge, *Organization Science*, 5 (1), 14-37.
- Nonaka, I. ve Takeuchi, H. (1995). *The knowledge creating company: How Japanese companies create the dynamics of innovation*. New York: Oxford University Press.
- Nonaka, I. vd. (2000). SECI, BA and leadership: A unified model of dynamic knowledge creation, *Long Range Planning*, 1 (6), 5-34.
- Norvig, R. (1995). *Artificial intelligence*, 2. bs. London: Prentice Hall.
- O'dell, C. (1998). *If only we knew what we know: The transfer of internal knowledge and best practice*. San Francisco: Free Press.
- Offsey, S. (1997). Linking people to knowledge for bottom line results, *Journal of Knowledge Management*, 1 (2), 113-122.
- Pears, D. (2003). *Bilgi nedir?*. Ankara: Bilim ve Sanat Kitabevi.
- Sağsan, M. (2010). *Bilgi yönetimi disiplini ve uygulamaları kamu kurumundan örneklerle*. Ankara: Siyasal Kitabevi.
- Small, T. ve Sage, P. (2005). Knowledge management and knowledge sharing: A Review, *IOS Press: Information, Knowledge, Systems Management*, 5 (3), 153-169.
- Türk Dil Kurumu, (2011). *Büyük Türkçe Sözlüğü*. 11.bs. Ankara: Türk Dil Kurumu Yayınları.
- Uçak, N. (2010). Bilgi: Çok yüzlü bir kavram. *Türk Kütüphaneciliği*, 24 (4), 705-722.
- Zaim, H. (2005). *Bilginin artan önemi ve bilgi yönetimi*. İstanbul: İşaret Yayınları.