

## Görüşler / Opinion Papers

### Bilgi Yönetimi Kavramı ve Gelişimi

Doğan Atılğan\*

#### Öz

*Bilgi günümüzde ekonomik bir meta olarak görülmektedir. Bilgiyi elinde tutanlar güçlü olarak değerlendirilmekte, elindeki bilgiyi kullanarak yeni bilgiler üretenler rakiplerinin bir adım önünde bulunmaktadırlar. Bilgi kayıt edilmesi, denetimi ve hizmete sunulmasında farklı süreçlerden geçmekte ve bu süreçte farklı aktörler rol oynamaktadır. Bilginin yönetiminde önemli aktörlerden biri de bilgi teknolojileridir. Bu aşamada da araştırma geliştirme faaliyetleri önem kazanmaktadır. Bu bildiride bilgi kavramı ve bilgi yönetimi üzerinde durulmuş ve bilgi yönetiminde dünyada ve ülkemizdeki gelişmelere yer verilmiştir.*

#### Giriş

Sokrates “iyi olan tek şey bilgi, kötü olan tek şey bilgisizliktir” demiştir. Farabi ise “erdemlerin en büyüğü bilimdir, bilgeliktir. Bilgi uçsuz bucaksız ve kıyısız bir denizdir. Doğru bilgi insanca yaşamın temelidir” diyerek bilginin önemine vurgu yapmıştır (Kocadaş, 2002, s.1). Bir başka filozof olan Bacon da bilgiyi güç olarak nitelendirmektedir.

Bilgi; insanlık tarihi ile birlikte, farklı bilim insanları tarafından önemle üzerinde durulmuş ve yukarıda görüldüğü gibi filozoflar tarafından da bilgiye gereken önem verilmiştir. Bu denli önem verilen bilgi kavramına genel olarak bakalım.

#### Bilgi Kavramı

Bilgiyi kavram olarak ele almadan önce bilgi kavramıyla yakından ilişkili veri ve enformasyon kavramlarının da bilinmesi gerekir. Genel olarak veri; ham gerçekler olarak ifade edilirken, organizasyonlar açısından, yapılan işlemlerin belli bi-

\* Prof. Dr. Ankara Üniversitesi Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü. e-posta: atilgan@humanity.ankara.edu.tr

çimde tutulmuş kayıtları olarak adlandırılmaktadır. Veri sadece olup bitenlerin bir bölümünü açıklar; içinde değerlendirme, yorum yoktur ve karar vermek açısından güvenilecek bir temel oluşturamaz (Davenport ve Prusak, 2001, s.22). Enformasyon ise düzenli ve kullanılabilir verilerdir. Yöneticilerin bugünkü ve gelecekteki kararları için gerçek bir değer taşıyan, anlamlı bir biçimde işlenmiş verilerdir (Türk, 2003, s.78).

Bireysel açıdan bilgi, insanın geçmişte öğrendikleri ile deneyimlerinin bir toplamıdır. İnsanlar arasındaki iletişim ile oluşan enformasyon akışı, bilginin yaratılmasını sağlayacaktır. Deneyim, yargı, değerler, inançlar ve sezgi; bilgiyi oluşturan bileşenlerdir (Barutçugil, 2002, ss.58–59).

Organizasyonlar için ise bilgi; müşteriler, ürünler, süreçler, hatalar ve başarılar hakkında sahip olunan enformasyondur. Elde edilen enformasyonun, stratejilere dönüştürülmesi, verimlilik/yenilik/yaratıcılık ve rekabet süreçlerinde kullanılması bilgiyi karşımıza çıkarır. Bu bağlamda organizasyonlar için bilgi:

1. Doğru karar vermede,
2. Geleceğe yönelik tahminlerde bulunmada,
3. Sağlıklı bir iletişimin gerçekleştirilmesinde,
4. Standart bir ürün/hizmet gerçekleştirilmede,
5. Var olan problemlerin çözümlenmesinde ve olabilecek problemlere çözüm bulunmasında; kullanılan bir araçtır (Anameriç, 2005, ss. 167-173)

Bu özelliklere sahip olan kapsamlı tanımlarından biri de şöyledir. “Bilgi belli bir düzen içindeki tecrübelerin, değerlerin, amaca yönelik enformasyonun ve uzmanlık görüşünün, yeni tecrübelerin ve enformasyonun bir araya getirilip değerlendirilmesi için bir çerçeve oluşturan esnek bir bileşimdir. Bilgi bilenlerin beyinlerinde ortaya çıkar ve orada uygulamaya geçirilir. Kuruluşlarda yalnızca belgelerde ya da dolaplarda değil rutin çalışmalarda, süreçlerde, uygulamalarda ve normlarda da kendisini gösterir” (Davenport ve Prusak, 2001, s.27).

### **Bilginin Organizasyonu**

İçinde yaşadığımız bilgi çağında, bilgi ve bilgiye erişimin önemi yadsınmaz bir gerçektir. Bilgi erişimin doğru, güncel ve gereksinim duyulduğu anda gerçekleşmesi ise karar alma sürecinde önemli bir rol oynamaktadır.

Çağımızda bilgiyi ezberleyen değil, bilgiye ulaşabilen, bilgiyi kullanabilen, eleştirel ve yaratıcı düşünen bireyler gelişmeye katkı sağlayacaktır. Alvin Toffler gelecekte “cahil” olarak tanımlanacak kişilerin “okuma yazma bilmeyen” değil “bilgiye nasıl ulaşacaklarını bilmeyenler” olduklarını ifade etmiştir (Tonta, 2001, s.54).

Bilginin organizasyonu, iletimi ve kullanılması, bilgi sistemlerinin doğmasına neden olmuştur. Bu sistemlerin de kullanılmasıyla organizasyonlarda bilginin kullanımı daha sistematik bir hal almıştır.

Günümüzde “Yönetim Bilgi Sistemleri” ve “Karar Destek Sistemleri” gibi sistemler her türlü organizasyonun bilgi akış ve yönetiminde yer almaktadır. Bu sistemlerin organizasyonlara sağladığı girdinin, temel üretim faktörleri arasında yer almaya başlaması ile bilgi sistemlerinin oluşturulması ve işletilmesinde de bilgi teknolojilerinin kullanılması kaçınılmaz bir duruma gelmiştir.

### **Bilgi Ekonomisi**

Bilgi iletişim teknolojilerindeki gelişmelerin en önemli etkisi bilgi kavramı üzerinde olmuş ve bilgi ekonomik bir varlık olarak görülmeye başlamıştır. Yeni ekonomi, bilgi ekonomisi kavramları kullanılmaya başlanmıştır. Yeni kavramlarla birlikte yeni iş modelleri ortaya çıkmış, yeni meslek alanları ve görev tanımları kullanılmaya başlanmıştır.

Organizasyonlar için bilginin öneminin her geçen gün arttığı iş dünyasında bilinen bir gerçektir. Buna bağlı olarak organizasyonlarda bilgi yönetimi fonksiyonu ise bilgiden maksimum düzeyde katma değer yaratmayı sağlayacak süreç ve teknikleri içermektedir.

Aykut Göker tarafından yapılan iki saptama bilginin ekonomik gelişme ile yeni ekonomi kavramındaki önemini açık bir şekilde ortaya koymaktadır (Göker, 2001, s.234).

Göker tarafından yapılan ilk saptama: “Sanayi, çağımızda teknolojik gelişmelere paralel olarak köklü değişmelere uğramaktadır. Ancak bilginin yönlendirdiği ekonomide, bilgi, yalnızca yüksek teknolojiler için değil, dönüşüme ayak uydurmak zorunda olan düşük teknoloji sanayi dalları için de kritik önem taşır”.

İkinci saptama ise teknolojik yenilenmede bilginin önemi ile ilgilidir. “İnovasyonda belirleyici olan teknolojik inovasyondur. Teknoloji ise bir bilgi kategorisidir. Çağımız teknolojisinin bilgi kaynağı ise bilimsel bilgidir. Bu nedenle günümüzün üretim ekonomileri bilgiye dayalı ya da bilginin yönlendirdiği ekonomi olarak nitelenmektedir. Bilgiye dayalı ekonomide can alıcı nokta bilgiye erişmek ve erişilen bilginin kullanımı sonucunda yeni bilgi üretmektir”.

Burada anlatılmak istenen, ekonomik etkileri olan yeniliklerin çoğu, mevcut bilginin, yeni ürün ve üretim yöntemleri biçimindeki bileşimleridir. Bu dönüşüm sürecinin iyi işleyebilmesi için süreçte yer alan unsurlar bilgiye çabuk, kolay ve ucuza erişebilmelidir.

## Organizasyonlarda Bilginin Önemi

Geçmiş dönemlerde ekonomik faaliyetlerin üç ana sektörünün tarım, sanayi ve hizmetlerden oluştuğu düşünülmekteydi. Bugün ise organizasyonlar farklı bir yapıyla karşı karşıya kalmışlardır (Beats, 1998, s.1). Bilgi ekonomisinde bilgi temelinde rekabet şekillenmekte ve iş yapma biçimleri değişmektedir. Bu ekonomi küresel anlamda, yenilik ve yaratıcılığın hakim olduğu, hızın önem kazandığı bir yapıyı gözler önüne serer (Öğüt, 2001, s.49).

Günümüzün artan rekabet koşulları çerçevesinde bilgi, organizasyonların sahip olduğu en değerli üretim faktörü haline gelmiştir. Organizasyonlara sürdürülebilir rekabet avantajı sağlayan bilginin yönetilmesi de son yıllarda üzerinde en çok durulan konulardan biridir.

Sanayi toplumundan bilgi toplumuna geçişle birlikte bilgi, organizasyonların başarısında anahtar rol oynamaya başlamıştır. Organizasyonlar açısından, geçmişten günümüze bilginin rolünde değişiklikler yaşanmıştır. Günümüzde organizasyonlar açısından belirsizlik ve yaşanan hızlı değişim, bilgiyi en önemli araç haline getirmiştir (Koçel, 1998, s.315).

Bilgi toplumunun oluşumuyla beraber organizasyonlar değişim sürecine girmişlerdir. Organizasyonların değişim süreci, verimlilik ve kalite artış çabaları ile başlamış, 1980'lerden beri müşterilere daha fazla değer sağlama felsefesine dönüşmüştür. Bilgi çağında sağlanan değerlerin sağlanmasında bilgi stratejik rol oynamaktadır. Bilgi; değişim sürecinde sürekli olarak yeniden tanımlanmak zorunda kalmış ve anlamı günün gerekliliklerine göre belirlenmiştir. 1950'lerde bilgi organizasyonlar için bürokratik bir zorunluluk iken, 1990'lara gelindiğinde rekabet avantajı sağlayacak stratejik bir kaynak olarak ortaya çıkmıştır.

Organizasyonların en değerli varlığı çalışanların sahip olduğu bilgisidir. Bu nedenle organizasyonlar, yapısal sermayelerinin yanında insan sermayesine de odaklanarak, organizasyon bilgisinin dışında çalışanların bilgisini de geliştirmeye çalışmaktadırlar. Çoğu organizasyon için iki tip bilgiden söz edilebilir: Bunlardan ilki örtük bilgi diğeri ise açık bilgisidir.

## Örtük Bilgi

Kişilerin zihinlerinde olan, bildikleri ancak çoğu zaman ifade edemedikleri bilgiye ise "örtük bilgi" adı verilmektedir (Dixon, 2000, s.26). Örtük bilgi çok farklı şekillerde tanımlanmaktadır Bu tanımlardan bazılarına yer verecek olursak: Celep ve Çetin "insan hafızasında yer alan, ancak yapılandırılmış kayıt altına alınmış olmayan bilgi" olarak tanımlamakta (Celep ve Çetin, 2003, s. 8), Lee ve Yang

ise “Örtük bilgi tamamen açıklanamayan ve sadece uzun bir çıraklık sürecinden sonra bir kişiden diğerine geçen bilgidir. Örtük bilgi kolayca paylaşılamayan ve hepimizde var olan yetenek ve know-how’dur” diye ifadelendirmektedir (Lee ve Yang, 2000, s.784). Örtük bilgi aynı zamanda kişinin inançları, değerleri, hisleri, kabiliyetleri, tecrübeleri ve alışkanlıklarıyla da bağlantılıdır (Nonaka, 1998, ss.27-28). Örtük bilgi ile ilişkili farklı bir yaklaşımda Odabaş tarafından ortaya atılmaktadır. Odabaş Örtük bilginin sadece insanların zihninde olan bilgiden oluşmadığını, kayıtlı olmasına karşın erişilemeyen bilginin de örtük bilgi olduğunu savunmaktadır (Odabaş, 2005, s.105). Bu tanımlama genel olarak ele alındığında doğru olmakla birlikte. Bir organizasyon açısından düşünüldüğünde anlamını yitirmektedir.

### **Açık Bilgi**

Bilgi, insanın bildiği şeydir. Ancak insan ifade edebildiğinden, kelimelere, formlere veya rakamlara döküldüğünden daha fazlasını bilir. Buradan hareketle kelimelere dökülebilen, formlerle, şekillerle veya rakamlarla ifade edilebilen, nesnel belirli bir kişiye özgü olamayan ve sahibinden bağımsız bilgiye “açık bilgi” denilmiştir (Chua, 2002, s.70). Yine açık bilgilere örnek, veri tabanları ve kullanım kılavuzlarıdır (Yahya ve Goh, 2002, s.458). Açık bilgi, örtük bilgiye göre daha kolay söylenebilen, iletilen ve bireyler/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 paylaşılabilen ve organizasyonun felsefesi ve stratejisindeki gibi iş yöntemleri biçimini almaktadır (Lee ve Yang, 2000, s.784).

Bir organizasyon bilgi ekonomisinde güçlü olmak için hem örtük, hem de açık gerekli tüm hammadde ve kaynaklara sahip olmak durumundadır. Burada önemli olan sahip olunanların kullanmaya uygun hale getirilmesi ve kurumsal kültürün geliştirilmesidir. Bu süreç bilginin yönetiminde önemli ve kritik rol oynamaktadır (Barutçugil, 2002, s.49).

### **Bilgi Yönetimi**

Bilgi yönetimi, çeşitli kaynaklarda değişik uzmanlar tarafından ufak ayrıntılar dışında benzer biçimde tanımlanmaktadır. Konuyla ilgili uzmanların çoğu, bilgi yönetiminin; bilginin üretilmesi, elde edilmesi, paylaşılması, kullanılması ve yönetilmesiyle ilgili faaliyetleri kapsadığı konusunda hemfikirdir.

Bilgi yönetimi; “organizasyondaki tüm bilgi türlerinin, değer üretmeye ve rekabet avantajı sağlamaya yönelik olarak, etkili biçimde kullanılması ve yönetilmesi ile ilgili faaliyetlerin tamamıdır” (Zaim, 2005, s.81).

Bu çerçevede bilgi yönetimi terimi kütüphanecilik literatüründe şöyle tanımlanmaktadır. “Bir organizasyonunun işlevlerinin daha yeterli bir şekilde gerçekleşmesi için her biçimdeki, hem iç hem de dış kaynaklardan elde edilen, bilginin etkili bir biçimde üretimi, koordinasyonu, depolanması, erişilmesi ve yaygınlaşmasına katkıda bulunan çeşitli faaliyetlerdir” (Harrod’s, 2000, s.372). Barutçugil ise bilgi yönetimini “en yalın şekilde bilgiyi yaratmak, elde tutmak, paylaşmak ve geliştirmek için kullanılacak yeni radikal yollar” (Barutçugil, 2002, s.49) olarak tanımlamaktadır.

Yukarıda ifade edilen tanımlar göz önüne alınarak bilgi yönetimi, organizasyonların en iyi kararları alarak rekabet üstünlüğü yaratmaları için, bilginin sistematik ve planlı bir şekilde oluşturulması, sürekli olarak yenilenmesi, depolanması, paylaşılması ve kullanılması, şeklinde tanımlanabilir.

Bilgi Yönetimin amaçlarını ise Çapar şöyle sıralamaktadır (Çapar, 2003, s.417 ).

- Örgüt içerisinde yeni bilginin üretilmesi,
- Dış kaynaklardaki değerli bilginin örgüte kazandırılması,
- Örgütsel kararlarda ulaşılabilir bilginin kullanılması,
- Bilginin dokümanlar, veri tabanları ve yazılımlar aracılığı ile (yani mevcut örgütsel bilgi varlıkları ile) sunulması,
- Toplumsal kültür ve özendiricileri ile bilginin büyümesini kolaylaştırması (daha makro düzeyde),
- Örgütün birimleri içerisinde oluşan bilginin veya başka örgütlerdeki benzer birimlerin, birimler arası transferinin gerçekleştirilmesi,
- Örgütsel bilginin kıymetlendirilerek entelektüel sermayeye çevrilmesi ve bilgi yönetimi sayesinde ölçülmesi.

Odabaş’a göre ise bilgi yönetiminin en önemli amacı, “organizasyonlarda var olan kayıtlı ya da potansiyel bilgi kaynaklarını ortaya çıkarmak ve iş süreçlerine dahil etmektir. Bilgi yönetiminin diğer bir amacı ise, çalışanların var olan enformasyona erişimini mümkün kılarak enformasyon kaynaklarından yeni bilgilerin üretilmesini sağlamaktır”(Odabaş, 2005, s.105).

Bu amaçlarla oluşturulan bilgi yönetiminin önemi ise Nonaka tarafından şu şekilde ifade edilmektedir: “Kesin olan tek şeyin belirsizlik olduğu bir ekonomide sürekli rekabet üstünlüğünün tek güvenilir kaynağı bilgidir. Piyasalar değişti-

ğinde, teknolojiler çoğaldığında, rakipler fazlaştığında 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” (Nonaka, 1999, ss.29-50).

### **Bilgi Yönetiminin Özellikleri**

Yukarıda tanım ve amaçları ayrıntılı olarak ele alınan bilgi yönetiminin özellikleri ise şöyle sıralanabilir.

- Bilgi yönetiminin konusunu kuruma ait örtük, açık, dış ve iç 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.
- Bilgi yönetimi uygulamalarında bilgi ve iletişim teknolojisi, iletişim, yeni ekonomi, bilgi bilimi, organizasyon, finans, psikoloji, sistem analizi, sosyoloji, linguistik, mühendislik alanlarından yararlanan disiplinler arası bir faaliyettir.
- Bilgi yönetimi sürekli bir uygulamadır. Bilgi Yönetimi 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.
- Örtük bilginin açığa çıkarılmasını sağlayarak kurum için önemli ve kritik olan bilginin kurum dışına çıkmasını önler. (Çapar, 2003, ss.421-432).

Çapar tarafından özellikleri ortaya konan bilgi yönetimini güçleştiren kimi unsurlar da Barutçugil tarafından şöyle sıralanmaktadır.

- Bilgideki değişme hızının artması
- Teknolojik yapının, değişimi hızlandıracak şekilde karmaşıklaşması
- Organizasyonların teknolojik gelişme sonucunda daha karmaşık bir nitelik kazanması
- Çalışanların niteliklerinin ve eğitim düzeylerinin değişmesi
- Çalışanların beklentilerinin değişmesi
- Geleneksel hiyerarşik otoritenin yerini, yetenek ve bilginin alması (Barutçugil, 2002, s.174)

Günümüzde organizasyonlarda uygulanan birçok etkinlik teknolojiye dayandığı gibi, bilgi yönetimi uygulamasının da temelinde kolaylaştırıcı ve hızlandırıcı

cı bir güç olarak teknoloji yer almaktadır. Özellikle bilgi teknolojileri organizasyonlara yeni fırsatlar sunmakta, verimli bir çalışma ortamı yaratmaktadır. Bilgi teknolojileri aynı zamanda rekabete yönelik önemli bir avantaj yaratmakta, bilgi yönetimi uygulamalarında önemli bir tutmaktadır (Yılmaz, 2008, s. 205). Ulusların bilgi yönetimindeki başarısı bilgi teknolojilerine yaptıkları yatırım ve bilgi teknolojilerini kullanmadaki yaklaşımları ile sıkı ilişkilidir. O halde ulusların yaptıkları Ar-ge yatırımları ve genel bütçeden Bilgi iletişim teknolojilerine ayırdıkları pay ile bilgi yönetimindeki başarı doğru orantılıdır.

### **Bilgi Profesyoneli**

Bilgi yönetiminin başarısında organizasyondaki herkes aktif rol almalıdır. Bilginin önemi ve rekabeti sağlamadaki rolü göz önüne alındığında organizasyon içinde bilgi profesyonelinin çok önemli rolü bulunmaktadır. Bilgi uzmanı olarak da adlandıracağımız bilgi profesyonelinin Yılmaz Obe ve Griffiths den şöyle aktarmaktadır. “Organizasyonda çalışanlara gereksinim duydukları bilgiyi yerinde ve zamanında sunmakla yükümlü ve çalıştığı organizasyonun rekabet etmesine katkı sağlayan kişi” (Yılmaz, 2008, s.240). olarak belirtilmektedir. Barutçugil (2005, s.148) ise bilgi profesyonellerinin sahip olması gereken özellikleri şöyle sıralamaktadır.

- inisiyatif almak,
- bağlantılar kurmak,
- kendini yönetmek,
- takım çalışması,
- liderlik, izleyicilik, bakış açısı,
- söylemek ve göstermek,
- organizasyonel duyarlılık.

Bu özelliklerin yanında bilgi profesyonelinin esnek, idealist ve ilkeli olması, bağımsız düşünebilmesi, yetki devredebilmesi de beklenmektedir (Barutçugil, 2005, s.149).

Bu ifadelerden de anlaşılacağı gibi, organizasyonlarda bilgi yönetiminin işlevsel olarak gerçekleşmesi ve organizasyonun başarısına katkı sağlaması için aktif rol alacak bilgi profesyonelinin kimi kişisel özellikler yanında iyi bir mesleki eğitim de almış olmasını gerektirmektedir.



### **Dünyada bilgi hizmetlerindeki gelişmeler**

Günümüzde bilgi teknolojilerine yapılan yatırımlar hızlı bir şekilde artmaktadır. ABD’de bilgi teknolojilerine yapılan harcamalar genel harcamaların %50’sinden fazlasını oluşturmaktadır. Son on yılda ABD’de bilgi teknolojilerine 3 trilyon dolardan fazla harcama yapılmıştır (DPT, 2000, s.3).

Avrupa Birliğinde ise 1998–2002 yıllarını kapsayan Beşinci Çerçeve Programda en büyük pay bilgi toplumu teknolojilerine ayrılmıştır. Bu programda toplam bütçenin %24,1’i olan 3.6 milyar AVRO bilgi teknolojilerine ayrılmıştır. (Özciçek, 2000, s.41) Avrupa Birliği’nin kimi ülkeleri ile ülkemizdeki araştırma geliştirme faaliyetlerine ayrılan payın Gayri Safi Milli Hasıla’ya oranları kıyaslandığında da karşımıza çıkan tablo ülkemiz açısından pek parlak görünmemektedir. Türkiye’de %0.49’luk bir oran söz konusu iken bu oran İtalya’da %1.05, İngiltere’de %1.83 Fransa’da %2.18, Almanya’da ise %2.29’dır (Pak, 2001, s. 902).

Araştırma geliştirme ve kalkınma için gerekli bilgileri toplamak, işlemek, düzenlemek ve aktarmak için bilgi teknolojilerinin kullanılması ekonomik yapının da gelişmesine katkı sağlamaktadır. Doğru ve güncel bilgilere zamanında erişmek, ülkeleri uluslararası pazarda güçlü duruma getirmiştir. Bu yaklaşımın bir sonucu olarak dünyadaki bilgisayar kullanımı ve internete bağlı makine sayısı da bu oranda fazla olmaktadır.

Ekonomi dergisi *The Economist*’in internet kullanımı üzerine hazırladığı 69 ülkeyi kapsayan raporda da Danimarka ile ABD ilk 2 sırayı paylaşmaktadır. Rapora göre, Asya ve Afrika ülkeleri internetin yaygın olarak kullanıldığı batı ülkeleriyle arayı hızla kapatmaktadır. Listede Hong Kong 4, Singapur 6’ıncı sırada yer almaktadır. 2007 yılında 45’inci sırada bulunan Türkiye ise 2008 yılında 42’inci sıraya yükselmiştir. Rapora göre gelişmekte olan ülkelerde internet kullanımının hızla artmasında ucuz ve erişilebilir hale gelmesi etkili olmuştur. Raporda internetteki sansür ve insan hakları ihlallerine de dikkat çekilmekte ve Mısır’da hapse giren blog yazarlarının sayısının arttığı belirtilmektedir. Çin, Tunus, Özbekistan ve internet kullanımında son sırada olan İran’da da yaygın kısıtlamaların görüldüğü belirtilmektedir (Dünyada internet kullanımı..., 2008).

Dünyada internet kullanımı sayısal değerlerle ele alındığında karşımıza çıkan tablo şöyledir. İnternet, 1 milyarı aşkın kullanıcı, 430 milyon kayıtlı bilgisayar, 120 milyon alan adı, 113 milyon canlı web, 20 milyar web sayfasının olduğu, 60 milyon günlüğün tutulduğu, 100 milyon video’nun bulunduğu bilgisayar, belge ve insan, kültür ağıdır (Akgül, 2007).

## Türkiye’de Durum

Ülkemizde gerçekleşen Ar-Ge çalışmaları incelenerek ve bu alana yönelik yatırımlar dikkate alındığında, bilgi toplumu olma yolunda uzun bir sürece gereksinim duyacağımız anlaşılmaktadır. Ülkemizde 17 milyon civarında internet kullanıcısı, 1.5 milyon kayıtlı bilgisayar, **132.344** Türkçe alan adları (Bayter, 2008, s.275) 500 bini Türkiye dışından alan adı bulunmaktadır. Yurt dışında Türklere ait günlük ve kişilik web sayfalarının 10 milyona yaklaştığı düşünülmektedir (Akgül, 2007).

Ülkemizde bilgi hizmetleri ve içerik ile ilgili en önemli konulardan biri de enformasyon ve bilgisayar okuryazarlığının çok düşük olmasıdır. Enformasyon okuryazarlığı bireylerin basılı ve elektronik ortamdaki bilgi kaynaklarından gerekirse bilgisayar ve bilgi ağlarını da kullanarak yararlanabilme yeteneğidir. Enformasyon okuryazarlığının yeterince gelişmemiş olmasının yanında ulusal düzeyde bilgi üretimi, yönetimi ve hizmete sunulmasından sorumlu kuruluşların (Üniversiteler, özel ve kamu Ar-Ge kuruluşları, kütüphane ve diğer bilgi merkezler) birbirleri ile arasında işbirliğinin tam olarak gerçekleştirilememiş olması da ulusal bilgi birikimi ve alt yapısının gelişmesini olumsuz etkilemektedir.

## Sonuç

Bir organizasyonda hâkim olan kültür, değişimi olumlu ya da olumsuz etkileyebileceği gibi organizasyonda çalışanları yönlendiren/yöneten lider de çeşitli uygulamaların başarısında temel rol oynar. Başarılı bir bilgi yönetimi liderlik ve kültüre bağlı olduğu kadar teknoloji kullanımına da bağlıdır. Organizasyonların ürettiği mal ve hizmetlerin içerisinde bilgi yoğunluğunun ve payının giderek artmasıyla ortaya çıkan entelektüel sermaye ve bilgi yönetimi kavramları da esasen organizasyonların ürünler üzerindeki rekabet gücünü artırmaya yönelik çabalarıdır.

Ancak diğer birçok yönetim uygulamasında olduğu gibi bilgi yönetiminde de etkinliğin sağlanmasında Bilgi İletişim Teknolojilerinin kolaylaştırıcı rolünden faydalanılır. Organizasyonların öğrenme kaynakları organizasyon için ne kadar önemliyse bu kaynaklara ulaşımı kolaylaştıracak teknoloji ve süreçlerde o değerde önemlidir. İşlemeler hem öğrenme kaynaklarına hem de bunu sağlayacak bilgi altyapısı unsurlarına sahip olmalı ve bunları etkin yönetebilmelidir. Rekabet edebilmenin günümüzde organizasyonların bilgiyi elde etmelerinden ve yönetmelerinden geçtiğine inanılıyorsa, bu hususlarda politika oluşturmak ve yatırım yapmak organizasyon için önem arz eder.

**Kaynakça**

- Akgül, M. (2007, 8 Kasım). *İnet-tr '07 açılış konuşması*. <http://inet-tr.org.tr/inet-conf12/inet07-acilis.html> adresinden erişildi.
- Anameriç, H. (2005). Bilgi sistemleri ve yönetimde bilgi sistemlerinin kullanımı. *Bilgi Çağı Bilgi Yönetimi ve Bilgi Sistemleri* içinde (ss.121-173). Coşkun Can Aktan ve İstiklal Y. Vural (Edi). Konya: Çizgi Kitabevi.
- Barutçugil, İ. (2002). *Bilgi yönetimi*. İstanbul: Kariyer Yayıncılık.
- Bayter, M. (2008). *Web sayfalarının metada açısından değerlendirilmesi*. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Ankara: Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Beats W. J. (1998). *Organizational learning and knowledge technologies in a dynamic environment*. Kluwer Academic Publishers: Netherlands.
- Celep, C. ve Çetin, B. (2003). *Bilgi yönetimi*. Ankara: Anı Yayıncılık.
- Chua, A. (2002). Taxonomy of organizational knowledge. *Singapore Management Review*, 24 (2), 69-76.
- Çapar, B. (2003). Bilgi yönetimi: nasıl bir insan gücü? Tahir Büyükkakın ve Figen Büyükkakın (Yay. Haz.). *II. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildiriler Kitabı* içinde (ss. 421-432). İstanbul: Beta Basım Yayım.
- VIII Beş Yıllık Kalkınma Planı (2001) Bilişim Teknolojileri ve Politikaları Özel İhtisas Komisyonu Raporu*. (2001) 11 Ekim 2008 tarihinde Devlet Planlama Teşkilatı Web Sitesinden erişildi. <http://ekutup.dpt.gov.tr/bilisim/oik576.pdf> adresinden erişildi.
- Davenport, T. ve Prusak, L. (2001). *İş dünyasında bilgi yönetimi*. İstanbul: Rota Yayın Yapım Tanıtım Tic. Ltd. Şti.
- Dixon, N. (2000). *Common knowledge*. Harvard: Harvard Business School Press.
- Dünya'da internet kullanımı hızla artıyor*. (2008, 11 Kasım). <http://www.vizyon-eks.com.tr/news.aspx?NewsID=156&Type=4> adresinden erişildi
- Göker, A. (2001). *Bilgiye dayalı ekonomi ve Türkiye açısından durum*. 14 Ekim 2008 [http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkl\\_gos.php?nt=282](http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkl_gos.php?nt=282) adresinden erişildi.
- Harrod's Librarians' Glossary and Reference Book*. (2000). Compiled by Ray Prytherch. 9th Edition. Aldershot: Gower Publishing Company.
- Kocadaş, B. (2002). *Bilginin gücü ve medya: görsel medya ve şiddet kültürü*. 10 Eylül 2008 tarihinde <http://www.foreignpolicy.org.tr/turkish/dosyalar/bilginingucuvemedyam.htm> adresinden erişildi.

- Koçel, T. (1998). *İşletme yöneticiliği*. İstanbul: Beta Basım Yayım.
- Lee, C and, Yang , J. (2000). Knowledge value chain. *The Journal of Management Development*, 19.
- Odabaş, H. (2005). Bilgi yönetimi sistemi. *Bilgi Çağı Bilgi Yönetimi ve Bilgi Sistemleri* içinde. Coşkun Can Aktan ve İstiklal Y. Vural. (Yay. Haz.). Konya: Çizgi Kitabevi.
- Öğüt A. (2001). *Bilgi çağında yönetim*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Özcivelek, R. (2000). Avrupa Birliği bilgi toplumu teknolojileri programı ve geliştirme: Türkiye’de durum. *Türkiye’nin Adaylık Sürecinde Avrupa Birliği Araştırma ve Teknoloji Faaliyetlerine Bir Bakış* içinde (ss. 41-46). Ankara: TÜBİTAK.
- Nonaka, I. (1998). *The knowledge creating company*. Harvard Business Review On Knowledge Management, USA: Harvard Business School Press.
- Pak, N. K. (2000). Türkiye Avrupa Birliği bilim teknoloji ve araştırma politikaları. *Yeni Türkiye*, 6, 901-910.
- Sağsan, M. (2003). *Bilgi yönetiminin kavramsal çerçevesi ve Başkent Üniversitesi İletişim Fakültesi*. 12.01.2009 tarihinde [http://www.bilgiyoneti-mi.org/cm/pages/mkl\\_gos.php?nt=442](http://www.bilgiyoneti-mi.org/cm/pages/mkl_gos.php?nt=442) adresinden erişildi.
- Tonta, Y. (2001). Bilgi ekonomisi ve elektronik bilgi hizmetleri (panel sunumu). *İş Dünyası İçin Bilgiye Erişimde Yeni Kanallar*, 27 Mart 2001. İstanbul: İstanbul Ticaret Odası.
- Türk, M. (2003). *Küreselleşme sürecinde işletmelerde bilgi yönetimi*. İstanbul: Türkmen Kitabevi.
- Yahya, S. and Goh, W. K. (2002). Managing human resources toward achieving knowledge management. *Journal of Knowledge Management*, 6, 457-468.
- Yılmaz, M. (2008). *Örgütsel öğrenmede bilgi merkezinin rolü*. Yayınlanmamış Doktora Tezi Ankara: Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Zaim, H. (2005). *Bilginin artan önemi ve bilgi yönetimi*. İstanbul: İşaret Yayınları.