

ASAYİŞ POLİSİNİN BİLGİ YÖNETİMİ PERFORMANSININ İNCELENMESİ

Hanifi SEVER¹

Öz

Teknolojinin kullanılması suçun önlenmesinde ve azaltılmasında oldukça önemlidir. Bu nedenle bilgi yönetimi, örgütlerin hedeflerine ulaşmak için başvurduğu en önemli süreçlerinden biridir. Bilgi, kelimelerle tarif edilmesi ve açıklanması zor ve karmaşık bir olgudur ancak etkin bir şekilde kullanılması örgütlere yarar sağlayabilir. Bilginin yönetiminin polis teşkilatında kullanılması, entelektüel sermayenin geliştirilmesine yardımcı olur. Bu çalışma, polis memurlarının uygulamalarının bir parçası olan bilginin değişik tiplerinin sınıflamasını ve tanımlamasını hedeflemektedir. Ancak, polis memurlarının mesleki bilgisinin geniş bir kısmının da sözcüklerle ifade edilmesi ve tanımlanması zor ve karmaşıktır. Asayiş polisinin bilgi yönetiminde iki faktör bulunmaktadır: teorik bilgi ve sokak seviyesinde bilgi. Bu çalışmada, bilgi yönetiminin polis açısından uygulanması ve bilgi yönetimi sürecine katılım durumu incelenmiştir.

Anahtar Kelimeler: Bilgi, Bilgi yönetimi performansı, polis, suç, entelektüel sermaye.

JEL Kodu: D83, M12, M54

THE EVALUATION OF KNOWLEDGE MANAGEMENT PERFORMANCE OF PUBLIC ORDER POLICE

Abstract

The use of technology is crucial to crime reduction and prevention. Thus, knowledge management is one of the most important processes for organizations to reach their targets. Knowledge is a complex and difficult phenomenon to be described and explained in words, but it can provide a serious benefit for organizations when it is used effectively. Using the knowledge management helps police to develop their intellectual capital. This paper describes and classifies different types of knowledge that are a part of police officers' practice. However, a large part of police officers' professional knowledge is complex and difficult to describe and explain in words, as well. There are two factors in knowledge management of public order police: theoretical knowledge and street-level knowledge. In this study, the evaluation of knowledge management in police and the joining the knowledge management are discussed.

Keywords: Knowledge, knowledge management performance, police, crime, intellectual capital.

JEL Codes: D83, M12, M54

¹ Dr., Emniyet Amiri, Emniyet Genel Müdürlüğü, Havacılık Daire Başkanlığı, hanifisever@yahoo.com

1. Giriş

Teknolojik gelişmelerin 21. Yüzyılda sıçrayarak ilerlemesi, organizasyonların sermaye ile bilgi kavramını aynı paralelde düşünmesini zorunlu kılmıştır. Bilgi çağına geçildiği bu dönemde bilişim teknolojilerine dayanak olan teknoloji yaratma esas alınırken, insan kaynağının yönetilmesi bilgi yönetiminin yan bileşeni ya da dış oyuncusu olarak görülmüştür. Oysaki herhangi bir uygulama insan tarafından değerlendirilmedikçe onun “en iyi uygulama” olma ihtimali zayıf görülmektedir.

Günümüzde bilginin yönetimi bir tercih değil, bir zorunluluk olmuştur (Yalçinkaya, 2010: 381) ve bir organizasyona önemli fayda sağlamaktadır. Bilgi yönetimini içselleştirmiş bir örgüt proaktiftir. Örgütlerin tehditlere daha hazırlıklı, kriz dönemlerinde daha dirençli, sorunların tespit edilerek çözüme ulaşabildiği bir yönetim biçimi doğmuştur. Bu sayede örgütsel yönetim sürecindeki evrimin yönü bilgi yönetimine doğru olmuştur.

Bilgi yönetimi; temel olarak organizasyonel ortamda sürekli artan bilgi kapasitesini güncelleyen, sağlanan bilgileri erişilebilir kılan, gereksinim duyulan bilgiye erişmek için gerekli olan işlemleri tanımlayan ve istenilen bilginin organizasyon çalışanlarıyla paylaşılmasını gerçekleştiren bir disiplindir (Güçlü ve Sotirofski, 2006: 355). Kanagasabapathy vd. (2000)'e göre bilgi yönetimi, bir örgütün hedefleriyle birleştirmek adına örgüt üyelerince sağlanan bilginin geliştirilmesi, transfer edilmesi, saklanması (depolanması) ve uygulandığı yönetsel bir aktivitedir. Bilgi yönetimi, bir organizasyondaki gerekli aktiviteler için bilginin bulunması, seçilmesi, organize edilmesi, yayılması ve transfer edilmesidir (Gupta vd., 2000). Bilgi yönetimi, entelektüel sermayeye dair süreçleri, ölçümleri, değerlendirmeleri, uygulamaları ve geri besleme sürecine odaklanmaktadır.

Bu tanımlardan hareket ile, bilgi yönetimi, bir örgütün seçilip ayıklanan bir bilgiyi beyin takımı ile en küçük hücrelerine kadar transfer etmesini, çıktılarını iyi gözlemleyip, yeniden değerlendirildikten sonra bu bilginin örgüt içerisinde içselleştirilmesi ve örgüt kültürü haline getirilmesi sürecidir olarak ifade edilebilir.

Bu çalışmada, bilgi yönetiminin polis teşkilatı için nasıl bir katkı sağlayacağı üzerinde durulacaktır. Bunun için mevcut bilgi tipleri tanımlandıktan sonra asayiş hizmetlerinde görev yapan polislerin değerlendirilmesi hedeflenmektedir.

1.1. Bilgi Yönetimi Süreci

Bilgi yönetimi hem özel, hem de kamu örgütleri için verimliliği ve esnekliği arttırmada başta gelen bir unsur olarak düşünülmektedir (Martenson, 2000:204). Bilgi yönetiminin; yeni bilginin oluşturulması, dış kaynaklardaki bilgiye erişilmesi, bilginin ürün, hizmet ve süreçlere dönüştürülmesi, mevcut bilginin örgüte transfer edilmesi, karar almalarda erişilebilen bilginin kullanılması, örgütsel kültür ve teşvik edici araçlarla bilgi genişliğinin sağlanması, bilgi varlıklarının değerinin ve bilgi yönetiminin etkisinin ölçülmesi gibi amaçları bulunmaktadır (Rowley, 1999:418).

Örgütlerde bilgi yönetimi için elde edilecek bilginin türü ve işlevi önemlidir. Elde edilecek her bilgi örgütün işleyişine dahil edilecek midir? Organizasyonlar için bilgi, kimi zaman yetersiz veya tam tersi aşırı miktarda olabilmektedir (Irwin, 2002: 53). Bu nedenle bilgi yönetim sürecini yürüten bir işletme, bilginin arıtımını yapmak zorundadır. Örgütlerin elde edecekleri bilgilerin yeterli, faydalı, yeniden kullanılabilir ve güncellenebilir olması gereklidir. Bilgi yönetim süreçlerinden yoksun bir hareket tarzı gerekli ve gereksiz bilgilerin tamamının örgüt bünyesine dahil eder. Bilginin eksikliği gibi, aşırı bilgi yüklemesi de organizasyonun hareket kabiliyetini olumsuz etkilemektedir.

Bilgi yönetimi uygulayıcıları, bilginin modern organizasyonların en önemli kaynağı ve yeni bilginin örgüt için stratejik avantajların sürdürülebilmesi için gerekli olduğunu vurgulamaktadır (Kanagasabapathy vd., 2000).

Bilgi yönetimi süreci ile ilgili farklı görüşler öne sürülmüştür. Malhotra (2003:68), bilgi yönetimi sürecinden en üst derecede yararlanabilmek amacıyla altı kademe belirlemiştir. Bunlar, bilginin farkında olma, bilginin amaçlarını belirleme, uygulama, yayma, geliştirme ve saklanmasıdır. Pretorius vd. (2011) bilginin yaratılması, kodlanması, yayılması ve kullanılması; Bhatt (2000: 24) bilginin oluşturulması, benimsenmesi, dağıtılması ve dönüştürülmesi; Darroch ve McNaughton (2003: 575) bilginin elde edilmesi, bilginin yayılması ve bilgiye karşılık verme; Bharadwaj ve Saxena (2005: 67) bilginin yaratılması, paylaşılması, uygulanması ve değerlendirilmesi; Seng vd., (2002: 143-144) bilginin elde edilmesi, depolanması, işlenmesi, paylaşılması ve kullanılması şeklinde ele almıştır.

Bu çalışmada Akgün vd., 2009'un belirlemiş olduğu kriterler esas alınmıştır. Buna göre; bilgi yönetimi sürecini, bilgi edinimi (knowledge acquisition), bilginin depolanması (knowledge storage), bilginin yayılması (knowledge dissemination), bilginin yorumlanması (knowledge interpretation), bilginin uygulanması (knowledge implementation) olarak tanımlamak mümkündür.

Bilgi yönetimi süreci temel olarak beş aşamada gerçekleşmektedir. Bu aşamaların her biri kendi içerisinde önemli olup, bu aşamalarda yaşanacak eksikliklerin bütün bilgi yönetimini etkileyeceği unutulmamalıdır.

Bilginin edinimi, örgütün ihtiyaç duyduğu bilgiye ulaşmanın ilk adımıdır. Elde edilecek olan bilgide iki önemli özellik olması gerekmektedir. Bunlardan ilki, bilginin güvenilir olması, ikincisi ise bilginin örgütün ihtiyaçlarına cevap vererek ona avantaj sağlayabilecek olmasıdır. Yani elde edilen her bilgi örgütler için elzem değildir.

Bilgi içsel ve dışsal kaynaklardan elde edilebilir. İçsel kaynaklar, örgütün öz kaynakları olan beşeri unsurlarından yararlanarak bilgi elde etmesidir. Örgütler için bünyesinde barındırdığı işgörenlerindeki örtük bilgi (tacit knowledge) bulunmaz bir hazinedir. İşgörenlerinin değerleri, kabiliyetleri, deneyleri, teknoloji geliştirme çabaları, tecrübeleri (Akgün ve Keskin, 2003: 182) ve eleştirel yaklaşımları bilginin elde edilmesinde yararlanılabilecek en önemli temel kaynaklardır. Örgüt içerisindeki örtük bilgi, usta çırak ilişkisi, sosyal ortamlarda tartışmalar, kahve molaları, lokal sohbetleri vasıtasıyla paylaşılabilir. Örtük bilginin paylaşımı, açık bilginin paylaşımının aksine informeldir. Yani bilginin yayılma endeksi küçük, formüle edilmemiş ve yazılı olmayan prosedürlere dayanmaktadır. Açık bilgi ise; resmi ve sistematik olarak elde edilmektedir. Yazılı materyaller buna örnek olarak verilebilir. Dışsal kaynaklardan elde edilen bilgi ise, örgütün dışarıdan edindiği bilgiyi tarif etmektedir. Konferanslar, fuarlar, yurt içi ve yurt dışı gelişmelerin takip edilmesi, diğer organizasyonlarla işbirliği dışsal kaynakların edinimine örnek olarak verilebilmektedir (Akgün vd., 2009: 12-23).

Bilginin depolanması; örgütün ihtiyaç duyduğu bilgiye ulaşmadaki ikinci adımdır. Örgütler öğrendikleri ya da ürettikleri bilgileri tekrar kullanmak ya da yeniden bilgi üretiminin girdisi olarak kullanmak için bu bilgiyi saklamalıdır (Çınar, 2004). Açık bilgi örgütlerin bünyesinde depolanmaktadır ancak örtük bilginin saklanması çok daha zordur. Bu nedenle işletmelerde bilgi yöneticileri, örgütlerindeki kıdemli ve en iyi işgörenlerinden öğrenecekleri örtük bilgileri harmanlamalıdır. Uzun ve Durna (2008: 37); örtük bilginin, bu bilgiye sahip işgörenlerin bir şekilde işletmelerden ayrıldıktan sonra kullanılmasında sorunlar yaşandığını belirtmektedir. Bu nedenle bilgi yöneticileri harmanlamış oldukları örtük bilgileri veri tabanları sayesinde örgüt içerisinde depolamalıdır.

Örgütlerin depolamış oldukları bilgi silinebilir, yeniden kaydedilebilir ve güncellenebilir olmalıdır. Bu bilgiler, veritabanı², veri ambarı³ ya da veri madenciliği⁴ yöntemleri ile sorgulanabilmelidir.

Bilginin yayılması; farklı kaynaklardan elde edilen bilgilerin paylaşıldığı, ihtiyaç duyulan yerlere transfer edildiği bir süreçtir (Akgün ve Keskin, 2003: 182-183). Bilginin yayılması resmi ve gayri resmi olmak üzere iki şekilde gerçekleştirilir. İçsel konferanslar, seminerler, yazılı materyallerin dağıtılması, kurum içi elektronik postalar, iş akış şemalarının güncellenmesi, görev tanımlarının yazılı hale getirilmesi ile resmi olarak paylaşılabilir. İş rotasyonları, örgütsel efsane ve hikayeler ise gayri resmi bilgi paylaşımı olarak tanımlanabilir.

Bilginin yorumlanması; dağıtılan bilginin işlenmesidir (Akgün ve Keskin, 2003: 183), örgüt için daha kullanılabilir bir hale getirilmesidir. Bu aşamada paylaşılan bilgileri öğrenen bireyler, uygulama sürecinde yaşanabilecek aksaklıkları yorumlarlar. Yorumlanan bilgi, güncellenebilir ve rekabet sürecindeki örgüt için bilgi daha kıymetli bir hale getirilir.

Bilginin uygulanması; yorumlanan bilginin örgüt içerisinde aktif olarak yürürlüğe konulmasıdır. Bu aşamada önemli olan husus bilginin çalışanların davranışlarında, anlayış ve çalışmalarında değişiklik yaratmasıdır. Seng vd. (2002:144) bilginin nihai olarak kullanımının örgütün problemlerinin çözülmesi ve hedeflerine ulaşması için önemli olduğunu vurgulamaktadır.

1.2. Bilgi Yönetimini Etkileyen Faktörler

Bilgi yönetimi sürecinin sağlıklı bir şekilde ilerleyebilmesi için sadece bilginin edinimi, depolanması, paylaşılması, yorumlanması ve uygulanması yeterli değildir. Bilgi yönetimi bir süreç olduğundan dolayı bu süreci etkileyen bazı unsurlar göz önüne alınmalıdır. Odabaş (2003) bu unsurları bilgi yöneticisi, teknoloji, kurumun bakış açısı, işbirliği ve standartlar olarak tanımlamaktadır.

Bilgi yönetimi sürecine sahip çıkacak ve onu yönlendirip örgütün menfaatleri doğrultusunda kullanabilecek *bilgi yöneticisi* olmaksızın bilgi yönetiminden söz etmek mümkün değildir. Bilgi yöneticisi bilginin depolanması aşamasında, açık bilgi ve örgütteki işgörenlerden elde etmiş olduğu örtük bilgilerin ayrıştırılmasını yapmaktadır. Bir nevi bilginin damıtımı yapılmaktadır. Bununla birlikte, bilginin yorumlanması aşamasında dağıtılan bilginin geri dönüşümünü takip ederek bilginin uygulanması aşamasında bilginin örgüte dair çıktılarını kontrol etmelidir.

Bilgisayar ve iletişim alanında gerçekleşen çok hızlı gelişmeler, kurum içinde, kurum dışında ya da kurumlar arası iletişimi, veri paylaşımını, bilgi akışını hızlandırmaktadır. *Teknoloji*, bilgi yönetimini doğrudan etkileyen ikinci aktördür. Veri tabanları ve veri madenciliği gibi depolama sistemlerinin varlığı sayesinde bilginin depolanması mümkün olmaktadır.

Kurumun bilgi yönetimine bakış açısı üçüncü aktördür. Örgütteki bireylerin bilgiye verdikleri değer ve önemi ifade etmektedir. Çalışanların yeni bilgi edinme ve edindikleri bilgiyi uygulama istekliklerini yansıtmaktadır. Örgütsel alt kültürler genellikle yeniliğe karşıdır ve yeni bilginin statükoyu bozduğundan bahisle bilgiye yönelik direnç gösterilmesine neden olabilmektedir. Güçlü (2003), örgütsel adetlerin, hikayelerin, mitlerin ve kahramanların (eski yöneticiler gibi) bu dirençte etkili olduğunu belirtmektedir. Hult vd. (2003) ise, yeniliğin örgüt kültürünün köklerinden kaynaklandığını belirtmektedir. Buradan hareketle, örgütsel kültürün yeniliği ve bilgiyi destekleyici ya da engelleyici olabileceğini söyleyebiliriz (Fiş ve Wasti, 2009; Odabaş, 2003). Bu nedenle bilgi yönetimi tasarımında bilginin ne olduğu, örgüte ne katacağı, personelin bu bilgiden

² Sistematik olarak saklanabilen, yönetilebilen, güncellenebilen, taşınabilen, birbirleriyle anlamlı ilişkiler kümesidir.

³ İlişkili verilerin sorgulandığı ve analizlerin yapılabilirdiği depolardır.

⁴ Çok büyük veri tabanı ya da veri ambarları arasındaki ilişkilerin, değişikliklerin, sapmaların keşfidir.

ne kadar sorumlu olacağı, bilginin nasıl uygulanacağı gibi konular açık bir şekilde önceden belirlenmelidir.

İşbirliği ve standartlar da son aktör olarak karşımıza çıkmaktadır. Örgüt içi ve örgüt dışında yapılabilecek işbirliği yararlı bilgilerin elde edilmesine, örgüt kültüründeki sapma davranışların engellenmesine (bilgiye yönelik gerçekleşen direnç gibi), işbirliği sonucu elde edilecek bilginin paylaşılmasına, elde edilecek bilgi sonucu yeni standartların oluşturularak hizmet kalitesinin artmasına katkı sağlayacaktır.

1.3. Asayiş Polisinde Bilgi Yönetimi

Bilgi kavramı uygulamada polisler için adli görevleri ile ilgili kendilerine yarayabilecek her türlü ipucudur. Bir ihbar, sokaktan alınan bir duyum, bir tanık ifadesi polisler için bilgidir. Ancak bu çalışmada bu tarz mesleki olarak tanımlanan bilgiden değil, aksine bilgi yönetimi (knowledge management) üzerinde durulacaktır.

Bilgi, polis teşkilatı için ulusal ve uluslararası hukuki alt yapı gereği olmazsa olmaz bir kaynaktır. Örneğin, olay yeri inceleme, kriminalistik inceleme, istihbarat (Dean vd., 2008: 341; Dean, vd., 2006:222), coğrafi profillemeye sistemleri gibi elde edilecek “bilgi” sayesinde gerçek suçlular yakalanabilir.

Bilgiye verilen değer kapsamında Avrupa Polis Teşkilatı EUROPOL tarafından “Bilgi Yönetim Merkezi” (Knowledge Management Center- KMC) ismiyle bir birim oluşturmuştur. Bu birimde, elde edilen bilgilerin paylaşımı, depolanması ve güncellenmesi yapılmaktadır.

Polislerin çalışmaları bilgi yoğunluğu, performansları ise profesyonel bilgi ile belirlenmektedir (Chen vd., 2002; Luen ve Al-Hawamdeh, 2001). Ancak çoğu zaman yeterli bilgiden yoksun polislerin politika belirlemede karar alabildikleri görülmektedir (Hughes ve Jackson, 2004).

Bilginin bileşenleri; *know-how* (entelektüel sermayenin nasıl kullanılacağı), *know-why* (olayların altına yatan nedenler nedir?), *know-what* (olayların üzerinde araştırma yapıp yapılmayacağını bilme), *know-who* (kimin ne bildiği ve kimin neyin nasıl yapıldığını bildiği), *know-where* (neyin nerede bilineceği, nereye ne aktarılacağı) ve *know-when* (neyin en zaman bilineceği) olarak karşımıza çıkmaktadır (Akgün vd., 2009:25-27).

Asayiş polisliği hususunda bilginin bileşenlerine bakıldığında bu kavramlar karşımıza benzer şekilde çıkmaktadır.

Know-how, polisin uygulama bilgi ve becerilerini, ekipman kullanımını, yasal yetkilerini, müdahale için görevlerinin kapsamı ve sınırlılıkların bilinmesini tarif etmektedir. *Know-why*, bilginin sembolik, duygusal, etik, kültürel eylemleridir. *Know-what*, hangi metodun suçun önlenmesinde etkili olabileceği, müdahale mekanizmalarının ne olabileceğidir. Suçluların modus operandileri (çalışma yöntemleri), kriminal tırmanış, suç eğiliminin ne olduğu da bilinmelidir. *Know-who*, servis sağlayıcılar, tedarikçiler ve diğer çalışanlarla fikirlerin ilişkili olmasıdır. *Know-when*, en uygun zamanda doğru adımlar atmayı ve *know-where*, kaynakların nereye aktarılacağını ifade etmektedir. (Ekblom, 2002).

Polislik uygulamalarında bilgi, üç farklı başlık altında toplanmıştır: teorik bilgi, uygulama bilgisi ve içselleştirilmiş bilgi (Holgersson ve Gottschalk, 2008: 365).

1. **Teorik bilgi**; açık ve örtük bilgiyi tarif etmektedir. Açık bilgi, örgütün uygulama ve politikalarını belirten yazılı dokümandır. Bu uygulama ve politikalar; operasyonel bilgiler, genel yönetim emirleri, standart yönetim prosedürleri, kanunlar vs. şeklinde tarif edilebilir. Bu nedenle, açık bilgi, polis hareketlerini ve karar verme sürecini belirlemek üzere kullanılmaktadır (Dean, vd., 2008: 344). Öte taraftan, örtük bilgi ise bireysel tecrübeler ve eylemlerdir. Örtük bilgi, açık bilgiden farklıdır, çünkü örtük bilgiyi yazılı hale getirmek zordur, bireyseldir, dinamiktir,

doğasında değişim vardır (Dean vd., 2008: 344). Bu nedenle polis teşkilatında örtük bilgi, rotasyon, tayin edilme, müşavirlik, badi sistemi gibi yöntemlerle paylaşılmaktadır.

2. **Uygulama bilgisi (yetenek bilgisi)**; sezgisel, tecrübeye dayalı, sistematik olmayan bilgidir. Bu bilginin formüle edilmesi örtük bilgiden de zordur ve ancak uygulama bilgisine sahip kişi ile sürekli olarak etkileşimde olmak ve öğrenilen bilginin uygulanmaya çalışılması bireyde öğrenmeyi sağlayabilir.

3. **İçselleştirilmiş bilgi (uygulamada bilgelik)**; bilginin örgüt içerisinde bir kültür haline geldiği ve bireylerin otomatikleşen bir şekilde öğrendikleri bilgiyi uyguladıkları aşamadır.

Holgerson vd. (2008:77)'a göre; polisin bilgi yönetimi sürecinde iki önemli perspektif bulunmaktadır. Bunlardan ilki teorik perspektif, diğeri ise sokak perspektifidir.

Teorik perspektif, verileri toplayıp yorumlayabilme ve bilişim teknolojilerini kullanarak değişik raporlama yapabilme perspektifidir.

Sokak perspektifi ise sahada çalışan personelin tecrübelerini yansıtmaktadır. Bununla ilgili olarak Manning (1980), Londra polisi üzerine yapmış olduğu çalışmada; yüksek rütbeli polis amirlerinin sokak suçları ile mücadele ve müdahalede polis memurlarına nazaran tamamen farklı düşündüğünü ortaya koymuştur. Bu çalışmaya göre; yüksek rütbeli amir bir olayın mahkeme safahatı ve yargılamada karşılaşılabilecek olan sorunlarla yüzleşmemektedir. Bu nedenle aldığı kararlar ile asayiş polisinin uygulamaları hem yönetsel hem de mevzuat açısından sıkıntılara neden olmaktadır. Reuss-Ianni (1993), polis memurları ile amirleri arasında sokak polisliği açısından bir çatışma olduğunu belirtmektedir. Hogan vd., (2010), Kanada polis teşkilatında yapmış olduğu çalışmada da, benzer şekilde üst kademe amirlerin istekleri ile alt kademede bulunan polis memurlarının sokak tecrübelerinin uyuşmadığını, bu nedenle amirlerinin isteklerinin suçla mücadelede yetersiz kaldığını belirtmiştir.

Polis memurlarının devriye ve önleyici polislik hizmetlerini ifa ettikleri yer özellikle sokaklardır. 7 gün 24 saat prensibine göre çalışan polis memurlarının sokakta karşılaştıkları suç tipleri ve dinamik olgular her gün farklılık göstermektedir. Ancak, her polis memurunun sorumlu olduğu alan kısıtlıdır. Polis memurları kendi kısıtlı bölgesi dahilindeki alanda suçu önlemeyi, suçluları suçüstü olarak yakalamayı ya da işlenmiş suçu aydınlatmayı hedeflemektedir. Ancak sıklıkla karşılaşılan sorun, bir polis memurunun diğer devriye polisinin alanına giren bölgedeki konular hakkında eksik bilgiye sahip olmasıdır. Yani, ekip hizmeti yürüten polis, resmin tamamını her zaman görememektedir. Öte taraftan, büro hizmetlerini yürüten polisler, bilgi işletim sistemlerini kullanarak günlük ve haftalık suç oranlarına, suçların işlendiği bölgelere ve işleniş şekillerine bütün şehir bazında bakabilmektedir. Neticede elindeki veriler ışığında büro hizmetlerini yürüten polisler resmin tamamını görebilmektedirler. Ancak onların da temel eksikliği, sokak suçları ve suç bölgelerinin marjinal dinamiklerini kısıtlı bilmesidir. İşte buradaki sorun, büro hizmetlerini yürüten polislerin verileri sonrasında polis amirlerinin suçla mücadelede alacakları kararlar ile sokakta uygulanabilirliğinin uyumlaştırılabilir olmasıdır. Yani sorun, polisin suçla nasıl mücadele edeceği. Konuya bilgi yönetimi perspektifinden yaklaşmak gerekmektedir.

2. Metodoloji

Çalışmanın yürütülmesi için Lee vd. (2005)'in hazırladığı, geçerlik ve güvenilirliği yapılmış Bilgi Yönetimi Performans Endeksi (Knowledge Management Performance Index - KMPI)'nin güncellenmiş şekli kullanılmıştır. Ölçme aracı, 21 sorudan ve bu soruların bağlı olduğu 4 temel alt başlıktan oluşan 5'li standart Likert ölçeğidir. Çetinkaya (2012)'nin Türkçeye çevirerek revize ettiği ölçeğin geçerliği üzerine yaptığı analiz sonrasında geçerlik ve güvenilirlik düzeyinin oldukça yüksek olduğu görülmektedir.

Bilgi Yönetimi Performans Ölçeği			
	α	Açıklanan Varyans (AV)	Yapısal Güvenirlik (YG)
Bilgi paylaşımı	.90	19.57	0.91
Bilgi Toplama	.87	17.67	0.88
Bilgi Üretimi	.88	16.68	0.87
Bilgi Depolama	.88	14.44	0.84

Hazırlanan veri toplama materyali iki kısımdan oluşmaktadır. Birinci kısımda Lee vd. (2005)'in hazırlamış olduğu bilgi yönetimi performansını ölçmeye yarayan ölçek yer almıştır. Hazırlanan ölçeğin Cronbach's Alpha değeri .811 olarak ölçülmüştür. İkinci bölüm ise çalışmaya katılanların sosyo-demografik özelliklerini inceleyen anket bölümüdür.

Hazırlanan ölçek ve anket, kişisel web sitesi (www.hanifisever.com) vasıtasıyla yayımlanmıştır. Anketin varlığı, 04.01.2016 ile 01.03.2016 tarihleri arasında İstanbul'da asayiş hizmeti sunan polislere bağlı buldukları birimlerde çalışanlar vasıtasıyla duyurulmuştur. Asayiş hizmeti sağlayan 873 kişi anket ve ölçeğe katılarak geri dönüş yapmıştır. Evrenin büyüklüğü, bilgi edinme kanunu çerçevesinde elde edilmek istenmiş ise de, alınan cevapta bu bilginin paylaşılmasının mümkün olmadığı belirtilmiştir. Bu nedenle, evren büyüklüğü tespit edilememiştir. Örneklem rasgele seçme yöntemi ile ulaşılabilen tüm örnekleri dahil etme şeklinde belirlenmiştir.

Çalışmaya katılanların hazırlanmış anket ve ölçeklere vermiş oldukları cevaplar SPSS (20,0 ver.) programı vasıtasıyla analiz edilmiş ve çıkan sonuçlar yorumlanmıştır.

2.1. Hipotezler

H₁: Bilgi yönetimi performansı açısından polisliğin öğrenilme şekilleri istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermez.

Polisliğin öğrenilmesinde 3 temel yöntem bulunmaktadır. Bunlar eğitim kurumlarında alınan görev öncesi eğitim, görev başında eğitim ve tecrübeli polis memurunun yanındaki işbaşında eğitimidir. Bilgi yönetimi performansı açısından bu üç eğitim modeli arasında istatistiksel bir farkın olmadığı değerlendirilmektedir.

H₂: Bilgi yönetimi performansının boyutları pozitif yönde ve kuvvetli bir ilişki sağlar.

Bilgi yönetimi performansının dört alt boyutu birbiri ile güçlü bir korelasyon gösterir. Bu sayede bilgi döngüsünün aktarımı sağlıklı bir şekilde gerçekleşebilir.

H₃: Sokaklarda asayiş hizmeti sunan polis memurları ile büroda masabaşı görev yapan polis memurları arasında bilgi yönetimi performansı arasında fark bulunmaktadır.

Asayiş hizmetleri sokakta çalışan yaya ve motorize ekipteki polis memurları tarafından sunulmaktadır. Bunun yanında istatistik, suç analizi ya da diğer görevleri yerine getirmek için görevlendirilen büro personeli de asayiş hizmetinin sunulmasında önemli görevler icra etmektedir. Bu bağlamda, büro hizmetleri yürüten personelin veri tabanı ve bilgi işletim sistemlerini kullanarak bilgi yönetimi süreçlerini daha etkili kullandığı ve bilgi yönetimi açısından sokakta çalışan emsallerine göre daha başarılı oldukları değerlendirilmektedir.

3. Bulgular

Çalışmaya katılan polis memurlarının en küçüğü 22, en büyüğü 48 yaşındadır. Ortalama yaş 28.8'dir. Bu polis memurlarının en kıdemlisi 24 yıllık iken, en yenisi henüz 1 yıldır görev yapmaktadır. Evli polis memurlarının sahip olduğu çocuk sayısı ise yaklaşık 2'dir.

Çalışmaya katılan polis memurlarının %98.8'i kendisini polislik mesleğini yapabilecek kadar yetenekli, %95.4'ü ise fiziksel olarak yeterli olduğunu ifade etmektedir.

Tablo 1. Örneklemeye ait demografik unsurlar

Öğrenim durumu	n	%	Cinsiyet	n	%
Lise	72	8.2	Kadın	58	6.6
Yüksek Okul	465	53.3	Erkek	815	93.4
Üniversite	334	38.3			
Lisans üstü	2	0.2			
Görev tipi	n	%	Medeni durum	n	%
Büro hizmeti	370	42.4	Evli	631	72.3
Ekip ve sokak asayişi	503	57.6	Bekar	242	27.7
Toplam	873	100,0	Toplam	873	100,0

Demografik unsurların incelenmesi sonrasında (Tablo 1); çalışmaya katılan polis memurlarının çoğunluğu Yüksekokul ve daha üstü bir öğrenim seviyesine sahiptir. Yalnızca %8.2'lik bir kesim Lise mezunu olduğunu ifade etmiştir. Örneklemin neredeyse tamamı erkek polis memurlardan (%93.4) oluşmaktadır. Yaklaşık her dört kişiden sadece bir tanesi bekarıdır (%27.7). Asayiş hizmetini motorize ya da yaya olarak sağlayan polis memurları toplamın %57.6'sını oluşturmaktadır. Buna karşın, masa başı ya da diğer büro hizmetlerinde çalışanlar %42.4'lük kütleyi oluşturmaktadır.

Tablo 2. Mesleki Değerlendirmeler

Polisliği öğrenme	n	%	Mesleki Tecrübe	n	%
Polis okulunda	109	12.5	Tecrübelerimi paylaşmam	117	13.4
Kıdemli Polisin yanında	688	78.8	Tecrübelerimi paylaşıyorum	691	79.2
Hizmet içi kurslarda	76	8.7	Tecrübelerimi yazılı hale getiririm	65	7.4
Toplam	873	100,0	Toplam	873	100,0

Polis memurlarının bilgiyi öğrenme ve paylaşmaya yönelik görüşleri incelendiğinde (Tablo 2), polislik mesleğinin büyük oranda (%78.8) kıdemli bir polis memurunun yanında öğrenildiği ifade edilmektedir. Meslek öncesi ya da meslek süresince alınan eğitimler ile bilginin öğrenilmesi büyük oranda kabul görmemektedir.

Polislik mesleğinde elde edilen örtük bilginin paylaşım metodu incelendiğinde, büyük çoğunluğu (%79.2) sözlü anlatım yolu ile bilgiyi paylaştığını belirtmektedir. Yaklaşık her on kişiden biri bilgiyi paylaşmadığını ifade ederken sadece %7.4'ü örtük bilgiyi yazılı hale getirerek açık bilgi formatına çevirdiğini ifade etmektedir.

Bilgi yönetimi performansı ile polisliğin öğrenme şekli üzerine verilen yanıtlar *Oneway ANOVA* testi ile kontrol edilmiştir. Levene istatistiğinde $p=0,985$ değeri elde edilmiş, %95 güven aralığında grupların varyansının homojen olduğu tespit edilmiştir. ANOVA tablosu incelendiğinde ise; $p=0.000$ değeri elde edilmiştir. Buna göre, %95 güven aralığında grupların ortalamaları arasında istatistiksel olarak fark olduğu tespit edilmiştir. Gruplar arasındaki farklılığın ortaya konulması amacıyla farklılığın nedeni araştırılmıştır. Varyansın homojen olmasından ötürü Tukey testi kullanılmıştır (aksi taktirde Tamhane testi kullanılacaktır). Tablo analizi sonrasında; kıdemli polis

memurlarının yanında polisliğin öğrenilmesinin bu farklılığın temel unsuru olduğu ifade edilebilir. Bu bağlamda; “**H₁: Bilgi yönetimi performansı açısından polisliğin öğrenilme şekilleri istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermez**” hipotezinin reddedildiği söylenebilir.

Tablo 3. Bilgi Yönetimi Performansının Alt Boyutlarının Korelasyon Analizi

Alt Boyutlar		1	2	3	4
1	Bilgi Paylaşımı	-			
2	Bilgi Toplama	.576(**)	-		
3	Bilgi Üretimi	.708(**)	.553(**)	-	
4	Bilgi Depolama	.148(**)	.276(**)	.139(**)	-

* p<0.05

** p<0.01

Bilgi yönetimi performansının alt boyutları arasındaki korelasyon incelendiğinde (Tablo 3), bütün alt boyutların birbiri ile çok güçlü (p<0.01) pozitif yönde ilişki gösterdiği tespit edilmiştir. Bu bağlamda, “**H₂: Bilgi yönetimi performansının boyutları pozitif yönde ve kuvvetli bir ilişki sağlar**” hipotezinin doğrulandığı ifade edilebilir.

Tablo 4. Bilgi Yönetimi Performansı ve Alt Boyutlarının Bazı Değişkenlerle Analizi

		Cinsiyet	Medeni Durum	Görev şekli
Bilgi yönetimi	t	-1.117	-1.306	2.793
	p	.264	.301	.005
Bilgi Paylaşımı	t	-1.149	-.296	4.111
	p	.251	.768	.000
Bilgi Toplama	t	-1.768	-2.298	3.566
	p	.077	.022	.000
Bilgi Üretimi	t	-.490	-.141	.676
	p	.624	.888	.500
Bilgi Depolama	t	1.009	.796	-1.969
	p	.317	.426	.049

Bilgi yönetimi performansı ve alt boyutları ile belirlenen değişkenler arasındaki ilişki t testi (*Independent Sample T Test*) ile analiz edilmiştir (Tablo 4). Bun göre bilgi yönetimi performansının cinsiyet ve medeni durum açısından anlamlı bir farklılık göstermediği ancak, yapılan hizmetin şekline göre (büro ya da sokak polisliği) istatistiksel olarak farklılık gösterdiği (p=0.005) ifade edilebilir. Buna göre büro hizmetlerinde çalışanların, sokakta devriye hizmeti sağlayanlara göre bilgi yönetimi süreçlerinde daha başarılı oldukları belirtilebilir. Bu bağlamda, “**H₃: Sokaklarda asayiş hizmeti sunan polis memurları ile büroda masabaşı görev yapan polis memurları arasında bilgi yönetimi performansı arasında fark bulunmaktadır**” hipotezinin doğrulandığı ifade edilebilir.

4. Tartışma

Asayiş polisi, genellikle halka açık alanlarda hizmet veren polistir. Asayiş polisliği diğer polislik türlerine nazaran daha hareketli, tehlikeye açık ve dinamiktir. Vatandaşların yoğun oldukları yerlerde çalışarak suçu engellemeye çalışırken kimi zaman kendilerine yönelik eylemler yüzünden bir suçun mağduru dahi olabilmektedirler. Asayiş polisi sunmuş olduğu güvenlik hizmetini tüm toplumun ortak olarak kullanmakta olduğu fiziksel dünyada gerçekleştirmektedir. Yani, bir asayiş polisinin iş yeri, diğer tüm insanların sosyal yaşam alanları kadardır (Sever, 2015).

Paoline (2003) ve Herbert (1998)'e göre bir sokak polisi şüpheli, herkese güvenmeyen, sır saklayan, gizliliğe önem veren, dayanışmayı seven, adaleli ve suç savaşçısı görünümüne sahip olmalıdır. Yapılan bazı çalışmalara göre; polislerin karakterleri cesur, otoriter, eleştirel, sınırlı (Lefkowitz, 1975), şüpheli, gelenekçi ve izoledir (Evans vd. 1992, Rokeach vd., 1971, Vastola, 1978). Bu özelliklerin arasında otoriterliğin, polis memurlarının en önemli kişilik özelliği olduğu belirtilmektedir (Balch, 1972). Polislik mesleğinin doğasında var olan şüpheliğin otorite ile kesişmesinin en tehlikeli elementi doğurduğunu belirten Skolnick (1994)'e nazaran Twersky-Glasner (2005)'in polislerin yaptıkları işte duygularını gizlemeye çalıştıkları ve daha çok faydacı olduklarını belirtmesi önemlidir. Bu çalışmaya katılan polis memurlarının tamamına yakınının kendisini fiziksel ve yetenek açısından yaptığı iş kapsamında yeterli görmesi önemlidir. Örneklemin kendisini polislik mesleği için yeterli görmesindeki önemli etkenlerden biri öğrenim seviyesi olabilir. Örneklemin tamamına yakınının (%92.8) yüksek okul ve üzeri bir öğrenim düzeyine sahip olması önemli görülmüştür.

Çalışmaya katılan polis memurlarının hemen hemen yarısının sokaktaki ekiplerde geri kalanının masa başı işler ile güvenlik hizmetini sağlaması iki grup arasındaki benzerlik ve farklılıkların tespiti için önemli bir katkı sağlamaktadır. Asayiş polisleri badi sistemine göre iki kişi olarak çalışmaktadırlar. Çalışmaya katılan polis memurları genellikle bir eski ve bir yeni personel şeklinde çalıştırılmaktadır. İş hayatına yeni başlayan polis memurları, okullarda edinmiş oldukları açık bilgi ile sokaklarda görev almaktadırlar. Ancak uygulama sürecine çoğu zaman intibak problemleri yaşanabilmektedir. Polisin mağdura empati yapması, şüpheli kavramının geliştirilmesi, makul şüphelinin tanımlanması, birey ya da gruplarla iletişim kurma, veri toplama ve analiz etme, enformasyon teknolojilerini kullanma (Sambamurthy ve Subramani, 2005; Holgersson vd., 2008) ve özel gruplara yaklaşımlar (engelliler, yaşı küçük olanlar vb.) ilk karşılaşılan sorunlar olmaktadır. Bu nedenle açık olarak elde edilememiş olan bilgiler kıdemli personelin örtük bilgisi ile öğrenilmektedir. Örtük bilgi, en basit haliyle, yazılı hale getirilmesi oldukça zor olan "usta çırak" ilişkisine dayanan bir öğrenme modelidir. Daha çok gözlemci olarak mesaisini sürdüren yeni mezun polis memurları, şeflerinden ya da badilerinden öğrenmiş oldukları örtük bilgileri hafızalarında depolamaktadırlar. Meslek öncesi ya da meslek süresince alınan eğitimlerden ziyade kıdemli polis memurlarının yanında polislik mesleğinin öğrenildiğinin ifade edilmesi önemli görülmektedir. Bu kapsamda, verilen eğitimlerin kalite standartlarının ve ne kadarının uygulamada kullanılabilir olduğunun yeniden değerlendirilmesi gerekmektedir.

Asayiş polislerinin suçla mücadelede düşünce tarzlarını da ele almak gerekmektedir. Dean vd. (2008)'e göre polislerin düşünce tarzı dörde ayrılmaktadır: metot, zorluk, yetenek ve risk. Metot, ele alınan bir vakada eğitilmiş olan polisin başvuracağı yöntemi ifade etmektedir (Dean, 2008: 342). Polislerin suçla mücadele edebilmek için kanuni sınırlar içerisinde hareket etmeleri ve bu hareket tarzlarının neler olduğu açık bilgi olarak yazılmış kitaplarda, kanunlarda, internette vb. bulunmaktadır. Bu düşünce tarzının ilk adımı metottur.

Zorluk, seri ya da karmaşık bir vaka araştırmasında suçu çözmek ve suçluları yakalamak için zorluğun şiddetine göre polisin mağdur için elinden gelenin en iyisini yapmak zorunda olduğunu ifade etmektedir (Dean, 2008: 342-343). Ampirik çalışmalar göstermiştir ki, mağdur için duygusal olarak yıkıcı bir suç vakası, polisleri suçu soruşturmada daha gayretli ve güdümlü olduklarını ortaya koymuştur (Regini, 1997). Zorluk, bir sokak polisinin karşılaştığı olduğu vakadaki karışıklığı ve

engelleri tanımlamaktadır. Asayiş polisi, karşılaşmış olduğu zorlukları örtük bilgisi ile aşmaktadır. Polis taktiklerini kullanarak bir suçlunun takip edilmesi, bu takip esnasında kimliğini belli etmemesi buna örnek olarak verilebilir. İşte bu yüzdendir ki, mesleğe yeni başlayan polis memurlarının örtük bilgileri oldukça sınırlı olduğundan daha çok hata yapabilmektedirler.

Üçüncü aşama olan “yetenek” kısmında, polislerin çeşitli insanlardan bilgi toplayabilmek için yeterli ve etkili bir iletişim yeteneğine sahip olması gerektiğine vurgu yapılmaktadır (Dean, 2008: 343). Böylesi bir yetenek polise, mağdur, görgü şahidi, şüpheli ya da ihbarcıya yönelik nasıl yaklaşması gerektiği konusunda esnek olması gerektiği olarak yorumlanabilir. Bu yetenek; zihinsel esneklik, duygusal ayrılma (Stenross ve Kleinman, 1989) ve soruşturmaya odaklanma (Sullivan, 1998) hususlarını içeren soruşturma yetenekleri ile ilişkilidir. Sokak polisinin, resmi polislerin aksine sivil olarak çalıştığı ve bürokratik olarak daha az baskı altında olduğu için bir suçun soruşturulmasında daha esnek zihin yapısına sahip olduğu söylenebilir. Resmi kimliklerini saklayarak suçluya ulaşmada daha önemli adımlar atabilmektedirler.

Çalışmanın önemli sonuçlarından bir tanesi, elde edilen örtük bilginin paylaşılma araçlarıdır. Örneklemin çok küçük bir kesimi (%7.4) örtük bilgiyi yazılı hale getirerek onu açık hale yani herkesin ulaşabileceği bir formata getirmektedir. Bu nedenle, polislik mesleğindeki tecrübe ve mesleki yaşanmışlıkların yazılı hale getirilmesi kurumsal ve bireysel hafıza için büyük önem arz etmektedir.

Bilgi yönetiminin performansı ile polisliğin öğrenme şekilleri arasındaki istatistiksel farkı, yeni memurların kıdemli polis memurlarının yanında mesleği öğrenme şekilleri oluşturmaktadır. İstatistiksel analizden de anlaşılacağı üzere, “**H1: Bilgi yönetimi performansı açısından polisliğin öğrenilme şekilleri istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermez**” hipotezi reddedilmiştir. Meslek öncesi ya da meslekteki eğitimlerin amacı ve katmadeğerin yeniden gözden geçirilmesinin faydalı olabileceği değerlendirilmektedir. Dahası verilen eğitim sonrasındaki çıktının amaca yönelik olup olmadığı ölçülmelidir. Teorik ya da kitabi bilgilerin yanında pratiğe yönelik eğitimlerin verilmesi, meslek öncesi ya da meslek içindeki bilgi kalitesinin artırılmasında önemli olduğu ifade edilebilir.

Bilgi yönetimi performansının alt boyutları kendi arasında pozitif yönde ve güçlü bir ilişki göstermektedir. İstatistiksel analizden de anlaşılacağı üzere (Tablo 3), “**H2: Bilgi yönetimi performansının boyutları pozitif yönde ve kuvvetli bir ilişki sağlar**” hipotezi doğrulanmaktadır. Bilgi paylaşımı, bilgi toplama, bilgi üretimi ya da bilgi depolama faaliyetlerinde bir artış görüldüğünde bu durum diğer boyutlarda da artış göstermektedir. Bu bağlamda, polislik mesleğinde bilgi üretimi başta olmak üzere depolama, paylaşma ve toplama süreçlerine daha çok önem verilmesi gerekmektedir.

Asayiş polisliğini sokak ve büro hizmetleri olarak yürütmekte olan polis memurları arasında bilgi yönetimi performansı açısından herhangi bir fark olup olmadığı araştırmanın bir diğer sorunsalıdır. Bizatihi sahada görev alanlar ile ana komuta merkezinde olanlar arasındaki farklılığın tespiti asayiş olaylarına müdahale edilmesinde önemli kararlar alınmasına yardımcı olabilir. Bu çalışmada yapılan istatistiksel analiz sonrasında (Tablo 4) büro hizmetlerinde çalışan polis memurlarının bilgi yönetimi performansının sokakta doğrudan güvenlik hizmeti sunanlara göre daha başarılı olduklarını ortaya koymaktadır. Bu bağlamda, “**H3: Sokaklarda asayiş hizmeti sunan polis memurları ile büroda masabaşı görev yapan polis memurları arasında bilgi yönetimi performansı arasında fark bulunmaktadır**” hipotezi doğrulanmaktadır. Ekiplerin bölgesel bildirimleri ve bölgeler arasında gerçekleşen olayların toplandığı büro hizmetlerindeki polislerin resmin tamamına hakim olduğu ifade edilebilir. Bu nedenle, büro hizmetlerindeki personelin seçiminde bilgi yorumlama ve bilgiyi paylaşma özelliği olan personelden seçilmesi önem arz edebilir. Bu bağlamda değişik iletişim araçları ile elde edilen verilere göre çıkan bilginin sokaktaki asayiş polisleri ile paylaşılması hayati öneme sahip olduğu düşünülmektedir.

Son olarak; risk alma, asayiş polisinin görevinde karşılaştığı en ciddi konudur (Sever, 2015). Polis, araştırma becerilerini uygulamak için yasal olarak kendilerine sunulan yetkiler çerçevesinde vakadaki tüm ihtimalleri en üst seviyede ele almaktadır. Çünkü asayiş polisleri çoğu zaman kalabalık sokak suçlularına, terör olaylarına müdahale etmektedir. Risk düşünce tarzı, sokak polisinin örtük bilgisi sayesinde inisiyatif olarak bir olaya müdahale etmesidir. (Sever, 2015). Bu bağlamda, bundan sonraki çalışmalarda polislerin risk alma davranışları üzerine çalışmaların genişletilmesinin alana faydalı olabileceği düşünülmektedir.

5. Sonuç

Teknolojik ilerlemelerin takip edilmesinin bile zorlaşmış olduğu günümüzde yönetim sistemlerinde de değişikliğe gidilmesi zaruri olmuştur. Son yüzyılda klasik yönetim anlayışlarından öte, modern yaklaşımlardan olan “bilgi yönetimi” son yüzyılda hâkim olmaya başlamıştır.

Bilgi yönetimi, sadece özel işletmeler için değil bütün organizasyonlar için hayati bir öneme sahiptir. Bilgi yönetimi; kar için değil, bir organizasyonun başarı ve etkinliğini arttırması, entelektüel sermayenin zenginleştirilmesi ve nihayetinde öğrenen örgüt aşamasına ulaşılması için gerekli bir yönetim tarzıdır.

Öğrenmenin bireylerde değil, aksine örgütlerde olduğu sistemlerde devamlılık, başarı ve kaliteden bahsedilebilmektedir. Bilgi yönetimi ile uyumlaştırılan yönetim sistemlerinde “içselleştirme” politikaları benimsendiğinden dolayı, çalışan personelin sisteme sahip çıkması, yaptığı işten memnuniyet duyması, aidiyet duygusu ve neticede verimliliği artmaktadır.

Polis bilimleri açısından suçla mücadele etmenin yeni yöntemlerinden bir tanesi de bilginin yönetilmesidir. Asayiş, terör, kaçakçılık gibi ciddi birimlerde bilginin edinilmesi, depolanması, dağıtılması, yorumlanması ve uygulanması aşamaları suç ve suçlularla mücadelede etkin bir mekanizma yaratılmasını sağlayabilmektedir. Teorik bilgi ile sokak seviyesinde elde edilen bilginin uyumlaştırılması sonucu suçla daha profesyonel mücadele edebilen polis teşkilatında bilgi yönetimi anlayışı yaygınlaştırılmalıdır.

Bu çalışmanın en önemli sonuçları, büro hizmetleri yürüten asayiş polislerinin bilgiyi elde etme ve onu işleme becerilerinin diğer emsallerine göre daha iyi olmasıdır. Ayrıca, bilginin eğitim kurumlarında ya da hizmet içi eğitimlerinde değil, daha çok sahada uygulamada ve tecrübeli polislerin yanında öğrenildiği ifade edilebilir. Bu nedenle, büroda çalışanların iletişim araçları ile işledikleri bilgileri sokaktakiler ile etkin şekilde paylaşması ve polis eğitiminde yeni metotların ele alınmasının büyük katkı sağlayacağı değerlendirilmektedir.

Kaynakça

- Akgün, A. E. & Keskin, H. (2003). Sosyal Etkileşim Süreci Olarak Bilgi Yönetimi ve Bilgi Yönetimi Süreci, *Gazi Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 175-188.
- Akgün, A.E., Keskin, H. & Günsel, A. (2009). *Bilgi Yönetimi ve Öğrenen Örgütler*, Eflatun yay., Ankara.
- Balch, R. W. (1972). The police personality: Fact or fiction? *The Journal of Criminal Law, Criminology and Police Science*, 63(1), 106-119.
- Bharadwaj, S. S. & Saxena, B. C. (2005). Knowledge Management in Global Software Teams, *Vikalpa*, Vol. 30, No. 4, 65-75.
- Bhatt, G. D. (2000). Organizing Knowledge in the Knowledge Development Cycle, *Journal of Knowledge Management*, 4(1), 15-26.

- Chen, H., Schroeder, J., Hauck, R.V., Ridgeway, L., Atabakhsh, H. & Gupta, H. (2002). COPLINK Connect: Information and Knowledge Management for Law Enforcement, *Decision Support Systems*, 34, 271–285.
- Çetinkaya, A.(2012). Örgütsel Bilgi Yönetim Sürecinde Bilgi Yönetim Performansı Boyutları: Ölçek Geliştirme Ve Geçerliliği Üzerine Bir Araştırma. *Öneri*. Cilt, 10.Sayı. 38, 157-162.
- Çınar, İ. (2004). Bilgi Yönetiminde Eğitim Yöneticilerinin Yeterlilikleri: Malatya İli Örneği, *XIII. Ulusal Eğitim Bilimleri Kurultayı Kitabı*, 6-9 Temmuz 2004, Malatya.
- Darroch, J. & Mc Naughton, R. (2003). Beyond Market Orientation: Knowledge Management and the Innovativeness of New Zealand Firms, *European Journal of Marketing*, Vol. 37, No. 3-4, 572-593.
- Dean, G., Fahsing, I. A., Glomseth, R. & Gottschalk, P. (2008). Capturing knowledge of police investigations: towards a research agenda, *Police Practice and Research*, 9(4), 341-355.
- Dean, G., Fahsing, I., A. & Gottschalk, P. (2006). Profiling police investigative thinking: A study of police officers in Norway, *International Journal of the Sociology of Law*, 34(4), 221–228.
- Eklom, P. (2002). From the Source to the Mainstream is Uphill: The Challenge of Transferring Knowledge of Crime Prevention Through Replication, Innovation and Anticipation, Tilley, N. (der.) *Analysis for Crime Prevention, Crime Prevention Studies*, 13, ss. 131-203, Monsey, NY: Criminal Justice Press/ Devon, UK: Willan Publishing, www.popcenter.org/Library/CrimePrevention/Volume%2013/0_7-Eklom.pdf , e.t. 13.12.2011
- Evans, B. J., Greg J. C. & Robb O. S. (1992). The police personality: Type A behaviour and trait anxiety. *Journal of Criminal Justice*, 20(5), s.429-441.
- Fiş, A. M. & Wasti, S. A. (2009), Örgüt Kültürü ve Girişimcilik Yönelim İlişkisi, *ODTÜ Gelişme Dergisi*, 35.sayı, 127-164
- Gupta, B., Iyer, L.S. & Aronson, J. E. (2000). Knowledge management: practices and challenges. *Industrial Management & Data Systems*, 100(1), 17-21.
- Güçlü, N. & Sotirofski, K. (2006). Bilgi yönetimi, *Türk Eğitim Bilimleri Dergisi*, 4(4), 351-371.
- Güçlü, N. (2003). Örgüt Kültürü, *Manas Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, cilt.6, 147-159, Kırgızistan.
- Herbert, S. (1998). Police Subculture Reconsidered, *Criminology* 36(2), ss.343-369.
- Hogan, J., Bennell, C. & Taylor, A. (2010). The Challenges of Moving into Middle Management: Responses from Police Officers, *Journal of Police and Criminal Psychology*, 26(2), 100-111.
- Holgersson, S. & Gottschalk, P. (2008). Police Officers' Professional Knowledge, *Police Practice and Research*, 9(5), 365-377.
- Holgersson, S., Gottschalk, P. & Dean, G. (2008). Knowledge Management in Law Enforcement: Knowledge Views for Patrolling Police Officers, *International Journal of Police Science and Management*, 10(1), 76-88.
- Hughes, V. & Jackson, P. (2004). The Influence of Technical, Social and Structural Factors on the Effective use of Information in a Policing Environment, *The Electronic Journal of Knowledge Management*, 2(1), 65–76.

- Hult, T. G. M., Snow, C., C. & Kandemir, D. (2003). The Role of Entrepreneurship in Building Cultural Competitiveness in Different Organizational Types, *Journal of Management*, 29(3), 401–426.
- Irwin, D. (2002). *İşinizi Büyütün*, (çev. Barış Yıldırım), Epsilon yayınları, İstanbul.
- Kanagasabapathy, K., Radhakrishnan, R. & Balasubraimian, S. (2000). Empirical investigation of critical success factor and knowledge management structure for successful implementation of knowledge management system- a case in process industry. *Hindustan College of Engineering Review*, 1-13.
- Lee, K. C., Lee, S. & Kang, I. W. (2005). KMPI: measuring knowledge management performance. *Information & Management*, 42(3): 469-482.
- Lefkowitz, J. (1975). Psychological attributes of policemen: A review of research and opinion. *Journal of Social Issues*, 31(1), 3-26.
- Luen, T. W. & Al-Hawamdeh, S. (2001). Knowledge management in the public sector: Principles and practices in police work. *Journal of Information Science*, 27(5), 311–318.
- Malhotra, Y. (2003). Is Knowledge the Ultimate Competitive Advantage?, *Business Management Asia*, September, Q 3/4, 66-69.
- Manning, Peter K. (1980). Organization and Environment: Influences on Police Work, Clarke, R.V. G. ve Hough, J. M. (der.), *The Effectiveness of Policing*, Aldershot, UK: Gower.
- Martenson, M. (2000). A Critical Review of Knowledge Management as a Management Tool, *Journal of Knowledge Management*, Vol. 4, Num. 3, 204- 216.
- Odabaş, H. (2003). Kurumsal Bilgi Yönetimi, *Türk Kütüphaneciliği*, Cilt: 17, sayı: 4, 2003, 357-368.
- Paoline, E. A. (2003). Taking Stock: Toward a Richer Understanding of Police Culture, *Journal of Criminal Justice*, 31(3), 199-214.
- Pretorius, S., Steyn, H. & Jordaan, J. C. (2011). Project Management Success Versus Project Management Maturity in Engineering and The Built Environment: An African Perspective, ISEM 2011 Proceedings, 21-23 Eylül 2011, Stellenbosch, South Africa, <http://www.isem.org.za/index.php/isem/isem2011>, e.t. 15.12.2015
- Regini, C. L. (1997). The cold case concept, *FBI Law Enforcement Bulletin*, 66(8), 1–6.
- Reuss-Ianni, E. (1993). *Two Cultures of Policing: Street Cops and Managements Cops*, London: Transactions Publishers.
- Rokeach, M., Martin G. M. & John A. S. (1971). The value gap between police and policed, *Journal of Social Issues*, 27 (2), 155-171.
- Rowley, J. (1999). What is Knowledge Management, *Library Management*, 20(8), 416-419.
- Sambamurthy, V. ve Subramani, M. 2005. Special Issue on Information Technologies and Knowledge Management. *MIS Quarterly*, 29(1), 1–7.
- Seng, V. C., Zannes, E. & Pace R. W. (2002). The Contributions of Knowledge Management to Workplace Learning. *Journal of Workplace Learning*, 14(4), 138-147.
- Sever, H. (2015). *Asayiş Hizmetlerinde Görev Yapan Polis Memurlarının Risk Alma Davranışlarının İncelenmesi*. Bülent Ecevit Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi.
- Skolnick, J. H., (1994). *Justice without trial*. New York: Macmillian.

- Stenross, B. & Kleinman, S. (1989). Highs and lows of emotional labor: Detectives' encounters with criminals and victims. *Journal of Contemporary Ethnography*, 17(4), 435–452.
- Sullivan, M. J. (1998). Managing Major Case Investigations: Suggestions for Supervisors, *FBI Law Enforcement Bulletin*, 67(1), 1–5.
- Twersky-Glasner, A. (2005). Police personality: What is it and why are they like that? *Journal of Police and Criminal Psychology*, 20(1), 56-67.
- Uzun, H. & Durna, U. (2008). İşletmelerde Rekabet Unsuru Olarak Bilgi Yönetimi. *Niğde Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, Cilt:1, Sayı:1, 33-40.
- Vastola, A. (1978). The police personality: An alternative explanatory model. *The Police Chief*, 45(4), 50-52.
- Yalçınkaya, Y. (2010). Bilginin Farkındalık ve Farkındalığında Organizasyonların Gelecek Alanı: İnovasyon. *Türk Kütüphaneciliği*, Cilt:24, Sayı: 3, 373-403.