

ENFORMASYON VE BİLGİ KAVRAMLARI BAĞLAMINDA ENFORMASYON YÖNETİMİ VE BİLGİ YÖNETİMİ

Malik YILMAZ*

Özet

Enformasyon ve bilgi kavramları, bilgi toplumu olgusu ile birlikte öne çıkmış en önemli kavramlar olarak göze çarpmaktadır. Yerli ve yabancı literatüre bakıldığında bu kavramlar üzerine birçok yazının yazıldığı, içeriklerinin tartışıldığı ve farklı değerlendirmelerin yapıldığı görülür. Bu kavramlarla neyin ifade edildiği yabancı literatürde olduğu gibi Türkçe literatürde de tam anlamıyla açıklığa kavuşturulmamış, çoğu zaman bu iki kavram birbirinin yerine kullanılmıştır. Temel olarak örgütlerdeki enformasyon kaynaklarının yönetimini içeren Enformasyon Yönetimi (EY) ile bilginin yönetimi uygulamalarını içeren Bilgi Yönetimi (BY) kavramlarında da benzer bir belirsizlik ve karışıklık görülmektedir. Bu çalışmada, enformasyon ve bilgi kavramları ile EY ve BY alanlarının, içerik ve uygulama bağlamında farklı iki yaklaşım ve etkinlik oldukları üzerinde durulmaktadır.

Anahtar Sözcükler: Enformasyon, Bilgi, Enformasyon Yönetimi, Bilgi Yönetimi

Abstract

Information Management and Knowledge Management within the Frame of the Concepts of Information and Knowledge

Information and knowledge concepts together with knowledge society phenomena are considered to be the most important concepts. When we examine the Turkish and foreign literature we can observe that many articles on these concepts have been produced, their contents have been discussed and different evaluations have been made. However, both in Turkish and foreign literature, a clear distinction have not been made between these concepts and most of the time these two concepts have been used alternately to express the same meaning. Another uncertainty and confusion became obvious when these two concepts applied to Information Management (IM) which includes management of information sources in the

* Arş. Gör. Dr., Atatürk Üniversitesi, Edebiyat Fakültesi, Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü

organizations and Knowledge Management (KM) which deals with management of knowledge applications. In this study, we tried to clarify the difference between information and knowledge concepts as well as IM and KM areas with respect to their context, applications and activities.

Keywords: *Information, Knowledge, Information Management, Knowledge Management.*

GİRİŞ

Enformasyon Yönetimini (EY) ve Bilgi Yönetimini (BY) anlamak için öncelikle bu kavramların temelini oluşturan veri, enformasyon ve bilgi terimlerinin ne olduklarının ve içeriklerinin iyi anlaşılması gerekmektedir. Bilgi toplumu olgusu ile birlikte bu oluşuma büyük oranda zemin hazırlayan ve neden olan veri, enformasyon ve bilgi kavramları hakkında uzun ve çok boyutlu tartışmalar yapılmıştır. Türkçe literatüre bakıldığında özellikle bilgi ve enformasyon kavramlarının henüz tam anlamıyla sınırlarının belirlenemediği, bu iki terim arasında hâlâ süregelen bir kavram kargaşasının yaşandığı ve çoğu zaman bu iki kavramın birbirlerinin yerine kullanıldığı görülmektedir. Özellikle bu karışıklığın temel nedeni, İngilizce yazılmış yabancı literatürde bilginin karşılığı olarak *knowledge*, enformasyonun karşılığı olarak da *information* sözcüğünün kullanılmasıdır. Bu iki sözcük ve/veya terim Türkçeye çoğu zaman bilgi olarak çevrilmiştir. Aslında bu karışıklık sadece Türkçe literatürde söz konusu değildir. Yabancı literatürde de bu kavramların tartışıldığı görülmektedir. Nitekim Ipe (2003: 340) bu durumu çalışmasında şu şekilde belirtmiştir: “Bilgi ve enformasyon kavramları literatürde çok defa birbirinin yerine değişebilir biçimde kullanılmaktadır. Blackler (1995); Davenport ve Prusak (1998); Nonaka ve Takeuchi (1995); Pemberton (1998) gibi bu alanda söz sahibi olan bazı uzmanlar bu iki kavram arasındaki farkı belirtmişler; buna karşılık Kogut ve Zander (1992); Stewart (1997) gibi bazı uzmanlar da bu iki kavramı eş anlamlı olarak kullanmışlardır”. Davenport ve Prusak (2001: 21) veri kavramını da bu iki kavramla birlikte değerlendirerek bu duruma şu açıklamayla belirlilik getirmeye çalışmışlardır: “Ne kadar basit bir gerçek gibi görünse de veri, enformasyon ve bilgi kavramlarının birbirlerinin yerine kullanılmayacağını bir kez daha vurgulamak yararlıdır. Kurumsal başarı ya da başarısızlık genelde bunlardan hangisine gereksinim duyulduğunun bilinmesine, hangisine sahip olduğuna ve her biriyle neler yapıp yapılmayacağına bağlıdır. Bu üç kavramın ne olduğunu anlamak, birinden diğerine nasıl geçileceğini bilmek, bilgi işini başarıyla yürütmek açısından zorunludur”. Bu çalışmada, enformasyon ve bilgi kavramlarının farklı olduğu anlayışı benimsenmiş ve bu farklar ortaya konulmaya çalışılmıştır.

Bu iki terim ve/veya sözcük arasındaki kavram kargaşası doğal olarak EY ve BY kavramlarını ve/veya uygulamalarını açıklamada da bir karışıklığa neden olmuştur. Bu sebeple, söz konusu kavramlar üzerine yazılmış Türkçe literatürdeki çoğu yazıda, EY ve BY arasındaki farkın tam anlamıyla belirtilmemesi ve birbirlerinin yerine kullanılması bir kavram kargaşası şeklinde kendisini göstermektedir. Nitekim Çapar (2009) bu karışıklığı gidermek amacıyla, EY ve BY arasındaki farkları ortaya koyarak “bir iletişim süreci olarak EY ile BY’nin birbirlerinden farklı kavramlar olduğunu, ancak her ikisinin de iletişim sürecine dayandığını söylemek mümkündür” şeklinde belirterek konuya açıklık getirmeye çalışmıştır. “EY ve BY arasındaki fark, BY literatüründe tam anlamıyla açıkça belirtilmediği için, bu aynı zamanda enformasyon ve bilgi kavramlarının açıklanması çerçevesinde karışıklığı da arttırmıştır” (Bouthillier ve Shearer, 2009). Çalışmamızda enformasyon ve bilgi kavramlarıyla, birbirlerini doğrudan desteklemelerine karşın EY ve BY uygulamalarının, içerik ve uygulama bağlamında farklı iki kavram ve etkinlik olduklarının ortaya konulması amaçlanmıştır. EY ve BY uygulamalarını anlayabilmek için çalışmanın amacı doğrultusunda öncelikle aşağıda enformasyon ve bilgi kavramları açıklanacak, daha sonra EY ve BY uygulamalarına, birbirleriyle ilişkileri ve farklılıkları bağlamında değinilecektir. Çalışmanın kapsamını, enformasyon ve bilgi kavramlarıyla; EY ve BY uygulamaları oluşturmaktadır.

Çalışma için gerekli bilgi ve enformasyon, literatür taranarak erişilen konuyla ilgili basılı ve elektronik enformasyon kaynaklarından elde edilmiştir. Bunun için veri tabanlarına, makalelere, kitaplara ve internet’te yer alan ilgili kaynaklara erişilerek gerekli bilgi ve enformasyon sağlanmıştır. Çalışmada bilgi, enformasyon, EY ve BY kavramları birbirleriyle ilişkileri bağlamında değerlendirilmiştir.

1. Veri, Enformasyon ve Bilgi Kavramları

Veri, enformasyon ve bilgi kavramlarından birinin ne olduğunu anlayabilmek için öncelikle ilişkili diğer iki kavramın da ne olduğunun bilinmesi önemlidir; çünkü bu kavramlar birbirleriyle doğrudan ilişkilidir ve bir kavramın açıklanması çoğu zaman diğer kavramların açıklanmasını da gerektirmektedir. Bu ilişkiler bağlamında açıklanacak olursa, “enformasyon yaratmak için veriyi bir formül içerisinde düzenlemek gerekir. Öte yandan bilgi yaratma ise, belli bir içeriğe sahip verimli veya üretken bir amaç için enformasyonu kullanmadır... Bu doğrultuda üç farklı kavramla karşılaşırız bunlar; veri, enformasyon ve bilgi kavramlarıdır. Ayrıca iki dönüşüm süreci vardır; birincisi, verinin belli bir formülle düzenlenerek enformasyona dönüştürülmesi; ikincisi ise, bilginin enformasyona [ayrıca enformasyonun bilgiye] dönüştürüldüğü dönüşüm sürecidir” (Jensen, 2005: 54). Bu

açıklamadan da anlaşılmaktadır ki bu üç kavram birbirleriyle ilişkili olmakla birlikte aralarında bir takım ayırt edici içeriksel farklılıklar vardır. Bu ilişkiler bütünü çerçevesinde aralarındaki farklılıkları ve ilişkileri ortaya koymak amacıyla bilimsel yazıların çoğunda veri, bilgi ve enformasyon kavramlarının tek başlık altında değerlendirilmesi eğilimi görülmektedir. Genel eğilim doğrultusunda, daha iyi anlaşılması amacıyla, çalışmamızda da bu kavramların karşılaştırılması yapılmıştır.

Bateson (1979: 5)'a göre veri, “bir sistemin iki durumu arasında görülen veya tanınan bir farklılık; enformasyon ise, fark yaratan bir farklılık durumu olarak tanımlanabilir”. Ackoff (2008) “verinin, objeleri, olayları veya onların özelliklerini temsil eden sembolleri içerdiğini” belirtmektedir. Kalthoff ve Cummings (2001: 166)'e göre “veri, özetleme, düzeltme, hesaplama, sınıflandırma ve içerik işlemleri aracılığıyla değer eklenmesiyle enformasyona dönüştürülmektedir. Veri, yorumsuz ve içeriksiz şekiller ve/veya olgulardır”. Bu açıklamalar ve tanımlar doğrultusunda veriyi, tek başına anlam ifade etmeyen veya kullanılamayan, bununla birlikte enformasyona ve bilgiye temel oluşturan ilişkilendirilmeye, gruplandırılmaya, yorumlanmaya, anlamlandırılmaya ve analiz edilmeye gereksinim duyulan ham bilgi şeklinde tanımlayabiliriz. Veriler, belli ve programlı ilişkiler çerçevesinde bir araya getirildiğinde anlam kazanarak enformasyona dönüşürler. Davenport ve Prusak (2001: 22–23)'a göre veri, “kendisinin önemi ya da işe yarayıp yaramayacağı hakkında bir fikir vermez. Bununla birlikte veri, örgütler ve etkinlikler için önemlidir. Bunun nedeni de verinin, enformasyon ve bilgi yaratmada vazgeçilmez bir hammadde olmasıdır”. Akgün ve Keskin (2003: 176) veri, enformasyon ve bilgi arasındaki ilişkiyi şu şekilde belirtmişlerdir: “Veri ve enformasyon beyin dışından transfer edilen, alınan ve kaydedilen formlardır. Bilgi ise, sadece insanların beyinlerinde bulunmaktadır. Enformasyon sensorlar vasıtasıyla insan beynine ulaşmakta ve burada enformasyon işleyicisi tarafından önceki bilgiler kullanılmak suretiyle yeni bilgiye dönüştürülmekte ve hafızadaki yerini almaktadır. Enformasyon işlenmesi yoluyla birçok yeni enformasyon elde edildiğinden ve işlendiğinden yeni bilgiler elde edilebilmekte ve bugün ve gelecekte kullanım için üretilebilmektedir”.

Enformasyonda ilgili ve ilişkili verilerin, belli bir amaç doğrultusunda bir araya getirilen veriler olduğu görülmektedir. Veriler anlam kazanarak enformasyona temel oluştururlar. Bu bağlamda kısacası enformasyona anlam kazandırılmış veya yüklenmiş veri de diyebiliriz. Dervişoğlu (2004: 23)'nın Laudon ve Laudon (1998: 8)'den aktardığına göre “veriler dağınık bir doğaya sahipken, enformasyon söz konusu olduğunda, biçimlendirme, düzenleme, belli bir amaca hizmet etme ve yarar sağlama kavramıyla

karşılaşılır”. Davenport ve Prusak (2001: 24) enformasyonu bir mesaj olarak algılayarak “genellikle belge şeklinde ya da görsel ve işitsel mesaj” biçiminde tanımlamaktadır. Enformasyon iletişim olgusuna dayanmakta, iletişim olgusunu da alınan mesajın enformasyon niteliği taşıyıp taşımadığını belirlemektedir. Enformasyon, bir belge veya buna benzer bir araç yardımıyla genellikle bir mesaj olarak anlaşılmalıdır. Nitekim söz konusu yazarlar verdikleri tanımın devamında şu ifadelerle değinmişlerdir: “Her mesajda olduğu gibi enformasyonda da bir verici ve bir de alıcı vardır. Enformasyonun amacı, alıcının bir konudaki düşüncelerini değiştirmek, değerlendirmesi ya da davranışı üzerinde bir etki yaratmaktır. Enformasyon alıcısını biçimlendirmek zorundadır ve onun bakış açısında ya da anlayışında bir fark yaratmalıdır. Bu bağlamda enformasyon fark yaratan veridir”. Gürdal (2000: 3) iletişim boyutuyla düşünüldüğünde enformasyon için, “alıcıda şüpheyi indirgeyen ve onun üzerinde etki bırakan bilgi ve bu nitelikleri taşıyan bilginin uygun bir kanal aracılığıyla iletimi eylemi” tanımını getirmektedir. Barutçugil (2002: 57) enformasyonu düzenlenmiş veri olarak tanımlamakta, veriden çok daha zengin bir içeriğe sahip olan enformasyonun, yazılı, sözlü veya görsel bir mesaj olduğunu belirtmektedir. Ackoff (2008), veri ve enformasyon arasındaki ilişki çerçevesinde şu bilgiyi vermektedir: “Veriler, incelemelerin ve gözlemlerin ürünüdür. Gözlemler, insanlar veya araçlar tarafından yapılır. Veriler işleme tabi tutulduktan sonra kullanılabilir duruma kadar ya çok değerlidir ya da değersizdir; fakat işlemiden sonra yararlı şekilde enformasyon oluştururlar. Bu yüzden enformasyon, objeleri, olayları ve onların özelliklerini temsil eden anlamlı semboller de içerir. Veri ve enformasyon arasındaki bu farklılık onların yararlılıkları ve işlevsellikleriyle ilgilidir, yapılarıyla ilgili değildir. Enformasyon, ne kadar, ne zaman, nerede, ne ve kim gibi sözcüklerle başlayan soruların yanıtlarındaki somut betimlemelerden oluşturulur”.

Veri ve enformasyonun temelini oluşturan ve bugün çok popüler olan bilgi kavramı, geçmişten günümüze, asırlardır tanımlanmaya çalışılmış ve tartışıla gelmiştir. Nitekim Çüçen (2001: 30-31)’e göre “eski Yunan Uygarlığı’nda felsefecilerin bilgi konusu üzerine yöneldikleri ve bilgiyi açıklamak için çalışmalar yaptıkları görülmektedir. Modern felsefeyle birlikte epistemoloji (bilgi kuramı) felsefenin temel konularından biri olmuştur. Bilgi felsefesi, insan bilgisinin yapısını, imkânını, kaynağını, ölçütlerini, sınırlarını ve niteliğini inceler. Genel olarak bilginin ne olduğunu nasıl ve hangi yoldan elde edildiğini konu edinir. Bilgi felsefesi, bilginin ortaya çıkış sürecinde bilen özne ile bilinen nesne arasında nasıl bir bağlantı olduğunu araştırır”.

Yukarıda da belirtildiği gibi Türkçe literatürde enformasyon ve bilgi kavramları çoğunlukla tek bir kavram olan bilgi ile ifade edilmektedir. Halbuki bilgi ve enformasyon kavramları birbirleriyle doğrudan ilişkili olmakla birlikte, farklı anlamlar yüklenmiş ve farklı olgulara işaret eden iki kavramdır. Davenport ve Prusak (2001: 21) “bilgi, veri ya da enformasyon demek değildir; her ne kadar bu ikisiyle yakın ilişki içinde olsa da” şeklinde ifade ederek bu kavramların birbirlerinden farklı olduklarını dile getirmişlerdir. Bu ilişkiler bağlamında bilgi kavramı, uzmanlarca farklı açılardan değerlendirilmiştir. Bu nedenle literatürde farklı bilgi tanımlarına rastlamak mümkündür. Barutçugil (2002: 10) bilgiyi, “insanın etrafında olup bitenleri tam ve doğru olarak kavramasını sağlayan kişiselleştirilmiş enformasyon” olarak tanımlayarak “bilgi kendini, düşünceler, öngörüler, sezgiler, fikirler, alınan dersler, uygulamalar ve yaşanan deneyimler şeklinde gösterir” açıklamasını getirmektedir. Celep ve Çetin (2003: 7)’e göre “bilgiyi, veri ya da enformasyondan ayrı olarak incelemek önemlidir. Veriler ham gerçeklerdir (raw facts). Bazen çok az miktarda olan veri de yararlıdır. Veri sadece sınıflandırıldığında, özetlendiğinde, aktarıldığında ya da düzeltilindiğinde değer kazanarak enformasyona dönüşür”.

Davenport ve Prusak (2001: 27) bilgiyi, “belli bir düzen içindeki deneyimlerin, değerlerin, amaca yönelik enformasyonun ve uzmanlık görüşünün, yeni deneyimlerin ve enformasyonun bir araya getirilip değerlendirilmesi için bir çerçeve oluşturan esnek bir bileşimidir. Bilgi bilenlerin beyinlerinde ortaya çıkar ve orada uygulamaya geçirilir. Kuruluşlarda genellikle yalnızca belgelerde ya da dolaplarda değil rutin çalışmalarda, süreçlerde, uygulamalarda ve normlarda kendini gösterir” şeklinde açıklamışlardır. Ayrıca bilginin yalın olmadığını, çeşitli unsurların birbiriyle karışmasından oluştuğunu, belli bir biçime sahip olmakla birlikte esnek olduğunu, sezgiler için içine girdiğinde ona sözcüklerle sahip olmanın ya da mantık terimleri kullanarak anlamının zor olduğunu belirterek, “bilgi insanların içindedir [zihnindedir], insanın karmaşık ve önceden bilinemez doğasının bir parçasıdır” değerlendirmesini yapmışlardır. Bu açıklamalar bilginin, hem bir süreç hem de bir birikim olduğunu göstermektedir. Kautz ve Thaysen (2001: 350)’e göre ise bilgi, “insanlarda, kitaplarda ya da bir bilgisayarın içinde saklanmış olabilir”. “Bilgi, enformasyonun bir biçimidir ve sadece bireylerin zihinlerinde vardır. Bilgi, öznel (subjektif) bir oluşumdur; bir kişiden diğerine doğrudan doğruya transfer olunamaz veya iletilemez; ama ilk enformasyona dönüştürülebilir. Enformasyon ise, bilginin iletililebilir ve kaydedilebilir şeklidir. Bu durumda enformasyona, bilgiye yönelik bir amaç [aynı zamanda bilgiye de enformasyonun oluşumuna yönelik bir amaç ve araç] gözüyle bakılmalıdır” (Knowledge management,

2008). Nitekim Davenport ve Prusak (2001: 27) “bilgi ve enformasyon arasındaki ilişkiyi, nasıl enformasyon veriden doğuyorsa, bilgi de enformasyondan doğar” şeklinde açıklamışlardır.

Çapar da (2005: 179) bilgi, enformasyon ve veri arasındaki ilişkiyi ve bilginin özelliğini şu şekilde açıklamaktadır:

1. Bilginin temelini veri ve enformasyon oluşturur.

2. Bilgi, enformasyonun rasyonel bir biçimde akıl süzgecinden geçmesi, yorumlanması ve kullanımıyla ortaya çıkar.

3. Bilgi, karar verme, planlama, karşılaştırma, değerlendirme, analiz, tahmin, tanı vb. gibi yaşamın her alanına dayanak oluşturacak eylemlerin ve uygulamaların temelini oluşturur.

Davenport ve Prusak (2001: 27–28) “Bilgi yaratmaya yönelik eylemler insanlarca yürütülmektedir. Veriler, kayıtlarda ve işlemlerde; enformasyon da mesajlarda bulunmaktadır. Buna karşılık, bilgi bireylerden ya da bilenler grubundan veya bazı zamanlarda da kurumun rutin çalışmalarından elde edilmekte ve bilgi, kitaplar ve belgeler gibi belli biçimlere sahip araçlarla [basılı ve elektronik enformasyon kaynaklarıyla] ve sohbetlerle, ustalık-çıraklık ilişkilerine kadar uzanan kişisel ilişkilerle aktarılmaktadır” açıklamasını getirmişlerdir. Yukarıda da değinildiği gibi bu kavramlar birbirleriyle doğrudan ilişkilidir. Bu ilişkiden ötürü doğal olarak bu kavramlar arasında kimi zaman karışıklıklar baş gösterebilmektedir; fakat bu karmaşık ilişkileri birbirinden ayırarak, kavramların sahip oldukları kendilerine özgü anlamlarını ve sınırlarını belirlemek, kavramsal kargaşayı ortadan kaldırmak ve doğru kullanımlarını sağlamak adına önemlidir.

2. Enformasyon Yönetimi

Bugün bilginin ve enformasyonun hem bireyler hem de örgütler için ulaştığı stratejik ve etkili konum sonucunda sosyal, kültürel, ekonomik ve teknolojik bütün unsurlar doğrudan etkilenmektedir. Ekonomik bir değer taşımaları ve günümüz tüketim toplumlarının gereksinimlerini karşılamak üzere üretimde ve hizmetlerde kullanılmalarının gerekliliği, bireylerin, örgütlerin ve/veya işletmelerin bilgiyi ve enformasyonu elde etmelerini, bunları mamul ve hizmet üretiminde aktif ve verimli olarak kullanmalarını bir zorunluluk olarak ortaya çıkarmıştır. Aşağıda EY'nin içeriğine değinilirken, ilişkilerinin belirlenebilmesi, karşılaştırma yapılabilmesi ve farklılıklarının ortaya konulabilmesi amacıyla ayrıca diğer bir başlıkta açıklanacak olan BY konusuna da değinilecektir.

Günümüzde, enformasyon kayıt ortamlarının çokluğu ve enformasyon üretimindeki sürekli artış, her alanda olduğu gibi örgütlerde de enformasyon kaynaklarının yönetimini gündeme getirmiştir. Gürdal (2000: 5–6) bu durumu şu şekilde açıklamaktadır: “Enformasyon bugün her yerde ve her ortamda bulunmaktadır ve enformasyonun üretimi öylesine hızlı bir ivme kazanmıştır ki teknolojinin tüm olanaklarına karşın, denetlenmesi giderek zorlaşmaktadır; denetim işleminin bireylerce tek başına yerine getirilmesi mümkün değildir. Bundan dolayı üretilen milyonlarca enformasyon yığınının amaç doğrultusunda, başka bir deyişle onu kullanacak bireylerin gereksinimleri yönünde düzenlenmesi gerekmektedir”. Gürdal’ın sözüne ettiği bu işlemlerin yerine getirilmesi örgütsel düzeyde EY’ni zorunlu kılmaktadır. EY, enformasyon kaynaklarını denetim altında tutma, yönetme ve bu kaynaklarından maksimum oranda yararlanma zorunluluğu gereğince, uzmanlarca geliştirilmiş uygulamaya dayalı bir yöntemdir ve bu yöntemde çoğunlukla kütüphane hizmetlerine yönelik teknikler kullanılmaktadır. Karakaş (1991: 6–7) EY’nin, hem grupların hem de bireylerin enformasyon gereksinimini içerdiğini, bu kavramın 1978 yılında Amerikan hükümetinin dolaşımında bulunan çok miktardaki kâğıdı [belgeyi] denetim altında tutma eğiliminden doğduğunu, bilgisayar teknolojisi ve yönetim kuramlarının birleşmesiyle geliştiğini belirtmektedir. Karakaş’ın bu açıklamasıyla birlikte EY’nin temelde, enformasyon kaynaklarının yönetimine yani belirlenmesine, sağlanmasına, kataloglanmasına, sınıflandırılmasına, ayıklanmasına ve kullanıma sunulması işlemlerine dayandığı dikkate alındığında bu uygulamanın uzun bir geçmişe sahip olduğu söylenebilir. Aynı zamanda teknolojik desteğin kuşkusuz EY işlemlerinin daha hızlı ve etkili bir biçimde yürütülmesine önemli katkı sağladığı bir gerçektir. Çalışmamızda enformasyon kaynaklarının yönetimine ilişkin işlemler tek tek açıklanmamıştır. Bu işlem derinlemesine bir yazıyı gerektirdiğinden, kapsam gereği EY’ne yönelik uygulamalara yüzeysel olarak değinilmiştir.

Yukarıda da belirtildiği gibi Türkçe literatürde enformasyon kavramı çoğunlukla bilgi kavramıyla ifade edilmektedir. Nitekim bunu EY ve BY kavramlarının kullanımında da görmekteyiz; fakat EY ile BY birbirleriyle kesin ve doğrudan ilişkili olmakla birlikte farklı iki kavram ve uygulamadır. EY ve BY arasındaki farkın ne olduğunu anlamak için bu uygulamaya adını veren enformasyon kavramının da bilgi kavramıyla birlikte çok belirgin bir şekilde tekrar tanımlanması ve açıklanması konuya bütünlük sağlaması açısından kanımızca önemlidir. Nitekim enformasyon ve bilgi kavramları arasındaki farkın ortaya konulması, EY ve BY kavramlarının ne olduklarını anlamaya da önemli katkı sağlayacaktır. Harrod’s Librarians Glossary (2000: 370)’de enformasyon, “uygun iletişim kanallarıyla verilerin bir araya

getirilmesi ve iletimi” şeklinde tanımlanarak devamında şu açıklamalar yer almaktadır: “Bu, bir örgütün personelinin kişisel bilgisine dayanarak kâğıt üzerine yazılmış ya da basılmış, elektronik veri tabanlarında depolanmış, internette toplanmış vs. gibi içeriksel bir biçimde olabilir. Özellikle, enformasyon mühendisliği, enformasyon yönetimi, enformasyon bilimi gibi terimlerin kanıtladığı gibi enformasyon, kütüphaneciliğin becerilerini kullanan ve birbirleriyle ilgili birçok aktiviteleri içeren bir terimdir. BY, enformasyonun gücünün ve değerinin uzantısının en son belirtisidir”. Brown ve Duguid (2001: 107) bilgi ve enformasyon arasındaki farkı şu şekilde belirtmektedir: “Enformasyon, insanların derlediği, sahip olduğu, aktardığı, bir veri tabanına koyduğu, bulduğu, kaydettiği, biriktirdiği, saydığı, kıyasladığı vs. bir şeydir. Buna karşılık bilgi, sevkiyat, teslimat ve sayım gibi fikirlere pek uygun düşmez. Bilgiyi toplamak ya da transfer etmek zordur. Sözgelimi birinden sahip olduğu enformasyonu size göndermesini ya da göstermesini isteyebilirsiniz; ama aynı şeyi bilgi için yapamazsınız”. Bu açıklamaya dayanarak enformasyonun somut, bilginin ise enformasyonun aksine soyut bir varlık olduğu söylenebilir. Terra ve Angeloni (2009)’ye göre “enformasyon ve bilgi arasındaki temel farka yönetimleri açısından bakıldığında, enformasyon daha kolay tanımlanabilir, düzenlenebilir ve dağıtılabılır. Bilgi ise gerçekten tam yönetilemez; çünkü bilgi, insanın zihninde yer alır. Böylece BY, aslında bireylerin öğrenmesi için enformasyonu ve deneyimi kullanarak doğru koşulları yaratmada ve örgütlerin yararı için bireylerin bilgisini kullanmada sınırlıdır. Bireylerin sahip oldukları bilgiler kullanılabilir, bu nedenle bilgi enformasyona çevrilebilir yani bilgi yeni ürünler ve eylemlerle değer yaratılması için paylaşılabilir ve kullanılabilir. Bu paylaşım ve kullanım bireyin yeni bilgiler elde etmesine ve üretmesine neden olduğundan, dolaylı da olsa bilgi ve BY uygulaması bireyin öğrenmesine de katkıda bulunur”.

Harrod’s Librarians Glossary (2000: 372)’de EY, “bir kuruluşu daha verimli işlemlere yönelten, hangi formatta olursa olsun iç ve dış kaynaklardan elde edilen enformasyonun etkin üretimine, eşgüdümüne, depolanmasına, erişimine ve yayımına olanak sağlayan çeşitli etkinliklerin yönetimi” şeklinde tanımlanmıştır. Bu tanıma dayanarak Alkan (2003: 127) EY’ni, tartışmasız olarak BY kapsamı içine giren bir süreç olarak değerlendirmektedir. Lee de (2008) EY ile ilgili olarak şu bilgileri vermektedir: “EY, uzun zamandan beri kütüphanelerin ve kütüphanecilerin etki alanındadır. Kütüphaneciler ve enformasyon uzmanları, enformasyonun aranması, seçimi, sağlanması, düzenlenmesi, korunması, yeniden paketlenmesi, yayımı ve hizmete sunulması çalışmalarında eğitilmiş bireylerdir. Bununla birlikte bilgi teknolojisi ve sistemi uzmanları,

enformasyon sistemlerinin temelini oluşturan ve destekleyen enformasyon teknolojisi ve sistemlerindeki son gelişmelerin kendi alanlarını etkilemesinden ötürü EY ile ilgilenmektedir”.

Alkan (2003: 128)’a göre “EY ile BY arasındaki fark açıktır. ilki, açık bilgiye, nesnel ve somut olana, enformasyon altyapısına, ürünlerine, kaynaklarına ve tekniklerine odaklanırken; ikincisi, bunlara odaklanmanın yanı sıra, örtük bilgi, öznel ve soyut olan, bireyler ve bireylerdeki bilme eğilimi, kurumsal etkinlik ve rekabette avantaj, enformasyon ve bilginin paylaşıldığı ve kullanıldığı kurumsal kültür üzerine yoğunlaşır”. Sağsan da (2002: 216) “EY, daha çok bilginin saklandığı fiziksel formların yönetimi şeklinde algılanırken; BY aynı zamanda sözsüz yahut kayıtsız bilgilerle ve gözlemlenebilir, sözlü veya açık olmakla birlikte sistematik olarak organize olmamış, bilgiyle de ilgilenmektedir. Yani BY daha genel anlamda, EY’ni de kapsayacak bir disiplin olmakla birlikte veri, enformasyon, bilgi ve akıl oluşturma sürecindeki teknolojik çalışmalarını da içermektedir” ifadesini kullanmışlardır.

EY ve BY arasındaki ilişkinin nesnelere, terimlere ve disiplinlere göre ne şekilde ve hangi ilişkiler çerçevesinde oluştuğu aşağıdaki tabloda gösterilmiştir.

Nesneler	Terimler		Disiplinler
	Dar terimler	Geniş terimler	
enformasyon teknolojisi	veri (yapı)	veri yönetimi	enformasyon sistemleri işletme enformatiği
	enformasyon sistemi	enformasyon sistemlerinin yönetimi	
	enformasyon altyapısı	enformasyon altyapısının yönetimi	
kodlanmış enformasyon	içsel	belge yönetimi	belge yönetimi kütüphanecilik ve enformasyon bilimi
	dışsal	dış enformasyonun sağlanması	
bilginin üretimi ve paylaşımı ile ilgili olan çalışma uygulamaları			örgütsel bilimler yönetim bilimleri
entelektüel varlıklar		entelektüel sermayenin yönetimi	
		bilgi yönetimi	

Tablo 1: Enformasyon ve bilgi yönetimi: nesnelere, terimlere ve ilgili disiplinlere (Schlögl, 2009).

Tabloda, EY ve BY'nin temel yaklaşımları nesnelere, terimlere ve ilgili disiplinlere göre özetlenmiştir. EY ve BY'nin birçok disiplinle ve etkinlikle ilişkili oldukları görülmektedir. Bu nedenle enformasyon sistemleri ve iş enformatiğinin enformasyon teknolojisi yönetiminin bir sonucu olduğu söylenebilir. Örgütsel ve yönetsel bilimler öncelikle BY ile ilgilenebilir. EY'nin ve enformasyon kullanımının incelenmesi, kütüphanecilik ve enformasyon bilimleri ile belge yönetiminin etki alanları içerisindedir.

Visscher, Pels, Markowski ve De Graaf (2008)'a göre "literatüre bakıldığında EY'nin uzun bir tarih ile geniş bir alana sahip olduğu görülmektedir. EY, kaydedilmiş enformasyonun yönetimiyle özellikle enformasyonun erişimi, işlenmesi, kodlanması, depolanması ve dağıtımıyla ilgilidir. Bundan ötürü EY, veri tabanları, abstraktlar, yayınlar, yönetim enformasyonu ve doğru uygulamalar gibi konuları incelemekte ve bu konularla ilgilenebilir" Schwarzwolder (1999: 63) BY ile EY arasındaki farkı şu şekilde açıklamaktadır: "BY'nin temelinde her örgütün dolaşım halinde olan çok geniş çaptaki verisi yatar. Bu veriler, raporlar, sunumlar, ekonominin temel detayları gibi somut bilgilerden [enformasyondan] oluşur. Aynı zamanda kıyafet kodları, işyeri araç gereçlerinin nasıl temin edileceği ve kimin hangi işi yapacağına dair soyut bilgileri de kapsar. Veri karmaşasını bir düzene sokabilmek için örgütler bu verileri önce enformasyona daha sonra da bilgiye çevirecek mekanizmalar kurarlar. Enformasyon, sistemli ve anlamlı veridir. Kütüphane katalogları, veri tabanları ve dizinler gibi enformasyon sistemleri, verileri tutarlı ve mantıklı değerlendirme olanağı sunar. Böylece insanlar aradıkları bilgiye enformasyon kaynakları aracılığıyla kolayca ulaşabilirler. Birçok insan bu çabaları BY olarak görse de bu aslında BY değil, verileri değerlendirme işi yani EY'dir". Bu açıklamalar da göstermektedir ki EY kayıtlı enformasyonun yani açık bilginin yönetimiyle ilgilidir. Bu doğrultuda özellikle enformasyona erişim, enformasyonu işleme, kodlama, depolama ve enformasyonun dağıtımı bu uygulama içinde yer alan etkinliklerdir. Bu nedenle EY, basılı ve elektronik enformasyon kaynaklarının yönetimiyle ilgilidir ve BY'nin temel destekleyicisidir. Özdemirci ve Aydın (2007: 180)'a göre "BY süreçlerinin tam olarak anlaşılması, geliştirilmesi ve uygulanmasında önemli rol oynayan bilgisayar bilimi alanının dışında özellikle enformasyon bilimleri etkinliğini göstermektedir. Enformasyon bilimleri, enformasyon kaynaklarının tanımlanması, düzenlenmesi ve enformasyon depoları oluşturulması konusunda oldukça ileri tekniklere ve uluslararası kabul görmüş uygulamalara sahiptir ve uzun yıllardan beri

bilginin ve enformasyonun tanımlanması, düzenlenmesi ve erişimi konusundaki çalışmalarını başarıyla yürütmektedir. Dolayısıyla BY, enformasyon biliminin teori ve uygulamalarından yararlanmak zorundadır”.

EY'nin BY ile olan ilişkisi ve farklılıkları yukarıda belirtilmiştir. EY ve BY ile ilişkisi bulunan ve örgütlerde uygulanan diğer önemli bir etkinlik de Belge Yönetimi'dir. EY'nin önemli bir parçasını oluşturan Belge Yönetimi'ne de uygulama alanlarının benzerlikleri ve farklılıkları adına kısaca değinmekte yarar görülmektedir. Graham (2009)'a göre “belgeler, enformasyonun herhangi bir formda kaydedilmiş şeklidir. Belgeler, örgüt ve onun personeli tarafından üretilmiş ve dışarıdan alınmış, kâğıt, e-posta ve bilgisayar sistemlerindeki diğer dokümanları içerir. Belgeler örgütlerde, işlevlerin, aktivitelerin ve hareketlerin bir kanıtı olarak korunmaktadır. Bu belgeler, örgütsel sorumluluğa, yasanın gereksinimlerinin uyumuna ve kurumun belleğini geliştirmeye yönelik temel kaynaktır”. Özdemirci de (1999: 52) “belgelerin, kurum ve kuruluşların işlemleri ve yasal yükümlülükleri sonucunda oluşan, ortamına ve biçimine bakılmaksızın kayıtlı bilgi taşıyan her türlü aracı ifade ettiğini” belirtmektedir. Belge yönetimi, kurumda üretilmiş, üretilen ve dışarıdan elde edilen, kurum için çok önemli enformasyon kaynaklarından olan belgelerin, belli bir plân ve sistem dahilinde, etkin bir şekilde düzenlenmesi, denetim altına alınması ve gerektiğinde kolayca erişilmesi ve kullanılması amacıyla uygulamaya yönelik olarak gerçekleştirilen yönetsel bir süreçtir. “Belge yönetimi ayrıca belge veritabanının oluşturulması ve otomatik olarak sınıflandırılması gibi konuları da kapsamaktadır. Belge veritabanının oluşturulması ve otomatik olarak sınıflandırılması ile belge aramaları zahmetsiz bir iş olacaktır” (Tiwana, 2003: 152). Harrod's Library Glossary (2000: 615)'de belge yönetimi, “bir örgütte enformasyonla ilgili araçların veya ortamların kullanımı ve kontrolüyle ilgilenen bir disiplin” olarak tanımlanmakta ve devamında şu açıklamalar yer almaktadır. “Belge yönetimi günümüzde genellikle EY'nin önemli bir kısmı olarak düşünülmektedir ve belge yönetimi olmadan EY'ni tam anlamıyla gerçekleştirmek mümkün değildir. Belge yönetimi kuşkusuz arşiv yönetimiyle de ilgilidir. Bu terim, elektronik belgeleri de içeren farklı formattaki belgelerin veya kâğıt üzerinde kalan belgelerin işlenmesi, etkili ve verimli depolanması ve belgelerin etkin kullanımını belirtmekle birlikte, arşivsel aşamada güncel olan veya olmayan belgelerin yönetimiyle de ilgilidir”.

Belge yönetimiyle ilgili açıklamalardan da anlaşıldığı üzere, kurum içinde üretilen ve dışarıdan alınan belgelerin nihayetinde enformasyon kaynağı olmalarından ötürü belge yönetimi, BY ile birlikte özellikle EY ile doğrudan ilişkili bir uygulamadır. Kurumun etkinlikleri sonucu doğal olarak

üretilen belgeler aynı zamanda enformasyon taşıyıcıları olduklarından, gereksinim duyulduğunda başvuru çok önemli örgütsel enformasyon kaynaklarıdır. Nitekim Özdemirci (2004: 193), “kurumların doğal etkinlikleri sonucu oluşan belgeler [ve dışarıdan kurumun etkinlikleriyle ilgili elde edilen belgeler] elbette örgütün enformasyonu ve bilgisidir” şeklinde belirterek “belgelerin birer enformasyon kaynağı” olduğunu ifade etmektedir. Belgelerin kurumların etkinliklerine yönelik enformasyon içerdiği dikkate alındığında bu bağlamda belge yönetiminin EY ile doğrudan ilişkili bir uygulama olduğu söylenebileceği gibi, enformasyonun da bilgiye önemli bir gelir sağladığı göz önüne alındığında söz konusu uygulamanın, BY ile de ilişki içinde olduğu belirtilebilir. Schlögl (2009)’e göre “enformasyonun yaşam döngüsünün yönetimi, belge yönetiminin temel özelliğidir. Bu ilişkiler kombinasyonunda kurumların, bu üç uygulamayı birbirleriyle bağlantılı ve birbirlerini destekleyecek şekilde belli bir kalıp ve sistem içinde yürütmeleri, doğrudan ilişkili olmalarından ötürü ister istemez gerekmektedir”. Özdemirci de (2004: 192) “kurumların belge yönetim uygulamaları, kurumsal bilgi ve enformasyon kaynaklarını tanımlamayı, bunları gruplandırmayı, sınıflandırmayı ve kurumlarına yönelik etkinlikleri kapsamlı bir şekilde ele almayı gerektirmektedir” şeklinde bir ifade kullanmıştır.

3. Bilgi Yönetimi

Gereksinim duyulan bilginin edinimi, yayımı, kullanımı ve gerektiğinde tekrar kullanılmak üzere depolanması, günümüz iş ve örgüt yaşamında örgütsel etkinliği ve verimliliği yükselten önemli etkenlerdendir. 20. yüzyılın sonlarına doğru özellikle iş dünyasında popüler olmaya başlayan BY uygulamaları, bugün yaygınlığını giderek arttırarak devlet kurumlarında, üniversitelerde vb. gibi diğer örgütlerde de uygulanmaya çalışılan bir disiplin olarak kendisini göstermektedir. BY, örgütün öğrenmesini ve değişen çevresine uyumunu, hizmet ve mamul üretiminde maliyetleri azaltmayı ve rekabet avantajı elde etmeyi sağlamaktadır. Bununla birlikte, bilgi varlıklarından yararlanmayı amaçlayan bir disiplin ve uygulama olarak, bilginin üretimini ve örgütsel performansı olumlu şekilde etkileyebilmekte, bilgiyi örgütsel düzeyde kullanılabilir ve paylaşılabilir bir hale getirebilmektedir.

Yukarıda da değinildiği gibi enformasyon ile birlikte özellikle bilgi, örgütsel etkinliği harekete geçiren ve canlı tutan en önemli hammaddelerden biri olarak günümüz örgütlerinin sahip olmaları gereken çok önemli bir üretim unsurudur. Bilgi, her alanda olduğu gibi örgütsel yaşamda da ağırlığını her geçen gün daha da yoğun bir şekilde hissettirmektedir. Bugünün koşullarında örgütlerin sahip olduğu ve etkin olarak kullandığı

bilgi, onların entelektüel malvarlığını oluşturmaktadır. Bilginin çok önemli bir konumda bulunmasından ötürü, günümüz yönetim ve örgüt teorisinde bilgi, yönetim uzmanları tarafından örgütler ve/veya işletmeler için klasik üretim unsurlarına ek bir unsur olarak anılmaya ve değerlendirilmeye başlanmıştır. Aslında bilgi, bugün olduğu gibi, örgütlerin başarısı ve ayakta kalmaları için kuşkusuz her dönem önemli ve etkili olmuştur. Davenport ve Prusak (2001: 35–36) bunu, “bilgi yeni bir şey değildir; ancak bilgiyi başlı başına şirketin kaynaklarından biri olarak görme düşüncesi yenidir” şeklinde açıklamaktadır. Teknolojik değişimlerin ve beraberinde artan bilgi üretiminin bir sonucu olarak örgütler ve/veya işletmeler, küreselleşme ve sürekli bir dinamizmle nitelendirilebilecek bir çevreyle karşı karşıya kalmışlardır. Bu nedenle, sahip oldukları bilgileri faaliyetlerde ve rekabette etkin bir şekilde kullanmaları için, birtakım beceriler geliştirip bunları korumaya ve sürdürmeye daha çok dikkat etmeleri gerekmektedir. Bu amaçla bilgiyi örgütsel faaliyetlerde etkin kılacak bir bilgi yönetim stratejisi geliştirmeleri ve bunu uygulamaları bir zorunluluk olarak ortaya çıkmıştır. Nitekim Rowley (2003: 433) bunu “BY, 21. yüzyılın bilgi toplumlarında devletlerin, toplulukların, işletmelerin ve örgütlerin gereksinimlerini karşılamak için ortaya çıkmış bir uygulama ve strateji koleksiyonudur” şeklinde değerlendirmektedir. Rowley’in bu açıklamasıyla birlikte bugünün toplumlarına BY’nin yeni bir kavram veya uygulama olarak sunulması oldukça manidardır. Bilginin olduğu her yerde ve her dönemde ilkel de olsa yönetiminin olduğu bir gerçektir. Buna karşılık günümüz dünyasında BY’ni güncel kılan ve geçmişe kıyasla öne çıkaran en önemli nedenler olarak; bilginin çağdaş toplum paralelinde günümüzde ulaştığı muazzam güçle birlikte tarihin hiçbir döneminde görülmeyen teknolojik gelişim, artan bilgi üretimi ve üretilen ilgili bilgilerin denetlenmesinin zorunluluğu, bilginin kullanımı, örgütsel değişim ve örgütsel kültürün değişimle birlikte yeni kültürel değerler edinmesi vs. gösterilebilir. Tiwana (2003: 87) bununla ilgili olarak şu açıklamayı yapmaktadır: “Eğer biz kendi sınırlarımızdan çıkıp, doğunun, Çin’in ve Hindistan’ın eğitim sistemlerine bakarsak bundan yıllar önce BY konusunun inceliklerinin ve ayrıntılarının tanımlandığını görürüz”. Tiwana bunun için Çin ve Hindistan medeniyetlerini örnek gösterirken, pek tabii diğer bazı medeniyetler için de bu açıklamanın geçerli olduğu söylenebilir.

BY kavramı üzerine uzmanlarca pek çok tanım ve açıklama yapılmıştır. BY’nin daha iyi anlaşılması için öncelikle bu kavramı tanımlamak gerekmektedir; fakat López, Peón ve Ordás (2004: 94)’a ve Leug (2001: 151)’a göre “BY kavramını tanımlamak zordur. Bunun nedeni, bu konunun birçok disiplin açısından değerlendirilmiş ve farklı yaklaşımlarla incelenmiş

olmasıdır. Henüz evrensel olarak kabul edilmiş bir BY tanımı yoktur”. Gupta, Iyer ve Aronson (2000: 18) bununla ilgili şu açıklamada bulunmaktadır: “Bilgi, yaratıcı ürünlerin ve hizmetlerin oluşumunda başarılı uygulamalarla örgütlere yararlı olan temel bir faktördür. Psikoloji, sosyal bilimler ve epistemoloji *bilgi* ve *anlama*’nın ne olduğu hakkında çok çeşitli literatüre sahiptir. Bununla birlikte bilginin iş(letme) perspektifi çok daha pragmatiktir. Hâlâ BY’nin ne olduğu hakkında bir fikir birliği ya da bir tanım yoktur”. Bu nedenle literatürde birçok BY tanımı vardır. BY çoğunlukla örgütlerin ve/veya işletmelerin uyguladığı bir etkinlik olduğundan, bu tanımlar içinde çalışmamızın içeriğine en uygun olarak şu tanım seçilmiştir. Hult (2003: 190)’a göre “BY, benzersiz bir değer yaratmak ve örgüt veya işletme tarafından pazarda güçlü bir rekabet avantajına ulaşabilmek amacıyla kullanılan açık ve örtük bilginin kullanıma hazır hale getirilmesi, düzenlenmiş ve sistematik hale getirilmiş enformasyonun seçimi, yayımı, üretimi ve damıtılmasıdır”.

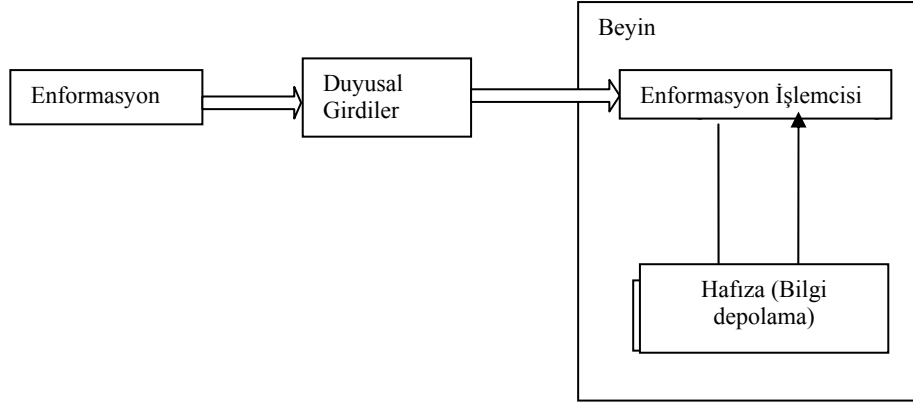
BY’nin ne olduğunu ve içeriğini değerlendirirken, öncelikle BY’ni nitelendiren bilgi kavramını açıklamak doğru bir yaklaşım olacaktır; çünkü bütün olguları nitelendiren en önemli unsur kuşkusuz bu nitelendirmeyi belirten onlara özgü kavramlardır. Bu nedenle her kavramda olduğu gibi bilgi kavramı da, BY uygulamasına taşıdığı anlam itibarıyla etki etmektedir. Kavram kargaşasının temelinde, kavramları kendilerine ait anlamlarının dışında kullanılması yatmaktadır. Nitekim özellikle ülkemizde enformasyon ve bilgi kavramlarının kullanımında da yaşanan budur. Alavi ve Leidner (2001: 109) bilgiye ve enformasyona yönelik şu tanımları getirmektedir: “Bilgi (knowledge), bireylerin zihninde yer alan, olgular, yöntemler, yorumlar, fikirler, gözlemler ve yargılarla kişiselleştirilmiş enformasyondur. Enformasyon (information), işlenmiş ve anlamlı hale getirilmiş veridir...enformasyon bireylerin zihninde işlenir işlenmez bilgiye dönüştürülür ve bilgi, metin, grafikler, sözcükler ve diğer simgesel biçimlerle sunulduğunda ve belirtildiğinde enformasyon olur”. Bilgi ve enformasyon arasındaki farkın açıkça ne olduğunu belirten yukarıdaki tanımdan da anlaşılacağı gibi bilgi, daha çok soyut; enformasyon ise somut varlıklara işaret etmektedir. Bilgi, örtük ve açık bilgi şeklinde kendisini göstermektedir. Örtük bilgi, insanın beyninde, deneyimlerle, sezgilerle, kıyaslamayla yer edinen ve ifşa edilmeyen bilgidir. Açık bilgi ise, örtük bilginin ilişkilerle, konuşmalarla veya bir enformasyon kaynağıyla ortaya çıkmış ve paylaşılmış halidir. Şu alıntı bu bilgileri destekler niteliktedir. “BY süreci içinde değerlendirilen ve BY uygulamasını etkin olarak kullanıldığında olumlu, aksi takdirde olumsuz etkileyen ve bilgiyi oluşturan ve nitelendiren iki önemli bilgi türü vardır bunlar; açık (explicit) bilgi ve

örtük/kapalı (tacit/implicit) bilgidir. Kimi uzmanlar bu ayrımı, bilginin erişilebilir ya da kayıtlı olup olmama niteliğine göre yapmaktadır. Açık bilgi ölçülebilir, belgelenebilir, arşivlenebilir, dille ifade edilmiştir veya resimlerde yakalanmıştır, veritabanında bulunan enformasyonun bir türüdür, dolaplarda dosyalanmıştır ve stratejik planları içerebilir. Örtük bilgi ise, diğer bir deyişle insan beyninin ve/veya zihninin gücüdür. Bilgi ve know-how insan kafasının içinde bulunur. Bu, sezgiden, kavrayıştan (algıdan), duyulardan, fiziksel deneyimlerden vs. türetilmiştir. Bilginin etkin kılınabilmesi için bu iki tür bilginin bir arada olması ve birlikte kullanılması gereklidir. Enformasyon, örgütlerdeki stratejik eylemler için pek fazla bir potansiyel oluşturmaz. Enformasyon, ancak bireysel durum, deneyimler ve insan yorumlarıyla birleştirildiği zaman bilgilendirebilir ve örgütsel başarıya götürebilir” (Knowledge management, 2008).

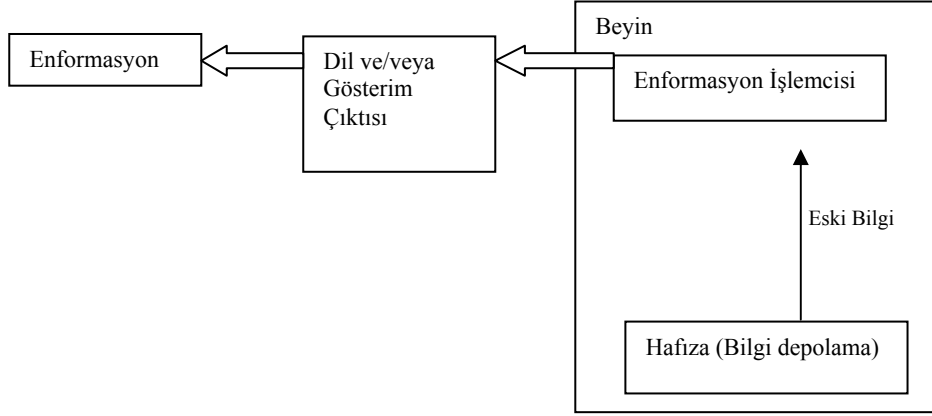
Tiwana (2003: 78)’nin belirttiğine göre, “örgütteki bilginin çok küçük bir bölümü yazıya dökülerek veri tabanlarına, kitaplara, el yazmalarına, belgelere ve sunumlara geçer [enformasyon halini alır]. Büyük bölümü insanın beyninde kalır. Oysa enformasyon, varlığını arşivlerde [ve kütüphanelerde] korur ve insanlar ayrıldıktan sonra da ordadır”. Enformasyonun ve bilginin farklılığını daha iyi ayırt etmeye şöyle bir kurgu yardımcı olacaktır. Herhangi bir etkinliği için bilgiye (knowledge) gereksinim duyan birey, öncelikle enformasyona (information), basılı veya elektronik enformasyon kaynağı veya birey aracılığıyla ulaşacaktır. Enformasyon kaynağından ya da bireyden elde ettiği enformasyonu bunu elde eden bireyin zihninde sentezlenerek ve/veya içselleşerek arzu ettiği bilgiye dönüşecektir. Birey edindiği bu bilgiyi enformasyon kayıt ortamlarına aktardığında ya da birisiyle paylaştığında bu bilgi başkaları için enformasyona dönüşecektir, ayrıca bireyden elde ettiği enformasyonu alan bir başka birey bu enformasyonu içselleştirdiğinde bu enformasyonu alan bireyin zihninde bilgiye dönüşecektir. Enformasyonun gerektiğinde bilgiye, bilginin gerektiğinde yine enformasyona dönüştüğü sürekli ve karmaşık bir döngü söz konusudur. Buradan da BY’nin temel amaçlarından birinin, örtük bilginin açığa çıkarılması yani bilginin enformasyona dönüştürülmesi, bilgi ve enformasyon döngüsünde paylaşılabilir hale getirilerek örgütsel faaliyetlerde etkin olarak kullanılmasını gerçekleştirmek olduğu söylenebilir. Nitekim Özdemirci ve Aydın (2008: 61)’a göre, “enformasyon veriden doğuyorsa, bilgi de enformasyondan doğmaktadır. O halde veri-enformasyon-bilgi döngüsü ve dönüşümü BY sürecinin temelini oluşturmaktadır”.

Van Beveren, (2002: 19–20)’e göre “enformasyon, bilgi ve veri tanımlarından yola çıkarak uzmanlar üç öneri sunmaktadırlar. Birincisi, veri

ve enformasyon, beyin dışında birikmiş, transfer edilmiş veya elde edilmiş formlardır. İkincisi, bilgi sadece insan beyinde var olmaktadır. Üçüncüsü, enformasyon, beyinde işlenmiş sensorlar vasıtasıyla elde edilir ve enformasyonun işlenmesinden yeni bilgi yaratılır”. Aşağıda bilgi ve enformasyonun içeriğinden ve tanımlarından yola çıkılarak iki model oluşturulmuştur.



Şekil 1: Bilginin yaratılması ve enformasyon edinimi modeli (Van Beveren, 2002: 20)



Şekil 2: Bilginin enformasyona dönüştürülmesi modeli (Van Beveren, 2002: 20)

Şekil 1’deki modelde, eski bilgiler kullanılarak beyinde işlendiği ve sensorlar yardımıyla enformasyonun elde edildiği gösterilmiştir. Enformasyonun işlenmesi esnasında gelecekte kullanım için işlenmiş yeni ve daha çok bilgi elde edilebilmekte veya yaratılabilmektedir. Şekil 2’deki

modelde ise, bilginin gösterim veya dil aracılığıyla beyinde dış iletişim yoluyla enformasyona nasıl dönüştüğü gösterilmiştir. Bu modelde iletişimin, vücut dili, dil ve yazılı iletişim gibi tüm formlarını içermektedir. İkinci modelde insan beynindeki eski bilgiler enformasyonun yaratımı için gerekli olduğu gibi, beyindeki sensorlar aracılığıyla enformasyonun girişi çoğu kez bilginin yaratımı için de gereklidir (Van Beveren, 2002: 20).

Kim (2009) BY'nin kısaca en önemli amacını şu şekilde açıklamaktadır: “Örgüte katma değer sağlamakla birlikte, örgütün öğrenmesini ve değişen çevresine uyum sağlamasını gerçekleştirmek için, bilgiyi kullanma yeteneğini geliştirmek ve örgütsel etkinliklerde bilgi kaynaklarından en üst düzeyde yararlanmaktır. Bu nedenle BY, insanların sahip olduğu örtük bilgiyi açığa çıkartmakla birlikte insanların onlarla neler geliştirdiği, gözlemlediği ve deneyimlerinden neler öğrendiğini ortaya çıkarma amacını da taşımaktadır”. BY ile ilişkili olan örgütsel öğrenme etkinliğinin BY'ne, BY'nin de örgütsel öğrenme sürecine dahil olduğu bir sürecin yaşandığı yukarıdaki açıklamadan anlaşılmaktadır. Sonuç itibariyle hem bireysel, hem de örgütsel öğrenme etkinliği de bireyleri bilgi ve enformasyon kaynaklarına yönelmekte bu iki uygulamaya etkinlik kazandırmaktadır. “BY üç temel unsuru içermektedir: insanlar, süreçler ve teknoloji. BY, bilginin paylaşılmasını ve kullanımını hızlandırmak ve arttırmak için kişiler ve örgütsel kültür üzerinde önemle durur. Bilgiyi bulmak, elde etmek, yaratmak ve paylaşmak için yöntemler veya süreçlere önem verir ve bilginin depolanması ve erişilebilir bir hale getirilmesiyle farklı mekânlarda olan kişilerin birlikte çalışabilmesi için teknolojiye odaklanır” (Aktan ve Vural, 2005: 11).

Bilgi ele geçirildiğinde, cömertçe paylaşıldığında ve uygulamaya aktarıldığında değer kazanır. Bu bağlamda herhangi bir örgütte, örgütün yararı için örtük bilgiyi paylaşarak onu herkesin erişebileceği açık bilgi haline getirmek gereklidir; çünkü birey örtük bilgisini paylaşmadığında, sahip olduğu bu bilgi değerini zamanla yitirebileceği gibi, örgütün etkinlik ve verimlilik bağlamında ciddi kayıplara uğrayabilmesine de neden olabilmektedir. Bilgiyi, çeşitli araçları kullanarak meydana çıkaran, oluşturan ve ona değer katan hiç kuşkusuz insandır. Örtük ve açık bilgi nitelendirmeleri aslında insanın sahip olduğu psikolojik tutumuyla ilişkili olup, bilginin paylaşılıp paylaşılmamasıyla doğrudan ilgilidir ve insanın bilgi üzerindeki etkisini ve denetimini gösterir. Bu ilişkide insan bilgiyi etkilediği gibi, karşılığında bilgi de insanı etkilemektedir. Bu ilişkiyi harekete geçiren ve bilginin bireye aktarılmasını sağlayan unsur ise, verici, mesaj ve alıcı unsurlarını içeren iletişim sürecidir. BY'nin amaçlarından biri de, bireyce

denetim altında olan bilginin, örgüsel düzleme çekilip diğer bireylerle engelsizce paylaşımını sağlamaktır.

BY, tüm etkinliklerde olduğu gibi örgütsel kültürle de doğrudan ilişkilidir. Tiwana (2003: 113)'ya göre "BY bir şirketin kültürü üzerinde de en az teknolojisi üzerinde olduğu kadar önemli etkiye sahiptir...Birçok şirket doğru kültür uygulamadıklarından, BY'den gerektiği kadar yararlanamamıştır. Bu yüzden bilgi düzeyini yükseltmeye girişmeden önce, ortak bir kültür oluşturmanın önemini kavrayıp kabul etmek gerekir". EY, enformasyonun ya da daha ayrıntılı bir ifadeyle basılı ve elektronik enformasyon kaynaklarının yönetimine ilişkin bir takım işlemleri içerdiği gibi BY de etkinliklerle ilgili gereksinim duyulan ve potansiyel olarak gereksinim duyulacak bilgilerin toplanması, üretilmesi, saklanması, geliştirilmesi, değişimi ve kullanımı gibi işleme dayalı adımları içermektedir. Bu işlemlerin öncelikle planlamaya dayalı olarak yapılması bir yandan bilginin etkin olarak kullanılmasını sağlarken, diğer yandan da bilginin yaratacağı pozitif sinerjiyle örgütsel verimliliği arttıracaktır. Ayrıca planlama, BY uygulamasını örgütsel düzeyde resmi bir konuma getireceğinden, bireylerarası rekabetin de yaşandığı günümüz örgüt ve iş yaşamında, çalışanların sahip oldukları bilgileri sakınmadan açığa çıkararak diğerleriyle paylaşabilme ve örgüt içindeki dolaşımını gerçekleştirebilme adına da bir yaptırım sağlayacaktır. Tiwana (2003: 120) "BY karmaşık bir süreçtir ve diğer her şey gibi, somut bir plana dayandırılmadıkça, iş üzerindeki etkisini tam olarak gösteremez; dahası, mükemmel bir plana ihtiyacı vardır" şeklinde belirterek, BY'nin planlamaya dayandırılarak ondan güç alması gerektiğini ifade etmektedir.

Civi (2000: 168–169)'ye göre "BY, çoğunlukla çeşitli aktiviteleri içeren bir süreç olarak göz önünde bulundurulur. Literatürde yer alan, vurgulanan kavramlardan daha çok süreçlerin sınıflandırılması ve sayı açısından belirsizliği, BY süreçlerinin farklılığını ve çeşitliliğini beraberinde getirmiştir. Bununla birlikte en azından, bilginin kullanımı, transferi, elde edimi/depolama ve yaratımı/değerlendirilmesi olmak üzere dört temel süreç göz önünde bulundurulmaktadır. Bu temel süreçler örneğin, kurum içi bilgi yaratımı, kurum dışından bilgi sağlanması, iç ve dış bilginin paylaşımı ve bilginin güncellenmesinde olduğu gibi, rutin depolamaya karşı belgelerdeki bilgilerin depolanması gibi alt bölümlere ayrılmıştır". Alavi ve Leidner de (2001: 114) "BY, gereksinim duyulan ve elde edilen bilginin analizini, tanımlanmasını ve örgütsel amaçları gerçekleştirmek için bilgi varlıklarını geliştirmeye yönelik etkinliklerin kontrolünü ve planlamasını içerir. Bilgi varlıkları, örgütlere, teknolojiye, üretime ve pazara ilişkin bilgilerdir. Bu bilgiler, örgütsel faaliyetleri etkin kılarak örgütü güçlü bir konuma getirebilmektedir. BY sadece bilgi varlıklarını yönetmek değil aynı zamanda bilgi varlıklarına etki edecek süreçleri de yönetmektir. Bu, bilginin

geliştirilmesi, korunması, kullanımı ve paylaşımı süreçlerini içerir. Bu açıklamalardan sonra BY, yönetim enformasyon sistemleri ve öğrenme süreçlerini içeren, örgüt içindeki bilginin elde edilmesi, paylaşımı ve kullanımı olarak tanımlanabilir” değerlendirmesini yapmaktadırlar.

SONUÇ

Enformasyon ve bilgi kavramları birbirleriyle doğrudan ilişkili kavramlar olmalarına karşın aralarında içeriksel ve anlamsal birtakım ayırt edici farklılıklar vardır. Bu farklılıklara karşın, bu kavramların özellikle Türkçe literatürde çoğu kere birbirlerinin yerine kullanıldığı görülmektedir. Enformasyon ve bilgi kavramlarının kendilerine ait anlamları dışında kullanılması, hem kavram kargaşasını neden olmakta hem de bu kavramlarla kullanılan EY ve BY uygulamalarının sanki aynı uygulamaymış gibi açıklanmasını beraberinde getirmektedir. Enformasyon, bilginin iletilmiş ve kaydedilmiş halidir. Bu nedenle EY, basılı ve elektronik enformasyon kaynaklarının belirlenmesi, elde edilmesi, düzenlenmesi, saklanması ve kullanıma sunulması işlemlerine dayanır. EY daha çok somut varlıklar olan basılı ve elektronik enformasyon kaynaklarının yönetilmesi işi ile ilgilenir.

Bilgi ise insan zihninde, deneyimlerle, değerlerle, gözlemlerle, duygularla vs. elde edilmiş enformasyonun sentezlenip içselleştirilerek kişiselleştirilmiş hale gelmesidir. Bilgi, insan beyninde ve/veya zihninde bulunduğundan soyut bir varlığa işaret etmektedir. İnsan zihnindeki bilgiler elektronik ya da basılı bir kayıt ortamına aktarıldığında veya birileriyle paylaşıldığında enformasyona dönüşebilmektedir. “Bilgi ile enformasyon arasındaki bağlantıyı açıklayan kabul edilmiş en iyi tanım, onun sadece ve sadece hayata geçirilebilir enformasyon olduğudur. Eğer bilgiyi nasıl kullanacağınıza karar verirseniz enformasyon da tartışılarak bilgiye dönüşür” (Tiwana, 2003: 77). BY, çoğunlukla işletmelerde ve/veya örgütlerde uygulanan bir etkinliktir. BY’nin en önemli amacı, örgütsel bilgi kaynaklarını kullanarak, örgütsel verimliliği gerçekleştirmeye ve faaliyetleri etkin kılabilmeye yönelik bir ortam yaratmak ve bilgiyi etkinliklerin merkezine yerleştirmektir. EY’nde enformasyonun yönetimi söz konusu olduğu gibi BY’nde de bilginin yönetimi söz konusudur. Bunun için bilginin edinimi, içselleştirilmesi, paylaşımı ve değerlendirilmesi BY sürecinin en önemli işlemleri olarak ortaya çıkmaktadır. Bu farklılıklardan ötürü, enformasyon ve bilgi kavramlarının kendilerine ait anlamlarıyla kullanılması gereklidir. EY ve BY’ni tanımlarken ve açıklarken enformasyon ve bilgi kavramlarının, EY ve BY uygulamalarını kavramsal anlamları ve içerikleriyle etkilediğini göz önünde bulundurmak kuşkusuz daha doğru bir yaklaşım olacaktır.

KAYNAKÇA

- ACKOFF, Russell. *On Learning and Systems That Facilitate It*. 28 Ağustos 2008 tarihinde <http://cqmextra.cqm.org/cqmjournal.nsf/reprints/rp07300> adresinden erişildi.
- AKGÜN, Ali E. ve Halit Keskin. (2003). “Sosyal Bir Etkileşim Aracı Olarak Bilgi Yönetimi ve Bilgi Yönetimi Süreci”. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* 1:175–188.
- AKTAN, Coşkun Can ve İstiklal Yaşar Vural. (2005). “Bilgi Çağında Bilginin Yönetimi”. *Bilgi Çağı Bilgi Yönetimi ve Bilgi Sistemleri* içinde (Ed. Coşkun Can Aktan ve İstiklal Y. Vural). (1–30). Konya: Çizgi Kitabevi.
- ALAVİ, Maryam and Doroty E. Leidner, (2001). “Review: Knowledge Management and Knowledge Management Systems: Conceptual Foundations and Research Issues”. *MIS Quarterly* 25 (1):107–136.
- ALKAN, Nazlı. (2003). “Tıp ve Sağlık Kuruluşlarında Bilgi Yönetimi”. *Bilgi Dünyası* 4 (2):122–145.
- BARUTÇUGİL, İsmet. (2002). *Bilgi Yönetimi*. İstanbul: Kariyer Yayıncılık.
- BATESON, Gregory (1979). *Mind and Nature: A Necessary Unity*. New York: Ballantine.
- BOUTHILLIER, France and Kathleen Shearer. (2008). *Understanding Knowledge Management and Information Management: The Need For An Empirical Perspective*. 18 Mayıs 2009 tarihinde <http://informationr.net/ir/8-1/paper141.html> adresinden erişildi.
- BROWN, John Seely ve Paul Duguid. (2001). *Enformasyonun Sosyal Yaşamı*. (Çev. İbrahim Bingöl). İstanbul: Türk Henkel Dergisi Yayınları.
- CELEP, Cevat ve Buket Çetin. (2003). *Bilgi Yönetimi*. Ankara: Anı Yayıncılık.
- CİVİ, Emin. (2000). “Knowledge Manegement as A Competitive Asset: A Review”. *Marketing Intelligence & Planning* 18 (4):166–174.
- ÇAPAR, Bengü. (2002). *Bir İletişim Sistemi Olarak Bilgi Yönetimi: Teorik Bir Yaklaşım*. (19 Mayıs 2009) tarihinde http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkl_gos.php?nt=677 adresinden erişildi.
- ÇAPAR, Bengü. (2005). “Bilgi Yönetimi”. *Bilgi Çağı Bilgi Yönetimi ve Bilgi Sistemleri* içinde. (Ed. Coşkun Can Aktan ve İstiklal Y. Vural). (175–195). Konya: Çizgi Kitabevi.
- ÇÜÇEN, A. Kadir. (2001). *Bilgi Felsefesi*. Bursa: Asa Kitabevi.

- DAVENPORT, Thomas H. ve Laurence Prusak. (2001). *İş Dünyasında Bilgi Yönetimi: Kuruluşlar Ellerindeki Bilgiyi Nasıl Yönetirler*. (Çev. Günhan Günay). İstanbul: Rota Yayınları.
- DERVİŞOĞLU, H. Gökçe. (2004). *Stratejik Bilgi Yönetimi*. İstanbul: Dışbank.
- GRAHAM, Susan. (2008). *Everyday Records Management Good Practice: Interim Guidance*. (17 Mayıs 2009) tarihinde <http://www.recordsmanagement.ed.ac.uk/InfoStaff/RMstaff/RMInterim/RMInterimBestPracticeV3.pdf> adresinden erişildi.
- GUPTA, Babita, Lakshmi Iyer, S. and Jay E Aronson. (2000). "Knowledge Management: Practices and Challenges". *Industrial Management&Data Systems* 100 (1):17–21.
- GÜRDAL, Oya. (2000). *Tekstil Endüstrisinde Enformasyon Olgusu*. Ankara: Türk Kütüphaneciler Derneği.
- Harrod's Librarians' Glossary: and Reference Book. (2000). Comp. by Ray Prytherch. Ninth Ed. Aldershot: Gower Publishing Company Limited.
- HULT, G. and M Tomas. (2003). "An Integration of Thoughts on Knowledge Management". *Decision Science* 34 (2):189–195.
- IPE, Minu. (2003). "Knowledge Sharing in Organizations: A Conceptual Framework". *Human Research Development Review* 2 (4):337–359.
- JENSEN, Povl Erik. (2005). "A Contextual Theory of Learning and the Learning Organization", *Knowledge and Process Management* 12 (1):53–64.
- KALSETH, Karl and Sarah Cummings. (2001). "Knowledge Management: Development Strategy or Business Strategy?". *Information Development* 17 (3):163–172.
- KARAKAŞ, Sekine. (1991). "Bilim Dalı Olarak Enformasyon". *Türk Kütüphaneciliği* 5(1):3–8.
- KAUTZ, Karlheinz and Kim Thaysen. (2001). "Knowledge, Learning and IT Support in A Small Software Company". *Journal of Knowledge Management* 5 (4):349–357
- KIM, Seonghee. (2006). *The Roles of Knowledge Professionals for Knowledge Management*. (15 Mayıs 2009) tarihinde <http://ifla.org/IV/ifla65/papers/042-115e.htm> adresinden erişildi.
- KNOWLEDGE MANAGEMENT (2008, 23 Ekim) tarihinde <http://drtc.isibang.ac.in/~ram/km.pdf> adresinden erişildi.
- KNOWLEDGE MANAGEMENT (2008, 11 Ekim) tarihinde <http://www.dod.mil/comptroller/center/learn/knowledgemanconcept.pdf> adresinden erişildi

- LAUDON, Kenneth C. and Jane P Laudon. (1998). *Management Information Systems*, 5th Edition. New Jersey: Prantice Hall (Dervişoğlu, 2004 s.23'den alıntı).
- LEE, Hwa-Wei. (2007). *Knowledge Management and The Role of Libraries*. 11 Ekim 2008 tarihinde <http://www.white-clouds.com/iclc/cliej/cl19lee.htm> adresinden erişildi.
- LEUG, Christopher. (2001). "Information, Knowledge, and Networked Minds". *Journal of Knowledge Management* 5 (2):151-159.
- LOPEZ, Susana Pérez, José Manuel Montes Peón and Camilo José Vázquez Ordás. (2004). "Managing Knowledge: The Link Between Culture and Organizational Learning". *Journal of Knowledge Management* 8 (6):93-104.
- ÖZDEMİRCİ, Fahrettin ve Cengiz Aydın. (2007). "Kurumsal Bilgi Kaynakları ve Bilgi Yönetimi". *Türk Kütüphaneciliği* 21 (2):164-185.
- ÖZDEMİRCİ, Fahrettin ve Cengiz Aydın. (2008). "Kurumsal Bilgi Kaynakları ve Bilgi Yönetimi". *Türk Kütüphaneciliği* 22 (1):59-81.
- ÖZDEMİRCİ, Fahrettin. (1999). "Teknolojik Gelişmelerin Belge Yönetimine Etkisi ve Arşivler". *Türk Kütüphaneciliği* 13 (1):50-57.
- ÖZDEMİRCİ, Fahrettin. (2004). "Bir Disiplin Olarak Belge Yönetimi", *Kütüphaneciliğin Destanı Uluslararası Sempozyumu 21-24 Ekim 2004 Ankara: (Bildiriler)* içinde, (Yay. Haz. Sacit Arslantekin ve Fahrettin Özdemirci). (191-210). Ankara: A.Ü. DTCF Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü.
- ROWLEY, Jennifer. (2003). "Knowledge Management-The New Librarianship? From Custodians of History to Gatekeepers to The Future". *Library Management*. 24 (8/9), 433-440.
- SAGSAN, Mustafa. (2002). "Örgütsel Seçimlerde Küme Modeli: İnsan İlişkileri Ekolü, Bilgi Yönetimi ve Örgütsel Öğrenmenin Ara Kesitinde Örgütsel İnsan". *Bilgi Dünyası* 3 (2):205-230.
- SCHLOGL, Cristian. (2007). *Information and Knowledge Management: Dimentions and Approaches*. 15 Mayıs 2009 tarihinde <http://informationr.net/ir/10-4/paper235.html> adresinden erişildi.
- SCHWARZWOLDER, Robert. (1999). "Librarians as Knowledge Management Agents". *Econtent* August/September 22 (4):63-65.
- TERRA, Jose Claudio ve Terezinha Angeloni. (2007). *Understanding The Difference Between Information Management and Knowledge Management*. 10 Mayıs 2009 tarihinde http://www.providersedge.com/docs/km_articles/Understanding_the_Difference_Between_IM_and_KM.pdf adresinden erişildi.
- TİWANA, Amrit. (2003). *Bilginin Yönetimi*. (Çev. Elif Özsayar). İstanbul: Dışbank.

VAN BEVEREN, John. (2002). "A Model of Knowledge Acquisition that Refocuses Knowledge Management". *Journal of Knowledge Management* 6 (1):18–22.

VISSCHER, Jan Teun, Jaap Pels, Viktor Markowski ve Sascha De Graaf. (2007). *Knowledge and Information Management in The Water and Sanitation Sector: A Hard Nut to Crack*. 15 Mayıs 2009 tarihinde http://www.irc.nl/content/download/25395/280851/file/TOP14_KM_06.pdf adresinden erişildi.