

Bilgi Yönetimi

**Bilgi Türeticileri, Büyük Veri
İnovasyon ve Kurumsal Zeka**

- Editör -

Prof. Dr. Sevinç GÜLSEÇEN

PAPATYA YAYINCILIK EĞİTİM

İstanbul, Ankara, İzmir, Adana

© PAPATYA YAYINCILIK EĞİTİM
BİLGİSAYAR SİS. SAN. VE TİC. A.Ş.

Ankara Cad. Prof. F. Kerim Gökay Vakfı İşhanı, 31/3
Cağaloğlu/İstanbul

Tel : 0212 - 527 52 96 Cep Tel: 0532 - 311 31 10
Faks : 0212 - 527 52 97
e-posta : admin@papatya.gen.tr
Web : www.papatya.gen.tr www.papatya.info.tr

Bilgi Yönetimi – Sevinç GÜLSEÇEN (Prof. Dr.) Editör

1. Basım Aralık 2015

Yayın Danışmanı : Dr. Cengiz UĞURKAYA (Post-Edu Institute)

Satış : Mustafa DEMİR

Sayfa Düzenleme : Papatya & Kelebek Tasarım

Kapak Tasarım : Papatya & Kelebek Tasarım

Basım ve Ciltleme : Gamze Yay. Matbaacılık San. ve Tic. Ltd. Şti. (Sertifika No: 31253)
Güneşli Evren Mah. 8. Sok. No. 58A, Bağçılar/İstanbul (0212 – 498 41 83)

© Bu kitabın her türlü yayın hakkı yayınevine aittir. Yayınevinden yazılı izin alınmaksızın alıntı yapılamaz, kısmen veya tamamen hiçbir şekil ve teknikle ÇOĞALTILAMAZ, BASILAMAZ, YAYIMLANAMAZ. Kitabın, tamamı veya bir kısmının fotokopi makinası, ofset vs. gibi teknikle çoğaltılması, hem çoğaltan hem de bulunduranlar için yasadışı bir davranıştır. Emeğe saygı hepimizin ortak tutumu olmalıdır. İzinsiz fotokopi ile çoğaltmak hırsızlıktır.

Gülseçen, Sevinç.

Bilgi Yönetimi: Bilgi Türeticileri, Büyük Veri, İnovasyon, Kurumsal Zekâ / Sevinç Gülseçen
– İstanbul: Papatya Yayıncılık Eğitim, 2015

xvi, 200. ; 24 cm

Kaynakça ve izin var.

ISBN 978-605-4220-83-0

1. Dijital Çağ ve Bilgi 2. Bilgi v e İnovasyon 3. Bilginin Korunması I. Title

QA76.9.D35 C64 2015

*Bu kitabımızı,
bilgisini herkesle paylaşmaktan mutluluk duyan,
içi iyilik dolu insan ve çok muhterem
annemiz
Mualla GÜLSEÇEN'e
ithaf ediyorum.*

TEŞEKKÜR

Bir akademisyen ve öğretim üyesi için sanırım en heyecan verici ve onu en mutlu eden şey öğrencileri ile bilgisini paylaşmaktır. Yıllardan beri bana bu heyecanı ve mutluluğu yaşatan sevgili öğrencilerime çok teşekkür ederim. Bir başka mutluluk kaynağı ise öğrencilerin, ışıltılı yüzler ve pırıltılı gözlerle “Hocam, birlikte bir çalışma yapalım mı?” demeleri ve ciddi bir şekilde bu çalışmaya omuz vermeleridir. Bu kitabın şekillenmesinde ve ortaya çıkmasında verdikleri büyük emek ve yaptıkları özverili çalışma için, 2012-2013 Bahar Dönemi’nde Bilgi Yönetimi dersimi alan, birbirinden değerli doktora öğrencilerime en içten sevgilerimle teşekkür ediyorum.

Bu kitabın okuyucu ile buluşmasını sağlayan ve değerli önerileri ile destek veren Sayın Dr. Toros Rifat ÇÖLKESEN’e ve tüm Papatya Yayıncılık Eğitim A.Ş. çalışanlarına en içten teşekkürlerimi sunarım.

Sevgili okuyucularımızın görüş, eleştiri ve önerileri, bu konuda bundan sonraki çalışmalarımız için yol gösterici olacaktır.

Saygılarımla,

Prof. Dr. Sevinç GÜLSEÇEN

İçindekiler

Önsöz

Editörün Önsözü

DİJİTAL ÇAĞ VE BİLGİ

1. Bilgi Tüketicileri ve Üreticileri	17
<i>Tuba UĞRAŞ</i>	
1.1. Bilgi Kavramı	18
1.2. Bilgi'li Kavramlar	21
1.2.1. <i>Bilgi Çağı ve Bilgi Toplumu</i>	21
1.2.2. <i>Bilgi Tüketimi, Bilgi Üretimi ve Bilgi Türeticisi Olmak</i>	23
1.2.3. <i>Bilgi Toplumunun Yeni Bireyleri: Dijital Yerliler</i>	25
1.3. Bilgi Toplumu Stratejisi	26
1.4. Sorular	28
2. Aşırı Bilgi Artışı	29
<i>Şebnem ÖZDEMİR</i>	
2.1. Aşırı Bilgi Artışı	29
2.2. Aşırı Bilgilenme	32
2.3. Bilgi Teknolojilerinin Aşırı Bilgi Artışına Etkisi	32
2.3.1. <i>İnternet ve Aşırı Bilgi Artışı</i>	33
2.3.2. <i>Arama Motorları ve Aşırı Bilgi Artışı; Aşırı Bilgilenme</i>	34
2.3.3. <i>Sosyal Ağlar ve Aşırı Bilgi Artışı</i>	34
2.4. Aşırı Bilgi Artışı ve Aşırı Bilgilenmeyle Baş Etmek	35
2.5. Sorular	37
3. Büyük Veri	39
<i>Dr. Serra ÇELİK</i>	
3.1. Büyük Veri	39
3.2. Verinin Evrimi	42
3.3. Veri Yapısı	44
3.3.1. <i>Yapısal Veri</i>	44
3.3.2. <i>Yapısal Olmayan Veri</i>	44
3.3.3. <i>Yarı Yapısal Veri</i>	45
3.3.4. <i>Veri Yapılarına Örnekler</i>	45
3.4. Örneklem, Tam Sayıma Karşı	46
3.5. Depolama	47
3.6. Büyük Veri Değeri	48

3.7.	Büyük Veri Gizliliği ve Etik	49
3.8.	Veri Bilim(c)i	52
3.9.	Sorular	55
4.	Bilginin Korunması	57
	<i>İsmet YİĞİTBAŞI</i>	
4.1.	Bilgi Güvenliğine Giriş	57
4.2.	Bilgi Güvenliğinin Temelleri	58
4.2.1.	<i>Gizlilik</i>	59
4.2.2.	<i>Bütünlük</i>	59
4.2.3.	<i>Erişebilirlik</i>	60
4.2.4.	<i>Doğrulama</i>	60
4.2.5.	<i>Yetkilendirme</i>	61
4.2.6.	<i>İnkâr Edememe</i>	61
4.3.	Bilgi Güvenliğinde Çerçeve Katmanların Korunması	61
4.3.1.	<i>Fiziksel Güvenlik</i>	62
4.3.2.	<i>Personel Güvenliği</i>	63
4.3.3.	<i>Örgütsel Güvenlik</i>	65
4.4.	Bilgi Güvenliğine Yönelik Tehditler	67
4.4.1.	<i>Gizlice Gözetleme</i>	68
4.4.2.	<i>Çöpleri Kurcalama</i>	68
4.4.3.	<i>Kötü Amaçlı Yazılımlar</i>	69
4.4.4.	<i>Kimlik Avı</i>	71
4.4.5.	<i>Hizmet Reddi Saldırısı</i>	72
4.5.	Bilginin Korunmasına Yönelik Önlemler	72
4.5.1.	<i>Yasal Düzenlemeler</i>	73
4.5.2.	<i>Teknolojik Altyapılar</i>	75
4.6.	Sorular	78

BİLGİ VE İNOVASYON

5.	Bilgi Yönetimi ve İş Süreçleri Etkileşimi	79
	<i>Fatma Önay KOÇOĞLU BAKİOĞLU</i>	
5.1.	İş Süreçlerinin Merkezinde Bilgi	79
5.2.	Süreç Kavramı	80
5.2.1.	<i>Süreç Özellikleri</i>	80
5.2.2.	<i>Süreç Türleri</i>	81
5.2.3.	<i>Süreç Hiyerarşisi</i>	81
5.3.	Bilgi Kavramı	82
5.4.	Yönetim Kavramı	83
5.4.1.	<i>Süreç Yönetimi</i>	84
5.4.2.	<i>Süreç Yönetim Sistemleri</i>	85

5.4.3.	<i>Bilgi Yönetimi</i>	87
5.4.4.	<i>Bilgi Yönetim Sistemleri</i>	88
5.5.	Bilgi Yönetimi ve İş Süreçleri Yönetimi İlişkisi	88
5.6.	Sorular	90
6.	Rekabet Avantajı Olarak Bilgi Yönetimi	91
	Adem KORKMAZ ve Oldouz KARIMI	
6.1.	Bilgi Yönetimi ve Rekabet	91
6.2.	Değişen Rekabet Ortamı	93
6.3.	Bilgi Tabanlı Bir Rekabet Stratejisi Yaratma	94
6.4.	Rekabetten Yararlanarak Bilgi Elde Etme	96
6.5.	Rekabet Stratejisi ve Stratejik Yönetimi İlişkisi	99
6.5.1.	<i>Geleneksel Rekabet Stratejileri</i>	100
6.5.2.	<i>Yeni Rekabet Stratejileri</i>	101
6.6.	Rekabetin Gücü ve Rekabetin Kavramsal Modeli	105
6.6.1.	<i>İşletme Düzeyinde Rekabet Gücü</i>	106
6.6.2.	<i>Endüstriyel Rekabet Gücü</i>	106
6.6.3.	<i>Ulusal/Uluslararası Düzeyde Rekabet Gücü</i>	106
6.7.	Global Şirketlerde Bilgi Yönetimi	107
6.8.	Sorular	110
7.	İnovasyon	111
	Faruk DURSUN	
7.1.	İnovasyon Kavramı	111
7.2.	İnovasyon Yönetim Süreci	112
7.3.	İnovasyon Türleri	114
7.3.1.	<i>Radikal İnovasyon</i>	114
7.3.2.	<i>Ürün İnovasyonu</i>	115
7.3.3.	<i>Süreç İnovasyonu</i>	115
7.3.4.	<i>Deneyim İnovasyonu</i>	116
7.3.5.	<i>Pazarlama İnovasyonu</i>	116
7.3.6.	<i>İş Modeli İnovasyonu</i>	117
7.3.7.	<i>Hizmet İnovasyonu</i>	117
7.3.8.	<i>Açık İnovasyon</i>	118
7.3.9.	<i>Kapalı İnovasyon</i>	119
7.3.10.	<i>Eko-inovasyon</i>	119
7.3.11.	<i>Ulusal İnovasyon</i>	120
7.3.12.	<i>İnovasyon</i>	120
7.4.	İnovasyon Yönetiminde Bilgi	121
7.5.	Kavramlar Arasındaki İlişkiler	122
7.5.1.	<i>İnovasyon ve Entelektüel Sermaye İlişkisi</i>	122

7.5.2.	<i>İnovasyon ve Rekabet Gücü İlişkisi</i>	123
7.5.3.	<i>İnovasyon ve Ar-Ge İlişkisi</i>	124
7.6.	Başarılı İnovasyon Örnekleri	125
7.7.	Başarısız İnovasyon Örnekleri	127
7.8.	Sorular	130

KURUMSAL ZEKÂ VE ÖĞRENEN ORGANİZASYON

8. Bilgi Değer Zinciri 131

Büşra ÖZDENİZCİ

8.1.	Bilgi Yönetimi	131
8.2.	Bilgi Yönetimi Modellerine Genel Bir Bakış	132
8.3.	Porter'ın Değer Zinciri Yaklaşımı	136
8.4.	Bilgi Yönetiminde Değer Zinciri Yaklaşımı	138
8.4.1.	<i>Bilgi Yönetimi Süreçleri</i>	139
8.4.2.	<i>Bilgi Yönetimi Altyapısı</i>	140
8.4.3.	<i>Örgüt Yetenekleri</i>	147
8.5.	Bilgi Yönetimi Performansı	148
8.6.	Sorular	149

9. Kurumsal Zekâ ve Kullanılan Yöntemler 151

Gökçe KARAHAN ADALI - Sait İŞİK

9.1.	Kurumsal Zekâ	151
9.1.1.	<i>Kurumsal Zekâ Kavramı</i>	151
9.1.2.	<i>Kurumsal Zekâ Gereksinimleri</i>	152
9.1.3.	<i>Gerçek Zamanlı Kurumsal Zekâ</i>	153
9.1.4.	<i>Kurumsal Zekâ Açısından Bilgi Yönetimi</i>	154
9.2.	Kurumsal Zekâda Veri Yönetimi	159
9.2.1.	<i>Veritabanları</i>	159
9.2.2.	<i>Veritabanı Kullanma Amaçları ve Sağladığı Yararlar</i>	160
9.2.3.	<i>Veritabanı Yönetim Sistemleri</i>	161
9.2.4.	<i>Veri Ambarı Mimarileri</i>	163
9.3.	Veri Madenciliği Açısından Kurumsal Zekâ ve Bilgi Yönetimi	172
9.4.	Kurumsal Zekâ Uygulamaları	172
9.5.	Sorular	175

Kaynakça 177

Dizin

Önsöz

İnsanoğlu yüzyıllardır bilginin üzerine bilgi koyarak onu daha değerli kılmış insanlığın ve medeniyetlerin gelişmesinde önemli bir rol oynamıştır. Yapay Zeka bilimi, 1950’li yıllarda insan gibi düşünen ve insan gibi davranan makinelerin yapılması macerasıyla başlamıştır. Yapay Zeka konusundaki çalışmaların 4.üncü evresinde Makine Öğrenmesi ile insan gücünün yerini alması ötesinde insan beyninin yerini de alabilen makinelerin yapılabilmesi amaçlanmıştır. Buradaki makineler tabi ki bilgisayarlar ve bilgisayarların içinde insan düşüncesi ile geliştirilen yazılımlardır. Bu bilgisayarlar küçültülerek bir robot veya insan vücuduna giydirilebilir bir saat veya gözlük içinde kullanılabilirler. Geline bu noktada en önemli kaynak veri olması nedeniyle günümüzde Veri Bilimi (Data Science) olarak da adlandırılmaktadır. Diğer taraftan çoğalan bu veri yığınlarından tıpkı toprağın altındaki değerli madenleri ortaya çıkaran madencilik işlemi veri üzerinde yapılarak veri madenciliği kavramı ortaya çıkmıştır. Büyük veri yığınları içinde olan ancak insan gözü ile açıkça görülemeyen bu saklı bilgileri ortaya çıkarabilme sürecine “Veri Madenciliği” veya Bilginin Keşfi adı verilmektedir. Büyük veri tabanlarından keşfedilen bu bilgi (Knowledge Discovery Databases) günümüzde Tıp, Mühendislik ve İşletmecilik gibi birçok alanda kullanılmaktadır.

Bu bilgiye erişmek için bireylerin, kurumların ve ülkelerin peşinden koştuğu ve rekabet ortamında üstünlük sağlamak için insan düşüncesini de katarak inovatif bilgiyi kullanmak istediği ve organizasyonlarını buna göre değiştirdiği bilinmektedir. Adını çağa veren Bilgi Çağında veya Digital Çağa yeni yönetim anlayışı, elinde bulunan kıt kaynakları (insan gücü, para, hammadde ve makineleri) yönetmek yetersiz kalmış olup entelektüel (Fikri) sermayeyi yani bilgiyi yönetmesi daha da önemli hale gelmiştir. İşte bu bağlamda Bilgi Yönetimi adı verilen bu kitaptaki bölümler temel kavramlardan başlayarak Yapay Zeka ve Bilgiye Dayalı Sistemlere kadar ele alınmaktadır. Bilgi Yönetimi akademik çalışmalarda önemli bir disiplin haline gelmiş olup birçok alanda ve sektörde kullanımı önemli hale gelmiştir. Bilginin kurum içinde ve kurumlar arasında kullanımını diğer bir deyişle öğrenen organizasyonların kurulmasında yeniden yapılanmak kaçınılmaz görülmektedir. Özellikle kurum dışında sosyal medyada bulunan verilerin de bütünleştirilmesi ile veri hacmi giderek büyümekte ve buna bağlı olarak bu kadar veriyi işleyecek bilgisayarların da operasyon gücü ve kapasiteleri giderek artmaktadır.

Öğrenen Organizasyonların ve Kurumsal Zeka’nın ortaya çıkışıyla bilgiye erişen, paylaşan ve bilgiden daha çok yararlanarak stratejik kararlar alabilen diğer bir deyişle ortak akıl ile hareket eden işletmelerin rekabet ortamında önemli üstünlükler sağladığı açıkça bilinen bir gerçektir. Bilgi Yönetim araçlarının ve bu

konuda geliştirilen projelerin İşletmecilikte olduğu gibi Tıpta, Mühendislikte ve birçok alanda uygulamaları giderek yaygınlaşmaktadır. Belirsizlik taşıyan geleceği öngörebilmek veya güçlü tahminlerde bulunabilmek geçmiş verilerden öğrenerek bilginin üretilme sürecini yönetmek günümüzün en önemli konusu olan Bilgi Yönetimi kavramıdır.

Bu kitabı Türkçe Literatüre kazandıran bölüm yazarlarını, genç doktora öğrencilerinin başarılarını kutluyorum. Tabi ki bu kitabın ortaya çıkmasında çok önemli bir rol oynayan bölüm yazarlarının hocası *Prof. Dr. Sevinç Gülseçen*'i de kitap editörü olarak bölümler arasında sağladığı bütünlük ve ortak dilde gösterdiği başarısından dolayı kutluyorum. Bilgi Yönetimi felsefesine de uygun olan birlikte ortaya çıkarılan bu eserin akademik ve iş hayatına yararlı olmasını diliyorum.

Prof. Dr. Mehmet Erdal BALABAN

13.02.2015

Editörün Önsözü

Bilgi Toplumu Olma Yolunda Bilgi Yönetiminin Önemi

Bilginin Gücü

Bilgi kurumlar için her geçen gün daha değerli bir varlık haline gelirken, bilgi yönetiminin etkin kullanımı da kurumların hayatta kalması ve sürdürülebilir rekabette avantajını korumalarını sağlamaktadır.

Uygarlığın evriminde geleneksel toplumdaki sanayi toplumu ve son olarak da bilgi toplumu yapılanmalarına doğru geçiş, kimi zaman devrim niteliğinde gelişmelerle söz konusu olurken, kimi zaman da durağanlık göstermiştir. Bilgi toplumu yapısının içerdiği değişimler ise, sürekli ve köklü bir yenilenme ortamında, daha çok devrim denilebilecek türdendir. Bilginin, bir üretim faktörü niteliğini kazandığı ve teknolojiye dönüşerek doğa, emek, sermaye ve girişimcinin verimliliğini etkilediği bilgi toplumu yapısı; hız, kalite ve esnekliğin sürekli değiştiği, ancak bunların gelişiminden bahsetmenin her zaman mümkün olmadığı bir yapıdır (Yalçınkaya ve Özsoy, 2003).

İnsanın karar vermesinde ve davranış belirlemede bilgi her zaman yol gösterici olmuştur. Eski çağlarda, bilgilerin gelecek kuşaklara aktarılması en büyük sorunu teşkil etmiştir. Bu sorunun çözümü için Sümerler ve Akadlar çivi yazısını geliştirmiş ve bunu kullanarak dönemin ticari, siyasi ve bürokratik bilgilerini kaydetmişlerdir. Daha sonra Mısırlılar papirüsü bulmuş ve bunu kullanmaya başlayınca, bilginin hem depolanması hem de taşınması kolaylaşmıştır. Bergamahlılar parşömeni icat edince yazılı kaynaklar çoğalmış ve Orta Asya'da bulunduğu iddia edilen kâğıtla birlikte de maliyetler düşmüş, yaygınlık artmıştır (Ives, Torrey ve Gordan, 1997). Kara (1989), tarihte bilginin toplum içerisinde ve toplumlar arasında yayılmasının matbaa denilen teknoloji yardımıyla olduğunu savunmuştur. Sadece din adamlarına özgü okuma yazma tekelinin matbaa sayesinde kırılmasıyla bilgi hızlı bir şekilde yayılmış ve çağın değişmesine sebep olmuştur.

Küreselleşme süreciyle birlikte günümüz toplumlarında yaşanan değişim hızlanmıştır. Değişimin etkileri, işletmelerin yönetim yapılarını, hiyerarşilerini, karar mekanizmalarını ve çalışma koşullarını etkilemektedir. Uluslararası düzeyde yaşanan rekabet sonucu işletmeciler bilgi yönetimiyle tanışmış ve bunu kullanmaya başlamışlardır (Ives ve diğ., 1997). Bununla birlikte bilgi, hammadde ve sermaye tedarikinin önüne geçmiştir. Üretim maliyetini düşürücü, üretilen ürünün kalitesini artırıcı, inovasyon niteliğindeki bilgilerin işletmelere kazandırılması amaç haline dönüşmüştür (Wiig, 1995).

İşletme Yönetimi ile Bilgi Yönetimi İlişkisi

İşletme yönetiminin bilimsel bir yaklaşımla ele alınıp incelenmeye başlandığı Klasik Yönetim Teorisinden itibaren bir yandan yönetim işi ve özellikleri, bir yandan yönetim işinin içinde cereyan ettiği kurumlar yoğun bir şekilde araştırılmaya ve bunların sonucu olarak güvenilir bilgi üretilmeye başlanmıştır. Klasik Teorinin temeli olan Frederick Taylor'un "bilimsel yönetim" (1887-1927) anlayışından sonra Neo-Klasiklerin "insan" unsurunu temel alan araştırmaları (1909-1945); matematik ve istatistiği yönetimin maddi sorunlarına uygulayan Yönetim Bilimi Yaklaşımı ile Sistem ve Durumsallık Yaklaşımlarının (1946'dan günümüze) çok bilinen araştırmaları, işletme yönetimi konusundaki bilgi birikimine önemli katkılarda bulunmuştur. İster "tümdengelim" (deductive) ister "tümevarım" (inductive) yolu izlenerek olsun, sosyal bilimler alanında üretilen bilgilerin güvenilirliği ve gerçeğe yakınlığı henüz doğa bilimleri düzeyine ulaşamamıştır (Koçel, 2005; Başar, 2012).

Rekabetçi piyasaların varlığı, en basit ürünlerden en karmaşık ürünlere kadar geliştirme sürecinde pazardan haberdar olmak ve tüketicinin isteklerini karşılayabilmek zorunluluğunu getirmiştir (Neef, 1997; akt. Müderrioğlu, 2012). Örnek verilecek olursa, Porsche firması bilgi yönetimine ağırlık verdikten sonra çok ilginç verilere ulaşmıştır. Yıllardır spor otomobillerin satışında gençlere ve maceraperest bekarlara yönelik pazarlama stratejileri uygulanmıştır. Ancak bilgi yönetimi yardımıyla çıkan sonuçlar, bu durumun doğru olmadığını üstelik tam tersinin doğru olduğunu göstermiştir. Spor arabaları en çok orta yaşlı aile babalarının satın aldığı görülmüş ve bu yönde pazarlama stratejisi geliştiren firma, çok kısa sürede pazar payını arttırmıştır (Tesco, 2009).

Yılmaz (2009)'ın Kim (2006)'dan aktardığına göre, bilgi yönetiminin en önemli amacı şudur: "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 bilgi yönetimi, insanların sahip olduğu örtük bilgiyi açığa çıkartmakla birlikte insanların onlarla neler geliştirdiği, gözlemlediği ve deneyimlerinden neler öğrendiğini ortaya çıkarma amacını da taşımaktadır". Bu açıklamadan, bilgi yönetimi ile ilişkili olan örgütsel öğrenme etkinliğinin bilgi yönetimine, bilgi yönetiminin de örgütsel öğrenme sürecine dahil olduğu bir sürecin yaşandığı sonucu çıkarılabilir. Yine Yılmaz (2009)'ın Aktan ve Vural (2005)'dan aktardığına göre, bilgi yönetimi üç temel unsuru içermektedir: insanlar, süreçler ve teknoloji. Bilgi yönetimi, 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.

Bilgi yönetimin ortaya atılması ve gelişimi incelendiğinde yaklaşık elli yıllık bir geçmişe sahip olduğu görülmektedir. Jenex (2008)'in editörlüğünü yaptığı Bilgi Yönetimi Ansiklopedisinde, bilgi yönetimiyle ilgili önemli olaylar aşağıdaki gibi açıklanmaktadır.

1605'de İngiliz filozof, bilim adamı, hukukçu, yazar ve devlet adamı Francis Bacon, "The Advancement of Learning" kitabı ile bilgiyi tecrübenin meyvesi olarak tanımlayarak, ilk defa bilginin kendisinin bir güç olduğunu ifade etmiştir.

İkinci Dünya Savaşı, bilgi yönetimine giden yolda bir dönüm noktasıdır. Savaş sırasında askeri amaçlı kararları kolaylaştırmaya yönelik yapılan araştırmalarla oluşturulan matematiksel modeller daha sonra işletmeler tarafından kullanılmıştır (Budak, 1998). Değişen koşullarda farklı modellerin ortaya çıkması belge düzeninde yığılmalara neden olmuştur. Belgeler belli bir sistematığe göre arşivlenmiş ve kullanıma hazır hale getirilmiştir. Belgelerin saklanması ve korunması için altyapı yatırımları yapılmıştır (Wiig, 1995). 1950'li yıllarda bilgisayarların, araştırma ve üniversite laboratuvarlarında kullanımı hızla artmıştır. Drucker 1959'da "The Landmarks of Tomorrow (Yarının Yol İşaretleri)" adlı kitabında bilginin yeniçağda ekonominin temelini oluşturacağından bahsetmiştir. 1960'lı yıllarda holdingleşme süreciyle birlikte işletme ve kurumların bilgi ve uzmanlığa önem vermeye başladığı gözlemlenmiştir. Bilgisayarlar o dönemde artık özel sektörün de hizmetine girerek bordro, sipariş ve maaş ödemelerinde kullanılmaya başlanmıştır. 1970'li yıllarda otomasyon uygulamaları hızlanmış ve bilgisayar, işletmelerin birçok sürecine dâhil edilmiştir. Ağ teknolojisi temelleri de bu dönemde atılıp büyük başarı sağlamıştır. İlk kişisel bilgisayar (Personal Computer - PC) fikri de bu dönemde ortaya atılmıştır.

1980'li yıllarda örgüt kültürü fikri ortaya atılmış ve IBM kişisel bilgisayar pazarına girerek, bilgisayarları masa üstüne taşımayı başarmıştır. K.E. Sveiby ve L. Tom, 1987 yılında ilk bilgi yönetimi kitabı "Managing Know How"ı yayınlamışlardır. CERN'de çalışan Tim Berners-Lee, internetin temelini atmıştır. XCON isimli ilk bilgi sistemi kurulmuştur. Pricewaterhouse, iş stratejilerine bilgi yönetimini dâhil eden ilk danışmanlık firması olmuştur. 1990'lı yıllarda ise bilgi en önemli üretim faktörü olarak kabul görmeye başlamıştır. Wiig'in "Knowledge Management Encyclopedia", Nonaka ve Takeuchi'nin "Knowledge Creating Company" kitapları bilgi yönetimi konusunda çığır açmıştır. Teknolojideki hızlı gelişim sayesinde bu çağda bilgi yönetiminin kolaylaştığı gözlemlenmiştir. Büyük ilgiyle birlikte bilgi yönetimi için özel dergiler, internet siteleri, profesyonel kuruluşlar kurulmuştur. Gartner grubu, bilgi yönetiminin kurumsal organizasyon yönetiminin temelinde olduğunu açıklayarak, "bilgi yönetimini uygulamayanların kaybedeceğini" vurgulamıştır. Yine bu dönemde büyük bilişim firmaları bilgi yönetimi üstüne yazılımlar ve çözümler üretmeye başlamış, ilk bilgi yönetimi konferansı "Knowledge Management Network" 1995 yılında düzenlenmiştir.

Günümüzde kurumsal bilgi üreten ve kullanan birçok işletme, maddi varlıkları bakımından dünyanın sayılı büyük işletmelerinden daha iyi bir konuma gelmiştir. Artık firmaların taşınmaz malları değil bünyelerinde barındırdıkları bilgiler değer teşkil etmeye başlamıştır (Wiig, 1995). Örneğin 2000’li yıllarda kurulan Google, bugün yüzyıllık bir şirket olan ve uzun yıllar dünyanın en büyük kuruluşu olarak kabul edilen General Motors’dan daha değerli durumdadır. Bilginin rekabetçi pazarlarda son derece büyük öneme sahip olduğu yukarıdaki örnekte açıkça görülmektedir. Bilgi, verimliliği artırarak işletmelerin dünyanın her yerinde rekabet etmelerine imkân tanımaktadır. Bu rekabetin temelinde bilgi yönetiminin gücü vardır.

Kitaba Bakış

Bilgi ve Bilginin Yönetimi isimli kitabımızın Şubat 2012’de yapılan ön baskısı ve Ekim 2013’de yapılan 1. basımından sonra aldığımız olumlu eleştiri ve öneriler ile bilgi yönetimi konusunun gittikçe önem kazanması, bizleri bu kitabı yazmaya yöneltmiştir.

Kitap, şu anda okumakta olduğunuz bölüm de dâhil olmak üzere on bölümden oluşmaktadır. Birbiriyle yakın ilişkisi olan bölümler sırası ile DİJİTAL ÇAĞ VE BİLGİ, BİLGİ VE İNOVASYON ile KURUMSAL ZEKÂ ORGANİZYONLAR ana bölüm başlıkları altında birleştirilmiştir.

DİJİTAL ÇAĞ VE BİLGİ başlığı Bilgi Tüketicileri ve Üreticileri, Aşırı Bilgi Artışı, Büyük Veri ve Bilginin Korunması bölümlerini kapsamaktadır. Veri, enformasyon ve bilgi ile ilgili bilinen kavramların yanısıra, “bilgi türeticileri”, “aşırı bilgi” ve “veri bilimci” gibi yeni kavramlar da bu bölümlerde açıklanmaktadır.

BİLGİ VE İNOVASYON ana bölümü sırası ile Bilgi Yönetimi ve İş Süreçleri Etkileşimi, Rekabet Avantajı Olarak Bilgi Yönetimi ve İnovasyon bölümlerini kapsamaktadır. Burada da “bilgi” ile “yönetim” kavramlarının yakın ilişkisi, değişen rekabet ortamında bilginin önemi ve inovasyonun kaynağı olarak bilgi yönetiminin önemi konularına değinilmektedir. Ayrıca yeni bir kavram olan “imovasyon” kavramına da vurgu yapılmaktadır.

KURUMSAL ZEKÂ başlığı altında sırası ile Bilgi Değer Zinciri ile Kurumsal Zeka ve Kullanılan Yöntemler bölümleri yer almaktadır. Bilgi yönetiminde değer zinciri yaklaşımı ve bilgi yönetimi performansı gibi konuların ardından, kurumsal zeka açısından bilgi yönetiminin önemine ve ilişkili kavramlara değinilmiştir.

Kaynakça

Aktan, C.C., & Vural, İ.Y. (2005). Bilgi Çağında Bilginin Yönetimi. *Bilgi Çağı, Bilgi Yönetimi ve Bilgi Sistemleri*. Coşkun Can Aktan ve İstiklal Yaşar Vural (Eds.) ss.1-30. Çizgi Kitabevi, Konya.

Başar, S. (2012). *Küçük-Orta Büyüklükteki Üretim işletmeleri ve Bilgi Teknolojileri (Doğu-Batı Karşılaştırması)*. Aktif Yayınevi, İstanbul.

Budak, G. (1998). *Yenilikçi yönetim, yaratıcı birey*. Sistem Yayıncılık, İstanbul. 975-3220871

Drucker, P. (1959). *The Landmarks of Tomorrow*. Harper & Row, New York.

- Ives, W., Torrey, B., & Gordon, C. (1997). Knowledge management: an emerging discipline with a long history. *Journal of Knowledge Management*,1(4), 269-274.
- Jennex, M. E. (2008). *Knowledge Management: concepts, methodologies, tools and applications*. IGI Publishing. 978-1599049335
- Kara, Ş. (1989). *Uluslararası Politika*. İstanbul: Met/er Matbaası.
- Kim, S. (2006). *The Roles of Knowledge Professionals for Knowledge Management*. <http://ifla.org/IV/ifla65/papers/042-115e.htm> [Erişim tarihi: 15.05.2009]
- Koçel, T. (2005). *İşletme Yöneticiliği*. Arıkan Basım Yayım Dağıtım, Ankara. 975-6145447
- Müderrişoğlu, K. (2012). *Bilgi Yönetimi Teknolojilerinin ve Tekniklerinin Kullanım ve Etkinliğinin Değerlendirilmesi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi, Enformarik Anabilim Dalı.
- Neef, D. (1997). *The Knowledge Economy*. Butterworth-Heinemann, Maryland. 978-0750699365.
- Tesco. (2009). *Car Compare*. http://www.tescocompare.com/why/media-center/why_car_choice_and_age.shtml [Erişim tarihi: 01.12.2011]
- Wiig, K. M. (1995). *Knowledge Management Methods–Practical Approaches to Managing Knowledge*. Arlington TX. 978-0963892522
- Yalçınkaya, T., & Özsoy, E. (2003). Risk toplumu: Bilgi toplumunun evriminde yeni boyut. *II. Uluslararası Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi*, Kocaeli Üniversitesi İİBF, Kocaeli.
- Yılmaz, M. (2009). Enformasyon ve bilgi kavramları bağlamında enformasyon yönetimi ve bilgi yönetimi. *Ankara Üniversitesi Dil ve Tarih-Coğrafya Fakültesi Dergisi*, 49(1), 95-118.