

1. Veri Tanımları

1.1. Veri tanım

Barutçugil verinin tanımı şöyle yapmaktadır: Olaylara ilişkin nesnel gerçekler olup birbiriyle ilişkilendirilmemiştir. Veri kurumsal amaçlara bağlı olarak işlemlerin yapılandırılmamış bir biçimde kaydedilmesidir. Veri, özümlememiş ve yorumlanmamış gözlemler, işlenmemiş gerçekler olarak tanımlanabilir.

1.2. Veri tanım

Veri, gözlemlerden elde edilen değerler veya şekil, harf ya da semboller olabileceği gibi, çeşitli biçimlerde hazırlanmış grafikler şeklinde de olabilir. Başka bir tanımda veri; olguların, kavramların veya talimatların, insan tarafından veya otomatik yolla iletişim, yorumlama ve işleme amacına uygun bir biçimde ifadesidir. Genellikle veri veya veri birimleri üzerindeki işlemler varlık hakkında herhangi bir bilgi almak için gerçekleştirilir (Connolly, 1999).

1.3. Veri tanım

Veriyi, tek başına anlam ifade etmeyen veya kullanılmayan, 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.

1.4. Veri tanım

Veri olaylar hakkında bir dizi farklı gerçekliklerdir, işlemlerin düzenlenmiş kayıtlarıdır. Bir müşteri bir mağazaya girdiğinde aldığı malzemeler için ödediği fiyatlar hep verilerdir. Veriler satın alma eyleminin ardındaki güdüyü ya da mağazanın bu konudaki tanınırlığını açıklamazlar. Nicel olarak, mağaza satın alma biçimlerini, belirli ürünleri satın alan müşterin sayısını ve bu müşterilerin başka neler satın aldığını değerlendirir. Bu tür değerlendirmeler müşteri davranışı, belirli ürünlerin fiyat duyarlılığı vb. hakkında enformasyon türetmek için kullanılabilir.

1.5. Veri tanım

Kurumsal bakış açısıyla ise, kurumun amacına bağlı olarak yararlı olacağı düşünülerek, henüz işlenmeksizin saklanan, depolanan kayıtlardır.

Veri kendisinin önemli olup olmadığı veya bir işe yarayıp yaramayacağı konusunda yol göstermez ancak enformasyon ve bilginin hammaddesi olduğundan önemlidir.

1.6. Veri tanım

Veri (data), sürecin temel hammaddesi olarak ve çeşitli sembol, harf, rakam ve işaretlerle temsil edilen, ham, işlenmemiş gerçekler ya da izlenimlerdir. Tümdengelim yaklaşımıyla, düzenlenmesi ve anlam ifade etmeyen "bilgi"nin "veri" olduğu ifade edilmektedir (Öğüt, 2003: 10).

1.7. Veri tanım

Veri, gerçeklik üzerinde yapılan gözlemlerin sonucu ve bu anlamda bilginin üretildiği hammaddedir. Başka bir ifadeyle veri, kullanıcılar için herhangi bir anlam ifade etmeyen olgular ve şekillerdir. Verilerin, sadece sayısal değerler olmaları gerekmez. Deneylerle elde edilen ya da gözlemlerin sonucu olan, sayısal olmayan değerler de veri olarak değerlendirilir. Bilgi ise, karar vermede faydalı olacak şekilde verinin dönüştürülmesi ve analiz edilmesiyle anlamlı hale getirilmesidir (Gökçen, 2007: 4).

1.8. Veri tanım

Veri işlenmemiş gerçekler olarak tanımlanmaktadır. Özetlenmemiş, analiz edilmemiş ham gerçeklerdir. Veri; işletmeler açısından yapılan işlemlerin belli biçimde tutulmuş kayıtları olarak ifade edilmektedir.

1.9. Veri tanım

Veri, bilgi üretiminde kullanılan ve anlam çıkarmaya elverişli işlenmemiş olgulardan oluşur. Bu olgular sayısal, alfabetik veya semboller şeklinde olabileceği gibi grafik türünde de olabilir (Kolaş, 2004: 29).

1.10. Veri tanım

İşyerleri açısından verinin en işe yarar tanımı "yapılan işlemlerin belli biçimlerde tutulmuş kayıtları"dır (Barutçugil, 2002: 22)

1.11. Veri tanım

Veri olaylara ilişkin nesnel gerçekler olup bu gerçekler birbirleriyle ilişkilendirilmemiştir. Örgütsel hedeflere uygun olarak işlemlerin yapılandırılmamış bir biçimde kaydedilmesi anlamını taşımaktadır. Yorumlanmamış gözlemler ve işlenmemiş gerçekler verinin özünü oluşturur. Veriler, deneyler, gözlemler ya da araştırmalarla elde edilen, harf, sembol, çizim, rakam veya adres gibi değerleri kapsayabilir. Veri, çeşitli biçimlerde toplanmış ve enformasyon için kaynak oluşturan mesajlar şeklinde ele alınmakta enformasyon ve bilginin hammaddesi olarak görülmektedir.

1.12. Veri tanım

Veri, ham gerçekler olarak ifade edilirken, organizasyonlar açısından, gerçekleştirilen faaliyetlerin belirli biçimlerde tutulmuş kayıtları olarak adlandırılabilir. Veri olup bitenin yalnızca bir bölümünü açıklamaktadır; içerisinde değerlendirmeler, yorumlar bulunmaz ve karar almak için güvenilebilecek bir temel oluşturamaz. Böylece; veri, biçimlendirilmemiş, ham, özetlenmemiş, analiz edilmemiş, sayısal, sözel veya görsel öğeler şeklinde tanımlanabilir.

1.13. Veri tanım

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".

1.14. Veri tanım

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".

1.15. Veri tanım

Ackoff (2008) "verinin, objeleri, olayları veya onların özelliklerini temsil eden sembolleri içerdiğini" belirtmektedir.

2. Enformasyon tanımları**2.1. Enformasyon tanım**

Enformasyon kelimesi İngilizce "information" kelimesinden dilimize girmiştir. Danışma, tanıtma, bilgi, haber alma, haber verme, haberleşme gibi anlamlara gelmektedir.

2.2. Enformasyon tanım

"**Information**" sözcüğü "şekil vermek" anlamındaki "inform" kökünden türemiştir. Enformasyon algılayanın gözünde belirli bir anlamı verebilmek amacıyla verilerin biçimlendirilmesi anlamında kullanılmaktadır. Enformasyon karar vermeyi kolaylaştıracak şekilde verilerin toplanmasıdır. Aynı zamanda biçimlendirilmiş veya işlenmiş verilerden oluşturulan gerçeklik ve sayılardır.

Peter Drucker'in tanımına göre "enformasyon, uyumluluğu ve amacı olan veridir."

2.3. Enformasyon tanım

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.

2.4. Enformasyon tanım

Basit tanımıyla enformasyon değer katılarak, verinin anlamlandırılmasıdır. Belli bir amaçla veya bir sorun çerçevesinde, birbiriyle ilişkili verilerin bir araya getirilmesi, düzenlenmesi sonucu oluşur ve bir mesaj taşır. Bir başka tanıma göre enformasyon; desenler, çağrışımlar, enformasyonu sağlayan veriler arasındaki ilişkilerdir. Örneğin, perakende satışların işlem hacimlerinin oluşturduğu verilerin analizi, hangi ürünün ne zaman satıldığını gösteren enformasyona ulaşmayı sağlayabilir.

2.5. Enformasyon tanım

Dervişoğlu (2004: 23)'nin 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”.

2.6. Enformasyon tanım

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”.

2.7. Enformasyon tanım

Gürdal (2000: 3) iletişim boyutuyla düşünüldüğünde enformasyon için, “alıcıda şüpheyi indirgeyen ve onun üzerinde etki bırakan bilgi(enformasyon) ve bu nitelikleri taşıyan bilginin(enformasyon) uygun bir kanal aracılığıyla iletimi eylemi” tanımını getirmektedir.

2.8. Enformasyon tanım

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.

2.9. Enformasyon tanım

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 (Bilgi Yönetimi), enformasyonun gücünün ve değerinin uzantısının en son belirtisidir”.

2.10. Enformasyon tanım

Enformasyon ise düzenli ve kullanılabilir verilerdir. Yöneticilerin bugünkü ve gelecekteki kararları için gerçek bir değer taşıyan, anlamlı bir biçimde işlenmiş verilerdir (Atılğan, 2009: 202). Veriden çok daha zengin bir içeriğe sahip olan enformasyon, yazılı sözlü veya görsel bir mesajdır. Her mesajda olduğu gibi enformasyonun aktarılması için bir gönderen ve bir alıcı olması gerekir.

2.11. Enformasyon tanım

Enformasyon, mesajı alan kişinin algılamasının değişmesi ve yargısı üzerinde etki yapmayı hedefler (Barutçugil, 2002: 57). Enformasyonun amacı alıcının bir konudaki düşüncelerini değiştirmek, değerlendirmesi ya da davranışı üzerinde bir etki yaratmaktır. Enformasyon alıcısını biçimlendirmek zorundadır; bakış açısında ya da anlayışında bir fark yaratmalıdır; o yani enformasyon, fark yaratan veridir (Davenport ve Prusak 2001: 24). Enformasyon işleme süreci tamamlanmış veridir. Bu anlamıyla enformasyon analiz edilmesi ve daha ileri süreçlerde kullanılabilir hale getirilmesi bir ön araçtır. Enformasyon düzenlenmiş veri kümesidir. Bilgi ile veri arasında bir ön malzemedir. (Tutar,

2010: 20,21). Enformasyon, genel anlamda “düşünme, yargılama, akıl yürütme, okuma, araştırma, gözlem ve deney sonucu elde edilen düşünsel ürün” olarak tanımlanmıştır. Enformasyon, belirli bir formda işlenmiş ve elde eden için anlamlı olan, yönetsel kararlar açısından gerekli olduğu varsayılan veya gerçek değeri olan veri demektir (Öğüt, 2003:9).

2.12. Enformasyon tanım

Enformasyon düzenli ve kullanılabilir veriler olup; yöneticinin şu anki ve gelecekte vereceği kararları için gerçek bir değere sahip ve anlamlı olarak işlenen veriler biçiminde değerlendirilmektedir.

3. Bilgi Tanımları

3.1. Bilgi tanım

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”.

3.2. Bilgi tanım

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. Sözelimi 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.

3.3. Bilgi tanım

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.

3.4. Bilgi tanım

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.”

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 anlamanın 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.

3.5. Bilgi tanım

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 iletilebilir ve kaydedilebilir şeklidir. Bu durumda enformasyona, bilgiye yönelik bir amaç [aynı zamanda bilgiye de enformasyonun oluşumuna yönelik bir amaç ve araç] gözüyle bakılmalıdır.

3.6. Bilgi tanım

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

3.7. Bilgi tanım

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.

3.8. Bilgi tanım

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.

3.9. Bilgi tanım

Felsefi açıdan "bilgi" (knowledge) ve bilginin nesnesi konusunu inceleyen Kuçuradi (1995, s. 97), bazı Avrupa dillerinde "bilgi" teriminin hem bilme etkinliğini hem de bu etkinlik sonucu elde edilen çıktıyı tanımlamak için kullanıldığını işaret etmektedir. İnsanlara ait bir etkinlik olan bilginin iç içe geçmiş birçok etkinlikten (algılama, anlama, düşünme, muhakeme etme, yorumlama, açıklama, doğrulama, değerlendirme, vb. gibi) oluştuğunu vurgulamaktadır.

3.10. Bilgi tanım

Bilgi hiyerarşisinin en üst katmanında bulunan bilgi, belirli bir amaç için enformasyonun analiz ve yorumla zenginleştirilmesi, kişisel anlamda ise özümsemesi demektir.

Bilgi, insanın çevresinde olup biteni kavrayabilmesi için kişiselleştirdiği enformasyondur. Bilgi her bireyde kendini düşünceler, sezgiler, öngörüler, deneyimler, uygulamalar şeklinde gösterir. Yani farklı bakış açılarıyla farklı bilgiye ulaşılabilir. Enformasyon bireylerin aklında işlendiği zaman bilgiye dönüşür.

Enformasyonun bir biçimidir ve sadece bireylerin zihinlerindedir. Öznel bir oluşumdur, genel olarak veri ve enformasyonun bireyler tarafından yorumlanmasıyla ortaya çıkar. Deneyimlerle kazanılır, zaman içinde yaşanan bazen başarılar bazen başarısızlıklardır. Kişinin kafasındadır, çoğu zaman metne veya söze dökmek bile olanaklı değildir. Bireyden bireye doğrudan transfer olamaz, ancak enformasyona dönüşerek iletilebilir. Zaten enformasyon bilginin iletilebilir ve kaydedilebilir biçimidir.

3.11. Bilgi tanım

Beijerse bilgiyi, "yönetilebilir veri ve enformasyonun birlikte oluşturduğu unsur" olarak tanımlarken (Beijerse, 2000; 164)

3.12. Bilgi tanım

Turban ise bilgiyi; "problem çözme veya karar verme amacıyla enformasyonun organize edilmesi ve anlaşılır hale getirilmesi için analiz edilmesi" şeklinde tanımlamaktadır (Turban 1993; 34).

4. Bilgi Yönetimi

4.1. Bilgi Yönetimi tanım

Literatürde bilgi yönetiminin çok sayıda tanımı vardır. Tanımların çokluğu bilgi yönetimi alanında çalışanların yönetim, işletme, fen bilimleri, sosyoloji, strateji, üretim mühendisliği, psikoloji, gibi farklı alanlardan gelmelerinden kaynaklanmaktadır.

Drucker bilgi yönetiminin gelecekte şirketlerin başarılı olabilmelerinin yegâne yolu olarak görürken Nonaka and Takeuchi ise sürekli yenilik geliştirmenin yolunu iç ve dış bilgilerden bir bilgi tabanı yaratmayla mümkün olabileceğini savunmaktadır.

4.2. Bilgi Yönetimi tanım

Wiig bilgi yönetimini geniş anlamda şöyle tanımlamaktadır: bilgi yönetimi, şirketin bilgi varlıklarıyla ilgilenme, yaratma ve onlardan faydalanmak için gereksinim duyulan tüm faaliyetler ve bakış açıları, bunların şirketin iş ve işletme konularını desteklemedeki özel konumunu kapsamaktadır.

Malhotra'nın bilgi yönetimi hakkındaki görüşlerini şu şekilde açıklamaktadır. Bilgi yönetimi, artan belirsizlik ortamında örgütsel uyum, yaşam ve rekabet gibi konularını desteklemeyi üstlenir. Özellikle örgütsel süreçler olarak bilişim teknolojilerinin veri ve enformasyon işleme kapasitesinin birleşimini araştırma ve insanların yaratıcılık ve yenilik geliştirme kapasitelerini kapsar.

Swan ve diğerleri bilgi yönetimim bireylerin örgütsel öğrenme kapasitelerini geliştirmek, bilginin (sadece enformasyon olmadığı) bir organizasyonun yenilik geliştirme potansiyelinin birincil kaynağı olduğunun farkına varılması sağlamak için bireylerin entelektüel ve sosyal sermayelerinin koşulmasıdır.

Van Krogh bilgi yönetimini bir organizasyonda rekabet için kolektif bilginin saptanması ve desteklenmesi olarak görmektedir. Tüm çalışanların rekabet için birlikte olmasını gerektiğini düşünmektedir.

Hibbard, bilgi yönetimini bir şirketin kolektif tecrübelerinin nerede bulunuyorsa (veri tabanlarında, kâğıt üzerinde veya insanların kendisinde) elde edilmesi ve en fazla sonuç üretilecek yerlere dağıtılması süreci olarak tanımlamaktadır.

4.3. Bilgi Yönetimi tanım

O'Dell ve diğerleri ise bilgi yönetimini "doğru bilginin doğru zamanda doğru insanlara ulaştırılması ve çalışanlara bilginin paylaşılması ve örgütsel performansın iyileştirilmesi sürecinde enformasyonu harekete geçirilmesi konusunda yardımcı olunmasına yönelik bilinçli bir stratejidir" olarak tanımlamaktadırlar.

Ives ve diğerleri O'Dell ve diğerlerinin tanımına yakın bir bilgi tanımı ortaya koymaktadır. "Bilgi yönetimi çalışanların ve örgütlerin performansını arttırmak için, organizasyon içindeki bilginin bilgiye ihtiyaç duyanlara, nerede, ne zaman ve hangi formda ihtiyaç duyarlarsa duysunlar mevcut olmasını sağlamaya yönelik çabaların gayretlerin tümüdür".

Barutçugil bilgi yönetimi kavramını "bilgiyi yaratmak, elde tutmak, paylaşmak ve geliştirmek için kullanılacak yeni radikal yol olarak tanımlamakta buna ek olarak bilgi yönetimini bir disiplin olarak görmektedir.

Örgütsel amaçların daha iyi bir şekilde elde edilebilmesi için bireylere, takımlara ve bütün organizasyona bilginin kolektif ve sistematik olarak yaratılması, paylaşılması ve uygulaması için olanak sağlayan bir disiplindir.

4.4. Bilgi Yönetimi tanım

Wiig, bilgi yönetimini; işletmenin bilgi ile ilgili etkinliğini ve işletmenin bilgi varlıklarından getirilerini en üst düzeye çıkarmak için, bilginin sistematik ve planlı bir şekilde oluşturulması, sürekli olarak yenilenmesi ve kullanılması olarak tanımlamaktadır.

Petrash; bilgi yönetimini daha kısa bir şekilde, en iyi kararları verebilmeleri için doğru kişilere, doğru bilgiyi, doğru zamanda sağlamak olarak açıklamaktadır.

Sarvary; bilgi yönetiminin bir süreç olduğunu ve bu süreç sayesinde işletmenin, bireysel veya kurumsal bilgiyi yaratması ve kullanmasının mümkün olduğunu; ayrıca bu sürecin üç alt süreçten meydana geldiğini belirtmektedir. Bu alt süreçler; örgütsel öğrenme, bilginin üretilmesi ve dağıtılmasıdır.

4.5. Bilgi Yönetimi tanım

Nasıl bir kaynak yönetimi o kaynaktan en iyi şekilde yararlanırsa, bilgi yönetimi de bilgi kaynağından en iyi şekilde faydalanmak demektir. Bu işlem hem insanlardaki hem örgütlerdeki hem de eserlerdeki bilgi için geçerli olup, sadece var olan bilginin kullanımını değil, var olmayan bilginin de elde edilmesini kapsamaktadır.

Bilgi yönetimi bu bağlamda bireylerin ve örgütlerin hedeflerini yakalama sürecinde başarısını arttırmaya yöneliktir. Diğer bir ifadeyle, bilgi yönetiminin amacı, bilgi yönetimine harcanan masraftan daha fazla bir gelir elde etmek için geliştirilen bir bilimdir.

Bu amaca ulaşmak için bilgi yönetimi bazı aşamalardan oluşmaktadır. Bu aşamalar aşağıdaki gibi sıralanabilir:

- Bilginin keşfedilmesi
- Bilginin elde edilmesi
- Bilginin paylaşılması
- Bilginin uygulanması.

— Bilgi yönetimi bilginin keşfedilmesi, elde edilmesi, paylaşılması, uygulanması aşamalarını yerine getirerek, uygulanan bilginin hedefin başarılmasına maliyet etkin bir şekilde katkı sunmasını sağlamaktır. Bilgi yönetimi çözümleri, bilginin yönetimine olanak tanıyan yollar olarak tanımlanmaktadır. Bu olanaklar dört temel seviyede incelenmektedir:

Bilgi yönetimi süreçleri

Bilgi yönetimi sistemleri

Bilgi yönetimi mekanizma ve teknolojileri

Bilgi yönetimi altyapısı.

— Bilgi yönetimi süreçleri bilginin keşfedilmesi, elde edilmesi, paylaşılması, uygulanmasını sağlayan geniş süreçlerdir ve bilgi yönetimi sistemleri ve alt süreçlerle desteklenmektedir. Bilgi yönetimi sistemleri ise bilgi yönetimi süreçlerini desteklemek amacıyla geliştirilen sistemlerdir. Bu sistemler bilgi yönetimi altyapısına dayanmaktadır.

4.6. Bilgi Yönetimi tanım

Bilgiden, bilgi yönetimi kavramının ortaya çıkışını hazırlayan etkenlerden bahsedildi. Peki, nedir bilgi yönetimi? Son yıllarda büyük ilgi görmekte olan bilgi yönetimi kavramı, örgütlerin entelektüel varlıklarını elde etmelerine, geliştirmelerine, ölçmelerine, dağıtmalarına ve onlar üzerinden fayda elde etmelerine olanak veren metotlar, araçlar, teknikler ve değerler grubu geliştirme ile ilgilidir (Kamara vd. 2002: 205; Wu, 2008). Bilgi yönetimi; işletmelerin kendi kurumsal ve kolektif bilgilerini yaratma ve kullanma süreci olarak tanımlanabilmektedir (Çivi, 2000: 168). Diğer bir deyişle bilgi yönetimi; örgütün soyut varlıklarından değer yaratma sürecidir (Liebowitz, 1999: 37). Bilgi yönetimi; temelde müşteri beklentilerini tatmin etmeyi hatta aşmayı amaçlayan bir düzenleme prensibidir. Bilgi yönetimi teknik ve uygulamaları, doğru bilgiyi doğru insana doğru zamanda sağlayarak, işletmelerin dinamik süreçler tasarlamalarını ve insan kaynaklarını etkin bir şekilde kullanmalarını mümkün kılmaktadır (Malhotra 1997). Örneğin Davenport ve Prusak (1998), bilgi yönetimi olgusunun enformasyon toplamayı, organize etmeyi ve bu enformasyonu ihtiyacı olanlara transfer etmeyi içeren "dijital bir sinir sistemi" olduğunu söylemektedir.

Rumzian 'e (1998) göre bilgi yönetimi, değer yaratmak amacıyla ilgili bilginin yaratılmasını ve işletme boyunca akışını sağlayan süreç ve stratejiler bütünüdür. Bilginin kendisi yönetilemez. Ancak, yakalanan ve değere (soyut veya somut) dönüştürülebilir bilgi; şirket performansının iyileştirilmesinde dikkate alınacak, ticari açıdan kıymetli, önemli bir unsurdur (Nakra, 2000; 55). Bu tanımda değer ile hem örgütsel değer hem de tüketici değeri kastedilmektedir.

Firestone (2001: 22), bilgi yönetimini, işletmenin bilgi tabanının üretilmesi, muhafaza edilmesi, geliştirilmesi ve nakledilmesine yönelik temel bilgi süreçlerinin (bilginin üretilmesi ve entegrasyonu) yönetimi ile ilişkili bir fenomen

olarak tanımlamaktadır, Böylesi bir yaklaşım, işletmenin sahip olduğu beşerî sermaye ile tüm birimler, unsurlar ve faaliyetler arasında kesintisiz ve kapsamlı bir ilişkiler ağını öne çıkarmaktadır.

Bilgi yönetimi; bir organizasyonun sahip olduğu beyin gücünün etkinliğini arttırmak amacıyla gerçekleştirilen faaliyetler bütünü olarak; örgüte rekabet avantajı sağlamak ve örgüt kapsamında yenilik yapmak, sahip olunan bu beyin gücünün sistematik ve organize bir şekilde kullanılmasıyla da yakından ilgilidir (Serhan ve Luan, 2002; 5). Bilgi yönetimi sistemleri, örgüt üyeleri arasındaki iletişimi arttırarak bilgi yaratma amaçlı sürecine katkıda bulunmaktadır.

Liu vd. (2001), ise etkin bir bilgi yönetimi uygulaması yoluyla, örgüt üyelerinin potansiyelini harekete geçirebileceğini ve bireysel seviyedeki bilginin örgütsel seviyeye çıkma işlemini hızlandırabileceğini öne sürmektedir. Bu noktadan bakıldığında bilgi yönetimi anlayışında enformasyon teknolojilerinin kullanımı öne çıkartan mekanik bir yaklaşımdan insan olgusunu öne çıkartan daha modern bir yaklaşıma doğru bir dönüşümün yaşanmakta olduğu da söylenebilmektedir.

4.7. Bilgi Yönetimi (BY) Önemi

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.

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”.

4.8. Bilgi Yönetimi Önemi

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”.

4.9. Bilgi Yönetimi Önemi

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.

5. Önemli Noktalar

5.1. Veri Tanımları

- Yapılandırılmamış
- İlişkilendirilmemiştir
- Kaydedilmesidir
- Yorumlanmamış
- İşlenmemiş
- Nesnel gerçekler
- işlenmemiş gerçekler
- yorumlanmamış gözlemler
- grafikler şeklinde de olabilir
- yorumlama ve işleme amacıyla uygun bir biçimde ifadesidir
- ham bilgi
- enformasyona ve bilgiye temel oluşturan
- tek başına anlam ifade etmeyen
- yararlı olacağı düşünülerek, henüz işlenmeksizin saklanan, depolanan kayıtlardır
- enformasyon ve bilginin hammaddesi
- sayısal değerler olmaları gerekmez
- analiz edilmemiş ham gerçeklerdir
- işlemlerin belli biçimde tutulmuş kayıtları
- biçimlendirilmemiş, ham, özetlenmemiş, analiz edilmemiş, sayısal, sözel veya görsel öğeler şeklinde tanımlanabilir
- kendisinin önemi ya da işe yarayıp yaramayacağı hakkında bir fikir vermez.
- dağınık bir doğaya sahiptirler

5.2. Enformasyon Tanımları

- sözcüğü “şekil vermek” anlamındaki “inform” kökünden türemiştir
- belirli bir anlamı verebilmek amacıyla verilerin biçimlendirilmesi
- uyumluluğu ve amacı olan veridir
- anlam kazandırılmış veya yüklenmiş veri de diyebiliriz
- birbiriyle ilişkili verilerin bir araya getirilmesi, düzenlenmesi sonucu oluşur
- enformasyon söz konusu olduğunda, biçimlendirme, düzenleme, belli bir amaca hizmet etme ve yarar sağlama kavramıyla karşılaşılr
- alıcının bir konudaki düşüncelerini değiştirmek
- değerlendirmesi ya da davranışı üzerinde bir etki yaratmaktır
- fark yaratan veridir
- alıcıda şüpheyi indirgeyen ve onun üzerinde etki bırakır
- alıcısını biçimlendirmek zorundadır
- işleme süreci tamamlanmıştır.
- bilginin iletilebilir ve kaydedilebilir şeklindedir.

5.3. Bilgi Tanımları

- kişiselleştirilmiş enformasyon
- amaca yönelik enformasyonun ve uzmanlık görüşünün, yeni deneyimlerin ve enformasyonun bir araya getirilip değerlendirilmesi ile oluşur

- bilenlerin beyinlerinde ortaya çıkar ve orada uygulamaya geçirilir
- insanların içindedir [zihnindedir], insanın karmaşık ve önceden bilinemez doğasının bir parçasıdır
- öznel (subjektif) bir oluşumdur; bir kişiden diğerine doğrudan doğruya transfer olunamaz veya iletilemez
- gerçekten tam yönetilemez; çünkü bilgi, insanın zihninde yer alır
- belirli bir amaç için enformasyonun analiz ve yorumla zenginleştirilmesi, kişisel anlamda ise özümsemesi demektir
- her bireyde kendini düşünceler, sezgiler, öngörüler, deneyimler, uygulamalar şeklinde gösterir.
- farklı bakış açılarıyla farklı ulaşılabilir.