

ETKİN BİLGİ YÖNETİMİ KRİTERLERİ

Ercan Öztemel, Seher Arslankaya

Sakarya Üniversitesi, Mühendislik Fak. Endüstri Müh. Böl.

Özet: Bilgi yönetimi günümüzde kurumların başarısı ve rekabet üstünlüğünü sağlayan en önemli unsurlardan birisidir. Bu çalışmada bilgi ve bilgi yönetimi tanımları irdelenerek kurumların bu yönetimi en etkin şekilde gerçekleştirdiklerini gösterecek kriterler belirlenmiştir.

Anahtar Kelimeler :*Bilgi Yönetimi, Bilişim Sistemleri, Bilgi Yönetimi Kriterleri*

Abstract: Knowledge management is one of the most important factors in achieving competitive advantage. In this study, first of all knowledge and knowledge management concepts are discussed and then a set of criteria for assessing effectiveness of the knowledge management activities is described.

Keywords: *Knowledge Management, Information Systems, Knowledge Management Criteria*

1.Giriř

Bilgi yönetimi, günümüzde kurumların rekabet üstünlüğünü sağlayabilmeleri ve yaşamlarını sürdürebilmeleri için en önemli unsurlardan birisidir. Kurumlarda doğru bilginin doğru yerde doğru kişiye doğru zamanda bulunabilmesini sağlayacak olan sistemleri geliştirmek son yıllarda yönetim ve mühendislik bilimleri araştırmalarının önemli konularından birisidir. Doğru bilginin ortaya çıkartılması için kurumların sahip oldukları entellektüel sermayenin harekete geçirilmesi ve sahip olunan bilginin çok etkin bir şekilde yönetilmesinin sağlanması amacı ile son zamanlarda bilgi yönetimi modelleri geliştirilmektedir. Bu modellerin temel amacı kurumun entellektüel sermayesinin, müşteriler, üretilen ürünler ve sunulan servisler ile ilgili bilgilerin kurumun rekabet gücünü artırması ve pazar payını sürekli ve kalıcı üstünlüğe dönüştürmesi için yapılması gereken bilgi aktivitelerini organize etmektir. Bilginin yönetilmesi için geliştirilen modeller incelendiğinde her modelin bilgi yönetiminin bazı unsurlarını öne çıkardığı ve onlar üzerine odaklandığı görülmektedir. Bazı modeller teknoloji kullanımı ve bilgi üretimi gibi iki kriter üzerine yoğunlaşırken bazıları on kritere kadar bilgi yönetimin genişletmektedir.

Bu çalışmada, bilgi yönetimini etkin kılacak olan kriterler belirlenmiş ve açıklanmıştır. Öncelikle bilgi tanımlanmış ve bir kurum için bilginin değeri ortaya konulmuştur. Daha sonra bilgi yönetimine genel bir bakış yapılarak genel prensipler belirlenmiştir. Bunun peşine bilgi yönetiminin etkinliğini belirleyen kriterler açıklanmış ve değerlendirilmiştir.

2.Bilgi ve Kurumlar için Önemi

Bilgi, herhangi bir konu hakkında insan davranışlarını belirleyen ve elde bulunan verilerin ve konu ile ilgili enformasyonun dikkate alınarak bir değer üretecek şekilde ifade edilmesi olarak tanımlanabilir. Bilginin değer üretmesinden kastedilen kuruma fayda sağlayacak kararların verilmesine katkıdır. Bu kapsamda bilgi, kişisel beceriler, yetenekler, yeterlilikler, fikirler, sezgiler ve katkılarla zenginleşen enformasyon ve verilerden tam anlamıyla yararlanmak olarak görülebilir (Aksoy, 2001).

Barclay ve Murray, (1997), Peter Drucker'ın yeni ekonomide bilgi, bireyler ve toplum açısından birincil kaynak olarak gördüğünü rapor etmiş ve bilginin giderek önem kazanmasının temel nedenlerini sıralamıştır (Barclay ve Murray, 1997).

3. Bilgi Yönetimi

Bilgi yönetimi, rekabetçiliği arttırmak için bilgiyi yaratma, bulma, elde etme ve harekete geçirmeye yönelik stratejiler ve süreçler bütünü olarak tanımlanabilir. Başka bir ifadeyle, bilgi yönetimi, örgütsel hedefleri başarmak için bilginin nasıl yaratılabileceği, elde edilebileceği, kullanılabileceği ve yönetilebileceğine ilişkin sistematik bir süreçtir. Bilgi yönetimi, içsel ve dışsal olarak paylaşılacak bilginin, kimlerle ne şekilde ve nasıl paylaşılacağını ve daha sonra nasıl kullanılacağını içermelidir (Özgener, 2003).

Kurumlarda bulunan entellektüel sermayeyi kullanarak doğru yerde doğru kişiye olacak şekilde kurumların sahip oldukları bireysel bilgileri (tecrübe,yetenek,olanaklar...) kurumsal bilgi haline dönüştürmekte bilgi yönetiminin bir parçası olarak görülmelidir. Ancak bu şekilde kurumların rekabet üstünlüğünü sağlayabilmeleri ve yaşamlarını sürdürmeleri mümkün olabilir.

Bilgi yönetiminin bütün organizasyonu kapsaması; toplam bilgi yönetiminin sağlaması ; yani organizasyon içindeki her unsurun bir bütün halinde bilgi ve deneyimlerinin kurumsal hedefler doğrultusunda yönetilmesi etkin yönetimin vazgeçilmez özelliğidir.

4.Bilgi Yönetiminin Avantajları ve Zorlukları

Bilgi Yönetiminin çok sayıda avantajı vardır. Bunlar arasında şunları saymak mümkündür.Bilgi yönetimi organizasyonda kritik uzmanlıklar tutmayı sağlar. Adaptasyon ve esneklik artırır. İnsan para yatırımında daha yüksek dönüşüm sağlar. Rekabet avantajını artırır. Telif hakları için yasal koruma sağlar. Müşteri odaklı bir organizasyon oluşturmaya katkı sağlar. Fakat bu avantajları yakalamak kolay olmamaktadır. Çünkü, bilgi yönetimi, geniş bir kurumsal sözlük oluşturmayı gerektirir. Bilgileri kullanmak ve paylaşmak zorunluluğundan dolayı bilgilerin açıkça gösterilmesi beklenir. Bilgi yönetimi ile ilgili detaylı bilgi (Barutçugil, 2002, Aksoy ve Dinçmen, 2003)' te bulunabilir. Bir kurumda bu zorlukları aşip avantajları yakalamanın mümkün olup olmayacağını ölçmek için bilgi yönetimi aktivitelerini değerlendirmeye yarayacak kriterler aşağıda listelenmiştir.

5.Etkin Bilgi Yönetimi Değerlendirme Kriterleri

Bir kurumda etkin bilgi yönetimi yapıp yapılmadığını ve bir kurumun sahip olduğu kurumsal ve bireysel entellektüel sermayenin pozitif değer oluşturacak şekilde kullanılıp kullanılmadığını değerlendirilmesi için aşağıda açıklanan kriterlerin incelenmesi yeterli olacaktır..

1. **Bilgi kaynaklarını belirlemek ve izlemek:** Bilgi kaynaklarının belirlenmesi ve bu kaynaklarda bilginin doğru zamanda üretilerek doğru yerlere gönderilmesidir.
2. **Bilgi paylaşımını sağlamak ve erişilebilir olmak:** Bilginin var olması kadar bilginin erişilebilirliğinin sürekli kontrol edilmesi ve aksaklıkların önlenmesidir.
3. **Bilgiyi iyileştirmek, ortama uyumu sağlamak ve esnek olmak:** Kurum içindeki bilgilerin günün koşullarına uyum sağlamasını göstermek bakımından bu kriter önemlidir. Kurum için geçmişte çok önemli olan bir bilgi bugün önemini yitirmiş olabilir. Kurumun bu yeni duruma uyum sağlayacak esnekliği göstermesi gerekmektedir. Bilgilerin bu kapsamda yenilenmesi ve güncellenmesi için gerekli mekanizmanın kurulmasıdır.
4. **Pozitif değer katmak:** Kurumdaki bilgi yönetimi çalışmaları ile katma değeri olmayan aktivitelerin ortadan kaldırılması ve değer katmada özellikle organizasyonun iş sahası ve müşteri isteklerinin karşılanması esas alınmasıdır.
5. **Entellektüel sermayeyi legal koruma altına almak:** Kurumun sahip olduğu entellektüel sermayenin korunması için gerekli her türlü alt yapının sağlanmış olmasıdır
6. **Organizasyonel değişim, bilgi işçileri ve organizasyonel rolleri belirlemek:** Çalışanların bilgilerini değerlendirebilmeleri için organizasyon içinde gerekli değişimlerin yapılması ve bilgi işçilerinin oluşturulmasıdır.
7. **Bilgi kültürünü oluşturmak:** Bilgi yönetiminin etkin olabilmesi için organizasyon içinde bilginin öneminin kavranması ve herkesin bilgisini değerlendirmek için çaba sarf ettiği bir kültürün oluşturulmasıdır.
8. **Bilgi yönetimi stratejilerini belirlemek ve izlemek:** Bilginin yönetilmesinin sadece kurumun operasyonel birimlerinde değil en üst yönetiminin de önemli işleri arasında sayılması ve bu kapsamda yönetim stratejilerinin geliştirmesi, uygulanması ve etkinliğinin ölçmesidir.
9. **Sistematik bir yönetim yaklaşımı uygulamak:** Bilgi yönetimi çalışmalarının belirli bir sistem içinde gerçekleştirilip gerçekleştirilmediğinin gösterilmesidir.
10. **Bilgi yönetimi süreçleri oluşturmak ve iyileştirmek:** Bilgi yönetimine yönelik bazı süreçlerin belirlenmesi, her sürecin sorumlularının atanması, performanslarının ölçülmesi yolu ile sürekli bu süreçlerin iyileştirilmesi ve entellektüel sermayenin etkin kullanımının sağlanmasıdır.
11. **Bilişim Teknolojisinden ve bilgi yönetimi araçlarından faydalanmak:** Bilgi yönetimi çalışmalarının bilgisayar ortamında takip edilmesi, yönetim bilişim sistemleri ve karar destek sistemleri gibi yönetim araçlarının bilgi yönetimi çerçevesinde kullanılmasıdır.
12. **Bilgiye dayalı yönetim araçlarını kullanmak:** Bilginin belirlenmesi kadar etkin kullanımı da bilgi yönetimi çalışmalarının faydalı sonuçlar üretilmesini sağlar. Bunun, ERP sistemleri, toplam kalite yönetimi, CRM vb. gibi teknolojiler ile bilgi yönetimi çalışmalarının desteklenmesini de içermesidir.
13. **Kurumsal zekayı belirlemek ve ölçmek:** Bilgi yönetimi çalışmalarının kurumsal zekanın sürekli gelişmesine katkısının olması ve bu zekanın ölçülmesi ve iyileşmelerin izlenmesidir.
14. **Öğrenen organizasyon oluşturmak:** Organizasyonlarında kurumsal zekanın gelişmesi ile oluşan öğrenme eğrilerinin izlenmesidir.

15. **Bilgi yönetimi konusunda gerekli liderliği göstermek:** Yöneticilerin bilgi yönetimi konusunda kendilerini tek kurtarıcı olarak görmediklerini herkesin bilgisinin kurum için önemli olduğuna inandıklarını ve bu bilgilerin bir koçluk altında yönetildiğini göstermeleridir.

16. **Yenilikçi olmak ve değişimi izlemek:** Sahip olunan entellektüel sermaye ile sürekli yenilikler yapabilmek ve çağın gereksinimleri ile uyum içinde olacak şekilde değişimin izlenebilmesidir.

17. **Rekabet avantajı sağlamak:** Bilginin rekabet avantajı sağlayacak şekilde ölçülmesi ve iyileştirmelerin yapılmasıdır.

18. **Riskleri yönetmek:** Bilgi yönetimi risklerinin belirlenmesi ve önleyici tedbirlerin alınıp alınmadığının gösterilmesidir.

19. **Ölçme ve değerlendirme sistemini kurmak:** Bilgi yönetimi çalışmalarının etkinliklerinin sürekli ölçülmesi ve değerlendirilmesidir.

6.Sonuç

Sanayi toplumundan bilgi toplumuna geçiş dönüşümünü yaşayan günümüzde bilgi ve bilginin önemi her zamankinden daha çok artmıştır.sahip olduğu entelektüel birikimleri ortaya çıkarıp doğru kullanan kurumlar daha çok başarılı olmakta ve rekabet üstünlüğünü daha rahat koruyabilmektedirler. Bilginin belirlenmesi kadar etkin kullanımını ve değer üretmesini sağlamakta önemli olduğundan bilgi yönetimi çalışmalarının sürekli izlenmesi, değerlendirilmesi ve iyileştirilmesi gerekmektedir. Görüldüğü gibi bilgi yönetimini değerlendirme aslında oldukça geniş bir spektrumu kapsayan ve organizasyonel değişimden teknolojik yeniliğe kadar bir çok konuda çalışmalar yapmayı gerektirmektedir. Bilgi yönetimi çalışmaları kadar bilgi yönetimi çalışmalarının değerlendirilmesi ve ölçülmesi de kurumların sahip oldukları bilgilerden en etkin bir şekilde yararlanıp yararlanmadıklarını göstermesi bakımından önemlidir. Bunun için sistematik değerlendirme mekanizmalarının geliştirilmesi gerekmektedir.

Bu çalışmada bu değerlendirmeyi yapabilmeyi kolaylaştırıp iyileştirmeye açık alanları belirlemeye yarayacak bir kriterler seti belirlenmiş ve açıklanmış tır. Bu çalışma belirlenen kriterlerin ölçülmesi ve puanlandırılması için bilimsel bir yöntem arayışı ile devam etmektedir.

Teşekkür

Bu çalışmada sahip olduğu kaynakları bizimle paylaştığı için Evren Aksoy' a teşekkür ederiz.

Kaynaklar

Aksoy, E., "Knowledge Management and Implementation Stages by Evren AKSOY", Marmara University, Institute for Graduate Studies in Pure and Applied Sciences, İstanbul, 2001

Barclay, R. O. and P.C. Murray, **What is Knowledge Management?** *Knowledge Praxis* Knowledge Management Associates, <http://www.media-access.com/whatis.html>, 1997, (30.01.2002)

Özgener, Ş., "Global Ölçekte Değer Yaratan Bilgi Yönetimi Stratejileri", Nevşehir İ.İ.B.F.İşletme Bölümü, Erciyes Üniversitesi, www.bilgiyonetimi.org, 2003

Barutçugil, İ., "Bilgi Yönetimi", Kariyer yayıncılık, ISBN 975851526-8, 2002,

Aksoy, E. and Dinçmen, M., 2003, "Managing Knowledge Assets for Process Excellence Knowledge for Six Sigma (KFSS)", Proceedings of the TUB ITU Workshop 2003, Advances in Management Research, 7-10 November 2003, Berlin, Germany