

# BİLGİ YÖNETİMİ

*MERAL GÜNEŞ ERGİN*

# BİLGİ YÖNETİMİ

- Bilgi kavramı, binlerce yıl önce, insanlığın evriminin temeli olmuştur. Bilginin tartışılması Milattan Önce beşinci yüzyılda, felsefeci Sokrates'in bilginin sınırları sorusu ile başlamıştır. Başlangıçtaki yüzyıl boyunca bilgi; aletlere, süreçlere ve ürünlere uygulanmıştır. Bu da sanayi devrimini yaratmıştır.



- İkinci aşamasında, yani 1880'den başlayıp İkinci Dünya Savaşı ile biten dönemde, bilgi artık yeni anlamıyla işlere uygulanmaya başlamıştır. Son aşama İkinci Dünya Savaşı'ndan sonra başlamış olup, bilginin kendisine uygulanmasıdır. Burada artık bilgi, son hızla üretimin en önemli faktörü hâline gelmekte, ***sermaye ve emek faktörlerini bir yana itmektedir.***

# Veri (Data)

- Veri amaçlara bağlı olarak işlemlerin **işlenmemiş bir biçimde kaydedilmesidir**.
- Veri, **özümlememiş ve yorumlanmamış gözlemler, işlenmemiş gerçekler** olarak tanımlanabilir. Modern kurumlarda veri, teknolojik sistemlerde saklanır ve çoğu kez bir anlam veya içerik teşkil etmez. Tüm örgütlerin veriye ihtiyacı vardır, buna bağlı olarak da her örgütün enformasyon üretmesi için ihtiyacı olan veri sayısını ve türünü belirlemesi gerekir.
- *Bir araştırmada, bir tartışmada, bir akıl yürütmede sonuca ulaşabilmek için gereken ilk bilgi*



# Enformasyon (Information)

- Enformasyon, **düzenlenmiş veri** olarak tanımlanabilir.
- Düzenlenme başkaları tarafından yapılır ve **yalnızca ilgili kişi için bir anlam** taşımaktadır. Enformasyon anlamlıdır, amacı vardır konu ile ilgilidir, belirli bir amaç için şekillenmiştir.
- Enformasyon, çalışanlara ve yöneticilere ağ bağlantıları, internet veya e-mail ile ulaşır. Enformasyon, olay ve objeleri yorumlamak için bir bakış açısı kazandırır ve bilgi oluşturmak için gerekli bir öğedir.

- Enformasyon, bilgiye katkıda bulunarak onu etkiler. **Veri ve enformasyon için kullanılan sorular; “kim-ne-nerede-ne zaman?” sorularıdır, fakat bilgi için sorulan sorular ise “neden?” ve “niçin?”dir.**

# Bilgi (Knowledge)

- *Bilme etkinliđi*
- *Bu etkinlik sonucu elde edilen çıktı*
- *Öğrenme araştırma ya da gözlem sonucu elde edilen gerçek*
- *İnsan zekasının çalışması sonucu ortaya çıkan gerçek*



# *Bilgi etkinlikleri*

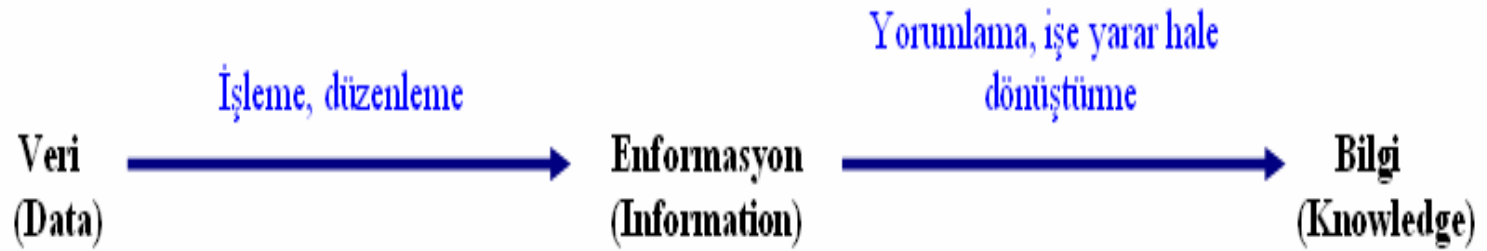
- algılama
- anlama
- düşünme
- muhakeme etme
- yorumlama
- açıklama
- doğrulama
- değerlendirme



- **Veri** : Hesaplama ya da seçme, ekleme vb.amacı ile kullanılan, İkili(binary) gösterimle veya karakter(harf, rakam vb.) biçiminde kodlanan enformasyon parçasıdır.
- **Enformasyon** : Bir bilişim sistemi tarafından kayıt, depolama, sorgulama, düzenleme ve özetleme işlemlerinden geçirilerek biçimlendirilmiş ve anlamlandırılmış veriler anlamında kullanılır.
- **Bilgi** : Araştırma, inceleme veya gözlem yoluyla elde edilen gerçek kurallardan faydalanarak kişinin veriye verdiği anlamdır.



- Bilgiyi kullanarak değer ve fark yaratmak
- Doğru, gerçekleştirilmiş, çerçevesi belirlenmiş
- İşe yarar düzenlenmiş veriler
- İstatistikler, infografikler



- PC 8391 ESB-ERCAN
- MERAL GÜNEŞ ERGİN /SALAMIS  
3025
- SERVİS

- PC 8391 ESB-ERCAN
- BYN MERAL GÜNEŞ ERGİN /SALAMIS 3025
- SERVİS
  
- UÇUŞ PEGASUS HAVA YOLLARI 8391 SEFER SAYILI
- HAREKET ESENBOĞA HAVALİMANI
- İNİŞ LEFKOŞA ERCAN HAVALİMANI
- KONAKLAYACAĞI OTEL SALAMIS BY CONTİ/GAZİ MAĞUSA 3025 NOLU ODA
- SERVİSLE ALINACAK

# Bilginin Sınıflandırılması

- ***Sığ ve Derin Bilgi:*** *Sığ veya yüzeysel bilgi*, problem alanının **en asgari** anlaşıldığının göstergesidir. *Derin bilgi ise*, tecrübe ile kazanılan ve zor kararlarda ve problemlerin çözümünde kullanılan bilgidir.
- ***Teknik ve Uygulanabilir Bilgi (Know-How):*** *Pratik tecrübeden kazanılan derslerden oluşmaktadır ve uzmanlık bilgisine ulaşmak için gerekli bilgidir.*
- ***Ortak Anlayış Olarak Bilgi:*** Ortak anlayış, insanların farklı şekillerde ve tutarlarda sahip oldukları bilgidir. Aynı zamanda, kazandıkları tecrübe ve olgulardan oluşan ve ***insanları kabullenmek için edindikleri bilgi*** türüdür.

## Bilginin Sınıflandırılması-2

- *Açık ve Örtülü Bilgi:* Bilgi, görünürde birbirine ters olan açık ve örtülü bilgi olmak üzere iki bileşenden oluşmaktadır.
- *Örtülü bilgi,* insanın aklına tecrübe ve iş aracılığıyla oturtulan bilgidir. Bu bilgi, tecrübe yıllarından gelen sezgi, duygu, değer ve inançları içeren bilgidir.
- Bu bilgi aynı zamanda, açık bilgiyi oluşturmak için kullanılan bilgidir ve diyalog, senaryo ve metafor kullanımıyla iletilmektedir. Bu kolay fark edilebilir ve ifade edilebilir, kişiseldir, nitelendirilebilirliği ve başkalarıyla paylaşımı zordur.

# Farklı Bilgiler

Süreç  
performans  
bilgisi

Pazar  
bilgileri

İnternette  
gelen  
bilgiler

İş  
performansı  
bilgileri

Ürün  
bilgileri

Duyumlar

Organizasyonel  
bilgiler

Öngörüler

Dokümanter  
bilgileri





# Bilgi Yönetimi

- Bilgi ve yönetim, ilk bakışta bir arada olmaları zor görünen iki kavramdır.
- Bilgi, büyük ölçüde bilmeye, kavramaya ilişkin ileri düzeyde kişisel bir kavramdır. Buna karşın, **yönetim, ortak amaçlar için takım çalışmasını gerektiren örgütsel süreçleri** ifade eder.
- Bilgi çalışanlarının çoğu, geleneksel anlamda yönetilmekten hoşlanmaz. Ancak, giderek daha yaygın bir biçimde, bilginin pazarda üstünlük sağlayan çok kritik öneme sahip bir örgütsel kaynak olduğu kabul edilmektedir. Bu nedenle, **onun yönetilmesi şansa bırakılmayacak kadar önemli bir konu** olmaktadır.

## Tanımı;

- Bilgi yönetimi Amerikan Üretim ve Kalite Merkezi tarafından, bilginin ortaya çıkması ve değer yaratması için **doğru zamanda ve doğru insana yayılmasını sağlamak için sistematik yaklaşımlar** olarak tanımlanmıştır.

## Başka bir tanıma göre ise;

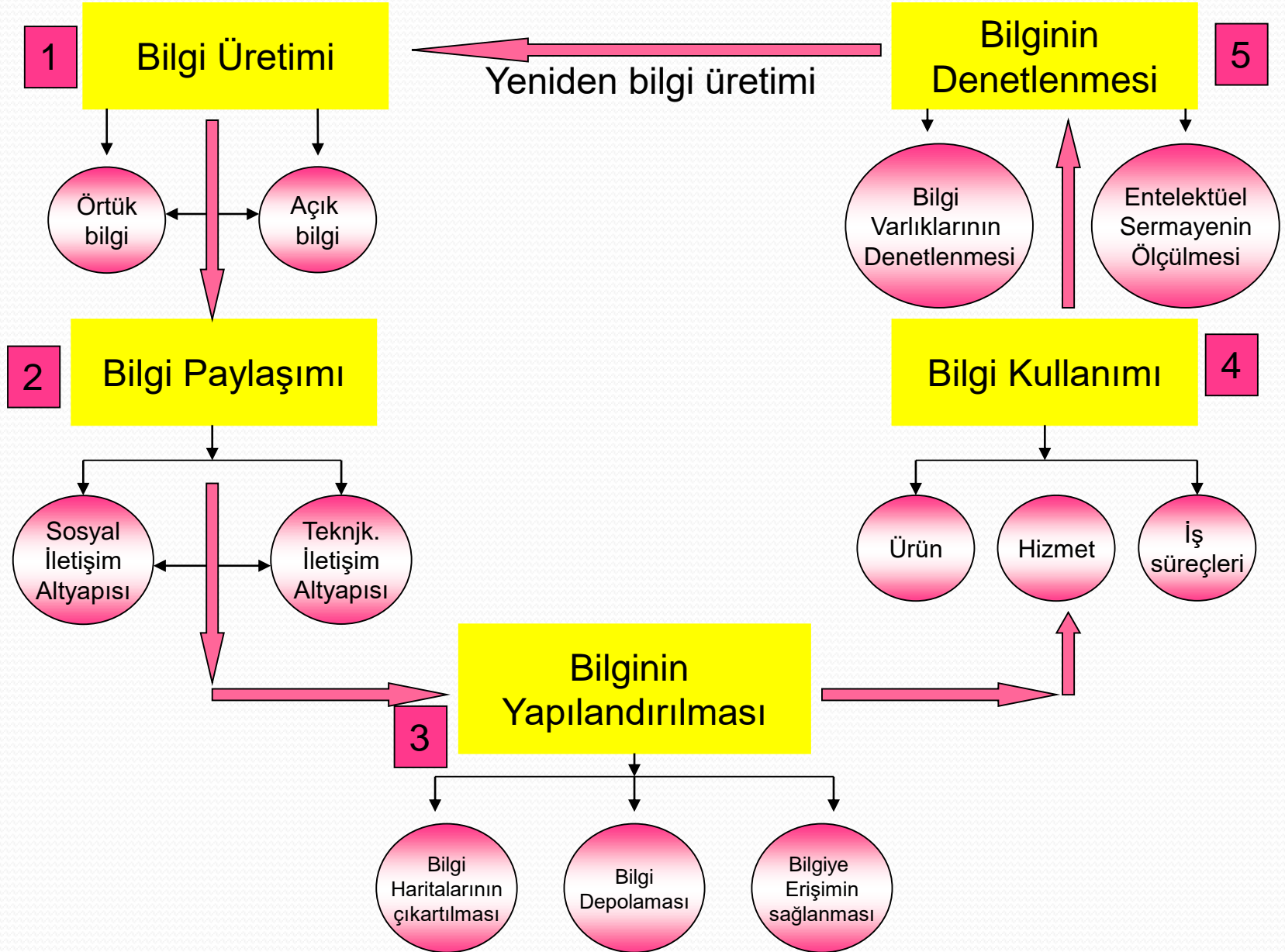
- **Bilgi yönetimi** temel olarak örgüt ortamında sürekli artan bilgi kapasitesini güncelleyen, oluşan bilgileri ulaşılabilir kılan, gerekli bilgiye ulaşmak için gerekli olan işlemleri tanımlayan ve gerekli bilginin örgüt çalışanlarıyla paylaşılmasını sağlayan bir disiplindir.

# Bilgi Yönetiminin İlkeleri

- Bilgi yönetimi sürekli devam eden bir süreçdir.
- Bilgi yönetimi pahalıdır.
- Etkili bilgi yönetimi, insan ve teknolojinin ortak çözümlerini gerektirir.
- Bilgi yönetiminin başarısı için güven ve inanç gerekir.
- Bilgi yönetimi, bilgi takımları, çalışanları ve yöneticileri gerektirir.

- Bilgi yönetimi, bilgi iş süreçlerinin iyileştirilmesi anlamına gelir.
- Bilgiyi paylaşmak ve kullanmak genellikle doğal olmayan eylemlerdir.
- Bilgi yönetimi, modellerden ve hiyerarşik yapıdan çok, bilgi haritalarından ve bilgi piyasalarından yararlanır.
- Bilgi yönetimi uzun bir süreçtir. Sadece bilginin farkında olmak ve bilgiye ulaşmak yeterli değildir.

# BİLGİ YÖNETİM SÜREÇLERİ YAŞAM DÖNGÜSÜ



## Bilgi Yönetimi Süreci

- Bilginin farkında olma,
- bilginin amaçlarını belirleme,
- uygulama,
- yayma,
- geliştirme ve
- saklamadır.

**•Konu ile ilgili bilginin belirlenmesi için yöntemleri iyi bilme**

1. El kitapçılarının hazırlanması
2. İç ve dış kıyaslamalar
3. Uzmanlar, bilgi komisyonu ve aracılığı

**•Bilginin amaçlarını belirleme**

1. Sürecin geliştirilmesi
2. Potansiyel alanların şeffaflığı
3. Şartların şeffaflığı



**• Bilginin geliştirilmesi için yöntemler**

1. Uzmanlar ve proje takımlarının disiplinler arası iş birliği
2. Dış bilginin kazanımı
3. Bilgi ve tecrübelerin kullanımını sağlamak için sistematik yaklaşım

**• Bilginin saklanması için yöntemler**

1. Bilgi ürünleri, veri ve enformasyon
2. Standart ve denenmiş metotlar için el kitaplarının hazırlanması
3. Rapor ve başarı hikâyeleri

**• Bilginin yayılması ile ilgili yöntemler**

1. Bilgiyi yayma için disiplinler arası proje takımları
2. İç yayımlar
3. Uzmanlar tarafından eğitim ve koçluk

**• Bilginin uygulanması için yöntemler**

1. Disiplinler arası takımların özerkliği
2. Sonuçlar hakkında iç uzmanlar tarafından görüş alınması

# Bilgi Yönetiminin Örgütlerde Uygulanması

Örgütlerde bilgi yönetiminin uygulanmasının gerçekleşmesi için bazı adımların takip edilmesi gerekir. Bunlar:

- Bilgi yönetimini **örgütün amaçlarıyla ilişkilendirmek,**
- bir bilgi vizyonu oluşturmak ve bu doğrultuda **bilgi yönetimi programı hazırlamak,**
- bunu yaparken de **çalışanların ve müşterilerin bilgi kapasitelerini göz önünde bulundurmak** gerekir.

# Bilgi Yönetiminin Örgütlerde Uygulanması

- Her sistemde olduğu gibi, bilgi de yönetilen bir süreçtir. Bunun için bilgi yönetimi sürecinin uygulanmasından sorumlu bir **bilgi yöneticisi ve takımı** oluşturulmalıdır.
- Bilgi varlıkları ile ilgili hesapların gözden geçirilmesi aşamasıdır.
- Burada, **en fazla öneme sahip olan bilgi saptanmalı, sektördeki en iyi uygulamalar bilinmeli, yeni araştırma ve geliştirme alanları** ortaya çıkarılmalıdır.
- Paylaşılan bilgi yönetimi değerleri, vizyonu ve amaçları geliştirilmelidir.

# Bilgi Yönetiminin Örgütlerde Uygulanması

- Yeni bilgi yönetiminin yapısıyla ilgili standartlar, süreçler, teknolojiler, rol ve sorumluluklar ve ödüller belirlenmelidir.
- Bilgi yönetimine uygun örgütsel kültür oluşturulmalı ve sürdürülmelidir.
- Bir örgütteki bilgi yönetiminin uygulanması için, tecrübeye dayanılmalı, yaparak öğrenilmeli ve yeniliğe dikkat edilmelidir.