

BİLGİ YÖNETİMİ VE ÖĞRENEN ÖRGÜTLER

BİLGİ YÖNETİMİ VE ÖĞRENEN ÖRGÜTLER

Prof. Dr. Ali Ekber Akgün

Doç. Dr. Halit Keskin

Dr. Ayşe Günsel

GEBZE YÜKSEK TEKNOLOJİ ENSTİTÜSÜ

İŞLETME FAKÜLTESİ

Genel Yayın Nu.: 33

Sertifika Nu.: 12131

ISBN: 978-605-4160-34-1

1. Basım, Eylül, 2009

BİLGİ YÖNETİMİ VE ÖĞRENER ÖRGÜTLER

© Copyright 2009, EFLATUN YAYINEVİ

Bu kitabın bütün hakları Eflatun Yayınevi'ne aittir. Yayınevinin izni olmaksızın, kitabın tümünün veya bir kısmının elektronik, mekanik ya da fotokopi yoluyla basımı, yayımı, çoğaltımı ve dağıtımı yapılamaz.

Sayfa Tasarımı

Türkan Sarı

Kapak Tasarımı

Meryem Kocabay

Baskı ve Cilt

Reproton Ltd. Şti.



EFLATUN YAYINEVİ

Gazi Mustafa Kemal Bulvarı

118/4 Maltepe/ANKARA

Tel: (0 312) 232 00 36-232 00 86

GSM: 0 541 232 00 96

www.eflatunyayinevi.com

M.Ö. IV. yy.'da Aristo, "Bütün insanoğlu, doğası gereği olarak bilgiyi arzulamaktadır" demektedir. Dolayısıyla bilgi, insanoğlunun ilk çağlarından bugüne, tüm ekonomik sistemlerin temelinde yer almaktadır. Ancak bilgi ile toplumsal ilerleme, başarı ve hayat standartları arasındaki ilişki hiçbir zaman bugünkü kadar belirgin olmamıştır. Geleneksel ekonomilerde toprak, emek ve sermaye, üretimin temel faktörleri iken; Toffler ya da Drucker gibi yazarların da ifadesiyle bilgi tabanlı ekonomide kuruluşların faaliyetlerine değer katan temel unsur olarak "bilgi", üretim ve yönetimin öncelikli faktörü olarak ön plana çıkmaktadır. Bu açıdan Aristo'dan 25 asır sonra bilgi, ekonomi ve refahın temel unsuru haline gelmiştir.

Ekonominin bilgi merkezli eksene doğru bu hareketi, "bilgi yönetimi" adlı yeni bir disiplin ve yönetim akımının doğuşunu da beraberinde getirmektedir. İşletmelerin kendi kurumsal ve kolektif bilgilerini yaratma ve kullanma süreci olarak tanımlanan bilgi yönetimi, kuruluşların entelektüel varlıklarını elde etmeleri, geliştirmeleri, ölçmeleri, dağıtmaları ve onlar üzerinden fayda elde etmelerini sağlayan metotlar, araçlar, teknikler ve değerler grubunu ifade etmektedir. İşletmelerde ve akademik topluluklarda (çevrelerde) bir işletmenin uzun dönemde rekabetçi avantajlarını sürdürebilmesinin ancak ve ancak bilginin etkin kullanımı ile mümkün olabileceği görüşü ağır basmaktadır. Bu noktadan bakıldığında mikro seviyede birey ve kuruluşların makro seviyede ise ulusların birincil görevi, bu öncelikli üretim faktörü ve stratejik kaynağının (bilginin) etkin bir şekilde yönetimine yönelik uygulama ve faaliyet prosedürlerinin oluşturulmasıdır. Yönetime dair yeni bir anlayış olarak bilgi yönetiminin dünya çapındaki pazarı, bu haliyle beş milyar doların üstünde seyretmektedir. Peki, bilgi yönetimi tam olarak nedir? Soyut bir kavram olarak bilgi, gerçekten yönetilebilir mi? Bilgi yönetimi, yıldızı kısa bir sürede sönebilecek bir yönetim modası mıdır? Yaptığımız araştırmalar, özellikle de ülkemizde bilgi yönetimi üzerine akıldaki soru işaretlerini ortadan kaldıracak ve akademik bir üslup ile hazırlanmış çok da eserin olmadığını göstermektedir. Bu ihtiyaca cevap vermek üzere hazırladığımız kitabımızın her bir bölümü, makale disiplini içinde hazırlanmış olup, on bölümden oluşmaktadır.

Örgütsel öğrenme ise kitabımızın diğer ana başlığını teşkil etmektedir. Örgütlerin yeni bilgi, beceri ve deneyim edinimini ve edindikleri bu bilgi, beceri ve deneyim bütününe örgüt dâhilinde paylaşılarak yaymalarını ifade eden örgütsel seviyede bir öğrenme yeteneğinin çalışma hayatı ve örgütsel faaliyetlerle bütünleştirilmesi, firmalar açısından rekabetçiliklerini sürdürebilmenin ve devamlılıklarını sağlayabilmenin temel bir koşulu olarak kabul edilmektedir. Dolayısıyla örgütsel öğrenme ve öğrenen örgüt kavramları, çok çeşitli disipline araştırmacının ve iş hayatından yöneticinin ilgi odağı haline gelmektedir. Bunlarla birlikte örgütsel öğrenme, bilgi yönetimi ile yakından ilişkili kavramdır. Bilgi yönetimi sistemleri ise içsel bilgiyi edinip bunu iş görenlerin kullanımına sunarak örgütsel öğrenmeye katkıda bulunmakta; bilgi edinimi, depolama, dağıtma, yorumlama ve kullanmadan oluşan beş aşamalı bilgi yönetimi sürecinin bizzat kendisi, örgütsel öğrenmeyi meydana getirmektedir. Bu açıdan bilgi yönetimi ile örgütsel öğrenme, tamamlayıcı bir nitelik sergilemekte olup; kitabımız bu iki kavramı bir bütün olarak ele alan tek kaynak eser olma özelliği taşımaktadır.

Bilgi yönetimi ve örgütsel öğrenme kavramlarının kapsamlı bir şekilde ele alındığı bu kitap ile bilgi kavramı, bilgi yönetimi, örgütsel öğrenme konuları üzerinde bilgilerini genişletmek isteyenlere faydalı olacağını düşündüğümüz ayrıntılı bir kaynak sunulmaktadır. Bununla birlikte bu konudaki ihtiyaca binaen başta üniversitelerin, lisans ve lisansüstü programlarında başvurulabilecekleri bir kaynak eser ortaya koymak da kitabımızın bir diğer amacını teşkil etmektedir.

Bilgi yönetimi ve örgütsel öğrenme konulu kitabımızın;

i-) **Birinci bölümünde**, bilme kavramlarının derinlerine inilerek bilginin epistemolojik kökenlerinden bahsedilmekte; Eski Yunan'dan beri felsefe tarihinin "Ne(yi) biliyoruz? Nasıl biliyoruz?" sorusuna verdikleri yanıt ve tartışmalar yer almakta,

ii-) **İkinci bölümünde**, bilgi ve ilgili kavramlar tanımlanmakta; bilgi, enformasyon, veri hiyerarşisi anlatılmakta; açık bilgi, örtük bilgi, know-how, know-why ve know-what gibi bilgi türleri üzerinde durulmakta,

iii-) **Üçüncü bölümünde**, ise bilgi yönetimi kavramı ve bilgi edinimi, depolama, dağıtma, yorumlama ve kullanmadan oluşan beş aşamalı bilgi yönetimi sürecinden bahsedilmekte; literatürde bilgi yönetimi üzerine gerçekleştirilen mevcut sınıflandırmalara yer verilmekte,

iv-) **Dördüncü bölümünde**, kitabımızın bir diğer başlığı olan örgütsel öğrenme süreci, bireysel öğrenme, örgütsel öğrenme tanımları ve çeşitleri ile detaylı bir şekilde tartışılmakta,

v-) **Beşinci bölümünde**, bilgi yönetimi sürecinin bilgi edinimi, depolama, dağıtma, yorumlama ve kullanmadan oluşan beş aşamasının nihayetinde örgütsel öğrenmeyi meydana getirdiği de vurgulanarak örgütsel öğrenme süreci, bilgi yönetimi perspektifinden ele alınmakta, öğrenen örgütler tanımlanmakta,

vi-) **Altıncı bölümünde**, örgütsel bilginin edinilerek saklandığı, böylece gerek duyulduğunda tekrar örgüt üyelerinin kullanımına sunulduğu bir mekanizma olarak bilgi yönetimi ve örgütsel öğrenmenin özünde yer alan örgütsel hafıza kavramı ve örgütsel hafıza ile enformasyon teknolojileri ilişkisi işlenmekte;

vii-) **Yedinci bölümünde**, örgütlerin bilgi ve anlayışlarını kılavuz, taslak, hesap çizelgesi, karar destek sistemleri ya da proje yönetimi yazılımları gibi çeşitli araçlarla kodlayarak onu daha kolay iletilebilir, transfer edilebilir ve böylece herhangi bir zaman diliminde tekrar kullanılabilir hale getirdikleri kodlama süreci tartışılmakta,

viii-) **Sekizinci bölümünde**, uygun bilgi kaynaklarını tanımlamayı, bu bilgi kaynaklarıyla etkileşime geçmeyi, bu kaynaklardan bilgi edinmeyi ve edinilen bilginin mevcut örgütsel sistem ve prosedürlerle entegrasyonunu içeren bir süreç olarak bilgi yönetimi ve örgütsel öğrenme disiplinleri açısından önemli bir başlık teşkil eden bilgi transferi üzerinde durulmakta,

ix-) **Dokuzuncu bölümünde**, bilgi transferine yakın bir anlam taşısa da bilginin bireyler arasında akışı olarak bilginin örgütlerdeki büyük birimler (örn. bölüm yada bölümler) yada örgütler arasındaki hareketi şeklinde tanımlanan bilgi transferinden farklılaşan bilgi paylaşımı olgusu incelenmekte,

x-) **Onuncu ve son bölümünde**, ise enformasyon ve bilginin üretilmesi, dağıtılması ve kullanılması üzerine kurulan ekonomik yapı olarak kavramsallaştırılan bilgi ekonomisi kavramı ve özelliklerinden bahsedilmekte, bilgi ekonomisinin beraberinde getirdiği entelektüel sermaye kavramı, sermaye olgusunun tarihsel gelişimi ile birlikte ele alınmaktadır.

Kitabımızın tüm okuyuculara, öğrencilere ve araştırmacılara yararlı olmasını; onlara bilgi yönetimi ve örgütsel öğrenme kavramlarına dair yeni bir perspektif sağlayacağını ümit ediyoruz.

Ali Ekber Akgün
Halit Keskin
Ayşe Günsel

ÖNSÖZ..... V

BÖLÜM 1. BİLGİNİN EPİSTEMOLOJİK KÖKENLERİ 1

1.1. Giriş.....	1
1.2. EPİSTEMOLOJİ KAVRAMI.....	2
1.3. PARADİGMA.....	3
1.4. BATI EPİSTEMOLOJİSİ.....	4
1.4.1. EFLATUN VE ARİSTO: BATI EPİSTEMOLOJİSİNİN KÖKENLERİ.....	5
1.4.2. DESCARTES VE LOCKE: KITASAL RASYONALİZME KARŞI İNGİLİZ EMİRİSİZMİ.....	5
1.4.3. KANT, HEGEL VE MARX: SENTEZ GİRİŞİMLERİ.....	7
1.4.4. YİRMİNCİ YÜZYILDA KARTEZYEN AKIMA YÖNELİK ELEŞTİRİLER.....	8
1.4.5. PRAGMATİZM.....	9
1.4.6. POZİTİVİZM.....	9
1.4.7. POST POZİTİVİZM.....	10
1.4.8. YAPILANDIRMACILIK.....	10
1.4.9. ELEŞTİREL KURAM.....	11
1.5. JAPON ENTELEKTÜEL GELENEĞİ.....	11
1.5.1. BEŞER VE TABİATIN BÜTÜNLÜĞÜ.....	11
1.5.2. ZİHİN VE VÜCUDUN BİRLİĞİ (BÜTÜNLÜĞÜ).....	12
1.5.3. KENDİ VE DİĞERLERİNİN BİRLİĞİ (BÜTÜNLÜĞÜ).....	12
1.6. BİLİMSEL BİLGİNİN KÖKENLERİNE DAİR KAVRAMSAL MODELLER.....	13
1.6.1. POPPER: BİLİMSEL KEŞFİN MANTIĞI.....	13
1.6.2. NAGEL: BİLİMİN YAPISI.....	14
1.6.3. DUBİN: TEORİ KURMA.....	15
1.6.4. BUNGE: BİLİMİN FELSEFESİ.....	16
1.7. REFERANSLAR.....	18

BÖLÜM 2. BİLGİ KAVRAMI VE BİLGİ YARATMA SÜRECİ 21

2.1. Giriş.....	21
2.2. BİLGİ KAVRAMI.....	21
2.2.1. AÇIK BİLGİ.....	23

2.2.2. ÖRTÜK BİLGİ.....	23
2.2.3. KNOW-HOW	25
2.2.4. KNOW-WHY.....	26
2.2.5. KNOW-WHAT	26
2.2.6. KNOW-WHO	27
2.2.7. KNOW-WHERE.....	27
2.2.8. KNOW-WHEN	27
2.3. ÖRGÜTSEL BİLGİ	27
2.3.1. BİLİŞSEL İYELİK PERSPEKTİFİNDEN ÖRGÜTSEL BİLGİ	28
2.3.2. SOSYAL SÜREÇ PERSPEKTİFİNDEN ÖRGÜTSEL BİLGİ KAVRAMI	29
2.4. BİLGİ YARATMA SÜRECİ	31
2.4.1. SOSYALLEŞME	32
2.4.2. DIŞSALLAŞMA.....	33
2.4.3. BİRLEŞTİRME.....	33
2.4.4. İÇSELLEŞTİRME	34
2.5. BİLGİ YARATMA SÜRECİ VE OYUN TEORİSİ.....	35
2.5.1. OYUN TEORİSİ	35
2.5.2. OYUNCU ÖRGÜTLER	36
2.5.3. OYUN TEORİSİNİN UYGULAMAYA GEÇİRİLMESİ	37
2.6. REFERANSLAR.....	37

BÖLÜM 3. BİLGİ YÖNETİMİ KAVRAMI: ÖRGÜTSEL VE ENDÜSTRİYEL SEVİYEDE SINIFLANDIRILMASI 43

3.1. GİRİŞ.....	43
3.2. SOSYAL SÜREÇ PERSPEKTİFİNDEN BİLGİ YÖNETİMİ.....	44
3.2.1. BİLGİ YÖNETİMİNİN ORTAYA ÇIKIŞI.....	45
3.2.2. BİLGİ YÖNETİMİ KAVRAMI.....	46
3.2.3. BİR SÜREÇ OLARAK BİLGİ YÖNETİMİ	49
3.2.3.1. Bilgi Edinimi.....	50
3.2.3.2. Bilginin Depolanması	50
3.2.4. BİLGİNİN DAĞITILMASI	51
3.2.4.1. Bilginin Yorumlanması	51
3.2.4.2. Bilginin Uygulanması.....	52
3.3. ÖRGÜTSEL SEVİYEDE BİLGİ YÖNETİMİ ÇEŞİTLERİ	52
3.3.1. DİNAMİK BİLGİ YÖNETİMİ YAKLAŞIMI	56
3.3.2. İNSAN YÖNELİMLİ BİLGİ YÖNETİMİ YAKLAŞIMI	56
3.3.3. SİSTEM YÖNELİMLİ BİLGİ YÖNETİMİ YAKLAŞIMI	57
3.3.4. PASİF BİLGİ YÖNETİMİ YAKLAŞIMI	58
3.4. ENDÜSTRİYEL SEVİYEDE BİLGİ YÖNETİMİ.....	60
3.4.1. İLK M MODELİNİN BOYUTLARININ SINIFLANDIRILMASI	61
3.4.1.1. Bilgi Kümeleme	62
3.4.1.2. Bilgi Genişlemesi.....	62
3.4.1.3. Bilgi Takası.....	63
3.4.1.4. Bilgi Kabulü	63
3.5. REFERANSLAR.....	64

BÖLÜM 4. ÖRGÜTSEL ÖĞRENME KAVRAMI: ÖĞRENME SÜRECİ, YAKLAŞIMLARI VE SINIFLANDIRMALARINA GENEL BİR BAKIŞ..... 71

4.1. Giriş.....	71
4.2. ÖĞRENME KAVRAMI VE ÖRGÜTSEL ÖĞRENME.....	72
4.3. BİR SÜREÇ OLARAK ÖĞRENME	75
4.4. ÖRGÜTSEL ÖĞRENMEYE YÖNELİK BÜTÜNSSEL YAKLAŞIMLAR	79
4.5. ÖRGÜTSEL ÖĞRENMEYE YÖNELİK SINIFLANDIRMALAR	81
4.5.1. TEK DÖNGÜLÜ ÖĞRENME.....	82
4.5.2. ÇİFT DÖNGÜLÜ ÖĞRENME	82
4.5.3. ÜÇ DÖNGÜLÜ (DEUTERO) ÖĞRENME	84
4.5.4. PASİF ÖĞRENME	84
4.5.5. AKTİF ÖĞRENME	84
4.6. ÖRGÜTSEL ÖĞRENMEYİ DESTEKLEYEN METOT VE YÖNTEMLER	86
4.7. ÖĞRENME YARATICILIK İLİŞKİSİ.....	88
4.8. REFERANSLAR.....	90

BÖLÜM 5. BİLGİ YÖNETİMİ PERSPEKTİFİNDEN ÖRGÜTSEL ÖĞRENME VE ÖĞRENEN ÖRGÜTLER 93

5.1. Giriş.....	93
5.2. BİLGİ YÖNETİMİ SÜRECİ VE ÖRGÜTSEL ÖĞRENME	94
5.2.1. BİLGİ EDİNİMİ	97
5.2.2. BİLGİNİN YAYILMASI	97
5.2.3. BİLGİNİN YORUMLANMASI	97
5.2.4. BİLGİNİN DEPOLANARAK TEKRAR ERİŞİMİ	97
5.3. ÖĞRENEN ÖRGÜTLER	99
5.4. UYGULAMA TAKIMLARI	104
5.4.1. NÖRAL AĞLAR VE HEBBİAN ÖĞRENME YAKLAŞIMI.....	106
5.4.2. ÖRNEK VAKA: HP LABORATUARLARINDA GERÇEKLEŞEN UYGULAMA TAKIMLARI TABANLI ÖĞRENME VE DEĞİŞİM SÜRECİ	107
5.4.2.1. Diyalog Sürecinin Gerçekleştirilmesi	108
5.4.2.2. Destek Fonksiyonların Yaratılması	108
5.4.2.3. Uygulama Topluluklarının Ortaya Çıkışı: Harekete Geçmek İçin Networkler	108
5.5. REFERANSLAR.....	109

BÖLÜM 6. ÖRGÜTSEL HAFIZA VE ENFORMASYON TEKNOLOJİLERİ 113

6.1. Giriş.....	113
6.2. ÖRGÜTSEL HAFIZA KAVRAMI.....	114
6.3. ÖRGÜTSEL HAFIZA MEKANİZMASI	118
6.3.1. EDİNİM	118
6.3.2. DEPOLAMA	118
6.3.3. TEKRAR ERİŞİM	120
6.4. ÖRGÜTSEL HAFIZANIN ÜSTLENDİĞİ ROLLER	121
6.5. ÖRGÜTSEL HAFIZA VE İNSAN UNSURU	122

6.6. ÖRGÜTSEL HAFIZA İLE ENFORMASYON TEKNOLOJİLERİ (IT)	123
6.6.1. IT DESTEKLİ ÖRGÜTSEL HAFIZA YAKLAŞIMLARI	124
6.7. ÖRGÜTSEL HAFIZANIN KULLANIMININ SONUÇLARI	126
6.7.1. UNUTMAYI ÖĞRENME (UNLEARNING)	127
6.8. REFERANSLAR.....	129

BÖLÜM 7. BİLGİ KODLAMA SÜRECİ..... 133

7.1. Giriş.....	133
7.2. BİLGİ KODLAMA KAVRAMI	134
7.3. BİLGİ KODLAMA SÜRECİNİN TEMEL PRENSİPLERİ	140
7.4. ÖRTÜK BİLGİYİ KODLAMAK	140
7.5. BİR BİLGİ KODLAMA MODELİ ÖRNEĞİ.....	145
7.6. TEMEL ARAŞTIRMA İLE UYGULAMALI ARAŞTIRMA ARASINDA BİLGİ KODLAMA YÖNÜNDEN FARKLILIKLAR	148
7.7. BİLGİ KODLAMA DÜZEYLERİ	149
7.7.1. SEZGİSEL BİLGİ.....	149
7.7.2. ÖRTÜK BİLGİ.....	150
7.7.3. NİTEL BİLGİ.....	150
7.7.4. NİCEL BİLGİ	150
7.7.5. BİLİMSEL BİLGİ.....	151
7.8. BİLİŞSEL BİR SÜREÇ OLARAK BİLGİ KODLAMA	151
7.9. BİLGİ HARİTALARI.....	152
7.9.1. ENFORMASYONA TEKRAR ERİŞİM	155
7.9.2. DOKÜMAN KÜMELEME	155
7.9.3. BİLGİ HARİTASI YÖNETİMİ SİSTEMİNİN YAPISI.....	155
7.9.4. BİR BİLGİ HARİTASI MODELİ ÖRNEĞİ	156
7.10. REFERANSLAR.....	158

BÖLÜM 8. BİLGİ TRANSFERİ 161

8.1. Giriş.....	161
8.2. BİLGİ TRANSFERİ KAVRAMI	162
8.3. TEKNOLOJİ PERSPEKTİFİNDEN BİLGİ TRANSFERİ	164
8.4. BİLGİ TRANSFERİ KANALLARI	166
8.5. STRATEJİK İTTİFAKLAR	168
8.5.1. STRATEJİK İTTİFAKLARIN TEMEL ÖZELLİKLERİ	169
8.5.2. İTTİFAKLAR YOLUYLA BİLGİ TRANSFERİ.....	170
8.5.2.1. Lisanslama	171
8.5.2.2. Franchising	171
8.5.2.3. Spin-off Şirketler.....	171
8.6. BİLGİ TRANSFERİ SÜRECİNİN ETKİNLİĞİNİ BELİRLEMEKTE OLAN TEMEL UNSURLAR	172
8.6.1. GÜVEN	173
8.6.2. KÜLTÜR	173
8.6.3. ÖRGÜTSEL YAPI	174
8.6.4. ÖĞRENME YÖNELİMİ	174
8.6.5. BİLGİNİN KODLANMASI.....	175
8.6.6. LİDERLİK.....	176

8.6.7. SORUN ARAŞTIRICI/ÇÖZÜCÜ DAVRANIŞLAR	176
8.6.8. DESTEK YAPILARI.....	176
8.7. BİLGİ TRANSFERİNİN ÖLÇÜMÜ	177
8.8. REFERANSLAR.....	178

BÖLÜM 9. BİLGİ PAYLAŞIMI..... 183

9.1. Giriş.....	183
9.2. BİLGİ PAYLAŞIMI KAVRAMI.....	184
9.3. BİLGİ PAYLAŞIMI SÜRECİNİN ETKİNLİĞİ	186
9.3.1. ÖRGÜSEL BAĞLAMDA BİLGİ PAYLAŞIMI	186
9.3.2. BİLGİ PAYLAŞIMI SÜRECİNİN ETKİNLİĞİ ÜZERİNDE ROL OYNAYAN FAKTÖRLER	187
9.3.2.1. Bilginin Doğası	187
9.3.2.2. Bireysel Özellikler	188
9.3.2.3. Özümseme Kapasitesi.....	190
9.3.2.4. Paylaşım için Motivasyon.....	190
9.3.2.5. Paylaşım Fırsatları.....	192
9.3.2.6. Örgütsel Mesafe.....	193
9.3.2.7. Kültürel Mesafe.....	193
9.3.3. BİLGİ PAYLAŞIMINI ETKİLEYEN FAKTÖRLER ARASI İLİŞKİLER	194
9.4. ÇOK ULUSLU ŞİRKETLER BAĞLAMINDA BİLGİ PAYLAŞIMI	195
9.5. BİLGİ AĞLARI	196
9.5.1. HOBİ VE PROFESYONEL ÖĞRENME AĞLARI	197
9.5.2. EN İYİ UYGULAMA VE FIRSAT AĞLARI	198
9.5.3. DÖRT AŞAMADA BİLGİ AĞI KURMAK	198
9.5.3.1. Aşama 1: Bilgi Ağına Odaklanma	198
9.5.3.2. Aşama 2: Ağ Bağlamı Yaratmak	199
9.5.3.3. Aşama 3: Ağ faaliyetlerinin Rutinleştirilmesi	199
9.5.3.4. Aşama 4: Değer katmak	199
9.6. REFERANSLAR.....	200

BÖLÜM 10. BİLGİ EKONOMİSİ VE ENTELEKTÜEL SERMAYE 203

10.1. Giriş.....	203
10.2. BİLGİ EKONOMİSİ NEDİR?.....	204
10.3. BİLGİ EKONOMİSİNİN ORTAYA ÇIKIŞI	205
10.4. BİLGİ EKONOMİSİNİN KARAKTERİSTİKLERİ	206
10.5. ENTELEKTÜEL SERMAYE	209
10.5.1. SANAYİ DEVRİMİ ÖNCESİ SERMAYE	211
10.5.2. KLASİK VE NEO-KLASİK EKONOMİDE SERMAYE	211
10.5.3. HİBRİT SERMAYE YAKLAŞIMLARI.....	212
10.6. ENTELEKTÜEL SERMAYENİN UNSURLARI	215
10.6.1. BEŞERİ SERMAYE	216
10.6.2. YAPISAL (ÖRGÜTSEL) SERMAYE	217
10.6.3. MÜŞTERİ SERMAYESİ	217
10.7. REFERANSLAR.....	220

DİZİN 223

1.1. GİRİŞ

Sokrat, Eflatun ve Aristo'nun çağlarından bugüne bilginin doğası ve kaynağı ile ilgili araştırmalar artarak devam etmektedir. Özellikle son yıllarda, bilgi altyapısının kağıt ve kütüphanelerden online erişime doğru geçirdiği dönüşümle birlikte bir çok kuruluş; elektronik dergiler, dijital kütüphaneler, online ansiklopedi ve bilgi tabanları formunda geniş miktarlarda bilimsel bilgiye kolaylıkla erişim imkanı sağlayan online bilgi veritabanları oluşturmakta; enformasyon teknolojilerinin üstlendiği rol gitgide artmakta; farklı disiplinlerden yöneticiler ve araştırmacılar için bilgi ve bilgi yönetimi konuları daha da önem kazanmaktadır (Hazlett vd., 2005; Hars, 2001). Bilgi yönetimi, yeni bir yönetim modasından öte örgüte dair yeni bir deneyim türü ve yönetime dair yeni bir rota olup; bu haliyle dünya çapındaki pazarı, beş milyar doların üstünde seyretmektedir. Dolayısıyla temel bir rekabet koşulu olarak kabul edilmekte olan bilgi yönetimi, pek çok araştırma ve tartışmanın odak noktasında yer almaktadır (Cabrera ve Cabrera, 2002; McAdam ve McCreedy, 2000; Brusoni vd., 2001; Nonaka ve Takeuchi, 1995).

Bilgi yönetimi; örgüt teorisi, epistemoloji, yönetim stratejisi, kaos teoremi, antropoloji ve enformasyon teknolojileri gibi pek çok disiplinle yakından ilişkili bir alandır (Mischen ve Jackson, 2008). Bu çeşitlilik, bir yandan bilgi yönetimi araştırmalarını kavramlar ve başlıklar yönünden zenginleştirirken; diğer yandan birbirleriyle uyumayan çok çeşitli görüşlerin varlığına ve bilgi yönetimi alanında bir paradoksun doğmasına yol açmaktadır (Gray ve Meister, 2003). Mevcut çalışmalar bir yandan, bilgi yönetimi alanında ortak bir yaklaşımın varlığına işaret etmekte iken diğer yandan örtülü ve açık bilgi, sosyal ve teknik yaklaşım, ya da biçimsel ve biçimsel olmayan öğrenme gibi ayrımlar da bilgi yönetimini bağımsız şekillerde ele almaktadır. Dolayısıyla bilgi yönetimi, kökeninde ikilemleri ve paradoksları içeren bir yaklaşım niteliğindedir. Bu çift kutupluluk, beraberinde karşılıklı uyum ve harmoniyi getirmektedir. Harmoni mevcut olduğunda zıt kutuplar birbirini dengelemekte; böylece de çok boyutlu bir bilgi yönetimi anlayışı oluşmaktadır (Chae ve Bloodgood, 2006). Bu

çerçeveden bilgi yönetimindeki mevcut zıtlıklar; birbirleriyle uzlaşmak ya da birbirlerini reddetmek yerine karşılıklı bir çekim alanı oluşturarak bir bütünlük meydana getirmektedir. Çift kutuplu varlıklar, Çin diyalektiğinde zıt kutupların birlikteliğini ifade eden “ying ve yang” formunda var olmakta (Kim, 2001); yani biri diğeri ile birlikte mevcut olmaktadır. Örneğin hem “Tao felsefesi” hem de “ideal bilgi yönetimi yaklaşımı” bilginin hem örtülü, hem de açık bir yapıda var olduğu ve sosyal ve teknik yaklaşımların bir arada bütünü oluşturduğu söylemektedir. Bu ifade, ikiliğin birlik içinde bulunduğu işaret etmekte, karşımıza bilgi kavramı ve bilginin epistemolojik kökenleriyle ilgili önemli soru işaretlerini beraberinde getirmektedir (Chae ve Bloodgood, 2006).

Bu bölümde epistemoloji kavramı detaylı bir literatür taraması ile incelenmekte; epistemolojinin tarihsel gelişiminden bahsedilmekte, teori ve paradigma gibi ilgili kavramlar tanımlanmaktadır.

1.2. EPİSTEMOLOJİ KAVRAMI

Bilginin tanımı ve kökenlerine dair literatürde süregelen tartışma henüz sonlanabilmiş değildir (Hazlett vd., 2005). Bilgi nedir sorusu Eski Yunan’dan beri felsefe tarihinin cevap vermeye uğraştığı temel konulardan birini teşkil etmektedir. Bilgiyi elde etmenin ve edinilen bu bilginin doğruluğunu araştıranın yöntemlerini araştıran felsefe dalı olarak ise karşımıza epistemoloji çıkmaktadır. Ne(yi) biliyorum? Nasıl biliyorum? İşte epistemoloji, bu sorulara yanıt aramaktadır (Watson, 2005).

Bu noktada üzerinde durulması gereken önemli bir nokta da bilginin nesne olarak yönetilebilir bir varlık formunda kabul edilmesidir. Bilgi yönetiminde kullanılan teknolojilerin genel olarak enformasyon teknolojileri olarak adlandırılması bir tesadüf değildir. Nitekim enformasyon teknolojileri, bilgidense öncelikle enformasyon üzerine odaklanmaktadır. Enformasyon teknolojilerinin bilgi yönetimi kapsamındaki kısıtlı rolü, bilginin temel karakteristikleri ile ilgilidir. Dolayısıyla bilgi yönetimi temelde epistemolojik bir konudur (Currie ve Kerrin, 2004).

Enformasyon kavramının devreye girmesi, enformasyonun kodlanarak tekrar kullanılmak üzere dönüştürüldüğü semboller evrenini de beraberinde getirmektedir. Semboller, enformasyonun dışsal kaynaklarıdır ve onlar örgütün sosyal ve psikolojik süreçleri için bir şema teşkil etmektedir. Semboller evreni, bilgiye aracılık etmekte; sembolik yapılar da kültürü oluşturmaktadır. Örgüt kültürünün yapısı ve dinamikleri, semboller üreten beşeri faaliyetlerin bir sonucu olarak ortaya çıkmaktadır. Bu bağlamda düşünce ise, örgütteki sosyal ve fiziksel gerçekleri anlayabilmek için adapte edilen semboller evreninin kullanıcılar tarafından yapılandırılması ve kullanılmasını ifade etmektedir (Strati, 1998).

Bilgi epistemolojisi kapsamındaki tartışmalar; bilginin enformasyondan farklı olarak semboller kapsamında depolanan bir stok değil akış olması, bilginin uygulama kapsamında vücut bulması, bilginin durumsal ve subjektif (özel) olması; bilginin ör-

tülü olması, yeni bilgi yaratma sürecinin eylemle yakından ilişkili olması, bilginin yaratılmasında sosyal toplulukların önemi, know-how ve know-what arasındaki ayırım gibi konular üzerine odaklanmaktadır. Bu konular birbirleriyle karşılıklı ilişkili olup, belli alanlarda örtüşmektedir. Bu tartışmalara epistemolojik açıdan yaklaşıldığında bilginin karakteristikleri üzerine bir fikir birliğine varma ihtimali artmaktadır (Currie ve Kerrin, 2004).

1.3. PARADİGMA

Epistemolojiyle ilişkili bir diğer kavram da paradigmadır. Paradigma en basit şekliyle algıladığımız dünyaya dair bir iskelet ve kavramsal temel sağlayan bir dizi ilişkili varsayımlar bütünü olarak tanımlanmaktadır (Ponterotto, 2005). Kavram, model, varsayım ve metafizik prensipleri ile ilgili bir inanç ve kabuller sistemi olarak paradigma aşağıdaki unsurları içermektedir:

- ◆ Sembolik genellemeler (geniş çapta kabul gören matematik formülleri ya da bilimsel kanunlar),
- ◆ Buluşsal ve metafizik formüllerdeki kabuller (bir fenomeni açıklamada kullanmak üzere tercih edilen ve izin verilen analogi ve metaforlar),
- ◆ Sembolik genellemeler ve modellerdense geniş çapta paylaşılan değerler (örneğin kalitatif metotlardansa kantitatif metotlara bağlılık),
- ◆ Numuneler, paradigmalar ve teorilerin uygulamaya nasıl geçirildiğini gösteren örnekler (Hazlett vd., 2005).



Şekil 1.1. Çıkarımsama seviyesi (Hazlett vd.,2005)

Ponterotto (2005) paradigma kavramını bir grup teorisyen ve uygulamacıya yol gösteren ortak inanç, varsayım ve değerler bütünü olarak tanımlayarak; bu kavramın epistemolojik açıdan taşıdığı önemi ortaya koymaktadır. Bu noktada epistemoloji, bilginin orijinini tanımlamak için teoriye kılavuzluk edecek bir paradigma

geliştirme arayışındadır (bkz şekil.1). Teori; gerçek dünyanın basitleştirilmiş modellerini kullanarak olaylar arasındaki sebep sonuç ilişkilerini açıklayan ve bir bilime temel olan yasalar bütünü, olarak tanımlanmaktadır. En üst seviyede epistemoloji, girdiyi paradigmadan alarak uygulama aktarmaktadır. Nihayetinde de uygulama, teori, model ve paradigmaların gerçek dünyada yer aldığı tüm faaliyetleri kapsamaktadır. Bu süreç çift yönlü gerçekleştiğinden tüm kademeler arası geri besleme mevcuttur (Hazlett vd., 2005).

Şekil 1.1 incelendiğinde uygulamanın, hiyerarşinin en alt basamağını oluşturmakta olup; teoriyi desteklediğini ve yine köklerini teoriden aldığı görülmektedir. Uygulama epistemoloji ve paradigmaya ancak teori üzerinden ulaşabilmektedir. Diğer bir deyişle epistemoloji ve paradigma, uygulamayı teori üzerinden etkilemekte dolayısıyla teori uygulamadan epistemolojiye ya da paradigmaya giden yolda bir geçiş noktası teşkil etmektedir.

1.4. BATI EPİSTEMOLOJİSİ

Eflatun ve Aristo'nun zamanlarından günümüze, bilginin ne olduğu sorusu, felsefenin temel konularından birini teşkil etmektedir. 17. yüzyılda yeni bilimsel yaklaşımın da yükselişi ile birlikte, bilginin doğası ile ilgili felsefi sorulara verilen yanıtlar, bilimin epistemolojik bir tabana sahip olması gerektiği inancındaki araştırmacılar tarafından tekrar gündeme getirilmiştir (Pitt, 2005). Batı filozofları, ilk kez Meno, Phado ve Theateteus adlı eserlerinde Eflatun tarafından sunulan bir kavram olan bilgiye dair "doğrulanmış gerçek inanç" tanımını üstünde genellikle bir fikir birliği göstermektedir (Sosa, 1991). Ancak mantık çerçevesinden bakıldığında bilgiye atfedilen bu tanımın, kusursuz olmaktan uzak olduğu görülmektedir. Bu tanıma göre, bir şeyin doğruluğuna yönelik inancımız, zayıf da olsa yanlış çıkma ihtimali olduğu sürece bizim gerçek bilгимizi oluşturmaktan aciz kalmaktadır. Dolayısıyla batı felsefesinde bilgi arayışı, şüphecilikle paralel bir doğrultuda ilerlemektedir. Bu paralellik, çok sayıda filozofun tüm şüphelerden arınmış mutlak doğru bir bilgi için metod arayışına girmesine sebep olmaktadır. Bu arayış içerisindeki filozoflar, ispat olmaksızın, diğer tüm bilginin köklerini aldığı mutlak bilgiyi keşfetmeyi amaçlamaktadır (Nonaka ve Takeuchi, 1995; Watson, 2005).

Batı felsefesinde rasyonalizm ve empirisizm olarak hâkim iki düşünce okulu karşımıza çıkmaktadır. Rasyonalist okulunun fikir babaları arasında Rene Descartes, Baruch Spinoza ve Gottfried Leibniz, başı çekmekte iken; John Locke, George Berkeley, ve David Hume de empirisist akımın önemli isimleri arasında yer almaktadır. Bu iki görüş arasındaki temel fark, bireylerin bilgiyi edindikleri süreç ile ilişkilidir. Empirisistler, bilgiyi ispatlanmış gerçek inançlar olarak tanımlayarak, bilginin gözlem ve deney yolu ile edinildiğini söylemekte; rasyonalistler ise düşünme ve mantık süzgecinden geçirmeyi öne çıkartmaktadır (Pitt, 2000). Daha açık bir şekilde ifade etmek gerekirse rasyonalizm, gerçek bilginin duyuusal deneyimlerin değil zihinsel süreçlerin bir ürünü sonucu meydana geldiğini öne sürmektedir. Buna göre, duyuusal deneylerle

doğrulanması gerekmeyen bir ön bilgi mevcuttur. Mutlak gerçek, açık ve temel bir gerçekliğe dayanan rasyonel bir sebep sonuç ilişkisinden çıkarılmaktadır. Matematik, bu tür sebep sonuç ilişkileri için tipik bir örnek teşkil etmektedir. Bunun tam aksine, bilginin deneye dayandığını ileri süren felsefi görüş empirisizm ise bir ön bilginin mevcudiyetini reddetmekte ve bilginin tek kaynağının duysal deneyimler olduğunu öne sürmektedir. Bu görüşe göre, dünyadaki her varlığın doğası itibarıyla objektif bir varlığı vardır ve bir birey, zahiri bir obje algıladığında; bu algıladığı, gerçeğin ta kendisidir (Nonaka ve Takeuchi, 1995; Rikowski, 2000) .

Dolayısıyla epistemolojiye yönelik bu iki hâkim yaklaşım, rasyonalizm ve deneycilik, bilginin gerçek kaynağına dair varsayımları açısından bariz ve katı bir farklılık göstermektedir. Diğer bir temel farklılık ise bilginin elde edilme metodunda ortaya çıkmaktadır. Rasyonalizm; bilginin kavram, kanun, teori gibi zihinsel yapılara başvurarak tündengelim yoluyla elde edildiğini savunurken; empirisizm de bilginin duysal deneyler sonucu tümevarım ile edinildiğini ileri sürmektedir. (Nonaka ve Takeuchi, 1995; Sosa, 1991)

1.4.1. Eflatun ve Aristo: Batı Epistemolojisinin Kökenleri

Bilgiyi rasyonel bir perspektiften ilk olarak ele alan düşünür, Eflatun'dur. Eflatun, duru zihinsel bir göz aracılığı ile görülen bir olguyu anlatan "idea" teorisini geliştirmiştir. Aynı zamanda Eflatun, insanın özünde bilgiye aç olduğunu; onu arzuladığını öne sürmektedir (Nonaka ve Takeuchi, 1995). Eflatun için fiziksel dünya, mükemmel idealar dünyasının sadece bir gölgesidir. Beşer, duysal algılar yoluyla değil de ancak saf bir mantıkla ulaşılabilen sonsuz, değişmeyen ve mükemmel idealara ulaşmayı arzu etmekte; bilgi sezgisel bir faaliyetle aynı yerde başlayıp bitebilmektedir (Watson, 2005; Rawson, 2006; Lowry, 2006).

Eflatunun öğrencisi olan Aristo ise akıl hocasını eleştirmekte; Eflatun'un sezilebilen sonsuz ve mutlak bir obje olan idea kavramsallaştırmasının yanlış olduğu yönünde görüş bildirmektedir. İdea ya da daha doğru bir form, fiziksel objeden ayrılamaz; ya da duysal algılardan bağımsız olarak var olamaz. Diğer bir deyişle varlıklar, kendi yapıları ve fiziksel objelerinden oluşmakta ve bu fiziksel objelere ilişkin bilgiler ise duysal algıların varlığını gerektirmektedir. Dolayısıyla Aristo, gözlemin ve duyu algılarının önemini vurgulamaktadır (Nonaka ve Takeuchi, 1995; Winfield, 2006).

1.4.2. Descartes ve Locke: Kıtasal Rasyonalizme Karşı İngiliz Empirisizmi

Eflatun ve Aristo'nun görüşleri, modern epistemolojinin iki ana görüşü şeklinde günümüze yansımaktadır: Kıtasal (Avrupa kıtası) rasyonalizm ve İngiliz empirisizmi. Kıtasal bir rasyonalist olan Renè Descartes, rasyonel düşünce için dört temel prensip ortaya koymuştur (Nonaka ve Takeuchi, 1995):

1. Hiçbir şeyi asla sorgulamadan doğru olarak kabul etme.
2. Her bir sorun ya da problemi olabildiğince çok parçalara bölerek bileşenlerine ayır. Bu ayırıştırma, problemin en iyi şekilde çözülebilmesi için bir zorunluluktur.
3. Başlaması en basit ve anlaşılması en kolay olan objelerle başla. Sonra derece derece karmaşığa doğru ilerle.
4. Her bir vaka için sayım yap ve ardından da gözden geçir. Böylece hiçbir şeyi ihmal etmediğinden emin ol.

Bunların yanı sıra Descartes, her bir inanç ve kabulün sorgulanması yoluyla bireyi kendi felsefesini oluşturmaya götüren "şüphecilik metodu"nu keşfetmiştir. Onun metodolojik şüpheciliği şu soruda kendini göstermektedir: "Tüm şüpheleri geçtiğimde ötesinde tutunabileceğim mutlak gerçek nedir?". O, sorgulayıcının kendi varlığı dışındaki her türlü inanış ve kabulün sorgulanabileceğini görerek bunu meşhur özdeyişinde şu şekilde ifade etmiştir: "düşünüyorum; öyleyse varım". Descartes, mutlak gerçeğe ancak ve ancak "düşünen öz"ün gerçek varlığından yola çıkarak (tümünden gelim) ulaşılabilmesini söylemektedir (Ayers, 1993). Hatta Descartes bu görüşünü bir adım daha ileri taşıyarak "düşünen öz"ün bir beden ya da maddeden bağımsız olduğu yönünde görüş bildirmektedir. Maddenin uzayda bir uzantısı (görüp doku-nabileceğimiz bir varlığı) olsa da düşünememekte, zihin ise böyle bir fiziksel varlığa ihtiyaç duymaksızın düşünebilmektedir (Winfield, 2006). Descartes; tat, renk ve boyut gibi duylara hitap ederek balmumu kalitesini belirleyen özelliklerin, örneğin balmumunu ateşin yanına koyduğunuzda değişebileceğini söylemekte; dolayısıyla balmumunun kendisinin hissedilebilir olmadığı yönünde bir çıkarımsamada bulunmaktadır. Bu nedenle Descartes'e göre dışsal varlıklarla ilgili gerçek bilgi duylarla değil; ancak ve ancak zihin ile elde edilmektedir (Nonaka ve Takeuchi, 1995).

Descartes'in rasyonalizmi, İngiliz empirisizminin kurucusu olan John Locke tarafından yoğun bir eleştiriye maruz kalmıştır. Lock'un görüşünde, gerçek dünyada mevcut olan varlıklar, doğaları gereği objektiftir. Varlıklara dair duysal algılar aldatıcı olabilir dahi; bir şeyin gerçekten algılanabileceği şüpheyi bırakmayacak şekilde kanıtlanmıştır (Nonaka ve Takeuchi, 1995). O, insan beynini ön bir bilginin var olmadığı beyaz bir kâğıda benzetmektedir. Bu metafor kapsamında Locke, insan zihninin nihai idea benzeri mutlak kavramları zaten barındırdığını savunan rasyonalist düşünceyi reddetmektedir. O, zihni deneyimler ile yapılandırıldığını söylemekte ve iki tür deneyimin varlığından bahsetmektedir: duyumlama ve tepki verme. Duyumlama ile Locke, fikirlerimizin oldukça büyük bir kısmının kaynağı olan duysal algılamayı ifade etmekte; tepki verme ile de temelini fikirleri anlamayı sağlayan deneyimlerden alan bir diğer kaynak olan zihnin işleyişini algılamayı kavramsallaştırmaktadır (Ayers, 1993).