

KAMU YÖNETİMİNDEN BİLGİ YÖNETİMİNE

Prof.Dr.Bülent Karakaş

Yüzüncü Yıl Üniversitesi, Kamu Yönetimi
bkarakas@yyu.edu.tr

Arş.Gör.Aysun Yaralı

Yüzüncü Yıl Üniversitesi, Kamu Yönetimi
aysun_yarali@hotmail.com

ÖZET

Bu bildiriye, kamu yönetiminin rekabetçi ortam içerisinde yeniden yapılanmasını gerçekleştirmede, bilgiyi yönetme gerekliliği tartışılmıştır. Öncelikle bilginin değişen anlamı, toplumların bilgi merkezli olarak inşasının önemi, bilgi teknolojileri ve kamu yönetimde kullanımının etkileri irdelenmiştir. Bu nitelikteki bir kamu yönetiminin klasik anlamı değişerek, toplumda ve yönetimde oluşan entelektüel sermaye birikimi aracılığıyla da, bilgi yönetimi olacağı iddia edilmektedir. Bu nedenle bilgi yönetimi kavramı, uygulamaları ve sonuçları etraflıca değerlendirilmiştir.

Anahtar Kelimeler:Bilgi, bilgi teknolojileri, bilgi toplumu, entelektüel sermaye, bilgi yönetimi

ABSTRACT

In this paper, in order to realize its reformation in a competitive circumstance, the necessity of managing the knowledge has been argued. First, the changing meaning of knowledge, the importance of societies' building as knowledge-based, knowledge technologies and the effects of using it into public management have been examined. It is claimed that getting changed the classical meaning of a public management with such quality will be knowledge management by intellectual capital (IC) leverage occurs in society and management. Therefore, concept, implementations and results of knowledge management has been broadly examined.

Key Words: Knowledge, Knowledge Technologies, Knowledge Society, Intellectual Capital, Knowledge Management

1. GİRİŞ

Bu çalışmada kamu yönetimi anlayışımızın, bilgi çağıyla birlikte yeni bir boyut kazandığını ve yerini bilgi yönetimine bıraktığını açıklamaya çalışmaktayız. Bu amaçla, ilk önce bilgi ve çoğunlukla onun yerine kullanılan kavramlara açıklık getirilmiştir. Bilginin ne olduğunu ve nasıl oluşturulduğu konusunda sonuca varmak, bilgi yönetimi sürecinde çok önemlidir. Bilgi teknolojilerindeki baş döndürücü hızı eskimededen takip edebilmek, bilgi toplumunun da bir gereğidir. Teknik ilerleme her şeyi olduğu gibi bilgi kavramını da değiştirmekte ve ona yeni anlamlar yüklemektedir. Bilginin ekonomik bir değer haline gelmesi, önemini artırmaktadır. Bu amaçla bilginin dönüşüm sarmalı ve bilgi yaratımı prosesi de irdelenmiştir. Ayrıca örgütte bilgi kullanımı için gerekli unsurlar ve kamu örgütünde bilgi teknolojilerinin sebep olacağı etkiler de ele alınmıştır. Bilgi teknolojilerinin örgütteki kültürel ve yapısal etkileriyle kamu yönetiminin adı değişecek ve bilgi yönetimine dönüşecektir.

2. BİLGİ VE İLİNTİLİ KAVRAMLAR

Bilgi, asırlardır tanımlanmaya çalışılmış ve tartışıla gelmiştir. Ancak bu uzun geçmişe rağmen, son yıllarda bilginin yerine kullanılan terimlerdeki artış bir kavram kargaşası yaratmıştır. Bu nedenle öncelikle ortak bir terminoloji geliştirmeye çalışalım.

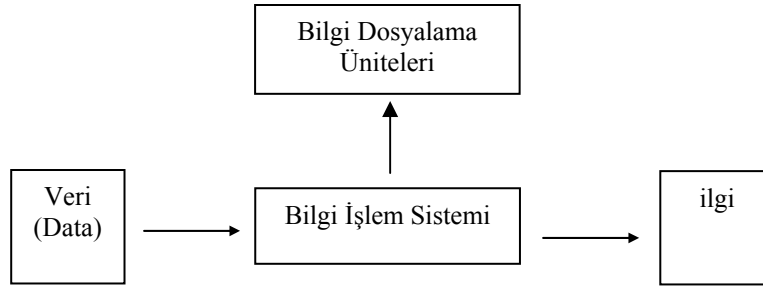
Veri: Bilgiyle çoğunlukla aynı anlamda kullanılan veri (data), insan veya makine tarafından iletişim açıklama ve işlem amaçlarıyla bir amaç, konu, durum, koşul, fiil veya diğer unsurları açıklamak için tüm veya bir kısım sayıları, harfleri ve simgeleri belirlemek üzere kullanılan genel bir terimdir (Önal, vd. 2002).

Enformasyon: Enformasyon, bilgi üretmede katma değer kazandıran ham madde olarak tanımlanabilir.

Bilgi: Türkçe’de bilgi; öğrenme, gözlem ve araştırma yoluyla elde edilen gerçek ve insan zekasının çalışması sonucu ortaya çıkan zihni ürün anlamında kullanılmaktadır (Dura,1990). Bir başka tanımda da bilgi; verilerin karar alma sürecine destek verecek şekilde anlamlı bir biçime getirilmek üzere analiz edilerek işlenmesiyle ulaşılan sonuçlara karşılık gelir (Önal, vd., 2002).

Bilgi için D. Bell’in önerdiği başlangıç tanımı ise şöyledir: Bilgi, sistemli bir şekilde herhangi bir iletişim aracıyla başkalarına aktarılan, makul bir hükmü veya tecrübeli sonucu gösteren olgu veya fikirlerle ilgili düzenli ve sistemli ifadeler bütünüdür (Dura,1990). Bilgi ile ilgili olarak yabancı kaynaklarda da şu ayırım yapılmaktadır: Bilgi, istatistiksel verilerin oluşturduğu information ve bu verilerin yorumlanarak daha anlamlı ve bütüncül olarak ortaya konduğu knowledge diye iki farklı türden oluşmaktadır (Odabaşı, 2003). ‘‘Knowledge’’ yararlı bilgi ya da üst bilgi şeklinde de ifade edilebilen kullanılabilir bilgidir. Veriden ve bilgiden çok daha spesifik bir anlam içeren ‘‘knowledge’’, bizimde bu çalışmada kullandığımız bilgi kavramının karşılığıdır. Peter Drucker da ‘‘ Post Capitalist Society’’ isimli kitabında bilginin anlamındaki esaslı değişimi şöyle ifade eder; ‘‘Geleneksel bilginin oldukça genel olduğunu ifade edersek, bilgi (knowledge) dediğimiz de oldukça uzmanlaşmış ve sonuca yoğunlaşmış ve uygulamada etkin bilgi şeklinde açıklanmıştır. Sonuçlar bilginin gelişmesinde veya insan dışında toplumda görülmektedir’’ ((Drucker,1993) Kızılcık,(2001)).

Bilgi konusunda ortaya konan bu görüşlere rağmen, yine de bir bilgi tanımı yapmak güçtür.Çünkü bilgi, hareketli ve devingendir.Bu nedenle bilginin nasıl bir dönüşümle oluştuğunu ifade etmek tanım yapmaktan daha kolay olabilir.



Şekil. 1 Bilgi Dönüşüm Şeması (Çoban, 1996)

Yukarıda tanımladığımız data, information, knowledge yada Türkçe’de kullanılan şekliyle veri, haber (Enformasyon), bilgi kavramları arasında ki farkı ifade etmeye çalışırsak; Veri (data) işlenmiş enformasyon parçacıkları, enformasyon (information) organize edilmiş bir veri seti ve bilgi (knowledge) anlamlı ve anlaşılabilir enformasyonlardır denilebilir (Akgün vd, 2003). Daha basit ifade etmek istersek; veri geçmişle ilgili, bilgi gelecekteki kararlarla ilgili, enformasyon ise şimdiki zamandaki kararlarla ilgilidir (Aktaş, 2003).

3. BİLGİ TEKNOLOJİLERİ

Bilgi ile ilgili tanımlardan sonra, şimdi de bilgi öneki başka kavramları açıklamaya çalışalım; bilgi teknolojileri, bilgi toplumu gibi. Belirtmek gerekir ki: Teknoloji yeni ölçü ve kriterler getirerek insanın tabiat üzerindeki kontrolünü arttırarak onun dünyaya bakışını düşünce, duygu ve davranışlarını ve sosyal ilişkilerini değiştirmiştir (Dura,1990). Teknolojinin bu etkileriyle birlikte eğer teknoloji; 1.Çok sayıda yeni ürünler ve hizmetler ortaya çıkmasına yol açıyorsa, 2.Maliyetleri azaltıyorsa ve ekonominin bir çok sektöründe ürünlerin, hizmetlerin ve süreçlerin performansını iyileştiriyorsa, 3.Yaygın olarak sosyal kabul görmüşse, 4.Karlılık ve mukayeseli üstünlüğü sağlamak açısından güçlü endüstriyel ilgi etkilerine sahip ise kabul görecektir (Uzay,2001).Kabul gören teknoloji de bilgi teknolojisi adını alır.

Bilgi teknolojisi gelişmiş ülkelerden başlayıp tüm dünyaya yayılan bir gelişmedir. Tümleşik devre(chip)lerindeki ve iletişim teknolojilerindeki yaşanan hızlı gelişmeler ve bilgisayarlar bilgi üretimi ve kullanımına yaptıkları katkılar, bu yeni gelişmeye adını vermiştir (Çoban, 1996). Bilgi teknolojilerindeki gelişmeleri bilgisayar teknolojisi ve iletişim teknolojisi süreçlerinde incelemek gerekir. Bilgi teknolojileri

sadece “hardware” ve “software” olarak bilgisayarları kapsamamakta, iletişim sistemleri ağlar, data banklar ve bilgisayarla bağlanabilen bilgi hizmetlerinin hepsi için kullanılmaktadır (Ülker, 2002). Bilgi teknolojilerinin bir diğer süreci olan iletişim teknolojileri bilgisayar teknolojisinden çok daha uzun bir geçmişe sahiptir. Matbaanın icadından başlayarak düzenli posta sistemlerinden telgraf ve telefona gelirken iletişim teknolojisinin toplum üzerinde belirli etkiler bıraktığı bilinmektedir. Ancak hiç birisi bilgisayar teknolojisinin karşılaştığı toplumsal dirençle karşılaşmamışlardır. İnsanlar ve yöneticiler güçlerinin ellerinden alınacağı endişesiyle uzun zaman bilgisayarlara karşı çıkmışlardır (Çoban,1996).

Oysa ki, bilgisayar teknolojisi bütün araştırmaların ortak zemini olma yönünde hızla gelişme kaydetmektedir. Donanımdaki ilerlemeler, bilgisayarların boyutunu küçültüp, veri depolama ve işleme kapasitesini artırırken, fiyatını ucuzlatmış, yazılım alanındaki ilerlemeler ise kullanımını, kolaylaştırıp uygulama alanlarının genişletmiştir. Ayrıca bilgisayarların birbirleriyle veri alışverişi ve ortak iş yapacak biçimde bağlanması ile oluşan bilgisayar ağları, bilgisayarların potansiyel gücünü inanılmaz boyutlara çıkarmıştır. Böyle ağların toplamından oluşan internet, bilgiye ve bilgisayar kaynaklarına global erişim sağlamaktadır. İnternet'e bağlanma maliyeti düştü, güçlü ve kullanımı kolay programlar iletişim kurma ve bilgi erişimi ve yayıncılığını herkese açık bir imkan haline getirdi. Görüldüğü üzere, bilgisayar teknolojileri bir diğer özelliği de kendi kendisinin gelişmesine katkıda bulunabilmesidir (Acun, 1998).

Ancak bilgisayar ve iletişim teknolojilerine sahip olmak, bilgi üretimini gerçekleştirmezseniz, çok önemli bir fayda sağlamayacaktır. Bilgi birikimleri, bilgi çağında, bilgi teknolojilerinin yaygın kullanımıyla, hammadde kaynağı haline getirilip girdi oluşturulabilirse, bilgi toplumundan ve bilgi yönetiminden söz edebiliriz.

4. BİLGİ TOPLUMU

Frances Bacon 1600'lü yıllarda bilgi bir güçtür, bir kuvvettir demiştir. Aradan dört yüz yıl geçmiş ama ilk defa insanlar 2000'li yıllara doğru bilgi toplumundan bahsetmeye başlamışlardır (Aktaş, 2003). Bilgi toplumu yeni temel teknolojilerin gelişimi ile bilgi sektörünün, bilgi üretiminin, bilgi sermayesinin ve nitelikli insan faktörünün önem kazandığı, eğitimin sürekliliğinin ön plana çıktığı, iletişim teknolojileri, bilgi otoyolları, elektronik ticaret gibi yeni gelişmeler ile toplumu ekonomik, sosyal, kültürel ve siyasal açıdan sanayi toplumun ötesine taşıyan bir gelişme aşaması olarak tanımlanabilir (Aktan vd.,1998).

Alvin TOFLER'in üçüncü dalga olarak adlandırdığı bilgi toplumundan önce, uygarlık tarihinin geçirdiği diğer iki dönemi de belirtmek gerekir: İlk dönemde, daha önceleri göçebe halinde yaşayan toplumların toprağa yerleşmesi ve onu işlemeyi öğrenmesiyle, tarım devrimi gerçekleşmiştir (Toffler,1981). 18.yy'a kadar egemen olan bu aşamayı JAMES WATT 'ın 1765 de buhar makinesini bulması ve enerji kaynağı olarak kullanıp yeni teknolojiler üretimi ile son bulmuştur. Aynı dönemde sektörel olarak sanayinin payının artması ile de sanayi devrimi gerçekleşmiştir (Çoban, 1996). Sanayi toplumu üretim, fabrikalaşma ve rasyonalizm kaynaklı ve bilgi temelli inşa edilmiştir. Sanayi sonrası toplum üzerine çalışmalarıyla tanınan Bell ve Alain Taouraine gelişmiş ülkelerde artık sanayi toplumun yer almadığını düşünmektedirler (Bozkurt,1996). Yeni toplumu sanayi toplumundan farklı kılan özellikleri ise şunlardır:

1. Bilgi toplumuna geçişin en önemli göstergesi, ekonomide hizmet sektörünün büyümesi, yeni bilgi teknolojilerinin ve teorik bilginin, toplumun şekillenmesinde etkili olması, iş gücü içerisinde sanayi toplumundaki mavi yakalıların yerini, beyaz yakalıların alması, profesyonel ve teknik sınıfın artan üstünlüğü, eğitim ve refah düzeyinin gelişmesidir (Al, 2002).

2. Sanayi toplumunda temel rol oynayan büyük makinelerin yerini, bilgi toplumunda yoğun olarak bilgisayarlar almıştır (Kurt, 2003). Bilgi toplumu ile bilgisayar, iletişim ve elektronik araçlar, elektronik haberleşme, robotlar yeni gelişmiş malzeme teknolojileri gündeme gelmiştir.

3. Yine bilgi toplumuna geçişle birlikte gönüllü kuruluşların arttığı ve toplumsal fonksiyonların giderek gönüllülük anlayışı içinde yürütülmeye başlandığı görülmektedir (Al, 2002). Oysa sanayi toplumunda etkin olan özel ve kamu iktisadi kuruluşlarıydı.

4. Eş zamanlı olarak bilgi toplumu örgütlü bir toplumu güçlendirmektedir. Bilgi toplumundan ortak özellikler değerler ve amaçlar ile ortak mekan ve çıkarlara sahip kişilerin oluşturduğu sosyal guruplar, teşkilatlanmış guruplar olarak sivil hayattaki ağırlıklarını ve etkinliklerini göstereceklerdir. Bu guruplar çıkar çatışmalarından çok, çıkar uzlaşması şeklinde dayanışmacı guruplar olacaktır (Al, 2002).

5. Sanayi toplumunda politik sistem temsili demokrasi iken, bilgi toplumunda katılımcı demokrasi anlayışının daha belirgin bir önem kazandığı görülmektedir (Aktan, vd.1998). Bu katılım sadece vatandaş katılımı ile oluşan gönüllü kuruluşlar düzeyinde değil, çok farklı seviyede olacağı dikkate alınmalıdır (Çoban,1996). Massuda'ya göre bilgi toplumunu yönetecek siyasal rejim “ Bilgi demokrasisi “ olacaktır (Dura, 1990).

6. Sanayi toplumunda üretilen mal ve hizmetlerin bir yerden başka bir yere taşınmasında, uzaklık ve maliyet önemli iken; bilgi toplumunda bilgi otoyolları ile tüketici ile bilgi arasındaki uzaklık önemini kaybetmekte ve maliyetler minimuma inmektedir (Aktan, vd.1998). Bunda etkili olan, bilgi çağı ile birlikte çok sık bahsedilen “küreselleşme” sürecidir. Küreselleşme ile milli ekonomilerin birbirileri ile ilişkiye girmeleri, artan bilgi ve enformasyon talebi, bilişim pazarının alabildiğine genişlemesi yaşanmıştır. Yani milli yapı ve milli sanayi önemini kaybetmekte uluslar arası iletişim ve etkileşim artmakta, bilgi ve haber uluslar arası sınırlar tanımadan yayılmakta , uluslar arası telefon , seyahatler ve iç göçleri artmakta , para uluslar arasılaşmaktadır (Al, 2002).

7. Sanayi toplumunda birincil, ikincil ve üçüncül endüstriler, tarım, sanayi ve hizmetler iken bilgi toplumunda birincil, ikincil ve üçüncül sektörlerin yanı sıra bilgi sektörü de ortaya çıkmıştır (Aktan, vd. 1998). Bu sektöre, ”entelektüel sektörler” de diyebiliriz.

5. BİLGİ YÖNETİMİ

Bilgi toplumunun yarattığı; yeni bilgi üretim girdisi, yeni bilgi işçisi sınıfı, yeni politik sistem yaklaşımları ve halkın beklentilerinde ki değişim, klasik yönetim anlayışının de yeniden yorumlanmasını gerekli kılmıştır. Bilgi artık entelektüel bir sermayedir ve anlamı revize olmuştur. Öncelikle bilginin yeni anlamını özümseyerek, bilgi yönetiminin içeriği doldurulmalıdır. Yönetimin bilgiyi kullanımı yeni bir keşif olmadığı bilinmektedir. Ancak bilgi yönetimi, enformasyon yönetimi ve ya belge yönetimi değildir.

a. Bilginin Değişen Anlamı ve Bilgi Yaratımı : Bilginin öznesi insandır. Bilgi onun kapasiteleri tarafından üretilmektedir. Bu nedenle de insan ve onun üretimi olan bilginin değişim geçirmesi doğaldır. Bilgi toplumu sürecinde Bell’in yaptığı değişime uğramış bilgi tanımı şöyledir: “ Bilgi, telif hakkı veya başka bir sosyal tanıma yoluyla onaylanmış bir isme veya isim grubuna bağlı objektif olarak bilinen entelektüel bir mülkiyettir.” A. Couldner, Bell’in anladığı manada bilgi için “kültür sermayesi” terimini kullanmaktadır. Entelektüel mülkiyetle bilginin bir piyasası arz ve talebi, bir fiyatı olduğu vurgulanmak istenir (Dura,1990). Entelektüel sermaye olarak bilgi, hem işletmelerin hem de kamu yönetiminin ilgisini çekmiştir. Bu nedenle örgüt içinde bireyler arasında ilişkilerle örgütsel bilgi yaratımının nasıl gerçekleştiği önemli hale gelmiştir.

Polanyi, insanın bilgisini iki kategoriye ayırmıştır.Bunlar örtülü bilgi ve açık bilgidir. Açık bilgi resmi ve sistematik dilde iletilebilir bilgiyi temsil etmektedir. Açık bilgide, bilgi rutinlere, kurallara ve faaliyet prosedürlerine kodlandığında kural temelli olmaktadır. Örtülü bilgi ise kişilerin hayatlarına anlam vermek üzere kullandıkları kişisel bilgidir. Çeşitli tecrübe periyotları ve bir işi yapma yoluyla öğrenilmektedir. Bilginin örtülü ve açık bilgi arasındaki etkileşim yoluyla yaratılması Nonaka ve Takeuchi tarafından geliştirilmiş olan, bilgi dönüşüm spirali ile anlatılmaktadır. 1.Örtülü bilgiden örtülü bilgiye, sosyalizasyon, 2.Örtülü bilgiden açık bilgiye, veya dışsallaştırma, 3.Açık bilgiden açık bilgiye veya birleştirme 4.Açık bilgiden örtülü bilgiye veya içselleştirme (Akgün vd.,2003).

Bilginin sosyalleşmesiyle birey, bilme eylemine katılımı gerçekleştirmiştir. Bu katılım bireye bir güç edinimi sağlayacaktır. Güç sağlayan şeyinde denetimi gereklidir. Bilginin denetim altına alınması da onun kurumsallaşmasıyla yakından ilgilidir (Tekeli, 2002). Kurumsal bilgi, kurum içinde üretilen veya kuruma dışarıdan gelen, o kurumla ilgili kayıtlı ya da kayıtsız her türlü bilgiyi ifade etmektedir. İnsanların kafasında olan, kurumsal faaliyetler sonucunda oluşmuş ve yazılı bir şekilde kaydedilmemiş bilgiler de, kurumsal bilgi kapsamında değerlendirilmektedir. Bu, yöneticilerin ve kurumda çalışan kalifiye elemanların deneyimleri ya da kurumda çalışan herhangi bir görevlinin kurumu ilgilendiren en ufak bir bilgi parçası şeklinde de olabilir (Odabaşı, 2003). Kurum içinde toplanan ve düzensiz şekilde ki, belli odaklara ya da birimlere güç edinimi yaratan bilgi parçacıklarının, kurum içinde organize edilmesi ve hizmetten faydalananlar için verimli hale getirilmesi, sistemli olarak yönetilmesi gereklidir.

b. Bilgi Yönetimi Tanımları: Yönetmek için bilgi ve politika tekniği gereklidir. Klasik Yunanın da toplum yönetimine en büyük katkısı bilgiye verdiği önemden kaynaklanmaktadır (Kızılcık 2001). Siyasal kuramın kurucusu olan Eflatun, epistemolojik düzeyde bilgi ve retorik arasında bir ayrım yapar. Ona göre bilgi felsefi düzeyde üretilerek öğrenilir ve çalışılarak kazanılır. Bu nedenle toplum yönetilirken toplumu yönetenlerin, sadece kral olması değil aynı zamanda filozof olması yani felsefi bilgiye sahip olması da gerekir (Keyman, 2002). Bir başka yaklaşıma göre de Bilgi Yönetimi, doğrudan örgüt içinden veya işletme dışı kaynaklardan edinilen verilerin tasnif edilmesi, depolanması, yorumlanmak üzere ilgili yerlere gerekli zamanlarda dağıtılması ve sahip olunan bilginin güncellenmek üzere gözden geçirilmesi sürecidir (Saruhan, vd., 2002). Townley bilgi yönetimini, bir organizasyonun misyonunu gerçekleştirmek veya amacına ulaşmak ve aldığı kararları en etkili biçimde kullanmak için üretme ve paylaşma açısından bilgiyi kontrol altına alma faaliyeti şeklinde tanımlamaktadır ((Townley,2001),Odabaşı (2003)).

Bilgi toplumun da yöneticiler, devlet adamları en son ve en önemli faktördür. Ve bu insanlar, vatandaşlar sürekli karar almaktadırlar. İşte önemli olan şey bu karar alınırken gerekli bilgiye gerekli zamanda ve gerekli sürede erişebilmektir. Bunun için örgüte uygun Bilgi Yönetimi süreci gerçekleştirmek gereklidir. Belirtmek gerekir ki bilgi yönetimi, salt bir enformasyon teknolojisi konusundan çok öte bir organizasyonel kültür sorunudur. Organizasyonlarda ve toplumda bilgiye önem veren, bilgi çalışanını tanıyan, takdir eden, bilginin paylaşıldıkça büyüdüğünü ve değer kazandığını görebilen ve bilgiyi paylaşanları ve etkili kullananları ödüllendiren bir kültüre ihtiyaç bulunmaktadır (Barutçugil, 2002).

Bir kurumda Bilgi Yönetimi sistemi kullanımı ile temel olarak 3 hedefe ulaşabiliriz: 1. Ölçebilmek, 2. Çok daha hızlı iş süreçleri, 3. Çalışanlar arasında bir sinerji oluşturmak, saklı kalan birikimleri ve bilgileri örgüt verimi için ortaya çıkarmak, kurumun entelektüel mülkünü artırmak (Karakas, 2002). Bilgi yönetim süreçleri bilgiyi sosyal bir olgu olarak kabul etmektedir. Bilgi yönetim sürecinde beş safha vardır (Akgün, vd. 2003):

1. Bilgi Edinimi (Knowledge Acquisition): Bilgi Edinimi, çevresel (içsel ve dışsal) incelemeleri ve çevresel değişimlerle ilgili enformasyon transfer edilmesini kapsamaktadır. Organizasyonlar bu yolla daha fazla şeyler öğrenmektedir.

2. Bilginin Depolanması (Knowledge Storage): Bilginin bir şekilde depolanması gerekir. Bu noktada örgütsel hafıza ön plana çıkmaktadır. Örgütsel hafıza, bir organizasyonun gelişimi boyunca depolanan enformasyonun verilecek kararlar için bugüne ve geleceğe taşınmasını gösterir. Örgütsel hafıza enformasyon sistemleri, faaliyet prosedürleri, kültür, misyon ifadeleri örgütsel hikayeler veya rutinlerle ifade edilmektedir.

3. Bilginin Yayılması (Knowledge Dissemination): Bilgi dağıtımı, farklı kaynaklardan elde edilen enformasyonun paylaşıldığı bir proses olarak ifade edilmektedir. Bilginin örgütsel seviye de kullanılmadan önce örgüt içinde dağıtılmasına ve paylaşılmasına ihtiyaç duyulmaktadır. Bilginin dağıtılması, resmi ve gayri resmi bir şekilde olmak üzere ikiye ayrılabilir. Resmi olarak bireysel olarak yazılı iletişim, eğitim, içsel konferanslar, brifingler ve içsel yayınlardan oluşmaktadır. Gayri resmi bilgi dağıtımı iş rotasyonlarını, hikayeleri ve efsaneleri, görev zorlamalarını ve resmi olmayan şebekeleri içermektedir.

4. Bilginin Yorumu (Knowledge Interpretation): Bilgi yorumu, dağıtılan enformasyonun işlenmesidir. Örgütsel birimlerde enformasyon hakkında yaygın bir yorum geliştirilirse, organizasyonel öğrenme daha fazla gerçekleşecektir.

5. Bilginin Uygulanması (Knowledge Implementation): Bilgi Yönetimi bilgi uygulaması yeni ürün geliştirme prosesleri teknoloji transferi pazarlama ve yönetim faaliyetleri boyunca meydana gelen problemleri çözmek için bilginin kullanılmasını ifade eder.

c. Bilgi Yönetiminin Unsurları ve Amaçları: Bilgi Yönetiminin amaçları; ticaret şirketleri, bir ülke ya da özel her işletmenin ayakta kalmasını ve etkinliğini güçlendirmektir. Bilgi yönetimi en azından nesne merkezli girişimlere duyarlı olmalıdır. Kamu yönetimine hizmet eden bilgi yönetimi amaçları şunlardır (Wiig, 2000):

1. Etkili kamu yönetimi hizmetleri ve kamu fonksiyonlarını yerine getirmek. Kamu hizmetleri yerinde ve kaynakların tüketimini en aza indiren ihtiyaçlara hitap edebilmelidir. Kamu hizmetleri, ani olaylara ve felaketlere karşı hazır ve uygun durumda olmalıdır.

2. Adil, sakin ve güvenli bir toplum sağlayabilmek. Vatandaşlar, organizasyonlar ve milletvekillerince ortak, etkin politikalar etkin hazırlamak, ses getiren kamusal düşünceler yaratmayı devlet görüşlerini ve politika oluşumları yaratmak, kamu işlerini yerine getirmek ve karar verme, işleme, planlama.

3. Yaşam kalitesini kabul edilebilir hale getirip, özellikle ticari ve devlet düzeyinde entelektüel sermayesini artırmak

4. Yetenekli bilgi çalışanı olan kurumlar tarafından, başarılı bir toplum geliştirmek

Ayrıca bilgi yönetiminin unsurlarını da belirlemek gerekir (Odabaşı, 2003).

1. Bilgi Yönetimi Birimi ve Sorumlusu : Gelişen modeller arasında, kurum içindeki herkes bilgi yönetiminden sorumlu olarak gösterilmektedir. Organizasyon içindeki herkes, bilgi yönetiminin aktif birer katılımcıdır. Ancak bilgi yönetiminin tasarımından uygulanmasına kadar belli bir düzenin sağlanabilmesi için bir yönetim birimine ve yöneticiye gereksinim vardır.

2. Teknoloji: Bilgisayar ve internet, geleneksel ortamlara göre bilginin daha geniş alana yayılmasını mümkün kılmaktadır ((Kalseth vd. 2001), Odabaşı (2003)). Bilgisayar ve iletişim teknolojisi alanında gerçekleşen hızlı gelişme, kurum içi ve kurum dışı iletişimi ve üretime yönelik bilgi akışını hızlandırıp kolaylaştırdığı gibi, karar verme sürecinde, zaman ve alan kullanımında sağladığı avantajlarla, kurumsal etkinliği artırmaktadır.

3. Organizasyonun Bakış Açısı: Organizasyonun bilgi yönetimine bakış açısı, organizasyonu oluşturan bireylerin bilgiye verdikleri değeri göstermekte ve bu anlamda kültürel bir konu olarak değerlendirilmektedir. Organizasyonel kültür, bir anlamda çalışanların organizasyonla ilgili duygu ve düşüncelerini yansıtır ve kendi kurumlarını nasıl algıladıklarını açıklar. Ayrıca çalışanların bilgi yönetimi konusunda bilgilendirilmesi ve buna inandırılması, söz konusu uygulamada öncelikli olarak ele alınması gereken konulardır.

4. İşbirliği ve Standartlar: Organizasyonun içi ve dışıyla yapılacak olan işbirliği, bilgi yönetimi sürecinin ilk aşamalarından başlayarak yeni ve yararlı bilgilerin derlenmesi, üretilmesi, paylaşılması, yeni bilgi içeren ürün ya da hizmetlere dönüştürülmesi ile şirketin yeni pozisyonlar almasını ve kullanıcının gerçek ihtiyaçlarının ne olduğunun algılanmasını sağlayacaktır. Bilgi yönetimi uygulaması içinde ele alınan unsurların, ulusal ve uluslararası standartlarla uyumlu olup olmadığı da gözetilmelidir.

6. KAMU YÖNETİMİNDE BİLGİ YÖNETİMİNE GEÇİŞ VE ÖRGÜT ÜZERİNDEKİ ETKİLERİ

Yönetimde bilgiyi etkin kılmak, her zaman önemli bir çaba olmuştur. Ancak yönetim biliminin bir bilim olarak kendini kanıtlaması ve diğer bilimlerden soyutlanması zaman aldığı için yönetimde, bilgi kullanımı ihmal edilmiştir. Yönetim, faaliyetlere fiilen katkıda bulunmaksızın kurumun amaçlarını gerçekleştirmek üzere birimlerin görevlerini yerine getirmelerini sağlayan yönlendirici bir işlemdir (Çoban, 1996). 20. yy başlarında geliştirdiği Bilimsel Yönetim yaklaşımı ile Taylor, yönetim konusunu bir bilim olarak inceleyen ilk kişidir. Klasik yönetimin öncülerinden olan Taylor'ın 1911 yılında yayınlanan "Bilimsel Yönetim İlkeleri" adlı eserinde ilk defa sanayi işletmelerindeki yönetim için bilimsel esaslar uygulanarak, sınıma yanılma yöntemlerinin yerine bilimsel esaslar getirmiştir (Yüksel vd., 2003). Bu şekilde ki yönetimi ussallaştırma çabaları, bilimsel yönetim akımının etkisiyle kamu yönetiminde ekonomi ve verim sağlama amaçlarına yönelmiştir. Bunun sonucunda kamu yönetiminde, özel kesim işletmelerinde uygulanan yol ve yöntemlerinden geniş ölçüde yararlanılması görüşü savunulmuştur. Etkili ve verimli bir kamu yönetimine, özel kesime uygulanan bilimsel yönetim ilkeleri ve yöntemlerinin izlenmesi ile varılabileceğini savunan Fayol, devlet örgütü ve özel girişim örgütü arasında fazla fark olmadığını belirterek yönetim ilkelerinin her iki kesim içinde geçerli olduğunu ileri sürmüştür (Tutum,1995). Bu varsayımdan hareketle, önceleri işletme örgütleri için uygulanan bilgi yönetimi prosesini, kamu yönetimin de düşünmek ve yeni yaklaşımlar geliştirmek yanlış olmayacaktır. Yönetim bilimi alanında yapılan yeni çalışmaların çoğu Taylor'u çok aşmasa da onun açtığı yoldan ilerlemektedir. Aslında bilginin örgütsel yönetim felsefesi olarak baz alınması yeni olmayıp yönetim biliminin evrimi sonucu olmuştur. Bilgi yönetimi Tayloristik yönetim felsefesi, toplam kalite yönetimi ve işletme rönesansı olarak da adlandırılan örgütsel öğrenen akımlarının temellerine dayanan son elli yıldaki gelişmelerin sonucudur (Akgün, vd. 2003).

Kamu Yönetiminin fonksiyonları modern, demokratik ve bilgi temelli toplum da komplekstir. Kamu hizmetleri iyi uzmanlık ve bilirkişi ve işbirliğiyle sağlanmalıdır. Kamu yönetimi kurumlarının, toplumsal amaçların taleplerinde geniş sorumlulukları vardır. Yönetimde bilgiye dayalı sorumluluklar, etkin ortak politikalar yaratarak, sosyal entelektüel kapital inşa ederek, donanımlı ve rekabetçi bir çalışma gücü sağlayarak vatandaşın yaşamını kolaylaştırılacak ve yönetimi artıracaktır (Wiig, 2000).

Bilgi yönetiminin kamu yönetimi içinde gelişme gösterdiği dört alan vardır: Kamu hizmetleri içinde karar almayı geliştirmek, kamusal karar almada etkin bir şekilde kamuya katılımı sağlamak, rekabetçi toplum entelektüel sermaye yeteneklerini yapılandırmak ve bilgiye dayalı rekabetçi işgücünü geliştirmek (Wiig,2000). Bir bilgi yönetimi aracı olan bilgi ve iletişim teknolojilerinin kamu örgütü üzerinde ki iki boyutlu etkisine bakarsak bilgi yönetimine geçiş ile yaşanacak dönüşümler daha rahat açıklanabilecektir. Birinci dönüşüm kültürel, ikincisi ise yapısal-işlevsel dönüşüm olarak ayrılabilir ((Kaya, vd.2001)Leblebici, vd.(2003)).

Kültürel Dönüşüm: Örgüt kültürü bir davranış değişikliği yaratılmasına bağlıdır. Bunda teknoloji ve bilgidene ne anlaşıldığı çok önemlidir (Leblebici vd.,2003). Bu bakışla örgütteki yönetim felsefesinin dönüşümü ifade edilmektedir. Klasik yönetim kültürü yeni bir boyut kazanacaktır. Geleneksel yönetim anlayışının temel özellikleri olan büyük merkezîyetçi örgütlenme, katı hiyerarşik örgütlenme, iş bölümü ve uzmanlaşma, biçimsellik ve kuralların yoğunluğu (Al, 2002), entelektüellikten yoksunluk, vatandaşların çıkarına ve ilgisine duyarlılık, karar verme sürecinde ekonomik ve teknik ussallığa uymama gibi olumsuzluklar, halkın, yeni beklentilerine cevap verememeye başlamasıyla yeni bir kamu yönetimi felsefesi geliştirilmiştir. Modern kamu yönetimi örgütü yeni özellikler kazanacaktır:

1.Buna göre örgütteki görevler, bireysel çalışmadan ziyade takım çalışmasına dikey örgütlenmeden çok yatay örgütlenmeye gidilerek yapılacaktır. Bu örgütlerde bireyler özel bilgi ve deneyimlerini işlerine katacaklardır. Çalışanların işleri yeniden tanımlanmaktadır. Winfeld'e göre bilgi teknolojileri örgüt üyelerinin sayısını azaltıp, örgüt hacmini küçültmekte ve örgütün belli kademelerde çalışanların sayısını azaltmak şeklinde olmaktadır (İzci, vd.2004).

2.Kamu kurumları arasında kurulan yerel ağlar aracılığı ile çok yerlerdeki birimlere ulaşmak imkanı doğacak böylece farklı coğrafi alandaki çalışanlar ile bir takım kurulabilmekte sınır ortadan kaldırılmaktadır. Yeni bilgi teknolojileri ile kompleks sistemler arasındaki ilişkileri ağ-şebeke (network) şeklinde değerlendirmektedir (Al, 2002).

3-İletişimin (Medya) alanında bilgi sunumunun adeta patlar bir şekilde artması, medya araçlarının yelpazesinin genişlemesi bu araçların bağımsızlaşması ve kamu özel sektörün birlikte faaliyet göstermeye başlaması da, yönetim anlayışını değiştiren unsurlar olmuştur. Böylece kamuda “şeffaf yönetim” anlayışı gelişmiştir (Eren, 2001).

4-Örgütteki merkezci ve merkez kaç yapıda bilgi teknolojilerinden etkilenecektir. Merkezci kararların tek elden alındığı yer, merkez kaç ise kararların alt birimlerle alındığı yapılardır. Bilgi teknolojilerin uygulamaları ile bilgi akışının kolaylaşması ve bunun sonucunda, ara kademe yönetimin devre dışı kalması ve örgütlerde kullanılan karar destek sistemlerinin gördüğü fonksiyonlar itibariyle bilgi işçilerinin, ön plana çıkması örgütlerde merkezci yapıların göstergeleridir. Bilgi teknolojileri örgütlere daha önceden üst kademenin tekelinde bulunan bilginin alt kademelere ulaşmasını kolaylaştırmıştır. Bu da üst kademe yönetiminin alt birimlerin görüş ve düşüncelerini alma zorunluluğunda bırakmıştır (Al, 2002).

5.Bilgi teknolojisi, üst yöneticilerden beklentileri artırmakta ve kamu yönetiminin faaliyetlerini bir sır olmaktan ve devleti de kutsallıktan çıkarmakta, kamu yönetimindeki bilinmezlikten kaynaklanan büyü bozulmaktadır. Gerek halk kitlesi, gerekse kamu görevlileri istediklerinde devletin herhangi bir seviyesinden veya bölümünden daha iyi bilgi edinme imkanına kavuşmaktadırlar (Ateş, 2002).

Yapısal-İşlevsel dönüşüm: Yapısal dönüşüm aynı zamanda işlevsel bir dönüşümü içerir, projeler kendiliğinden örgütsel ve işlevsel değişimi gerçekleştiremez yeniden yapılandırmak gerekir bunun için mevzuat değişikliği şarttır (Leblebicioğlu vd., 2003). Bilgi teknolojileri ile birlikte bilgi işleme hızı kullanılabilirliği, kullanım alanları ve veri hacmi artmıştır. Bu da örgütün planlama uygulama ve denetleme kapasitelerini önemli ölçüde geliştirmiştir. Bilgisayar teknolojisi çalışma alanı değiştirip serbest zamanın daha da artmasını sağlayabilmektedir (Çoban, 1996). Ayrıca iletişim teknolojilerindeki yeniliklerle de bilginin işlenmesi ile iletilmesi arasındaki ayrımı ortadan kaldırmıştır. Başta bankacılık sektörü olmak üzere hizmetler sürekli hale getirilmiş mesai anlayışı yıkılmıştır (Al, 2002). En önemli teknik ilerleme kabul edilen internet de yönetimlerin vatandaşlarına daha fazla imkanlar sunmak için kullandıkları bir tekniktir. Böylece halka hizmet seçenekleri genişlemektedir. Yerel yönetimler sohbet odaları oluşturarak, çeşitli kayıtları burada yapabilmekte iş saatlerinin duyurmakta, resmi kurumların yerlerini göstermekte iş fırsatlarını ilan etmekte, trafik ve hava durumu hakkında bilgi vermektedirler. Ayrıca oluşturulan başvuru ve dilekçe formları yerel yönetimlerin seçmenlerin soruları hakkında ne düşündüklerini öğrenip, toplumsal tartışmalar gerçekleştirebilmektedir. İnternet geniş halk kesimlerinin yönetim kararları üzerinde baskı gücü oluşturmaları için bir araçtır (Sistembölükbaşı, 2003). Aynı şekilde çok şubeli ve çok uluslu örgütlerde çalışanların eğitimleri için de ayrılan bütçelere bakarsak, oldukça yüksek olduğunu görürüz. Oysa eğitimler elektronik ortamda yapılırsa yada daha önce yapılanların Cd’si kopyalanıp saklanırsa çok fazla miktarda tasarruf edilecektir. Aynı zamanda bilgi kaybolmamaktadır, yok olmamaktadır! Bilgisayar ortamındaki bu eğitimler sıkça sorulan sorulardan oluşan dokümanlar ile de desteklenebilir. Ayrıca bu eğitimi veren kimseler ile elektronik posta ile haberleşebildiğinden elektronik eğitimler oldukça verimli bir hal alabilmektedir. Yine kurumlarda ki izin istek formlarının, elektronik ortama taşınması ile en çok hangi dönemlerde izin talebinde bulunulduğuna, en çok hangi departmanın izin istediğine, en çok hangi departman yöneticisinin ret cevabı verdiğine en çok kimin izin kullandığına, kalan izin miktarlarına ve daha bir çok farklı başlık altında ölçümsel verilere ulaşmak bilgisayar açısından sadece milisaniyeler boyutunda bir süreyi kapsayacaktır. Bir başka örnekte işi yapanlar tarafından hazırlanmış el kitapçığına benzer çok detaylı yazılar ile işi yapana bağlı kalmadan (o kimsenin izinde olması, işten çıkması, raporlu olması vs.) gerektiğinde yaklaşık her iş her bir birey tarafından işin ustası kadar kısa sürede olmasa da yapılabilir hale gelecektir (Karakaş, 2002). Daha kapsamlı düşünürsek çalışanların yönetime katılımını sağlamak için, kurum için oluşturulan bir elektronik haberleşme ağıyla en alt kademede ki bir memurun kurumla ilgili şikayet ve önerileri değerlendirilebilecek. Böylece de kurum içindeki bilgi karar mekanizmaları yeni ve parlak fikirlerden haberdar olabileceklerdir. Bu durum bilgi paylaşımını artırıp insanları değer üretmeye sevk edecektir. Teknik ilerlemeler kurum içinde yeni birimleri kurarken, bunu yürütecek yeni sorumlulara da ihtiyaç duyulur. Değişim mühendisleri denen yeni uygulama, kurumda gelecekte çıkması muhtemel sorunları giderecek ve geleceğe dönük stratejiler üretecek teknik ve yöntemler bulunmasını amaçlamaktadır.

Yukarıda olumlu sonuç verebilecek yöntem önerilerine rağmen, uygulamada genellikle bilgi teknolojilerinin kamu yönetiminde başarısız olduklarını görmekteyiz. Bunda etkili olan bilgi teknolojilerine geleneksel yapı ve süreçlere empoze edilmesi ve böylece bu teknolojilerin potansiyelinin azaltılmasıdır. Olayı bilgi boyutu henüz keşfedilmemiştir. Yine de bilgi teknolojilerinin Kamu Yönetimine etkisi ancak onun verimliliği ve faydası ispatlanırsa anlaşılabilir. Drucker’a göre bir teknolojinin tam olarak yerleşebilmesi için, eskisinden en az 10 kez daha verimli olması gerekmektedir (Ateş, 2002). Geleceğin toplumu işlerini evden yapan ve böylece de bilgisayarların insanların rutin işlerini aldığı bir toplum olacaktır. Modern elektronik teknolojiler bireyciliği özendirmekte ve kitle kültürü ulusal liderleri kontrol edebilmektedir. Ekonomik sistemlerden, siyasal sisteme kadar pek çok sistem yeniden yapılandırılmaktadır.

SONUÇ

Bilginin kendisinin sürekli eskidiği, bilgi çağında toplumlar ayakta kalabilmek ve yer edinebilmek çabasıdır. Bunu yapabilmeleri için teknolojik gelişmeleri takip etmeleri gereklidir. Bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımı da o teknolojinin toplumun ihtiyaçlarına ne kadar karşılık verdiğiyle ilintilidir. Becerikli bilgi toplumu uygun tekniği kullanan ve rekabetçi ortamda bilgi üretimini yakalayıp entelektüel sermayeyi yönetebilen toplumlardır. Bilgi toplum haline gelebilmek için “bilgiyi ve bilmeyi” önemseyen, bilgiye sahip olanların değerli olduğu ve sürekli bilgi üretimi halinde olmak gereklidir. Bilgi üretimi de, bilgiyi sosyalleştirmenin gereğidir. Bilgi toplumu bilmeyi bilen bir toplum olduğu kadar ürettiği değeri verimli yerlerde kullanabilen ve yönlendiren bir toplumdur da. Bunun içinde bilgi toplumunun kendi yönetim prosesini yaratması gerekir. Bu anlamda kurumlar düzeyinde, çağa dönük yenilikler yakalanmaya çalışılsa da hala sanayi toplumunun yönetim modellerini kullanılmaktadır.

Bu konuda henüz alt yapılarını dahi tamamlayamamış kamu yönetimi, klasik, dışa kapalı, merkeziyetçi, statükocu, kırtasiyecilik taraftarı, hantal, büyük, sorumluluktan kaçan ve siyasal anlamda yozlaşan bir yapı halindedir. Bu yerleşik sorunların aşılması oldukça uzun bir süreçtir. Bilgi ve iletişim teknolojileri kullanımı sadece bu süreci hızlandırmaya yardım edecektir. Ancak sorun sadece teknolojiyi kullanmakta değil, onu yönetebilmek ve yönlendirebilmektedir.

Gerek toplumda gerekse onun kurumlarında, bilgiye dayalı hizmet yeni bir fikir değildir. Ancak bilgi yönetimi kamu yönetiminde ki sıkıntıları giderebilecek yeni bir uygulama olarak düşünülmektedir. Kamu yönetiminde de bilgi yönetiminin gereğini yerine getirmek için ilk önce, yönetim felsefesinin değiştirmek gereklidir. Bilginin kendisi ne kadar felsefi bir anlam ihtiva ediyorsa, “bilgi yönetimi” de felsefik bir duruşa, kurum içinde bir kültüre sahip olmalıdır. Bunu yapabilmek için de bilgiyi bir değer olarak kabul edip, üretmek gerekir.

İkinci olarak, yarattığımız kurum felsefesi paralelinde kurum içinde ki eksiklikleri tespit etmek ve tamamlamak önemlidir. Bu nedenle iyi bir stratejik planlama yapılmalı ve geleceği tahmin edebilen, ölçülebilen, nicel verileri kullanıp yorumlayan, uzman planlamacılar, yeni deyimleriyle bilgi teknolojileri uzmanları, ya da değişim mühendisleri istihdam edilmelidir.

Bundan sonra ki aşamada dış dünyadan (personel, vatandaş, diğer kurum faaliyetleri) alınan veriler işlenerek bilgi haline getirmeli ve bu bilgiler sosyalleştirmeli, depolanmalı, uygun yerde kullanılmalı ya da sadece yönlendirmelidir. Bu şekilde bilgi yönetimi hayata geçirilebilir.

Bütün bu süreç demokratikleşen ve küreselleşen dünyada, çağdaş kamu yönetiminin sorunlarını çözmede kolaylık sağlayacaktır. Bugüne kadar uygulanan her sistem bu kaygıyı taşımaktadır. Ancak kamu yönetimi yine de bilgi teknolojilerini tam olarak kullanıp, bilgi toplumunun idaresi olmayı başaramadı. Çünkü yeni uygulamaların hepsi, var olanı kaldırmayıp onun üzerinde yapılandırılmaktadır. Oysa ki bu şekilde ki davranış rasyonel olmayacak ve başarıyla sonuçlanmayacaktır. Bu nedenle kamu yönetimi kavramı ve uygulamaları tasfiye edilmeli ve bundan böyle yeni anlayışlar “bilgi yönetimi” üzerinde inşa edilmeli ve hatta ona bu isim verilmelidir.

KAYNAKÇA

Acun, R. (1998), “Bilim, Bilgi Teknolojileri ve Türkiye”, <http://www.history.hacettepe.edu.tr/archive/bilim.html>, 12.08.2004

Aktan, C.Ç., Tunç, M. (1998), “Bilgi Toplumu Ve Türkiye”, Yeni Türkiye Dergisi, sayı:20, cilt:1, yıl:4, Ankara: Yeni Türkiyeyay.

Aktaş, Z. (2003), “Türkiye’de Bilgi Toplumu Nasıl Erişiriz?”, Türkiye Bilimler Akademisi, 1. Baskı, Ankara: Tübitakmatb.

Al, H (2002), “Bilgi Toplumu Ve Kamu Yönetiminde Paradigma Değişimi”, 1. Baskı, Ankara: Bilimadamı yay.

Ateş, H. (2002), “Bilgi Çağında Kamu Yönetimi; Geleneksel Bürokrasiden Bilgileştirilmiş Bürokrasiye Geçiş”, 1. UlusalEkonomi ve Yönetim Kongresi, www.ceteris-paribus.com ,25.08.2004

Barutçugil, İ. (2002), “Bilgi Yönetimi”, İstanbul: Kariyer yay.

Bozkurt, V. (1996), “Enformasyon Toplumu ve Türkiye”, İstanbul: Sistem yay.

- Çoban, H. (1996), "Bilgi Toplumuna Planlı Geçiş", 1.Baskı, Ankara:DPT yay
- Dura, C. (1990), "Bilgi Toplumu", 1.Baskı, Ankara:Bit ofset matb.
- Eren, V. (2001), "Kamu Yönetimi Disiplinin de Yeni Pradigma", Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi, sayı:25, İstanbul: İÜ.SBFyay.
- İzci, F., Arslan, N.T., (2004), "Bilgi Toplumuna Geçiş Sürecinde Örgütsel Yapıda Meydana Gelen Değişimler Bilişim Teknolojisi Örgütsel Yapı İlişkisi" Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi, Sayı:30, İstanbul:İÜ,SBF yay.
- Karakaş, M. (2002) "Bilgi Yönetimi Nedir?" www.bilgiyonetimi.org/, 28.08.2004.
- Kızılcık, R.,(2003) "21yy, da Yönetişim ve Kamu Yönetimi, Yeni Eğilimler ve Yeni Teknikler" Türk İdare Dergisi,sayı:438 Ankara:İçişleri Bak., APK Başk., yay.
- Keyman, F.(2002), "Bilgi Toplumu ve Demokrasi'Bilgi Toplumuna Geçiş, Sorunsallar, Görüşler, Yorumlar, Eleştiriler ve Tartışmalar, Der:İ.Tekeli,S.Çetin , Özoglu, B.Akşit, G.Irsık, A.İnam,1.Baskı Ankara:Tübitakyay.
- Kurt, M.(2003) "Bilgi Toplumuna Geçiş ve Bilgi Toplumunun Ekonomik Yönü" www.bilgiyonetimi.org/ ,:28.08.2004
- Leblebicioğlu, D., Öktem, M.K., Aydın, M.D. (2003), "Türkiye'de Kamu Kesiminde Bilgi Teknolojileri Uygulamaları ve E- Bürokrasi:Örgütsel Dönüşüm Üzerindeki Etkileri," Kamu Yönetiminde Kalite 3. Ulusal Kongresi Bildiri leri, 1.Baskı,Ankara:TODAİE yay.
- Odabaşı, H. (2003), "Kurumsal Bilgi Yönetimi",www.stradigma.com, 28.08.2004
- Önal, S., Kök,D.,(2002),"İşletmelerde Bilginin Stratejik Boyutu:KahramanmaraşTekstil İşletmelerinde Muhasebe Departmanlarının Stratejik Karar Sürecine Etkinliğinin Araştırılması" 10.Ulusal Yönetim Ve Organizasyon Kongresi Bildiri Kitabı, Akdeniz Üniversitesi, İİBF yay.no:4 İstanbul:Mert basımevi
- Saruhan, Ş.C.,Sulaoğlu, T.(2002) "Değer Hedefli Bilgi Yönetimi Ve Yaratıcılığın Önemi" 10.Ulusal Yönetim Ve Organizasyon Kongresi Bildiri Kitabı, Akdeniz Üniversitesi, İİBF yay.no:4 İstanbul:Mert basımevi
- Sitembölükbaşı, Ş.(2003), "İletişim Teknolojilerindeki Yenilikler ve Temsili Demokrasinin Geleceği" G.Ü.İİBF Dergisi Cilt:5,Ankara :GÜ.İİBF yay.
- Tekeli, İ.(2002),"Bilgi Toplumuna Geçerken Farklılaşan Bilgiye İlişkin Kavram Alanı Üzerinde Bazı Saptamalar" Bilgi Toplumuna Geçiş, Sorunsallar, Görüşler, Yorumlar, Eleştiriler ve Tartışmalar, Der:İ.Tekeli, S.Çetin Özoglu, B.Akşit, G.Irsık, A.İnam, 1.baskı Ankara:Tübitak yay.
- Tutum,C. (2003),Türkiye'de Kamu Yönetimi,'Kamu Yönetiminde Yeniden Yapılanma',1.Baskı, Ankara:Yargı yay
- Toffler, A. (1981), "Üçüncü Dalga", Çev.Ali Seden, İstanbul:Altın Kitaplar Basımevi
- Uzay, N.(2001), 'Bilgi Teknolojilerindeki Gelişme ve Verimlilik Artışı', İÜ SBF Dergisi, Sayı:25, ,İstanbul: İÜ. SBF. Yay
- Ülker, H. (2002) "Bilgi Toplumu Ve Devlet",1.Ulusal Ekonomi Ve Yönetim Kongresi, www.ceteris-paribus.com25.08.2004
- Wiig, K.M.(2000),... Application of Knowledge Management in Public Administration Knowledge Research Institute, Inc. Arlington, Texas <http://www.krii.com>, 16.08.2004
- Yüksel, Ö. Aykaç,B.(2003), "Frederick Taylor'un Görüşlerinin Değerlendirilmesine Yeni Bir Yaklaşım", Türkiye'de Kamu Yönetimi, 1.Baskı, Ankara: Yargı yay.