

## Bilgi Ekonomisi (Knowledge Economy)

Sadi Evren SEKER

American University of Middle East, Kuwait, [academic@sadievrenseker.com](mailto:academic@sadievrenseker.com)

### 1. Giriş

Bilgi, esas itibariyle insanların ürettiği ve yapay zeka (artificial intelligence) benzeri tekniklerle makinelere öğretilen ve insandan insana veya kısıtlı da olsa insandan makineye geçebilen bir kavramdır (Seker, 2014).

Bilgi ekonomisi ise bu geçiş karşılığında elde edilen ekonomik faydanın ölçülmesidir. Örneğin bir karar destek sisteminin sağlamış olduğu ekonomik değer, karar verme sürecinin hızlanması ve daha sağlıklı kararlar verilmesidir. Bu değer oluşmasındaki en önemli faktörlerden birisi de karar destek sisteminin inşasında kullanılan bilgidir. İşte bu bilgi neticede karar destek sistemi ile birlikte ekonomik bir değere dönüşmüş olur.

Peter Drucker, 'The Age of Discontinuity' (devamsız çağ) isimli kitabında, çağımızın emek yoğun ve tarım yoğun ekonomiler dışında tamamen bilgi ekonomisine dönüştüğünden bahsetmektedir. Bu dönüşüm bilgi çağı (information age) ve buna bağlı bilgi teknolojileri (information Technologies) ve bu kavramlara bağlı yenilik (innovation) ile yakından ilgisi vardır.

Kavram ilk olarak 1966 yılında Peter Drucker tarafından 'Effective Executive' (etkili yönetim) başlıklı kitabında geçmektedir. Burada elle çalışan (manuel) işçiler ile bilgi işçileri (knowledge worker) arasında bir ayrım yapılmakta ve bilgi işçilerinin, elleri ve bedenleri yerine beyinleri ve zihinleri ile çalıştıkları ve ürün ve hizmet yerine bilgi ve fikir ürettiklerini yazmıştır.

### 2. Kavramsal Detaylar

Bilgi ekonomisi tanımı itibariyle bilgi ve eğitim üzerine kuruludur ve bu kavramlar da öncelikle insan üzerine inşa edilmiş kavramlardır. Ancak bu noktada iki farklı yaklaşım takip etmek mümkündür:

- Bilgi, eğitim ve bu kavramlara bağlı değerleri birer ekonomik ürün/hizmet olarak kabul etmek
- Bilgi ve bilgiye bağlı değerleri, iş dünyasındaki üretimi, kaliteyi, kullanılabilirliği vs. tetikleyen, arttıran birer etki olarak görmek.

Günümüzde iki yaklaşımı da sıklıkla görmek mümkündür ancak daha çok ilgilenilen alan göre bu yaklaşımlardan birisine daha yakın olunmaktadır. Örneğin eğitim sektörü, patent ofisleri, tasarım ofisleri, teknoloji ve yazılım evleri gibi bilgi üretimi yapılan ve üretilen bilginin doğrudan ekonomik değer olarak kullanıldığı ortamlarda ilk yaklaşım daha yakın görülürken, ana faaliyet alanı bilgi dışı ürünler olan, mesela fabrika üretimi yapan, tekstil, otomotiv gibi veya maden veya lojistik gibi alanlarda daha çok bilgi ekonomisi, destekleyici değer

olarak ve üretimi, ürünü, veya hizmeti etkileyen bir faktör olarak görülmektedir. İki yaklaşımda da ortak olan, bilginin ekonomik bir değer olduğudur.

Bilgi ekonomisinin karakteristik özellikleri aşağıdaki şekilde sıralanabilir:

- Bilgi ekonomisi, kıtlık değil bolluk ekonomisidir. Diğer bir deyişle, klasik kaynakların (madenler, insan gücü, sermaye vs.) paylaşılması halinde tükenmesine karşılık, bilgi ekonomisi paylaşım ile artmaktadır.
- Bilgi ekonomisinin konumu için aşağıdakiler söylenebilir:
  - Yer ihtiyacı azaltılmıştır. Örneğin sanal organizasyonlar kurulabilir, sanal pazarlarda ticaret yapılabilir. Hatta dünyanın farklı noktalarında sadece birer taşınabilir bilgisayar ile çok sayıda kişi herhangi bir yer ihtiyacı ve beraber bulunma ihtiyacı olmadan üretim yapabilir.
  - Diğer ekonomik modellerde olduğu gibi bazı iş kümeleri (cluster) oluşturulabilir. Örneğin tekstil firmalarının benzer iş sahaları ile birlikte üretim yapmaları (düğme, fermuar, toka, dokumalık kumaş, iplik vs. üreten firmalar ile birlikte) gibi bilgi ekonomisindeki üretim de kümelemeye gidebilir. Örneğin üniversiteler, araştırma enstitüleri, laboratuvarlar gibi alanlar bu amaçla kullanılabilir.
- Bilgi ekonomisinin önüne engel çekilmesi (hukuksal, vergi, devlet engelleri gibi) çoğu zaman mümkün değil veya çok güçtür. Bilgi ekonomisi, ihtiyacın yüksek olduğu yöne doğru bir şekilde kayacaktır.
- Bilgideki gelişmeler, bilgi yoğun olarak etkiledikleri ürünler üzerinde fiyat ve pazarlama gücü gibi avantajlar sağlamanın yanında, bilgi seyrek ekonomiler üzerinde etkinliği olacaktır.
- Fiyatlandırma ve değerlendirme genel olarak bilginin konusu ile ilgilidir. Örneğin enerji sektöründeki bilgi ekonomisi ile tarım sektöründeki veya eğitim sektöründeki bilgi ekonomisinin değeri çok farklı olabilir.
- Bilgi ekonomisi, bir ürün veya servise entegre edildiğinde, yani sahada uygulandığında daha değerlidir. Fikir seviyesindeki veya uygulanmamış bilgilerin değeri görece olarak daha azdır.
- İnsan sermayesi ve rekabet durumu, bilgi temelli şirketler için (bilgi yoğun işletmeler için) anahtar önemdedir. Örneğin çoğu firma için harcama azaltma yöntemi olarak küçülme bir çözüm olarak görülürken, sadece az sayıdaki firmada bilgi ekonomisine yapılan yatırım ve bu yatırımın geri dönüşü bir rekabet üstünlüğü olarak görülebilmekte ve yıllık tablolarda yer almaktadır (bu durum aynı zamanda ölçmede yaşanan sorunlar veya ölçmedeki yetersizliklerden de kaynaklanmaktadır).

### 3. Bilgi Çalışanları

Bilgi işçileri, sermayesi bilgi olan iş sahalarında çalışan kişileri ifade eder. Örneğin yazılım mühendisleri, hekimler, mimarlar, akademisyenler, mühendisler, bilim adamları, muhasebeciler veya hakimler gibi meslek erbapları elde etmiş oldukları eğitim ve bu eğitimin üzerine inşa ettikleri tecrübe ve nihayetinde sahip oldukları bilgi ile kazanmaktadır.

Bilgi işçilerinin tek cümlelik tanımı 'yaşamak için düşünmek' şeklinde ifade edilebilir.

Bilgi çalışanlarını diğer çalışanlardan ayıran en önemli fark, rutin olmayan işlerde çalışıyor olmalarıdır. Bu tip çalışmalar, basitçe çalışmanın her aşamasında zihni bir çalışmayı gerektirir ve problem çözümü için tümünden gelim, tüme varım, yaratıcı düşünme, hayal gücü, analiz ve sentez gibi yetenekleri gerektirir.

Konu üzerindeki çalışmaları ile tanınan Micheal Mcdernott, bu çalışan grubu için vakitlerinin %38'lik kısmını bilgiyi aramak için harcadıklarını ve çoğunun patronları ile farklı mekanlarda olduğunu yazmıştır. Çoğu

bilgi çalışanı, işletmeler ile farklı zaman dilimlerinde veya farklı binalarda (örneğin havaalanı lounge'ları, ev ofisleri, oteller vs. ) çalışarak ürettikleri bilgiyi işletmelere transfer etmektedirler.

Bilgi çalışanları, almış oldukları yüksek maaşlardan dolayı altın yakalılar (golden collar) olarak da adlandırılırlar. Çoğu bilgi çalışanı, aslında kendi işinin patronudur, ne zaman ve ne şekilde çalışacağını kendisi belirler, bu özellikleri bir avantaj gibi görülse de, yapılan araştırmalar bilgi çalışanlarının 'tükenmişlik' problemine çok daha yakın olduğunu göstermiştir. Bilgi çalışanlarının önemli bir problemi kendi zamanlarını ve enerjilerini doğru kontrol edebilecek iradeye ve tecrübeye zamanla ulaşıyor olmaları ve çoğunun bu seviyeye gelene kadar oldukça yıpratıcı aşamalardan geçiyor olmasıdır.

Bilgi çalışanlarının karakteristik özellikleri aşağıdaki şekilde sıralanabilir:

- İlişkileri tespit etmek için veri üzerinde analiz yapıyor olmaları
- Girdiler üzerinde analiz yaparak karmaşık ve çakışan önceliklerin tespit ediyor olmaları
- Gidişatı anlıyor ve belirliyor olmaları
- Bağlantıları kuruyor olmaları
- Sebep ve sonucu anlıyor olmaları
- Beyin fırtınasına yatkın olmaları ve geniş düşünebilmeleri
- Detaylara inebiliyor ve odaklanabiliyor olmaları
- Yeni yetenekler üretebiliyor olmaları
- Strateji üretiyor ve düzenleyebiliyor olmaları

Ayrıca bilgi çalışanlarının aşağıdaki konularla ilgilenmeyeceği söylenebilir:

- Kayıt işleme
- Rutin işler
- İşlerin sıralanması

Yukarıdaki yapılması genelde istenmeyecekler listesinin aşağıdakilerden ayırt edilmesi gerekir:

- Teknik veya müşteri desteği sağlamak
- Müşterilerde karşılaşılan istisnai özel durumlarla ilgilenmek
- Açık uçlu talepleri cevaplamak

Bu işlemler rutin ve bilgi çalışanları için düşük işler gibi görünebilir ancak göründüklerinin aksine oldukça değerli ve önemli işlerdir.

Genel olarak, bilgi çalışanlarının bir işletmeye en büyük katkısı, bilgi nakitleridir (knowledge assets). Genelde ölçülmesi kolay olmasa da bilgi nakitleri, firmanın entelektüel sermayesinin (intellectual capital) artışı anlamına gelir. Bilgi nakitlerinin ticari olarak değeri olduğu veya paraya çevrilebilir olduğu anlarda, genelde bu nakitler patent ile koruma altına alınır.

(Reinhard, 2011) tarafından yapılan sınıflandırmaya göre bilgi çalışanları aşağıdaki 10 durumdan birisinde çalışabilir:

### 3.1. Kontrolcü (Controller)

Temel enformasyon çerçevesinde organizasyonel performansı izleyen kişilerdir. Analiz, Yayma, Enformasyon organizasyonu, Gözleme (monitoring) faaliyetlerinde bulunurlar.

(Moore and Rugullies, 2005) (Geisler, 2007)

### 3.2. Yardımcı (Helper)

Bir problemi çözdüğü zaman elde ettiği bilgiyi diğer insanlara aktaran kişi.

Yetkilendirme, Analiz, Yayma, Geri besleme, Enformasyon Arama Öğrenme, Ağ çalışması faaliyetlerinde bulunurlar.

(Davenport and Prusak, 1998)

### 3.3. Öğrenici (Learner)

Kişisel beceri ve rekabet üstünlüğünü geliştirmek için bilgiyi alan kişiler.

Edinim, Analiz, Uzman araması, enformasyon araması, öğrenme, hizmet arama faaliyetlerinde bulunurlar.

### 3.4. Bağlayıcı (Linker)

Farklı kaynaklardan gelen bilgileri bağlayarak yeni bilgiler üreten kişiler.

Analiz, Yayma, Bilgi bulma, Bilgi organizasyonu, Bağlantı çalışması faaliyetlerinde bulunurlar. (Davenport and Prusak, 1998)(Nonaka and Takeushi, 1995)(Geisler, 2007)

### 3.5. Ağcı (Networker)

Kendileri ile benzer alanlarda çalışan kişileri ve organizasyonları bulup bu kişilerle bilgi paylaşımı için işbirliği yapan kişilerdir. Analiz, yayma, uzman bulma, gözlemeleme, bağlantı çalışması, servis bulma faaliyetlerinde bulunurlar. (Davenport and Prusak, 1998)[(Nonaka and Takeushi, 1995) (Geisler, 2007)

### 3.6. Organizeci(Organizer)

Kişisel veya organizasyonel planlama ile ilgilenen kişilerdir (mesela yapılacak işlerin listesini tutan kişilerdir). Analiz, bilgi bulma, gözlemeleme, bağlantı çalışması faaliyetlerinde bulunurlar. (Moore and Rugullies, 2005)

### 3.7. Alıcı/Toplayıcı(Retriever)

Verilen bir başlık ile ilgili bilgi toplayan kişiler. Edinme, Analiz, Uzman bulma, bilgi bulma, bilgi organizasyonu, gözlemeleme faaliyetlerinde bulunurlar. (Snyder-Halpern et al., 2001)

### 3.8. Paylaşıcı (Sharer)

Bir toplulukta bilgiyi yayan kişiler

Yetkilendirme, eş-yetkilendirme, yayma, bağlantılama faaliyetlerinde bulunurlar. (Davenport and Prusak, 1998)(Brown et al., 2002) (Geisler, 2007)

### 3.9. Çözücü (Solver)

Karşılaşılan problemlere çözüm bulan kişilerdir. Edinim, analiz, yayma, bilgi bulma, öğrenme, servis bulma faaliyetlerinde bulunurlar.(Davenport and Prusak, 1998)(Nonaka and Takeushi, 1995)(Moore and Rugullies, 2005)

### 3.10. İzleyici(Tracker)

Organizasyonel veya kişisel boyuttaki faaliyetleri izleyerek problem olabilecek faaliyetleri önceden belirleyen kişilerdir. Analiz, bilgi bulma, gözlemlene, bağlantılama faaliyetlerinde bulunurlar.(Moore and Rugullies, 2005)

## Kaynaklar

Brown L, Erwee R, Poh L. 2002. Knowledge integrator nodes in teams or networks in multinational enterprises. IMP Conference. Perth.

Davenport T, Prusak L. 1998. Working knowledge – How 74 organizations manage what they know. Harvard Business School Press: Boston.

Geisler E. 2007, A typology of knowledge management: strategic groups and role behavior in organizations, Journal of Knowledge Management, 11(1), 84-96

Nonaka I, Takeushi H. 1995. The Knowledge-Creating Company: How Japanese Companies Create the Dynamics of Innovation. Oxford University Press: New York.

Moore C, Rugullies E. 2005. The Information Workplace Will Redefine The World Of Work At Last. Forrester Research.

Snyder-Halpern R, Corcoran-Perry S, Narayan S. 2001. 102 Developing clinical practice environments supporting the knowledge work of nurses. Computers in Nursing 19(1): 17–23.

Reinhardt, W.; Schmidt, B.; Sloep, P.; Drachsler, H. (2011). "Knowledge Worker Roles and Actions – Results of Two Empirical Studies". Knowledge and Process Management 18 (3): 150–174

Seker, S. E. (2014) Bilgi Yönetimi (Knowledge Management), YBS Ansiklopedi, v. 1, is. 2, pp. 8 - 14