BİLGİ TEKNOLOJİLERİ ÖRTÜLÜ BİLGİ İÇİN BİR FIRSAT MI, TEHDİT Mİ?: BİLGİ TEKNOLOJİLERİNİN ÖRTÜLÜ BİLGİ BAĞLAMLI KULLANIM STRATEJİLERİ

[*]Hulusi DOĞAN

ÖZET

Bu makale örtülü bilginin kavramsal bir analiziyle birlikte örtülü bilgi ile bilgi teknolojileri arasındaki ilişkiyi irdelemektedir. Makalenin amacını bilgi teknolojilerinin örtülü bilgi için bir fırsat mı, yoksa bir tehdit mi oluşturduğunun irdelenmesi ile bilgi teknolojilerinin örtülü bilgi doğrultusunda etkin kullanım yollarının ortaya konması oluşturmaktadır.

Anahtar Kelimeler: Örtülü Bilgi, Bilgi Teknolojileri.

INFORMATION TECHNOLOGIES A THREAT OR AN OPPORTUNITY FOR TACIT KNOWLEDGE?: USAGE STRATEGIES OF INFORMATION TECHNOLOGIES IN THE FAVOUR OF TACIT KNOWLEDGE

ABSTRACT

This paper reports on a conceptual analysis of tacit knowledge and examines the relationships between tacit knowledge and IT (Information Technologies). The objective of this paper is to evaluate whether IT is a threat or an opportunity for tacit knowledge and demonstrate the efficient usage ways of IT in the favour of tacit knowledge.

Key Words: Tacit Knowledge, Information Technologies.

* Gazi Üniversitesi, SMYO (Öğr. Gör. Dr.)

GİRİŞ

Günümüzde bilgi herkes ve her kesim için en değer taşıyan unsur konumundadır. Öyle ki bilgi sürekli üretilebilmesi, artış göstermesi, iletişim ağları içinde taşınabilir, bölünebilir ve paylaşılabilir olması ile emek, sermaye ve toprağı ikame edebilmektedir. Özellikle birikmiş bilginin sinerjik etkisi, verimliliği ve üretkenliği artırmaktadır (Erkan, 1994: 96-97). Ancak her alanda yaşanan sınırsız ve sonu gelmez değişimlerle birlikte dünyamızdaki toplam bilgi potansiyelinin sürekli arttığı, diğer yandan da iletişim ve bilgi teknolojilerindeki gelişmelerle birlikte, bilgi erişim ve paylaşımının herkes için oldukça kolaylaştığı bir gerçektir. Bu anlamda sözlü ifadesi ya da yazı aktarımı son derece kolay olan açık bilginin toplanması, işlenmesi, üretilmesi, depolanması ve ağlar içinde bir yerden başka bir yere iletilmesi açısından bilgi teknolojilerinin tüm birey ve örgütler için oldukça önemli bir fırsat, vazgeçilmez bir araç olduğu rahatlıkla söylenebilir.

Ancak açık bilgiyi kolayca paylaşılabilir, ortak ve hatta küresel bir değer haline getiren bilgi teknolojilerinin, sembolize ya da formüle edilebilmesi son derece güç olan örtülü bilgi üzerinde nasıl bir etki ya da nasıl bir anlam taşıdığını söylemek aynı derece de kolay görünmemektedir. Bilgi teknolojilerinin açık bilgiyi ön plana çıkararak, taklit ve transferi son derece güç olan örtülü bilgiyi rekabet avantajı yaratımında tam anlamıyla stratejik bir potansiyel haline mi getirdiği, yoksa açık bilgiyi hızla yüksek getiriler sağlayacak ekonomik ürünlere dönüştürebilmesi (Sarıtaş ve Aygören, 2002: 123) özelliğiyle örtülü bilgiyi baskıladığı ya da geri plana itip itmediği konuları bu bağlamda tartışmaya açıktır. Kısaca bilgi teknolojilerinin örtülü bilgi için bir fırsat mı yoksa bir tehdit mi oluşturduğu ya da bilgi teknolojilerinin örtülü bilginin paylaşımı ve gelişimi doğrultusunda nasıl kullanılabileceği veya ne tür

çözüm yollarına başvurulabileceği öncelikle cevap bulması gereken soru ya da sorular olarak önümüzde durmaktadır.

1. ÖRTÜLÜ BİLGİ VE BİLGİ TEKNOLOJİLERİ KAVRAMI

Ropo ve Parvainen'in (2001: 3) çok basitçe "söyleyebileceğinden daha fazlasını bilmek" olarak tanımladıkları örtülü bilgi geniş bir tanımla ifade ya da sembolize edilmesi güç, faaliyet merkezli olup deneyimle öğrenilebilen, bireye özgü olmasıyla birlikte sonuçları kalite, güvenilirlik, süreklilik ve üretim maliyeti gibi değişik kriterler açısından test ve kontrol edilebilen bilgi türü olarak açıklanabilir (Boiral, 2002: 296; Koskinen, 2000: 41-42; Schulz ve Jobe, 2001: 142). Bu bağlamda bir gazete, dergi ya da kitaptan okuduğumuz ya da bir radyodan dinlediğimiz açık bilgiyi öğrenmek ve iletmek ne kadar kolaysa örtülü bilgiyi şifrelemek, kelimelerle ifade edebilmek ya da formüle edebilmek de o denli güçtür. Çünkü örtülü bilgi eylem ve deneyim merkezlidir (Johannessen, 2001: 7-9), bir başka deyişle bireye özgü bir birikim ve tecrübenin ürünüdür (Bloodgood ve Salisbury, 2001: 58; Dawson, 1997: 390-391). Bir anlamda altında güçlü bir irade ile kemikleşmiş bir beceri ustalığı yatmaktadır.

Örtülü bilgi kimi zaman damakları kamaştıran bir lezzet ustalığı olarak sofraları, kimi zaman bir hattatın el becerisinde hayat bulan yaldızlar gibi duvarları, kimi zaman da ruhları keşfetmek üzere bir müzisyenin gönül deryasından çıkan nameler olarak kulakları süslemektedir. Müzisyenin ilham kaynağını, ahçının ya da hattatın el becerisini sembolize edememek ya da şifreleyememek, ne ortaya çıkan eserleri ne de bu eserleri yaratan ustaların deneyim ve becerilerini gölgeler. Aksine bu uzun yıllara dayanan bir birikimin, tek bir şekil ya da kaba sığdırılamayacak enginliğine işaret eder. İşte bu enginlik ve derinliktir ki örtülü bilgiyi adeta anlatılmaz, yaşanır ifadesini doğrular şekilde dilbilim kurallarına ve matematiksel ifadelere kafa tutar hele getirmektedir. Bir

türlü kelimelere aksettirilemeyen, cümlelere sığdırılamayan yine bu enginliktir ki başındaki örtülü sıfatıyla onu rekabet avantajı yaratımında taklidi ve transferi son derece güç stratejik bir unsur, gizemli bir potansiyel haline büründürmektedir.

Açık bilgiyi günümüzde kolayca erişilebilir ve paylaşılabilir bir hale getirmesiyle bu gizemlilikte dolaylı da olsa önemli bir katkısı bulunan bilgi teknolojileri ise bilginin toplanmasında, işlenmesinde, üretilmesinde, depolanmasında, ağlar aracılığı ile bir yerden bir yere iletilmesinde ve kullanıcıların hizmetine sunulmasında yararlanılan her tür iletişim ve bilgisayar teknolojilerini ifade etmektedir (Sarı, 2002: 120). Donanım, veritabanı, yazılım programı ve ağ başlıkları altında toplanabilen bilgi teknolojileri (Turban vd, 1999: 216-218), sadece bireysel ve örgütsel düzeyde bilgi erişimini ve öğrenme sürecini hızlandırmakla kalmayıp işletmelere iletişimde hızlılık ve etkinlik, müşteri istek ve ihtiyaçlarını daha etkin ve yakından takip edebilme, üretim, reklam, satış, dağıtım, hizmet ve destek sunumunda faaliyet verimliliği ile zaman ve mekan kısıtlarını aşarak daha geniş müşteri kitlelerine ulaşabilme gibi sayısız avantajlar sağlayabilmektedir. Bilgi teknolojilerindeki hızlı ve çarpıcı gelişmeler, tıptan mühendisliğe, üretimden pazarlamaya, siyasetten eğitime her alanı etkisi altına almakta ve günden güne de kendine hızla yeni uygulama alanları bulmaktadır.

2. ÖRTÜLÜ BİLGİNİN ÖZELLİKLERİ VE BİLGİ TEKNOLOJİLERİNİN ÖRTÜLÜ BİLGİ BAĞLAMLI KULLANIM STRATEJİLERİ

Kıvılcım Yaratma/Çomak Sokma: Örtülü bilginin temel özelliklerinin başında anlatım ve dışavurumundaki güçlük ya da bir başka deyişle dilbilim kurallarına ya da matematiksel ifadelere kolayca yansıtılamaması (Bloodgood ve

Salisbury, 2001: 58; Ropo ve Parvainen, 2001: 3-4; Koskinen, 2000: 42) gelmesi, onun açık bilgiyle ve dolayısıyla da bilgi teknolojileriyle hiçbir bağlantısı olmadığı anlamına gelmez. Aksine açık bilgi ve örtülü bilgi bireysel bilgi toplamının iki bileşeni konumundadır. Bireysel bilgi toplamını bir buz dağına benzetecek olursak bu iki bileşenden açık bilgi adeta buz dağının su üstünde kalan kısmını, örtülü bilgi ise su altında kalan diğer kısmını oluşturmaktadır (Johannessen vd, 2001: 9). Birbirlerinin tamamlayıcısı konumunda bulunan bu iki unsur bir anlamda birbirlerinin yaşam ve gelişim sigortası rolünü görmektedir. Açık bilgi örtülü bilgiden sadece destek ve güç almakla kalmamakta aynı zamanda onun gelişim kıvılcımı ve ateşleyici unsuru olarak dikkat çekmektedir.

Benzer şekilde açık bilgi de genelde engin ve sakin olan örtülü bilgi deryasının dalgalanmasıyla gün ışığına yansıyan somut bilgi damlacıklarını oluşturmaktadır. Sınırlı da olsa herkeste var olarak kabul edilen bireysel örtülü bilgi deryasını ateşleyecek, harekete geçirecek olan kıvılcım bireyin sahip olduğundan çok, çevresinden edindiği ya da aldığı açık bilgi toplamı olabilmektedir. Öyle ki birey dış çevresinden almış olduğu girdileri kendi iç dünyasında yeniden yoğurmakta, yeniden şekillendirmekte (internalization) ve bu girdileri tekrar çevresine bilgi ya da eylem şeklindeki çıktılar (externalization) olarak sunmaktadır. Bir başka deyişle her tür bilgi bireyin ruh ve düşünce dünyasındaki sorgulama ve değerlendirme süzgecinden geçerek buzdağının örtülü ya da açık kesitindeki yerini almaktadır. Çevreden alınan her tür bilgi ya da işaretin bireyin dikkat ya da ilgi alanına ne derece girdiği ya da bireyin bu bilgi ya da konuya ne derece odaklandığı ya da istekli olduğu noktaları da göz ardı edilmeksizin genel olarak bilgi teknolojilerinin bireysel bilgi deryasını ateşleyebilecek çok önemli birer araç olduğu söylenebilir. Ancak burada özellikle vurgulanması gereken konu bilgi teknolojilerinin gerek içerik,

gerek şekil, gerekse yöntem olarak ne derece belirlenen amaç ya da amaçlar doğrultusunda kullanıldığı ya da kullanılabiliyor olduğu gerçeğidir. Öğrenme ve eyleme dönüşüm açısından bireysel istek ve motivasyonu sağlamaktan uzak olan bir içerik ya da kullanım şekli beklenen sonuçları vermekte yetersiz kalabilecektir. Bu anlamda bir baskı ya da zorunluluktan öte bireyin performans ve başarısına katkı olarak sunulan ve bu şekilde algılanan içerikler hedeflenen sonuçlara ulaşmak açısından çok daha önemli yararlar sağlayabilmektedir (Alder, 2004: 159, 164-165). Aynı şekilde hem örtülü bilgi deryasına hareket getirecek açık bilgilerin ediniminde hem de bu bilgilerin eyleme yansıyan sonuçlarını görebilmede bireylere yeteri derecede esnek ve özerk bir ortamın sunulması oldukça önemlidir.

Etkileşim ve Dışavurum: Örtülü bilginin bir diğer çarpıcı özelliği ise tamamen bireye özgü olmasıdır. Bir başka deyişle örtülü bilginin doğum ve gelişim merkezinde daima insan unsuru yer almaktadır (Johannessen vd, 2001: 7-8; Malone, 2002: 116-117). Bunun içindir ki günümüzde birçok işletme örtülü bilginin bireysel boyuttan çıkarılarak somut bir organizasyon değerine dönüştürülmesine yönelik yoğun çabalar harcamaktadır (Boiral, 2002: 305-307; Hall ve Andriani, 2003: 146-147). İfade edilmesi son derece güç olan bu bilgi türünün dışavurumunda özellikle bireysel istek ve paylaşım duygusunun belirleyici olması bu bağlamda dikkatleri işbirliği ve paylaşım kültürüne odaklı bir örgüt yapısının oluşturulması üzerinde yoğunlaştırmaktadır. Bu açıdan değerlendirildiğinde bilgi teknolojilerinin özellikle açık bilginin depolanması, iletilmesi ve paylaşımı açısından tüm birey ve örgütlere inanılmaz fırsat ve olanaklar sağladığı kolaylıkla söylenebilir. Ancak aynı şeyleri örtülü bilgi için söylemek pek de olanaklı görünmemektedir. Örtülü bilginin söz ya da yazıdan öte davranış ve eylemlerle dışa yansıması üst düzey bir işbirliği ve paylaşım kültürünün de oluşması bağlamında yüz yüze ilişkilere olanak sağlayan etkin bir

iletişim ve etkileşim ortamını gerekli kılmaktadır. Bu bağlamda yüz yüze etkileşim örtülü bilgi gibi sembolize ya da formüle edilmesi son derece güç olan bireye özgü köklü birikimlerin paylaşımında belirleyici olan, fiziksel duyularla psiko-duygusal tepkileri görebilme ve özümseyebilme adına oldukça etkili ve etkin bir çözüm yolu olarak öne çıkmaktadır.

Aynı duygu, düşünce ya da heyecanları hissedebilmenin yanı sıra el becerisi, ses tonu ve yüz ifadesi gibi hassas ve kilit detayları görebilme adına yüz yüze etkileşim çok önemli bir fırsat, çok önemli bir araç olma özelliğine sahiptir. Ne var ki bilgi teknolojileri birçok kurum ya da kuruluşta adeta televizyon gibi sosyal ilişkileri zayıflatan ya da zedeleyen bir unsur olarak öne çıkabilmektedir. Her tür bilgi ya da çözümü tamamen bilgi teknolojilerinde arama veya bu yöndeki inanışlar ya da günlük yaşam içerisinde bilgi teknolojilerine çok aşırı yoğunlaşmalar örgüt ya da örgütler içerisindeki yüz yüze iletişim ve paylaşım ortamını oldukça zayıflatabilmektedir. Birey ya da örgüt başarısında bilgi teknolojilerinin rolünü göz ardı etmemekle birlikte hem bilgi teknolojilerinin gelişiminde hem de örgütlerin geleceğinde daima insan unsurunun bulunduğu gerçeği asla unutulmamalıdır. Bu gerçeğin farkında ve bilincinde olan örgütler özellikle son yıllarda yüz yüze etkileşime olanak sağlayan organizasyon ve faaliyetlere daha çok ağırlık vermektedirler. Başta takım çalışması olmak üzere yüz yüze etkileşime olanak sağlayan toplantı, seminer, konferans, gezi ve piknik gibi resmi ya da resmi olmayan her tür organizasyon ve faaliyetler örgüt yönetimlerince desteklenmekte ve teşvik edilmektedir. Ancak tüm bu açıklamalar yüz yüze etkileşim kriteri açısından bilgi teknolojilerinin örtülü bilgi için doğrudan bir tehdit oluşturduğu anlamına gelmemelidir. Burada bilgi teknolojilerini örtülü bilgi için tehdit ya da fırsata dönüştürecek unsur örgüt içerisindeki tercih ve uygulamalar olacaktır.

Örneğin Seven-Eleven tüm mağaza birimleri ve yöneticileriyle doğrudan bilgi teknolojileriyle iletişim kurabilmektedir. Tüm sipariş, işlem ya da faaliyetler bilgi teknolojileri aracılığıyla rahatlıkla izlenebilmektedir. Bu, işletme başarısı ve geleceği açısından tepe yönetimince yeterli görülebilir. Ne var ki yüz yüze etkileşimin bilgi paylaşımı, yenilik ve yaratıcılık açısından kilit rolünün farkında olan işletme yönetimi alan danışmanlarıyla kendisi ve yerel mağaza müdürleri arasında sürekli bir iletişim olanağı sağlamaktadır. Düzenli olarak mağaza müdürlerini ziyaret eden alan danışmanları bölge müdürlerine bilgiler sunmakta, bölge müdürleri de her hafta Tokyo'da bir araya gelerek birbirleriyle ve tepe yönetimiyle yüz yüze iletişim kurma olanağı bulmaktadır. Sadece bu toplantıların Seven-Eleven'a olan yıllık maliyeti 18 milyon doları bulmaktadır (Nonaka vd, 2000: 17-19). Benzer şekilde işletme yönetimi yerel mağaza müdürleri ve çalışanlarının da müşterilerle diyalog kurmalarını sürekli teşvik etmektedir. Bu anlamda bilgi teknolojilerinin her alanda tek başına tamamen yeterli olabileceği ya da yüz yüze etkileşimin yerini alacağı ya da buna gerek kalmayacağını söylemek olanaklı değildir. Bilgi teknolojilerinin veri tabanı, hız ve bilgi aktarımı gibi özellikleriyle yüz yüze etkileşimi destekleyici bir unsur olarak kullanılması gerektiğini söylemek çok daha doğru olacaktır.

Gerçeğe Geçiş/Gerçeğe Hazırlama: Örtülü bilginin bir dİğer özelliği ise faaliyet merkezli olması kısaca deneyimlere bağlı olarak gelişmesidir. Bu özelliğinden dolayı örtülü bilgi genelde "ne" yi (knowing-what) değil, "nasıl"ı bilme (knowing-how) olarak tanımlanmaktadır. Bu bağlamda bir şarap ya da yağ eksperinin tecrübesi ya da bir motor veya çini ustasının tecrübesi, kolayca ifade edilememesi ancak uzun yıllara dayalı bir birikimin ürünü olarak eylemlere yansıması açısından birer örtülü bilgi özelliği taşımaktadır. Dolayısıyla yağ eksperinin ya da çini ustasının verdiği karar ya da ulaştığı sonuç yazılı ya da sözlü ilke ve prensiplerden değil, damak zevkine yansıyan birikim ile uzun

yıllara dayanan sezgi ve el becerilerinden hayat bulmaktadır. Bu nedenledir ki örtülü bilgiye "tecrübeden doğan güç" denildiğine de sıkça rastlanmaktadır (Johannessen vd, 1999: 130-131).

Deneyim, uygulama ve el becerisi açısından bakıldığında ilk anda bilgi teknolojilerinin bu unsurlarla pek bağlantılı olmadığı ya da bunlar için doğrudan bir fırsat özelliği taşımadığı düşünülebilir. Ancak derinlemesine irdelendiğinde her alanda olmasa da bilgi teknolojilerinin özellikle teknoloji ağırlıklı alanlarda deneyim, uygulama ve hatta el becerisi açısından önemli yararlar sağlayabildiği görülebilmektedir. Savaş pilotlarının ya da otomobil yarışçılarının simulatörlerle eğitilmesi bu bağlamda oldukça önemli birer örnek oluşturmaktadır. Öyle ki son birkaç yıldır Türk Hava Yolları da bırakınız pilotları, kabin memurlarını bile bu simulatörlerde eğitmektedir. Kabin memurları simule edilmiş yolcu kabinlerinde gökyüzünde, denize ya da karaya zorunlu inişte yaşanabilecek her tehlikede yolcuların kurtarılmasını gerçekçi sahnelerle yaşamaktadır. Filodaki uçaklara uygun olarak yapılan ve mock-up olarak isimlendirilen bu simulatörlerle uçağın kalkış, iniş, çarpma veya zorunlu inişlerdeki hareketleri kabin memurlarına fiziki olarak hissettirilmektedir. Kabin içindeki kazalar, zorunlu iniş sırasında yaşanan yolcuların bağırmaları, çarpma anındaki gibi tüm sesler, duman ve sıcaklık bilgisayar yardımıyla simule edilerek gerçekçilik sağlanmaktadır. Uçakta karşılaşılabilecek yangın, tazyik boşalması, zorunlu iniş, iniş takımlarının açılmaması ya da kırılması gibi her türlü acil durum bu mock-up'larda yaşanabilmektedir. Hatta herhangi bir acil durumda denize zorunlu iniş sonrası yapılacak işlemler mock-up'ın yanındaki havuzda yaşanarak öğrenilmektedir. Bu eğitim sürecinin tüm aşamaları bilgi teknolojileriyle kaydedilmekte ve kursiyerlere hataları yine bilgi teknolojileri sayesinde izlettirilebilmektedir (Cebeci, 1998: 1). Özetle bilgi teknolojilerinin her alanda ve her koşulda olmasa

da kimi durumlarda bireylere uygulama ve deneyim olanağı sağlayarak örtülü bilginin gelişimine destek sağlayabileceği göz önünde bulundurulmalıdır.

Dengeli Uyarım: Örtülü bilginin oldukça çarpıcı ve bir o kadar da önemli olan bir başka özelliği ise yenilik ve rekabet avantajına temel oluşturabilmesidir. Bunda sembolize edilememesinin yanı sıra, taklit ve transferinin de oldukça güç olmasının etkisi büyüktür. Örgüte verimlilik, etkinlik, karlılık ve karar destek sistemi oluşturma gibi çok kritik unsurlar açısından oldukça büyük katkıları olabilen bilgi teknolojilerinin yenilik ve yaratıcılığa olan etkisi de göz ardı edilemeyecek derecede önemlidir. Ancak yenilik ve yaratıcılık açısından da bilgi teknolojilerinin kullanım şekli, zamanı ve yerinin oldukça etkili ve belirleyici olduğu asla unutulmamalıdır. Öyle ki doğru zamanda ve doğru içerikle kullanılamadığında çok somut özelliklere ve içeriklere sahip olan bir iletişim aracı olarak örtülü bilgi ve yaratıcılık gibi son derece soyut özellikler taşıyan unsurlar üzerinde olumsuz etkiler yaratabilmektedir.

Yapılan araştırmalar da bunu doğrular yönde sonuçlar içermektedir. Örneğin sözlü, yazılı metin ve video aracılığı ile çocuklara bir bitiş eklemeleri için verilen eksik hikaye bilgileri deneyinde, videonun diğerlerine oranla yaratıcılığı en az tetikleyen iletişim aracı olduğu görülmüştür. Öyle görünmektedir ki televizyon ve video gibi iletişim araçları çok somuttur ve çok fazla duyusal ayrıntı içermektedir. Halbuki yaratıcılık bilgi boşluklarını doldurmayı gerektirir. Gerçek dünyada bize birkaç dakikalık hazır bilgi sunulmaz, tersine tam olarak içselleştirilemeyecek kadar kapsamlı olan çoklu-duyusal uyaranlarla çevriliyizdir. Dolayısıyla bireyin kendine özgü becerisi, bu bilgiyi denemek ve varolan deneyimler veritabanıyla uyumlu bir şekilde bilgiden anlam çıkarmaktır (Alder, 2004: 202). İşte bu nedenle son yıllarda yenilik ve

yaratıcılık gerektiren konularda bireylerin hem birbirlerinden hem de bilgi teknolojilerindeki verilerden etkilenmemeleri için gündemi belirtilmeyen toplantı ya da tartışma oturumlarına örgütlerde çok daha fazla yer verilmektedir.

Örnekleme: Örtülü bilginin paylaşımında genelde usta çırak ilişkisinin egemen olduğu görülmektedir. Bir başka deyişle örtülü bilginin kazanımında becerileri ve davranışları gözlemlenecek, önerileri dinlenecek bir modele, bir rehbere ihtiyaç vardır. Bu da yetmemekte ayrıca deneyim kazanabilmek ve pişmek için yeterince uygulama olanağına gerek duyulmaktadır. Bu bağlamda bilgi teknolojilerinin bireylere gözlem yapma ve dinleme olanağı sağladığı söylenebilir. Örneğin bir çini ustasının bir vazo süslemesi baştan sona görüntülü olarak bireylere izlettirilebilir. Ya da bir bakır ustasının bir siniye aksettirdiği şekil ya da resim görüntülü ve sesli olarak bireylere sunulabilir. Ancak önemli katkıları olabileceği göz ardı edilmemekle birlikte deneyim ve uygulama fırsatı olmaksızın sadece bu görüntüleri izlemekle bir çini ya da bakır ustası olunamayacağı da açıktır. Dolayısıyla örtülü bilginin aktarımı ya da kazanımı gerçek üretim faaliyetlerinin, bir başka deyişle katma değer işlemlerinin gerçekleştiği noktalarda bulunmayı gerektirir. Bilgiyle eylemin aktif kesişim noktası olan bu alanlar sürekli gelişim ve deneyimin ana kaynağı konumundadır. Bu bağlamda bilgi teknolojileri örtülü bilginin paylaşımında çok önemli bir yardımcı ve destekleyici araç rolü görebilir. Özellikle bireylerin hem farklı örnekleri hem de kendi hatalarını görebilmeleri açısından bilgi teknolojileri önemli bir fırsat oluşturabilmektedir.

Doğal Seyirden Kazanımlar Çıkarma: Bilgi teknolojilerinin gelişimiyle birlikte günümüzde bilgiye, özellikle de açık bilgiye ulaşabilmenin oldukça kolaylaştığı somut bir gerçektir. Aynı zamanda dünya üzerindeki fiziksel unsurlara ulaşabilmek de gelişen ulaşım ve iletişim teknolojisiyle son derece

kolay hale gelmiştir. Örneğin rakip işletmenin sahip olduğu bina ya da fabrikaları görebilmek, ürettikleri ürün ya da hizmetlere erişebilmek bir avantaj ya da sıra dışı bir iş olmaktan çoktan çıkmış durumdadır. Bu gelişmeler ise rakip ürün ya da hizmetlerden öte, asıl onlara rekabet gücünü veren geri plandaki bilgi ve beceri birikimlerinin öne çıkmasını ve daha çok bunların tartışılıp irdelenmesini gündeme getirmektedir. Başta teknoloji ve rekabetteki çarpıcı ivmeler olmak üzere her alanda yaşanan sınırsız değişimler tüm birey ve örgütlere sembolize, taklit ve transfer edilememe gibi özellikleriyle yenilik ve yaratıcılığın temel adayı olarak örtülü bilgiyi işaret etmektedir. Örtülü bilginin rekabet arenasında bu derece öne çıkmasında ve öneminin hızla kavranmasında bilgi teknolojileri etkin rol oynamakta ve bu bağlamda örtülü bilginin gelişimine de dolaylı olarak katkı sağlamış olmaktadır.

Sonuca Yönelme/ Farkı Fark Edebilme: Örtülü bilginin son bir özelliği de kazanımının (bireyin örtülü bilgiyi öğrenme süreci) tersine kullanımıyla ortaya çıkan sonuçların farklı kriterler ekseninde bilimsel analiz ve testlerle ölçülebilmesi ve kıyaslanabilmesidir (Johannessen vd, 1999: 127). Örneğin iki marangozun bireysel becerilerini nasıl kazandıklarını bilimsel metotlarla ölçebilmek son derece güç ve hatta olanaksız iken, bu marangozların becerilerini ortaya koydukları oturma gruplarının estetik, dayanıklılık ve kullanım kolaylığı gibi değişik kriterler açısından kıyaslamak olanaklıdır. Dolayısıyla bilgi teknolojilerinin örtülü bilginin kullanımıyla ortaya çıkan sonuçların özellikle objektiflik ve güvenilirlik bağlamında bilimsel olarak analiz ve test edilmesinde kullanılabilecek çok önemli bir araç olduğu unutulmamalıdır.

SONUÇ

Dünyamızdaki birçok yenilik ya da gelişimin farklı alanlara da olumlu ya da olumsuz etkileri olabildiği ve hatta çok kısa zamanda kendine yeni uygulama

alanları bulabildiği görülmektedir. Hemen hemen her alanda kendisini kabul ettiren ve gün geçtikçe de ağırlığını iyice hissettiren bu tür yenilik ve gelişimlerin en başında ise bilgi teknolojileri gelmektedir. E-devlet, e-ticaret, e-eğitim gibi yeni kavramlarla üretimden eğitime, pazarlamadan yönetime günlük yaşantımıza her geçen gün biraz daha giren bilgi teknolojilerinin sayısız avantajlarla birlikte, örtülü bilgi gibi bireye özgü, deneyimle öğrenilebilen, ifade edilebilmesinin yanı sıra, taklit ve transferinin son derece güç olduğu bilgi ve beceri türlerine nasıl etkisi olduğu konuları ise zamanla tartışma gündemine oturmaktadır.

Bu anlamda özellikle sözlü ifadesi ve yazıya aktarımı son derece kolay olan açık bilginin toplanması, işlenmesi, üretilmesi ve depolanarak bir yerden başka bir yere iletilmesine olan sınırsız katkısıyla bilgi teknolojilerinin, bir yerde örtülü bilginin hem gündeme, hem de rekabet avantajı yaratımında stratejik bir unsur olarak ön plana çıkmasında etkili rol oynadığı söylenebilir. Dolayısıyla bu gerçekten hareketle bilgi teknolojilerinin örtülü bilgi için bir fırsat ya da tehdit oluşturup oluşturmadığından öte, öncelikle hayatımızın vazgeçilmez bir parçası haline gelen bu unsurun, örtülü bilginin gelişimi ve paylaşımı doğrultusunda nasıl etkili kullanılabileceğine ilişkin yol ya da yöntemlerin irdelenerek geliştirilmeye çalışılması, daha rasyonel bir bakış açısı ve aynı zamanda daha gerçekçi ve tutarlı bir tercih seçeneği olarak ön plana çıkmaktadır. Sonuç olarak bilgi teknolojilerinin örtülü bilgi için bir fırsat ya da tehdit oluşturup oluşturmadığının cevabı, bilgi teknolojilerini örtülü bilgi için ne derece yararlı ve destekleyici bir unsur olarak kullanıp, kullanamadığınız gerçeğinde yatmaktadır.

KAYNAKÇA

Alder, Harry (2004), **Yaratıcı Zeka**, Hayat Ya., İstanbul.

Bloodgood, James M. and Salisbury, David (2001), "Understanding The Influence of Organizational Change Strategies On Information Technology And Knowledge Management Strategies", **Decision Support Systems**, Vol. 31: 55-69.

Boiral, Olivier (2002), "Tacit Knowledge and Environmental Management", **Long Range Planning**, Vol. 35: 291-317.

Cebeci, Uğur (1998),"Mock-up'ta Gerçekler", **http:// arsiv.hürriyetim.com.tr/ tatilpazar/turk/98/10/04/yazarlar/55yaz.htm.**

Dawson, Patrick (1997), "In At The Deep End: Conducting Processual Research On Organisational Change", **Scandinavian Journal Management**, Vol. 13, No. 4: 389-405.

Erkan, Hüsnü (1994), **Bilgi Toplumu ve Ekonomik Gelişme**, Türkiye İş Bankası Ya., İzmir.

Hall, Richard and Andriani, Pierpalo (2003), "Managing Knowledge Associated with Innovation", **Journal of Business Research**, Vol. 56: 145-152.

Johannessen, Jon A.–Olsen, Bjorn and Olaisen, Johan (1999), "Aspects of Innovation Theory Based on Knowledge Management", **International Journal of Information Management**, Vol. 19: 121-139.

Johannessen, Jon A–Olsen, Bjorn and Olaisen, Johan (2001), "Mismanagement of Tacit Knowledge: The Impotance of Tacit Knowledge, The Danger of Information Technology and What to Do About It", **International Journal of Information Management,** Vol 21: 3-20.

Koskinen, Kaj U. (2000), "Tacit Knowledge as a Promoter of Project Success", **European Journal of Purchasing And Supply Management**, Vol. 6: 41-47.

Malone, David (2002), "Knowledge Management: A Model for Organizational Learning", **International Journal of Accounting Information Systems**, Vol. 3: 111-123.

Nonaka, Ikujiro-Toyama, Ryoko and Konno, Noboru (2000), "SECI, Ba and Leadership: A Unified Model of Dynamic Knowledge Creation", **Long Range Planning**, Vol. 33:, 5-34.

Ropo, Arja and Parvainen, Jaana (2001), "Leadership and Bodily Knowledge in Expert Organizations: Epistemological Rethinking", **Scandinavian Journal of Management**, Vol. 17: 1-18.

Sarı, Sadettin (2002), "Sanat Eğitiminde Bilgi Teknolojilerinden Yararlanma", **Bilgi Teknolojileri Kongresi Bildiri Özetleri**, Pamukkale Üniversitesi, 06-08 Mayıs: 120-122.

Sarıtaş, Hakan ve Aygören, Hakan (2002), "Bilgi Teknolojilerine Yatırım Yapan İşletmeler İçin Risk Sermayesi Yatırım Ortaklıkları Uygun Finansman Aracı mıdır?", **Bilgi Teknolojileri Kongresi Bildiri Özetleri**, Pamukkale Üniversitesi, 06-08 Mayıs: 123-128.

Schulz, Martin and Jobe, Lloyd (2001), "Codification and Tacitness as Knowledge Management Studies: An Emprical Exploration", **Journal of High Technology Management Research,** Vol. 12: 139-165.

Turban, Efraim-Mclean, Ephraim and Wetherbe, James (1999), **Information Technology for Management,** Wiley-Sons Inc., New York.