

ÜNNAK 2010

Bilgi Yönetimi 2.0: Sosyal Ağlarda Bilgi Hizmetleri
7- 9 Ekim 2010 – Ondokuz Mayıs Üniversitesi, Samsun

Bildiriler Kitabı

Yayına Hazırlayanlar

Aytaç Yıldızeli

Tolga Çakmak

Nevzat Özel

Samsun, 2012

Kurumsal İçerik ve Bilgi Yönetimi Kapsamında Web 2.0 Teknolojileri: “Enterprise 2.0”

Tolga ÇAKMAK*

Öz

Günümüzde kurumlar hizmet verdikleri hedef kitlelerine ulaşmak adına sürekli olarak bilgi ve içerik üretmekle gelişim göstermekte; kurumsal etkililiği sağlamak ve kurumsal rekabette ayakta kalabilmek için sahip oldukları çeşitli yapılarıdaki kaynaklardan en etkin düzeyde faydalanmaya çalışmaktadırlar. Bu doğrultuda kurumların yeni teknolojilerden önemli ölçüde etkilendikleri ve gereksinim duydukları teknolojileri hızlı bir şekilde bünyelerine adapte ettikleri gözlenmektedir. Son dönemlerde ise kurumlar Web 2.0 teknolojilerini hedef kitleye ulaşma, çalışanların verimliliklerinin artırılması, üretilen içeriğin etkin yönetimi ve daha iyi müşteri hizmetlerinin verilmesi gibi amaçlarla kullanmaktadırlar. Kurumlarda Web 2.0 uygulamalarının kullanılması yaklaşımı literatürde 2006 yılından itibaren “Enterprise 2.0” terimiyle ifade edilmeye başlanmıştır. Genel olarak Enterprise 2.0 uygulamalarında çeşitli ülkelerde yapılan çalışmalarda kurumsal yatırımlardaki artış ve gelecekte yaşanacak olan artışa yönelik araştırmaların yapıldığı literatürde dikkati çekerken ülkemiz açısından kurumlarda Enterprise 2.0 kavramına ve uygulamalarına yönelik farkındalığın yeni yeni oluşmaya başladığı gözlenmektedir. Bu çalışma kapsamında Enterprise 2.0 kavramına yönelik literatürde yer alan çalışmalar nezdinde kurumların giderek gelişen yapıları ve giderek çeşitlenen içerik unsurlarından hareket edilerek; kurumsal işleyişte kullanılan Web 2.0 uygulamaları hakkında tanıtıcı bilgiler sunulmakta; kurumsal işleyişte söz konusu uygulamaların yapılandırılması ve kullanımında dikkate alınması gereken noktalar ifade edilmektedir.

Anahtar sözcükler: Bilgi yönetimi, Enterprise 2.0, Kurumsal içerik yönetimi, Web 2.0

Giriş

Kurumlar ve kurumsal yapılar, toplumda çeşitli konularda duyulan gereksinimlerinin karşılanmasında etkili olan unsurlardır. Söz konusu gereksinimlerin karşılanması için ise hizmet verilen ya da üretim yapılan alanla

* Arş. Gör.; Hacettepe Üniversitesi, Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü (tcakmak@hacettepe.edu.tr)

ilgili olarak sürekli ve birçok formatta bilgi üretilmekte; yeni kaynaklar oluşturulmaktadır. Bu kaynakların ve kaynaklardaki her türlü bilginin yönetimi, kurumsal etkililiğin ve kurumlar arası rekabette üstünlüğün sağlanmasının yanı sıra kurumsal verimliliğin artmasına da katkıda bulunmaktadır.

Özellikle 1990'lı yıllarda Internet ve web teknolojilerinde yaşanan gelişmeler ve rekabetçi yaklaşımların da etkisiyle birlikte kurumsal bilginin yönetimi daha farklı bir bakış açısına kavuşmuş; kurumsal bilgi sistemlerine ve başta elektronik ortamdaki bilgiler olmak üzere üretilen hemen her bilginin etkin kullanımına yönelik ihtiyaçlar ortaya çıkmaya başlamıştır. Bu ihtiyaca çözüm bulmak adına geliştirilen kurumsal bilgi sistemleri aynı zamanda ilgili alanda büyük bir pazarın oluşmasına neden olmuş ve IBM, Microsoft, ORACLE gibi birçok üretici geliştirdikleri kurumsal çözümlerle ön plana çıkmışlardır.

Yeni yaklaşımlarla birlikte kurumsal işleyişlerde de çeşitli değişimler yaşanmış; resmi ve resmi olmayan iletişimin çoğunluğu bilgi sistemleri, intranetler ve kurumsal elektronik postalar kanalıyla gerçekleştirilmeye başlamıştır. Bu durum kurum kültürünü de etkileyerek iş süreçlerinin değişmesini ve kurumsal işleyişin çoğunlukla elektronik ortama taşınmasını, yeni kurumsal politikaların oluşmasını, yapılandırılmış bilgiler kadar yapılandırılmamış ve yapılandırılmamış bilgilerin kayıt altına alınarak gerektiğinde yeniden kullanılmasını, dijitalleştirme çalışmalarını ve farklı sistemlerde bulunan bilgilerin birlikte kullanılmasını gerektiren işlemlerin yürütülmesini sağlamıştır.

Farklı sistemlerde yer alan bilgilerin birlikte kullanılması ve bu bilgilere gereksinim duyulduğunda tek bir noktadan, istenen en uygun formatta erişimin sağlanması, kurumda bilginin olduğu her kaynağın yönetimi ile ilgili çalışmalar literatürde ve kurumsal bilgi sistemlerine yönelik pazarda kendisine kurumsal içerik yönetimi kavramıyla yer bulmuştur. Bu bağlamda geliştirilen sistemler bilginin farklı formatlarda ve farklı ortamlarda sunulmasını sağlayarak kurumsal iletişimi, etkililiği ve verimliliği sağlamaktadır. Son birkaç yılda ise özellikle giderek gelişen kurumsal içerik oluşturma anlayışı ve hızlı bir artış gösteren içeriğin yönetilmesine yönelik ihtiyaçlar Web 2.0 uygulamalarının kurumsal içeriğin yönetiminde ve kurumsal işleyişte kullanılmasını gerektirmiştir. Bu doğrultuda başta proje odaklı kurumlar olmak üzere bir çok kurumda iş amaçlı olarak kullanılan Web 2.0 uygulamaları sayesinde içeriğin formattan bağımsız olarak üretilmesinin, kayıt altına alınmasının, kurumsal iletişimin etkililiğinin sağlandığı ve iş birliklerinin/ortaklaşa çalışmaların daha etkin bir yapıya büründüğü görülmektedir.

Bu çalışma kapsamında kurumsal içerik yönetimi uygulamalarına yeni bir boyut kazandıran kurumsal sosyal yazılımlar olarak da nitelendirilen Enterprise 2.0 uygulamaları hakkında genel bilgiler verilerek, bu uygulamaların kurumsal amaçlar için kullanımları, genel özellikleri, kurumlarda yapılandırılma süreçlerinin neler olduğu üzerinde durulmakta; söz konusu uygulamaların yapılandırılmasında dikkate alınması gereken unsurlar literatür değerlendirmesi ile açıklanmaktadır.

Kurumsal İçerik Yönetimi

Kurumlar oluşumlarından bu yana varlıklarını sürdürebilmek, rekabette üstünlük sağlayabilmek, hedef kitlelerine ulaşabilmek adına çalışmalar yapmakta ve bu çalışmalar kapsamında da sürekli olarak bilgi üretmektedirler. Ürettikleri bu bilgilerin yönetimi ile de varlıklarını sürdürebilmektedirler. Bu süreçte kurumsal arşivler ve bilgi/belge yönetimine yönelik uygulamalarla birlikte kurumsal içerik yönetimi uygulamaları da ön plana çıkmaktadır.

Kurumsal içerik yönetimi 2000'li yıllardan itibaren özellikle büyük ölçekli ve çok bölümlü şirketler için önemli bir yaklaşım getirmekle birlikte, Uluslararası Kurumsal İçerik Yönetimi derneği (Association for Information and Image Management – AIIM) tarafından "kurumsal işlemlerle bağlantılı olan içerik ve dokümanların dağıtılması, korunması, depolanması ve oluşturulması için kullanılan strateji, yöntem ve araçlar bütünü" (AIIM, 2008) şeklinde tanımlanmıştır. AIIM'nin kurumsal içerik yönetimi tanımı kapsamında kurumsal yapılarda farklı uygulamalarca yürütülen Doküman Yönetimi, Belge Yönetimi, Dijital Varlıkların Yönetimi, E-posta Arşivleme ve E-posta Yönetimi, Web İçerik Yönetimi, İş Süreçleri Yönetimi, İş Akışı Süreçleri gibi işlemlerin bütünlük ve tek bir yapıdan gerçekleştirilmeye çalışılmaktadır. Bu konuda IBM, EMC2, Alfresco, ORACLE gibi birçok şirket ürünler oluşturmaya başlamışlardır. Günümüzde yaşanan sosyal medya ve Web 2.0 uygulamalarının da etkisiyle kurumsal içerik yönetimi sistemlerinde wikiler, bloglar gibi yeni uygulamaların da oluşturulmaya başlandığı ve literatürde kurumsal uygulamalarda Web 2.0 teknolojilerinin kullanımına yönelik olarak kullanılan Enterprise 2.0 kavramının kurumsal içeriğin yönetimine yeni bir boyut kazandırdığı görülmektedir.

Kurumsal İçeriğin Yönetiminde Web Teknolojileri: Enterprise 2.0

Günümüz bilgisayar ve Internet teknolojilerinde Facebook, Twitter, Ning gibi sosyal çevrimiçi ağlar, bloglar ve diğer Web 2.0 araçları önemli ölçüde kullanılan araçlar haline gelmiştir. Sosyal ağların kullanıcı istatistiklerinde de görülen bu kullanım sıklığı birçok alanı çeşitli yarlardan etkilemektedir. Web

2.0 araçlarının yoğun kullanımına paralel olarak son dönemlerde literatürde konuyla ilgili yapılan çalışmaların da etkisiyle farklı kullanım alanları oluşmuş; Web 2.0 uygulamaları ile ilgili tanımlar çeşitlenmiş ve Web 2.0 uygulamalarına dayalı yeni kavramlar ortaya çıkmıştır (Dawson, 2009, s.13).

Çevrimiçi sosyal ağlardaki kullanım artışlarının etkilediği alanlardan bir tanesi de günümüz işletmeleridir. Son dönemlerde kurumlarda Web 2.0 araçlarının ve sosyal ağların kurumlarda işlemlerin yürütülmesi ve kurumsal etkililiğin sağlanması amacıyla kullanılmasına veya benzer nitelikteki araçların kurumlarda üretilmesine yönelik ihtiyaçların ortaya çıktığı dikkati çekmektedir. Bu ihtiyaçlar özellikle günlük yaşamlarında sosyal medya araçlarını sıklıkla kullanan genç çalışanlar için geçerli olmaktadır (Nielsen, 2009). Söz konusu ihtiyaçların karşılanmasında da kurumsal uygulamalarda kullanılmak için Web 2.0 teknolojilerinden faydalanılmaya başlanmış ve bu yaklaşımlar Enterprise 2.0 kavramını ortaya çıkarmıştır.

Enterprise 2.0 uygulamaları literatürde kurumların uzak kalamayacağı teknolojiler olarak nitelendirilmekte ve kurumlardaki çalışanlar tarafından yaygınlıkla kullanılan araçlar olarak görülmektedir (Bradley, 2007; Saaksjarvi, 2003). İlk kez Harvard Business School'da Profesör Andrew McAfee tarafından 2006 yılında kullanılmış olan Enterprise 2.0 kavramıyla kurumsal işlemlerde sosyal medya araçlarının ve yazılımların oluşturulması öne çıkarılmıştır (McAfee, 2006, s.23). Enterprise 2.0 yaklaşımı, kurumların elektronik ortamda bilginin üretimi, paylaşımı ve düzenlenmesinde kullanılan popüler web platformlarını satın almaları ya da yapılandırmalarıyla oluşmakta ve kurum içinde Web 2.0 teknolojilerinin kullanılmasıyla birlikte verimliliğin artırılmasını sağlamaya yönelik bir yaklaşımdır (Keldsen, 2008; McAfee, 2006, s.23; Platt, 2007). Bu doğrultuda güncel literatürde çeşitli çalışmalarda “kurumsal sosyal yazılım” olarak da geçen Enterprise 2.0 kavramı, AIIM derneğince ve çeşitli çalışmalarda “bütün kuruma yayılmış, izlenebilme ve bütünleştirilebilme özelliklerine sahip olan hızlı ve etkin işbirliği, bilgi paylaşımı sağlayan web tabanlı teknolojilere yönelik bir sistem” olarak tanımlanmıştır (AIIM, 2009; Enterprise Social Software, 2009; Miles, 2009, s.23; Nielsen, 2009). Bir diğer çalışmada ise Enterprise 2.0 kavramı yalnızca mesleki ağ uygulamalarını içermeyen ayrıca intranetlerde bloglar, wikiler gibi Web 2.0 uygulamalarının yapılandırılmasını da kapsayan bir paradigma olarak ifade edilmiştir (Schaffers, Kristensen, Slagter ve Löh, 2007, s.155). Bunun yanı sıra Enterprise 2.0 kavramının tanımlanmasında literatürde farklı yaklaşımların olduğu dile getirilmekte ve çalışmalarda Enterprise 2.0'ın kavramsal olarak;

- ◇ İşle ilgili iletişim süreçlerinde yeni bir değişim süreci,
- ◇ Web üzerinde sosyal medya yeniliklerine dayalı bir kavram olarak ya da ortak çalışma araçlarını, forumları, portalları, blogları ve mesajlaşma işlemlerini bir araya getiren bir iş platformu,
- ◇ Bloglar, wikiler, forumlar, mesajlaşma, tagging, RSS beslemeleri, sosyal ağlar, kişiselleştirme işlemleri gibi teknolojilerin iş amaçlı kullanılması,

şeklinde açıklandığı ifade edilmektedir (Miles, 2009). Bütün bu çalışmalar doğrultusunda Enterprise 2.0 uygulamalarının, kurumlarda kullanıcıların Web 2.0 araçlarıyla oluşturulan iletişim kanallarından yararlanarak içeriğe kolayca erişip, gerektiğinde müdahale edebilecekleri sosyal bir yazılım yapısını temsil eden sistemler bütünü olduğunu söylemek mümkündür. Ayrıca Enterprise 2.0 kavramı yeni nesil kurumsal içerik yönetimi uygulamaları olarak da nitelendirilmektedir (Miles,2009)

Kurumlarda Enterprise 2.0 Uygulamalarının Kullanım Alanları

Enterprise 2.0 kavramının ortaya çıkışını ve kurumlarda yoğunlukla kullanılmasını sağlayan unsurlar genel olarak Web 2.0 uygulamaları olarak da adlandırılan bloglar, wikiler, sosyal ağlar gibi araçlardır. Enterprise 2.0 kavramının tanımlarına bakıldığında da bloglar, wikiler ve sosyal ağ gibi Web 2.0 araçlarının kurumsal amaçlarla kullanımının ön plana çıkarıldığı görülmektedir. Bu doğrultuda Enterprise 2.0 kavramı kapsamında yer alan Web 2.0 araçlarının kurumsal işleyişte hangi alanlarda kullanılacağı ve kurumlarda Web 2.0 araçlarının kullanımına yönelik farkındalığın oluşturulmasına yönelik çalışmalar yapılmaktadır. Bu çalışmalarda Enterprise 2.0 kavramına yönelik uygulamalarla birlikte bu uygulamalar için gerekli olan Ajax, XML gibi teknik altyapı olanakları da ele alınmaktadır. Literatürde yapılan çalışmalara göre kurumlarda kullanılan Web 2.0 uygulamaları ve bu uygulamaların kurumsal iş süreçleri ve kurumsal iletişime dönük olarak kullanıldığı alanlar Tablo I'de sunulmaktadır (Anderson, 2007; Blunt ve Hine, 2010; Dawson, 2009; Gibson, 2009; Jandos, 2009; Miles, 2009; NSW Department of Commerce, 2009; ULCC, 2008).

Tablo I. Enterprise 2.0 Uygulamaları ve Kurumlarda Kullanım Alanları

Uygulama / Teknoloji	Kurumsal Kullanım Alanları
Bloglar	Proje yönetimde, Ekip çalışmalarında iş birliği yapılmasında, Kurum içi iletişim gibi kurumsal işlemlerin gerçekleştirilmesinde, Günlük formatında raporlama işlemlerinin gerçekleştirilmesinde Kurum yapısına bağlı olarak paydaşlar ve müşterilerle informal iletişimin kurulmasında, Kurum hizmetleri ve ürünleri ile ilgili geri bildirim sağlanmasında, Alınan geri bildirimlerin koordinasyonu ve merkezi bir yapıdan yönetilmesinde kullanılmaktadır.
Wikiler	Proje yönetimde, Yazılım projelerine ilişkin dokümanların oluşturulmasında Doküman yönetimde, Ortak doküman oluşturma işlemlerinde, Oluşturulan dokümanların değerlendirilmesinde, Uzaktan eğitim uygulamalarında, Çalışanlar için teknik desteğin sağlanması işlemlerinde Pazarlama ve müşteri ilişkileri yönetiminde kullanılmaktadır.
Sosyal Ağlar	Çalışanların profillerinin oluşturulmasında ve uzmanlık alanlarının belirlenmesinde, Çalışanlar arasında sosyal etkileşimin oluşturulmasında, Müşteri ilişkileri ve Internet üzerinden pazarlama işlemlerinde, Belirli bir konuda ekip çalışmasına yönelik dosya paylaşımı ve ekip arasındaki etkileşimin sağlanmasına yönelik konularda kullanılmaktadır.
Podcast	Kurumlarda eğitim materyallerine yönelik içeriğin oluşturulmasında, Çalışanlarca dinlenebilecek dosyaların oluşturulmasıyla kurum içi iletişimin gerçekleştirilmesinde kullanılmaktadır.
Video/Görüntü Paylaşım Uygulamaları	Üst yöneticilerle çalışanlar arasındaki iç iletişimin sağlanmasında, Çalışanlara eğitim uygulamalarının verilmesinde, Ürünler ve hizmetlerle ilgili tanıtım/kullanım bilgilerinin oluşturulmasında, Sosyal etkinliklerle ilgili paylaşımlarda kullanılmaktadır.
RSS	Bilginin e-postalar dışında kurum içinde akışının sağlanmasında, Ekip çalışmalarında yapılan işlemlere yönelik güncellemelerin sağlanarak çalışanların bilgilendirilmesinde, Hedef kitlenin içeriğe erişimini sağlamada gerekli yardımın yapılmasında, Dış bilgi kaynaklarının takip edilmesinde kullanılmaktadır.
Etiketleme Uygulamaları (Tagging)	Kurum içi bilgi erişimde arama olanaklarının geliştirilmesinde ve bilgi erişimin hızlandırılmasında, Kurumsal içeriğin düzenlenmesinde ve kategorilere ayrılmasında, Kurum içi gruplar arasında bilgi paylaşımının etkinliğinin sağlanmasında kullanılmaktadır.

Tablo I (devamla)

Uygulama / Teknoloji	Kurumsal Kullanım Alanları
Sosyal İşaretleme Uygulamaları	Çalışanlara, çalışma yaptıkları alanla ilgili kaynakların neler olduğunun gösterilmesinde, Aynı çalışmaların tekrarlanması önüne geçilmesinde, Belirli bir konudaki materyallerin bir araya getirilmesinde kullanılmaktadır.
Mashup Uygulamaları	Son kullanıcı gereksinimlerinin karşılanmasında, Hizmet odaklı yaklaşım (Service Oriented Approach – SOA) uygulamalarının kullanılmasında, Kurum politikaları doğrultusunda kurum içi bilginin etkin kullanımının sağlanmasında yararlanılmaktadır.
Sanal Dünya Uygulamaları	Video konferans uygulamalarına alternatif olarak eğitimlerin gerçekleştirilmesinde, Fiziksel olarak bir arada bulunulamayacak durumlarda toplantıların gerçekleştirilmesinde, Müşteri ilişkileri ve pazarlama işlemlerinde, Bazı proje yönetimi uygulamalarında kullanılmaktadır.
Mikrobloglar	Kurum içi gelişmelerin izlenmesinde, Çalışanların profilinin belirlenmesinde Kurum faaliyetlerinin tanıtılmasında Kurum içi çalışanların iletişimde kullanılmaktadır.
Anlık Mesajlaşma Hizmetleri	Kurum içi ortak çalışmalara yönelik informal iletişimin sağlanmasında, Çalışanlar arasındaki informal iletişimin merkezi bir yapıdan sağlanmasında kullanılmaktadır.

Enterprise 2.0 Uygulamalarının Genel Özellikleri

Enterprise 2.0 uygulamaları; kurumsal işleyişe çok yönlü bir yaklaşım getirerek kurumun çeşitli yönlerinin geliştirilmesini sağlamaktadır. Bu yönlerden biri olan kurumsal iletişim açısından düşünüldüğünde Enterprise 2.0 uygulamalarının kurum içinde çalışanlar arasındaki bilgi paylaşımını sağlama, hedef kitlenin kurum hakkındaki görüşlerini alma ve kurumun hizmet veya ürünlerinin hedef kitleye sunulması gibi avantajlar sağladığı ifade edilmektedir (Pepper, 2009). Bu avantajların yanı sıra Enterprise 2.0 araçlarının çalışanların ortak çalışmalar yürütmelerinde, ortak düşünmelerinde ve içerik üretmelerinde yardımcı rol üstlenen bir yaklaşıma sahip olduğu çalışmalarda belirtilmektedir (Newman ve Thomas, 2009).

Enterprise 2.0 uygulamaları aynı zamanda kurumda çalışanlar için de önemli işlevler sağlayarak çalışanların müşteriler ve iş süreçlerini gerçekleştirebilecek bilgi çalışanlarına (knowledge workers) dönüşmelerini sağlamaktadır (Newman ve Thomas, 2009). Enterprise 2.0 uygulamaları içerdikleri özellikler ile bilgi çalışanları için çeşitli kolaylıklar sağlamaktadır. Bu özellikler literatürde

kısaltmasıyla birlikte “SLATES” (Search, Links, Authoring, Tags, Extensions ve Signals) olarak yer almaktadır. Kısaca bu özellikleri açıklayacak olursak;

- ◇ Arama (Search): Kullanıcılar için aradıkları/ihtiyaç duydukları her tür bilgiyi bulmalarını sağlama
- ◇ Bağlantılar (Links): Kullanıcılara bir rehber aracılığıyla çevrimiçi içeriğin yapısını ve önemli içeriği gösterme
- ◇ Yazarlık yetkisi (Authoring): Kullanıcıların içeriğe yorum, etiket ya da bilgi ekleme ile müdahale edebilme olanağı tanıma
- ◇ Etiketleme (Tag): Kullanıcıların içeriğe yönelik kategoriler oluşturmasını sağlama ve içeriğe yönelik erişim unsurlarını oluşturmalarına olanak tanıma
- ◇ İlişkilendirme (Extensions): Bazı kategorilendirmelerle model eşleşmelerini yapabilmeye yönelik otomatize edilmiş algoritmaları kullanma
- ◇ Bildirimler (Signals): Sisteme yeni içerik eklemeleri olduğunda kullanıcıların ilgisi dahilinde olan konularda bilgilendirme sağlamadır (McAfee, 2006, s.23-24).

Belirlenmiş bu özelliklere 2007 yılında dört özelliğin daha eklenerek FLATNESSES (Freeform, Links, Authorship, Tagging, Network-oriented, Extensions, Search, Social, Emergence, Signals) şeklinde yeni bir kısaltmanın üretildiği görülmektedir (Hinchcliffe, 2007). Bu doğrultuda Enterprise 2.0 uygulamalarının taşıdığı özelliklere serbest biçim yapısı, Ağ odaklı olma, Sosyal özellikleri ve Oluşturma başlıkları da eklenmiştir. Bu özelliklerin taşıdığı nitelikler ise aşağıda sıralanmaktadır;

- ◇ Serbest biçim yapısı (Freeform): Oluşturulan içeriğin formattan bağımsız bir yapıda olması ve içeriğin biçim olarak serbest bir yaklaşımda sunulması
- ◇ Ağ odaklı olma (Network-oriented): Enterprise 2.0 uygulamalarında kullanılan tüm araçların Web tabanlı yapıda olması
- ◇ Sosyal özellikler (Social): Enterprise 2.0 uygulamalarında kullanılan araçlar kurumsal işlevlerin yanı sıra sağladığı şeffaf yapı nedeniyle çalışanlar arasındaki bağlantıyı sağlama
- ◇ Oluşturma (Emergence): kurumda kullanılan Enterprise 2.0 uygulamalarıyla kurumda “ortak akıl” oluşturmaya yönelik araçları sağlamadır (Hinchcliffe, 2007; Miles, 2009).

Günümüzde kurumsal yapılarda farklı Enterprise 2.0 uygulamalarının kullanıldığı görülmektedir. Bunun nedenleri Enterprise 2.0 uygulamalarının bazılarının tek bir işlevi yerine getirirken bazı uygulamaların birden çok işlevi gerçekleştirecek kapsamda olması, kurumların farklı önceliklere sahip olmaları ve kurumsal iletişimin farklı biçimlerini kullanmaları olarak ifade edilmektedir (ULCC, 2008, s.38; Nielsen, 2009). Ayrıca kurumlarda Enterprise 2.0

uygulamalarının kullanımını etkileyen çeşitli unsurlar da kurumda yapılandırılacak uygulamalarının belirlenmesinde etkili olmaktadır. Bu unsurlar;

- ◇ Kurumun boyutu,
- ◇ Çalışanların kurumsal işleyişteki dağılımı,
- ◇ Kurumun çalışma alanı,
- ◇ Kullanılan teknolojik sistemler,
- ◇ Paydaşlar,
- ◇ Kurumda yürütülen düzenlemeler,
- ◇ Kurumdaki bilgi yoğunluğu,
- ◇ Kurum kültürü
- ◇ Çalışanların yaş dağılımı şeklinde açıklanmaktadır (Dawson, 2009, s.33).

Enterprise 2.0 Uygulamalarının Kurumlara Adaptasyonu

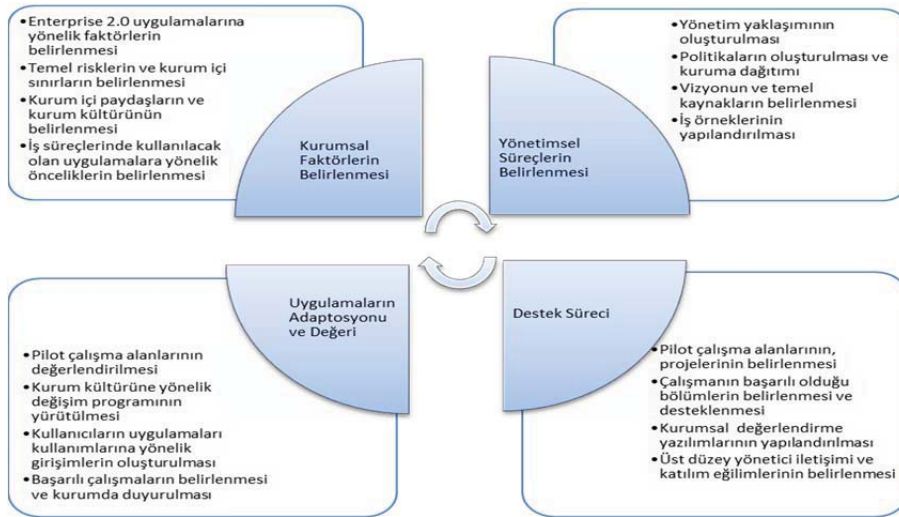
Günümüzde kurumsal yapılarda ve işleyişte görülen en önemli problemlerden bir tanesi değişimdir. Kurumlarda yürütülen uygulamalarda yaşanan değişikliklerle çalışanların bu değişikliklere uyum sağlaması zor bir süreç olarak nitelendirilmekte ve değişikliğe karşı doğrudan bir direncin olduğu belirtilmektedir (Davenport ve Prusak, 1998). Kurumlarda değişikliklere karşı yaşanan direnç süreci doğrudan kurum kültürü ile ilişkilendirilmektedir. Kurum kültürünün bu noktada tanımına bakıldığında bu ilişkilendirmenin nedenini daha iyi anlamak mümkündür. Günümüzdeki kurumsal yapılar ele alındığında her kurumun kendine özgü bir işleyişinin ve yapılanmasının olmakla birlikte kendi içerisinde yazılı veya yazısız çeşitli düzenlemelerinin olduğu bilinmektedir. Kurum kültürü de bu doğrultuda sosyolojik olarak; "bir kurumun yapısını belli kurullarla devam ettirerek kurumda yer alan bireylere kişilik kazandıran soyut bir gerçeklik" olarak tanımlanmaktadır (Erdem ve Dikici, 2009, s.205). Dolayısıyla kurumlarda özellikle bilgi teknolojileri ile ilgili değişiklikler, çalışanların daha önceden alıştıkları uygulamaları farklı formatlarda gerçekleştirmelerine neden olmakta dolayısıyla söz konusu uygulamaların tam olarak kullanımı zaman almaktadır. Konuyla ilgili olarak kullanılabilirlik konusunda çalışmalar yapan Nielsen (2009); Enterprise 2.0 ve yeni teknolojik uygulamaların kuruma adaptasyonunda kurum kültürü çerçevesinde çalışanların farklı davranışlarda bulunabileceği ve bazı çalışanların uygulamaları kolaylıkla kavrarken bazılarının bu araçlar için yardıma ihtiyaç duyabileceklerinin yöneticilerin dikkate almaları gerektiğini ifade etmektedir. Bu nedenle Enterprise 2.0 uygulamalarının adaptasyonu sürecinde kullanıcı eğitimleri mutlaka ele alınması gereken bir konudur.

Kurumsal bilgi yönetiminin teknolojik boyutunda yer alan Enterprise 2.0 uygulamalarının kuruma adaptasyonunun sağlanmasında teknik bilgiler ve

personel eğitimin dışında; kurumun teknik altyapısında kullanılan yazılım platformlarının belirlenmesi, yapılacak girişimlerin mimarisi ve tasarımının oluşturulması ve uygulamaların nasıl yapılandırılacağı konularında çalışmaların yapılması gerekmektedir (Dawson, 2009, s.21).

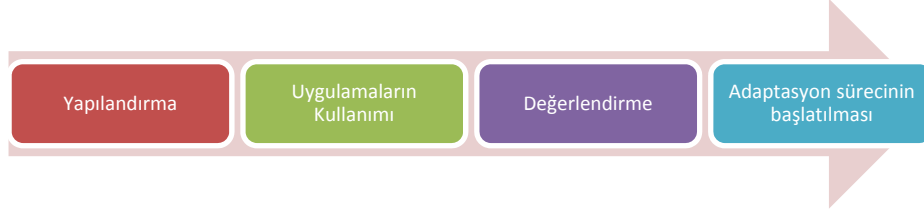
Kurum kültürünün Enterprise 2.0 uygulamalarında etkili olduğu bir diğer nokta ise kullanılacak Enterprise 2.0 araçlarıdır. Kurumda oluşturulan politikalar, düzenlemeler ve alınmış bazı belirleyici kararlar, kurumda bazı Web 2.0 araçlarının kullanılmamasına neden olabilir. Bu duruma örnek olarak birçok kurumda bilgi işlem birimlerince sosyal ağ siteleri ve anlık mesajlaşma uygulamalarına yönelik olarak uygulanan filtreleme politikaları kapsamında erişimin engellenmesi veya benzer işlevleri taşıyan uygulamaların oluşturulması gösterilebilir. Bu süreçlerde önemli olan kurumun işleyişinde kullanılacak uygulamalara yönelik farkındalığın oluşması ve bu farkındalık sonucunda ortaya çıkan ihtiyaçların karşılanması için gerekli girişimlerin oluşturulmasıdır.

Enterprise 2.0 uygulamalarının kurumlarda adaptasyonunda çeşitli süreçler uygulanmaktadır. Her birinin kendine özgü alt işlemleri bulunan bu süreçler sırasıyla kurumsal faktörlerin belirlenmesi, yönetsel süreçlerin belirlenmesi, destek süreci ve uygulamaların adaptasyonu ve değeridir (Advanced Human Technologies, 2009). Enterprise 2.0 uygulamalarının adaptasyonunda gerekli olan bu süreçler ve süreçler altındaki aşamalar Şekil 1’de açıklanmaktadır.



Şekil 1: Kurumlarda Enterprise 2.0 Uygulamalarının Yapılandırılması (Advanced Human Technologies, 2009)

Enterprise 2.0 uygulamalarının adaptasyonunda gerçekleştirilen işlemler daha genel bir yaklaşımla kurumsal sosyal yazılımların yapılandırılmalarına yönelik yaşam döngüsü olarak da ifade edilmektedir (Şekil 2).



Şekil 2: Kurumsal Sosyal Yazılımların Yapılandırma İşlemlerinin Yaşam Döngüsü (Carpenter, 2008).

Bu döngüdeki aşamalarda ise;

- ◇ **Yapılandırma:** Kurumda kullanılacak uygulamaların belirlenmesinin ardından uygulamaların en çok kullanılacağı, kurum kültürü ile en iyi bağdaşma gösterdiği bölümlerde yapılandırma işlemi gerçekleştirilir. Bu bölüm içerisinde kurumda kullanılan diğer uygulamalarla bütünleşme de gerçekleştirilmeye başlanır.
- ◇ **Uygulamaların Kullanımı:** Yapılandırma işlemlerinin gerçekleştirildiği bölümlerde uygulamaların kullanılması ve kullanıma yönelik genel analizlerin yapılması işlemleri gerçekleştirilir. Bu bölüm birkaç haftalık bir süreyi alabileceği gibi kurum kültürüne bağlı olarak aylarca da sürebilir.
- ◇ **Değerlendirme:** Kullanım sıklıklarının değerlendirilmesi, kullanıcıların uygulamalarda yaşadıkları sorunların olup olmadığının belirlenmesi ve çözüm önerilerinin oluşturulması, aynı zamanda adaptasyon süreci için diğer bölümlerde gerekli altyapı olanaklarının hazırlanması işlemleri yapılır.
- ◇ **Adaptasyon sürecinin başlatılması:** Uygulamaların tüm kuruma yaygın olarak yapılandırılmasına ve etkin olarak kullanılmasının sağlanmasına yönelik girişimler gerçekleştirilir (Carpenter, 2008).

Sonuç

Enterprise 2.0 uygulamaları kurumsal içeriğin paylaşılmasını, içerik unsurlarının kurumun farklı noktalarına ulaşmasını kolaylaştırmaktadır. Ortaklaşa çalışma ve iş birliği halinde çalışmalarını daha etkin boyutlara taşımaktadır. Ayrıca kurumda yapılandırılmamış içeriğin kayıt altına alınmasını gerektiğinde söz konusu içeriğin yeniden kullanılabilmesini, iş süreçlerinin hızlanmasını sağlamaktadır. Bu uygulamaların kurumlara adaptasyonunun sağlanmasında hangi uygulamanın ne

amaçlarla kullanılacağı göz önüne alınmalıdır. Nitekim çalışma içerisinde de belirtilen Enterprise 2.0 uygulamalarının bazıları bir tek işlevi yerine getirirken bazıları birden çok özelliği bir arada bulundurabilmektedir. Dolayısıyla uygulamaların adaptasyonunda aynı özellikleri içeren farklı uygulamaları yapılandırmak yerine kurumsal amaçlar için en uygun uygulamanın seçilmesi önemlidir.

Kurumsal işlemler ve içeriğin yönetimine yönelik Enterprise 2.0 uygulamalarının belirlenmesinin ardından dikkate alınması gereken bir diğer konu ise kurum kültürü ve kurumsal işleyiş ile olan uyumluluktur. Bazı durumlarda kurumsal amaçlar için en uygun olan Enterprise 2.0 uygulamasının kurumda yapılandırılması beklenen sonuçlara ulaşamamasına neden olabilir. Bu nedenle yapılandırılacak uygulamaların kullanılmasıyla ilgili olarak kurumsal yapı, kurum kültürü ve kurumsal işleyiş gibi unsurlar doğru bir şekilde analiz edilmelidir. Ayrıca Enterprise 2.0 uygulamalarının yapılandırılmasında paydaşlar ve maliyet gibi unsurlar da dikkate alınmalı, Enterprise 2.0 uygulamalarının kurumun ISO 27001, ISO 27005 gibi bilgi güvenliği uygulamaları içerisindeki yeri netleştirilmeli ve uygulamalardaki içeriğin üretimi, korunması, saklanması ve gerektiğinde yeniden kullanılması gibi yönetim konularında kurumsal politikalar oluşturulmalıdır.

Kaynakça

- Advanced Human technologies. (2009). *Enterprise 2.0 implementation framework*. 12 Mart 2010 tarihinde http://implementingenterprise2.com/IE2_framework.pdf adresinden erişildi.
- AIIM. (2008). *Enterprise content management roadmap*. 15 Temmuz 2009 tarihinde <http://www.aiim.org/Edoc/ArticleView.aspx?ID=27564> adresinden erişildi.
- AIIM. (2009). *What is enterprise 2.0*. AIIM web sitesinden 14 Temmuz 2009 tarihinde <http://www.aiim.org/What-isEnterprise-2.0-E2.0.aspx> adresinden erişildi.
- Anderson, P. (2007). *What is Web 2.0? ideas, technologies and implications for education*. JISC Technology & Standards Watch.
- Blunt, C. J. ve Hine, M. J. (2010). Using COBIT to guide the adoption of Enterprise 2.0 technologies. *Bulletin of Applied Computing and Information Technology*, 7(1).
- Bradley, A. (2007). *Key issues in the enterprise application of Web 2.0 practices, technologies, products and services*. Gartner Research.
- Carpenter, H. (2008). *Enterprise 2.0 vendors – an implementation lifecycle model*. 23 Şubat 2010 tarihinde <http://bhc3.wordpress.com/2008/10/30/enterprise-20-vendors-an-implementation-lifecycle-model/> adresinden erişildi.
- Davenport, T.H. ve Prusak, L. (1998). *Working knowledge: how organizations manage what they know*. Boston: Harvard Business School Press.
- Dawson, R. (2009). *Implementing Enterprise 2.0: a practical guide to creating business value inside organizations with web technologies*. Sydney: Createspace.

- Erdem, O. ve Dikici, M. (2009). Liderlik ve kurum kültürü etkileşimi. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 8(29), 198 – 213. 20 Ağustos 2009 tarihinde <http://www.esosder.org/dergi/29198-213.pdf> adresinden erişildi.
- Enterprise Social Software*. (2009). Wikipedia web sitesinden 17 Temmuz 2009 tarihinde http://en.wikipedia.org/wiki/Enterprise_social_software adresinden erişildi.
- Gibson, S. (2009). Web 2.0 tools gain enterprise acceptance. *eWeek*, 26(7).
- Hinchcliffe, D. (2007). *The state of Enterprise 2.0*. 12 Şubat 2010 tarihinde <http://www.zdnet.com/blog/hinchcliffe/the-state-of-enterprise-20/143> adresinden erişildi.
- Jandoš, J. (2009). Enterprise Web 2.0 – only a Hype?. *Systémová integrace'09* içinde (ss.144-148). Praha: Oeconomica.
- Keldsen, D. (2008). Enterprise 2.0 – what is it? does it matter?. *AIIM E-doc Magazine*, 22(1).
- McAfee, A. P. (2006). Enterprise 2.0: The dawn of emergent collaboration. *MIT Sloan Management Review*, 47(3), 21 -28.
- Newman, A. C., ve Thomas, J. G. (2009). *Enterprise 2.0 Implementation*. New York, USA: McGraw Hill.
- Nielsen, J. (2009). *Social networking on intranets*. Jakob Nielsen's Alertbox web sitesinden 05 Ağustos 2009 tarihinde <http://www.useit.com/alertbox/socialintranet-features.html> adresinden erişildi.
- NSW Department of Commerce. (2009). *Guideline no.24 records management and Web 2.0*. Galler: State Records Authority.
- Pepper, D.(2009). *Social media in the enterprise*. Slideshare web sitesinden 22 Temmuz 2009 tarihinde <http://www.slideshare.net/dpepper/social-media-inthe-enterprise-1127445> adresinden erişildi.
- Saaksjarvi, M.(2003). Consumer adoption of technological innovations. *European Journal of Innovation Management*, 6(2), 90-101.
- Schaffers, H., Slagter, R., Kristensen, K. ve Löh, H. (2007). Web 2.0 technologies and workplace paradigms to enable e-professionalworkstyles. *Proceedings of the 13th International Conference on Concurrent Enterprising* içinde (ss. 155-162). Toronto: The New Media Business Alliance
- ULCC. (2008). *The Preservation of web resources handbook*. Londra: ULCC.