

SANAL OFİS VE SANAL OFİSTE KULLANILAN BİLGİ VE İLETİŞİM TEKNOLOJİLERİ

İbrahim Alpay YILMAZ¹, Aykut PAJO², Elçin GÜNGÖR GÜZELER³

Özet

Örgütsel faaliyetlerin yerine getirildiği, her kademedeki yönetici ve çalışan tarafından kullanılan kapalı mekanlar olan geleneksel ofisler, günümüzün gelişen bilgi toplumu koşullarında yerlerini sanal ofislere bırakmaktadır. Sanal ofis belirli bir fiziksel mekana bağımlı olmanın gerekmediği ve faaliyetlerin bilgi ve iletişim teknolojileri kullanılarak daha çok web sitesi üzerinden gerçekleştirildiği ofistir. Bilgi ve iletişim teknolojileri ise bilginin üretilmesini, transferini ve ulaşılmasını mümkün hale getiren her türlü işitsel, görsel, basılı ve yazılı araçlar olarak ifade edilebilir. Günümüz koşullarında teknolojik gelişmeler sayesinde bilgisayar ve bilgisayar yazılımları, modem, uydu anteni, mobil telefon, network, çoklu ortam, e-mail haberleşme, iletişim ve bilgi teknolojileri araçları olarak karşımıza çıkmaktadır. Sanal ofislerin işlerliği ve verimliliği eğitilmiş personel kullanmanın yanında modern bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımı ve uyumlu bir altyapıya sahip olunması ile mümkündür. Bilgi ve iletişim teknolojilerinin yazılım, donanım, ekipman ve hizmet boyutu bulunmaktadır. Tüm bunların birbiri ile uyumlu ve birbirini destekler nitelikte olması sanal ofisin etkinliğini bir o kadar artırmaktadır. Bu nedenle sanal ofis kavramı ile modern bilgi ve iletişim teknolojileri konusunun bir arada değerlendirilmesi gereği bulunmaktadır. Bu bağlamda bu çalışmanın amacını da; sanal ofis ortamlarının ve bu ortamlarda kullanılan bilgi ve iletişim teknolojilerinin irdelenmesi oluşturmaktadır.

Anahtar Kelimeler: Sanal Örgüt, Sanal Ofis, Tele Çalışma, Bilgi ve İletişim Teknolojileri

VIRTUAL OFFICE AND THE INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGIES USED IN VIRTUAL OFFICE

Abstract

The traditional offices, where organizational activities are accomplished and where managers and the workers work, have given place to virtual offices within the conditions of the Knowledge Society. The virtual office doesn't have a physical space and the activities are performed through web sites by use of information and communication technologies (ICTs). ICTs compass any form of audio, visual, printed and written tools which enable the production and transfer of and access to knowledge. Relying on the technological advancements of today, computers and softwares, modems, satellite dishes, mobile phones, networks, multimedia and e-mails come forward as new ICTs. The functionality and the productivity of virtual offices depend on employing educated personnel, as well as the use of the modern ICTs and having a suitable technological infrastructure. The four dimensions of these technologies are the software, hardware, equipment and service. The alignment within these dimensions and the mutual support between them increase the effectiveness of the virtual office. Therefore the concept of virtual office and the ICTs have to be evaluated interconnectively. In this connection, the purpose of this paper is to examine the virtual offices and the technologies used in these offices.

Keywords: Virtual Organization, Virtual Office, Tele Work, Information and Communication Technologies

¹ Öğretim Görevlisi, Kırklareli Üniversitesi Pınarhisar Meslek Yüksekokulu, alpay100@gmail.com

² Öğretim Görevlisi, Kırklareli Üniversitesi Pınarhisar Meslek Yüksekokulu, pajoaykut@hotmail.com

³ Öğretim Görevlisi, Kırklareli Üniversitesi Pınarhisar Meslek Yüksekokulu, elcin.gungor@kirkclareli.edu.tr

GİRİŞ

Kapalı mekanlardan oluşan geleneksel ofisler, Sanayi Toplumu'nun gereksinimlerini yerine getirmek üzere tasarlanmış mekanlardır. Bilginin ve belgelerin merkez ofislerde kayıtlı ve yazılı olarak saklandığı, bürokratik ve hiyerarşik örgüt yapıları, çalışanları geleneksel ofislerde bir arada çalışmaya zorlamıştır. İşyeri ve ev birbirlerinden farklı mekanlar olarak ve iş ofislerde yapılan bir şey olarak algılanmıştır. İşlerin yerine getirilmesi için gereksinim duyulan bilgi, ofislerdeki dökümanlarda yerleşik bir niteliğe sahip olmuş ve bu bilgiye erişebilmek için fiilen ofiste bulunmaya gerek duyulmuştur. Oysa Bilgi Toplumu olarak adlandırılan günümüzde bilgiye her yerden ve istenildiği her zamanda ulaşmak mümkün hale gelmiştir. Bilgi, kapalı mekanların sınırlarını aşarak mesleki ve sosyal yaşamın her alanına çok çabuk ve etkin bir biçimde dahil edilebilir bir hal almıştır. Bilginin her alandaki bu erişilebilirliğini mümkün hale getiren faktör ise, bilgi ve iletişim teknolojilerindeki ilerlemeler olmuştur. Bilgi ve iletişim teknolojileri ile bilgi ve fikirler dünyanın bir ucundan diğerine eş zamanlı olarak aktarılabilen ve kullanıcıların yararlarına sunulabilmektedir. Dolayısıyla çalışanların bilgiyi elde etmek için kapalı mekanların sınırları dahilinde çalışmak gerekleri ortadan kalkmış ve çalışanlar ofisleri dışında da bilgiye ulaşabilir hale gelmişlerdir. Bunun bir sonucu olarak bilgi ve iletişim teknolojilerinin bulunduğu her yerde-evde, otelde, yolda, müşteri ofislerinde-çalışanlar işlerini yapabileme imkanına sahip olmuşlardır. Bu değişim geleneksel ofislerden farklılaşan bir çalışma ortamı olarak sanal ofis kavramını beraberinde getirmiştir. Çalışanların bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanabildikleri ve böylece merkez ofisleri ile bağlantı kurabildikleri her hangi bir yer sanal ofis olarak adlandırılabilir. Artık önemli olan işin nerede yapıldığı değil; bilgi ve etkileşim teknolojilerinin ne derece etkin kullanıldığıdır. Bu bağlamda Bilgi Toplumu'nda hammadde, emek ve topraktan daha önemli bir üretim faktörü olan bilgi, onu işleyen ve dağıtan bilgi teknolojilerinin de yardımıyla sınırları aşmış ve hayatın her alanında üretken bir niteliğe kavuşmuştur.

TEMEL KAVRAMLAR

Günümüzde geleneksel ofislerin yerini sanal ofislere doğru bıraktığı dikkate alındığında, ofis ve sanallık kavramlarının da bir arada ele alınmaları gerekmektedir. Ofis; yönetme ve sekreterlik (kırtasiye) işlemlerinin yürütüldüğü bir mekan olarak yönetim faaliyetleri için gerekli olan veri ve enformasyonun toplandığı; bu veri ve bilgilerin kaydedilerek yönetimin gerekli işlerinin yerine getirildiği bir mekan, diğer bir ifadeyle örgütlerdeki yönetsel faaliyetlerin yürütüldüğü bir bölüm biçiminde tanımlanabilir ([http://zmyo.beun.edu.tr/yukle/notlard/isletme/1-donem/\[ziy-107-emel-kesim\]-buro-yonetimi.doc](http://zmyo.beun.edu.tr/yukle/notlard/isletme/1-donem/[ziy-107-emel-kesim]-buro-yonetimi.doc), Emel Kesim).

Sanal sözcüğü ise gerçekte var olmayan ancak varmış gibi kabul edilen nesne ya da olgu anlamında kullanılmaktadır (Onat, 2003). Sanal sözcüğü genellikle bireylerin birbirlerinden fiziksel ve geçici olarak dağıntık çalıştıkları iş ortamlarını tanımlamada kullanılmaktadır. Bu tür iş ortamları; evde çalışan (tele işe gidip-gelen) bireyleri içerdiği gibi; bir tedarik zincirini yönetenleri veya farklı örgütlerden gelme takım çalışanlarını içermektedir. Bu takımların üyeleri farklı ülkelerde yaşıyor olabilirler ve farklı kültürel geçmişlerden gelebilirler. Çalışanların fiziksel olarak birbirlerinden uzakta olmalarına ek olarak, yapılan işlerin bilgisayar aracılığıyla yapılması da bu faaliyetleri sanal kategorisine sokmaktadır (Watson-Manheim, Crowston ve Chudoba, 2002).

Sanal ofisle ilgili bir diğer kavram sanal işbirliğidir. Sanal işbirliği yüz-yüze iletişim imkanı ya hiç olmayan ya da sınırlı olan coğrafi olarak dağıntık gruplar için geliştirilmiş, bilgi ve iletişim teknolojileri destekli işbirliğini ifade etmektedir. Bu bağlamda sanal işyeri belirli bir örgütsel görevi yerine getirmek üzere iletişim ve bilgi teknolojilerinden yararlanan ve coğrafi olarak dağıntık çalışanların çalıştığı bir ortamı ifade etmektedir. Örgütler, sanal işbirlikçi bir çalışma mekanı oluşturarak, hem takım çalışmasının rekabet gücü yaratıcı sinerjisinden hem de bilgi ve iletişim teknolojilerinin olumlu getirilerinden yararlanabilmektedirler. Örgütlerin yüz yüze iletişimden sanal işbirliğine geçişlerinin ardında yatan temel nedenler şunlardır (Hossain ve Wigand, 2004):

- Basık ve yatay örgüt yapılarının artan yaygınlığı,
- Örgütler arasındaki işbirliği ve rekabetin artması,

- Üretime dayalı iş ortamlarından hizmet ve bilgiye dayalı iş ortamlarına doğru dönüşüm,
- Ticari ve kurumsal etkinliğin küreselleşmesi.

Sanal ofisle ilgili bir diğer kavram da sanal örgüttür. Sanal örgüt, maliyetleri azaltmak ve esnekliği artırmak amacıyla, üretimin her bir işlevinin; gelişmiş bilgisayar ağları ve iletişim teknolojileriyle birbirine bağlı olarak ve hem yasal statü, hem de coğrafi dağılım açısından bağımsız işletme, çalışma grubu ya da çalışanlar tarafından gerçekleştirildiği, proje tipi (geçici) örgütleri ifade etmektedir. Bu örgütler, özel amaçları gerçekleştirmek için tedarikçiler, üreticiler ve yönetim arasında ağ oluşturmaya çalışırlar (Kış, 2009). Sanal örgüt, birlikte çalışan bir dizi işletmenin sahip olduğu tamamlayıcı kaynakların belirli bir ürüne yönelik çaba etrafında bütünleştirildiği bir işletme türünü ifade etmektedir. Sanal örgütler üç tür yeterliği hayata geçirmek üzere tasarlanmaktadır (O'Leary, Kuokka ve Plant,1997):

- Üretken kaynakları hızlı bir şekilde yaratmak ya da bir araya toplamak,
- Üretken kaynakları sık ve eşzamanlı bir şekilde yaratmak ya da bir araya toplamak,
- Geniş bir üretken kaynaklar dizisini (araştırma, imalat ve tasarım gibi) yaratmak ya da bir araya toplamak.

Çalışanların birbirlerinden ve yöneticilerden uzakta çalıştıkları sanal işyeri, şimdiden bir çok işveren açısından bir gerçeklik haline gelmiştir ve tüm işletmeler sanal örgütün gelecekte daha da yaygınlaşacağını göstermektedir. Sanal örgütler birden çok mekandan ve örgütten oluşan dinamik bir yapıya sahiptirler. Sanal örgütler makro düzeyde, ortak stratejik amaçları gerçekleştirmek için kaynaklarını bir araya getirerek ittifaklar oluşturan işletmelerden, danışmanlardan ve diğer taraflardan oluşmaktadır. Sanal örgütün avantajları ve dezavantajları Tablo 1'de gösterilmektedir (Cascio, 2000).

Tablo 1. Sanal Örgütün Avantajları ve Dezavantajları

Sanal Örgütün Avantajları	Sanal Örgütün Dezavantajları
Azalan gayrimenkul masrafları: IBM firması geleneksel ofis ortamında çalışmak zorunda olan çalışanlar dışındaki çalışanlar için ofis mekanlarını ortadan kaldırmak yoluyla yılda mekan başına % 40 ile % 60 arasında bir tasarruf sağlamıştır.	Kurulum ve bakım maliyetleri: Bireysel çalışanlar açısından, mobil ya da ev ofisleri donatmak için gereken ilave maliyetler 3 ile 5 bin dolar arasında değişmekte ve aynı zamanda bu ekipmanın bakımı için yıllık ilave 1000 dolarlık bir harcama gerekmektedir.
Artan verimlilik: USWest, tele çalışma yapan çalışanlarının verimliliklerinin bazı örneklerde % 40 dolayında artış gösterdiğini bildirmektedir.	Maliyet verimliliklerinin kaybı: Pahalı ekipmanlar ya da hizmetler belirli "bir" mekanda konumlandırıldığında, bir çok çalışan bunlardan yararlanabilir. Ancak aynı ekipman ya da hizmetler farklı mekanlara dağıtıldığında, maliyet verimliliği avantajı kaybedilebilir.
Daha yüksek karlılık: Hewlett-Packard, satış personeli sanal ofis uygulamalarına yönlendirmekle, gelirlerini satış personeli başına iki misli artırmıştır.	Kültürel hususlar: Küresel düzeyde faaliyet gösteren sanal örgütler, coğrafi olarak dağınık haldeki takımlarla çalışmak için işletme politikalarını ve kültürlerini transfer etmek durumundadırlar. Farklı takım üyeleri olan bu etkileşim, örgüt kültürü ile ulusal kültürün birbiriyle çatışmasına yol açabilir. Bir sanal örgütün ya da sanal takımın üyeleri karar alma süreçlerinde yetkilendirilmezse, onların işbirliğini sağlayan teknoloji de pek bir anlam ifade etmeyecek ve pazardaki taleplere hızlı bir biçimde tepki vermenin getirebileceği rekabet avantajından mahrum kalacaklardır.
İyileşen müşteri hizmeti: Andersen Danışmanlık Firması, danışmanlarının sabit bir ofis yerine sanal ofis ortamında çalışmaları durumunda, müşterilerle yüz yüze iletişim için % 25 oranında daha fazla zaman geçirdiklerini tespit etmiştir.	İzolasyon duygusu: Hemen hemen tüm işlerde yöneticiler ve meslektaşlar ile bir dereceye kadar sosyal etkileşime gereksinim duyulmaktadır. Bu etkileşimin yokluğunda, çalışanlar önemli konularda iletişim ve karar vericilerle temaslarında kendilerini izole olmuş hissetmektedirler.
Küresel pazarlara erişim: Dünyanın üçüncü büyük mühendislik ve inşaat şirketi olan John Brown Engineers & Construction Ltd. sanal örgüt uygulaması ile Hindistan'da yerel ilaç endüstrisine girişi sağlayabilmiştir. Firma, sanal çalışma düzenlemelerinden yararlanarak, ulusal sınırları aşabilmiş ve küresel müşterileri ile iletişim kurabilmiştir. Bu durum, firmanın küresel rekabet gücünü artırmıştır.	Güven eksikliği: Sanal iş düzenlemelerinin başarısı için önemli bir faktör de çalışanların birbirlerine işlerini eksiksiz bir biçimde yerine getirmelerinde güven duymalarıdır. Güven eksikliği; sanal ortamda çalışacak çalışanların dikkatli seçimi, yöneticilerin ve çalışanların eğitimi ve süregelen performans yönetimi gibi, sanal iş düzenlemelerinin başarısını güvenceye almak üzere başvurulacak tedbirlerin etkinliğini de zedeleyecektir.
Çevresel kazanımlar: ABD hükümeti tarafından gerçekleştirilen bir çalışmada 20.000 federal çalışanın haftada bir gün bile tele işe gidip-gelmeleri durumunda; yolculuklarında 2 milyon millik bir azalmanın, benzinde 102.000 galonluk bir tasarrufun ve karbondioksit emisyonlarında 81.600 librelük bir azalmanın meydana geldiğini ortaya koymuştur.	

Kaynak: Cascio, W. F. (2000). Managing a virtual workplace, *Academy of Management Executive*, 14 (3), 81-90.

Geleneksel ofis ortamından uzakta gerçekleştirilen sanal çalışma, uzaktan çalışma olarak da adlandırılmaktadır. Uzaktan çalışma, merkezi ofis sınırları dışında gerçekleşen, esnek ve bağımsız bir çalışma formunu ifade etmektedir. Uzaktan çalışma günümüz iş dünyasında gittikçe artan düzeyde yaygın hale gelmektedir. Sanal çalışmayla özdeş bir kavram olan uzaktan çalışma ve uzaktan çalışma şekilleri bir sonraki bölümde incelenmektedir.

UZAKTAN ÇALIŞMA ŞEKİLLERİ

Uzaktan çalışma, çalışanların fiziksel bir mekan olarak işyerinden uzakta, çağdaş bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanarak işlerini yapmaları esasına dayanan bir çalışma şeklidir. Uzaktan çalışan sanal işgücünün çalıştığı mekanlara sanal işyeri (virtual workplace) ya da sanal ofis (virtual office) denilmektedir. İşletmeleri uzaktan çalışma modeline yönelten faktörler şunlardır (Ölçer, 2004):

- Şirket birleşmeleri ve kurulan ortaklıklar,
- Küçülme ve dış kaynaklardan yararlanma,
- Bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmeler,
- Bilgi toplumuna geçiş,
- Teknik uzmanlığın önem kazanması (işletme uzaktan çalışma sayesinde dünyanın farklı bölgelerinde birbirlerinden dağınık olarak bulunan ve konusunda en iyi olan çalışanları projeye dahil ederek kendi uzmanlık derecesini artırır),
- Örgütsel esneklik ve çevreye uyum sağlama,
- Bağımsız çalışma koşulları,
- Vasıflı işgücüne çalışma yerini seçme ve kendi zamanını kendisinin düzenleyebilme özgürlüğünü sağlama,
- İşlerini yaratıcı ve verimli bir şekilde yerine getirmeleri için çalışanları teşvik etme,
- Verimlilik artışı sağlama (Geleneksel ofisten uzakta çalışanların verimliliklerinin geleneksel ofis ortamında çalışanlardan % 15-20 daha fazla olduğu belirtilmektedir.),
- Maliyetten tasarruf,
- Masraf çeşitliliğinde azalma,
- Fiziksel olarak ofis alanına ve ofis ekipmanına olan gereksinimde azalma,
- Daha geniş bir işgücü aday havuzuna sahip olma olanağı,
- İşgücü çeşitliliğinde artış,
- Yetenekli işgücünün işletmeye çekilmesi ve işletmede tutulması,
- Çalışanların iş doyumlarının ve örgüte bağlılıklarının artması,
- Çalışanların muhtelif gereksinimlerinin karşılanması,
- Seyahat harcamalarındaki azalış,
- Çevresel ve/veya bölgesel gereksinimler,
- Yasal zorunluluklar ve teşvikler,
- Müşterilerle daha yakın ilişkiler ve müşteri hizmetlerindeki iyileşme.

Bilgi teknolojilerinin çalışma hayatına aktif bir biçimde girmesiyle başlayan esnekleşme düşüncesinin en anlamlı sonucu evden çalışma kavramının gelişmesidir. Bu çalışma biçimi, bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılması yoluyla, işin tamamının ya da bir bölümünün işyerinin fiziksel mekanına bağlı kalmaksızın ev ortamında yerine getirilmesi anlamına gelmektedir. Evden çalışmanın İngilizce karşılığına baktığımızda "telecommuting" (tele işe gidip-gelme) sözcüğünün bu kavramı karşıladığı görülmektedir (Kavi ve Koçak, 2010/2). Ancak tele işe gidip-gelme, ev dışındaki çalışma mekanlarını da içerebilmektedir. Tele işe gidip-gelmenin gerçekleştiği üç ana mekan vardır. Tele işe gidip gelenler bu mekanların en az birinde çalışmaktadırlar. Bu mekanlar şunlardır (Kurland ve Egan, 1999; Habib ve Cornford, 1996):

- Uydu iş merkezleri (Satellite work centers):Uydu iş merkezlerinde çalışanlar kendileri için uygun olan mekanlarda, hem evin hem de geleneksel işyerinin dışında çalışmaktadırlar.
- Civar iş merkezleri (Neighborhood work centers):Civar iş merkezi, tele çalışanlar için bir dizi işletme tarafından finansal olarak desteklenen ve donatılmış ofislerden oluşan bir çalışma şeklidir. Civar iş merkezleri uydu iş merkezlerinin farklı bir formudur. Uydu çalışma merkezlerinde yalnızca bir

işletmenin çalışanları tele çalışırken; civar iş merkezlerinde birden fazla işletmenin çalışanları bir arada tele çalışmaktadırlar.

- Ev temelli iş merkezleri (Home-based work centers): Ev temelli iş merkezlerinde çalışanlar düzenli bir biçimde evlerinde çalışmaktadırlar. Evden çalışma tele işe gidip-gelmenin en yaygın şeklidir.

Tele çalışma (tele work), bilgi ve iletişim teknolojilerinin işle ilgili seyahatin yerini alması ve çalışanların işe doğru hareketi yerine, işin çalışanlara doğru hareketi anlamına gelmektedir. Tele işe gidip-gelme ise merkezi ofisin dışında ve evde, müşteri mekanlarında ya da bir tele çalışma merkezinde periyodik olarak gerçekleştirilen iş olarak tanımlanmaktadır (Hill, Ferris ve Martinson, 2003). Tele çalışma bir çok bakımdan iş ve işyeri hakkındaki fikirlerde meydana gelen değişimin bir ürünüdür. Geleneksel işyerinin dışında çalışmayı ve bu merkezi işyeri ile iletişim ve bilgisayar-temelli teknolojiler aracılığıyla iletişim kurmayı ifade eden tele çalışma, sanal çalışmanın erken bir çeşididir. Cep telefonları, laptop bilgisayarlar ve diğer kablosuz aygıtlar otelleri ve havaalanlarındaki bekleme salonlarını mobil çalışanlar için birer işyerine dönüştürmeden çok daha önce de tele çalışanlar işlerini ofisin dışından gerçekleştirmekteydiler (Bailey ve Kurland, 2002). Tele çalışmanın bir takım avantajları ve dezavantajları vardır. Bunlar Tablo 2’de gösterilmektedir.

Tablo 2. Tele Çalışmanın Avantajları ve Dezavantajları

Çalışanlar Açısından Avantajlar	İşverenler ve Kurumlar Açısından Avantajlar	Çalışanlar Açısından Dezavantajlar	İşverenler ve Kurumlar Açısından Dezavantajlar
Esneklik ve özerklik	Artan verimlilik	Kurumsal zorluklar	Kurumsal yapı değişiklikleri
İşsizliğe bir alternatif	Yaşam kalitesinin artması	Takım çalışmasının zorlaşması	Donanım maliyetleri
Kişisel özgürlük	Ofis-mekan tasarrufu	Statü kaybı korkusu	Görev tahsis hataları
Bireysel çalışma	Çalışma veriminin artması	Terfi sorunları	Çalışan motivasyonu
Masrafların azalması	İş ilişkilerinde esneklik	Psikolojik problemler	Teknolojiye erişim problemleri
İş problemlerinin azalması	Daha iyi müşteri hizmeti	Sosyal izolasyon	Çalışanların işi istismar etme korkusu
Yolculuk zamanının ve maliyetlerinin azalması	Motivasyonun artması	Teknolojik kaynakların eksikliği	Çalışanların izlenmesindeki zorluklar
Geliştirilmiş iş fırsatları	Maliyetin azaltılması	İş ve ev yaşamı arasında denge sorunu	Çalışanların kontrolü ve güveni
Yerel faaliyetlere daha fazla katılım	Daha az devamsızlık	Aile sorunlarının şiddetlenmesi	Kurumsal deneyim eksikliği
İş ve aile yaşamı arasındaki dengenin kurulması	Nitelikli işgücü	İşkolikliğe eğilim	Sendikaların olumsuz yaklaşımları
-	-	Meslektaşlardan izole olma	Sigorta, sağlık ve güvenlik sorunları

Kaynak: Meşhur, H. F. A. (2007). Geleceğin çalışma biçimi tele çalışmaya ilişkin yaklaşımlar, *IX. Akademik Bilişim Konferansı Bildirileri*, 31 Ocak-2 Şubat 2007 Dumlupınar Üniversitesi, Kütahya, 265-272.

SANAL OFİS KAVRAMI

Sanal ofis, bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımı ile desteklenen ve belirli bir fiziksel mekana bağlı olmayı gerekli kılmayan ofis anlamına gelmektedir. Sanal ofis, sanal çalışanların faaliyetlerini ortak kullanımlarına sunulmuş bir web sitesi üzerinden yürüttükleri bir ofis şeklidir. Sanal ofiste görülen işler sanal işler olarak adlandırılmaktadır ([http://zmyo.beun.edu.tr/yukle/notlard/isletme/1-donem/\[ziy-107-emel-kesim\]-buro-yonetimi.doc](http://zmyo.beun.edu.tr/yukle/notlard/isletme/1-donem/[ziy-107-emel-kesim]-buro-yonetimi.doc), Emel Kesim).

Bilgi Toplumu’nda geleneksel ofisten sanal ofise doğru bir dönüşüm gerçekleşmektedir. Bu dönüşümün geri planındaki faktörler şunlardır (Kış, 2009):

- 19. Yüzyılda gerçekleşen Sanayi Devrimi ile birlikte işyerleri merkezileşmiştir. Çünkü endüstriler, fabrikalar ve montaj atölyeleri merkezleşmeyi gerekli kılmıştır. Fabrikaları etkin bir biçimde yönetebilmek için hammaddeye, tedarikçilere ve işçilere yakın olmak önem taşımıştır. Ancak bu yapılanma şekli bir takım problemleri de beraberinde getirmiştir. Bu problemler arasında artan kiralar, yoğun trafik, hava kirliliği, trafiğin yol açtığı stres ve zaman kaybı sayılabilir. Bilgi toplumuna geçiş ile ortaya çıkan sanal ofisler ise, çalışanların gereksinim duydukları bilgi ve diğer faktörlere ulaşmaları için işyerinde bulunma zorunluluklarını ortadan kaldırmış ve bu faktörleri kişisel olarak çalışanların

erişimine sunmuştur. Zamana ve mekana bağlılığın ortadan kalkması ile kira, yoğun trafik, hava kirliliği, stres ve zaman kaybı gibi problemler de şiddetini yitirmiştir. Dolayısıyla sanal ofise geçiş süreci daha da hızlanmıştır.

- Son 50 yılda kişisel bilgisayarların ortaya çıkması, veri transferi ve ağ örgütlenmeye olan geçiş değişimi de beraberinde getirmiştir. Bilgisayar sistemlerindeki hız artışı ve maliyetlerin düşmesi, telekomünikasyon ve yazılım alanında yaşanan gelişmeler, elektronik bağlantıyı çoğaltan ve iletişimi kolaylaştıran bir çağı da beraberinde getirmiştir. Telekomünikasyon ve bilgisayar maliyetlerindeki düşüş, bu teknolojilerin tüm ofislere entegrasyonunu mümkün kılmıştır. Bu gelişmelere paralel olarak geleneksel ofis çalışanlarının yerini, bilgi işçileri almıştır. Bilgi işçisi terimi, bilgilerin üretilmesi, işlenmesi, değiştirilmesi, kaydedilmesi ve transferiyle ilgili çalışan işçileri tanımlamakta kullanılan bir kavramdır. Günümüzde bilgi işçileri işlerini, bilgi ve iletişim teknolojilerinden yararlanarak, çok daha hızlı bir biçimde yerine getirmektedirler.
- 20. yüzyılın son çeyreğinde bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmelerin başlatmış olduğu değişim sürecinin etkisiyle de çalışma hayatının küreselleşmesi, yoğun bir rekabet ortamının doğması ve müşteri memnuniyetinin önemsenmesi, bilgi temelli çalışan işletmelerin ortaya çıkmasına yol açmıştır. Küreselleşme sürecinde girdilerin temini ve çıktıların pazarlanması için gerekli pazar ortamı, yerel pazarları aşarak dünya çapındaki pazarları içine almış bulunmaktadır. Klasik pazar anlayışının yerini, ne istediğini, istediğini nasıl alacağını ve bunun için ne kadar ödemek istediğini bilen müşterilerin bulunduğu bir pazar anlayışı almıştır. Bu durum müşterilerin istek ve gereksinimlerinin anlaşılmasını ve müşteri ile daha yakın bir ilişki kurulması gereğini ortaya çıkarmıştır.
- Artan rekabet ortamında örgütlerin varlıklarını sürdürebilmeleri; ürün ya da hizmetleri rakiplerine göre daha ucuz, daha hızlı ve daha kaliteli yapmakla mümkün hale gelmiştir. İşletmelerin daha iyi ürün ve hizmet sunmaları da kaliteyi artırmalarını gerektirmektedir. Ürün ve hizmetlerinin kalitesini artırabilmek için örgütler kalite kontrol, toplam kalite yönetimi, kalite çemberleri gibi konular üzerine yoğunlaşmaktadırlar. Artan iş yüküne yanıt vermek, küçülme ve iyi bir yönetim ile mümkün olabileceğinden; örgütler, temel faaliyetleri dışındaki faaliyetleri dış kaynak kullanımı ile yürütmeye başlamış ve bu durum da sanal çalışmayı ve sanal ofisleri ortaya çıkarmış ve kullanılabilir hale gelmelerine zemin hazırlamıştır.

Günümüzde herhangi bir kuruluş, gerekli teknolojik altyapıyı oluşturduktan sonra, organizasyonel ve yönetsel faaliyetlerini sanal ortamda da etkili bir biçimde gerçekleştirebilmektedir. Artık milyonlarca insan ofis faaliyetlerini elektronik araçlar aracılığıyla zamandan ve mekandan bağımsız bir şekilde ve büyük bir esneklikle yerine getirebilmektedir. Tele çalışma yöntemi sayesinde milyonlarca bilgi işçisi, bilgi ve iletişim teknolojilerinin de yardımıyla işlerini fiziksel bir mekana bağlı geleneksel ofislerin dar ve çirkin geometrik yapılarının dışında yürütebilmektedir. Tele-çalışma, tele işe gidip-gelme ve sanal ofisler profesyonel bilgi işçilerine büyük bir çalışma özgürlüğü sunmaktadır. Bu bağlamda sanal ofis ve sanal çalışma kavramlarının kendine özgü bir takım nitelikleri şu şekilde ifade edilebilmektedir (Tutar, 2002):

- Sanal ofis faaliyetlerinin verimliliğini sağlayan bilgiye ulaşma ve ulaşılan bilgiyi paylaşma yeteneğidir. Elektronik bültenler, dökümanlar, programlar, arabirim ve veritabanları, İnternet üzerinde mevcut olan bilgi alanlarıdır ve bütün bu bilgi bankalarına ulaşmak için bir bilgisayarın varlığı ve İnternet bağlantısı yeterli olmaktadır.
- Sanal ofislerde bilgisayarın bir bilgi ve iletişim aracı olarak kullanılması, ofis çalışanlarının işlerini yerine getirme yöntemlerinde köklü değişimlere yol açmakta ve bunun bir sonucu olarak geleneksel fiziksel ofisler yerlerini sanal ofislere bırakmaktadırlar.
- Sanal ofisler, organizasyonlara ve bu organizasyonlarda çalışanlara müşterilerle, meslektaşlarıyla, aile üyeleri ve arkadaşlarıyla daha etkili bir iletişim olanağı sunmaktadır. Sanal ofisler diğer yandan doküman, resim ve grafiklerin paylaşımını mümkün kılmakta, evrak yönetiminin etkinliğini artırmakta ve çalışanlara her hangi bir konu üzerinde tartışma ve bilgilerini paylaşma fırsatı sağlamaktadır. Sanal uzmanların kendi web sitelerini oluşturmaları durumunda, dünyanın her yerinden ve günün her saatinde bu uzmanlara ulaşmak mümkün olabilmektedir.
- Sanal ofisler sınırları muğlak ve geçirgen ofislerdir. Neresi ofistir, ofis nerededir, hatta ofis var mıdır yok mudur gibi sorular birer tartışma konusudur. Sanal ofisler aynı zamanda “bilgi havuzu” ve “öz-yetenek havuzu” oluşturarak, bilginin paylaşılmasını mümkün kılan uzmanlık ofisleridir. Sanal ofisler, küresel organizasyon uygulamalarının beraberinde getirdiği bir ofis modelidir ve günümüzde tüm dünyaya yayılmışlardır. Söz konusu bu ofisler, kalıcılığa ve sürekliliğe sahip geleneksel ofislerin tersine geçici bir

yapıya sahiptirler. Sanal ofislerde proje işleri çoğunlukla sanal takımlar tarafından yürütülmekte ve sanal takıma katılım değişkenlik göstermektedir.

- Sanal ofislerde zamandan ve mekandan bağımsız olarak çalışma olanağı, bürokratik kuralları ve iletişimin önünde bürokrasiden kaynaklanan engelleri ortadan kaldırmaktadır. Her bürokratik ya da hiyerarşik yapı, iletişim önünde fiziksel bir engele yol açmaktadır. Sanallıkla birlikte yaşanan küçülme, yalınlaşma ve yataylaşma bürokratik yapıları ve dolayısıyla da iletişimin önündeki engelleri ortadan kaldırmaktadır. Özellikle ofisler arası bağlantıyı sağlayan "Intranet" kurum içindeki iletişimin önündeki engellerin tümünü ortadan kaldırabilmektedir.

Sanal ofisler, ofislerin çalışma şekillerine göre farklı türlere ayrılabilir. Bu ayrım, ofislerin kendi iç yapısı ve dış çevreyle olan işbirliği şekli esas alınarak yapılmaktadır. Farklı sanal ofis türlerinden söz etmek mümkün olmakla birlikte, belli başlı sanal ofis türleri şunlardır (Kış, 2009):

- Evden Çalışma: Evden çalışma, geleneksel ofis dışında, bilgisayar ve iletişim teknolojileri aracılığıyla merkezi işyeriyle bağlantı kurularak işlerin evde yapılmasını içermektedir. Bu çalışma türünde, tam bağımsız bir çalışma ortamı vardır. Özellikle yazılım geliştirme ve sistem oluşturma işinde çalışanlar açısından uygun bir çalışma şeklidir. Evden çalışmanın verimli olabilmesi için; çalışma ortamının ferah bir oda olması; iletişimin hızlı ve nitelikli sağlanabilmesi ve düzenli bir çalışma alışkanlığının kazanılması gerekmektedir.
- Tele-Merkezden Çalışma: Tele-merkezler, işletmenin ana merkezinden uzakta ve bu ana merkeze bilgi ve iletişim araçları ile bağlantılı olan ofislerdir. Bu ofislerdeki çalışma istasyonları kalıcı olarak belirli çalışanlara tahsis edilebileceği gibi, birkaç çalışanın paylaşımına da tahsis edilebilmektedir. Tele-merkezlerin tercih edilmesinin bir takım nedenleri bulunmaktadır. Çalışanların gereksinim duydukları ekipmanların tüm çalışanların evlerine yerleştirilmesinin pahalı olması, çalışanların evlerinde bu teknolojiler için uygun yerin bulunmaması ya da çalışanın işi ile evi arasında bir sınır koymayı istemesi; tele-merkezleri en uygun alternatif haline getirmektedir.
- Gezici Ofis: Gezici ofis, hareketlilik gerektiren işler için, bilgi ve iletişim teknolojisi donanımlı mobil araçlarla, sabit bir yere bağlı olmaksızın, gezici araçlardan oluşan bir örgütlenmedir. Türkiye’de de bu yönde uygulamalar başlatılmıştır ve bunun en güzel örneği trafik polislerinin denetim amacıyla tablet PC denilen taşınabilir bilgisayarları kullanmasıdır. Dağıtım örgütlerinin gezici personeli için de uygun bir çalışma şekli olan gezici ofis, taşınabilir bilgisayarlar aracılığı ile ofiste yapılabilecek her türlü hesap, fatura, stok, fiyat değişimlerini öğrenme gibi işlemleri yerine getirebilmektedir. Özellikle lojistik işletmelerinde, ürün dağıtım kanallarında ve her türlü gezici personel istihdam eden işletmelerde kullanılabildiği gibi, tamamen sanal olarak çalışan örgütlerin yönetim ve eşgüdümünde de kullanılmaya uygundur.
- Ortak Ofis: Geleneksel işyerinde ofis mekanlarından tam kapasite ile yararlanmak mümkün olmamaktadır. Çalışanların izin, hastalık gibi durumları ve zamanlarının önemli bir bölümünü müşteri ofislerinde geçiren personel ya da teknik servis elemanları nedeniyle ofis mekanları boş kalabilmektedir. İşletmeler bu nedenle, daha ekonomik bir alternatifi tercih ederek, ortak-ofis uygulamasına geçmektedirler. Ortak-ofis uygulaması ile birlikte, belirtilen mesleklerdeki çalışanlara sürekli bir masa ayrılmamakta ve çalışanlar işyerine geldiklerinde kendilerine ayrılan paylaşılmış masalarda çalışmaktadırlar. Bu ortak çalışma alanlarında çalışanlar e-posta hesaplarına, bilgisayar veritabanlarına girerek çalışmalarını yürütmektedirler. Bu sayede ofis olarak kullanılan alanların hacmi düşmekte ve personel masrafları ve diğer birçok masraftan tasarruf sağlanabilmektedir.
- Rezervasyonlu Çalışma: Rezervasyonlu çalışma, ortak-ofis kavramının bir uzantısı olarak görülmektedir. Satış temsilcisi, danışman ve teknik servis elemanı gibi, zamanlarının büyük bir kısmını müşteri ofislerinde, yolda ya da evlerinde geçiren çalışanların merkez ofiste çalışma gereği olduğu durumlarda, önceden telefon etmeleri koşuluyla bu çalışanlara bir ofis ya da masa tahsis edilmekte ve kişisel bilgisayarları ve belgeleri hazır hale getirilmektedir.

SANAL OFİS BAĞLAMINDA BİLGİ VE İLETİŞİM TEKNOLOJİLERİ

İşletmelerde kullanılan bilgi teknolojileri; işlenmemiş verilerin kayıt edilmesi, saklanması, bu verilerin çeşitli işlem ve süreçlerden geçirilerek bilginin üretilmesi, üretilen bu bilgilere erişilmesi, bilgilerin saklanması ve dağıtılması gibi işlemlerin etkili ve verimli bir şekilde yapılmasına olanak sağlayan teknolojileri tanımlamada

kullanılmaktadır (Acılar ve Başaran, 2007). Bilgi teknolojileri farklı şekillerde sınıflandırılabilirler (Yıldız, 2007):

- Bilgiyi analiz eden, depolayan, iletilmesini veya toplanmasını sağlayan araçlar,
- Bilgiyi karar verme işlemlerinde kullanılacak duruma getiren bilgisayar süreçleri,
- İletişimi sağlayan veya iletişime yardımcı olan araçlar.

Günümüzde, örgütlerde bilginin yaratılması, elde edilmesi ve paylaşılması süreçlerinde bilgi ve iletişim teknolojilerinden yararlanılmaktadır (Aktan ve Vural, 2005). Artık bilgi teknolojilerinin işlevleri enformasyonu veri tabanlarında ya da diğer bilgi depolarında saklamanın ötesine geçmiştir. E-mail, sohbet odaları, video-konferans ve grup yazılımları gibi bilgi teknolojilerine dayalı yeni uygulamalar aracılığı ile insanlar arasında doğrudan temasların kurulabilmesi mümkün hale gelmiştir (Yılmaz, 2009).

Sanal ofislerde iletişim, çalışanları işlerini yapmak için gereksinim duydukları bilgi ile donatmak ve bilginin paylaşılmasını mümkün kılmak açısından önem taşımaktadır. Bilgi Ekonomisi şeklinde adlandırılan günümüz iş ortamındaki örgütlerin temel özelliklerinden biri çalışanlarının entelektüel sermayelerinden yararlanabilme yetenekleridir. Günümüzde işlerin bilgi işi ve iş yapma yönteminin de bilgi işleme olmasından ötürü sanal ofislerde iletişimin önemi daha da artmaktadır. Sanal çalışma ekseninde önemli bir faktör de yalnızca bilgiye sahip olmak değil, sahip olunan bilgiyi bilgi ve iletişim teknolojileri aracılığıyla paylaşmaktır. Bu nedenle günümüzün çağdaş ofisleri bilgi ve iletişim altyapısına sahip olan sanal ofisler olarak gelişme göstermektedir (Tutar, 2002). Çağdaş iletişim teknolojilerinin örgütlere avantaj sağlamalarının arkasında beş temel neden yatmaktadır. Bunlar (Panteli ve Dibben, 2001):

- İletişimin hızı,
- İletişimin maliyetlerindeki azalma,
- İletişim bant genişliğinde artış,
- Dünya genelinde insanlar ve makineler arasındaki bağlantının genişlemesi,
- İletişimin bilgisayar teknolojileri ile bütünleşmesi.

Bununla birlikte sanal ofis ortamında kullanılan bazı bilgi ve iletişim teknolojileri Tablo 3'te gösterilmektedir.

Tablo 3. Sanal Ofis Ortamında Kullanılan Teknolojiler

Teknoloji	Teknolojinin İşlevleri
Laptop bilgisayarlar	İşin yerine getirildiği ortama esneklik kazandırır.
Yüksek hızda modemler (High-speed modems)	Birbirlerinden uzaktaki bilgisayarlar, belgeleri geri almada ofisteki bilgisayarlar kadar hızlı çalışırlar.
Faks makineleri	Faks makineleri sayesinde basılı ortamdaki belgeler istenilen her yere gönderilebilir.
Sesli posta (voice mail)	Sesli iletişim, alıcı taraf çağrı sırasında erişilebilir olmasa da onunla iletişimi mümkün kılar.
Hücreli veri ağı (Cellular data network)	Veri iletişiminin gerçekleştiği mekanlarda esneklik sağlar.
E-posta	Alicinin nerede bulunduğunu bilmeye gerek olmaksızın, belgelerin ve kısa mesajların iletilmesini sağlar.
ISDN (Integrated Services Digital Network) Tümleşik Hizmetler Dijital Ağı	Aynı anda aynı telefon hattı üzerinden sesli iletişimi ve veri aktarımını mümkün kılar. Örneğin çalışan müşteri ile telefonda konuşurken, müşteri kaydını gözden geçirebilir.
Cep telefonları (Cellular phones)	Alicinin nerede bulunduğunu bilmeye gerek olmadan gerçek zamanlı görüşmeleri mümkün kılar.
Çağrı cihazları (pagers)	Düşük maliyetle anlık teması mümkün kılar.
PCS (Personal communications systems) Kişisel İletişim Sistemleri	Düşük maliyetli bir telefon görüşmesi ile tele çalışmayı sağlar.

Kaynak: Davenport, T. H. ve Pearlson, K. (1998). Two cheers for the virtual office, *Sloan Management Review*, 51-65.

Yukarıdaki tabloda verilen bilgi ve iletişim teknolojilerine ilave olarak ele alınabilecek bilgi teknolojilerinin başında bilgisayarlar gelmektedir. Bilgisayarlar, insanların yerine getirebilecekleri işlerin bir bölümünü, bu işlerin nasıl yerine getirileceği yine insanlar tarafından tanımlanmak koşuluyla, insanlardan daha çabuk ve güvenilir bir şekilde yerine getiren otomatik makinelerdir. Bilgisayarlar insanların bilgi üretme potansiyelini artırarak, bilginin sistemli bir biçimde düzenlenmesini, saklanmasını, işlenmesini, transferini, bilgiye yeniden ulaşılmasını ve kullanılmasını sağlamaktadırlar. Bilgisayarlar sayesinde çok büyük hacimdeki bilgiye çok kolay ve hızlı bir biçimde ulaşmak mümkündür. 1990'lı yıllarda bir bilgi ve iletişim aracı olarak kullanılan bilgisayarlar, günümüzde multimedya sistemlerin yardımıyla metinlerin yanı sıra görüntü ve seslerle işlemleri de yapar hale gelmişlerdir (Şeker, 2005).

Sanal ofislerde iletişimi mümkün kılan bir diğer teknoloji web siteleri ve İnternet'tir. İnternet dünya genelinde milyonlarca kişinin birbirleriyle iletişim kurmasını sağlayan bilgisayar ağından oluşmaktadır. İnternet bilgiyi üretme, saklama, paylaşma ve bilgiye ulaşma konusunda üst düzeyde olanaklar sunan bir teknolojidir. İnternet'in işletmelere sağladığı avantajların başında bilgi kaynaklarının hızlı ve etkili bir biçimde kullanımı ve paylaşılması gelmektedir (Yıldız, 2007). İnternet'in gelişmesi ile birlikte sayısal ortamda gerçekleştirilen iletişim, genellikle sanal iletişim olarak tanımlanmaktadır. Bilgisayarların iletişimde kullanılmasının gerisinde dört neden bulunmaktadır (Çakır ve Topçu, 2005/2):

- Etkileşimli yaratım süreci başlatması,
- İletişimde kolaylık ve serbestliğin yanı sıra kısa sürede yanıt alma imkanı sunması,
- Küçük yerel ağların birleşmesiyle küresel iletişimin doğması ve bu iletişimde yazı, ses ve görüntü öğelerinin birlikte sunulma olanağı,
- Küresel iletişim ile toplumlar ve bireyler arasında yakınlaşma ve ortak ilgi alanlarının oluşması.

İnternet'e benzer bir diğer teknoloji de Intranet'tir. Intranet bireysel ve örgütsel bilgilerin sürekli olarak kodlandığı, saklandığı, iletildiği ve yenilendiği bir bilgi teknolojisi aracıdır. Aynı zamanda örgütsel bilgilerin saklandığı bir bilgi deposudur (Spraggon ve Bodolica, 2007). Intranet bir işletmenin kendi içindeki İnternet olarak düşünülebilir. İtranet'i yalnızca işletme çalışanları ya da izin verilen kişiler kullanabilir; yetkili olmayan kişiler buradaki bilgilere ulaşamazlar. Intranet bilginin işletme içinde paylaşılması ve bilgiye istenildiği anda ulaşılması açısından büyük yararlar sağlar. Örneğin işletmenin satış elemanı, bir mal ile ilgili bilgilere istediği yerden bağlanıp anında bakabilir (Tutar, 2006).

Sanal çalışmayı kolaylaştıran bir diğer teknoloji multimedya'dır. Multimedya, yazılı metin, çizgi grafikler, fotoğraf, film ve ses gibi bilgilerin bir araya getirilerek numaralanması ve hacimlerinin küçültülerek kullanıma sunulması işlemini adlandırılmakta kullanılan bir terimdir. Multimedya uygulamaları sonucu hizmete giren elektronik yayıncılık yoluyla metin, ses, görüntü gibi öğelerin bir araya geldiği, okurla okunan metin arasında etkileşimli alışverişin olanaklı olduğu yeni elektro-kitaplar; eğitim sistemini, okuma alışkanlıklarını, eğlenceyi ve yazı kültürünü kökünden değiştirecektir. Multimedya uygulamalarının geleceğinde kağıda basılı kitap çağının tamamıyla ortadan kalkacağı beklenmektedir (Şeker, 2005).

Grup yazılımı (groupware) sanal ofis çalışmalarını destekleyen bir yazılım türüdür. Grup yazılımı örgütlerde bilginin hem yapılandırılmış, hem de yapılandırılmamış biçimlerde örgütsel hafızaya aktarılmasını ve bu hafızanın paylaşılmasını mümkün kılarak, bilginin saklanmasına yardımcı olan bir teknoloji aracıdır (Alavi ve Leidner, 2001). Grup yazılımı, yalnızca bir elektronik mesajlaşma sisteminden daha fazlasıdır ve elektronik mesajlaşmayı ekran paylaşımı, grup yazışmaları ve diğer uygulamalarla bütünleştirir. Bir iletişim aracı olarak grup yazılımı fikirlerin etkili ve doğru paylaşımını sağlayarak, süreçleri kolaylaştırarak dağınık haldeki çalışanlara kolaylıklar sağlar. Grup yazılımı aynı zamanda grup üyelerinin birbirlerinin deneyimlerinden bir şeyler öğrenmelerini mümkün kılar (Boudreau, Loch, Robey ve Straud (1998).

Örgütsel hafıza sistemleri hem yapılandırılmış, hem de yapılandırılmamış belgelerin saklanması için geliştirilmiş elektronik sistemlerdir ve sanal ofis çalışanlarının gereksinim duydukları belgelere erişimlerini kolaylaştırmaktadırlar. Bu sistemler bilginin elde edilmesi, elde tutulması, korunması, araştırılması ve geri

alınması süreçlerini birbirleriyle bütünleştirirler, destekler ve otomatikleştirirler. Bu sistemlerin işleyişi ile daha önceki deneyimlerden elde edilen bilgiler geniş bir şekilde paylaşılabilirler ve güncel problemlerin çözümünde kullanılabilirler (Boudreau, vd. 1998).

Sanal ofis çalışmalarını destekleyen bir diğer teknoloji masa üstü videodur. Masa üstü videonun temel uygulama alanı, küçük dağınık gruplar arasında konferans işlevini yerine getirmek üzeredir. Masa üstü video kullanıcılarına faaliyetlerini koordine etme ve aynı zamanda sohbet etme olanağını sağlamaktadır. Bu bağlamda masaüstü video yüz yüze toplantılara bir ikameyi teşkil etmektedir (Wilbur ve Ing, 1996).

Buraya kadar bahsedilen bilgi ve iletişim teknolojileri sayesinde sanal ofis çalışmaları etkili bir şekilde yerine getirilebilmektedir. Günümüzde bilgi ve iletişim teknolojilerindeki devamlı gelişmeler dikkate alındığında, gelecekte de sanal ofisi destekleyecek yeni teknolojilerin ortaya çıkma potansiyeli oldukça yüksektir.

SONUÇ

Bu çalışmanın amacı; sanal ofis ve ilgili kavramları ele almak ve sanal ofis çalışmalarının olmazsa olmazı olan bilgi ve iletişim teknolojilerini irdelemektir. Bu amaç doğrultusunda gerçekleştirilen literatür taraması sonucunda, kavramsal bir çerçeve çizmek mümkün hale gelmiştir.

Sanal ofis kavramı bilgi ve iletişim teknolojilerindeki ilerlemenin de etkisiyle 20. Yüzyılın son çeyreğinde ortaya çıkmış bir kavramdır. Sanal iş, sanal örgüt, tele çalışma gibi diğer kavramlarla bir arada ele alınan sanal ofis kavramı; Bilgi Toplumu koşullarının ofis çalışmaları üzerine bir yansımasıdır. Bilgi Toplumu'nda entelektüel sermaye önem kazanmış, bilgi işçileri ortaya çıkmış ve yapılan işler bilgi-yoğun bir hale gelmiştir. Bu gelişmenin motor gücünü de bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmeler oluşturmuştur. Bilgi ve iletişim teknolojisi becerisine sahip olmak; zihinsel ve entelektüel becerilere de sahip olmak demektir ve gelişmiş entelektüel kapasite bilgi işçilerinin temel karakteristiklerinden biri olarak kabul edilmektedir. Bilgi işçileri işlerini yapabilmek için kapalı bir mekana bağlı kalmak gereğinde olmayan ve bilgiyi buldukları her yerde üretebilen, işleyebilen ve dağıtabilen çalışan sınıfını ifade etmektedir. Bu bağlamda artık bilgi işçileri geleneksel ofislerin sınırları dışına taşarak, günlük yaşamlarının her anında ve herhangi bir mekanda işlerini yapabilir hale gelmişlerdir.

Sanal ofis uygulamaları tele çalışma kapsamında değerlendirilebilmektedir. Tele çalışma geleneksel ofis sınırları dışında evde, otelde, yolda ya da herhangi bir mekanda yapılabilmektedir. Artık tele çalışanlar, yanlarındaki mobil telefonları ve taşınabilir bilgisayarları ile merkez ofisle herhangi bir yerden bağlantı kurabilmekte ve iletişim teknolojilerinin kullanıma hazır olduğu her yerde ve zamanda işlerini yerine getirebilmektedirler. Böylece sanal çalışma, çalışanlara büyük bir esneklik sağlamaktadır. Bilgi işçilerinin sahip oldukları bu esneklik, onların kendi işleri üzerinde daha fazla otonomiye ve karar yetkisine sahip olmaları sonucunu doğurmaktadır.

Geleneksel ofislerden sanal ofislere doğru olan dönüşüm elbette henüz devam etmektedir. Özellikle de bu dönüşümün Sanayi Toplumu'ndan Bilgi Toplumu'na geçişte ilerleme kaydeden gelişmiş endüstriyel toplumlarda daha hızlı ve etkili bir şekilde gerçekleşebileceği söylenebilir. İnternet'in mesleki ve sivil hayatta yol açtığı muazzam olanaklar bir yandan toplumsal yapıyı, bir yandan da iş dünyasını geri dönülemeyecek bir biçimde değiştirmektedir. Bilgi ve iletişim teknolojilerinde gelecekte meydana gelecek ilerlemelerin, sanal ofislerin ve sanal çalışmanın kat edebileceği mesafeyi artıracacağı söylenebilir.

KAYNAKÇA

- Acılar, A., ve Başaran, B. (2007). KOBİ'lerde stok yönetiminde bilgi ve teknolojinin kullanımı: Sektörel, üretim süreci ve büyüklük bazında farklılıklar. 6th Knowledge, Economy & Management International Congress, İstanbul, 364-374.
- Aktan, C. C., ve Vural, Y. İ. (2005). Bilgi çağında bilginin yönetimi. Editör C. C. Aktan ve İ. Y. Vural, Bilgi çağı, bilgi yönetimi ve bilgi sistemleri (pp 1-30). Konya: Çizgi Kitabevi.
- Alavi, M., ve Leidner, D. E. (2001). Knowledge management and knowledge management systems: Conceptual foundations and research issues. *MIS Quarterly*, 25 (1), 107-136.
- Bailey, D. E., ve Kurland, N. B. (2002). A review of telework research: Findings, new directions, and lessons for the study of modern work. *Journal of Organizational Behavior*, 23, 383-400.
- Boudreau, M-C., Loch, K. D., Robey, D. ve Straud, D. (1998). Going global: Using information technology to advance the competitiveness of the virtual transnational organization. *Academy of Management Executive*, 12 (4), 120-128.
- Cascio, W.F. (2000). Managing a virtual workplace. *Academy of Management Executive*, 14 (3), 81-90.
- Çakır, H. ve Topçu, H. (2005/2). Bir iletişim dili olarak internet. *Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 19, 71-96.
- Davenport, T.H., ve Pearlson, K. (1998). Two cheers for the virtual office. *Sloan Management Review*, 51-65.
- Habib, L., ve Cornford, T. (1996). The virtual office and family life. *SIGCPR/SIGMIS'96, Denver Colorado USA*, 296-304.
- Hill, E. J., Ferris, M., ve Martinson, V. (2003). Does it matter where you work? A comparison of how three work venues (traditional office, virtual office, and home office) influence aspects of work and personal/family life. *Journal of Vocational Behavior*, 63, 220-241.
- Hossain, L., ve Wigand, R. T. (2004). ICT enabled virtual collaboration through trust. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 10 (1).
- Kavi, E., ve Koçak, O. (2010/2). Bilgi toplumunda evden çalışmanın etik boyutu. *Sosyal Siyaset Konferansları*, 59, 69-88.
- Kış, E. (2009). Geleneksel ve sanal ofislerde iş doyumunu: Bir alan araştırması. Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Büro Yönetimi Eğitimi Anabilim Dalı. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Kurland, N. B., ve Egan, T. D. (1999). Telecommuting: Justice and control in the virtual organization. *Organization Science*, 10 (4), 500-513.
- Meşhur, H. F. A. (2007). Geleceğin çalışma biçimi tele çalışmaya ilişkin yaklaşımlar. IX. Akademik Bilişim Konferansı Bildirileri, 31 Ocak-2 Şubat 2007 Dumlupınar Üniversitesi, Kütahya, 265-272.
- O'Leary, D.E., Kuokka, D., ve Plant, R. (1997). Artificial intelligence and virtual organizations. *Communications of the ACM*, 40 (1), 52-59.
- Onat, F. (2003). Bilişim teknolojileriyle değişen iş ortamında ortaya çıkan yeni bir meslek: Sanal sekreterlik-sanal asistanlık. 3. Ulusal Büro Yönetimi ve Sekreterlik Kongresi.
- Ölçer, F. (2004). Uzaktan yönetim: Yeni bir yönetim yaklaşımı. Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 11 (2), 53-67.

Panteli, N., ve Dibben, M.R. (2001). Revisiting the nature of virtual organizations: Reflections on mobile communication systems. *Futures*, 33, 379-391.

Spraggon, M., ve Bodolica, V. (2007). Knowledge creation in small knowledge-based firms engaged in radical innovation generation. 6th Knowledge, Economy & Management International Congress, İstanbul, 258-271.

Şeker, T. B. (2005). Bilgi teknolojilerindeki gelişmeler çerçevesinde bilgiye erişimin yeni boyutları. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 13, 377-391.

Tutar, H. (2002). Sanal ofislerde koordinasyon ve iletişim: Teorik bir çerçeve. *Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, 2, 15-30.

Tutar, H. (2006). *Yönetim bilgi sistemi*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.

Yıldız, M. S. (2007). Küçük ve orta ölçekli işletmelerde bilgi teknolojilerinin kullanım düzeyi ve bilgi teknolojilerinin firmalar üzerindeki etkileri-Düzce ili örneği. 6th Knowledge, Economy & Management International Congress, İstanbul, 424-439.

Yılmaz, İ. A. (2009). Ağırlama işletmeleri yöneticilerinin bilgiye ve bilgi yönetimine yönelik yaklaşımları: Antalya'daki beş yıldızlı otel işletmeleri üzerinde bir uygulama. *Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Ana Bilim Dalı*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi.

Watson-Manheim, M. B., Crowston, K., ve Chudoba, K. (2002). Discontinuities and continuities: A new way to understand virtual work. *Information, Technology and People*, 15 (3), 191-209.

Wilbur, S., ve Ing, S. (1996). Real-time video for informal workgroup communication: A survey of recent advances. *Computer Networks and ISDN Systems*, 28, 491-497.

Kesim,E. ([http://zmyo.beun.edu.tr/yukle/notlard/isletme/1-donem/\[ziy-107-emel-kesim\]-buro-yonetimi.doc](http://zmyo.beun.edu.tr/yukle/notlard/isletme/1-donem/[ziy-107-emel-kesim]-buro-yonetimi.doc) adresinden 31 Temmuz 2013 tarihinde alınmıştır.