

## BELGE YÖNETİMİ VE “ENTERPRISE 2.0”

Tolga ÇAKMAK\*

### Özet

Bilgi, eski dönemlerden bu yana çeşitli yazı malzemeleri üzerinde yer alarak işlevselliğini sürdürmüştür. Taşlar, kil tabletler, ağaç kabukları, ipek, parşömen, kâğıt gibi araçlar tarih boyunca insanlığın kullandığı yazı malzemeleri olmuştur. Yazı malzemeleri üzerine işlenen bilgiler, zaten değerli olan bu araçların belge niteliği kazanmasını da sağlayarak insanlar arasındaki iş ilişkilerinin oluşmasında etkili olmuştur. Yeni buluşlar ve teknolojik olanakların gelişmesi belgeleri kurumsal bir boyuta getirerek günlük işlerin yürütülmesinde hayati değer taşıyan bir unsur haline dönüştürmüştür. Bunun yanı sıra kurumların çağın gelişmelerine ayak uydurmaya yönelik girişimleri ve diğer kurumlarla olan rekabet gibi faktörler de daha fazla belge üretimine ve üretilen belgelerin yönetilmesine yönelik ihtiyaçların doğmasına neden olmuştur. Bu doğrultuda kurumların belgelerin yönetimine yönelik saklama planları, sınıflama sistemleri, haberleşme kodları oluşturma gibi işlemleri gerçekleştirdikleri görülmektedir. Öte yandan bilgisayar teknolojilerindeki ve web ortamındaki gelişmeler kurumların günlük işlerini elektronik ortamda ürettikleri belgeler üzerinden gerçekleştirmelerine olanak sağlamıştır. Günümüzde özellikle e-posta sistemleri ve kurumsal portallar elektronik ortamda üretilen belgeler için önemli araçlardır. Ayrıca son dönemlerde gelişen web 2.0 araçları da, teknolojik gelişmelere büyük bir hızla adapte olan kurumları doğrudan etkilemiş ve "enterprise 2.0" kavramının ortaya çıkmasını sağlamıştır. Yaşanan bu gelişmeler kurumların belge yönetimine dönük düzenlemelerinde yeni yaklaşımlara yönelmelerine neden olmuştur. Bu çalışmada "enterprise 2.0" kavramının belge yönetimi açısından kurumlara getirdiği yenilikler ve sağladığı avantajlar ele alınarak elektronik belge yönetimi uygulamalarındaki yeri ile ilgili bilgilere yer verilmektedir.

**Anahtar Kelimeler:** Belge Yönetimi, Elektronik Belge Yönetimi, Web 2.0, Enterprise 2.0

---

\* Araş. Gör., Hacettepe Üniversitesi, Edebiyat Fakültesi, Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü. e-posta: tcakmak@hacettepe.edu.tr

## 1. Giriş

Belgeler tarihsel süreç içinde toplumsal gelişmelere de bağlı olarak birçok ortamda oluşturulmuştur. İnsanlar arasındaki iletişimi ve etkileşimi sağlayan bir araç olarak da değer taşımaları nedeniyle belgeler, sürekli olarak koruma, saklama, depolama gibi yönetsel uygulamaların gerçekleştirildiği unsurlar olmuşlardır. Literatürde bu uygulamalar belge yönetimi kavramı kapsamında yer almaktadır. Gelişen teknoloji koşulları belgelerin üretildiği ortamların değişmesini sağlamakla birlikte belge yönetimi ile ilgili düzenlemelerin de değişmesini sağlamıştır. Özellikle belgelerin üretiminde bilgisayarların kullanılmasının ardından, İnternet teknolojileri, ağ teknolojileri ve son olarak da sosyal ağlaşma yazılımları belgelere karşı olan yaklaşımı değiştirmiştir. Bu doğrultuda kurumların belge yönetimi ile ilgili politikalarını yeniden yapılandırmak adına girişimlerde bulunarak kurumsal iletişimi sağlamak için ve kurum kültürüne en uygun olan teknolojileri kullanmaya çalışmaktadırlar.

Web 2.0 uygulamalarının ve sosyal ağlaşma ortamlarının kurumlarda kullanımı kurumlara yeni bir yaklaşım olarak enterprise 2.0 kavramını getirmiştir. Enterprise 2.0 yaklaşımı ile yapılandırılan kurumlar genel olarak web 2.0 araçlarından yararlanarak kurumsal iletişimi sağlamaktadırlar. Bu durum kuruma büyük kolaylıklar sağlamaktadır. Bu kolaylıkların başında ortaklaşa yürütülen çalışmaların daha kolay bir yapıya kavuşması, maliyet açısından avantaj sağlama ve çalışma sonrasında üretilen belgelerin depolanma koşullarında “cloud computing” özelliği gibi özelliklerin kullanılması gösterilebilir (Squires ve Golden, 2009:16; Higgins, 2009:62).

Bu çalışma kapsamında kurumlarda belge yönetimini etkilemeye başlayan sosyal ağlaşma ortamları ve web 2.0 teknolojileri ele alınmakta ve kullanılan araçlarla elde edilen belgelere yönelik değerlendirmeler yapılmaktadır.

## 2. “Enterprise 2.0”

Günümüzde bilgisayar ve İnternet teknolojileri ile etkileşimde bulunan hemen herkes günlük yaşamda Facebook, Twitter, Ning, MSN Messenger gibi sosyal medya araçlarını kullanmaktadır. Son dönemlerde kurumsal işleyişte sosyal medya araçlarının özel hayatta kullanımının yanı sıra kurumsal işlemlerin yürütülmesi ve kurumsal etkililiğin sağlanması için de kullanılmasına veya benzer nitelikteki araçların üretilmesine yönelik ihtiyaçlar öne çıkmaya başlamıştır. Bu ihtiyaçlar özellikle günlük yaşamlarında sosyal medya araçlarını sıklıkla kullanan genç çalışanlar için geçerli olmaktadır (Nielsen, 2009). Çalışanların bu ihtiyaçlarının karşılanması için yapılan çalışmalar ve ortaya çıkan yeni kurumsal uygulamalar literatürde enterprise 2.0 uygulamaları olarak yer bulmuştur. Enterprise 2.0 uygulamaları kurumlarda üç özelliğin gerçekleşmesini sağlamaktadır. Bu özellikler;

- Web 2.0 teknolojilerinin kullanılması

·Kurumsal uygulamaların artan sosyalleşme için bir gerekliliğe dönüşmesi  
·Kurumlara teknolojinin tüm avantajlarını sağlayan işletme kültürünün sağlanmasıdır (Micheal, 2009:2).

Kurumsal işlemlerde sosyal medya araçlarını ve yazılımların oluşturulmasına yönelik bir kavram olan enterprise 2.0 ilk olarak Harvard Business School'da Profesör Andrew McAfee tarafından 2006 yılında literatüre kazandırılmıştır. Enterprise 2.0 kavramıyla temel olarak, kurum içinde web 2.0 teknolojilerinin kullanılmasıyla birlikte verimliliğin ve etkinliğin artırılması hedeflenmektedir (Keldsen, 2008; Platt, 2007). Enterprise 2.0, kurumların elektronik ortamda bilginin üretimi, paylaşımı ve düzenlenmesinde kullanılan popüler web platformlarını satın almaları ya da yapılandırmalarıyla oluşur (McAfee, 2006: 23). Bu doğrultuda güncel literatürde çeşitli çalışmalarda “*kurumsal sosyal yazılım*” olarak da geçen enterprise 2.0 kavramı, Uluslararası Kurumsal İçerik Yönetimi Derneği (Association for Information and Image Management – AIIM) tarafından “*bütün kuruma yayılmış, izlenebilir ve bütünleştirilebilir 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: 23; Nielsen, 2009). Genel bir yaklaşımla 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. Enterprise 2.0 kavramı kurumsal yapı içinde kurum kültürü ve web 2.0 uygulamalarının birlikte kullanımını temel alan bir yapıya sahiptir.

### 3. Kurum Kültürü ve Enterprise 2.0

Enterprise 2.0 kavramının oluşumunu sağlayan iki temel unsur söz konusudur. Bu unsurlar kurum kültürü ve web 2.0 uygulamalarıdır. Bu unsurlardan kurum kültürü sosyolojik bir yaklaşımla; “bir kurumun yapısını belli kurullarla devam ettirerek kurumda yer alan bireylere kişilik kazandıran soyut bir gerçeklik” olarak tanımlanmaktadır (Erdem ve Dikici, 2009: 205). Bu tanım kapsamında kurum çalışanlarına kurumsal kişilik kazandırma yönünde oluşturulan yazılı veya yazılı olmayan bütün kurulların teknolojik yeniliklere, özellikle webdeki yeniliklere yönelik olması kurumda enterprise 2.0 uygulamalarının kolaylıkla yürütülmesi açısından önemlidir.

Enterprise 2.0 uygulamaları kurum kültürüyle bağlantılı olarak kurumsal iletişimi sağlama açısından da önemlidir. Kurumsal iletişim kurum içindeki bölümler arasındaki iletişim etkinliğini temsil eden bir kavramdır ve kişiler arası iletişim, yönetsel iletişim, halkla ilişkiler, reklam ve pazarlama iletişimi, teknik iletişim gibi konuları kapsamaktadır (*Örgütsel iletişim*, 2009). Kurumsal iletişimde kurumun politikaları, kurulları, yazılı ya da yazısız düzenlemeleri kısacası kurum kültürü önemli olmaktadır. Ancak son dönemlerde bilgi ve web teknolojilerinde yaşanan gelişmeler kurumlarda çeşitli kanallardan sağlanan iletişimin nitelik olarak

değişim göstermesine neden olmuştur (Ada, 2007: 548). Bu değişim kurumlarda elektronik ortam üzerinden iletişim sağlamaya yönelik düzenlemelerin yapılması yönünde olmakla birlikte elektronik belge yönetimi uygulamalarını ortaya çıkarmıştır. Kurumlarda elektronik belge yönetimi uygulamaları ilk olarak belgelerin üretimi, saklanması ve depolanması işlemlerinin basit düzeyde bilgisayarlar aracılığıyla yapılmasıyla başlamıştır. Bu şekilde oluşturulan belgeler literatürde makinece okunabilir belgeler (machine-readable records) olarak adlandırılmıştır (Turnbough, 2006: 23). Kurumlarda belgelerin elektronik ortamda bilgisayarlar aracılığıyla üretilmesi ve kurumsal boyutlarda kullanılması gelişen ofis uygulamalarının etkisiyle daha fazla yaygınlık kazanmıştır. Daha sonraki dönemlerde gelişen ağ teknolojileri sayesinde bilgisayarlar arasındaki iletişimin kurulması belgelerin üretilmesinde, paylaşılmasında ve ilgili birimlerce kullanılmasında intranetlerin ve elektronik posta iletişiminin kullanılmasını sağlamıştır (Stewart ve Melesco, 2006:152). Günümüz koşullarında da e-posta iletişiminin kurumsal iletişimde çok önemli bir yeri bulunmakta ve iş amaçlı e-posta iletişimi giderek yaygınlık kazanmaktadır. Bu doğrultuda e-postaların kurumsal anlamda kullanılan en yaygın yazılı iletişim aracı olduğu yapılan çalışmalarda ifade edilmektedir (Pontevolpe ve Salza, 2009: 146; Stewart ve Melesco, 2006:158). E-postaların kurumsal iletişim içindeki yeri ile ilgili AB içerisinde yapılan bir araştırmaya göre, daha önce ıslak imza uygulamaları ile yürütülen resmi iletişimin %75'lik bölümünün artık e-posta kanalları ile yürütüldüğü ortaya konulmuştur (Gerr, 2004). Bu gelişmeler ışığında kurumlar belge yönetimi alanında e-posta iletişimine yönelik yönetsel düzenlemeler yapmaya başlamıştır. Kurumsal düzenlemelerin yanı sıra hükümetlerin de özellikle belge yönetimi alanındaki politika ve düzenlemelerini e-posta yönetimi çerçevesinde yeniden şekillendirdikleri görülmektedir.

Kurumsal iletişim genel olarak kurum içindeki birimler ve personel arasındaki iletişimi ve kurumun diğer kurumlarla veya ulaşmayı hedeflediği kitleyle olan iletişimini kapsamaktadır (Karcıoğlu ve Kurt, 2009: 2). Kurumsal iletişimin sağlanmasında e-postaların kullanımının yanında web 2.0 teknolojileri de etkili olmaktadır. Bu doğrultuda kurumlar, e-posta iletişimi ile ilgili düzenlemeleriyle birlikte web 2.0 teknolojilerini de kullanmaya yönelik çeşitli girişimlerde bulunmaktadır. Kurumların web 2.0 teknolojilerini kullanmak için yaptıkları girişimler enterprise 2.0 uygulamalarının gelişmesini sağlamış ve kurum içinde bu uygulamaların çeşitli fonksiyonlar taşımasını sağlamıştır. Genel olarak enterprise 2.0 uygulamaları kurumsal iletişimde üç önemli fonksiyonu gerçekleştirmektedir. Bunlar; kurum içinde çalışanlar arasındaki bilgi paylaşımını sağlama, hedef kitlenin kurum hakkındaki görüşlerini alma ve kurumun hizmet veya ürünlerinin hedef kitleye sunulmasıdır (Pepper, 2009). Enterprise 2.0 araçları ile kurumsal boyutta gerçekleştirilen fonksiyonlar, kurum içi iletişimdeki etkinliği sağlamakla birlikte politika ve düzenlemelerin oluşturulması, kurum kültürünün yapılandırılması ve yeni teknolojiler dâhilinde kurum kültürünün etkinlikle sürdürülmesinde kilit rol üstlenmektedir.

Enterprise 2.0 uygulamalarının kurumlarda kullanılmasında kurum kültürü ile ilgili olan diğer unsurlar ise kurum çalışanlarının bu uygulamalara yaklaşımı, kurum yapısı ve kurum çalışanlarının profilidir. Enterprise 2.0 uygulamalarının kuruma adaptasyonunda kullanıcı grubu özellikle dikkate alınması gereken bir unsurdur. Kurum kültürü açısından çalışanların farklı davranışlarda bulunabileceği ve bu doğrultuda enterprise 2.0 uygulamalarından faydalanacak olan kullanıcıların bazılarının bu teknolojileri kolaylıkla kullanırken bazılarının bu araçlar için yardıma ihtiyaç duyabilecekleri belge yöneticilerinin ve diğer yetkilendirilmiş personelin göz önünde bulundurulması gereken önemli konulardır (Nielsen, 2009).

#### 4. Web 2.0

Enterprise 2.0 kavramının oluşumunu sağlayan iki temel unsurdan biri de web 2.0 uygulamalarıdır. Kurum kültürü ve kurumsal iletişim gibi konular enterprise 2.0 kavramının oluşumunda yönetsel ve idari düzenlemeleri içerirken web 2.0 uygulamaları konunun teknik boyutunu ele almaktadır. Bu iki temel unsurun uygun bir şekilde kuruma adaptasyonu kurum içinde etkin enterprise 2.0 uygulamalarının oluşmasını sağlar.

İlk web uygulamaları ya da web 1.0 teknolojileri belirli bir aracın ve uzmanlaşmış becerilerin kullanılmasıyla ortaya çıkan, kullanıcılarla tek taraflı iletişimi sağlayan bir teknolojidir. Bilgilerin yalnızca web ortamında yayınlamasını içerir. Web 1.0 teknolojilerinde içeriğin statik bir konumda olmasından dolayı kullanıcılar son derece sınırlı imkanlarla web uygulamalarından yararlanabilmekteydiler (Platt, 2007). Teknolojik gelişmeler ve kullanıcı merkezli yaklaşıma yönelik çalışmalar web uygulamalarında yeniliklerin yaşanmasına neden olmakla birlikte web 2.0 teknolojilerini ortaya çıkarmıştır. Literatüre 2004 yılında O'Reilly Medya başkan yardımcısı Dale Dougherty tarafından kazandırılan web 2.0, kullanıcılara bilgi erişimin yanı sıra erişilen bilgileri denetim altına alma ve müdahale edebilme olanaklarını sağlamıştır (Baytak, 2009; Anderson, 2007: 5). Son 10 yıl içindeki teknolojik gelişmelere bakıldığında web uygulamalarının kullanıcılarla etkileşimin tek taraflı olarak sağlandığı bir konumdan etkileşimin karşılıklı olarak yürütüldüğü bir yapıya taşındığı görülmektedir. Web 2.0 teknolojileri ile ilgili olarak bu teknolojilerin daha çok kullanıcı beklentilerini göz önünde bulunduran bir yapı içerdiği ve web 1.0 teknolojilerinin bir uzantısı olduğu söylenebilir (NSW Department of Commerce, 2009: 4-5; Aslan, 2007: 351). Literatürde web 2.0 tanım olarak "web teknolojileri ve tasarım prensipleri üzerine yapılandırılmış, yeni web tabanlı iş modellerine veya sosyal ağlaşma ve topluma yönelik gelişmelerden faydalanabilen birbirine belirli bir ağ ile bağlanmış siteler ya da uygulamaları temsil eden bir kavram" olarak ifade edilmektedir (Gootzit, 2009). Kullanıcıların veriyi denetim altına alabildiği bir web platformu olan web 2.0 kavram olarak;

- Kullanıcı deneyimi ve kullanıcı etkileşimi,

- Materyalin yeniden kullanımının süreklilik kazanması,
- Hızlı geribildirim sağlama
- Veriyi güncelleme ya da veriler üzerinde değişiklik yapmada herhangi bir yazılım veya biçim sınırlamasının olmamasını içermektedir (NSW Department of Commerce, 2009: 4). Web 2.0 teknolojileri genel olarak kişisel kullanım, iş amaçlı kullanım, eğitim amaçlı kullanım gibi amaçları taşıyan araçlardan oluşmaktadır. Özellikle iş amaçlı kullanım ile web 2.0 araçları kurumdan bireye giden bilginin dengeli bir şekilde dağılmasını sağlayan bir yapı haline gelmiş ve enterprise 2.0 yaklaşımlarında etkili olmuştur (ULCC, 2008: 38).

## 5. Kurumlarda Kullanılan Web 2.0 Araçları

Birçok kurum, diğer kurumlarla olan işlerini yürütmek veya kurum içi iş akışını sağlayabilmek için sahip olduğu teknolojik altyapı olanakları ölçüsünde web 2.0 teknolojilerinden yararlanmaktadır. Enterprise 2.0 ve kurumsal sosyal yazılımlarla ilgili uygulamalara yönelik olarak bazı kurumların bu uygulamaların kullanımlarıyla ilgili şüphe taşıyan yaklaşımlarda buldukları ancak yaptıkları çalışmalarda bu yazılımların, ilgilenilmesi gereken bir alanı oluşturduğunu ifade ettikleri görülmektedir (Nielsen, 2009). Diğer yandan web 2.0 uygulamalarının adaptasyonuna yönelik girişimlerde bulunan kurumlar ise bu yazılımlara büyük yatırımlarda bulunmaktadır. Konuyla ilgili olarak Forrester araştırma şirketinin yaptığı bir araştırmaya göre kurumların 2013 yılında web 2.0 ve enterprise 2.0 araçları için yaklaşık 4,6 milyar dolarlık yatırım yapacakları tahmin edilmektedir (Marfleet, 2008: 153). Kurumlar için giderek artan bir öneme sahip olan web 2.0 araçlarının bazıları tek bir işlevi yerine getirmekle sınırlı kalırken bazı araçlar birden çok işlevi gerçekleştirme özelliğine sahip olabilmektedir (ULCC, 2008: 38). Kurumlarda kurumsal iletişimde kullanılan web 2.0 araçları farklılık gösterebilmektedir. Kurumlarda kurumsal iletişimde ihtiyaç duyulan web 2.0 araçlarının farklılık göstermesinde kurumların farklı önceliklere sahip olması ve kurumsal iletişimin farklı biçimlerini kullanmalarından kaynaklanmaktadır (Nielsen, 2009). Bu nedenle kurum içinde hangi aracın kullanılacağına karar verme sürecinde kurumsal amaç ve politikalar doğrultusunda ilgili araçla gerçekleştirilecek işlevlerin net olarak belirlenmesi gerekir.

Kurumlarda çeşitli web 2.0 araçları kullanılmaktadır. Bu araçlar bloglar, wikiler, sosyal imleme araçları, medya paylaşım servisleri, sosyal ağ sistemleri, ortak düzenleme araçları, anlık mesajlaşma sistemleri, sayfa beslemeleri ve uyarı teknolojilerinden oluşmaktadır (Van Harmelen, 2008; NSW Department of Commerce, 2009).

### 5.1. Bloglar

Bloglar günlük türünde web sayfalarıdır. Belirli bir konuda kronolojik olarak konuların sıralandığı ve bu alanlara kullanıcıların bilgi eklemelerine izin verilen bir

web 2.0 aracıdır. Günümüzde sayıları yaklaşık olarak 25 milyon civarında olan bloglar kullanım amaçlarına göre çeşitli türlere ayrılmaktadır. Bu türlerden bir tanesi de kurumsal bloglardır (Karcıoğlu ve Kurt, 2009: 7; Alikılıç ve Onat, 2007: 899; Altun, 2005:55). Blogların kurumlarda kullanılması bu araçların bir enterprise 2.0 aracı olarak da değer taşımasını sağlamaktadır. Kurumsal bloglar, kurumla ilgili genel bilgilerin sağlamanın yanı sıra kurumun sunduğu hizmetler, ürettiği ürünler ile ilgili bilgi sağlamak ve kurumda personelin ve müşterilerinin görüşlerini izlemek, teknik destek sağlamak için önemli araçlardır (Altun, 2005:55). Blogların kurumlarda kullanımları ile proje yönetimi işlemlerinin gözlenmesi ve koordinasyonu, toplu iletişimde ve ofis işlerinde günlük formatında raporlama aktivitelerinin gerçekleştirilmesi, gelen geribildirimlerin koordinasyonu ve tartışma ortamlarının merkezi bir noktadan yönetimi sağlanmaktadır (Gibson, 2009). Ayrıca kurumlarda oluşturulan bloglar kurum çalışanlarının güncel bilgileri takip etmelerine olanak tanırken kronolojik olarak bilgilerin saklanması da sağlamaktadır. Bu açıdan bloglarda üretilen bilgiler birer belge olarak da değerlidirler. Kurumsal bloglar aynı zamanda maliyet, kullanım kolaylığı ve geri beslemeyi sağlama açılarından avantaj sağlamaktadır (Alikılıç ve Onat, 2007: 900).

## **5.2. Wikiler**

Kullanıcılara belirli bir konudaki bilgileri birbirine bağlanmış web sayfaları aracılığıyla ekleme olanağı sağlar. En çok bilinen örneği Wikipedia'dır (Miles, 2009: 27; Van Harmelen, 2008). Genel bir ifadeyle bir ya da daha fazla sayıda web sayfasından oluşan ve kullanıcılara bilgileri düzenleme olanağı tanıyan araçlardır (Altun, 2005: 65). Birden çok kullanıcının bir konudaki bilgilerini tek bir hipermetin ortamında birleştirmesini olanaklı kılan bir yapıda olan wikiler esneklik, çabukluk, iş birliği sağlama özelliklerine sahiptir. Wikiler genel yapı olarak bloglara benzerler ancak bloglardan farklı olarak kullanıcıların içeriği oluşturabilir ve düzenleyebilirler (ULCC, 2008: 39; Altun, 2005: 66). Wikiler genel yapı olarak kullanıcılara e-mail, rehber ve arama özellikleri gibi geleneksel araçların sağladığı avantajlarla birlikte etiket ekleme, blog oluşturma ve RSS gibi yeni web 2.0 araçlarını birleştiren bir platform sağlamaktadır (Osterman Research, 2007:3). Ayrıca bazı wikiler kurumun elektronik belge ve doküman yönetimi sistemleri ile uyumlu olarak da çalışabilmektedir. Kurumsal kullanımları proje yönetiminde, kurum içi dokümantasyonun değerlendirilmesinde, kurum dokümanlarının dış kullanıcılar tarafından değerlendirilmesinde ve uzaktan bilgi girişinin sağlanmasında kullanılırlar (NSW Department of Commerce, 2009: 5; ULCC, 2008: 39). Kullanıcılar kurum içinde oluşturulan wikiler sayesinde büyük dokümanlar oluşturulmakla birlikte bu dokümanlara erişim ve wikilerdeki bilgilerin belgelenmesi daha kolay olmaktadır (Özkütük, 2007).

## **5.3. Sosyal İmleme Araçları**

Kullanıcılara web’de buldukları bilgileri kaydetmelerini, kaydettikleri bilgileri kendi istekleri doğrultusunda etiketlemelerini sağlayan araçlardır (Miles, 2009: 26; Van Harmelen, 2008). Bu araçların kullanımı mesleki literatürün oluşturulması ve eğitim alanındaki materyallerin toplanması için önemlidir (Anderson, 2007: 9). Bu araçların kurumsal kullanımları kurum içinde üretilen elektronik belgelerin birimlerde kullanımlarına göre bir düzende toplanması, birim ihtiyaçlarına göre etiketlenerek saklanması ve belgelere erişimin sağlanması şeklinde olmaktadır. Sosyal imleme araçları genel olarak elektronik ortamda oluşturulmuş belgelerin belirli kategorilere ayrılması açısından fayda sağlamaktadır (Miles, 2009: 26).

#### **5.4. Medya Paylaşım Araçları**

İmaj ve diğer formlardaki bilgi paylaşımını sağlayan web 2.0 araçlarıdır. Kullanıcıların video, fotoğraf, sunum slaytları gibi materyalleri web ortamında paylaşmalarını sağlar (Van Harmelen, 2008). Bu araçların kurumsal boyutlarda kullanılması kullanılan eğitim materyallerinin paylaşılması, yapılan etkinliklerden kurum çalışanlarının haberdar edilmesi gibi faydalar sağlamaktadır. Kurum içinde üretilen dokümanların paylaşılması da bu araçların kullanılmasıyla birlikte sağlanabilir. Bu araçların kullanımında üretilen belgeler veya materyaller kullanıcının bilgisayarından sisteme yüklenir. Böylelikle belgeler tek bir merkezde depolanarak kurum çalışanlarının erişimine sunulmuş olur.

#### **5.5. Sosyal Ağ Sistemleri**

Birden fazla işlev içerebilen bir web 2.0 aracı olan sosyal ağ sistemleri özellikle personel sayısı fazla olan kurumlarda etkin olarak kullanılmaktadır. Bu araçlarda kullanıcılar kendilerine sağlanan alanlarda profiller ve gruplar oluşturarak sistemi kullanabilirler. Sosyal ağ sistemleri iletişim ve bilgi paylaşımı için kullanılan araçlardır (NSW Department of Commerce, 2009: 5). Daha çok sosyologlar tarafından çalışılan bir yapı olan sosyal ağlar *“birbiriyle doğrudan veya dolaylı olarak etkileşim halinde olan kişilerin oluşturduğu ağlar”* olarak tanımlanmaktadır (Onat ve Alikılıç, 2008: 1135 – 1136). Bu tür araçlara örnek olarak Facebook, Ning gibi araçlar gösterilebilir. Bu sistemleri kurumsal boyutta ele alacak olursak kurumların kendi içlerindeki iletişimi sağlamaya yönelik olarak da bu tür sistemlerden faydalandıkları görülmektedir. Bu tür sistemler kurum içinde yürütülen ortak çalışmalarda oluşturulan gruplar aracılığıyla iletişimin belirli bir konuda ve belirli bir grupla sınırlandırılarak gerçekleştirilmesine yardımcı olur. Örneğin bir kurumda gerçekleştirilen bir projede çalışmalar çeşitli gruplar aracılığıyla yapılabilir. Bu grupların kendi içindeki iletişimin sağlanmasında ve profesyonel anlamda kurum içi ağ sisteminin kurulmasında sosyal ağ sistemleri büyük ölçüde faydalı olmaktadır. Bu araçlar aynı zamanda doküman paylaşımı, imaj, video



paylaşımı gibi özellikleri de bir arada içerebildiklerinden birden çok işleve sahip bir yapı göstermektedirler.

### **5.6. Ortak Düzenleme Araçları**

Belgelerin veya dokümanların üretilmesinde iş birliği sağlayan araçlardır. Ortak düzenleme araçları genel yapı olarak farklı bilgisayarların tek bir doküman üzerinde çalışmasını sağlayan bir özellik taşırlar. Böylece aynı bilgisayarı kullanma olanağı olmayan ve farklı yerlerde bulunan ancak birlikte çalışması gereken yetkilendirilmiş çalışanların kullanımını için son derece ideal bir araçtır (EDUCAUSE, 2005). Bu araçlarla kullanıcıların yazılımdan bağımsız olarak tek bir web tabanlı program üzerinde eş zamanlı ya da farklı zamanlarda düzenleme yapabilmeleri olanaklı kılınmaktadır (ULCC, 2008: 40). Kurumlarda bu araçlar, bir arada bulunma olanağı olmayan farklı birimlerin ortaklaşa üretmeleri gereken belgeler ve raporlar için önemli olabilmektedir. Ortak düzenleme araçları birden çok kullanıcının dokümana yeni bilgiler ekleyebilmesi, silmesi veya düzeltme yapabilmesi özelliklerinden dolayı wikilere benzer. Ayrıca doküman üzerinde çalışan kullanıcıların değişiklikleri anında görebilmeleri bu araçların bir diğer web 2.0 aracı olan anlık mesajlaşma ile benzerlik taşıdığını ortaya koymaktadır (EDUCAUSE, 2005).

### **5.7. Anlık Mesajlaşma Araçları**

Bu araçlarda çıktılar iki ya da daha fazla kişinin tek bir ortam üzerinden iletişim kurmasıyla elde edilir. Kişiler arasındaki iletişim genellikle belirlenmiş olan sisteme metin formatında girilen ifadelerle gerçekleşir (*Instant Messaging*, 2009). Kullanıcılar tarafından girilen bu ifadeler sisteme gönderildiği andan itibaren o anda çevrimiçi olarak sistemden faydalanan yetkilendirilmiş diğer kullanıcılara iletilir. Anlık mesajlaşma kurum içinde daha çok resmi olmayan (informal) iletişimde kullanılmaktadır. Bu araçların resmi (formal) iletişimde kullanılması için üretilen bilgi ve belgelerin korunması ve saklanması ile ilgili konuların göz önüne alınması gerekir (ULCC, 2008: 40). Anlık mesajlaşma araçları diğer web 2.0 araçlarına adapte edilmiş bir şekilde de yer almaktadırlar. Anlık mesajlaşma araçlarını genellikle sosyal ağ sistemleri içerisinde bulunmaktadır.

### **5.8. Sayfa Beslemeleri ve Uyarı Teknolojileri**

Bu araçlar webde yer alan bir bilginin veya web sayfasının güncellenmesinde veya ilgili sayfada herhangi bir değişiklik olduğunda kullanıcılara uyarı ve bilgilendirme mesajı gönderirler (*RSS Nedir?*, 2009). Böylelikle kullanıcıların ilgilendikleri alanlardaki gelişmeleri takip etmeleri sağlanır. Örnek olarak günümüzde çoğu web sayfasında hizmet veren RSS uygulamaları gösterilebilir (Van Harmelen, 2008). Sayfa beslemeleri ve uyarı teknolojilerinin kurumsal boyutta

kullanımlarına bakıldığında ise kurum çalışanlarının kurumun belirli bir konudaki gelişmelerini takip etmeleri için oluşturulmuş RSS uygulamalarına abone olmaları ve böylelikle ilgili gelişmelerden haberdar olmaları örnek olarak gösterilebilir. Bu araçlar dinamik bir yapı göstererek kullanıcılar için çevrimiçi kaynakları izlemeyi sağlayan dijital bir çevre oluştururlar (ULCC, 2008: 40).

## 6. Belge Yönetimi ve “Enterprise 2.0” Uygulamaları

İnsanlar birbirleriyle olan işlerini yürütmek için tarih boyunca belgelere ihtiyaç duymuş ve belgeleri çeşitli formatlarda kullanmışlardır. İnsanlar arasında yürütülen belge işlemleri tarihsel süreç içinde toplumsal gelişmelerin de etkisiyle kurumsal boyutlara taşınmıştır. Böylelikle belgeler kurumsal iş süreçleri içerisinde delil niteliğindeki hayati değer taşıyan kurum varlıkları haline gelmiş ve kurum politikaları içinde korunması, saklanması ve organize edilmesi gereken unsurlar olarak yer almıştır (Sprehe, 2002: 6).

Kurumsal işlemlerde üretilen çıktılardan nelerin belge olarak değer taşıdığı nelerin belge olmadığı ile ilgili çeşitli çalışmalar yapılmıştır. Bu doğrultuda kurum işlerinin resmiyet kazanmasında son derece önemli olan belgeler tanım olarak; “kurumlar tarafından üretilen veya alınan ve korunması gereken bilgi parçası” olarak ifade edilmektedir (Stewart ve Melesco, 2006: 5). Belgelerin kurumsal işlemlerde önemli bir konumda olması Uluslararası Standardizasyon Kurumu (International Standardization Organization – ISO) tarafından kurumlarda belge işlemlerine yönelik tanımlamalar ve uygulamalara yönelik standartlaşma çalışmalarının yapılmasını sağlamıştır. Yürütülen çalışmalar, 2001 yılında oluşturulan bu standart aynı zamanda belge yönetimi alanında tüm dünyada uygulanabilirliği olan ilk standart olarak da değer taşıyan ISO 15489 standardını ortaya çıkarmıştır (ISO, 2001; Külcü, 2007:248). Bu standartta belge kavramı, “üretilen, alınan, kanıt olarak yaşatılan ve kurumlarca ya da kişiler tarafından yasal işlemleri yürütmek için üretilen bilgiler” şeklinde tanımlanmıştır (ISO 15489-1/2, 2001). Belgelerle ilgili olarak yapılan diğer bir tanımda ise belge kavramı, “bilgi ile bu bilginin üzerinde veya içinde kayıtlı bulunduğu ortamın delil olarak veya danışma amacıyla kullanılacak bileşkesi” şeklinde ifade edilmiştir (Ataman, 1995: 13). Bu tanımlar dışında kurumlarda gerçekleştirilen işlemler sonucunda ortaya çıkan ancak kanıt niteliği taşımayan, saklanması ve depolanması atılmasından daha fazla maliyet getiren çıktılar belge tanımının dışında kalmaktadır (Stewart ve Melesco, 2006: 4; Sprehe, 2002: 9). Belge tanımlarına bakıldığında kurumlarda nelerin belge niteliği taşıyıp nelerin taşımadığı ile ilgili olarak belgelerin bulunduğu ortamla ilgili bir belirlemenin olmadığı görülmektedir. Günümüzde belgeler kâğıt formatının yanı sıra elektronik ortamda da üretilmektedir. Kurumlarda da bu kapsamda çeşitli elektronik belge uygulamaları yapılandırılmaktadır.

Kurumlarda elektronik belgelerin üretilmesinde günümüz teknolojilerinin kullanılması, web 2.0 araçlarıyla üretilen bilgilerin belge niteliği taşımasını

sağlamıştır. Belge kavramının tanım olarak formattan bağımsız bir unsur olması web 2.0 araçlarının kurum işlerinin yürütülmesinde etkin bir belge üretim ve depolama mekanizması olmasını sağlamaktadır. Web 2.0 araçları ile üretilen belgelere baktığımızda iki şekilde belge üretiminin gerçekleştirildiği görülmektedir. Bu belgeler, ana kaydın dublikasyonu olarak oluşturulan kopyalar ve içeriğin doğrudan web 2.0 uygulamasından yararlanılarak oluşturulduğu belgelerdir (NSW Department of Commerce, 2009: 7). Web 2.0 araçları ile üretilen belge türlerini aşağıdaki gibi açıklamak mümkündür

1. **Ana kaydın dublikasyonu olarak oluşturulan kopyalar;** bireysel olarak üretilen belgelerin web 2.0 araçlarıyla sisteme yüklenmesi ile oluşturulan belgelerdir. Orijinal kayıt belgeyi oluşturan kişinin bilgisayarında depolanır Web 2.0 araçları burada kullanıcının bilgisayarındaki belgenin sisteme gönderilmesinde ve diğer kullanıcılarla paylaşılmasında etkin rol oynar. Genel bir ifadeyle web 2.0 aracının görevi dosya paylaşımını sağlamaktır. Örnek olarak kurum çalışanlarının ürettikleri bir word dokümanını web 2.0 araçlarından faydalanarak diğer kullanıcılarla paylaşması gösterilebilir.
2. **İçeriğin doğrudan web 2.0 uygulamasından yararlanılarak oluşturulduğu belgeler;** bu belgelerde ise web 2.0 aracının sunduğu editör özelliklerinden faydalanılarak belgeler üretilir. Örnek olarak wikiler, bloglar, ya da kişisel mesajlaşma gibi araçların kullanılmasıyla oluşturulan belgeler bu tür belgeler içerisinde gösterilebilir.

Birçok kamu ve özel sektördeki kurum, işlerini gerçekleştirmek için müşterileri, destekçileri ve çalışanlarıyla ilgili bilgilerin işletimselleştirilmesine ihtiyaç duymaktadır (Stewart ve Melesco, 2006: 4). İhtiyaç duyulan bilgilerin işletimselleştirilmesi ise kurumsal belge yönetimi ile sağlanmaktadır. Ancak kurumlarda web 2.0 uygulamalarının kullanılmasıyla üretilen belgelere yönelik çeşitli yönetsel sorunlar bulunmaktadır. Ayrıca enterprise 2.0 araçları ile üretilen belgeler, uzun süreli koruma, saklama ve yaşatım gibi belge yönetimi uygulamaları göz önüne alınmaksızın üretilirler. Bu durum da belgelerin depolama, yaşatım ve uzun süreli saklama işlemlerinin nasıl yapılacağı sorusunun ön plana çıkmasına neden olmaktadır (ULCC, 2008: 40). Sorunun çözümü olarak enterprise 2.0 araçlarıyla üretilen belgelerin saklanmasında geleneksel yöntemlerden ve elektronik belgelerin serverlarda saklanmasından daha farklı bir uygulamanın gerçekleştirildiği bilinmektedir. Bu uygulama “cloud computing” olarak da bilinen İnternet üzerinde oluşturulan depolarda belgelerin saklanmasıdır (Higgins, 2009:62). Bu doğrultuda enterprise 2.0 uygulamalarının adapte edildiği kurumlarda belge yönetimi işlemlerinde görevli olan personel ile IT birimleri gibi destek unsurlarının, belgelerin düzenlenmesi, korunması, erişimi, saklama planlarının oluşturulması, imhası ya da kalıcı olarak arşivlenmesi ile ilgili politikaların oluşturulmasına ve gerekli teknik çalışmaların yapılmasına yönelik ortak çalışmalar yürütmeleri önemli görülmektedir.

## 7. Sonuç

Kurumlarda belgelerin işlerliği tarih boyunca her dönem önemli olmuştur. Tarihin her döneminde insanların, kurumların ve devletlerin birbirleri arasındaki işlerin geçerlilik kazanması belgeler sayesinde mümkün olmuştur. Belgeler, diğer iletişim araçlarında olduğu gibi yeni buluşlardan ve teknolojik gelişmelerden etkilenmiştir. Yaşanan gelişmeler belgelerin yeni araçların ve ortamların kullanılmasıyla üretilmesini sağlamıştır. Süreç içerisinde belgelerin oluşturulmasında kullanılan taş, ağaç kabukları, parşömen, ipek gibi ortamlar gelişmeler doğrultusunda bilgisayar teknolojilerinin kullanılmasıyla birlikte yerini elektronik ortama bırakmıştır. Bu durum kurumlarda yürütülen belge yönetimi programlarının da değişmesine yol açmıştır.

Belge yönetimi uygulamalarındaki değişim kurumlarda bu işlemlerden sorumlu olan belge yöneticilerinin rollerini de değiştirmiştir. Böylelikle belge yöneticilerinin belge üretimi ve denetimi konularındaki sorumlulukları kurumdaki diğer bütün çalışanlardan daha fazla olmuştur (Özdemirci, 1996: 132). Kurumlarda belge denetim sisteminin bir bütün olarak geliştirilmesi, yürütülmesi ve değerlendirilmesinden sorumlu olan belge yöneticilerinin, web 2.0 teknolojilerinin kurumsal boyutta kullanılmasıyla ilgili olarak, yürütülen belge yönetimi programlarında web 2.0 teknolojilerinin yer alması için aktif çaba göstermeleri ve web 2.0 araçlarının mümkün olduğunca düşük riskle kuruma kazandırılmasını sağlamaya çalışmaları gerekmektedir (NSW Department of Commerce, 2009: 11; Özdemirci, 1996: 132). Belge yöneticileri ayrıca kurumlarda kullanılan web 2.0 teknolojilerinin kurum içi iletişimde ve bilgi akışında kullanımı konusunda var olan bilgi birikimlerini artırmalıdır. Bu araçlarla üretilen belgelerin saklanması ve elde edilmesi için belge yöneticilerinin kurumun farklı çalışma alanları ile olan ilişkilerini geliştirmesi gerekir. Kurumsal belge yönetimi bu kapsamda sistem yetkililerinin, web ile ilgili birimlerin, bilgi yöneticilerinin ve belge yöneticilerinin birlikte çalışması ile mümkün olacaktır (Özdemirci, 1996: 132).

Kurumlarda web 2.0 teknolojilerinin kullanılarak belgelerin oluşturulması ve kurum içinde kullanılması, kurumsal iletişimin sağlanmasında büyük yarar sağlamaktadır. Ancak bu uygulamalarla üretilen belgelerin yapıları nedeniyle yönetimsel olarak saklama ve ayıklama konularında sıkıntılar yaşanabilmektedir. Bu nedenle kurumlarda web 2.0 teknolojileriyle üretilen belgelerin yönetimiyle ilgili düzenlemeler kurum politikaları içinde mutlaka yer almalı ve kurumsal belge yönetimi programlarıyla bütünleşik bir yapıda bulunmalıdır. Dünyada kurumların hatta hükümetlerin web 2.0 araçlarıyla kurumsal kültür açısından yeni boyutlar oluşturmaya başladıkları ve enterprise 2.0 yaklaşımının gelişmesine katkı sağladıkları görülmektedir. Ülkemizdeki uygulamalara bakıldığında ise özel sektördeki ve proje yönetimi konusunda çalışan kurumların bu araçları kullandıkları görülmektedir. Kamu kurumlarında ise anlık mesajlaşma gibi uygulamalar resmi olmayan (informal) iletişimi sağlamanın ötesinde, kurumsal içeriğin yönetimi kapsamında ele alınmamaktadır. Çağdaş örneklerinde olduğu gibi Enterprise 2.0 ve

Web 2.0 uygulamalarının kamu kurumlarının gerek içsel gerekse dışsal iletişim ve bilgi sistemlerinde aktif olarak kullanımı, kurumsal içeriğin etkin yönetimi açısından son derece önemli görülmektedir. Böylece kurumsal bilgi ve belge sistemleri maliyet unsurlarında ciddi artışlar olmadan çok yönlü ve etkili biçimde işletilebilecektir.

## 8. Kaynakça

- Ada, N.(2007). Örgütsel iletişim ve yeni bilgi teknolojileri; örgütsel iletişim ağları. *Ege Akademik Bakış*. 7(2), 543 – 551. 21 Temmuz 2009 tarihinde [http://eab.ege.edu.tr/pdf/7\\_2/C7-S2-M9.pdf](http://eab.ege.edu.tr/pdf/7_2/C7-S2-M9.pdf) adresinden erişildi.
- AIIM. (2009). What is enterprise 2.0. AIIM web sitesinden 14 Temmuz 2009 tarihinde <http://www.aiim.org/What-is-Enterprise-2.0-E2.0.aspx> adresinden erişildi.
- Alikılıç, Ö. ve Onat, F. (2007). Bir halkla ilişkiler aracı olarak kurumsal bloglar. *Journal of Yaşar University*, 2(8), 899 – 927.
- Altun, A. (2005). Eğitimde *internet uygulamaları*. Ankara: Anı.
- Anderson, P. (2007). *What is web 2.0? ideas, technologies and implications for education*. JISC Technology & Standards Watch.
- Aslan, B. (2007). Web 2.0 teknikleri ve uygulamaları. XII. “Türkiye’de İnternet” *Konferansı Bildirileri, 8-10 Kasım 2007*, Ankara içinde (ss.351 – 357). Ed. Mustafa Akgül, Ufuk Çağlayan, Ethem Derman ve Attila Özgüt. Ankara.
- Ataman, B. K. (1995). *Arşivcilik terimleri sözlüğü = Dictionary of archival terminology*. İstanbul: Librarie de Péra.
- Baytak, A. (2009). Web 2.0; open oportunities for Turkish universities. *Akademik Bilişim Konferansı Bildirileri, Şanlıurfa Harran Üniversitesi*. 12 Temmuz 2009 tarihinde <http://ab.org.tr/ab09/bildiri/8.pdf> adresinden erişildi.
- EDUCAUSE. (2005). *7 things you should know about collaborative editing*. EDUCAUSE web sitesinden 24 Temmuz 2009 tarihinde <http://net.educause.edu/ir/library/pdf/ELI7009.pdf> adresinden erişildi.
- Enterprise Social Software*. (2009). Wikipedia web sitesinden 17 Temmuz 2009 tarihinde [http://en.wikipedia.org/wiki/Enterprise\\_social\\_software](http://en.wikipedia.org/wiki/Enterprise_social_software) adresinden erişildi.
- 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.
- Gerr, P. (2004). *IntelliResearch looks to shake up a crowded Enterprise Message Archiving (EMA) market*. Enterprise Group web sitesinden 17 Temmuz 2009 tarihinde <http://www.enterprisestrategygroup.com/Login.asp?frompage=BuyInsight.asp&ReportID=216> adresinden erişildi.
- Gibson, S. (2009). Web 2.0 tools gain enterprise acceptance. *eWeek*, 26(7).

- Gootzit, D. (2009). *Web 2.0 and government – moving beyond web 2.0 101*. Maryland Department of Information Technologies web sitesinden 22 Temmuz 2009 tarihinde [http://doit.maryland.gov/WebCom/Documents/Web2.0\\_Government\\_Moving\\_Beyond\\_101.pdf](http://doit.maryland.gov/WebCom/Documents/Web2.0_Government_Moving_Beyond_101.pdf) adresinden erişildi.
- Higgins, C. (2009). What's so powerful about web 2.0?. *Principle Leadership*, 9(7), 60 – 63.
- Instant Messaging*. (2009). Wikipedia web sitesinden 25 Temmuz 2009 tarihinde [http://en.wikipedia.org/wiki/Instant\\_Messaging](http://en.wikipedia.org/wiki/Instant_Messaging) adresinden erişildi.
- International Organization for Standardization (ISO). (2001). ISO 15489-1:2001 Information and documentation - Records management - Part 1: General. Geneva: International Organization for Standardization
- Karcioğlu, F. ve Kurt, E. (2009). Örgütsel iletişimin etkinliği açısından kurumsal bloglar ve birkaç kurumsal blogun incelenmesi. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. 23 (3).
- Keldsen, D. (2008). Enterprise 2.0 – what is it? does it matter?. *AIIM E-doc Magazine*. 22(1).
- Külcü, Ö. (2007). Belge yönetiminin değişen yüzü: standartlaşma çalışmaları ve uluslar arası uygulamalar. *Bilgi Dünyası*, 8(2), 230 – 279.
- Marfleet, J. (2008). Enterprise 2.0 what's your game plan?:what, if any, will be the role of the information intermediary?. *Business Information Review*, 25, 152 – 157.
- McAfee, A. P. (2006). Enterprise 2.0: the dawn of emergent collaboration. *MITSloan Management Review*. 47(3), 21 – 28.
- Micheal, W. (2009). Enterprise 2.0: what, why and how. *Enterprise 2.0 Conference*, Boston. 03 Ağustos 2009 tarihinde [http://www.e2conf.com/downloads/Enterprise\\_2\\_0\\_what\\_why\\_how.pdf](http://www.e2conf.com/downloads/Enterprise_2_0_what_why_how.pdf) adresinden erişildi.
- Miles, D. (2009). *Collaboration and enterprise 2.0: work-meets-play or the future of business?*. Maryland: AIIM.
- Nielsen, J. (2009). *Social networking on intranets*. Jakob Nielsen's Alertbox web sitesinden 05 Ağustos 2009 tarihinde <http://www.useit.com/alertbox/social-intranet-features.html> adresinden erişildi.
- NSW Department of Commerce. (2009). *Guideline no.24 records management and web 2.0*. Galler: State Records Authority.
- Osterman Research. (2007). *Why web 2.0 critical to your business: an Osterman Research position paper*. Washington: Osterman Research
- Onat, F. ve Alikılıç, Ö. (2008). Sosyal ağ sitelerinin reklam ve halkla ilişkiler ortamları olarak değerlendirilmesi. *Journal of Yaşar University*, 3(9), 1111-1143.
- Örgütsel iletişim*. (2009). Wikipedia web sitesinden 20 Temmuz 2009 tarihinde [http://tr.wikipedia.org/wiki/%C3%96rg%C3%BCtsel\\_ileti%C5%9Fim](http://tr.wikipedia.org/wiki/%C3%96rg%C3%BCtsel_ileti%C5%9Fim) adresinden erişildi.

- Özdemirci, F. (1996). *Kurum ve kuruluşlarda belge üretiminin denetlenmesi ve belge yönetimi*. İstanbul: Türk Kütüphaneciler Derneği.
- Özküt, İ. S. (2007). Yüksek öğretimde ortaklaşa oluşturulan ders notları için wiki tabanlı işbirliği platformu uygulaması. *Akademik Bilişim Konferansı Bildirileri*, Kütahya Dumlupınar Üniversitesi.
- Pepper, D.(2009). *Social media in the enterprise*. Slideshare web sitesinden 22 Temmuz 2009 tarihinde <http://www.slideshare.net/dpepper/social-media-in-the-enterprise-1127445> adresinden erişildi.
- Platt, M. (2007). *Web 2.0 for the enterprise*. Architect Forum, Singapore. 27 Temmuz 2009 tarihinde [http://www.ap-businessit.com/msforum/pdownloads/Michael\\_Platt\\_-\\_Web\\_2.0\\_in\\_the\\_Enterprise.pdf](http://www.ap-businessit.com/msforum/pdownloads/Michael_Platt_-_Web_2.0_in_the_Enterprise.pdf) adresinden erişildi.
- Pontevolve, G. ve Salza, S. (2009). Keeping and preserving e-mail. *InterPARES 3 Symposium Proceedings 3-5 Haziran 2009, Seoul içinde (ss.143-195)*. Seoul: National Archives of Korea.
- RSS Nedir?. (2009). 22 Temmuz 2009 tarihinde <http://www.rssnedir.com/> adresinden erişildi.
- Sprehe, J. T. (2002). *Enterprise records management: strategies and solutions*. Canada: Hummingbird.
- Squires, T. ve Golden, M. (2009). Partnering with the public library on web 2.0 tools for student research. *Multimedia and Internet@Schools*, May/June, 14 – 18.
- Stewart, J. R. ve Melesco, N. M. (2006). *Profesional records and information management (2.bs)*. New York: Glencoe McGraw-Hill.
- Turnbough, R. C. (2006). *What is an electronic record?*. B. W. Dearstyne (Ed.). *Effective Approaches for Managing Electronic Records and Archives içinde (ss.23 – 34)*. Lanham: The Scarecrow Press, Inc.
- ULCC. (2008). *The Preservation of web resources handbook*. Londra: ULCC.
- Van Harmelen, M. (2008). *Briefing paper on web 2.0 technologies for content sharing: web 2.0 – An introduction*. Franklin Consulting web sitesinden 27 Temmuz 2009 tarihinde <http://franklin-consulting.co.uk/LinkedDocuments/Introduction%20to%20Web%202.doc> adresinden erişildi.