

İNTRANET ve ÖRGÜT İÇİ İLETİŞİM

Arş.Gör.Dr. E. Pelin BAYTEKİN*

Arş.Gör. Eylin BABACAN*

ÖZET

Günümüzde yeni iletişim teknolojilerinde yaşanan gelişmelere paralel olarak intranetin işletmeler açısından öneminin arttığı görülmektedir. Özellikle bilginin büyük bir rekabet avantajı olarak kabul edildiği bilgi toplumu içerisinde, bilginin paylaşımı ve örgüt içi iletişimin etkin bir biçimde işlerliğinin sağlanması intranetin işletmeler tarafından kullanımını yaygın hale getirmektedir. Takımlar ve gruplar arasındaki iletişimi kolaylaştırması, maliyetleri düşürmesi, işletmelerin öğrenen organizasyon olma noktasında adım atmasını sağlaması, örtülü bilginin açığa çıkarılmasını desteklemesi, işbirliğini kolaylaştırması ve belki de en önemlisi örgüt içi iletişimin hızlı, sağlıklı ve güvenilir bir biçimde gerçekleştirilmesine olanak sağlaması açısından intranetin önemi giderek artmaktadır. Intranetin işletmelerde değişik amaçlar ile kullanıldığı görülmektedir. Bu bağlamda, intranetin, iletişim, uygulama ve işbirliği amaçlı kullanılması ve anlatılanlara paralel olarak işletme verimliliğine katkı koyması sözkonusu olabilmektedir.

Anahtar Kelimeler: Intranet, Örgüt içi iletişim.

ABSTRACT

Nowadays an increase in the importance of the intranet for the organizations is remarkable; this shows a parallelism with the development of new technologies. Especially in the information societies in which knowledge is a big reputation tool, sharing of knowledge and production of an effective intraorganisational communication leads to the widespread usage of the intranet. Facilitation of the communication between teams and groups, decreased cost, making a step towards learning organizations, uncovering of tacit knowledge, easy formation of cooperation's and may be most importantly due to possibilysing of an easy and effective intraorganisational communication is leading to an increased importance of the intranet. Intranet is used for different aims by different organization. In this manner usage of intranet in communicational, co-operational way will lead to an increase in organizational productivity.

Key Words: Intranet, intraorganizational communication.

GİRİŞ

Günümüzde bilgi büyük bir güç olarak kabul edilmektedir. Bu noktada özellikle yeni iletişim teknolojilerinde yaşanan gelişmelere paralel

* Ege Üniversitesi İletişim Fakültesi Halkla İlişkiler ve Tanıtım Bölümü

olarak iletişimin sağlanması ve bilgi paylaşımının gerçekleştirilmesi açısından son derece geniş imkanlara sahip olan intranetin önemi, her geçen gün bir kat daha artmakta bu bağlamda, özellikle örgüt içi iletişimin gerçekleştirilmesi noktasında intranetten birçok işletmenin yoğun bir biçimde yararlanmaya başladığı dikkat çekmektedir. Bu çerçevede, çalışma içerisinde intranetin işletmeler açısından örgüt içi iletişim bağlamında nasıl kullanıldığı irdelenmeye çalışılmaktadır.

İNTRANET ve ÖRGÜT İÇİ İLETİŞİM

Teknolojik bir form olan intranet ile ilgili bir kaç ana özellik olduğunu belirtmek mümkündür. Bu özelliklerden ilkinde göre, intranet, TCP/IP protokolü ve genel internet uygulamaları çerçevesinde işleyen bir ağıdır. İkincisi ise, intranet, seçici temelde girişe izin veren/olanak sağlayan özel bir ağıdır (Edenius, Borgerson, 2003:124). Bu yapılanma, sadece belirli bir işletme içerisindeki bilgisayarları, yerel ağları (LAN) ve geniş alan ağlarını (WAN) birbirine bağlayan, çoğunlukla bir önceki cümlede de belirtildiği gibi TCP/IP tabanlı bir ağıdır.

Intranet'lerin önemli bir temel özelliği bir işletmenin yapılanmasını yatay hale getirmeye olan katkısıdır. Intranet'ler takımlar ve gruplar arasındaki iletişimi ve grup çalışmasını kolaylaştırır ve maliyetlerin düşmesine yardımcı olur. Ayrıca intranet kullanımı ile birlikte işletmenin öğrenen organizasyon olma yolunda adım atması, örgüt içi iletişimin daha sağlıklı bir biçimde yürütülebilmesi, örtülü bilginin* açığa çıkarılmasına yardımcı olması, işletme içerisinde iş ile ilgili bilgilerin kolay bir biçimde paylaşılabilmesi, işbirliğinin desteklenmesi, bütün bunlar sonucunda da önemli bir rekabet avantajı elde edilmesinin yanı sıra verimlilik ve üretkenliğin de artması sözkonusu olabilmektedir. Ayrıca, intranet, farklı işletim sistemleri, ağ protokolleri ve uygulama takımları ile dokümanların yönetilmesinde homojenliğin sağlanması noktasında da önemli bir yere sahiptir.

İnternet'in aksine daha düzenli, merkezi olarak denetlenen ve güvenlik duvarları (*firewall*) arkasında korumaya alınmış sistemler olarak kabul edilen intranetlerin aşağıda sıralanmakta olan pek çok alan ve konu ile ilgili kullanılması mümkün olabilmektedir(Mphidi, Snyman, 2004:397):

- Haberler

* **Örtülü Bilgi:** Örtülü bilgi, bilinenlerin içindedir, hissidir. Oldukça kişiseldir ayrıca biçimselleştirilmesi de zordur. Örtülü bilgi, deneyimlerin, kişisel değerlerin, inançların, becerilerin ve perspektiflerin bir araya gelmesi ile meydana gelmektedir.

- Dizinler(Personel ile ilgili iletişim bilgileri)
- Yıllık bütçe
- Raporlar
- Anlaşmalar
- Arşiv ve evraklar
- İlkeler ve yönergeler
- Yazışma kalıpları
- Yönetimden gelen bilgiler
- Eğitim materyalleri
- Elektronik dergiler
- Çeşitli formlar
- Tartışma forumları
- İstek, öneri.

Intranet, örgütsel iletişim amacıyla işletme içinde internet teknolojisinin kullanıldığı bir ağ sistemidir. Birçok işletme, intranetin çalışanlarını güçlendirdiğinin, morallerini artırdığının ve işletmelere rakipleri karşısında karşılaştırmalı üstünlük sağladığının farkına varmıştır. Güçlü bir intranet sistemi, örgüt içi iletişimin hızlı ve özgür olmasını sağlamaktadır. İşletmeler, bültenleri, çalışan el kitaplarını, fiyat listelerini, satış rehberlerini, eğitim materyallerini iletişim araçları olarak kullanmaktadırlar. Bunların üretilmesi zaman almakta ve yüksek maliyetli olmaktadır. İyi tasarlanmış bir intranet sistemi, veri iletişimi, pazarlama ve yönetim amaçları için hizmet verebilmektedir (Yen & Chou, 2001:80).

İnternet otuz yıldır kullanılıyor olmasına rağmen 1995 yılına kadar kamu tarafından fark edilmemiştir. Bu yıldan sonra, internet kullanımında patlama olmuş ve işletmeler örgüt içi ağlarını internet teknolojisiyle kurmaya başlamışlardır ve 1996 intranet kullanımının yoğunlaştığı yıl olmuştur. 1997 yılı ile birlikte, internet teknolojisinin yaygın kullanımı sonucunda, intranet, groupware (ortak kullanılan yazılım/platform), e-mail, veri tabanı girişi ve extranet kullanımı artmaya başlamıştır. Bununla birlikte, intranet ve extranet örgütsel yeniliğin yaratılmasında temel güçlerden biri haline gelmiştir (Yen & Chou, 2001:81).

“Son yıllarda intranet ve benzeri örgüt içi bilgi paylaşım sistemleri, tüm endüstrilerde ve kurumsal işletmelerde vazgeçilmez iletişim araçları haline gelmektedir. Bu sistemler, pek çok durumda sadece bilgi paylaşım platformu olmaktan çıkarak, bilgi bazlı küresel ekonomilerde işletmelerin hayatını kurtaran, kriz durumlarında yöneticilerin işlerini kolaylaştıran

sistemler haline dönüşmektedir... Intranet, bir işletmenin verimliliğine ve üretkenliğine destek olmakta; başarı hikayelerinin paylaşımı sayesinde geçmiş deneyimlerden herkesin yararlanmasını sağlamakta, karar aşamasında gerek duyulan bilgileri temin etmekte ve bazı durumlarda iç iletişimin ana kanalı olarak kullanılmaktadır... Aynı zamanda, araştırma sonuçları intranetin çalışanların verimliliği ve üretkenliğini etkilediğini; çalışan memnuniyetinin bir çok faktör tarafından etkilenen bir bütün olarak düşünüldüğünde, intranet ve iş tatmininin birbirlerini tamamladığını ortaya koymuştur... Uluslararası işletmelerin geliştirdikleri bilgi ağları, bu işletmelerin bilgi yönetimi sistemlerinin temelini oluşturmaktadır. Farklı departmanlarda, değişik seviyelerde çalışan, farklı milletlerdeki kişilerin tam ya da yarı zamanlı katılımları sayesinde geliştirilen bu sistemler, uluslararası işletmelerin bilgi paylaşım platformları haline gelmektedir” (Sarnoff & Wimmer, 2003).

“Intranet, bir tek yerleşkede kurulu, internete bağlı olmayan, sadece kuruma ait bir ağ şeklinde olabilir (İzole Intranet). Diğer taraftan intranet, çeşitli uzak yerleşkeleri birbirine bağlayan bir ağ şeklinde olabilir (WAN Tabanlı Intranet). Intranet aynı zamanda internete bağlı olup, kurum dışından gelenlere karşı güvenlik duvarıyla güvenli kılınmış bir ağ şeklinde olabilir (Güvenlik duvarı üzerinden internete bağlı intranet)” (Tutar, 2003:227-228).

Günümüzde yaşanan yoğun rekabet işletmeler açısından iletişimin özellikle de hızlı bir biçimde iletişim kurabilmenin önemini artırmaktadır. Intranet işletme çalışanları arasında sağlıklı, hızlı, güvenilir bir bilgi alışverişinin dolayısı iletişimin gerçekleştirilmesi, işletme içi süreçlerde maliyet ve zaman tasarrufu sağlanması noktasında da ayrıcalıklı bir yere sahiptir. Intranet, audio, video ve interaktif uygulamaları içeren geniş bir format sağlayarak biçim zenginliği de sağlamaktadır. Intranet aynı zamanda örgüt içi işbirliğini güçlendirmektedir. Intranetin işbirliğini güçlendirme boyutu; örgüt içi yayın yapmak, kurumsal bilgiyi ve desteği paylaşmak, veri ve enformasyon taraması yapmak, bilinen bir kaynaktan enformasyon sağlayabilmek, bir grup içinde belgeleri düzenleyebilmek ve yönetebilmek, dağıtılmış bir çalışma grubu içinde projeleri yönetebilmek, uzak veya dağınık uygulamaları yürütebilmek, mobil çalışanları destekleyebilmek gibi işlevleri içermektedir.

Örgütlerde intranetin genel olarak aşağıdaki amaçlar çerçevesinde kullanılması sözkonusudur (Tutar, 2003:229-230):

İletişim Amaçlı Intranet: Örgüt içi iletişimin web sayfaları üzerinden yapılması ile bölümler takımlar veya işletme içinde “bir kişiden çok kişiye” bilgi akışı gerçekleştirilmektedir. Bu yolla, bilginin belli

noktalarda yığılması engellenmiş olmaktadır. Aynı zamanda, ortak kullanılan bilginin üretim, basım ve gönderim maliyetleri ortadan kalkmaktadır.

Uygulama Amaçlı İtranet: İşletme içi yardım uygulamaları, örgüt içi yazışmalar ve benzeri iki yönlü etkileşmelere açık intranettir. Çalışanların rapor üretimi, verileri incelemek veya müşteriler hakkında bilgi edinmelerini sağlamanın yanında, ortak veriye erişim için web teknolojisi kullanmalarını sağlayarak, örgütsel yazışma gibi geleneksel yöntemlerden kurtarmaktadır.

İşbirliği Amaçlı İtranet: “Birçok kişiden, birçok kişiye” karşılıklı etkileşimi ifade eden intranetin bu türünde, işletmede kullanılan bir ortak bilgi tabanı bulunmaktadır; bu yolla her hangi bir birim tarafından gönderilen bilgi, diğerleri tarafından da kullanılabilir. İtranetin bu amaçla kullanılması, birimler ve elemanlar arasın doğrudan bilgi değişimini kolaylaştırmaktadır.

İdeal bir intranet kurulumu en az yüz kullanıcının olduğu bir işletmede yer alabilmektedir. İtranet işletmenin çalışanlara enformasyon yayma ihtiyacını karşılayan bir araçtır. İtranetler, insan kaynakları, eğitim, satış ve pazarlama, yönetim bilgi sistemleri, finans, kurumsal iletişim, telesatış, araştırma ve geliştirme ve teknik dökümantasyon gibi fonksiyonları yerine getirmede işletmenin etkinliğini artırmaktadır. İnsan kaynakları departmanları, intraneti personel veri iletişimini kolaylaştırmak için kullanmaktadırlar. İtranet, çalışanların, standart insan kaynakları materyallerine, politikalara ve prosedürlere, çalışanlar için hazırlanan bültenlere ulaşmaları için olanak sağlamaktadır. Eğitim departmanı da aynı şekilde eğitim yazılımı ve eğitim materyallerini saklamak için intraneti kullanmaktadır. Pazarlama departmanı ise, müşteri sunumları, fiyatlama, özel promosyonlar ve teşvikler, pazar verileri, satış rehberleri gibi bir çok veriyi saklayabilmek ve bu verilere ulaşımı kolaylaştırmak için intraneti kullanmaktadır (Yen & Chou, 2001:81).

Tablo 1’de intranetin desteklediği insan kaynakları süreçleri görülmektedir. Bu tablo incelendiğinde Türkiye ve Avrupa arasında intraneti kullanım biçimleri arasında farklılıklar olduğu görülmektedir. Örneğin, eğitim ve idari işler amacıyla intranet Türkiye’de çok daha yoğun bir biçimde kullanılmaktadır. Avrupa’da işletme içi işe alım süreçlerinde yoğun olarak kullanılırken her ikisinde de en önemli amacı çalışanlar arası iletişimi sağlamaktır.

Tablo 1: İtranetin Desteklediği İnsan Kaynakları Süreçleri

	Türkiye %	Avrupa %
Çalışan Memnuniyeti Araştırması	24	20
İnsan Kaynakları Konularının Araştırılması	28	17
Performans Değerlendirme Formları	27	28
Çalışan Oryantasyonu	33	25
İnsan Kaynakları Politikaları	34	36
Şirket İçi İşe Alım	41	50
Eğitim İdari İşleri	44	29
Çalışanların İletişimi	67	56

Kaynak: İnsan Kaynakları Kıyaslaması 2000 Türkiye Raporu, PriceWaterhouseCoopers, Doğan Ofset A.Ş., 2000, s.56'dan aktaran Billur Ülger (2003), **İletişim ve Halkla İlişkiler**, Der Yayınları, İstanbul, s.217.

Günümüz profesyonel yaşamında, maksimum etkiyi sağlamak için, intranetlerin, statik bilgi depoları olmaktan çıkıp sıklıkla güncellenen, takım çalışması sonucunda yeni ihtiyaçlara da cevap vermek için sürekli gelişen, gerçek zamanlı, belirli bir mekanla sınırlanmamış bilgi platformları oldukları anlayışı ile geliştirilmeleri gerekmektedir.

Yeni iletişim teknolojileri potansiyel olarak küreseldir. Bu şekilde bir web mesajı lokal kullanım için tasarlanabilmektedir. Bir işletme, intranet ile belirli dökümanları ve tartışmaları sınırlandırmaya ihtiyaç duymaktadır. Diğer taraftan, internetin hızı, interaktifliği ve ulusal sınırlar arasındaki geçişi sağlama özelliği, halkla ilişkiler uygulayıcıları için onu yüksek düzeyde çekici iletişim stratejisi aracı yapar (Hurme, 2001:72).

İşletmeler intranet aracılığı ile yalnızca kurum içinde çalışanların açık bilgi edinebilecekleri, kurumsal iletişimin gerçekleştirilebileceği bir ortam yaratmak suretiyle, intraneti bir kurum içi iletişim aracı haline getirmiştir (Göksel & Yurdakul, 2002:323).

SONUÇ

Küreselleşme ve beraberinde oluşan yoğun rekabet ortamı ve bilginin artan önemi işletmelerde örgüt içi ve örgüt dışı iletişimin eskiye oranla daha fazla önemli hale gelmesini beraberinde getirmiştir. Günümüzde bilginin bir rekabet gücü olarak işletmelerin elinde bulunması ve bu bilginin işletme içinde sağlıklı, güvenilir ve hızlı bir biçimde paylaşımının gerçekleştirilmesi intranet ile mümkün olabilmekte, intranet işletmelerin ana iletişim kanalı olarak kendini konumlandırmaktadır. Çalışma içerisinde belirtildiği üzere kurum içi halkla ilişkiler ve genel olarak bakıldığında örgüt içi iletişim intranet üzerinden gerçekleştirilmekte ve intranetin yaygın

kullanımı işletmeye maliyetlerin azalması, hızlı ve etkin iletişim, işbirliği vb. doğrultusunda geri dönüş sağlamaktadır. Bu nedenler çerçevesinde işletmeler intranet adı verilen ve yaklaşık son 10 yıldır çalışma hayatı içerisinde yoğun bir biçimde yer almaya başlayan yeni iletişim teknolojisini kullanma yolunda ciddi atılımlar atmaktadırlar.

KAYNAKÇA

- Edenius M., Borgerson J. (2003). "To Manage Knowledge by Intranet". *Journal of Knowledge Management*. Volume:7. No:5.
- Göksel, A.B. & Başok-Yurdakul, N. (2002) *Temel Halkla İlişkiler Bilgileri*. Ege Üniversitesi İletişim Fakültesi Yayınları No:15. İzmir.
- Hurme, P. (2001). "Online PR: Emerging Organizational Practice", *Corporate Communications: An International Journal*. Volume:6, Number:2.
- Mphidi H., Snyman R. (2004). "The Utilisation of an Intranet as a Knowledge Management Tool in Academic Libraries". *The Electronic Library*. Volume: 22. Number:5.
- Sarnoff, A. & Wimmer, T. (2006). "Bilgi Sistemleri Yönetimi ve Intranet Stratejileri" ORSA *E-Newsletter*. <http://www.orsa.com.tr/cgi-bin/asp/main.asp?lang=TR>.
- Tutar, H. (2003). *Örgütsel İletişim*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Ülger, B. (2003). *İletişim ve Halkla İlişkiler*. İstanbul: Der Yayınları.
- Yen, D.C. & Chou, D.C. (2001). "Intranets for Organizational Innovation". *Information Management and Computer Security*. Volume:9. Number:2.

