

THE ROLE OF CULTURAL FACTORS IN GROUPWARE ADOPTION AND DIFFUSION AT A NON-GOVERNMENTAL ORGANIZATION

SUMMARY

Nowadays, there are many collaborative technologies in the market. While there are endless opportunities in terms of the functions these technologies possess, the success of these technologies is especially dependent on the extent they are adopted and diffused within organizations. In this regard, exploring the reasons behind why groupware technologies could not be adopted and diffused within organizations turn into an important matter.

Thus, the aim of this study was to explore cultural factors that prevent groupware adoption and diffusion at a non-governmental organization. By benefiting from the explanatory power of the combined approach of culture-as-practice and culture-as-system perspectives in the first place and the combined approach of the Actor-Network Theory and the Social Worlds Theory in the second place, the aim of study emerged as the exploration of cultural factors that prevent groupware adoption and diffusion at a non-governmental organization. Selecting interview in terms of a data collection method and seeking maximum variation in terms of a sample were rooted in the desire to understand the potential users of a groupware technology in a more detailed and comprehensive way. Ten people in total were interviewed at a non-governmental organization to learn about the current organizational structure at the organization, the working processes at the organization, the expectations from a collaborative technology, the perceived advantages of a groupware technology, the perceived disadvantages of a groupware technology and the elimination of these perceived disadvantages of a groupware technology.

As a result, four obstacles to the adoption and diffusion of a groupware technology were emerged. These four obstacles showed that different social worlds and different actors with

their actions could play an important role in the disuse of a groupware technology. These four obstacles could be stated as the role of professionalism within an organization, the role of current communication channels within an organization, the role of the use of social media and a groupware technology by influential people within an organization and lastly the role of accepted and traditionalized working habits within an organization.

There were important theoretical contributions of the study. The combined approach of culture-as-practice and culture-as-system perspectives in the first place and the combined approach of the Actor-Network Theory and the Social Worlds Theory in the second place enabled to explore the cultural factors in the disuse of a groupware adoption in a more comprehensive way.

There were two significant managerial implications in the adoption and diffusion of groupware. Firstly, social worlds do not have the same properties, so the introduction of a groupware technology needs the customized efforts towards different social worlds. Secondly, a groupware should not be seen only as the collaborative technology, it should also be identified as the collaborative actor as well.

There were three main research limitations in the study. These were about conducting the interviews with the limited number of respondents, focusing specifically on the cultural factors that prevent the adoption and diffusion of groupware, and considering Chatter as the particular groupware technology.

BİR SİVİL TOPLUM KURULUŞUNDA GRUP YAZILIMININ KULLANIMINI ENGELLEYİCİ KÜLTÜREL FAKTÖRLER

ÖZET

Günümüzde ortak çalışmayı sağlayan birçok teknoloji piyasada bulunuyor. Bu teknolojilerin sunduğu sayısız fonksiyon varken, başarının temeli bu teknolojinin organizasyon içerisinde ne kadar benimsendiğine ve yayıldığına bağlı olmaktadır. Bu bağlamda grup yazılımlarının organizasyonlarda neden kullanılmadığını araştırmak önemli bir konu haline dönüşmüştür.

Bu çalışmanın amacı bir sivil toplum kuruluşunda grup yazılımının kullanımını engelleyici kültürel faktörlerin belirlenmesidir. Bu süreçte de kültürün pratikler ile sistem perspektifinden tanımlanmasını birleştirmek ve Aktör-Ağ Teorisi ile Sosyal Dünyalar Teorisi entegrasyonunu sağlamak çalışmanın güç aldığı iki teorik altyapı olmuştur. Kalitatif ilerletilen çalışmada teorik altyapının gerekli kıldığı şekilde veri toplama tekniği olarak mülakat tekniği uygulanmıştır ve örneklem grubu olarak maksimum çeşitleme tercih edilmiştir. Bir sivil toplum kuruluşundaki 10 kişi ile organizasyonel yapı, çalışma süreçleri, grup yazılımından beklentileri, bu teknolojinin algılanan avantajları, bu teknolojinin algılanan dezavantajları, bu teknolojinin algılanan dezavantajlarının nasıl yok edilebileceği üzerine sohbet edilmiştir.

Çalışma sonucunda grup yazılımının benimsenmesinde ve yayılmasında dört engelleyici faktör ortaya çıkmıştır. Bu engelleyici faktörler şu şekilde sıralanabilir: profesyonelliğin rolü, kullanılan güncel iletişim kanallarının rolü, etkin kişilerin sosyal medya ve grup yazılımı kullanmasının rolü ve son olarak kabullenilmiş ve gelenekselleştirilmiş çalışma alışkanlıkları.

Bu çalışma önemli teorik katkıları da beraberinde getirmiştir. Kültürün pratikler ile sistem perspektifinden tanımlanmasını birleştiren bakış açısı ve Aktör-Ağ Teorisi ile Sosyal Dünyalar Teorisi entegrasyonunu sağlayan bakış açısı grup yazılımının kullanılmamasına yönelik daha kapsamlı bir açıklama getirmiştir.

Bu çalışma iki önemli yönetimsel çıkarımda bulunmuştur. İlk olarak organizasyon içindeki sosyal dünyaların birbirinin aynısı olmadığı bilinmelidir. Bu bakımdan grup yazılımının kullanılmasının farklı sosyal dünyalarda farklı eforlar gerektirdiği anlaşılmalıdır. İkinci olarak grup yazılımı yalnızca bir kolaboratif teknoloji olarak düşünülmemelidir. Bu bakımdan grup yazılımının da kolaboratif bir aktör olduğu unutulmamalıdır.

Bu çalışma araştırmanın üç temel açıdan kısıtlandığını belirtmektedir. Bunlardan ilki mülakatların kısıtlı sayıda katılımcı ile gerçekleştirildiği üzerinedir. İkincisi, bu çalışmada sadece kültürel faktörlerin grup yazılımının kullanılmamasındaki engelleyici rolü ele alınmıştır. Üçüncüsü, bu çalışmada sadece Chatter adlı grup yazılım teknolojisi ele alınmıştır.