

BÜRO YÖNETİMİNDE YENİ BİR MODEL: SANAL SEKRETERLİK HİZMETLERİ

Mümine TAYAN COŞKUN¹

Özet

Ofis idaresinde yeni bir eğilim olarak sanal sekreterlik hizmetleri son dönemde Türkiye’de dikkat çekmeye başlamıştır. Sanal sekreterlik ve asistanlık hizmetleri ABD, Avrupa ve Avustralya’da 90’lı yılların sonlarına doğru ilgi görmüş ve o dönemden itibaren geniş bir uygulama alanı bulmuştur. Sanal sekreterlik ve asistanlık hizmetleri geleneksel büro yönetimi uygulamaları ile temelde benzerlikler göstermekle birlikte, çalışma ortamı ve gerektirdiği yetkinlikler bakımından geleneksel büro yönetimi uygulamalarından bazı farklılıklar içerir. Bu çalışma, sanal asistanlık modelinin geleneksel sekreterlik uygulamalarından nasıl ayrıldığını daha iyi anlayabilmek için onun belirleyici niteliklerini incelemeyi amaçlamaktadır.

Bu çalışmada; sanal asistanlık modelinin ABD, Avrupa, Avustralya ve Türkiye’deki tarihçesi ve uygulama alanları incelenmektedir. Aynı zamanda bu yeni modelin, büro yönetimi ve asistanlık hizmetleri alanında çalışan işgücünde temel mesleki bilgi ve becerilere ilave olarak hangi yetkinlikleri gerektirdiği tartışılmaktadır.

Anahtar Kelimeler: Sanal asistanlık, sanal sekreterlik hizmetleri, büro yönetimi.

A NEW MODEL IN OFFICE MANAGEMENT: VIRTUAL SECRETARIAL SERVICES

Abstract

Virtual secretarial services as a new trend in office management has started to draw attention recently in Turkey. Virtual secretarial and assistantship services attracted attention in the U.S., Europe and Australia towards the end of the 90s and since then they have got off the ground. Although virtual secretarial and assistantship services show similarity to traditional office management practices basically, they involve some differences from traditional office management practices in terms of required competencies and work environment. The aim of this study is to examine the characteristics of virtual assistantship model in order to better understand how it differs from traditional secretarial practices.

In this study, the history and application areas of virtual assistantship model in the U.S, Europe, Australia and Turkey are analyzed. It is also discussed that which competencies with regard to employees working in the field of office management and assistantship services are required as well as basic professional knowledge and abilities.

Keywords: Virtual assistantship, virtual secretarial services, office management.

¹ Yüksek Lisans Öğrencisi, Colorado State University, mumine.coskun@gmail.com

Giriş

Sanal ofisler, çalışanların fiziksel olarak bir arada bulunmasını gerektiren geleneksel ofislerin aksine, bilgi ve iletişim teknolojileri vasıtasıyla zaman ve mekân sınırlarını aşarak birlikte çalışmayı mümkün kılan yapılar olarak kabul edilmektedir (Chudoba vd., 2005; Yılmaz vd., 2014). Fiziksel ofislerin dışında gerçekleştirilen sanal çalışma, uzaktan çalışma olarak da adlandırılmakta ve günümüz iş dünyasında hızla yaygınlaşmaktadır (Yılmaz vd., 2014:430). Sanal olarak, diğer bir deyişle, uzaktan verilebilecek hizmetlerden birisi de sekreterlik hizmetleridir.

İngilizce “virtual secretarial services” ve “virtual assistant services” olarak kullanılan kavramın, Türkiye’de “uzaktan sekreterlik” ve “sanal asistanlık” şeklinde kullanıldığı görülmektedir. Sanal asistanlığın en önemli özelliği uzaktan gerçekleştiriliyor olmasıdır, ancak bu yönü, modelin niteliklerinden yalnızca birisidir. Sanal çalışma ortamlarında, kişiler farklı coğrafya, zaman dilimi, kültür ve organizasyonlardan gelebilir ve belirli bir işi tamamlamak, bir amacı gerçekleştirmek için işbirliğinde bulunurlar (Chudoba vd., 2005). Sanal çalışma ortamını tanımlamaya yardım eden tüm bu faktörler sanal sekterlik ve asistanlık hizmetleri için de geçerli kabul edilebilir.

Sanal asistanlık ve sekreterlik hizmetleri modeli Türkiye’nin yanı sıra ABD, Kanada, Japonya, Hindistan, Pakistan, Rusya ve birçok Avrupa ülkesinde farklı düzeylerde uygulama alanına sahiptir. Modeli tanımaya yardım edecek çok sayıda uygulama örneği sunmaları ve aynı zamanda modelin gelişimi ile ilgili literatüre ulaşılabilirliği nedeniyle Avrupa, Avustralya ve ABD bu çalışmaya konuya alınmıştır. Türkiye’de sanal asistanlığın doğuşu ve mevcut uygulamaları da yine modele örnek teşkil etmesi yönünden çalışmaya dahil edilmiştir.

Sanal asistanlığın daha iyi anlaşılması ve de büro yönetimi ve asistanlık mesleği ile olan ilişkisinin belirlenebilmesi bu çalışma modelinin farklı yönlerden incelenmesini gerekli kılmaktadır. Bu çalışma, sırasıyla, sanal sekreterik ve asistanlık hizmetlerinin tarihçesi; gelişimindeki faktörler; mevcut uygulanaşı ve uygulayıcıları; gerektirdiği yetkinlikler ve uygulayıcılarının eğitimi konularını ele almakta ve son olarak, modele getirilebilecek olası eleştirilere değinmektedir.

Sanal Sekreterlik Hizmetlerinin Tarihçesi

ABD’ de Sanal Sekreterlik Hizmetlerinin Tarihçesi

Sanal sekreterlik hizmeti uygulamasının en eski örneklerinden birisi 1976 yılında Amerika Birleşik Devletleri, Kaliforniya Eyaletinde görülmektedir. Rona Lee tarafından kurulan R&R World Processing and Design Service adlı şirket uzun süre hizmetlerine devam etmiş ve özellikle rapor ve dilekçe yazımı gibi bazı sekreterlik hizmetlerinin ofis dışından yapılabileceğine örnek teşkil etmiştir (Martin, 2002:10).

90’lı yıllara gelindiğinde, Florida Eyaletinde yaşayan Gayle Barr, sanal sekreterlik hizmetleri verenler ile bu hizmetleri talep edenleri buluşturan bir şirket kurmuştur. Bu proje hayata geçirildiğinde sanal asistanlık kavramı Amerika’da henüz popüler bir kavram olmamakla birlikte, Barr bu kavramı ve çalışma modelini literatüre kazandıran isimlerden birisi

olmuştur. Bir diğer önemli isim Sharon Williams, yine 1990 yılında The 24 Hour Secretary™ ismi ile internet üzerinden sekreterlik, büro ve pazarlama hizmetleri veren bir şirket kurmuştur. Williams, aynı zamanda bu yıl onuncusu düzenlenecek OIVAC (Online International Virtual Assistants Convention) kongresinin organizatörüdür (“Online International Virtual”, 2015). OIVAC, her yıl Mayıs ayının üçüncü haftasına denk gelen günlerde bir dizi eğitsel programlar organize etmekte ve bu hafta içinde belirlenen bir günü uluslararası sanal asistanlar günü olarak kutlamaktadır.

2000’li yılların başından itibaren sanal asistanlık hizmetlerinin Amerika’da bir endüstri haline dönüştüğü ve çeşitli ölçeklerde birçok firmanın uzaktan büro hizmetleri sağladığı görülmektedir. Bireysel olarak veya sanal asistanlık hizmetleri veren bir firmayı temsilen çalışan profesyonellerin mesleki birlikler oluşturduğu gözlenmektedir. IVAA (International Virtual Assistants Association) bu birliklere bir örnek oluşturmaktadır. IVAA, 16 ülkeden 700’ün üzerinde üyeye sahip, kâr amacı gütmeyen bir organizasyon olarak bu modelde çalışan asistanları bir araya getirmeyi ve onlara eğitici bir platform sağlamayı amaçlamaktadır. IVAA, internet sitesinde organizasyonun misyonunu tanımlarken sanal asistanlıktan meslek olarak söz etmektedir (“International Virtual Assistants Association” b.t. para.1). Bu kullanımdan, uzaktan verilen ofis ve asistanlık hizmetlerinin ilerleyen yıllarda bir çalışma modelinin ötesinde, bir meslek olarak kabul göreceği anlaşılmaktadır.

ABD’de hâlen aktif olan bir diğer platform ise Candy Beauchamp ve Lanel Taylor tarafından kurulan Virtual Assistants League isimli internet sitesidir. Bu sosyal platform, üyelerini internet ortamında buluşturmayı ve eğitsel faaliyetler düzenlemek suretiyle onları fiziksel olarak da bir araya getirmeyi amaçlamaktadır. Virtual Assitance League şu an için üyelerine direkt olarak iş imkânları sağlamamakla birlikte, sanal sekreter ve asistanları ve onların hizmetlerine ihtiyaç duyan profesyonelleri buluşturmayı hedeflemektedir (“Virtual Assistants League”, b.t).

Avrupa ve Avustralya’da Sanal Sekreterlik Hizmetlerinin Tarihçesi

Sanal sekreterlik Avrupa ülkelerinde ve Avustralya’da ABD’deki tarihçesine benzer bir gelişim göstermektedir. İngiltere’de kurulan UKAVA (The UK Association of Virtual Assistants), ve IAVA (International Association of Virtual Assistants) gibi platformlar tıpkı Amerika’daki benzerleri gibi İngiltere’de yaşayan sanal asistanları bir araya getirmek ve onların mesleki gelişimlerine destek vermek amacı taşımaktadır. 1999 yılında oluşturulan IAVA birliği, sanal asistanlık kavramının İngiltere’de bilinmesine öncülük etmiştir. IAVA, internet sitesi üzerinden yalnızca sekreterleri değil, muhasebe, pazarlama, halkla ilişkiler ve hatta grafik tasarım alanlarında çalışan profesyonelleri bu oluşuma üye olmaya davet etmektedir (“International Association of Virtual Assistants”, b.t. para.2). Sanal asistanlık İngiltere dışında Almanya, Hollanda, İrlanda ve Bulgaristan gibi birçok Avrupa ülkesinde de uygulama alanı bulmaktadır.

Avustralya’daki sanal sekterlik hizmetleri uygulamasına bakıldığında, bu endüstrinin 1996 yılında oluşmaya başladığı görülmektedir. Sanal sekreterlik hizmetlerinin ülkedeki tarihi araştırıldığında, Kathie M. Thomas ve Anita Kilkenny öne çıkan isimlerden ikisidir. Thomas ve Kilkenny, internetin iş hayatına girmesinin kısa bir süre ardından kendi meslekleri olan büro yönetimini ofis dışına çıkartmayı başarmışlar ve kendi şahsi platformları aracılığı ile bu yeni modeli ülke genelinde yaygınlaştırmışlardır. Thomas ve Kilkenny, aynı zamanda AVAA’nın

(Australian Virtual Assistants Association) kurucularıdır ve sanal asistanlık alanda hâlen eğitimler vermeye devam etmektedirler. AVAA, 2010 yılından itibaren her yıl Avustralya'daki sanal asistanlar için düzenlen AVAC (Australian Virtual Assistants Conference) konferanslarının ev sahipliğini üstlenmektedir. Bu konferansların altıncısı 20-21 Mart, 2015 tarihleri arasında Melbourne şehrinde gerçekleştirilmiştir ("Australian Virtual Assistants Conference", 2015).

Türkiye'de Sanal Sekreterlik Hizmetlerinin Tarihçesi

Türkiye'de sanal sekreterlik hizmetleri sektörünün ilk temsilcisi Uzak Sekreter isimli firmadır. Bu şirket, Öznür ve Erkan Kule tarafından kurulmuş olup ülke genelinde faaliyet göstermektedir ve hizmetinin dördüncü yılını tamamlamak üzeredir. Uzak Sekreter; çağrı yönetimi, randevu ve seyahat organizasyonu, konaklama ve restoran rezervasyonu alanlarında kişi ve şirketlere asistanlık hizmeti vermektedir ("Sekreterlikte yeni anlayış," 2015).

Sanal ofis ve asistanlık servisleri sağlayan bir başka kurumsal yapı olan Desktech, Türkiye pazarında 2013 yılından itibaren sanal asistanlık hizmetleri vermekte olup, ayrıca müşterileri için fiziksel toplantı odaları da temin etmektedir. Desktech kurucu ortağı Güzin Muratoğlu, insan faktöründen yoksun olan sesli mesaj sistemlerinin şirketlerin ve de onları arayanların beklentilerini karşılamakta yetersiz olduğunu vurgulamaktadır ("Yepyeni bir hizmet: Desktech," 2012). Bu yaklaşım, bilgi ve iletişim teknolojisi alanındaki gelişmelerin sanıldığı üzere, çağrı yönetimi ve sekreterlik gibi hizmet alanlarında insan faktörünün değerini azaltmayacağını teyit edicidir.

Türkiye'de bireysel sanal asistanlık hizmetleri veren isim olarak Pınar Onaran Altın örnek gösterilebilir. Pınar Onaran Altın, kendi kurduğu Sanal Yönetici Asistanı adlı web sayfasında kendisini ve hizmetlerini tanıtmakta ve aynı zamanda bilgi ve deneyimlerini okuyucuları ile paylaşmaktadır (Bkz.www.sanalyoneticiasistani.wordpress.com.tr). Bu ve benzeri girişimler Türkiye'de sanal asistanlık kavramının anlaşılması ve yaygınlaşması adına oldukça önemli kabul edilebilir.

Sanal Asistanlık Modelinin Ortaya Çıkmasındaki Etkenler

Uzaktan sağlanan asistanlık hizmetlerinin birçok ülkede özellikle 2000 yılından sonra hızlı bir gelişim gösterdiği görülmektedir ve bu büyümenin sanal ofislerin yaygınlaşması ile önümüzdeki yıllarda da devam edeceği öngörülmektedir. Sanal asistanlık modeline zemin hazırlayan ve yaygınlaşmasını destekleyen iki önemli eğilim, ofis idari ve yönetsel işlerinin yürütülmesinde gözlenen değişim ve de iletişim teknolojilerindeki gelişmelerdir (Winter & Gill, 2001:24).

Ofis Yönetimindeki Değişim

1900'lü yılların geleneksel ofislerinde her yöneticiye tam zamanlı bir sekreter atandığı, ancak yüzyılın sonlarına gelindiğinde kaynakların ortak kullanımı ilkesiyle sekreterlerin birden

fazla kişiye hizmet verir hale geldiği görülmektedir (Winter & Gill, 2001:24). Yeni çalışma düzeni, ofis asistanlarının iş yükünün artmasına ve ayrıca görev ve sorumluluk alanlarının çeşitlenmesine sebep olmuştur. Resepsiyon, santral, idari işler, ön muhasebe gibi birçok görevi aynı anda yürüten sekreterler, artan görev ve sorumlulukları ile orta düzey yöneticilerin bazı görev ve sorumluluklarını da paylaşır olmuştur. 1994 yılında, Administrative Development Institute ABD ve Kanada'yı kapsayacak şekilde Professional Secretaries International® üyeleri arasında bir anket araştırması gerçekleştirmiştir. Bu anketin sonuçlarına göre, katılımcıların %71'i daha önce yöneticileri tarafından yapılan görevlerden artık kendilerinin sorumlu olduklarını belirtmişlerdir (Mennen, 1994:5).

21. yy'a gelindiğinde iç kaynakların iktisadi kullanımının yanı sıra, dış kaynak kullanımı da organizasyonlar için önem arz etmeye başlamıştır. İşgücünde dış kaynak kullanımının bir yöntemi olarak dönemsel veya yarı zamanlı eleman çalıştırma seçeneği işletmeler tarafından tercih edilir olmuştur (Winter & Gill, 2001:24). Özellikle tam zamanlı çalışacak bir sekretere ihtiyaç duymayan küçük ve orta ölçekli işletmeler için dönemsel ve yarı zamanlı sekreterler işgücü maliyetlerini de düşürmesi sebebiyle iyi bir alternatif teşkil etmeye başlamıştır.

Son olarak, küreselleşmenin iş dünyasına getirdiği yeniliklerin sanal asistanlık modelini desteklediğini söylemek mümkündür. Küresel çapta, farklı kültürden ve coğrafyadan kişiler ile iş yapabilmek için profesyoneller çalışma alışkanlıklarını değiştirmek durumunda kalmıştır. Zaman ve mekân kısıtlarına bağlı olmadan işlerini geliştirmek isteyen iş sahipleri kendilerini bu kısıtlardan kurtaran uzaktan çalışma modeline sıcak bakmaya başlamışlardır. Bu avantajı ile sanal asistanlık modeli giderek iş dünyasının dikkatini çeker olmuştur. Model, günümüz itibarıyla daha çok yeni girişimciler ya da küçük ve orta ölçekli işletmeler tarafından kullanılan bir model olarak görülmektedir. Buna rağmen, dış kaynak kullanımı ve uzaktan çalışma modelinin önümüzdeki yıllarda tüm iş alanlarında yaygınlaşması ile birlikte büyük işletmelerin de sanal asistanlar ile çalışmaya açık olacağı öngörülebilir.

Bilgi ve İletişim Teknolojilerindeki Gelişim

Bilgi ve iletişim teknolojisi alanındaki gelişmeler sanal çalışma modelini destekler niteliktedir. Yeni nesil bilgi ve iletişim teknolojileri sayesinde organizasyonlar işlerini farklı coğrafi alanlara dağıtabilmekte, ve böylece geleneksel iş yeri anlayışı değişime uğramaktadır (Bayrak, 2012:286). Ses, görüntü ve doküman paylaşmaya olanak sağlayan yazılımlar, bilgisayar sistemlerindeki hız artışı ve maliyetlerin azalması fiziksel olarak bir arada olma şartını ortadan kaldırarak, farklı coğrafya ve zaman dilimindeki insanların ofis faaliyetlerinin elektronik araçlar vasıtasıyla yerine getirilmesine imkan sağlamaktadır (Yılmaz vd., 2014).

Uzaktan çalışma modelinin zayıflıklarından birisi olarak görülen performans takibi sorunu da yine çeşitli teknolojik yöntemler ile çözülmeye çalışılmaktadır. Örneğin, uzaktan çalışan kişilerin ekran görüntülerini takip eden Odesk gibi yazılımlar çalışanların bilgisayardaki faaliyetlerini izlemeye olanak vermektedir. Her ne kadar bu yöntem iş ahlâkı yönünden tartışmaya açık olsa dahi bu tarz çözümler uzaktan çalışma modelini birçok meslek grubundaki işverenin gözünde cazip kılmaktadır.

Sanal Asistanlık Modelinin Uygulanışı

Sanal asistanlığın mevcut ve geçmiş uygulamalarına bakıldığında, sanal asistanlık ve sekreterlik hizmetleri sağlayıcılarının çalışma şekli ve hizmet verme alanları bakımından farklılık gösterdiği görülmektedir. Modeli daha iyi anlayabilmek için uygulayıcıları hizmet verme şekli bakımından ve verilen hizmetlerin kapsam ve nitelikleri bakımından ayrı ayrı ele almak faydalı olacaktır.

Hizmet Verme Şekli Bakımından Modelin İncelenmesi

Hizmet verme şekli bakımından model, firmalar ve bağımsız çalışan asistanlar olarak iki grupta incelenebilmektedir:

Firmalar

Firmalar, eleman kiralama ya da bir tür bayilik verme yolu ile kişi ya da kurumlara uzaktan çeşitli büro hizmetleri veren kurumsal yapılardır. Bu kurumsal yapılar, faaliyetlerini ülke sınırları içinde tutabilmekte veya uluslararası düzeyde hizmet verebilmektedir. Uluslararası hizmet veren kurumlar içinde sadece Avrupa değil; Filipinler, Hindistan ve Pakistan menşeli firmaların da mevcut olduğu görülmektedir.

Bu firmalar, genel bir çalışma metodu olarak, her bir müşteriye ihtiyacı olan servisi verebilecek mesleki yeterliliğe sahip bir asistan atamaktadır. Bu atanmış asistan kesintisiz servis sağlanmasından ve verilen servisin kalitesinden sorumludur. Ancak firmalar, bir müşterisinin ilave işgücü ihtiyacı durumunda, bünyesindeki diğer asistanlara da görev dağıtımını yapmaktadır. Asistanlar genellikle kendi ev ofislerinden çalışmaktadır. Firmalar kendileri için çalışacak asistanlara yönelik eğitim ve sertifika programı da düzenleyebilir, kurumsal bir tutumla onların iş kalitesini denetleyebilir. Örneğin, Barr'ın 1990 yılında Florida'da kurduğu OfficeTech adlı girişim, asistanların yeterliliklerini sertifikalandırdıktan sonra onları müşteriler ile buluşturmakta, uzaktan iletişim için gerekli yazılımları temin etmekte ve onların performanslarını takip etmekte idi. (Winter & Gill, 2001).

Fiyatlandırma ve ödeme politikalarına bakıldığında, firmaların birbirinden farklı yöntemler seçtiği görülmektedir. Genellikle saat başı ücretlendirme yaygın iken, bazı firmaların aylık veya üstlenilen görev sayısı bazında ücretlendirme yaptığı anlaşılmaktadır. Firmaların müşterileri için 10, 30 ve 60 saatlik hizmet paketleri hazırladığı ve ayrıca ücretsiz deneme süresi olanağı verdiği de mevcut uygulamalar arasında görülmektedir.

Bağımsız Çalışan Asistanlar

Sanal sekreter ve asistanlar yukarıda açıklandığı gibi bu hizmeti sunan bir firmanın markasını temsil edebileceği gibi tamamen kendi adına çalışmak suretiyle de hizmet verebilmektedir. Bağımsız çalışan sekreter veya asistan, kendi adına, kontrat dâhilinde kişi ya da kişilere uzaktan ofis desteği sağlamaktadır. Mevcut örneklere bakıldığında, bu kişilerin genellikle ofis yönetimi ve yönetici asistanlığı alanında deneyimli kişiler olduğu görülmektedir.

Kendi adına çalışan asistanlar, uzaktan hizmet vermek için gerekli altyapının kurulması ve yönetilmesinden ve her türlü yasal yükümlülükleri takip etmekten sorumlu oldukları gibi potansiyel müşterilere ulaşma konusunda da kendi stratejilerini belirlemek durumundadırlar. Tıpkı bir işletme sahibi gibi, tüm bu alanlarda uzman desteği almak ve de işbirliklerinde bulunmak bağımsız çalışan asistanlar için faydalı olacaktır.

Sağlanan Hizmetler Bakımından Modelin İncelenmesi

Sanal olarak sağlanan asistanlık hizmetlerine bakıldığında, görevlerin veri girişi yapmaktan üst düzey yönetici asistanlarının görevlerine kadar geniş bir aralıkta çeşitlendiği, ve hatta web sitesi tasarlamayı dahi kapsayabildiği görülmektedir. Sanal asistanlar tarafından sağlanan hizmetlerin bazılarını şunlar örnek olarak verilebilir:

- Çağrı yönetimi ve arama hizmetleri.
- İsim ve adres rehberlerinin düzenlenmesi.
- Randevu ve toplantı organizasyonu.
- Seyahat ve konaklama organizasyonu.
- E-postaların yanıtlanması ve yönetilmesi.
- Ürün araştırması yapılması ve sipariş takibi.
- Bilgisayara bilgi girişi.
- Prezantasyon hazırlanması.
- El yazımı rapor, not vb. dokümanların bilgisayarda yazılması.
- Sesli kayıtların bilgisayar ortamında yazılı hale getirilmesi.
- Web sitesi oluşturulması, içerik hazırlanması veya bilgi girişi yapılması.
- Sosyal medya yönetimi.
- Pazarlama kampanyaları için materyal hazırlanması ve aktivitelere destek verilmesi.
- İnternet üzerinde araştırma yapılması.

Sanal asistanlık hizmeti veren firmalar, yukarıda listelenmiş tüm alanlarda hizmet sunmayı veya faaliyetlerini bunlardan sadece birkaçında yoğunlaştırmayı seçebilmektedir. Sanal asistanlık hizmeti veren kurumsal yapıların hizmet alanlarının şekillenmesinde birlikte çalıştığı sekreter ve asistanların mesleki deneyimleri ve hizmet talep edenlerin ihtiyaçları da mutlaka etkili olacaktır. Bu hizmet sağlayıcılar tüm sektörlerde servis vermeyi seçebileceği gibi belirli bir sektöre hitap etmeyi de tercih edebilmektedir. Örneğin, ABD’de sadece emlak sektörüne yönelik hizmet veren sanal asistanlık firmaları mevcuttur.

Aynı şekilde, kendi adına çalışan bir sanal asistan da hizmet alanlarını kendi uzmanlık ve ilgi alanına göre seçebilmekte veya sadece belli bir sektöre hizmet vermeyi tercih edebilmektedir. Profesyonel bir yönetici asistanı, kendi ev ofisinden diğer meslek alanlarından profesyonellere tüm temel sekreterlik hizmetlerini sağlamayı üstlenebilmektedir. Çalışma saatleri ve yapmış olduğu sözleşmelerin izin vermesi durumunda, bir sanal asistan birden fazla müşteriye aynı anda farklı konularda hizmet verebilmektedir. Temel sekreterlik görevlerinin üzerinde, eğer ilgi ve bilgisi izin veriyor ise, çalıştığı kişilere diğer meslek dallarında da destek vermesi söz konusudur. Örneğin, bir yönetici asistanının Web tasarımına dair ilgisi ve teknik bilgisi var ise, bir asistan olarak müşterilerinin web sitelerinin tasarımı ile de ilgilenebilir. Bu gibi ilave uzmanlık alanlarının ve o alanlardaki yüksek bilgi ve beceri düzeyinin bir asistanı belli bir sektörde aranır kılması mümkündür.

Yukarıda listelenen hizmet örneklerine bakıldığında, günümüzde sağlanan sanal asistanlık servislerinin ülke farkı olmaksızın dört grup altında toplanabileceği görülmektedir: (1) idari-yönetmel görevler, (2) dokümantasyon ve bilgi girişi, (3) web sitesi ve sosyal medya, (4) pazarlama hizmetlerine destek. Bu dört görev alanının sanal asistanlık modelinde önemli yeri olduğunu söylemek mümkündür. İlk olarak, idari ve yönetmel görevler temel sekreterlik hizmetlerinden olup, her yönetici asistanı ve sekreterin uzman olması beklenen bir alandır. İkinci sırada yer alan bilgi ve belge yönetimi yine temel sekreterlik görevlerinden olup, içinde bulunduğumuz bilgi çağında önemi daha da artmış bir alandır. Uzaktan hizmet veren yönetici asistanlarının, bilgi ve belge yönetimi dâhilinde birçok yazılımı kullanabiliyor olması onları başarılı kılan önemli yetkinliklerden birisidir.

Sanal asistanlar için önemli bir diğel beceri ise iyi bir internet kullanıcısı olmaktır. Gerçekte, internet yayıncılığı kendi başına bir uzmanlık alanı olmakla birlikte, internet teknolojileri ve internet yayıncılığı hakkında bilgi sahibi olmak, yönetici asistanları için de son yıllarda önem kazanmaya başlamıştır. Günümüzde kurum, kuruluş ve şahıslar internet kullanıcısı olarak bu alanda çeşitli düzeylerde asistanlık hizmetlerine ihtiyaç duyabilmektedirler. Son olarak, tanıtım ve pazarlama faaliyetleri de kendi başına bir uzmanlık alanı olmasına rağmen internetin hayatımıza girmesi ile birlikte neredeyse her çapta işletmeyi ilgilendirir olmuştur. Şahıs ve işletmeler sıklıkla satış, tanıtım ve pazarlama faaliyetlerine ciddi anlamda destek olabilecek asistanlara ihtiyaç duymaktadırlar.

Sanal Asistanlık Hizmeti Alanlar ve Hizmet Sağlayıcılar

Sanal sekreterlik ve asistanlık modelinin neden ve nasıl yaygınlaşma eğilimi gösterdiğini daha iyi anlayabilmek için hizmet alan ve hizmet sağlayan tarafları tanımakta yarar vardır. Kimlerin neden sanal asistan ile çalışmak istediğini ve bu modelde ne gibi yararlar bulunduğunu incelemek, sanal asistanlığın geleceğine dair öngörüle bulunmaya da yardımcı olacaktır.

Kimler Neden Sanal Asistan ile Çalışmayı Tercih Eder?

İş hacmi tam zamanlı sekreterlik hizmeti almayı gerektirmeyen kişi ve işletmelerin sanal asistan modelini daha ekonomik bulmaları mümkündür. Bu işletmeler, tam zamanlı bir sekreter işe aldığı takdirde vergi, yol, yemek gibi maliyetlere katlanmanın yanı sıra, sekreterin ofiste âtil geçirdiği vakit için de ödeme yapacaklardır. Oysaki sanal sekretere sadece çalıştığı saatler için ödeme yaparak aldıkları hizmetleri daha verimli kullanabilmeleri söz konusudur. Yılın belirli dönemlerinde ofis işleri yoğunluk gösteren kişi ve işletmeler de benzeri bir yaklaşımı tercih etmekte ve belirli dönemlerde sanal asistanlardan yardım alabilmektedir.

Kuruluş veya büyüme aşamasında olan işletmeler yine ofis maliyetlerini düşürmek ve isabetsiz istihdam riskini minimize etmek amacıyla, tam zamanlı eleman istihdam etmek yerine, işgücü ihtiyaçları netleşene kadar sanal asistan ile çalışmayı seçebilmektedir. Sadece kuruluş aşamasında olan işletmeler değil; kendi işini yapmaya başlayan, evinden çalışan veya markete girmeye hazırlanan profesyoneller de asistanlık hizmetlerini uzaktan almayı tercih edebilmektedirler.

Sanal asistanlık hizmetinden faydalanmanın işgücü ve ofis maliyetlerini düşürdüğü kabul görmekle birlikte, bu modele olan talebin sadece maliyet kaygısıyla değil sağlamış olduğu esneklik ve kalite nedeniyle de olduğunu söylemek doğru olacaktır. (Youngblood, 2006). Modelin getirmiş olduğu esneklikten birisi farklı yerleşim yeri hatta farklı zaman dilimindeki nitelikli iş gücüne ulaşma imkanı vermesidir. Belirli bir alanda uzmanlaşmış asistan ihtiyacında olan kişi ve işletmelerin aradıkları uzmanlığa sahip asistanlar ile farklı yerleşim yerlerinde olmalarına rağmen çalışmaları mümkündür.

Farklı coğrafyalardan kişi ve kuruluşlar ile çalışan, sık sık seyahat eden iş sahipleri ve yöneticiler, kendi ülkelerinde yaşayan bir asistan ile çalışmak yerine iş yaptıkları ya da yapmayı planladıkları coğrafyadan bir asistan ile çalışmayı tercih edebilmektedir. Yerel bir asistan gerek dil gerekse o coğrafyadaki iş kültürü konularında yöneticiye destek verebilmesi ve yerel saate göre hizmetine ulaşılabilir olmasından ötürü avantaj olarak görülmektedir.

Kimler Sanal Asistanlık Hizmeti Verebilir?

Sanal asistanlık hizmeti veren kişilerin mesleki geçmişine bakıldığında, bu bireylerin genellikle büro yönetimi deneyimi olan ve bu mesleği bir süre geleneksel ofis düzeninde icra etmiş profesyoneller oldukları görülmektedir. Mevcut mesleki deneyim sanal asistanlık modelinde bir avantaj olarak kabul edilebilir ancak mesleğe yeni girmiş bir profesyonelin de gerekli bilgi ve becerileri edinmek suretiyle bu modelde başarılı olması mümkündür.

Sanal asistanlık, sağlamış olduğu avantajlar nedeniyle yönetici asistanları tarafından da tercih edilen bir çalışma modelidir. Bu avantajların en başında modelin sağladığı esneklik ve konfor gelmektedir. Sanal ofisler, iş-ev arası yolculuk zorunluluğunu ortadan kaldırması bakımından özellikle büyük şehirlerde yaşayan profesyonellerin zaman ve ulaşım maliyetlerinden tasarruf etmelerini sağlamaktadır. Ayrıca, uzaktan çalışma yöntemi tam zamanlı çalışmak istemeyen veya çalışma saatleri konusunda esnekliğe sahip olmak isteyen kişiler için de son derece cazip bir çalışma modelidir. Ancak, kendi ev-ofisinden hizmet sağlayacak olan sekreter ve asistanların gerekli ofis araç gereçlerine ve elbette ki kesintisiz, kaliteli internet bağlantısına sahip olması zorunludur.

Bir işletmenin kadrosunda olup o organizasyonun kültürüne uyum sağlamak yerine, kendi otantik çalışma kültürü ve ortamını oluşturmak isteyen sekreter ve asistanlar bu modelde çalışmayı tercih edebilmektedir. Özellikle kendi hesabına çalışan asistanlar çalıştığı kişileri, çalışma yöntem ve saatlerini ve de sektörleri seçmekte esnekliğe sahiptir. Sanal asistanlık yapan bir profesyonel iş kontratı dâhilinde birden fazla kişi veya kuruluşa aynı anda hizmet vermesi olasıdır. Ancak bu noktada her bir müşterisi ile yapmış olduğu iş sözleşmesinin şartları önem kazanacaktır. Kendi hesabına evinden veya kendi ofisinden çalışan bir asistan, hizmet alanlarını dilediği gibi şekillendirme şansına sahiptir.

Sanal Asistanlığın Gerektirdiği Yetkinlikler

1900'lerin sonlarından itibaren, yönetsel görev ve sorumlulukları nedeniyle sekreter ve yönetici asistanlarının inisiyatif alabilen ve karar verme tekniklerini kullanabilen kişiler olması beklenmektedir. Yaygınlaşmasını beklediğimiz sanal asistanlık modelinde bu yönetsel yetkinlikler hâlen önemini korumakla birlikte, çok önemli bir başka yetkinlik daha gündeme

gelmiştir: Bağımsız çalışabilme. Bu yeni modelde, sekreter kendi kendinin yöneticisi hatta patronu konumundadır. Geleneksel ofis çalışma sistemindeki gibi, sekreterin çalışma saatleri ve performansını yakından denetleyecek, etrafında ona yol gösterecek üstleri olması beklenemez. Bu nedenle, asistanın kendi motivasyonunu sağlayabilmesi, işlerini planlayabilmesi ve zamanında bitirebilmesi son derece önemlidir.

Sanal asistanlık modelinin getirdiği diğer bir değişim, geleneksel yönetici-sekreter ilişkisinde görülmektedir. Sanal asistanlıkta bir ast-üst ilişkisinden ziyade hizmet alan-hizmet veren çerçevesinde yapılan işbirliği öne çıkmaktadır. Bu modelde, asistanlık hizmeti alan profesyoneller müşteri olarak düşünülmektedir. Dolayısı ile kendi adına veya bir markayı temsilen hizmet veren asistanlar için müşteri memnuniyeti kavramı gündeme gelmektedir. Bu nedenle, bu modelde çalışacak sekreterlerin müşteri hizmetleri yönetimi alanına giren konularda bilgi sahibi olması ve bu alanın gerektirdiği tüm yetkinlikleri taşıyor olması gerekmektedir.

Özellikle kendi adına çalışacak sekreter ve asistanları ilgilendiren bir başka yetkinlik ise girişimciliktir. Bilgi, beceri ve deneyimlerine güvenen bir sekreter başkası adına çalışmaktansa kendi markasını oluşturma yolunu seçebilir. Bu noktada, sekreterin girişimci bir ruha sahip olmanın yanı sıra bir girişimciyi ilgilendiren finans, ekonomi, pazarlama, yasa ve yönetmelikler vb. tüm alanlarda da bilgi sahibi olması gerekmektedir.

Kendi markasını inşa etmeye çalışan bir sekreter, bilgi ve birikimini sunma konusunda da başarılı olmalıdır. Kendisini ve hizmetlerini tanıtmak için tanıtım ve pazarlama stratejilerini bilmeli ve gerekli araçları etkin bir şekilde kullanabilmelidir. Mesleki organizasyonlara ve platformlara dâhil olmak suretiyle yeni insanlarla tanışıp iş bağlantıları kurabilmek özellikle kendi hesabına çalışan sanal asistanlar için en hayati yeteneklerden birisidir. ABD’de mevcut sanal asistanların %95’inden fazlası kendi adına çalışmakta ve müşteri portföylerini aldıkları referanslar sayesinde genişletmektedirler (Winter & Gill, 2001:28). Olumlu referans alabilmek ve daha fazla hizmet alıcısına ulaşabilmek için sanal sekreter kendisini benzerlerinden ayıran bir marka oluşturmaktadır.

Marka olmanın ilk koşulu bir mesleki felsefeye sahip olmak ve bunu hizmet verilmek istenen hedef kitle ile paylaşmaktır. Marka olmak isteyen bir yönetici asistanı mesleğini nasıl algıladığı ve mesleği ile bağdaştırdığı değer yargıları üzerine düşünmüş ve de bunları sözlü ve yazılı olarak ifade edebiliyor olmalıdır. İkinci adımda, ifade ettiği bu felsefe, değer yargıları ve prensiplerini hayata geçiriyor olduğunu hedef kitesine kanıtlamalıdır. Sekreterin görünüşü, yaptığı işler ve iş yapış yöntemleri ve elbette ki tutum ve davranışları mesleki felsefesinin hayata geçip geçmediğinin en büyük kanıtıdır. Göral (2005) sekreteri, fiziki görünüş, mesleki bilgiler ve de insanlarla diyalog kapasitesi olarak üç yönden incelerken; aslında mesleki felsefenin nasıl hayata geçirilmesi gerektiğine işaret etmektedir. Bu üç alanda ortaya konulan tablo, sekreterin imajı haline gelir ve onun markası haline dönüşür. Bu markayı yönetmek ve sürdürmek geleneksel ofis modelinde çalışan sekreterler için de önemlidir ancak, sanal sekreterlik modelinde daha da fazla önem kazanmaktadır.

Son olarak, yeni nesil yönetici asistanı ve sekreterlerin edinmesi gereken becerilerin arasında kendi kendine öğrenebilme sayılmaktadır. İçinde yaşanılan bilgi çağında öğrenmenin önemi yadsınamaz. Hayat boyu öğrenme felsefesi yeni nesil yönetici asistanı ve sekreterleri

için en temel yetkinliklerden birisi olarak kabul görmektedir. Ancak, yetişkinler için hayat boyu öğrenme ile birlikte anlamamız gereken bir başka yaklaşım kendi öğrenimini yönetebilmektir. İngilizce “self-directed learning” olarak ifade edilen bu yaklaşımda kişi kendi öğreniminin inisiyatifini alır, öğrenim planını oluşturup yürütmeye koymak için gerekli girişimlerde bulunur ve kendi öğrenme deneyimlerini değerlendirir (Merriam ve diğerleri, 2007:110). Diğer tüm mesleklerde olduğu gibi büro yönetimi alanındaki profesyoneller de kişisel ve mesleki gelişimleri için hangi bilgi ve beceriyi edinmeleri gerektiğini, gelişim yolunda hangi kaynaklardan nasıl faydalanabileceklerini tespit edebilmeli ve hayat boyu öğrenimlerini sürdürebilmelidirler. Sanal sekreterlik, kişiye mesleğinde büyüme ve gelişmenin kapılarını açan fakat bunu çok büyük ölçüde kişinin kendi bilgi, yetenek ve çabasına dayandıran bir modeldir.

Sanal Asistanlıkta Eğitim ve Sertifika Programları

Sanal asistanlık alanında eğitim ve gelişimin desteklenmesi ve bu alandaki hizmetlerde kalite standardı sağlanması amacıyla Avrupa, ABD ve Avustralya’da mesleki birlikler başta olmak üzere mesleki kurs, rehberlik ve sertifika programları sunan girişimler mevcuttur. Mesleki deneyimleri olan yönetici asistanı ve sekreterlerin dahi bu sertifika programlarına katıldığı görülmektedir. Bunun iki temel nedeni vardır. Birincisi, uzaktan çalışma başlı başına kendine özgü kuralları olan bir kavramdır. Sekreterin bu modeli çok iyi anlamış olması gerekir, çünkü sanal ofislerde iş yapış yolu ve yöntemleri geleneksel ofis asistanlığından farklılık gösterebilmektedir.

İkincisi, belirli aralıklarla yenilenen sertifikalar sekreterlerin bilgilerini güncel tutmasına yardım etmektedir. Geçerli bir mesleki sertifikaya sahip olan bir uzaktan asistan bilgi ve becerilerini, diğer bir deyişle işi yapmaya ehil olduğunu uzman makamlara tescil ettirmiş sayılmaktadır. Ayrıca mesleki birliklere üye olmak, eğitim ve gelişim programlarına katılmak sanal sekreterin sosyal ortamlarda ve iş çevrelerinde kendisini tanıtmaya yardımcı olmaktadır. Tüm bunlar sanal sekreter ve yönetici asistanları için yeni işler ve büyüme imkânları anlamına gelmektedir.

Bu çalışma için yapılan literatür taramasında, şu anda Türkiye’de sanal asistanlık alanında çalışan sekreter ve yönetici asistanlarının eğitim, gelişim ve rehberlik ihtiyacına cevap vermek adına kurulmuş herhangi bir birlik veya eğitim girişimi olduğuna rastlanmamıştır. Sanal asistanlık modelinin Türkiye için henüz yeni bir kavram olması nedeniyle bu alandaki ilginin henüz zayıf olması, bu durumun sebebi olarak gösterilebilir. Ancak bu modelin önümüzdeki dönemlerde yaygınlaşacağı öngörüsü ile eğitim ve gelişim adına neler yapılabileceği üzerinde şimdiden düşünmekte fayda vardır.

Sanal Asistanlık Modelinin Olası Dezavantajları

Sanal asistanlık, sağladığı bazı avantajlara rağmen herkes için verimli ya da cazip bir çalışma modeli olmayabilir. Aşağıda sıralanan sebepler modelin bilinen dezavantajlarından bazılarıdır.

- Bütün iş ve ofis aktiviteleri sanal asistan kullanmaya elverişli değildir.

- Her yönetici ve yönetici asistanı uzaktan çalışma koşullarına uyum sağlayamayabilir veya elektronik haberleşmeye dayalı iletişimi verimli ve güvenilir bulmayabilir.
- Zaman zaman yaşanan teknik temelli sorunlar iletişim ve hizmet kesintisine neden olabilir.
- Sanal asistanlık hizmetleri, alıcılar için düşük maliyetli olmasına rağmen hizmet vericiler alt yapı oluşturma maliyetlerine katlanmanın yanı sıra geleneksel iş modelinden daha az kazanabilir veya düzensiz gelir elde edebilir.
- Sanal asistanlık modeli hizmet sağlayıcı ve alıcı tarafından tam olarak kavranmaz ve beklentiler baştan netleştirilmez ise işbirliğinden verimli bir sonuç alınmaz.

Sonuç

Türkiye ve farklı ülkelerdeki mevcut uygulamalara bakıldığında, sanal asistanlığın geleneksel sekreterlik ve yönetici asistanlığı ile örtüşebildiği; bununla birlikte uygulamaya bağlı olarak farklılaştığı görülmektedir. Diğer bir deyişle, sanal sekreterlik, büro yönetimi ve sekreterlik mesleğinin sadece fiziksel açıdan uzaktan icra edilmesine dayanan bir model olarak görülmemelidir. Bu şekildeki bir değerlendirme çok yüzeysel olacaktır. Elbette, modeldeki en büyük farklılık fiziksel ofislerin yerini sanal ofislere bırakmasıdır. Ancak mevcut uygulamalar, sanal asistanlığın sadece çalışma şeklinde değil; görev, sorumluluk, bilgi ve beceri alanlarında da geleneksel ofis sekreterliğinden farklılık gösterdiğine işaret etmektedir.

Büro yönetimi ve sekreterlik disiplini sekreter, yönetici ve ofis yönetimini bir bütün olarak ele almakta iken; mevcut sanal sekreterlik veya asistanlık uygulamalarında topyekûn bir ofis yönetiminden ziyade profesyonellere belirli konularda sağlanan asistanlık hizmetlerinin öne çıktığı görülmektedir. Ayrıca, sanal asistanlık modelinde sektör deneyiminin ve ikinci uzmanlık alanının önem kazandığı anlaşılmaktadır. Geleneksel sekreterlik ve yönetici asistanlığının görev ve sorumluluk sınırı daha net çizilebilirken, sanal asistanlık modelinde bu sınırları çizmek şu an için daha zor görünmektedir. Bunun nedenlerinden birisi bu modelde hizmet talep edenlerin hizmet çerçevesini ihtiyaçları doğrultusunda belirlemesi olarak görülebilir. Aynı şekilde, hizmet sağlayan taraflar da servis sağlama anlaşmalarında temel sekreterlik görevlerinden bir ya da birkaçını sundukları hizmetin dışında tutabilir.

Avrupa, Avustralya ve ABD ile kıyaslandığında, sanal asistanlık modelinin Türkiye için henüz çok yeni bir fikir olduğunu söylemek yanlış olmayacaktır. Türkiye pazarında bu alandaki girişimlerin 2010 yılı sonrasında olduğu görülmektedir. Oysa bu çalışmaya dahil edilen diğer bölgelerde henüz 1990'lı yıllarda bu alanda irili ufaklı girişimler gerçekleştirilmiştir. Batının bu konudaki öncülüğünün nedeni, sadece ofis alanında değil her iş kolunda uzaktan çalışma kavramının Türkiye'ye kıyasla daha fazla kabul görmesi ve aynı zamanda uzaktan çalışmayı mümkün kılan teknolojilerin gelişmiş olması olarak yorumlanabilir. Ancak dikkat edilmesi gereken husus şudur ki, bu ülkelerde mesleki birlikler aracılığı ile sanal asistanlık iş alanının sınırlarının çizilmesi ve sertifikasyon yoluyla mesleki yeterliliklerin güncel tutulması ve hizmet kalitesindeki standartların korunması amaçlanmaktadır. Sanal asistanlığın ileriki yıllarda ülkemizde de yaygınlaşacağı öngörüsü ile akademisyenlerin ve mesleği icra eden deneyimli profesyonellerin ilgilerini bu alana yönlendirmesi sanal asistanlık kavramının Türkiye'de anlaşılması, şekillendirilmesi, verimli bir şekilde uygulanması ve hatta denetlenmesi yönünden önem arz etmektedir.

Yerli ve yabancı literatür taramasında sanal asistanlık hizmetleri üzerine henüz kayda değer akademik araştırmalar bulunmadığı saptanmıştır. Bu nedenle bu çalışma, modelin kanıtlanabilir verimliliğini tartışmak yönünden zayıf kalmaktadır. İleriki yıllarda yapılacak ampirik çalışmalar modelin uygulanabilirliği ve verimliliği konusuna ışık tutacak nitelikte sonuçlar ortaya koyacaktır.

Buna rağmen, bu çalışma sanal asistanlığın farklı coğrafyalarda nasıl doğduğunu ve uygulandığını örneklendirmiş ve modelin güçlü ve zayıf yönlerine dikkat çekmiştir. Ayrıca, modelin gerektirdiği mesleki yetkinlikleri tartışarak, eğitimcilere ve sanal asistanlığı kariyer olarak düşünen profesyonellere fikir verici olmayı amaçlamıştır.

Kaynakça

- Australian Virtual Assistants Conference. (2015). What is AVAC about? <http://australianvaconference.com/> adresinden 15 Mayıs 2015 tarihinde alınmıştır.
- Bayrak, T. (2012). IT support services for telecommuting workforce. *Telematics and Informatics*, 29(3), 286-293.
- Chudoba, K. M., Wynn, E., Lu, M., ve Watson-Manheim, M. B. (2005). How virtual are we? Measuring virtuality and understanding its impact in a global organization. *Information Systems Journal*, 15(4), 279-306.
- Göral, G. (2005). *Sekreterliğin genel esasları*. İstanbul: Alfa Yayınları.
- International Association of Virtual Assistants (b.t) Welcome. <http://www.iava.org.uk/> adresinden 20 Mayıs 2015 tarihinde alınmıştır.
- International Virtual Assistants Association (b.t). What Is IVAA? <http://ivaa.org/> adresinden 18 Mayıs 2015 tarihinde alınmıştır.
- Martin, A. (2002, January). What is next? *OfficePro*, 6-12.
- Mennen, K. (1994). *The impact of restructuring on the secretarial profession. A survey of office professionals*. Holland, Michigan: Administrative Development Institute. ERIC database. (ED368900)
- Merriam, S.B., Cafferalla, R.S. ve Baumgartner, L.M. (2007). *Learning in adulthood: A comprehensive guide*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Online International Virtual Assistants Conference. (2015). About. <http://oivac.com/welcome/about/> adresinden 15 Mayıs 2015 tarihinde alınmıştır.
- Sanal Yönetici Asistanı. (2015). İlk Müşteriyle Çalışmak. <https://sanalyoneticiasistani.wordpress.com/2014/03/06/sanal-asistan-ilk-musterisiyle-calismaya-basladi/> adresinden 13 Haziran 2015 tarihinde alınmıştır.
- Sekreterlikte yeni anlayış. (1 Nisan 2015).<http://uzmanpara.milliyet.com.tr/sirket-raporu/sekreterlikte-yeni-anlay-305-351/16337/> adresinden 28 Mayıs 2015 tarihinde alınmıştır.
- Yepyeni bir hizmet: Desktech. (1 Ekim 2012). <http://www.desktech.com.tr/News/737/yepyeni-bir-hizmet-desktech#.VW9dpmpFAqM> adresinden 1 Haziran 2015 tarihinde alınmıştır.
- Yılmaz İ.A., Pajo, A. ve Güzeller, E.G. (2014). Sanal Ofis ve Sanal Ofiste Kullanılan Bilgi ve İletişim Teknolojileri. XIII. *Ulusal Büro Yönetimi ve Sekreterlik Kongresine Sunulmuş Bildiri*.
- Youngblood, S. (2006, June). *Virtual help is on the way*. http://sharonyoungblood.com/business_columns.htm adresinden 15 Mayıs 2015 tarihinde alınmıştır.

Virtual Assistants League. (b.t). About Us. <http://valeague.com> adresinden 1 Mayıs 2015 tarihinde alınmıştır.

Winter, J. S., ve Gill, T.G. (2001). OFFICETECH®: a new paradigm in office services? *Journal of Information Technology*, 16, 23–32.