



The Journal of Academic Social Science Studies

JASSS

International Journal of Social Science

Doi number: <http://dx.doi.org/10.9761/JASSS1958>

Volume 6 Issue 8, p. 59-75, October 2013

İLETİŞİM TEKNOLOJİLERİ KULLANIMI: BÜRO YÖNETİMİ VE SEKRETERLİK ÖĞRENCİLERİ ÜZERİNE BİR ÇALIŞMA*

*USING OF COMMUNICATION TECHNOLOGIES: A STUDY ON OFFICE
MANAGEMENT AND SECRETARIAT STUDENTS*

Yrd. Doç. Dr. Tugay ARAT

Selçuk Üniversitesi Turizm Fakültesi

Dr. Onur KÖKSAL

Selçuk Üniversitesi Yabancı Diller Yüksekokulu

Öğr. Gör. Abdullah ERDEN

Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu

Abstract

Technology is being developed to make human life easier by using existing tools and equipments. The rapid changes in information and communication technologies in recent years have been affecting all our lives. Technological developments have a positive influence on all aspects of life. The progress in the field of technology highly affect and change our daily life. The bussiness life is also highly affected by the progress in the field of science and technology and they try to use the latest and the most advanced technology products in the extend possible in their work areas. Communication

*Bu makale Crosscheck sistemi tarafından taranmış ve bu sistem sonuçlarına göre orijinal bir makale olduğu tespit edilmiştir.

technologies change office environments and the nature of the work done in office in our country as well as all over the world. The technologies used in offices have a direct influence on the productivity of office workers, business volume and quality. Offices need machines to produce information and informed, educated people who can use, make maintenance and fix those machines when needed. On the otherhand, technology highly affects both office and office management and naturally bussiness management. If there is no technology, we can not mention about the office management. Every bussiness must have an office. The bussiness will have problem about management if they dont have solid basic. Because the offices are the places where information and document are produced. Management needs the information produced in the offices to take decision.

Therefore, office workers' information level of communication technology is an important issue worth investigating. The purpose of this study is to develop the recommendations through determining Department of Office Management and Secretarial students' information levels of communication technologies.

Key Words: Communication Technologies, Technology, Department of Office Management and Secretarial students, Education

Öz

Teknoloji, insanlığın mevcut araç ve gereçleri kullanarak hayatı kolaylaştırmaları için geliştirilmektedir. Son yıllarda bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan hızlı değişim, tüm hayatımızı etkilemektedir. Teknolojik gelişmelerin, yaşamın her boyutunda olumlu etkileri bulunmaktadır. Teknoloji alanında yapılan gelişmeler günlük yaşantımızı da çok önemli ölçüde etkileyip değiştirmektedir. İçinde yaşadığımız iş dünyası da bilim ve teknolojiadaki gelişmelerden son derece etkilenmekte ve imkânlar ölçüsünde çalışma ortamlarında en yeni ve en gelişmiş teknoloji ürünlerini kullanmaktadır. İletişim teknolojileri, tüm dünyada olduğu gibi ülkemizde de ofis ortamlarını ve ofiste yapılan işlerin niteliğini değiştirmektedir. Bürolarda kullanılan teknolojiler, büro çalışanlarının verimliliklerine, iş hacmine ve kalitesine direkt etki yapmaktadır. Büroların bilgi üretebilmeleri için makinelere ve bu makineleri kullanabilen, gerektiğinde arızaları giderebilen, bakımlarını yapabilen bilgili, eğitilmiş insanlara ihtiyaç bulunmaktadır. Diğer yandan teknoloji bürolar ile birlikte büro yönetimini ve doğal olarak işletme yönetimini son derece etkilemektedir. Teknoloji olmazsa büro yönetimi de olmaz. Her işletmenin mutlaka bir bürosu olmalıdır. Büroları sağlıklı bir temele oturtulmamış işletmeler yönetim açısından sıkıntı yaşar. Çünkü bilgi ve belgenin üretildiği yer bürolardır. Yönetim ise karar almak için bürolarda üretilen bilgiye ihtiyaç duymaktadır. Dolayısıyla büro çalışanlarının, iletişim teknolojileri bilgi düzeyleri araştırmaya değer önemli bir konudur. Bu çalışmanın amacı, ileride bir büro çalışanı olacak olan Büro Yönetimi ve

Sekreterlik öğrencilerinin iletişim teknolojileri bilgi düzeylerini tespit ederek öneriler geliştirmektedir.

Anahtar Kelimeler: İletişim Teknolojileri, Teknoloji, Büro Yönetimi Sekreterlik Öğrencileri, Eğitim

Giriş

İçinde bulunduğumuz çağa bilgi çağı denilmektedir. Bilgi günümüzün en önemli ve vazgeçilmez değeridir. Bilginin elde edilmesi, süzülmesi, istenildiğinde istenilen şekilde kullanılması ve kullanıma sunulması, depolanması, saklanması, muhafaza edilmesi ve üretilmesi işlemini bürolar yapmaktadır. Günümüz bürolarında teknolojinin kullanılmasıyla bu işlemler çok hızlı bir şekilde yapılabilmektedir.

Teknoloji alanında yapılan gelişmeler günlük yaşantımızı da çok önemli ölçüde etkileyip değiştirmektedir. İçinde yaşadığımız iş dünyası da bilim ve teknolojiye gelişmelerden son derece etkilenmekte ve imkânlar ölçüsünde çalışma ortamlarında en yeni ve en gelişmiş teknoloji ürünlerini kullanmaktadır. Teknolojinin bürolarda kullanılması ise büroların işlevselliği ve verimliliğini üst derecede etkilemektedir (Bülbül, 2009:3).

Diğer yandan teknoloji bürolar ile birlikte büro yönetimini ve doğal olarak işletme yönetimini son derece etkilemektedir. Teknoloji olmazsa büro yönetimi de olmaz. Her işletmenin mutlaka bir bürosu olmalıdır. Büroları sağlıklı bir temele oturtulmamış işletmeler yönetim açısından sıkıntı yaşar. Çünkü bilgi ve belgenin üretildiği yer bürolardır. Yönetim ise karar almak için bürolarda üretilen bilgiye ihtiyaç duymaktadır.

Büroların çalışma ortamı olarak kullanımı 19. yüzyılın son çeyreği olarak görünse de bürokrasi kavramının tarihçesini M.Ö. 8000 yılında kurulan Sümerlilere kadar dayandıran bilim adamları mevcuttur (Aytürk,2007;13). Büro kavramının bir yerde bürokrasi kavramı ile aynı ortamda kullanılması uygun olur. Ancak o zamanlarda büro denilince akla gelen ilk kavram, "kalem ve mürekkep kullanarak, ciltli büyük defterlere elle kayıt düşen ve yorucu hesaplar yapan insanların doldurduğu bir oda"yı ifade etmekteydi. Yine o tarihlerde ne daktilo, ne düzgün masalar, ne çoğaltma makineleri, ne bilgisayarlar ne de büronun konumunun ve konforunun örgütün amaçlarına ulaşmasındaki önemi ve çalışanlar üzerindeki etkileri hakkında bilgi ve araştırma mevcuttu (Aytürk,2007).Bugün çok kullanılan bu kelimenin aslı Fransızcadır ve "Bureou" şeklinde yazılır. Kelime olarak "daire", "memurlar" anlamına gelmektedir. Büro için, "içinde yapılacak işin mahiyetine göre gerekli demirbaş, kırtasiye, diğer yardımcı vasıtalarla daraltılmış çalışma yeri" diye tanımlayanlar da bulunmaktadır (Tortop vd., 2007:332). Yönetimin lügatinde kabul

edilen büro; "örgüt içerisinde işlerin ve hizmetlerin yapılabilmesi için gerekli personel ve takımla donatılmış olan en küçük yönetim ünitesidir" (Aytürk, 2007:13).

BÜRO YÖNETİMİ VE FONKSİYONLARI

Büro yönetimi, büro faaliyetlerinin planlandığı, örgütlendiği, yönetildiği, koordine edildiği ve kontrolünün yapıldığı süreçtir. Bu süreci sevk ve idare eden ve çalıştıran şahsa da büro yöneticisi denir. "Bürolar, birimler içinde ve o birimin iş ve işlem, hizmet ve etkinlik alanına ve yoğunluğuna göre, bir veya birden fazla şeflik veya amirlik olarak kurulabilir". Büroların temel amacı, bilgi, belge ve teknoloji üretmek, ürettiği bilgi ve belgeyi muhafaza etmek, teknolojiyi öğretmek ve kullanılmak veya kullanıma uygun hale getirmektir. (Aytürk, 2007:14).

Bilgiyi toplama, işleme, depolama, depolanmış bilgiye erişme, bu bilgiyi gerekli yerlere dağıtma ve teknolojiyi öğretme ise "büronun fonksiyonunu" oluşturur. Bilgi üretim ya da bilgi işleme merkezi olarak tanımlanan büroların bu amaçlarını tam uyum ve düzen içinde yürütebilmesi, buna uygun olarak tasarlanan bir büro sisteminin varlığına bağlıdır. Bu sayede yönetim sürecini etkin ve verimli kılan "sistematik bir bilgi iletişim ağından" söz edilebilir (Başpınar ve Bayramlı,2006:56).

Büro yönetiminde teknolojinin kullanım amaçlarından önemlileri şöyledir;

Kaynakların verimli kullanılması,

Ürünün israfsız ve düşük maliyetle üretilmesi,

İstihdama olumlu yönde katkı sağlamak,

Bilgiye hızlı erişim,

Teknolojik bilgiyi tasarlayabilmek,

Teknolojik bilgiyi yönetebilmek ve

Teknolojiyi kullanabilen insanların istihdamlarının ve sürekli eğitiminin sağlanması olarak gruplandırabilir (Başpınar ve Bayramlı,2006:59).

TEKNOLOJİ VE BÜRO

Teknoloji, bir mal veya hizmeti üretmenin toplumsallaşmış bilgisine teknoloji denir (Atabek, 2001:17). Tekhne antik Yunancadan gelen zanaat, beceri gibi anlamlarda kullanılan bir kelimedir. Bu kelimenin sonuna bilgi anlamına gelen logos sonekinin eklenmesiyle oluşturulmuştur. Bir başka deyişle teknoloji bir şeyi yapmanın, üretmenin ya da elde etmenin bilgisini ve becerisini ifade etmektedir (Atabek, 2001:17).

Bir diğer tanıma göre; "İnsanın bildiklerini başkalarına nasıl öğreteceğini kendi kendine sormayla ortaya çıkan ve kalıcı bilgi vermek amacıyla öğrenme-öğretme sürecinde belirli yöntemleri uygulayarak yararlandığı araç ve gereçlerin en etkin bir biçimde kullanılmasını amaçlayan bir bilim dalıdır."(Vural, 2002:25).

Teknoloji işlerin yapılış biçimidir, teknoloji yoluyla sahip olunan bilgi, beceri, malzeme ve araç gereçlerin kullanılmasıyla verimlilik, ortamın iyileştirilmesi sağlanmaktadır (Ulukan ve Baraz, 2009:2).

Büro teknolojilerini oluşturan makineler; bürolarda çalışan işgören, sekreter, yönetici asistanı ve yöneticilerin işlerini yapabilmelerinde yardımcı olan, hem iç hem de dış iletişimi sağlayan makinelerdir (Tutar vd.,2003:1). Günümüz dünyasında işletmelerin kalbi durumunda bulunan büroların temel görevi bilgi ve belge üretmektir. Bürolar yeni bilgisayar teknolojilerinin ilk ve yoğun olarak kullanıldıkları en önemli yerlerdir (Agervold,1987:143). Büro teknolojileri bilgisayarların, iletişim teknolojilerinin ve diğer ofis makinelerinin bir birleşimi olarak kendini gösterir. Yeni ofis teknolojileri kelime işlemciler, bilgi depolama ve geri çağırma sistemleri, bilgi paylaşma sistemleri, iletişim, yönetsel destek, ofis çalışanları tarafından bilginin işlenmesi, analizi ve paylaşımına yardımcı olan sistemlerden oluşur. Bürolarda bilgisayar sistemlerinin kullanılması işlerin düzenli ve zamanında yapılmasını sağlar (Turan ve Çetinkaya, 2010:4). Bu sebeple büroların bilgi üretebilmeleri için teknolojiyi yakından takip edebilen insana, makineye ve bu makineleri kullanabilen ve gerektiğinde arıza ve bakımını yapabilen bilgili ve eğitilmiş insana ihtiyacı vardır. Bunların en başında da bilgisayar ve telekomünikasyon araçları gelmektedir. Günümüzde sekreter; büro işlerinin düzgün yapılmasını sağlayan, yöneticinin zamanını verimli kılan, yöneticisini temsil eden, yönetici adına kurum içi ve dışı etkinliklerde bulunan, yönetim ve yöneticisinin başarısının artırılmasında bilgi toplayan, toplanan bu bilgileri analiz eden ve yorumlayan kişi durumuna gelmiştir (Karabağ, 2000).

Bilgi ve iletişim teknolojisindeki gelişmeler, standart telefon haberleşmesi ve mektuplaşmanın ötesinde bireyler arasındaki iletişimi çok ileri düzeylere taşımıştır. Artık çalışanlar bilgisayar ve telekomünikasyon araçlarının yanısıra yazılım konusunda da bilgili olmalıdır. Günümüzde iletişim için donanım tek başına yeterli olmamakta bu donanıma uyumlu haberleşme ve iletişim yazılımlarına ihtiyaç duyulmaktadır (Acar ve Gürsoy, 2008:59).

LİTERATÜR İNCELEMESİ

Bürolarda teknoloji kullanımı ile ilgili yapılan çalışmalar şöyledir;

Turan, Aykut ve Hamit (2010). "Bürolarda Teknoloji Kabul ve Kullanımı: Geliştirilmiş Teknoloji Kabul Modeli İle Bir Model Önerisi ve Sekreterler Üzerinde Ampirik Bir Değerlendirme" adlı makalelerinde özellikle insan gücünün geliştirilmesinde teknoloji gelişimine paralel olarak eğitim verilmesi, eğitim alanında teknolojik yatırımların artırılması gerekliliğini ortaya koymuştur.

Duman, Çöğürçü, Çakmak ve Atay (2011). "Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Programı Öğrencilerinin Mesleki Becerilerinin İncelenmesi Üzerine Bir Araştırma: Kazım Karabekir Meslek Yüksekokulu Örneği" adlı makalelerinde büro yönetimi ve yönetici asistanlığı eğitimi alan öğrencilerin başta yabancı dil eğitimi olmak üzere bilgisayar kullanımı, büro makineleri kullanımı, muhasebe alanlarında kendilerini yeterli görmedikleri tespitini yapmışlardır.

Acar ve Gürsoy (2008). "Yönetici Sekreterlerin Bilgisayar Temelli Uygulama Yazılımlarını Kullanma Düzeylerini ve Beklentilerini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma" adlı çalışmada şu tespitlere ulaşılmıştır; Yönetici sekreterlerin, finansal ve ticari yazılımlar ve haberleşme ve iletişim yazılımları kullanım düzeylerinin diğer gruplara göre daha yüksek olduğu sonucuna varılmıştır. Bilgisayar temelli uygulama yazılımları kullanımı açısından yönetici sekreterlerin diğer büro çalışanlarına göre daha ileri düzeyde olduğu görülmüştür. Günümüz büro ortamında büro işlerinde bilgisayarın yoğun kullanıldığı düşünüldüğünde yönetici sekreterlerin bilgisayar temelli uygulama yazılımlarını kullanım düzeyinin diğer büro çalışanlarına göre olumlu yönde farklılık göstermesi arzu edilen bir sonuçtur.

Höçük (2007). "Bilişim teknolojilerinin Büro Faaliyetleri Üzerine Etkisi" adlı Yüksek Lisans Tezinde, kamu ve özel sektör işletmelerinde büro çalışanı üzerinde saha araştırması yapmıştır. Araştırma sonuçlarına göre bilişim teknolojileri büro faaliyetlerinde hızı ve dolayısıyla iş hacmini artırmaktadır. Büro çalışanları işe başladıklarında teknolojik açıdan yeterli donanıma sahip olsa bile, meydana gelen teknolojik yenilikler karşısında ilk etapta olumsuz olarak etkilenmekte oldukları tespit edilmiştir. Büro çalışanlarının elde edilen yeni teknolojilere adapte olamaması,

şüphesiz büro faaliyetlerinin verimliliğini olumsuz yönde etkileyecek önemli bir durumdur. Bu sebeple Yazılım ve donanım hizmeti sunan firmalardan eğitim desteği alınmasının iyi olacağı vurgulanmıştır.

Ünlü (1996). "Büro Otomasyonunun Yönetim Üzerindeki Etkisi" adlı yüksek lisans tezinde kurum ve işletmelerde büro otomasyonunun etkilerinin tespiti için gözlem ve görüşmeler yapmıştır. Büro otomasyon sistemlerinin daha çok büro elemanlarının işlerinde büyük yararlar sağladığı, büro çalışmalarında etkinliğin artırılması için teknolojiye meydana gelen gelişmelerden yararlanmanın zorunlu hale geldiği görülmüştür.

Gülce (2005). "Büro Yönetimi ve Sekreterlik Önlisans Programının Değerlendirilmesi" adlı yüksek lisans tezinde öğrencilere anket uygulamıştır. Öğrencilerin öncelikli isteklerinin kendi niteliklerini, iş hayatının beklentilerini karşılayacak düzeyde tutabilmek, bilgisayar ve iletişim becerilerini arttırmak olduğu görülmüştür.

UYGULAMA

Araştırmanın Amacı ve Önemi

Ülkemizin en önemli ve en başta gelen insan kaynağı hiç şüphesiz gençlerimizdir. Türkiye’de her sene yaklaşık olarak bir milyon üç yüz bin öğrenci ilköğretime katılıyor. Bu sayı genç insan potansiyelimizin, dünyadaki pek çok hatırı sayılır ülke nüfusundan fazla olduğumuzu göstermektedir. Bu büyük genç nüfusumuza ilköğretim eğitiminden, üniversite öğretimine kadar gerekli ve yeterli olan teknoloji ile bilgiyi verebilmek temel amaçlarımızdandır. Bu alanlardan birisi de büro yönetimi ve yönetici asistanlığıdır.

Bürolarda kullanılan teknolojiler elle yapılan işlerin makineler yoluyla yapılmasını sağlayarak kolaylık, zaman tasarrufu, karar verme, yaratıcı çalışmalar yapma gibi bir çok avantajlar kazandırmaktadır. Bürolarda kullanılan donanım, yazılım, ağ teknolojileri bilgi işlemeyi, iletişimi kolaylaştıran, hızlandıran ve otomatikleştiren teknolojilerdir. Bilgi iletişim teknolojilerinin büyük bir hızla gelişmesi, bilgi iletişim araçlarının bürolarda yaygın olarak kullanılmasını sağlamıştır. Üniversitelerde bu teknolojileri kullanmak üzere eğitilen Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı öğrencilerinin bilgi düzeylerinin tespiti önem arz etmektedir.

Bütün işletmelerin yazma, çizme, tasarım, plan, proje, bütçe, program ve benzeri işlerinin yapıldığı yerin bürolar olması sebebiyle yüksek okullarımızın Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı (Sekreterlik) bölüm ve programlarında teknoloji ile ilgili bilgi ve becerinin öğretilmesi ve eğitilmesi zorunlu hale gelmiştir. Bu çalışmada Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı programı öğrencilerinin bilgi iletişim teknolojileri bilgi düzeylerinin tespit edilmesini amaçlamaktadır.

Araştırmanın Kapsamı

Araştırma sayısal deneyim ve birtakım gözlemlere dayanan betimsel bir çalışmadır. Araştırmada literatür ve uzman görüşünden yararlanma ile ikincil veriler toplanmış ve bu görüşler doğrultusunda birincil verilere anket formu kullanılarak ulaşılmıştır. Anket formunda yer alan ifadeler verilen cevaplar 5’li Likert ölçeğinde düzenlenmiştir. Değerlendirmeler kesinlikle katılıyorum seçeneğine 5, kesinlikle katılmıyorum seçeneğine 1 puan verilerek gerçekleştirilmiştir. Alan araştırması Selçuk Üniversitesi Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı (Sekreterlik) Programı öğrencileri ile gerçekleştirilmiştir.

Evren Örneklem

Çalışmanın evrenini Selçuk Üniversitesi Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı (Sekreterlik) bölümü öğrencileri oluşturmaktadır. Bu programda öğrenim gören yaklaşık 450 öğrenci bulunmaktadır. Alan araştırması 2011-2012 öğretim yılı ikinci döneminde Selçuk Üniversitesi Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı (Sekreterlik)

Programı 1. ve 2. sınıf öğrencilerinden oluşan toplam 211 öğrenciden oluşmaktadır. 211'i ile yüz yüze görüşme yöntemiyle Şubat ve Mart 2012 tarihlerinde yapılmıştır. Alan araştırmasına katılan 211 öğrenci çalışmanın örneklemini oluşturmaktadır. Bu örneklem evrenin yaklaşık %47'sini oluşturmaktadır.

Ölçüm Aracı

Araştırmanın amacı doğrultusunda, gereksinim duyulan bilgilerin toplanması için geliştirilen anket kullanılarak veri toplanması yoluna gidilmiştir. Ölçüm aracı araştırmacılar tarafından oluşturulmuştur. Bu ölçeğin geliştirilebilmesi için konu ile ilgili literatür incelemesi sonunda 30 soru hazırlanmıştır. 50 kişilik Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı bölümü öğrencileri üzerinde yapılan pilot uygulama sonucunda, faktör yük değerlerine göre 0,50'nin altında değere sahip olan 9 soru, ölçekten çıkarılmıştır. Böylece ölçek 21 soru ile uygulanmıştır.

Tablo 1. Faktör Analizi Sonuçları

	Faktör Yük Değerleri
Bilgisayarı açıp işletim sistemini kullanabiliyorum	0,57
Bilgisayarda karşılaştığım sorunların üstesinden gelebiliyorum	0,78
Yeni programlar yükleyerek kullanımını öğrenebilirim	0,78
İşletim sistemine zarar gelmesi durumunda verilerimi kurtarabilirim	0,59
İşletim sistemine zarar gelmesi durumunda bil formatlayarak işletim sistemini kurabilirim	0,65
Merak ettiğim tüm bilgilere internet ile erişebilirim	0,67
Bilgisayarda bilgileri pratik bir şekilde tasnif ederek yedekleyebilirim	0,72
Microsoft Word gibi kelime işlemci programlarını kullanabilirim	0,64
Bir kitabı matbaa aşamasına getirebilecek düzeyde Microsoft Word'ü kullanabilirim	0,73
Microsoft Excel ile tüm hesap tablolarını formüller kullanarak hazırlayabilirim	0,73
Verileri detaylı grafikler hazırlayarak gösterebilirim	0,72
Powerpoint ile etkili sunumlar oluşturabilirim	0,79

Powerpoint sunumları için video ve ses dosyaları hazırlayarak slaytlarda kullanabilirim	0,78
Access ile veritabanı dosyaları oluşturabilirim	0,78
Veritabanı dosyaları için rapor sorgu gibi bileşenleri ekleyebilirim	0,79
Frontpage ile web sayfaları yapabilirim	0,81
Web sayfalarına resim, ses, video, flash animasyonlar gibi tanıtımı sağlayan nesnelere yerleştirebilirim.	0,70
Hazırladığım web sayfalarını internete aktarabilirim	0,75
Outlook, Outlook Express gibi programlar ile mail yönetimini sağlayabilirim	0,67
Yazıcı, tarayıcı, fax gibi donanım birimlerini iyi bir şekilde kullanabilirim	0,81
Telefon santrali, fotokopi, video, fotoğraf makinesi gibi cihazların iyi bir şekilde kullanabilirim	0,81

Ölçeğin Güvenilirliği için Cronbach Alpha katsayısı hesaplanmış ve elde edilen değerler Tablo 4'de sunulmuştur. Elde edilen 0.94 Cronbach Alfa değeri, ölçeğin yüksek düzeyde güvenilirliğe sahip olduğunu göstermektedir.

Tablo 2. Cronbach Alpha Güvenirlilik Katsayısı

	Cronbach Alfa
Tüm Ölçek	0,94

Araştırmanın Bulguları

Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı (Sekreterlik) öğrencilerinin büro teknolojilerini kullanma yeterlilikleri, bilgisayara sahiplik, internet bağlantısına sahiplik, internette bağlı kalınan saat, öğrenim gördükleri sınıf bakımından farklılık olup olmadığının tespit edilmiştir.

Demografik Bilgiler:

Tablo 3. Cinsiyet ve Sınıf Dağılımı

Cinsiyet	n	%
Bayan	110	52,1
Bay	101	47,9
Toplam	211	100,0
Sınıf	n	%
1.sınıf	117	55,5
2.sınıf	94	44,5
Toplam	211	100,0

Araştırmaya katılan öğrencilerin %52,1'i bayan, %47,9'u erkeklerden oluşmaktadır. %55,5'i 1.sınıf, %44,5'i 2.sınıfta öğrenim görmektedir.

Tablo 4. Öğrencilerin Aldıkları Dersler

Dersler	n
Bilgisayar I (İşletim Sistemi-Windows)	94
Bilgisayar II (Microsoft Word)	94
Bilgisayar III (Microsoft Excel)	117
Bilgisayar IV (İletişim Teknikleri ve Web sayfaları)	117
Bürolarda Teknoloji Kullanımı	117
Sunu Teknikleri	1

Araştırmaya katılan öğrencilerin bilgisayar ile ilgili aldıkları dersler Tablo 4'de gösterilmektedir. Öğrencilerin 117'si ikinci sınıf olmaları sebebiyle Bilgisayar III, IV, Bürolarda Teknoloji Kullanımı ve Sunu Teknikleri derslerini almış durumdadırlar. Öğrencilerin 94'ü birinci sınıfta Bilgisayar I ve II derslerini almış durumdadırlar.

Tablo 5. Bilgisayar ve İnternet Kullanımı

Bilgisayara Sahiplik	n	%	İnternete Sahiplik	n	%
Evet	155	73,5	Evet	133	63,0
Hayır	56	26,5	Hayır	78	37,0
Toplam	211	100,0	Toplam	211	100,0

Araştırmaya katılan öğrencilerin %73,5'inin bilgisayarı bulunmakta, %26,5'inin ise bilgisayarı bulunmamaktadır. İnternet bağlantısına sahip olan öğrencileri oranı %63 iken, internet bağlantısına sahip olamayan öğrencilerin oranı %37'dir.

Tablo 6. İnternet Kullanım Düzeyi

Saat	n	%
1-2 saat	110	64,0
3-4 saat	43	25,0
4-6 saat	7	4,1
6 saat yukarısı	12	7,0
Toplam	172	100,0

Araştırmaya katılan öğrencilerin %18,5'i (n=39), internete hiç girmemektedir. İnterneti kullananların oranı ise %81,5'dir. İnterneti kullananların oranı süre olarak Tablo 6'da gösterilmektedir.

Tablo 7. İletişim Teknolojileri Kullanım Yüzdeleri

	Çok Düşük	Ortanın Biraz Altında	Orta	Biraz Ortanın Üstünde	Çok Yüksek
Bilgisayarı açıp işletim sistemini kullanabiliyorum	%7,1	%10,0	%19,9	%32,2	%30,8
Bilgisayarda karşılaştığım sorunların üstesinden gelebiliyorum	%10,9	%10,4	%29,9	%33,2	%15,6
Yeni programlar yükleyerek kullanımını öğrenebilirim	%10,0	%15,2	%17,1	%32,2	%25,6
İşletim sistemine zarar gelmesi durumunda verilerimi kurtarabilirim	%13,3	%17,1	%37,0	%21,8	%10,9
İşletim sistemine zarar gelmesi durumunda bil formatlayarak işletim sistemini kurabilirim	%16,6	%22,7	%24,6	%23,2	%12,8
Merak ettiğim tüm bilgilere internet ile erişebilirim	%10,0	%5,2	%9,0	%33,2	%42,7
Bilgisayarda bilgileri pratik bir şekilde tasnif ederek yedekleyebilirim	%11,8	%11,4	%19,4	%35,5	%21,8
Microsoft Word gibi kelime işlemci programlarını kullanabilirim	%10,9	%8,1	%15,2	%33,2	%32,7
Bir kitabı matbaa aşamasına getirebilecek düzeyde Microsoft Word'ü kullanabilirim	%9,0	%20,9	%28,9	%28,4	%12,8
Microsoft Excel ile tüm hesap tablolarını formüller kullanarak hazırlayabilirim	%11,4	%18,0	%37,0	%25,1	%8,5
Verileri detaylı grafikler hazırlayarak gösterebilirim	%8,5	%19,9	%38,4	%27,5	%5,7
Powerpoint ile etkili sunumlar oluşturabilirim	%10,0	%13,3	%15,2	%40,3	%21,3
Powerpoint sunumları için video ve ses dosyaları hazırlayarak slaytlarda kullanabilirim	%10,4	%13,7	%18,5	%33,6	%23,7
Access ile veritabanı dosyaları oluşturabilirim	%13,3	%32,7	%35,1	%13,3	%5,7

Veritabanı dosyaları için rapor sorgu gibi bileşenleri ekleyebilirim	%13,7	%34,6	%31,8	%14,2	%5,7
Frontpage ile web sayfaları yapabilirim	%17,5	%43,1	%23,7	%10,9	%4,7
Web sayfalarına resim, ses, video, flash animasyonlar gibi tanıtımı sağlayan nesnelere yerleştirebilirim.	%14,7	%27,5	%16,1	%28,0	%13,7
Hazırladığım web sayfalarını internete aktarabilirim	%15,6	%26,5	%28,0	%20,9	%9,0
Outlook, Outlook Express gibi programlar ile mail yönetimini sağlayabilirim	%13,3	%28,0	%25,6	%21,8	%11,4
Yazıcı, tarayıcı, fax gibi donanım birimlerini iyi bir şekilde kullanabilirim	%10,0	%17,1	%11,8	%38,9	%22,3
Telefon santrali, fotokopi, video, fotoğraf makinesi gibi cihazların iyi bir şekilde kullanabilirim	%8,5	%11,4	%11,8	%34,1	%34,1

Öğrencilerin 11,7'si yukarıdaki bilgileri açısından kendilerini Çok Düşük olduğunu düşünmektedir, %19,4'ü ise bilgilerini Ortanın Biraz Altında olduğunu düşünmektedir. Öğrencilerin %23,5'i bu konularda Orta seviyede bilgili görmektedir. Bilgilerinin Ortanın Biraz Üstünde olduğunu düşünenlerin oranı %27,7'dir. Öğrencilerin sadece %17,7'si bu konularda kendisini Çok Yüksek bilgili görmektedir. Tabloda görülen iletişim teknolojileri yetkinlik düzeylerinin çok düşük ve ortanın biraz altında yüksek düzeyde olması öğrencilerin bu konulardaki bilgi seviyelerinin düşük olduğunu göstermektedir.

Tablo 8. Bilgisayar Sahipliğine Göre Bilgi Düzeyi

Bilgisayara Sahiplik	Sayı	Ortalama	Standart Sapma	t	P
Evet	155	3,2897	0,83051	2,516	0,013*
Hayır	56	2,9609	0,85912		

*P<0,05

Bilgisayara sahip olmaya göre iletişim teknolojileri bilgi düzeyinin farklılaşp farklılaşmadığını tespit etmek için Independent Samples t-test analizi kullanılmıştır.

Analiz sonuçlarına göre bilgisayar sahibi olan öğrencilerin, iletişim teknolojileri bilgilerinin daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 9. İnternet Bağlantısı Sahipliğine Göre Bilgi Düzeyi

İnternete Sahiplik	Sayı	Ortalama	Standart Sapma	t	P
Evet	133	3,3169	0,83349	2,592	0,010*
Hayır	78	3,0073	0,84402		

*P<0,05

İnternet bağlantısına sahip olmaya göre iletişim teknolojileri bilgi düzeyinin farklılaşp farklılaşmadığını tespit etmek için Independent Samples t-test analizi kullanılmıştır. Analiz sonuçlarına göre internet bağlantısına sahip olan öğrencilerin, iletişim teknolojileri bilgilerinin daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 10. Öğrenim Gördüğü Sınıfa Göre Bilgi Düzeyi

Sınıf	Sayı	Ortalama	Standart Sapma	t	P
1.sınıf	117	3,0220	0,89342	-3,615	0,000*
2.sınıf	94	3,4271	0,73411		

*P<0,01

Öğrencilerin sınıflarına göre iletişim teknolojileri bilgi düzeyinin farklılaşp farklılaşmadığını tespit etmek için Independent Samples t-test analizi kullanılmıştır. Analiz sonuçlarına göre iletişim teknolojileri bilgi düzeyi öğrencilerin öğrenim gördükleri sınıfa göre anlamlı bir şekilde farklılaşmaktadır. Bilgi iletişim teknolojileri konusunda ikinci sınıfta alınan ders sayısının artması bu farklılaşmayı sağlamaktadır.

Tablo 11. İnternet Bağlantı Süresine Göre Bilgi Düzeyi

	Kareler Toplamı	Sd	Kareler Ortalaması	F	P
Gruplar arası	1,868	3	0,623	0,870	0,356
Grup içi	120,256	168	0,716		
Toplam	122,124	171			

İnternet bağlantı süresine göre iletişim teknolojileri bilgi düzeyi ortalamalarının farklılaşp farklılaşmadığını test etmek One Way Anova testi uygulanmıştır. Test sonucu verilere göre gruplar arasında bilgi düzeyi anlamlı bir şekilde

farklılaşmamaktadır (F3-168=0,870; P>0,05). Buna göre internette bağlı kalınma süresine arttıkça bilgi düzeyinin yükseldiği söylenebilmektedir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Araştırmaya katılan öğrencilerin, bilgisayara ve internete sahip olma düzeyleri yeterli olmamakla birlikte, ortanın üzerinde olduğu görülmektedir. İnternet bağlantısı bulunan öğrencilerin, internette geçirdikleri süre büyük oranda günde bir iki saattir, dört saatten fazla internet kullanımı oldukça düşüktür. Öğrencilerin yarıya yakını bilgisayar sistemini kullanabilmekte, bilgisayarda karşılaştığı sorunların üstesinden gelebilmekte ve yeni programlar yükleyerek kullanabilmektedir. İşletim sistemine zarar gelmesi durumunda, verileri kurtarabilme ve işletim sistemini tekrar kurabilme bilgi ve becerileri düşüktür. İnternette bilgiye ulaşabilme bilgileri yüksektir. Bilgisayardaki bilgileri tasnif ederek yedekleme bilgileri yeterlidir. Microsoft Word gibi kelime işlemci programlarını kullanabilme oranı yüksek ancak bu programın detaylı kullanım bilgisinin yüksek olmadığı görülmektedir. Öğrencilerin Excel kullanma bilgisi Word'e göre daha düşüktür. Öğrencilerin Powerpoint'de sunum dosyaları oluşturma bilgileri orta düzeydedir. Access ile veritabanı dosyaları oluşturabilme ve Frontpage ile web tasarımı yapabilme bilgilerinin çok düşük olduğu görülmektedir. Web sayfalarına resim, ses, video, flash animasyon gibi nesnelere ekleme yani mevcut web sitesinin bilgilerini güncelleyebilme bilgilerinin düşük olduğu görülmektedir. Outlook, Outlook Express gibi programlar ile mail yönetimini sağlama bilgilerinin düşük olduğu görülmektedir. Yazıcı, tarayıcı, fax gibi donanım birimlerinin ve telefon santrali, fotokopi, video, fotoğraf makinesi gibi birimlerin kullanım bilgisinin ortanın üstüne olduğu görülmektedir.

Geleceğin büro yönetici ve çalışanları olarak istihdam edilecek olan program öğrencilerinin iletişim teknolojileri konusundaki bilgi ve becerileri artırılmalıdır. Bilgisayardaki verileri kurtarabilme ve işletim sistemini kurarak bilgisayarı çalışır vaziyette tutma becerisine sahip olmalıdırlar. Öğrenciler Office programlarını son derece iyi kullanabilmelidirler. Günümüzde bütün işletmelerin web sitelerinin bulunması zorunlu hale geldiği, hemen hemen bütün kurumların web sitelerinin bulunduğu günümüz koşulları dikkate alındığında büro çalışanlarının da web sayfalarını güncelleme bilgisine sahip olması zorunlu hale gelmiştir. Büroda bulunan diğer iletişim teknolojilerinin kullanım düzeyinin daha yüksek seviyelere çıkarılması gerekmektedir.

Öğrencilerin öğrenim gördükleri sınıfa göre, iletişim teknolojileri bilgi düzeylerinin anlamlı bir şekilde farklılaştığı bulgusundan yola çıkarak; bilgi iletişim teknolojileri konusundaki dersler tüm öğretim sürecine yayılarak, özellikle öğrencilerin bilgi düzeylerinin düşük olduğu alanlarda öğretim yoğunlaştırılmalı ve mümkünse iletişim teknolojileri konusundaki ders sayısı artırılmalıdır.

KAYNAKÇA

- ACAR, S. ve GÜRSOY, H. (2008). "Yönetici Sekreterlerin Bilgisayar Temelli Uygulama Yazılımlarını Kullanma Düzeylerini ve Beklentilerini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma", Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi Yıl:2008, Sayı:2.
- AGERVOLD, M. (1987). "New Technology in the Office: Attitudes and Consequences", Work and Stress, 1(2), ss.143-153.
- ATABEK, Ü. (2001). İletişim ve Teknoloji (1.Baskı). Ankara: Seçkin Yayınevi.
- AYTÜRK, N. (2007).Büro Yönetimi ve Yönetici Sekreterliği Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.
- BARAZ, G. (2005). "Büro Yönetimi ve Sekreterlik Önlisans Programının Değerlendirilmesi", Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Eskişehir.
- BAŞPINAR, Ö. ve BAYRAMLI, N. (2006). Büro Yönetimi, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.
- BAŞPINAR, Ö. ve BAYRAMLI, N. (2006), Yönetici Sekreterliği, Nobel Yayın Dağıtım, Eskişehir.
- BÜLBÜL, H. İ. ve GÜRBÜZ R. (2009). Bürolarda Teknoloji Kullanımı, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.
- DUMAN, H, ÇÖĞÜRCÜ, İ, ÇAKMAK V. ve ATAY M. (2011). "Büro Yönetimi Ve Yönetici Asistanlığı Programı Öğrencilerinin Mesleki Becerilerinin İncelenmesi Üzerine Bir Araştırma: Kazım Karabekir Meslek Yüksekokulu Örneği" ASOS index, Cilt:2, Sayı:4.
- KARABAĞ, A. (2000), 2000'li Yıllarda Sekreterlik (3.Baskı), İstanbul: Akba Yayıncılık.
- TOPALOĞLU, M. ve KOÇ H. (2002). Büro Yönetimi, Seçkin Yayınevi, Ankara.
- TORTOP, N., İSBİR, E. G., AYKAÇ, B., YAYMAN, H. ve ÖZER, M. A. (2007). Yönetim Bilimi, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.
- TURAN, A. H.ve ÇETİNKAYA, Ö. (2010). "Bürolarda teknoloji kabul ve kullanımı: geliştirilmiş teknoloji Kabul modeli ile bir model önerisi ve sekreterler üzerinde Ampirik bir değerlendirme" Akademik Bakış Dergisi, Sayı 19.
- TUTAR, H., ALTINÖZ, M., AYDOS, H., ALTINÖZ, T. Ö. (2003). Bürolarda Teknoloji Kullanımı, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.
- ULUKAN, C. ve BARAZ, B. (2009). Büro Teknolojileri, Anadolu Üniversitesi Yayınları, No:1968, Eskişehir.
- ÜNLÜ, Ü. (1996). "Büro Otomasyonunun Yönetim Üzerindeki Etkisi", Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Eskişehir.

ÖZDEN, H. (2007). "Bilişim teknolojilerinin Büro Faaliyetleri Üzerine Etkisi",
Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara.

VURAL, B. (2002). Yönetici Asistanlığı, Hayat Yayınları, İstanbul.