

YÖNETİCİ ASİSTANLARININ BİLGİ TEKNOLOJİLERİNİ KULLANIM DURUMLARI ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA: KAYSERİ İLİ UYGULAMASI

Mualla AKÇADAĞ¹, Ebru AYKAN²

Özet

Teknolojideki gelişmeler her sektörde olduğu gibi bilgi teknolojilerini kullananları da işletmelerdeki verimliliklerini artırma açısından etkilemektedir. Teknolojideki sürekli değişim ve gelişim bilgi teknolojilerini de olumlu yönde etkilemektedir. Bürolarda çalışan yönetici asistanlarının bilgi teknolojileri kullanımından uzak durması mümkün değildir. Yönetici asistanları işlerin kısa sürede verimli ve sistemli yapılabilmesi için bilgi teknolojilerine ihtiyaç duymaktadırlar.

Bu çalışma ile Kayseri ili Melikgazi ilçesi kamu sektöründe çalışan yönetici asistanların (sekreterlerin) bilgi teknoloji kullanım durumları belirlenmiştir. Çalışmada yönetici asistanlarının en çok kullandığı bilgi teknolojileri belirlenerek, faktör analizi yardımı ile bilgi teknolojileri kullanma durumları ofis programları kullanma, bilgi, teknolojilerinden faydalanma, işletim sistemi kullanma, web kullanımı adlı sınıflandırmalara ayrılmıştır. Çalışma ile ilgili kısıtlı çalışma bulunurken, araştırma işletmelerde çalışan yönetici asistanları için önemli olan bilgi iletişim teknolojileri kullanım durumlarını ortaya koymasından dolayı yönetici asistanlığı bölümünde öğrenim gören öğrencilere ve eğitim veren akademisyenlere ışık tutabileceği düşünülmektedir.

Anahtar Kelimeler: Bilgi Teknolojileri, yönetici asistanı, büro yönetimi.

A STUDY ON THE USE OF INFORMATION TECHNOLOGIES STATUS OF ASSISTANT MANAGER: APPLICATION FOR KAYSERİ

Abstract

Developments in technology, as in all of the sectors, affect people who use information Technologies in terms of productivity of business enterprises. The continuous change and development in technology affect information Technologies positively. It is not possible for secretaries working in the offices all the time to stay away from the use of information Technologies. Secretaries need information Technologies to perform their work voluminosly in a short while and systematic way.

The purpose of the study is to analyze the situation of assistant managers (secretaries) in public sector using of information technology in Melikgazi district of Kayseri. Determining the most frequently used information technology to administrative assistant in the study, using information technologies to help factor analysis of the situation of using office programs, information, benefit from the technology, using the operating system, it is divided into classification called web use. The study found limited at work, executive assistants working in the enterprises demonstrate the use of information and communication technologies are important for the state and executive assistant to the students in the department and that is expected to keep academicians light training.

Keywords: information technologies, assistant manager, office management.

¹ Erciyes Üniversitesi, muallaakcadag@erciyes.edu.tr

² Yrd. Doç. Dr., Erciyes Üniversitesi, İzzet Bayraktar Uygulamalı Bilimler Yüksekokulu, aykane@erciyes.edu.tr

Giriş

Günümüz iş ortamında çağın getirdiklerine ayak uydurmak kaçınılmaz olmuştur. Teknoloji sayesinde bilgi, etkin ve verimli bir şekilde kişilerin bilgi ve becerilerine dayalı olarak iş hayatında hizmet vermektedir. Teknolojinin bürolarda kullanılması ise büroların işlevselliği ve verimliliğini üst derecede etkilemektedir(Bülbül, 2009:3).

Bilgi teknolojileri iş hayatını kolaylaştıran, hızlandıran ve verimlilik sağlayan bir unsurdur. Büro içerisinde bilgiye hızlı erişme, bilgiyi yönetebilme, ürün ya da hizmet çıktısının düşük maliyetle gerçekleştirme, kaynakların verimli kullanılmasını sağlama gibi faaliyetler büro yönetiminde teknolojinin kullanım amaçlarından bir kaçıdır. Bu amaçlar doğrultusunda büro teknolojilerini kullanan yönetici asistanları zaman zaman bu araçları tamir etme, onarma işlemlerini de yapması gerekmektedir. Bilgi teknolojilerinin en çok kullanıldığı alanlardan bürolar ise; işlerin yapıldığı, bilginin üretildiği bazen de tüketildiği çalışma ortamı olarak tanımlanmaktadır.

Bürolarda işlerin düzenli ve sistemli yapılabilmesi için büro teknolojilerinden faydalanmak gerekliliğini ortaya çıkarmaktadır. Bürolarda çalışmalarını sürdüren yönetici asistanlarının bilgi teknolojilerindeki gelişmeleri takip etmeleri gerekmektedir. Ofis teknolojilerinin gelişmesinden en fazla etkilenen ve bu teknolojileri en fazla kullanan ofis çalışanları sekreterlerdir(Yap, 1990). Ancak yeni teknolojilerin ve büro otomasyon sistemlerinin günümüz sekreterlerini nasıl etkilediği konusunda yapılan çalışmalar oldukça sınırlıdır. Bu çalışma ile yönetici asistanlığı yapan katılımcıların bilgi teknolojileri kullanım durumlarını ortaya koymak amaçlanmıştır.

Yönetici Asistanlığı Ve Bilgi Teknolojileri Kullanımı

Millî Sekreterler Derneği yönetici asistanı (sekreteri) “iş yaşamının gün geçtikçe karmaşıklaşan yönetiminde, yöneticinin en yakın ortağı olan, yöneticiye iletişim gücü ve çalışma süresinin tamamını daha etkin kullanabilme olanağı kazandıran, çalışma ortamında en önemli büro görevlisi” olarak tanımlamaktadır(www.sekreterlikdergisi.com.tr).

Türk Dil Kurumu sözlüğünde yönetici asistanının karşılığı ise; özel veya kamu kuruluşlarında haberleşmeyi sağlayan, yazışma yapabilen görevli, yazman, kâtiptir (<http://ds.anadolu.edu.tr/eKitap/BYA205U.pdf>).

Uluslararası İdari Profesyoneller Birliği (IAAP) tanımında ise sekreter; iş yaşamının gün geçtikçe karmaşıklaşan yönetiminde, yöneticinin en yakın ortağı şeklinde ortaya çıkan, iletişim gücü, aktivite kazanma ve çalışma süresinin tamamını daha etkin olarak kullanabilme olanağını kazandıran, çalışma ortamında en önemli büro görevlisi olarak tanımlanmıştır(<http://ds.anadolu.edu.tr/eKitap/BYA205U.pdf>). Yönetici asistanlığı ya da sekreterlik tanımı gelişen örgüt yapısı, değişen yönetim anlayışı ve teknolojik gelişmeler ile değişmektedir. Tüm bu tanımlar ve bilgiler ışığında yönetici asistanı gerek kamu gerekse özel sektörde işletmelerin bel kemiği durumundadır. Yönetici asistanı günümüz çalışma ortamında işleri organize eden, yöneticisinin işlerini hafifleten, kurumlar arası iletişimi sağlayan, toplantı ve randevu düzenleyen, işyerine gelen konukları ağırlayan, dosyalama ve arşivleme sistemine hâkim, iyi derecede İngilizce bilen, seyahat programı hazırlayan, yazışma işleri ile kendisi ilgilenen, anlayışlı, bilgili, sır saklayabilen, sempatik kimsedir.

Günümüzde sadece yazışmaları yapan, telefonlara bakan, ziyaretçileri ağırlayan sekreterler değil, aynı zaman da aktif iş hayatına katkı sağlayan, bilgi üreten, bilgi teknolojilerinden üst seviyede faydalanan, işletme içerisinde organizasyon yapabilme gücüne sahip yönetici asistanları tercih edilmektedir.

Bilgi ve İletişim Teknoloji'lerinin yoğun bir şekilde iş ortamlarında kullanılması hem çalışanlar üzerinde, hem de toplumda hissedilen değişikliklere yol açmıştır. Günümüzde Teknoloji ve Bilgi temelli bir devrim yaşadığımızdan bile söz edilmektedir (Hakken,1993). Teknoloji ile iç içe olan işletmeler ve işletme çalışanları bu teknoloji alet ve makinelerinden ne kadar faydalanırlarsa o derecede etkin ve verimli çalışmış olacaklardır.

Bürolarda çalışan iş gören, sekreter, yönetici asistanı ve yöneticilerin işlerini yapabilmelerinde yardımcı olan, hem iç hem de dış iletişimi sağlayan makineler büro teknolojileri olarak tanımlanmaktadır(Tutar.vd.,2003:1). Günümüz çağdaş yönetici asistanlarının bilgi teknolojilerinden uzak durması düşünülemez. Yönetici asistanları, fotokopi makineleri, yazıcılar, bilgisayar, tarayıcılar, bilgi ağları, mikro elektronik, faks makineleri, mobil telefonlar, çevrim içi veri tabanları vb. şeklindeki bilgi teknolojilerinden yoğun bir şekilde faydalanmaktadır.

Literatür Özeti

Yönetici asistanları işletmelerde önemli bir yere sahip olduklarından büro içerisindeki bilgi teknolojilerini kullanımını iyi bilmesi gerekir. Bu noktada literatür incelendiğinde işletmelerde yönetici asistanlarının bilgi teknolojileri kullanımı ile kısıtlı sayıda çalışma bulunduğu görülmektedir. Tablo 1'de bu çalışmalar özetlenmiştir.

Tablo 1: Bilgi Teknolojilerinin Kullanımı İle İlgili Çalışmalar Tablosu

Araştırma Konusu	Yazar ve yıl	Açıklama
Organizasyonlarda büro otomasyonu ve personel Üzerindeki etkilerini belirlemeye yönelik bir araştırma	Çömezoğlu(1991),	Araştırmada, insanla bilgisayarın nasıl uyumlaştırılabileceği ve bunun sonucunda hem çalışanların nasıl tatmin olacağı hem de işletme için en yüksek verimin nasıl alınabileceği konularına açıklık getirilmiştir.
"Büro otomasyonunun yönetim üzerindeki etkisi"	Ü.Ünlü(1996),	Büro çalışmalarında etkinliğin artırılması için neler yapılması gerektiği ortaya konulmaya çalışılmıştır.
Yönetimde büro otomasyonunun yerini tespate yönelik bir araştırma	Özsevimli (1997),	Araştırmada büro tanımlanmış, yönetimde büro otomasyonu incelenmiş, yönetime sağladığı yararlar belirtilmiştir.
Teknolojik gelişmelerin büro bilgi sistemi üzerindeki etkilerini belirlemeye yönelik bir araştırma	Erdem (1998),	Türkiye'de henüz büro bilgi sisteminin öneminin kavranılıp kavranılmadığı bu araştırma sonucunda belirlenmeye çalışılmıştır.
Örgütlerde büro otomasyonunun büro personeli üzerindeki etkilerini belirlemeye yönelik bir araştırma	Gözütok(1999),	Büro otomasyonunun öncelikle büronun genel yapısında ve personel üzerinde olumlu ve olumsuz olarak yarattığı etkiler incelenmiştir.
Bilgi teknolojisindeki gelişmelerin büro çalışanlarına etkisini belirlemeye yönelik bir araştırma	Koç (2001),	Bilgi teknolojilerinin örgüt ve birey üzerinde, özellikle uyum konusunda nasıl etkilerde bulunduğu ve bu konuda nelere dikkat edilmesi gerektiği belirlenmeye çalışılmıştır.

"Bilişim teknolojilerinin Büro Faaliyetleri Üzerine Etkisi	Höçük (2007),	Kamu ve özel sektör işletmelerinde büro çalışanı üzerinde saha araştırması yapmıştır.
"Yönetici Sekreterlerin Bilgisayar Temelli Uygulama Yazılımlarını Kullanma Düzeylerini ve Beklentilerini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma	Acar ve Gürsoy (2008),	Bilgisayar temelli uygulama yazılımları kullanımı açısından yönetici sekreterlerin durumu incelenmiştir.
Bürolarda Teknoloji Kabul ve Kullanımı: Geliştirilmiş Teknoloji Kabul Modeli İle Bir Model Önerisi ve Sekreterler Üzerinde Ampirik Bir Değerlendirme"	Turan,Çetinkaya,Özlem(2010),	Sekreterlerin teknoloji kabul ve kullanımlarını anlamaya yönelik bir çalışma yapılmıştır.
"Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Programı Öğrencilerinin Mesleki Becerilerinin İncelenmesi Üzerine Bir Araştırma: Kazım Karabekir Meslek Yüksekokulu Örneği"	Duman, Çoğürücü, Çakmak ve Atay (2011),	Büro yönetimi ve yönetici asistanlığı eğitimi alan öğrencilerin hangi alanlarda kendilerini başarılı gördüklerini anlamaya yönelik bir çalışma yapılmıştır.
İletişim teknolojileri kullanımı: büro yönetimi ve sekreterlik öğrencileri üzerine bir çalışma	Arat,Köksal ve Erden (2013)	Çalışmada Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı programı öğrencilerinin bilgi iletişim teknolojileri bilgi düzeylerinin tespit edilmesini amaçlamaktadır.

Çömezoğlu(1991), organizasyonlarda büro otomasyonu ve personel üzerindeki etkilerini belirlemeye yönelik bir araştırma yapmıştır. Araştırmada örnek olay yöntemi kullanılarak, bürolarda bilgisayar-insan ilişkileri incelenmiştir. Bilgisayar ve insanın nasıl uyumlaştırılacağı ve bunun sonucunda da işletme için en yüksek verimliliğinin nasıl alınabileceğine ışık tutulmaya çalışılmıştır.

Ü,Ünlü(1996), Büro çalışmalarında etkinliğin artırılması için neler yapılması gerektiği ortaya konulmaya çalışılmıştır. Büro otomasyon sistemlerinin daha çok büro elemanlarının işlerinde büyük yararlar sağladığı, büro çalışmalarında etkinliğin artırılması için teknolojide meydana gelen gelişmelerden yararlanmanın zorunlu hale geldiği görülmüştür.

Özsevimli(1997), Araştırmada büro tanımlanmış, yönetimde büro otomasyonu incelenmiş, yönetime sağladığı yararlar belirtilmiştir. Araştırma da büro, büro otomasyonu ve bunların yönetime sağladığı yararlar belirtilerek bu faydaların en üst düzeye çıkarmak için nelerin yapılması gerektiği üzerinde durulmuştur.

Erden(1998), Türkiye’de henüz büro bilgi sisteminin öneminin kavranılıp kavranılmadığı bu araştırma sonucunda belirlenmeye çalışılmıştır. Araştırma da anket yöntemi kullanılarak büro bilgi sistemi ve alt sistemlerinin yeterli olup olmadığı, bilgisayar kullanıcılarının bilgi teknolojisini ne ölçüde kullanabildiği, bilgi sisteminin nasıl kullanıldığı ve büronun bilgi teknolojisinden nasıl etkilendiği konularına açıklık getirilmiştir.

Gözütok(1999), Büro otomasyonunun öncelikle büronun genel yapısında ve personel üzerinde olumlu ve olumsuz olarak yarattığı etkiler incelenmiştir. Büro otomasyonun bireyler üzerinde olumlu ve olumsuz bazı etkilere belirlenerek bu etkilerin personel ve örgütte verimliliği nasıl artırılacağı açığa çıkarılmıştır.

Koç(2001), Bilgi teknolojilerinin örgüt ve birey üzerinde, özellikle uyum konusunda nasıl etkilerde bulunduğu ve bu konuda nelere dikkat edilmesi gerektiği belirlenmeye çalışılmıştır. Bilgi teknolojilerinin örgüt ve birey üzerinde, özellikle uyum konusunda nasıl etkilerde bulunduğu ve bu konuda nelere dikkat edilmesi gerektiği belirlenmeye çalışılmıştır.

Höçük(2007), Kamu ve özel sektör işletmelerinde büro çalışanı üzerinde saha araştırması yapmıştır. Büro teknolojilerin büro çalışanlarını nasıl etkilediği ve neler yapılması gerektiği üzerinde durulmuştur.

Acar ve Gürsoy(2008), Bilgisayar temelli uygulama yazılımları kullanımı açısından yönetici sekreterlerin durumu incelenmiştir. Yönetici sekreterlerin, finansal ve ticari yazılımlar ve haberleşme ve iletişim yazılımları kullanım düzeylerinin diğer gruplara göre daha yüksek olduğu sonucuna varılmıştır.

Turan, Aykut ve Çetinkaya, Özlem(2010), Sekreterlerin teknoloji kabul ve kullanımlarını anlamaya yönelik bir çalışma yapılmıştır. İnsan 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 eğitimi alan öğrencilerin hangi alanlarda kendilerini başarılı gördüklerini anlamaya yönelik bir çalışma yapılarak yabancı dil eğitimi olmak üzere bilgisayar kullanımı, büro makineleri kullanımı, muhasebe alanlarında kendilerini yeterli görmedikleri tespitini yapılmıştır.

Arat, Köksal ve Erden (2013), Çalışmada Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı programı öğrencilerinin bilgi iletişim teknolojileri bilgi düzeylerinin tespit edilmesini amaçlamaktadır. 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.

Araştırmanın Amacı ve Yöntemi

Araştırmanın temel amacı Kayseri de kamu sektöründe faaliyet gösteren yönetici asistanlarının bilgi iletişim teknolojilerini kullanım durumlarını belirlemektir. Bu amaçla Kayseri Melikgazi İlçesinde kamu sektöründe çalışan yönetici asistanlarının bilgi teknolojileri kullanım durumlarını belirlemeye yönelik tanımlayıcı bir araştırma yapılmıştır. Araştırmanın ana kütlesi Kayseri Melikgazi ilçesinde kamu sektöründe çalışan yönetici asistanlarıdır. Bu bölgede Kayseri Katipler ve Sekreterler derneğine kayıtlı kamu sektöründe 278 yönetici asistanı bulunmaktadır. Resmi olarak bu bölgedeki toplam yönetici asistanı sayısı tam olarak bilinmemektedir. Tesadüfi örnekleme yöntemi kullanılarak bu yönetici asistanlarından 190 tanesine anket gönderilmiş 82 yönetici asistanından geri bildirim alınarak veriler analiz edilmiştir. Bu örneklem evrenin yaklaşık % 30'nu oluşturmaktadır.

Araştırmada bilgi toplama aracı olarak iki bölümden oluşan anket formu kullanılmıştır. Çalışmada Arat, Köksal, Erden (2013)'in geçerlilik ve güvenilirlik analizi yapılmış olan çalışmadan faydalanılmıştır. Anketin birinci bölümünde bilgi teknolojilerini kullanımı durumlarını anlamaya yönelik 21 kriter bulunmaktadır. Yönetici Asistanlarının katılma ve katılmama boyutlarına göre 5 aralıklı Likert ölçeği ile düşünceleri alınmıştır. İkinci bölümde ise katılımcılar ve işletmeleri ile ilgili sorular yer almaktadır.

Araştırma Bulguları

Demografik ve Mesleki Bulgular

Araştırma kapsamında yer alan ve anketleri değerlendirmeye alınan yönetici asistanları yaş, büro yönetimi mezunu olup olmama, cinsiyet, mesleki özelliklerden en çok kullanılan bilgi iletişim teknoloji aracı ve elektronik belge yönetim sistemini kullanıp kullanmamaya ilişkin bilgiler tablo 2’de özetlenmektedir.

Tablo 2: Sekreterlerin Demografik ve Mesleki Özellikleri

Mezuniyet	Frekans	Yüzde(%)	En Çok Kullanılan BİT	Frekans	Yüzde(%)
Büro Yönetimi	14	17,1	Mikro elektronik	10	12,2
Diğer	68	82,9	Veri iletimi	16	19,5
Toplam	82	100	Faks Mak.	15	18,3
Yaş	Frekans	Yüzde(%)	Mobil telefonlar	6	7,3
18-24	18	22	Kablolu Tv	2	2,4
25-31	30	36,6	Bilgisayar	3	3,7
32-38	22	26,8	Bilgi Ağları	27	32,9
39 ve üstü	12	14,6	Videoteks	2	2,4
Toplam	82	100	Software	1	1,2
Cinsiyet	Frekans	Yüzde(%)	Toplam	82	100
Erkek	33	40,2	EBYS Kullanımı	Frekans	Yüzde (%)
Kadın	49	59,8	Kullanılıyor	56	68,3
Toplam	82	100	Kullanılmıyor	26	31,7
			Toplam	82	100

Çalışmaya katılan yönetici asistanlarının, Büro Yönetimi Ve Yönetici Asistanlığı bölümü mezunu olmadığı(%82,9) diğer okullardan mezun oldukları görülmektedir. Katılımcılar en çok 25-31(%36,6) yaşları arasında olup, en sık kullanılan bilgi iletişim teknolojisinin %32,9 ile bilgi ağları olduğu anlaşılmaktadır. Çalışmaya katılan yönetici asistanlarının büyük bir çoğunluğu %68,3’ü elektronik belge yönetimini kullanmaktadır.

Yönetici Asistanlarının Bilgi İletişim Teknolojileri Kullanım Durumuna Yönelik Bulgular

Çalışmada elde edilen anket verileri bilgisayar ortamında değerlendirilmiştir. Yönetici asistanların bilgi iletişim teknolojilerini kullanım durumunu belirlemek amacı ile literatür değerlendirilmesi sonucu oluşturulan 21 değişken faktör analizine tabi tutulmuştur. Analiz sonucunda düşük faktör yüklerine sahip ve anlamlı olmayan 3 adet değişken bir sonraki analize dahil edilmemiştir. Kalan 18 değişkene tekrar faktör analizi yapılmıştır. Analiz sonucunda toplam varyansın %65 ‘ini açıklayan 4 faktör elde edilmiştir. Sekreterlerin bilgi iletişim teknolojilerini kullanımları ile ilgili 18 ifadenin toplam güvenilirlik katsayısı, Cronbach Alpha değeri 0,902 olarak bulunmuştur. Buda yeterli(0.80 < a < 1.00 ölçek yüksek güvenilirlikte) olduğunu göstermektedir.

Ayrıca Keiser Meyer-Olkin (KMO) örneklem yeterlilik ölçüsü 0,83(0,90<KMO≤0,80→İyi)bulunup faktör analizi için uygun görülmektedir.

Elde edilen faktörlerin güvenilirliğini gösteren Cronbach Alpha değerleri 0,84 ile 0,75 arasında değişmektedir. Bu skorlar Nunnally (1978)’nin önerdiği kabul edilebilir güvenilirlik düzeyindedir.

Elde edilen 4 faktörü oluşturan değişkenlerin özellikleri dikkate alınarak yapılan çalışmada faktörler aşağıdaki gibi isimlendirilmiştir.

1. **Ofis Programı Kullanma:** Bu faktör yönetici asistanların temel ofis programlarından Microsoft Word, Microsoft Excel, Microsoft PowerPoint vb. kullanma durumlarını ön plana çıkarmaktadır.
2. **Bilgi Teknolojilerinden Faydalanma:** Bu faktör, yönetici asistanların bilgisayar kullanabilme, internet erişimi sağlama, yazıcı, tarayıcı, faks, fotokopi, video, veri iletimi gibi teknolojik cihazlardan kullanabildiklerini vurgulamaktadır.
3. **İşletim Sistemi Kullanma:** Bu faktör sekreterlerin, yeni programlar yükleyebilme, işletim sistemi ile ilgili sorunların üstesinden gelebilme, işletim sistemi kurabilme gibi özellikleri vurgulamaktadır.
4. **Web Kullanımı:** Bu faktör sekreterlerin;web sayfaları oluşturabilme ve kullanabilme gibi özellikleri vurgulamaktadır.

Tablo 3: Faktör Analizi Sonu Elde Edilen Faktörler Ve İstatistiksel Değerleri

	Faktör Yükleri	Cro. Alpha	Küm.F. Yükleri %
Faktör 1:Ofis Programları Kullanma		90,2	21,2
1. Microsoft Excel ile tüm hesap tablolarını formüller kullanarak hazırlayabilirim.	0,769		
2. Verileri detaylı grafikler hazırlayarak gösterebilirim.	0,863		
3.Microsoft PowerPoint ile etkili sunumlar oluşturabilirim.	0,795		
4. Microsoft PowerPoint sunumları için video ve ses dosyaları hazırlayarak slaytlarda kullanabilirim.	0,760		
5. Veritabanı dosyaları için rapor sorgu gibi bileşenleri ekleyebilirim.	0,699		
6. Microsoft FrontPage ile web sayfaları yapabilirim.	0,621		
Faktör 2: Bilgi Teknolojilerinden Faydalanma		83,4	39,3
1. Bilgisayarı açıp işletim sistemini kullanabiliyorum.	0,829		
2. Bilgisayarda karşılaştığım sorunların üstesinden gelebiliyorum.	0,508		
3. Merak ettiğim tüm bilgilere internet ile erişebilirim.	0,753		
4. Bilgisayarda bilgileri pratik bir şekilde tasnif ederek yedekleyebilirim.	0,653		
5. Bir kitabı matbaa aşamasına getirebilecek düzeyde Microsoft Word'ü kullanabilirim.	0,505		
6. Yazıcı, tarayıcı, faks gibi donanım birimlerini iyi bir şekilde kullanabilirim.	0,574		
7. Telefon santrali, fotokopi, video, fotoğraf makinesi gibi cihazların iyi bir şekilde kullanabilirim.	0,551		
Faktör 3:İşletim Sistemini Kullanma		75,3	54,0
1. Yeni programlar yükleyerek kullanımını öğrenebilirim	0,698		
2. İşletim sistemine zarar gelmesi durumunda verilerimi kurtarabilirim	0,728		
3. İşletim sistemine zarar gelmesi durumunda bilgisayarımı onarabilirim	0,661		
Faktör 4:Web Kullanımı		84,1	64,9
1. Web sayfalarına resim, ses, video, flash animasyonlar gibi tanıtımı sağlayan nesnelere yerleştirebilirim.	0,811		
2. Hazırladığım web sayfalarını internete aktarabilirim .	0,768		

İşletmelerin bel kemiği olan yönetici asistanlarının, BİT kullanımları 4 alt faktörden oluştuğu (ofis programlarını kullanma, bilgi teknolojilerinden faydalanma, bilgisayarların işletim sistemini kullanma ve web kullanımı) görülmektedir.

Tablo.4 Tanımlayıcı İstatistik Bulguları

Tanımlayıcı İstatistikler			
Faktörler	Ortalama	Standart Sapma	Kullanım Yüzdeleri (%)
F1 (Ofis P.Kullanma)	3,6992	,91940	23,7
F2 (BİT'den Faydalanma)	4,4721	,61093	28,6
F3 (İşl.Sis.Kullanma)	3,7358	,90075	23,9
F4 (Web Kullanma)	3,7134	1,23736	23,8

Yukarıda saydığımız dört faktörden en çok % 28,6 ile bilgi teknolojilerinden faydalanma olduğu görülmektedir. Bu sonuçta bize bürolarda yönetici sekreterlerin işlerini etkili ve verimli yapabilmesi için gerekli olan bilgi teknolojilerinden fotokopi, fax, telefon, bilgisayar, bilgi ağları, veri iletimi vb.den faydalanıp teknoloji ile çağın gerektirdiklerini yerine getirdikleri anlamını vermektedir.

Sonuç

Yönetici asistanları büroda ve işyerlerinde kullanmış oldukları bilgi teknolojileri ile işletmelere katkıda bulunmaktadır. Teknolojinin ilerlemesi ve bu teknolojinin gerisinde kalınamaz durumuna getiren küreselleşme, yönetici asistanlarını da etkilemektedir. Bilgi donanımlı, alanında eğitilmiş, teknolojiyi takip eden, yeniliğe açık, inisiyatif sahibi yönetici asistanları sadece kendi işletmelerini değil aynı zamanda rakipleri ve dolayısıyla tüm ülke ekonomisi içerisinde de büyük bir öneme sahiptir.

Kayseri Melikgazi ilçesi kamu sektöründe çalışan yönetici asistanlarının bilgi teknolojilerini kullanım durumlarını belirlenmesi amacıyla yapılan anket sonuçlarına göre, çalışmaya katılan yönetici asistanlarının çoğunluğunun (%82,9), büro yönetim mezunu olmayıp başka bölüm ve programlardan mezun olduğu, genellikle 25-31 yaş aralığında ve kadın yönetici asistanları olduğu gözlenmiştir. Çalışmaya katılan yönetici asistanları bilgi iletişim teknolojilerinden sırasıyla en çok bilgi ağları, veri iletimi, faks makineleri, mikro elektronik, mobil telefonlar vb. kullandıkları ve % 68, 3 'nün elektronik belge yönetimi anlamına gelen EBYS kullandıkları görülmektedir.

Çalışma kapsamındaki yönetici asistanları ile yapılan araştırma sonucunda anlamlı 4 faktör belirlenmiştir. Bu dört faktör ofis programı kullanma, bilgi teknolojilerinden faydalanma, işletim sistemi kullanma ve web kullanma olarak adlandırılmıştır. %28,6 ile en çok bilgi iletişim teknolojileri kullanma daha sonra 23,9 ile işletim sistemi kullanma ve sonrada sırasıyla %23,8 ile web kullanma ve %23,7 ile ofis programları kullanma gelmektedir. Aslında analizden elde edilen sonuçlar en az ofis programlarını göstermesinden dolayı şaşırtıcı görülebilir. Büro yönetimi ve yönetici asistanlığı bölümünde bilgisayar dersinde öğrencilere ofis programlarını kullanma öğretilmektedir. Ancak çalışmaya katılan yönetici asistanlarının büyük çoğunluğunun (%82,9) bu bölümden mezun olmaması manidar olmaktadır. Bu anlamda daha sonraki çalışmalarda katılımcıları sadece büro yönetimi mezunlarından seçip veriler analiz edilebilir. Konu ile ilgili Arat,Köksal,Erden(2013)çalışmada büro yönetimi öğrencilerinin Microsoft Word gibi kelime işlemci programlarını kullanma oranı yüksek ancak bu programın detaylı kullanım bilgisinin yüksek olmadığı görülmektedir. Öğrencilerin

Microsoft Excel kullanma bilgisi Word'e göre daha düşüktür. Öğrencilerin Microsoft PowerPoint'e sunum dosyaları oluşturma bilgileri orta düzeydedir. Aynı çalışmada Web sayfalarını kullanma olarak görülebilecek resim, ses, video, flash animasyon gibi nesnelere ekleme yani mevcut web sitesini kullanma ve bilgilerini güncelleyebilme bilgilerinin düşük olduğu görülmektedir. Yazıcı, tarayıcı, faks gibi donanım birimlerinin ve telefon santrali, fotokopi, video, fotoğraf makinesi gibi birimlerin kullanım bilgisinin ortanın üstünde olduğu görülmektedir. Yine aynı çalışma öğrencilerin bilgi iletişim teknolojileri kullanım durumunu anlamaya yönelik olduğundan 18-22 yaş arası çalışmayanlara uygulanırken bu çalışma hali hazırda çalışmakta olan yönetici sekreterlerine yapıldığından büyük bir çoğunluğu 24 yaş üstü çalışanlardan oluşmaktadır. Bu çalışmanın Arat,Köksal,Erden(2013) adlı çalışmanın ölçeğinden faydalanma nedeni ise çalışmada kullanılan ifadelerin yönetici asistanları ile birebir alakalı olmasıdır.

Bir başka çalışma da Turan, Çetinkaya (2010) yönetici asistanlarının temel ofis yazılımlarının bazılarında çok yoğun bilgiye sahip olduklarını belirtmişlerdir. Sekreterlerin işleri gereği en fazla kullandıkları ve en yaygın kullanılan kelime işlemci paket programı olan Microsoft Word hakkında katılımcılarının neredeyse tamamı (%96.0) bilgili veya çok bilgili olduklarını belirtmişlerdir. Yine bir diğer yaygın elektronik tablo ve işlem ofis paket programı olan Microsoft Excel konusunda katılımcıların önemli bir kısmı (%82.80), bilgili veya çok bilgili olduklarını belirtmişlerdir. Ancak biraz daha uzmanlık gerektiren veri tabanı ofis paket programlarından olan Microsoft Access konusunda katılımcıların çok daha düşük bir kısmı (%30.9), bilgili veya çok bilgili olduklarını ifade etmişlerdir. Sunum hazırlama sürecinde yaygın olarak kullanılan Microsoft PowerPoint ofis programı konusundaki katılımcı fikirleri de dikkate değerdir. Bu programı kullanma konusunda kendini bilgili veya çok bilgili gören yönetici asistanlarının oranı oldukça yüksek çıkmış (%64.7) ve bu durumda, ofis sekreterlerinin günümüzde artık profesyonel anlamda sunum hazırlama ve sunma konusunda da görevler üstlendiklerinin bir göstergesi olarak yorumlanmıştır. Yine günümüzde çok yaygın olarak iletişim amacıyla kullanılan e-mail konusunda da katılımcıların çok büyük bir kısmı (%90.20) bilgili veya çok bilgili olduklarını belirtmişlerdir. Ancak katılımcıların yarısından fazlası (%57.7), World Wide Web (WWW) konusunda yeterli bilgiye sahip olmadıklarını belirtmişler. Adı geçen çalışma web kullanma konusunda bu araştırma ile benzer sonuçları verirken, ofis programı kullanmada aynı sonucu vermemektedir. Sonucun farklılığının nedenini belirlemek için İzmir'deki çalışmanın katılımcılarının mezuniyet derecelerine baktığımızda çoğunluğu lisans derecesine sahiptirler (%61,5). Ancak bölüm adı bilinmediğinden yorum yapmak oldukça zordur. Sadece bölge farklılığından ve eğitim düzeyinin yüksekliği bu farklılığı açıklayabilir.

Çöğürçü, Çakmak ve Atay (2011), Büro yönetimi ve yönetici asistanlığı eğitimi alan öğrencilerin hangi alanlarda kendilerini başarılı gördüklerini anlamaya yönelik bir çalışma yaparak yabancı dil eğitimi, bilgisayar kullanımı, büro makineleri kullanımı, muhasebe alanlarında kendilerini yeterli görmedikleri tespiti yapılmıştır.

Tüm bu bilgiler ışığında Türkiye genelinde büro yönetimi ve yönetici asistanlığı bölüm ve programlarından verilen eğitimlerin yeterli düzeyde olmadığı ve ofis programları, web tasarımı, işletim sistemi alanlarına ağırlık verilmesi gerektiğidir.

Bilgi teknolojileri kullanma durumlarını araştırmadan elde edilen bu dört faktörün daha sonraki çalışmalarda yönetici asistanların bilgi teknolojilerinden faydalanmalarını ortaya çıkarmada kullanılabileceği düşünölmektedir.

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.
- Ar, F. (1999). Büro Yönetimi Teknikleri. Ankara: Yargı Yayınevi.
- Arat, T., Köksal, O. ve Erden, A., "İletişim Teknolojileri Kullanımı: Büro Yönetimi Ve Sekreterlik Öğrencileri Üzerine Bir Çalışma "International Journal of Social Science Volume 6 Issue 8, p. 59-75, October (2013)
- Atabek, Ü. (2001). İletişim ve Teknoloji (1.Baskı). Ankara: Seçkin Yayınevi.
- Aykan, E. (2004). "Kayseri de Faaliyet Gösteren Girişimcilerin Liderlik Özellikleri", Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Sayı:17,213-224s.
- Bülbül, H. İ. ve Gürbüz, R. (2009). Bürolarda Teknoloji Kullanımı, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.
- Demir, P. (2000). Sekreterlik Teknikleri ve Büro Yönetimi. Ankara: Tutubay Yayınları.
- Duman, H, Çöğürçü, 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.
- Erdem, G. (1998). "Teknolojik Gelişmelerin Büro Bilgi Sistemi Üzerindeki Etkileri", Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmış Master Tezi, Ankara.
- Gözütok, M. M. (1999). "Örgütlerde Büro Otomasyonunun Büro Personeli Üzerindeki Etkileri", Çanakkale On Sekiz Mart Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmış Master Tezi, Çanakkale.
- Hakken, D. (1993). "Computing and Social Change: New Technology and Workplace Transformation", 1980 - 1990, Annu. Rev. Anthropol., (22:), ss.107-132.
- Koç, H. (2001). "Bilgi Teknolojisindeki Gelişmelerin Büro Çalışanlarına Etkisi ve Bir Uygulama", Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimleri Enstitüsü Yayınlanmış Master Tezi, Ankara.
- Özden, H. (2007). "Bilişim Teknolojilerinin Büro Faaliyetleri Üzerine Etkisi", Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara.
- Tutar, H., Altınöz, M., Aydos, H., Altınöz, T. Ö. (2003). "Bürolarda Teknoloji Kullanımı", Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.
- Turan, A. H. ve Çetinkaya, 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.
- Ünlü, Ü. (1996). "Büro Otomasyonunun Yönetim Üzerindeki Etkisi", Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Eskişehir.

Yap, C.S. (1990), "Distinguishing Characteristics of Organizations Using Computers", Information and Management, 18(2), ss. 97-107.

<http://ds.anadolu.edu.tr/eKitap/BYA205U.pdf>, "Yönetici Asistanlığı", Anadolu Üniversitesi Yayını No: 2515.2012:23. 20.05.2015

<http://ds.anadolu.edu.tr/eKitap/BYA205U.pdf>, "Yönetici Asistanlığı", Anadolu Üniversitesi Yayını No: 2515.2012:8.E.T:20.05.2015

www.sekreterlikdergisi.com.tr.E.T:24.05.2015

