



**OFİS ÇALIŞANLARININ BİLGİ TEKNOLOJİLERİ KULLANIMINA
KARŞI TUTUMLARI (GAZİ ÜNİVERSİTESİ ÖRNEĞİ)**

Lale VURAL

**YÜKSEK LİSANS TEZİ
BÜRO YÖNETİMİ EĞİTİMİ ANA BİLİM DALI**

**GAZİ ÜNİVERSİTESİ
EĞİTİM BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ**

TEMMUZ, 2015

TELİF HAKKI ve TEZ FOTOKOPİ İZİN FORMU

Bu tezin tüm hakları saklıdır. Kaynak göstermek koşuluyla tezin teslim tarihinden itibaren (...) ay sonra tezden fotokopi çekilebilir.

YAZARIN

Adı : Lale
Soyadı : VURAL
Bölümü : Büro Yönetimi
İmza :
Teslim Tarihi:

TEZİN

Türkçe Adı: Ofis Çalışanlarının Bilgi Teknolojileri Kullanımına Karşı Tutumları (Gazi Üniversitesi Örneği)

İngilizce Adı: The Attitude Of Office Workers Towards The Use Of Information Technologies (The Case of Gazi University)

ETİK İLKELERE UYGUNLUK BEYANI

Tez yazma sürecinde bilimsel ve etik ilkelere uyduğumu, yararlandığım tüm kaynakları kaynak gösterme ilkelerine uygun olarak kaynakçada belirttiğimi ve bu bölümler dışındaki tüm ifadelerin şahsıma ait olduğunu beyan ederim.

Yazar Adı Soyadı: Lale VURAL

İmza:.....

Jüri onay sayfası

Lale VURAL tarafından hazırlanan “ Ofis Çalışanlarının Bilgi Teknolojilerine Karşı Tutumları (Gazi Üniversitesi Örneği)” adlı tez çalışması aşağıdaki jüri tarafından oy birliği / oy çokluğu ile Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Büro Yönetimi Eğitimi Anabilim Dalı’nda Yüksek Lisans Tezi olarak kabul edilmiştir.

Danışman: Yrd. Doç. Dr. Selami ERYILMAZ

Başkan : Prof. Dr. Dilaver TENGİLİMOĞLU

.....

Üye : Yrd. Doç. Dr. Selami ERYILMAZ

.....

Üye : Yrd. Doç. Dr. Hakan KOÇ

.....

Tez Savunma Tarihi **07/07/2015**

Bu tezin Büro Yönetimi Eğitimi Anabilim Dalı’nda Yüksel Lisans tezi olması için şartları yerine getirdiğimi onaylıyorum.

Prof. Dr. Servet KARABAĞ

Eğitim Bilimleri Enstitüsü Müdürü

TEŞEKKÜR

Araştırmam boyunca bana yol gösteren değerli hocam ve danışmanım Yrd. Doç. Dr. Selami ERYILMAZ'a, anket verilerinin değerlendirilmesi aşamasındaki yardımlarından dolayı Arş. Gör. Sami PEKTAŐ'a teŐekkürlerimi sunarım. Yoğun alışmaları esnasında dahi bana zaman ayıran çalışma süreci boyunca desteğini her zaman hissettiğim çok kıymetli hocam Prof. Dr. Servet KARABAğ'a, en derin minnet duygularımı ifade etmek isterim.

Beni yetiştirip, bugnme gelmemde en büyük emeğe sahip olan başta Sevgili Babam olmak üzere değerli aileme en samimi Őükran duygularımı sunmaktan onur duyarım.

**OFİS ÇALIŞANLARININ BİLGİ TEKNOLOJİLERİ KULLANIMINA
KARŞI TUTUMLARI (GAZİ ÜNİVERSİTESİ ÖRNEĞİ)
(Yüksek Lisans Tezi)**

Lale VURAL

**GAZİ ÜNİVERSİTESİ
EĞİTİM BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ
Temmuz, 2015**

ÖZ

Bu çalışmanın amacı; Gazi Üniversitesi'nde görev yapmakta olan ofis çalışanlarının bilgi teknolojileri kullanımına karşı oluşturdukları tutumları araştırmak ve yaş, cinsiyet, öğrenim durumu, hizmetiçi eğitim bilgisayar programına katılma durumu, kıdem ve şu anki çalışma yerinin konumu gibi altı demografik değişkene göre gruplandırılmış ofis çalışanlarının tutumları arasındaki farklılıkları incelemektir. Çalışma betimsel nitelikte olup tarama modeli kullanılmıştır. Araştırmanın çalışma grubunu, farklı birimlerde görev yapan 178 ofis çalışanı oluşturmaktadır. Ofis çalışanları üzerinde uygulanıp toplanan anket sonuçları SPSS-15 paket programına işlenmiştir ve ölçeğin güvenilirliği kontrol edilmiştir. Ofis çalışanlarının bilgi teknolojilerini kullanım tutumları arasındaki farklılıkları saptamak için Bağımsız Örneklem T-Testi ve Tek Yönlü Varyans Analizi (One-Way Anova) testleri uygulanmıştır. Bulguların sonuçları incelendiğinde ofis çalışanlarının bilgi teknolojileri kullanmaya yönelik olumlu yönde bir tutum sergilemiş oldukları görülmektedir. Bulgular aynı zamanda yaş, cinsiyet, kıdem, öğrenim durumu gibi farklı demografik özelliklere sahip ofis çalışanlarının bilgi teknoloji kullanımına yönelik tutumları arasında istatistiksel önemde bir farklılık olmadığı görülmektedir. Ancak bulgular e-öğrenme kullanan ofis çalışanlarının tutumları arasında istatistiksel önemde anlamlı farklılık olduğunu göstermektedir. Araştırma sonucunda elde edilen bulgular ışığında önerilere de yer verilmiştir.

Bilim Kodu :
Anahtar Kelimeler : Bilgi Teknolojileri,
Sayfa : 82
Danışman : Yrd. Doç. Dr. Selami ERYILMAZ

**THE ATTITUDE OF OFFICE WORKERS TOWARDS THE USE OF
INFORMATION TECHNOLOGIES (THE CASE OF GAZI UNIVERSITY)**

Lale VURAL

**GAZI UNIVERSITY
INSTITUTE OF EDUCATION SCIENCES**

July, 2015

ABSTRACT

The aim of the current study was to investigate the attitudes of office workers employed at Gazi University toward use of information technologies and to analyze the differences between the attitudes of these office workers grouped according to six demographic variables: age, gender, educational background, received in-service training for computer skills, seniority, current position at work. Since the study is descriptive, the model used was descriptive survey model. Participants of the study were 178 office workers employed in different units of Gazi University. Results of the questionnaires applied to and collected from office workers were entered into the packaged software SPSS-15 and reliability of the scale was checked. Independent Sample T-Test and One-way Anova were used to analyze the differences between the attitudes of the office workers toward use of information technologies. Findings of the study revealed that office workers had positive attitudes toward use of information technologies. Findings also revealed that there were no statistically meaningful differences between the attitudes of office workers with different demographic attributes such as age, gender, seniority, educational background. However, the findings showed that there were statistically meaningful differences between the attitudes of office workers who used e-learning. Implications were also provided In the light of research findings.

Science Code :
Key Words : Information Technologies
Page Number : 82
Supervisor : Assist. Prof. Dr. Selami ERYILMAZ

İÇİNDEKİLER

TEŞEKKÜR	iv
ÖZ.....	v
ABSTRACT.....	vi
İÇİNDEKİLER	vii
TABLolar LİSTESİ.....	xi
ŞEKİLLER LİSTESİ	xiii
SİMGELER ve KISALTMALAR LİSTESİ	xiv
BÖLÜM I	1
GİRİŞ	1
1.1. Problem Durumu.....	2
1.2. Araştırmanın Amacı	2
1.3. Araştırmanın Önemi	3
1.4. Varsayımlar	4
1.5. Sınırlılıklar.....	4
1.6. Tanımlar.....	4
1.7. İlgili Araştırmalar	4
BÖLÜM II.....	9
KURUMSAL VE KAVRAMSAL ÇERÇEVE.....	7
2.1. Bilgi Kavramı.....	7
2.1. 1. Veri Kavramı	8
2.1.2. Enformasyon Kavramı.....	9
2.1.3. Veri, Enformasyon, Bilgi Arasındaki İlişki ve Farklar.....	10

2.2. Bilginin Özellikleri	11
2.3. Bilginin Sınıflandırılması.....	12
2.4. Bilgi İşleme Süreçleri	12
2.5. Bilgi Teknolojileri.....	13
2.6. Bilgi Teknolojilerinin Alt Yapısı.....	14
2.6.1. Bilgisayar	15
2.6.2. İnternet	16
2.6.2.1. İnternet'e Bağlantı İçin Gerekenler	17
2.6.2.2. İnternet'te Kullanılan Kuruluş Kodları	18
2.6.3. Yazılım	18
2.6.3.1. Programlama Dili.....	18
2.6.3.2. Uygulama Yazılımları.....	19
2.6.3.3. İşletim Sistemi	19
2.6.4. Donanım	20
2.6.4.1. Merkezi İşlem Birimi (CPU).....	20
2.6.4.2. Sabit Disk (Hard Disk)	20
2.6.4.3. Bilgisayar Çevre Birimleri	20
2.6.5. Kısa Mesaj (SMS)	21
2.6.6. Elektronik Posta	21
2.6.7. İnternet ve Extranet	21
2.6.8. Web Sitesi	22
BÖLÜM III	25
OFİS ÇALIŞANLARININ BİLGİ TEKNOLOJİLERİ KULLANIMI	23
3.1. Ofis Kavramı	23
3.2. Ofislerin Fonksiyonları.....	24
3.3. Ofis Çeşitleri	25
3.3.1. Fiziki Alana Sahip Ofisler.....	25

3.3.1.1. Özel - Genel Ofisler.....	25
3.3.2.2. Kapalı - Açık Ofisler	25
3.3.2. Sanal Ofisler	26
3.4. Ofis Çalışanları.....	26
3.5. Ofis Çalışanlarının Özellikleri	27
3.6. Ofislerde Kullanılan Otomasyon Sistemleri	28
3.7. Ofis Otomasyonunun Amacı	29
3.8. Ofis Otomasyonunun Alt Sistemleri.....	29
3.8.1. Kelime İşleme Sistemleri.....	30
3.8.2. Elektronik Posta Sistemleri	31
3.7.3. Veri Tabanı Yönetimi Sistemleri.....	31
3.8.4 Elektronik Dosyalama Sistemleri.....	32
3.8.5. Sesli Cevaplama Sistemleri	32
3.8.6. Görüntülü İletişim Sistemleri	33
3.9. Ofislerde Kullanılan Makineler	33
3.9.1. Yazı Makineleri (Daktilo)	34
3.9.1.1. Elektrikli Çalışan Yazı Makineleri.....	34
3.9.1.2. Elektromekanik Yazı Makineleri	34
3.9.1.3. Elektronik Yazı Makineleri	35
3.9.2. Dikte ve Ses Alma Makineleri	35
3.9.3. Çoğaltma Makineleri.....	35
3.9.3.1. Mürekkepli Teksir Makineleri	35
3.9.3.2. İspirtolu Teksir Makineleri.....	35
3.8.3.3. Fotokopi Makineleri	36
3.9.4. Hesap Makineleri.....	36
3.10. Bilgi Teknolojilerinin Ofisler Üzerindeki Etkisi	36
3.10.1. Bilgi Teknolojilerinin Ofis Çalışanları Üzerindeki Etkisi.....	38

3.10.2. Ofis Çalışanlarında Değişim	38
3.10.3. Ofis Çalışanlarının Ücret Politikalarında Değişim.....	40
3.10.4. Sabit Çalışmadan Esnek Çalışmaya Geçiş	40
3.10.5. Bağımsız Çalışmaya Geçiş	42
3.10.6. Yönetici Kademelerindeki Değişim.....	43
BÖLÜM IV	47
YÖNTEM.....	45
4.1. Araştırma Modeli	45
4.2. Evren ve Örneklem	45
4.3. Veri Toplama Yöntemi	48
4.3.1. Ölçme Aracının Geliştirilmesi	48
4.3.2. Ölçme Aracının Uygulanması.....	52
4.4. Verilerin Analiz Edilmesi	52
BÖLÜM V	57
BULGULAR VE YORUMLAR	55
5.1. Araştırmada Elde Edilen Bulgular Ve Değerlendirmeler	55
BÖLÜM VI	69
SONUÇ VE ÖNERİLER	67
KAYNAKLAR	71
EKLER.....	77
Ek-1. Araştırma Uygulamasında Kullanılan Anket Formu Örneği	78
Ek-2. Araştırmaya Dair İzin	81
ÖZGEÇMİŞ.....	84

TABLolar LİSTESİ

Tablo 1. Veri, Enformasyon ve Bilgi arasındaki farklar.....	10
Tablo 2. Bilginin Özellikleri.....	11
Tablo 3. Bilginin sınıflandırılması.....	12
Tablo 4. Geleneksel Çalışanlar ve Bilgi Çalışanları Karşılaştırılması.....	39
Tablo 5. Bilgi teknolojilerinin esnek çalışmaya olan etkisi.....	41
Tablo 6. Ofis Çalışanlarının Demografik Özelliklerine Ait Frekans ve Yüzde Dağılımları.....	46
Tablo 7. Ofis Çalışanlarının Teknoloji Ortamları Kullanım Düzeylerine İlişkin Frekans ve Yüzde Dağılımları.....	47
Tablo 8. DFA'ya ait Regresyon ve T Değerleri.....	51
Tablo 9. Boyutlara Ait Alfa Güvenirlik Katsayıları.....	52
Tablo 10. Ofis Çalışanlarının Bilgi Teknolojilerine Karşı Tutumlarına İlişkin Ortalama ve Standart Sapma Düzeyleri.....	55
Tablo 11. Ofis Çalışanlarının Cinsiyetlerine Göre Bilgi Teknolojilerine Karşı Tutumlarına Arasındaki Farklılığa İlişkin Independent Sample T-Testi Sonuçları.....	56
Tablo 12. Ofis Çalışanlarının Yaşlarına Göre Bilgi Teknolojilerine Karşı Tutumlarına Arasındaki Farklılığa İlişkin One-Way Anova Sonuçları.....	57
Tablo 13. Ofis Çalışanlarının Öğrenim Durumlarına Göre Bilgi Teknolojilerine Karşı Tutumlarına Arasındaki Farklılığa İlişkin One-Way Anova Sonuçları.....	58
Tablo 14. Ofis Çalışanlarının Hizmet Yıllarına Göre Bilgi Teknolojilerine Karşı Tutumlarına Arasındaki Farklılığa İlişkin One-Way Anova Sonuçları.....	59
Tablo 15. Ofis Çalışanlarının Hizmet İçi Bilgisayar Eğitim Programına Katılma Durumuna Göre Bilgi Teknolojilerine Karşı Tutumlarına Arasındaki Farklılığa İlişkin Independent Sample T-Testi Sonuçları.....	60

Tablo 16. Ofis Çalışanlarının teknoloji E-Öğrenme Kullanım Düzeyine Göre Bilgi Teknolojilerine Karşı Tutumlarına Arasındaki Farklılığa İlişkin One-Way Anova Sonuçları	62
Tablo 17. Ofis Çalışanlarının Yazılımları Kullanım Düzeyine Göre Bilgi Teknolojilerine Karşı Tutumlarına Arasındaki Farklılığa İlişkin One-Way Anova Sonuçları	63
Tablo 18. Ofis Çalışanlarının Teknoloji Donanımları Kullanım Düzeyine Göre Bilgi Teknolojilerine Karşı Tutumlarına Arasındaki Farklılığa İlişkin One-Way Anova Sonuçları	64

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1. Bilgi-Enformasyon-Veri	8
Şekil 2. Ofis Otomasyon Sistemleri.....	30
Şekil 3. Ölçeğe Ait 2 Düzeyli 4 Faktörlü Path Diagramı	50

SİMGELER ve KISALTMALAR LİSTESİ

BIT	Bilgi ve İletişim Teknolojileri
BT	Bilgi Teknolojileri
CPU	Merkezi İşlem Birimi (Central Processing Unit)
FDD	Disket Sürücü
HDD	Sabit Disk
RAM	Ana Bellek
ROM	Salt Okunur Bellek
TDK	Türk Dil Kurumu
WWW	World Wide Web

BÖLÜM I

GİRİŞ

Örgütsel yönetimin her aşamasında kendini gösteren bilgi teknolojileri özellikle XX. yüzyılın sonlarına doğru çok önemli bir üretim faktörü olarak yerini almıştır. Bu nedenden dolayı tarım toplumundan sanayi toplumuna sanayi toplumundan bilgi toplumuna geçiş sürecinde bilginin önemi yadsınamaz. Yaşanan bu gelişmelerle birlikte örgütler ayakta kalabilmek ve faaliyetlerini devam ettirebilmek için bilgi teknolojilerini kullanmak zorunda bırakılmıştır. Hayatın her aşamasından yer almaya başlayan bilgi teknolojilerin kullanımıyla örgütler verimliliklerini arttırmaya başlamış böylelikle bilgi teknolojilerine yaptıkları yatırımları arttırmışlardır. Ancak bu hızlı değişime alışamayan veya ayak uyduramayan işletmeler hızlı bir şekilde kaybolmuştur.

Günümüz bilgi teknolojilerinde yaşanan hızlı ve sürekli değişimin çalışanlara ve kuruma faydalı olabilmesi için öncelikle teknolojinin çalışanlar tarafından kabul görmesi gerekmektedir aksi durumda sorunlara çözüm getiren teknoloji diğer taraftan yeni sorunların çıkmasına neden olmaktadır. Değişim kaçınılmaz olsa da teknolojik gelişmelere karşı açık ya da gizli gösterilen direnç kuruma zarar verir. Bu nedenden dolayı kuruma zarar verebilecek tüm direnç türleri dikkatlice takip edilmeli ve gereken tüm tedbirler alınmalıdır.

Bu çalışmanın amacı, ofis çalışanlarının bilgi teknolojilerinin kullanımına olan tutumlarının ölçülmesidir. Araştırmanın kurumsal ve kavramsal çerçeve bölümünde bilgi ve bilgi teknolojileri kavramsal olarak açıklanmış ve bilgi teknolojilerinin alt unsurlarından bahsedilmiştir. Üçüncü bölümde ofisler tanıtılmış, ofis çalışanlarından bahsedilmiş ve bilgi teknolojilerinin ofis çalışanları üzerindeki etkileri üzerinde durulmuştur.

Son bölümde ise teorik olarak sunulan bilgilerin pratikteki durumunu göstermesi açısından uygulama çalışmasına ilişkin analiz ve değerlendirmelere yer verilmiştir.

1.1. Problem Durumu

Küreselleşme sürecinin en önemli faktörlerinden olan bilgi teknolojileri hem bireyleri hem de örgütleri ekonomik, sosyal ve kültürel açıdan önemli ölçüde etkilemektedir. Hızlı bir şekilde üretilen bilgi teknolojileri insanların istek ve ihtiyaçlarında farklılıklar yaşanmasına sebep olarak karmaşıklığa neden olmaktadır. Küreselleşen dünyada varlıklarını devam ettirebilmek için işletmeler bilgi teknolojilerini yakından takip ederek bu teknolojilere ayak uydurmak zorunda kalmışlardır.

Bilgi teknolojileri, bilginin toplanmasında, depolanmasında ve işlenmesinde bilginin bir yerden bir yere taşınmasında bireylere büyük fırsatlar sunan bilgisayar, cep telefonları gibi tüm teknolojileri kapsamaktadır.(Bicen, Çiftçi, 2011,s.13).

İşletmeler bilgi ve iletişim teknolojilerinden giderek daha fazla faydalanmak için karar destek sistemlerini güçlendirmek, iş süreçlerini hızlandırmak, etkinliğini arttırmak ve gelirlerini artırıp masraflarını azaltmak için proje ve uygulamalar geliştirmişlerdir (DPT, 2005, s.2).

Bütün bu gelişmeler neticesinde ofis çalışanları ile bilgi teknolojileri arasındaki ilişki yoğunlaşmış, çalışanların rutin işlerini yürütürken ihtiyaç duydukları ve başvurdukları bilgi teknolojinin önemi kullanıldıkça daha da anlam kazanmıştır.

Bu çalışmada, ofis çalışanlarının bilgi teknolojileri kullanımına karşı tutumları incelenmiştir.

1.2. Araştırmanın Amacı

Bu araştırmanın amacı, Gazi Üniversitesi'nde görev yapmakta olan ofis çalışanlarının, bilgi teknolojileri kullanımına karşı oluşturdukları tutumları ile kıdem, öğrenim düzeyi, yaş, cinsiyet değişkenleri arasındaki ilişkileri belirlemektir.

Araştırmanın temel amacı doğrultusunda belirlenen alt problemler aşağıda sunulmuştur:

1. Alt problem: Ofis çalışanlarının bilgi teknolojileri kullanımına karşı tutumları ne düzeydedir?
2. Alt problem: Ofis çalışanlarının bilgi teknolojileri kulanıma karşı tutumları ile cinsiyetleri arasında anlamlı bir farklılık var mıdır?

- 3.Alt problem: Ofis çalışanlarının bilgi teknolojileri kullanımına karşı tutumları ile yaşları arasında anlamlı bir farklılık var mıdır?
- 4.Alt problem: Ofis çalışanlarının bilgi teknolojileri kullanımına karşı tutumları ile öğrenim durumları arasında anlamlı bir farklılık var mıdır?
- 5.Alt problem: Ofis çalışanlarının bilgi teknolojileri kullanımına karşı tutumları ile hizmet yılları arasında anlamlı bir farklılık var mıdır?
- 6.Alt problem: Ofis çalışanlarının bilgi teknolojileri kullanımına karşı tutumları ile hizmet içi eğitim bilgisayar programına katılma durumu arasında anlamlı bir farklılık var mıdır?
- 7.Alt problem: Ofis çalışanlarının bilgi teknolojileri kullanımına karşı tutumları ile e-öğrenme kullanım düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık var mıdır?
- 8.Alt problem: Ofis çalışanlarının bilgi teknolojileri kullanımına karşı tutumları ile yazılımları kullanım düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık var mıdır?
- 9.Alt problem: Ofis çalışanlarının bilgi teknolojileri kullanımına karşı tutumları ile teknolojik donanımları kullanım düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık var mıdır?

1.3. Araştırmanın Önemi

Bilgi teknolojileri kullanımının yaygınlaşmasıyla birlikte gerek kamu gerekse özel kurum ve kuruluşlar bilgiyi en doğru, en tutarlı ve en hızlı biçimde kullanabilmeyi öğrenmeye ve kendilerini bu doğrultuda geliştirmeye başlamışlardır.

Bilgi teknolojileri, çalışanların hem bir birey olarak yaşamlarını etkilemekte hem de, emeğini arz edenler olarak iş yapma modellerini ve istihdam şekillerini değişime uğratmaktadır. Ortaya çıkan bu değişim sanayi toplumunu geleneksel çalışma modellerinden öylesine farklılaştırmıştır ki, emek sürecinin yeniden tanımlanmasına ihtiyaç duyulmuştur. Dijitalleşen organizasyonlar ile birlikte, tamamen ya da kısmen esnek çalışarak emeğini arz eden yeni bir işçi sınıfının ortaya çıktığı görülmektedir. Bununla birlikte, sanayi toplumundaki yönetici ve sermaye sahibinde bulunan bilginin, yeni teknolojilerin bilgiye ulaşımı kolaylaştırması sayesinde çalışanlara doğru kayması söz konusu olmuştur (Koçak, 2011, s.51).

Literatür taraması sonucu Gazi Üniversitesini kapsayan böyle bir çalışmanın daha önce yapılmadığı görülmektedir. Gazi Üniversitesi ofis çalışanlarına yönelik böyle bir çalışmanın ilk olması araştırmanın önemini artıracakı düşünülmektedir. Bu araştırmanın

sonucunda; saptanan problemlerin çözümüne yönelik öneriler de araştırılacağından bu çalışmanın bu alana katkısı olacağı düşünülmektedir.

1.4. Varsayımlar

Araştırmaya katılan ofis çalışanlarının araştırma sonucunun belirlenmesine yönelik oluşturulan soruları, samimi olarak yanıtlayacakları varsayılmaktadır.

1.5. Sınırlılıklar

Çalışma Gazi Üniversitesi'nde görev yapmakta olan 178 ofis çalışanı ile sınırlandırılmıştır. Araştırmada yapılan yorum ve değerlendirmeler ölçme aracını dolduran personelin algılarıyla sınırlıdır.

1.6. Tanımlar

EDLC (Avrupa Bilgisayar Yetkinlik Sertifikası)

EDLC dünyanın önde gelen bilgisayar kullanım yetkinliği sertifikasıdır. EDLC son kullanıcı bilgisayar yetkinlikleri için uluslararası alanda evrensel kriter olarak tanımlanmıştır. Hükümetle, kamu kurumlar, uluslararası organizasyonlar ve benzeri kuruluşlar tarafından önde gelen bir sertifikasyon olarak benimsenmiştir (Kara, 2011, s.13).

1.7. İlgili Araştırmalar

YÖK'ün veri tabanında ve Gazi Üniversitesi Kütüphanesi'nde yapılan taramalarda Gazi Üniversitesi çapında bu konu üzerine yapılan bir araştırmaya rastlanmamıştır. Fakat büro otomasyonları, bilgi teknolojilerinin büro çalışanları üzerindeki etkileri üzerindeki etkilerini belirlemeye yönelik yapılan birçok araştırma bulunmaktadır. Bu araştırmadan bazılarını aşağıda kısaca değinilmiştir:

Altınöz (2008), "Ofis Faaliyetlerinin Yürütülmesinde Ofis Otomasyon Sistemlerinin Ofis Çalışanlarının Bireysel Performansları Üzerindeki Etkileri" başlıklı çalışmasında, her teknolojinin kullanım düzeyinde son üç yılda bir artış olduğu belirlenmiştir ayrıca ofis

otomasyon sistemleri kullanımının çalışanların bireysel performansları üzerinde olumlu etkilerinin bulunduğu sonucuna varılmıştır.

Turan ve Çetinkaya (2010), “Sekreterlerin Büro Teknolojilerini Kullanma Seviyeleri Kullanma Nedenleri, Yeni Teknolojilere Karşı Tavır ve Tutumları ve Yeni Teknolojileri Kabul Sevileri” ni belirlemek amacıyla İzmir ilinde görev yapan 200 sekreter üzerinde araştırma yapılmıştır. Araştırmanın sonucuna göre ise sekreterlerin çalıştıkları ofislerin neredeyse tamamında (% 94,1) bilgisayarın bulunduğu ve internet erişiminin olduğu tespit edilmiştir. Sonuç olarak İzmir ilinde görev yapan sekreterlerin bilgisayar ve internet erişiminin kolay olduğunu kullanım düzeyinin de yüksek olduğunu göstermektedir.

Karaca (2007), “Örgütlerde Bilgisayar Teknolojisi Kullanımı” isimli çalışmasında Emniyet Genel Müdürlüğü bünyesinde çalışan 100 personele anket uygulanmıştır. Anket çalışmasında bilgisayar ve bilgisayar teknolojilerinin bilinme ve kullanılma durumunun belirlenmesi amaçlanmıştır. Yapılan çalışmada mevcut durum ve eksiklikler tespit edilmiş ve genel olarak kurumların bu noktada neler yapabilecekleri yönünde fikir üretme imkânı bulunmuştur. Araştırmanın bulgularına göre orta ve ileri düzey bilgisayar kullanıcılarının sayısının oldukça yüksek olması Emniyet Genel Müdürlüğü merkez teşkilatı bünyesinde çalışan personelin bilgisayar kullanımında oldukça ileri bir noktada olduğunu göstermesi bakımından dikkat çekicidir. Eğitim kurumlarında verilen bilgisayar eğitiminin ve hizmet içi eğitimlerin bu noktada oldukça büyük etkisi olduğu düşünülmektedir.

Yılmaz (2010), “Okul Yöneticilerinin Bilişim Teknolojilerini Kullanma Yeterlik Düzeylerinin Araştırılması (İstanbul-Kağıthane Örneği)” isimli çalışmasında çeşitli okullardaki 30 okul yöneticisi üzerinde anket uygulanmıştır. Anketlerin yorumlanmasının sonucunda, katılımcıların kelime işlem programı, elektronik tablo programı, sunu programı kullanımında kendilerini oldukça yeterli buldukları ve gereksinim duydukları günlük bilgisayar işlemlerini başkalarından yardım almadan kendi başlarına yapabildikleri sonucuna ulaşılmıştır.

Pişman (2008), “Meslek Lisesi Öğretmen ve Yöneticilerin Bilgisayar Yeterlilik Düzeyi” isimli çalışması İstanbul iline bağlı 6 Meslek Lisesinde 248 öğretmen ve yöneticiye anket uygulanarak yürütülmüştür. Anket çalışmasıyla Meslek Liselerinde görev yapan öğretmen ve yöneticilerinin temel bilgisayar kullanım yeterlilikleri donanım ve işletim sistemleri becerisi, internet becerisi ile ofis yazılımları içinde kelime işlemci, hesaplama tablosu, sunum yazılımı kullanılabilirlik düzeyleri olarak incelenmiştir. Buna doğrultuda öğretmenlerin temel bilgisayar yeterlilikleri ile yaş, cinsiyet, kıdem, evinde bilgisayar olup

olmaması ve herhangi bir bilgisayar kursuna katılıp katılmaması arasındaki ilişkisi belirlenmeye çalışılmıştır. Meslek lisesi öğretmen ve yöneticilerinin kendilerini en yetersiz buldukları konu bilgisayar sisteminin bakımını yapmaktır. Bunu; amaca uygun donanım temin etme ve bilgisayara virüs bulaştığında temizlemek takip etmektedir. Öğretmen ve yöneticilerin bilgisayar kullanım yetkinlikleri genel anlamda değerlendirildiğinde, yeterlilik düzeylerinin yüksek olduğu görülmektedir. Demografik ve kişisel özellikler bazında yapılan analizlerde ise cinsiyet, yaş, kıdem, eğitim düzeyi ve öğretim alanlarına göre bilgisayar yeterlilik düzeyleri farklılaşmaktadır. Fakat bilgisayar kursuna gidenler ile gitmeyenlerin yeterlilikleri aynıdır. Evinde bilgisayar kullanan meslek lisesi öğretmen ve yöneticilerin ise bilgisayar kullanım yeterlilik düzeyleri daha yüksektir.

Gözütok (1999), “Örgütlerde Büro Otomasyonunun Büro Personeli Üzerindeki Etkileri” ni belirlemeye yönelik çalışmasında büro otomasyonunun öncelikle büronun yapısında ve çalışan personeller üzerinde olumlu ve olumsuz birçok etkisi bulunduğunu saptamıştır.

Çetin (2006), “İlköğretim Okulu Yöneticilerinin Bilgisayar Teknolojisini Kullanma Yeterliliklerinin Değerlendirilmesi” isimli çalışmasında resmi ilköğretim okullarında görev yapan müdür ve müdür yardımcılarının yönetsel amaçlı bilgisayar teknolojisini olduğu tespit yeterliliklerinin ne düzeyde edilmeye çalışılmıştır. Araştırma 2007-2008 eğitim yılları arasında Ankara ilinde görev yapan yöneticileri kapsamaktadır. Araştırmanın sonuçlarına göre; araştırmaya katılan okul yöneticilerinin bilgisayarlı eğitime geçişte uyum sağladıkları tespit edilmiştir. Kadın ve erkek yöneticilerin bilgisayar kullanım düzeyleri arasında erkek yöneticilerin lehine anlamlı bir fark bulunmuştur. Hizmet içi eğitim alan okul yöneticilerini lehine de anlamlı fark bulunmuştur.

Höçük (2007), “Bilişim Teknolojilerinin Büro Faaliyetleri Üzerinde Etkisi” başlıklı yüksek lisans tezinde, kamu ve özelde görev yapmakta olan büro çalışanları üzerinde yaptığı çalışmada bilişim teknolojileri büro faaliyetlerinde hızlılığı ve iş hacmini artırdığı sonucuna varılmıştır. Ayrıca büro çalışanları işe başladıklarında teknolojik açıdan yeterli donanıma sahip olsalar dahi teknolojiye hızlı değişiklikler karşısında ilk etapta olumsuz bir şekilde etkilendikleri gözlenmiştir. Sonuç olarak ise yazılım ve donanım hizmeti sunan firmalardan eğitim desteği alınmasının faydalı olacağı vurgulanmıştır.

Ünlü (1996), “Büro Otomasyonunun Yönetim Üzerindeki Etkisi” başlıklı yüksek lisans tezinde araştırmasını gözlem ve görüşmeler yardımıyla tamamlamıştır. Araştırma sonucunda ise büro çalışanlarına büro otomasyonunun büyük faydalar sağladığı sonucuna varılmıştır.

BÖLÜM II

KURUMSAL VE KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Bilgiyi okuma, araştırma, gözlem ve deney sonucunda edinilen ya da öğretilenlerin bütünü olarak tanımlayabiliriz. Bilgi, tanım olarak soyut bir kavram olarak görünse de, günlük yaşamı şekillendiren bir kavramdır. İlk insandan bugüne kadar var olan gelişme bilgi aktarımı sayesinde olmuştur. Bilginin önemli bir özelliği bilgiyi kullanılan tüm bireylerde üstün özellikler sağlamasıdır ancak bu üstünlüğün sağlanması bilginin günlük yaşamda ve iş yaşamında kullanılmasıyla mümkün olmaktadır. Bilgi kullanılmadığı zaman yararlı olması beklenemez bir başka ifadeyle bir değer ifade etmez. Aynı zamanda bilgi çok çabuk eskimektedir. Rekabetin yoğun olduğu günümüzde, bilgiye sahip olmak ta aynı zamanda bir rekabet üstünlüğüdür (Bülbül ve Gürbüz, 2007, s.11).

Celep ve Çetin' e göre bilgi, insanoğlu için yeme, içme, uyuma gibi bir temel gereksinim niteliğine sahiptir. Çevresindeki varlık ve nesnelere tanımayan, adlandıramayan ve özellikleri hakkında bir yargıda bulunamayan birey onları kontrol edemez, birey kendisini etkileyen varlık, nesne, olgu ve olay hakkında ne ölçüde bilgiye sahipse, o oranda kendini güvenceye alabilir. Bir toplumdaki bireylerin sahip oldukları bilgi düzeyi arttıkça, o toplumun kendi kendini kontrolü de o oranda artabilmektedir (Celep ve Çetin, 2003, s.9).

Çalışmanın bu bölümünde bilgiyi meydana getiren ve bilginin önemli yapıtaşlarından olan fakat genellikle bilgi ile karıştırılan veri, enformasyon kavramlarını açıklanarak bilginin daha iyi kavranmasına yardımcı olunacaktır.

2.1. Bilgi Kavramı

Bilgi, enformasyon ve verinin üst seviyesindedir. Bilgiyi kısaca “anlamlandırılmış enformasyon” olarak tanımlayabiliriz. Enformasyonu kullanılabilir ve işe yarar bir faaliyete dönüştürme işlemi yaptığımız takdirde bu enformasyon bilgi halini almaktadır. Örnek olarak, telefon numaralarını veri olarak düşünürsek, bu telefon numaralarından

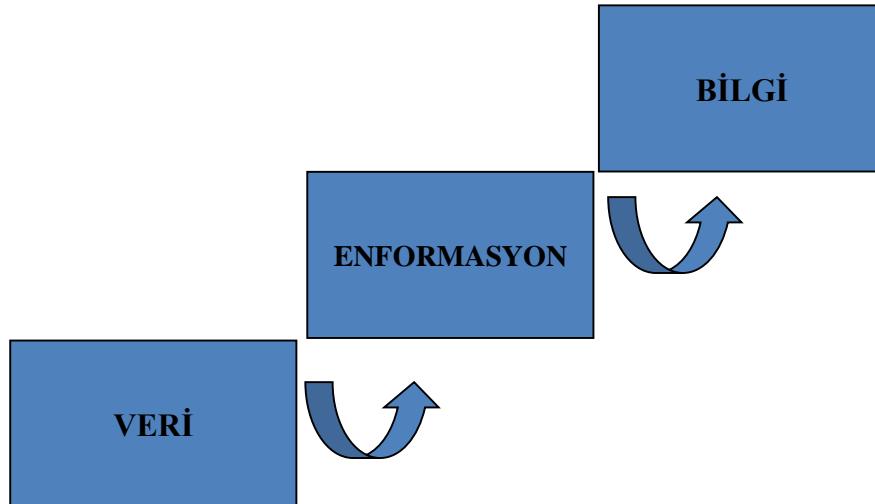
oluşturulmuş anlamlı bir telefon rehberi bir enformasyondur. Bu telefon rehberinde gördüğümüz bir numarayı tanıyarak, bu numaranın bir arkadaşımıza ait olduğunu ve bu kişiyi uzun zamandır aramadığımız için aramamız gerektiğini düşünmemiz ise bir bilgidir (Gülseçen, 2012, s.21).

Bilginin temel özellikleri ise şunlardır (Celep ve Çetin, 2003, s.15).

- Sizin için içsel olan belirli bir biçimde davranma kapasitesi ve eğilimi,
- Kişinin kendi içinde özümlediği ve sentez haline getirdiği enformasyon,
- İçsel hale getirilmiş enformasyon,
- Bireyin bilincinde varlığını sürdürür,
- İşbirliği, enformasyonun toplanmış biçimi,
- Belirli gereksinimler için genişletilmiş ve yeniden düzenlenmiş bir nitelikte bulunur,
- Büyük ölçüde daha derin bir düzeyde değer eklenmiş enformasyon,
- Bilgiye sahip olan kişi açısından kritik anlamda bir analiz ve uzmanlık ima eder,
- Farklı kaynaklardan elde edilen enformasyonun sentezi ve probleme uyarlaması.

2.1. 1. Veri Kavramı

Şekil- 1. de görüldüğü üzere bilginin ilk ve ham hali veri olmakla birlikte, enformasyon verinin bilgiye dönüşmeden bir önceki evresinde yer almaktadır.



Şekil 1. Bilgi-Enformasyon-Veri

Veriyi özümsememiş ve yorumlanmamış gözlemler, işlenmemiş gerçekler olarak da tanımlayabiliriz. Dilimizde “verilen şey” anlamında da kullanılmaktadır. Bilgi teknolojileri açısından veri, bir durum hakkında birbiriyle henüz bağlantısı kurulmamış,

bilinenler veya kısaca sayısal ortamlarda bulunan ve taşınan sinyaller olarak tanımlanmaktadır (Şentürk, 2011, s.4).

Kurumsal amaçlar doğrultusunda yapılandırılmamış bir biçimde toplanmış biçimi olan verinin özelliklerini şöyle sıralayabiliriz (Barutçugil, 2002, s.57):

- Tek başına bir anlam ifade etmez,
- Bilginin kaynağıdır,
- İşlenmemiş bilgidir,
- Ham bilgidir,
- Bilgi düzeylerinin en alt seviyesinde bulunurlar.

2.1.2. Enformasyon Kavramı

Enformasyon, verinin işleme tutulduktan sonra aldığı daha anlamlı bir biçim olup, bir içeriği ve amacı bulunmamaktadır. Başka bir ifadeyle enformasyonu, organize edilmiş bir veri seti olarak tanımlayabiliriz. Karar verme sürecinde enformasyon sonuçları tahmin etmek ya da eldeki veriler ışığında bir işlem yapmak amacıyla gereklidir (Gülseçen, 2012, s.20).

Enformasyonun amacı ise alıcının bir konudaki düşüncelerini değiştirmek, bakış açısında veya anlayışında bir fark meydana getirmektir (Zaim, 2005, 68).

Enformasyonun temel özelliklerinden bazıları şunlardır (Celep ve Çetin, 2003, s.12):

- Somuttur,
- Doküman halinde bulunur,
- Tam bir yazılı kaynak niteliği taşır,
- Kâğıt üzerinde simge veya şekil biçiminde bulunur,
- Elde edilebilir ya da satın alınabilir,
- İyi örgütlenmiş veri niteliği taşır,
- Belirli bir yapı ya da anlam verilen veri,
- Ustaca kullanılan ayrı veri parçacıkları,
- Otorite kaynakları,
- İlgili olarak algılanan veri.

2.1.3. Veri, Enformasyon, Bilgi Arasındaki İlişki ve Farklar

Herhangi bir kullanıcının bakış açısından dışsal yollarla bakıldığında bir birey, veri, enformasyon ve bilgiyi ayırt edebilir. Genel olarak veri, gerçekler olarak değerlendirilir, enformasyon örgütlenmiş bir veri dizisidir, bilgi ise anlamlı enformasyondur (Celep ve Çetin, 2003, s.10).

Toffler, veri, enformasyon ve bilgi kavramları arasındaki ilişkiyi şu şekilde tanımlamaktadır. “ Veri genellikle farklı maddeleri tek bir bağlamda toplamak için kullanılır; örneğin “300 hisse” gibi. Bunlar değerlendirildiğinde enformasyon haline gelirler; örneğin ‘ X eczacılık firmasına ait 300 hisse senedimiz var’ gibi. Enformasyon daha geniş, daha yüksek kalıplara yayılıp başka kalıplarla bağlantılı hale getirildiğinde, bilgi dediğimiz şeyi elde ederiz; örneğin pazarda iki puan yükselen X eczacılık firmasına ait 300 hisse senedimiz var ama volüm düşük ve muhtemelen devlet faiz oranlarını yükseltecek” gibi (Çelik ve Akgemci, 2010, s.4).

Tablo 1. Veri, Enformasyon ve Bilgi arasındaki farklar

Veri	Enformasyon	Bilgi
Henüz yorumlanmamış sembollerdir.	İşlenmiş veridir.	Kullanılabilir enformasyondur.
Basit gözlemdir. Mevcut durumu gösterir.	Basitçe gerçekleri sunar.	Tahminlerde bulunmamıza, sebep sonuç ilişkileri kurmamıza imkân tanır.
Yapılandırılabilir veya kodlanabilir.	Yapılandırılmış, açık, basit ve nettir.	Karışık ve kısmen yapılandırılmış.
Nicel ve nitel olarak yazılı olarak anlatılabilir.	Yazılı olarak kolayca anlatılabilir.	Kelimelerle ve açıklamalarla anlatılması zordur.
Yapılan işlemlerin belli biçimlerde tutulmuş kayıtlarıdır.	Hesaplanarak elde edilir. Doğruluğu verilerin bütünleştirilmesi ve hesaplanmasıyla mümkündür.	Bağlantılarda, kişiler arası konuşmalarda deneyim tabanlı anlayışlarda, insanların durumları, sorunları, çözümleri karşılaştırma yeteneklerinde bulunur.
Sahibi yoktur.	Sahibi yoktur.	Sahibi vardır, sahipliğe dayanır.
Çeşitli teknoloji sistemlerinde depolanır.	Bilgi sistemlerince ele alınır.	Biçimsel olmayan konulara ihtiyaç duyar.
Herhangi bir problemin çözümünde tek başına çözüm olmaz.	Genel bir durumdan anlam çıkarmada anahtar bir kaynaktır.	Karar almada, tahminlerde bulunmada, planlama vs. ana kaynak akıldır.
Araştırma sonucu kitaplarda ve belgelerle şekillenir.	Verilerin değerlendirilmesinden oluşur. Veri tabanlarında, kitaplarda ve belgelerle şekillenir.	Kolektif akıllarda şekillenir, paylaşılr ve deneyimle gelişir.
Ayrıştırılabilir veya işlenebilir.	Tekrar tekrar kullanılabilirler. Birbirlerine girebilir.	Çoğunlukla deneyim yoluyla insanların akıllarında ortaya çıkar.

Kaynak: Stenmark, s.37.

2.2. Bilginin Özellikleri

Bilgi, kullanıcılarına birçok avantaj sağlamaktadır. Bilgi sayesinde geçmişin hatırlanması geleceğin planlanması ve günün yönetilmesi çok daha kolay olabilmektedir.

Günümüzde, bilgi akışını sağlıklı, doğru ve kapsamlı bir şekilde alabilen, bu bilgiyi doğru yerde ve doğru zamanda kullanabilen örgütler rekabette üstünlük sağlamaktadırlar. Örgütsel rekabet üstünlüğü sağlayacak bilgide bulunması gereken bazı özellikleri aşağıdaki gibi sıralayabiliriz. (Tengilimoğlu ve Tutar, 2003, s.232):

- Bilgi veriyi veya kurulu bir evrenin gerçekliğini ifade eder,
- Bilgi evrenseldir ve objektiftir,
- Bilgi enformasyonun işlenmesi sonucu doğar,
- Bilgi transfer edilebilir,
- Bilgi problem çözme yetkinliği kazandırır.

Bilginin değerli olabilmesi için taşınması gereken bazı özellikler bulunmaktadır. Bu özellikler Tablo 2- de açıklanmıştır.

Tablo 2. Bilginin Özellikleri

Nitelik	Açıklama
Doğruluk	Bilgi hatalardan arındırılmış olmalıdır. Bilginin gerektirdiği doğruluk derecesi, kararın amacına ve niteliğine göre farklılık gösterecektir. Bilginin doğruluk derecesi karar vermek için sahip olunan zamana ve bilgiyi elde etmenin maliyetine bağlıdır.
Uygunluk	Bilgi karar verilen konu veya konularla ilgili olmalıdır. Her yönetim kademesi ve fonksiyonel birim için gerekli bilginin kapsamı ve detayı farklılık gösterecektir.
Zamanlılık	Bilgi gerekli yer ve zamanda hazır olmalıdır. Bilgi doğru ve uygun olmasına rağmen zamanında gelmemişse bir anlamı yoktur. Zamanlılık özellikle koşulların sürekli bir şekilde değişmesinden etkilenen kararların verilmesinde önemli olmaktadır.
Noksansızlık	Karar vericiye sunulan bilgi tam ve eksiksiz olmalıdır.
Denetlenebilirlik	Bilgi, bilginin doğruluğunu ve noksansızlığını belirlemeye uygun olmalıdır. Bilginin doğruluğu ve noksansızlığı, doğru olarak kabul edilen bilgi ile karşılaştırılarak belirlenebilir. Ancak bilginin doğruluğu genellikle bilginin orijinal kaynağına inilerek belirlenebilir.
Kısalık Güncellik	Bilginin içeriği olabildiğince öz ve kısa olmalıdır. Bilginin kapsamı genişledikçe gereksiz ayrıntılardan dolayı karar vermek güçleşecektir. Sunulan bilgi karar verilecek konudaki en son durumu yansıtmalıdır.
Ekonomiklik	Bilginin bir maliyeti vardır. Bu nedenle bilgi, üretilmesi beklenen değerden daha pahalı olmamalıdır.

Kaynak: Tekin, Güleş, Burgess, s.66.

2.3. Bilginin Sınıflandırılması

Nonaka ve Takeuchi (1995), bilgiyi açık ve örtük bilgi olarak iki temel türe ayırmışlardır. Tablo 3’te gösterilmektedir.

Açık bilgi daha çok bir konu hakkında bilmeyi içerir ve yazılı olarak kolayca transfer edilebilir. Kolayca belgelenip biçimlendirilebilen bilgi türüdür. Açık bilgi; bilgisayar programları, patentler, diyagramlar ya da bilişim teknolojileri gibi biçimsel ve sistematik diller yoluyla kolayca yaratılabilir ifade edilebilmektedir (Akgün, Keskin ve Günsel, 2009, s.18).

Örtük bilgi ise, nasıl olduğunu bilmek ve anlamaktır. İnsan bilincinde, davranışlarında ve algılarında yatan, bu nedenle biçimlendirilip paylaşılması zor olan bilgidir (Akgün, Keskin ve Günsel, 2009, s.19).

Tablo 3. Bilginin sınıflandırılması

Örtük Bilgi (Sübjektif)	Açık Bilgi (Objektif)
Tecrübe bilgisi (vücut)	Rasyonalite bilgisi (zihin)
Anlık bilgi (burada ve şimdi)	Sıralı bilgi (orada ve o zaman)
Analog bilgi (pratik)	Dijital bilgi (teori)

2.4. Bilgi İşleme Süreçleri

Bilgi teknolojilerindeki gelişmeler tüm kurumsal yapıları değişime zorlamaktadır. Yaşanılan rekabet bunu zorunlu kılmaktadır. Bu rekabetçi yapı kurumların bilgi işlem anlayışını da etkilemektedir ve kurumları değişime uymaya zorlamaktadır. Kurumlar bilgi işlem bölümlerinin altyapılarını geliştirmek geliştirirken güvenlik unsurlarını da dikkate almak durumundadırlar. Kurumların bilgi işlem üniteleri günümüzde çok çeşitlenmiştir. Bilgi işlem üniteleri kurumlara, iş ortaklarına ve diğer müşterilere servis sağlayan bir yapılanma içerisine girmek zorunluluğu getirmiştir (Bülbül ve Gürbüz, 2007, s.16).

Şirketler, ürün ve hizmet kalitelerini artırıcı, müşteri isteklerini ön plana alan iş stratejileri oluşturmakta ve hedefler koymaktadır. Bilgi işlem grupları örgütlerin iş stratejilerine destek vermek, örgüt içi ve dışı bölümlerle eşgüdümlü çalışmak zorundadır. Bilgi işlem gruplarının beş ana alanda kendi süreçlerini oluşturmaları gereklidir. Bunlar (Bülbül ve Gürbüz, 2007, s.17):

- Bilgi işlem stratejisinin örgüt stratejisi doğrultusunda belirlenmesi, bütçelendirilmesi, iş planlarının hazırlanması,
- Örgüt içinde geliştirilen ve/veya satın alınan uygulamaların yönetilmesi,
- Bilgi işlem servislerinin sağlanması,
- Bilgi işlem servislerinin desteklenmesi,
- Teknik altyapının yönetilmesi ve güvenliğinin sağlanmasıdır.

Eren' e göre bilgi işlem süreçlerinin yararları şöyle sıralanmaktadır:

- Örgüt strateji ve hedefleriyle müşteri ve kullanıcı istekleri doğrultusunda servis sağlanır,
- Süreçler arasında bütünleşme sağlanır,
- Kaynak kullanımı azalır, kaynak verimliliği artar,
- İş tekrarı önlenir,
- Gereksiz yapılan işler ortadan kalkar,
- Zaman planlanması kolaylaşır,
- Kritik öneme sahip bilgi işlem servislerinin kullanılabilirlik, güvenilirlik ve güvenliği iyileşir,
- Roller ve sorumlular tanımlanır, iletişim sorunları engellenir. Eski deneyimlerden yararlanılır,
- Performans göstergeleri kullanılarak ölçümlenebilir ve iyileşme çabalarına olanak tanınır (Eren, 2006, s.28).

2.5. Bilgi Teknolojileri

Son yıllarda artan teknolojik değişim sanayi ve hizmet sektörlerinde önemli değişikliklere yol açmıştır. Yeni teknolojiler çalışma hayatının yeniden yapılmasını zorunlu hale getirmiştir. 18. yüzyılda başlayan sanayi devrimi nasıl ki çalışma ilişkilerini değiştirmişse aynı şekilde 20. yüzyılda görülen yeni teknolojiler özellikle insanın zihni fonksiyonları yerine ikame edilebilen bilgi teknolojileri çalışma ilişkilerinde de önemli değişime ve dönüşümlere neden olmuştur (Bülbül ve Gürbüz, 2007, s.6).

Bilginin üretilmesi, korunması ve aktarılması iletişim teknolojileriyle ilişkilidir. Bu ilişki sebebiyle bilgi ve teknoloji kavramları birlikte kullanılmaktadır. Bilgi teknolojileri sayesinde insanların yerel ya da bölgesel nitelikte üretip, koruyup, aktardıkları bilgiler yerel ve bölgesel olmaktan çıkmaktadır (Avcıoğlu, 2011, s.21).

Bilgi teknolojilerini, bir bilginin toplanmasını, bu bilginin işlenmesini, saklanmasını ve gerektiğinde herhangi bir yere iletilmesi ya da herhangi bir yerden bu bilgiye erişilmesini elektronik, optik ve benzeri dijital tekniklerle otomatik olarak sağlayan teknolojiler bütünü olarak tanımlamak mümkündür (Akın, 1998, s.240).

Yukarıda da gördüğümüz üzere bilgi teknolojileri üzerine birçok tanım yapılmıştır. Bilgi teknolojilerinin diğer bir tanımı ise, “Ana sistemlerden mikrobilgisayarlara kadar bilgisayar temelli tüm bilişim sistemleri” olarak tanımlanmaktadır (Akın,1998, s.240).

Bilgi Teknolojilerinin özellikleri şöyle sıralayabiliriz:

- Bilgi teknolojilerinin itici gücü, bilgi ve bilgiyi işleyen bilgisayarlar ve bu çevrede mikro elektronik gelişmelerdir,
- Bilgi teknolojileri, iş ve örgüt yaşamının kapsamını değiştirmiş, coğrafi ve zamansal sınırlar yeni anlamlar kazanmıştır,
- Bilgi teknolojileri işletmelerin bütün birimlerinde kullanılmaktadır,
- Bilgi teknolojileri ile teknolojik yetenekler sürekli artmakta ve maliyetler sürekli düşmektedir,
- Bilgi teknolojileri örgütler için hayati öneme sahiptirler,
- Bilgi teknolojileri uzun vadeli yatırımları gerektirmektedir,
- Bilgi teknolojileri temelde bilgi toplama, saklama, işleme, dağıtım ve nakletme işlevlerini yerine getirmektedir,
- Bilgi teknolojilerinin donanım, yazılım ve veri tabanı olarak üç alt elemana sahiptir,
- Bilgi teknolojileri örgütlere çok önemli stratejik avantajlar sağlar fakat bu avantajlardan maksimum seviyede faydalanmak için bilgi teknolojilerini etkin olarak kullanmak durumundayız (Turunç, 2006, s.30).

2.6. Bilgi Teknolojilerinin Alt Yapısı

Çağımızda başarıya ulaşmak ve çağın gereklerini yerine getirerek, rekabet ortamında üst sıralarda yer almak isteyen örgütler ve örgüt yöneticileri, bilgi teknolojilerini üretimin her aşamasında faaliyetlerine dahil etmek zorundadırlar. Bu zorunluluk, bilgi teknolojilerinin tam olarak ne olduğunu, neleri içerdiğini ve örgüt faaliyet alanına nasıl uyumlaştırılacağını bilme zorunluluğunu da beraberinde getirmektedir. Bensghir'e göre (1996, s.39) bilgi teknolojileri; sesli, resimli, metinli ve sayısal verilerin elde edilmesi, işlenmesi, saklanması ve dağıtımını yürüten mikro elektroniğe dayalı hesaplama ve iletişim teknolojilerini içerir.

Bu çerçevede, başta bilgisayarlar ve bunlara destek sunan girdi ve çıktı donanımları olmak üzere faks, mikrografik, telekomünikasyon, doküman doldurma ve hazırlama makineleri ve basım makineleri vb. bilgi teknolojileri terimi içinde yer alan donanımlar olmaktadır. Bilgisayarlar, bilgisayara ait ek donanımlar, bilgisayar ağları, telekonferans sistemleri, video konferans sistemleri; bilginin üretilmesi, saklanması ve paylaşımı esnasında kullanılan unsurlardır. Dolayısıyla bu unsurlar bilgi teknolojilerinin temel alt yapısını oluşturur.

2.6.1. Bilgisayar

Bilgisayar tarihine bakıldığında, ilk başarılı yüksek hızlı elektronik bilgisayarların ABD ordusu için geliştirilen ENIAC (Electronic Numerical Integrator And Calculator) olduğu ve 7 Ocak 1946' da kullanıma girdiği görülmektedir. Ancak II. Dünya Savaşı sırasında Bletchley Park'TA Alman şifrelerinin (Enigma) kırılmasında çok önemli rol oynayan ve Manchester Üniversitesi'nde çalıştığı yıllarda Turing Makinesi (1936) denilen algoritma tanımı ile dünyanın ilk dijital programlanabilir bilgisayarı olan Colossus'u yapan Thomas Harold Flower' ı unutmamak gereklidir. İlk dijital bilgisayarın, savaşı bitirmek amacıyla gereken şifrelenmiş stratejik bilgilere ulaşmak için tasarlandığı ve geliştirildiği öngörülmektedir. Bu zamandan günümüze bilgisayarlar, bilginin kitlesel olarak üretilmesini, işlenmesini, saklanmasını, işletilmesini, korunmasını olanaklı hale getirmiş ve bir bilgi devriminin ortaya çıkmasının temel dinamiğini oluşturmuştur (Gülseçen, 2012, s.98). Bilgi toplumunu biçimlendiren, gelişimini sağlayan, bilginin üretimini, depolanmasını ve aktarılmasını sağlayan çok önemli bir araç olan bilgisayarın bazı tanımları şu şekilde yapılmıştır:

Bilgisayarı sayısal verileri belirli yönergelere işleyen makine olarak tanımlayabiliriz (Yalın, 2012, s.162). Bilgisayarlar, insanların yapamayacağı kadar ağır hesaplamaları çok kısa sürede içerisinde tam doğrulukla yapabilen araçlardır (Gelişken, 2012, s.1). 50 yıl önce, bilgisayarlar sadece bilim adamlarının ilgi alanına girerken bugün günlük yaşamın ayrılmaz bir parçası olmuştur (Özçatalbaş vd., 2008, s.3).

Bilgisayar, kullanıcılar tarafından aldığı ham verileri, kendi ana yapısı altında belirlenen bir programa göre işleyebilen, bunlar üzerinde çok sayıda sayısal ya da mantıksal işlemler yaparak; yaptığı işlemlerin sonucunu karşılaştırabilen, saklayabilen, paylaşabilen ve

istenildiğinde kullanıcılara oluşturduğu kullanılabilir bilgiyi sunabilen elektronik bir makinedir (Güneş, 2006, s.2).

Bilgisayarın bir diğer tanımı ise değişik türdeki verileri kabul ederek, istenilen matematiksel ve mantıksal işlemleri hızlı ve güvenilir bir şekilde yapabilen, verileri saklayabilen, istenilen biçimlerde çıktı verebilen elektronik ve mekanik parçalar bütünü olarak tanımlayabiliriz (Eryılmaz, 2003, s.3).

2.6.2. İnternet

İnterneti genel olarak şöyle tanımlayabiliriz. İnternet, dünya üzerinde milyonlarca bilgisayarın bağlı bulunduğu, aralarında veri transferi yapabilen ve belirli protokollere göre haberleşen elektronik sistemlerin bir bütünüdür. İnternet kelimesi ana bilgisayarlar ve bu bilgisayarlara bağlı yerel ağ içerisinde yerel alan bilgisayarların birbirleri ile iletişime geçmesini ifade eden “internetworking” ifadesinden türetilmiştir. İnternet aynı zamanda bilgisayar aracılığıyla insanları birbirine bağlayan uluslararası bir ağ olarak da tanımlanabilir. İnternetin herhangi bir sahibi yoktur. Dünya üzerindeki bütün ağların birleşiminden meydana gelmektedir. İnternete ait kurallar ve standartlar, uluslararası bir organizasyon olan ICANN tarafından belirlenmektedir (Sugözü, 2012, s.356).

Diğer bir tanımı ise dünya üzerindeki birçok küçük bilgisayar ağının birbirine bağlanmasıyla oluşmuş çok büyük bir bilgisayar ağıdır. Bu ağlar birbirine bilgi ve kaynak paylaşımı için birleştirmiş bilgisayarın fiziksel parçalarıdır (Wingate, 200, s.4).

İnternetin kullanım amaçları şöyle sıralanabilir (Bülbül ve Gürbüz, 2007, s.113):

- Erişimi, haberleşmeyi kolaylaştırıp hızlandırmak, toplumları birbirine yaklaştırmak,
- Ticaret, turizm, ekonomi, eğitim ve haberleşmeyi kolaylaştırmak, dünyayı küçük bir köy haline getirmek,
- Çok fazla yararlı bilginin paylaşımını en ucuz ve en hızlı sağlayacak kütüphane görevi üstlenmek,
- Kişilerin her konudaki fikirlerini özgürce ifade edebilecekleri bir platform sunmak,
- İnsanların hemen hemen her alandaki ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik tüm interaktif uygulamaları sunmak.

Sonuç olarak, internet önümüzdeki yıllarda üretilecek bilgilerin dolaşım sistemidir. İnternet, ticari boyutunun da ortaya çıkmasıyla da yaşamla daha çok iç içe geçmeye başlamış olup, en basit anlamıyla aynı sayısal dili konuşan ve anlayan, birbirlerine bağlı,

iki ucu arasında iletişimin sağlandığı bilgisayar ağıdır (Tutar, Altınöz, Aydos ve Altınöz, 2003, s.64).

Fortune dergisinin ilk 500 kategorisinde bulunan üst düzey yöneticilerin bilgi teknolojilerine olan tutumlarını değerlendiren bir çalışma, çoğunluğun interneti takip ettiğini ortaya koymuştur. İnternet günümüz iş dünyasının devamlılığın anahtarı gibi görülmekte ve her geçen gün büyümektedir. Gerçekten de, e postanın 1 numaralı iletişim teknolojisi olması beklenmektedir. 200 işletmenin yetkilileriyle görüşülmüş ve aşağıdaki teknolojilerin bir örgütün başarısında önemli olduğu tespit edilmiştir (Telephony, 2000, s.34).

İnternet	%90
Kurum şebekeleri ve intranet	%78
E- mail	% 75
Kablosuz İletişim	%64
Taşınabilir Bilgisayarlar	% 60
Ses, veri ve imgelerin yändeşmesi	%54
Fax	% 11

Web temelli uygulamalar, özellikle de intranet ve eksranet gibi uygulamalar ofislerin başarısında çok önemli bir stratejik öneme sahiptirler. İtranetler ve eksranet, ofislerde sistem güvenliği sağlarken iç ve dış örgütsel bilgiyi yaymak ve çalışanlar arasında iletişimi arttırmak için kullanılan internet teknolojisinin avantajlarını sunmaktadır (Hills, 1996, s.28).

2.6.2.1. İnternet'e Bağlantı İçin Gerekenler

Kişisel Bilgisayar, bireysel kullanıcılar için tasarlanmış, nispetten daha ucuz ve küçük bilgisayarlardır. Ücret olarak bakıldığında 500-600 TL' den 10000 TL' nin üzerine kadar geniş bir yelpazeye yayılabilmektedir (Cura, 2009, s.65).

Telefon hattı ve Modem, bilgisayarları telefon hatları aracılığıyla birbirine bağlayan aygıttır. Modemler farklı bağlantı hızlarına sahiptirler.

Servis Sağlayıcısı, bir bilgisayarın İnternet'e bağlanabilmesi için , o bilgisayarın önceden internet' e bağlanmış bir bilgisayar ağına bağlanması gerekir. Bu şekilde bağlantıyı kabul edecek bir şirket bulmak gerekmektedir. Bu şirketler, belirli bir ücret karşılığında

abonelerine telefon hattı, sunucu ve e posta hizmetleri vermektedirler. Ayrıca kişisel bağlantı boyunca telefon parası ödenir (Sökmen ve Gündüz, 2008,572).

2.6.2.2. İnternet'te Kullanılan Kuruluş Kodları

- edu (educational): Eğitim kuruluşları,
- com (commercial): Kar amaçlı iş ve ticaret kuruluşları,
- org (organization): Ticari amaçlı olmayan kuruluşlar,
- gov (government): Hükümete bağlı kuruluşlar,
- mil (military): Askeri kuruluşlar,
- net (network): İnternet servis sağlayıcıları,
- int (internation) : Uluslararası Kuruluşlar (Sökmen ve Gündüz, 2008, s.572).

2.6.3.Yazılım

Bilgisayar sisteminin kullanımını sağlayan programlara yazılım denir. Yazılım donanımı oluşturan bütün parçaların koordineli bir şekilde işletilmesini sağlar. Programlar, komutların bir araya gelmesiyle oluşur. Komut ise bilgisayarın ne yapması gerektiğini bildiren anlamlı sözcüklerdir. Yazılımları çeşitli kategorilere ayırarak incelemek mümkündür (Sökmen ve Gündüz, 2008, s.4).

2.6.3.1. Programlama Dili

Bilgisayarlarda kullanılan her türlü program mutlaka herhangi bir programlama dili ile hazırlanmıştır. Programlama dilleri kendilerine özgü kodlar kullanarak hazırlanan uygulama programlarının çalışmasını, dolayısıyla kullanıcının istediği amaçlar doğrultusunda hizmet vermesini sağlar. Basic, Cobol, Fortran, C++, Delphi programlama dillerine örnek olarak verilebilir. Mesela bir kullanıcı bilgisayarda bir mektup yazmak isterse önce bilgisayara bir yazı yazma programı yüklenmelidir. Yazı yazma programı ise başkaları tarafından hazırlanmış bir yazılımdır. Tabii ki programlama dillerini hazırlamak için de yine programlama dilleri kullanmışlardır. Programlama dilleriyle yazılan programlar derlenerek EXE dosyaları haline dönüştürülürler. Böylece bir programın dosya ismi yazılarak program çalıştırılabilir. Programlama dilleri ile yazılmış bu yazılımlara programın kaynak kodu denir (Temur ve Yalçın, 2001, s.28).

2.6.3.2. Uygulama Yazılımları

Uygulama yazılımları belirli bir amaca hizmet eden üretkenliğe önemli etkileri olan yazılımlardır. Bu tür yazılımlar bazen programcı olmayan kişiler tarafında da geliştirilebilir. Programcı olmayan bir kişinin yazılım geliştirmesi için başka bir uygulama yazılımı kullanıyor olması gerekmektedir. Günümüzde organizasyonlar uygulama yazılımlarını iki biçimde yerine getirmektedirler. Bunlardan ilki herhangi bir satıcının genel amaçlı geliştirdiği yazılımı satın alıp işletmede kullanmaktır. Özellikle ofislerde kullandığımız yazılımlar bu grubun içerisine girmektedir. Örneğin kelime işlem, elektronik tablo ve ajanda yazılımları bu türdendir. İkinci olarak ise organizasyonun iş yapısına göre kendisinin ya da profesyonel bir yazılım geliştiricisinin yeni bir yazılım üretmesiyle ya da mevcut yazılım organizasyona uyarlanmasıyla da karşılaştırılabilmektedir. Buna örnek olarak ise stok takip ve üretim planlama gibi yazılımlar verilebilir (Cura, 2009, s.90).

2.6.3.3. İşletim Sistemi

İşletim sistemi, sistem yazılımlarının en önemlisi olup, bilgisayardaki hemen hemen her işlevi denetler. İşletim sistemi olmaksızın bir bilgisayarın çalışabilmesi mümkün değildir. İşletim sistemi bilgisayarın donanımını ve uygulama yazılımlarını kontrol eden ve düzenleyen bir grup program olarak da tanımlanabilir. Bunları yapabilmek için mikroişlemci, bellekler ve giriş/çıkış birimleri gibi kaynakların kullanımını denetler (Güneş, 2004, s.20). İşletim sisteminin yapısını incelediğimizde genel olarak kontrol programları ve işlem programları diye nitelendirebileceğimiz iki gruptan oluştuğu söylenebilir (Güneş, 2004, s.20).

Kontrol programları, bilgisayar sistemlerinin işlemlerini kontrol ederler, kaynakların atanması ve işlemlerin sıraya konması, giriş/çıkış işlemlerinin kontrol edilmesi gibi görevleri yürütürler.

İşlem programlar, kullanıcıların sisteme erişmesini, sistemin olanaklarını kullanmasına yöneliktir.

2.6.4. Donanım

Bilgisayarları oluşturan bütün fiziksel parçalara donanım denir. Diğer bir ifadeyle, tartı aleti üzerindeki sağrılık yapan her şey donanımın bir parçasıdır (Bay, Erdem, Demirel, Ciylan ve Erkan, 2003, s.7).

Bilgisayarların işlevlerini yerine getirmesi için gerekli olan donanım bileşenleri aşağıdaki gibi özetlenebilir:

2.6.4.1. Merkezi İşlem Birimi (CPU)

Merkezi işlem birimi, mikroişlemci olarak da adlandırılır. CPU' nun hızı, bilgisayarın işlem yapma hızını da belirler. CPU' nun işlem hızı Mhz (megahertz) ile ölçülür. Günümüzde bilgisayarların işlem hızları, CPU'ların yeni teknolojilerle donatılmasıyla artmaktadır. CPU, aritmetik ve mantıksal işlemleri yaptıktan sonra kontrol biriminde denetimi gerçekleştirerek verinin geldiği birime gönderir (Bülbül ve Gürbüz, 2007, s.83).

Bilgisayarın en önemli parçasıdır. Bilgisayarın iç ve dış birimlerinin çalışmasını denetler. Onlara gereken emirleri vererek sistemin işleyişini sürdürmesini sağlar (Bülbül ve Gürbüz, 2007, s.83).

2.6.4.2. Sabit Disk (Hard Disk)

Büyük sayı ve uzunluktaki bilgileri saklamak için kullanılan bir dış bellek türüdür. Günümüz PC sistemlerinin hepsinin gerçek anlamda çalışabilmesi için bir Sabit Disk (Harddisk) 'e ihtiyaçları vardır. Artık bilgileri disketlerde saklamak imkânız hale geldi. Yapısı itibariyle bilgilere doğrudan erişim sağlanabilir. Bilgilere erişme hızı diğer manyetik ortamlara nazaran fazladır. Manyetik disk birimleri günümüz uygulamalarında yüksek oranda yer almaktadır (Gökkaya, Altan ve Çetinkaya, 2003, s.18).

2.6.4.3. Bilgisayar Çevre Birimleri

Verilerin dış ortamlardan bilgisayar sistemine aktarılmasını sağlayan birimlere giriş, bilgisayar sisteminden verileri kullanıcıya sunabilen birimlere de çıkış birimleri adı verilir. Giriş birimleri arasında; sabit disk klavye, fare, joystick, optik okuyucu, disket, tarayıcı, modem, ses birimleri, internet, DVD-ROM, flash optik diskler ve CD-ROM sayılabilir

Çıkış birimleri arasında ise; ekran, yazıcılar, çiziciler, sabit disk, USB disk, disket, CD-ROM, dvd-rom, ağ sistemi, teyp, modem ve ses birimi sayılabilir (Bülbül ve Gürbüz, 2007,s.84).

2.6.5. Kısa Mesaj (SMS)

SMS ismini İngilizce “Short Message Service” nin kısaltmasından almıştır. 1990 ‘lı yılların sonlarında teknoloji dünyasının tanışmış olduğu ‘convergence’ yani iletişim teknolojilerinin birbirine yaklaşması ve birbiri içine girmesiyle meydana gelmiştir. Bu fenomen GSM dünyasında da kendini göstermiştir. Zaten, GSM esasında ses ve data iletişiminin kesişimi olan bir teknolojidir. Örneğin, ‘SMS’ GSM’ nin data iletişimine imkan sağlayan bir bileşendir (Yıldırım, vd. 2003, s.28).

2.6.6. Elektronik Posta

Herhangi bir bilgisayar ağının parçası olan bilgisayarların kullanıcıların elektronik ortamda birbirlerine metinler, belgeler ya da resimler göndermesini ve bu yolla haberleşmesini sağlayan servislere verilen genel addır. İnternet ve diğer ağlar üzerinde kullanılan pek çok e-posta sistemleri (SMTP, IBM PROFS, SNADS, VaxMail vb...) ve bu sistemleri destekleyen pek çok e-posta programı vardır (Sarı ve Bağcı, 2008, s.631).

2.6.7. İtranet ve Extranet

İtranet Web sitelerini diğer sitelerden farklı kılan bir koruma sistemi aracılığıyla istenmeyen kişilerin siteye erişiminin engellenmesidir. İtranetin temel amacı kuruluş bünyesinde bilgileri ve bilgiişlem kapasitesini paylaşmaktır. İtraneti internete benzerliğinden ötürü ” yavru internet” olarak tanımlayanlar da bulunmaktadır. Çalışanlar intranet sayesinde koordineli bir şekilde çalışarak hızlı fikir alışverişinde bulunabilmektedirler. İtranet kurum genelini ilgilendiren evrakları Web ile erişilebilir hale getirerek personelin gerek duyduğu bilgilere anında erişim imkânı sağlamaktadır (Yıldız, Dağdeviren ve Çetinyokuş, 2008, s.219).

Extranet ise işletmenin intranetinin işletme dışındaki birtakım kullanıcıların erişimlerine yetki verilmesi suretiyle açılması olarak tanımlanmaktadır. Yapılan işin niteliğine göre extranet farklı amaçlar için kullanılabilir. Örneğin, işletmenin ürettiği ürünlerin fiyatları

intranet üzerinde yer alıyorsa ve extranet uygulamasıyla da bayilere bu noktada erişim hakkı verilmiş ise, ürünlerin satışını yapan bayiler yeni bir fiyat listesi gerçekleştirdikten sonra kendilerine yeni fiyat bilgilerinin gönderilmesini beklemek ya da telefonla bilgi almak yerine, kendilerine verilen şifrelerle intranet üzerindeki en güncel fiyat bilgilerini anında görebilirler. Diğer bir uygulama, işletmenin mal ürettiği kuruluşların, işletme içindeki intranete erişerek verecekleri siparişleri herhangi bir aracı olmaksızın işletme bilgi sistemine girmesi örneğidir (Hoşcan, 2006, s.159).

2.6.8. Web Sitesi

Web sitesi, programcılar ve tasarımcılar tarafından çeşitli programlar ve programlama dilleri (HTML,ASP,JAVA vb.) ile oluşturulan web sayfalarından meydana gelen internet siteleridir. Web sitelerine internet tarayıcıları kullanarak internet adresleri (örn.www.gazi.edu.tr) üzerinden ulaşılır. Web siteleri, web sunucuları içerisinde barındırılır. Web siteleri birbirleriyle bağlantılı sayfaların toplamıdır. Web sayfaları genel olarak site sahipleri tarafından barındırma işlemi için alan kiralayan firmaların sunucularında depolanır. Bir web sunucusu içerisinde binlerce farklı web sitesini barındırmak mümkündür (Sugözü, 2012, s.362).

BÖLÜM III

OFİS ÇALIŞANLARININ BİLGİ TEKNOLOJİLERİ KULLANIMI

3.1. Ofis Kavramı

Yüzyıldan daha eski bir kavram olan ofis Fransızca kökenli olup sanayi devrimiyle birlikte ortaya çıkmıştır. Adının ilk duyulduğu zamanlarda manuel olarak kalem, defter ve mürekkep kullanılarak işlerin yürütüldüğü toplu halde çalışılan mekânlar olarak algılanmaktaydı. Bilgi teknolojilerinde yaşanan gelişmelerde birlikte artık günümüzde ofisler verileri toplayan onları işleyip bilgiye dönüştüren ve bu bilgileri dijital ortamda kayıt ve rapor olarak sunmaya yarayan işyerleri olarak tanımlanmaya başlanmıştır.

Gerek kamu kuruluşlarında, gerek özel teşebbüste işlerin büyük bir kısmı ofislerde yürütülmektedir. Diğer bir deyişle kuruluş, kurum ya da işletmenin hizmet ve çalışma konusu ne olursa olsun, bunun yanında mutlaka ofis hizmetleri de vardır. Bir bakanlık ve bir genel müdürlükte olduğu gibi bir hastanede, bir okul ya da fakültede, araştırma laboratuvarında, fabrikada... ofis işleri hiçbir zaman küçümsenmeyecek boyuttadır (Ar, 1989, s.9).

Hizmet ve mal üretiminin miktar ve kalitesi büyük ölçüde ofislerde yapılan hizmetlerin verimliliğine ve etkinliğine bağlıdır. Diğer bir deyişle çağımızda ofislerin süratli, ekonomik, etkin, kaliteli ve sade yöntemlerle iş yapması ve işletilmesi istenmektedir. Bunu sağlayabilmek için de, ofis yönetimine ilişkin kuralların bilinip tüm ofis çalışanları tarafından uygulanması gerekmektedir (Ar, 1989, s.9).

Ofis Kavramı: Gerek kamu kuruluşlarında, gerekse özel teşebbüslerde yöneticilerin, uzmanların, memurların ve sekreterlerin yönetsel işlerin büyük bir bölümünün yürütüldüğü yerler ofis olarak tanımlanır (Topaloğlu ve Koç, 2002, s.18).

TDK sözlüğüne göre ofis “*çalışma odası, yazıhane, danışma ve yazı işlerinin yürütüldüğü işyeri ve bölüm, şube*” anlamlarına gelmektedir.

İşlevsel açıdan ise GÜRAL ofisleri “bir örgütün kurumda bilgi üretimi ve akışını sağlamaya yönelik işlemler ve bu işlemlerin gerçekleşmesini sağlayan insan ve makine sistemidir” şeklinde tanımlamıştır.

Bu açıklamalar ışığında geniş anlamıyla ofisleri bir kuruluşla ilgili giren ve çıkan evrakın kayıt edildiği, yazışmalara ait tüm işlemlerin yapıldığı, dosya ve dokümanların saklandığı bir çalışma birimidir diyebiliriz veya ofislerde yönetim ihtiyacı olan bilgiyi üretmek için insan, malzeme ve araç-gerecin bir bütün olarak bir arada bulunduğu ve üretim faaliyetleri için kullanıldığı yer olarak tanımlayabiliriz (Topaloğlu ve Koç, 2002, s.18).

3.2. Ofislerin Fonksiyonları

Ofislerin en temel fonksiyonu , bir girişimin faaliyetlerini yönettirmek ve bu faaliyetler arasında koordinasyonu sağlamaktır. Genel olarak baktığımız ofislerin fonksiyonlarını beş başlık altında açıklayabiliriz (Gözlü, 1992, s.32):

- Bilginin Alınması

Çeşitli türden bilgiler; siparişler, faturalar, telefon mesajları gibi iletişim araçları ile elde edilmektedir.

- Bilginin Kaydedilmesi

Elde edilen her türden bilginin dökümü yapılır ve dosyalanır. Bazı durumlarda ise gerekli olmayan bilgiler eklenir. Bilgilerin istenildiği zaman kolaylıkla yeniden kullanıma hazır biçimde saklanması gerekmektedir.

- Bilginin Düzenlenmesi

Kullanıma sunulmadan önce bilgiler çoğaltılır, özetlenir ve mutlaka denetimden geçirilir.

- Bilginin İletilmesi

Bilgiler örgütler arasında ya da örgüt içinde paylaşılır. Bilginin iletilmesi kişiler tarafından ya da elektronik cihazlar sayesinde gerçekleşir.

- Varlıkların Korunması

Nakit, çek ya da benzeri öğelerden oluşan varlıkların korunması, ofislerin başlıca işlevleri arasında bulunmaktadır.

3.3. Ofis Çeşitleri

Yapılacak olan işin niteliğine göre ofisleri fiziki alan sahip ofisler ve sanal ofisler olarak ikiye ayırmak mümkündür (Topaloğlu ve Koç,2002, s.21).

3.3.1. Fiziki Alana Sahip Ofisler

Fiziki alana sahip ofisleri, yapılacak olan işin ya da hizmetlerin hacim ve yoğunluğuna, çalışanların statü ve sayılarına göre; özel-genel ofis, kapalı-açık ofis olarak inceleyebiliriz.

3.3.1.1. Özel - Genel Ofisler

Özel ofisler örgütlerde üst kademe yöneticilerinin tek başlarına kullanmaları amacıyla planlanan ofislerdir. Üst kademe yöneticilerin kullandıkları özel ofislerde örgütün stratejik planları ve yönetsel kararlarını aldıklarından dolayı daha farklı yapıda dizayn edilirler. Özel ofislerin dizaynında sekreter odası, toplantı salonları, bekleme salonları vb. fonksiyonlarda dikkate alınmak zorundadır. Genel ofisler ise gizlilik gerektirmeyen özel işlerin yapılmadığı veya önemli kararların alınmadığı, birçok memurun bir arada çalıştığı yerlerdir (Topaloğlu ve Koç, 2002, s.22).

3.3.2.2. Kapalı - Açık Ofisler

Kapalı ofisler, yalnızca bir ya da birkaç kişi tarafından kullanılan ofislerdir. Kapalı ofisler, gizlilik gerektiren işler için uygun yapıya sahiptir. Aynı zamanda para ile ilgili güvenilirliğin önemli olduğu işlerde, ses ve uğultunun olmaması gerektiğinde, bulaşıcı ve salgın hastalıkların engellenmesi durumlarında kapalı ofisler amaca hizmet yapıdadır. Açık ofisler ise, grup çalışması yapılması için veya aynı hacim içinde çalışması gereken bir kısım personel tarafından kullanılması amacı ile planlanan ofislerdir. Örneğin banka şubeleri. Açık ofisleri diğer ofis çeşitlerinden ayıran avantajları ise; rahat haberleşme imkânı sağlaması, denetimi kolaylaştırması, ekonomik ve yerleşimin daha ergonomik olmasıdır (Topaloğlu ve Koç, 2002, s.22).

3.3.2. Sanal Ofisler

Sanal ofis kavramı, bilgi ve iletişim teknolojileriyle desteklenen ve belli bir fiziki mekâna bağımlı olmayı gerektirmeyen ofis anlamına gelmektedir. Sanal ofisler, sanal çalışan grubun, ortak kullanımına sunulmuş bir web sitesi üzerinden faaliyetlerin yürütüldüğü ofislerdir. Sanal ofislerde görülen işler, sanal işlerdir.

Sanal işler; sanal çalışmayı, tele işe gidip gelme (telecommuting) ve tele-çalışma (telework) olanaklı kılan işlerdir (Tengilimoğlu ve Tutar, 2003, s.48).

Sanal ofislerde işlerin verimliliğini sağlayan, bilgiye ulaşma ve bilgiyi paylaşma yeteneğidir. Günümüzün çağdaş örgütlerinin, faaliyetlerini yürütmek için yüksek düzeyde bilimsel ve yönetsel bilgiye ihtiyaç vardır. WWW, usenet, listserver, e-posta gibi İnternet araçları vasıtasıyla ağ üzerinde sayısız bilgiye hızlı, emniyetli ve düşük maliyetle ulaşmak mümkün olabilmektedir (Tengilimoğlu ve Tutar,2003, s.50).

3.4. Ofis Çalışanları

Ofislerde yapılan yönetsel işlerin hacmine ve yoğunluğuna göre çalışanların sayısında ve statüsünde farklılıklar olabilmektedir. Genel olarak çok geniş faaliyet alanına yayılmış ofislerde, yöneticiler, uzmanlar, memurlar ve sekreterler olmak üzere birçok çalışan bulunmaktadır. Bu çalışanları özellikleriyle şöyle açıklayabiliriz (Göral, 2007, s.18).

Yönetici: Ofis faaliyetlerini planlayan, örgütleyen, yönelten, koordine eden ve kontrolü yapan kişidir. Bakan, genel müdür, genel müdür yardımcısı, müdür, müdür yardımcısı ve şef gibi unvanlara sahiptirler.

Uzman: Bir konuda uygulama ve denetim yoluyla geniş bilgi, beceri kazanmış ve ustalaşmış kişilerdir. Bu kişiler emir komuta zincirinde yer almazlar. Ofislerin kurmay elemanlarıdır. Görevleri yöneticiye ilgili oldukları konuda danışmanlık yapmaktır. Hesap uzmanı, bilgi işlemci, hukuk müşaviri, istatistikçi gibi kişiler genellikle ofis ortamında çalışan uzmanlardır.

Memur: Geniş bir anlamda bir işi yapmakla görevlendirilmiş kişidir. Ofis memuru, öncelikli olarak evrak ya da kayıt yöntemi ya da ilgili faaliyetleri yapmak üzere işe alınmış kişilerdir.

Sekreter: Ofis yönetimi konusunda birikimli, doğrudan emir almadan sorumluluk alabilme yeteneği gösteren, alınan karar ve sorumlulukları uyguladığı gibi, kendisine verilen yetki sınırları içerisinde karar verebilen, yönetim kadrosu içerisinde yeri bulunan ofis görevlisidir.

3.5. Ofis Çalışanlarının Özellikleri

Ofislerde işlerin aksamadan yürütülebilmesi için çalışanların bazı özelliklere sahip olması gerekmektedir. Bu özellikler; (Altınöz ve Ediz, 1988, s.38).

- Görev paylaşımına açık olmalıdırlar; Ofisi yönetmek bir takım işidir. Bu nedenle takım üyelerinin birbirini desteklemeleri ve ofisin başarısı için işleri paylaşmaları gerekmektedir. Aynı zamanda asli görevi ofisin geleceğine ilişkin kararlar almak olan yöneticinin görevlerini hafifletmek, ofis çalışanlarının en temel görevlerindedir.
- Organizasyonu ve yönetimi temsil etmelidirler; İnsanların bir ofis ile ilgili fikir ve düşünceleri o ofiste çalışanların tutumları ve davranışları ile belirlenir. Bu nedenle çalışanlar hem organizasyonları hem de yöneticilerini en iyi biçimde temsil etmekle yükümlüdürler.
- Bilgi akışını sağlama konusunda dikkatli olmalıdırlar: Ofislerde bilgi üretme ve bilgiyi işleme konusunda ofis çalışanlarının çok dikkatli olmaları gerekmektedir.
- Hiyerarşik yapıya saygı duymalıdırlar; Çalışanlar örgütün yönetim varlığı içindeki hiyerarşik yapıya uymalı ve bu yapının korunması için bulunduğu kurum kültürüne aykırı davranışlardan kaçınmalıdır.
- Görev ve sorumluluklarından kaçınmamalıdırlar; Görev ve sorumluluklar bir hizmet felsefesidir. Örgütsel sistemin çalışması için bütün çalışanlar görev ve sorumluluklarını bilerek yerine getirmek mecburiyetindedirler.
- Üstlerinin görevlerini kolaylaştırmalıdırlar; Çalışanlar kendilerine verilen görev ve sorumluluklarını gereğince yerine getirerek, çalışma düzeninin tam olarak işlenmesini sağlamalıdırlar.

3.6. Ofislerde Kullanılan Otomasyon Sistemleri

Bilgi teknolojilerinde yaşanan hızlı gelişmelere paralel olarak litarüterimize yeni bir terim olan ofis otomasyonu terimi eklenerek bir çığır açılmıştır. Ofis çalışanları ofis otomasyonu sayesinde bilgilere daha kolay ve hızlı bir şekilde ulaşır yine aynı hızda bilgiyi aktarıp saklayabilmektedir. Ofislerde kullanılan otomasyonu sayesinde ofis içi ofisler arası iletişimi sağlamak çok daha basit ve maliyetsiz yapılabilmektedir.

Ofislerde kullanılan teknoloji 20. Yüzyılın başlarında 1970'li yıllara kadar çok büyük değişiklik göstermemiştir. Mekanik ve elektrikli daktilolar ile telefonlar ofislerin temel elemanları olarak görülüyordu. Ofis sistemlerinde önemli gelişmelerin 1970' li yıllarda bilgisayar alanında sağlanan büyük başarılarla başladığını görmekteyiz. Önce örgütlerin bilgi işlem merkezlerinde bulunan büyük ve orta boy bilgisayarlara bağlı uç bilgisayar (terminaller) yavaş yavaş ofislere girmeye başlamış ardından kişisel bilgisayarların yayılmasıyla, önceden tahmin edilemeyen sayılarda bilgisayarlar ofislerde yerini almaya başlamıştır. Böylelikle ofisler bilgisayarla desteklenmeye başlamıştır. Ofislerdeki bilgisayarların önce kendi aralarında, daha sonra ise dış kaynaklarla bağlanmaları ile ofis faaliyetlerinin entegrasyonu olanaklı duruma gelmiştir (Benligiray, Uzkesici ve Mutlu, 1995, s. 256).

Ofisler kuruluşlarının yönetsel kararlarının alındığı, yönetim işlevlerinin yerine getirildiği ortamlardır. Ofis çalışanlarının oluşturduğu toplumsal ortamda, yoğun bilgi değiş tokuşu yapılır, kararlar alınır. Çalışanlar yüklendikleri rolleri yerine getirirler. Günümüzde ofis çalışanları iki kategori de değerlendiriliyor. Birinci kategori bilgi işçileri, ikinci kategori ise verileri kullanan işleyen, aktaran veri işçileridir. Basit bir tanımıyla ofis otomasyonu, bilgi üreten bilgi ve veri işçilerinin verimliliğini artırmaya yönelik teknoloji kullanımudur (Topaloğlu ve Koç, 2002, s.146).

Ofis otomasyon sistemlerinin ofislere ve iş akışına olan katkılarını aşağıdaki gibi sıralayabiliriz (Kıran ve Köseoğlu, 2002, s.3).

- İş süreç verimliliği artar,
- İş gücü gereksinimine daha az ihtiyaç duyulduğundan maliyetlerde de düşüş yaşanır,
- Süreçler standart yapıya kavuşur,
- İşler iş akış sırasına uygun olarak dağıtılır.

3.7. Ofis Otomasyonunun Amacı

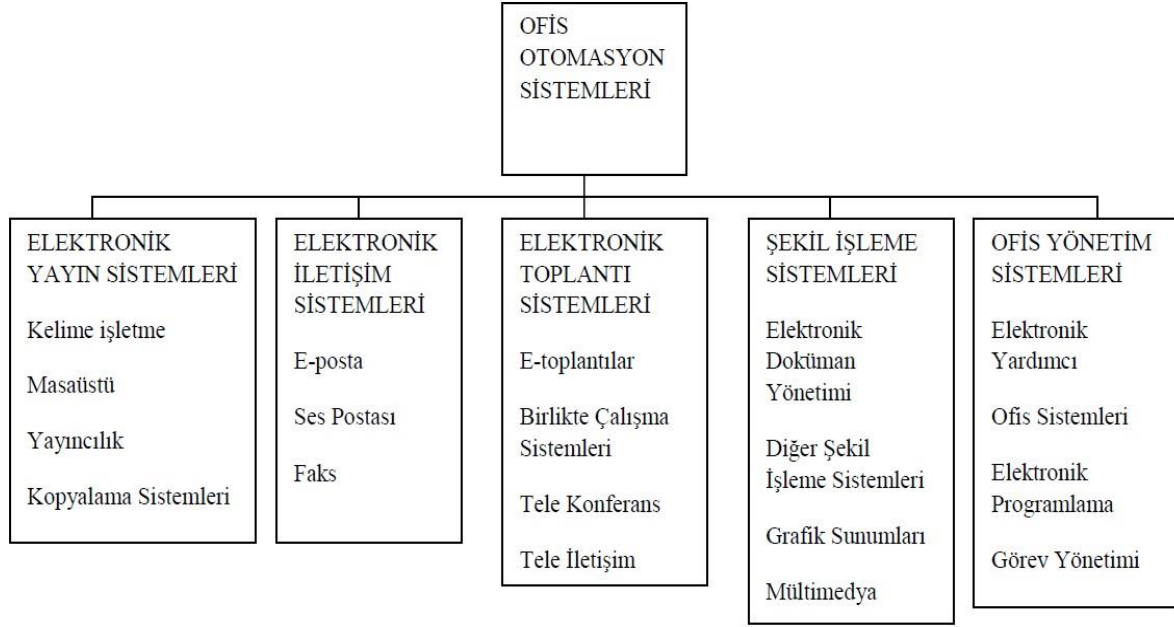
Ofis otomasyonunun amaçları arasında çalışanları işten çıkarmak gibi bir amaç yoktur. Asıl amaç maliyeti azaltarak çalışanlara yardımcı olmak verimliliği artırmak için kurulmuş olan bir sistemdir (Kleinschard, 1986, s.37).

Ofis Otomasyon Sistemleri sadece çeşitli yönetim kademelerindeki yöneticilere değil, tüm kurum çalışanlarına yardımcı olur. Bu sistemler, diğer bilgi sistemleri ile bütünleşik olarak çalışabilir. Bunun yanı sıra masa üstü yayıncılık, grafik tasarım, reklamcılık gibi farklı düşünceleri ve yetenekleri gerektiren işlemler için uygun bir bilgi sistemi türüdür. Bu otomasyon sayesinde tele-konferans, diğer elektronik toplantılar, organizasyon içi yazışmalar, elektronik mesaj uygulamaları yapmak mümkündür (Göral, 2007, s.135).

Ofis otomasyonunun amacı verimi ve üretkenliği artırmak olduğuna göre, bu yöndeki tüm çalışmalar aslınsa ofis otomasyonu kavramı ile bağdaştırılabilir. Bir personelin bilgisayar ile kelime işlemci kullanması onun verimini artırıyorsa, bu ofis otomasyonu kapsamında düşünülecektir. Bununla birlikte bilgi ve belgeler birden fazla kullanıcı ve araç tarafından bilgisayar destekli olarak paylaşılmıyorsa, günümüzdeki anlamda ofis otomasyonundan söz etmek mümkün olmayacaktır. Çünkü günümüzde, ofis otomasyonu güçlü bir bilgisayar desteğinde ofislerdeki tüm araçların verimli ve etkin kullanıldığı, entegre bir donanım ve yazılım uygulaması olarak kabul edilmeye başlanmıştır (Göral, 2007, s.135.).

3.8. Ofis Otomasyonunun Alt Sistemleri

Ofis otomasyonunun biçim ve araçlarını işletmenin türü, büyüklüğü, kuruluş biçimi ve üst düzey yönetiminin konuya yaklaşımı belirleyecektir. Ofis otomasyonu sistemlerine kullanılan donanım ve yazılım araçlarından yaklaşmak mümkündür. Hemen hepsi elektroniğe dayanan ve yazılım ağırlığı günümüz ofis otomasyonları sistemleri Şekil 1.2.'de gösterilmiştir.



Şekil 2. Ofis Otomasyon Sistemleri, Kaynak: Çürük, 2007.

Ofis otomasyonu çalışanlara iş üretiminde ve yönetiminde yardımcı olan tümüyle bilgisayar teknolojisi ile hazırlanmış araçlardır. Bir ofis otomasyonu yedi ana bölümden meydana gelmektedir. Bunlar: Kelime İşleme Sistemleri, Dosyalama Sistemleri, Tablolama ve Hesaplama, Sesli Cevaplama Sistemleri, Görüntülü ve Sesli İletişim Sistemleri. Ofis otomasyonunun başarılı bir şekilde yürütülebilmesi bütün bu alt sistemlerin bütünleşik olarak çalışmaları ile mümkündür (Topaloğlu ve Koç, 2002, s.150).

3.8.1. Kelime İşleme Sistemleri

Metin İşleyicileri (Word processor), manyetik kartların kullanılmasıyla geliştirilen otomatik, ya da elektronik daktiloların, geliştirilmiş şeklidir. Haber işleyiciler adıyla tanınan makinelerin çoğu daha doğru biçimde elektronik daktilo olarak tanımlanır. Yeni kuşak elektronik daktiloların, ilk kuşak elektronik daktilolardan üstünlüğü, büyük hızlarıdır. Büyük fiyat sıçramalarından başka, metin işleyicileri, elektrikli daktilolardan, metnin gösterildiği bir ekrana sahip olması yönünden de farklıdır. Hafızası da daha geniştir, daha fazla miktarda bilgi saklamaya müsaittir (Tengilimoğlu ve Tutar, 2003, s.269).

Kelime işlem sisteminde kullanılan makineler, bir haberleşme ağına da bağlanabilir. Metin blokları örneğe ekleme ve çıkarmalar yapılırken, ekran üzerinde yerleri değiştirilebilir. Metin işleyiciler, manyetik bir diskte saklı kendi hafızalarına sahiptir, ya da bir sisteme

bağlı makine grupları ile bir merkezi hafızayı paylaşabilirler. Bilgi bir klavye yardımıyla yüklenir. Metin işleyiciler genelde kullanılan sözcük ve kalıpların saklandığı bir hafıza ile yazım ve gramer hatalarını denetlemeye olanak veren sistemdir. Kelime işlem sistemleri sayesinde, yerleştirmeleri istenen materyaller hakkında verilere dayanarak, kullandıkları bir “arama” işlemi yardımıyla, elektronik dosyalardan bilgi bulma ve çıkarma işlevi yerine getirilebilir. Zaman kazandırma, yazının hatasız çıkmasını ve rutin işleri her defasında yeniden yapma gereği duymadan yerine getirme olanağı, sistemin kullanımını yaygınlaştırmaktadır (Tengilimoğlu ve Tutar, 2003, s.269).

3.8.2. Elektronik Posta Sistemleri

Süratli, doğru ve güvenli bir haberleşme imkânı sağlayan elektronik posta sistemlerini; yazılı ve rakamsal veya grafiksel bilginin, elektronik ve manyetik nakil ortamlarında, teleks, faksimile, haberleşen kelime işlemciler, kamu posta servisleri ve bilgisayar esaslı mesaj sistemleridir. Dünyanın bir ucundan diğer bir ucuna veri ve bilgi alış-verişi yapmak mümkündür (Topaloğlu ve Koç, 2002, s.151).

Elektronik Posta Sistemlerinin sağladığı bazı avantajlar ise (Topaloğlu ve Koç, 2002, s.151):

- Bir ileti, aynı anda birden çok kullanıcıya gönderilebilir,
- Başkalarının iletiyi okumasını önleyecek şifreleme yapılabilir,
- İletinin kullanıcıya ulaşip ulaşmadığı ve kullanıcının iletiye bakıp bakmadığı öğrenilebilir.

3.7.3. Veri Tabanı Yönetimi Sistemleri

Ofislerin yönetimi ve kararların alınabilmesi için gerekli, mantıksal olarak birbiriyle ilişkili tüm bilgileri, belli bir formatla ve belli bir yapıda bilgisayar belleğinde tutan ve gerektiğinde değişik kullanıcıların bu bilgilere üst düzey bir programlama dili kullanmalarına gerek kalmadan ulaşabilmelerini sağlayan yazılımlardan oluşan sistemdir.

Veri tabanı yönetim sisteminin sağladığı olanakları ise şu şekilde sıralanam mümkündür (Topaloğlu ve Koç, 2002, s. 151):

- Çok sayıda bilgi ve veriyi bir arada bulundurabilmek,
- Değerini yitiren bilgi ve verileri ayıklayabilmek,

- Bilgi ve verileri güncelleştirebilmek,
- Farklı programlama dillerinde yazılmış uygulama programlarının kullanılabilmesine imkân vermek,
- Uygulama programı değiştirmeden veri tabanı üzerinde değişiklik yapmak,
- Yardımcı programlar aracılığı ile bilgi transferi yapmak,
- Bilgi ve veriler üzerinden değişiklik yapabilmeyi sağlar.

3.8.4 Elektronik Dosyalama Sistemleri

Elektronik dosyala sisteminin amacı, öncelikle yapılandırılmamış bilgilerin ve dokümanların çoklu kullanıma imkan veren elektronik bir ortamda, tek noktadan, kolay erişilebilir bir biçimde kullanılmasını sağlamaktır. Birikim yönetimi felsefesi altında öncelik, örgüt içi iletişim ortamında bilginin en etkin şekilde kullanımına imkan vermek, verimli bir ofis yaratmaktır. Amaç ortak çalışmalarda kullanılan tüm dokümanların kolay bulunur, kolaylıkla güncellenir, hızlı erişilerek paylaşılır halde bulunmasıdır. Bununla birlikte birçok kurum basılı kâğıdı en yaygın doküman dağıtım aracı olarak kullanmaktadır. Bu noktada verimlilik, dokümanların kâğıda basılması, kopyalanması, dosyalararak arşivlenmesi işlemlerinde emek, zaman ve masrafların en aza indirgenmesi ile de elde edilmiş olmaktadır (Göral, 2007, s.144).

3.8.5. Sesli Cevaplama Sistemleri

Sesli cevaplama sistemleri elektronik postanın yeni bir şeklidir. Mesajlar dijital ve emniyetli şekilde “ses halinde” iletilir. İletişim ve dağıtım zamandan bağımsızdır. Sistem, elektronik postanın teknik imkânlarını kullanır ancak keyboard’ a ihtiyaç duymaz. Günümüzde, ülkemizde gittikçe yaygınlaşan sesli cevaplama sistemleri ofis otomasyonunun bir ögesi sayılmaktadır. Bu sistemde, telefona bilgisayar cevap veriyor, sizi istenen dahali numaraya bağlıyor veya kişi yerinde yoksa sizin mesajınızı kaydediyor. Daha gelişmiş örneklerde ise, çeşitli istatistiği bilgiler toplamak ve bunları analiz etmek çok hızlı ve basit bir biçimde yapılıyor (Topaloğlu ve Koç, 2002, s.152).

3.8.6. Görüntülü İletişim Sistemleri

Elektronik alanındaki yaşanan gelişmeler ve uydu sistemleri telekomünikasyon alanında da önemli imkânlar sağlayarak çeşitli görüntülü iletişim sistemleri geliştirilmiştir. Ofis ortamında kullanılan bu sistemlerden bazılarını şöyle açıklayabiliriz (Özkul, Anagün ve Benligiray, 1994, s.37).

- **Videokonferans:** Videokonferans iletişim hatları yoluyla konferans vermenin geliştirilmiş şeklidir. Video konferans yoluyla ayrı mekânlarda, salonlarda toplanan gruplar arasında mesafeye bağlı kalmaksızın birbirini görerek, konuşarak, şekiller çizerek ya da doküman alışverişi yaparak toplantı yapmaları sağlanır. Ülkemizde 1987 yılından beri belirli merkezler arasında videokonferans bağlantısı kurulmuştur. Videokonferansın sağladığı olanaklarla yöneticiler seyahat etmek zorunluluğundan kurtulmakta; üniversite öğretim üyeleri, bilim adamları, yazarlar vb. çağırıldıkları her toplantıya gitmek zorunluluğundan kurtulmuşlardır.
- **Teleteks:** Bilgisayar veri tabanının sağladığı bilgiler ya da daha genel anlamıyla bir teleteksin “elektronik sayfaları” televizyonun sinyalleriyle gönderilir ve resim için kullanılmayan yedek hatlarda kodlanmış olarak görülür. Ofislerdeki alıcılar tarafından televizyon program sinyali içindeki teleteks sayfasını içeren kodlanmış sinyal, kod çözücülerle donatılmış alıcılarla ekranda izlenebilir duruma getirilir. Teleteks sistemindeki haberleri ve günlük bilgileri içeren teleteks metinleri, görevli elemanlar tarafından bilgisayara depo edilir. Bu metinler; iş ve spor haberleri, eğlence rehberi, hava tahmini, seyahat bilgileri, tüketici fiyatları, işitme engelliler ile ilgili özel sayfalar ve benzeri birçok konuyu içerebilir.

3.9. Ofislerde Kullanılan Makineler

Günümüzde hemen hiçbir iş, hizmet ya da üretim yoktur ki elde edilmesinde insan gücünün yanında bazı gereçler ve makineler de kullanılmamış olsun. Makineler insan gücünün yerini alır ve hizmet ya da mal üretiminde yardımcı destek olur (Ar, 1989, s.140).

Ofislerde çalışan personelin işlerini yapabilmelerinde yardımcı olan, ofis içi ve ofis dışı her çeşitli iletişimi sağlayan makine ve sistemlere ofis makineleri denir. Temel fonksiyonu hizmet üretimi olan ofislerin faaliyetlerini yerine getirebilmeleri için iletişime öncelikle ihtiyaçları vardır. Bir canlının yaşamını devam ettirebilmesi için suya, gıdaya, havaya ne

kadar ihtiyacı varsa, ofislerde çalışan personelin de bilgisayar ve telefon sistemleri başta olmak üzere ofis makinelerine o kadar ihtiyacı vardır. Anadolu da bir söz vardır “ alet işler, el övünür” denilirdi. Bu söz ofis makinelerinin önemini iyi bir biçimde vurgulamaktadır (Tutar, Altınöz, Aydos ve Altınöz, 2003, s.2).

Altınöz ofislerde kullanılan makineleri dört grupta incelemiştir. Bunlar;

1. Yazı Makineleri
2. Dikte ve Ses Alma Makineleri
3. Çoğaltma Makineleri
4. Hesap Makineleri

3.9.1. Yazı Makineleri (Daktilo)

Günümüzde ülkemizde ve tüm dünyada fazla kullanılmayan bir ofis makinesidir. Bundan 25-30 sene önce ofislerde vazgeçilmez araçların başında gelmekteydi. Tüm yazışmalar, iş mektupları, fatura düzenlemeleri, sipariş mektupları daktilo makineleri ile yapılmaktaydı. Teknolojik gelişmeler özellikle de bilgisayar alanındaki donanım ve yazılımların yaygın kullanımı daktilo makinelerinin işlevini ortadan kaldırmıştır. Günümüzde ofislerin tüm iş ve işlemleri bilgisayar üzerinden daha hızlı ve daha güvenilir yapılabilir durumdadır (Bülbül ve Gürbüz, 2007, s.67).

Artık ofislerde daktilo yerine modern yazı makineleri kullanılmaya başlanmıştır. Ağırlıklı olarak ofislerde kullanılan yazı makineleri bilgisayarlardır. Teknolojinin gelişmesine paralel olarak yazı makinelerinde de çok önemli gelişmeler olmuştur. Modern yazı makinelerinin çeşitleri (Tutar, Altınöz, Aydos ve Altınöz, 2003, s.6):

3.9.1.1. Elektrikli Çalışan Yazı Makineleri

Bu yazı makinelerinde şaryo yerine, makine içinde en önemli özelliği sessiz çalışması olan, motoru bulunan hareketli bir kısmı vardır. Bütün harfler ve diğer semboller bu motor tarafından hareket ettirilerek yazı yazılır.

3.9.1.2. Elektromekanik Yazı Makineleri

Elektrikli yazı makinelerinin daha geliştirilmiş halidir. Harf ve semboller 360 derece dönebilen yazıcı kafa üzerindedir. Yazıcı kafaları çeşitlidir ve değiştirilebilir.

3.9.1.3. Elektronik Yazı Makineleri

Günümüzde bilgisayar ve benzeri makineler dikkate alınmazsa en gelişmiş yazı makineleridir. Bu makinelerdeki en önemli iki özellik; yazıların önce hafızaya alınarak yazılabilmesi sonrada ekranda görülerek düzeltilebilmesi ve daha sonrada kâğıda yazdırılması istenildiğinde de hafızada saklanabilmesidir.

3.9.2. Dikte ve Ses Alma Makineleri

Bu makinelere yönetici ya da ilgili kişinin (toplantıda, araştırmada, çevirilerde...) konuşmaları kaydedilir. Sonra bir çalışan tarafından dikte makinesindeki sesler, bu makineye bağlı kulaklıktan dinlenir, aynı zamanda daktiloda tape eder (Ar, 1989, s.144).

Özellikle yöneticiler emirlerini bu makineye söyleyerek, sekreterlerine dikte ya da steno ile not ettirmek için harcayacakları zamanı kazanmış olurlar. Ses alma makinelerine gelince bunlar konuşmaları ya da her tür sesi teybe alan makinelerdir. Pil ya da elektrik enerjisiyle çalışırlar. Aldığı sesi bir düğmeye basarak aynı anda dinlemek olanağı bulunduğuundan özellikle toplantı ve konferanslarda geniş ölçüde kullanılmaktadır (Ar,1989, s.144).

3.9.3. Çoğaltma Makineleri

Ofislerde yaygın olarak kullanılan çoğaltma makinelerinin çeşitleri aşağıdaki gibidir:

3.9.3.1. Mürekkepli Teksir Makineleri

Mürekkepli teksir makineleri günümüzde yaygın olarak kullanılmaktadır. Teknolojinin gelişimine paralel ofislerde ve işyerlerinde fotokopi ve diğer küçük boyutlu baskı makineleri kullanılmaktadır. Mumlu kâğıt üzerine resim, grafik veya metin sert ince uçlu bir kalem veya şeridi çıkarılmış daktilo makinesi ile yazılır. Makineye mürekkep sürülerek ve mumlu kâğıdın silindire takılması suretiyle çalışır (Bülbül ve Gürbüz, 2007, s.64).

3.9.3.2. İspirtolu Teksir Makineleri

Yine ofislerde geçmiş yıllarda kullanılan fakat günümüzde pek kullanılmayan bir çoğaltma makinesidir. Ofislerde mürekkep yerine ispiroto kullanılır. Çoğaltılması istenen metin, resim veya grafik ispiroto teksir kağıdına geçirilir. Bu tür makinelerde yapılan çoğaltmalar

arşivlemeye uygun değildir. Çünkü zaman içinde ispiroto ile çoğaltma yapıldığından yazılarda ve şekillerde bozulma meydana gelir (Bülbül ve Gürbüz, 2007, s.65).

3.8.3.3. Fotokopi Makineleri

Her cins yazı ve baskıdan normal kağıda kopya çıkarabilme özelliğine sahip olan makinelerdir. İlk fotokopi üretim tarihi 1950' lere dayanır. Xerox isminde bir Amerikan firması tarafından üretilmiştir. Günümüzde artık yukarıda bahsettiğimiz teksir makinelerinin üretimi durmuştur. Bu nedenle yedek parça temini zorlaşmıştır. Teksir makinelerinin yerini, fotokopi ve baskı makinelerinin birleşimi olan Duprinter denilen dijital baskı makineleri almıştır (Tutar, Altınöz, Aydos ve Altınöz. 2003, s.14).

3.9.4. Hesap Makineleri

Ofislerde iş yaşamının gerektirdiği bütün iş ve işlemler yapılır. Ofisler sadece yazışmaların yapıldığı ve iletişimin sağlandığı alanlar değildir. Örneğin bir muhasebe ofisinde mükelleflere ait defter kayıtları e hesaplama tabloları düzenlenir. Bu tür işlemler günümüzde bilgisayarlar aracılığı ile yapılsa da hesap makineleri ofislerin vazgeçilmez araçlarındandır. Hesap makineleri, toplama, çıkarma, çarpma, bölme gibi aritmetiğin dört temel işlemi yapmaya yarar. Günümüzde sıkça karşılaştığımız alışveriş merkezlerindeki yazar kasalarda bir hesap makinesidir. Elektronik devreler kanalıyla işlemleri gerçekleştirir (Bülbül ve Gürbüz, 2007, S.66).

Ofislerde kullanılan yukarıda da bazılarından bahsettiğimiz teknolojik araçların faydalarını şöyle sıralayabiliriz:

- Ofis makineleri sayesinde insan emeğine olan ihtiyaç azalır,
- İşin verimliliği maliyetini artırmadan sağlanır,
- Zaman tasarrufu sağlar,
- Kontrol imkânı daha rahat ve etkin bir şekilde yapılabilir,
- İşin kalitesi artar.

3.10. Bilgi Teknolojilerinin Ofisler Üzerindeki Etkisi

Ofislerde bilgi teknolojilerinin kullanıma başlamasıyla birlikte zamandan tasarruf sağlanmış, raporlama sistemi gelişmiş, hizmet kalitesi artmış, personel tasarrufu sağlanarak verimlilik üst düzeylere ulaşmıştır (Ülgen, 1990, s.278).

Bu gelişmeler neticesinde sonuç olarak teknolojik gelişmeler örgütlerdeki ofis sistemlerinin gelişmesini sağlamış, ofis ortamlarında kullanılan tüm araçlar yerini yazılım, donanım ve iletişim teknolojilerinin getirdiği yeni araçlara bırakmıştır (Odgers, 1997, s.60).

Chorofas ofis sistemlerinin gelişimi ile ilgili çalışmalarını altı ayrı dönem olarak ayırmıştır.

Bunlar:

1. dönem (1950 öncesi), telefonun icadı (1870) , daktilonun üretilmesi (1873), elektronik hesap makinesinin icadı (1946), ve transistörlerin icadı (1948) gelişmeler yaşanmıştır
2. dönem (1950 - 1959), elektrikli daktilolar, mekanik hesap makineleri, dijital telefon, elektronik daktilolar ve elektronik hesap makineleri icat edilmiştir.
3. dönem (1960 - 1969), fotokopi ve faksimile makineleri icat edilerek ofis işlemleri kolaylaştırılmıştır,
4. dönem (1970 - 1979), kelime işlemciler, OCR/ MCR sistemleri, elektronik yazıcılar bu dönemde yaşanan gelişmelerdir,
5. dönem (1980-1989), gelişmiş bilgisayarlar, optik depolama, yerel ağlar, bölgesel ağlar, kopyalama cihazları, ve işletim sistemleri ofislerde kullanılmaya başlamıştır,
6. dönem (1990 - 1999), bilişim alanında çok büyük atılımların yaşandığı dönemdir. Bu dönemde, görsel bilgi sistemleri, elektronik posta ve internet gibi sistemler geliştirilmiştir (Chorofas, 1982, s.65).

Bilgi teknolojilerinde yaşanan bu gelişmeler ofis işlerinin elektronik ortamlarda yapılmasını gerektirmiştir. Bu gelişmeler ofisleri elektronik ofis kavramına yönetmiştir. Elektronik ofis sistemine geçiş ofis sistemlerini aşağıdaki şekilde etkilemiştir (Birchall ve Hammond,1981, s.19).

Elektronik ofis, tüm ofis işlerinin elektronik makinelerle yapıldığı, donanım ve yazılım kapsayan bir bütündür. Bu sistemde işi gören makineler onları yöneten ise bilgi işçileridir.

Elektronik olmayan ofis, ofis işlerinde insan gücünden faydalanarak yürütüldüğü sistemlerdir.

Görüldüğü üzere teknolojik gelişmelerin temelinde bilgi, bilgisayar ve telekomünikasyon arasındaki ilişki yatmaktadır. Örgütler, ofis çalışanları gelişen bilgi teknolojilerinden etkin bir şekilde faydalanarak rakiplerine karşı önemli bir rekabet üstünlüğü sağlayabilirler.

3.10.1. Bilgi Teknolojilerinin Ofis Çalışanları Üzerindeki Etkisi

Bilgi teknolojilerinin kurumlarda yaygın bir şekilde kullanılması sonucunda, kurumlardaki değişimin büyük çoğunluğunu bilgi teknolojilerini kapsayan değişim çalışmaları içermektedir. Bilgi teknolojileri, yönetimin karar vermesi için gerekli olan bilgiyi değişik kaynaklardan toplayan, işleyen, saklayan ve veriyi raporlayan bir sistemdir. Diğer bir ifadeyle, bir kurumda bilgi teknolojilerinin geliştirilmesi, kurumsal değişimi gerçekleştirmenin ve yerleştirmenin ana unsurudur (Tekin, Güleş ve Öğüt, 2007, s.21).

Yaşanan bu değişimlerle birlikte ofis çalışanlarının istihdamı noktasında önemli bir değişiklik meydana gelmiştir. Bu değişikliğin boyutu o kadar büyük olmuştur ki emek süreci yeniden tanımlanmasına gerek duyulmuştur.

3.10.2. Ofis Çalışanlarında Değişim

Bilgi teknolojilerinin ofislere girmesiyle birlikte ofislerde çalışan tüm basamaklardaki personelin görevlerinde büyük değişiklikler olmuştur. Teknoloji öncesi sadece yöneticiler tarafından yapılan iş ve işlemler artık yardımcı personeller tarafından yapılmaya başlanmıştır. Böylelikle yardımcı personelin görev tanımı genişleyerek yüksek düzey idari ve hizmet görevleri de yardımcı personellerin görev alanına girmiştir.

Sanayi dönemi üretim anlayışının giderek önemini yitirmesi ile ciddi bir biçimde farklı bir ekonomik çevreye dayanan yeni iş ve üretim formları ortaya çıkmıştır. Sanayi dönemi ile karşılaştırıldığında vasıflı işgücü ve esnekleşmeyi öne çıkaran tamamen farklı organizasyon yapıları ile çalışan özellikleri dikkati çekmektedir. Bu çerçevede, büyük oranda bilgi esaslı olan yeni ekonomiye dayalı sektörlerde kolektif verimlilikten daha ziyade bireysel verimliliğe vurgu yapılmaktadır. Ancak oluşan dijital ağlar üzerinde vasıflı bireylerin işbirlikleri de dikkati çekmektedir (Koçak, 2011, s.52).

Bilgi teknolojilerindeki yaşanan değişim çalışanları iki farklı şekilde etkilemiştir. Birincisi rutin işleri yapan düşük vasıflı çalışanlar, bu çalışanlar bilgi teknolojilerinin kullanıldığı makinelerin yaygınlaşmasıyla ya kısmen ya da tamamen işlerini kaybetmişlerdir. İkinci sınıfı ise analitik düşünen ve problem çözebilen vasıflı çalışanlar oluşturmaktadır. Bu çalışanların gördükleri ilgi bu süreçte hızla artmıştır (Alcaly, 2003, s.149).

Tablo 4. Geleneksel Çalışanlar ve Bilgi Çalışanları Karşılaştırılması

Geleneksel Çalışanlar	Bilgi Çalışanları
Uzun süreli iş güvencesi talepleri	İş güvencesini reddederler
Kariyerlerinde işverenlerin sorumlu olduğuna inanırlar	Kariyer geliştirmede kişisel sorumluluk alırlar
İşlerinde az memnuniyet duyarlar	İşlerinde memnuniyet duyarlar
İş değiştirmeyi kariyer için uygun görmezler	Sık iş değiştirmeyi kariyer için fırsat olarak değerlendirirler
İşe bağlıdır işyeri ile özdeşlerdir	İşe bağlılık başarı ile özdeşleştirilir
İşi gelir için bir fırsat olarak görürler	İşi yenilik ve büyüme fırsatı olarak görürler

Kaynak: Charlers, 2000, s.6.

Bilgi teknolojileri ofis ortamında veri işleme, saklama ve veriyi iletme gibi insan gücü tarafından zihinsel ve bedensel yapılan aktiviteleri üstlenmesi, ofislerde istihdam edilen personel sayısının azalmasına neden olmaktadır. Özellikle rutin ve günlük yapılması gereken işlerin bilgisayarlar aracılığıyla yapılması, operasyonel düzeyde çalışan personel sayısını önemli ölçüde azaltmıştır. Ancak diğer taraftan bu teknolojileri çalıştırmak ve bunların yürüteceği işleri tasarlamak üzere uzman personele ihtiyaç duyulmaktadır. Bu açıdan bakıldığında ise, bilgi teknolojilerinin örgütlere girmesiyle birlikte yeni iş alanlarında istihdam olanakları doğmaktadır. Burada ihtiyaç duyulan personelin temel özelliği; bilgi teknolojileri konusunda uzman olmasıdır. Görüldüğü üzere bilgi teknolojilerinin ofislerde kullanılmasıyla birlikte bir taraftan operasyonel düzeyde çalışanlar, ofis sayısında azalma meydana gelirken diğer taraftan yönetsel düzeyde çalışanlara olan talep hızla artmaktadır (Whisler, 1970, s.50).

Bazı araştırmacılar yukarıda da bahsettiğimiz gibi bilgi teknolojilerin ofis çalışanları üzerindeki olumlu ve olumsuz tarafları dengelemeye çalışmaktadırlar. Onlara göre, yeni teknolojiler istidamı miktar ve yapı olarak etkilemekle birlikte teknolojik değişim ile istihdam arasında doğrudan ilişki kurmak kolay değildir. İlişki karmaşık ve dinamik olup toplumsal ve ekonomik birçok değişkene bağlı bulunmaktadır. Araştırmacılar, bir taraftan yeni teknoloji ve yayılma hızının, diğer taraftan yeni teknolojilerin uygulanması sonucunda ortaya çıkan yapısal değişikliklere karşı ekonominin uyum sağlama yeteneğinin dikkate alınması gerektiği görüşündedirler (Balcı, 1995, s.81).

Tüm bu açıklamalar ışığında bilgi teknolojilerinin etkilerini ofis çalışanları açısından değerlendirdiğimizde olumlu yanlarını ve olumsuz taraflarını bulabilmekteyiz. Bilgi teknolojilerinin yaygın olarak kullanıldığı ofislerde verimlilik artışı hizmet kalitesi artışı yaşanmaktayken rutin işleri yapan ofis çalışanlarının vasıfsızlaşmasına ve işsiz kalmalarına neden olmaktadır. Olumsuz yanlarına karşın çalışanlar için ofisler kariyer gelişimi ve

eğitim olanakları yönünden diğer kurumlara nazaran daha çok olmasından dolayı diğer işlere göre daha çok tercih nedeni olarak karşımıza çıkmaktadır.

3.10.3. Ofis Çalışanlarının Ücret Politikalarında Değişim

Bilgi teknolojileri ile birlikte ofis çalışanlarının bilgi düzeylerinde ve uzmanlıklarında belirgin farklılıklar oluşmaktadır. Özellikle bilgi çalışanları ve bilgi uzmanları çalışmaların büyük bir bölümünü yürütmektedir. Durumun böyle olması örgütün ücret politikalarını da etkilemektedir. Bilgi çalışanlarının ve bilgi uzmanlarının diğer çalışanlara oranla ücretlerinde bariz farklar oluşmakta ve diğer çalışanlar da düşük ücretlerle çalışmak zorunda bırakılmaktadır. Teknolojiyi takip edemeyenlere uygulanan ücret politikası çalışanları memnun etmediği için Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisindeki bağlılık ve ait olma hissi yok olmaktadır. Ayrıca bilgi çalışanlarına uygulanan ücret politikaları ile de örgüt içinde bölünmelere ve iki sınıfın oluşmasına ve doğal bir çatışmaya neden olunmaktadır. Sonuç olarak örgütün ücret politikasından doğan bu çatışmayı optimal seviyeye getirecek olan yine örgütün kendisidir (Koç, 2001, s.55). Geleneksel olarak sendikalar çoğunlukla ücret düzeyleriyle ilgilenmekte, çalışma koşullarına ikinci derecede önem vermektedirler. Ancak bilgi teknolojilerinin iş ortamında kullanılmasıyla çalışanların üstlendikleri roller değişime uğramakta ve niteliklerin yeniden tanımlanmasına neden olmaktadır. Bu durum ücretlerin tespitini karmaşık hale getirmektedir. Örneğin iletişim olanaklarının genişlemesi ve bilgisayarların evlere kadar girmesiyle yaygınlaşan evde istihdam, çalışanların ücret ve çalışma koşulları gibi haklarına tehdit oluşturabilmektedir. Bu nedenle işçi sendikaları, evde istihdama düşük ücret ve çalışma koşullarının kontrol edilememesi gibi gerekçelerle olumsuz bakmaktadır (Bensghir, 1996, s.266).

3.10.4. Sabit Çalışmadan Esnek Çalışmaya Geçiş

Yaşadığımız yüzyıl içinde bilgi teknolojilerinde yaşanan gelişmelerle birlikte sanayi toplumunda bilgi toplumuna geçiş süreci, çalışma biçimlerinin de yeniden düzenlenmesini gerektirmektedir. Ofislerde esnekliği teşvik eden yeni çalışma biçimlerinin gerekliliğinin farkına varmışlardır. Bunun sonucunda ise işyerlerinde geleneksel çalışma uygulamalarından farklı olarak esnek çalışma düzeni ortaya çıkmıştır (Alkan, 2007, s.266).

Yukarıda bahsedilen tanımdan da yola çıkarak ekonomik ve sosyal değişime yol açan teknolojik yenilikler esnekliğin hem ortaya çıkışında hem de uygulamalarının yaygınlaşmasında çok önemli bir yere sahiptir. Esneklik ihtiyacı, sektörden sektöre farklılık gösterse de, özellikle bilgi teknolojilerinin yoğun olduğu, yüksek vasıf gerektiren ve üretiminin sürekli olduğu ofis işlerinde daha fazla söz konusu olmaktadır (Yavuz, 1995, s.8).

Tablo 5. Bilgi teknolojilerinin esnek çalışmaya olan etkisi

Çalışma Zamanı	İşyeri Düzenlemesi
-Hizmetlere ulaşımında artış, çalışma gün sayısının artması, - İş süreçlerinin yönetiminin ve işgücü ihtiyacının önceden düzenlenmesi. -Tam zamanında üretim	- Mobil ve uzaktan çalışmanın çeşitlenmesi -Yönetim ve proje çalışmalarının hedeflendiği gibi uzaktan planlanması ve organizasyonu -İş sürecinde aynı anda her yerde olabilme
İş Sözleşmesi	İşbirliği Sağlama
-İhtiyaca göre yönetimi, -A-tipik iş sözleşmeleri yönetimin planlanması ve model olması, -Performans ölçüm ve ödenmesinin elektronik performans izleme sistemleri ile birleştirilmesi.	- Alt işveren ve dışsalıkların desteklenmesi -Bağımsız alt işverenlerin uzaktan yönetilmesi -Bilgi teknolojileri endüstri ve hizmetlerinde üçüncü parti arzı ve işin bölünmesinin artması
Fonksiyonel Esneklik	
İşler ve çalışanlar arasında entegrasyonun desteklenmesi İletişim becerilerinin artan rolü Sürekli profesyonel uyum için teşvikler.	

Kaynak: Valenduc, Gerard, Patricia, Vendramin, "ICT, flexible working and quality of life", Editions Liaisons, Paris,2002.

Günümüzde gelişen teknolojiyle birlikte ofislerde kariyer gelişimi ve eğitim olanakları diğer yerlere nazaran daha çok olmasından dolayı diğer işlere göre daha çok tercih nedeni olmuştur ve olmaya devam etmektedir. Bilgi teknolojilerinin ofislere girmesiyle birlikte günümüzde yeni bir çalışma biçimi olan esnek çalışma kavramıyla tanışılmıştır. Esnek çalışmanın ofis çalışanları açısından birçok faydası bulunmaktadır. Bu faydalardan şöyle bahsedebiliriz:

- Esnek çalışma üretkenliği artırmaktadır,
- Daha nitelikli personel istihdamına olanak tanımakta,
- Fiziki engeli bulunan bireylerin iş hayatına atılmalarını kolaylaştırmakta,
- Bölgesel dengesizliği gidererek kırsal kalkınmaya yardımcı olmaktadır,
- Çalışanlara zaman tasarrufu sağlamaktadır,
- Çalışanlara özgürce belirleyecekleri esnek çalışma zamanları ve mekânları belirlemektedir (Martino ve Linda, 1990, s.529).

Bilgi teknolojilerinin esnek çalışma kapsamında gündeme getirdiği yeni iş örgütlenmesine giden örgütler, geniş bir coğrafi alana yayılan işgücünü izleme, denetleme ve motive

etmede uygun yöntemler geliştirme; bu yeniliklere uygun yapılanma sağlamak üzere hiyerarşik yapılanmayı gözden geçirme ve iletişim engellerini ortadan kaldırma gibi konulara yaratıcı çözümler geliştirmek zorundadır. Diğer taraftan bu yeni iş örgütlenmesinde işçi-işveren ilişkilerini yönlendirecek yasal düzenlemelere gidilmesi kaçınılmaz bir zorunluluk olarak ortaya çıkmaktadır. Bilgi teknolojilerinin örgütlere girmesi ile birlikte iş üzerine etkileri incelendiğinde özetle şu sonuca ulaşılmaktadır. Operasyonel düzeydeki işler rutinleşirken, denetleme ile ilgili işlerde genişleme görülmektedir. Bu teknolojilerle birlikte operasyonel ve ilk düzey yönetim kademesinde kişisel iletişim azalırken, orta ve üst düzey yönetim kademelerinde artmaktadır (Bensghir, 1996, s.263).

3.10.5. Bağımsız Çalışmaya Geçiş

Bilgi toplumu sürecinde mevcut olan eğitim seviyesi, henüz daha bilgi toplumu işyerleri için ihtiyaç duyulan eğitilmiş işgücünü karşılayamamaktadır. Bilgi toplumunda insanların bireysel olarak vasıf seviyelerini yükseltmeleri ile bağımsız çalışmaya yönelmeleri, işyerlerinin ihtiyacı olan vasıflı çalışanların yetersizliğine yol açmaktadır. Bilgi toplumu işyerlerinin en etkin dönüşümlerinden birisi, elle tutulabilir, yüksek seviyedeki hizmet beceri ve hüneryleri olan insanların bağımsız çalışma imkânlarının artmasıdır. Bağımsız çalışma insanlık tarihinin büyük bir kısmında çalışma sistemlerinin en dikkat çekici özelliğidir (Koçak, 2011, s.68).

Esnek çalışmanın, hizmet ekonomisine dönüşümün, bilgi teknolojilerinin yaygınlaşmasının doğal bir sonucu olarak bağımsız çalışmaya doğru geçiş olmuştur (Carnoy, 2002, s.78). Çalışanların bilgi ve becerilerini artırabilmelerinin ihtimalleri beraberinde onların normal istihdamdan bağımsız çalışmaya geçişleri daha da kolaylaşmıştır (Koçak, 2011, s.69).

Tüm bu değişimlerin nedeni, yeni BİT' lerde gözlenen gelişmelerdir. İnternetin büyümesiyle somutlaşan BİT' lerdeki yöndeşme, her zamankinden daha hızlı bir değişim yaratmaktadır. Her geçen gün bilgiye dayalı işler kurulmakta, tele-çalışma hızla artmaktadır. Giderek daha fazla sayıda insan evinde telefon, faks ve interneti kullanarak çalışma fırsatını yakalamaktadır (Wills, 1999, s.10). Tele-çalışma geleneksel iş uygulamalarını başaşağı çevirmiştir. İnsanlar işe gitmek yerine iş insanlara gelmeye başlamıştır. Edeta dünya küçük bir köy haline gelmiştir. Amaçlardan biri de tele – çalışmayı bütün biçimleriyle teşvik etmektir. Fakat özellikle de tele-ofis ve tele-ev

çalışmalarının kombinasyonu şeklinde teşvik etmek gerekir ki bu da tele örgütlerin ve çalışmaların izole kalma riski gibi bazı olumsuzlukları da engellemektedir (Vural, 2006, s.100).

Tele-ofis ve tele-ev kombinasyonu çalışanların bunu tercih etmemeleri ölçüsünde ve piyasa bunu kabuledilebilir bir maliyetle finanse etmeye hazırsa geliştirilmelidir. Tele- çalışma uygulama sırasında çeşitli değişimleri de beraberinde getirir. Örneğin endüstriyel ülkelerdeki geleneksel iş örgütlenmesi, işveren ve işçinin hak ve yükümlülüklerini iş yerinde gerçekleştiren işe bağlamaktır. Sonuç olarak, tele-çalışma bireysel ve toplu çalışma yasası, teknik koşullar ve de işin örgütlenmesi konusunda farklı sosyal ve yasal düzenlemeleri gerektirmektedir (Vural, 2006, s.101).

3.10.6. Yönetici Kademelerindeki Değişim

Klasik ofislerde bir yönetici üçten fazla ana fonksiyon ile ilgilenecek ise kendisine bir yardımcı atanmaktadır. Bunun nedeni yöneticinin süreçleri izleyip yönetebilmek için gereken bilgiyi elde etme, yorumlama, faaliyet planı oluşturma ve ilgili birimlere bu planları aktarma sırasında geçecek sürenin toplam çalışma sürecine göre daha fazla olmaya başlamasıdır. Bu sebeple, örgütlerde idari yapı içindeki katman sayısı artmıştır (Kul, 2013, s.83).

Bilgi ve teknolojilerin ofislerde kullanılmaya başlanmasıyla birlikte ofisler içinde çalışan kişilerin bilgi ve deneyimine dayalı olarak yöneticileri süreçlere ait bilgiyi elde etme, yorumlama, faaliyet planı oluşturma ve ilgili birimlere bu planı aktarma süreci azalmıştır. Bunun sonucunda da yönetici yardımcısına veya alt birimlere ihtiyaç azalmaya başlamıştır. Bu yapılanmada aslında aşağıda anlatılan düsturun etkisi de görülmektedir (Kul, 2013, s.83).

- Bir işi yapacak personel hem gerekli öğrenime, eğimi ve deneyime sahip ise, bırakın o işi gerektiği gibi yapsın (Gereği direktifi),
- Bir işi yapacak personel gerekli öğrenime, eğitime sahip ancak; gereken deneyimden yoksun ise yapılması gereken işi birlikte planlayın, o personeli ikna edin,
- Bir işi yapacak personel gerekli öğrenime, eğitimine ve deneyime sahip değilse doğrudan talimatlar ile işi yönetin.

Eğer bir ofiste birinci türden çalışan sayısı fazla ise, ne yapılacağını belirleyen ve kontrol fonksiyonunu yerine getirecek yöneticiye ihtiyaç azalacaktır

BÖLÜM IV

YÖNTEM

Bu araştırmada anket yöntemi uygulanmıştır. Araştırmada ofis çalışanlarının bilgi teknolojilerine karşı tutumlarını ölçmek amacıyla sorulan anket sorularına cevap aranmıştır (E-1). Ankette ofis çalışanlarının yaşı, cinsiyeti, öğrenim durumu, hizmet yılı ve hizmet içi eğitim programına katılma durumları öğrenilmeye çalışılmıştır. Anketin devamında ise çalışanların bilgi teknolojileri kullanımına karşı tutumları ölçmek amacıyla sorulan sorular yer almaktadır. Ankette yer alan 27 soru da çoktan seçmeli sorulardan oluşmaktadır. Ayrıca anket sorularının güvenilirliği için önceden 300 kişilik ofis çalışanı üzerinde uygulanıp bu sonuçlar SPSS (Statistical Packages for Social Science) programında güvenilirlik testine tabi tutulmuştur. Test sonunda anket sorularının güvenilirliğinin yüksek çıktığı görölmüştür.

Araştırmanın bu bölümünde araştırmanın modeli, araştırmanın evren ve örnekleme, veri toplama araçları, verilerin toplanması ve kullanılan istatistiksel yöntemler hakkında bilgi verilmiştir.

4.1. Araştırma Modeli

Bu araştırmada Gazi Üniversitesi'nde görev yapmakta olan ofis çalışanlarının bilgi teknolojilerine karşı tutumlarını belirlemeye yönelik betimsel araştırma modeli kullanılmıştır. Gazi Üniversitesi ofis çalışanlarının bilgi teknolojilerine karşı tutumlarını belirlemek amacıyla araştırmaya katılan personelin görüşlerine başvurmak için geliştirilen veri toplama aracı uygulanmıştır.

4.2. Evren ve Örnekleme

Bu çalışmanın evrenini, Ankara ilinde yer alan Gazi Üniversitesi'nde 2014-2015 yılı

içerisinde görev yapan 4650 ofis çalışanı oluşturmaktadır. Gazi Üniversitesi bünyesinde çalışan 4650 ofis çalışanlarının görüşlerini temsil etmesi amacıyla ulaşılmaması gereken örneklem büyüklüğü 0.05 hata miktarı göz önünde bulundurularak, $p=0.8$ temsil etme olasılığı ve $q=0.2$ olmama olasılığı ile 5000 örnekleme temsil edecek örneklem sayısının 234 olduğu ve amaçlı örnekleme yoluyla belirlenen 189 ofis çalışanı 4650 evren sayısını temsil edebilecek büyüklükte olduğu sonucuna ulaşılmıştır (Yazıcıoğlu ve Erdoğan, 2004, s.49-50). Araştırma kapsamında 189 ofis çalışanına uygulanan veri toplama araçlarından 178 sağlıklı veri elde edilmiştir. Bu bağlamda evren bazında ulaşılan örneklem sayısının azlığı, araştırmanın bir sınırlılığı olarak kabul edilmiştir. Örnekleme yer alan ofis çalışanlarına ilişkin demografik özellikler Tablo-6’da ifade edilmiştir.

Tablo 6. Ofis Çalışanlarının Demografik Özelliklerine Ait Frekans ve Yüzde Dağılımları

Özellikler	Kategoriler	N	%
Cinsiyet	Kadın	98	55,1
	Erkek	80	44,9
Yaş	18-27	33	18,5
	28-37	71	39,9
	38-47	45	25,3
	48 ve üzeri	29	16,3
Öğrenim Durumu	İlköğretim ve lise	52	29,2
	Ön lisans	28	15,7
	Lisans	63	35,4
	Yüksek lisans	35	19,7
Hizmet Yılı	1-5 yıl	44	24,7
	6-10 yıl	47	26,4
	11-15 yıl	28	15,7
	16-20 yıl	24	13,5
	21 ve üstü	35	19,7
Hizmet İçi Bilgisayar Eğitim Programına Katılma Durumu	Evet	91	51,1
	Hayır	87	48,9
Toplam		178	100,0

Tablo-6’ya bakıldığında Gazi Üniversitesi’nde görev yapan ofis çalışanlarının demografik özelliklerine göre dağılımları incelendiğinde; Cinsiyet değişkenine göre dağılım incelendiğinde; ofis çalışanlarının 98 (%55,1) kadın personel ve 80 (%44,9) erkek personel bulunmaktadır. Yaş değişkenine göre dağılım incelendiğinde; “18-27” yaş düzeyine sahip olan 33 (%18,5) personel, “28-37” yaş düzeyine sahip olan 71 (%39,9) personel, “38-47” yaş düzeyine sahip olan 45 (%25,3) personel ve “48 ve Üzeri” yaş düzeyine sahip olan 29 (%16,3) personel bulunmaktadır. Ofis çalışanlarının öğrenim durumlarına göre dağılımları

incelendiğinde; İlköğretim ve lise düzeyinde öğrenim görmüş olan 52 (%29,2) personel, ön lisans düzeyinde öğrenim görmüş olan 28 (%15,7) personel, lisans düzeyinde öğrenim görmüş olan 63 (%35,4) personel ve yüksek lisans düzeyinde öğrenim görmüş olan 35 (%19,7) personel bulunmaktadır. Ofis çalışanlarının hizmet yıllarına göre dağılımları incelendiğinde; “1-5 Yıl” hizmet süresine sahip olan 44 (%24,7) personel, ; “6-10 Yıl” hizmet süresine sahip olan 47 (%26,4) personel, ; “11-15 Yıl” hizmet süresine sahip olan 28 (%15,7) personel, ; “16-20 Yıl” hizmet süresine sahip olan 24 (%13,5) personel ve “21 ve üstü” hizmet süresine sahip 35 (%19,7) personel bulunmaktadır. Ofis çalışanlarının hizmet içi bilgisayar eğitim programına katılma durumlarına göre dağılımları incelendiğinde; bilgisayar eğitim programına katılan 91 (%51,1) personel, bilgisayar eğitim programına katılmayan 87 (%48,9) personel bulunmaktadır. Genel itibari ile Gazi Üniversitesi’nde görev yapan 178 (%100) ofis çalışanı katılımcı grubunu oluşturmaktadır.

Ofis çalışanlarının teknoloji ortamları kullanım düzeylerine ilişkin dağılımları ise Tablo-7’de ifade edilmiştir.

Tablo 7. Ofis Çalışanlarının Teknoloji Ortamları Kullanım Düzeylerine İlişkin Frekans ve Yüzde Dağılımları

Özellikler	Kategoriler	N	%
E-Öğrenme	Kullanmıyorum	44	24,7
	Bazen Kullanıyorum	56	31,5
	Sıklıkla Kullanıyorum	78	43,8
İletişim	Kullanmıyorum	13	7,3
	Bazen Kullanıyorum	20	11,2
	Sıklıkla Kullanıyorum	145	81,5
Yazılımlar	Kullanmıyorum	26	14,6
	Bazen Kullanıyorum	62	34,8
	Sıklıkla Kullanıyorum	90	50,6
Donanımlar	Kullanmıyorum	24	13,5
	Bazen Kullanıyorum	61	34,3
	Sıklıkla Kullanıyorum	93	52,2

Tablo-7 ye bakıldığında ofis çalışanlarının teknoloji özellikleri kullanım düzeyleri incelendiğinde; E-öğrenme ortamında teknolojiyi sıklıkla kullanan 78 (%43,8) ofis çalışanı, bazen kullanan 56 (%31,5) ofis çalışanı ve kullanmayan 44 (%24,7) ofis çalışanı bulunmaktadır. İletişim ortamında teknolojiyi sıklıkla kullanan 145 (%81,5) ofis çalışanı, bazen kullanan 20 (%11,2) ofis çalışanı ve kullanmayan 13 (%7,3) ofis çalışanı bulunmaktadır. Yazılımlar ile ilgili teknolojiyi sıklıkla kullanan 90 (%50,6) ofis çalışanı, bazen kullanan 62 (%34,8) ofis çalışanı ve kullanmayan 26 (%14,6) ofis çalışanı

bulunmaktadır. Donanımlar ile ilgili teknolojiyi sıklıkla kullanan 93 (%52,2) ofis çalışanı, bazen kullanan 61 (%34,3) ofis çalışanı ve kullanmayan 24 (%13,5) ofis çalışanı bulunmaktadır.

4.3. Veri Toplama Yöntemi

4.3.1. Ölçme Aracının Geliştirilmesi

Edmunds, Thorpe ve Conole tarafından 2012 yılında geliştirilen ölçek 5 faktörden oluşan ve 39 madde içeren yapısı 3 dil uzmanı tarafından Türkçe'ye uyarlanmıştır. “Sosyal Ortamda Kullanışlılık”, “Sosyal Ortamda Kullanım Kolaylığı”, “İş Ortamında Kullanışlılık”, “İş Ortamında Kullanım Kolaylığı ve “İş Ortamında Motivasyon” olmak üzere 5 faktör ve 39 maddelik ölçek çalışmanın kapsamı bağlamında değerlendirildikten sonra “İş Ortamında Motivasyon” faktörü çalışmanın amacına uygun olmadığından çalışmadan çıkarılarak 4 faktör ve 27 maddelik Türkçe'ye uyarlanmış son şekli farklı 3 dil uzmanı tarafından İngilizce'ye çevrilerek orijinal ölçek ile karşılaştırılmıştır. Bu karşılaştırma sonrasında Türkçe'ye uyarlanmış formun anlam bakımından Türk kültürüne uygun olduğu tespit edilerek dil geçerliği sağlanmıştır. Geliştirilmiş olan ölçeğin ofis çalışanları üzerinden araştırma yapılması için daha öncesinde ölçeğin yapısının doğrulanması için deneme uygulaması yapılmıştır. 300 ofis çalışanı üzerinde yapılan deneme uygulaması sonucu toplanan veriler ile 2 Düzeyli 4 Faktörlü DFA analizi yapılmıştır. Doğrulanmış ölçeğin güvenilirliğini test etmek için ise Cronbach Alpha iç tutarlık katsayısını ifade eden güvenilirlik katsayısına bakılmıştır. Ölçeğin doğrulanması süreci aşağıda ifade edilmektedir.

Bilgi ve Bilgisayar Teknolojileri Tutum Ölçeğinin Doğrulayıcı Faktör Analizi Geçerlik

Geçerlik Çalışması

Araştırmada kullanılan ölçeğin uyarlama sonucu elde edilen 4 faktörlü yapının doğrulanmasında doğrulayıcı faktör analizi (DFA) kullanılmıştır.

Doğrulayıcı Faktör Analizi (DFA)

Bir yapı geçerliği kanıtı olarak araştırmada kullanılan ölçeğin daha önce belirlenen yapılarının Türk kültürüne uygunluğu test edilmiştir. Yaşam becerileri ölçeğinin 4 faktör ve 27 maddelik yapısının doğrulanıp doğrulanmadığı doğrulayıcı faktör analizi (DFA) ile

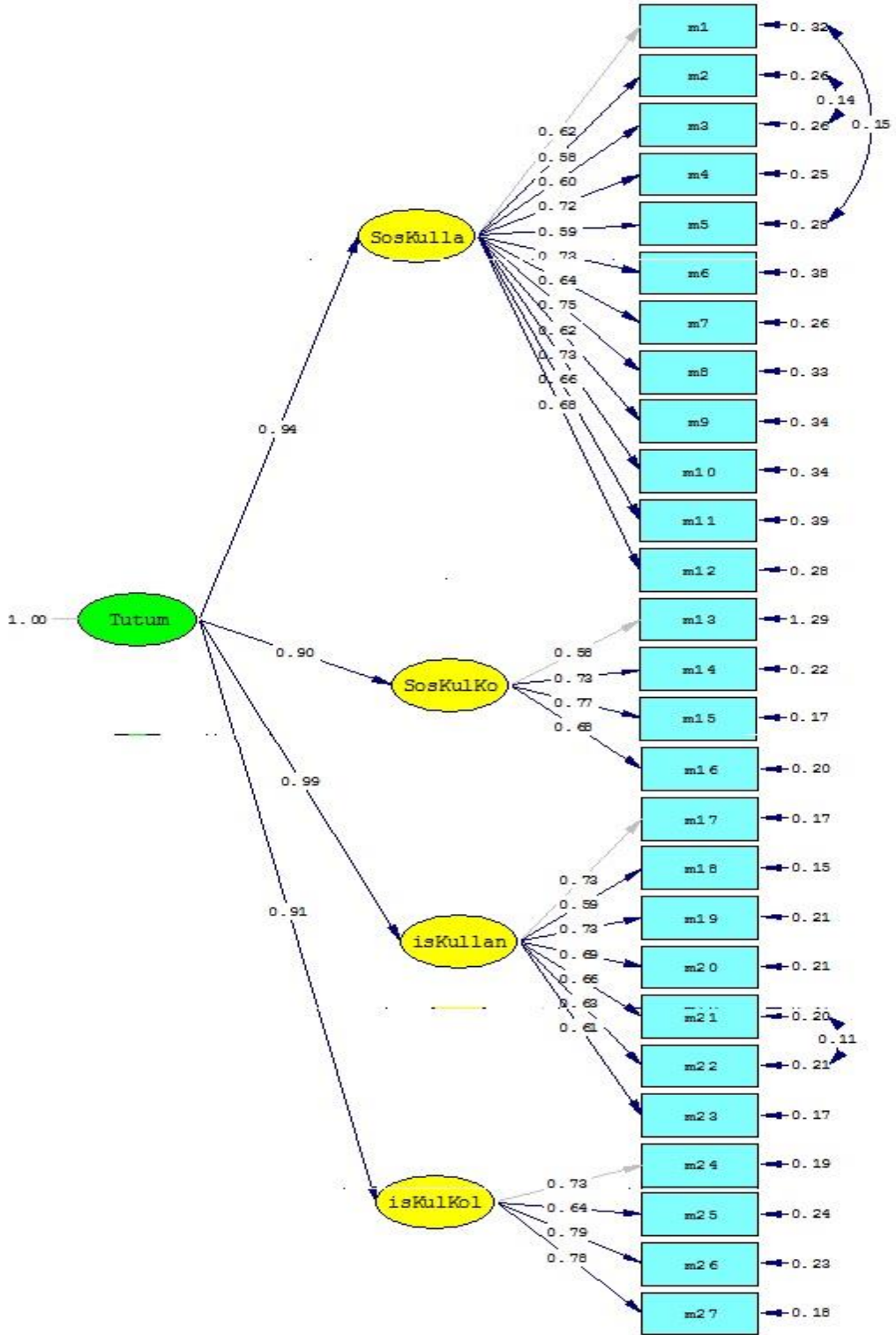
incelenmiştir. Doğrulayıcı faktör analizi (DFA), pek çok gözlenebilir değişkenin oluşturduğu faktörlerden (gizli değişkenlerden) oluşan faktöriyel bir modelin gerçek verilerle ne derece uyum gösterdiğini değerlendirmeyi amaçlar. İncelenecek model, ampirik bir çalışmanın verileri kullanılarak belirlenmiş ya da belirli bir kurama dayandırılarak kurgulanmış bir yapıyı tanımlayabilir (Sümer, 2000). DFA’da modelin geçerliliğini değerlendirmek için çok sayıda uyum indeksi kullanılmaktadır.

Bunların içinde en sık kullanılanları (Cole, 1987 ve Sümer, 2000); Ki-Kare Uyum Testi (Chi-Square Goodness, χ^2), Yaklaşık Hataların Ortalama Karekökü (Root Mean Square Error of Approximation, RMSEA), Karşılaştırmalı Uyum İndeksi (Comparative Fit Index, CFI), Normleştirilmemiş Uyum İndeksi (Non-Normed Fit Index, NNFI), Normleştirilmiş Uyum İndeksi (Normed Fit Index, NFI), İyi Uyum İndeksi (Goodness of Fit Index, GFI). Ölçek modelinde gözlenen değerlerin $X^2/d < 3$; $0 < RMSEA < 0.05$; $0.97 \leq NNFI \leq 1$; $0.97 \leq CFI \leq 1$; $0.95 \leq GFI \leq 1$ ve $0.95 \leq NFI \leq 1$ aralıklarında olması mükemmel uyumu; $4 < X^2/d < 5$; $0,05 < RMSEA \leq 0,08$; $SRMR \leq 0,08$; $0.95 \leq NNFI \leq 0.97$; $0.95 \leq CFI \leq 0.97$; $0.90 \leq GFI \leq 0.95$ ve $0.90 \leq NFI \leq 0.95$ ise kabul edilebilir uyumu göstermektedir (Kline, 2005 ve Sümer, 2000).

Bilgi ve Bilgisayar Teknolojileri Tutum Ölçeğinin Geçerliliği

Ölçeğin 4 faktör ve 27 maddelik yapısının doğrulanıp doğrulanmadığını değerlendirmek amacıyla DFA uygulanmıştır. Uygulanan ilk DFA’da istatistiksel olarak anlamlı olmayan t değerine sahip maddeler incelenmiştir. Bu incelemeye göre anlamlı olmayan t değerine sahip hiçbir maddeye rastlanmamıştır. Elde edilen path diyagramı Şekil 3’de belirtilmiştir.

Uyum indeksleri $\chi^2=1478,57$, $sd=317$, $X^2/sd= 4,66$, $CFI=0.95$, $NNFI=0.94$ ve $NFI=0.93$, $RMSEA=0.144$, $SRMR=0,069$ olarak bulunmuştur. Ölçeğin faktöriyel yapısını gösteren modelin gözlenen değişkenleriyle faktörleri arasındaki ilişkiyi gösteren katsayılar incelendiğinde, uyum indekslerinin yeterli düzeyde olduğu sonucuna varılmıştır. Uyum indeks değerlerine bakıldığında kabul edilebilir uyum sergilediği ve hata değerleri olan RMSEA değerine bakıldığında kötü uyum sergilediği görüldüğünden, başka bir hata değeri olan SRMR değerine bakıldığında kabul edilebilir uyum sergilediği sonucuna ulaşılmıştır. DFA ile hesaplanan uyum istatistikleri dikkate alındığında, ölçeğin daha önce belirlenen dört faktörlü yapısının toplanan verilerle genel olarak uyum sağladığına karar verilmiştir.



Chi-Square=1478.57, df=317, P-value=0.00000, RMSEA=0.144

Şekil 3. Ölçeğe ait 2 düzeyli 4 faktörlü path diagramı

Şekil 3 incelendiğinde, son hali verilen ölçeğin 27 madde ve 4 faktörden oluştuğu görülmektedir.

Maddelere ait regresyon değerleri ve t değerlerine Tablo 8’de yer verilmiştir.

Tablo 8. DFA’ya ait Regresyon ve T Değerleri

Sosyal Ortamda Kullanışlılık			Sosyal Ortamda Kullanım Kolaylığı			İş Ortamında Kullanışlılık		
Maddeler	R ²	t	Maddeler	R ²	t	Maddeler	R ²	t
M1	0,54	Sabit	M13	0,20	Sabit	M17	0,76	Sabit
M2	0,56	10,18	M14	0,71	6,13	M18	0,70	14,92
M3	0,59	10,44	M15	0,78	6,22	M19	0,71	15,22
M4	0,67	11,22	M16	0,70	6,12	M20	0,70	14,98
M5	0,56	14,61				M21	0,69	14,71
M6	0,58	10,39				M22	0,66	14,23
M7	0,61	10,67				M23	0,68	14,71
M8	0,63	10,85						
M9	0,53	9,87						
M10	0,61	10,64						
M11	0,52	9,83						
M12	0,62	10,75						
İş Ortamında Kullanım Kolaylığı								
Maddeler	R ²	t						
M24	0,74	Sabit						
M25	0,64	13,18						
M26	0,73	14,85						
M27	0,77	15,61						

Tablo 8 incelendiğinde, elde edilen regresyon katsayılarının ve t değerlerinin anlamlı olduğu ve modelin doğrulandığı belirlenmiştir. Birinci faktörde M4, R²=0,67 ile en önemli madde olduğu görülürken; m11 ise R²=0,52 ile en önemsiz madde olduğu sonucuna ulaşılmaktadır. İkinci faktörde M15, R²=0,78 ile en önemli madde olduğu görülürken; m13 ise R²=0,20 ile en önemsiz madde olduğu sonucuna ulaşılmaktadır. Üçüncü faktörde M17, R²=0,76 ile en önemli madde olduğu görülürken; M22 ise R²=0,66 ile en önemsiz madde olduğu sonucuna ulaşılmaktadır. Dördüncü faktörde M27 ise R²=0,77 ile en önemli madde olduğu görülürken; M25 ise R²=0,64 ile en önemsiz madde olduğu sonucuna ulaşılmaktadır. Genel itibari ile bakıldığında M15, R²=0,78 ile en önemli madde olduğu görülürken; m13 ise R²=0,20 ile en önemsiz madde olduğu sonucuna ulaşılmaktadır.

Bilgi Teknolojileri Tutum Ölçeğinin Güvenirlik Çalışması

Ölçeğin güvenirliliği için her bir boyuta ilişkin ve testin geneline ilişkin olarak belirlenen maddelerin Cronbach alpha iç tutarlılık katsayılarına bakılarak tablo-9’da gösterilmiştir. Bu katsayı, tüm sorular dikkate alınarak hesaplandığından, testin genel güvenirlik yapısını diğer katsayılara göre en iyi yansıtan katsayıdır (Özdamar, 2004).

Tablo 9. Boyutlara Ait Alfa Güvenirlik Katsayıları

	Sosyal Ortamda Kullanışlılık	Sosyal Ortamda Kullanım Kolaylığı	İş Ortamında Kullanışlılık	İş Ortamında Kullanım Kolaylığı	Genel Faktör
Madde Sayısı	12	4	7	4	27
r	,94	,77	,93	,89	,97

Tablo-9'a göre Cronbach alpha iç tutarlılık katsayıları 1. Faktör için ,94 olarak, 2. Faktör için ,77 olarak, 3. Faktör için ,93 olarak, 4. Faktör için ,89 olarak, ölçeğin geneli için ,97 olarak güvenilirlik katsayısına sahiptir. Faktörler ve ölçeğin geneline ilişkin hesaplanan güvenilirlik katsayıları yüksek düzeyde güvenilirliğe sahip olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu da ölçeğin tüm faktörleri ve geneli için kabul edilebilir düzeyde iç tutarlılığa sahip olduğunu sonucuna ulaşılmıştır. Maddeler kendi içerisinde yüksek düzeyde güvenilirliğe sahip olduğu yukarıda yer alan güvenilirlik katsayıları incelendiğinde ortaya çıkmaktadır. Tezbaşaran (1997, s.47), likert tipi bir ölçekte yeterli sayılabilecek bir güvenilirlik katsayısının olabildiğince 1'e yakın olması gerektiğini ifade etmektedir. Bu sonuçlara göre araştırma için kullanılan ölçme aracının tamamının güvenilirliğinin yüksek düzeyde olduğu söylenebilmektedir.

4.3.2. Ölçme Aracının Uygulanması

Son şekli verilen ölçme aracı Gazi Üniversitesi ofis çalışanlarına Mayıs ve Haziran 2015 tarihlerinde uygulanmıştır. Ölçme aracının ön kısmında bulunan açıklamalara ilave olarak, araştırmacı tarafından katılımcılara verecekleri cevaplarda objektif davranmalarının çalışmanın başarısı açısından önemi vurgulanmıştır. Katılımcılara verecekleri cevapların yalnızca bilimsel amaçlarla kullanılacağı da hatırlatılmıştır.

4.4. Verilerin Analiz Edilmesi

Gazi Üniversitesi'nde görev yapan ofis çalışanlarına uygulanan ölçekten elde edilen tutum puanları her bir alt faktör ve ölçeğin geneline ilişkin dağılımları incelenmiş ve SPSS-15 paket programına işlenmiştir. Ofis çalışanlarının demografik özelliklerine ilişkin bilgiler ve teknoloji ortamları kullanım düzeyleri frekans ve yüzde şeklinde ifade edilmiştir. Veri Toplama aracının uyarılma çalışması yapıldıktan sonra belirlenen örneklem üzerinde daha önceden geliştirilen yapının doğrulanması için LISREL 8.8 paket programı kullanılmıştır. Çalışmalardan elde edilen tutum puanları her bir alt faktör ve ölçeğin geneline ilişkin

dağılımları ortalama ve standart sapma değerleri hesaplanarak ifade edilmiştir. Ofis alışanlarının cinsiyetlerine ve hizmetiçi bilgisayar eğitim programına katılma durumları değişkenlerine göre ölçeğin her bir alt faktörü ve geneline ilişkin tutumları arasındaki farklılığa Bağımsız rnekleme (Independent-Sample) T-Testi analizi ile bakılmıştır. Ofis alışanlarının yaş, öğrenim durumları, hizmet yılı, teknoloji ortamında e-öğrenme kullanım düzeyi, yazılımları kullanım düzeyi ve donanımları kullanım düzeyleri değişkenlerine göre tutumları arasındaki farklılığa Tek Yönlü Varyans analizi (One-Way Anova) ile bakılmıştır.

BÖLÜM V

BULGULAR VE YORUMLAR

5.1. Araştırmada Elde Edilen Bulgular Ve Değerlendirmeler

Birinci Alt Problem: Ofis çalışanlarının bilgi teknolojileri kullanımına karşı tutumları ne düzeydedir?

Tablo 10. Ofis Çalışanlarının Bilgi Teknolojileri Kullanımına Karşı Tutumlarına İlişkin Ortalama ve Standart Sapma Düzeyleri

	N	Minimum	Maximum	\bar{X}	S
Sosyal Ortamda Kullanışlılık	178	18,00	60,00	51,75	8,16
Sosyal Ortamda Kullanım Kolaylığı	178	8,00	20,00	16,24	3,02
İş Ortamında Kullanışlılık	178	13,00	35,00	30,11	4,81
İş Ortamında Kullanım Kolaylığı	178	8,00	20,00	16,85	3,07
Ölçeğin Geneli	178	49,00	135,00	114,95	17,81

Tablo-10' a bakıldığında; Bilgi Teknolojileri Tutum Ölçeğinin alt boyutları ve geneline ilişkin dağılımları incelendiğinde; “Sosyal Ortamda Kullanışlılık” alt faktörüne ilişkin tutum düzeyleri $\bar{X} = 51,75(S=8,16)$ şeklindedir. Bu faktörde puanlar maksimum puana yakın olduğundan dolayı tutum düzeyleri yüksektir ve standart sapma değerine bakıldığında diğer faktörlere göre daha fazla heterojen bir dağılım göstermiştir. “Sosyal Ortamda Kullanım Kolaylığı” alt faktörüne ilişkin tutum düzeyleri $\bar{X} = 16,24 (S=3,02)$ şeklindedir. “İş Ortamında Kullanışlılık” alt faktörüne ilişkin tutum düzeyleri $\bar{X} = 30,11 (S=4,81)$ şeklindedir. “İş Ortamında Kullanım Kolaylığı” alt faktörüne ilişkin tutum düzeyleri $\bar{X} = 16,85 (S=3,07)$ şeklindedir. Ölçeğin geneline ilişkin ofis çalışanlarının tutum düzeyleri $\bar{X} = 114,95 (S=17,81)$ şeklindedir. Genel itibari ile bakıldığında her bir faktörde ve ölçeğin genelinde ofis çalışanlarının bilgi teknolojileri kullanımına ilişkin tutum düzeyleri ölçekten alacakları maksimum puana yakın bir dağılım sergilemektedir, bu

durum bilgi teknolojileri kullanımına karşı ofis çalışanlarının yüksek düzeyde bir olumlu tutuma sahip olduğu sonucunu ortaya çıkarmaktadır.

İkinci Alt Problem: Ofis çalışanlarının cinsiyetlerine göre bilgi teknolojilerine karşı tutumları arasında anlamlı farklılık var mıdır?

Tablo 11. Ofis Çalışanlarının Cinsiyetlerine Göre Bilgi Teknolojilerine Karşı Tutumlarına Arasındaki Farklılığa İlişkin Independent Sample T-Testi Sonuçları

	Cinsiyet	N	Ortalama	S	t	sd	p
Sosyal Ortamda Kullanışlılık	Kadın	98	52,17	8,18	,62	176	,539
	Erkek	80	51,42	8,01			
Sosyal Ortamda Kullanım Kolaylığı	Kadın	98	16,49	2,90	1,22	176	,226
	Erkek	80	15,94	3,14			
İş Ortamında Kullanışlılık	Kadın	98	30,60	4,51	1,51	176	,133
	Erkek	80	29,51	5,11			
İş Ortamında Kullanım Kolaylığı	Kadın	98	17,13	2,93	1,22	176	,226
	Erkek	80	16,57	3,18			
Ölçeğin Geneli	Kadın	98	116,44	17,42	1,24	176	,218
	Erkek	80	113,13	18,22			

Tablo-11 'e bakıldığında ofis çalışanlarının cinsiyetlerine göre bilgi teknolojileri tutum ölçeğinin alt faktörleri ve geneline ilişkin tutum düzeyleri arasındaki farklılık incelendiğinde; “Sosyal Ortamda Kullanışlılık” alt faktöründe ofis çalışanlarının cinsiyetlerine ilişkin $t_{(176)}=,62$, $p=,539>,05$ 'e göre tutum düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık olmadığı ancak kadın çalışanlarının sosyal ortamda bilgi teknolojileri kullanımına ilişkin tutumlarının erkek personelin tutumlarından büyük olduğu görülmektedir.

“Sosyal Ortamda Kullanım Kolaylığı” alt faktöründe ofis çalışanlarının cinsiyetlerine ilişkin $t_{(176)}=1,22$, $p=,226>,05$ 'e göre tutum düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık olmadığı ancak kadın çalışanlarının sosyal ortamda bilgi teknolojileri kullanım kolaylığına ilişkin tutumlarının erkek personelin tutumlarından büyük olduğu görülmektedir.

“İş Ortamında Kullanışlılık” alt faktöründe ofis çalışanlarının cinsiyetlerine ilişkin $t_{(176)}=1,51$, $p=,133>,05$ 'e göre tutum düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık olmadığı ancak kadın çalışanlarının iş ortamında bilgi teknolojileri kullanımına ilişkin tutumlarının erkek personelin tutumlarından büyük olduğu görülmektedir.

“İş Ortamında Kullanışlılık” alt faktöründe ofis çalışanlarının cinsiyetlerine ilişkin $t_{(176)}=1,22$, $p=,226>,05$ 'e göre tutum düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık olmadığı ancak

kadın çalışanlarının iş ortamında bilgi teknolojileri kullanım kolaylığına ilişkin tutumlarının erkek personelin tutumlarından büyük olduğu görülmektedir.

Ölçeğin geneline bakıldığında ofis çalışanlarının cinsiyetlerine ilişkin $t_{(176)}=1,24$, $p=,218>,05$ 'e göre tutum düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık olmadığı ancak kadın çalışanlarının bilgi teknolojileri kullanımına ilişkin tutumlarının erkek personelin tutumlarından büyük olduğu görülmektedir.

Üçüncü Alt Problem: Ofis çalışanlarının yaşlarına göre bilgi teknolojilerine karşı tutumları arasında anlamlı farklılık var mıdır?

Tablo 12. Ofis Çalışanlarının Yaşlarına Göre Bilgi Teknolojilerine Karşı Tutumlarına Arasındaki Farklılığa İlişkin One-Way Anova Sonuçları

	Yaş	N	\bar{X}	S	F	p
Sosyal Ortamda Kullanışlılık	18-27	33	52,69	6,92	,86	,463
	28-37	71	52,03	7,43		
	38-47	45	52,29	7,38		
	48 ve üzeri	29	49,69	11,38		
Sosyal Ortamda Kullanım Kolaylığı	18-27	33	15,85	3,04	,49	,692
	28-37	71	16,54	2,82		
	38-47	45	16,24	2,89		
	48 ve üzeri	29	15,97	3,69		
İş Ortamında Kullanışlılık	18-27	33	30,15	3,99	,19	,906
	28-37	71	30,20	4,68		
	38-47	45	30,33	4,65		
	48 ve üzeri	29	29,52	6,23		
İş Ortamında Kullanım Kolaylığı	18-27	33	17,36	2,76	,96	,415
	28-37	71	17,07	2,94		
	38-47	45	16,69	3,16		
	48 ve üzeri	29	16,16	3,44		
Ölçeğin Geneli	18-27	33	115,46	15,58	,53	,662
	28-37	71	115,89	16,61		
	38-47	45	115,56	16,85		
	48 ve üzeri	29	111,14	23,96		

Tablo-12'ye bakıldığında ofis çalışanlarının yaşlarına göre bilgi teknolojileri tutum ölçeğinin alt faktörleri ve geneline ilişkin tutum düzeyleri arasındaki farklılık incelendiğinde; “Sosyal Ortamda Kullanışlılık” alt faktöründe ofis çalışanlarının yaşlarına göre tutum düzeyleri arasında $F=,86$, $p=,463>,05$ 'e bakıldığında anlamlı bir farklılık olmadığı görülmektedir. “Sosyal Ortamda Kullanım Kolaylığı” alt faktöründe ofis çalışanlarının yaşlarına göre tutum düzeyleri arasında $F=,49$, $p=,692>,05$ 'e bakıldığında anlamlı bir farklılık olmadığı görülmektedir. “İş Ortamında Kullanışlılık” alt faktöründe

ofis çalışanlarının yaşlarına göre tutum düzeyleri arasında $F=,19$, $p=,906>,05$ 'e bakıldığında anlamlı bir farklılık olmadığı görülmektedir. “İş Ortamında Kullanım Kolaylığı” alt faktöründe ofis çalışanlarının yaşlarına göre tutum düzeyleri arasında $F=,96$, $p=,415>,05$ 'e bakıldığında anlamlı bir farklılık olmadığı görülmektedir. Ölçeğin geneline ilişkin ofis çalışanlarının yaşlarına göre bilgi teknolojileri kullanımına ilişkin tutumları arasında $F=,53$, $p=,662>,05$ 'e bakıldığında anlamlı bir farklılık olmadığı görülmektedir. Anlamlı bir farklılık olmamasına rağmen ölçeğin geneli incelendiğinde 48 ve üzeri yaşa sahip olan ofis çalışanlarının tutum düzeyleri diğer yaş düzeylerine sahip ofis çalışanlarının tutum düzeylerinden daha düşük olduğu görülmektedir.

Dördüncü Alt Problem: Ofis çalışanlarının öğrenim durumlarına göre bilgi teknolojilerine karşı tutumları arasında anlamlı farklılık var mıdır?

Tablo 13. Ofis Çalışanlarının Öğrenim Durumlarına Göre Bilgi Teknolojilerine Karşı Tutumlarına Arasındaki Farklılığa İlişkin One-Way Anova Sonuçları

	Öğrenim Durumu	N	\bar{X}	S	F	p
Sosyal Ortamda Kullanışlılık	İlköğretim ve lise	52	50,58	9,20	1,28	,285
	Ön lisans	28	51,89	9,55		
	Lisans	63	53,33	7,12		
	Yüksek lisans	35	50,97	6,45		
Sosyal Ortamda Kullanım Kolaylığı	İlköğretim ve lise	52	16,23	2,83	,32	,812
	Ön lisans	28	16,50	3,24		
	Lisans	63	16,37	3,23		
	Yüksek lisans	35	15,83	2,78		
İş Ortamında Kullanışlılık	İlköğretim ve lise	52	29,65	4,85	,53	,661
	Ön lisans	28	29,71	5,66		
	Lisans	63	30,70	4,86		
	Yüksek lisans	35	30,06	3,92		
İş Ortamında Kullanım Kolaylığı	İlköğretim ve lise	52	17,05	2,99	,51	,676
	Ön lisans	28	16,93	3,14		
	Lisans	63	17,03	3,15		
	Yüksek lisans	35	16,31	2,95		
Ölçeğin Geneli	İlköğretim ve lise	52	113,40	18,72	,53	,663
	Ön lisans	28	115,04	20,76		
	Lisans	63	117,10	17,61		
	Yüksek lisans	35	113,31	14,26		

Tablo-13'e bakıldığında ofis çalışanlarının öğrenim durumlarına göre bilgi teknolojileri tutum ölçeğinin alt faktörleri ve geneline ilişkin tutum düzeyleri arasındaki farklılık incelendiğinde; “Sosyal Ortamda Kullanışlılık” alt faktöründe ofis çalışanlarının öğrenim durumlarına göre tutum düzeyleri arasında $F=1,28$, $p=,285>,05$ 'e bakıldığında anlamlı bir farklılık olmadığı görülmektedir. “Sosyal Ortamda Kullanım Kolaylığı” alt faktöründe ofis çalışanlarının öğrenim durumlarına göre tutum düzeyleri arasında $F=,32$, $p=,812>,05$ 'e

bakıldığında anlamlı bir farklılık olmadığı görülmektedir. “İş Ortamında Kullanışlılık” alt faktöründe ofis çalışanlarının öğrenim durumlarına göre tutum düzeyleri arasında $F=,53$, $p=,661>,05$ ’e bakıldığında anlamlı bir farklılık olmadığı görülmektedir. “İş Ortamında Kullanım Kolaylığı” alt faktöründe ofis çalışanlarının öğrenim durumlarına göre tutum düzeyleri arasında $F=,51$, $p=,676>,05$ ’e bakıldığında anlamlı bir farklılık olmadığı görülmektedir. Ölçeğin geneline ilişkin ofis çalışanlarının öğrenim durumlarına göre tutum düzeyleri arasında $F=,53$, $p=,663>,05$ ’e bakıldığında anlamlı bir farklılık olmadığı görülmektedir.

Beşinci Alt Problem: Ofis çalışanlarının hizmet yıllarına göre bilgi teknolojilerine karşı tutumları arasında anlamlı farklılık var mıdır?

Tablo 14. Ofis Çalışanlarının Hizmet Yıllarına Göre Bilgi Teknolojilerine Karşı Tutumlarına Arasındaki Farklılığa İlişkin One-Way Anova Sonuçları

	Hizmet Yılı	N	\bar{X}	S	F	p
Sosyal Ortamda Kullanışlılık	1-5 yıl	44	52,70	7,08	1,27	,284
	6-10 yıl	47	53,00	5,80		
	11-15 yıl	28	51,43	5,68		
	16-20 yıl	24	48,75	11,75		
	21 ve üstü	35	51,63	10,15		
Sosyal Ortamda Kullanım Kolaylığı	1-5 yıl	44	16,09	2,88	,61	,657
	6-10 yıl	47	16,77	2,92		
	11-15 yıl	28	16,11	2,38		
	16-20 yıl	24	15,67	3,42		
	21 ve üstü	35	16,23	3,51		
İş Ortamında Kullanışlılık	1-5 yıl	44	30,18	4,59	,59	,667
	6-10 yıl	47	30,74	3,95		
	11-15 yıl	28	29,86	3,30		
	16-20 yıl	24	28,92	6,22		
	21 ve üstü	35	30,20	6,00		
İş Ortamında Kullanım Kolaylığı	1-5 yıl	44	17,16	2,75	,83	,506
	6-10 yıl	47	17,32	2,51		
	11-15 yıl	28	16,75	3,30		
	16-20 yıl	24	16,07	3,62		
	21 ve üstü	35	16,60	3,46		
Ölçeğin Geneli	1-5 yıl	44	115,66	15,52	1,00	,411
	6-10 yıl	47	117,94	14,38		
	11-15 yıl	28	114,14	13,08		
	16-20 yıl	24	109,17	23,80		
	21 ve üstü	35	114,66	22,61		

Tablo-14’e bakıldığında ofis çalışanlarının hizmet yıllarına göre bilgi teknolojileri tutum ölçeğinin alt faktörleri ve geneline ilişkin tutum düzeyleri arasındaki farklılık

incelendiğinde; “Sosyal Ortamda Kullanışlılık” alt faktöründe ofis çalışanlarının hizmet yıllarına göre tutum düzeyleri arasında $F=1,27$, $p=,284>,05$ 'e bakıldığında anlamlı bir farklılık olmadığı görülmektedir. “Sosyal Ortamda Kullanım Kolaylığı” alt faktöründe ofis çalışanlarının hizmet yıllarına göre tutum düzeyleri arasında $F=,61$, $p=,657>,05$ 'e bakıldığında anlamlı bir farklılık olmadığı görülmektedir. “İş Ortamında Kullanışlılık” alt faktöründe ofis çalışanlarının hizmet yıllarına göre tutum düzeyleri arasında $F=,59$, $p=,667>,05$ 'e bakıldığında anlamlı bir farklılık olmadığı görülmektedir. “İş Ortamında Kullanım Kolaylığı” alt faktöründe ofis çalışanlarının hizmet yıllarına göre tutum düzeyleri arasında $F=,83$, $p=,506>,05$ 'e bakıldığında anlamlı bir farklılık olmadığı görülmektedir. Ölçeğin geneline ilişkin ofis çalışanlarının hizmet yıllarına göre tutum düzeyleri arasında $F=1,00$, $p=,411>,05$ 'e bakıldığında anlamlı bir farklılık olmadığı görülmektedir.

Altıncı Alt Problem: Ofis çalışanlarının hizmet içi bilgisayar eğitim programına katılma durumuna göre bilgi teknolojilerine karşı tutumları arasında anlamlı farklılık var mıdır?

Tablo 15. Ofis Çalışanlarının Hizmet İçi Bilgisayar Eğitim Programına Katılma Durumuna Göre Bilgi Teknolojilerine Karşı Tutumlarına Arasındaki Farklılığa İlişkin Independent Sample T-Testi Sonuçları

		N	Ortalama	S	t	sd	p																																												
Sosyal Ortamda Kullanışlılık	Evet	91	52,69	8,04	1,45	176	,150																																												
	Hayır	87	50,94	8,09				Sosyal Ortamda Kullanım Kolaylığı	Evet	91	16,65	3,09	1,85	176	,066	Hayır	87	15,82	2,90	İş Ortamında Kullanışlılık	Evet	91	30,59	4,69	1,37	176	,173	Hayır	87	29,61	4,90	İş Ortamında Kullanım Kolaylığı	Evet	91	17,03	3,16	,67	176	,501	Hayır	87	16,72	2,94	Ölçeğin Geneli	Evet	91	116,68	18,42	1,33	176	,185
Sosyal Ortamda Kullanım Kolaylığı	Evet	91	16,65	3,09	1,85	176	,066																																												
	Hayır	87	15,82	2,90				İş Ortamında Kullanışlılık	Evet	91	30,59	4,69	1,37	176	,173	Hayır	87	29,61	4,90	İş Ortamında Kullanım Kolaylığı	Evet	91	17,03	3,16	,67	176	,501	Hayır	87	16,72	2,94	Ölçeğin Geneli	Evet	91	116,68	18,42	1,33	176	,185	Hayır	87	113,14	17,07								
İş Ortamında Kullanışlılık	Evet	91	30,59	4,69	1,37	176	,173																																												
	Hayır	87	29,61	4,90				İş Ortamında Kullanım Kolaylığı	Evet	91	17,03	3,16	,67	176	,501	Hayır	87	16,72	2,94	Ölçeğin Geneli	Evet	91	116,68	18,42	1,33	176	,185	Hayır	87	113,14	17,07																				
İş Ortamında Kullanım Kolaylığı	Evet	91	17,03	3,16	,67	176	,501																																												
	Hayır	87	16,72	2,94				Ölçeğin Geneli	Evet	91	116,68	18,42	1,33	176	,185	Hayır	87	113,14	17,07																																
Ölçeğin Geneli	Evet	91	116,68	18,42	1,33	176	,185																																												
	Hayır	87	113,14	17,07																																															

Tablo -15' e bakıldığında ofis çalışanlarının hizmet içi bilgisayar eğitim programına katılma durumuna göre bilgi teknolojileri tutum ölçeğinin alt faktörleri ve geneline ilişkin tutum düzeyleri arasındaki farklılık incelendiğinde; “Sosyal Ortamda Kullanışlılık” alt faktöründe ofis çalışanlarının cinsiyetlerine ilişkin $t_{(176)}=1,45$, $p=,150>,05$ 'e göre tutum düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık olmadığı ancak hizmet içi bilgisayar eğitim programına katılan çalışanlarının sosyal ortamda bilgi teknolojileri kullanılabilirliğine ilişkin tutumlarının katılmayanların personelin tutumlarından büyük olduğu görülmektedir.

“Sosyal Ortamda Kullanım Kolaylığı” alt faktöründe ofis çalışanlarının hizmet içi bilgisayar eğitim programına katılma durumuna ilişkin $t_{(176)}=1,85$, $p=,066>,05$ 'e bakıldığında tutum düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık olmadığı ancak hizmet içi bilgisayar eğitim programına katılan çalışanlarının sosyal ortamda bilgi teknolojileri kullanım kolaylığına ilişkin tutumlarının katılmayanların personelin tutumlarından büyük olduğu görülmektedir.

“İş Ortamında Kullanışlılık” alt faktöründe ofis çalışanlarının hizmet içi bilgisayar eğitim programına katılma durumuna ilişkin $t_{(176)}=1,37$, $p=,173>,05$ 'e bakıldığında tutum düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık olmadığı ancak hizmet içi bilgisayar eğitim programına katılan çalışanlarının iş ortamında bilgi teknolojileri kullanılabilirliğine ilişkin tutumlarının katılmayanların personelin tutumlarından büyük olduğu görülmektedir.

“İş Ortamında Kullanım Kolaylığı” alt faktöründe ofis çalışanlarının hizmet içi bilgisayar eğitim programına katılma durumuna ilişkin $t_{(176)}=,67$, $p=,501>,05$ 'e bakıldığında tutum düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık olmadığı ancak hizmet içi bilgisayar eğitim programına katılan çalışanlarının iş ortamında bilgi teknolojileri kullanım kolaylığına ilişkin tutumlarının katılmayanların personelin tutumlarından büyük olduğu görülmektedir.

Ölçeğin geneline bakıldığında ofis çalışanlarının hizmet içi bilgisayar eğitim programına katılma durumuna ilişkin $t_{(176)}=1,33$, $p=,185>,05$ 'e bakıldığında tutum düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık olmadığı ancak hizmet içi bilgisayar eğitim programına katılan çalışanlarının sosyal ortamda bilgi ve bilgisayar teknolojileri kullanılabilirliğine ilişkin tutumlarının katılmayanların personelin tutumlarından büyük olduğu görülmektedir.

Yedinci Alt Problem: Ofis çalışanlarının teknoloji e-öğrenme kullanım düzeyine göre bilgi teknolojilerine karşı tutumları arasında anlamlı farklılık var mıdır?

Tablo 16. Ofis Çalışanlarının teknoloji E-Öğrenme Kullanım Düzeyine Göre Bilgi Teknolojilerine Karşı Tutumlarına Arasındaki Farklılığa İlişkin One-Way Anova Sonuçları

		N	\bar{X}	S	F	p	Post Hoc (Tukey)
Sosyal Ortamda Kullanışlılık	Kullanmıyorum	44	50,34	8,73	6,68	,002	3>2, 3>1
	Bazen Kullanıyorum	56	49,64	9,24			
	Sıklıkla Kullanıyorum	78	54,25	6,03			
Sosyal Ortamda Kullanım Kolaylığı	Kullanmıyorum	44	15,61	2,97	7,22	,001	3>2, 3>1
	Bazen Kullanıyorum	56	15,43	3,24			
	Sıklıkla Kullanıyorum	78	17,18	2,63			
İş Ortamında Kullanışlılık	Kullanmıyorum	44	29,57	4,63	8,72	,000	3>2
	Bazen Kullanıyorum	56	28,38	5,74			
	Sıklıkla Kullanıyorum	78	31,67	3,58			
İş Ortamında Kullanım Kolaylığı	Kullanmıyorum	44	16,47	2,94	6,85	,001	3>2
	Bazen Kullanıyorum	56	15,94	3,69			
	Sıklıkla Kullanıyorum	78	17,78	2,29			
Ölçeğin Geneli	Kullanmıyorum	44	111,86	17,37	8,05	,000	3>2, 3>1
	Bazen Kullanıyorum	56	109,38	20,74			
	Sıklıkla Kullanıyorum	78	120,69	13,86			

Tablo-16' ya bakıldığında ofis çalışanlarının teknoloji e-öğrenme kullanım düzeylerine göre bilgi teknolojileri tutum ölçeğinin alt faktörleri ve geneline ilişkin tutum düzeyleri arasındaki farklılık incelendiğinde; “Sosyal Ortamda Kullanışlılık” alt faktöründe ofis çalışanlarının teknoloji e-öğrenme kullanım düzeylerine göre tutum düzeyleri arasında $F=6,68$, $p=,002<,05$ 'e bakıldığında anlamlı bir farklılık olduğu görülmektedir. Bu anlamlı farklılık; teknolojiye e-öğrenmeyi sıklıkla kullanan ofis çalışanlarının sosyal ortamda kullanılabilirliğe yönelik tutumlarının, bazen kullananlar ve kullanmayan ofis çalışanlarının tutum puanlarından yüksek olmasından kaynaklanmaktadır.

“Sosyal Ortamda Kullanım Kolaylığı” alt faktöründe ofis çalışanlarının teknoloji e-öğrenme kullanım düzeylerine göre tutum düzeyleri arasında $F=7,22$, $p=,001<,05$ 'e bakıldığında anlamlı bir farklılık olduğu görülmektedir. Bu anlamlı farklılık; teknolojiye e-öğrenmeyi sıklıkla kullanan ofis çalışanlarının sosyal ortamda kullanım kolaylığına yönelik tutumlarının, bazen kullananlar ve kullanmayan ofis çalışanlarının tutum puanlarından yüksek olmasından kaynaklanmaktadır.

“İş Ortamında Kullanışlılık” alt faktöründe ofis çalışanlarının teknoloji e-öğrenme kullanım düzeylerine göre tutum düzeyleri arasında $F=8,72$, $p=,000<,05$ 'e bakıldığında anlamlı bir farklılık olduğu görülmektedir. Bu anlamlı farklılık; teknolojiye e-öğrenmeyi sıklıkla kullanan ofis çalışanlarının iş ortamında kullanılabilirliğe yönelik tutumlarının, bazen kullanan ofis çalışanlarının tutum puanlarından yüksek olmasından kaynaklanmaktadır.

“İş Ortamında Kullanım Kolaylığı” alt faktöründe ofis çalışanlarının teknoloji e-öğrenme kullanım düzeylerine göre tutum düzeyleri arasında $F=6,85$, $p=,001<,05$ 'e bakıldığında anlamlı bir farklılık olduğu görülmektedir. Bu anlamlı farklılık; teknolojide e-öğrenmeyi sıklıkla kullanan ofis çalışanlarının iş ortamında kullanım kolaylığına yönelik tutumlarının, bazen kullanan ofis çalışanlarının tutum puanlarından yüksek olmasından kaynaklanmaktadır.

Ölçeğin geneline ilişkin ofis çalışanlarının teknoloji e-öğrenme kullanım düzeylerine göre tutum düzeyleri arasında $F=8,05$, $p=,000<,05$ 'e bakıldığında anlamlı bir farklılık olduğu görülmektedir. Bu anlamlı farklılık; teknolojide e-öğrenmeyi sıklıkla kullanan ofis çalışanlarının bilgi teknolojilerine yönelik tutumlarının, bazen kullananlar ve kullanmayan ofis çalışanlarının tutum puanlarından yüksek olmasından kaynaklanmaktadır.

Sekizinci Alt Problem: Ofis çalışanlarının yazılımları kullanım düzeyine göre bilgi teknolojilerine karşı tutumları arasında anlamlı farklılık var mıdır?

Tablo 17. Ofis Çalışanlarının Yazılımları Kullanım Düzeyine Göre Bilgi Teknolojilerine Karşı Tutumlarına Arasındaki Farklılığa İlişkin One-Way Anova Sonuçları

		N	\bar{X}	S	F	p
Sosyal Kullanışlılık	Kullanmıyorum	26	50,92	7,41	,45	,636
	Bazen Kullanıyorum	62	52,56	7,97		
	Sıklıkla Kullanıyorum	90	51,59	8,40		
Sosyal Kullanım Kolaylığı	Kullanmıyorum	26	16,23	2,75	,00	1,000
	Bazen Kullanıyorum	62	16,24	2,82		
	Sıklıkla Kullanıyorum	90	16,24	3,25		
İş Kullanışlılık	Kullanmıyorum	26	30,15	3,67	,25	,782
	Bazen Kullanıyorum	62	30,44	4,56		
	Sıklıkla Kullanıyorum	90	29,88	5,27		
İş Kullanım Kolaylığı	Kullanmıyorum	26	17,15	2,49	1,67	,191
	Bazen Kullanıyorum	62	17,35	2,90		
	Sıklıkla Kullanıyorum	90	16,47	3,27		
Ölçeğin Geneli	Kullanmıyorum	26	114,46	14,23	,41	,663
	Bazen Kullanıyorum	62	116,60	17,21		
	Sıklıkla Kullanıyorum	90	113,96	19,19		

Tablo-17' ye bakıldığında ofis çalışanlarının teknoloji yazılımlarını kullanım düzeylerine göre bilgi teknolojileri tutum ölçeğinin alt faktörleri ve geneline ilişkin tutum düzeyleri arasındaki farklılık incelendiğinde; “Sosyal Ortamda Kullanışlılık” alt faktöründe ofis çalışanlarının teknoloji yazılımlarını kullanım düzeylerine göre tutum düzeyleri arasında $F=,45$, $p=,636>,05$ 'e bakıldığında anlamlı bir farklılık olmadığı görülmektedir. “Sosyal Ortamda Kullanım Kolaylığı” alt faktöründe ofis çalışanlarının teknoloji yazılımlarını

kullanım düzeylerine göre tutum düzeyleri arasında $F=,01$, $p=,990>,05$ 'e bakıldığında anlamlı bir farklılık olmadığı görülmektedir. “İş Ortamında Kullanışlılık” alt faktöründe ofis çalışanlarının teknoloji yazılımlarını kullanım düzeylerine göre tutum düzeyleri arasında $F=,25$, $p=,782>,05$ 'e bakıldığında anlamlı bir farklılık olmadığı görülmektedir. “İş Ortamında Kullanım Kolaylığı” alt faktöründe ofis çalışanlarının teknoloji yazılımlarını kullanım düzeylerine göre tutum düzeyleri arasında $F=1,67$, $p=,191>,05$ 'e bakıldığında anlamlı bir farklılık olmadığı görülmektedir. Ölçeğin geneline ilişkin ofis çalışanlarının teknoloji yazılımlarını kullanım düzeylerine göre tutum düzeyleri arasında $F=,41$, $p=,663>,05$ 'e bakıldığında anlamlı bir farklılık olmadığı görülmektedir.

Dokuzuncu Alt Problem: Ofis çalışanlarının teknoloji donanımları kullanım düzeyine göre bilgi teknolojilerine karşı tutumları arasında anlamlı farklılık var mıdır?

Tablo 18. Ofis Çalışanlarının Teknoloji Donanımları Kullanım Düzeyine Göre Bilgi Teknolojilerine Karşı Tutumlarına Arasındaki Farklılığa İlişkin One-Way Anova Sonuçları

		N	\bar{X}	S	F	p
Sosyal Kullanışlılık	Kullanmıyorum	26	51,75	7,04	,13	,881
	Bazen Kullanıyorum	62	51,44	8,41		
	Sıklıkla Kullanıyorum	90	52,11	8,21		
Sosyal Kullanım Kolaylığı	Kullanmıyorum	26	16,13	2,76	1,02	,364
	Bazen Kullanıyorum	62	15,84	3,16		
	Sıklıkla Kullanıyorum	90	16,54	2,98		
İş Kullanışlılık	Kullanmıyorum	26	30,96	3,63	,54	,584
	Bazen Kullanıyorum	62	29,75	4,84		
	Sıklıkla Kullanıyorum	90	30,13	5,06		
İş Kullanım Kolaylığı	Kullanmıyorum	26	17,42	2,69	,56	,572
	Bazen Kullanıyorum	62	16,64	3,11		
	Sıklıkla Kullanıyorum	90	16,90	3,11		
Ölçeğin Geneli	Kullanmıyorum	26	116,25	13,60	,27	,775
	Bazen Kullanıyorum	62	113,67	18,28		
	Sıklıkla Kullanıyorum	90	115,45	18,56		

Tablo-18'e bakıldığında ofis çalışanlarının teknoloji donanımları kullanım düzeylerine göre bilgi teknolojileri tutum ölçeğinin alt faktörleri ve geneline ilişkin tutum düzeyleri arasındaki farklılık incelendiğinde; “Sosyal Ortamda Kullanışlılık” alt faktöründe ofis çalışanlarının teknoloji donanımlarını kullanım düzeylerine göre tutum düzeyleri arasında $F=,13$, $p=,881>,05$ 'e bakıldığında anlamlı bir farklılık olmadığı görülmektedir. “Sosyal Ortamda Kullanım Kolaylığı” alt faktöründe ofis çalışanlarının teknoloji donanımlarını kullanım düzeylerine göre tutum düzeyleri arasında $F=1,02$, $p=,364>,05$ 'e bakıldığında

anlamli bir farklılık olmadığı görülmektedir. “İş Ortamında Kullanışlılık” alt faktöründe ofis çalışanlarının teknoloji donanımlarını kullanım düzeylerine göre tutum düzeyleri arasında $F=,54$, $p=,584>,05$ 'e bakıldığında anlamlı bir farklılık olmadığı görülmektedir. “İş Ortamında Kullanım Kolaylığı” alt faktöründe ofis çalışanlarının teknoloji donanımlarını kullanım düzeylerine göre tutum düzeyleri arasında $F=,56$, $p=,572>,05$ 'e bakıldığında anlamlı bir farklılık olmadığı görülmektedir. Ölçeğin geneline ilişkin ofis çalışanlarının teknoloji donanımlarını kullanım düzeylerine göre tutum düzeyleri arasında $F=,27$, $p=,775>,05$ 'e bakıldığında anlamlı bir farklılık olmadığı görülmektedir.

BÖLÜM VI

SONUÇ VE ÖNERİLER

Gazi Üniversitesi'nde farklı birimlerde görev yapan 178 ofis çalışanı üzerinde uygulanan ankette Ofis Çalışanlarının Bilgi Teknolojilerine Karşı Tutumları tespit edilmeye çalışılmıştır. Bu doğrultuda ortaya çıkan sonuçlar aşağıda sıralanmıştır:

- Araştırmaya katılanların demografik özellikleri incelendiğinde; çalışanların %55,1'inin kadın, %44,9'nun erkek olduğu görülmektedir. Yaş düzeyinde en yüksek oran %39,9 ile 28-37 yaş dilimine aittir. Eğitim durumuna göre dağılımda ilk sırada %35,4'le lisans mezunu personel, hizmet yılı bazında ise %26,4 ile 6-10 arası çalışma süresi en başta yer almaktadır. Ofis çalışanlarının hizmet içi bilgisayar programına katılma durumuna bakıldığında, araştırmaya katılan çalışanın %51,1'nin bilgisayar eğitim programına katıldığı, %48,9'nun ise katılım sağlamadığı görülmüştür.
- Araştırmaya katılan ofis çalışanlarının bilgi teknoloji kullanım düzeyleri incelendiğinde; %43,8'le E-öğrenme ortamında teknolojiyi sıklıkla kullanan personel ilk sırada yer almaktadır. İletişim ortamında teknolojiyi sıklıkla kullanan personel oranı ise %81,5 olarak belirlenmiştir. Yazılımlar ile ilgili teknolojiyi kullanmada en yüksek oran %50,6 ile "sıklıkla kullanan" ofis çalışanı, donanımlar ile ilgili teknolojiyi kullanmada ise en yüksek oran %52,2 ile yine "sıklıkla kullanan" ofis personeli olduğu belirlenmiştir.
- Ofis çalışanlarının bilgi teknolojileri kullanımına karşı tutumları incelendiğinde, hem "sosyal ortamda kullanılabilirlik", "sosyal ortamda kullanım kolaylığı", hem de "iş ortamında kullanılabilirlik" ve "iş ortamında kullanım kolaylığı" alt faktörlerinde ofis çalışanlarının yüksek düzeyde olumlu bir tutuma sahip oldukları belirlenmiştir.
- Ofis çalışanlarının cinsiyetlerine göre bilgi teknolojileri tutum ölçeğinin alt faktörleri ve geneline ilişkin tutum düzeyleri arasındaki farklılık incelendiğinde, "sosyal ortamda kullanılabilirlik", "sosyal ortamda kullanım kolaylığı", "iş ortamında kullanılabilirlik" ve "iş

ortamında kullanım kolaylığı” alt faktörlerinde ofis çalışanlarının cinsiyetlerine ilişkin test sonuçlarına göre tutum düzeyleri arasında anlamlı bir fark olmadığı ancak kadın çalışanların bilgi teknolojileri kullanımına ilişkin tutumlarının erkek personeline göre daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

- Ofis çalışanlarının yaşlarına göre bilgi teknolojileri tutum ölçeğinin alt faktörleri ve geneline ilişkin tutum düzeyleri arasındaki farklılık incelendiğinde; “sosyal ortamda kullanılabilirlik”, “sosyal ortamda kullanım kolaylığı”, “iş ortamında kullanılabilirlik” ve “iş ortamında kullanım kolaylığı” alt faktörlerinde ofis çalışanlarının yaşlarına ilişkin tutum düzeylerine göre anlamlı bir fark olmadığı ancak ölçeğin geneli incelendiğinde 48 ve üzeri yaşa sahip olan ofis çalışanlarının tutum düzeyleri diğer yaş düzeylerine sahip ofis çalışanlarının tutum düzeylerinden daha düşük olduğu görülmektedir. Bu durum bize çalışanların , özellikle belirli yaş düzeyinin üzerinde olanların, geleneksel iş akışından ayrılmalarının kolay olmadığını göstererek yeni teknolojiye adapte olup uyum sağlamalarının zaman aldığını göstermektedir.
- Ofis çalışanlarının eğitim durumlarına göre bilgi teknolojileri tutum ölçeğinin alt faktörleri ve geneline ilişkin tutum düzeyleri arasındaki farklılık incelendiğinde; “sosyal ortamda kullanılabilirlik”, “sosyal ortamda kullanım kolaylığı”, “iş ortamında kullanılabilirlik” ve “iş ortamında kullanım kolaylığı” alt faktörlerinde ofis çalışanlarının eğitim durumlarına göre tutum düzeyleri arasında anlamlı bir fark olmadığı görülmektedir. Anlamlı bir farklılığın olmaması Özden Höçük tarafından gerçekleştirilen “Bilişim Teknolojilerinin Büro Faaliyetleri Üzerinde Etkisi” isimli çalışmanın sonucuyla paralellik göstermektedir. Durumun böyle olması bize ofis çalışanlarının aldıkları eğitimin tek başına yeterli olmadığını göstermekle beraber eğitimle edinilen bilgilerin teknolojinin de hızla gelişimine bağlı olarak değişiklik göstereceğinden uyum sağlanması açısından kurumun personeline vereceği hizmetiçi eğitimin önemini vurgulamaktadır. Çalışanlara hizmetiçi eğitim desteği sağlanarak yeni teknolojileri öğrenmeleri ve uyum sağlamaları kolaylaştırılmalıdır.
- Ofis çalışanlarının hizmet yıllarına göre bilgi teknolojileri tutum ölçeğinin alt faktörleri ve geneline ilişkin tutum düzeyleri arasındaki farklılık incelendiğinde; “sosyal ortamda kullanılabilirlik”, “sosyal ortamda kullanım kolaylığı”, “iş ortamında kullanılabilirlik” ve “iş ortamında kullanım kolaylığı” alt faktörlerinde ofis çalışanlarının hizmet yıllarına göre tutum düzeyleri arasında anlamlı bir fark olmadığı belirlenmiştir.

- Ofis çalışanlarının hizmet içi bilgisayar eğitim programına katılma durumuna göre bilgi teknolojileri tutum ölçeğinin alt faktörleri ve geneline ilişkin tutum düzeyleri arasındaki farklılık incelendiğinde; “sosyal ortamda kullanışlılık”, “sosyal ortamda kullanım kolaylığı”, “iş ortamında kullanışlılık” ve “iş ortamında kullanım kolaylığı” alt faktörlerinde ofis çalışanlarının hizmet içi bilgisayar eğitim programına katılma durumuna ilişkin oranlarda tutum düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık olmadığı ancak hizmet içi bilgisayar eğitim programına katılan çalışanların bilgi teknolojileri kullanım kolaylığına ilişkin tutumlarının, katılmayan personelin tutumlarından yüksek olduğu görülmektedir.
- Ofis çalışanlarının teknoloji e-öğrenme kullanım düzeylerine göre bilgi teknolojileri tutum ölçeğinin alt faktörleri ve geneline ilişkin tutum düzeyleri arasındaki farklılık incelendiğinde; “sosyal ortamda kullanışlılık”, “sosyal ortamda kullanım kolaylığı”, “iş ortamında kullanışlılık” ve “iş ortamında kullanım kolaylığı” alt faktörlerinde ofis çalışanlarının teknoloji e-öğrenme kullanım düzeylerine göre tutum düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık olduğu belirlenmiştir.
- Ofis çalışanlarının teknoloji yazılımlarını kullanım düzeylerine göre bilgi teknolojileri tutum ölçeğinin alt faktörleri ve geneline ilişkin tutum düzeyleri arasındaki farklılık incelendiğinde; “sosyal ortamda kullanışlılık”, “sosyal ortamda kullanım kolaylığı”, “iş ortamında kullanışlılık” ve “iş ortamında kullanım kolaylığı” alt faktörlerinde ofis çalışanlarının teknoloji yazılımlarını kullanım düzeylerine göre tutum düzeyleri arasında anlamlı bir fark olmadığı belirlenmiştir.
- Ofis çalışanlarının teknoloji donanımları kullanım düzeylerine göre bilgi teknolojileri tutum ölçeğinin alt faktörleri ve geneline ilişkin tutum düzeyleri arasındaki farklılık incelendiğinde; “sosyal ortamda kullanışlılık”, “sosyal ortamda kullanım kolaylığı”, “iş ortamında kullanışlılık” ve “iş ortamında kullanım kolaylığı” alt faktörlerinde ofis çalışanlarının teknoloji donanımlarını kullanım düzeylerine göre tutum düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık olmadığı görülmektedir. Ölçeğin geneline ilişkin ofis çalışanlarının teknoloji donanımlarını kullanım düzeylerine göre tutum düzeyleri arasındaki oranlara bakıldığında anlamlı bir farklılık olmadığı belirlenmiştir.

Öneriler

- Ofis çalışanlarının yaşları arttıkça teknoloji kullanım düzeylerinin azaldığı tespit edilmiş olup, bu azalmanın nedenlerinin araştırılması ve çözüm önerilerinin bulunması yararlı olacaktır.
- Araştırma anketinin değişkenleri artırılarak daha büyük örneklem gruplarıyla tekrar incelenmesi yararlı olacaktır.
- Hizmetiçi bilgisayar eğitim programına katılan ofis çalışanlarının bilgi teknolojileri kullanım oranlarının daha yüksek olduğu görüldüğünden kurumda düzenlenen hizmetiçi bilgisayar eğitim programları artırılmalıdır fakat bu programlar düzenlenirken bilgi teknolojilerinde yaşanan hızlı değişimlere karşı muhtemel personel tepkileri dikkate alınarak hazırlanması kurum adına yararlı olacaktır.
- Ofis çalışanlarının teknoloji kullanışlılığına ve kullanım kolaylığına yönelik seminerler verilmesi, sertifika programlarının açılması ve verimliliği artırmak için uzman görüşünden faydalanarak ofis çalışanlarının bilgi teknoloji kullanım becerilerini ölçebilecek testlerin geliştirilmesi faydalı olacaktır.

KAYNAKLAR

- Akgün, A., Keskin, H., & Günsel, A. (2009). *Bilgi yönetimi ve öğrenen örgütler*. Ankara: Eflatun.
- Akın, B. H. (1998). *Bilişim teknolojilerinin evrimi ve bilişim teknolojilerinin çağdaş işletmelerde stratejik yönetim üzerindeki etkileri*. Çukurova Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, (1),11.
- Alcaly, R. (2003). *The new economy, what it is, how it happened, and why it is likely to last*, New York.
- Alkan, H., & Filiz M. (2007). *Geleceğin çalışma biçimi tele çalışmaya ilişkin yaklaşımlar, akademik bilişim- IX akademik bilişim konferansı bildirileri*. Kütahya.
- Altınöz, M., & Ediz. A. (1988). *Büro yönetimi ve dosyalama teknikleri*. Ankara: Yargı.
- Ar, A.F. (1989). *Büro yönetimi teknikleri*. Ankara: Üçbilet.
- Avcıoğlu, G. Ş. (2011). *Bilgi teknolojileri ve toplumsal değerler*. Konya: Çizgi.
- Avcıoğlu, G.Ş. (1976). *Küresel bilgi teknolojileri ve toplumsal değerler*. Konya: Çizgi.
- Balcı, A. (1995). *Örgütsel gelişme*. Ankara: Pegem.
- Barutcuğil, İ. (2002). *Bilgi yönetimi*. Ankara: Kariyer.
- Bay, F., Erdem A., Demirel, H., Ciylan, B. & Erkan, B. (2003). Ankara: Gazi.
- Benligiray, S., Uzkesici, N.& Mutlu, M. (1995). *Office Management and Filing*. Eskişehir: OEF.
- Bensghir, T.K. (1996). *Bilgi teknolojileri ve örgütsel değişim*. Ankara: Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü.
- Bicen, H.,Çiftçi, N. Ertaç, D., Karahoca, D., Tuncay, N. & Yasakcı, A. (2011). *Bilişim Teknolojileri*. Editör: Uzunboylu, H., Ankara: Pegem
- Birchall, D. & Hammond V. (1981). *Tomorrow's Office Today*.

- Celep, C. & Çetin, B. (2003). *Bilgi Yönetimi*. Ankara: Gazi.
- Celep, C. & Çetin, B. (2003). *Bilgi yönetimi: örgütlerde bilgi paylaşım kültürü yaratma*, Ankara: Anı.
- Cole, D. A. (1987). Utility of confirmatory factor analysis in test validation research. *Journal of Consulting and clinical psychology*, (55), 584-594.
- Cura, T. (2009). *Yöneticiler için bilişim teknolojileri ve enformasyon sistemleri*, İstanbul: Sistem.
- Çürük, S. A. (2007). *İşletmelerde karar verme süreci etkinliği bakımından yönetim bilgi sistemlerinin rolü*, Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Çelik, A., & Akgemici, T. (2010). *Yönetim bilişim sistemleri*. Ankara: Gazi.
- Çoklu, Ö., Şekercioglu, G. & Büyüköztürk, Ş. (2010). *Sosyal Bilimler İçin Çok Değişkenli İstatistik, SPSS ve LISREL Uygulamaları*. Birinci Baskı. Ankara: Pegem .
- DPT. (2005). *Edinüşüm Türkiye Projesi Kısa Dönem Eylem Planı Sonuç Raporu*. Ankara: DPT
- Edmunds, R., Thorpe M., & Conole, G. (2012). Student attitudes towards and use of ICT in course study, work and social activity: A technology acceptance model approach. *British Journal of Educational Technology*. 43 (1), 71-84.
- Eren, E. (2006). *Örgütsel davranış ve yönetim psikolojisi*. İstanbul: Beta.
- Eryılmaz, S.(2003). *Algoritma tasarlama ve programlamaya giriş*. Ankara: Detay.
- Gelişken, U. (2012). *Bilgisayar Kullanıyorum*. İstanbul: Kodlab.
- Gökkaya, H., Altan, S. & Çetinkaya, K. (2003). *Temel bilgisayar teknolojisi*. Ankara: Gazi.
- Göral, R. (2007). *Büro yönetimi ve iletişim teknikleri*. Konya: Yüce .
- Gözlü, S. (1992). *İşletmelerde büro örgütü ve verimlilik*. Ankara: Mpm.
- Gülseçen, S. (2012). *Bilgi ve bilginin yönetimi*. Adana: Papatya .
- Güneş, A. (2006). *Bilgisayar- I temel bilgisayar becerileri*. Ankara: Pegem.
- Hoşcan, Y. (2006). *Yönetim bilgi sistemi*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi.

- Köse, S., Kaya, F., Gezer, K. ve İ. Kara (2011). *Bilgisayar destekli kavramsal değişim metinleri*. PAÜ Eğitim Fakültesi Dergisi
- Kleinschord Walter, A., (1986). *Critical issues in Office automation*ç. New York: MrGraw Hili Book Company.
- Kıran, H. & Köseoğlu, D., (2002). Yeni iş dünyasında işbirlikçi sistemlerin önemi, www.paperplus.com
- Kline, R.B. (2005). *Principles and Practice of Structural Equation Modeling* (2nd Edition ed.). New York: The Guilford Press.
- Koçak, O. (2011). *Bilgi toplumu sürecinde çalışma yaşamı dijital teknolojiler boyutuyla*. Bursa: Ekin .
- Kul, R.H. (2013). *Bilişim sistemleri temelleri ve uygulamaları*. İstanbul: Papatya.
- Lee, E. (1999). *Trade unions, computer communications and the new world order*. New York.
- Martino, V. & Linda, W. (1990). *Internation Labour Review*.
- Odgers, Pattie (1997). *Administrative Office Management: Strategies for the 21 th century*. USA: South Western Collage Publishing Ohio
- Özçatalbaş, O. (2008). *Bilgisayar*. Bursa: Ekin.
- Özdamar, K. (2004). *Paket programlar ile istatistiksel veri analizi I*. Eskişehir: Kaan.
- Özkul, A. E., Anagün, S. & Bengligiray, S. (1994). *Büro Sistemleri Tasarımı*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi.
- Sarı, İ., & Bağcı, Ö. (2008). *Bilgisayar*. Ankara: Seçkin.
- Sarı, İ., & Bağcı, Ö. (2008). *Temel bilgi teknolojisi kullanımı*. Ankara: Seçkin.
- Sökmen, A., & Gündüz, O. (2008). *Uygulamalı örneklerle bilgisayar kullanımı*. Ankara: Detay.
- Sugözü, İ. H.(Ed.). (2012). *Temel bilgi teknolojileri*. Ankara: Nobel.
- Sümer, N. (2000). Yapısal eşitlik modelleri: Temel kavramlar ve örnek uygulamalar. *Türk Psikoloji Yazıları*, 3(6), 49-74.
- Şentürk, A.(Ed.). (2011). *Temel bilgi teknolojileri ve bilgisayar kullanımı*. Bursa: Ekin.

- Tavşancıl, E. (2010). *Tutumların Ölçülmesi ve SPSS ile Veri Analizi*, Dördüncü Baskı. Ankara: Nobel.
- Tekin, M., Güleş, H. K. & Öğüt, A. (2007). *Değişim çağında teknoloji yönetimi*. Ankara: Gazi.
- Tekin, M., Güleş, H.K. & Burgess T. (2000). *Değişen dünyada teknoloji yönetimi*. Konya: Damla Ofset.
- Telephony, T.(2000). Network world. *Network World Inc*. Vol. (71), 34.
- Temur, S.,& Yalçın, K. (2001). *Tam müfredat bilgisayar teknolojisi ve kullanımı*. Konya: Çizgi.
- Tengilimoğlu, D., & Tutar, H. (2003). *Çağdaş büro yönetimi*. Ankara: Gazi.
- Tezbaşaran, A. (1997). *Likert Tipi Ölçek Geliştirme Kılavuzu*. (İkinci baskı). Ankara: Türk Psikologlar Derneği .
- Topaloğlu, M. & Koç, H. (2002). *Büro yönetimi kavramları ve ilkeleri*. Ankara: Seçkin .
- Topaloğlu, M.& Koç, H. (2007). *Büro yönetimi: yeni yaklaşımla temel kavramlar*. Konya: Yüce.
- Turunç, Ö. (2006). *Bilgi teknolojileri kullanımının işletmelerin örgütsel performansına etkisi*. Doktora Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta.
- Tutar, H. &Altınöz, M. (2003). *Büro yönetimi ve iletişim teknikleri*. Ankara: Seçkin.
- Ülgen, H. (1990). *İşletme yönetiminde bilgisayarlar*. Ankara: Seçkin.
- Wingate, P., (2000). *İnternet*, (S. İkiz, Çev.). Ankara: Ajans
- Vural, Z.B.A.(Ed.). (2006). *Bilgi iletişim teknolojileri ve yansımaları*. Ankara: Nobel.
- Yalın, H, İ. (2012). *Öğretim teknolojileri ve metaryal geliştirme*. Ankara: Nobel.
- Yavuz, A. (1995). *Esnek çalışma ve endüstri ilişkilerine etkisi*. İstanbul: Filiz .
- Yazıcıoğlu, Y. ve Erdoğan, S. (2004). *Spss uygulamalı bilimsel araştırma yöntemleri*. Ankara: Detay
- Yıldırım, H., Kaplan, V., Çakmak, T. & Çilingir, Ü.C. (2003). *Herşeyi e-leştirdik*. Ankara: Macep.

Yıldız, O., Dağdeviren, M. & Çetinyokuş, T. (2008). İş gören performansının değerlendirilmesi için bir karar destek sistemi ve uygulaması. *Gazi Üni. Müh. Mim.Fak. Der.* 23(1), 219.

Zaim, H. (1974). *Bilginin artan önemi ve bilgi yönetimi*. İstanbul: İşaret.

EKLER

Ek-1. Araştırma Uygulamasında Kullanılan Anket Formu Örneği

Araştırma Anketi

Değerli katılımcı,

Bu araştırmanın amacı, ofis çalışanlarının bilgi teknolojileri kullanımına karşı oluşturdukları tutumları araştırmaktır. Toplanan bilgiler bilimsel amaçla kullanılacaktır. Lütfen her ifadeyi dikkatli okuduktan sonra sizin görüşünüze uygun olan seçeneğe (x) işareti koyunuz. Katkınızdan dolayı teşekkür ederim.

Danışman Öğretim Üyesi
Yrd. Doç. Dr. Selami ERYILMAZ
Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi

Hazırlayan
Lale VURAL
Gazi Üni. Eğitim Bil. Enst.

1.Kişisel Bilgiler

1	Cinsiyetiniz?	Kadın ()	Erkek ()			
2	Yaşınız?	18- 27 ()	28 -37 ()	38 – 47 ()	48 – 57 ()	58 ve üstü()
3	Öğrenim Durumunuz?	İlköğretim ()	Lise ()	Ön lisans ()	Lisans ()	Y.lisans / Doktora ()
4	Hizmet Yılımız?	1-5 yıl ()	6-10 yıl ()	11-15 yıl ()	16-20 yıl ()	20 ve üzeri
5	Hizmet İçi Bilgisayar Eğitim Programına Katıldınız mı?	Evet ()	Hayır ()			
6	Çalıştığınız Birimi Belirtiniz?					

2.Ofis Çalışanlarının Bilgi Teknolojilerine Karşı Tutumları

Ofis Çalışanlarının Bilgi Teknolojilerine Karşı Tutumları		Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Fikrim Yok	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum
1	Eğitim bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanmasını kolaylaştırır					
2	Bilgi teknolojilerini kullanıyorum çünkü bana her koşulda ve her yerde öğrenme imkânı sağlar					
3	Bilgi teknolojilerini kullanıyorum çünkü öğrenmemi daha etkili hale getiriyor					
4	Bilgi teknolojilerini kullanarak materyalleri daha kolay öğrenerek kavrarım					
5	Bilgi teknolojilerini kullanıyorum çünkü anında ulaşmanın zor olduğu farklı ülkelerdeki bilgilere kolayca ulaşmamı sağlar					
6	Bilgi teknolojilerini kullanıyorum çünkü çalışma faaliyetlerimi kişiselleştirmeme olanak sağlar					
7	Bilgi teknolojilerini kullanıyorum çünkü öğrenme performansımı artırdığını düşünüyorum					
8	Bilgi teknolojilerini kullanıyorum çünkü çalışmalarımda istediğim her şeyi yapmama olanak verir					
9	Bilgi teknolojilerini üretim yapmama olanak sağlar					
10	Bilgi teknolojileri çalışmalarımı ve işimi eğlenceli hale getirir					
11	Bilgi teknolojileri başkalarıyla işbirliğine ve iletişime olanak sağlar					
12	Bilgi teknolojilerini kullanıyorum çünkü çalışmalarımaya uygundur					
13	Bilgi teknolojilerinin terfi için gereklilik olduğunu düşünürüm					
14	Bilgi teknolojilerini kolayca öğrenip, çalışmalarımada uygulayabilirim					
15	Bilgi teknolojilerini kontrol edebilir ve istediğimde çalışmalarımaya uygun hale getirebilirim					
16	Bilgi teknolojilerine kolaylıkla ulaşabilir ve çalışmalarımaya etkileşimli hale getirebilirim					
17	Bilgi teknolojileri genel olarak performansımı artırır					
18	Bilgi teknolojileri hizmet içi eğitim öğrenmeleri için kullanışlıdır					
19	Bilgi teknolojileri çalışma zamanlarımda üretim yapmama olanak sağlar					
20	Bilgi teknolojilerini kullanmak işlerimi kolaylaştırır					
21	Bilgi teknolojileri kullanmak çalışma alanında verimimi artırır					
22	Bilgi teknolojileri işim için kullanışlı bir araçtır					
23	Teknolojiyi kolayca öğrenebilir ve işimde kullanılabilir hale getirebilirim					
24	Teknolojiyi genel olarak kolayca kullanabiliyorum					
25	Teknolojiyi kullanıyorum çünkü çalışma faaliyetlerimi kişiselleştirmeme olanak sağlar					
26	Teknolojiyi kullanıyorum çünkü çalışmalarım sırasında nerede neye ihtiyacım varsa o bilgiye ulaşmamı sağlıyor					
27	Teknolojiyi kullanıyorum çünkü işim için temel bir gereksinimdir					

3.Bilgi Teknolojileri Kullanım Düzeyleri

	Kullanmıyorum	Bazen Kullanıyorum	Sıklıkla Kullanıyorum
E-Öğrenme			
İletişim Araçları			
Yazılımlar			
Donanımlar			

Ek-2. Araştırmaya Dair İzin



RightsLink®

Home

Account Info

Help



Title: Student attitudes towards and use of ICT in course study, work and social activity: A technology acceptance model approach

Author: Rob Edmunds, Mary Thorpe, Grainne Conole

Publication: British Journal of Educational Technology

Publisher: John Wiley and Sons

Date: Dec 27, 2010

© 2010 The Authors. British Journal of Educational Technology © 2010 Becta

Logged in as:
Lale Vural
Account #: 3000895075

LOGOUT

Review Order

Please review the order details and the associated [terms and conditions](#).

No royalties will be charged for this reuse request although you are required to obtain a license and comply with the license terms and conditions. To obtain the license, click the Accept button below.

Licensed Content Publisher	John Wiley and Sons
Licensed Content Publication	British Journal of Educational Technology
Licensed Content Title	Student attitudes towards and use of ICT in course study, work and social activity: A technology acceptance model approach
Licensed Content Author	Rob Edmunds, Mary Thorpe, Grainne Conole
Licensed Content Date	Dec 27, 2010
Licensed Content Pages	14
Type of use	Dissertation/Thesis
Requestor type	University/Academic
Format	Print and electronic
Portion	Figure/table
Number of figures/tables	2
Original Wiley figure/table number(s)	Table 1 Table 2
Will you be translating?	No
Title of your thesis / dissertation	Attitudes towards the use of technology, office workers and technology acceptance model
Expected completion date	Jul 2015
Expected size (number of pages)	200
Requestor Location	Lale Vural Ankara
	Ankara, Turkey 06 Attn: Lale Vural
Total	0.00 USD

[Edit Order Details](#)

[Edit Requestor Location](#) This location may be used to determine your tax liability

- I agree to these [terms and conditions](#).
- I understand this license is for reuse only and that no content is provided.

Ek-2. (devam) Araştırmay a Dair İzin

Customer Code (if supplied) <input type="text"/>	APPLY
--	-------

[BACK](#) [DECLINE](#) [ACCEPT ORDER](#)

Copyright © 2015 [Copyright Clearance Center, Inc.](#) All Rights Reserved. [Privacy statement](#). [Terms and Conditions](#).
Comments? We would like to hear from you. E-mail us at customercare@copyright.com

Ek-2. (devam) Araştırmay a Dair İzin

JOHN WILEY AND SONS LICENSE TERMS AND CONDITIONS

Apr 10, 2015

This Agreement between Lale Vural ("You") and John Wiley and Sons ("John Wiley and Sons") consists of your license details and the terms and conditions provided by John Wiley and Sons and Copyright Clearance Center.

License Number	3605290414616
License date	Apr 10, 2015
Licensed Content Publisher	John Wiley and Sons
Licensed Content Publication	British Journal of Educational Technology
Licensed Content Title	Student attitudes towards and use of ICT in course study, work and social activity: A technology acceptance model approach
Licensed Content Author	Rob Edmunds,Mary Thorpe,Grainne Conole
Licensed Content Date	Dec 27, 2010
Pages	14
Type of use	Dissertation/Thesis
Requestor type	University/Academic
Format	Print and electronic
Portion	Figure/table
Number of figures/tables	2
Original Wiley figure/table number(s)	Table 1 Table 2
Will you be translating?	No
Title of your thesis / dissertation	Attitudes towards the use of technology, office workers and technology acceptance model
Expected completion date	Jul 2015
Expected size (number of pages)	200
Requestor Location	Lale Vural Ankara Ankara, Turkey 06 Attn: Lale Vural
Billing Type	Invoice
Billing Address	Lale Vural Ankara Ankara, Turkey 06 Attn: Lale Vural
Total	0.00 USD
Terms and Conditions	

ÖZGEÇMİŞ

Kişisel Bilgiler

Soyadı, adı : VURAL, Lale
Uyruğu :T.C.
Doğum yeri : ERZURUM
Medeni hali : Bekar
e-mail : lalevural@gazi.edu.tr

Eğitim

Derece	Eğitim Birimi	Mezuniyet Yılı
Y. Lisans Öğrenimi	Gazi Üniversitesi Büro Yönetimi	Devam Ediyor.
Lisans Öğrenimi	Anadolu Üniversitesi İşletme Bölümü	2012
Ön Lisans	Hacettepe Üniversitesi Büro Yönetimi ve Sekreterlik	2009

İş Deneyimi, Yıl

İş Deneyimi, Yıl	Çalıştığı Yer	Görev
2009	Gazi Üniversitesi	Memur



GAZİ GELECEKTİR..