

# **ELEKTRONİK POSTANIN ÖRGÜTLERDE KULLANIMI VE ÇALIŞANLARIN ELEKTRONİK POSTA KULLANIMLARINA YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA**

**AŞKIN KESER**

Dr., Uludağ Üniversitesi, İİBF, Çalışma Ekonomisi ve  
Endüstri İlişkileri Bölümü

## **ÖZET**

*21. yüzyılda teknolojik ilerlemenin hız kazanması pek çok yeni uygulamayı örgütler açısından bir fırsata dönüştürmüştür. İnternetin sağladığı sanal iletişim fırsatları, bireylerin gündelik yaşamlarında iletişim aracı olarak hızla yaygınlaşmış ve yüz yüze iletişime gölge düşürecek boyutlara ulaşmıştır. Bu durum sadece bireyleri değil örgütleri de etkilemiştir. Bu yönüyle özellikle internet ve elektronik posta kullanımı bu çalışmada incelenmektedir. Her bir yeni sistemin uygulanmasıyla ortaya çıkması olası olumlu ve olumsuz sonuçlar çalışmamızda elektronik posta kullanımı boyutunda incelenmiştir. Örgütlerde elektronik postanın kullanımına yönelik Türkiye genelinde gerçekleştirilen bir araştırma sonuçları değerlendirilmiştir. Araştırma sonucunda, bireylerin elektronik postaya yönelik olumlu tutumları bulunmuş ve sadece bireyin özel yaşamında değil örgütteki yaşamında da ne denli önemli bir noktaya ulaştığı saptanmıştır.*

**Anahtar Sözcükler:** Elektronik Posta, İletişim, Örgütsel İletişim, Örgüt

## ABSTRACT

*Technological innovations had changed much things in organizations such in communication structures. With internet technology not only in organizations also in normal daytime the communication type had transformed. Face to face communication loose its importance and virtual type of interactivity became populer. Electronic mail system is also one of the most populer practices in organizations life. Within many advantages, also diadvantages of electronic mail can be attentioned. In this study, the effects of electronic mail to the organization had investigated with an survey which had performed in Turkey among the white-collar workers. The result shows that electronic mail is very useful for organizations and also electronic mail system is important communication tool in organizations. Also employees think that electronic mail system is very important in their worklifes.*

**Key Words:** *Electronic Mail, Mail, Organization, Communication*

## 1. GİRİŞ

20. yüzyılın sonlarında başlayan teknolojik gelişmeler 21. yüzyılın başlarında ivme kazanmış ve bu gelişmeler iletişim teknolojilerini de çok önemli düzeyde etkilemiştir. İletişim teknolojileri, bireylerin yaşamında hiç olmadığı kadar hâkim bir konuma yerleşmiştir.

Bilgisayarların internetle buluştuğu 1990'lı yıllar, iletişim teknolojilerinin güçlenmeye başladığı dönemdir. Bu dönemde, bilgisayarlar önemli düzeyde iletişim amaçlı kullanılabilir hale gelmiştir. Gelişmede internetin payı küçümsenemeyecek derecede büyüktür.

İnternetin sağladığı sanal iletişim fırsatları, bireylerin gündelik yaşamlarında iletişim aracı olarak hızla yaygınlaşmış ve yüz yüze iletişime gölge düşürecek boyutlara ulaşmıştır. İşyerinde, aynı ofis içinde çalışan bireyler, pek çok işlemlerini sanal iletişim yolu ile gerçekleştirmekte, sonuç olarak geleneksel iletişime meydan okunmaktadır. Bu boyutu düşünüldüğünde, Elektronik Postanın yakın gelecekte neredeyse yaşamın tamamını kapsayacak bir konuma sahip olacağı görülecektir.

## 1. ÖRGÜTSEL İLETİŞİM ARACI OLARAK ELEKTRONİK POSTA

21. yüzyılda Elektronik Postanın yarattığı fırsatlar ve ileri düzeydeki katma değeri, örgütler için telefon, faks ve diğer iletişim araçları yanında, “Elektronik Postanın” kaçınılmaz bir iletişim aracı olacağı düşünülmektedir (Williams, First Monday Journal). Yapılan araştırmalarda tüm internet aktivitelerinin %85’inin Elektronik Posta tabanlı olduğu saptanmıştır (Timothy, 1999).

Elektronik Posta, en genel tanımıyla toplumda bireyler, gruplar ve örgütler arasında bilginin elektronik yolla üretilmesine, kullanımına, saklanmasına, dağıtılmasına ve değişimine olanak sağlayan yeni bir iletişim, etkileşim ve paylaşım aracıdır. İnternet ve web teknolojilerinin ürünü olan bu yeni iletişim aracı, dünya üzerinde özellikle bilgi toplumu altyapısını oluşturmada önemli yollar kat etmiş ülkelerde giderek yaygın olarak kullanılmaktadır. (Bengshir, 2000, 2)

Günümüzde İnternet kullanımı, tipik bir çalışanın rutin faaliyeti olmuştur. Gerek hızı ile, gerekse geniş bir kapsamı olduğu için işletme içi iletişimde, iş yaşamının vazgeçilmez iletişim aracı olmuştur (Krasny, 2001). İnternet üzerinde iletişim kurmaya yönelik teknolojilere ve uygulamalara bakıldığında tartışmasız en yaygın ve etkili yolun Elektronik Posta olduğu ileri sürülmektedir. Nitekim ABD’de toplam işgücünün üçte ikisinin, pek çok Avrupa ve Asya/Pasifik ülkelerinde ise, çalışan nüfusun %5’inin Elektronik Posta kullanıcısı olduğu dikkat çekmektedir(Bengshir, 2000, 2).

Örgütsel iletişim, örgütsel yapı bütününde en fazla tartışılan dinamik olarak göze çarpmakta; ancak çok sınırlı düzeyde “net” bir şekilde anlaşılabilir. Pratikte, etkin bir iletişim, örgütün amaçlarının ve temel hedeflerinin paylaşılması ile sağlanırken, çoğunlukla bu noktada başarısız kalınmaktadır (Luthans, 1995, 415).

Örgütsel iletişim, örgütün işleyişini ve amaçlarını gerçekleştirmek için örgütü oluşturan çeşitli bölümler arasında ve örgüt ile çevresi arasında devamlı bilgi ve düşünce alışverişi sağlayan toplumsal bir süreçtir (Güney,2001,199).

Örgütsel iletişim, çalışanlar, yöneticiler ve örgüt sahipleri (ortakları) arasında (örgüt içi iletişim) olabileceği gibi, örgütün dış çevresi ile de (tedarikçiler, müşteriler, sendikalar, kamu kurumları ve diğer ortaklıklarla) olabilmektedir.

Örgütler günümüzde çalışanları ile iletişimi (işletme içi bültenlerini ve gazetelerini) çoğunlukla Elektronik Posta yoluyla gerçekleştirmektedirler. Diğer yandan örgüt içi olduğu kadar, örgütün

dış çevre (müşteriler, ortaklar, rakipler, sendikalar, tedarikçiler, devlet kuruluşları vesaire...) ile olan iletişimde Elektronik Postanın bir önemi bulunmaktadır. Bu vasıta ile Elektronik Posta kullanımı, dokümantasyon konusunda işletmelere tasarruf sağlamıştır.

Dünyanın değişik ülkelerinde faaliyet göstermekte olan çokuluslu şirketlerin Elektronik Posta vasıtası ile organizasyon, pazarlama ve üretim gibi konularda şirket merkezleri ile anında haberleşme imkânına kavuşmaları mümkün olmaktadır. Özellikle veri transferi, dosya transferi şeklindeki çevrimiçi iletişim, şirketlerin anlık rekabet hamlelerinde önemli zaman avantajı sağlayabilmektedir (Luthans, 1995, 422).

Elektronik Posta, iletişimin hızını artırmakta, kâğıt kullanımını önlediği için tasarruf sağlamakta ve telefonla sağlanan iletişimin hata düzeyini azaltarak verimli iletişim aracı olarak dikkat çekmektedir. Elektronik Posta kullanımıyla örgütün müşterilerine yönelik çok güçlü bir pazarlama ağı kurmasının sağlandığı da bilinmektedir. Bu noktada modern pazarlamacılık anlayışı çerçevesinde, Elektronik Posta önemli bir araç olarak kullanılmaktadır.

## 2. ÖRGÜTLERDE ELEKTRONİK POSTA KULLANIMI

Elektronik Posta, ABD’de örgütlerin yaşamında birincil öneme sahip iletişim aracıdır. Ekim 2002 verilerine göre, ülkede 57 milyon internet kullanıcısı saptanmış ve bunların %98’inin Elektronik Posta hesabı olduğu belirlenmiştir (Fallows, 2002, 2).

ABD’de gerçekleştirilen diğer bir araştırma -bundan böyle bu araştırma, PEW Araştırması olarak kullanılacaktır-(1) Elektronik Postanın ulaştığı aşamayı göstermektedir. Araştırma “Örgütlerde Elektronik Posta kullanımına ilişkin” oldukça kapsamlı sonuçlar vermektedir. Araştırmaya ilişkin bazı sonuçlar şunlardır:

- Araştırmaya katılan çalışanların %73’ü günde yaklaşık olarak 1 saatlerini Elektronik Posta için geçirdiklerini,
- %53’ü aldıkları Elektronik Postanın sadece işi ile ilgili olduğunu,
- %58’i ise, gönderdikleri Elektronik Postanın sadece işi ile ilgili olduğunu,
- %72’si Elektronik Postanın bireye geniş bir iletişim çevresi kazandırdığını ifade etmiştir.

Bir başka araştırmaya göre(2); işte Elektronik Posta kullananların %52'si "Elektronik Posta gönderme en temel işimizdir" demiştir.

Elektronik Posta kullanımının, örgütte bir takım olumlu ve olumsuz sonuçlarının olduğu dile getirilmektedir. Bu konuda PEW araştırması sonuçları bir takım ipuçları vermektedir. (Bak. Tablo-1)

**Tablo-1** Elektronik Postanın Örgütte Yol Açtığı Değişimler

	<b>Elektronik Postanın Örgütte Yol Açtığı Değişimler</b>	<b>%</b>
1	Mevcut ilişkileri koruma	77
2	Daha fazla kişi ile iletişim kurma	72
3	Çalışma arkadaşları ile iletişimi güçlendirme	62
4	Takım Çalışmasını geliştirme	59
5	Zor durumlarda yardımcı olma	43
6	Başkalarına hızlı ulaşımı sağlar	34
7	İşten uzaklaşmaya yol açar	28
8	Yeni bir stres kaynağı	23
9	Yanlış anlamalara yol açar	22
10	Örgüt içi dedikoduyu artırır	16

Kaynak:FALLOWS, Deborah; Email At Work, PEW Internet & American Life Project, 8 December, 2002, Internet Erişim: <http://www.pewinternet.org>

### **3. ÖRGÜTLERDE ELEKTRONİK POSTA KULLANIMININ AVANTAJLARI**

Elektronik Posta pek çok işte, çalışanların verimliliğini arttırıcı ideal bir araç olarak dikkat çekmektedir (Hamilton,2004). Örgütlerde Elektronik Posta kullanımının birçok avantajından bahsetmek mümkündür. Bunların en önemlileri;

- Hız,
- Maliyet avantajı,
- Örgütsel verimlilikte ve bireyin performansında artış sağlanır.

*Hız*; Elektronik Posta ile veri transferi, doküman iletişimi vb. konularda bir hız söz konusudur. PEW Araştırması'na göre (Fallows, 2002, 15); araştırmaya katılanların %86'sı "Elektronik Postanın zaman tasarrufu sağladığını" belirtmiştir. Elektronik Posta ile geleneksel posta gönderimine (özellikle doküman transferinde) oranla önemli düzeyde zaman kazanımı söz konusudur. Özellikle, deniz aşırı ülkelerde farklı şirketleri bulunan çokuluslu şirketlerin *merkez ile bağlı diğer şirketlerin*

haberleşmesinde ve iletişim trafiğinde, bu fırsat çoğu zaman rekabet avantajına dönüşmektedir. Çoğunlukla aynı şirketler grubuna ait firmalar ya da firma-tedarikçi arasında doküman ve bilgi transferlerinde Elektronik Posta kullanımı alternatif iletişim araçları olan, telefon ya da faksa göre daha kapsamlı ve daha net sonuçlar vermektedir.

*Maliyet Avantajı*; Elektronik Posta kullanımının örgüte önemli düzeyde maliyet avantajı sağladığı söylenebilir. Bunlardan ilki, iletişim maliyetlerinde düşüş; diğeri ise, çalışan maliyetlerinde (tele çalışma) düşüş olarak ifade edilebilir.

Gerek örgüt içi iletişim, gerekse örgütün dış çevre ile iletişimde "Elektronik Posta"nın kullanımı işletmelere ciddi düzeyde bir maliyet avantajı sağlamaktadır. Doküman kullanımının ve geleneksel posta kullanımının azalması, Elektronik Posta sayesinde gerçekleşmiştir. Örgüt içi ve örgüt dışı iletişimde Elektronik Posta kullanımının yaygınlaşması, örgütte çalışanların telefon kullanım gereksinimini azaltmıştır. Bu durum örgütlerde, önemli düzeyde maliyet avantajı getirmiştir.

Elektronik Postanın sağladığı bir diğer maliyet avantajı, tele-çalışma konusundadır(3).Toplumlar geliştikçe, teknolojik gelişmeler yaşanmış, teknolojik gelişmeler, işin çehresini, işin yapılış şeklini ve işyeri kavramının anlamını değiştirmiştir. Pek çok yeni iş alanı ortaya çıkarken, artık herhangi bir mekânda ve herhangi bir zaman diliminde çalışma söz konusu olabilmektedir (Haag-Cummings, 1994, 14; Krohe, 1996,60). Örgüte bağlı tele-çalışan konumundaki bireyler, iş ile ilgili iletişimlerini Elektronik Posta yoluyla gerçekleştirebilmektedirler. Örneğin; ulusal düzeyde yayınlanan gazete ya da derginin yazarı olarak çalışan kişinin, işyerine gitmesi gerekmemektedir. Yine bir bilgisayar programcısı ya da reklâm metin yazarı çalışmasını işletmesine Elektronik Posta vasıtası ile gönderebilmektedir. Dolayısıyla örgütün daha az, tam zamanlı çalışan istihdam etmesi söz konusu olmaktadır. Bu durum örgütün maliyetlerinde bir düşüş sağlamaktadır.

*Örgütsel Verimlilikte ve Bireyin Performansında Artış*; Elektronik Postanın kullanım kolaylığı ve etkinliği, örgütlerde verimlilik ve çalışanlarda performans artışı sağlamaktadır.

Elektronik Posta kullanımına bağlı olarak örgütlerde %14 ile %20 civarında verimlilik artışı gerçekleştiği belirtilmektedir. Ayrıca örgütlerde çalışan bireylerin önemli bir bölümü, Elektronik Postayı iş yaşamlarında çok önemli bir itici (pozitif) güç olarak görmektedirler. Daha önce belirtildiği üzere, PEW araştırmasına göre, araştırmaya katılan

çalışanların %86'sı Elektronik Postanın kendilerine zamandan tasarruf sağladığını dile getirmişlerdir, bu sonuç çalışanların performanslarında yükseliş ile eş anlamlı bir durumdur (Fallows, 2002, 15).

Örgütlerde Elektronik Posta kullanımının, örgüt içi iletişimi artırması ve kolaylaştırması (PEW Araştırmasına göre, araştırmaya katılan çalışanların %62'si, Elektronik Postanın örgüt içi iletişimi güçlendirdiğini belirtmişlerdir) örgütsel verimlilikte artışa yol açmaktadır. Yapılan araştırmalar, Elektronik Postanın örgüt içi iletişimi güçlendirdiği görüşünü doğrulamaktadır. (Bakınız Tablo 1) Yüz yüze iletişime kapalı olan çalışanlar için de Elektronik Posta kullanımı önemli bir araçtır. Diğer yandan ast-üst arasındaki iletişim zaafalarının yaşanmaması açısından da Elektronik Posta bir alternatif araç olarak düşünülebilir. Otoriter yönetim anlayışın egemen olduğu örgütlerde, üstleri ile yüz yüze iletişimden çekinen ve hata yapma endişesi taşıyan çalışanlar için, Elektronik Posta alternatif bir iletişim aracı olabilmektedir.

Büyük ölçekli işletmelerde, Elektronik Posta vasıtası ile, geniş çalışan kitlesine ulaşma imkânı doğmaktadır. Örneğin bir şirketin CEO'su tüm çalışanlarına bir mesajla ulaşabilmekte; çalışanları ile her türlü bilgi paylaşımı imkânına diğer bir ifade ile etkileşim fırsatına sahip olmaktadır. Bu tür etkileşimler örgütlerde, çalışanlara yönelik pozitif bir motivasyon aracı olabilmektedir.

Örgütlerde etkinlik ve verimlilik artışına yol açan önemli bir uygulama olan beyin fırtınası, Elektronik Posta aracılığıyla çok rahat yapılabilmektedir. Farklı işletmelerde, şehirlerde, ülkelerde ve hatta kıtalarda çalışan aynı gruba bağlı şirket çalışanları ve yönetimi arasında beyin fırtınaları Elektronik Posta aracılığıyla yapılabilir hale gelmiştir. Günümüzde teknolojik ilerlemenin sağladığı çevrim içi iletişim, Elektronik Postanın daha da gelişmiş şeklidir.

Elektronik Postanın örgütsel verimliliğe bir diğer katkısı, takım çalışmalarına, proje ve tartışma gruplarına altyapı sağlamasıdır. Bireyler, Elektronik Posta yardımı ile bir araya gelmelerine dahi gerek kalmadan, ortak çalışmalar yürütebilmektedirler. Çoğunlukla birbirinden farklı coğrafyalarda çalışan kişilerin, örgütün sorunlarına ve değişim programlarına yönelik çalışmalar yürütmeleri ve örgüt için olumlu sonuçlara ulaşabilmeleri mümkündür. PEW araştırmasına göre de, araştırmaya katılan çalışanların %59'u "Elektronik Postanın takım çalışmasını pekiştirdiğini" ifade etmektedir.

#### 4.ÖRGÜTLERDE ELEKTRONİK POSTA KULLANIMININ DEZAVANTAJLARI

Örgütlere katkısı şüphesiz tartışılmayacak düzeyde olan Elektronik Postanın bir takım olumsuz sonuçları da sıkça dile getirilmektedir. Elektronik Postanın, çalışanın verimliliğini olumsuz etkilediği ileri sürülmektedir. İşin gereği olarak kullanılmayan Elektronik Posta sisteminin, çalışanın bireysel iletişimi şekline dönüştüğü ve bu yolla bireyin çalışma zamanını etkin ve verimli kullanmasını engellediği dile getirilmektedir.

Örgütlerde Elektronik Posta kullanımının olumsuz sonuçları çeşitli araştırmalarda vurgulanmıştır. (Gallup tarafından gerçekleştirilen birçok araştırmada olumsuz sonuçları görmek mümkündür. Ayrıntılı bilgiyi <http://www.gallup.com/content/login.aspx?ci=4711> adresinden ulaşabilirsiniz.)

Örneğin, bir çalışanın günde 49 dakika ile 4 saat arasında zamanını Elektronik Posta işlemlerine harcadığı, ayrıca çalışanların %30'unun gün içerisinde, sadece espiye yönelik veya zincir mesajlar kullandıkları saptanmıştır. Kısacası çalışanlar, zamanlarının önemli kısmını bu tür, çalışma ile ilgisi olmayan kişisel mesajlara ayırarak örgütü zaman ve verimlilik kaybına uğratmaktadırlar. Bunun yanında benzer kullanım alışkanlıklarının, örgütün iletişim sistemleri olarak da kullanılan bilgisayarlara (sistemlere) küçümsenmeyecek düzeyde zarara yol açabildikleri bilinmektedir. Bu paralelde oluşan yanlış Elektronik Posta kullanım alışkanlıklarının örgüte pahalıya mal olabilmektedir. Bu nedendir ki, günümüzde pek çok işletmenin çalışanlarına yönelik Elektronik Posta kullanımı politikaları oluşturdukları bilinmektedir(4). Diğer yandan internet kullanımında da işletmelerin örgüt içi kısıtlamaya gittikleri görülmektedir (Limiting..., 2001).

“Edesign” şirketi tarafından 2001 yılında İngiltere’de 500 kişi üzerinde gerçekleştirilen araştırma sonuçlarına göre, çalışanların Elektronik Postayı iş dışı amaçlarla kullanımına yönelik tutumları, cinsiyet faktörüne dayalı olarak incelenmiş ve aşağıdaki tabloda yer alan ilginç sonuçlara ulaşılmıştır.

**Tablo-2** Cinsiyete Dayalı İş Dışı Amaçlı Elektronik Posta Kullanımı

<b>Erkekler</b>	<b>%</b>	<b>Bayanlar</b>	<b>%</b>
Ofiste flört etmede	27	Sosyal yaşam arkadaşlığını planlamada	32
Çalışanlar hakkında dedikodu yapmada	18	Kardeşi ile iletişimde	18
Çalışma dışı arkadaşlarla iletişimde	16	Çalışanlar hakkında dedikoduda	15
Pornografik adres göndermede	13	Ofiste flört etmede	13
Sosyal yaşamı organize etmede	11	Pornografik adres göndermede	7
İş arkadaşlarına komik mesajlar göndermede	5	Yeni İş Aramada	6
Yeni İş Aramada	4	İş arkadaşlarına komik mesajlar göndermede	4
Uzaklardaki kişilerle iletişim kurmada	3	Başka işleri e-posta yoluyla yapmak	3
Aileyle iletişim kurmada	2	Uzaklardaki kişilerle iletişim kurmada	1
Başka işleri e-posta yoluyla yapmak	1	Aileyle iletişim kurmada	1

Kaynak: "Most frequently mentioned misuses for email at work" [http://www.edesigns.co.uk/archive/article\\_uotmail.asp](http://www.edesigns.co.uk/archive/article_uotmail.asp).

Elektronik Postanın örgüt içindeki olumsuz sonuçlarından bir diğeri, bu yöntemin sözsüz iletişime dayalı olmasıdır. Elektronik Posta kullanımından kaynaklanan yanlış anlaşılımlar (Bakınız Tablo 1) -kimi zaman, mesajın göndericisi ile alıcısı, aynı mesaja farklı anlamlar yükleyebilmektedir- örgütte zaman ve verimlilik kaybına sebep olabilmektedir. Somut anlamda yapılacak işin gecikmesi, ürünün hatalı üretimi ya da geç üretimi gibi aksaklıklara yol açabilecektir. Bu nedenle Elektronik Postaya dayalı iletişim mutlaka başka iletişim kanalları ile desteklenmeli ve aksaklıklar giderilmelidir.

Elektronik Posta ile iletişimde karşı tarafa ulaştırılan mesajın alıcıya ulaşip ulaşmadığı konusu sistemin önemli bir eksikliğidir. Klasik anlamda iletişim süreci hatırlanacak olursa, gönderenin mesajının bir kanal vasıtası ile alıcıya ulaşması ve alıcının buna karşı bir geribildirim vermesi beklenmektedir. Elektronik Posta kullanımında bu süreç, kimi zaman belirsiz bir hal alabilmektedir. Ast-üst arasında geçen yazışmalarda ast, üste gönderdiği mesajın gidip gitmediğini araştırmakta çekimser kalabilir, diğer yandan da mesajın herhangi bir

nedenle karşı tarafa ulaşmaması durumunda ast, üste karşı mağdur duruma düşecektir. Dolayısıyla Elektronik Posta aracılığıyla sağlanan iletişimde “mesajın karşı tarafa ulaşmaması” gibi bir risk bulunmaktadır. Bu noktada göndericinin bu riski ortadan kaldırmak amacıyla, alıcıya geribildirim alma amaçlı, Elektronik Posta programlarında yer alan “**mesaj alındı**” seçeneğini kullanması bir çözüm olarak düşünülebilir.

## 5.UYGULAMA

Örgütlerde Elektronik Posta kullanımının yaygınlaşmasına bağlı olarak ülkemizdeki durum incelenmek istenmiş, bu bağlamda Türkiye genelini kapsayan bir araştırma gerçekleştirilmiştir.

### 5.1.ARAŞTIRMANIN AMACI

Araştırmanın amacı, örgütlerde Elektronik Posta kullanımına yönelik tutumları saptamaktır. Diğer yandan günümüzde Elektronik Postanın bireylerin yaşamında ne denli önemli bir yere sahip olduğunun tespiti de hedeflenmektedir. Bu bağlamda hazırlanan soru formunda (anket) yazar tarafından geliştirilen bir ölçeğe yer verilmiştir. Bu ölçek, Elektronik Posta kullanımı ve verimlilik ölçeğidir. Ölçek, Türkiye genelinde kamu ve özel sektörde çalışan (iş yaşamında yer alan) kişilere uygulanmıştır. Ölçek, makalenin sonunda ekler bölümünde yer almaktadır.

### 5.2.ÖRNEKLEM

Araştırmanın örnekleme metodunda “*Olasılığa dayalı olmayan, kolay örnekleme*” yöntemi seçilmiştir (Altunışık, Coşkun, Yıldırım, Bayraktaroğlu, 2001, 73).

Olasılığa dayalı olmayan örnekleme yöntemi, araştırmacıya kendi yargısına güvenerek oluşturacağı bir dizi alternatif örnekleme teknikleri sunmaktadır. Kolay örnekleme modeli ile de, denek bulma konusunda arzu edilen geniş kitleye ulaşma imkânı sağlanmış olmaktadır.

Araştırma için “Rassal Örneklem” yöntemi belirlendiği için, Türkiye genelinde iş yaşamında yer alan çalışanlar araştırma kapsamına alınmıştır. Anket sorularının katılımcılara ulaştırılması, yazarın iletişimde olduğu bireysel Elektronik Posta hesabı kullanıcıları ile basın kuruluşlarının bültenleri aracılığıyla gerçekleştirilmiştir. Anket bu şekilde zincirleme olarak dağıtılmıştır.

### 5.3.ÖLÇME ARAÇLARI

Araştırmada kullanılan Elektronik Posta Kullanımı ve Verimlilik Ölçeği, yazar tarafından geliştirilmiştir. Kullanılan ölçeğin güvenilirliği hesaplanmıştır. Değerlendirme esnasında 7. yargıya verilen cevaplar ters değerlendirmeye (reverse scored) tabi tutulmuştur. Ölçeğin güvenilirliği (Cronbach Alfa Değeri : ,7812) kabul edilebilir düzeyde bulunmuştur. (Bknz Tablo 6-7)

### 5.4.UYGULAMA ŞEKLİ

Şubat 2004 tarihinde başlamış olan araştırma internet üzerinden gerçekleştirilmiş ve Haziran 2004 tarihinde tamamlanmıştır. Yazar, bireysel olarak hazırladığı anket formu [www.isguc.org/anket.zip](http://www.isguc.org/anket.zip) adresinde yayınlanarak, iş yaşamında yer alan kişilerin anketi doldurmaları sağlanmıştır. 800 civarında anket formu alınmıştır. Gelen anket formları incelenerek, *anketi kurumunun Elektronik Posta adresinden* göndermeyen kişilerin anket formları, değerlendirilmeye alınmamıştır. Bu yöntemle, hem bir kişinin aynı anketi bir kereden fazla doldurması engellenmiş, hem de anketi dolduran kişinin kurum e-posta adresi kullanarak anketi göndermesinden, o kişinin *gerçekten iş yaşamında yer aldığı* anlaşılmıştır. (Anketin internetten gerçekleştirilmesinden kaynaklanan güvenilirlik sorununu önlemek amacıyla bu yöntemle başvurulmuştur. Yine de araştırmanın internet üzerinden gerçekleştirilmesine yönelik eleştiriler doğal karşılanacaktır. Ancak internet üzerinden gerçekleştirilmeyen uygulamalarda da güvenilirlik problemi olabileceği düşünülürse, kullanılan yöntemin güvenilirlik açısından önemli sorun oluşturmadığı düşünülmektedir) Eleme sürecinde yaklaşık olarak 300 anket değerlendirme dışı kalmış ve toplam 471 anket değerlendirilmeye değer bulunmuştur.

### 5.5. VERİ ANALİZİ

471 kişinin katılımı ile gerçekleşen, Elektronik Posta kullanımı anketinin istatistik analizi, SPSS (Statistical Package for Social Sciences) 12,0 istatistik programı kullanılarak yapılmıştır. Demografik değişkenleri çözümlmek ve araştırma sorularını değerlendirebilmek amacıyla Varyans Analizi kullanılmıştır.

## 5.6. BULGULAR

### *Genel Bulgular*

Araştırmaya katılanların çoğunluğunu özel sektörde çalışan kişiler oluşturmuştur. Çalışmada 18 kişi çalıştığı kurumun özelliğini belirtmemiştir. %62'lik bir grup özel sektörde çalıştığını belirtmiştir. Bu grup dışında %23'lük bir grup akademisyenlerden oluşmaktadır. Kamu'da çalıştığını söyleyenlerin oranı da %6–7 civarındadır. Akademisyenleri kamu sektörünün içine aldığımızda kamu sektörü araştırmamızda %30 civarında temsil edilmektedir.

Ankete katılan kişilerin cinsiyete göre dağılımı incelendiğinde %45'inin kadın, %55'inin de erkek çalışanlardan oluştuğu görülmektedir.

Ankete katılan çalışanların yaş durumu incelendiğinde; %52'lik bir grubun yani araştırmaya katılanların yarısından fazlasının 20–30 yaş ve %38'lik bir grubun da 30–40 yaş aralığında olduğu görülmektedir. Yani ilk iki grup (20–40 yaş aralığının) araştırmadaki oranı %90'lık bir oranı temsil etmektedir. Bu durum, “teknolojik gelişmelere genç çalışanlar yoğun bir şekilde uyum sağlamaktadır” şeklindeki genel kanıyı doğrulamaktadır.

Yaş değişkeni sonuçları, ülkemizde daha önce USLUEL ve AŞKAR (5) tarafından gerçekleştirilen benzer çalışma sonuçlarına paralellik arz etmektedir. Elektronik Posta kullanan grubun %56'sı 20–29 yaş aralığında, %34'ü 30–39 yaş aralığında oluşmuştur. Bu rakam tarafımdan yapılan araştırma sonucuna paralel bir sonuçtur.

Araştırmaya katılanların %50'si Lisans, %24'ü Yüksek Lisans ve %16'sı Doktora mezundur. Yani grubun %50'si Lisans, %40'ı lisansüstü eğitim almıştır. Toplamda %90'lık katılımcı grubu üniversite mezundur. Bu rakam eğitim-teknoloji kullanımı ilişkisini doğrulamaktadır.

**Tablo-3** Örneklemin Demografik Özellikleri

<b>Araştırmaya Katılanların Görev Dağılımı</b>		
<b>Unvan</b>	<b>Dağılım</b>	<b>%</b>
Özel sektörde beyaz yakalı	263	55,8
Özel sektörde üst düzey yönetici	36	7,6
Kamu kurumunda beyaz yakalı	28	5,9
Kamu kurumunda üst düzey yönetici	4	,8
Bağımsız çalışan	2	,4
İşletme sahibi ya da ortağı	11	2,3
Akademisyen	109	23,1
Diğer	18	3,8
<b>Toplam</b>	<b>471</b>	<b>100,0</b>
<b>Araştırmaya Katılanların Yaş Dağılımı</b>		
<b>Yaş</b>	<b>Dağılım</b>	<b>%</b>
20-30	248	52,7
31-40	178	37,8
41-50	37	7,9
51 ve üzeri	4	,8
Cevapsız	4	,8
<b>Toplam</b>	<b>471</b>	<b>100</b>
<b>Araştırmaya Katılanların Eğitim Düzeyi</b>		
<b>Eğitim</b>	<b>Dağılım</b>	<b>%</b>
İlköğretim ve Lise	25	5
Ön Lisans	24	5
Lisans	257	50
Yüksek Lisans	113	24
Doktora	76	16
<b>Toplam</b>	<b>471</b>	<b>100</b>

İşyerlerinde bilgisayar kullananların çoğunlukla beyaz yakalı çalışanlar olduğu düşünülürse, eğitim düzeyinin yüksekliği doğal bir sonuçtur.

Çalışanların kaç tane Elektronik Posta adresine sahip oldukları öğrenilmek istenmiş ve aşağıdaki tabloya ulaşılmıştır.

**Tablo-4** 'E-Posta Hesabı Sayısı'

E-Posta Adresi Hesabı	Dağılım	%
1 E-Posta Hesabı	43	9,1
2 E-Posta Hesabı	137	29,1
3 E-Posta Hesabı	147	31,2
4 E-Posta Hesabı	79	16,8
4'ten fazla E-Posta Hesabı	60	12,7
Cevapsız	5	1,1
<b>Toplam</b>	<b>471</b>	<b>100,0</b>

Araştırmaya katılanların Elektronik Posta hesabı sayıları incelendiğinde sadece %9'luk bir grubun bir tane Elektronik Posta hesabı olduğu saptanmıştır. Geri kalan büyük bir grubun birden fazla Elektronik Posta hesabına sahip oldukları görülmektedir. Dağılımda en büyük oran %31 ile üç tane Elektronik Posta hesabına sahip olan gruba aittir.

**Tablo-5** 'E-Posta Hesabı Sayısının Yaş Grubuna Göre Dağılımı'

Yaş/E-Posta Hesabı Sayısı	1	2	3	4	4'den fazla	Toplam
20-30 yaş	15	67	81	46	36	245
%	6,1	27,3	33,1	18,8	14,7	100
31-40 yaş	23	48	54	30	21	176
%	13,1	27,3	30,7	17,0	11,9	100
41-50 yaş	5	16	10	3	3	37
%	13,5	43,2	27,0	8,1	8,1	100
51 ve üzeri yaş	-	4	-	-	-	4
%	-	100	-	-	-	100
<b>Toplam</b>	<b>43</b>	<b>135</b>	<b>145</b>	<b>79</b>	<b>60</b>	<b>462</b>
%	9,3	29,2	31,4	17,1	13	100

Araştırmaya katılan çalışanların "Elektronik Posta Hesabı" sayıları yaş değişkenine bağlı olarak incelendiğinde genç yaşlarda "Elektronik Posta Hesabı" sayısı artmaktadır. Örneğin 4'ten fazla "Elektronik Posta Hesabı"nın 20-30 yaş aralığında oran %15 iken, 31-40 Aralığında %12 ve 41-50 yaş aralığında da %8 oranında olduğu görülmektedir.

### *Örgütte Elektronik Posta Kullanımı İle İlgili Bulgular*

- Çalışanların işyerinde internet kullanım alanlarının önem sırası test edilmeye çalışılmıştır. Bu soruda çalışanlara Elektronik Posta gönderme, internette araştırma yapma, işletme içi iletişimde ve dış dünya ile iletişim kurmada seçenekleri sunulmuş ve bunlar arasında bir önem (öncelik) sıralaması yapmaları istenmiştir:

— Araştırmaya katılanların %93,6'sı Elektronik Posta kullanımlarının, “işleri ile ilgili iletişim amaçlı” olduğunu ifade etmiştir. PEW Araştırmasında ise; araştırmaya katılan çalışanların %80'i aldığı ve gönderdiği mesajların sadece işleri ile ilgili olduğunu vurgulamışlardır.

— Araştırmaya katılanların %29'u “boş zamanlarında eğlenceli Elektronik Posta gönderdiklerini” belirtmiştir. Bu rakam daha önce de değinildiği üzere, Yurt dışında işletmelerdeki oranlara paralel çıkmıştır.

— Araştırmaya katılanların %66'sı dışarıdaki arkadaşları ile iletişim için Elektronik Posta kullandıklarını ifade etmiştir. Bu rakam işletmeler açısından oldukça düşündürücü bir orandır. Çünkü bu denli yüksek bir oran, örgüt açısından verimlilik kaybı anlamı taşımaktadır.

- Araştırmaya katılanların %84'ü “İş yaşamında Elektronik Posta kullanımı, önemli role sahiptir” yargısına katıldığını belirtmektedir. %12'lik bir grup, hayır cevabı vermiştir. (Tablo–8)
- “Elektronik Posta kullanımının işletmelerde verimliliği arttırdığı kanaatindeyim” yargısına araştırmaya katılanların %94'ü Elektronik Posta kullanımının işletmelerde verimliliği artırdığı kanısını paylaşmaktadır. (Tablo–9)
- “Elektronik Posta araç olarak, işlerimi daha kolay ve daha hızlı yapmayı sağlar” diyenlerin oranı da %94 oranında gerçekleşmiştir. (Tablo–10) PEW Araştırmasında, araştırmaya katılanların %86'sı Elektronik Postanın zaman tasarrufu sağladığını belirtmiştir. Dolayısıyla yapılan iki araştırma sonucu birbirini desteklemektedir.
- “Elektronik Posta kullanımının, işyerinde performans düşmesine neden olmadığı” yargısına katılanların oranı %90 civarında gerçekleşmiştir. (Tablo–11) Eğitim düzeyi ile yargı arasında ilginç bir ilişki saptanmıştır. Araştırmaya katılanların eğitim düzeyi yükseldikçe, “Elektronik Posta kullanımı işyerinde

performansın düşmesine neden olmaz” yargısına katılım düzeyi düşmektedir. (Tablo–12)

- “Elektronik Posta kullanım yoğunluğum işe odaklanmamı olumsuz etkilediği kanaatindeyim” yargısına araştırmaya katılanların oranı %7 civarında kalmıştır. Katılımcıların %93’ü bu yargıya katılmadığını belirtmiştir.(Tablo–13)
- Araştırmaya katılanlara “Elektronik Posta kullanmamalarının yaşamlarında önemli bir değişiklik yaratıp yaratmayacağı” sorgulanmış, araştırmaya katılanların %60’nı “Elektronik Posta kullanılmazsa yaşamlarında önemli bir değişiklik olmayacağı” kanısını paylaşırken; %40 civarında katılımcı “Elektronik Posta kullanmamalarının yaşamlarını olumsuz etkileyeceği” kanısındadır. (Tablo–14)

## SONUÇ

Günümüzde Elektronik Posta gerek özel, gerekse iş yaşamının önemli bir parçası haline gelmiştir. Elektronik Posta hesabı günlük işlemlerimizde sıkça kullanılan bir araç olmuştur. İnsanlar karşılaştıkları ve tanıştıkları kişilere ilk olarak Elektronik Posta adreslerini sormakta ve iletişimlerini bu araç ile devam ettirmeyi uygun bulmaktadırlar.

Günümüz örgütleri için de durum farklı değildir, gerek çalışanların iletişim algısında gerekse örgüt içi ve örgüt dışı resmi iletişimde Elektronik Posta tartışmasız lider konuma ulaşmıştır.

Örgütsel verimliliğe ve bireyin performansına olumlu katkıları, Elektronik Posta kullanımının önemini ve yoğunluğunu arttırırken, sistemin bazı doğal handikapları da örgütlerde dezavantajlara yol açmaktadır. Avantajları ile dezavantajlarını değerlendirmek gerekirse, Elektronik Postanın örgüte rekabet, verimlilik ve maliyet avantajları sunmasına bağlı olarak “ibrenin” fazlasıyla “avantajlı” yönünde olduğunu söylemek olasıdır.

Elektronik Posta’yı “yaşamın yeni gerçeği” olarak ifadelendirmek doğru olacaktır. Çünkü şu aşamada dahi “Elektronik Posta kullanımı olmasa hayatın pek fazla anlamı olmaz” diyenlerin oranı küçümsenmeyecek düzeydedir. Yakın gelecekte, Elektronik Posta kullanımının telefon kullanımından daha fazla yaygınlaşacağı, bireysel ve örgütsel iletişimde tartışmasız bir konuma gelmesi şaşırtıcı olmayacaktır.

Çalışmada Türkiye’de gerçekleştirilen bir araştırmaya yer verilmiştir. Genel olarak araştırma sonuçları göstermektedir ki, Elektronik Posta iş yaşamında önemli bir iletişim aracı olarak yerini almaya başlamıştır. Çalışanlar, Elektronik Postanın işlerini kolaylaştırdığını, verimliliklerini artırdığını ve hatta iş yaşamlarının en önemli parçası olduğu kanısını ileri sürmektedirler. Her ne kadar örgütün bakış açısı bu çalışmada sunulmamış ise de, genel olarak çalışanların yargıları dikkate alındığında, örgütsel açıdan Elektronik Posta kullanımının çok önemli düzeyde bir dezavantaj sunmadığı düşünülebilir Bundan sonraki aşama olarak Örgütün Elektronik Postaya bakışı inceleme konusu olarak ele alınabilir.

Çalışma, gerek teorik yönden örgütlerde Elektronik Posta kullanımına yönelik bilgi sunulması, gerekse Türkiye’de bu konuda bir araştırmaya yer vermesi anlamında katkı sağlamayı hedeflemiştir. Ayrıca bu konuda yakın gelecekte gerçekleştirilecek çalışmalara ışık tutmak istenmiştir.

**Notlar;**

- (1) Araştırma, ABD'de PEW tarafından 1000 kişiyle yüzyüze gerçekleştirilen görüşmelere dayanmaktadır. Araştırma tamamen Elektronik Postanın örgütlerde kullanımına ve etkilerine odaklanmıştır. Araştırma hakkında ayrıntılı bilgiyi <http://www.pewinternet.org> adresinden ulaşılabilir.
- (2) Jeffrey M. Jones, "Almost All E-Mail Users Say Internet, E-Mail Have Made Lives Beter", <http://www.gallup.com/content/login.aspx?ci=4711> adresinden aktaran Analsphere, News, Analysis, Reviews from Caslon Analytics, <http://www.analysphere.com/20Aug01/email.htm> , 20 Ağustos 2001
- (3) Tele Çalışma, merkezi bürodan veya üretim biriminden uzakta çalışma koşullarından birinin varlığı ve bu tür çalışmayı olanaklı hale getiren yeni teknolojilerin kullanılması olarak tanımlanmaktadır. Ayrıntılı bilgi için bakınız: Yeni Çalışanlar ve Yeni Haklar, Çev. Bülent Piyal, Sendikal Notlar, Sayı:12, Aralık 2001, s.138
- (4) Çalışanların örgütleri tarafından verilmiş Elektronik Posta adreslerini kullanarak gönderdikleri kişisel amaçlı mesajların, örgüte zarar verme olasılığını düşünen örgüt yönetimleri, şirkete ait Elektronik Posta hesabı kullanılması durumunda gönderilen mesaja bir (attachment) yazı ilave etmektedirler. Bu ekte, gönderilen mesajın içeriğinden firmanın sorumlu olmadığı, sorumlunun mesajı yazan kişinin olduğu belirtilmektedir.
- (5) Yasemin Koçak Usluel, Petek Aşkar; "İlköğretim Öğretmenlerinin İnternet ve E-posta Kullanımları", V. Fen Bilimleri ve Matematik Eğitimi Kongresi, ODTÜ-Ankara, 16-18 Eylül 2002. İnternet erişimi: [http://www.fedu.metu.edu.tr/ufbmek-/b\\_kitabi/PDF/Teknoloji/Bildiri/t329DA.pdf](http://www.fedu.metu.edu.tr/ufbmek-/b_kitabi/PDF/Teknoloji/Bildiri/t329DA.pdf) (Araştırma, USLUEL ve AŞKAR tarafından, Ankara İlinde görev yapmakta olan 698 ilköğretim okulu öğretmeni ile gerçekleştirilmiştir.)

**KAYNAKÇA**

ALTUNIŞIK, Remzi; COŞKUN, Recai; YILDIRIM, Engin; BAYRAKTAROĞLU, Serkan; **Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri**, Sakarya Kitabevi, Adapazarı, 2001

*Analosphere, News, Analysis, Reviews from Caslon Analytics*, Erişim: <http://www.analosphere.com/20Aug01/email.htm> 20 Ağustos 2001

BENGŞİR, Türksel Kaya; *Devlet-Vatandaş İletişiminde E-posta, inet-tr 2000 Türkiye'de İnternet Konferansı, 9–11 Kasım 2000*

FALLOWS, Deborah; *Email At Work, PEW İnternet & American Life Project, 8 December, 2002, İnternet Erişim: http://www.pewinternet.org*

GÜNEY, Salih; *Yönetim ve Organizasyon*, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara, 2001  
HAAG, Stephen, CUMMINGS, Maeve, DAWKINS, James; *Management Information Systems*, Irwin-McGraw Hill Pub. , 1998

HAMILTON, Pepper; "E-Mail Monitoring-What Can an Employer Do?" , *Labor&Employment Law Update, February 2004*

HARPER, Timothy; *E-mailmen*", *The Sky*, October 1999

KRASNY, Keith; "All seeing eye:with more and more workplace email and abuse case making the headlines", *Communicate*, Dec, 2001

*Limiting Email Usage, Baltimore Business Journal, 19 October 2001*

LUTHANS, Fred; *Organizational Behavior, 7th Ed.*, 1995

"Most frequently mentioned misuses for email at work"  
[http://www.edesigns.co.uk/archive/article\\_ugotmail.asp](http://www.edesigns.co.uk/archive/article_ugotmail.asp)

OSKAY, Ünsal; *İletişimin ABC'si, Der Yayınları, İstanbul, 2001*

USLUEL, Yasemin, AŞKAR, Petek; "İlköğretim Öğretmenlerinin İnternet ve Eposta Kullanımları", *V. Fen Bilimleri ve Matematik Eğitimi Kongresi, ODTÜ-Ankara, 16–18 Eylül 2002. İnternet erişimi: http://www.fedu.metu.edu.tr/ufbmek-5/b\_kitabi/PDF/Teknoloji/Bildiri/t329DA.pdf*

WILLIAMS, Eric; *Predicting E-mail Effects in Organizations, First Monday Journal, http://www.firstmonday.dk/issues/issue3\_9/williams*

**EKLER:****1. Elektronik Posta Kullanımı ve Verimlilik Ölçeği**

1. Elektronik Posta gönderme ve alma işlemini, iş yaşamımın önemli bir parçası olarak görüyorum.
2. Elektronik Posta kullanımının işletmelerde verimliliği artırdığı kanaatindeyim.
3. Elektronik Postanın işletmelerde etkin bir iletişim aracı olduğu kanaatindeyim.
4. Elektronik Posta, işlerimi daha kolay ve daha hızlı gerçekleştirmemi sağlıyor.
5. Elektronik Posta işlemlerim işyerindeki performansımın düşmesine neden olmuyor.
6. Elektronik Posta işlemlerim günlük işlerimi yapmamı engellemiyor.
7. Elektronik Posta kullanım yoğunluğumun işe odaklanmamı olumsuz etkilediği kanaatindeyim.

**2. TABLOLAR****Tablo-6:** Kullanılan Ölçeğin Güvenilirlik Düzeyi

Değişkenler	Mean (Ortalama)	Std Dev (Stan.Sapma)	Cases (Örneklem Sayısı)
ONEMLI	3,7467	1,1578	458,0
VERIMLIL	3,9672	,9683	458,0
ETKINILE	4,1550	,9857	458,0
KOLAYLAS	4,2118	,9546	458,0
PERFORMA	3,9672	1,0381	458,0
GUNLUKIS	4,0349	,9873	458,0
OLUMSUZ	3,9432	,9244	458,0

N of Cases =458,0 N of Items =7 Alpha =,7812

**Tablo-7:** Ölçeğe İlişkin İstatistikler

Mean (Ortalama)	Variance (Varyans)	Std Dev (Stan.Sapma)	N of Variables (Değişken sayısı)
28,0262	21,3910	4,6250	7

**Tablo-8** 'İşimde E-Posta Kullanımı Önemli Role Sahiptir'

İşimde E-Posta Kullanımı Önemli Role Sahiptir	Dağılım	%
Evet	396	84,1
Hayır	58	12,3
Bazen	12	2,5
Diğer	5	1,1
<b>Toplam</b>	<b>471</b>	<b>100,0</b>

**Tablo-9** 'E-Posta Kullanımı İşletmelerde Verimliliği Artırır'

E-Posta Kullanımı İşletmelerde Verimliliği Artırır	Dağılım	%
Kesinlikle Katılmıyorum	14	3,0
Katılmıyorum	13	2,8
Kısmen Katılıyorum	106	22,5
Katılıyorum	176	37,4
Kesinlikle Katılıyorum	161	34,2
Cevapsız	1	,2
<b>Toplam</b>	<b>471</b>	<b>100,0</b>

**Tablo-10** 'E-Posta İşleri Daha Kolay ve Daha Hızlı Yapmayı Sağlar'

E-Posta İşleri Daha Kolay ve Daha Hızlı Yapmayı Sağlar	Dağılım	%
Kesinlikle Katılmıyorum	14	3,0
Katılmıyorum	12	2,5
Kısmen Katılıyorum	53	11,3
Katılıyorum	168	35,7
Kesinlikle Katılıyorum	221	46,9
Cevapsız	3	,6
<b>Toplam</b>	<b>471</b>	<b>100,0</b>

**Tablo-11** 'E-Posta Kullanımı İşyerinde Performansın Düşmesine Neden Olmaz'

<b>E-Posta Kullanımı Performansın Düşmesine Neden Olmaz</b>	<b>Dağılım</b>	<b>%</b>
Kesinlikle Katılmıyorum	15	3,2
Katılmıyorum	33	7,0
Kısmen Katılıyorum	68	14,4
Katılıyorum	186	39,5
Kesinlikle Katılıyorum	167	35,5
Cevapsız	2	,4
<b>Toplam</b>	<b>471</b>	<b>100,0</b>

**Tablo-12** "E-Posta Kullanımı İşyerinde Performansın Düşmesine Neden Olmaz" Yargısının Çalışanların Eğitim Durumlarına Göre Dağılımı

<b>Eğitim/E-Posta İşyerinde Performansın Düşmesine Neden Olmaz</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>Toplam</b>
İlköğretim	-	-	-	2	-	2
%	-	-	-	100	-	100
Lise	-	3	6	3	11	23
%	-	13,0	26,1	13,0	47,8	100
Ön Lisans	4	1	2	9	8	24
%	16,7	4,2	8,3	37,5	33,3	100
Lisans	7	16	32	91	86	232
%	3,0	6,9	13,8	39,2	37,1	100
Yüksek Lisans	2	8	18	44	41	113
%	1,8	7,1	15,9	38,9	36,3	100
Doktora	2	5	10	37	21	75
%	2,7	6,7	13,3	49,3	28,0	100,0
Toplam	15	33	68	186	167	469
%	3,2	7,0	14,5	39,7	35,6	100

1 Kesinlikle Katılmıyorum 2 Katılmıyorum 3 Kısmen Katılıyorum 4 Katılıyorum  
5 Kesinlikle Katılıyorum

**Tablo-13** 'E-Posta Kullanımı İşe Odaklanmayı Olumsuz Etkiler'

<b>E-Posta Kullanımı İşe Odaklanmayı Olumsuz Etkiler</b>	<b>Dağılım</b>	<b>%</b>
Kesinlikle Katılmıyorum	134	28,5
Katılmıyorum	208	44,2
Kısmen Katılıyorum	95	20,2
Katılıyorum	20	4,2
Kesinlikle Katılıyorum	11	2,3
Cevapsız	3	,6
<b>Toplam</b>	<b>471</b>	<b>100,0</b>

**Tablo-14** 'E-Posta Kullanmazsam Yaşamımda Önemli Değişiklik Olmaz'

<b>E-Posta Kullanmazsam Yaşamımda Önemli Değişiklik Olmaz</b>	<b>Dağılım</b>	<b>%</b>
Kesinlikle Katılmıyorum	107	22,7
Katılmıyorum	180	38,2
Kısmen Katılıyorum	118	25,1
Katılıyorum	47	10,0
Kesinlikle Katılıyorum	17	3,6
Cevapsız	2	,4
<b>Toplam</b>	<b>471</b>	<b>100,0</b>