

ELEKTRONİK MESLEK YÜKSEKOKULLARI DERGİSİ



Editör: Umut Üzmez

Kasım 2015
November 2015

Sayı/Number:3
Cilt /Volume: 5
Yıl / Year: 2015

ISSN: 2146-7684

Yayın Sahibi
Publisher

Yrd.Doç.Dr. Bora Aslan

Sorumlu Yazı İşleri Müdürü
Chief Editor

Yrd.Doç.Dr. Bora Aslan

Yayın İdare Merkezi
Headquater

Kırklareli Üniversitesi
Lüleburgaz Meslek
Yüksekokulu
Lüleburgaz/Kırklareli

Tel: +90 288 4174996
Faks: +90 288 4174996
<http://www.ejovoc.org>
info@ejovoc.org

Konuk Editör
Guest Editor
Umut Özmez

Teknik Editör
Technical Editor
Füsün Yavuzer Aslan

Yayın Türü
Type of Publication
6 Aylık Süreli Yayın
Semiannual

Kapak
Coverpage
Füsün Yavuzer Aslan

ejovoc

**Electronic Journal Of
Vocational Colleges**

**Elektronik Meslek
Yüksekokulları Dergisi**

BÜROKON 2015

XIV. ULUSAL BÜRO YÖNETİMİ VE SEKRETERLİK KONGRESİ

BÜROKON 2015 ÖZEL SAYI BİLİM KURULU

Prof. Dr. Ali HALICI	Başkent Üniversitesi
Prof. Dr. Dilaver TENGİLİMOĞLU	Atılım Üniversitesi
Prof. Dr. Erman COŞKUN	Sakarya Üniversitesi
Prof. Dr. Hasan TUTAR	Sakarya Üniversitesi
Prof. Dr. Şermin ŞENTURAN	Bülent Ecevit Üniversitesi
Doç. Dr. C. Gazi UÇKUN	Kocaeli Üniversitesi
Doç. Dr. Derya TELLAN	Atatürk Üniversitesi
Doç. Dr. Erbay ARIKBOĞA	Marmara Üniversitesi
Doç. Dr. Mahmut AKBOLAT	Sakarya Üniversitesi
Doç. Dr. Mehmet ALTINÖZ	Hacettepe Üniversitesi
Doç. Dr. Özcan SEZER	Bülent Ecevit Üniversitesi
Doç. Dr. Zekai ÖZTÜRK	Gazi Üniversitesi
Yrd. Doç. Dr. Aykut ŞARKGÜNEŞİ	Bülent Ecevit Üniversitesi
Yrd. Doç. Dr. Bora ASLAN	Kırklareli Üniversitesi
Yrd. Doç. Dr. Burak M. DEMİRÇİVİ	Aksaray Üniversitesi
Yrd. Doç. Dr. Bülent BAYRAKTAR	Kırgızistan-Türkiye Manas Üniversitesi
Yrd. Doç. Dr. Evrim MAYATÜRK AKYOL	İzmir Katip Çelebi Üniversitesi
Yrd. Doç. Dr. Nermin ÇELİK	Bülent Ecevit Üniversitesi
Yrd. Doç. Dr. Nuran ÖZTÜRK BAŞPINAR	Anadolu Üniversitesi
Yrd. Doç. Dr. Sami ACAR	Gazi Üniversitesi
Yrd. Doç. Dr. Seher UÇKUN	Kocaeli Üniversitesi
Yrd. Doç. Dr. Selin Aygen ZETTER	Akdeniz Üniversitesi
Yrd. Doç. Dr. Serdar ÇÖP	İstanbul Gelişim Üniversitesi
Dr. Murat Yusuf UÇAN	Süleyman Demirel Üniversitesi

ÖNSÖZ

14. Ulusal Büro Yönetimi ve Sekreterlik Kongresi (BÜROKON), Bülent Ecevit Üniversitesi Çaycuma Meslek Yüksekokulunun ev sahipliğinde 8-10 Ekim 2015 tarihleri arasında Çaycuma Kampüsünde gerçekleştirilmiştir.

Büro yönetimi ve sekreterlik camiasının bir araya getirilmesini ve etkileşim içinde olmalarını amaçlayan Kongrede, bu yılki tema "Büro Yönetimi ve Sekreterlik Mesleğinde Yönetmel Beklentiler" olarak belirlenmiştir. Kongrede, büro yönetimi ve sekreterlik alanındaki eğitim, yeni gelişmeler ve mesleki sorunlar ile kariyer, liderlik, iletişim gibi farklı konular ele alınmıştır.

Kongreye gönderilen tüm bildirimler kör hakem esasına ile hakem değerlendirmesi sürecinden geçirilmiş olup; kabul alan bildirimler bu Özel Sayıda bir araya getirilmiştir. Böylece Büro Yönetimi ve Sekreterlik alanında önemli bir başvuru kaynağı oluşturulmuştur. Yazarlar arasında akademisyenlerin yanı sıra kamu ve özel kesimden uygulayıcılar ile öğrenciler de bulunmaktadır.

14. BÜROKON Özel Sayısının çıkarılmasındaki desteklerinden ötürü EJOVOC ailesine, yazarlarımıza, hakemlerimize, emeği geçen tüm kurum ve şahıslara teşekkürlerimizi ve saygılarımızı sunarız.

PREFACE

14th National Office Management and Secretary Congress (BÜROKON) was carried out at 8-10 October 2015 in Çaycuma Campus hosted by Bulent Ecevit University Çaycuma Vocational School.

In the Congress, which aims to gather Office Management and Secretary community and their interaction, the theme of this year is determined as "Administrative Expectations in The Professional of Office Management and Secretary". In the congress, different kinds of topics in the field of office management and secretary such as education, new developments and the occupational problems and carrier, leadership and communication are discussed.

All the notifications which have been sent to the congress are evaluated during the referee evaluation process by the blind review basis, and the accepted notifications are gathered in this Special Edition. Thus, in the field of Office Management and Secretary, an important reference guide is established. Among the writers, besides the academicians there are public and private executives and students.

We would like to express our thanks to EJOVOC Group, our writers, referees and all the institutions and individuals due to the supports to prepare the Special Edition of 14th BÜROKON.

İçindekiler / Contents

Yöneticilerin Asistanlarından ve Öğrencilerin Gelecekte Beklentilerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma Evrin MAYATÜRK AKYOL, İlham YILMAZ, Filiz YURTTAŞER	1
Yönetici ve Yönetici Asistanlarının Gözünden Yönetici Asistanlarının Mesleki Yeterlilik Düzeyleri Üzerine Bir Araştırma Gamze AY, Özgür Doğan GÜRCÜ	15
Yönetici Asistanlığı İçin İş Kriterleri Analizi: kariyer.net Örneği Özkan AL, Mehmet Fatih KARACA, Ersin IRK	29
Büro Yönetiminde Yeni Bir Model: Sanal Sekreterlik Hizmetleri Mümine TAYAN COŞKUN	43
Yöneticilerin SA-8000 Sosyal Sorumluluk Standartlarına İlişkin Tutumları Hasan TUTAR, Mehmet ALTINÖZ, Demet ÇAKIROĞLU, Serdar ÇÖP	58
Bilgi Toplumu Sürecinin Liderlik Tipolojisine Etkisi ve Geleceğin Liderlik Tanımlaması Bora BALUN, Gazanfer ERBAY	68
Yükseköğretimde Uygulanan Hukuk Büro Yönetimi ve Sekreterliği Programına Yönelik Avukat Görüşleri Hülya GÜRSOY	81
Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Öğrencilerinin Staj Eğitimi Hakkındaki Görüşleri Üzerine Bir Araştırma Pınar ÖZDEMİR KARACA, Hülya ÇELİK, Kayhan Selçuk KARACA	94
KTÜ Beşikdüzü Meslek Yüksekokulunda Öğrencilerin Yönetici Asistanlığı Mesleğine Bakış Açısı İslam DANIŞMAZ, Merve ÇUBUKCU, Leyla KAR, Damla Nur YIRTICI	113
Namık Kemal Üniversitesi Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu Öğrencilerinin Öz-Etkililik-Yeterlilik Düzeylerinin İncelenmesi Bahriye TERLEMEZ, Filiz DİLEK, Neslihan DEMİR	133
Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Programı Öğrencilerinin Kariyer Yönetimleri Üzerine Bir İnceleme Serap ATEŞ, Şerif KARAHAN	147
Ön Lisans Öğrencilerinin Kariyer Değerlerini Etkileyen Faktörler Üzerine Bir Araştırma E. Ebru ŞENTÜRK, Kevser BURAN	162
Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Öğrencilerinin Kariyer Kararı Yetkinlik ile Mesleki Sonuç Beklentisi İlişkisi: (KMYO Örneği) C. Gazi UÇKUN, Seher UÇKUN, Burcu ÜZÜM	181
Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Programı Öğrencilerinin Kariyer Engelleri Algısına Yönelik Bir Araştırma Kevser BURAN, E. Ebru ŞENTÜRK	191
Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Mezunlarının İş Bulmasında Etkili Olan Faktörlerin Belirlenmesi Üzerine Bir Araştırma Muhammet ATALAY, Enes ÇELİK, Harun BAYER	203
Yönetici Asistanlarının Bilgi Teknolojilerini Kullanım Durumları Üzerine Bir Araştırma: Kayseri İli Uygulaması Mualla AKÇADAĞ, Ebru AYKAN	214
Kırgızistan-Türkiye Manas Üniversitesi Meslek Yüksekokulu Öğrencilerinin Bilişim Teknolojisine Yönelik Tutumları Bülent BAYRAKTAR, Mahmut VURAL	227

Büro Teknolojilerinin Kullanımı: Söğüt MYO Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Programı Öğrencileri Üzerine Bir Araştırma Yeliz YEŞİL, Mehmet Süleyman YILDIRIM, Murat TOKBAŞ	240
Büro Yönetimi ve Sekreterlik Programı Öğrencilerinin Büro Teknolojileri Farkındalığı ve Kullanım Düzeyleri Sami ACAR, Nimet Özgül ÜNSAL KÖSE, Açelya ÖZER	251
Yönetici Asistanlarının Duygusal Zekâları ile Motivasyonları Arasındaki İlişkinin Araştırılmasına Yönelik Bir Uygulama Çalışması Öznur AKTAŞ, İsmet KAYA	273
Değişen Rekabet Ortamı ve Büro Yönetimi Arasındaki İlişkide Motivasyon Faktörünün Önemi Bir Örnek Olay Çalışması Şermin ŞENTURAN, Nesibe ŞENTÜRK, Nesrin ŞENTÜRK	293
Tıbbi Sekreterlerin Motivasyonlarını Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesine Yönelik Bir Çalışma: Araştırma ve Uygulama Hastanesi Örneği Özlem KÜÇÜKLER, Narfide MERGEN	301
Psikolojik Güçlendirme Kavramının Engelli Çalışanlar Üzerinde Kurumsal Açından İncelenmesi Nuran ÖZTÜRK BAŞPINAR, Orkun ŞEN, Bülent ATMACAN	313
Örgütsel Bağlılık ve İşle Bütünleşmenin İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Çağrı Merkezi Örneği Handan KARTAL, Lütfiye İŞLER, Yasemin BİLİŞLİ	325
Sağlık Çalışanlarının Örgütsel Sinizm Düzeyinin Ölçülmesine Yönelik Bir Araştırma Zekai ÖZTÜRK, Nesrin KAHRAMAN	339
Polislerin Etkili İletişime Yönelik Görüşleri: Edirne İli Örneği Fehmi Volkan AKYÖN, Şule Aydın TÜKELTÜRK, Aydın AKÇAN	359
Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Program Öğrencilerinin İletişim Becerilerinin İncelenmesi Seher UÇKUN, Barış DEMİR, Asiye YÜKSEL, C. Gazi UÇKUN	378
Yetkili Kamu Görevlisince İşlenen Resmi Belgelerde Sahtecilik Suçu Nazmiye ÖZENBAŞ	387
Tıp Sekreterlerinin Hizmet İçi Eğitime Bakış Açıları: Eskişehir İlinde Bir Araştırma Yeliz YEŞİL, Ayşe KURAŞ, Selen ORHAN, Ebru KOCAKAYA	406
Büro Yönetimi ve Sekreterlik Alanı Kamu Yönetimi İlişkisi- Bir Örnek "Tıbbi Sekreterlik" Gözde TAŞKIN	417
Tıbbi Sekreterlerin Tükenmişlik Düzeylerinin Saptanması Yasemin BİLİŞLİ, Mahinur ÜSTÜNDAŞ, Hülya KAMARLI	431
Pamukkale Üniversitesi Buldan Meslek Yüksekokulu Öğrencilerinin Kitap Okuma Alışkanlıkları Nuray KESKİN	445
Öğrencilerin Sosyal Görünüş Kaygısının Öğrenim Yeri Tercihlerine Etkisi Hülya ÇINAR, Nuray KESKİN	457
Öğrencilerin Yaşam Değerlerinin İncelenmesi Hasan TUTAR, Mahmut AKBOLAT, Cumhuri ERDÖNMEZ	466

YÖNETİCİLERİN ASİSTANLARINDAN VE ÖĞRENCİLERİN GELECEKTEN BEKLENTİLERİNİN BELİRLENMESİNE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA

Evrım MAYATÜRK AKYOL¹, İlham YILMAZ², Filiz YURTTAŞER³

Özet

İster mal ister hizmet üretsinler tüm işletmeler yönetim kavramına ihtiyaç duyarlar. İnsanların bir arada yaşamaya başlaması kadar eski olan “yönetim” kavramı en basit şekilde işletme amaçlarının gerçekleştirilmesi süreci olarak tanımlanabilir. Bununla birlikte işletmelerin büyümesi ve yaşanan yoğun rekabet sonucu, örgütlerde gerçekleştirilen faaliyetlerin kapsamı ve niteliği değişmiştir. Dolayısıyla, işletmeleri etkin şekilde yönetecek yöneticilere ve ekip çalışmasına duyulan gereksinim de artmıştır. Başka bir ifadeyle yönetimin etkinliği, bir takım bileşenlerin fonksiyonudur. Söz konusu bileşenler; yöneticiler, yönetilenler, amaçlar, yerine getirilmeye çalışılan iş, faaliyette bulunulan örgütsel sistem ve çevre koşullarıdır. Bu bileşenlerden olan yöneticilerin en büyük yardımcıları ise, onları asiste eden yönetici asistanlarıdır.

Yönetim fonksiyonunun ve yönetici asistanlarının öneminin artışıyla birlikte bu gereksinimi karşılamak için çeşitli üniversitelerde bölümler açılmış ve bu amaca yönelik olarak çalışabilecek bireyler yetiştirmeye başlanmıştır. Bu çalışmanın amacı da; Manisa Celal Bayar Üniversitesi (CBÜ) Ahmetli MYO Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı bölümünde öğrenim gören öğrencilerin gelecekle ilgili planlarını ve eğitim memnuniyet düzeylerini saptamak ve ayrıca farklı sektörlerde görev yapan üst düzey yöneticilerin yönetici asistanlarından beklentilerini önem sırasına göre derecelendirmeye çalışmaktır. Bu amaç doğrultusunda öğrencilere ve firma yöneticilerine anket uygulanmıştır. Elde edilen veriler, çeşitli istatistiksel yöntemlerle analiz edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Yönetici, Yönetici Asistanı Adayı, Beklenti

A RESEARCH RELATED TO DETERMINING WHAT MANAGERS ASK FROM THEIR ASSISTANTS AND WHAT STUDENTS EXPECT IN THE FUTURE

Abstract

Whether they produce goods or deliver services all organizations need some kind of management. "Management" which is an old concept as people forming a society can simply be defined as the realization of the purpose of any organization. However, activities within the organizations have changed in content and context as a result of the fierce competition and the enlargement of the organizations. For this reason in any organization the need for effective managers and team work has increased to a great extent. In other words, effective management is a function of various components. To name; these components are managers, employees, goals, the work that is to be done, the organizational system and the

¹ Yrd. Doç. Dr., İzmir Katip Çelebi Üniversitesi, evrimmayaturk@gmail.com

² Öğr. Gör., Celal Bayar Üniversitesi, ilhamyilmaz@gmail.com

³ Yönetici Asistanı, Unilever, trmanagement.assistants@gmail.com

environmental conditions. The managers being a part of these components get most help from their executive assistants.

In order to meet this demand, some universities has established business departments and started to educate people in this field as a result of increased importance of management function and executive assistants. The purpose of this study is to research the future plans and educational satisfaction level of the students studying at Ahmetli Vocational School of Manisa Celal Bayar University in the Department of Office Management and Executive Assistance as well as to rank the expectations of high level executives from their assistants. For this reason a survey was conducted among students and managers and the data are evaluated by using various statistical methods.

Keywords: Manager, Executive Assistant Candidate, Expectation

Giriş

Günümüzde sürdürülebilir kalkınma ve rekabet üstünlüğünün sağlanmasında, nitelikli insan gücüne sahip olmak; büyük önem taşımaktadır. Özellikle dünyanın en güçlü ilk 10 ekonomisi arasında olmayı hedefleyen ülkemizin küresel ölçekte bu rekabet gücünü yakalaması için nitelikli insan gücünün yetiştirilmesi daha da ön plana çıkmaktadır. Bu çerçevede, iş dünyasının ihtiyaç duyduğu nitelikli insan gücünün eğitimi ve yetiştirilmesinde mesleki ve teknik eğitim çok büyük bir öneme sahiptir (Alkan vd., 2014: 134). Zira ekonomileri güçlü ülkelerin dünyada söz sahibi olmalarında; nitelikli insan gücünü yetiştirmede mesleki teknik eğitimin üstlendiği rolü, 21. yüzyılın teknolojisi ile bütünleştirmeleri büyük rol oynamaktadır (Uçar ve Özerbaş, 2013: 242).

Bu bağlamda gerek Türk toplumunda gerekse diğer toplumlarda önemi gün geçtikçe artan mesleki ve teknik eğitim, “bireysel ve toplumsal yaşam için zorunlu olan bir mesleğin; bilgi, beceri, tavır ve meslek alışkanlıkları kazandırarak bireyi zihinsel, duygusal, sosyal, ekonomik ve kişisel yönleriyle dengeli biçimde geliştirme süreci” şeklinde tanımlanmaktadır (Şahinkesen, 1992: 691).

Tanımından da anlaşıldığı üzere mesleki ve teknik eğitim, tek bir boyuttan ibaret değildir. Zira küreselleşme süreci yükseköğretime, öğretim ve araştırma gibi klasik görevlerin yanında yeni roller yüklemektedir. Yüksek bilgi ve teknolojinin üretilmesi ve bunları kullanabilen nitelikli elemanların yetiştirilmesi, bu roller arasında yer almaktadır. Söz konusu görevleri layıkıyla yerine getiren üniversitelerin; bölgesel ekonomik gelişmeye sağlayacağı katkılar da yadsınmamaktadır. Bu doğrultuda meslek yüksekokullarının bölgeleri destekleme yolları, istihdam yaratma ve bölgesel rekabet gücünü geliştirme fonksiyonlarından geçmektedir (Yıldız ve Talih, 2011: 271).

Başka bir ifadeyle meslek yüksekokullarında öğrencilere bir taraftan teorik bilgiler aktarılırken diğer taraftan da uygulamalı mesleki eğitimler verilmektedir. Yüksek Öğretim Kurumunun, mesleki teknik eğitim bölgesi içindeki meslek yüksekokulları öğrencilerinin iş yerlerindeki eğitim, uygulama ve stajlarına ilişkin esas ve usuller hakkındaki yönetmeliğinin ilk maddesinde de bu eğitimin amaçları arasında; teorik bilgi ve deneyimleri pekiştirmek; laboratuvar ve atölye uygulamalarında edinilen beceri ve deneyimleri geliştirmek; görev yapılacak iş yerlerindeki sorumlulukların, ilişkilerin, organizasyon ve üretim sürecinin ve yeni teknolojilerin tanınmasını sağlamak yer almaktadır (Gökdoğan ve Sarıgöz, 2012: 1092).

Söz konusu amaçlar doğrultusunda faaliyet gösteren ya da göstermesi beklenen meslek yüksekokulları; rekabet üstünlüğü olan faaliyet alanları ve teknolojik yeniliklere uyumlu ve eğitilmiş işgücünün yetiştirilmesinde ve piyasanın beklentilerinin karşılanmasında giderek yoğunlaşan bir görev üstlenmektedir (Yıldız ve Talih, 2011: 271).

Meslek yüksekokulları bünyesinde yer alan önemli bölümlerden biri de, “Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı”dır. Mesleki ve teknik eğitime ilişkin olarak yukarıda belirtilen kritik rol ve amaçlar, bu bölüm açısından da ciddi önem taşımaktadır.

“Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı” bölümleri, verimli büro hizmetlerinin gerçekleştirilmesi için nitelikli eleman yetiştirmek amacıyla kurulmaktadır. Söz konusu elemanların nitelikli olmasında; günümüz koşullarına uyum sağlayabilmeleri, değişime adapte olabilmeleri, teorik bilgiyi kaliteli bir şekilde uygulamaya geçirebilmeleri ve performansı üretkenliğe dönüştürebilmeleri büyük rol oynamaktadır (Yeşil ve Vatan, 2014: 413).

Başka bir ifadeyle genel olarak “başkalarına iş gördürmek suretiyle işletme amaçlarını gerçekleştirme süreci “ şeklinde tanımlanan yönetim fonksiyonunda; yöneticiler veya belirli niteliklere sahip kişilerden oluşan yönetim takımı; durumsal değişkenleri algılama, işleme, yorumlama ve sonrasında yönetsel karar verme işlevlerini yerine getirmektedir (Sucu, 2014). Bu ekipte yer alan yönetici asistanları, gerek söz konusu işlevlerin gerçekleştirilmesinde birlikte çalıştığı yöneticiye destek olmak gerekse yazışma teknikleri ve ofis otomasyonu uzmanlığı, özerk davranma ve inisiyatif kullanma (Tutar vd., 2004: 21), iyi bir gözlem ve dinleme yeteneği, dakik ve hızlı olma, yöneticiyi temsil etme, organizasyon yeteneği, iyi bir dosyalama bilgisi (HRM, 2011) konularında üzerine düşeni yapmak açısından işletme başarısında oldukça önemlidir.

Bunun için de geleceğin çağdaş sekreterlerini yetiştiren “Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı” programlarına, öğrencileri mesleki anlamda yönlendirmek ve bölümü tercih eden öğrencileri en iyi şekilde yetiştirmek için (Yeşil ve Vatan, 2014: 413) eğitimciler ve araştırmacılara büyük görevler düşmektedir. Zira bu konuya eğilen ve yönetici asistanlığının önemi ile ilgili olarak gerçekleştirilen pek çok araştırma bulunmaktadır (Topbaş, 2013; Uçan, 2013; Karademir ve Karakulle, 2013; Duman vd., 2011; Bayraktar ve Kızılkaya, 2013; Üzüm ve Uçkun, 2015).

Bu çalışmada da, hem araştırmacıların üzerine düşen sorumluluğu bir ölçüde de olsa yerine getirmek hem de eğitimcilerle nazikane öneriler sunabilmek amacıyla gerçekleştirilen bir araştırmanın bulguları yer almaktadır. Söz konusu araştırma, gerek “Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı” bölümü öğrencilerinin düşüncelerini gerekse yöneticilerin yönetici asistanlarından beklentilerini içerecek şekilde kurgulanmıştır.

Yöntem

Araştırmada; biri öğrencilere biri ise yöneticilere yönelik olarak hazırlanan iki anket formu, veri toplama aracı olarak kullanılmıştır. Öğrencilerin yanıtladığı ankette yer alan soru ve ifadeler; cinsiyetlerinin, kaçınıcı sınıfta olduklarının, program türlerinin, aldıkları eğitime yönelik düşüncelerinin, gelecek ile ilgili planlarının tespitine ilişkin olup; 11 tanedir. Yöneticilerin yanıtladığı ankette yer alan soru ve ifadeler ise; yöneticilerin demografik özelliklerinin, yönetici asistanının mezuniyetine ilişkin görüşlerinin ve yönetici asistanında bulunması gerektiğini düşündükleri özelliklerin saptanmasına yöneliktir ve 20 tanedir. Anket maddelerinin oluşturulmasında; alan ile ilgili literatürde yer alan bilgilerden yararlanılmıştır. Öğrencilerin oluşturduğu örneklem, Ahmetli Meslek Yüksek Okulu Büro Hizmetleri ve Yönetici Asistanlığı bölümünde okuyan 1. ve 2. sınıf öğrencilerinden oluşmaktadır. Toplam 194 öğrenci anketi doldurmuş ve doldurulan anketlerin tamamı analizlere dâhil edilmiştir. Yöneticilerden toplanan anket sayısı ise, 30 olup; pilot test amacıyla değerlendirilmiş ve sayının artırılmasının planlandığı ilerleyen çalışmalar için fikir vermesi amaçlanmıştır. Bulgular, SPSS 16 programı kapsamındaki betimsel istatistiksel teknikler, tek örneklem için t testi ve bağımsız grup t testi gibi analizler aracılığıyla elde edilmiştir.

Bulgular

Öğrencilere Yönelik Bulgular

Frekans Analizleri

Tablo 1, anketlere yanıt veren öğrencilerin anket formunda yer alan tüm sorulara göre frekans ve yüzdelerini göstermektedir.

Tablo 1: Öğrenci Katılımcıların Anket Formundaki Sorulara Verdikleri Yanıtlara Göre Frekans ve Yüzdeleri

	n	%
Cinsiyet		
Kız	128	% 66
Erkek	65	% 33
Yanıtsız	1	% 1
<i>Toplam</i>	<i>194</i>	<i>% 100</i>
Sınıf		
1. Sınıf	82	% 42
2. Sınıf	111	% 57
Yanıtsız	1	% 1
<i>Toplam</i>	<i>194</i>	<i>% 100</i>
Program Türü		
Örgün Öğretim	146	% 75
İkinci Öğretim	48	% 25
<i>Toplam</i>	<i>194</i>	<i>% 100</i>

Tablo 1'in Devamı: Öğrenci Katılımcıların Anket Formundaki Sorulara Verdikleri Yanıtlara Göre Frekans ve Yüzdeleri

Bu bölüme isteyerek mi geldiniz?		
Evet	76	% 39
Hayır	55	% 28
Kısmen	63	% 33
<i>Toplam</i>	<i>194</i>	<i>% 100</i>

Staj Süresini Yeterli Buluyor musunuz?		
Evet	154	% 79
Hayır	40	% 21
<i>Toplam</i>	<i>194</i>	<i>% 100</i>

Okulda aldığınız eğitimin sizi iş hayatına hazırladığını düşünüyor musunuz?		
Evet	41	% 21
Hayır	68	% 35
Kısmen	85	% 44
<i>Toplam</i>	<i>194</i>	<i>% 100</i>

Bir yabancı dil hazırlık eğitimi almak ister misiniz?		
Evet	154	% 79
Hayır	40	% 21
<i>Toplam</i>	<i>194</i>	<i>% 100</i>

Tablo 1'in Devamı: Öğrenci Katılımcıların Anket Formundaki Sorulara Verdikleri Yanıtlara Göre Frekans ve Yüzdeleri

Okulunuzun dört yıl olmasını ister misiniz?		
Evet	172	% 89
Hayır	22	% 11
<i>Toplam</i>	<i>194</i>	<i>% 100</i>

Dikey geçiş düşünüyor musunuz?		
Evet	96	% 49
Hayır	50	% 26
Belki	48	% 25
<i>Toplam</i>	<i>194</i>	<i>% 100</i>

KPSS'ye girmeyi düşünüyor musunuz?		
Evet	153	% 79
Hayır	13	% 7
Belki	28	% 14
<i>Toplam</i>	<i>194</i>	<i>% 100</i>

Gelecek kaygısı taşıyor musunuz?		
Evet	100	% 51
Hayır	81	% 42
Kısmen	13	% 7
<i>Toplam</i>	<i>194</i>	<i>% 100</i>

Tablo 1'de görüldüğü gibi araştırmaya katılan öğrencilerin % 66'sı kız, % 33'ü erkektir. Öğrencilerin % 42'si 1. sınıfta, % 57'si 2. sınıfta okumaktadır. Katılımcıların % 75'i örgün, % 25'i ikinci öğretim öğrencisidir. Öğrencilerin % 39'u bu bölüme isteyerek, % 33'ü kısmen isteyerek, % 28'i ise istemeyerek geldiklerini belirtmektedir. Katılımcı öğrencilerin % 79'u staj süresini yeterli bulurken, % 21'i ise yeterli bulmamaktadır. Öğrencilerin % 21'i aldıkları eğitimin kendilerini iş hayatına hazırladığını, % 44'ü kısmen hazırladığını, % 35'i hazırlamadığını düşünmektedir. % 79'u yabancı dil hazırlık eğitimi almak isteyen, % 21'i almak istemeyen öğrencilerin % 89'u okulun dört yıl olmasını isteyeceğini, % 11'i ise istemeyeceğini

belirtmiştir. Öğrencilerin % 49'u dikey geçiş düşündüklerini, % 25'i bunu belki düşüneceklerini, % 26'sı düşünmediklerini ifade etmişlerdir. Araştırmaya katılan öğrencilerin % 79'u KPSS'ye girmeyi düşündüklerini, % 14'ü bunu belki düşüneceklerini, % 7'si düşünmediklerini belirtmişlerdir. Son olarak öğrencilerin % 51'i gelecek kaygısı taşıdıklarını, % 7'si bu kaygıyı kısmen yaşadıklarını, % 42'si ise gelecek kaygısı taşımadıklarını ifade etmişlerdir. Toplam 194 katılımcı olan araştırmada eksik görülen sayılar, söz konusu soruya yanıt vermeyen öğrencilerden kaynaklanmaktadır.

Bunların yanı sıra gelecek kaygısı taşıdığını ya da bu kaygıyı kısmen yaşadığını söyleyen öğrencilerden bazıları, yaşadıkları kaygının nedenini de yazmışlardır. Buna göre seçtiği mesleği sevmediğini ve bu nedenle gelecekte ne yapacağına karar veremediğini, bölümün pek çok üniversitede olması nedeniyle işsiz kalma ihtimalinin yüksek olduğunu, KPSS puanının yüksek olduğunu, bu sınav kazanılsa dahi atanmanın zorluğunu, ülke şartlarının olumsuzluğunu, mezun çok olduğu halde iş alanının yetersiz olduğunu, gördüğü eğitimin yeterli olmadığını, yabancı dil bilgisinin eksikliğini belirten öğrenciler bulunmaktadır. Bununla birlikte yanıtların büyük bir çoğunluğu, işsiz kalma kaygısında yoğunlaşmaktadır.

Araştırmada öğrencilere, okutulmasını istedikleri başka dersler olup olmadığına ilişkin açık uçlu bir soru da yöneltilmiştir. Bu soruyu yanıtlayan öğrencilerin cevapları arasında diksiyon, İngilizce konuşma, sosyoloji, psikoloji, Çince, Fransızca, Almanca, Rusça, Arapça, güzel konuşma ve yazma, kişisel gelişim, işletme, iktisat, bilgisayar programcılığı, halkla ilişkiler, siyaset bilimi dersleri yer almaktadır. Ağırlığın ise, İngilizce ve ikinci yabancı dilde olduğu görülmektedir.

Çapraz Tablolar

Tablo 2'de bölüme isteyerek mi geldiğine ilişkin sorunun işaretlenme oranının, katılımcıların cinsiyetlerine göre dağılımı görülmektedir.

Tablo 2: Bölüme İsteyerek Gelme ile Cinsiyet Değişkenine İlişkin Çapraz Tablo

		Bu bölüme isteyerek mi geldiniz?			
		<i>Evet</i>	<i>Hayır</i>	<i>Kısmen</i>	Toplam
Cinsiyet	<i>Kız</i>	57 (% 45)	31 (% 24)	40 (% 31)	128
	<i>Erkek</i>	18 (% 28)	24 (% 37)	23 (% 35)	65
Toplam		76	55	63	193

Toplam 128 kız öğrencinin % 45'i, bölüme isteyerek geldiğini; %31'i, kısmen isteyerek geldiğini; % 24'ü ise, istemeyerek geldiğini belirtmiştir. Toplam 65 erkek öğrencinin ise; % 28'i, bölüme isteyerek geldiğini; % 35'i, kısmen isteyerek geldiğini; % 37'si ise, istemeyerek geldiğini ifade etmiştir. Buna göre kız öğrencilerin büyük bir çoğunluğu, bölüme isteyerek geldiğini ifade ederken; erkek öğrencilerin çoğunluğu ise, istemeyerek geldiklerini belirtmişlerdir.

Tablo 3’de bölüme isteyerek mi geldiğine ilişkin sorunun işaretlenme oranının, katılımcıların sınıflarına göre dağılımı görülmektedir.

Tablo 3: Bölüme İsteyerek Gelme ile Sınıf Değişkenine İlişkin Çapraz Tablo

		Bu bölüme isteyerek mi geldiniz?			
		<i>Evet</i>	<i>Hayır</i>	<i>Kismen</i>	Toplam
Sınıf	<i>1. Sınıf</i>	41 (% 50)	18 (% 22)	23 (% 28)	82
	<i>2. Sınıf</i>	35 (% 32)	37 (% 33)	39 (% 35)	111
Toplam		76	55	62	193

Toplam 82 1. sınıf öğrencisinin % 50’si, bölüme isteyerek geldiğini; %28’i, kısmen isteyerek geldiğini; % 22’si ise, istemeyerek geldiğini belirtmiştir. Toplam 111 2. sınıf öğrencisinin ise; % 32’si, bölüme isteyerek geldiğini; % 35’i, kısmen isteyerek geldiğini; % 33’ü ise, istemeyerek geldiğini ifade etmiştir. Buna göre 1. sınıf öğrencilerinin büyük bir çoğunluğu, bölüme isteyerek geldiğini ifade ederken; 2. sınıf öğrencilerinin çoğunluğu ise, kısmen isteyerek geldiklerini belirtmişlerdir.

Yöneticilere Yönelik Bulgular

Frekans ve Güvenilirlik Analizleri

Tablo 4, anketlere yanıt veren yöneticilerin demografik özelliklerine ve yönetici asistanlarının mezun oldukları bölüme yönelik görüşlerine ilişkin frekans ve yüzdelerini göstermektedir.

Tablo 4: Yönetici Katılımcıların Demografik Özelliklerine ve Yönetici Asistanlarının Mezun Oldukları Bölüme Yönelik Görüşlerine Göre Frekans ve Yüzdeleri

	n	%
Cinsiyet		
Kadın	24	% 80
Erkek	6	% 20
<i>Toplam</i>	30	% 100

Tablo 4'ün Devamı: Yönetici Katılımcıların Demografik Özelliklerine ve Yönetici Asistanlarının Mezun Oldukları Bölüme Yönelik Görüşlerine Göre Frekans ve Yüzdeleri

Yaş		
40 yaş ve altı	14	% 47
41 yaş ve üstü	13	% 43
Yanıtsız	3	% 10
<i>Toplam</i>	<i>30</i>	<i>% 100</i>

Eğitim Durumu		
Lise-Ön Lisans	9	% 30
Lisans-Lisansüstü	21	% 70
<i>Toplam</i>	<i>30</i>	<i>% 100</i>

Yönetici asistanının “Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı” bölümü mezunu olması sizce önemli mi?		
Evet	6	% 20
Hayır	13	% 43
Yanıtsız	11	% 37
<i>Toplam</i>	<i>30</i>	<i>% 100</i>

Tablo 4'e göre araştırmaya katılan yöneticilerin % 80'i kadın, % 20'si erkektir. Yöneticilerin % 52'si, 40 yaş ve altında; % 48'i 41 yaş ve üstünde bulunmaktadır. Katılımcıların % 30'u, lise ve ön lisans mezunu iken; % 70'i lisans ve lisansüstü mezundur. Ayrıca soruyu yanıtlayan yöneticilerin % 32'si, yönetici asistanının “Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı” bölümü mezunu olmasının önemli olduğunu söylerken; % 68'i bunun önemli olmadığını ifade etmiştir. Bu sonuç, ilginç bir bulgu olarak değerlendirilebilmekte; ancak örneklem sayısının düşüklüğü nedeniyle ileride bu sorunun daha yüksek sayıda katılımcıya yeniden yöneltilmesi faydalı görülmektedir.

Yöneticilere uygulanan anket formunda 16 ifade; 1- Hiç Önemli Değil, 2-Önemli Değil, 3- Ne Önemli Ne Önemsiz, 4- Önemli, 5-Çok Önemli şeklindeki 5'li Likert ölçeği ile düzenlenmiştir. Güvenilirlik analizi sonucuna göre söz konusu ifadelerin iç tutarlılık katsayısı, 0, 87'dir. Bu durum, araştırmının güvenilirliğini belirtmesi açısından önem taşımaktadır.

Yöneticilerin, Yönetici Asistanlarında Bulunmasını Bekledikleri Özellikler İle İlgili Analizler

Yönetici asistanlarında bulunması beklenen özelliklerin orta değerden (3) farklılaşp farklılaşmadığı, tek örneklem için t testi (one sample t test) ile analiz edilmiştir.

Tablo 5: Yönetici Asistanlarından Beklenen Özelliklere İlişkin Ölçek Puanları

ÖZELLİKLER	n	Ortalama	Sig.
Sır Saklama	30	4,97	0,000
Sözlü ve Yazılı İletişim Yeteneğine Sahip Olma	30	4,70	0,000
Kurumu ve Yöneticisini Temsil Edebilme	30	4,70	0,000
İyi Bir Gözlemci ve Dinleyici Olma	30	4,67	0,000
Dakik ve Hızlı Olma	30	4,67	0,000
Bakımlı ve Güler Yüzlü Olma	30	4,60	0,000
Rolünün Öneminin Farkında Olma	30	4,60	0,000
Toplantı ve Seyahat Organizasyonu Yapabilme	30	4,57	0,000
Kurumsal Kimliği Benimseme	30	4,57	0,000
Değişen Koşullarla Baş Edebilme	30	4,50	0,000
Düzenli ve Mesafeli İletişim Kurma	30	4,50	0,000
Dosyalama Sistemini Bilme ve Uygulama	30	4,33	0,000
İnisiyatif Kullanabilme	30	4,30	0,000
Günlük Yazışmaları Yöneticinin Adına Yapabilme	30	4,23	0,000
Teknolojiyi Yakından Takip Etme	30	4,07	0,000
Hızlı Klavye Kullanma	30	3,80	0,000

Tüm özelliklere ilişkin ortalamalar, orta değerden (3) anlamlı ölçüde yüksek çıkmıştır. Bununla birlikte ortalamalarına göre söz konusu özelliklerin ilk üç sırasında; “sır saklama”, “sözlü ve yazılı iletişim yeteneğine sahip olma” ve “kurumu ve yöneticisini temsil edebilme” yer almaktadır.

Bir ön test olarak değerlendirilen yönetici kısmında örneklem sayısı yeterli olmadığından dolayı yöneticilerin, gerek asistanlarının mezuniyetine gerekse yönetici asistanında bulunmasını bekledikleri özelliklere ilişkin görüşlerinin demografik değişkenler bağlamında farklılık gösterip göstermediğine bakılmamıştır.

Sonuç

Çalışmamızda, yönetici asistanlığı eğitiminin belli bir örneklem çerçevesinde öğrenciler gözünden yorumlanması ve pilot bir uygulama şeklinde de olsa bu meslekte sahip olunması gerektiğini düşündükleri özellikler açısından yöneticilerin fikirlerinin öğrenilmesi amaçlanmaktadır. Bu doğrultuda Celal Bayar Üniversitesi Ahmetli Meslek Yüksekokulu “Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı” bölümü öğrencilerinin ve farklı sektörlerde görev yapan yöneticilerin hazırlanan iki anket formuna verdikleri yanıtlar çerçevesinde bir değerlendirme yapılmaktadır.

Öncelikle öğrencilerin yanıtlarına bakılacak olursa; katılımcıların yarısından fazlasının bu bölüme tam anlamıyla isteyerek gelmiş olmamaları, aldıkları eğitimin onları iş yaşamına tam olarak hazırlamadığını düşünmeleri, yabancı dil hazırlık eğitimi almak istemeleri, okulun dört yıl olmasını arzu etmeleri ve gelecek kaygısı taşımaları; üzerine düşünülmesi gereken noktalar olduğuna işaret etmektedir. Eğitimciler ve yetkililerin, eğitim süresinin ve niteliğinin yeniden yapılandırılması konusunda fikir alışverişinde bulunmaları, mesleği icra eden başarılı örneklerin bölümleri ziyaret etmeleri aracılığıyla öğrencilerin mesleklerine ilişkin farkındalık ve umut düzeylerinin artırılması ve öğrencilerin anket formunda belirttikleri derslerin de dikkate alınmasıyla müfredatın yeniden gözden geçirilmesi; bazı öneriler olarak sunulabilir. Bununla birlikte öğrencilerin büyük çoğunluğu, staj süresinin yeterli olduğunu düşünmüşlerdir.

Araştırma sonucunda ayrıca, kız öğrencilerin erkek öğrencilere; 1. sınıf öğrencilerinin de 2. sınıf öğrencilerine nazaran bölüme daha fazla isteyerek geldikleri saptanmıştır. Bu durum, son zamanlarda söz konusu algının değişmesi yönündeki gelişmelere rağmen halen büyük oranda mesleğin kadınlara özgü olarak düşünülmesi ve 2. sınıf öğrencilerinin mezuniyete daha yakın olmaları nedeniyle daha fazla gelecek kaygısı duymaları ile açıklanabilir.

Araştırmanın yöneticilerle ilgili olan kısmı değerlendirildiğinde ise; söz konusu yöneticilerin yönetici asistanından beklediği özellikler arasında sır saklama, sözlü ve yazılı iletişim yeteneğine sahip olma, kurumu ve yöneticiyi temsil edebilme ilk üç sırada yer almaktadır. Bu tarz araştırmaların sonuçlarının, yönetici asistanı adaylarının hangi özelliklerini geliştirmeleri gerektiği konusunda farkındalıklarının artması açısından fayda yaratacağı düşünülebilir. İlerleyen dönemlerde tarafımızdan yapılması planlanan araştırma ile daha geniş bir yönetici kitlesine ulaşmak ve farklı bulgular paylaşmak hedeflenmektedir.

Kaynakça

- Alkan, R. M., Suiçmez, M., Aydınkal, M. ve Şahin, M. (2014). Meslek yüksekokullarındaki mevcut durum: Sorunlar ve bazı çözüm önerileri. *Yükseköğretim ve Bilim Dergisi*, 4(3), 133-140.
- Bayraktar, T. ve Kızılkaya, M. (2013). Büro yönetimi ve yönetici asistanlığı programı öğrencilerinin profili ve kariyer planlaması: Batı ve doğu karşılaştırması. *İstanbul Aydın Üniversitesi Dergisi*, Sayı 18, 13-22.
- Duman, H., Çöğürçü, İ., Çakmak, V. ve Atay, M. (2011). Büro yönetimi ve yönetici asistanlığı programı öğrencilerinin mesleki becerilerinin incelenmesi üzerine bir araştırma: Kazım Karabekir meslek yüksekokulu örneği. *Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Elektronik Dergisi*, Sayı 4, 45-64.
- Gökdoğan, O. ve Sarıgöz, O. (2012). Meslek yüksekokulu öğrencilerinin 'mesleki uygulama dersi' ile ilgili görüşlerinin değerlendirilmesi. *Journal of Life Sciences*, 1(1), 1091-1100.
- HRM (2011). *CEO'ların sağ kolu: Yönetici asistanları*. <http://www.hrm.com.tr/ceolarin-sag-kolu-yonetici-asistanlari/> adresinden 25 Haziran 2015 tarihinde alınmıştır.
- Karademir, Ö. ve Karakulle, İ. (2013). Bilgi toplumunda sekreterlik mesleğine genel bakış. *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Büro Yönetimi Özel Sayısı, 207-221.
- Sucu, Y. (2014). *Yönetim ve yönetici*. <http://yasarsucu.net/?m=201404> adresinden 1 Temmuz 2015 tarihinde alınmıştır.
- Şahinkesen, A. (1992). Eğitimde ikili sistem (okul-işyeri işbirliğine dayalı sistem). *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi*, 25(2), 687-701.
- Topbaş, E. (2013). Türkiye ve Fransa'daki yönetici asistanlığı eğitim programlarının karşılaştırılması. *Gazi Üniversitesi Endüstriyel Sanatlar Eğitim Fakültesi Dergisi*, Sayı 30, 79-93.
- Tutar, H., Başpınar, N. Ö. ve Altınöz, M. (2004). *Sekreterlik El Kitabı-Temel Sekreterlik ve Yönetici Asistanlığı*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Uçan, M. Y. (2013). Yönetici asistanı mesleğinin eğitim ve öğretiminde bir uygulama denemesi: Harmanlama eğitimi yaklaşımı. *11. Ulusal Büro Yönetimi ve Sekreterlik Kongresine Sunulmuş Bildiri*.
- Uçar, C. ve Özerbaş, M. A. (2013). Mesleki ve teknik eğitimin Dünyadaki ve Türkiye'deki konumu. *Eğitim ve Öğretim Araştırmaları Dergisi*, 2(2), 242-253.

- Üzüm, B. ve Uçkun, S. (2015). Büro yönetimi ve yönetici asistanlığı öğrencilerinin demografik özellikleri ile kariyer geleceği beklentilerinin ölçülmesi: Kocaeli MYO örneği. *Elektronik Mesleki Gelişim ve Araştırma Dergisi*, Sayı 1, 71-80.
- Yeşil, Y. ve Vatan, A. (2014). Öğrencilerin büro yönetimi ve yönetici asistanlığı eğitimine bakış açıları ve farkındalıkları üzerine bir uygulama. *Electronic Journal of Vocational Colleges*, BÜROKON Özel Sayısı, 410-426.
- Yıldız, E. ve Talih, D. (2011). Üniversitelerin kalkınmadaki rolü: Babaeski meslek yüksekokulu örneği. *Girişimcilik ve Kalkınma Dergisi*, 6(2), 269-287.

YÖNETİCİ VE YÖNETİCİ ASİSTANLARININ GÖZÜNDEN YÖNETİCİ ASİSTANLARININ MESLEKİ YETERLİLİK DÜZEYLERİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

Gamze AY¹, Özgür Doğan GÜRCÜ²

Özet

Çalışmada yönetici asistanının mesleki yeterlilikleri, yönetici ve yönetici asistanı gözünden değerlendirilmektedir. Böylece yönetici asistanının mesleki yeterliliklerinin ne düzeyde olduğunun saptanması, varsa eksikliklerin tespit edilerek çalışma sonuçlarının yöneticilere, asistanlara ve akademisyenlere yol göstermesi amaçlanmıştır. Mesleki yeterlilikleri ölçecek bir ölçeğin geliştirilmesi çalışmanın ikincil amacıdır. Bu amaçlarla 104 yönetici ve 104 yönetici asistanı çalışmaya dahil edilmiştir. Araştırmanın evrenini Yalova ve Gaziantep'te kamu ve özel sektörde faaliyet gösteren işletmeler oluşturmaktadır. Çalışma nicel bir çalışma olup, genelleme kaygısından ziyade bir pilot çalışma niteliğindedir. Anket tekniği ile veriler toplanmış ve analiz edilmiştir. Yönetici Asistanı Mesleki Yeterlilikleri ölçeğinin Cronbach's Alpha değeri 0,964'tür. Ölçeğin açıkladığı varyans oranlarına bakıldığında toplamda %75,6 olduğu görülmektedir. Araştırmaya katılan yöneticilerin önemli bir kısmının mühendis kökenli olması, yönetici asistanlarının bir kısmının ise işletme mezunu olması dikkat çekici bulgulardandır. Mesleki yabancı dil boyutu en düşük yeterlilik olarak göze çarpmaktadır. Bunu web editörlüğü bilgisi, tasarım yapabilme ve klavye becerisi takip etmektedir. En yeterli algılananlar ise etkili iletişim, beden dili ve büro makinelerini kullanabilme maddeleridir. Yönetici ve yönetici asistanlarının mesleki yeterlilikleri algılamalarında, mesleki gelişim boyutu hariç, istatistiksel olarak anlamlı bir farka rastlanmamıştır. Yabancı dil, klavye ve bilgisayar kullanımı konusundaki düşük yeterlilik düzeyi en fazla dile getirilenlerdir. Çalışmanın sonuçları itibarıyla yönetici asistanının mesleki yeterliliklerini ölçmek üzere bir ölçek geliştirilmesi konusunda katkıda bulunduğu, ayrıca yönetici asistanının pratikteki yeterliliklerine ufak da olsa bir ışık tuttuğu düşünülmektedir.

Anahtar Kelimeler: Mesleki Yeterlilikler, Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı, Yönetici

A STUDY ON THE VOCATIONAL QUALIFICATIONS OF EXECUTIVE ASSISTANTS FROM THE PERSPECTIVE OF MANAGERS AND EXECUTIVE ASSISTANTS

Abstract

In this study, the vocational qualifications of executive assistants are evaluated from the perspective of managers and executive assistants. In this way, determining the levels of the vocational qualifications of the executive assistants and if there are deficiencies, fixation of them; and the findings of this study are aimed to be guiding for the managers, assistants and the academics. A scale for the evaluation of the vocational qualifications is the secondary purpose of this study. With these reasons, 104 managers and 104 executive assistants were

¹ Öğr. Gör., Gaziantep Üniversitesi, gamzeay84@hotmail.com

² Doktora Öğrencisi, Sakarya Üniversitesi, ozgurgurcu@gmail.com

included to the study. It is quantitative. The data were gathered with the interview technique and then analyzed. Cronbach's Alpha value of the scale of the vocational qualifications of the executive assistants is 0.964. With the variance ratios of the scale, it is seen that the ratio is 75.6 % in total. As interesting findings, a significant part of the participant managers are engineer originated, and a significant part of the participant executive assistants are graduates of business administration. The vocational foreign language is the prominent value as the lowest qualification. It is followed by the qualification of web editing and the capabilities of design and keyboard skills. The most sufficient ones are the effective communication, body language and ability to use office machines. The perceptions of the vocational qualifications of the managers and the executive assistants show no statistically significant difference. The low qualification levels of foreign language, keyboard and computer skills are the most mentioned ones. With the findings, this study is thought to be a contribution to developing a scale for the evaluation of the vocational qualifications of the executive assistants; moreover, it at least threw light on the practical qualifications of the executive assistants.

Keywords: Vocational Qualifications, Office Management and Executive Assistantship, Manager.

Giriş

Bir mesleğe ilişkin yeterliliklerin resmi makamlarca tanımlanması, ortaya konması o mesleğin meşruiyetini artırmakta, mesleğe ilişkin görevlerin netleşmesini sağlamaktadır. Genelde büro çalışanlarının, özelde ise yönetici asistanlarının mesleki yeterlilik düzeyleri yönetici ve örgüt performansı için belirleyici olabilir.

Bugün Türkiye’de mesleki eğitimin en önemli sorunlarından biri, eğitim kurumlarında ya da başka şekillerde öğrenilen veya kazanılan mesleki yeterliliklerin ölçülmesi ve belgelendirilmesi sorunudur. Bu konu, aynı zamanda AB Yaşam Boyu Eğitim anlayışının en temel bileşenlerinden birini teşkil etmektedir. 1999 AB Helsinki Zirvesi’nde alınan kararlara dayalı olarak, Türkiye Cumhuriyeti Hükümeti ile Avrupa Birliği arasında Türkiye’deki Mesleki Eğitim ve Öğretim Sisteminin Güçlendirilmesi Projesi (MEGEP) başlatılmıştır (megep.gov.tr). MEGEP projesi kapsamında mesleki eğitimde standartlara ve yeterliliklere dayalı yeni bir öğretim tasarımı süreci ile bireysel öğrenmeyi esas alan modüler öğretim yaklaşımı benimsenmiştir (Arslan, 2014).

2006 yılında Mesleki Yeterlilik Kurumu (MYK) kurulmuş ve faaliyetlerine başlamıştır. MYK, meslek standartlarını temel alarak, teknik ve mesleki alanlarda ulusal yeterliliklerin esaslarını belirlemek, denetim, ölçme ve değerlendirme, belgelendirme ve sertifikalandırmaya ilişkin faaliyetleri yürütmek üzere kurulmuş bir kamu kurumudur (www.myk.gov.tr).

Bu gelişmelerden sonra 2012 yılında Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilen Türkiye’de mesleki ve teknik eğitimin kalitesinin geliştirilmesi (METEK) projesi başlatıldı. Okul yöneticilerine, öğretmenlere, öğrencilere, iş dünyasına, sosyal ortaklara, ailelere ve diğer tüm toplumsal aktörlere ulaşılarak, İş dünyasının ve öğrencilerin ihtiyaç duyduğu kalitede; güncel, nitelikli, ölçülebilir ve sürdürülebilir bir mesleki ve teknik eğitime ulaşmak için; **Kalite, Eğitim ve İletişim** üst başlıkları altında çok yönlü faaliyetler gerçekleştirmek ve Türkiye’de mesleki eğitimi bir ulusal kalite güvence sistemine kavuşturmak amaçlanmıştır (<http://metek.meb.gov.tr>). Bu proje kapsamında büro yönetimi ve yönetici asistanlığı programının mesleki yeterliliklerinin oluşturulması için bir ekip kurulmuştur ve METEK çalıştaylarına davet edilmişlerdir. Çalışmalar 2 yıl boyunca devam etmiştir. Ancak Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Programının mesleki yeterlilikleri henüz Mesleki Yeterlilik Kurumu (MYK)’nda yer almamaktadır.

Tuncel (2007), literatür taraması şeklinde yaptığı çalışması sonucunda, meslek yükseköğretimindeki büro yönetimi ve sekreterlik programlarının sektörün ihtiyaçlarını karşılayacak içerikte şekillendirilmesi gerektiğini belirterek, sektörlere göre uzmanlık ve yeteneği taşıyan sekreterlerin işlerinde daha başarılı olacakları sonucuna varmıştır (Tuncel, 2007:95).

Yöneticilerin büro personeli olarak çalışanlardan beklentilerini ölçmeye yönelik yapılan bir çalışma sonucunda, sekreterlerin en fazla yetersiz olduğu alanların, on parmak klavye kullanımı, internet sitesi yapabilme, grafik tasarım programı kullanabilme, yabancı dil ve muhasebe finansman konuları olduğu sonucu ortaya konulmuştur (Çakmak vd., 2011:12).

Bugün sekreterlik mesleği “üst düzeyde soyut” işlerde (bilgi işleme, tasarım vb.) çalışan profesyonel bir meslek haline gelmiştir. Büro hizmetlerini yerine getirecek elemanların yeterli bilgi ve tecrübeye sahip olması, bürolarda verimin artmasına yardımcı olacaktır. Sekreterler yöneticilerinden, iş yerinde hizmet içi eğitimin verilmesini, kendilerine önem verilmesini ve mesleki toplantılara katılmalarının sağlanmasını istemektedirler. Sekreterlerin %42,9'luk bir kısmı görevleri esnasında mesleki eğitime ihtiyaç hissettiklerini belirtmektedir (Tengilimoğlu ve Acar, 2004)

Büro çalışanlarının ve sekreterlerin; yüksek mesleki yeterliklere sahip olabilmeleri, çalışma hayatında meydana gelen teknolojik değişiklik ve gelişmelere daha kolay ve daha hızlı uyum sağlayabilmeleri, büro yönetimi ve sekreterlik alanında alacakları mesleki eğitim ile mümkün olmaktadır. Sekreterlik mesleği alanına gelen yeni bilgi teknik ve araçlara uyum için Büro Yönetimi ve Sekreterlik Programlarında verilen eğitim sürecinin uygun tekniklerle desteklenmesi ve bu süreçte öğretim teknolojisi ürünlerinden yararlanılması gerekmektedir. (Çıtak, 2002:170).

Artık günümüzde eski sekreter tanımlarındaki gibi basit anlamda, daktilo kullanabilen, telefonlara bakan, yazışma ve evrak kayıtlarını yapan sekretere talep azalmıştır. Artık bu mesleği tanımlarken, büro işlerine hakim, sorumluluk yeteneğine sahip, karar verme, planlama, yürütme, kontrol yetkisi olan ve yöneticisinin zamanını verimli kılan en yakın yardımcı şeklinde ifadeler kullanılmaktadır. Dolayısıyla Meslek Yüksekokullarından mezun öğrencilerin bu vasıfları taşıyacak şekilde eğitilmeleri gerekmektedir. Bunu gerçekleştirebilmek için öncelikle, her meslekte olması gerektiği gibi sekreterlik mesleği için de yetkili kurumlar tarafından bir meslek standardı oluşturulmalı, hizmet sektörleri incelenip organizasyonların istekleri ve sekreterden beklenmesi gerekenler belirlenmeli, bu veriler ışığında Büro Yönetimi ve Sekreterlik Programlarında yeniden yapılanmaya gidilmelidir (Tuncel, 2007).

Bilimsel ve çağdaş bir eğitim anlayışının egemen olduğu büro yönetimi ve yönetici asistanlığı programlarının varlığı gerek özel gerekse kamu kesimi açısından büyük önem taşımaktadır. Yapılan bir araştırmada, büro yönetimi ve yönetici asistanlığı eğitimi alan öğrencilerin başta yabancı dil eğitimi olmak üzere bilgisayar kullanımı büro makineleri kullanımı muhasebe alanlarında kendilerini yeterli görmedikleri ifade edilmektedir (Duman 2011:61).

Alanyazın incelendiğinde Büro yönetimi ve yönetici asistanlığı programı yeterlilikleri üzerine yönetici ve yönetici asistanlarına aynı anda uygulanan bir araştırmaya rastlanılmamıştır. Bu araştırmada, yönetici ve yönetici asistanlarının gözünden yönetici asistanlarının mesleki yeterlilik düzeylerinin belirlenmesi ve yönetici asistanlarının mesleki yeterliliklerini ölçmek üzere bir ölçek geliştirilmesine katkıda bulunmak amaçlanmıştır.

Yöntem

Çalışmanın arka planında nitel bir yöntem olan odak grup görüşmesi olmakla birlikte, araştırmada; genelleme yapılabilir olması, kısa zamanda bilgi edinmeye imkân vermesi ve başkalarınca yapılacak betimsel çalışmaların bulguları ile kıyaslama yapılabilmesi nedeniyle betimsel araştırma yöntemi uygun görülmüştür.

Betimsel araştırma yönteminde, genellikle kullanılan teknik soru sorma tekniğidir. İyi bir örnekleme için örnek sayısının elden geldiğince fazla tutulması gerekecektir. Bu nedenle çok sayıda kişi ile yapılacak bir araştırmada yazılı soru sorma tekniğine başvurmak daha doğru olur. Bu araştırmanın da çok sayıda kişi ile yapılacak olması nedeniyle anket tekniği kullanılmıştır.

Araştırmada elde edilen veriler, araştırmanın amacı doğrultusunda çeşitli istatistikî metot ve test teknikleri (Frekans, Ortalama, Korelasyon, Regresyon, ANOVA, Scheffe, Dunnet C ve t-testi) kullanılarak yorumlanmıştır.

Evren ve Örneklem

Araştırmanın evrenini Yalova ve Gaziantep'te kamu ve özel sektörde faaliyet gösteren işletmeler oluşturmuş olup bunlar faaliyet alanına, pazar alanına, çalışan sayısına, faaliyet süresine göre farklılıklar göstermektedir.

Yöneticilere ulaşmanın zorluğu ve zaman kısıtı nedeniyle araştırmada kolayda örnekleme yöntemine gidilmiştir. Tesadüfî olmayan bu yöntemin, örneklemin temsil edicilik özelliğini zedelemiş olabileceğini belirtmek gerekir.

Araştırmada 104 yönetici ve 104 yönetici asistanı olmak üzere 208 çalışana ulaşılmıştır. Ulaşılan katılımcı sayısı itibariyle araştırma genelleme kaygısından ziyade bir pilot çalışma niteliğindedir.

Veri Toplama Aracının Geliştirilmesi

Yöneticilerin ve yönetici asistanlarının algısına göre, yönetici asistanlarının mesleki yeterlilik düzeylerini belirlemek amacıyla 2 bölümden oluşan bir veri toplama ölçeği geliştirilmiştir.

İlk bölümde demografik ve bazı tanımlayıcı özellikleri belirlemek amacıyla 13 soru hazırlanmıştır. İkinci bölüm için yönetici asistanlarının mesleki yeterliliklerini ölçmek üzere 60 maddeden oluşan bir ölçek hazırlanmıştır. Bu 60 maddenin hazırlanmasında, Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti ortaklığında gerçekleştirilen "Mesleki ve Teknik Eğitimin Kalitesinin Geliştirilmesi Projesi" (METEK) kapsamında gerçekleştirilen, alanında yetkin sektör temsilcileri, öğretmenler ve akademisyenleri bir araya getiren toplantılarda oluşturulan, "mesleki yeterlilikler" tablosundan yararlanılmıştır. Bu bağlamda uzman görüşünden faydalandığı söylenebilir. Ayrıca örneklemden seçilen 10 kişi ile görüşülerek soruların anlaşılabilir olması konusunda görüşleri alınmış ve gerekli görülen değişiklikler yapılmıştır

Bulgular

Bu bölümde araştırmaya ilişkin bulgular aktarılacaktır.

* Proje kapsamında 2012-2014 yılları arasında bir dizi çalıştay, toplantı ve seminer düzenlenmiş olup, mesleki eğitimin kalitesinin geliştirilmesi için lise ve önlisans düzeyinde "Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı" programının mesleki yeterlilikleri, program çıktıları ve müfredatı sektör beklentileri doğrultusunda düzenlenmiştir. Çalışmalara, alanında uzman sektör temsilcileri, öğretmen ve akademisyenlerden seçilmiş olanlar gönüllü katılım göstermişlerdir.

Geçerlilik ve Güvenilirlik

Cronbach Alfa katsayısının 0.80-1.00 arasında olması yüksek derecede güvenilir olarak değerlendirilir (Büyüköztürk, 2007:126). Yönetici Asistanı Mesleki Yeterlilikleri ölçeğinin Cronbach's Alpha değeri 0,964'tür.

Yapılan METEK toplantılarında mesleki yeterlilikler 9 ana başlık halinde ortaya konmuştur. Ancak yapı geçerliliği için faktör analizi uygulandığında "bilgisayar becerisi" altında yer alan "klavye becerisi" maddelerinin ve "genel büro işleri" altında yer alan "organizasyon ve analiz becerisi"ne ilişkin maddelerin ayrıştığı, böylece ölçeğin 11 faktörden oluştuğu görülmüştür. Ölçeğin açıkladığı varyans oranlarına bakıldığında toplamda %75,6 olduğu görülmektedir.

Tablo1: Yönetici Asistanı Mesleki Yeterlilikleri Ölçeğinin Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizi

Mesleki Yeterlilik Boyutları	Alfa Katsayısı	Açıkladığı Varyans (%)	Soru Sayısı
Klavye Becerisi	0,793	2,767	2
Bilgisayar Becerisi	0,894	9,348	10
Yazışma Bilgisi	0,886	5,303	4
Dosyalama ve Arşivleme Bilgisi	0,920	7,642	7
İletişim ve Dil Becerisi	0,938	9,819	7
Genel Büro İşleri Becerisi	0,920	8,052	6
Organizasyon ve Analiz Becerisi	0,895	6,877	7
Mesleki Yabancı Dil Bilgisi	0,980	11,535	7
Ticari İşlemler Bilgisi	0,915	7,031	5
Araştırma Becerisi	0,746	2,601	2
Mesleki Gelişim Becerisi	0,910	4,664	3
GENEL	0,964	75,639	60

Demografik Özellikler

Yöneticilere İlişkin Bulgular

Araştırmaya katılan yöneticilerden 75'i erkek, 29'u kadındır. Yaş ortalamaları 40 olup, 4'ü ilköğretim, 7'si lise, 8'i önlisans, 41'i lisans, 34'ü yüksek lisans, 8'i doktora mezundur. 2 yönetici eğitim durumunu belirtmemiştir.

Yöneticilerden 38'inin unvanı Müdür, 13'ünün ise Şef'tir. Genel koordinatör, direktör, yönetici gibi unvanlara da rastlanmıştır.

Yöneticilerin toplam çalışma sürelerine bakıldığında 30'u 0-10 yıl, 31'i 10-14 yıl, 42'si ise 15 yıldan fazla süredir çalıştığını belirtmiştir. Şu anki kurumlarında çalışma sürelerine bakıldığında ise 82'si 0-10 yıl, 14'ü 10-14 yıl ve 8'i 15 yıldan fazla süredir aynı kurumda çalışmaktadır.

Mezun oldukları bölümlere cevap veren yöneticilerden 15'i mühendislik, 12'si işletme, 6'sı kamu yönetimi mezundur.

Yöneticilerden 9'u lise mezunu, 44'ü önlisans mezunu, 36'sı lisans mezunu, 15'i ise yüksek lisans mezunu yönetici asistan talep etmektedir

Asistanınızın hangi bölüm mezunu olmasını istersiniz sorusuna yanıt veren 40 yöneticiden 22'si "büro yönetimi ve yönetici asistanlığı" 5'i "işletme", 2'si ise "halkla ilişkiler" cevabını vermiştir.

Asistanınız yönetici asistanlığı eğitimi aldı mı sorusuna 55 yönetici evet cevabı verirken, 49 yönetici hayır cevabı vermiştir. 14 yönetici, asistanının halk eğitim, işkur, özel kurs vb. üniversite dışı kurumlardan eğitim aldığını belirtmiştir. Yöneticilerden 89'u asistanının aldığı eğitimden memnun iken 10'u memnun olmadığını ifade etmiş, 5'i ise bu soruya cevap vermemiştir.

104 işletmenin 16'sı mikro, 41'i küçük, 18'i orta ve 29'u büyük işletmedir. Bu işletmelerden 90'ında asistanın görev tanımları mevcut iken 14'ünde mevcut değildir.

Açık uçlu olarak sorulan "Asistanınızın hangi konuda eğitim alması, kendini geliştirmesi gerektiğini düşünüyorsunuz?" sorusuna verilen cevaplar şu şekildedir.

Tablo 2: Yöneticilerin, asistanlarının kendilerini geliştirmeleri, eğitim almaları gerektiğini düşündükleri konular

Konu / Alan	N	Konu / Alan	N
Bilgisayar	18	Halkla İlişkiler	5
Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı	17	Yazışma Kuralları	4
Yabancı Dil - İngilizce	13	Sermaye Piyasası ve Mevzuat	4
İletişim	11	Maliye	3
Kişisel Gelişim /Kendini Geliştirme	8	Reklamcılık/Pazarlama/Satış	3
Muhasebe	7	Finans	1
Klavye / F Klavye	6	Bankacılık	1
Diksiyon	6	Stres Yönetimi	1
İnsan Kaynakları Yönetimi	6	Zaman Yönetimi	1
Protokol Kuralları	5	İşletme	1

Yöneticilerin asistanlarından eğitim almasını istediği alanlar: sırasıyla bilgisayar (18), Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı (17), yabancı dil (13), iletişim (11), kişisel gelişim (8), Muhasebe (7), F Klavye (6), Diksiyon (6), insan kaynakları yönetimi (6), protokol kuralları (5), halkla ilişkiler (5), yazışma kuralları (4), sermaye piyasası ve mevzuat (4), maliye (3), Reklamcılık/Pazarlama/Satış (3), Finans (1), Bankacılık (1), Stres Yönetimi (1), Zaman Yönetimi (1), İşletme (1) olarak ifade edilmiştir.

Yönetici Asistanlarına İlişkin Bulgular

Araştırmaya katılan asistanlardan 24'ü erkek, 80'i kadındır. Yaş ortalamaları 27 olup, 4'ü lise, 53'ü önlisans, 22'si lisans, 12'si yüksek lisans mezunudur. İlköğretim ya da doktora mezunu yoktur.

Asistanlardan 88'inin unvanı Yönetici Asistanı, 10'unun Sekreter, 1'inin ise Özel Kalem'dir. 5'i bu soruyu cevaplamamıştır.

Asistanların toplam çalışma sürelerine bakıldığında 20'si 1 yıldan az, 54'ü 1-5 yıl, 24'ü 5-15 yıl, 6'sı ise 15 yıldan fazla süredir çalıştığını belirtmiştir. Şu anki kurumlarında çalışma sürelerine bakıldığında ise 30'u 1 yıldan az, 59'u 1-5yıl ve 15'i 5 yıldan fazla süredir aynı kurumda çalışmaktadır.

Mezun oldukları bölümlere cevap veren 57 asistandan 19'u büro yönetimi ve yönetici asistanlığı, 12'si işletme, 5'i kamu yönetimi mezunudur.

Asistanlardan 14'ü lise mezunu, 54'ü önlisans mezunu, 28'i lisans mezunu, 6'sı ise yüksek lisans mezunu olmanın yönetici asistanlığı için yeterli olduğu görüşündedir.

Yönetici asistanı hangi bölüm mezunu olmalıdır sorusuna yanıt veren 43 asistandan 27'si "büro yönetimi ve yönetici asistanlığı", 3'ü "işletme", 3'ü ise "halkla ilişkiler" cevabını vermiştir.

Yönetici asistanlığı eğitimi aldınız mı sorusuna 47 asistan evet cevabı verirken, 57 asistan hayır cevabı vermiştir.

Açık uçlu olarak sorulan "Hangi konuda eğitim almanız, kendinizi geliştirmeniz gerektiğini düşünüyorsunuz?" sorusuna yönetici asistanları tarafından verilen cevaplar şu şekildedir.

Tablo 3: Yönetici asistanlarının kendilerini geliştirmeleri, eğitim almaları gerektiğini düşündükleri konular

Konu / Alan	N
Yabancı Dil - İngilizce	23
Bilgisayar	21
Yönetim ve Yönetici Asistanlığı	12
Klavye / F Klavye	11
Diksiyon	7
İnsan Kaynakları Yönetimi	4
Muhasebe	4
İletişim	3
Protokol Kuralları	3
Reklamcılık/Pazarlama/Satış	3
Analiz	2
Kişisel Gelişim	2

Yönetici asistanları kendilerini geliştirmek istedikleri: Yabancı Dil – İngilizce (23), Bilgisayar (21),Yönetim ve Yönetici Asistanlığı (12), Klavye / F Klavye (11),Diksiyon (7), İnsan Kaynakları Yönetimi (4), Muhasebe (4), İletişim (3), Protokol Kuralları (3), Reklamcılık/Pazarlama/Satış, Analiz (3), Kişisel Gelişim (2) alanlarında eğitim almak istediklerini ifade etmişlerdir.

Tanımlayıcı İstatistikler

Mesleki yeterliliklere ilişkin yönetici ve yönetici asistanlarının her bir boyuta verdiği cevapların ortalamaları ve standart sapmaları tablodaki gibidir.

Tablo 4: Mesleki Yeterliliklere ilişkin, yönetici ve yönetici asistanlarının verdikleri cevapların karşılaştırılması

	Yönetici/ Asistan	N	Ort.	Std. Sapma
Klavye Kullanım Yeterliliği	Yönetici	104	3,7260	,80917
	Asistan	104	3,7500	,83317
Bilgisayar Kullanım Yeterliliği	Yönetici	104	3,9365	,69563
	Asistan	104	3,9221	,72954
Resmi Yazışma Bilgisi	Yönetici	104	4,2644	,64125
	Asistan	104	4,2067	,69450
Dosyalama ve Arşivleme Bilgisi	Yönetici	104	4,2367	,58402
	Asistan	104	4,2569	,68277
İletişim ve Dil Becerisi	Yönetici	104	4,3714	,68930
	Asistan	104	4,4689	,58463
Büro Hizmetleri Bilgisi	Yönetici	104	4,3189	,57506
	Asistan	104	4,3269	,64190
Organizasyon ve Analiz Becerisi	Yönetici	104	4,0838	,61182
	Asistan	104	4,1896	,64180
Mesleki Yabancı Dil Bilgisi	Yönetici	104	2,9187	1,21103
	Asistan	104	2,9648	1,01280
Ticari İşlemler Bilgisi	Yönetici	104	3,8210	,83605
	Asistan	104	3,8135	,86137
Araştırma Becerisi	Yönetici	104	3,9904	,79739
	Asistan	104	4,0673	,70041
Mesleki Gelişim	Yönetici	104	4,1047	,79239
	Asistan	104	4,3383	,71219

Tablodan görüleceği üzere “Mesleki Yabancı Dil” boyutu (2,91 – 2,96) en düşük katılım derecesine sahip boyuttur. Bunu “Klavye Becerisi” (3,72 – 3,75) takip etmektedir.

En yüksek katılım ise “İletişim ve Dil Becerisi” (4,37 – 4,47) boyutundadır.

Genel olarak bakıldığında ise yönetici ve yönetici asistanlarının mesleki yeterlilikler kapsamında; Resmi Yazışma Bilgisi, Dosyalama ve Arşivleme Bilgisi, İletişim ve Dil Becerisi, Büro Hizmetleri Bilgisi boyutlarında “çok yeterli”, Klavye Kullanım Yeterliliği, Bilgisayar Kullanım Yeterliliği, Organizasyon ve Analiz Becerisi, Ticari İşlemler Bilgisi, Araştırma Becerisi, Mesleki Gelişim boyutlarına ise “oldukça yeterli” algısına sahip oldukları görülmektedir. Mesleki Yabancı Dil boyutunda ise “orta derecede yeterli” algısı mevcuttur.

Tablo 5: Yöneticilere ve yönetici asistanlarına göre mesleki gelişim yeterliliklerine ilişkin t-Testi sonuçları

		Levene's Test		t-test	
		F	Anl.	t	Anl. (2-tailed)
Mesleki	Eşit Varyans Varsayımı	,215	,644	-2,235	,026
Gelişim	Eşit Olmayan Varyans Varsayımı			-2,235	,026

Mesleki gelişim yeterliliği konusunda yönetici asistanları, yöneticilere göre kendilerini daha yeterli görmektedir denilebilir. T- Testi sonucu incelendiğinde istatistiksel olarak anlamlı farklılaşma tespit edilmiştir.

Tablo 6: Yönetici asistanlarının değerlendirmeleri üzerinden korelasyonlar.

		Eğitim Durumu	Toplam Çalışma Süresi	Mevcut Kurumda Çalışılan Süre
Klavye Kullanım Yeterliliği	Pearson Correlation	0,249*	0,050	-0,021
	Sig. (2-tailed)	0,011	0,614	0,836
Bilgisayar Kullanım Yeterliliği	Pearson Correlation	0,327**	0,048	0,042
	Sig. (2-tailed)	0,001	0,630	0,671
Resmi Yazışma Bilgisi	Pearson Correlation	0,137	0,016	0,079
	Sig. (2-tailed)	0,166	0,874	0,427
Dosyalama ve Arşivleme Bilgisi	Pearson Correlation	0,228*	0,057	0,162
	Sig. (2-tailed)	0,021	0,568	0,100
İletişim ve Dil Becerisi	Pearson Correlation	0,209*	-0,005	-0,007
	Sig. (2-tailed)	0,034	0,962	0,944
Büro Hizmetleri Bilgisi	Pearson Correlation	0,116	0,021	0,009
	Sig. (2-tailed)	0,245	0,833	0,924
Organizasyon ve Analiz Becerisi	Pearson Correlation	0,191	0,061	0,079
	Sig. (2-tailed)	0,053	0,540	0,424
Mesleki Yabancı Dil Bilgisi	Pearson Correlation	0,251*	0,075	0,099
	Sig. (2-tailed)	0,011	0,448	0,320
Ticari İşlemler Bilgisi	Pearson Correlation	0,181	0,230*	0,262**
	Sig. (2-tailed)	0,067	0,019	0,007
Araştırma Becerisi	Pearson Correlation	0,193	0,106	0,206*
	Sig. (2-tailed)	0,051	0,285	0,036
Mesleki Gelişim	Pearson Correlation	0,363**	-0,134	-0,016
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,174	0,874

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Tablo 6'da eğitim durumunun Klavye Kullanım Yeterliliği, Bilgisayar Kullanım Yeterliliği, Dosyalama ve Arşivleme Bilgisi, İletişim ve Dil Becerisi, Mesleki Yabancı Dil Bilgisi, Mesleki Gelişim yeterlilikleriyle pozitif yönde ilişkili olduğu, toplam çalışma süresinin Ticari İşlemler Bilgisi yeterliliği ile, mevcut kurumdaki çalışma süresinin ise Ticari İşlemler Bilgisi ve Araştırma Becerisi yeterliliği ile pozitif yönde ilişkili olduğu görülmektedir.

Sonuç

Yönetici ve yönetici asistanlarının gözünden yönetici asistanlarının mesleki yeterlilik düzeylerinin araştırıldığı ve mesleki yeterlilikleri ölçmek için bir ölçek geliştirilmesinin amaçlandığı bu çalışmada aşağıdaki sonuçlar elde edilmiştir:

Türkiye’de mesleki eğitimin en önemli sorunlarından biri, eğitim kurumlarında ya da başka şekillerde öğrenilen veya kazanılan mesleki yeterliliklerin ölçülmesi ve belgelendirilmesi sorunudur. Yönetici asistanlarının Mesleki Yeterlilik Kurumu’nda yeterliliklerinin tanımlanmamış olması yönetici asistanlığı mesleğinin standartlarının istenilen seviyeye gelmesinin önünde engel olduğu söylenebilir. Yönetici asistanlarının yeterliliklerini ölçmek amacıyla bir ölçek geliştirilmiş ve Yönetici Asistanı Mesleki Yeterlilikleri ölçeğinin Cronbach’s Alpha değeri 0,964; ölçeğin açıkladığı varyans oranlarına bakıldığında toplamda %75,6 olmakla birlikte, 9 ana başlıktan oluşan ölçeğin 11 faktörden oluştuğu sonucu tespit edilmiştir. Ölçeğin geçerli ve güvenilir olduğu ifade edilebilir.

Asistanınız yönetici asistanlığı eğitimi aldı mı sorusuna 55 yönetici evet cevabı verirken, 49 yönetici hayır cevabı vermiştir. Günümüz iş dünyasında yönetici asistanlığı meslek gurubunda yönetici asistanlığı eğitimi almayanların da çalıştırıldığını göstermektedir. Bu sonuç, yöneticinin kendi mesleki uzmanlık alanından bir asistanla çalışmak istemesiyle açıklanabilir. Örneğin bir muhasebe bürosunda yönetici asistanlığını, muhasebe bölümü mezunu bir çalışan yürütmektedir. Bu durum Büro Hizmetleri ve Sekreterlik bölümü altında “yönetici asistanı, hukuk sekreteri, muhasebe sekreteri, basın sekreteri vb.” programlarla bir uzmanlaşmanın gerekliliğine işaret ediyor olabilir.

Yöneticiler, asistanlarının en çok sırasıyla; bilgisayar, büro yönetimi ve yönetici asistanlığı, yabancı dil, iletişim, kişisel gelişim/kendini geliştirme gibi alanlarda eğitim almasını istemektedir. Bu durum yöneticilerin asistanlarının yönetici asistanlığı eğitimi almamış olmalarından kaynaklanabilir. Çoğunlukla istemiş oldukları eğitim alanları, yönetici asistanlarının mesleki özelliklerinin birçoğunu kapsamaktadır. Mesleki eğitim almış yönetici asistanlarının bu alanlarda genel olarak iyi olması beklenmektedir. Bu çalışmanın kısıtlarından biri olan “farklı alanlardan mezun yönetici asistanlarının da örnekleme dahil edilmesi”, gelecek çalışmalar için örneklem seçiminde dikkat edilecek bir husus olarak not edilebilir.

Yöneticilere ve yönetici asistanlarına göre mesleki gelişim yeterliliklerine ilişkin t-testi sonuçlarına bakıldığında, mesleki gelişim yeterliliği konusunda yönetici asistanları, yöneticilere göre kendilerini daha yeterli gördüğü sonucuna ulaşmıştır. Burada dikkat çekilebilecek önemli bir husus da yöneticilerin büyük kısmının “yönetim” eğitimi almamış olmasıdır. Örnekleme dahil olan yöneticilerin mühendislik, maliye, iktisat gibi alanlardan mezun olmaları dikkat çekicidir. Gürcü (2014:32), alanda yapılan araştırmaların genellikle öğrenci, büro elemanı ve sekreterler üzerinden yürütüldüğüne dikkat çekmektedir. Yapılacak olan araştırmalarda yönetici-asistan ilişkisinde madalyonun diğer yüzü olan yöneticilere daha fazla yer vermek belki de nispeten karanlıkta kalan bu kısma ışık tutacaktır.

Yönetici asistanlarının mesleki yeterlilik düzeylerine bakıldığında, en düşük olan yeterliliğinin “Mesleki Yabancı Dil” boyutunda olduğu görülmektedir. Bu sonuç Çakmak vd (2011), Doğan (2013) ve Tengilimoğlu&Acar (2004)’ün çalışmalarıyla paralellik göstermektedir. Türk eğitim sistemine bakıldığında öğrenciler mezun olana kadar İngilizce

derslerini fazlasıyla almasına rağmen İngilizceyi yeterli düzeyde kullanabilme seviyesine gelememektedir. Mesleki eğitim alma seviyesine gelen yönetici asistanı adaylarına genel İngilizce bilgisi olmadan mesleki İngilizce dersleri verilmektedir. Eğitim altyapısı sorunları, kalabalık sınıflar gibi birçok neden Mesleki Yabancı Dil derslerinin neden yeterince verimli olamadığı konusunda öne sürülebilir.

Mesleki yeterliliklerde yabancı dil bilgisinden sonra web editörlüğü bilgisi, tasarım yapabilme becerisi düşük yeterlilikte olduğu görülmektedir. Doğan(2013), araştırmasında da, ticaret sektörüne göre sekreterlerin yaklaşık yarısının “web tasarımı yapabilme” yeterliğine sahip olma durumunun hiç iyi düzeyde olmadığı ve yöneticilerin yaklaşık yarısı ise “web tasarımı yapabilme”, tasarım programını kullanabilme” ve “Bilgisayarda broşür. kitapçık ve iletişim sayfaları oluşturabilme” yeterliklerini hiç önemli bulmadıklarını ifade ettikleri sonucuna ulaşılmıştır. METEK çalışmalarında web editörlüğü ve tasarım becerisinin önemli bir yeterlilik olduğu öne sürülmesine rağmen, araştırma katılan yöneticilerin asistanlarında böyle bir eksikliği dile getirmemiş olmaları Doğan’ın bulgularını destekler niteliktedir. Yönetici asistanlarının web sayfa tasarımı ve tasarım programlarını mesleki yaşamında ne kadar kullandığı mesleki yeterlilik kapsamında değerlendirilerek, yeterliliklere dahil edilip edilmemesi hususu tartışılabilir.

Madde madde değerlendirildiğinde yeterlik düzeyi yüksek olan maddelerin arasında “sosyal paylaşım sitelerinin yönetimi”, “gelişen teknolojiyi takip etme” gibi maddeler yer almaktadır. Teknolojinin hızlı bir şekilde yönetici asistanına yeni görevler yüklediği ifade edilebilir.

Son olarak yönetici asistanlarının klavye becerisinin düşük yeterlilik seviyesinde olduğu sonucu görülmektedir. Bu durum kamu ve özel kurumlarda yönetici asistanlarının sürekli olarak Q klavye ile çalışmak zorunda bırakılmasından kaynaklandığı ifade edilebilir. Gürcü ve arkadaşlarının(2014) çalışmalarında dikkat çektiği Türkiye genelinde yapılacak milli klavyemizi tanıtıcı ve öğretici projeler yoluyla F Klavye kullanımına ilişkin olumlu bir algı oluşturulabilir. Böylece klavye konusundaki yeterlilik düzeyi yükseltilebilir. Yönetici asistanlığı eğitimi alanlara yönelik ise eğitim kurumlarında bir dönem değil birkaç dönem boyunca F klavye eğitimi verilebilir. Mesleki yazışma dersleri bilgisayar laboratuvarlarında verilerek F klavye becerisi geliştirilebilir.

Genel olarak bakıldığında ise yönetici ve yönetici asistanlarının mesleki yeterlilikler kapsamında; Resmi Yazışma Bilgisi, Dosyalama ve Arşivleme Bilgisi, İletişim ve Dil Becerisi, Büro Hizmetleri Bilgisi boyutlarında “çok yeterli”, Klavye Kullanım Yeterliliği, Bilgisayar Kullanım Yeterliliği, Organizasyon ve Analiz Becerisi, Ticari İşlemler Bilgisi, Araştırma Becerisi, Mesleki Gelişim boyutlarına ise “oldukça yeterli” algısına sahip oldukları görülmektedir. Mesleki Yabancı Dil boyutunda ise “orta derecede yeterli” algısı mevcuttur.

Eğitim durumunun Klavye Kullanım Yeterliliği, Bilgisayar Kullanım Yeterliliği, Dosyalama ve Arşivleme Bilgisi, İletişim ve Dil Becerisi, Mesleki Yabancı Dil Bilgisi, Mesleki Gelişim yeterlilikleriyle pozitif yönde ilişkili olduğu tespit edilmiştir. Bulgu, meslek dersi olarak nitelendirilebilecek bu derslerin eğitim yoluyla kazandırıldığını ve geliştirilebildiğini göstermektedir. Toplam çalışma süresinin Ticari İşlemler Bilgisi yeterliliği ile, mevcut kurumdaki çalışma süresinin ise Ticari İşlemler Bilgisi ve Araştırma Becerisi yeterliliği ile pozitif yönde ilişkili olduğu da diğer bir tespittir. Bu bulgu ise, sözü edilen iki yeterliliğin teorik

eğitimin yanı sıra pratik eğitimle kazanıldığı şeklinde yorumlanabilir. Dolayısıyla üniversitelerde verilen büro yönetimi ve yönetici asistanlığı eğitiminde ticari işlemler bilgisi ve araştırma becerisi kazandırmaya ilişkin pratik eğitimlere ağırlık verilmesi gerektiği söylenebilir.

Çalışmanın sonuçları itibariyle yönetici asistanının mesleki yeterliliklerini ölçmek üzere bir ölçek geliştirilmesi konusunda katkıda bulunduğu, ayrıca yönetici asistanının pratikteki yeterliliklerine ufak da olsa bir ışık tuttuğu düşünülmektedir. Nitel bir arka planı olmakla birlikte nicel olarak yürütülen bu çalışmanın, odak grup görüşmesi, mülakat gibi nitel yöntemlerle tekrar edilmesi bu araştırmanın eksik kaldığı noktaların tamamlanması için önerilebilir.

Kaynakça

- Arslan, K. (2014). Mesleki Yeterlilik Sistemi Çerçevesinde Türkiye’de Kurulan Personel Belgelendirme Merkezlerinin Sürdürülebilirliğinin Sağlanmasında Tanıtım Çabalarının Rolü ve Önemi. *İş,Güç” Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 16(2), 40-63.
- Büyüköztürk, Ş. Sosyal Bilimler İçin Veri Analizi El Kitabı, Ankara: Pegem Yayıncılık, 2007,s.126.)
- Çakmak, V., Çöğürçü İ., Duman H., Delen F. (2011). Yöneticilerin Büro Personeli Olarak Çalışanlardan Beklentileri Üzerine Bir Araştırma, *KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 13(20), 65-73.
- Çıtak, N. (2002). Meslek Yüksekokullarına Bağlı Büro Yönetimi ve Sekreterlik Programlarında Öğretim Materyallerinin Etkin Kullanımının Öğretim Elemanları ve Öğrenciler Üzerindeki Etkisi. Yüksek Lisans Tezi. Gazi Üniversitesi, Ankara.
- Doğan, S.B. (2013). Ortaöğretim büro yönetimi programı yeterliliklerinin yöneticilere göre Değerlendirilmesi (Mersin ili örneği).*Yüksek Lisans Tezi*, Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Duman, H., Çöğürçü İ., Çakmak V., Atay M. (2011). Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Programı Öğrencilerinin Mesleki Becerilerinin İncelenmesi Üzerine Bir Araştırma: Kazım Karabekir Meslek Yüksekokulu Örneği, *Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Elektronik Dergisi*, 2 (4), 45-63.
- Gürçü Ö.D., Çetin C., Turpçu M. (2014). Öğrencilerin Klavye Teknikleri Dersine İlişkin Tutumlarının Değerlendirilmesine Yönelik Bir Araştırma: Yalova Üniversitesi Örneği. 13. Ulusal Büro Yönetimi Kongresi, Denizli.
- Gürçü, Ö. D. (2014). Türkiye’de Büro Yönetimi ve Sekreterlik Alanındaki Araştırmalarda Metodolojik Sorunlar: Ulusal Büro Yönetimi ve Sekreterlik Kongresi Üzerine Bir İnceleme. *Electronic Journal Of Vocational Colleges*, 4(3), 228-236.
- Tengilimoğlu, D., Acar, S. (2004). Yöneticilerin Uygulamada Karşılaştıkları Sorunlar ve Eğitim İhtiyacının Belirlenmesine Yönelik Ampirik Bir Çalışma. *Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, 2, 29-66.
- Tuncel, M. (2007). Meslek Yüksekokullarındaki Büro Yönetimi Ve Sekreterlik Programlarının Sektörün İhtiyaçlarını Karşılama Durumunun Değerlendirilmesi. Gazi Üniversitesi. *Yüksek Lisans Tezi*. Ankara.
- http://portal.myk.gov.tr/index.php?option=com_content&view=article&id=238&Itemid=258 adresinden 25.06.2015 tarihinde alınmıştır.
- <http://www.myk.gov.tr/index.php/tr/hakkimizda/tarihceadresinden> 25.06.2015 tarihinde alınmıştır.
- <http://metek.meb.gov.tr/index.php/tr/proje>. adresinden 23.06.2015 tarihinde alınmıştır.

YÖNETİCİ ASİSTANLIĞI İÇİN İŞ KRİTERLERİ ANALİZİ: KARIYER.NET ÖRNEĞİ

Özkan AL¹, Mehmet Fatih KARACA², Ersin IRK³

Özet

İş yaşamının tanımlanmasında en çok vurgu yapılan iki kavram değişim ve rekabettir. Özellikle küreselleşme olgusu ve teknolojik ilerlemeler değişimi takip etmeyi rekabetin anahtarı olarak karşımıza çıkarmaktadır. Teknolojinin sürekli ilerlemesiyle birlikte, nitelikli personele olan ihtiyaç da günden güne artmıştır. Yaşadığımız bilgi çağında hem gelişen, değişen teknoloji ve sistemler hem de bunları kullanacak olan büro personelinin nitelikli ve donanımlı olması gerekmektedir. Bu çalışmada Türkiye'nin en büyük aday veritabanına sahip insan kaynakları sitesi Kariyer.net'te yer alan iş ilanları incelenmiştir. Yöneticilerin yönetici asistanlığı iş ilanlarında belirlemiş oldukları nitelikler karşılaştırmalı ve detaylı olarak ele alınmıştır.

Anahtar Kelimeler: işe alma, iş ilanları, meslek, sekreterlik, yönetici asistanlığı.

ANALYSIS OF JOB CRITERIA FOR EXECUTIVE ASSISTANT: KARIYER.NET SAMPLE

Abstract

The two concepts, change and competition that are mostly emphasized on the identification of business life come into prominence. In particular, globalization and technological progress as the key to competition confronts us to follow the change. With the continuous advancement in technology, the need for qualified staff is increasing. In this information era, both developing, changing technology or systems and office staff who are supposed to utilize them have to be qualified and equipped. In this paper, Kariyer.net that has the biggest database for job candidates has been analyzed. Criteria determined by the managers for the nature of executive assistant job position have been dealt with comparatively and detailed.

Keywords: employment, jobs notices, profession, secretarial, executive assistant.

¹ Öğr. Gör, Gaziosmanpaşa Üniversitesi, ozkan.al@gop.edu.tr

² Öğr. Gör, Gaziosmanpaşa Üniversitesi, mehmetfatih.karaca@gop.edu.tr

³ Öğr. Gör, Gaziosmanpaşa Üniversitesi, ersin.irk@gop.edu.tr

Giriş

İşletmelerin amaçlarına ulaşabilmesi için en kritik faktör uygun insan kaynağına sahip olması gerekliliğidir (Ertürk, 2011: 89). Çağdaş yönetim; elinde bulunan kaynakların (insan, zaman, bilgi, para ve maddi kaynaklar) koordinasyonunu sağlamak zorundadır. Yöneticiler sorumluluklarıyla beraber aldığı ve vereceği kararlarda bilimsel, akılcı ve mantık süzgecinden geçmiş, objektif, hakkaniyet ölçüsünde karar verebilen ve verdiği bu kararları uygulayabilen, sürekli kendini yenileyen, çalışanlarını kontrol ederek iş akışını sağlayan kişilerdir. Örgütsel bütünlük ve sürdürülebilir karlılık için personel temini de yöneticilerin görev alanına girmektedir.

Zamanla değişen toplumsal hayatın gerekleri doğrultusunda mesleklerin çeşitlerinde, sosyal değerlerinde ve itibarlarında, ilişkiler düzeyinde ve örgütlenme biçimlerinde, gerekli kıldıkları bilgi ve becerilerde, uyguladıkları yöntemlerde, değişikliklerle olmuştur. Buna paralel olarak gördükleri maddi karşılıklarda, hak ve sorumluluklarında, icra ve faaliyet biçimlerini belirleyen ve aralarındaki ilişkileri düzenleyen normlarında ki değişimler de kaçınılmaz olmuştur. Bu süreçte bir yandan yeni meslekler, hatta alt mesleki uzmanlık alanları ortaya çıkarken, bir yandan da mevcut mesleklerden kimileri yok olmuştur(Atalay, 2013: 225).

Günümüz işletmelerinde ortaya çıkan çatışmaların en önemli nedenlerinden biri, örgütlerin personel bakımından yetersiz olmasıdır. Yönetimin işlevlerinden ikincisi olan örgütlenmenin en önemli görevlerinden biri ise personel bulmak, ya da yerine göre personele iş bulmaktır. Bu görev yönetimin en önemli niteliklerini oluşturmalıdır (Eren, 2012: 319). Büro yöneticisi açısından yönetici asistanının işe alım süreci; işletmenin personel ihtiyacını belirlemesiyle başlayan ve adaylardan uygun olanın işe alınmasıyla sonlanan bir süreci ifade eder. Burada personel seçmeden bahsedebilmek için birden fazla adayın açık pozisyona başvurması gerekir. Bu durum seçimi daha anlamlı kılacaktır. Personel seçme pahalı, uzun ve zor bir süreç olmasına rağmen, uygun olmayan adayların seçiminden daha maliyeti düşüktür çünkü işe uygun olmayan personel seçildiğinde personele uzun süre ücret ödenmesi ve çeşitli giderlerinin (sigorta, sağlık vb.)karşılanması gerekecektir(Cevher, 2013: 237).

“Kariyer sitelerine şöyle bir baktığınızda, o kadar çok yönetici asistanı araniyor ilanına rastlarsınız ki; bütün şirketler bu pozisyon üzerine kurulu sanırsınız. Ki bu çok da yanlış bir düşünce değil. Zira bu pozisyon, öyle yabana atılmayacak derecede dikkat, kurnazlık ve beceri gerektirir. Tek işi, toplantı randevularını ayarlayıp, sabahtan akşama kadar telefonda birileriyle konuşmak sanılan asistan, yeterince iyiye ilk altı ay sonunda patronun iş ve sosyal hayatının vazgeçilmezi haline gelecektir. Bazı şirketlerde asistan ve müdürün hiç anlaşamadığı, hatta altı ayda bir asistan değiştirildiği görülür. Bunun sebebi asistanın iş bilmezliği olduğu kadar, yöneticinin de onunla tam olarak ne yapacağını bilmemesidir.”¹ şeklindeki gazete haberi aslında yönetici asistanının ne yaptığı ile yöneticilerin asistanlarından ne beklediklerinin tam olarak anlaşılmadığını ortaya koymaktadır. Bu çalışmada yönetici asistanlığını sekreterliğin tarihsel gelişimi içerisinde ele alarak büro yöneticilerinin asistanlarında hangi özellikler aradığını karşılaştırmalı olarak değerlendirmek amaçlanmıştır.

¹ <http://www.ntv.com.tr/arsiv/id/25476724>

Sekreterlik Mesleğinin Tarihsel Gelişimi

Sekreter, İngilizce bir kavramdır ve İngilizcedeki “secret” (gizli, saklı, mahrem) kelimelerinden gelmektedir. Kelimenin aslı ise Latince gizlilik anlamına gelen “secretus” kelimesidir. Türk Dil Kurumu’nun güncel sözcük tanımlamasına göre ise sekreter² Özel veya kamu kuruluşlarında belli bir makama, kişiye yardımcı olmak amacıyla haberleşmeyi sağlayan, yazışma yapabilen görevli olarak tanımlanmaktadır.

Uluslararası Profesyonel Sekreterler Birliği sekreterlik mesleğini “büro işlerine hâkim denetim olmaksızın sorumluluk alma yeteneğine sahip, girişim ve karar verme işlerini yapan ve ilgili yöneticinin izniyle kararlar alan yetkili yardımcısı” olarak tanımlamıştır (Selimoğlu, 2009: 10).

Sekreterlik mesleği, özellikle sanayi devrimiyle birlikte örgütlerin büyüklükleri, sayıları ve uzmanlaşmalarının artmasıyla ihtiyaç duyulmaya başlayan bir meslek dalına dönüşmüştür. Sanayinin gelişmesiyle, işletmeler büyürken, çalıştırdıkları iş gören sayısı artmış, daha geniş hedef kitleleri oluşmuş, işletmeler arası ilişkilerde bir artış yaşanmıştır. Söz konusu ilişkilerin nitelik ve nicelik açısından artışı, işletmelerin sistemli bir yapıya sahip olmaları sonucunu doğurmuştur. Bu nedenle sanayileşme sürecinin, sekreterlik mesleği ve modern anlamda büro kavramının gelişmesi ile paralellik gösterdiği anlaşılmaktadır. Sekreterlik hizmetlerini insanlığın bilgi saklama ve kaydetme ihtiyacı yaşadığı, ticari faaliyetlerin başlangıcına kadar dayandırmak mümkündür.

Türkiye’de sekreterlik mesleğinin gelişim sürecini incelediğimizde, Osmanlı İmparatorluğu dönemine dayandırmak mümkündür. Osmanlı İmparatorluğunda sır kâtipliği olarak nitelendirilen sekreterliğin, devlet yönetiminde etkin bir yeri olmuştur. Türkiye’de bugünkü anlamda sekreterlik hizmetleri ise; ilk olarak 1953 yılında Devlet Su İşleri Genel Müdürlüğü ile Karayolları Genel Müdürlüğünde uygulanmıştır. Türkiye’de sekreterlik mesleğinin, dünya ile birlikte olmasa da benzer şekilde geliştiğini söyleyebiliriz. Türkiye’de sekreterlik hizmetleri sanayileşme ile birlikte, örgüt yöneticilerinin iş akışlarının artması ve karmaşıklaşmasına bağlı olarak iş hayatına girmiştir. Bu durum sekreterlik hizmetlerine ve sekreterlere olan ihtiyacı artırmış, örgütlerde sekreter istihdamı zorunlu hale getirmiştir (Atalay, 2013: 225) .

Sanayi devrimi sonrası sekreterlik hizmetinde uzmanlaşmış kişilere ihtiyaç duyulmuştur. Sekreterlik mesleğinin gelişimini destekleyen en son yenilik ise, bilgi teknolojileridir. Bilgi teknolojilerinin gelişmesiyle kâğıtsız bürolar ve büro otomasyonu uygulamaları, işlerin daha kısa sürelerde ve en iyi şekilde tamamlanması sağlayarak, mesleğe farklı bir boyut getirmiştir.

2000’li yıllarda yönetim kademelerinde meydana gelen değişim üst yönetim ile alt kademe yönetim arasındaki fonksiyonel bağlantı görevini yönetici sekretere bırakmıştır. Orta kademe yönetim kadrolarının zayıflaması sekreterin, yönetim yardımcılığı ile yönetim desteği rolünü güçlendirmiş mesleki uzmanlaşmaya bağlı olarak kariyer planlamasına dâhil olmuştur.

² <http://www.tdk.gov.tr/>

Sekreterlikte Yeni Unvanlar

Sekreterlerin görevleri, yöneticilerin işletme içerisinde bulunduğu konuma göre farklılaşmaktadır. Sekreterler için farklı konumlarda görev yapmanın, farklı unvanların yoğunluğunu etkilediği pek söylenemez. Ancak mesleğinin gerektirdiği bilgi ve beceriye sahip yabancı dili çok iyi kullanan dinamik değişime açık ve yönetime tam destek sağlayacak kişilere ihtiyaç duyulmaktadır. Son yıllarda, işletmecilik alanında ortaya çıkan yönetim yaklaşımları ve tekniklerine bağlı olarak sekreterlere yüklenen anlamlar ve beklentiler artmıştır (Selimoğlu, 2009: 10).

Sekreterlik mesleğinin temel özellikleri olmasına rağmen mesleği çeşitli türlere ayırarak iki tür sınıflandırma yapılmaktadır;

- ✓ Örgüt yönetimindeki düzeyine göre
- ✓ Uzmanlık alanlarına göre (Selimoğlu, 2009: 11).

Yönetici asistanlığını meslek olarak seçmek isteyen kişi öncelikle sekreterlik ve yönetim alanlarında farklı mesleki becerilerle donanımlı olmalıdır. Ancak 21.yüzyılda tüm işletmelerde işletme sahibi veya yöneticisinden sonra çalışması zorunlu olmayan ancak olmazsa olmaz kadrolardan biri sekreterlik; mesleğin hiyerarşik yapısına ve çalışılan sektöre veya işletmenin hizmet veya ürün çeşidine göre sınıflandırılabilir (Mısırlı, 2012: 16). Bu sınıflandırma sekreter, yönetici sekreter (asistanlık), uzman sekreter (tıp, hukuk, muhasebe, basın, laboratuvar vb.) şeklinde gerçekleştirilebilir.

Mesleki unvanların tanımını yapmak için ise ilgili uzmanlık alanının veya görevin gerektirdiği bilgi ve becerilerin eklenmesi yeterlidir. Ülkemizde büro yönetimi ve sekreterlik alanında kullanılan mesleki unvanlardan bazıları: asistan, basın sekreteri, başkan sekreteri, büro hizmetleri sekreteri, genel müdür sekreteri, üst düzey yönetici sekreter, koordinatör, yönetici asistanı, yönetici yardımcısı, idari sekreter şeklinde özetlenebilir (Mısırlı, 2012: 18). Ancak yöneticiler istihdam edecekleri pozisyonlara göre farklı unvanları da kullanmaktadır. Unvan karmaşasında öncelikli olarak sekreter yönetici asistanı karşılaştırmasını yapmakta yarar vardır.

Türk Dil Kurumu'na göre yönetici asistanı³ yöneticinin bazı yetkilerini kullanabilen ve üst düzey sorumluluğa sahip olan yardımcı olarak tanımlanmaktadır. Ülkemizde Mesleki Yerlilik Kurumu ve İŞKUR verilerine göre sekreter ile yönetici asistanı meslek karşılaştırması Tablo 1'deki gibidir.

³ http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_gts&arama=gts&guid=TDK.GTS.554a95f3166fb4.66869632

Tablo 1: Sekreter-Yönetici Asistanı Karşılaştırması

Grup Bilgileri	Sekreter	Yönetici Asistanı
Meslek Ana Grubu	Büro hizmetlerinde çalışan elemanlar	Teknisyenler, Teknikerler Ve Yardımcı Profesyonel Meslek Mensupları
Meslek Alt Ana Grubu	Genel büro elemanları ile klavye kullanan büro elemanları	İş ve idare ile ilgili yardımcı profesyonel meslek mensupları
Meslek Grubu	Sekreterler (genel)	İdari ve uzman sekreterler
Meslek Birim Grubu	Sekreterler (genel)	İdari sekreterler ve yönetici sekreterleri
Gereken Minimum Eğitim Düzeyi	İlköğretim	Ön lisans

İŞKUR yönetici asistanlığı görev ve işlem basamaklarını şu şekilde tanımlamıştır: **Büro yönetimi ve sekreterlik/büro yönetimi ve yönetici asistanı**, işletmenin genel çalışma prensipleri doğrultusunda, araç, gereç ve ekipmanları etkin bir şekilde kullanarak, işçi sağlığı, iş güvenliği ve çevre koruma düzenlemelerine ve mesleğin verimlilik ve kalite gereklerine uygun olarak:

- ✓ Ofis yönetimi işlemlerini yürütmek,
- ✓ Gelen giden evrak ile dosyalama işlemlerini yürütmek,
- ✓ Telefon görüşmelerinin yapılması, gelen yazı ve resimlerin yöneticiye ulaştırılması, randevuların ayarlanması, misafirlerin karşılanması işlerini yapmak,
- ✓ Yönetici için gerekli dokümanları hazırlamak,
- ✓ Toplantı organizasyonu yapmak,
- ✓ Seyahat organizasyonu yapmak,
- ✓ Büroya ait araç-gereçlerin bakımı, onarımını yaptırmak ve en verimli şekilde kullanılmasını sağlamak.⁴

Yönetici Asistanının Taşınması Gereken Mesleki Beceriler

Günümüzde geleneksel yönetim anlayışındaki insan yönetiminden bilgi yönetimine, sekreterlikten yönetici asistanlığına doğru hızlı bir geçiş bulunmaktadır. Bu durumda yönetici asistanı mesleki becerileri bakımından diğer çalışanlardan ayrılarak mesleki önemini artırmaktadır. Yönetici asistanın; çalışanlar arasındaki yazılı ve sözlü iletişimin yanında, interaktif ve elektronik iletişimi de en iyi şekilde yapabilen, konusuna hâkim, çok yönlü düşünebilen, olaylar arasında bağlantıyı iyi kuran, süreci yönetme becerisi gösterirken, sorunlar ile baş edebilme ve sorumluluklarının bilincinde kalifiye kişiler olması işletme açısından büyük önem taşımaktadır.

Ayrıca yöneticilerin asistanlarından beklentileri; bilgisayar kullanma, zaman yönetimi, toplantı düzenleme, dosyalama ve raporlama, bilgiyi görsel olarak sunma, yabancı dil konuşma ve metin hazırlama şeklinde özetlenebilir. Bu bağlamda çok sayıda ve karmaşık yapıda işler asistanları beklemektedir. Fakat mesleki yeterlilik bazında yönetici asistanlarının Kişisel Özellikleri bakımından da donanımlı olmaları gerekir. Bunlarda temel başlıklar altında gruplandırıldığına;

- ✓ Sorumluluk Alma

⁴ İŞKUR Meslek Sözlüğü

- ✓ Sır Saklama
- ✓ Karar Verme
- ✓ Temsil Yeteneğine Sahip Olma
- ✓ Etkili Konuşma
- ✓ İletişim Becerisi olarak sıralanabilir.

Bunların yanı sıra bilimsel olarak analiz ve sentez yapabilen ve yöneticinin karar aşamasından önceki hazırlıklarını tamamlayabilen, zamanı doğru kullanabilen, yabancı dili ve iletişimi iyi olan nitelikli kişiler olmalıdır. Başpınar'a göre yöneticiler asistanlarının taşıması gereken beceriler beş başlıkta toplanmaktadır; araştırma ve bilgi işleme becerisi, düzenleme ve yardımcılık becerisi, eğitim ve deneyim, insan ilişkileri becerisi ve organize etme becerisi (Başpınar, 2010).

Yönetici asistanı; klasik sekreterlikten farklı olarak; bilgisayar ve internet kullanımıyla beraber büro teknolojilerinden yararlanabilen, kriz ve kargaşa dönemlerinde işletmeyi iyi ve doğru şekilde yönetebilen eleman olmalıdır (Tantay, 2007: 303).

Yönetici asistanı yönetim kararları için kullanılacak önemli bilgileri sağlayacak kişi olmalıdır. Bir konu hakkında ne çeşit bilgiye ihtiyaç duyulacağı ve bilgilerin hangi biçimlerde sunulacağına kararı ise yönetici asistanına aittir.

Sekreterlik mesleğinin kayıt tutma işlemi ile başlaması ve günümüz çalışma hayatı içerisinde yazışma ve yazışma tekniklerinin önemli yer tutması yönetici asistanının ister kendisi yazsın ister başkasının yazmış olduğu metinleri düzenlemesi gerekir.

Yönetici yardımcısı olarak görev yapacak kişi hızlı okuma yeteneğini de sahip olmalıdır. Zaman ve etkinlik yaratacak bu durum yönetici için vazgeçilmeyecek durumdur. Ayrıca güncel yasal düzenlemeler hakkında sürekli takip edebilmeli ve yeterli düzeyde hakim olmalıdır.

Bir yönetici asistanında gereken bilgi, yetenek ve yeterlikler çeşitlilik göstermektedir. Bu nedenle üst düzey yöneticiler ortaöğretimden sonra eğitimine devam etmiş sekreterleri daha çok tercih etmektedirler. Yönetici sekreteri olmak için gereken süre, kişinin iyi bir sekreter yetenekleri sunabilme yeteneğine almış olduğu eğitime ve stres altında göstereceği başarı ve saygı yeteneğine bağlı olacaktır (Başpınar, 2010: 23).

Büro ortamlarında yönetici sekreterlerinin insanlarla iletişiminin etkin olması gerekir. Diğer çalışanlarla uyumlu olması ve örgüt dışı olanlarla örgütün imajını yükseltecek güvenini artıracak nitelikte olması gerekir.

Organize etme bilginin kolay elde edilmesi, işlerin vaktinde gerçekleştirilmesi randevu, hatırlatma ve takvimlerin tutarlı olması yöneticinin çalışma alanında zaman çakışmanın önlenmesini sağlayacaktır.

Araştırmanın Amacı ve Yöntemi

Yöneticiler iş ilanlarında yönetici asistanlarından yönetsel, mesleki ve kişisel özelliklerinden hangilerinde yoğunlaşmaktadır. Sorusuna cevap bulmak bu alanda iş sahibi olmak isteyenlere ve mesleki eğitim bazında yönetici asistanlığı programını tercih edecek olanlara ışık tutmak amacındadır.

Çalışma keşfedici bir çalışma niteliğindedir. Çalışmada nitel analiz yöntemlerinden içerik analizi yöntemi kullanılmıştır.

- ✓ Öncelikle ilanlar çeşitli sınırlılıklar çerçevesinde ilgili web sitesinden alınmıştır,
- ✓ Daha sonra ilanlar çeşitli kriterler çerçevesinde sınıflandırılmıştır,
- ✓ Son olarak ilan metinlerindeki ifadeler sıklık analizi ile incelenmiştir.

Araştırmanın Kapsam ve Sınırlılıkları

Çalışma;

- ✓ Tedarik yöntemi olarak kariyer siteleri ile,
- ✓ Kariyer sitesi olarak www.kariyer.net sitesi ile,
- ✓ Belirli bir tarih aralığında,
- ✓ Türkçe ve İngilizce ilanlar ile sınırlandırılmıştır.

Araştırma Bulguları

http://www.kariyer.net sitesinde yukarıda sayılan sınırlılıklar çerçevesinde yapılan incelemede belirli bir dönem içerisinde bilgisayar programı kullanılarak yönetici asistanı anahtar kelimesi ile ilanlar toplanmış ve mükerrer ilanlar çıkarılmıştır. 500 benzersiz ilana ulaşıldığında sistemden ilan çekme işlemi durdurulmuş ve içerik değerlendirilmesi işlemine geçilmiştir. İlanlar;

- ✓ İlan dillerine göre Türkçe (452 ilan) ve İngilizce (48 ilan) olarak tespit edilmiştir.
- ✓ Şehir, unvan açısından sınıflandırılmış.
- ✓ Çalışma koşulları, yaş, askerlik, cinsiyet, kişilik özellikleri, tecrübe (yılı) ve bilgisayar, eğitim, yönetsel özellikler, işle ilgili teknik bilgi ve yabancı dil ile ilgili kriter içerip içermediklerine göre incelenmiştir.

İlanlardaki Unvan Karmaşası;

Son yıllarda iş yaşamında yeni yeni unvanlar ortaya çıkmıştır. Bunun en önemli nedeni üretim, teknoloji, ekonomi ve sosyal yaşam alanlarında yaşanan gelişmelerdir. Bu gelişmeler yeni meslekler doğmasına veya mevcut mesleklerde alt dalların açılmasına neden olmuştur. Bir başka neden ise, ulusal iş hayatının uluslararası platforma açılması ile duyulan bütünleşme ihtiyacıdır. Bu ihtiyaç özellikle İngilizce unvanların çoğunun aynı şekilde iş hayatına girmesine neden olmuştur. Bunun en önemli sonucu ise yapılan işle unvanı arasında meydana gelen kavram kargaşasıdır.

İlan başlıkları değerlendirildiğinde 452 Türkçe ilanda 45 değişik yönetici asistanı ilan başlığı ile karşılaşılmaktadır. Bunlardan bazıları:

Üst düzey yönetici asistanı (72 ilan), yönetici asistanı (198 ilan), genel müdür asistanı (15 ilan), ofis asistanı (23 ilan), yönetici sekreter (3 ilan), yönetim sekreteri (7 ilan), sekreter (28 ilan) gibi başlıklar bulunmaktadır. Ancak ilan metinleri ve içerik incelendiğinde karşılaştırma yapabilmek için üç genel grupta değerlendirmenin daha doğru olacağı düşünülmüştür.

Bu kapsamda ilanlar aşağıdaki başlıklar altında gruplandırılmıştır:

- ✓ 1. Grup; **Üst Düzey Yönetici Asistanı** (89 ilan),
- ✓ 2. Grup; **Yönetici Asistanı** (296 ilan),
- ✓ 3. Grup; **Sekreter** (67 ilan).

Dili İngilizce olan 48 ilanda executive assistant, Pa/executive assistant to chairman, secretary/executive assistant, top executive assistant, director assistant, expatriate assistant (interpreter/translator) başlıklarının yer aldığı görülmüştür. Bu başlıklar Türkçe ilanlarda olduğu gibi birleştirilmiş olup bunlara ilişkin bilgiler aşağıda verilmiştir;

- ✓ 1. Grup; **Top Executive Assistant (Üst Düzey Yönetici Asistanı)** (13 ilan)
- ✓ 2. Grup; **Executive Assistant (Yönetici Asistanı)** (34 ilan)
- ✓ 3. Grup; **Secretary (Sekreter)** (1 ilan)

Bu karmaşa tablo ile ifade edildiğinde ilan dili İngilizce olan ilanlar daha nesnel ölçütler taşımakta ve yöneticiler unvan karmaşasını en azından yönetici asistanlığı bünyesinde toplamayı başarmışlardır (Tablo 2).

Tablo 2: Yönetici Asistanlığı İlanlarının Gruplandırılması

	1. Grup		2. Grup		3. Grup		Toplam
	Üst Düzey Yönetici Asistanı (Top Executive Assistant)		Yönetici Asistanı (Executive Assistant)		Sekreter (Secretary)		
	İlan Sayısı	Tümüne Oranı	İlan Sayısı	Tümüne Oranı	İlan Sayısı	Tümüne Oranı	
Türkçe	89	17.80	296	59.20	67	13.40	452
İngilizce	13	2.60	34	6.80	1	0.20	48
Toplam	102	20.40	330	66.00	68	13.60	500

İlanlardaki Cinsiyet Dağılımı;

Tablo 3’de görüldüğü üzere yönetici asistanlığında kadın önceliği yöneticiler tarafından önem arz etmeye devam etmektedir. Ancak ilan dili İngilizce ilanlarda cinsiyetin belirtilmemiş olma oranının yüksekliği çok uluslu şirketler ya da uluslararası faaliyet sürdüren firmaların cinsiyette kadın önceliğini önemsemedikleri görülmektedir.

Tablo 3: İlanlardaki Cinsiyet Ayrımının Gruplandırması

	Cinsiyet	1. Grup			2. Grup			3. Grup		
		İlan Sayısı	Gruba Oran	Tümüne Oranı	İlan Sayısı	Gruba Oran	Tümüne Oranı	İlan Sayısı	Gruba Oran	Tümüne Oranı
Türkçe	Belirtilmemiş	26	29.21	5.75	113	38.18	25.00	17	25.37	3.76
	Erkek	5	5.62	1.11	7	2.36	1.55	0	0.00	0.00
	Kadın	58	65.17	12.83	176	59.46	38.94	50	74.63	11.06
İngilizce	Belirtilmemiş	8	61.54	16.67	21	61.76	43.75	1	100.00	2.08
	Erkek	0	0.00	0.00	0	0.00	0.00	0	0.00	0.00
	Kadın	5	38.46	10.42	13	38.24	27.08	0	0.00	0.00

Türkçe ilanların tümünde cinsiyet olarak kadın belirtilme oranı %62.83 iken gruplandırma derecelendirildiğinde üst düzey yönetici asistanı başlıklı ilanlarda belirtilmeme

oranı yükselmektedir. İlan dili İngilizce olan ilanlarda ise cinsiyet ayrımı yönetici asistanı istihdam sürecinde önemini yitirmektedir.

İlanların İllere Göre dağılımı;

Yönetici asistanı talep eden işletmeler genellikle kurumsallaşma ve kariyer planlamalarını gerçekleştirmiştir. İlanlarında ne istediklerini açık olarak belirlemiş oldukları görülmektedir. İlanların geneli büyük şehirlerde özellikle İstanbul da toplanmıştır. İlanların 286 tanesi İstanbul'da toplanmıştır. Bu durum ilanların %57.2'sine denk gelmektedir. İngilizce ilanların %85.42'sinin İstanbul'da toplanmış olması da tesadüfi değildir. Uluslararası ticaret yapan işletmelerin genel merkezlerinin İstanbul da olmasının sonucudur. Büyükşehirler dışındaki diğer iller de yönetici asistanı ilanları toplam ilanların %3.6 gibi bir durumda kalmış olması personel tedarik sürecinin daha çok ilanlarla değil de ikili ilişkiler yoluyla gerçekleştirilmesindedir (Tablo 4).

Tablo 4: İlanlardaki illere Göre Dağılımı

	İller	1. Grup			2. Grup			3. Grup		
		İlan Sayısı	Gruba Oran	Tümüne Oranı	İlan Sayısı	Gruba Oran	Tümüne Oranı	İlan Sayısı	Gruba Oran	Tümüne Oranı
Türkçe	İstanbul	55	61.80	12.17	185	62.50	40.93	46	68.66	10.18
	Ankara	10	11.24	2.21	44	14.86	9.73	8	11.94	1.77
	İzmir	7	7.87	1.55	13	4.39	2.88	2	2.99	0.44
	Kocaeli	5	5.62	1.11	7	2.36	1.55	1	1.49	0.22
	Antalya	3	3.37	0.66	10	3.38	2.21	1	1.49	0.22
	Diğer B.Şehir	5	5.62	1.11	27	9.12	5.97	8	11.94	1.77
	Diğer iller	4	4.49	0.88	10	3.38	2.21	1	1.49	0.22
İngilizce	İstanbul	10	76.92	20.83	30	88.24	62.50	1	100.00	2.08
	Ankara	1	7.69	2.08	1	2.94	2.08	0	0.00	0.00
	İzmir	0	0.00	0.00	1	2.94	2.08	0	0.00	0.00
	Kocaeli	0	0.00	0.00	0	0.00	0.00	0	0.00	0.00
	Antalya	0	0.00	0.00	0	0.00	0.00	0	0.00	0.00
	Diğer B.Şehir	0	0.00	0.00	1	2.94	2.08	0	0.00	0.00
	Diğer iller	2	15.38	4.17	1	2.94	2.08	0	0.00	0.00

İlanların Eğitim Seviyesine Göre Dağılımı;

İlanların eğitim seviyelerine göre dağılımını ilanlarda yer alana asgari eğitim düzeyi üzerinden sınıflandırılmıştır ve sonuçlar Tablo 5'te verilmiştir. Bu bağlamda yönetici asistanlığı program mezunu şeklinde özel belirtilmiş bir durum söz konusu değildir. Eğitim seviyeleri en az ilköğretim mezunu olarak başlamakta ancak gruplandırma bazında ağırlık yüksek okul ve lisans mezununa kaymaktadır. İlan başlığı üst düzey yönetici asistanı geçen ilanlarda en az lisans mezunu olma şartının gruba oranı %48.31 olması bu durumu göstermektedir. İlan başlığı olarak yönetici asistanı sınıflandırmasında ise asgari eğitim düzeyi %41.22 ile en az meslek yüksek okul aranması ülkemizdeki mesleki eğitim sürecinin işletmeler tarafından benimsendiğini göstermektedir. İlan dili İngilizce olan ilanlarda ise daha çok kurumsallaşmanın olduğu ve nitelikli çalışan isteğinin ön planda olduğu görülmektedir.

Tablo 5: İlanların Eğitim Seviyesine Göre Dağılımı

	Aranan En Az Eğitim Seviyesi	1. Grup			2. Grup			3. Grup		
		İlan Sayısı	Gruba Oran	Tümüne Oranı	İlan Sayısı	Gruba Oran	Tümüne Oranı	İlan Sayısı	Gruba Oran	Tümüne Oranı
Türkçe	İlköğretim	0	0.00	0.00	6	2.03	1.33	0	0.00	0.00
	Lise	11	12.36	2.43	76	25.68	16.81	39	58.21	8.63
	Meslek Yüksek	35	39.33	7.74	122	41.22	26.99	21	31.34	4.65
	Lisans	43	48.31	9.51	92	31.08	20.35	7	10.45	1.55
İngilizce	İlköğretim	0	0.00	0.00	0	0.00	0.00	0	0.00	0.00
	Lise	0	0.00	0.00	3	8.82	6.25	1	100.00	2.08
	Meslek Yüksek	2	15.38	4.17	2	5.88	4.17	0	0.00	0.00
	Lisans	11	84.62	22.92	29	85.29	60.42	0	0.00	0.00

İlanların Deneyime Göre Dağılımı;

İlan başlığı üst düzey yönetici asistanı olarak gruplandığımız 1. grupta deneyim belirlenme oranı %93.26 iken, ilan başlığı olarak yönetici asistanı gruplandığımız 2. grup ilanlarda deneyim belirtilme oranı %72.6'a, ilan başlığı sekreter olarak gruplandığımız 3. grupta ise bu oran %61.19 olarak saptanmıştır. İlan dili İngilizce olanlar da ise deneyim belirlenme oranı tüm gruplar için %90'ın üstünde gerçekleşmiştir. Bu bağlamda özellikle ilan başlığı sekreter olan ilanlar deneyim şartının esnek olması yetiştirilmek üzere eleman istihdamına yönelik olduğunu göstermektedir (Tablo 6).

Tablo 6: İlanların Deneyime Göre Dağılımı

	Aranan En Az Tecrübe	1. Grup			2. Grup			3. Grup		
		İlan Sayısı	Gruba Oran	Tümüne Oranı	İlan Sayısı	Gruba Oran	Tümüne Oranı	İlan Sayısı	Gruba Oran	Tümüne Oranı
Türkçe	Belirtilmemiş	6	6.74	1.33	81	27.36	17.92	26	38.81	5.75
	En az 1 yıl	6	6.74	1.33	41	13.85	9.07	15	22.39	3.32
	En az 2 yıl	30	33.71	6.64	68	22.97	15.04	16	23.88	3.54
	En az 3 yıl	22	24.72	4.87	71	23.99	15.71	9	13.43	1.99
	En az 4 yıl	4	4.49	0.88	13	4.39	2.88	0	0.00	0.00
	En az 5 yıl	18	20.22	3.98	16	5.41	3.54	0	0.00	0.00
	Daha fazlası	3	3.37	0.66	4	1.35	0.88	0	0.00	0.00
İngilizce	Belirtilmemiş	1	7.69	2.08	3	8.82	6.25	1	100.00	2.08
	En az 1 yıl	0	0.00	0.00	6	17.65	12.50	0	0.00	0.00
	En az 2 yıl	3	23.08	6.25	7	20.59	14.58	0	0.00	0.00
	En az 3 yıl	3	23.08	6.25	12	35.29	25.00	0	0.00	0.00
	En az 4 yıl	1	7.69	2.08	2	5.88	4.17	0	0.00	0.00
	En az 5 yıl	5	38.46	10.42	4	11.76	8.33	0	0.00	0.00
	Daha fazlası	0	0.00	0.00	0	0.00	0.00	0	0.00	0.00

İlanlarda Aranan Yabancı Dillere Seviyesine Göre Dağılımı;

Yönetici asistanın taşınması gereken önemli mesleki özelliklerden birisi de yabancı dile hâkim olma yabancı dilde metin hazırlamadır. Yine yapılan değerlendirmeler göstermiştir ki

ilan dili İngilizce olan ilanlarda ikinci bir dil vurgusu ile birlikte %100 oranında aranan dil seviyesi çok iyi çıkmaktadır. İlan dili Türkçe olanlar içinde ikinci dil vurgusu çok azdır. İlanların tamamı içerisinde 38 ilanda ikinci dil talebi bulunmaktadır. 17 ilanda Almanca 8 ilanda Rusça 3 ilanda ise Fransızca bilmek yer almıştır. Ancak yapmış olduğumuz gruplandırma da sekreter başlığı altında topladığımız ilanların sadece birinde aran dil seviyesi çok iyi iken, yönetici asistanlığında bu oran %16.89 seviyesine, üst düzey yönetici asistanı başlığı altında ise %39.33 seviyesine yükselmektedir (Tablo 7).

Aran dil seviyesinin belirtilmemiş olması üzerine değerlendirildiğinde üst düzey yönetici asistanlığı ilanlarının %91.01 oranında, yönetici asistanı ilanlarının %66.9 ve sekreter ilanlarının %46.27 düzey belirlenmiş olması hiyerarşik olarak sınıflandırmamızı anlamlı kılmaktadır.

Tablo 7: İlanlarda Aranan Dil Seviyesi

	Aranan Dil Seviyesi	1. Grup			2. Grup			3. Grup		
		İlan Sayısı	Gruba Oran	Tümüne Oranı	İlan Sayısı	Gruba Oran	Tümüne Oranı	İlan Sayısı	Gruba Oran	Tümüne Oranı
Türkçe	Çok İyi	35	39.33	7.74	50	16.89	11.06	1	1.49	0.22
	İyi	35	39.33	7.74	85	28.72	18.81	11	16.42	2.43
	Orta Ve Düşük	11	12.36	2.43	63	21.28	13.94	19	28.36	4.20
	Belirtilmemiş	8	8.99	1.77	98	33.11	21.68	36	53.73	7.96
İngilizce	Çok İyi	13	100.00	27.08	34	100.00	70.83	1	100.00	2.08
	İyi	0	0.00	0.00	0	0.00	0.00	0	0.00	0.00
	Orta Ve Düşük	0	0.00	0.00	0	0.00	0.00	0	0.00	0.00
	Belirtilmemiş	0	0.00	0.00	0	0.00	0.00	0	0.00	0.00

İlanlarda Belirtilmiş Bilgisayar Bilgisi Seviyesine Göre Dağılımı;

Araştırma ve bilgi işleme becerisi yönetici asistanının taşıması gereken temel mesleki becerilerindedir. Küreselleşmenin getirdiği rekabet ve değişim ortamında yöneticiler sürekli ve yoğun olarak veri akışı içerisindeyler. Yönetici asistanı karar verme süreci içerisinde yöneticinin talep edeceği bilgiyi zamanında ve doğru olarak sunma zorundadır. Bu bağlamda yönetici asistanlığı ilanları içerisinde en çok aranan bilgisayar becerisi ofis programları olmakla birlikte sunum yapabilme yeteneği ayrıca aranan özellik olmaktadır. Ayrıca bu veriler gruplandırma bazında tek bir ilan hariç klavye becerisi aranmaması yönetici asistanının yazı yazan kişi olmadığının işletmelerce de kavrandığını göstermektedir (Tablo 8).

Tablo 8: İlanlarda Aranılan Bilgisayar Bilgisi

	Aranan Bilgisayar Bilgisi	1. Grup			2. Grup			3. Grup		
		İlan Sayısı	Gruba Oran	Tümüne Oranı	İlan Sayısı	Gruba Oran	Tümüne Oranı	İlan Sayısı	Gruba Oran	Tümüne Oranı
Türkçe	Ofis Programı	76	85.39	16.81	216	72.97	47.79	41	61.19	9.07
	Sunum	27	30.34	5.97	66	22.30	14.60	3	4.48	0.66
	İnternet	1	1.12	0.22	11	3.72	2.43	4	5.97	0.88
	Klavye	0	0.00	0.00	1	0.34	0.22	0	0.00	0.00
İngilizce	Ofis Programı	13	100.00	27.08	33	97.06	68.75	1	100.00	2.08
	Sunum	6	46.15	12.50	18	52.94	37.50	0	0.00	0.00
	İnternet	0	0.00	0.00	0	0.00	0.00	0	0.00	0.00
	Klavye	0	0.00	0.00	0	0.00	0.00	0	0.00	0.00

Sonuç

Kurum ve kuruluşların piyasa koşullarında var olmasını sağlamak baş döndürücü gelişme ve değişime ayak uydurmak sürdürülebilir büyümeyi devam ettirmek ve sektörün lideri olmak için sadece teknolojik gelişmeyi ve değişimi takip etmek yeterli değildir. Değişim ve gelişimin boyutları ne düzeyde olursa olsun örgüt yönetiminin belirleyici faktörü her zaman insan kaynakları olmuştur. Yönetici asistanlığı alanında istihdam edilecek kişilerde yöneticilerin işle ilgili olan beklentilerini ortaya çıkaran etken ise iş ilanlarında belirledikleri zihinsel, mesleki ve beşeri niteliklerdir.

Bunlardan yöneticilerinin yaptıkları işleri bilmek, kurum organizasyonunun entegre bir parçası olmak, böylece tüm iletişim koordinasyonunu sağlamak önceliklidir. Yönetim çarkı içerisinde önemli bir yeri olan asistanların; yaratıcı, ufku geniş ve kıvrak zekalı, stres altında çalışabilen, insan psikolojisini bilen, empati kuran, beden dilini iyi kullanan insanlar olmaları gerekir. Klasik sekreterlikten farklı olarak bilgisayar ve internet kullanımıyla beraber büro teknolojilerinden yararlanabilen, kriz ve kaos dönemlerini iyi ve doğru şekilde yönetebilen, bilimsel olarak analiz ve sentez yapabilen ve yöneticinin karar aşamasından önceki hazırlıklarını tamamlayabilen, yabancı dili ve iletişimi iyi olan sekreter yönetici asistanı olma konumuna gelmiş demektir (Tantay, 2008). Yöneticiler de asistanlarında bu yaklaşımları karşılayacak nitelikler aramaktadırlar. En yaygın insan kaynağı tedarik yöntemi kariyer siteleri aracılığı ile aday personele ulaşmaktır.

Yapılan çalışma sonucu 500 yönetici asistanı ilanı içerisinde 452 Türkçe, 48 İngilizce ilan olduğu saptanmıştır. Türkçe ilanlar toplam ilanların %90.4'üne İngilizce ilanlar ise %9.6'sına tekabül etmektedir. En çok ilan İstanbul'da, Üretim işletmelerinde, Satış / Pazarlama biriminde, yönetici asistanı pozisyonunda olduğu görülmektedir. İlanlar kategorik olarak ilan başlıkları değişkenlikleri belirlenmiştir. İlan dili Türkçe ilanlarda 45 farklı ilan başlığıyla karşılaşmamız unvan karmaşasının ülkemizde çözümlenemediğini ortaya koymaktadır. İlanların içeriği incelendiğinde ağırlığın yönetsel ifadelerde / özelliklerde olduğu anlaşılmaktadır. İlanların çoğunda teknik bölüm mezunu olunmaması; Tecrübe olarak da genelde en az 2 yıl tecrübe istenmektedir. İlan başlığı üst düzey yönetici asistanı olarak gruplandığımız 1. grupta deneyim belirlenme oranı %93.26 iken, ilan başlığı olarak yönetici asistanı gruplandığımız 2. grup ilanlarda deneyim belirtilme oranı %72.6'sına, ilan başlığı sekreter olarak gruplandığımız 3. grupta ise bu oran %61.19 olarak saptanmıştır. Bu durum

kademe itibari ile sekreterlikten yönetici asistanlığına geçişin bir diğer ekseninin deneyim olduğunu çıkarmaktadır.

İlanların çoğunda çalışma koşulları, yaş, askerlik, cinsiyet ve bilgisayar ile ilgili kriter bulunmazken; Kişilik özellikleri, yönetsel özellikler, dil ve iş ile ilgili teknik bilgi ile ilgili kriterler aranmaktadır. Bu çalışmada ilan başlığı ve içeriğinde yönetici asistanı geçen ilanlar incelenmiştir. Diğer çalışmalarda tüm ilanlar incelenerek yönetici kademesine göre farklılaşmalar bulunabilir.

Kaynakça

- Ataşay, A. Ç. (2013). Mesleklerin İsmi Değiştirmek İmajlarını Değiştirmek İçin Yeterli Mi? (Sekreterlik Mesleği Örneği). *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Büro Yönetimi Özel Sayısı (1)*, 223- 235.
- Başpınar, Ö. N. (2010). *Yönetici Sekreterliğinden Yönetici Asistanına*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Bolat, T. (2008). *Yönetim ve Organizasyon*. Ankara: Detay Yayıncılık .
- Çakmak, V.,Çögürçü, İ., Duman, H., ve Delen, F. (2011). Yöneticilerin Büro Personeli Olarak Çalışanlardan Beklentileri Üzerine Bir Araştırma. *KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 13 (20) 65-73.
- Cevher, E. (2013). Sekreterlerin İşe Alınmasında Aranılan Niteliklere Yönelik Bir Araştırma: Kariyer.Net Örneği. *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Büro Yönetimi Özel Sayısı (1)*, 235-245.
- Eren, E. (2012). *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*. İstanbul: Beta Basım Yayın Dağıtım.
- Ertürk, M. (2011). *İnsan Kaynakları Yönetimi*. İstanbul: Beta Basım Yayın Dağıtım.
- Mısırlı, İ. (2012). *Temel Yönetici Asistanlığı*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Selimoğlu, E., ve Çınar H. (2009). *Sekreterlik Bilgisi*. İstanbul: Lisans Yayıncılık.
- Tantay, Ş. (2008). Bilgi Toplumu Açısından Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı. *7. Ulusal Büro Yönetimi ve Sekreterlik Kongresi Kitabı*. Trabzon: Seçkin Yayıncılık.
- Tengilimoğlu, D. (2003). *Çağdaş Büro Yönetimi*. Ankara: Gazi Kitabevi.

BÜRO YÖNETİMİNDE YENİ BİR MODEL: SANAL SEKRETERLİK HİZMETLERİ

Mümine TAYAN COŞKUN¹

Özet

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

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

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

A NEW MODEL IN OFFICE MANAGEMENT: VIRTUAL SECRETARIAL SERVICES

Abstract

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

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

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

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

Giriş

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

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

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

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

Sanal Sekreterlik Hizmetlerinin Tarihçesi

ABD’ de Sanal Sekreterlik Hizmetlerinin Tarihçesi

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

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

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

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

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

Avrupa ve Avustralya’da Sanal Sekreterlik Hizmetlerinin Tarihçesi

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

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

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

Türkiye'de Sanal Sekreterlik Hizmetlerinin Tarihçesi

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

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

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

Sanal Asistanlık Modelinin Ortaya Çıkmasındaki Etkenler

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

Ofis Yönetimindeki Değişim

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

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

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

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

Bilgi ve İletişim Teknolojilerindeki Gelişim

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

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

Sanal Asistanlık Modelinin Uygulanışı

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

Hizmet Verme Şekli Bakımından Modelin İncelenmesi

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

Firmalar

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

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

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

Bağımsız Çalışan Asistanlar

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

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

Sağlanan Hizmetler Bakımından Modelin İncelenmesi

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

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

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

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

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

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

Sanal Asistanlık Hizmeti Alanlar ve Hizmet Sağlayıcılar

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

Kimler Neden Sanal Asistan ile Çalışmayı Tercih Eder?

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

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

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

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

Kimler Sanal Asistanlık Hizmeti Verebilir?

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

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

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

Sanal Asistanlığın Gerektirdiği Yetkinlikler

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

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

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

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

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

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

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

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

Sanal Asistanlıkta Eğitim ve Sertifika Programları

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

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

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

Sanal Asistanlık Modelinin Olası Dezavantajları

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

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

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

Sonuç

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

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

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

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

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

Kaynakça

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

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

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

YÖNETİCİLERİN SA-8000 SOSYAL SORUMLULUK STANDARTLARINA İLİŞKİN TUTUMLARI

Hasan TUTAR¹, Mehmet ALTINÖZ², Demet ÇAKIROĞLU³, Serdar ÇÖP⁴

Özet

Bu çalışmanın amacı, Ankara OSTİM’de faaliyet gösteren işletmelerin SA-8000 sosyal sorumluluk standartları konusundaki duyarlılıklarını ölçmektir. Bu amaçla OSTİM imalat işletmelerinden oluşan bir örnekleme 250 anket formu dağıtılmış ve yüz yüze görüşmeler yapılarak veriler elde edilmiştir. Elde edilen veriler, SPSS istatistiksel paket programıyla analiz edilerek OSTİM’de faaliyet gösteren işletmelerin SA-8000 sosyal sorumluluk standartları konusundaki tutumları tespit edilmeye çalışılmıştır. Yapılan analizler sonucunda OSTİM imalat işletmelerinin SA-8000 konusunda orta düzeyde bir duyarlılığa sahip oldukları tespit edilmiştir. Çalışmada ayrıca yaş, sosyoekonomik düzey ve cinsiyet gibi sosyodemografik değişkenlere ilişkin analizlere de yer verilmiştir. Sınanan SA-8000 sosyal sorumluluk standardı konusunda daha fazla duyarlılık göstermek için söz konusu standart ve benzeri standartların yasal dayanağa kavuşturulmasının gerekli olduğu sonucuna varılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Sosyal sorumluluk, çocuk işçi, hesap verebilirlik, sağlık, güvenlik

ATTITUDES OF THE MANAGERS TOWARDS SA-8000 SOCIAL RESPONSIBILITY STANDARDS

Abstract

The objective of this study is to measure the sensitivity level of the enterprises operating in Ankara-OSTİM towards SA-8000 social responsibility standards. Accordingly, the data is collected through distributing 250 questionnaire forms to a sample including OSTİM manufacturing enterprises and making interviews; it is taken as a goal to determine the attitudes of the managers operating in OSTİM towards SA-8000 social responsibility standards by analyzing the collected data with SPSS data analysis program. As a consequence of the analysis, it is determined that OSTİM manufacturing enterprises have a medium level of sensitivity related to SA-8000. The study also includes the analysis performed related to the socio-demographic variables such as age, socio-economic status and gender. It is concluded that it is necessary to base the mentioned standards and similar ones on a legal foundation in order to show much more sensitiveness to tested SA-8000 social responsibility standard.

Keywords: Social responsibility, child labor, accountability, health, safety

¹ Prof. Dr., Sakarya Üniversitesi, htutar@sakarya.edu.tr

² Doç. Dr., Hacettepe Üniversitesi, maltinoz@hacettepe.edu.tr

³ Öğr. Gör., Hacettepe Üniversitesi, demet.cakiroglu@hacettepe.edu.tr

⁴ Yrd. Doç. Dr., İstanbul Gelişim Üniversitesi, scop@gelisim.edu.tr

Giriş

Son zamanlarda sosyal sorumluluk konusunda yaşanan gelişmeler, işletmeleri çevresel duyarlılıklar konusunda daha fazla yükümlülükle karşı karşıya bırakmaktadır. Bu nedenle işletmeler, müşteriler, çalışanlar ve kamu kurumlarının yanı sıra, toplumsal talepler konusunda baskı gruplarının, çeşitli sivil toplum örgütlerinin artan beklentilerini karşılamak durumunda kalmaktadırlar. Aynı zamanda kitle iletişim araçları alanında yaşanan gelişmeler, işletmelerin faaliyetlerinden haberdar olmayı kolaylaştırmakta ve onları daha fazla “gün ışığında yönetim”e zorlamaktadır. Ayrıca SA-8000 Sosyal Sorumluluk Standardı, OHSAS-18001 İş Sağlığı ve İş Güvenliği Yönetim Standartları, ISO-14000 Çevre Yönetim Sistemi, ISO-17025 Laboratuarda Akreditasyon, ISO-9000 Kalite Güvence Serileri gibi uluslararası standartlar, işletmeleri çevre konusunda daha duyarlı olmaya zorlamaktadır.

SA-8000 Sosyal Sorumluluk Standardının oluşumunda Toplam Kalite Yönetiminin önemli bir katkısı olmuştur. Bu çerçevede ISO-9000 Kalite Yönetim Sistemi ve ISO-14000 Çevre Yönetim Sistemleri standartları hazırlanmıştır. Bu çalışmalar doğrultusunda, örgütün iç ve dış çevresinin korunmasının ölçülebilir standartlara bağlanması düşüncesi, SA-8000 Sosyal Sorumluluk Standardının ortaya çıkmasını sağlamıştır. Ayrıca Uluslararası Çalışma Örgütü’nün sözleşmelerini ve ulusal yasaları temel alan standardın yanında, örgüt çalışanlarının sosyal ve psikolojik durumunu geliştirmeye yönelik motivasyon araçları bulunmaktadır. Çocuk işçi çalıştırmama, zorla çalıştırmama, sağlık ve güvenlik, örgütlenme özgürlüğü, disiplin uygulamaları, ayrımcılık, çalışma saatleri, ücretlendirme gibi değişkenler standardın temel unsurlarını oluşturmaktadır. Sosyal sorumluluk standartları, örgütlerin tüm faaliyetlerini topluma hesap verme temelinde ele almaktadır. Kısaca hesap verebilirliğin belli standartlara bağlanması gerekliliği, SA-8000 Sosyal Sorumluluk Standartlarının ortaya çıkmasını sağlamıştır.

Sosyal Sorumluluk Kavramı

Varlığını sürdürmek isteyen işletmelerin, toplumun istek ve ihtiyaçlarına duyarlı olması, çevreyi koruması ve ahlaki davranabilmesi bir tercih değil, zorunluluktur (Donaldson ve Fafaliou, 2003). Sosyal sorumluluk, bir işletmenin her tür faaliyetini ahlaki ve yasal çerçevede yapma yükümlülüğüdür (Wartic ve Cochran, 1985). İşletmeler faaliyetlerinde çeşitli ahlaki, yasal, geleneksel ve normatif kaidelerine uygun davranmak durumundadır. SA-8000 Sosyal Sorumluluk bu ahlaki ve yasal gerekliliğin ortaya çıkardığı bir standartlar serisidir (Leonard ve McAdam, 2003). Sosyal sorumluluk, işletmenin çevreye karşı yükümlülükleri, içsel ve dışsal çevresel faktörleri koruma ve geliştirme konusunda göstermeleri etik duyarlılıkları kapsar Cochran ve Wood, 1984). Sosyal sorumluluk işletmelerin strateji ve politikalarını belirlerken örgütün doğal, fiziksel ve beşeri çevresine karşı daha saygılı olmaları anlamına gelir. SA-8000 söz konusu duyarlılığın standartlaşmış halidir (Leonard ve McAdam, 2003). Bu nedenle sosyal sorumluluk konusunda gösterilen her tür duyarlılığın mutlaka bir ahlaki ve hukuksal temeli vardır. Ishikawa’nın (1985) belirttiği gibi işletmenin asıl amacı ilişkide olduğu insanların ve çevrenin mutluluğudur. İnsanlar işletmenin faaliyetlerinden dolayı kendilerini mutlu hissetmiyorlarsa, işletme varlık nedenini riske atmış demektir. Sosyal sorumluluğu ortaya çıkaran bu ahlaki düşüncedir. İşletme ile çevresi arasında yasal ve ahlaki temele dayalı kurulan sosyal sorumluluk kavramı dört faktörle açıklanabilir (Carroll, 1979):

Ekonomik Sorumluluk: Ekonomik sorumluluk kâr sağlamanın tek amaç olmadığı, aksine bir işletmenin ekonomik sorumluluğunu yerine getirirken, aynı zamanda bireysel, toplumsal, yasal ve ahlaki temeldeki sorumluluklarını da göz ardı etmemesi gereğini gösteren sorumluluk biçimidir.

Yasal Sorumluluk: Bir işletmenin faaliyette bulunduğu ulusal ve uluslararası çevrede yürürlükte olan tüm yasal düzenlemelere göre faaliyette bulunma yükümlülüklerini gösteren sosyal sorumluluktur.

Ahlaki Sorumluluk: Ahlaki sorumluluk, bir toplumda uyması gerekli soyut değerler bütünüdür. Aynı zamanda uyulması gereken uluslararası etik kurallar da bir işletmenin etik sorumluluklarını gösterir.

Takdire Bağlı Sorumluluk: Toplumun genel yaşam düzeyine pozitif katkıda bulunmayı gerekli gören sorumluluk biçimidir. İşletmelerin, kendilerinden istenenin ve kendilerinden beklenenlerin ötesinde, örgüt çalışanlarını ve örgütün tüm sosyal, fiziksel ve doğal çevresini geliştirici faaliyetlerde bulunma sorumluluğudur.

SA-8000 Sosyal Sorumluluk Standardı

SA-8000 (Social Accountability 8000), şirketlerin sosyal sorumluluğu konularında çalışmalar yürüten The Council on Economic Priorities Accrediation Agency (CEPAA) tarafından 1997 yılında geliştirilmiştir (Fuentes-Garcia, Nunez-Tabales veVeroz-Herradon, 2008). SA-8000, işletmelerde hem performans koşulları hem de prosedür ve sistem koşulları çerçevesinde oluşan, örgütün iç ve dış çevresel faktörlerine karşı duyarlılık temelinde oluşturulmuş bir sosyal sorumluluk standardıdır. SA-8000, mal ve hizmet üretiminde evrensel etik normlara ve çevresel kurallara saygılı olmayı esas alan bir yaklaşımdır. SA-8000 tüm sanayi kollarında çalışma hayatına ve çevresel konularla ilgili sosyal sorumlulukları yerine getirmeyi bir yükümlülük olarak görür (ISI COPOLCO, 2002).

İşgören haklarına dayalı olarak geliştirilen standartlar uluslararası bir nitelik kazanmış ve küreselleşme süreciyle birlikte uluslararası firmalar, ekolojik çevreye zararlı, işgücü-yoğun eski teknolojilerini geliştirmekte olan ülkelere transfer ederek (Spar ve Yoffie, 1999), gelişmiş ülkelerin sosyal sorumlulukla ilgili hukuksal düzenlemelerinden kaçan bir anlayış sergilemişlerdir. Söz konusu küresel işletmelerin sosyal sorumluluk konusunda duyarlı olmaya zorlanmaları SA-8000 standardının ortaya çıkmasında önemli etken olmuştur (Castka, Bamber ve Bamber, 2004). Sosyal sorumluluk SA-8000, ILO sözleşmeleri, Birleşmiş Milletler İnsan Hakları Evrensel Beyannamesi ve Birleşmiş Milletler Çocuk Hakları Sözleşmesi gibi uluslararası anlaşmaları temel alarak oluşturulmuştur. SA-8000'nin temel amacı işveren, tedarikçi, müşteri ve topluma karşı örgütün yerine getirmesi gereken kuralları uluslararası bir standarda bağlamaktır (Warhurst, 2005). Sosyal sorumluluk taşıyan bir işletme, çalışanlarına karşı şu yükümlülükleri yerine getirmeleri gerekir (Social Accountability 8000 International Standard by Social Accountability International June 2014 SA8000 <http://www.dnvba.com/it/DNV.pdf>):

İş Sağlığı ve Güvenliği: Bu aynı zamanda ISO-9000'in uygulanmasıyla SA-8000 sosyal sorumluluk standartlarının yerine getirilmesine katkı sağlayacaktır.

Beceri Geliştirme: Bu eğitim programlarının uygulanması ve örgüt içi eğitimle olmaktadır.

İş Tatmini ve Kalitesinin Sağlanması: Bu tür etkinlikler çalışanların iş tatminini artırmak amacıyla yerine getirilen etkinliklerdir. İç müşteri memnuniyeti, işin kalitesinin ön koşulu olarak kabul edilmektedir.

Örgütsel Adalet: Çalışanlar arasında ırk, din, cinsiyet ayrımı gözetilmemesidir. Örgütsel adalet aynı zamanda dağıtım adaleti, işlem adaleti ve iletişim adaletini de kapsayacak şekilde uygulanmasıdır.

Paydaşlık Duygusu: Örgüt ile müşteriler arasında ortaklık duygusu yaratacak tedbirlerin alınmasıdır. Ekip çalışması ve örgütsel bağlılık oluşturmak suretiyle paydaşlık duygusu oluşturulmaya çalışılmalıdır. İş yaşamını ve özel yaşamı geliştirmeyi, özellikle iş yaşamında uygulanacak kuralları bir standarda bağlamayı amaç edinen SA-8000 iş yaşamına aşağıdaki standartları getirmektedir:

Çocuk İşgören Çalıştırma: Çocuk işçi çalıştırmama, okula devam durumunun engellenmemesi ve zorla çalıştırmama bu kategorinin standartlarıdır. SA-8000'e göre 15 yaşın altında çocuk işgören çalıştırılmaz. Bu yaşın üzerindeki çocuk işgören okula devam ediyorsa, iş için harcayacağı toplam zaman, günde (iş+okul+ulaşım dahil) 10 saati geçemez.

Zorla Çalıştırma: İşletmeler hiçbir durumda zorla işgören çalıştırmaz veya işgörenlerin, kimliklerini ya da belli bir depozitoyu işletmeye bırakmalarını isteyemez.

Disiplin Uygulamaları: Kuruluş özelinde cezalandırma, psikolojik-fiziksel baskı, eziyet ve sözel istismar yasaktır. Hiçbir çalışan psikolojik veya fiziksel şiddete tabi tutulamaz.

Sendika Kurma ve Toplu Pazarlık Hakkı: Sendika kurma sendikaya katılma ve toplu pazarlık hakkına sahip olmak gibi sivil toplum örgütlerine katılma engellenemez.

Çalışma Saatleri: İşgörenler haftalık 48 saatten fazla çalıştırılmaz ve fazla mesailer, haftalık 12 saati geçemez.

Maaş ve Ücretler: Yasal-sanayi ölçütünde asgari ücret; temel gereksinimleri karşılayan gelir ve ekleri; yan gelirler, kesintiler, kayıpların asgariye indirilmesi gerekir.

Sağlık ve Güvenlik: Kazaların ve yaralanmaların önlenmesi, sağlık ve güvenlik eğitimi, temizlik ve hijyen desteği, temiz içme suyu sağlanması, sağlıklı bir çalışma ortamının oluşturulması.

Ayrımcılık ve Disiplin Uygulamaları: İşyerinde ırk, sınıf, din, inanç özgürlüğü, cinsiyet, cinsel tercih, sendika üyeliği veya siyasi üyelik açılarından herhangi bir ayırım yapmak yasaktır. İşgörenler herhangi bir farklı muameleye tabi tutulamaz ve işgörelere dayak, küfür vb. fiziksel ve psikolojik baskı uygulanamaz.

Yönetim Sistemleri: Yönetim incelemesi, şirket temsilcileri, kontrol sistemlerinin planlanması ve uygulanması, mal ve hizmet satan kuruluş denetimleri, sorunlar ve düzeltici

işlemler, dış ilişkilerde şeffaflık, açıklık ve kayıtlar örgüt yönetiminin temel yönetim anlayışını oluşturmaktadır.

Yöntem

Araştırmanın Amacı

Araştırmanın temel amacı, SA-8000 Sosyal Sorumluluk Standardı ile Ankara’da OSTİM’de faaliyet gösteren işletmelerin SA-8000 sosyal sorumluluk standartları konusundaki tutumlarını belirlemektir. Araştırmanın diğer bir amacı, işletmelerin etik ve yasal ilkelere diğer bir ifadeyle, “sorumlu yönetim” anlayışına uygun faaliyette bulunmaları konusunda duyarlılığa katkı sağlamaktır.

Araştırmanın Kapsamı ve Yöntemi

Araştırmada örgütsel faaliyetlerin Sosyal Sorumluluk Standardı SA-8000 standartlarına uygun olarak yapılıp yapılmadığını tespit etmek amacıyla Ankara OSTİM’de faaliyet gösteren Küçük ve Orta Ölçekli İşletmelerin, SA-8000 standartları konusundaki farkındalıkları tespit edilmeye çalışılmıştır. Araştırma evreni ulaşılabilirlik, zaman kısıtı, kolaylık, ekonomik nedenler gibi kısıtlar nedeniyle kolayda örnekleme yöntemine göre belirlenmiştir. Toplam 130 işletmeden 225 (yönetici, işletme sahibi ve departman yöneticisi) kişiden veri toplanmak suretiyle araştırma gerçekleştirilmiştir.

Araştırma Sonuçları

Anket ve görüşme yöntemine göre elde edilen veriler doğrultusunda yapılan analizler aşağıda tablolarda gösterilmiştir. SA-8000 Sosyal sorumluluk standartları çerçevesinde hazırlanan anket formundaki değişkenler doğrudan standardın ölçütlerinden oluşmuştur.

Tablo 1: Ankete Katılanların Görev ve Unvanlarına Göre Dağılımı

Görev / Unvan	Değer	Yüzde
Yönetici	25	11,1
İşletme Sahibi	87	38,7
Departman Yöneticisi	113	50,2
Toplam	225	100,0

Anketin uygulandığı işletmeler, ağırlıklı olarak imalat işletmeleridir ve bu tür işletmeler faaliyet alanları bakımından çevresel girdi sağlayacak, dolayısıyla sosyal sorumluluğu yüksek işletmelerdir. Sosyal sorumluluk davranışına ilişkin işletmelerde öncülük edenler yöneticiler ve işletme sahipleridir. Buradan hareketle araştırmaya katılanların % 50’si departman yöneticisi, % 38,7’si işletme sahibi, % 11,1’i genel müdür pozisyonunda olan üst düzey yöneticilerdir.

Tablo 2: Çocuk İşgören Çalıştırma

İşletmemizde Yasalara Aykırı Bir Şekilde Çocuk İşgören Çalıştırılmamaktadır		
Tamamen Katılmıyorum	2	0,9
Kısmen Katılmıyorum	4	1,8
Ne Katılıyorum Ne De Katılmıyorum	18	8,0
Kısmen Katılıyorum	67	29,8
Tamamen Katılıyorum	134	59,5
Toplam	225	100,0

Çocuk işgören çalıştırma bakımından örnekleme oluşturan işletmelerin SA-8000 bu kuralına % 59,5 düzeyinde tamamen uydukları, % 29,8 düzeyinde kısmen uydukları anlaşılmaktadır. Standardın bu kuralına uymadıklarını ifade edenler % 1,8 düzeyindedir. % 0,9 düzeyinde katılımcı ise çocuk işgören çalıştırdıklarını kabul etmektedir.

Tablo 3: Zorla Çalıştırma

İşletmemizde Kimse Zorla Çalıştırılmamaktadır		
Tamamen Katılmıyorum	1	0,4
Kısmen Katılmıyorum	1	0,4
Ne Katılıyorum Ne De Katılmıyorum	7	3,1
Kısmen Katılıyorum	24	10,7
Tamamen Katılıyorum	192	85,4
Toplam	225	100,0

SA-8000'in önemli bir ölçütü olan zorla çalıştırma kuralına % 85,4 düzeyinde tamamen uyulduğu, yaklaşık % 0,8 düzeyinde ise uyulmadığı anlaşılmaktadır. Bu standart bakımından % 3,1 düzeyindeki katılımcıyı da kurala uymayanlar arasında saymak gerekir.

Tablo 4: Disiplin Uygulamaları

Disiplin Uygulamaları Adı Altında İşletmemizde Fiziksel veya Sözel Şiddet Yoktur		
Tamamen Katılmıyorum	1	0,4
Kısmen Katılmıyorum	4	1,8
Ne Katılıyorum Ne De Katılmıyorum	31	13,8
Kısmen Katılıyorum	115	51,1
Tamamen Katılıyorum	74	32,9
Toplam	225	100,0

Cezalandırma, baskı, eziyet ve mobbing gibi uygulamalara işletmelerde 0,4 düzeyinde tamamen katıldıklarını, % 1,8 düzeyinde kısmen katıldıkları % 13,8 düzeyinde ise fikrim yok diyerek cevap vermişlerdir. Esasen bu oranlar işyerinde kötü muameleye önemli ölçüde rastlandığı şeklinde yorumlanabilir.

Tablo 5: Sendika Kurma ve Toplu Pazarlık Hakkı

İşletmemizde Sendika Kurma ve Toplu Pazarlık Hakkına Saygı Duyulur		
Tamamen Katılmıyorum	0	0,0
Kısmen Katılmıyorum	2	0,8
Ne Katılıyorum Ne De Katılmıyorum	3	0,1
Kısmen Katılıyorum	109	48,4
Tamamen Katılıyorum	111	49,3
Toplam	225	100,0

Türkiye’de sendikal haklar yasa gereği olduğu için, örnekleme bu soruya olumlu cevap verenlerin oranı oldukça yüksek olduğu ifade edilebilir. Bu soruya olumsuz cevap verenler oldukça düşük (%0,8) düşük düzeyde olduğu söylenebilir.

Tablo 6: Çalışma Saatleri

İşletmemizde Çalışma Saatleri Yasaların Öngördüğü Gibidir		
Tamamen Katılmıyorum	3	1,3
Kısmen Katılmıyorum	12	5,2
Ne Katılıyorum Ne De Katılmıyorum	39	17,4
Kısmen Katılıyorum	92	40,9
Tamamen Katılıyorum	79	35,2
Toplam	20	100,0

Çalışma saatleri de yasayla düzenlendiği için “işgörenler haftalık 48 saatten fazla çalıştırılmaz ve fazla mesailer, haftalık 12 saati geçemez” şeklindeki kurala uyulduğu söylenebilir. Ancak Türk ekonomisinin dinamizmi dikkate alındığı zaman “olağanüstü iş koşulları”nın dışına çıkıldığı yukarıdaki oranlara bakarak ifade edilebilir.

Tablo 7: Maaş ve Ücretler

Maaş ve Ücretler Tatminkar Düzeydedir		
Tamamen Katılmıyorum	14	6,1
Kısmen Katılmıyorum	27	12,0
Ne Katılıyorum Ne De Katılmıyorum	42	18,7
Kısmen Katılıyorum	89	39,6
Tamamen Katılıyorum	53	23,6
Toplam	225	100,0

SA-8000 standardının “ücretlerin en azından ülkenin asgari ücret seviyesinde ve personelin temel ihtiyaçlarını karşılamaya yetecek kadar olmak zorundadır” şeklindeki ölçüte katılmayanların oranı diğer ölçütlerle karşılaştırıldığı zaman görece yüksek olduğu Tablo 7’den anlaşılmaktadır.

Tablo 8: Sağlık ve Güvenlik

Sağlık ve Güvenlik Alanındaki Yasalara Uyulur		
Tamamen Katılmıyorum	1	0,4
Kısmen Katılmıyorum	17	7,6
Ne Katılıyorum Ne De Katılmıyorum	33	14,7
Kısmen Katılıyorum	102	45,3
Tamamen Katılıyorum	72	32,0
Toplam	225	100,0

İşyerinde sağlıklı ve güvenlikle ilgili her ne kadar yasal düzenlemelerde bazı sorunların olduğu ve yöneticilerin sağlık ve güvenlikle ilgili konularda tutumlarının görece olumsuz olduğu yukarıdaki tablodan anlaşılmaktadır.

Tablo 9: Ayrımcılık ve Disiplin Uygulamaları

İşletmemizde Ayrımcılık ve Disiplin Uygulamalarına Yer Yoktur		
Tamamen Katılmıyorum	3	1,3
Kısmen Katılmıyorum	19	8,5
Ne Katılıyorum Ne De Katılmıyorum	37	16,4
Kısmen Katılıyorum	115	51,1
Tamamen Katılıyorum	51	22,7
Toplam	225	100,0

SA-8000 standardı; ırk, sınıf, din, cinsiyet, sendika üyeliği veya siyasi üyelik açılarından bir ayrımcılığa gitmeyi yasaklamıştır. Standardın çalışma barışı ve iş tatminine yönelik bu ölçütüne örneklemleri oluşturan yöneticiler % 1,3 oranında tamamen katılmıyorum, % 8,5 düzeyinde ise kısmen katılmıyorum diyerek standardın bu ölçütü konusunda olumsuz bir kanaate sahip olduklarını göstermişlerdir.

Tablo 10: Yönetim Sisteminin Uluslararası Normlara Uygunluğu

Yönetim Sistemimiz Uluslararası Normlara Uygundur		
Tamamen Katılmıyorum	9	4,0
Kısmen Katılmıyorum	25	11,1
Ne Katılıyorum Ne De Katılmıyorum	32	14,2
Kısmen Katılıyorum	104	46,2
Tamamen Katılıyorum	55	24,5
Toplam	225	100,0

Yöneticilerin eğitim ve farkındalık düzeylerinin görece yüksekliği dikkate alındığında SA-8000 Standardının yönetim sistemlerinin uluslararası standartlara uygunluğu konusundaki

kanaatlerinin görece olumsuz olduğu anlaşılmaktadır. Örnekleme oluşturan yöneticiler, yönetim sisteminin uluslararası normlara uygunluğu konusunda beklentilerinin karşılanmadığı, yukarıda tablodaki oranlardan anlaşılmaktadır.

Sonuç

Araştırmadan, işletmelerin rekabet ortamında iç ve dış çevresel faktörlere karşı yasal ve etik bakımdan sosyal sorumluluk duyarlılıklarını artırmaları gerektiği sonucu çıkmaktadır. Gözlemlerden ve anket sonuçlarından anlaşıldığı kadarıyla işletmeler, işgörelere karşı yasal ve ekonomik sorumluluklar gibi reaktif sosyal sorumluluklarına ek olarak, çalışma yaşamının iyileştirilmesi, iş tatmininin artırılması, çevrenin korunması ve geliştirilmesi konularında gerekli proaktif sosyal sorumluluk bilincine yeterli düzeyde sahip bulunmamaktadırlar. İşletmelerin yasal ve ekonomik sorumluluklarının yanında, proaktif sorumluluklarını da yerine getirmeleri, uzun vadede kurumsal çıkarlarına uygun düşeceği gibi, toplumsal çıkarlara da uygun düşecektir. Sosyal sorumluluk bilincine ilişkin politika ve stratejilerin bir amaç ve politika olmaktan çıkarılıp bir uygulama olarak sürekli gündemde tutulması gerekmektedir.

Dünyadaki ve Türkiye'deki uygulamalara bakıldığında iş yasalarının ve Uluslararası Çalışma Örgütü'nün düzenlemelerinin az gelişmiş ve gelişmekte olan ülkelerdeki çalışma koşullarının iyileştirilmesinde yeterince etkili olmadığı görülmektedir. SA-8000 standardının ülkemizde kabul edilip yaygınlaştırılmasında, işgören sendikalarının yanı sıra, tüketici derneklerine, meslek örgütlerine, ticaret ve sanayi odalarına, medyaya ve ülkemizin saygın işletmelerine büyük görevler düşmektedir.

Okula gitmeyen çocukların, "çocuk işçi" olarak çalışmasına ilişkin istatistiklerde Türkiye çarpıcı bir şekilde en üst sıralarda yer almaktadır. Buna göre, 7-14 yaş arası okula gitmeyen çocukların oranına bakıldığında ilk sırayı % 88 ile Pakistan, ikinci sırayı % 75 ile Sudan alırken, Türkiye % 56 ile üçüncü sırada bulunmaktadır. ILO'nun 82 ülkeden ulaşan veriler üzerinden derlediği istatistiklere göre Türkiye'de sigortalı işçi başına iş kazalarında yaşamını yitiren işçi oranı yüzbinde 15,3'dür. Türkiye, bu oranla Dünyada El Salvador ve Cezayir'in ardından üçüncü sırada yer almaktadır.

Bu rakamlar, günümüzde kuruluşların imajı ve uluslararası çalışma normları açısından yaşamsal bir unsur olan iş yaşamı düzenlemelerinin çağdaş normlara kavuşturulması gereğini ortaya koymaktadır. SA-8000 standartlarının uluslararası geçerliliği olan düzenlemelerle desteklenmesi ve kararlı bir şekilde uygulanması gerekmektedir. Türkiye'nin çalışma konusunda yukarıda ifade edilen yerini düzeltmesi için SA-8000 Sosyal Sorumluluk Standardı, OHSAS-18001 İş Sağlığı ve İş Güvenliği Yönetim Standartları, ISO-14000 Çevre Yönetim Sistemi, ISO-17025 Laboratuvar Akreditasyon, ISO-9000 Kalite Güvence Serileri gibi uluslararası standartların titizlikle uygulanması gereğini ortaya koymaktadır.

Kaynakça

- Carroll, A. B. (1979). A three-dimensional conceptual model of corporate performance. *Academy of Management Review*, 4(4), 497-505.
- Castka, P., Bamber, J. C. ve Bamber, J. D. (2004). Integrating corporate social responsibility (CSR) into ISO management systems-in search of a feasible CSR management system framework. *The TQM Magazine*, 16(3), 216-224.
- Cochran, Y. P. ve Wood, L. R. A. (1984). Corporate social responsibility and financial performance. *Academy of Management Journal*, 27(1), 42-56.
- Donaldson, J. ve Fafaliou, I. (2003). Business ethics, corporate social responsibility and corporate governance: a review and summary critique. *European Research Studies Journal*, VI (1-2), 97-117.
- Fuentes-Garcia, F., Nunez-Tabales, J. ve Veroz-Herradon, R. (2008). Applicability of corporate social responsibility to human resource management: Perspective from Spain. *Journal of Business Ethics*, 82, 27-44.
- <http://www.dnvba.com/it/DNV%20Downloads/SA8000%20Standard%202014.pdf>
(Erişim Tarihi: 01.05.2015).
- Ishikawa, K. (1985). What is total quality control? The Japanese way, trans, by. D. J. Lu Prentice-Hall, Englewood Cliff, NJ.
- ISI COPOLCO, (2002). ISO Consumer Policy Committee, The Desirability and Feasibility of ISO, Corporate Social Responsibility Standards Final Report, *Geneva International Organization for Standardization Press Release*, Ref 8000, <http://www.iso.org/iso/livelinkgetfile?lInNodeId=22124&lVollId=-2000> (Erişim Tarihi: 15.05.2015).
- Leonard, D. ve McAdam, R. (2003). Corporate social responsibility. *Quality Progress: ASQ Magazine*, 27-32.
- Spar, D. ve Yoffie, D. (1999). Multinational enterprises and the prospects for justice. *Journal of International Affairs*, 52, 2, 557-582.
- Warhurst, A. (2005). Future roles of business in society: The expanding boundaries of corporate responsibility and a compelling case for partnership. *Futures*, 37(2-3), 151-168.
- Wartic, I. ve Cochran, P. L. (1985). The evaluation of the corporate social performance model. *Academy of Management Review*, 10, 764.

BİLGİ TOPLUMU SÜRECİNİN LİDERLİK TİPOLOJİSİNE ETKİSİ VE GELECEĞİN LİDERLİK TANIMLAMASI

Bora BALUN¹, Gazanfer ERBAY²

Özet

1980'lerden sonra büyük bir hız kazanan bilgi ve iletişim teknolojileri alanındaki gelişmeler, teknolojiyi artan ivmeyle günlük yaşamın önemli bir girdisi haline getirmiştir. Hızla gelişen teknolojinin ekonomik, sosyal ve kültürel alandaki yansımaları sonucu düşünsel temelli reformist bir alan olan ve bilgi çağı şeklinde de nitelendirilebilecek bilgi toplumu odaklı yeni bir toplumsal referans gelişmiştir. Bilginin stratejik bir kaynak haline geldiği, bilgi ve iletişim teknolojilerinin merkezde yer aldığı bu köklü dönüşüm sürecinde ekonomik, sosyal, politik ve kültürel yaşam derinden etkilenmiştir. Toplumsal dinamiklerde meydana gelen değişme ve gelişmeler; organizasyonların yapısını, yönetim anlayışlarını, kullanılan teknolojileri, çalışanları da etkilemiş, yönetim örgütlerinin işlevlerini ve yöneticilerin rollerini yeniden dizayn etmiştir. Bilgi toplumunda örgütsel anlamda değişen rekabet koşullarına uyum sağlayabilecek, üretilen bilgiyi yorumlayıp dönüştürebilecek yöneticilerin liderlik vasıfları daha çok önem kazanmıştır. Bu çalışmada, bilgi toplumu endeksinde liderlik ve yöneticilik arasındaki kavramsal çerçeve çizildikten sonra dinamik bir kavram olan ve sürekli yenilenen bilgi toplumu liderinden beklenen özellikler tartışılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Bilgi Toplumu, Lider, Geleceğin Liderlik Tanımlaması.

THE EFFECT ON LEADERSHIP TYPOLOGY OF INFORMATION SOCIETY PROCESS AND DESCRIPTION OF LEADERSHIP IN THE FUTURE

Abstract

After 1980's, developments in won a great rate in the field of information and communication technology that has become an important input to the growing on acceleration of everyday life. A new field based on a reformist social reference-oriented information society can be described in form of the information age of the reflection as a result of economic, social and cultural fields of rapidly evolving technology. Knowledge has become a strategic resource that radical economic transformation of located in center of information and communication technology in which social, political and cultural life is deeply affected. Technologies used also affect of employees, management approaches, structure of organization due to changes and developments occurring in the social dynamics has redesigned organization and management roles of the functions management. Information society where can adapt to changing competitive conditions in the organizational leadership qualities of managers that can convert

¹ Karabük Valiliği, İl Afet ve Acil Durum Müdürlüğü, Bora.Balun@afad.gov.tr [Aynı zamanda Karabük Üniversitesinde yarı zamanlı öğretim görevlisi olarak görev yapmaktadır]

² Karabük Valiliği, İl Afet ve Acil Durum Müdürlüğü, gerbay1966@hotmail.com [Aynı zamanda Karabük Üniversitesinde yarı zamanlı öğretim görevlisi olarak görev yapmaktadır]

information to interpret produced has become more important. In this study, discussed in expect of information society leaders of constantly updated information.

Keywords: Information Society, Leader, Description of Leadership in The Future.

Giriş

İnsanlık tarihi boyunca gerçekleşen toplumsal gelişmelerin; farklı periyotlarda, farklı karakteristiklerle ve hızla gerçekleştiği belirtilebilir. İnsanoğlu, tarihi süreç içerisinde en kırılgan dönemini teknoloji devrimi ile yaşamıştır. XXI. yüzyılda ortaya çıkan teknoloji kökenli yenilikler ülkeler arası resmi sınırları hayali hatlara dönüştürmüş, teknoloji toplumların sanal kubbesini oluşturacak biçimde günlük yaşamın odak noktasına yerleşmiştir. Teknoloji, günümüzün toplumsal gelişmelerinin dinamizmini teşkil etmeye başlamıştır. Toplumlar arası kültürel etkileşim boyutunda pozitif bir reaksiyon olarak kabul edilebilecek teknolojinin kitlesel konumlanması aynı zamanda bilgiye ulaşım ve iletişim maliyetlerini mikro seviyelere taşımış; toplumsal dinamikler, üretim yapıları, sosyal kurum ve kuruluşların yapı ve fonksiyonlarında radikal dönüşümlere yol açmıştır. Toplumsal yapının kökeninde; teknoloji ve iletişim endeksinde meydana gelen bu dönüşüm ile birlikte karşılıklı bağımlı değişken sonucu çevresel uyum sürecinde yeni bir bilgi toplumu yapısı ortaya çıkmıştır. Toplumsal dinamiklerde meydana gelen değişme ve gelişmeler organizasyonların yapısını, yönetim anlayışlarını, kullanılan teknolojileri, çalışanları da etkileyerek yönetim örgütlerinin işlevlerini ve yöneticilerin rollerini de etkilemiştir.

Bilgi toplumunun kendine has kurallarının devreye girdiği yeni toplumsal yapıda yönetim bilimleri ilgi projeksiyonunu, yönetsel tanımların ve yaklaşımların yeni yapıya uyum sağlamasına yöneltmiştir. Bilgi toplumu etki alanı, yönetim bilimlerini kendi oyun sahasına çekmiş, kuralların bilgi temelinde yeniden şekillendiği ve belirlendiği yeni düzlemin merkezinde; yenilik, iyi eğitim, teknoloji ve iletişim kaynaklarının etkin kullanımı gibi kavramlar ön plana çıkmıştır. Yönetim bilimleri alanında klasik yönetici ve lider yaklaşımları günümüz toplumu açısından yeterli düzeyde görülmemeye başlanmıştır. Bu anlayış çerçevesinde örgütleri ve kurumları ileri noktalara taşıyacak yönetici ve lider yaklaşımları yönetim bilimleri alanının tartışma konularından birisi olmuştur.

Bu tartışma içerisinde her zamankinden biraz daha fazla kendine özgü profili ile ön plana çıkan konu; *liderlik* tanımlaması ve yaklaşımıdır. Kuşkusuz kurum ve örgütlerin içerisinde yer alan insanlar örgütlerin başarısı için anahtar role sahiptir, çalışanların; başarı merkezli, etkin ve doğru güdülenmesine yönelik atılan adımlar sonuç odaklı performans yönetiminin temel ilkeleridir. Kurumlarda ve örgütlerde bu fonksiyonları yerine getirecek yönetici tipi içerisindeki liderlik yaklaşımını mevcut araçlar ile açıklamak yetersiz kalmaktadır. Geleceğe dönük vizyon, iletişim yeteneği ile olası problemleri önceden tanımlayarak krize dönüşmeden müdahale refleksi, modern liderlik yaklaşımının temel çerçevesidir. Bu çerçevenin unsurları arasındaki korelasyonun kuvvetli ve işler hale getirilmesi geleceğin liderlik yaklaşımında başarı şansını yükseltecektir.

Bilgi Toplumu Kavramı ve Bilgi Toplumu Genel Karakteristiği

Bilgi toplumunu ele almadan önce teknik anlamda bilgi tanımına bakmak faydalı olacaktır. Bilgi; “İnsan aklının kapsayabileceği olgu, gerçek ve ilkelerin tümüne verilen isim ve aynı zamanda insan zekâsının çalışması sonucu ortaya çıkan düşünsel ürün” şeklinde tanımlanmıştır (Türk Dil Kurumu, 2015).

Bilgi toplumunun kökeninden ve bilgi toplumu sürecine insanoğlunu yönlendiren nedenlerin altında yatan iki önemli bağ arasındaki ilişkiden söz etmek mümkündür; uzun

dönemli ekonomik gelişmeler ve teknolojik yenilikler (Moore, 1997). Uzun dönemli ekonomik yapıda meydana gelen gelişmeler başta tarım, madencilik ve ormancılık gibi alanları etkilemiştir. Üretilenden fazlasını ekonomik ilişkiye dönüştürme düşüncesi bu durumu aşamalı olarak deniz aşırı ülkeler ile irtibata yönlendirmiştir. Yaşanan gelişmeler, ticaret ve hizmet sektörünü geliştirerek birbirine yabancı topluluklar arasında irtibatı ortaya çıkarmıştır. Yerkürenin, toplumsal ilişkilerde yeni bir trende girmesi ile birlikte dağınık halde bulunan toplumlar arasında yoğunlaşan iletişim ihtiyacına cevap bulma yönünde teknolojik gelişmelerin temelleri atılmıştır. Yaşanan dönüşüm ve etkileşim sürecinde; iletişim ve bilgi akışı hızlanmış, bilgi toplumuna doğru yeni bir aşamaya geçilmiştir.

Genelde II. Dünya Savaşı sonrasında söz edilmekle birlikte, Bilgi Toplumunun belirli bir olaya dayalı başlangıcı olarak 1957 yılında ABD’de ilk defa beyaz yakalı işçilerin sayısının mavi yakalı işçilerin sayısını geçmesi kabul edilmektedir (Yılmaz, 2010). Doğal sınırları içerisinde gelişmeye başlayan bilgi toplumu, bilim insanlarının çalışma alanı olarak ilgisini çekmeye başlamış ve bilgi toplumu kavramının günümüzdeki anlamıyla kullanımı ilk kez 1960’lı yılların başlarında Japonya Sosyal Bilimler alanında yürütülen çalışmalar esnasında gerçekleşmiştir (Karvalics, 2007).

Webster (2006), bilgi toplumunu genel olarak; teknoloji, ekonomi, iş (meslek), uzay çalışmaları, kültür olmak üzere beş ayrı tanım üzerinden ifade etmiştir. Ekonomik, kültürel ve teknolojik boyutlara sahip toplumsal değişim referanslı bilgi toplumu sürecinin etkilediği pek çok alan vardır. Süreç içerisinde bilgi ve iletişim teknolojilerinde meydana gelen küresel gelişmeler günlük yaşam ve kamu hizmetleri başta olmak üzere ekonomik ve sosyal yaşamı derinden etkilemiş (State Planing Organization, 2006), insan emeğinin yeniçağdaki hali iletişim teknolojisi ve bilgi olmuştur (Warner, 1999). Bilgi toplumu endüstri devriminin devamında farklı bir toplum yapısı ortaya çıkarmış, bilgi ekonomik başarı ya da başarısızlığın anahtar kaynağı olmuştur. Ayrıca enformatik alanında yaşanan gelişmeler hizmet sektörünün büyümesine ve toplumlar arası irtibatın artmasına neden olarak, sosyal dışlanma dışında kültür üzerinde de önemli bir rol oynamıştır (Stevenson, 2003).

Toplumsal sistemleri nitelendiren en temel özelliklerin maddi üretim koşulları ve ona dayalı üretim ilişkileri olduğu genelde kabul gören bir tanımlama ve görüştür. Dolayısıyla, üretime en fazla katkı sağlayan faktör hangisi ise onun etrafında şekillenen toplum biçimine de o ad verilmektedir. Bu bağlamda diğer toplum biçimindeki üretim faktörlerinden farklı olarak “bilgi” temelinde biçimlenen ve teknolojinin itici bir güç olarak gelişmesine katkı sağladığı yeni bir toplum biçimi ortaya çıkmıştır. (Dikkaya ve Özyakışır, 2006). Bilgi toplumunu oluşturan temel dinamikler şunlardır (Yılmaz, 2010):

- Bilgi işleme ve iletişim teknolojilerindeki gelişmeler ve bu teknolojilerin giderek birbiriyle bağlantılı hale gelmesi.
- Daha eğitilmiş ve bilgili bir nüfusun ortaya çıkması, yönetim sürecinde güçlü örgütlü grupların gelişmesi.
- Kitle iletişiminin artan rolü ve erişim olanağı.
- İşin yapısını değiştirecek sonuçlar doğuracak daha yüksek uzmanlık gerektiren bilgi temelli bir ekonomi.

- Kamu ve özel kurumlarda gelişen daha zengin bir altyapı ve bu örgütler arasında işbirliği ve içerik açısından daha güçlü bağların oluşması.

Bilgi toplumu ile ulaşılan toplumsal düzen içerisinde bilginin maliyeti ucuzlamış ve bilgiye ulaşım kanalları oldukça esnek bir yapıya kavuşmuştur. Bilgiye ulaşımında mekân, yer ve zaman kavramları engel olmaktan çıkmıştır. Bu durum aynı zamanda kent - kırsal kesim arasındaki bilgi kalitesinin olası sınırlandırmalarını da göreceli olarak ortadan kaldırmıştır. İstenilen bilgiye ulaşımında yaşanan esneklik ve alternatif bilgi yelpazesinin zenginliği toplum tarafından hızla kabul görmüştür. Bu doğrultuda bilgi toplumu; sorgulayıcı, bilgiyi paylaşan ve dönüştüren bir yapıya kavuşmuştur. Toplumun ihtiyaçları da bu değişimden etkilenmiş ve bu ihtiyaçları yerine getirebilecek yönetim organizasyonları içerisinde yönetici - lider karşılaştırmasına gidilmiştir.

Yönetici ve Lider Arasındaki Kavramsal Kodifikasyon

Değişimin hızla yaşandığı bilgi çağında yönetsel yaklaşımlar kendini yeniden dizayn ederek, farklı tanımlamalara ve yaklaşımlara yönelmiştir. Bu farklılık ilgili alanda yapılan çalışmaları birbirlerinden farklı anlam dünyalarına savurmuştur. Bu durumun doğal bir sonucu olarak; liderlik ve yöneticilik tanımları üzerinde ortak bir konsensüs oluşmamıştır. Bu mecrada her iki terim, farklı nitelermeler ile tanımlanabilmekte ve kimi zaman her iki yaklaşım birbirinin yerine kullanılmaktadır.

Liderler kurum içinde vizyon oluşturmak ve bu vizyonu kurum içinde benimsetmek sürecinden sorumludurlar. Lider, kendi koyduğu hedeflere hizmet eder. Yönetim kavramı ise durağandır; yalnız bugünle ilgilidir, sahip olunan vizyonu hayata geçirmekten sorumludur. Yönetici, gücünü yasa - yönetmelik gibi biçimsel yapılardan alır. Lider, içinde bulunduğu koşullar ve kişisel özelliklerinden alır (Akman, Hanoğlu ve Kızıl, 2005; Starratt, 1995; Eraslan, 2004). Yönetsel beceriler açısından başarılı lider yönetici fotoğrafı; zeki, hayal gücüne sahip, girişimci, hızlı karar verme yeteneğine sahip, astlarına ilham veren kişi olarak özetlenmiştir (Tannenbaum ve Schmidt, 1973). Lider, değişim için vizyon geliştirir, çağın gerektirdiği gelişmeleri takip eder, başarı için strateji belirler, belirlenen stratejilerin uygulanması için olanak tanır. Yönetici, değişimi başarma konusunda çekimserdir; uygulamaların ve sistemin operasyonel anlamda değişiminde muhafazakâr davranır (The General Teaching Council for Scotland, 2015).

Yöneticiler, yetki; liderler ise güç sahibidirler. Yöneticiye, makamı ve mevkisine göre yasal güç ve yetki verilmiştir. Oysa liderin böyle bir lüksü yoktur. Bunun yanı sıra liderlik, yöneticilik gibi bir konum değil, bir süreçtir. Liderlik herkes için ve örgütün her kademesinde erişilmesi mümkün olan, gözlenebilir, anlaşılabilir, öğrenilebilir beceriler ve uygulamalar dizisidir (Yeşilyurt, 2007). Yönetici işe yönelik düşünce sürecinde; iş odaklıdır. Lider ise insana odaklanır. Yönetici; hedeflerin gerçekleştirilmesine yönelik olarak içe dönüktür ve sadece ormandaki ağaçları görür, Lider; dışa dönük yapısıyla ormanı görür. Yönetici iş ilişkileri aşamasında yönetir ve koordine eder; Lider, güven verir ve astlarını geliştirme yönünde hareket eder(Lunenburg, 2011). Yönetici ile lider arasındaki temel farklar Tablo 1'deki gibidir (Mayega, 2012; Ricketts; 2009; Schoemaker, Krupp, ve Howland, 2013).

Tablo 1: Yönetici ile Lider Arasındaki Temel Farklar

Yönetici	Lider
Planlar	Tarar
Organize eder	Odaklanır
Uygular	İş Birliği Sağlar
İzler ve değerlendirir	İlham verir
Düzeni sürdürür	Fark yaratır
Koruyucudur	Geliştiricidir
Sistem ve yapı merkezlidir	Birey merkezlidir
Kontrol eğilimlidir	Güveni özendiricidir
Kısa bakış açısına sahiptir	Uzun bakış açısına sahiptir
Nasıl ve ne zaman sorularına önem verir	Ne ve niçin sorularına önem verir

Yönetici ve lider kavramlarının karşılaştırmasında ön plana çıkan özellikler ana hatlarıyla; yönetici, formal bir görev anlayışına sahipken; liderin görev anlayışının temellerinde informal bir anlayışın hakim olduğu anlaşılmaktadır. Yönetici, sistemin devamı ve sürekliliğine odaklandığından daha çok mevcut yapıyı koruma ve devam ettirme güdüsünün hâkim olduğu anlaşılmaktadır. Bu anlayış yönetici konseptini yenilik odağından uzaklaştırmaktadır. Lider ise geleceğe dair bir bakış açısına sahip, bu bakış açısını kuruma yansıtma konusunda tereddüt göstermeyen, karar alma (inisiyatif) gücünü temsil ettiği örgüte yansıtarak yeniliğin uygulanması konusunda geniş bir kitleden destek bulan kişilik özellikleri ön plana çıkmaktadır.

Yönetici ve liderler arasındaki farklılıklar çeşitli araştırmacılar tarafından çok değişik şekillerde ifade edilmiş ve sınıflandırılmıştır. Farklılıklar konusunda bu sınıflamanın genel olarak vurguladığı hususlar şunlardır (Koçel'den aktaran Uğur ve Uğur, 2014);

- Yöneticilik bir meslek (kariyer) uygulamasıdır, liderlik ise insanları etkileyebilme ve harekete geçirebilme işidir.

- Yöneticilik formal bir organizasyon yapısı içinde gerçekleşir, liderlik için formal yapı şart değildir.

- Yöneticilik tanımlanmış hedeflere ulaştıracak işlerin en etkin şekilde yapılması ile ilgilidir, liderlik ise hedeflerin ve yapılacak işlerin belirlenmesi ile ilgilidir.

- Yöneticinin insanları etkileme aracı, bulunduğu pozisyona (makama) verilmiş olan yetki ve yaptırım uygulama hakkıdır, liderin insanları etkilemekte kullandığı araç ise kişisel özellikleri, davranışları, insanlara verdiği vizyon, güven ve ilhamdır.

- Yöneticinin görev tanımı vardır, liderin görev tanımı yoktur.

• Yöneticilik, eğitim, hesap kitap, ölçme, istatistik, yönetmelik, prosedürlere dayanan, bilimsel yanı ağır basan bir iş, liderlik ise insanları kendi istekleri ile davranışa sevk edebilme, insanlara ileriye bakarak ulaşmaya değer saydıkları hedefler verebilme yani “sanat” yanı ağır basan bir iştir.

• Yöneticilik tanımlanan hedeflere ulaşma, liderlik ise değişim ve dönüşüm yapabilme işidir.

• Yöneticilik işletmenin “içyapı ve dinamiklerine”, liderlik ise “işletmenin dış çevrenin yapı ve dinamiklerine” bakabilme işidir.

- Yönetici “işleri doğru yapan”, lider ise “doğru işler yapan” kişidir.

İşletme Fonksiyonları açısından yönetici ile lider arasındaki farklar Tablo 2’deki gibidir (Öztürk, Alayoğlu, Çırpan ve Fındıkçı, 2011).

Tablo 2: İşletme Fonksiyonları Açısından Yönetici İle Lider Arasındaki Farklar

Yönetim Fonksiyonu	Yönetici	Lider
Yapılacak işlerin belirlenmesi	Planlama ve bütçeleme	Yön belirleme ve vizyon geliştirme
İşleri yapacak insan ağı	Organizasyon ve personel temini	Takımların desteğini sağlama
Yürütme	Kontrol ve problem çözme	Güdüleme ve esinleme
Oluşabilecek sorunlar	Öngörülebilir ve düzenli sonuç	Yararlı ve dramatik değişim

Liderlik Olgusu

İnsanlar, tarih boyunca topluluk, site, şehir gibi değişik formlarda; güvenlik, eğitim, barınma gibi ihtiyaçlarını karşılamak için bir arada bulunmuşlar, yönetenler ve yönetilenler olmak üzere yapısal alanlara bölünmüşlerdir. Bu durumun doğal sonucu olarak neredeyse insanlık tarihi kadar eski olan yönetme eylemine gönüllü ve/veya zoraki katılım şeklinde bir yapı ortaya çıkmıştır. Yöneten-yönetilen kavramı; zamanla bilim dalı haline gelen sosyal bilimlerde spesifik bir çalışma alanı haline dönüşmüştür.

Sanayi devriminden sonra gelişen dünya ekonomisinin etkili şekilde yönetilmesi arayışı ile liderlik, XX. yüzyıl batı dünyasının en popüler kavramlarından birisi olmuştur. Sanayi devriminden sonra baş gösteren yönetim ve organizasyon problemleri, o dönemin klasik yönetim ve bürokrasi teorisyenleri olan Taylor, Fayol gibi kişileri sahneye çıkarmıştır. 1990’lı yıllardan sonra bu alandaki gelişmeler zirveye çıkmış ve yeni liderlik ve organizasyon teorileri, toplam kalite alanındaki yaklaşımlar, bu alanı geniş bir bilim dalı olmaya kadar taşımıştır (Erdem ve Dikici, 2009). Liderlik nitelikleri ve yönetsel beceriler arasındaki ayrım ilk kez 1977 yılında Harvard Üniversitesinden Profesör Abraham Zelnick tarafından yapılan akademik

çalışmada ortaya çıkmış ve o tarihten itibaren geleneksel hale gelmiştir (Harvard Business Review, 1992).

Alana dair literatür incelendiğinde liderlik temalı birçok çalışmanın yapıldığı görülmektedir (Mintzberg, 1990; Goleman, 1998; Maxwell, 1999; Schein, 2004; Burgoyne, Hirsh ve Williams, 2004; Folkman, 2010). Bu çalışmaların ortak özelliklerine bakıldığında genel olarak liderlik anlayışı ve yeni liderlik yönelimlerinden bahsettikleri söylenebilir. Lider; başkalarını etkileyebilen, nereye, nasıl gidileceğini gösteren, hedef ve misyon koyan yani yol gösteren rehber bir kişidir (Eraslan). Lider, takipçilerinin gelişimi için onları destekleyen, yetiştiren, imkânlar sağlayan ve kapasitelerini geliştirici görevler veren kişidir (Şama ve Kolamaz, 2011). Thomas (2004)' a göre lider; yönlendirir, ilham verir, takım kurar, örnek olur, kabul eder.

Modern yönetim anlayışı doğrultusunda örgüt yapıları takım anlayışına doğru evrilmiştir. Ortak akıl anlayışı ile örgüt geleceğini ve başarısını ilgilendiren konulara yönelik karar basamaklarında, çalışanların kararlara katılımı ön koşul haline dönüşmüştür. Bu süreç yönetimi içerisinde liderlik yaklaşımı kilit konumda bulunmaktadır. Örgüt ve kurum çalışanlarının ortak akıl yaklaşımını benimsemesi için; çalışanların kendi fikirlerinin dikkate alındığı ve fikirlerinin örgüt için dikkate değer önemde olduğu, aynı zamanda örgüt için ihtiyaç olduğu düşüncesinin güven ortamı yaratılmalıdır. Lider, bu düşünce alt yapısını yönlendirip tesis ederek güven ortamını yaratacak ve kurum havası oluşturacak özgüven ve temsil yeteneğine sahip olmalıdır.

Temelde etkili ve iyi bir liderlik anlayışı üç temel yapı taşını içerir (The World Bank Institute Leadership Development Program, 2007);

- (i) Kapasite geliştirme ve ortak bir vizyon etrafında paydaşları harekete geçirme,
- (ii) Somut çıktılar için etkili bir tercüme yeteneğine sahip olma,
- (iii) Ahlaki bağlılık ve dürüstlük taahhüdü ile sorumluluk.

Yöneticiler uyguladıkları liderlik tarzları ile astlarının motivasyonuna doğrudan katkıda bulunacakları gibi, astların beklentilerini karşılayamayan ve morallerini olumsuz yönden etkileyebilecek davranışları ile örgütsel amaçların başarılmasını önleyecek bir rol üstlenebilirler (Arıkan, 2011). Yönetici, etkin bir lider olmak için; organizasyonun amaçları doğrultusunda ortaklarında olumlu bir etki bırakmalıdır (Hall, Johnson, Wysocki ve Kepner, 2012).

Fonksiyonel Liderlik Yetkinlikleri ve Geleceğin Liderlik Tanımlaması

Yönetim sistemi, insan, yapı ve yöntem boyutlarından oluşan bir bütündür. Bu boyutlardan birinde gerçekleştirilen bir değişim, diğerlerini de etkiler. Bu nedenle, yönetimi geliştirmede kurumu tüm boyutları ile ele alan bir yaklaşıma gerek vardır. Modern teknoloji, paylaşım, anlaşma, iletişim ve bilgi toplumu, farklı bir liderlik ve yöneticilik anlayışını ön planda tutmayı öngörmektedir (Kırmaz, 2010).

Lider(lik), sosyal bir bağlam içerisinde meydana gelir. Liderlik, bireysel ve sosyal (toplumsal) davranışlar tarafından bilgilendirilen ve bu nedenle kültür ve psikoloji arasında

gerçekleşen bir ilişkidir (Adams, 2013). Genel olarak liderliğin temel nitelikleri (Thomas, 2004): Coşku, tevazu, güven, dürüstlük, dayanıklılık, adalet, samimiyet'dir. Maxwell (1999), iyi bir liderin niteliklerini; "cesaret, cömertlik, dikkat, dinleme, emniyet, hizmet, girişimcilik, iletişim, insan ilişkileri, karakter, karizma, kesinlik, muhakeme yeteneği, öğretme yeteneği, öz disiplin, problem çözme, sorumluluk, söz (taahhüt), tutku, tutum, yetenek, vizyon" olarak sıralamıştır.

Liderliğin doğuştan gelen özellikler olmadığı gerçeğinin bilimsel yöntemlerle ispatlanmasından bu yana, liderlik davranışları öğrenilebilir davranışlar olarak tanımlanmaktadır (Eraslan, 2004). Çağımızda öğrenme faaliyeti hayat boyu devam eden bir süreç olarak tanımlanmaktadır. Bilgi toplumunun genel kompozisyonu içerisinde bilgiye ulaşım faaliyetleri bu anlayışın bir ürünü olarak değerlendirilebilir. Öğrenme faaliyeti aynı zamanda çağın gereklerini anlama ve çağı yakalama yönünde fiili bir harekettir. Düşünce sistematizasyonu bu yönde rejenere edemeyen liderlik anlayışı; liderlik profiline bütünü oluşturduğu diğer enstrümanların da bu durumdan olumsuz yönde etkilenmesine ve kişisel yönetsel ihtiyaçlara cevap verebilirlik seviyesinin düşmesine yol açacaktır. Bu durum, liderliğin doğuştan gelen özellikler olmadığı savının temelinde yatan öğrenilebilir davranış anlayışının doğasına aykırı bir ortam yaratacaktır.

Hangi sektörde çalışırsa çalışsın yönetici konumundaki kişiler, geçmişteki başarılı dahi olsa uygulamalarını yeniliklere adapte etmeden, değişimlere uyum sağlamadan veya kendileri bizzat yeniliklerin öncüsü olmadan, bir fark yaratmadan, risk almadan rakipleri ile rekabet edebilmeleri ve iş yaşamında hayatta kalmaları mümkün değildir. Bu da yöneticinin çağdaş yönetim ve liderlik yaklaşımlarını benimsemesini gerekli kılar (Bakan ve Büyükbeşe, 2010). Bilgi çağı lideri iletişim yeteneğine sahip olmalıdır. Kendi mesajlarını taşımak için yeni ve yaratıcı araçlar kullanmak zorundadırlar. Etkili liderler kendi personeline hedeflerine ulaşmada yeteneklerini göstermelerine fırsat tanımalıdırlar. Yeni yüzyılımızın yönetici tipi sadece profesyonel bilgi yaz da fiziksel özellikler üzerinden tanımlanamaz. Onlar yeni tehditler ortaya çıktığı zaman yeni fırsatlar ve çözümler sunarlar (Ünal, 2014). Bilgi çağına uygun olarak ön plana çıkan eğitim metaforunda lider; e-öğrenme formu şeklinde eğitim, iş yerinde eğitim ve özel eğitime yönelik kaynakların işveren tarafından desteklenmesi şeklinde (Burgoyne, Hirsh ve Williams, 2004) mobil çözümler üretir. Bilgiye dayalı yönetim metaforları içerisinde örgütleri artan rekabet ortamında temsil edilebilecek ve örgütleri ileriye taşıyabilecek liderlere ihtiyaç vardır. Bu noktada önümüzdeki dönemin anahtar liderlik nitelikleri şu şekilde tanımlanmıştır (Bolden, 2004; Leslie, 2009): Dürüstlük ve ahlaki cesaret, öz bilinç ve tevazu, empati yeteneği, şeffaflık ve açıklık, ileri görüş, adaptasyon ve elastikiyet, enerji ve esneklik, belirsizlik karşısında kararlılık, muhakeme, tutarlılık ve dürüstlük, ilham, motivasyon ve dinleme yeteneği, saygı ve güven, bilgi ve deneyim, stratejik planlama, ilham verici bağlılık, değişim yönetimi, kitlelere önderlik.

Sonuç

Bilgi işleme ve iletişim teknolojileri alanında yaşanan ilerlemeler sayesinde bilgiye ulaşma ve bilginin üretilmesine yönelik maliyetler toplumun tüm kesimlerinin ulaşabileceği seviyelere inmiş, "bilgi" ve "teknoloji" topluma yön veren itici güç olmuştur. Bu koşullar aynı zamanda toplumun daha fazla düşünen, sorgulayan ve karar verebilen yenilik ve değişim odaklı yapıya doğru evrilmesine yol açmıştır. Toplumsal yapının enstrümanlarından olan organizasyonlar ve örgütlerde koşulsuz olarak bilginin hızla çoğalmasından ve yayılmasından kaynaklanan değişim ve yeniliklerden etkilenmiştir. Bu durum organizasyonların; yeniliklere

entegre olma, değişimlere uyum sağlama veya yeniliklerin öncüsü olma koşulunu ortaya koymuştur.

Bilgi toplumunda ön plana çıkan genel karakteristik; yazılı ve görsel iletişim teknolojilerinin günlük yaşamın önemli bir parçası haline gelmesi ile zaman mekân kavramları üzerinde olası sınırlandırmaları kaldırarak her platformda kullanılmasına imkân sağlamasıdır. Yönetimde yüksek düzeyde başarı için bu unsurlar üzerinden iletişim ve etkileşim önem kazanmaktadır. Geleceğin liderlik özelliği; geniş kitlelere ulaşmada yazılı ve görsel iletişim teknolojilerini kullanabilecek yeteneğe ve kapasiteye – uzmanlık düzeyinde – sahip olmasıdır. İletişim kanallarını etkin kullanabilme kapasitesi aynı zamanda etkin bir iletişim yeteneğini ön plana çıkartmaktadır. Bilgi çağı koşullarına göre formülize edilmiş lider; takipçilerine iletişim kanalları üzerinden temsil ettiği örgütün değerlerini yansıtabilen ve bu değerlerin doğruluğu konusunda ikna edebilen, kitlelere mesajları doğru ve etkin ulaştırabilen kişidir.

Bilgi toplumunda liderlik projeksiyonu salt profesyonel bilgi veya fiziksel özellikler üzerinden tanımlanmamaktadır. Yeni yüzyılın lideri rasyonel yaklaşımlar ile tehditleri fırsata dönüştürebilen, pratik çözümler sunan kişidir. Bilgi çağı aynı zamanda enformatik alanda yaşanan gelişmelere paralel olarak daha kaotik bir yapıya dönüşmüştür. Etkili lider, mevcut koşullar altında daha fazla karmaşıklaşan yeni düzene doğru yanıt verebilmek için *kolektif akıl – takım – yaklaşımını* benimsemelidir. Bu yaklaşım aynı zamanda karar alma mekanizmasını bireyden daha çok ekip yapısına doğru kategorize ederek kendi personeline hedeflerine ulaşmada yeteneklerini göstermelerinin yolunu açacaktır.

Bilgi toplumunda var olmaya çalışan örgütler ve organizasyonlar yönetim yapılarını gelişen teknoloji, değişen çevresel faktörler ile artan bilgi düzeyi odaklı değişme ve gelişmelere açık tutarak sürekli yenilenmelerini gerektirmektedir. Sürdürülebilir rekabet açısından klasik yönetim yaklaşımları içerisinde yer alan liderlik profili bu ihtiyaca cevap verebilecek düzeyde değildir. Geleceğin liderlik konseptinde; değişime hızla cevap verebilen, gelişmelere uyum sağlayabilen ve kendini yenileyebilen, etkin iletişim yeteneğine sahip, inisiyatif sahibi, bilgiyi hızlı yorumlayıp fırsata dönüştürebilen, temsil ettiği kitlenin özellikleri ve kapasitesi hakkında bilgi sahibi, takipçilerine güven veren kişilik özellikleri ön plana çıkacaktır.

Bilgi toplumu anlayışının merkezinde insan unsuru bulunmaktadır. Geleceğin liderlik anlayışında bu unsur yönetim anlayışının her aşamasında göz önünde bulundurulmalıdır. Lider, göreve odaklanırken insan unsurunu göz ardı etmeden moral değerlere önem vermelidir. Geleceğin liderini, diğer liderlik anlayışlarından ve yaklaşımlarından farklı kılabilen en önemli pozitif ayrımın bu husus üzerinde gerçekleşeceği öngörülmektedir.

Kaynakça

- Adams, E. A. (2013). Context, Culture, and Cognition: The Significant Factors of Global Leadership Research. *International Leadership Journal*, 5(2), 94.
- Akman, V., Hanoğlu, M., ve Kızıl, C. (2015). Liderlik ile Personel Performansı Arasındaki İlişki Üzerine Bir Şirket İncelemesi. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 14(52), 131.
- Arıkan, S. (2001). Yöneticilerin Mevcut Liderlik Davranışları İle Astların Bekledikleri Lider Davranışı Arasındaki Farklılıklar ve Bankacılık Sektöründe Bir Uygulama. *İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 1-2(15), 311.
- Bakan, İ., ve Büyükbeşe, T. (2010). Liderlik “Türleri” ve “Güç Kaynakları”na İlişkin Mevcut-Gelecek Durum Karşılaştırması: Eğitim Kurumu Yöneticilerinin Algılarına Dayalı Bir Alan Araştırması”, *KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 12 (19), 82.
- Bolden, R. (2004). *What is Leadership?*. (Report No. 1). University of Exeter: Leadership South West Research.
- Burgoyne, J., Hirsh, W., ve Williams, S. (2004). *The Development of Management and Leadership Capability and Its Contribution to Performance: The evidence, The Prospects and The Research Need*. (Research Report No. 560). Lancaster University: Department for Education and Skills.
- Dikkaya, M., ve Özyakışır, D. (2006). Küreselleşme ve Bilgi Toplumu: Eğitimin Küreselleşmesi ve Neo-Liberal Politikaların Etkileri. *Uluslararası İlişkiler*, 3(9), 156.
- Eraslan, L. (2004). Liderlik Olgusunun Tarihsel Evrimi, Temel Kavramlar ve Yeni Liderlik Paradigmasının Analizi. *Milli Eğitim Dergisi*, 162, 3.
- Eraslan, L. (2004). Liderlikte Post-Modern Bir Paradigma: Dönüşümcü Liderlik. *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, 1(1), 29.
- Erdem, O., ve Dikici, M. (2009). Liderlik Ve Kurum Kültürü Etkileşimi. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 8, 199.
- Folkman, Z. (2010). Top 9 Leadership Behaviors that Drive Employee Commitment. *Zenger Folkman*.
- Hall, J., Johnson, S., Wysocki, A., ve Kepner, K. (2012). *Transformational Leadership: The Transformation of Managers and Associates*. (p. 1). University of Florida: IFAS Extension.
- Harvard Business Review. (1992). Managers and Leaders, Are They Different?. *HBR Classic*, 1.
- Karvalics, L., Z. (2007). Information Society – What Is It Exactly? (The Meaning, History and Conceptual Framework of An Expression), *Budapest: Netis, March-May*.
- Kırmaz, B. (2010). Bilgi Çağı Lideri. *Ankara Barosu Dergisi*, 2010(3).

- Leslie, J., B. (2009). The Leadership Gap; What You Need, and Don't Have, When It Comes to Leadership Talent. *Center for Creative Leadership, 9*.
- Lunenburg, F., C. (2011). Leadership versus Management: A Key Distinction—At Least in Theory. *International Journal of Management, Business, and Administration, 14(1), 2*.
- Mayega, R. W. (2012). The Relationship Between Leadership and Management. Leadership Training Workshop for Health Professionals. *East Africa Health Alliance, 2-3*.
- Maxwell, J. C. (1999). *The 21 Indispensable Qualities of a Leader*. Publisher: Thomas Nelson.
- Mintzberg, H., (1990). The Manager's Job Folklore and Fact. *Harvard Business Review March–April*.
- Moore, N. (1997). *The Information Society*. (Report Years: 1997-1998). UNESCO: World Information Report.
- Öztürk, İ., Alayoğlu, N., Çırpan, H., ve Fındıkçı, İ. Büyük Dönüşüm Ekonomi-Şirketler-Yönetici. *Türkiye Ekonomisi Araştırmaları, 211(25), 266*.
- Ricketts, K. G. (2009). Leadership vs. Management. Community and Leadership Development. Development Cooperative Extension Service. *University of Kentucky College of Agriculture. Leadership Behavior,3*.
- Schein., E., H. (2004). *Organizational Culture and Leadership*. United States of America: HB Printing .
- Schoemaker. P., J., H., Krupp, S., ve Howland, S. (2013). Strategic Leadership: The Essential Skills. *Harvard Business Review, January–February*.
- Starratt, R., J. (1995). *Leaders With Vision The Quest School Renewal*. Thousand Oaks, CA: Corwin Press.
- State Planing Organization. (2006). Information Society Strategy 2006-2010. *T.R. Prime Ministry State Planing Organization. 2006(38), 1*.
- Stevenson, N., (2003). *Cultural Citizenship, Cosmopolitan Questions*. England: Open University Press.
- Şama, E., ve Kolamaz, C. (2011). Destekleyici ve Geliştirici Liderlik Özellikleri İle Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişki. *Türk Eğitim Bilimleri Dergisi, 9(2), 320*.
- Tannenbaum, R., ve Schmidt, W., H. (1973). How to Choose a Leadership Pattern. *Harvard Business Review*.
- The General Teaching Council for Scotland. (2012). *The Standards for Leadership and Management: Supporting Leadership and Management Development*. Scotland: GTC
- The World Bank Institute Leadership Development Program. (2007). *Background Notes on Leadership*. (p. 5). The International Bank for Reconstruction and Development/The World Bank.

- Thomas, N. (2004) . *The John Adair Handbook of Management and Leadership*. London, UK: Thorogood.
- Türk Dil Kurumu. (2015). Güncel Türkçe Sözlük. <http://www.tdk.gov.tr/> adresinden 25 Mayıs 2015 tarihinde alınmıştır.
- Uğur, S., S. ve Uğur, U. (2014). Yöneticilik ve Liderlik Ayrımında Kişisel Farklılıkların Rolü. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 6(1), 132.
- Ünal, M. (2014). Importance of Change and Leadership in The 21th Century. *International Journal of Management Sciences and Business Research*, 3(9), 21.
- Yeşilyurt, E. (2007). Akademik ve Yönetimsel Liderlik. *Doğu Anadolu Bölgesi Araştırmaları*, 5 (3), 76.
- Yılmaz, B. (2010). Türkiye'nin Bilgi Toplumu Politikasında Kütüphane Kurumuna Yaklaşım. *Bilgi Dünyası*, 11 (2), 265.
- Warner, J. (1999). An Information View of History. *Journal of The American Society for Information Science*, 50(12), 1125–1126.
- Webster, F., (2006). *Theories of The Information Society*. New York: Routledge.

YÜKSEKÖĞRETİMDE UYGULANAN HUKUK BÜRO YÖNETİMİ VE SEKRETERLİĞİ PROGRAMINA YÖNELİK AVUKAT GÖRÜŞLERİ

Hülya GÜRSOY¹

Özet

Adalet-hukuk hizmetleri alanına yönelik nitelikli işgücünü yetiştiren mesleki eğitim-öğretim kurumlarının sektörün gereksinim duyduğu bilgi ve yeterliklere sahip mezunlar vermesi bir zorunluluk halini almıştır. Yükseköğrenim düzeyinde oldukça yeni olan “Hukuk Büro Yönetimi ve Sekreterliği” programının istenilen nitelikte hukuk sekreteri yetiştirip yetiştiremeyeceği zamanla belirlenecektir. Ancak sürecin sağlıklı işleyebilmesi içinde Adalet-hukuk hizmetleri sektörünün en önemli paydaşlarından biri olan Avukatların beklentileri ve mevcut öğretim programıyla bu beklentilere ne kadar cevap verilebileceğinin belirlenmesi önemlidir. Bu çerçevede gerçekleştirilen çalışmada, “Hukuk Büro Yönetimi ve Sekreterliği” öğretim programının Adalet-hukuk hizmetleri sektörünün en önemli paydaşlarından biri olan Avukatların beklentilerini karşılama durumunun belirlenmesi amaçlanmıştır. Bu amaç doğrultusunda gerçekleştirilen çalışma, nitel araştırma geleneği içinde yer alan *durum incelemesi* deseninde tasarlanmıştır. 29 Avukat üzerinde gerçekleştirilen çalışma sonucunda geliştirilen öğretim programında yer alan tüm derslerin, yetiştirilmesi planlanan hukuk büro çalışanları için uygun olduğu belirlenmiştir. Bu doğrultuda hukuk mesleğine yönelik derslerin yanı sıra etik ve insan ilişkilerine yönelik derslerinde programda yer alması çalışmaya katılan Avukatların olumlu karşıladıkları belirlenmiştir. Araştırmaya katılan Avukatların dikkat ettiği diğer bir hususta yeni teknoloji ve gelişmeleri içeren derslerin programda yer alması olmuştur. Avukatların programın genelini değerlendirilmesine yönelik görüş ve önerilerinin sorulduğu açık uçlu soruya ise programın amacına ulaştığı durumda faydalı buldukları belirlenmiştir. Diğer taraftan çalışmaya katılan Avukatlar, programın başarısı için doğru bir şekilde uygulanması ve derslerin uzmanlarınca verilmesi gerektiğini belirtmişlerdir.

Anahtar Kelimeler: Sekreterlik, Büro hizmetleri, Hukuk sekreterliği, Hukuk hizmetleri, Hukuk büro yönetimi ve sekreterliği programı.

LAWYERS CONSIDERATIONS CONCERNING THE LAW OFFICE MANAGEMENT AND SECRETARYSHIP PROGRAM APPLIED IN HIGHER EDUCATION

Abstract

To provide graduates having the knowledge and competencies required by the sector has become a necessity for the vocational training and education institutions which supply the qualified manpower for the judicial-legal services. In the course of time it will be determined whether the relative new "Law Office Management and Secretaryship" program of higher education level is able to train the legal secretary with the qualifications required by the

¹ Öğr. Gör., Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi, Adalet MYO, khgursoy@gmail.com

sector. However, for the healthy operation of the justice-legal services in the process it is very important to determine the expectations of the lawyers which constitute one of the most important stakeholders of the judicial-legal services sector expectations and to which extent could the current curriculum meet these expectations. In this study, carried out in this context, it is aimed to determine the meeting status of the expectations of the lawyers which are one of the most important stakeholders of the judicial-legal services sector by the "Law Office Management and Secretaryship" program. This study which was carried out to this end, is designed in the pattern located case in qualitative research tradition. After a survey is carried out over 29 lawyer, as a result it is determined that the entire courses of the developed vocational education program are suitable for the law office employees who are planned to be educated. In this regard, the lawyers who participated in the survey have welcomed that the program as well as courses relating to legal profession also includes courses on vocational ethics and human relations. Another point that the lawyers who involved in the research paid attention to was the program's including courses regarding to new technologies and developments. As an answer to the open-ended question for the evaluation of the overall vision of the program where the Lawyers were asked for their opinions and suggestions the Lawyers pointed out that if the program were to reach its aim they would find it valuable. On the other hand the lawyers who participated in the study have also remarked that for the program's success the program should have a proper implementation and the courses should be given by experts.

Keywords: Secretaryship, Office Services, Legal Secretaryship, Legal Services, Law Office Management and Secretaryship Program.

Giriş

Yaşanan hızlı teknolojik gelişmeler ile birlikte iş dünyasının yönetsel gelişmeleri yakalama çabası işletmelerin faaliyetlerinde ve organizasyon yapılarında zorunlu değişimler yapmalarına neden olmaktadır. İşletmelere sürdürülebilir rekabet avantajı kazandırmak, amaçlarına ulaştırmak ve başarıya götürülebilmesinin nitelikli insan gücüyle mümkün olabileceği görülmektedir. Bu noktada işletmelerin gelecekle ilgili öngörü ve tahminlerin iyi yapılması, isabetli kararların alınması ise eldeki verilerin düzenli tutulması, analizi ve yönetime istediği anda sunulabilmesi ile sağlanabilir. Yönetimin iyi bir biçimde yürütülebilmesi ise, işletmenin içinde bulunan tüm birimlerin koordineli bir şekilde çalışması ve birimler arası uyumun sağlıklı bir şekilde sağlanması ile mümkündür.

İşletmelerdeki yönetim kadrosunun en yakınlarında bulunan ve yönetici ile diğer birimler arasında koordinasyonda büyük rol alan sekreterlerin, yöneticilerin en önemli destekçilerinden biri olduğu söylenebilir. Bu noktada nitelikli bir sekreterin yönetici başarısı başta olmak üzere, işletme başarısında da etkili olduğu öngörülmektedir. Geçmişte yalnızca yöneticinin verdiği görevleri yapmakla sınırlı kalan ve genellikle mesleğini tesadüfi olarak seçen sekreterlerin yerini alanına hakim ve mesleki anlamda eğitim almış büro hizmetleri çalışanları almaya başlamıştır. Bu noktada sekreterlik mesleği de günümüzde “büro işlerine hakim, direkt denetim olmaksızın sorumluluk alma yeteneğine sahip, teşebbüs ve karar verme işlerini yapan ve ilgili otoritenin izniyle kararlar alan yetkili yardımcısı” olarak konumlandırılmıştır (Boyd, & Lewis 1985:5).

İşletmelerin içinde bulunduğu yoğun rekabet ortamında sekreterlik mesleği yönetime destek elemanı olarak önemli bir konuma sahiptir. Bu noktada işletmelerin başarısı da işletmeye alınan sekreterlerin işe uygunluğu ve alanına hakim olmasıyla doğru orantılıdır. Nitekim ki, yönetici ve işletmenin diğer birimleri arasında köprü görevi gören sekreterlere gerekli yerlerde yöneticisini temsil etme ve karar verebilme gibi sorumluluklar verilebilmektedir. Bu noktada işletmelerdeki sekreter kadrolarının iyi yetişmiş ve kaliteli personelle istihdam edilmesi oldukça önemli bir hal almıştır. Nitekim ki işletmenin ve yöneticinin başarılı olmasında, sekreterin başarılı işler yapabilmesinin önemli olduğunu işletmeler, bu konuda eğitim almış ve mesleklerine değer veren nitelikli kişileri çalıştırmaktadırlar.

Günümüzde işletmelerdeki önemi gittikçe artan sekreterlik mesleğine yönelik, iş yoğunluğunun azaltılması, etkinlik ve verimliliğin hedeflenebilmesi amacıyla uzmanlık dallarına göre, sekreterlik mesleği profesyonelleşerek çeşitlenmiştir. Kısaca sektörlere göre; yönetici sekreterlik, büro hizmetleri sekreterliği, ticari sekreterlik, tıp sekreterliği, hukuk sekreterliği, muhasebe-finans sekreterliği, basın sekreterliği gibi daha birçok iş kolunda sekreterliğin çeşitlendirildiğini görebilmek mümkündür (Demirtaş, 1998: 9). Hizmetler sektörü içinde yarattığı yüksek katma değer nedeni ile önemli bir konuma haiz bulunan adalet-hukuk hizmetleri alanında nitelikli sekreterlik hizmetlerine ve hizmetler ile bağlantılı olarak diğer hizmetlere talep giderek artış göstermektedir. Bu bağlamda; adalet-hukuk hizmetleri alanına yönelik nitelikli işgücünü yetiştiren mesleki eğitim-öğretim kurumlarının sektörün gereksinim duyduğu bilgi ve yeterliklere sahip mezunlar vermesi bir zorunluluk halini almıştır.

Hukuk bürosu veya avukatlık bürolarında istihdam edilecek sekreterlerden en temel beklenti büroya gelen ve büroyu telefonla arayan müvekkiller ile diğer üçüncü kişilere sordukları soruları anlayabilecek düzeyde hukuk terminolojisine hakim olmaları ve çalıştıkları büroların yazışma, dosyalama, arşivleme ve ilgili işleri yapabilecek mesleki ve teknik bilgi ve beceriye sahip kişiler olmalarıdır. Ayrıca hukuk sekreterlerinin de diğer sekreterlerde bulunması gereken nitelikleri taşıyor olması ve yöneticinin olmadığı durumlarda yetkileri çerçevesinde büro yönetimini sağlıklı bir şekilde yürütmesi gerekmektedir. Bu noktada gerektiğinde, büroda çalışan diğer personeli organize edebilmesi, büronun idari mali işlerini yürütebilmesi ve üçüncü kişilerle doğru iletişim ve etkileşim sağlayarak yöneticisini temsil edebilmesi gerekmektedir.

Sekreterlik Mesleği ve Hukuk Sekreterliği

Yöneticilerin başarılı olabilmek ve işletme performansını arttırabilmek için verimlilik ve etkinlik kavramına önem vermeleri, sekreterlik mesleğinin önemini arttırmıştır. Daha verimli, etkin ve başarılı olabilmek için yöneticiler, büro yeterliliklerinin üstünlüğüne sahip, doğrudan emir almadan, sorumluluk alabilme yeteneğini gösteren, alınan karar ve sorumlulukları uygulayabilen, kendisine verilen yetki sınırları içerisinde kararlar verebilen kendine güvenen, verimliliği ve arttırmaya yönelik gerekli tedbirleri uygulayabilen, teknolojiyi takip eden ve iyi kullanabilen, kurumun vizyonunu temsil eden sekreterlere ihtiyaç duymaktadır (Yılmaz ve Halıcı 2010:94). Bu ihtiyacı duyan alanlardan biri de Adalet-hukuk hizmetleri sektörüdür. Bu sektörde de farklı isimler altında farklı mesleki bilgi ve yeterlilikler gerektiren çok sayıda meslek yer almaktadır. Bu meslekler kimi zaman birbiri ile karıştırılmaktadır. Kavramsal netlik açısından bu mesleklerin birbirinden ayırt edilmesini sağlayacak bazı belirlemelerin yapılması zorunludur.

Hukuk Sekreterinin Tanımı

Hukuk sekreterleri, avukatlık bürolarında çalışabilecekleri gibi baro ya da adliyede de görev alabilirler. Adli yazışmaları gerçekleştirir, dosya ve arşiv işlerini yürütürler. Adli işlere özgü mahkeme celbi, savunma dilekçesi gibi özelliği olan yazışmaları gerçekleştirirler. Hukuk bilgilerini geliştirmek için ilgili yayınları ve yürürlüğe giren kanunları izlemeleri gerekir. Güvenilir kişilik özelliğine sahip olmak, sır tutmak, dedikodudan kaçınmak ve soğukkanlı olmak hukuk sekreterlerinin ortak özelliklerindedir (MEB 2011:10) Bu tanımda da görüldüğü gibi, hukuk sekreteri, temel sekreterlik görevleri ve becerilerinin yanın basit hukuk işlemlerine ilişkin görevleri de yerine getirebilme özelliğine sahip bir büro çalışanıdır. Bu bağlamda bir hukuk sekreteri; ayrıntılara dikkat eder, güçlü görsel ve işitsel belleğe sahip, sır saklayabilir, sorumluluk sahibi, düzgün ve akıcı olarak Türkçeyi iyi bir şekilde konuşabilen, nazik, güler yüzlü, problemler karşısında çabuk ve doğru karar verebilen, soğukkanlı, hukuk terminolojisi bilgisine sahip, teknolojiyi takip edip teknolojinin nimetlerinden yararlanabilen, sabırlı, sezgi düzeyi yüksek ve yaratıcı kişiliğe sahip bir çalışandır.

Avukat, savcı, hakim, hukuk müşaviri, büro çalışanı, kamu/özel sektör hukuk çalışanları, sekreterler, mali müşavir, baro çalışanı, mübaşir, zabıt katibi, icra memuru, noter memuru, banka memuru, mahalli idare çalışanları hukuk sekreterinin işbirliği için olduğu kişiler arasında yer alırlar. Dolayısıyla hukuk büroları, barolar, adliyeler, icra müdürlükleri hukuk sekreterinin belli başlı çalışma ortamlarını oluşturmaktadır (Topbaş ve Karaköse, 2009:349). Bu noktada, hukuk sekreterliği mesleği, gelişen teknoloji ve piyasa koşullarını göz önüne alarak sürekli

öğrenme ve uygulamayı gerektiren bir meslektir. Adalet-hukuk hizmetleri sektöründe önemli bir yere sahip olup aranan bir kariyer meslek haline gelmiştir.

Hukuk Sekreterliği Eğitimi

Ülkemizde hukuk sekreterlerinin eğitimi, Anadolu Kız Meslek Lisesi ile Kız Meslek Liselerinin “Büro Yönetimi ve Sekreterlik” programının “Hukuk Sekreterliği” alanında ve bünyesinde “Hukuk Sekreterliği” bölümü bulunan Anadolu Ticaret Meslek Liselerinde verilmektedir. Ülkemizde halen ortaokul eğitiminin sonunda yapılan yerleştirme sınavı sonuçlarına göre meslek liselerinin büro yönetimi ve sekreterlik programlarının alt programı olan hukuk sekreterliği bölümüne öğrenci alınmakla birlikte bu programın karşılığı olabilecek yükseköğretim düzeyinde 2014-2015 eğitim-öğretim yılının başına kadar herhangi bir program açılmamıştır. Yükseköğretim Kurumuna yapılan gerekli başvuruyla birlikte ülkemizde bir ilk olma şansını yakalayan Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Adalet Meslek Yüksekokulunun bir programı olarak “Hukuk Büro Yönetimi ve Sekreterliği” adı altında program 2014-2015 eğitim-öğretim yılında ilk öğrencilerini programa kabul etmiştir. Ayrıca İstanbul Üniversitesi Açık ve Uzaktan Eğitim Fakültesi (AUZEF) bu programı 2014-2015 eğitim-öğretim yılında açmış olmakla birlikte programına öğrenci alabilecek bu alandaki ikinci programdır.

Yükseköğretim düzeyinde oldukça yeni yeni olan “Hukuk Büro Yönetimi ve Sekreterliği” programının istenilen nitelikte hukuk sekreteri yetiştirip yetiştiremeyeceği zamanla belirlenecektir. Ancak sürecin sağlıklı işleyebilmesi içinde Adalet-hukuk hizmetleri sektörünün en önemli paydaşlarından biri olan Avukatların beklentileri ve mevcut öğretim programıyla bu beklentilere ne kadar cevap verilebileceğinin belirlenmesi önemlidir. Bu çerçevede gerçekleştirilen çalışmada, “Hukuk Büro Yönetimi ve Sekreterliği” öğretim programının Adalet-hukuk hizmetleri sektörünün en önemli paydaşlarından biri olan Avukatların beklentilerini karşılama durumunun belirlenmesi amaçlanmıştır.

Yöntem

Bu bölümde, araştırmanın modeli, çalışma grubu, verilerin toplanması ve verilerin analiz konularında açıklamalar yer almaktadır.

Araştırma modeli

Araştırma, Hukuk Büro Yönetimi ve Sekreterliği” öğretim programının Adalet-hukuk hizmetleri sektörünün en önemli paydaşlarından biri olan Avukatların beklentilerini karşılama durumuna yönelik görüşlerinin belirlenmesi amacıyla, nitel araştırma geleneği içinde yer alan *durum incelemesi* deseninde tasarlanmıştır. Nitel araştırma, sosyal bilimlerde, tümevarımcı bir yaklaşım kullanan, doğal ortamlarda tanımlayıcı veri toplama tekniğini ve araştırma deneklerinin bakış açılarını vurgulayan bir yaklaşımdır (Bogdan ve Biklen, 2006; akt. Keser ve Çetinkaya, 2013a). Nitel araştırma gözlem, görüşme ve doküman analizi gibi nitel veri toplama yöntemlerinin kullanıldığı, olguların doğal ortamında gerçekçi ve bütüncül bir biçimde ortaya konulmasının amaçlandığı bir araştırma yöntemidir. Durum incelemesi ise var olan uygulama örneklerini nasıl sorusu ile ortaya koymaya çalışır (Yıldırım ve Şimşek, 2008). Ayrıca çalışmada derslerin hazırlanan programa uygunluğunu belirlemek için 3'lü Likert tipi

değerlendirme yapılarak, uygunluk derecesi yüzde(%) ve frekans(f) değerleriyle belirlenmeye çalışılmıştır.

Çalışma Grubu

Araştırmanın çalışma gurubunu, Türkiye'deki en büyük barolardan biri olan Ankara Barosuna kayıtlı avukatlardan kolay ulaşılabilir durum örnekleme ile belirlenmiş 29 Avukat oluşturmuştur. Çalışma gurubunu oluşturan avukatlar 27 ile 56 yaş aralığında olup en az beş yıllık deneyime sahiptirler.

Tablo 1. Araştırmaya Katılan Avukatların Cinsiyet ve Mesleki Deneyim Dağılımları

Cinsiyeti	Deneyim (Yıl)	Frekans (f)	Yüzde (%)
Erkek	5-10	6	20.7
	11-15	4	13.8
	15+	4	13.8
Toplam		14	48.3
Kadın	5-10	6	20.7
	11-15	5	17.2
	15+	4	13.8
Toplam		15	51.7
Genel Toplam		29	100

Araştırmaya katılan avukatların demografik özellikleri dikkate alındığında cinsiyetler dengeli bir dağılım göstermektedir. Ayrıca çalışmada Avukatların mesleki deneyimleri ve cinsiyet dağılımında da genellenebilirliği olumlu yönde etkileyebilecek dengeli bir dağılım görülmektedir.

Verilerin Toplanması ve Analiz Edilmesi

Verilerin toplanması aşamasında, araştırmaya katılan avukatlar araştırmanın amacı ve beklentilere yönelik olarak hem yazılı hem de sözlü olarak bilgilendirilmişlerdir. Daha sonra, avukatlara çalışmanın amacı doğrultusunda;

- Yazılı formda sunulan "Hukuk Büro Yönetimi ve Sekreterliği" programında yer alan derslerin büronuzda istihdam edeceğiniz sekreterde arayacağınız yeterlikleri karşılayabilecek nitelikte mi? (Ders bazında Likert Tipi 3 lü değerlendirme formu)
- "Hukuk Büro Yönetimi ve Sekreterliği" programında yer alan dersler ve ders programı istenilen nitelikleri karşılayabilecek büro çalışanı yetiştirmeye uygun olup olmadığını ve varsa görüş ve önerileriniz nelerdir? (Açık uçlu soru)

olmak üzere likert Tipi 3 lü değerlendirme formu ile bir açık uçlu araştırma sorusu yazılı olarak yanıtlanmak üzere verilmiştir. 2 uzman görüşü alınarak araştırmacılarca hazırlanan

sorular, avukatların düşüncelerini serbestçe ve detaylı bir biçimde ifade etmelerine olanak sağlamak amacıyla yazılı olarak yanıtlanmak üzere verilmiştir. Araştırma verileri, araştırmacı tarafından birebir görüşülerek ve hiçbir şekilde yönlendirme yapılmadan yazılı olarak yanıtlamaları sağlanmıştır.

Bulgular

Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Adalet Meslek Yüksekokulu Hukuk Büro Yönetimi ve Sekreterliği Programında 2 yıl 4 dönem olmak üzere dönem bazında verilecek meslek dersleri ve bu derslerin uygunluğuna yönelik Avukat görüşleri bu bölümde verilmiştir. Ayrıca bu bölümde Avukatların kendi ifadelerine dayalı olarak verilen ders ve eğitime yönelik, görüş ve önerileri de elde edilen bulgulara göre incelenmiş, yorumlanmış ve değerlendirilmiştir.

Hukuk Büro Yönetimi ve Sekreterliği Programı Derslerinin Değerlendirilmesi

Hukuk Büro Yönetimi ve Sekreterliği Programında yer alan derslerin uygunluğuna yönelik 29 Avukat üzerinde yapılan değerlendirme sonuçları, programı kapsayan her yıl için ayrı ayrı değerlendirilerek iki alt başlık altında sunulmuştur. Avukatların bu bölümde derslerle ilgili görüşlerine birebir alıntılar ile yer verilmiştir.

Hukuk Büro Yönetimi ve Sekreterliği Programı 1. Yıl Derslerinin Değerlendirilmesi

Araştırmaya katılan Avukatlara, 3'lü likert tipi değerlendirme yapabilecekleri hazır form olarak düzenlenip sunulan Hukuk Büro Yönetimi ve Sekreterliği Programında yer alan derslere ilişkin bulgulara Tablo'2 de sunulmuştur.

Tablo 2. Hukuk Büro Yönetimi ve Sekreterliği Programı 1. Yıl Derslerine Yönelik Avukat Görüşleri Dağılımları

Dersler	Uygun		Kararsızım		Uygun değil	
	f	%	f	%	f	%
Dönem I						
Klavye Teknikleri-1	29	100	0	0	0	0
Temel Bilgi Teknolojileri-1	29	100	0	0	0	0
Sekreterlik Bilgisi	29	100	0	0	0	0
Hukuk Başlangıcı	29	100	0	0	0	0
Yargı Örgütü	29	100	0	0	0	0
Özel Hukuk Bilgisi	29	100	0	0	0	0
Meslek Etiği	29	100	0	0	0	0
Etkili ve Güzel Konuşma	29	100	0	0	0	0
Dönem II						
Klavye Teknikleri-2	29	100	0	0	0	0
Temel Bilgi Teknolojileri-2	29	100	0	0	0	0
Büro Yönetim Teknikleri	29	100	0	0	0	0
Kamu Hukuku Bilgisi	29	100	0	0	0	0
Borçlar Hukuku Bilgisi	29	100	0	0	0	0
Örgütsel Davranış	29	100	0	0	0	0

Staj	29	100	0	0	0	0
------	----	-----	---	---	---	---

Hukuk Büro Yönetimi ve Sekreterliği Programında yer alan 1. Dönem derslerin uygunluğuna yönelik 29 Avukat üzerinde yapılan değerlendirme sonucunda çalışmanın yapıldığı avukatların tamamının tüm derslerin kendi bürolarında çalıştırmak istedikleri çalışanları için “uygun” olduğunu belirttikleri görülmektedir.

Avukatların derslerin genel değerlendirilmesine yönelik açık uçlu soruya verdikleri cevaplarda da 1. yıl derslerine ilişkin mesleki açıdan önemli ve gerekli derslerin var olduğunu belirttikleri görülmektedir. Ayrıca Avukatların yetiştirilecek olan çalışanların mesleki yeterliliklerinin yanı sıra çalışma hayatında yakınında olacak kişilerde olması gereken mesleki ahlaki unsurlara yönelik derslere de yer verilmesine, genel değerlendirmelerinde yer verdikleri görülmüştür. Bu doğrultu da özellikle programda yer alan “Meslek Etiği” ve “Etkili ve Güzel Konuşma” derslerinin önemi avukatlarca belirtilmiştir. Bu konun önemiyle ilgili özellikle 15 yıllık deneyime sahip Avukat(A21) “*Programda meslek bilgisi derslerin yanında meslek etiği gibi bir desin olması oldukça güzel. Özellikle bizim mesleğimizde güvenilirlik ve meslek ahlakı oldukça önemlidir ve umarım bu ders amacına ulaşır*” şeklinde ifadesiyle dersin önemini belirtmiştir. Diğer taraftan 9 yıllık deneyime sahip Avukat(A7) ise “*Büromda beni temsil edecek olan kişinin temsil yeteneği olmalıdır. Bu nokta da Etkili ve Güzel Konuşma dersi, yeni yetişecek olan büro elemanları için önemli gözükmektedir*” ifadeleriyle özellikle çalışanların temsil yeteneklerinin önemine vurgu yapmaktadır.

Hukuk Büro Yönetimi ve Sekreterliği Programı 2. Yıl Derslerinin Değerlendirilmesi

Araştırmaya katılan Avukatlara, 3'lü likert tipi değerlendirme yapabilecekleri hazır form olarak düzenlenip sunulan Hukuk Büro Yönetimi ve Sekreterliği Programında yer alan derslere ilişkin bulgulara Tablo'3 de sunulmuştur.

Tablo 3. Hukuk Büro Yönetimi ve Sekreterliği Programı 2. Yıl Derslerine Yönelik Avukat Görüşleri Dağılımları

Dersler	Uygun		Kararsızım		Uygun değil	
	f	%	f	%	f	%
Dönem III	29	100	0	0	0	0
Klavye Teknikleri-3	29	100	0	0	0	0
E-Devlet Uygulamaları	29	100	0	0	0	0
Tebliğat Hukuku	29	100	0	0	0	0
Büro Teknolojileri	29	100	0	0	0	0
Protokol Bilgisi ve Sosyal Davranışlar	29	100	0	0	0	0
Hukuk Dili ve Adli Yazışmalar	29	100	0	0	0	0
Dosyalama ve Arşivleme Teknikleri	29	100	0	0	0	0
Toplantı ve Sunu Teknikleri	29	100	0	0	0	0
İş ve Sosyal Güvenlik Hukuku	29	100	0	0	0	0
Mali Hukuk Bilgisi	29	100	0	0	0	0
Dönem IV						
Klavye Teknikleri-4	29	100	0	0	0	0

Web Tasarımı	29	100	0	0	0	0
Genel Muhasebe/	29	100	0	0	0	0
Kamu-Özel Kesim Yapısı ve İlişkileri	29	100	0	0	0	0
Halkla İlişkiler ve Mesleki İletişim	29	100	0	0	0	0
Ulusal Yargı Ağı Bilişim Sistemi (Uyap)	29	100	0	0	0	0
Avukatlık Hukuku Bilgisi	29	100	0	0	0	0
Ticaret Hukuku Bilgisi	29	100	0	0	0	0
Sigorta Hukuku Bilgisi	29	100	0	0	0	0
Araştırma Teknikleri	29	100	0	0	0	0

Avukatların derslerin genel değerlendirilmesine yönelik açık uçlu soruya verdikleri cevaplarda da 2. yıl derslerine ilişkin mesleki açıdan önemli ve gerekli derslerin var olduğunu belirttikleri görülmektedir. Özellikle 2. Dönem derslerin de mesleki alan bilgisinin yanında, yine temsiliyete ve yeni teknolojilere de yer verilmesinin önemli olduğu sonucuna, Avukatların açık uçlu soruya verdikleri yanıtlardan ulaşılmıştır. Bu doğrultu da özellikle programda yer alan “Protokol Bilgisi ve Sosyal Davranışlar” ve “Halkla İlişkiler ve Mesleki İletişim” derslerinin özellikle temsiliyette önemi Avukatlarca vurgulanmıştır. Konuyla ilgili 13 yıllık deneyime sahip Avukat(A16) ise “Nerede ve nasıl davranacağını bilen çalışanların yetiştirilmesi için bu dersler oldukça önemli ve umarım beklentileri karşılar” ifadeleriyle özellikle çalışanların temsil yetenekleri ve bunun eğitiminin önemine vurgu yapmaktadır. Diğer taraftan da, özellikle “Web Tasarımı”, “Büro Teknolojileri” ve “Ulusal Yargı Ağı Bilişim Sistemi (Uyap)” derslerinin yeni teknoloji ve gelişmelerin takibinde önemli olduğu belirtilmiştir. Bu konun önemiyle ilgili özellikle 18 yıllık deneyime sahip Avukat(A13) “...tüm işlemler artık uyap gibi sistemler üzerinde gerçekleşiyor. Bunların takip edilmesi önemli ve aksi durumda karmaşaya yola açıyor. Derslerin içinde bunların öğretilmesi oldukça önemlidir” ifadesiyle dersin ve içeriğinde önemini belirtmiştir.

Hukuk Büro Yönetimi ve Sekreterliği Programının Genel Değerlendirilmesi

Araştırmaya katılan Avukatların, Hukuk Büro Yönetimi ve Sekreterliği Programının istenilen nitelikleri karşılayabilecek büro çalışanı yetiştirmeye uygunluğu ve bu doğrultuda görüş ve önerileri bu başlık altında sunulmuştur. Ayrıca Avukatların konuyla ilgili görüşlerine birebir alıntılar ile yer verilmiştir.

Araştırmaya katılan avukatların Hukuk Büro Yönetimi ve Sekreterliği Programında yer alan derslerin uygunluğuna yönelik görüşlerinin olumlu olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu noktada avukatların büro çalışanlarından beklentilerini karşılayabilecek nitelikte gördükleri programın uygulanması aşaması ile ilgili görüş ve önerilerinin olduğu görülmektedir. Bu noktada avukatların;

1. program doğru bir şekilde uygulandığında(f=19) ve/veya
2. uzmanlarınca dersler verildiği takdirde(f=17),

programın başarılı olabileceği öngörüsünde buldukları belirlenmiştir.

Özellikle programın doğru bir şekilde uygulanması aşamasında, ders içeriklerinin tam verilmesine (f=13) ve /veya değerlendirilmesine (f=9) gerekliliği vurgulanmaktadır. Bu noktada da avukatların ders içerikleri doğru bir şekilde verildiğinde ve bu ders içeriklerine hakim olan öğrenciler mezun edildiğinde de istedikleri nitelikte büro çalışanlarının yetişmiş olacağına belirtmektedirler. Konuyla ilgili 14 yıllık avukat(A1), *“Bu dersler olması gerektiği gibi verilir ve bu dersleri alanlar hakkıyla mezun olurlarsa, hiç düşünmeden kendi büromda iş veririm”* şeklinde ifadesiyle böyle bir programdan mezun bireylere ihtiyacını belirtmektedir.

Çalışmaya katılan Avukatların programın geneline yönelik bir diğer görüşü ise de derslerin uzman kişilerce verilmesidir. Bu noktada özellikle programda yer alan derslerin farklı uzmanlıklar gerektiğinin avukatlarca sıklıkla vurgulandığı görülmektedir. Konuyla ilgili 7 yıllık Avukat(29) *“...bizim için gerekli ancak farklı uzmanlık alanlarına sahip kişilerce verilebilecek dersler var. Örneğin Klavye dersi ile Avukatlık Hukuku Bilgisi dersinin aynı uzman vermemelidir. Alanının uzman kişilerince verilmesi gereken dersler konusunda ve hoca seçimi konusunda dikkatli olunmalı”* şeklinde ifadesiyle durumun önemini belirtmektedir.

Sonuç ve Öneriler

Kamu ve özel sektör kuruluşlarında büroların etkili ve verimli çalışmasını sağlayan en önemli unsurların başında büro yönetimi ve sekreterlik hizmetleri gelmektedir. Bu hizmetlerin eksiksiz yerine getirilmesi, işletmeye veya kuruma büyük yarar sağlayacaktır. Bunun içinde alanına hakim ve büro yönetimi konusunda uzmanlaşmış, yeterli bilgi ve tecrübeye sahip çalışanların yetiştirilmesi önemli bir unsur olarak görülmektedir. Bu noktada yine alan uzmanı bireyler yetiştirilmesine yönelik öğretim programlarının geliştirilmesi ve bu programların ve amaca uygun olarak işe koşulması oldukça önemlidir. Özellikle insan faktörünün ön planda olduğu ve dijital teknolojilerinde etkin bir şekilde kullanılmasını gerektiren büro yönetimi ve sekreterlik alanlarında yetişmiş insan gücüne ihtiyaç gün geçtikçe artmaktadır. Hukuk alanında da bu ihtiyaca cevap verebilecek nitelikte bireylerin yetiştirilmesi, özellikle bu alanın en önemli paydaşlarından biri olan Avukatlar içinde oldukça önemlidir. Özellikle büro içi iş ve işlemlerin yürütülmesinde büyük payı olan büro çalışanlarının avukatların ihtiyaçlarını karşılaması iş akışının sağlıklı işlenmesini sağlayacağı gibi iş verimliliğini de arttıracaktır. Bu noktada da avukatlardan kendileriyle birlikte çalışacak kişilerin nasıl eğitime sahip olması gerektiği konusunda görüş alınması önemlidir. Nitekim ki verilen eğitim sonucunda gerekli yeterliliğe sahip olarak mezun olanların, yakın çalışma arkadaşları Avukatlar olacaktır. Bu durumdan hareketle çalışmada, *“Hukuk Büro Yönetimi ve Sekreterliği”* öğretim programının Adalet-hukuk hizmetleri sektörünün en önemli paydaşlarından biri olan Avukatların beklentilerini karşılama durumunun belirlenmeye çalışılmıştır.

Genel olarak değerlendirdiğimizde, araştırmaya katılan avukatların Hukuk Büro Yönetimi ve Sekreterliği Programında yer alan derslerin uygunluğuna yönelik görüşleri oldukça olumlu olduğu belirlenmiştir. Avukatların meslek bilgisi derslerinin yanında özellikle *“Meslek Etiği”* dersinin özellikle de hukuk sektörü çalışanları için oldukça önemli olduğunu vurguladıkları görülmektedir. Ayrıca çalışmaya katılan Avukatların özellikle sekreterlik mesleğinin genel olarak en önemli özelliklerinin öğretilmesi amaçlanan derslerin program kasma alınması ve bu doğrultuda içerikler geliştirilmesini olumlu karşıladıkları belirlenmiştir. Bu doğrultu da özellikle kişiler arası iletişimi geliştirmeyi amaçlayan *“Etkili ve Güzel Konuşma”*, *“Halkla İlişkiler ve Mesleki İletişim”* ve *“Protokol Bilgisi ve Sosyal Davranışlar”* derslerinin önemi çalışma da sıkça vurgulanmıştır. Yöneticilerin başarılı olabilmek ve işletme

performansını arttırabilmek için verimlilik ve etkinlik kavramına önem vermeleri, sekreterlik mesleğinin önemini arttırmıştır. Daha verimli, etkin ve başarılı olabilmek için yöneticiler, büro yeterliliklerinin üstünlüğüne sahip, doğrudan emir almadan, sorumluluk alabilme yeteneğini gösteren, alınan karar ve sorumlulukları uygulayabilen, kendisine verilen yetki sınırları içerisinde kararlar verebilen kendine güvenen, verimliliği ve arttırmaya yönelik gerekli tedbirleri uygulayabilen, teknolojiyi takip eden ve iyi kullanabilen, kurumun vizyonunu temsil eden sekreterlere ihtiyaç duymaktadır (Yılmaz, Halıcı 2010:94).

Çalışmaya katılan Avukatların ders ve içeriklerine yönelik dikkat ettikleri ve önemini vurguladıkları bir diğer unsurda, “Web Tasarımı”, “Büro Teknolojileri” ve “Ulusal Yargı Ağı Bilişim Sistemi (Uyap)” gibi yeni teknolojileri ve gelişmeleri içeren derslerin program kapsamında tutulmasıdır. Bu noktada özellikle hukuk sektörünün de teknolojik gelişmelerden etkilendiği ve bu noktada teknoloji kullanımının önemi çalışmaya katılan Avukatlar tarafında sıkça ifade edilmiştir. Özellikle büro içindeki çoğu verinin dijital teknolojiler saklanması ve birçok verinin bu ortamlar aracılığıyla işleniyor olması da, dijital teknolojilere yönelik verilen eğitimin önemi de arttırmaktadır. Bu noktada toplumun geniş kesimlerini kucaklayan nitelikli bir insan yaratmanın şartı, çağdaş teknolojinin sunduğu imkanları en iyi şekilde değerlendiren etik değerleri gözetilen bir eğitim sisteminden geçmesiyle mümkün olabilmektedir (Duman vd., 2011:47).

Araştırmaya katılan avukatların Hukuk Büro Yönetimi ve Sekreterliği Programında yer alan derslerin uygunluğuna yönelik görüşlerinin genel olarak olumlu olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu noktada avukatların büro çalışanlarından beklentilerini karşılayabilecek nitelikte gördükleri programın uygulanması aşaması ile ilgili programın; doğru bir şekilde uygulandığında ve/veya uzmanlarınca dersler verildiği takdirde başarılı sonuçlar elde edilebileceğini belirtmişlerdir. Özellikle programın doğru bir şekilde uygulanması aşamasında, ders içeriklerinin tam verilmesine ve/veya değerlendirilmesine gerekliliği vurgulanmaktadır. Bu noktada da avukatların ders içerikleri doğru bir şekilde verildiğinde ve bu ders içeriklerine hakim olan öğrenciler mezun edildiğinde de istedikleri nitelikte büro çalışanlarının yetişmiş olacağını belirtmektedirler. Bu noktada özellikle programın uygulama aşamasında dikkat edilmesi gerektiği ve amaca uygun bireylerin yetiştirilmesi gerektiği belirlenmiştir.

Çalışmaya katılan Avukatların programın geneline yönelik bir diğer görüşü ise de derslerin uzman kişilerce verilmesi gerekliliğidir. Bu noktada özellikle programda yer alan derslerin farklı uzmanlıklar gerektiğinin araştırmaya katılan avukatlarca sıklıkla vurgulanmıştır. Bu noktada ders içerikleri ne kadar iyi tasarlanmış olsa da alan uzmanı ve konu kişilerce derslerin verilmesinin önemli olduğu belirlenmiştir. Dolayısıyla iyi içerik ve bu içeriği iyi aktaran uzmanlarla başarıya ulaşabileceği sonucu da ortaya çıkmaktadır

Toplumda yer alan örgütlerin yaşı arttıkça ve örgütler geliştikçe, hem profesyonel anlamda yöneticilik hem de sekreterlik mesleği gelişme göstermiştir (Türkmen 1992:3). Çağın ihtiyaç duyduğu nitelikli insan gücünün özelliklerine her geçen gün yenileri eklenmeye devam etmektedir. Bu nedenle öğrenmenin her yerde ve yaşam boyu sürdürülmesi bir gereklilik haline almış ve bilginin öğrenene nasıl uyarlanabileceği soruları önem kazanmaya başlamıştır (Keser ve Çetinkaya, 2013b). Teknolojik gelişmelerle birlikte son yıllarda özel sektör, personel seçiminde mesleki bilgi düzeyi yüksek, nitelikli, kendine güvenen, insan ilişkilerinde başarılı, teknolojiyi kullanabilen elemanlar tercih etmek istemektedirler. Her işin bir uzmanlık dalı olduğu kabul edilirse, sekreterlerinde kendi alanlarında başarılı olabilmesi için mutlaka

sekreterlik eğitim almaları ve bu alandaki mesleki gelişmeleri yakın bir şekilde takip etmeleri gerekmektedir. Eksik bilgi ve beceri ile işlerin yüksek seviye yapılması mümkün değildir. Hukuk Büro Yönetimi ve Sekreterliği Programında yer alan dersler ve içeriklerini mesleki alan bilgisi bağlamında olumlu değerlendiren Avukatların, sekreterlik mesleğinin genel ilkelerini de kapsayan diğer derslerle birlikte bir bütünlük oluşturduğu görüşüyle birlikte geliştirilen programın amaca uygun olduğu belirlenmiştir. Bu noktadan sonrada programın istenilen nitelikte uygulanabilmesi ve bu doğrultuda da Adalet-Hukuk alanının en önemli paydaşlarından biri olan avukatların görüş ve önerilerine dikkat edilmesi gerekmektedir.

Kaynakça

- Bogdan, R. C. ve Biklen, S. K. (2006). *Qualitative Research for Education to Theory and Methods* (5th eds.). Boston: Allyn and Bacon A Division of Simon & Schuster Inc.
- Boyd, D. ve Lewis, S. D. (1985). *Secretarial Administration And Management*, Prentice-Hall Inc, United States of America
- Keser, H. ve Çetinkaya, L. (2013a). Öğretmen ve Öğrencilerin Etkileşimli Tahta Kullanımına Yönelik Sorunları ve Çözüm Önerileri. *Electronic Turkish Studies*, 8(6), 377- 403.
- Keser, H. ve Çetinkaya, L. (2013b). Professional Problems Experienced by Information Technology Teachers and Suggested Solutions: Longitudinal Survey. *TOJQI - Turkish Online Journal of Qualitative Inquiry*, 4(2), 1-17.
- Demirtaş, H. (1998). *Sekreterlik Mesleği ve Sekreterlik Profilini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma*, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Büro Yönetimi Anabilim Dalı, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi
- Duman, H., Çöğürçü, İ., Çakmak, V. ve Atay., M., (2011). Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Programı Öğrencilerinin Mesleki Becerilerinin İncelenmesi Üzerine Bir Araştırma: Kazım Karabekir Meslek Yüksekokulu Örneği, *Gümüşhane Üniversitesi, Sosyal Bilimler Elektronik Dergisi*, 4.
- Türkmen, İ. (1992). *Yönetmel Zaman ve Yetki Devri Açısından Yönetimde Verimlilik*, 2. Baskı, MPM Yayın No: 519, Ankara
- Topbaş, E. ve Karaköse, A. (2009). Türkiye ve Fransa'da Hukuk Sekreteri Yetiştiren Eğitim Programlarının Karşılaştırılması, 8. *Ulusal Büro Yönetimi ve Sekreterlik Kongresi*, 14-16 Ekim 2009, Ankara
- Yılmaz, B. ve Halıcı, A. (2010). İşgücü Devir Hızını Etkileyen Etmenler: Sekreterlik Mesleğinde Bir Araştırma, *Karadeniz Teknik Üniversitesi Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi*, 2(4).
- MEB(2011), *Büro Yönetimi, Sekreterlik Hizmetleri Modül 346SBI049*.
- Yıldırım, A. ve Şimşek, H. (2008). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri* (6.Baskı). Ankara: Seçkin Yayıncılık.

BÜRO YÖNETİMİ VE YÖNETİCİ ASİSTANLIĞI ÖĞRENCİLERİNİN STAJ EĞİTİMİ HAKKINDAKİ GÖRÜŞLERİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

Pınar ÖZDEMİR KARACA¹, Hülya ÇELİKER², Kayhan Selçuk KARACA³

Özet

Günümüzde artan ara insan gücü ihtiyacını karşılayan ve ön lisans düzeyinde eğitim-öğretim hizmeti veren yükseköğretim kurumları olan Meslek Yüksekokulları, mesleki eğitimin geniş kitlelere ulaştırılmasında öncü rol oynamaktadır. Meslek Yüksekokullarında talep gören bölümlerden biri olan Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Programı öğrencileri, mezun olduklarında yaptıkları işlerin niteliği ve çalıştıkları işletmelerde kilit rol oynamaları sebebiyle bilgi çağının gereklerine hızlı bir şekilde ayak uydurması beklenen ve aranan nitelikleri gün geçtikçe farklılaşmakta olan büro personelleridir. Günümüzde bilgi çağının gerektirdiği bilgi ve beceriye sahip olan, teknolojiden anlayan ve teknolojik yenilikleri takip eden, eğitimi sırasında edindiği teorik bilgisini pratikte kullanabilen büro personeline ve yönetici asistanlarına ihtiyaç duyulmaktadır. Programa devam eden öğrencilerin, bu yeterlilikleri kazanabilmeleri açısından Meslek Yüksekokulu öğrencilerine getirilmiş olan zorunlu staj eğitimi uygulaması büyük öneme sahiptir.

Bu çalışmada; Trakya ve Kırklareli Üniversiteleri bünyesinde bulunan ve staj eğitimi sırasında ilk iş deneyimlerini kazanmakta olan Meslek Yüksekokullarındaki Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı programındaki öğrencilerden anket yöntemiyle elde edilen veriler ışığında; öğrencilerin staj eğitimi uygulamaları hakkındaki olumlu ve olumsuz yöndeki görüşleri değerlendirilmeye çalışılmış; katılımcıların memnuniyet duydukları durumlara ilişkin görüşlerini tespit etmek, memnuniyetsizlik yaşadıkları durumlara ilişkin çözüm önerileri getirmek ve bu görüşlerin katılımcıların sosyo-demografik değişkenlerine göre farklılık gösterip göstermediğini saptanmak amaçlanmıştır. Elde edilen veriler istatistikî yöntemlerle analiz edilerek, tablolarla yorumlanmıştır.

Anahtar Kelimeler: Meslek yüksekokulu, büro yönetimi ve yönetici asistanlığı, staj eğitimi, stajyer öğrenci.

A STUDY ABOUT THE OPINIONS ON THE INTERNSHIP OF THE STUDENTS FROM OFFICE MANAGEMENT AND EXECUTIVE ASSISTANT

Abstract

The vocational colleges are the institutions offering associate's degree education which meet the intermediate staff need in society and play a leading role for providing large number of people with vocational education. Office Management and Executive Assistance program is one

¹ Öğr. Gör. Kırklareli Üniversitesi, Lüleburgaz Meslek Yüksekokulu, pinar.ozdemir@hotmail.com

² Öğr. Gör. Trakya Üniversitesi, Uzunköprü Meslek Yüksekokulu, hulyaceliker22@gmail.com

³ Öğretmen Milli Eğitim Bakanlığı, Kocasinan İlkokulu, kayhanselkaraca@hotmail.com

of the highly demanded associate's degree programs and its graduates have an important role in the corporations they work. Therefore; the graduates are expected to keep up with the requirements of the information age by having various qualities. Office staff and Executive Assistances who follow the advancements in technology and have the necessary qualities to be effective and efficient in the business are needed in the sector. They are expected to apply theoretical information they learnt in practice. The job training stage in vocational colleges is very important for students to develop those skills.

In this study; with the help from the data obtained in the questionnaire which is conducted on Trakya and Kırklareli Universities Vocational College Office Management and Executive Assistance Program students program and whom are receiving their first work experiences during their internship practices, positive and negative opinions of the students about the internship practice are evaluated; identification of the participants' opinions on the satisfactory conditions, solution of the participants' opinions on the unsatisfactory conditions, determination if these opinions vary with respect to the participants' socio-demographic variables are aimed. The obtained data is analyzed with statistical methods and interpreted by means of the tables.

Keywords: Vocational College, Office Management and Executive Assistance, job training, job training student.

Giriş

Bilim ve teknolojinin gelişmesiyle ortaya çıkan uzmanlık alanları ve yeni meslekler bu alanlarda uzmanlaşmış nitelikli iş gücüne olan ihtiyacı da beraberinde getirmektedir. İş veriminin artmasını sağlayan mesleki eğitim ülkelerdeki ekonomik kalkınmayı hızlandırarak uluslararası piyasalarda rekabet gücünü artırır. Bu durum mesleki eğitimin iş hayatı ve ülke ekonomisi için önemini arttırmaktadır. Nitelikli ara eleman ihtiyacının karşılanmasında Meslek Yüksekokulları önemli bir yere sahiptir. Türkiye’de 2014 yılı verilerine göre 802 Meslek Yüksekokulunda bulunmaktadır (<http://www.osym2015.com/node/667>).

Büro Yönetimi ve yönetici asistanlığı programı da Meslek Yüksekokulları içinde 246 programla (2014 ÖSYM verileri) yerini almaktadır. Sektörün bürolardaki ara eleman ihtiyacını karşılayan Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Programlarının genel amacı; “içinde bulunduğu kurum ya da kuruluşların amaçları doğrultusunda iletişim gücü iyi olan, sır saklamasını bilen, büro yönetimi becerilerine sahip, bürolardaki işlerin sistemli bir şekilde yapılmasını sağlayan, temsil yeteneği olan, gerektiğinde sorumluluk alarak karar vermesini bilen kişiler” (http://www.megep.meb.gov.tr/mte_program_modul/moduller_pdf/Sekreterlik%20Hizmetleri.pdf) yetiştirmektedir.

Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Programı sosyal programlar içerisinde yer aldığından dersler teorik olarak işlenmekte, uygulamalı eğitim ile de teorideki bilgiler pratiğe dönüşme imkanı kazanmaktadır. Uygulamalı eğitimde ise kullanılan en önemli ve etkili araç olarak staj karşımıza çıkmaktadır. Staj, Türk Dil Kurumunca; herhangi bir meslek edinecek olan kimsenin geçirdiği uygulamalı öğrenme dönemi olarak tanımlanmaktadır (TDK, 2014). Stajyer ise, staj etkinliğini bir ücret önkoşulu olmaksızın yerine getiren kimsedir.

Türkiye’de meslek yüksekokullarında eğitim alan öğrencilerin, öğrenimleri sonrasında meslek hayatlarına daha iyi uyum sağlayabilmeleri, deneyim kazanabilmeleri, aldıkları teorik eğitimi pratiğe dökabilmeleri, iş yaşamında karşılaştıkları sorunlara hazırlıklı olmaları açısından eğitim programlarında zorunlu staj yer almaktadır. Büro yönetimi ve Yönetici Asistanlığı mesleğinde staj, adayın zorunlu eğitim koşulunu sağladıktan sonra yerine getirmesi gereken önemli bir aşamadır. Çağın gereklerine uyum sağlayabilen, mesleki yeterliliği gelişmiş kalifiye mezunlar ancak bu sayede yetiştirilebilir. Bu nedenle staj eğitiminin amacına ulaşması için stajyerlerin sorunlarına ve beklentilerine ilgisiz kalınmamalıdır.

Büro yönetimi ve yönetici asistanlığı programlarından mezun olabilmek için staj uygulaması, yerine getirilmesi gereken şartlardan biridir. Öğrenciler staj çalışmalarını 40 iş günü olarak 1. ve 2. sınıfın yaz tatillerinde bölümleriyle ilgili olan kurumların uygun pozisyonlarında stajlarını yerine getirmektedirler.

Bu bağlamda araştırmada, Meslek Yüksekokulu Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı programı öğrencilerinin staj eğitimi uygulamaları hakkındaki olumlu ve olumsuz görüşlerini tespit etmek; katılımcıların memnuniyet duydukları durumlara ilişkin görüşlerini saptamak, memnuniyetsizlik yaşadıkları durumları inceleyip bunlara ilişkin çözüm önerileri getirmek ve bu görüşlerin katılımcıların sosyo-demografik değişkenlerine göre farklılık gösterip göstermediğini saptamak amaçlanmaktadır. Araştırmanın amacı doğrultusunda geliştirilen aşağıdaki hipotezler, çalışmada test edilmiştir.

H₁: Katılımcıların staj eğitimi uygulamaları hakkındaki görüşleri ile cinsiyetleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H₂: Katılımcıların staj eğitimi uygulamaları hakkındaki görüşleri ile yaş grupları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H₃: Katılımcıların staj eğitimi uygulamaları hakkındaki görüşleri ile öğrenim gördükleri üniversite arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H₄: Katılımcıların staj eğitimi uygulamaları hakkındaki görüşleri ile işletmelerinin faaliyet gösterdiği sektör arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H₅: Katılımcıların staj eğitimi uygulamaları hakkındaki görüşleri ile işletmenin stajyer öğrenciye ücret ödeyip ödememesi arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H₆: Katılımcıların staj eğitimi uygulamaları hakkındaki görüşleri ile işletmenin stajyer öğrenciye sosyal imkanlar sağlayıp sağlamaması arasında anlamlı bir farklılık vardır.

Araştırmanın Yöntemi

Çalışma var olan bir problemi, bu problemle ilgili durumları, değişkenleri ve değişkenler arasındaki ilişkileri ortaya koymaya yönelik olması nedeniyle, betimsel araştırma modeli içerisine girmektedir. Araştırma evrenini, Trakya ve Kırklareli Üniversitesi Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı programı öğrencileri ve mezunları oluşturmaktadır. Araştırma evreninin genişliği ve evren hacminin hesaplanma zorluğu nedeniyle, evrenin birimlerini oluşturan öğrencilerin seçiminde kolayda örnekleme yöntemi kullanılmış ve 174 katılımcıya ulaşılmıştır. Bu örneklemin, evreni temsil ettiği varsayılmıştır. Geri dönen anket formları ayrıntılı bir biçimde incelenmiş; soruların yanıtlarının boş bırakıldığı, hatalı veya yanıltıcı yanıtların verildiği formlar değerlendirilmeye alınmamıştır. Sonuç olarak kayıp veri içermeyen ve güvenilirlik bakımından şüphe uyandırmayan 172 anket formu değerlendirmeye alınmıştır.

Araştırma verilerinin toplanmasında, veri toplama tekniklerinden anket tekniği (Ural ve Kılıç, 2006) kullanılmıştır. Anketin oluşturulması için Türkseven'in (2012) "Turizm Eğitiminde Yaşanan Staj Sorunları: Lisans Öğrencilerinin Görüşlerine Yönelik Bir Araştırma" isimli yüksek lisans tezinin anketi iskelet olarak kabul edilmiş; buna ek olarak literatürdeki diğer çalışmalar taranmış (Aydın, 2004; Kırılı, 2006; Nayır, 2006; Demirci, 2007; Gökgöz, 2007; Gülsoy, 2007; Şimşek, 2007; Özsayar, 2008; Yazıt 2013); anketlerdeki ifadeler Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı programının içeriğine ve literatüre uygun şekilde yeniden düzenlenmiştir. Anketler, Temmuz-Ağustos 2014 tarihleri arasında uygulanmıştır. Veri toplama aracı olarak kullanılan anket formu iki bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde, katılımcıların sosyo-demografik özellikleri ve staj yaptıkları işletmelere ile ilgili altı soru bulunmaktadır. İkinci bölümde ise, katılımcıların staj eğitimi uygulamaları hakkındaki görüşlerini belirlemeye yönelik 24 sorudan oluşan ifadeler yer almıştır. Ölçekteki her bir ifadenin yanıt seçenekleri, beşli likert ölçeğine uygun olarak "5=Kesinlikle evet", "4=Evet", "3=Kısmen", "2=Hayır" ve "1= Kesinlikle hayır" şeklinde sıralanmıştır.

Anketlerden elde edilen veriler istatistiksel bir paket programı aracılığıyla analiz edilmiştir. Katılımcıların sosyo-demografik özellikleri ve staj yaptıkları işletmelere ilişkin verileri üzerinde Yüzsdesel Frekans Dağılımları yapılmıştır. Katılımcıların staj eğitimi

uygulamaları hakkındaki görüşleri ile cinsiyet, öğrenim gördükleri üniversite, işletmenin faaliyet gösterdiği sektör, işletmenin stajyer öğrenciye ücret ödeyip ödememesi ve sosyal imkan sağlayıp sağlamaması bakımından farklılık olup olmadığını belirlemek için bağımsız örneklem T-testi (independent sample t test); yaş grubu için ise tek yönlü ANOVA (One-Way ANOVA) testi kullanılmıştır.

Araştırma sonuçlarının, Meslek Yüksekokullarının Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı programında okuyan öğrencilerinin yanı sıra üniversitelerin diğer birimlerinde okuyan ve zorunlu stajı bulunan diğer öğrencilere; üniversitelerin staj yönergelerini hazırlayan yöneticilere; stajyer öğrenci kabul eden kamu-özel sektördeki işletmelere ve bu konuda araştırma yapmak isteyen akademisyenlere katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Araştırmanın Bulguları

Araştırma örneklemindeki öğrencilerin, sosyo-demografik özelliklerinin ve staj yaptıkları işletmelere ilişkin bilgilerin belirlenmesine yönelik yapılan frekans analizi sonuçları Tablo 1’de yer almaktadır.

Tablo 1: Katılımcıların Sosyo-Demografik Özellikleri ve Staj Yaptıkları İşletmelere İlişkin Bilgilerin Yüzdesele Frekans Dağılımları

Değişkenler		N	%	Toplam
Cinsiyet	Kadın	120	69,8	172
	Erkek	52	30,2	
Yaş Grubu	19-23 yaş arası	116	67,4	172
	24-28 yaş arası	52	30,2	
	29 ve üzeri	4	2,3	
Üniversite	Trakya Üniversitesi	80	46,5	172
	Kırklareli Üniversitesi	92	53,5	
Sektör	Kamu	103	59,9	172
	Özel	69	40,1	
Ücret Ödemesi	Evet	27	15,7	172
	Hayır	145	84,3	
Sosyal İmkan Sağlanması	Evet	93	54,1	172
	Hayır	79	45,9	

Tablo 1 incelendiğinde, katılımcılar arasında kadınların %69,8 ile çoğunlukta olduğu, ayrıca katılımcıların büyük çoğunluğunun 19-23 yaş aralığında (%67,4) yer aldığı

görülmektedir. Bulgulara bakıldığında, katılımcıların %53,5'inin Kırklareli Üniversitesi, %46,5'inin ise Trakya Üniversitesi öğrencisi olduğu göze çarpmaktadır. Araştırmaya katılan öğrencilerin staj yaptıkları sektörler incelendiğinde, %59,9'unun kamu, %40,1'inin özel sektörde staj yaptığı saptanmıştır. Staj yapılan işletmelerin %84,3'ü öğrencilere ücret ödemesi yapmazken; %54,1'inin stajyer öğrencilere servis, yemek, yol parası gibi çeşitli sosyal imkanlar sağladığı anlaşılmaktadır.

Tablo 2'de katılımcıların staj eğitimi uygulamaları hakkındaki görüşlerine ilişkin ifadelere verdikleri cevapların ortalamalarına yer verilmiştir. Değerlendirmeye alınan 24 ifadenin dördü diğerlerinden farklı olumsuz ifadeler olduğundan **koyu yazı karakteriyle** belirtilmiştir.

Tablo 2: Katılımcıların Staj Eğitimi Uygulamaları Hakkındaki Görüşlerine İlişkin İfadelerin Ortalamaları

İfadeler	\bar{X}
1. İşletmede rotasyon sağlandı mı?	3,22
2. İşletme tarafından yeterli düzeyde hizmet içi eğitim verildi mi?	3,52
3. Stajyerler işletmede ucuz işgücü olarak görülüyor muydu?	3,38
4. Okulda öğrendiğiniz teorik bilgileri işletmede uygulayabildiniz mi?	3,47
5. İşletmeniz, stajyerlerin işi öğrenmeleri, bilgi ve beceri kazanmaları için gerekli ortamı hazırlamakta mıydı?	3,53
6. İşletme işi yapmanızı sağlayacak alanınızla ilgili araç ve gereçler mevcut muydu?	4,09
7. İşletme araç ve gereçleri kullanmanıza izin veriliyor muydu?	4,24
8. Staj esnasında öğrenim gördüğünüz bölüme uygun alanlarda görevler yaptınız mı?	3,84
9. Staj yaptığınız işletme yetkilileri sizi alanınız dışında başka işlerde çalıştırdı mı?	3,04
10. İşletmedeki diğer personel sizin mesleki beceri kazanmanızda yardımcı oldu mu?	3,71
11. İşletme çalışanları ile sorunlar yaşadınız mı?	1,91
12. İşletmelerin çalışanları ve stajyerleri arasında adil bir davranış sergilediğini düşünüyor musunuz?	3,26
13. İşletmeden ücret almanız veriminizi arttırdı mı ya da arttırır mıydı?	3,87

14.İşletmenin sosyal imkanlarından yararlandırılmanız veriminizi arttırdı mı ya da arttırır mıydı?	4,02
15.Aynı işletmede fazla stajyer çalıştığı için yığılma olduğunu ve sizin öğrenmenizi etkilediğini düşünüyor musunuz?	2,40
16.Staj süresinin becerilerinizi geliştirmesi açısından yeterli olduğunu düşünüyor musunuz?	3,56
17.İşletmede aldığınız mesleki eğitimi yeterli buluyor musunuz?	3,13
18.Staj eğitimi, size yeni bilgi ve beceriler kazandırdı mı?	3,97
19.İşletmede gördüğünüz mesleki eğitim dönemi bittiğinde işletmeden olumlu duygularla ayrıldınız mı?	4,06
20.Stajınız, mezun olduktan sonra mesleki eğitim gördüğünüz alanda çalışmak istemenize katkı sağladı mı?	3,53
21.Yaptığınız stajın iş bulma imkanını arttıracığını düşünüyor musunuz?	3,44
22.Staj yaptıktan sonra eğitim aldığınız bölüme olan ilginiz arttı mı?	3,40
23.Yaptığınız staj mesleki açıdan kendinize olan güveni arttırdı mı?	3,99
24.Yaptığınız staj iş yaşamını tanımak açısından yararlı oldu mu?	4,23

Tabloda yer alan verilerden de anlaşılacağı üzere; katılımcıların büyük çoğunluğu işletmede işi yapmalarını sağlayacak alanlarıyla ilgili araç ve gerecin mevcut olduğunu ($\bar{X} = 4,09$) ve bu araç ve gereçleri kullanmalarına izin verildiğini ($\bar{X} = 4,24$) belirtmişlerdir. Ayrıca katılımcıların çoğu, yaptıkları stajın iş yaşamını tanımaları açısından yararlı olduğunu ($\bar{X} = 4,23$), işletmede gördükleri mesleki eğitim dönemi bittiğinde işletmeden olumlu duygularla ayrıldıklarını ($\bar{X} = 4,06$), işletme çalışanları ile sorun yaşamadıklarını ($\bar{X} = 1,91$) ve işletmenin sosyal imkanlarından yararlandırılmalarının verimlerini arttırdıklarını/arttıracığını ($\bar{X} = 4,02$) belirttikleri göze çarpmaktadır. Bunların yanı sıra örneklemedeki öğrencilerin yine büyük çoğunluğunun, stajyerlerin işletmelerde ucuz işgücü olarak görüldüğünü ($\bar{X} = 3,38$) ve işletme yetkililerinin stajyerleri alanlarının dışında başka işlerde çalıştırdığını ($\bar{X} = 3,04$) düşündükleri görülmektedir.

H₁:Katılımcıların staj eğitimi uygulamaları hakkındaki görüşleri ile cinsiyetleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

Araştırmaya katılan öğrencilerin staj eğitimi uygulamaları hakkındaki görüşlerinin, cinsiyetlerine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğine ilişkin t testi sonuçları Tablo 3'te verilmiştir.

Tablo 3: Staj Eğitimi Uygulamaları Hakkındaki Görüşlerin Cinsiyete Göre t Testi Sonuçları

İfadeler	Kadın		Erkek		t	P
	(n=120)		(n=52)			
	\bar{X}	SS	\bar{X}	SS		
8.Staj esnasında öğrenim gördüğünüz bölüme uygun alanlarda görevler yaptınız mı?	3,72	1,055	4,13	0,971	-2,444	0,016*

*p<0,05

Katılımcıların, staj eğitimleri esnasında öğrenim gördükleri bölümlere uygun alanlarda görev yapma düzeyinde, cinsiyete göre anlamlı bir farklılık gözlenmiştir (t=-2,444, p=0,016<0,05). Buna göre, erkek katılımcıların kadın katılımcılara göre staj esnasında öğrenim gördükleri bölümlere daha uygun alanlarda çalıştırıldıklarını düşündükleri kaydedilmiştir. Bu bağlamda, H₁ hipotezi kısmen kabul edilmiştir.

H₂: Katılımcıların staj eğitimi uygulamaları hakkındaki görüşleri ile yaş grupları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

Bu aşamada, araştırma kapsamındaki öğrencilerin yaş gruplarına göre, staj eğitimi uygulamaları hakkındaki görüşlerinin farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek amacıyla Anova testi yapılmış, test sonuçlarına tablo 4'te yer verilmiştir.

Tablo 4: Staj Eğitimi Uygulamaları Hakkındaki Görüşlerin Yaş Gruplarına Göre Anova Testi Sonuçları

İfadeler	Yaş Grupları	n	\bar{X}	SS	f	P
4.Okulda öğrendiğiniz teorik bilgileri işletmede uygulayabildiniz mi?	19-23 yaş arası	116	3,68	1,060	6,826	0,001*
	24-28 yaş arası	52	3,00	1,155		
	29 ve üzeri	4	3,50	1,732		
	TOPLAM	172	3,47	1,142		
5.İşletmeniz, stajyerlerin işi öğrenmeleri için beceri kazanmaları için gerekli ortamı hazırlamakta mıydı?	19-23 yaş arası	116	3,69	1,067	4,052	0,019*
	24-28 yaş arası	52	3,25	1,118		
	29 ve üzeri	4	2,75	0,957		
	TOPLAM	172	3,53	1,100		

7.İşletme araç ve gereçleri kullanmanıza izin veriliyor muydu?	19-23 yaş arası	116	4,35	0,737	3,736	0,026*
	24-28 yaş arası	52	4,04	0,862		
	29 ve üzeri	4	3,75	0,957		
	TOPLAM	172	4,24	0,794		
8.Staj esnasında öğrenim gördüğünüz bölüme uygun alanlarda görevler yaptınız mı?	19-23 yaş arası	116	3,98	1,021	3,464	0,034*
	24-28 yaş arası	52	3,58	1,073		
	29 ve üzeri	4	3,25	0,500		
	TOPLAM	172	3,84	1,045		
10.İşletmedeki diğer personel sizin mesleki beceri kazanmanızda yardımcı oldu mu?	19-23 yaş arası	116	3,90	0,964	6,123	0,003*
	24-28 yaş arası	52	3,35	1,153		
	29 ve üzeri	4	3,00	1,155		
	TOPLAM	172	3,71	1,058		
16.Staj süresinin becerilerinizi geliştirmesi açısından yeterli olduğunu düşünüyor musunuz?	19-23 yaş arası	116	3,71	1,063	3,092	0,048*
	24-28 yaş arası	52	3,27	1,140		
	29 ve üzeri	4	3,25	0,957		
	TOPLAM	172	3,56	1,098		
17.İşletmede aldığınız mesleki eğitimi yeterli buluyor musunuz?	19-23 yaş arası	116	3,34	1,134	5,896	0,003*
	24-28 yaş arası	52	2,69	1,197		
	29 ve üzeri	4	2,75	0,500		
	TOPLAM	172	3,13	1,178		
18.Staj eğitimi, size yeni bilgi ve beceriler kazandırdı mı?	19-23 yaş arası	116	4,18	0,851	9,428	0,000**
	24-28 yaş arası	52	3,50	1,146		
	29 ve üzeri	4	3,75	0,500		
	TOPLAM	172	3,97	0,991		
	19-23 yaş arası	116	4,20	0,857	3,488	0,033*

19.İşletmede gördüğünüz mesleki eğitim dönemi bittiğinde işletmeden olumlu duygularla ayrıldınız mı?	24-28 yaş arası	52	3,79	1,177		
	29 ve üzeri	4	3,75	0,500		
	TOPLAM	172	4,06	0,974		
22.Staj yaptıktan sonra eğitim aldığınız bölüme olan ilginiz arttı mı?	19-23 yaş arası	116	3,60	1,046		
	24-28 yaş arası	52	2,94	1,243	6,494	0,002*
	29 ve üzeri	4	3,25	0,500		
	TOPLAM	172	3,40	1,137		
23.Yaptığınız staj mesleki açıdan kendinize olan güveni arttırdı mı?	19-23 yaş arası	116	4,19	0,768		
	24-28 yaş arası	52	3,56	1,259	8,151	0,000**
	29 ve üzeri	4	4,00	0,000		
	TOPLAM	172	3,99	0,976		
24.Yaptığınız staj iş yaşamını tanımak açısından yararlı oldu mu?	19-23 yaş arası	116	4,39	0,743		
	24-28 yaş arası	52	3,90	1,089	5,882	0,003*
	29 ve üzeri	4	4,00	0,000		
	TOPLAM	172	4,23	0,881		

*p<0,05 **p<0,001

Tablo 4'te yer alan verilere göre katılımcıların; okulda öğrendikleri teorik bilgileri işletmede uygulayabilme düzeyi (f=6,826, p=0,001<0,05), işletmenin stajyerlerin işi öğrenmeleri, bilgi ve beceri kazanmaları için gerekli ortamı hazırlama düzeyi (f=4,052, p=0,019<0,05), işletmenin araç-gereçleri kullanım izni verme düzeyi (f=3,736, p=0,026<0,05), staj esnasında öğrenim gördükleri bölümlere uygun alanlarda görev yapma düzeyi (f=3,464, p=0,034<0,05), mesleki beceri kazanmasına işletmedeki diğer personelin yardımcı olma düzeyi (f=6,123, p=0,003<0,05), staj süresini becerilerini geliştirmesi açısından yeterli bulma düzeyi (f=3,092, p=0,048<0,05), işletmede aldığı mesleki eğitimi yeterli bulma düzeyi (f=5,896, p=0,003<0,05), staj eğitimin yeni bilgi ve beceriler kazandırma düzeyi (f=9,428, p=0,000<0,001), staj bitiminde işletmelerden olumlu duygularla ayrılma düzeyi (f=3,488, p=0,033<0,05), staj yaptıktan sonra eğitim aldığı bölüme olan ilgisinin artma düzeyi (f=6,494, p=0,002<0,05), mesleki açıdan kendilerine olan güvenin artma düzeyi (f=8,151, p=0,000<0,001) ve iş yaşamını tanıma açısından stajın sağladığı fayda düzeyinde (f=5,882, p=0,003<0,05) yaş gruplarına göre anlamlı bir farklılık olduğu görülmektedir. Katılımcıların yaş gruplarına göre farklılıklarının hangi gruplar arasında olduğunu belirlemek amacıyla Post Hoc testlerinden Scheffe testi yapılmış, anlamlılık düzeyi 0,05 olarak alınan test sonucunda farklılıkların özellikle 19-23 ile 24-28 yaş grubundaki katılımcılar arasında olduğu görülmüştür.

Buradan hareketle, ankete katılan öğrencilerin staj eğitimi uygulamaları hakkındaki görüşlerinde yaş gruplarının etkili bir faktör olduğu sonucuna varılmış; H₂ hipotezi kısmen kabul edilmiştir.

H₃:Katılımcıların staj eğitimi uygulamaları hakkındaki görüşleri ile öğrenim gördükleri üniversite arasında anlamlı bir farklılık vardır.

Araştırmaya katılan öğrencilerin öğrenim gördükleri üniversiteye göre, staj eğitimi uygulamaları hakkındaki görüşlerinin farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek amacıyla t Testi yapılmış, test sonuçlarına tablo 5'te yer verilmiştir.

Tablo 5: Staj Eğitimi Uygulamaları Hakkındaki Görüşlerin Öğrenim Görülen Üniversiteye Göre t Testi Sonuçları

	Trakya Üniversitesi (n=80)		Kırklareli Üniversitesi (n=92)		t	p
	\bar{X}	SS	\bar{X}	SS		
22.Staj yaptıktan sonra eğitim aldığınız bölüme olan ilginiz arttı mı?	3,14	1,166	3,62	1,067	-2,829	0,005*

*p<0,05

Tablo 5'teki verilere bakıldığında, katılımcıların staj yaptıktan sonra eğitim aldıkları bölüme olan ilgilerinin artma düzeyinde, öğrenim görülen üniversiteye göre anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir (t=-2,829, p=0,005<0,05). Buna göre, Kırklareli Üniversitesi öğrencilerinin Trakya Üniversitesi öğrencilerine göre staj yaptıktan sonra eğitim aldıkları bölüme olan ilgilerinin daha fazla arttığı belirlenmiştir. Dolayısıyla, H₃ hipotezi kısmen kabul edilmiştir.

H₄:Katılımcıların staj eğitimi uygulamaları hakkındaki görüşleri ile işletmelerinin faaliyet gösterdiği sektör arasında anlamlı bir farklılık vardır.

Örneklemdaki öğrencilerin staj eğitimi uygulamaları hakkındaki görüşlerinin, staj yaptıkları işletmelerin faaliyet gösterdiği sektöre göre farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek amacıyla t Testi yapılmış, test sonuçlarına tablo 6'da yer verilmiştir.

Tablo 6: Staj Eğitimi Uygulamaları Hakkındaki Görüşlerin İşletmenin Faaliyet Gösterdiği Sektöre Göre t Testi Sonuçları

	Kamu	Özel	t	p
--	------	------	---	---

	(n=103)		(n=69)			
	\bar{X}	SS	\bar{X}	SS		
7.İşletme araç ve gereçleri kullanmanıza izin veriliyor muydu?	4,38	0,643	4,04	0,946	2,766	0,006*
9.Staj yaptığınız işletme yetkilileri sizi alanınız dışında başka işlerde çalıştırdı mı?	2,90	1,107	3,25	1,181	-1,941	0,054
11.İşletme çalışanları ile sorunlar yaşadınız mı?	1,68	0,843	2,25	0,991	-4,026	0,000**
19.İşletmede gördüğünüz mesleki eğitim dönemi bittiğinde işletmeden olumlu duygularla ayrıldınız mı?	4,18	0,883	3,88	1,078	1,999	0,047*

*p<0,05 **p<0,001

Tablo 6'dan da anlaşılacağı üzere, işletmelerin katılımcılara araç-gereçleri kullanım izni verme düzeyinde ($t=2,766$, $p=0,006<0,05$), katılımcıların işletme çalışanları ile sorun yaşama düzeyinde ($t=-4,026$, $p=0,000<0,001$) ve ayrıca katılımcıların işletmedeki mesleki eğitim dönemi bittiğinde işletmeden olumlu duygularla ayrılma düzeyinde ($t=1,999$, $p=0,047<0,05$) staj yapılan işletmenin faaliyet gösterdiği sektöre göre anlamlı bir farklılık olduğu saptanmıştır. Ayrıca, işletme yetkililerinin katılımcıları alan dışı işlerde çalıştırma düzeyinde ($t=-1941$, $p=0,054<0,05$) bir farklılık tespit edilmiştir. Buna göre özel sektörde staj yapan öğrencilerin kamu sektöründe staj yapan öğrencilere göre işletme çalışanları ile daha fazla sorun yaşadığı ve alanı dışında işlerde çalıştırıldığı; kamu sektöründe staj yapan öğrencilerin özel sektörde staj yapan öğrencilere göre işletme araç ve gereçlerini kullanmalarına daha fazla izin verildiği ve işletmede gördükleri mesleki eğitim dönemi bittiğinde işletmeden daha olumlu duygularla ayrıldığı belirlenmiştir. Veriler ışığında, H_4 hipotezi kısmen kabul edilmiştir.

H_5 :Katılımcıların staj eğitimi uygulamaları hakkındaki görüşleri ile işletmenin stajyer öğrenciye ücret ödeyip ödememesi arasında anlamlı bir farklılık vardır.

Katılımcıların staj eğitimi uygulamaları hakkındaki görüşlerinin, işletmenin stajyer öğrenciye ücret ödeyip ödememesine göre farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek amacıyla yapılan t Testi sonuçlarına tablo 7'de yer verilmiştir.

Tablo 7: Staj Eğitimi Uygulamaları Hakkındaki Görüşlerin İşletmenin Öğrenciye Ücret Ödeyip Ödememesine Göre t Testi Sonuçları

Ücret	Evet		Hayır		t	p
	(n=27)		(n=145)			
	\bar{X}	SS	\bar{X}	SS		
1.İşletmede rotasyon sağlandı mı?	3,67	0,877	3,14	1,018	2,528	0,012*
2.İşletme tarafından yeterli düzeyde hizmet içi eğitim verildi mi?	4,00	1,000	3,43	1,079	2,528	0,012*
11.İşletme çalışanları ile sorunlar yaşadınız mı?	2,22	0,974	1,85	0,930	1,904	0,059
13.İşletmeden ücret almanız veriminizi arttırdı mı ya da arttırır mıydı?	4,37	0,884	3,77	1,251	2,373	0,019*
14.İşletmenin sosyal imkanlarından yararlandırılmanız veriminizi arttırdı mı ya da arttırır mıydı?	4,52	0,643	3,92	1,055	2,828	0,005*

*p<0,05

Tablo 7'deki veriler incelendiğinde; katılımcılara staj sırasında rotasyon sağlanması(t=2,528, p=0,012<0,05), yeterli düzeyde hizmet içi eğitim verilmesi (t=2,528, p=0,012<0,05), ücret (t=2,373, p=0,019<0,05) ve sosyal imkan sağlanması (t=2,828, p=0,005<0,05) düzeylerinde, işletmenin ücret ödeyip ödememesine göre anlamlı bir farklılık olduğu saptanmıştır. Ayrıca, katılımcıların işletme çalışanları ile sorunlar yaşama düzeyinde (t=1,904, p=0,059<0,05) de bir farklılık göze çarpmaktadır. Buna göre, araştırmaya katılan öğrencilerin, ücret ödemesi yapan işletmelerin daha fazla rotasyon sağladığı ve hizmet içi eğitim verdiğini belirttikleri görülmektedir. Ayrıca stajyer öğrenciye ücret ödemesi yapan işletmelerde staj yapan öğrenciler, ücret ödemesi yapmayan işletmelerde staj yapan öğrencilere göre ücret aldığı ve işletmenin sosyal imkanlarından yararlandığı için verimlerinin arttığını bildirmişlerdir. Fakat, ücret ödemesi yapan işletmelerde staj yapan öğrenciler ücret ödemesi yapmayan işletmelerde staj yapanlara nazaran işletmede çalışanlarla daha fazla sorun yaşadıklarını belirtmişlerdir. Dolayısıyla, H₅ hipotezi kısmen kabul edilmiştir.

H₆:Katılımcıların staj eğitimi uygulamaları hakkındaki görüşleri ile işletmenin stajyer öğrenciye sosyal imkanlar sağlayıp sağlamaması arasında anlamlı bir farklılık vardır.

Ankete katılan öğrencilerin staj eğitimi uygulamaları hakkındaki görüşlerinin, işletmenin stajyer öğrenciye sosyal imkan sağlayıp sağlamamasına göre farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek amacıyla yapılan t Testi sonuçları tablo 8’de yer almaktadır.

Tablo 8: Staj Eğitimi Uygulamaları Hakkındaki Görüşlerin İşletmenin Öğrenciye Sosyal İmkanlar Sağlayıp Sağlamamasına Göre t Testi Sonuçları

	Evet		Hayır		t	p
	(n=93)		(n=79)			
	\bar{X}	SS	\bar{X}	SS		
2.İşletme tarafından yeterli düzeyde hizmet içi eğitim verildi mi?	3,70	0,976	3,32	1,172	2,336	0,021*
11.İşletme çalışanları ile sorunlar yaşadınız mı?	2,15	0,977	1,62	0,821	3,812	0,000**
13.İşletmeden ücret almanız veriminizi arttırdı mı ya da arttırır mıydı?	4,11	1,068	3,58	1,326	2,876	0,005*
14.İşletmenin sosyal imkanlarından yararlandırılmanız veriminizi arttırdı mı ya da arttırır mıydı?	4,26	0,871	3,73	1,118	3,452	0,001*
22.Staj yaptıktan sonra eğitim aldığınız bölüme olan ilginiz arttı mı?	3,58	1,014	3,18	1,238	2,349	0,020*

*p<0,05 **p<0,001

Tablo 8’deki verilerden; katılımcılara yeterli düzeyde hizmet içi eğitim verilmesi (t=2,336, p=0,021<0,05), katılımcıların çalışanlarla sorun yaşaması (t=3,812, p=0,000<0,001), katılımcılara ücret ödenmesi (t=2,876, p=0,005<0,05) ve sosyal imkan sağlanması (t=3,452, p=0,001<0,05) ile katılımcıların staj yaptıktan sonra eğitim aldığı bölüme olan ilgisinin artması (t=2,349, p=0,020<0,05) düzeylerinde, işletmenin sosyal imkanlar sağlayıp sağlamamasına göre anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Buna göre; stajyer öğrenciye sosyal imkan sağlayan işletmelerde staj yapan öğrenciler, herhangi bir sosyal imkan sağlanmayan işletmede staj yapan öğrencilere göre işletme çalışanları ile daha fazla sorun yaşadığını; stajyerlere sosyal imkan sağlayan işletmelerin hizmet içi eğitimlerinin daha yeterli düzeyde olduğunu; ayrıca sosyal imkan sağlayan işletmelerde staj yapan öğrenciler ücret aldığı ve işletmenin sosyal imkanlarından yararlandığı için verimlerinin ve staj yaptıktan sonra eğitim aldığı bölüme olan ilgilerinin daha fazla arttığını belirtmişlerdir. Bu veriler ışığında, H₆ hipotezi kısmen kabul edilmiştir.

Sonuç

Bu bölümde araştırma sonucunda elde edilen bulgulara dayanılarak varılan sonuçlara yer verilmektedir. Elde edilen sonuçlar aşağıdaki gibidir:

- Araştırmaya katılan öğrencilerin çoğunluğu kadın (%69,8) ve 19-23 yaş (%67,4) aralığındadır. Katılımcıların %53,5'i Kırklareli Üniversitesinden, %46,5'i ise Trakya Üniversitesindedir.
- Katılımcıların staj yaptıkları sektörler incelendiğinde kamu sektörünün (%59,9) ağırlıklı olduğu; katılımcıların büyük çoğunluğuna ücret ödemesi yapılmadığı (%84,3) ve herhangi bir sosyal imkan sağlanmadığı (%54,1) sonuçlarına ulaşılmıştır. Bu sonuç; Meslekî ve Teknik Eğitim Bölgesi İçindeki Meslek Yüksekokulu Öğrencilerinin İşyerlerindeki Eğitim, Uygulama ve Stajlarına İlişkin Esas Ve Usuller Hakkında Yönetmelik kapsamında staj yapan Meslek Yüksekokulu öğrencilerine stajları süresince belirli bir ücret ödeme ya da sosyal imkan sağlama zorunluluğunun getirilmemiş olması ile açıklanabilir ve bu yönetmeliğin stajyer öğrencilerin ihtiyaçlarını karşılamada yetersiz kaldığı sonucuna varılabilir (http://www.yok.gov.tr/web/guest/icerik/-/journal_content/56_INSTANCE_rEHF8BIsfYRx/10279/17787).
- Katılımcıların büyük çoğunluğu işletmede işi yapmalarını sağlayacak alanlarıyla ilgili araç/gerecin mevcut olduğunu ve bu araç/gereçleri kullanmalarına izin verildiğini, yaptıkları stajın iş yaşamını tanımaları açısından yararlı olduğunu, işletmede gördükleri mesleki eğitim dönemi bittiğinde işletmeden olumlu duygularla ayrıldıklarını, işletme çalışanları ile sorun yaşamadıklarını ve işletmenin sosyal imkanlarından yararlandırılmalarının verimlerini arttırdığı/arttıracağını; ancak stajyerlerin işletmelerde ucuz işgücü olarak görüldüğünü ve işletme yetkililerinin stajyerleri alanlarının dışında başka işlerde de çalıştırdığını düşündükleri tespit edilmiştir.
- Özellikle erkek katılımcıların kadın katılımcılara göre staj esnasında öğrenim gördükleri bölümlere daha uygun alanlarda çalıştırıldıklarını düşündükleri kaydedilmiştir. Buradan yola çıkarak; işletmelerin kadın personelleri çeşitli departmanlarda görevlendirirken eğitim ve uzmanlık alanlarına bakmaksızın bu görevlendirmeleri yaptıkları söylenebilir.
- Stajyer öğrencilerin staj eğitimi uygulamaları hakkındaki görüşleri (okulda öğrendikleri teorik bilgileri işletmede uygulayabilme, işletmenin stajyerlerin işi öğrenmeleri, bilgi ve beceri kazanmaları için gerekli ortamı hazırlama, işletmenin araç-gereçleri kullanım izni verme, staj esnasında öğrenim gördükleri bölümlere uygun alanlarda görev yapma, mesleki beceri kazanmasına işletmedeki diğer personelin yardımda bulunma, staj süresini becerilerini geliştirmesi açısından yeterli bulma, işletmede aldığı mesleki eğitimi yeterli bulma, staj eğitimin yeni bilgi ve beceriler kazandırma düzeyi, staj bitiminde işletmelerden olumlu duygularla ayrılma, staj yaptıktan sonra eğitim aldığı bölüme olan ilgisinin artma düzeyi, mesleki açıdan kendilerine olan güvenin artma düzeyi ve iş yaşamını tanıma açısından stajın sağladığı fayda) ile yaş grupları arasında anlamlı farklılığın 19-23 ile 24-28 yaş aralığındaki öğrenciler arasında olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

- Kırklareli Üniversitesi öğrencilerinin Trakya Üniversitesi öğrencilerine göre staj yaptıktan sonra eğitim aldıkları bölüme olan ilgilerinin daha fazla arttığı belirlenmiştir.
- Özel sektörde staj yapan öğrencilerin, kamu sektöründe staj yapan öğrencilere göre işletme çalışanları ile daha fazla sorun yaşadığı ve alanı dışında işlerde çalıştırıldığı sonucuna varılmıştır. Bu durum; özel sektördeki personelin, stajyer öğrenciyi kendilerinin yerine geçebilecek birer rakip olarak görmesi ile açıklanabilir. Ayrıca analizler sonucunda, kamu sektöründe staj yapan öğrencilerin, özel sektörde staj yapan öğrencilere göre işletme araç ve gereçlerini kullanmalarına daha fazla izin verildiği ve işletmede gördükleri mesleki eğitim dönemi bittiğinde işletmeden daha olumlu duygularla ayrıldığı belirlenmiştir. Buradan hareketle, özel sektörde kullanılan araç-gerecin özel mülkiyete ait olması sebebiyle daha itinalı kullanıldığı ve devlet malına kıyasla daha fazla korunduğu için stajyer öğrencilerin kullanımının sınırlandırıldığı söylenebilir.
- Stajyer öğrencilerin, ücret ödemesi yapan ve sosyal imkan sağlayan işletmelerin daha fazla rotasyon sağladığı ve hizmet içi eğitim verdiğini belirttikleri görülmektedir. Ayrıca stajyer öğrenciye ücret ödemesi yapan, sosyal imkan sağlayan işletmelerde staj yapan öğrenciler, ücret ödemesi yapmayan ve sosyal imkan sağlamayan işletmelerde staj yapan öğrencilere göre verimlerinin ve staj yaptıktan sonra eğitim aldığı bölüme olan ilgilerinin daha fazla arttığını belirtmişlerdir. Fakat, ücret ödemesi yapan ve sosyal imkan sağlayan işletmelerde staj yapan öğrenciler, ücret ödemesi yapmayan ve herhangi bir sosyal imkan sağlamayan işletmelerde staj yapanlara nazaran işletme çalışanlarıyla daha fazla sorun yaşadıklarını belirtmişlerdir. Eldeki veriler ışığında, bu işletmelerin stajyer öğrencilere mesleki gelişimlerini sağlamak amacıyla destek olduğu ve daha fazla değer verdiği, ayrıca staj bitiminde bünyesinde çalıştırabileceği potansiyel birer personel olarak gördüğü; bu nedenle de stajyer öğrencileri işletme personelinin kendilerine rakip olarak algıladığı ve sorunlar yaşadıkları düşünülmektedir.

Öneriler

Bu araştırma sonucunda getirilebilecek öneriler aşağıda sıralanmaktadır:

- Stajyerlik eğitimini düzenleyen yönetmelik bugünün şartlarında ihtiyaçları karşılamada yetersiz kaldığından, iş dünyasının gerekleri göz önünde bulundurularak (staj süresi, ücret, sosyal imkan, vb. konularda) uygun şekilde yeniden düzeltilmelidir.
- İşletmeler, stajyer öğrencileri ucuz işgücü olarak görülmemeli; staj bitiminde bünyelerinde değerlendirebilecekleri potansiyel birer personel olarak görmelidir.
- İşletme yetkilileri, stajyer öğrencileri mutlaka öğrenim gördükleri bölümlere uygun alanlar ile ilgili işlerde çalıştırmalıdır.
- Stajyer öğrencilerin teorik bilgilerini işletmelerde uygulayabilmeleri, bilgi ve beceri kazanabilmeleri için işletmeler gerekli ortamı sağlamalıdır. Ayrıca teori ile uygulama eğitimi arasındaki uyumun sağlanması için üniversite-iş dünyası arasında işbirliği sağlanmalıdır.

- Stajyer öğrencilerin staj yaptıkları işletmelerde bulunan araç-gereçlerden en üst düzeyde faydalanması sağlanmalıdır.
- Stajyer öğrencilerle ilgilenen işletme personelinin tecrübeli, yeterli ve istekli olması; verilen hizmet içi eğitimlerin ise zamanlı ve yeterli düzeyde verilmesi sağlanmalıdır.
- Stajyer öğrenciler, işletmelerin çeşitli departmanlarında farklı beceriler kazanabilmeleri, bilgi ve deneyim sahibi olabilmeleri için zaman zaman rotasyona tabi tutulmalıdırlar.
- Stajyer öğrencilere, işletmelerdeki diğer çalışanlarla sorun yaşamamaları için iş ilişkileri konusunda eğitimler verilmeli ve tavsiyelerde bulunulmalıdır.
- Stajyer öğrencilerin staj bitiminde işletmelerden olumlu duygularla ve çalışma hayatına dair gerçekçi düşüncelerle ayrılmaları sağlanmalıdır.
- Öğrencilerin staj yaptıktan sonra eğitim aldıkları bölüme olan ilgilerinin ve mesleki açıdan kendilerine olan güvenlerinin artması sağlanmalıdır.

Kaynakça

- Aydın, A., (2004). İşletmelerde Staj Yapan Teknik ve Anadolu Teknik Lisesi Bilgisayar (Yazılım-Donanım) Bölümü Öğrencilerinin Staj Çalışmalarının Değerlendirilmesi (Bursa İli Örneği). Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bursa.
- Demirci, M. S., (2007). Ticaret Meslek Lisesinde Staj Yapan Öğrencilerin İşletmelerde Beceri Eğitiminde Karşılaştıkları Sorunlar ve Çözüm Yolları. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Yeditepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Gökgöz, A., (2007). Ticaret Meslek Liselerinde Muhasebe Eğitimi Alan Öğrencilerin Stajyerlikte Karşılaştıkları Problemler ve Çözüm Önerileri: İstanbul Örneği. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.
- Gülsoy, B. Ş., (2007). Endüstri Meslek Lisesi Elektrik-Elektronik Bölümünde Öğrenim Gören Öğrencilerin İşletmede Uygulanan Mesleki Eğitim (Staj) Çalışmalarının Değerlendirilmesi. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Yeditepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- <http://www.osym2015.com/node/667> adresinden 1 Mayıs 2015 tarihinde alınmıştır.
- Kırlı, T., (2006). Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Liselerinde Uygulanmakta Olan Meslek Stajlarının Öğrenci Beklentilerini Karşılama Düzeyine Yönelik Bir Araştırma. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Nayır, İ., (2006). Ticaret Meslek Lisesi Öğrencilerinin Staj Eğitiminden Beklentileri ve Staj Eğitimi Sırasında Karşılaştıkları Sorunlar. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Özsayar, B., (2008). Meslek Lisesi Öğrencilerinin Yaptıkları Stajların Mesleki Gelişimlerine Etkileri. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Şimşek, S., (2007). İstanbul İli Anadolu Yakası Ticaret Liselerinde Öğrenim Gören Öğrencilerin Staj Çalışmalarının Değerlendirilmesi. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Yeditepe Üniversitesi Eğitim Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- T.C. Milli Eğitim Bakanlığı, Büro Yönetimi Sekreterlik Hizmetleri,
http://www.megep.meb.gov.tr/mte_program_modul/moduller_pdf/Sekreterlik%20Hizmetleri.pdf adresinden 1 Mayıs 2015 tarihinde alınmıştır.
- T.C. Resmi Gazete, Resmi Gazete Tarihi: 22.05.2002, Resmi Gazete Sayı:24762, “Meslekî Ve Teknik Eğitim Bölgesi İçindeki Meslek Yüksekokulu Öğrencilerinin İşyerlerindeki Eğitim, Uygulama ve Stajlarına İlişkin Esas Ve Usuller Hakkında Yönetmelik”.
http://www.yok.gov.tr/web/guest/icerik/-/journal_content/56_INSTANCE_rEHF8BIsfYRx/10279/17787 adresinden 1 Mayıs 2015 tarihinde alınmıştır.

- Türkseven, E., (2012). Turizm Eğitiminde Yaşanan Staj Sorunları: Lisans Öğrencilerinin Görüşlerine Yönelik Bir Araştırma. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.
- Ural, A. ve Kılıç, İ. (2006). Bilimsel Araştırma Süreci ve SPSS ile Veri Analizi (2. Baskı), Detay Yayınları: Ankara.
- Yazıt, H., (2013). Turizm İşletmeciliği Eğitimi Alan Lisans ve Önlisans Öğrencilerinin Staj Konusundaki düşünce ve Algılamaları Arasındaki Farklılıkların Belirlenmesi Üzerine Bir Araştırma. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.

KTÜ BEŞİKDÜZÜ MESLEK YÜKSEKOKULUNDA ÖĞRENCİLERİN YÖNETİCİ ASİSTANLIĞI MESLEĞİNE BAKIŞ AÇISI

İslam DANIŞMAZ, Merve ÇUBUKCU, Leyla KAR, Damla Nur YIRTICI¹

Özet

Yönetici asistanlığı, hızla değişen ve gelişen iş dünyasının gereksinimlerini karşılayabilmek amacıyla ortaya çıkmış bir meslektir. Tüm dünyada geçerliliği ve önemi giderek artan bu meslek, iş yaşamının vazgeçilmez bir parçası hâline gelmiştir. Ama Türkiye’de bu bölümü okuyan öğrenciler mesleği gereksiz görmektedir. Bu çalışmada amaçlanan mesleğin iyi ve kötü yönlerini tanıtmak, bakış açılarını öğrenmek ve ön yargılarını değiştirmektir.

Karadeniz Teknik Üniversitesi Beşikdüzü Meslek Yüksekokulu Büro Hizmetleri ve Sekreterlik programındaki 187 öğrenciye anket uygulanmıştır.

Çalışmanın birinci bölümünde konu ile ilgili giriş yapılmış, ikinci bölümünde, amaç ve yöntem üzerinde durulmuş, üçüncü bölümde bulgular değerlendirilmiş olup anket sonuçlarına göre grafikler oluşturulmuş, son bölümde ise sonuç ve öneriler kısmına yer verilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Yönetici asistanlığı, Büro Yönetimi, Asistanlığa Bakış Açısı

PERSPECTIVE THE ADMINISTRATIVE ASSISTANT PROFESSION OF STUDENTS OF KTÜ BEŞİKDÜZÜ VOCATIONAL SCHOOL

Abstract

Administrative Assistant is a profession has emerged to meet the needs of business world that changing and evolving rapidly. This profession that increasing importance and validity in the world has become an indispensable part of business life. But students who study in this department in Turkey believe that it is unnecessary profession. In this study the aims are to promote the good and bad aspects of the profession; to learn their perspectives and to change their prejudices.

In this study 187 survey forms are given to the students Karadeniz Technical University Beşikdüzü Vocational School Office Management and Secretarial Department

At the first chapter of article ,the matter was explained, at the second chapter goals and methods were focused on,at the third chapter results that based on the survey were evaluated,graphs were created.The final chapter includes the conclusions and recommendations

Keywords: Administrator assistance, Office Management, Assistance in Perspective

¹Karadeniz Teknik Üniversitesi, Beşikdüzü MYO, Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Programı Öğrencileri

Giriş

Yönetici asistanı, büro yönetimi konusunda birikimli, doğrudan emir almadan, sorumluluk alma yeteneği gösterebilen, alınan karar ve sorumlulukları uyguladığı gibi, kendisine verilen yetki sınırları içinde kararlar verebilen, yönetim kadrosu içerisinde yeri bulunan bir büro görevlisidir. Birçok insan için sıradan gibi görünse de çok özel yetenekler isteyen bir meslektir.

Ülkemizde tam donanımlı sekreterlere ihtiyaç vardır. Bu yüzden sekreterlik eğitimi adı altında meslek yüksekokullarında ön lisans olarak Büro Hizmetleri ve Sekreterlik bölümleri açılmıştır.

Karadeniz Teknik Üniversitesi Beşikdüzü Meslek Yüksekokulu Büro Yönetimi ve Yönetici asistanlığı programında eğitim gören öğrencilerin sekreterlik mesleğine ve sekreterlere bakış açıları öğrenilmek istenmiştir. Araştırma sonucunda bu bölümden mezun olan öğrencilerin; bu mesleği yaparken hangi özellikleri taşıyacağı, yönetici olurlarsa asistanlarını nasıl görmek istedikleri ve sekreterlik mesleğinin gelişmesine katkı sağlayacak cevaplar alınmıştır.

Yöntem

Bu çalışmada Karadeniz Teknik Üniversitesi Beşikdüzü Meslek Yüksekokulu Büro Hizmetleri ve Sekreterlik Bölümü Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Programı ve Çağrı Merkezi Hizmetleri Programı öğrencilerinin yönetici asistanlığına bakış açısını değerlendirmektedir.

Bu kapsamda Karadeniz Teknik Üniversitesi Beşikdüzü Meslek Yüksekokulu Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı programındaki 187 öğrenciye 5'li Likert ölçeğine göre hazırlanmış anket uygulanmıştır. Bu uygulama meslek yüksekokulunun hem 1. hem de 2. sınıfına yapılmıştır.

Araştırmada; Ankette yer alan soru ve cevaplar; katılımcıların okudukları bölüme ve edinecekleri mesleğe yönelik bakış açılarının tespitine ilişkindir. Anket sorularının oluşturulmasında belirli kaynaklardan yararlanılmıştır.

Değerlendirmeler yüzdeler alınarak frekans dağılımı oluşturulmuştur.

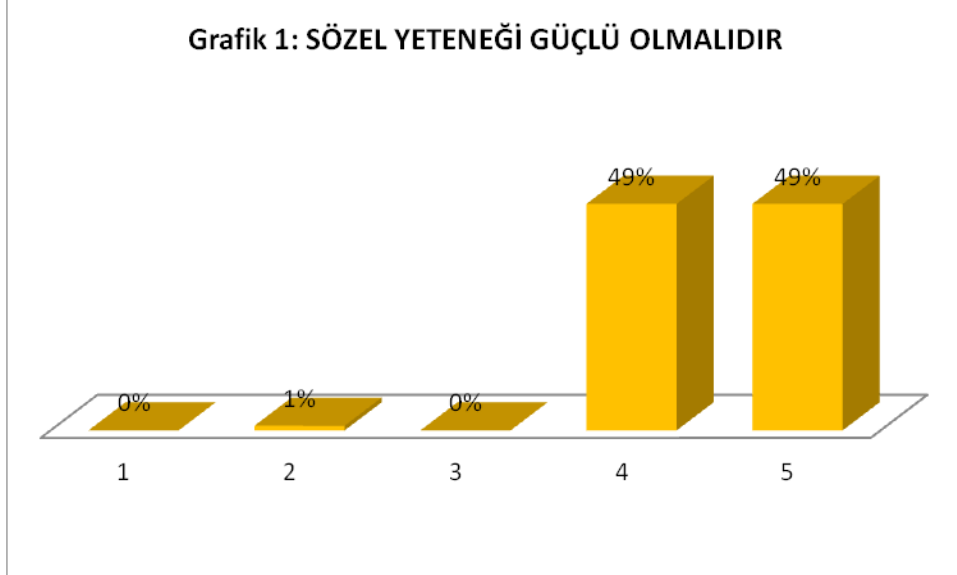
Bulgular

Tablo 1: Cinsiyet Dağılımı

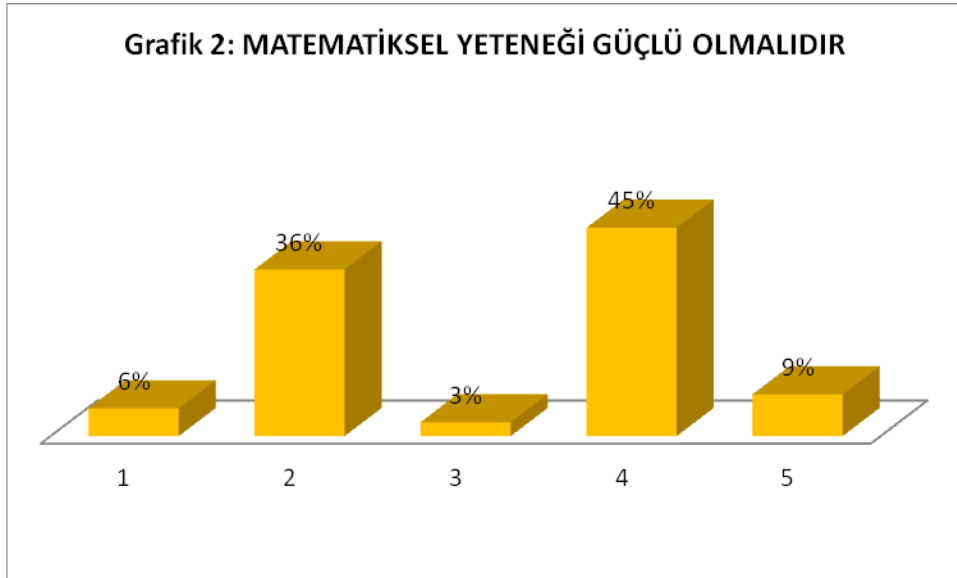
KIZ	120
ERKEK	67

Tablo 2: Yaş Dağılımı

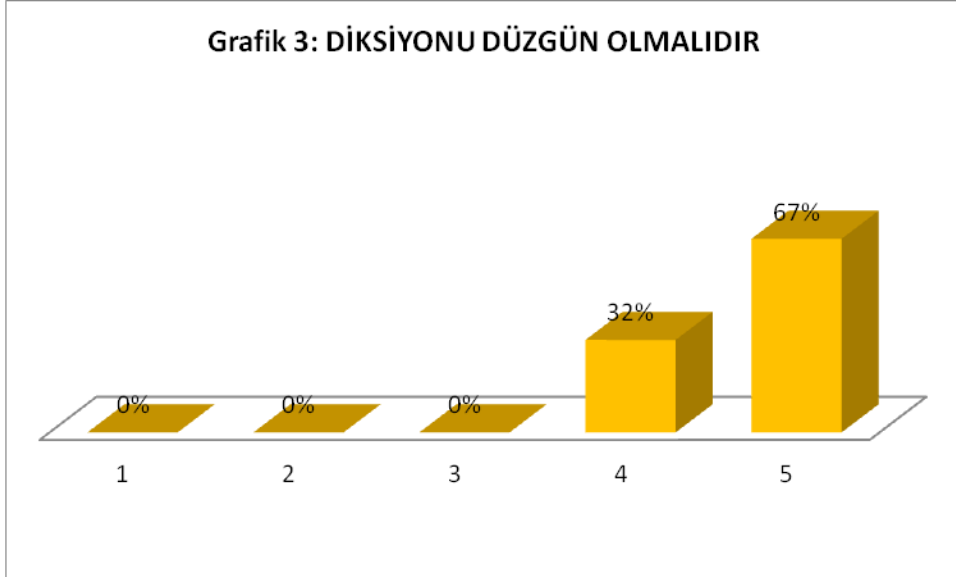
19-23 YAŞ ARALIĞI	%84
24 YAŞ VE ÜZERİ	%16



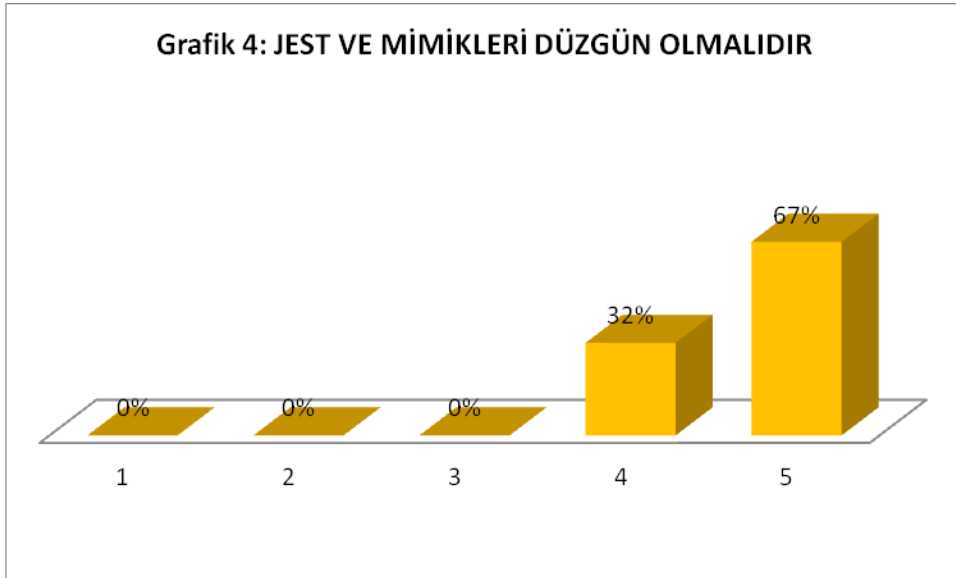
Öğrencilerin %98'i sözel yeteneğin güçlü olması gerektiğini savundu.



Öğrencilerin 54'ü meslekte matematiksel yeteneğe ihtiyaç olduğunu savunurken %42'si matematiksel yeteneğe ihtiyaç olmadığını savunuyor.

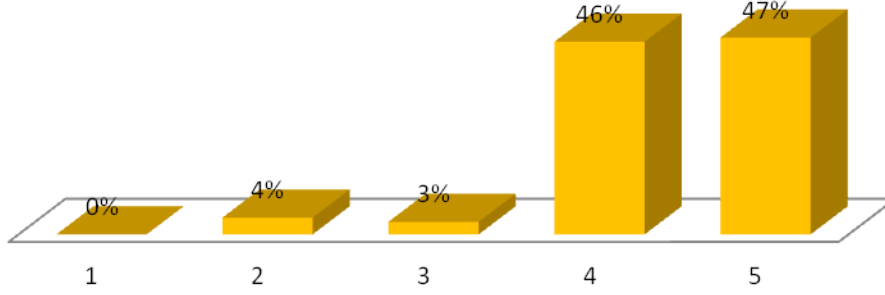


Öğrencilerin %99'u meslekte diksiyonun düzgün şekilde kullanılması gerektiğine katılıyor.



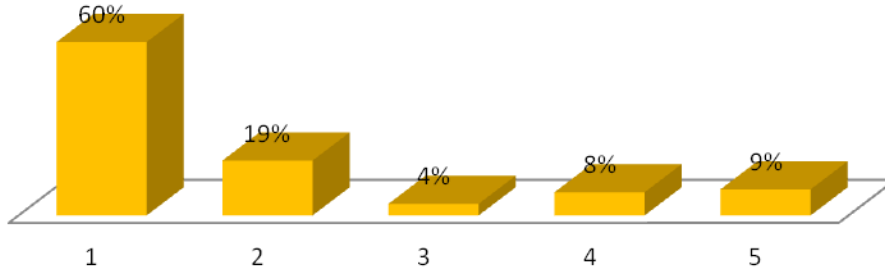
Öğrencilerin %99'u jest ve mimiklerin düzgün olması gerektiğine hemfikirdir.

Grafik 5: MESLEKLERE GÖRE DERSLERDE BRANŞLAŞMA OLMALIDIR

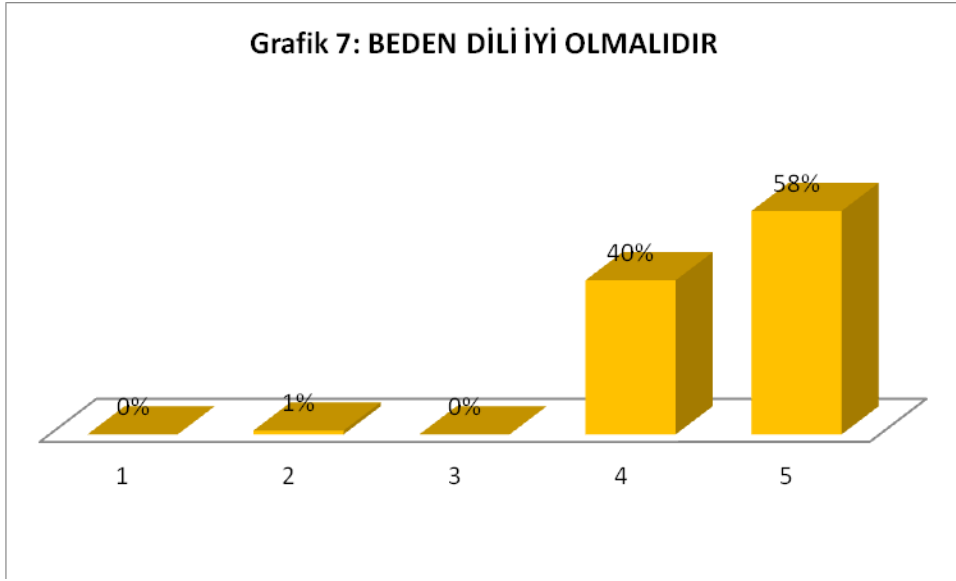


Öğrencilerin %93'ü mesleklere göre derslerde branşlaşmanın olması gerektiğini ve işlenen derslerde hukuk, tıbbi ve büro sekreteri gibi değişik branşların ayrı ayrı işlenmesini savunuyor.

Grafik 6: TACİZE UĞRAMASI KENDİ SUÇUDUR



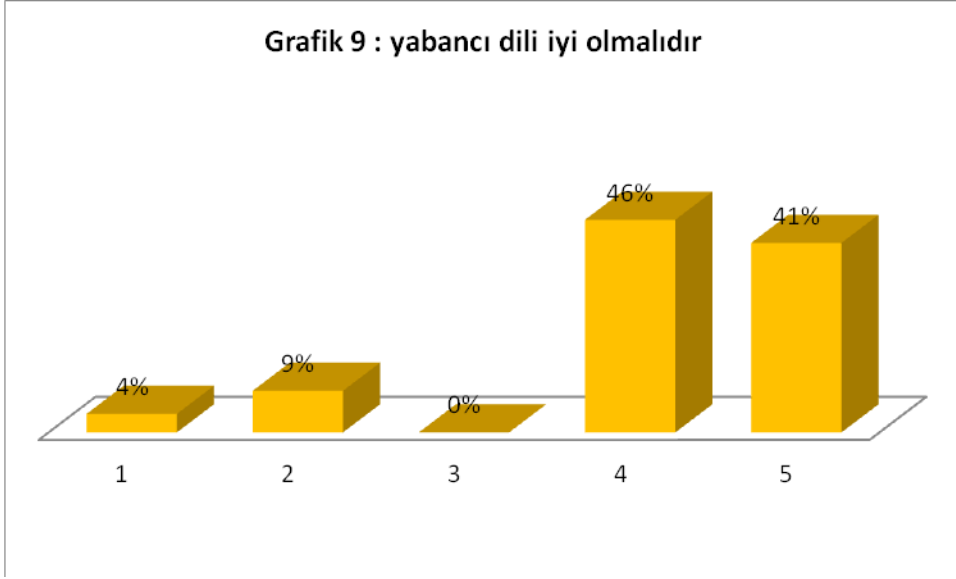
Öğrencilerin %79'u yönetici asistanının tacize uğramasının kendi suçu olduğunu düşünmüyorken %17'si bunun yönetici asistanının suçu olduğunu düşünüyor.



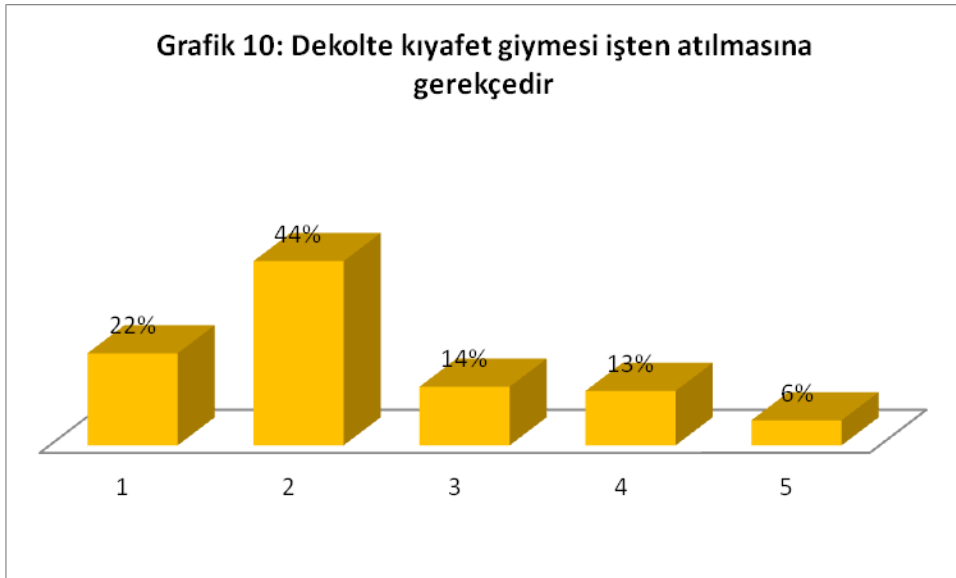
Öğrencilerin %98'si beden dilinin iyi olması konusunda hemfikirdir.



Öğrencileri %83'ü yönetici asistanının lise mezunu olmasının yeterli olmadığını savunuyor.

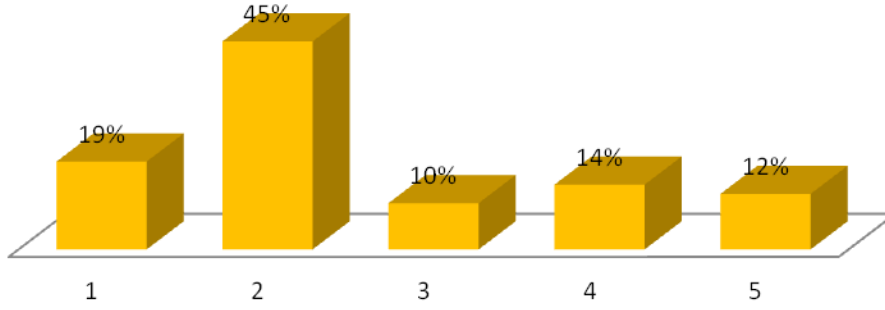


Öğrencilerin 87'si meslekte yabancı dilin iyi bilinmesi gerektiğini düşünüyorken %12'si ise yabancı dilin çok iyi olmadan da sekreterlik yapabileceğini düşünüyor.



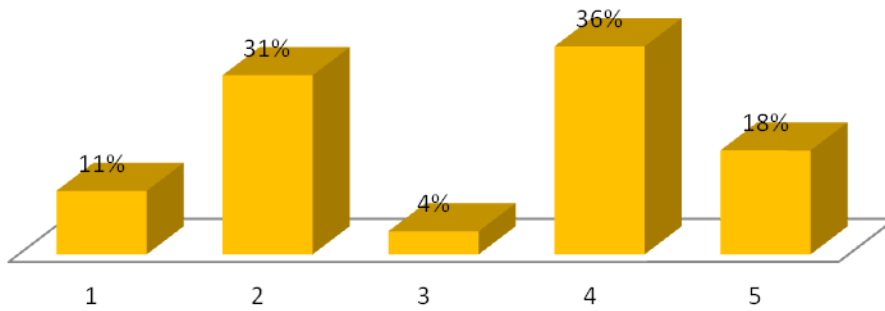
Öğrenciler dekolte kıyafet giyilmesinin işten atılmasına gerekçedir sorusuna %66'sı katılmıyorken öğrencilerin %19'u bu duruma katılıyor, öğrenciler arasında %14'lük bir kesimin ise bu konu ile ilgili hiçbir fikri yok.

Grafik 11: Çalışma nedeni ekonomik zorunluluktur



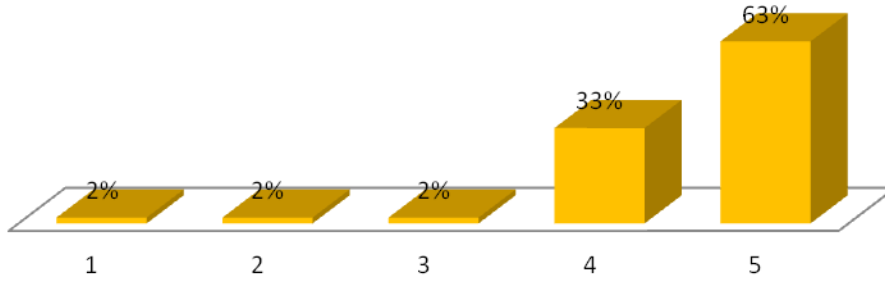
Öğrencilerin %64'ü yönetici asistanının çalışma nedeni ekonomik zorunluluktur sorusuna katılmıyorken %26lık bir kesim bu düşünceye katılıyor.

Grafik 12: İş hayatında yaş sınırlaması olmalıdır



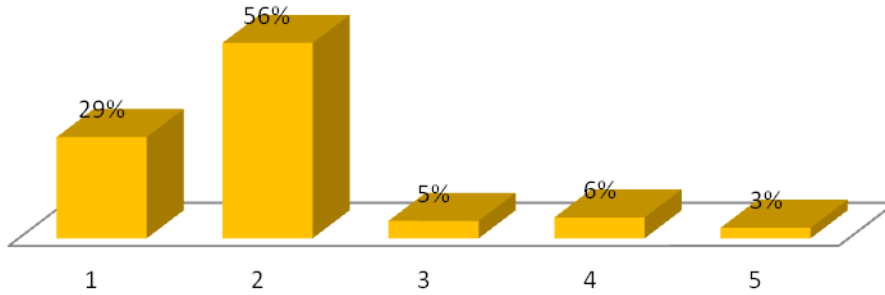
Öğrencilerin %54'ü iş hayatında yaş sınırlaması olması gerektiğini, geri kalan %42'lik bir kesim öğrenci ise yaş sınırlamasının gerekli olmadığını düşünüyor.

Grafik 13: Verimli çalışmasında çalıştığı ortam etkilidir

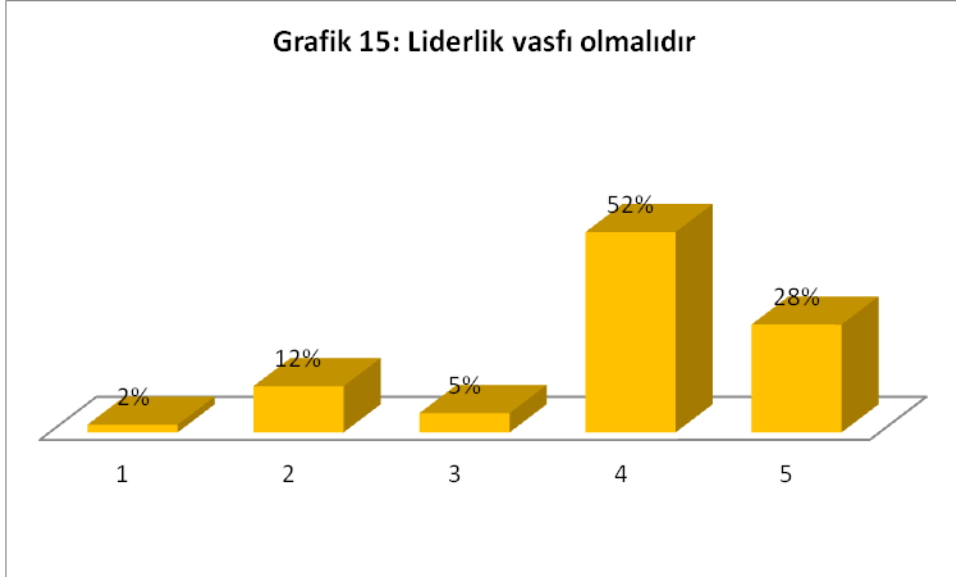


Öğrencilerin %96'sı yönetici asistanının verimli çalışmasında çalıştığı alanın etkili olduğunu düşünüyor.

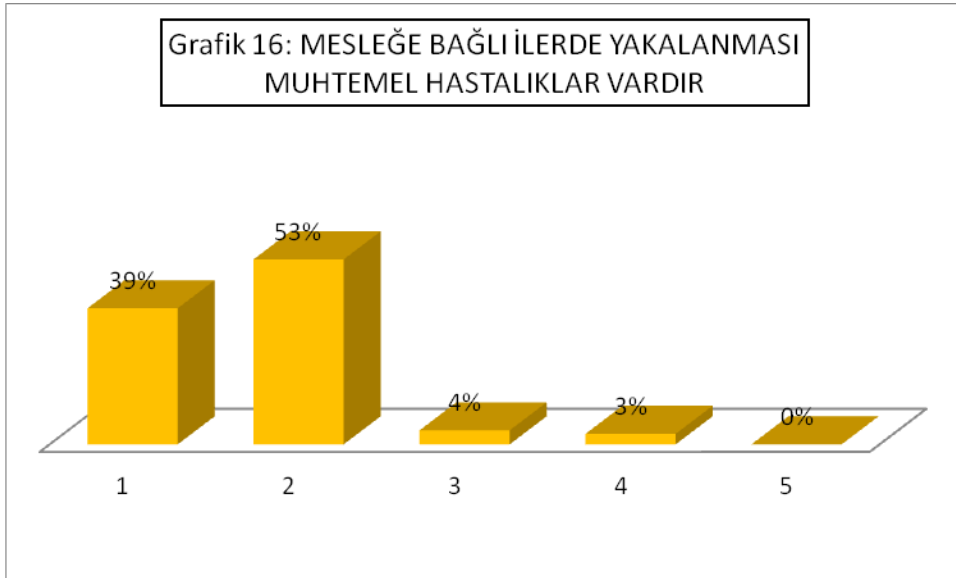
Grafik 14: İşini yaptırmak için makyaj yapması zorunludur



Öğrencilerin %85'i bir yönetici asistanının işini yaptırmada makyaj yapmasının zorunlu olduğu fikrine katılmıyor.

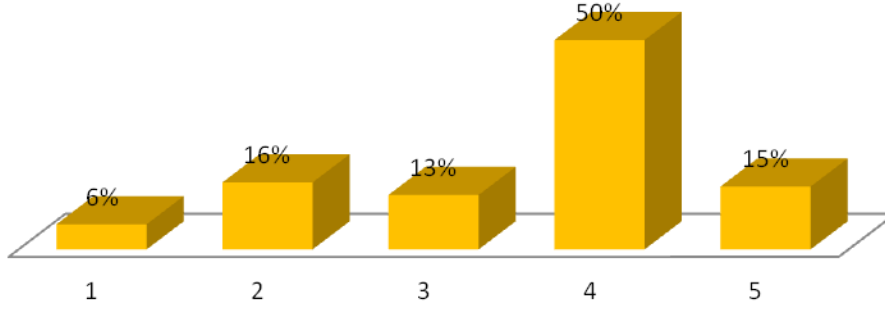


Öğrencilerin %80'i bir yönetici asistanında liderlik vasfının olması gerektiğini düşünüyor.



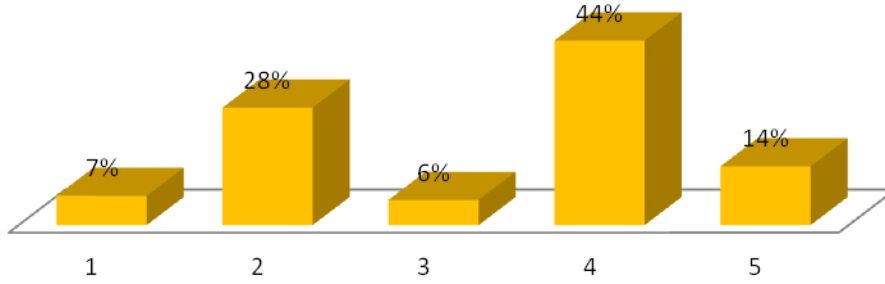
Öğrencilerin 92'si yönetici asistanının, ilerleyen yıllarda mesleğe bağlı bir hastalığa yakalanmayacağını düşünmektedir.

Grafik 17: Mezun olduktan sonra uluslararası bir şirkette iş bulabilir

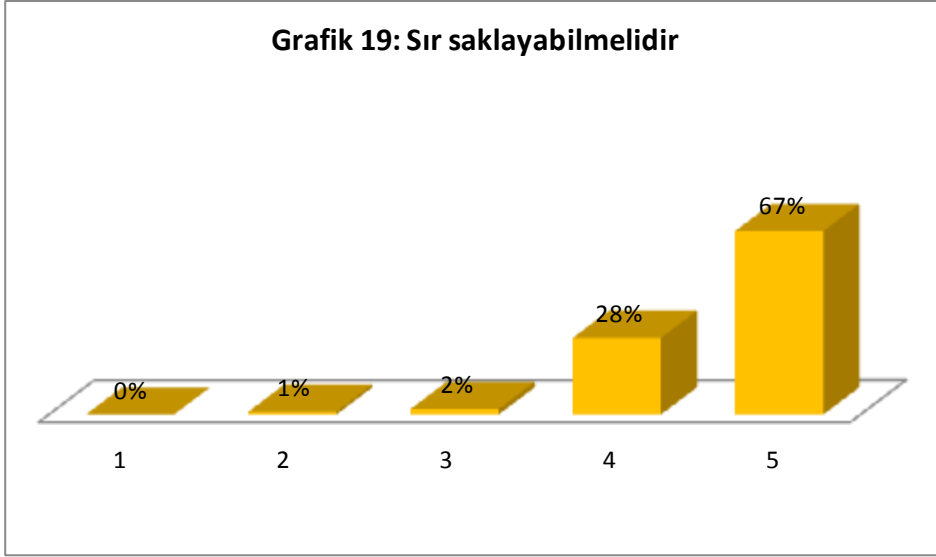


Öğrencilerin 65'i Büro Yönetimi bölümünden mezun olduktan sonra uluslararası bir şirkette iş bulabileceğine olumlu bakıyorken %22'si ise olumsuz bakıyor. %13'lük bir kesimin ise bu konu hakkında hiçbir fikri yok.

Grafik 18: En az iki yabancı dil bilmelidir



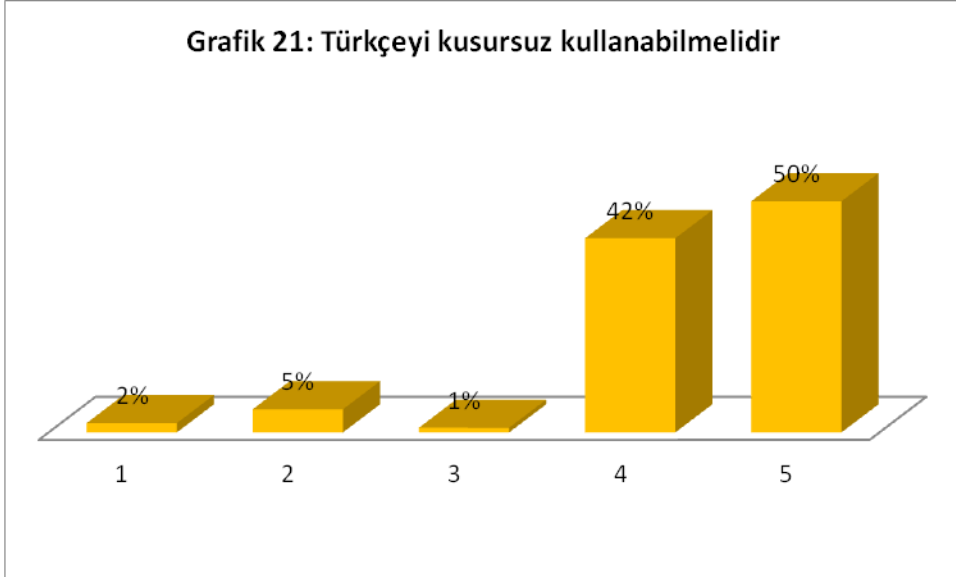
Öğrencilerin %%58'i yönetici asistanının en az iki yabancı dil bilmesi gerektiğini savunuyor.



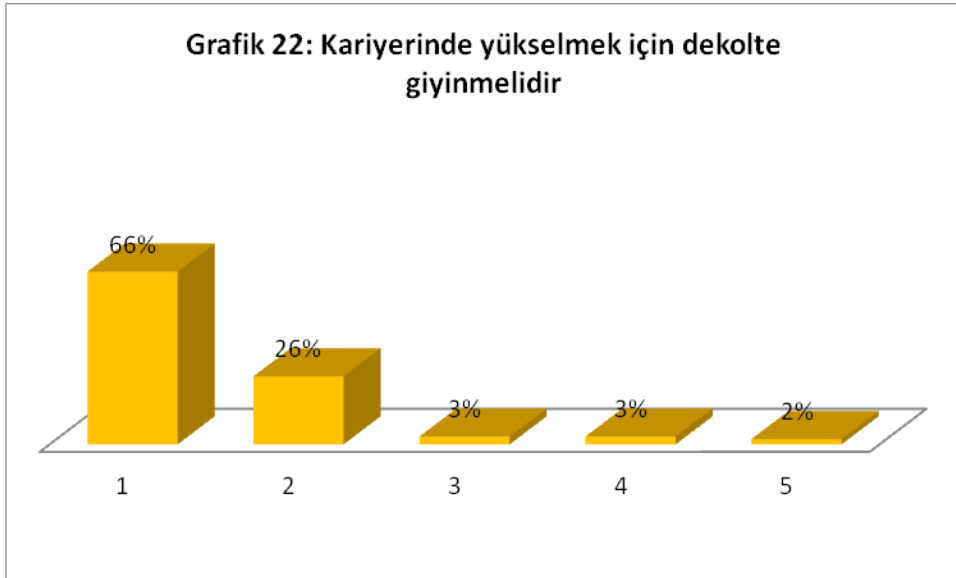
Öğrencilerin %95'i yönetici asistanlığı mesleğinin olmazsa olmaz özelliği olan sır saklayabilme becerisine sahip olunması gerektiğini düşünüyor



Öğrencilerin %59'u yönetici asistanının çalıştığı yerde iki-üç işi aynı anda yapabilmesi ve baskı altında çalışması gerektiğini savunuyor.



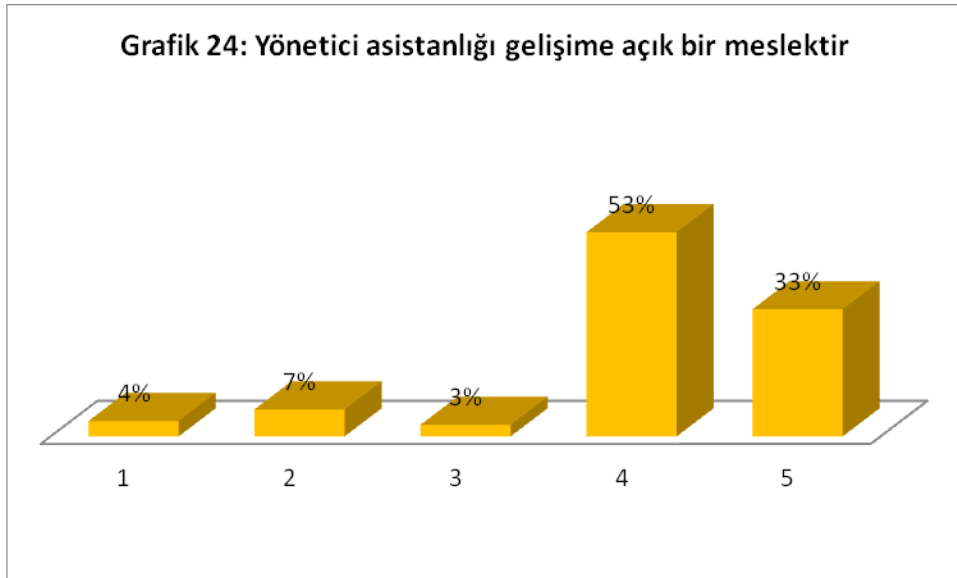
Öğrencilerin %92'si Türkçenin kusursuz kullanılması gerektiğini düşünüyor.



Öğrencilerin %92'si yönetici asistanının kariyerinde yükselmesi için dekolte kıyafet giymesi gerektiğini düşünmüyorken, %5'lik bir kesim bu fikre katılıyor. Bu fikre katılanların hepsinin erkek olması dikkat çekicidir.

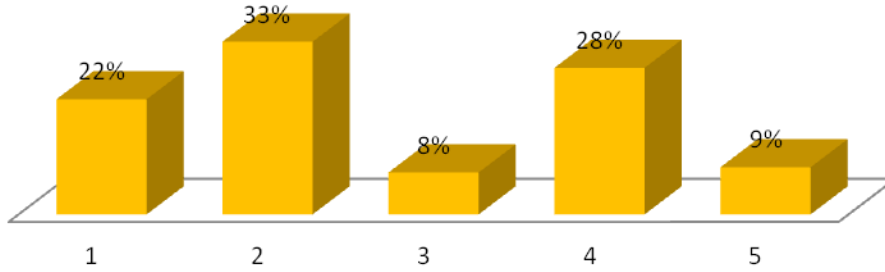


Öğrencilerin %94'ü yönetici asistanının mesleğini kaybetmemek için yapılan uygunsuz davranışlara göz yummaması gerektiğini savunuyor.



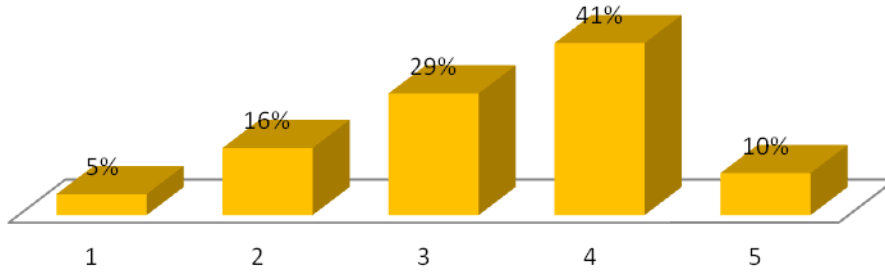
Öğrencilerin %86'sı yönetici asistanlığı mesleğinin gelişime açık bir meslek olduğunu düşünüyor.

Grafik 25: Yönetici asistanlığı mesleğinde, meslekte kadına ya da erkeğe uygunluk ayrımı doğrudur



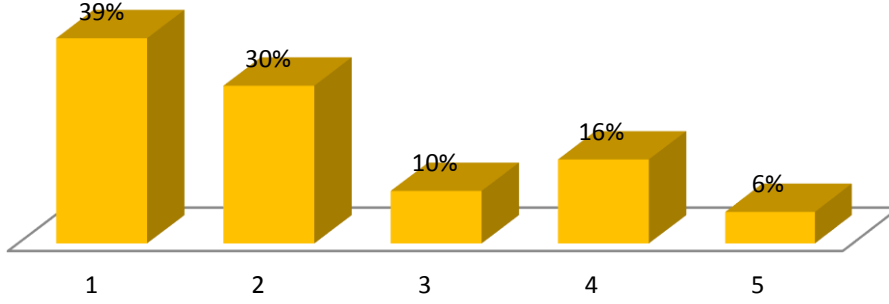
Öğrencilerin 55'i yönetici asistanlığı mesleğinde meslekte kadına ya da erkeğe uygunluk olmaması gerektiğini düşünüyorken %37'si ise bu ayrımı doğru buluyor.

Grafik 26: Yönetici asistanlığı erkeklerin de severek yaptığı bir meslektir



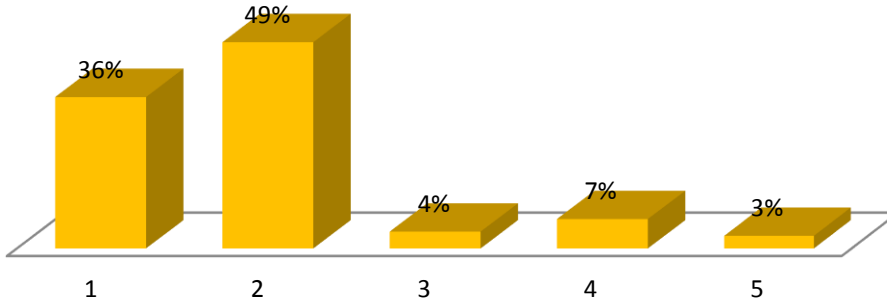
Öğrencilerin %51'i yönetici asistanlığı mesleğinin erkeklerin de severek yaptığı bir meslek olduğunu düşünürken, %21'lik bir kesim bu fikre katılmıyor. %29'luk bir kesimin ise bu konu hakkında bir fikri yok.

Grafik 27: Yönetici asistanlığı mesleğinde kadın cinsel obje olarak görülür



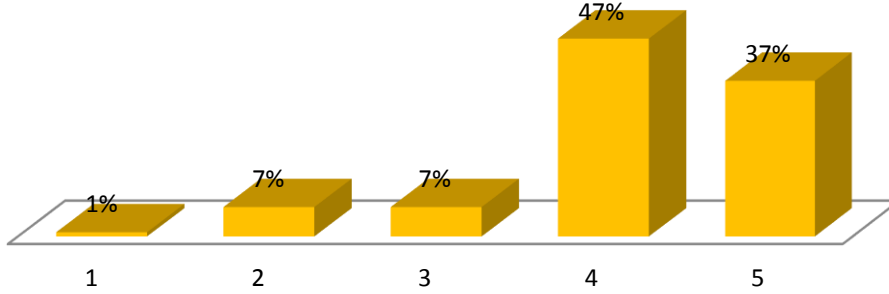
Öğrencilerin %69'u meslekte kadının cinsel obje olarak görüldüğü fikrine katılmıyorken, %22'lik bir kesim bu fikre katılıyor.

Grafik 28: Yönetici asistanlığı geleceği olmayan bir meslektir



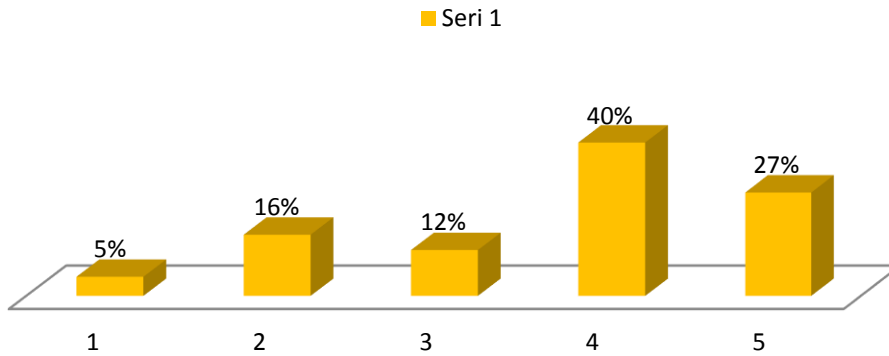
Öğrencilerin %85'i yönetici asistanlığı mesleğinin geleceği olduğunu düşünüyor.

Grafik 29: Yönetici asistanlığı eğitiminde liderlik, kriz, stres ve psikoloji dersleri olmalıdır



Öğrencilerin %84'ü eğitimde liderlik, kriz, stres ve psikoloji dersleri olması gerektiğini düşünüyor.

Grafik 30: Yönetici asistanlığı mesleğini en iyi şekilde yapabileceği konusunda kendine güvenme kadınlarda daha fazladır



Öğrencilerin %67'si kadınların bu mesleği daha iyi bir şekilde yapabileceği konusunda kendine güvenin daha fazla olduğunu düşünürken, %20'lik bir kesim bunun doğru olmadığını savunuyor.

Sonuç ve Öneriler

Matematiksel yeteneğe ihtiyaç olmadığının düşünülmesinin sebebi, matematiksel alt yapının olmaması ve matematiğin zor, anlaşılmayan bir ders olarak görülmesidir. Bunun için lisede bu eğitimi alan öğrenciler için müfredatta matematik dersine önem verilmelidir.

Sekreterin tacize uğraması kendi suçudur sorusuna bir kısım tarafından katılıyorum cevabı verilmiştir. Böyle bir yargıyı yıkmak için insanların kafalarındaki sekreterlik modelini değiştirmek gerekiyor. Bunun için de sekreter kelimesi yerine yönetici asistanı kelimesi kullanılmalı ve medyadaki sekreterleri aşılayan yapımlar değiştirilmelidir.

Bir kişinin yönetici asistanı olması için lise mezunu olması yeterli değildir. Çünkü ön lisans programında bu bölümden mezun olan insanlar varken lise mezunu ve bu bölüm ile ilgili bilgisi olmayanların bu mesleği yapması uygun değildir. Bu yüzden iş yeri sahipleri ve yöneticilerin yapılan iş başvurularında en azından ön lisans programını bitirmiş olmasını talep etmeleri gerekmektedir.

Yönetici asistanının dekolte kıyafet giymesi, abartı ve dikkat çekici olmadığı sürece işten atılmasına gerekçe olmaması gerektiği düşünülmektedir. Çünkü şirket içi kıyafet kurallarına uyduğu sürece dekolte kıyafet giyilmesi kişinin en doğal hakkıdır. Bu düşünceyi kırmak için sekreterlik mesleği daha doğru şekilde ifade edilmeli ve daha ön planda tutulmalıdır.

İş hayatında yaş sınırlaması olmalıdır ibaresi doğrudur. Çünkü sekreterlik mesleği zor, yetenek ve enerji isteyen bir meslektir. Belirli bir yaşın üstündeki insanların bu mesleği yapması çalıştığı yeri ve yöneticisini yavaşlatabilir, sağlık problemlerine yol açabilir ve mezun olan gençler için iş imkânlarını kısıtlayabilir.

Yönetici asistanının mezun olduktan sonra uluslararası bir şirkette iş bulabilmesi kendine bağlıdır. Öğrenim gördüğü yıllar içerisinde kendini geliştirmek için aldığı sertifikalar, gittiği kurslar, staj yaptığı yer ve ders başarıları göz önüne alınarak dünya çapında oldukça iyi yerlere gelebilir. Bundan ötürü yönetici asistanlığı bölümü okuyan öğrenciler bu tür unsurlara dikkat etmelidir.

Bir yönetici asistanının ana dilini iyi kullanması ve artı bir dil bilmesi gerektiği gibi farklı yabancı diller bilmesi gerekebilir. Eğer uluslararası bir şirket veya çalıştığı şirketin yurt dışı bağlantıları var ise iki ya da daha fazla yabancı dil zaruri duruma gelir. Bu yüzden öğrenim görülen okullarda İngilizce dışında farklı diller de müfredatta eklenmelidir.

Baskı altında çalışabilme kişiden kişiye değişir. Bazı insanlar baskı altında güzel işler yaparken, bazıları ise baskı altında çalışamazlar. Bunun için mezun olan öğrenciler kişilik özelliklerine göre iş yeri seçmelidir. Yanlış seçilen iş yeri hem kişi hem iş yeri hem de başvuran başka insanlar açısından sorun yaratabilir. Yönetici asistanı iki-üç işi aynı anda yapma özelliğine sahip olmalıdır.

Yönetici asistanları Türkçeyi kusursuz kullanmak zorundadırlar. Yöneticiler, mülakatlarda işe alacakları bireylerin şive, konuşma bozukluğu gibi özelliklerine dikkat etmelidir. Konuşma bozukluğu çeken ya da şivesi olan kişiler bu problemi düzeltmek için

kurslara gitmeli ve ders içeriklerinde bu konuya daha özen gösterilerek meslek profesyonellerinden ders alınmalıdır.

Kariyerinde yükselmek için bir yönetici asistanının dekolte kıyafet giymesi şart değildir. Günümüzde bu görüşe katılan insanlar, gördükleri sekreter modellerinden etkilendikleri içindir. Görünüştten ziyade mesleki bilginin daha iyi olması gereklidir. Bu fikrin son bulması için sekreterler Türkiye'ye doğru tanıtılmalı ve kötü düşüncelerden kurtarılmalıdır.

Meslekte kadına ya da erkeğe uygunluk ibaresinin kullanılması tamamen yanlıştır. Sekreterlik mesleği erkeklerin de en iyi şekilde yapabileceği bir meslektir. Ama günümüzdeki düşünceler yüzünden insanlar sekreter deyince aklına kadın geliyor. Bu düşünceler de erkeklerin bu mesleğe soğuk bakmasına sebep oluyor. Bu sorunun aşılması için sekreterlik kadın mesleğidir düşüncesinin yıkılması ve erkeklerin de sekreterlik mesleğine daha çok ilgi göstermesi ve teşvik edilmesi gereklidir.

Yönetici asistanlığı mesleğinde kadının cinsel obje olarak görülmesinin en büyük sebebi, sekreter adı altında çalışan bayanları farklı şekilde gören yöneticiler yüzündendir. Bu yöneticiler yetmezmiş gibi neredeyse herkesin ulaşabildiği medya araçlarında da sekreterlik mesleğinin bu şekilde nüksedilmesi bu mesleği kötü algılamaya neden olmuştur. Bu düşüncenin yıkılması için yöneticilerin ve böyle düşünen insanların eğitim alması ve sekreterleri savunan bir kuruluş açılması gerekmektedir.

Yönetici asistanlığı mesleği geleceği her zaman olan bir meslektir. Çünkü asistanlar yöneticiye zaman kazandıran, işlerini düzenleyen, kararları doğru alabilmesi için düşünme fırsatı veren ve çalışmasını kolaylaştıran kişilerdir. Asistanlar olmasa yöneticiler rutin işler ile uğraşmaktan önemli sorunlara vakit bulamazlar. Yönetici asistanlığı bu yüzden yok olmayacak bir meslektir. Böyle düşünmeyen insanların sekreterler hakkında az da olsa bilgi edinmesi yeterli olacaktır.

Eğitimde liderlik, kriz, stres ve psikoloji dersi olması gereklidir. Yönetici asistanı kriz durumunda, yöneticisinin olmadığı durumlarda, fazla stresli olduğu zamanlarda ve psikolojik baskı altında çalışmak zorunda kaldığında ne yapması gerektiğini bilmeli ve ona göre davranarak işlerini halletmesi gereklidir. Bu yüzden eğitimde bu derslerin müfredata koyulması gerekmektedir.

Yönetici Asistanlarının ilerde karşılaşılabileceği meslek hastalıkları konusunda bilinçsiz oldukları tespit edilmiştir. Bu konuda ders içeriklerinin yeniden gözden geçirilerek konunun sağlık profesyonelleri tarafından verilmesi tavsiye olunur.

Mesleği iyi şekilde yapabileceği konusunda kendine güvenin kadınlarda daha fazla olmasının sebebi toplumdur. Sekreterlik mesleği kadın mesleğidir düşüncesi yayıldığı için erkeklerin gururunun kırılıp bu meslekte kendilerine güvenin azalması da bu yüzden. Erkeklerin sekreterlik konusunda girişimci olması bu sorunun çözülmesine yeterli olacaktır.

Bu bölümü okuyan ve bu meslek alanında ilerlemek isteyen öğrenciler toplumun bakış açısını göz ardı ederek ilerleme kaydetmeye eğitim zamanından başlamalıdır. Çünkü toplumun düşüncesinin değişmesi uzun yıllar alabilir. Yönetici asistanlığı mesleğini hafife almayarak mesleği en iyi şekilde yapmaya çalışmalı ve kendilerini geliştirmelidirler.

Kaynakça

- Başpınar Öztürk, N., (2006). *Büro Yönetimi ve Sekreterlikte Örnek Olay Analizi*, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Erdönmez, C., Morkoç Kekeç,D.,(2008). *BYS Öğrencilerinin Sekreterlik Mesleğine İlişkin Tutumları*, 7. *Ulusal Büro Yönetimi ve Sekreterlik Kongresi Bildiri Kitabı*, Trabzon: KTÜ Beşikdüzü MYO.
- Gökdeniz, İ., Erduran T., Güler, Y.B.,(2008). *Meslek Yüksekokulları Büro Yönetimi Sekreterlik Bölümü Öğrencilerinin Bölüme ve Mesleğe İlişkin Beklenti ve Algı Değerlendirmesi*, 7. *Ulusal Büro Yönetimi ve Sekreterlik Kongresi Bildiri Kitabı*, Trabzon: KTÜ Beşikdüzü MYO.
- Başpınar Öztürk, N., (2010). *Yönetici Sekreter Gözüyle Yönetici Sekreterliği*, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Göral, G., (2011). *Büro Yöneticiliği ve Yönetici Asistanlığı, Çağdaş ve Bilimsel Sekreterlik*, Ankara: İletişim Yayınları.

NAMIK KEMAL ÜNİVERSİTESİ SAĞLIK HİZMETLERİ MESLEK YÜKSEKOKULU ÖĞRENCİLERİNİN ÖZ-ETKİLİLİK-YETERLİLİK DÜZEYLERİNİN İNCELENMESİ

Bahriye TERLEMEZ¹, Filiz DİLEK² Neslihan DEMİR³

Özet

Öz-etkililik-yeterlik bireyin belirli bir performans düzeyini başarma kapasitesine ilişkin yargısı olarak tanımlanmaktadır. Bu çalışmanın amacı Namık Kemal Üniversitesi Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu öğrencilerinin öz etkililik-yeterlik düzeylerini incelemektir. Araştırmanın evrenini Namık Kemal Üniversitesi Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu öğrencileri oluşturmaktadır. Çalışma örneklemi, basit tesadüfi örnekleme yöntemiyle belirlenmiş olup, Namık Kemal Üniversitesi Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulundan 376 öğrenciden oluşmaktadır. Araştırmanın veri toplama aşamasında, Sherer ve arkadaşları (1982) tarafından geliştirilen ve Gözüm ve Aksayan (1999) tarafından Türkçe 'ye çevrilip güvenilirlik ve geçerlik çalışması yapılan "Öz Etkililik-Yeterlik Ölçeği" kullanılmıştır. Verilere göre, ölçeğin güvenilirlik katsayısı (Cronbach Alpha) ,881 olarak bulunmuş ve verilerin analizi için ilk olarak doğrulayıcı faktör analizi yapılmış, ardından parametrik olmayan istatistik yöntemlerden Kruskal Wallis, Mann-Whitney-U testi ve Spearman Korelasyon analizleri uygulanmıştır. Araştırma sonuçlarına göre öğrencilerin öz etkililik-yeterlik ölçeği puan ortalaması 70,63±0,52'dir.

Anahtar Kelimeler: Öz Etkililik-Yeterlik, Meslek Yüksekokulu Öğrencilerinin Davranışı

EXAMINATION OF SELF-EFFICACY LEVELS OF UNDERGRADUATE STUDENTS STUDYING IN THE HEALTH SERVICES VOCATIONAL SCHOOL STUDENTS AT NAMIK KEMAL UNIVERSITY

Abstract

The self-efficacy is defined as a judgment on the capacity of individuals to achieve a particular level of performance. The purpose of this study to examine of self-efficacy levels of undergraduate students' studying in the health services vocational school students at Namık Kemal University. The research population is Namık Kemal University Health Services Vocational School students. The study sample was determined by simple random sampling method and consists of 376 students from Namık Kemal University Health Service Vocational School. In data collection of the study, "Self-Efficacy Scale", which was developed by Sherer et al. (1982) and whose reliability and validity studies were conducted by Gözüm and Aksayan (1999) after translating the scale into Turkish. According to the data, reliability coefficient (Cronbach Alpha) is calculated as .881 and the data is analyzed by Kruskal Wallis, Mann-Whitney-U and Spearman correlation test. According to the results of the study, the students' average points of self-efficacy scale is 70,63±0,52.

Keywords: self-efficacy-sufficiency, Behavior of Vocational College Students

¹ Öğr. Gör., Namık Kemal Üniversitesi, bterlemez@nku.edu.tr

² Öğr. Gör., Namık Kemal Üniversitesi, fdilek@nku.edu.tr

³ Doktora Öğrencisi, Adnan Menderes Üniversitesi, watashi_wa_nesarihan_desu@hotmail.com

Giriş

Olgunlaşma, güdüler, duyu organları, zekâ, yaş, dikkat, hazır bulunuşluk, uyarıcı azlığı, fiziki koşullar, psikolojik ortam gibi kavramlar öğrenmeyi etkileyen bazı faktörler arasında yer almaktadır. Öz yeterlilik algısı da bu kavramlar arasında bulunmaktadır (Çetin, 2008). Kavram İngilizce karşılığıyla “self efficacy” olarak bilinmekte ve ilk kez Stanford Üniversitesi'nden psikolog Albert Bandura tarafından 1977 yılında ileri sürülen “sosyal öğrenme kuramı” kuramı kapsamında yer almasıyla irdelenmeye başlanmıştır (Gül ve Adıgüzel, 2015). Bu kurama göre bireyin gösterdiği davranışta sonuca ulaşabileceğine yönelik inancı daha aktif davranış göstermesini yaşamının kontrolünü kendi elinde tutabilmesini sağlamaktadır (Yentür Doni Vd.,2009). Sosyal öğrenme kuramına göre, güçlü öz yeterliliğe sahip bireyler gelecekteki eylemlerine yönelik sonuç beklentileri daha pozitif ya da daha az negatif beklentilere sahiptir (Luszczynska vd., 2005).

Self-efficacy terimine kavram olarak bakıldığında Türkçe literatürde iki şekilde yer almaktadır. Aksayan ve Gözüm (1998) öz-etkililik olarak; Senemoğlu (1998) öz-yeterlik olarak belirtmiştir. Senemoğlu (1998) tarafından öz-yeterlik (self-efficacy) olarak adlandırılan Öz-etkililik kavramı, bireyin davranışları üzerinde etkili olan bilişsel algılama faktörleri arasında yer almaktadır (Gözüm ve Aksayan, 1999). Bandura (1994) öz yeterliliği, “bireylerin yaşamlarını etkileyen olayların üstesinden gelme kapasite ve becerileri hakkındaki inançları” olarak tanımlanmaktadır.

Öz etkililik-yeterlilik, bireyin becerilerini kullanarak yapabileceğine ilişkin yargılarının bir sonucu olarak ortaya çıkmaktadır bireyin becerilerinin bir fonksiyonu değildir (Azar, 2010). Yani bireyin belli bir performansı göstermek için gereklilikleri organize edip, bu etkinlikleri başarılı şekilde yapabilme yeteneğine yönelik inancıdır (Aksoy ve Diken, 2009). Bıkmaz'a göre (2002) de öz etkililik-yeterlilik, bireylerin olası durumlar ile başa çıkabilmek için gerekli olan eylemleri ne kadar iyi yapabildiklerine ilişkin kendilerinde oluşan yargılarla ilgilidir. Oluşan yargılar, doğru ya da yanlış etkinliklerin ve çevresel düzenlemelerin seçimini yani bireyin davranışlarını etkilemektedir. Öz etkililik-yeterlik, bireyin nasıl hissedeceği, düşüneceği ve davranacağını belirleyen önemli özelliklerindedir (Schwarzer ve Fuchs, 1995). Öz yeterlilik inancı bireylerin olası bir sorunla ya da hoş olmayan bir deneyimle karşılaştıklarında, bu duruma karşılık ne kadar çaba sarf göstereceklerini belirlemektedir. Bireyde düşük öz etkililik-yeterlilik duygusu depresyon, anksiyete ve çaresizlik olarak ortaya çıkabilmekte; ayrıca böyle bireylerin düşük öz güvene sahip oldukları ve bireysel başarıları ile gelişimleri hakkında kötümser düşüncelerin oluşmalarına izin verdikleri bilinmektedir. Güçlü bir bitirme hissi ise, işlemleri kavramayı kolaylaştırmakta ve bireydeki akademik performansı artmasını sağlamaktadır. Bir zorlukla karşılaşan bireyin kendi yetenekleri konusunda önemli endişeleri mevcutsa, birey güçlük durumunu ortadan kaldırmak için çabalarını yavaşlatabilmekte ya da tamamen vazgeçebilmekte ama yeteneklerine güvenene birey güç durumda daha çok çaba harcayacak ve bu durumu çözmek için azimli davranmaktadır (Bıkmaz, 2002 ; Yentür Doni Vd., 2009).

Bandura'nın sosyal öğrenme kuramında, bireysel etkililik inançları dört önemli bilgi kaynağına bağlı olmakta ve bireyin öz yeterlilik düzeyi bu dört kaynağa bağlı olarak ortaya çıkmaktadır. Bu kaynaklar; başarı deneyimleri, dolaylı deneyimler, dolaylı deneyimler, duygusal durumlardır. Başarı deneyimleri: bireyin daha önce yaptığı davranışların ya da eylemlerin tekrar yapılması sonucunda başarısını artması sonucu öz yeterliliğinin artması ancak tam aksi durumda da düşebileceği ile ilgilidir. Dolaylı deneyimler: başka birinin başarılı bir eylem yaptığını gören kişinin kendisinin de bunu yapacağını düşünmesi veya bu durumun tersini düşünmesi ile ilgilidir. Sözel ikna; bireyin zorluklarla karşılaştığında başkası tarafından verilen sözel destek sayesinde öz yeterliliğini artabileceği ile ilgilidir. Duygusal durumlar: bireylerin yaşadığı stres ya da zor durum gibi duygusal durumların kişisel öz yeterliliğini etkilemesi ilgili bilgi kaynağıdır (Bandura, 1977; Gül ve Adıgüzel, 2015). Bu kaynaklardan etkili olanı bireyin bizzat kendisi tarafından elde edilen deneyimlerdir. Çünkü öz yeterlik inançları bireylerin kendileri için belirledikleri amaçları, bu amaçlara ulaşmak için ne kadar çaba gösterecekleri, amaçlarına ulaşmak için karşılaştıkları güçlüklerle ne kadar süre yüz yüze kalabileceklerini ve başarısızlıklar karşısındaki ne tür tepkiler göstereceklerini etkilemektedir (Bıkmaz, 2004; Otacıoğlu, 2008).

Öz etkililik-yeterlilik duruma bağlı özel inanç ve algı olarak kavramlaşmıştır ancak bununla birlikte bireyin genel öz-etkililik-yeterlilik algısı duruma özel beklentisine de katkıda bulunmaktadır (Sherer ve ark., 1982). Öz etkililik-yeterlilik düzeyi, harekete geçmek için bireydeki güdüleri engelleyebilir ya da artırabilir. Öz etkililiği yüksek olan bireyler daha karmaşık ve riskli görevleri üstlenebilmekte ve bu bireylerin hedefleri de yüksek olmaktadır. Ayrıca bu bireyler bu hedeflere ulaşmak için azimle çalışmaktadırlar. (Keskin ve Orgun: 2006) Bir engelleme ile karşılaşıldığında ise, öz-etkililik-yeterlilik algısı yüksek olan bireyler kendilerini daha çabuk toparlayıp hedeflerine ulaşmak için mücadelelerini sürdürmektedirler. Sonuç olarak öz etkililik ve yeterlilik algısı bireyin stresle başa çıkma kapasitesinin bir yansıması olarak görülebilmektedir (Schwarzer ve Fuchs, 1995).

Bandura ve arkadaşları akademik öz etkililik-yeterliliğin düşük olduğu çocuklarda depresyon düzeyinin yüksek ve problemleri davranışların daha fazla olduğunu belirtmiştir. Güçlü bir öz yeterlilik bireyde başarı ve iyilik halinin oluşmasını ve en önemlisi kişisel gelişimi ve becerilerin çeşitlenmesini sağlamaktadır (Yıldırım ve İlhan, 2010). Bununla birlikte birey öz-etkililik-yeterlilik algılarını bir başkasına aktarabilmektedir. Örneğin Zhao H vd. (2005) yapılan bir araştırmada öz etkililik-yeterlilik algısı yüksek olan annelerin diyabetik çocuklarının öz-bakım ve kendi kendine idare süreçlerinin düşük olan gruba göre oldukça iyi olduğu sonucu elde edilmiştir (Yentür Doni Vd., 2009).

Öğrencileri günün çağdaş koşullarına hazır hale getirmek, bu ortama uygun, mesleki bilgi, beceri, davranış kazandırmak üniversite önlisans eğitiminin hedefleri arasında yer almaktadır. Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu öğrencileri, okulda teorik ve uygulamalı dersler aracılığıyla elde ettikleri bilgi ve becerileri, mesleki teknolojik gelişmeleri takip ederek bireysel ve iş hayatlarında kullanabilir ve bunlar sayesinde istedikleri davranışlar geliştirebilir hale gelmelidirler. Çünkü sağlık alanı üzerinde önemle durulması gereken, hayati önemin göz önünde bulunması gereken alanlar arasında yer almaktadır. Bu alandaki öğrencilerin eğitimleri sürecinde Öz etkililik-yeterlilik düzeylerinin bilinmesi, öğrencilerin öğrenmelerini kolaylaştıracak stratejilerin geliştirmeleri konusunda öğrencilere destek olma ve öğretimi gerçekleştiren eğitimcilere de kendilerini ve öğrencilerini daha iyi tanıma kılavuzluk edecektir. Epçaçan ve Demirel'in de (2011) çalışmalarında belirttiği gibi öz yeterlilik algısı ile

yüksek veya düşük başarı arasında da anlamlı bir ilişki bulunmaktadır. Çünkü yüksek başarılı bireyler, sahip oldukları yeteneklerinden dolayı üstlenmiş oldukları görevi her zaman başarıyla yapabileceklerine inanmakta; ancak düşük başarılı bireyler bir görevi başarıyla tamamlama konusunda kendilerinden emin olmamakta ve davranışlarında da bunu sergilemektedirler. Bu durum eğitimde de bu şekilde yer almaktadır. Yüksek Öz etkililik-yeterlilik algısına sahip olan öğrenciler öğrenmede etkin ve katılımcı olmaktadır. Bu öğrenciler, düşük öz etkililik-yeterlilik algısına sahip öğrencilerle karşılaştırıldığında akademik konularda daha gayretli, kararlarında ve çalışmalarında ısrarlı ve sabırlı davranışlar göstermekte, daha çok çalışmaktadırlar.

Eğitimde öğrencilerin Öz etkililik-yeterliliklerine önem verilmez ise bazı kaçınılmaz sonuçlarla karşılaşılacağı sonucu göz önünde bulundurulmalıdır. Çünkü öğrencilerin düşük öz yeterliliğe sahip olma durumları uzun sürdüğünde öğrencilerde öğrenilmiş çaresizlik davranışı ortaya çıkabilmektedir. Bu yüzden, eğitimde öğrencilerin öz yeterlilik inançlarının ve öz yeterlilik kaynağını oluşturan faktörlerin bilinmesi önemlidir ve eğitime yön tayin edilmesini katkı sağlayacaktır (Gül ve Adıgüzel, 2015).

Sağlık hizmetleri meslek yüksekokulunda eğitim gören bireylerin, gelecekte hastaneler, diğer sağlık kuruluşlarında ve kreş, anaokulu gibi çocuk bireylerin eğitimlerinde görev almaları nedeniyle öz etkililik-yeterlilik düzeylerinin yüksek olması beklenmektedir. Çünkü sağlık kurumları; birçok meslek grubunu barındıran karmaşık organizasyonlar iken kreş ve anaokulu gibi organizasyonlarda bireyin davranış kalıplarının eğitim açısından ilk olarak şekillenmeye başladığı alanlar olmaktadır. Bu yüzden çalışma hayatlarında buralarda görev alacak bireylerin kendine güvenen, doğru kararlar alan, gerektiğinde inisiyatif kullanabilen, zorluklara boyun eğmeyen, girişimci, başarı için çaba sarf eden, takım çalışmasına uyumlu bunun yanında iletişim becerilerini kullanabilen bireyler olmaları gerekmektedir. Sayılmış olan tüm bu özellikler toplandığında Öz etkililik-yeterliliği yüksek bireylere ait nitelikler olduğu ile karşı karşıya kalınmaktadır. Yapılan bu çalışmada da öğrencilerin Öz etkililik-yeterlilik düzeylerinin belirlenmesi ve öğrencilerin öz etkililik-yeterlilik düzeylerinin okul başarısı, yaş, cinsiyet, sınıf, bölüm, yaşanan yer (köy, kasaba, şehir), mezun olunan lise, anne ve babanın öğrenim durumu ve sosyal faaliyetlere katılma durumuna göre öz etkililik-yeterlilik seviyeleri araştırılmıştır. Bu çalışmanın amacı, öğrencilerin öz etkililik-yeterlilik düzeylerinin belirlenmesidir

Yöntem

Bu araştırma, Namık Kemal Üniversitesi Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu öğrencilerinin Öz etkililik-yeterlilik düzeylerinin belirlenmesi amacıyla gerçekleştirilmiştir. Çalışma örnekleme, basit tesadüfi örnekleme yöntemiyle belirlenmiş olup, Namık Kemal Üniversitesi Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulundan 376 öğrenciden oluşmaktadır.

Araştırmanın yapılması için gereken veriler, veri toplama yöntemlerinden anket uygulamasından elde edilmiştir. Araştırmaya ait anket formu iki bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde, katılımcıların demografik özelliklerine yönelik sorular bulunmaktadır. İkinci bölümde ise Sherer ve arkadaşları tarafından 1982 yılında geliştirilen Öz etkililik-yeterlilik Ölçeği yer almaktadır.

Sherer ve arkadaşları tarafından 1982 yılında geliştirilen Öz etkililik-yeterlik Ölçeği Türkçe formunun güvenilirlik ve geçerliliği 1999 yılında Gözüm ve Aksayan tarafından yapılmış ve Cronbach alpha iç tutarlılık katsayısı 0.81, test-tekrar test güvenilirliği ise 0.92 olarak bulunmuştur (Yentür Doni vd; 2008). Bu araştırmanın Cronbach alpha güvenilirlik katsayısı 0.881 olarak bulunmuştur.

Tablo 1: Öz etkililik-yeterlik düzeyini belirlemeye yönelik anket sorularının güvenilirlik analizi sonuçları

Cronbach's Alpha	N of Items
,881	23

Ölçek herhangi bir özgül alana özgü olmayan, genel ÖEY algısını ölçmektedir. Yirmi üç ifadeden oluşan 5'li Likert tipi bir öz-değerlendirme ölçeğidir. Ölçekten en az 23, en çok 115 puan alınabilmektedir. Ölçekte, her bir madde için 1- Beni hiç tanımlamıyor, 2- Beni biraz tanımlıyor, 3- Kararsızım, 4- Beni iyi tanımlıyor, 5- Beni çok iyi tanımlıyor, seçeneklerinden birisinin işaretlenmesi istenmekte, her madde için verilen puan esas alınmaktadır. Ancak 2. , 4. , 5. , 6. , 7. , 10. , 11. , 12. ,14. , 16. ,17. , 18. , 20. , 22. maddeler ters yönde puanlanır. Alınan toplam puanın yüksek olması, genel ÖEY algısının yüksek olduğunu gösterir (Gözüm ve Aksayan, 1999). Ölçeğin dört alt faktörü vardır:

- Davranışa başlama: 2. , 11. , 12. , 14. , 17. , 18. , 20. , 22. maddeleri;
- Davranışı sürdürme: 4. , 5. , 6. , 7. , 10. , 16. , 19. maddeleri;
- Davranışı tamamlama: 3. , 8. , 9. , 15. , 23. maddeleri;
- Engellerle mücadele: 1. , 13. , 21. maddeleri içermektedir.

Araştırmada kullanılan ölçeğin alt faktörlerinin Cronbach Alpha güvenilirlik katsayısı sonuçları Tablo 2'de verilmiştir.

Tablo 2: Öz Etkililik-Yeterlik Ölçeğinin alt faktörlerine yönelik güvenilirlik analizi sonuçları

	Cronbach's Alpha	N of Items
Davranışa Başlama	,890	8
Davranışı sürdürme	,836	7
Davranışı Tamamlama	,663	5
Engellerle Sürdürme	,401	3

Veri girişi ve veri analizinde SPSS v20 paket programı kullanılmıştır. Verilerin analizi için ilk olarak doğrulayıcı faktör analizi yapılmış, ardından parametrik olmayan istatistikî yöntemlerden Kruskal Wallis, Mann-Whitney-U testi, ve Spearman Korelasyon analizleri uygulanmıştır.

Bulgular

Araştırma kapsamında yapılan anket uygulamasında yer alan demografik özelliklere ait sorulara verilen cevaplara ilişkin bulgular Tablo 3’de verilmiştir.

Tablo 3: Araştırmaya Katılan Öğrencilerinin Genel Özelliklerine İlişkin Bulgular

ARAŞTIRMAYA KATILAN ÖĞRENCİLERİNİN GENEL ÖZELLİKLERİ		Frekans	Yüzde (%)
CİNSİYET	Kadın	329	87,5
	Erkek	47	12,5
YAŞ	17-19	184	48,9
	20-22	169	44,9
	23-25	14	3,7
	26+	9	2,4
LİSE TÜRÜ	Genel Lise	43	11,4
	Meslek Lisesi	302	80,3
	Anadolu Lisesi	20	5,3
	Süper Lise	1	0,3
	Diğer	10	2,7
AİLENİN GELİR DÜZEYİ	0-750 TL	55	14,6
	751-1500 TL	209	55,6
	1501-2250 TL	83	22,1
	2251-3000 TL	22	5,9
	3001 TL +	7	1,9
YAŞADIĞI YER	Köy	45	12,0
	Kasaba	21	5,6
	İlçe Merkezi	118	31,4
	İl Merkezi	98	26,1
	Büyükşehir	94	25,0
ARAŞTIRMAYA KATILAN ÖĞRENCİLERİNİN GENEL ÖZELLİKLERİ		Frekans	Yüzde (%)
SOSYAL FAALİYETLERE KATILMA	Hiçbir zaman	82	21,8
	Nadiren	260	69,1
	Bazen	32	8,5
	Sık sık	1	0,3
	Her zaman	1	0,3
ANNE EĞİTİM DÜZEYİ	Okuma-Yazma Yok	31	8,2
	İlkokul	224	59,6
	Ortaokul	60	16,0
	Lise	49	13,0
	Önlisans	8	2,1
	Lisans	3	0,8
BABA EĞİTİM DÜZEYİ	Lisansüstü	1	0,3
	Okuma-Yazma Yok	13	3,5
	İlkokul	185	49,2
	Ortaokul	92	24,5

	Lise	66	17,6
	Önlisans	10	2,7
	Lisans	8	2,1
	Lisansüstü	2	0,5
KARDEŞ SAYISI	0-3	316	84,0
	4-6	46	12,3
	7-12	14	3,7
ÖĞRENİM GÖRÜLEN PROGRAM	Çocuk Gelişimi	192	51,1
	Tıbbi Laboratuvar Teknikleri	54	14,4
	Tıbbi Dokümantasyon Teknikleri	80	21,3
	Yaşlı Bakımı	50	13,3
SINIF DERECEŚİ	Birinci Sınıf	198	52,7
	İkinci Sınıf	178	47,3
ÖĞRETİM ŞEKLİ	Normal Öğretim	274	72,9
	İkinci Öğretim	102	27,1

Bu bulgulara göre ankete katılan öğrencilerin büyük çoğunluğu kız öğrencilerden oluşmaktadır. Öğrencilerin çoğunluğu 17-19 yaş aralığında bulunmaktadır. Katılımcı öğrenciler çoğunlukla ilçe merkezlerinden gelmektedir ve yine çoğunlukla meslek lisesinden mezun öğrencilerdir. Öğrencilerin aile gelirleri yüksek olmamakla birlikte, anne ve babalarının eğitim seviyelerinin de yüksek olmadığı görülmektedir.

Ankete katılan öğrencilerin %51,1'i Çocuk Gelişimi, %14,4'ü Tıbbi Laboratuvar Teknikleri, %21,3'ü Tıbbi Dokümantasyon Teknikleri ve %13,3'ü de Yaşlı Bakımı bölümünün öğrencisidir. Bu öğrencilerin %52,7'si örgün öğretimde, %47,3'ü de ikinci öğretimde eğitim almaktadır. Ayrıca öğrencilerin %72,9'u birinci sınıfta, %27,1'i ikinci sınıfta okumaktadır.

Anketin ikinci bölümünü oluşturan Öz Etkililik-Yeterlilik Ölçeği sorularına ilişkin yapılan faktör analizi sonuçlarına göre Kaise-Meyer-Olkin (KMO) değeri 0,917 çıkmıştır. Bu KMO değeri, ankette kullanılan Öz Etkililik-Yeterlilik Ölçeği alt faktörlerinin açıklayıcı yeterliliğinin iyi olduğunu göstermektedir. Faktör analizi sonucunda örnekleme açıklayan varyanslara ilişkin sonuçlara göre bütün faktörlerin birlikte açıkladıkları toplam varyans %54,754'dür. Analiz sonucunda, Gözüm ve Aksayan'ın (1999) çalışmasında belirttiği gibi 4 alt faktör bulunmuştur.

Tablo 4: Faktör analizi sonuçlarına göre KMO ve Bartlett's Test sonucu

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,917
	Approx. Chi-Square	3477,754
Bartlett's Test of Sphericity	df	253
	Sig.	,000

Araştırmaya katılan öğrencilerin cevapları sonucunda "Öz Etkililik-Yeterlilik"e ilişkin ortalamalar Tablo 5'de verilmiştir. Buna göre araştırmaya katılan öğrencilerin toplam ölçek

puan ortalaması açısından farklılık gösterdikleri görülmektedir. Bu farklılıkları etkileyen durumları incelemek için anketin demografik bölümünde yer alan sorularla ilişkili analizler yapılmıştır.

Tablo 5: Ankete katılan öğrencilerin Öz Etkililik-Yeterlilik ölçeğine verdikleri cevaplara ilişkin alt faktör ve toplam ortalamaları (n=376)

Alt Faktörler	Puan Aralığı	Min.	Max.	Ortalama	Standart Sapma
Davranışa Başlama	8-40	8,00	40,00	21,65±0,26	8,88
Davranışı Sürdürme	7-35	7,00	35,00	19,07±0,21	7,21
Davranışı Tamamlama	5-25	5,00	25,00	19,60±0,11	3,73
Engellerle Mücadele	3-15	4,00	15,00	10,30±0,07	2,67
Toplam	23-115	29,00	115,00	70,63±0,52	17,70

Araştırmada yapılan analizler sonucunda, anket uygulaması sonucu elde edilen verilerin non-parametrik özellikler taşıması nedeniyle, katılımcı öğrencilerin Öz Etkililik-Yeterlilik Ölçeğine verdiği cevaplarda cinsiyet faktörü arasında bir fark olup olmadığını tespit etmek için Mann-Whitney U testi yapılmıştır. Buna göre Tablo 6'da görüldüğü üzere, katılımcı öğrencilerin cinsiyetlerine göre anlamlı bir fark bulunmamıştır ($p < 0,05$).

Tablo 6: Öz Etkililik-Yeterlilik Ölçeğine göre katılımcı öğrencilerin cinsiyet değişkenine göre fark gösterip göstermediğine yönelik Mann-Whitney U testi sonuçları

Cinsiyet	N	Mann-Whitney U	p
Kadın	329	7074,500	0,346
Erkek	47		

Tablo 7: Öz Etkililik-Yeterlilik Ölçeğine göre katılımcı öğrencilerin çeşitli değişkenler açısından farklılık gösterip göstermediğine yönelik yapılan Kruskal Wallis testi sonuçları

Değişken	N	Kruskall Wallis	p	
Yaş	17-19 arası	184	3,444	0,328
	20-22 arası	169		
	23-25 arası	14		
	26+	9		
Ailenin Gelir Düzeyi	0-750	55	4,974	0,290
	751-1500	209		

	1501-2250	83		
	2251-3000	22		
	3001+	7		
Öğrenim Görülen Bölüm	Çocuk Gelişimi	192		
	Tıbbi Laboratuvar Teknikleri	54	7,579	0,56
	Tıbbi Dokümantasyon ve Sekreterlik	80		
	Yaşlı Bakımı	50		
Yaşanılan Yer	Köy	45		
	Kasaba	21		
	İlçe Merkezi	118	13,350	0,010
	İl Merkezi	98		
	Büyükşehir	94		

Öz Etkililik-Yeterlilik ölçeğine göre, anket katılımcılarının çeşitli değişkenlere göre farklılık gösterip göstermediklerini ortaya koymak için yapılan Kruskal Wallis testi sonuçları Tablo 7’de verilmiştir. Bu analiz sonuçlarına göre katılımcı öğrenciler yaş, ailenin gelir düzeyi ve öğrenim görülen bölüm değişkenleri açısından bir farklılık göstermemektedir ($p < 0,050$). Sadece katılımcı öğrencilerin yaşadığı yer değişkenine göre grup ortalamaları anlamlı farklılık göstermektedir ($p < 0,50$). Kruskal Wallis testi sonrasında tespit edilen anlamlı farklılığın hangi gruplardan kaynaklandığını belirlemek üzere ikili karşılaştırmalarda tercih edilen Mann Whitney U testi uygulanmıştır. Bu testin sonucuna göre, katılımcı öğrenciler “yaşanılan yer” değişkeninde söz konusu farklılığın büyükşehirde yaşayanlar ile köy, ilçe merkezi ve il merkezinde yaşayanlar arasında olduğu görülmektedir. Bunun yanında kasabada yaşayanlarda bir farklılık tespit edilmemiştir.

Öz Etkililik-Yeterlilik ölçeğine ilişkin korelasyon analizi sonuçları Tablo 8’de verilmiştir. Analiz sonuçlarına göre davranışa başlama ile davranışı sürdürme arasındaki korelasyon $r=0,818$, davranışı tamamlama ile arasındaki korelasyon $r=0,043$, engellerle mücadele ile arasındaki korelasyon $r=0,308$, marka ile arasındaki korelasyon $r=0,396$ ve fiyat ile arasındaki korelasyon $r=0,249$; davranışı sürdürme ile davranışı tamamlama arasındaki korelasyon $r=0,041$, engellerle mücadele ile arasındaki korelasyon $r=0,341$; davranışı tamamlama ile engellerle mücadele arasındaki korelasyon $r=0,425$ düzeyindedir. Ayrıca bu elde edilen korelasyon sonuçları, davranışı tamamlama faktörünün davranışa başlama ve sürdürme faktörleriyle olan korelasyon sonuçları haricinde $0,01$ düzeyinde anlamlıdır. Bu sonuçlar ışığında Öz etkililik-yeterlilik ölçeğine göre davranışa başlama faktörü ile davranışı sürdürme faktörü arasında yüksek bir ilişki ($r=0,818$) olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 8: Korelasyon Analizi Sonuçları

	A	B	C	D
A. Davranışa Başlama	1			
B. Davranışı Sürdürme	,818**	1		
C. Davranışı Tamamlama	,043	,041	1	
D. Engellerle Mücadele	,308**	,341**	,425**	1
Ortalama	20,18	17,76	19,22	9,95
Standart Sapma	8,3	0,94	1,35	0,88

** .Korelasyon 0,01 düzeyinde anlamlıdır. (2-tailed).

Sonuç

Namık Kemal Üniversitesi Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu öğrencilerinin Öz etkililik-yeterlik düzeylerinin incelenmesi amacıyla yapılan çalışmada, araştırma sonuçlarına göre öğrencilerin öz etkililik-yeterlik ölçeği puan ortalaması $70,63 \pm 0,52$ 'dir. Bu sonuca göre, öğrencilerin öz etkililik-yeterlik düzeyinin iyi olduğu görülmektedir. Araştırmadan elde edilen bulgulara göre; ankete katılan öğrencilerin büyük çoğunluğu kız öğrencilerden oluşmaktadır. Öğrencilerin çoğunluğu 17-19 yaş aralığında bulunmaktadır. Katılımcı öğrenciler çoğunlukla ilçe merkezlerinden gelmektedir ve yine çoğunlukla meslek lisesinden mezun öğrencilerdir. Öğrencilerin aile gelirleri yüksek olmamakla birlikte, anne ve babalarının eğitim seviyelerinin de yüksek olmadığı görülmektedir. Öz Etkililik-Yeterlilik Ölçeği sorularına ilişkin yapılan faktör analizi sonuçlarına göre Gözüm ve Aksayan'ın (1999) çalışmasında belirttiği gibi 4 alt faktör bulunmuştur.

Araştırmaya katılan öğrencilerin cevapları sonucunda "Öz etkililik-yeterlik"e ilişkin ortalama bulgularına göre araştırmaya katılan öğrencilerin toplam ölçek puan ortalaması açısından farklılık gösterdikleri sonucu görülmüş ve demografik sorularla ilişkili analizleri yapılmıştır. Anket uygulaması sonucu elde edilen verilerin non-parametrik özellikler taşıması nedeniyle katılımcı öğrencilerin Öz Etkililik-Yeterlilik Ölçeğine verdiği cevaplarda cinsiyet faktörü arasında bir fark olup olmadığını tespit etmek için yapılan Mann-Whitney U testi öğrencilerin cinsiyetlerine göre anlamlı bir fark bulunmamıştır. Öğrencilerin verdiği cevaplarda cinsiyetin etkileyici bir değişken olmadığı sonucuna varılmıştır. Bu durumun, erkek ve bayan öğrencilerin aynı sorumluluk inançlarına sahip olmasından kaynaklanmış olabileceği düşünülmektedir. Gül ve Adıgüzel (2015) tarafından yapılan "Sağlık Kurumları Yöneticiliği Lisans Bölümü Öğrencilerinin Öz Etkililik-Yeterlik Düzeylerinin İncelenmesi" adlı çalışmada da öğrencilerin öz etkililik-yeterlik düzeylerinin cinsiyete göre değişmediği ile karşılaşılmış ve bu çalışma sosyal öz etkililik-yeterlik algıları açısından cinsiyet faktörünün etkili olmadığı bulguları destekler niteliktedir.

Öz Etkililik-Yeterlilik ölçeğine göre, anket katılımcılarının çeşitli değişkenlere göre farklılık gösterip göstermediklerini ortaya koymak için yapılan Kruskall Wallis testi sonuçlarına göre katılımcı öğrenciler yaş grupları ve öz etkililik-yeterlik ölçeği puan ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. Keskin ve Orgun'un (2006) çalışmasında, öğrencilerin yaş grupları ile öz etkililik-yeterlik ölçeği toplamı, davranışı sürdürme, davranışı tamamlama ve engellerle mücadele alt ölçek puanları arasında yapılan analiz sonucunda istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmamıştır. Bu çalışma sonuçları da bulguları desteklemektedir. Diğer değişkenler olan ailenin gelir düzeyi ve öğrenim görülen bölüm değişkenleri açısından da bir farklılık göstermemekte, sadece katılımcı öğrencilerin yaşadığı yer değişkenine göre grup ortalamaları anlamlı farklılık göstermektedir. Bu farklılığın kaynağını belirlemek için yapılan ikili karşılaştırmalarda tercih edilen Mann Whitney U testi sonucunda katılımcı öğrenciler “yaşanılan yer” değişkeninde söz konusu farklılığın büyükşehirde yaşayanlar ile köy, ilçe merkezi ve il merkezinde yaşayanlar arasında olduğu görülmektedir. Bunun yanında kasabada yaşayanlarda bir farklılık tespit edilmemiştir. Ailesi ilçe merkezinde bulunan öğrencilerin genel Öz etkililik-yeterlik puan ortalamaları daha yüksek bulunmuştur. Sezer ve arkadaşları (2006) ve Gül ve Adıgüzel (2015) tarafından yapılan çalışmalar da, yapılan araştırma bulgularını destekler özellikle olmakta ve ilçede büyüyen gençlerin öz etkililik-yeterlik algıları köyde büyüyen öğrencilere göre daha yüksek düzeyde olduğu bulunmuştur.

Öz etkililik-yeterlilik ölçeğine ilişkin korelasyon analizinde elde edilen korelasyon sonuçları, davranışı tamamlama faktörünün davranışa başlama ve sürdürme faktörleriyle olan korelasyon sonuçları haricinde 0,01 düzeyinde anlamlı olduğu tespit edilmiş. Bu sonuçlar ışığında Öz etkililik-yeterlilik ölçeğine göre davranışa başlama faktörü ile davranışı sürdürme faktörü arasında yüksek bir ilişki ($r=0,818$) olduğu sonucuna varılmıştır.

Yapılan araştırma sonucunda elde edilen bulgulara göre, öz etkililik-yeterlik her birey için önemli olmasının yanında, öğrenciler için ayrı bir önem taşımakta olduğu bir kez daha ortaya çıkmıştır. Öğrencilerin öz etkililik-yeterliklerinin artırılması için, eğitim veren akademisyenler ve aileleri tarafından desteklenmesi gerekmektedir. Çünkü öz etkililik-yeterliği yüksek öğrencilerin daha başarılı, daha aktif ve girişimci, olumsuz durumların üstesinden gelmek için çaba harcaması beklenen bir durumdur. Bunun yanında, öğrencilere bazı sorumlulukların verilmesi ve başarılı eylemlerin ödüllendirilmesi öz etkililik-yeterliği daha da artmasını sağlayacaktır. Sağlık hizmetinin niteliğini belirleyen önemli etmenlerden biri çalışanların niteliğidir. Yapılan çalışmalar öz etkililik-yeterlik yeterlik düzeyleri yüksek olan bireylerin sosyal yaşamlarında ve çalışma yaşamlarında daha başarılı olduklarını göstermektedir. Dolayısıyla; sağlık teknikeri eğitiminde yalnızca mesleki bilgi ve beceri kazandırma amaç olmayıp, öğrencilerin öz etkililik-yeterlik etkililik düzeyinin geliştirilmesine katkıda bulunacak stratejilerin geliştirilmesinin yararlı olacağı düşünülmektedir.

Yiğitbaş ve Yetkin (2003), öğrencilerin uygulamalı derslerin teorik eğitimini tamamladıktan sonra, daha donanımlı bir şekilde uygulama alanına çıkarılırlarsa, öz etkililik-yeterlik etkililik durumlarının olumlu bir şekilde gelişebileceğini ileri sürmüşlerdir. Aynı durumun, eldeki araştırmanın çalışma grubunu oluşturan ve sağlık hizmetleri meslek yüksekokulu öğrencileri için de geçerli olabileceği varsayılabilir. Özellikle sağlık alanındaki konuların önemi sebebiyle konunun üzerinde önemle durulması gerekliliğini bir kez daha ön plana çıkarmaktadır. Bu konuda sağlık hizmetleri alanında görev yapan eğitimcilerin, öğrencilerin olumlu yönlerini takdir etme, basitten karmaşığa doğru bir yol izleme, öz etkililik-yeterlik algılarını geliştirici bir tutum sergileme ve problem çözme gibi stratejileri kullanarak

öğrencilerin öz etkililik-yeterlik düzeyinin geliştirilmesine katkıda bulunmaları ve ayrıca bu çalışmaların sadece eğitim kurumları ile sınırlı kalmadan öğrencilerin uygulama derslerini gördükleri kurumlarla işbirliğine gidilerek buralarda da destekleyici çalışmalar yapılması önerilmektedir.

Kaynakça

- Aksoy, Veysel ve Diken, İbrahim H (2009). Rehber Öğretmen Özel Eğitim Öz Yeterlik Ölçeği: Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması, *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Özel Eğitim Dergisi*, 10(1), 29-37.
- Azar, Ali (2010). Ortaöğretim Fen Bilimleri ve Matematik Öğretmeni Adaylarının Öz Yeterlilik İnançları, *Zonguldak Karaelmas Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 6(12), 235-252.
- Bandura A (1982). Self-efficacy mechanism in human agency, *American Psychologist* 37(2),122-47
- Bandura, A. (1977). Self-efficacy: Toward a unifying theory of behavioral change, *Psychology Review*, 84(2), 191-215.
- Bandura, A. (1994). Self-efficacy. In v. S. Ramachaudran (ed.), *Encyclopedia Of Human Behavior*, 4,71-81. New York: Academic Press.
- Bıkmaz, F.(2004). Sınıf Öğretmenlerinin Fen Öğretiminde Öz-yeterlilik İnancı Ölçeğinin Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması, *Milli Eğitim Dergisi*, s.161.
- Bıkmaz, F. (2002). Fen Öğretiminde Öz-Yeterlilik İnancı Ölçeği, *Eğitim Bilimleri ve Uygulama Dergisi*, 1(2), 197-210.
- Çetin, F. (2011). Örgüt İçi Girişimcilik Öz Yeterlilik Algısı ve Kontrol Odağının Rolü, *Business and Economics Research Journal*, 2(3), 69-85.
- Epçaçan, C. ve Demirel Ö. (2011). Okuduğunu Anlama Öz Yeterlilik Algısı Ölçeğinin Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması, *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 4(16), 120-128.
- Gözüm S, ve Aksayan S. (1999). Öz-Etkililik-Yeterlilik ölçeğinin Türkçe formunun güvenirlik ve geçerliliği. *Atatürk Üniversitesi HYO Dergisi*, 2, 21-34.
- Gül İ, Adıgüzel O. (2015). Sağlık Kurumları Yöneticiliği Lisans Bölümü Öğrencilerinin Öz Yeterlilik Düzeylerinin İncelenmesi, *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 8(36),864-878.
- Keskin G. Ü., Orgun F. (2006). Öğrencilerin Öz Etkililik-Yeterlilik Düzeyleri İle Başa Çıkma Stratejilerinin İncelenmesi, *Anatolian Journal of Psychiatry*, 7, 92-99
- Luszczynska, A., Scholz, U. ve Schwarzer, R. (2005). The General Self-Efficacy Scale: Multicultural Validation Studies, *The Journal of Psychology*, 139(5), 439-457.
- Otacioğlu S.G. (2008). Müzik Öğretmenliği Okul Deneyimi I Uygulamalarına Katılan Öğretmen Adaylarının Öz Etkililik-Yeterlilik Düzeylerinin İncelenmesi, *C.Ü. Sosyal Bilimler Dergisi*, 32(1), 197-210.

- Senemoğlu N. (2001). *Gelişim Öğrenme ve Öğretim-Kuramdan Uygulamaya*. Ankara: Gazi Kitabevi,
- Schwarzer, R. ve R. Fuchs. (1995). Changing Risk Behaviors and Adopting Health
- Sherer, M., Maddux, J., Mercandante, B., Prentice – Dunn, S., Jacobs B ve Rogers R. (1982). The self efficacy scale: construction and validation. *Psychol Rep*, 51, 663-671.
- Yentür Doni, N., Şimşek, Z., Gürses, G. ve Özer, M. S. (2008) Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu Öğrencilerinin Öz-Etkililik Yeterlik Düzeyleri. *III. Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulları Sempozyumunda Sunulmuş Poster*.
- Yıldırım, Fatma ve İlhan, İ. Özgür (2010). Genel Öz Yeterlilik Ölçeği Türkçe Formunun Geçerlilik ve Güvenirlik Çalışması, *Türk Psikiyatri Dergisi*, 21(4), 301-308.
- Yiğitbaş, Ç. ve Yetkin, A. (2003). Sağlık Yüksek Okulu Öğrencilerinin Öz-Etkililik-Yeterlik Düzeyinin Değerlendirilmesi, *Cumhuriyet Üniversitesi Hemşirelik Yüksek Okulu Dergisi*, 7(1), 6-13.

BÜRO YÖNETİMİ VE YÖNETİCİ ASİSTANLIĞI PROGRAMI ÖĞRENCİLERİNİN KARİYER YÖNETİMLERİ ÜZERİNE BİR İNCELEME

Serap ATEŞ¹, Şerif KARAHAN²

Özet

Bu çalışmada ilk olarak Büro yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Programına ilişkin tanıtıcı bilgiler sunulmuştur. Ardından Harran Üniversitesi Hilvan Meslek Yüksekokulu Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Programı öğrencilerinin profilleri, bu öğrencilerin bu programı severek ve isteyerek mi tercih ettikleri, programa dair beklentileri ve umutları irdelenmiştir. Tüm bunların ışığında aynı zamanda öğrencilerin Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı programından mezun olduktan sonra kariyer planları ve kariyer yönetimleri yolunda atacakları adımlar ortaya konmaya çalışılmıştır. Hilvan Meslek Yüksekokulu Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Programına kayıtlı olan 71 öğrenciye yukarıda sayılan konulara ilişkin anket yapılmıştır. Sonuç kısmında ise bulgular ışığında genel bir değerlendirmeye ve önerilere yer verilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Büro, Büro Yönetimi, Kariyer, Kariyer Planlaması.

OFFICE OF MANAGEMENT AND EXECUTIVE ASSISTANT PROGRAM STUDENTS ON CAREER MANAGEMENT AN INVESTIGATION

Abstract

This study was presented introductory information relating to the first office management and Executive Assistant. Then Harran University Hilvan Vocational School Office Management and Executive Assistant to the profile of the program students, the students of this vitally program of their choice, with the expectation that the program hopes were examined. After all in the light of the same monstrous and Office Management students graduated from Office Management and Executive Assistant. The Executive Assistant to reveal steps towards career planning and career management. Hilvan Vocational School Office Management and Executive Assistance Program survey was conducted on 71 students enrolled subjects listed above. As a result of the findings are given in the light of an overall assessment and recommendations are included.

Keywords: Office, Office Management, Career Planning.

¹ Öğr. Gör. Harran Üniversitesi, sates@harran.edu.tr

² Öğr. Gör. Harran Üniversitesi, serif_dpu@hotmail.com

Giriş

Değişen ve gelişen dünya ölçeğinde bilginin çok önemli olduğu su götürmez bir gerçektir. Dünya ekonomisi, içinde bulunduğumuz çağda baş döndürücü bir hızla değişmekte ve gelişmektedir. Eski teknolojilerle devam etmeye çalışan iş kolları bu hızlı değişime ayak uyduramadığı noktada ekonomik dar boğaza girmekte, küçülmeye gitmekte ve hatta çalışanlarının işine son verme eğilimi göstermektedirler. Teknolojinin içinde girdiği hızlı gelişim ve değişim beraberinde yeni ve farklı iş sahalarının ortaya çıkmasına neden olmuş, bu da beraberinde kalifiye personel sıkıntısını doğurmuştur.

Günümüzün en büyük problemlerinden birisi de istihdam problemidir. Üniversitelerde ön lisans ve lisans eğitimi alan gençlerin eğitimlerinin sonunda işsiz kalmamaları için kariyer planlarını doğru yapmalı ve stratejik adımlar atmalıdırlar. Dolayısıyla “kariyer” hem kişiler hem de işverenler açısından önemli bir kavramdır. Kariyer, bireyin iş yaşantısındaki aktivite, sorumluluk, tutum ve davranışların gelişimi olarak tanımlanan bir kavramdır (Baydoğan, 2007: 2). Kariyer, bireyin iş hayatı boyunca izlemesi gereken bir dizi “faaliyet yolu” olarak tanımlanabilir. Bir başka deyimle kariyer, çalışanların iş yaşamları süresince yaptıkları işleri, iş hayatındaki gelişme ve ilerlemeleri içeren bir kavramdır. Bu izleme göre kariyer, kişinin yaşamı boyunca kazandığı pozisyonların tümüdür (Matiloğlu, 2015). Yapılan pek çok çalışma, kariyer seçimini 4 faktörün etkilediğini ortaya koymuştur (Aytaç, 2015):

- a. Kendini tanıma: Kariyer kişinin kendi görüşünü yansıtır ve onu şekillendirir.
- b. İlgi alanları: Kişi, kendi ilgi alanına girdiğine inandığını kariyer olarak seçer.
- c. Kişilik: Kişinin ihtiyaçları olduğu kadar kişisel özellikleri de kariyer seçimini etkiler. Örneğin yakın ilişkide bulunma, güçlü ve başarılı olma gibi özellikleri bunda etmektedir.
- d. Sosyal ortalama: Bu faktör eğitim, mesleki düzey, ebeveynlerin sosyo-ekonomik statüleri, içinde yaşanılan çevre ile ilgili faktörler gibi noktaları içerir.

Günümüz modern yönetim anlayışında işletmelerin insan kaynaklarından etkinlikle yararlanabilmeleri için kariyer geliştirme programlarına yer vermeleri, çalışanın iş tatmininin sağlanması açısından ve örgütün etkinliği açısından oldukça büyük önem taşımaktadır. Çalışanların değerleri ve ihtiyaçları ile iş deneyimleri ve fırsatları arasında en uygun ilişkiyi kurmayı amaçlayan bir sorun çözme ve karar alma sürecidir. Kariyer planlama şu süreçleri içerir (Baydoğan, 2007: 3):

- 1.Kişinin kendi bilgi, beceri, ilgi, değer yargısı, güçlü ve güçsüz yönlerinin değerlendirilmesi,
- 2.Organizasyon içi-dışı kariyer olanaklarının tanımlanması,
- 3.Kendisine kısa, orta, uzun dönemli hedefler saptaması,
- 4.Kariyer planlarının hazırlanması,
- 5.Ve planların uygulanması süreçlerini içerir.

Kariyer yönetiminin bir bileşeni kariyer planlama’dır. Bireyin örgütte kendisine bir kariyer yolu seçerek bu yolda ilerlemeye başlama sürecinde; kariyer amaçlarını ve bu amaçları gerçekleştireceği araçları belirleme sürecidir. Kariyer yönetiminin ikinci bileşeni ise kariyer geliştirme’dir. Kariyer geliştirme, bireylerin her birinin, kendine özgü sorun, tema ve görevler bütünü ile ayrılabilir aşamalar serisi boyunca sürekli kendilerini geliştirmeleri ve örgütün çalışanlarına bu konuda sunduğu resmi etkinliklerdir (Çiftçi, M., ve E. Cevher, 2014: 220).

Kariyer yönetiminin amaçları ise şu şekilde açıklanabilir: Kariyer yönetimi genelde örgütün yönetiminin sürekliliğine olan ihtiyacının karşılanmasını sağlamak, özverili erkek ve kadın personeli, yetenekleriyle orantılı sorumluluk düzeyine çıkaracak eğitimi ve tecrübeyi vermek ve potansiyeli elverişli bireylere, yetenekleri ve amaçları doğrultusunda potansiyellerini gerçekleştirmeleri ve kurum içinde başarılı bir kariyer yaşamına sahip olmaları için, ihtiyaç duydukları rehberliği ve güdülemeyi sağlamak amaçlarıyla uygulanır (Tortop, 2013:208).

Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Mesleği

Gerek kamu kuruluşlarında, gerekse özel teşebbüslerde yöneticilerin, uzmanların, memurların ve sekreterlerin yönetsel işlerinin büyük bir bölümünün yürütüldüğü yerlere büro denir (Topaloğlu, M. ve H, Koç 2003: 22). Başpınar vd.. 'nin yaptığı tanıma göre Büro Yönetimi ise belli amaçlar doğrultusunda büro işlerinin planlanması, yöneltilmesi, koordinasyonu, denetlenmesi ve büro elemanlarının yetiştirilmesidir (2010: 35). Sosyal değişimler sonucu örgüt yapıları gelişmiş ve değişmiştir. Böylece bilgi işçisi kavramı önem kazanmış ve buna bağlı olarak klasik sekreter kavramından çağdaş sekreter kavramına geçiş söz konusu olmuştur. Günümüzde teknolojilerin hızlı bir gelişim yaşadığı süreçte büro çalışanlarının elde edilen yeni teknolojilere adapte olamaması, şüphesiz büro faaliyetlerinin verimliliğini olumsuz yönde etkileyecek önemli bir durumdur. Bu sebeple yazılım ve donanım hizmeti sunan firmalardan eğitim desteği alınmasının iyi olacağı vurgulanmıştır (Arat vd., 2013: 64).

Yönetim kadrosunun önemli bir parçası ve yönetimin dışı açılan penceresi konumunda olan sekreter, yazışma teknikleri konusunda bilgili, interaktif ve elektronik iletişimi en iyi şekilde yapabilen, ofis otomasyonu konusunda uzman, doğrudan denetlemeye gerek duymadan özerk davranabilen, çok yönlü düşünebilen, olaylar arasında bağlantıyı iyi kurabilen, inisiyatif kullanabilen, kendi yetki alanı ve/veya devredilen yetki sınırları içinde doğrudan emir almadan sorumluluk alabilen ve karar verebilen kişi olarak görülmektedir (Karaca vd., 2014). Başka bir tanımda ise; inisiyatif sahibi olan, sorumluluklar üstlenebilen, devamlı gelişime ve yeniliğe açık, olaylara geniş açıdan bakabilen, olayları iyi analiz eden, ofis otomasyonunu iyi derecede kullanabilen, sınırları belli yetki çerçevesinde karar verebilen, özellikle yöneticisini yönetme gücüne sahip kişi olup, günümüzde bu özellikleri taşıyabilen sekreter "çağdaş sekreter" olarak adlandırılmaktadır (Yeşil, Y ve A. Vatan, 2014: 412).

Meslek yüksekokullarının temel amacı belli mesleklere yönelik olarak nitelikli insan gücünün yetiştirilmesidir. 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu'nun 3. maddesinde meslek yüksekokulları "*Belirli mesleklere yönelik nitelikli insan gücü yetiştirmeyi amaçlayan, yılda iki veya üç dönem olmak üzere iki yıllık eğitim-öğretim sürdüren, ön lisans derecesi veren bir yükseköğretim kurumudur.*" (Yücebaş vd., 2013: 3). Kanun her ne kadar ara insan gücü yetiştirmek amacıyla MYO'ların (Meslek Yüksekokulları) kurulduğunu ifade etse de günümüzde MYO' dan mezun olan öğrencilerin büyük bir kısmı dikey geçiş sınavlarıyla eğitimlerini dört yıllık lisans seviyesine tamamlayabilmektedirler. Bu yüzden günümüzde öğrenciler MYO' larını sadece nitelikli ara eleman olmak için gerekli eğitimlerin alınacağı yer olarak görmemekte, lisans eğitimine giden bir ara yol olarak düşünmektedir (Bayraktar, T., ve M. Kızılkaya, 2015: 14)

Araştırmanın Amacı, Yöntemi ve Hipotezi:

Araştırmanın bu bölümünde araştırmanın amacı, yöntemi ve hipotezi ortaya konmaya çalışılmıştır.

Bu araştırmada Harran Üniversitesi, Hilvan Meslek Yüksekokulu Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Programı öğrencilerinin

• Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Programı öğrencilerinin kısaca profili ortaya konmaya çalışılmıştır.

• Bu öğrencilerin okudukları programı hangi düşüncelerle tercih ettikleri,

• Programı severek ve isteyerek mi okudukları,

• Programla ilgili beklentileri ortaya konmaya çalışılmıştır.

• Bu noktaların dışında mezuniyet sonrasında kariyer planlamalarına yönelik olarak ilk etapta okumuş oldukları ön lisans programını lisans programına tamamlayıp tamamlamayacakları,

• Kamu kurum ve kuruluşlarının açmış olduğu iş sınavlarının onlar için önceliği,

• Özel sektöre ait olan kuruluşların iş sınavlarının önceliği,

• İş bulma sitelerini takip edip etmedikleri

• Programla ilgili sosyal paylaşım sitelerini takip edip etmedikleri gibi soruların ışığında katılımcıların kariyer planlaması ortaya konmaya çalışılmıştır.

Araştırma Harran Üniversitesi, Hilvan Meslek Yüksekokulu Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Programında okuyan 1. ve 2. Sınıf öğrencileri ile yüz yüze görüşülerek anket uygulanmıştır.

Araştırmanın Hipotezleri

H1: Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Programını tercih edip okuyan ve bu mesleği icra etmeyi hedefleyen öğrenciler dikkate alındığında daha ziyade kız öğrenciler tarafından tercih edilmektedir.

H2: Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Programı öğrencileri kariyerlerini okudukları program doğrultusunda hedeflemektedirler.

H3: Program mesleki açıdan gelecek vaat edicidir. Bu durumun bilincinde olan öğrenciler bu programda eğitim alabilmek için Şanlıurfa'nın dışında diğer başka illerden gelmişlerdir.

H4: Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Programı öğrencileri programın derslerinde başarılıdırlar. Not ortalaması yüksektir. Bu durumun en önemli nedenlerinden birisi öğrencilerin Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Programını severek isteyerek okumalarıdır.

H5: Öğrencilerin programı tercih nedenlerini çok çeşitlidir. Bunların içerisinde en kuvvetli olan LYS puanlarının bu programa yetiyor olmasıdır.

H6: Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Programı öğrencileri, programdan mezun olduktan sonra lisans eğitimini tamamlamayı hedeflemektedirler. Lisans eğitiminin ardından Kamu Kurum ve Kuruluşlarında istihdam olanaklarına yönelmektedirler.

H7: KPSS önceliği olan öğrenciler özel sektöre yönelik olan güncel iş ilanlarını ve mesleki anlamda sosyal paylaşım sitelerini takip etmemektedirler.

Katılımcıların Profili:

Harran Üniversitesi, Hilvan Meslek Yüksekokulu Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Programı öğrencisi toplam da 71'dir. % 65 'i kız öğrenci iken ve % 35'i erkek öğrencidir. Öğrencilerin % 58 si 1. sınıfta % 42'si 2. sınıfta. Katılımcılara yöneltilen bir başka soru ise yüksekokuldaki bu programı okumak için nerden geldikleridir. Katılımcıların % 63'ü Şanlıurfa'nın dışında bir ilden gelmişlerdir. % 14'u Şanlıurfa il merkezinden, % 9'u Hilvanlı iken, % 8'i Şanlıurfa'nın başka bir ilçesinden gelmektedirler. Katılımcıların %4'ü bu soruya cevap vermemeyi tercih etmiştir.

Tablo 1: Öğrenci Profili

Cinsiyet		Frekans	Dağılım
	Kız	46	64,7887324
	Erkek	25	35,2112676
	Total	71	100
Sınıf		Frekans	Dağılım
	1. Sınıf	41	57,7464789
	2. Sınıf	30	42,2535211
	Total	71	100
Memleket		Frekans	Dağılım
	Hilvan	7	9,85915493
	Şanlıurfa'nın Başka Bir İlçesi	6	8,450704423

	Şanlıurfa Merkez	10	14,084507
	Başka Bir İl	45	63,3802817
	Cevap Vermeyen	3	4,22535211
	Toplam	71	100
Yaş	Frekans	Dağılım	
18-25	67	94,3661972	
26-30	3	4,22535211	
30+	1	1,4084507	

Programa kayıtlı öğrencilerin % 94'ü 18- 25 yaş grubuna dâhildir. % 4'ü 26-30 yaş grubunda iken % 1'i ise 30 yaş ve üzeri yaş grubuna dâhildir.

Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Programını seçme sebebi sorulmuştur. Katılımcılardan gelen cevaplar ve oranları aşağıdaki gibidir.

Tablo 2: Programı Seçme Sebepleri

	Frekans	Dağılım
Bu Program Yaşamakta Olduğum Yerde Var Olduğu İçin	5	7,04225352
İstediğim Bölüm Olduğu İçin	5	7,04225352
Puanım Bu Programa Yettiği İçin	48	67,6056338
Çok Para Kazanacağımı Düşündüğüm İçin	-	0
İyi Bir Sosyal Çevreye Kavuşacağımı Düşündüğüm İçin	4	5,63380282
Soruya Cevap Vermeyen	9	12,6760563
Toplam	71	100

Katılımcıların % 67'sinin vermiş olduğu cevaba göre puanı bu programa yettiği için tercih sebebi olduğunu açıklarken % 12'si bu soruya cevap vermemiş, %7'lik bir kısmı ise yaşamakta

olduğu yerde olduğu için ve istediği program olduğu için tercih ettiğini ifade etmiştir. Çıkan sonuçlara göre katılımcıların hiç birisinin programı çok para kazanma sebebi ile tercih etmediği ortaya çıkmıştır.

Katılımcılara bir sonraki adımda Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Programı'nı severek ve isteyerek mi seçtikleri sorulmuştur. Katılımcıların % 54'ü bu soruya "Hayır derken", % 32'si "Evet" demiştir. % 12'lik bir kısmı ise soruya cevap vermemiştir. Ardından da bu programı severek ve isteyerek okuyup okumadıkları sorusu yöneltilmiştir. % 46'lik bir oranda "Evet" , % 52'ü "Hayır" yanıtı gelmiştir. %1'lik bir kısım ise cevap vermemiştir.

Tablo 3: Katılımcıların Programla İlgili Düşünleri

Programı Severek ve İsteyerek mi seçtiniz?	Frekans	Dağılım
Evet	23	32,3943662
Hayır	39	54,9295775
Cevap Vermeyen	9	12,6760563
Toplam	71	100
Programı Severek ve İsteyerek mi Okuyorsunuz?	Frekans	Dağılım
Evet	33	46,4788732
Hayır	37	52,1126761
Cevap Vermeyen	1	1,4084507
Toplam	71	100
Almakta Olduğunuz Eğitim Yeterli/Yetersiz	Frekans	Dağılım
Yeterli	26	57,7464789
Yetersiz	41	42,2535211
Toplam	71	100
Mezun Olacağınız Bölüme Dair Umutlu/ Umutsuz musunuz?	Frekans	Dağılım
Umutlu	50	70,4225352

Umutsuz	20	28,1690141
Cevap Vermeyen	1	1,4084507
Toplam	71	100
Bu Programdan Beklentileriniz Var mı/ Yok mu?	Frekans	Dağılım
Var	50	70,4225352
Yok	19	26,7605634
Cevap Vermeyen	2	2,81690141
Toplam	71	100

Başka bir soruda katılımcılara aldıkları ve almakta oldukları eğitimi yeterli mi yoksa yetersiz mi olduğunu düşündükleri başka bir soru yöneltilmiştir. % 57'si yeterli bulurken % 42'si yetersiz bulunduğunu ifade etmiştir.

Başka bir soruda okudukları programdan beklentileri sorulmuştur. Verilen cevaplar ve oranları şu şekildedir:

Tablo 4: Programla İlgili Beklentiler

	Frekans	Dağılım
İyi Bir Sosyal Çevre	7	9,85915493
Beni Tatmin Edecek Bir Maaş	5	7,04225352
İcra Etmekten Mutlu Olacağım Bir Meslek	35	49,2957746
Amacım Sadece Bir Ön Lisans Diplomasına Sahip Olmak	18	25,3521127
Cevap Vermeyen	6	8,45070423
Toplam	71	100

Katılımcılara mezuniyet sonrası dikkate alındığında Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Programından beklentileri sorulmuştur. Verilen cevapların içerisinde % 49'luk bir oran icra etmekten mutlu olacağı bir mesleğe kavuşacağını ifade etmiştir. % 25'lik bir oranla gelen diğer bir cevap ise amacını sadece bir ön lisans diplomasına sahip olmak şeklinde ifade etmiştir.

%10'u iyi bir sosyal çevre, % 5'i maddi kaygılar içerisinde olduğunun altını çizirken % 8'i ise bu soruya cevap vermemiştir.

Öğrencilere mezuniyetlerini müteakiben kariyer planlarına yönelik şu sorular sorulmuş ve alınan cevapları gösteren tablo aşağıdaki gibidir?

Tablo 5: Kariyer Planları

Lisans Eğitimi Tamamlamayı Düşünüyor musunuz?	Frekans	Dağılım
Evet	41	57,7644789
Hayır	30	42,2535211
Toplam	71	100
İlk Olarak Kamu Kurumlarına mı Yönelmeyi Düşünüyorsunuz?	Frekans	Dağılım
Evet	52	73,2394366
Hayır	18	25,3521127
Kararsız	1	1,4084507
Toplam	71	100
Özel Sektöre Yönelmeyi Düşünüyor Musunuz?	Frekans	Dağılım
Evet	39	54,9295775
Hayır	31	43,6619718
Kararsız	1	1,4084507
Toplam	71	100

Yukarıdaki tablo öğrencilerin mezuniyet sonrası kariyer yönetimlerine dair sorular ve gelen cevaplarını ve oranlarını göstermektedir.

Tablo 7: Sosyal Paylaşım ve İş Bulma Sitelerine Üyelik

	Frekans	Dağılım
Okumakta Olduğunuz Programla İlgili Sosyal Paylaşım Sitelerine Üye Misiniz?		
Evet	26	36,619183
Hayır	45	63,3802817
Toplam	71	100
İş Bulma Sitelerine Üye Misiniz?	Frekans	Dağılım
Evet	26	36,619183
Hayır	45	63,619183
Toplam	71	100

İş bulma sitelerini ne kadar sıklıkla takip ettikleri sorulmuştur. Katılımcıların vermiş oldukları cevaplar şu şekildedir?

Tablo 8: İş Bulma Sitelerinin Takibi:

	Frekans	Dağılım
Her Gün	2	2,81690141
Haftada 1 Kez	9	12,6760563
Ayda 1 Kez	12	16,9014085
Aklıma Geldikçe	43	60,5633803
Cevap vermeyen	5	7,04225352
Toplam	71	100

Sonuç

Harran Üniversitesi Hilvan Meslek Yüksekokulu Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Programı öğrencilerine yapılan ankete göre katılımcılardan gelen yanıtlar ışığında: Programa kayıtlı olan öğrencilerin cinsiyet dağılımına bakıldığında % 64 oranında kız, % 36 oranında ise erkek öğrenci olduğu görülmektedir. Bu durumda Büro Yönetimi ve Asistanlığı mesleğinin daha çok kadınlara hitap ettiği düşüncesi hâkim olmaktadır. Ortaya çıkan bu sonuç araştırmanın ilk kısmında ifade edilen hipotez 1'in doğruluğunu ortaya çıkarmaktadır. Ofis ortamının nezih oluşu ve çalışma saatlerinin daha net olması gibi faktörler bu durumu güçlü kılmaktadır. Programı tercih eden öğrencilerin, bu programı okumak için hangi şehirlerden geldikleri sorulmuştur. Şanlıurfa dışında başka bir ilden gelen öğrencilerin oranları oldukça dikkat çekicidir. Programa kayıtlı olan öğrencilerin % 60'ı başka bir il merkezinden gelmiştir. Bu durum Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Programı öğrencilerinin programı kariyer yönetimi açısından değerli ve yol gösterici bulduklarının göstergesidir. Çıkan bu sonuç araştırmanın temelini oluşturan hipotezlerden olan Hipotez 3'ü doğru kılmaktadır. Katılımcılara devam eden soruda bu programı tercih sebepleri sorulmuştur. Gelen cevapların % 67 si öğrencilerin çoğunluğunun LYS puanı 'Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Programı'na yettiği için tercih ettiği şeklindedir. %7 si istediği program olduğu için ve % 7'si de yaşamakta olduğu yerde var olduğu için tercih ettiği şekilde cevaplar vermiştir. Bu durum öğrenciyi tercih yaparken ilk olarak LYS puanının hangi programlara yettiği noktasında tercih yaptığını ortaya koymaktadır. LYS puanı tercih noktasında önemli bir faktördür. Yine bu durum araştırmanın temelinde belirlenmiş olan hipotez 5'nin doğruluğunu kanıtlamaktadır. Programı severek ve isteyerek mi tercih ettikleri noktasında bir soru yöneltilmiş, gelen cevaplar ve oranları şu şekildedir: evet şeklinde gelen yanıtların oranı % 32 iken hayır yanıtlarının oranı % 54 ve soruya cevap vermeyenlerin oranı ise % 12'dir. Bu oranlardan hareketle ülkemizde gençler ön lisans eğitimi için tercih yaparken eğitimin sonunda istihdamlarını sağlayacak olan programları tercih etme eğiliminde olduklarını doğrulamaktadır. Ardından aynı programı okurken severek ve isteyerek mi okudukları sorulmuştur. Katılımcıların % 46' sını "evet" derken % 52' si "hayır" şeklinde yanıt vermiştir. Kariyer kavramı ve kariyer planlama sürecinde alınan kararlar hem üniversite öğrencilerini hem de ara eleman arayışında olan küçük ve orta ölçekli işletmeleri etkilemektedir. "Hayır" cevaplarının bu kadar yüksek olması durumunda öğrenciler hem eğitim süresince aldıkları derslerde başarısız olmakta hem de mezuniyetten sonra gelecekle ilgili kaygıları ve korkuları artmaktadır. Çıkan bu sonuç araştırma da yer verilen hipotez 4'ün doğruluğunu desteklememektedir. Öğrencilerin umutsuzluğa kapıldığı bu durumun önüne geçmek için üniversitelerde verilen danışmanlık hizmetlerinin yoğunluğu artırılabilir ve bunun yanında destekleyici başka bir birim daha oluşturulabilir. Söz konusu bu birim periyodik aralıklarla öğrencilere programı tanıtıcı bilgiler verip seminerler, kurslar, eğitim programları veya staj imkânları gibi konularda öğrencileri tamamlayabilir. Bu şekilde öğrencinin kafasında programla ilgili olumsuz düşünceler silinir, derslerinde daha başarılı olur, mezuniyet sonrası kaygıları azalır ve topluma, yakın çevresine büro yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Programını tanıtılabilecektir. Meslek Yüksekokulu bünyesinde bir kariyer danışmanlığı platformu oluşturulup, bu danışma birimi ile öğrenciler kariyer yönetimi konusunda tamamlamalıdır. Örneğin her ayın bir günü bu programdan mezun olan ve çalışmaya başlamış olan birini okula davet edip çalışma tarzını ya da meslekle ilgili öğrencilerden gelen soruları cevaplayabilir. Somut bir örnekle karşılaşan öğrenci kendini daha

rahat hissedecektir. Bu durum öğrencilerin motivasyonlarına ve başarılarına olumlu yönde katkı sağlayacaktır.

Almakta oldukları/ aldıkları eğitimi yeterli bulup bulmadıkları ile alakalı başka bir soruya gelen oranlar şu şekildedir: yeterli bulduğunu ifade edenlerin oranı %57 iken yetersiz bulanların oranı % 42'dir. Katılımcılar aldıkları / almakta oldukları Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Programının eğitiminin öneminin farkındadırlar ve gelecekteki yol haritalarını belirlerken alacakları kararlarda eğitimlerinin yol gösterici rolünün farkındadırlar. Öğrencilerin büyük çoğunluğu aldıkları 'Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Eğitimi'nin, mezun olduktan sonra gerçekleştirmek istedikleri hedeflere ulaşma yolunda belirleyici olacağını düşünmektedirler. Bu durumu 'Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Eğitimi'nin önemli olduğunun farkında olarak ortaya koymaktadırlar. Çıkan bu sonuç yine araştırmanın ilk kısmında yer alan hipotez 2'yi doğrulamaktadır. Bu durum Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Programı öğrencileri kariyerlerini okudukları program doğrultusunda hedeflemektedirler şeklinde oluşturulmuş olan hipotez 2'yi doğrulayan sonuçtur. Katılımcıya yöneltilen başka 2 soru ve gelen cevapta bu durumu doğrular niteliktedir: okumakta oldukları programa dair umutlu olup olmadıkları sorulmuştur. Umutlu ve beklenti içerisinde olanların oranı % 70 iken umutsuz olanların oranı % 28 ve cevap vermeyenlerin oranı ise % 2'dir. Bu durum araştırmanın hipotez 3'ünü doğrulayan başka bir bulguyu oluşturmaktadır. Ülkemizde üniversite eğitiminde beklentiler çok çeşitlidir. Bunlardan bazıları eğitim sonrası bir diploma prestiji ve getirisi, yabancı dil eğitimi, üniversitenin kazandıracağı vizyon ve kişisel gelişime olan katkısı, global dünyanın rekabetçi şartlarına uyumlu birey olarak yetişme, mezuniyet sonrası iş bulabilme kolaylığı, iş hayatında gelir düzeyi, sosyal statü vb. şeklinde uzayıp gider. Aynı soru katılımcılara yöneltilmiştir. Verilen cevapların içerisinde en büyük orana sahip olan seçenek (% 49), icra etmekten mutlu olacağı bir mesleğe kavuşacağını ifade etmiştir. Bu oran hipotez 2 ile ortaya konmaya çalışılan – Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Programı öğrencileri kariyerlerini okudukları program doğrultusunda hedeflemektedirler- durumun doğruluğunu ispatlamaktadır. % 25'lik bir oranda gelen diğer bir cevap ise amacını sadece bir ön lisans diploması olarak belirtmiştir. %10'u iyi bir sosyal çevre, % 5'i ise maddi kaygılar içerisinde olduğunun altını çizirken % 8'i ise bu soruya cevap vermemiştir. Mesleği önemseyerek hareket etmeleri, katılımcıların kariyer planlamalarında ve kariyer yönetimlerinde Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Programını odak noktası yaptıklarının göstergesidir.

Katılımcılara bundan sonraki yöneltilmiş olan sorular daha ziyade onların ön lisans eğitimlerini tamamladıktan sonraki süreçte atacakları adımlara dairdir. Yani onların kariyer yönetimlerini irdeleme amaçlıdır. Bu aşama da yöneltilen ilk soru ise ön lisans eğitimlerini tamamladıktan sonra eğitimlerine devam edip etmeyecekleri sorusu yöneltilmiştir. Lisans eğitimini hedefleyen katılımcının oranı % 57 iken, bu yola girmeyi düşünmeyenlerin oranı % 42'dir. Çıkan bu oranlar araştırmanın temelini oluşturan hipotez 6'yi, öğrenciler lisans eğitimini tamamlayıp kamu kurum ve kuruluşlarının açtığı iş sınavlarına yönelmeyi hedeflemektedirler hipotezini doğrulamaktadır. Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Programından mezun olan/ olacak öğrencilerin dikey geçiş sınavı ile eğitimlerine devam edebilecekleri lisans programları geniş bir yelpazedir. Öğrencilerin eğitimlerine devam etmek ve dikey geçiş sınavı kamu personeli seçme sınavı v.s. gibi konularla ilgili öğrencilerin üniversiteden sonraki eğitimi ile ilgili danışmanlık alabileceği bir birim oluşturulmalıdır. Bunun bilincinde olan öğrencinin büyük oranı ise bu yönde karar almıştır. Ülkemizin en büyük

problemlerinden biri de istihdam sorunudur. Hem kamu hem de özel sektörde istihdam açısından eğitimin düzeyi ve niteliği çok önem arz etmektedir. Mezuniyet sonrası derhal iş hayatına atılmayı düşünenlere ilk olarak özel sektöre mi yoksa kamu sektörüne mi yönelmeyi düşündükleri sorulmuştur: hedeflerinde ilk sırada kamu sektörü olan katılımcının oranı % 70 iken, özel sektöre yönelmeyi düşünenlerin oranı ise % 28 ve henüz kararsız olanların oranı ise % 2'dir. Bu rakamlar yine hipotez 6'nın doğruluğunu kanıtlamaktadır. İş hayatına atılmayı hedefleyen gençlerin çoğunluğunda kamu sektörü öncelik sırasındadır. Bu durumun birçok nedeni vardır. Her şeyden evvel kamu sektörü bir anlamda kişiye kendisini garanti altında olduğu hissi vermektedir. Çalışma saatlerinin daha net ve düzenli oluşu başka bir neden. Ülkemizde kurumsal bazda faaliyette olan şirket sayısı da maalesef fazla değil. Dolayısıyla gençler kamu sektörünün iş imkânlarına daha fazla yönelmektedir.

Katılımcılara iş bulma sitelerine ve okumakta oldukları programla ilgili sosyal paylaşım sitelerine üye olup olmadıkları sorulmuştur. Çıkan sonuca göre katılımcıların % 36'sı üye olduğunu, % 63'ü ise üye olmadığını ifade etmiştir. Ayrıca araştırmanın son tablosu katılımcıların iş bulma sitelerini ne kadar sıklıkla ziyaret ettiklerinin belirlemeye yöneliktir. Katılımcıların % 60'ı bu siteleri aklına geldikçe ziyaret ettiğini ifade ederken, % 16'sı ayda bir kez ve % 2'si ise her gün ziyaret ettiğini ifade etmiştir. Burada olumlu cevap oranının düşük olduğu gözlenmektedir. Bunun nedenleri arasında katılımcıların büyük oranı zaten kamu sektörünü hedef almış durumda olmaları ve dolayısıyla özel sektöre ait olan iş ilanları ile pek alakadar olmamaları söylenebilir. Bu durum araştırmanın son hipotezinin doğruluğunu kanıtlamaktadır. Sosyal paylaşım sitelerinin günümüzde ne kadar popüler olduğu aşikârdır. Ancak katılımcıların bu noktada kariyer planlamalarını etkin bir şekilde yönetmedikleri söylenebilir.

Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı programı öğrencileri aldıkları eğitimin dışında, bu eğitimlerini tamamlaması açısından mesleğe yönelik yabancı dil, bilgisayar programları gibi kurslara dâhil olmayı düşünmektedirler. Bunun dışında kurslarla birlikte meslek ile ilgili seminer, konferans, panel ve benzeri etkinliklerin mesleği icra ederken faydalı olacağını düşünmektedirler. Bu durum öğrencilerin mesleki bilince ve kariyer geliştirme hedeflerine sahip olduklarını ve meslek hayatlarında da devamlı olarak kendilerini geliştirmeye istekli olduklarının göstergesidir. Bu durum öğrencilerin kalifiye eleman olarak yetişmelerini sağlayacaktır.

Kaynakça

Aytaç, S., (2015). “Kariyer Planlaması”,

http://www.biymed.com/makaleler/haber_detay.asp?haberID=241,

Erişim Tarihi: 02.03.2015

Arat, T., Köksal, A., ve Erden, A. (2013). “İletişim Teknolojileri Kullanımı: Büro Yönetimi ve Sekreterlik Öğrencileri Üzerine Bir Çalışma.” The Journal of Adecemic Social Science Studies,

http://www.iasstudies.com/Makaleler/1491744874_04AratTugay-vd-59-75.

Erişim Tarihi: 15.04.2015.

Baydoğan, E., (2007). “Kariyer Yönetimi”, Eğitim Dergisi,

<http://www.egitirim.gen.tr/site/arsiv/50-16/263-kariyer-yonetimi.pdf>,

Erişim Tarihi:10.05.2015

Başpınar,N. Ö.,Ü.Ü. Bayramlı, (2010). Büro Yönetimi. Ankara: Nobel Yayınları

Bayraktar, T. M. Kızılkaya, (2015). “Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Programı

Öğrencilerinin Profili ve Kariyer Planlaması: Batı ve Doğu Karşılaştırması”. İstanbul Aydın Üniversitesi Dergisi, Yıl 5, Sayı 18, Sayfa (13 - 22)

<http://iaud.aydin.edu.tr/makaleler/yil5sayi18/BayraktarKizilkaya.pdf> Erişim Tarihi: 18.03.2015

Çiftçi, M. E. Cevher, (2014). “Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Öğrencilerinin Kariyer

Olanaklarına Bakış Açılarının İçerik Analizi İle İncelenmesi: Facebook Örneği,

Electronic Journal of Vocational Colleges - Ağustos 2014 BÜROKON Özel Sayısı

Erişim Tarihi: 10.04.2015

http://www.ejovoc.org/makaleler/august_2014/pdf/15.pdf

Halıcı, A. Y. Delil, (2015). Büro Yönetimi Öğrencilerinin Mesleki Algılamalarının

Belirlenmesine Yönelik Bir Uygulama”

<http://www.ttefdergi.gazi.edu.tr/makaleler/2003/Say1/22-37.pdf>, Erişim Tarihi: 01 04.2015

Karaca, P.Ö, Çakırel, Ö.A. Çakırel, Y. (2014). Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Öğrenci ve

Mezunlarının Sekreterlik Mesleği İle İlgili Görüşlerinin Belirlenmesi,

Electronic Journal of Vocational Colleges - Ağustos 2014 BÜROKON Özel Sayısı

http://www.ejovoc.org/makaleler/august_2014/pdf/17.pdf Erişim Tarihi:27.05.2015

Matiloğlu, Y. (2015). "Çağımızda Kariyer Yönetimi ve Planlanması"

<http://aresem.arel.edu.tr/tr/makale> Erişim Tarihi:10.05.2015

Topaloğlu, M., Koç H., (2003). Büro Yönetimi. Ankara: Seçkin Yayın

Tortop, N., B. Aykaç, H. Yayman ve A. Özer. (2013). İnsan Kaynakları Yönetimi. Ankara: Nobel

Yayınları.

Tunçer, P., (2012). "Değişen İnsan Kaynakları Yönetimi Anlayışında Kariyer Yönetimi",
Samsun On Dokuz Mayıs Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi,

Yeşil, Y., A. Vatan. (2014). "Öğrencilerin Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Programına
Bakış Açıları, http://www.ejovoc.org/makaleler/august_2014/pdf/30.pdf ve
Farkındalıkları Üzerine Bir Uygulama, Erişim Tarihi: 14.04.2015

Yücebaş, E., G. Alkar, H. G. Atasagun, H. A. Egeli. (2013). Ege Bölgesinde Bulunan Meslek
Yüksekokullarının Durum Analizi: Sorunlar ve Çözüm Önerileri, Electronic Journal of
Vocational Colleges- Aralık 2013 UMYOS Özel Sayı

http://www.ejovoc.org/makaleler/aralik_2013_umyos/pdf/07.pdf

Erişim Tarihi:12.06.2015

ÖN LİSANS ÖĞRENCİLERİNİN KARIYER DEĞERLERİNİ ETKİLEYEN FAKTÖRLER ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

E. Ebru ŞENTÜRK¹, Kevser BURAN²

Özet

Hızla değişen ve gelişen dünyada kariyer kavramı öne çıkmaktadır. Kişilerin yaşadıkları çevre ve sahip oldukları özellikler de genellikle kariyer seçimlerinde etkili olmaktadır. Bundan yola çıkarak bu araştırmanın konusu; ön lisans öğrencilerinin kariyer tercihlerini etkileyen faktörler olarak belirlenmiştir. Bu çalışma ile Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu ile Osmancık Ömer Derindere Meslek Yüksekokulu sosyal bilimler programlarında okuyan öğrencilerin kariyer değerlerinin demografik değişkenler açısından farklılık gösterip göstermediğinin araştırılması amaçlanmıştır. Araştırma örneklem üzerinden yürütülmüştür. Araştırmada veri toplama yöntemi olarak anket tekniği kullanılmıştır. Anketin birinci bölümü demografik özellikleri tanımlamaya yöneliktir. Anketin ikinci bölümünde Schein'in Kariyer Çapaları teorisinden yola çıkılarak oluşturulan 28 soruluk kariyer değerleri ölçeği kullanılmıştır. Araştırmanın problemini desteklemek üzere yapılan analizler sonucunda önlisans öğrencilerinin kariyer değerlerinin; cinsiyet, yaş, okuduğu bölüm, okuduğu yerleşke, okudukları bölümü seçim şekli ve Okuduğu Bölüme Kayıt Hakkını Elde Etme Şekli değişkenleri açısından farklılık yarattığı tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Ön lisans, kariyer, kariyer değerleri.

A STUDY ON FACTORS AFFECTING THE ASSOCIATE DEGREE STUDENT'S CAREER ANCHORS

Abstract

The world is rapidly changing and evolving concept excels career. The environment people live in and the characteristics they own usually it is effective in career choices. This study was conducted with the purpose of determining the effect of demographics on the social sciences programs student's career anchors of Hitit University Social Sciences Vocational School And Osmancık Ömer Derindere Vocational School. The study was limited to a coincidental sample group. The method of data collection tool is survey. The first section of the survey intends to identify demographic characteristics of the participants. The second section of the survey is based on the 28-item career anchors scale developed by using Schein's career anchors typology. The final analysis shows gender, age, educational program, the campus of school located, the selection way of educational program and the way of obtaining the registration rights of educational program have determining influence on carieer anchors.

Keywords: assosiate degree, carreer, carreer anchors.

¹ Öğr. Gör., Hitit Üniversitesi, eebrusenturk@hitit.edu.tr

² Öğr. Gör., Hitit Üniversitesi, kevserburan@hitit.edu.tr

Giriş

Ülkemizde “kariyer” kelimesi “iş” ve “meslek” kelimeleri ile eş anlamlı kullanılmaktadır (Varol, 2001). Kişilerin bir meslek alanında dikey yükselmeleri geleneği, bilgi toplumunda değişmekte; kişiler ömürleri boyunca birden çok alanda kendilerini geliştirmek durumunda kalmakta ve diğer yandan mesleki alanlarında yatay ilerlemeleri de mesleki gelişme içinde düşünülmektedir (Yılmaz, Dursun, Pektaş ve Altay, 2012).

Günlük hayatta sıkça karşımıza çıkan kariyer seçimi, bireyin yaşamında vermek zorunda olduğu en önemli kararlardan biridir. Yapılan çalışmalar; genç bireylerin mevcut bilgi birikimi, kariyer planında yer alan potansiyel mesleğe duyduğu ilgi, sahip olduğu değerler ile elde edeceği tatmin gibi faktörler ve yanı sıra bireysel özelliklerinin meslek seçimi kararı üzerinde etkili olduklarını ortaya koymaktadır. Diğer yandan genç bireyin sosyo-ekonomik durumu ve aile etkisi gibi faktörler de, ülkeler ve kültürler arasında farklılık arz etmekle birlikte, genç bireyin meslek seçimi üzerinde etkili olabilmektedir (Genç, Kaya ve Genç, 2007).

Bireylerin meslek seçimlerini etkileyen diğer faktörler; yaş, cinsiyet, sahip olduğu kişilik özellikleri, ailesi, kardeş sayısı, yakın ilişkide bulunduğu kişiler, okul öncesi ve okul dönemindeki eğitimi, ihtiyaçları, sahip olduğu ilgileri ve değerler sistemi, benlik kavramı, genel ve özel yetenekleri, diğer kişilik özellikleri, içinde yaşadığı çevrenin özellikleri, ekonomideki mevcut iş alanları ve istihdam koşulları ile piyasadaki arz ve talep durumu gibi faktörlerdir (Anılan, Çemrek ve Anagün, 2008).

Kariyer seçimi; bireyin istek ve ihtiyaçları ile ilgi ve yeteneklerini en uygun noktada buluşturan karardır. Böyle bir karar sonucunda çalışan, daha yüksek performansla işini sürdürürken yüksek iş tatmini duygusu elde eder. Kendisinin önemli olduğunu anlamlı bir iş yaptığını, değer yarattığını düşünür (Barutçugil, 2004).

Bu bağlamda araştırmada Schein’ in Kariyer Değerleri çerçevesinde Hitit Üniversitesi Meslek Yüksekokulları’ndan Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu ile Osmancık Ömer Derindere Meslek Yüksekokulu öğrencileri kariyer değerleri açısından incelenmiştir. İnceleme merkez ve taşra da yer alan bu iki okul öğrencilerinin kariyer değerleri açısından farklılıklarının belirlenmesine yöneliktir. Çalışma merkez ve taşrada okuyan öğrencilerin mesleki kariyer değerlerini incelemek açısından önemlidir.

Kariyer Kavramı

Bireylerin meslek seçimleri ile ilgili önemli kavramlardan biri kariyerdir. Kariyer; insanın doğumuyla, yetiştirilmesiyle, ailesinin tutumuyla, ailesinin olumlu ya da olumsuz yönlendirmesiyle, eğitimiyle, kişilik özellikleriyle şekillenen bir kavram olarak ifade edilmektedir (Özdemir ve Mazgal, 2012). Kariyer kavramı ile ilgili literatürde çok fazla tanımlar yapılmış ve yeni kavramlar ile de zenginleştirilmiştir. Yapılan tanımların bir kısmı aynı anlamı ifade etmekle birlikte, aralarında küçük ayrıntılara yer verilmiştir (İbicioğlu, 2011).

Kariyer “yol”, “koşu yeri”, “geçit” gibi sözlük anlamları içeren İngilizce “career” kelimesinin Türkçe karşılığı olarak kullanılmaktadır (İbicioğlu, 2011). Kariyer ile ilgili tanımlara bakıldığında genel olarak “çalışma yaşamında ilerleme sağlayıcı bir başarı elde edebilmek

amacıyla bireyin izlediği yol, süreç veya çalıştığı alan” şeklinde tanımlanmaktadır (Çiftçi ve Cevher, 2014).

Günlük yaşamda kariyer, ilerlemek, meslek, iş yaşamı, başarı, bireyin iş yaşamı boyunca üstlendiği roller ve bu roller ile ilgili deneyimler anlamlarında kullanılmaktadır (Erdoğan, 2003).

Kariyer sözcüğü kimi zaman bireysel bir ilerleme kimi zaman da mesleki gelişme anlamlarında kullanılmaktadır (Noe, 2009). Kariyer, bireyin çalışma yaşamı süresince herhangi bir iş alanında ilerlemesi, deneyim ve beceri kazanmasına ilişkin bir kavram olup; bireyin çalışma yaşamında geldiği pozisyonlar ile bu pozisyonlar ile ilgili tutum ve davranışları ve yaptığı işleri kapsar (Sağdıç ve Demirkaya, 2009).

Kariyer, sadece dikey bir ilerleme olarak düşünülmemelidir. Kişi aynı pozisyonda bilgi ve becerilerini artırarak da kariyerini geliştirebilir. Ayrıca iş ile ilgili her türlü tecrübe bireye bir kariyer sağlar. Kariyer kavramı ile başarı ve başarısızlık, hızlı veya yavaş ilerleme kastedilmez. Çünkü kariyer değerlendirmesinde var olan bir standart yoktur (Çiftçi ve Cevher, 2014).

Schein’ in Kariyer Değerleri

Son yıllarda kariyer kavramı içinde ortaya atılan yeni düşünceler de vardır ve bunların en yaygın olarak kullanılanı: “Edgar Schein” tarafından geliştirilen “Kariyer değerleri (career anchors)” kavramıdır. Schein bu kuramı, Massachusetts Teknoloji Enstitüsü’nde 1961 yılında başlatılan bir araştırma sonucunda oluşturmuştur. 12 yıl süren bu çalışmalarda, 44 yüksek lisans programı mezunu öğrenci ile derinlemesine mülakatlar yürütülmüş ve bireylerin kariyer tercihlerinin altında yatan nedenler araştırılmıştır (Yarnall, 1998).

Schein’ e göre (1980) kariyer değerleri, bireyin kendi kendine algıladığı yetenek ve kabiliyetleri, temel değerleri ile güdü ve ihtiyaçlardan oluşan benlik kavramıdır. Kişiye özgü özelliklerden oluşan bu birleşim, bireyin kariyer seçiminde etkili olmaktadır (Bayram, Gürsakal ve Aytaç, 2012). Schein, kariyer değerlerini üç boyut üzerinden değerlendirmektedir. Bunlar, yetenek temelli değerler, ihtiyaç temelli değerler ve değer temelli değerler şeklinde boyutlandırılmaktadır (Batur ve Adıgüzel, 2014). Schein’in geliştirdiği kariyer değerleri şunlardır:

- * **Teknik/Fonksiyonel Yetkinlik**, kariyer değerine sahip kişiler için başarı yetenekli oldukları dalda uzmanlaşmaktır ve uzmanlaştıkları dalda en iyi olmak için mücadeleci olurlar.
- * **Genel Yönetsel yetkinlik**, kariyer değerine sahip kişiler, problem çözme, duygusal denge ve iyi ilişkiler geliştirme konusunda becerilidirler.
- * **Girişimcilik/Yaratıcılık**, kariyer değerine sahip kişiler kendi başına bir şeyler üretmekten hoşlanan, kendi işini yapma eğilimine sahip olan bireylerin sahip olduğu kariyer değeridir.
- * **Güvenlik/İstikrar**, değerini önemseyen kişiler, geleceklerinin garanti altında olmasını isterler.
- * **Özerklik/Bağımsızlık**, kariyer değerindeki kişiler kendilerine ne yapacaklarının söylenmesinden hoşlanmayan, özgürlüğüne düşkün tiplerdir.

* **Hayat tarzı**, kariyer değerine sahip kişiler ise, iş yaşamı ile özel hayat arasında denge kurmayı önemseyen bireylerin önemseydiği kariyer değeridir.

* **Saf Meydan okuma**, kariyer değerine sahip olan kişiler zorlukları seven, rekabet etmeyi ve sonunda da kazanmayı seven kişilerdir.

* **Kendini adama**, kariyer değerine sahip kişiler dünyayı geliştirme çabasındadırlar ve iş hayatlarını topluma faydalı olma yönünde şekillendirirler (Bayram, Gürsakal ve Aytaç, 2012).

Teknik/fonksiyonel yetkinlikler, genel yönetsel yetkinlik ve girişimcilik/yaratıcılık gibi değerler bireylerin mesleki yeteneklerine dayanmaktadır. Yani bunlar bireyin işinin tipi ve icra edilmesi ile ilgili değerlerdir. Hayat tarzı, özerklik/bağımsızlık, güvenlik/istikrar gibi değerler ise, bireyin güduları ve ihtiyaçlarına dayanmaktadır. Bu değerler, bireysel arzular ve kişisel hayat ile tutarlı bir iş ortamını zorunlu hale getirmektedir. Meydan okuma ve kendini adama değerleri ise bireyin değer yargıları ile ilgilidir. Bu kariyer değerleri, örgüt kültürü ve meslek ile tutarlı bir kişilik üzerine odaklanmaktadır (Batur ve Adıgüzel, 2014).

Schein'a göre, kariyer değerleri, bireyin iş ve sosyal yaşamında edindiği tecrübeler yoluyla gelişmektedir. Bu değerler kişinin kariyer seçiminde rol oynayan en önemli unsurlardandır. Kariyer değerleri, bireyin vazgeçemeyeceği ve değiştiremeyeceği, benliğine ait önemli unsurlardır. Kariyer değerleri ile bireyin kariyer seçimi uyumlu ise, birey ile kariyeri bütünleşmektedir. Kişi kendi yeteneği, ihtiyacı ve değerlerinin farkındadır. Örneğin, teknik alanda yeterli olduğuna ve ilgisinin o yönde olduğuna inanan bir mühendis, yönetim kademeleri içinde hareket etmek yerine, mühendis olarak teknik alanda kalmak isteyecektir. Birey, kariyer değerlerini doğru algılayarak, kendisi için en uygun kariyer seçimini gerçekleştirecektir (Pilavcı, 2007).

Kariyer değerlerini işinde kullanabilen kişi işini mutlu bir şekilde severek gerçekleştirmekte ve böylece şirket bağlılığı yüksek olmaktadır. Schein, özellikle kariyer seçimi ile kariyer değerleri uyumlu olan bireylerin, iş tatmini, terfi, işte istikrar, verimlilik ve psikolojik olarak kendini iyi hissetme gibi pozitif sonuçlar alacağı üzerinde durmaktadır (Başol, Bilge ve Kuzgun, 2012).

Yöntem

Bu araştırma ile ön lisans öğrencilerinin kariyer değerlerinin demografik değişkenler açısından değişiminin incelenmesi amaçlanmıştır. Araştırmanın sonuçları çalışma anketine yanıt veren öğrencilerin araştırmanın yapıldığı tarihlerdeki algıları ve çalışma anketine verdikleri yanıtlarla sınırlıdır.

Tablo 1: Araştırma Evreni

OKUL	PROGRAM	ÖĞRENCİ SAYISI
OMYO	Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı (BYYA)	72
	Tıbbi Dokümantasyon ve Sekreterlik (TDS)	39
	İş Sağlığı ve güvenliği (İSG)	68
SMYO	Havacılıkta Yer Hizmetleri (HYH)	32
	İşletme Yönetimi	191

Muhasebe ve Vergi Uygulamaları (MVU)	229
Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı	183
Otel, Lokanta ve İkrım Hizmetleri (TURİZM)	68
Pazarlama Dış Ticaret	64
TOPLAM	946

Araştırmanın evrenini Hitit Üniversitesi yüksekokullarından Sosyal Bilimler MYO (SMYO) ve Osmancık Ömer Derindere MYO (OMYO) "Sosyal Bilimler Programlarında" okuyan birinci ve ikinci sınıf öğrencileri oluşturmaktadır. OMYO ve SMYO öğrenci işlerinden alınan verilere göre bu sayı toplamı 946'dır (Tablo 1). Zaman sınırlılıkları nedeniyle tüm evrene ulaşmak mümkün olmadığından araştırma örneklem üzerinden yürütülmüştür. İlgili literatürde (Arıkan, 2000; Baş, 2001; Çil, 2003) örneklem büyüklüğünün hesaplanmasına yönelik çeşitli formüller verilmekle birlikte bu araştırmada Yamane (2001) tarafından belirtilen aşağıdaki formülden yararlanılmıştır:

$$n = \frac{N \cdot z^2 \cdot p \cdot q}{N \cdot d^2 + z^2 \cdot p \cdot q}$$

n: örneklem çapı

N: yığın çapı

Z: standart normal dağılım tablo değeri

d= duyarlılık (0,05)

p: bir bireyin örneğe seçilme olasılığı

q: bir bireyin örneğe seçilmeme olasılığı

p.q: araştırmaya konu olan özellikleri taşıyan bireylerin yüzdesi (0.25)

$$279 = \frac{1008 \cdot 1,96^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5}{1008 \cdot 0,05^2 + 1,96^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5}$$

formülü kullanılarak kolayda örneklem yöntemiyle evren için %95 güven aralığında \pm %5 örnekleme hatası ile örneklem büyüklüğü n=279 olarak hesaplanmıştır.

Araştırmada birincil ve ikincil veri kaynaklarından yararlanılmıştır. Araştırmanın kavramsal ve kuramsal kısmında daha önceden yapılan çalışmalar, makaleler, tezler gibi yazılı kaynaklar taranmıştır. Bu kaynaklar ışığında kariyer değerlerini ölçmek için anket tekniğinden yararlanılmıştır. Veri toplama aracına cevap alamama ve çalışmaya katılmak istememe gibi olasılıklar dikkate alınarak 450 veri toplama aracı dağıtılmış, 445 geri dönüş olmuştur. Verilerin girişi sırasında eksik cevapları olan veri toplama araçları elenerek sadece istatistiksel olarak uygun olanlar kayıt edilmiştir. Buna göre 431 anket elde edilmiştir.

İki bölümden oluşan anketin birinci bölümü demografik özelliklerden oluşmaktadır. Anketin ikinci bölümünde Schein'in Kariyer Çapaları teorisinden yola çıkılarak oluşturulan 28 soruluk "Kariyer Değerleri" ölçeği (Eyüboğlu, 2006) kullanılmıştır. Soruların dağılımları şöyledir (Tablo 2):

Tablo 2: Ölçek Soru Dağılımları

SORU NUMARASI	KARİYER DEĞERİ/ÖLÇEK
1, 6, 16, 20	Teknik/ Fonksiyonel Yetkinlik
3, 9, 18, 24	Güvenlik/ İstikrar
4, 13, 15	Özerklik/ Bağımsızlık
5, 8, 23	Genel Yönetmel Yetkinlik
2, 10, 22	Girişimcilik/Yaratıcılık
7, 12, 19	Saf Meydan Okuma
11, 21	Kendini Adama
14, 17, 25	Hayat Tarzı
26, 27, 28	Kariyer Memnuniyeti

Kariyer değerlerini ölçmek amacıyla 5'li likert ölçeği kullanılmıştır. Buna göre ifadeler "kesinlikle katılmıyorum (1)", "katılmıyorum (2)", "fikrim yok (3)", "katılıyorum (4)", "tamamen katılıyorum (5)" olarak ölçeklendirilmiştir. Ölçek sonuçları 5.00-1.00=4.00 puanlık bir genişliğe dağılmışlardır. Bu genişlik beşe bölünerek ölçeğin kesim noktalarını belirleyen düzeyler belirlenmiştir. Ölçek ifadelerinin değerlendirilmesinde aşağıdaki kriterler (Tablo 3) esas alınmıştır (İstatistik Analiz, 2014).

Tablo 3: Ölçek Puan Dağılımı

Seçenekler	Puanlar	Puan Aralığı	Ölçek Değerlendirme
Hiç Katılmıyorum	1	1,00 - 1,79	Çok düşük
Katılmıyorum	2	1,80 - 2,59	Düşük
Fikrim yok	3	2,60 - 3,39	Orta
Katılıyorum	4	3,40 - 4,19	Yüksek
Tamamen Katılıyorum	5	4,20 - 5,00	Çok yüksek

Araştırmadan elde edilen veriler MS Office Excel 2013 ve SPSS 20.0 programında değerlendirilmiştir. Ölçeğin tüm olarak cronbach alpha güvenilirlik katsayısı ,94 olarak belirlenmiştir. Ölçeğin alt boyutlarının güvenilirlikleri incelendiğinde, "Teknik ve Fonksiyonel Yetkinlik" alt boyutun güvenilirliğinin $\alpha=0,609$; "Güvenlik İstikrar" alt boyutun güvenilirliğinin $\alpha=0,659$; "Özerklik Bağımsızlık" alt boyutun güvenilirliğinin $\alpha=0,614$; "Genel Yönetmel Yetkinlik" alt boyutun güvenilirliğinin $\alpha=0,691$; "Girişimcilik Yaratıcılık" alt boyutun güvenilirliğinin $\alpha=0,766$; "Saf Meydan Okuma" alt boyutun güvenilirliğinin $\alpha=0,714$; "Kendini Adama" alt boyutun güvenilirliğinin $\alpha=0,672$; "Hayat Tarzı" alt boyutun güvenilirliğinin $\alpha=0,795$ ve "kariyer memnuniyeti" alt boyutunun güvenilirliğinin $\alpha=0,792$ olduğu görülmektedir.

Özdamar'a (2002) göre güvenilirlik katsayısı; $0,60 \leq \alpha < 0,80$ ise ölçek oldukça güvenilirdir. $0,80\alpha \leq 1,00$ ise ölçek yüksek derecede güvenilir bir ölçektir. Anket formunun güvenilirliği istatistiki açıdan kabul edilebilir düzeydedir.

Bulgular

Araştırmaya katılan öğrencilerin %54,5'i kız, %45,5'i erkek olarak belirlenmiştir. Katılımcıların çoğunluğunu kızlar oluşturmaktadır. Katılımcıların %48,3'ü 20 ve altı, %47,8'i 21-25 ve %3,9'u ise 26 ve üstü yaş aralığındadır. Katılımcıların okudukları bölüm dağılımları

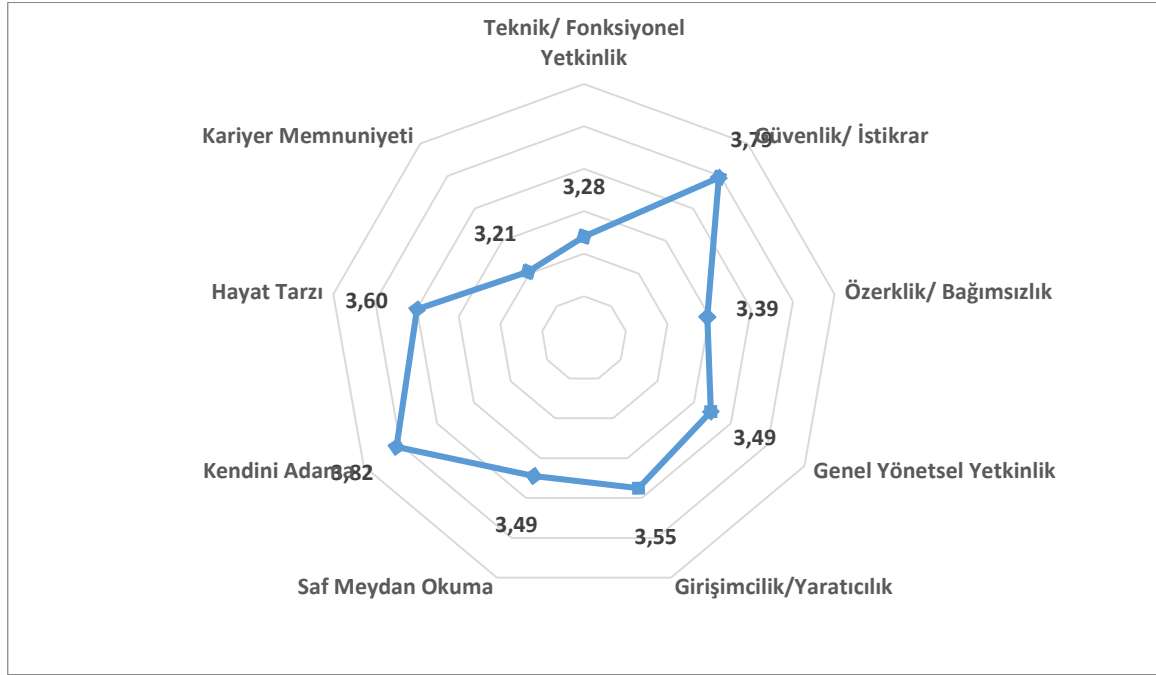
incelendiğinde %41,3'ünün büro yönetimi ve yönetici asistanlığı, %14,2'sinin iş sağlığı ve güvenliği, %13,5'inin muhasebe ve vergi uygulamaları, %10,2'sinin işletme, %7,7'sinin tıbbi dokümantasyon ve sekreterlik, %4,9'unun turizm işletmeciliği, %4,4'ünün havacılıkta yer hizmetleri ve %3,9'unun pazarlama okuduğu belirlenmiştir.

Araştırmaya katılan öğrencilerin okullarının bulunduğu yerleşke dağılımları incelendiğinde, katılımcıların %66,6'sının merkezde, %33,4'ünün ise ilçede okuduğu belirlenmiştir. Katılımcıların okudukları bölümü nasıl seçtiğine göre dağılımları incelendiğinde, katılımcıların büyük bir çoğunluğunun (%46,6) diğer seçeneğini seçtiği tespit edilmiştir. Ayrıca katılımcıların %28,3'ü araştırarak, %19,7'si rehber hocam yönlendirdi ve %5,3'ü ise ailem seçti seçeneğini işaretlemiştir. Araştırmaya katılan öğrencilerin kayıt hakkını elde etme şekli dağılımları incelendiğinde, katılımcıların büyük çoğunluğunun (%74,0) sınavla kayıt hakkı elde ettikleri tespit edilmiştir.

Tablo 4: Araştırmaya Katılan Öğrencilerin Kariyer Tercihlerini Belirleme Düzeylerinin Dağılımları

İFADELER	N	X	σ
Teknik/ Fonksiyonel Yetkinlik	431	3,28	,84
Güvenlik/ İstikrar	431	3,79	1,27
Özerklik/ Bağımsızlık	431	3,39	,97
Genel Yönetmel Yetkinlik	431	3,49	,94
Girişimcilik/Yaratıcılık	431	3,55	,97
Saf Meydan Okuma	431	3,49	,95
Kendini Adama	431	3,82	1,10
Hayat Tarzı	431	3,60	1,03
Kariyer Memnuniyeti	431	3,21	1,04

Araştırmaya katılan öğrencilerin kariyer tercihlerini belirleme düzeylerinin ortalamaları (Tablo 4) incelendiğinde, "teknik ve fonksiyonel yetkinlik" ifadesine orta ($3,28 \pm 0,84$); "güvenlik/istikrar" ifadesine yüksek ($3,79 \pm 0,127$); "özerklik/bağımsızlık" ifadesine orta ($3,39 \pm 0,97$); "genel yönetmel yetkinlik" ifadesine yüksek ($3,49 \pm 0,94$); "girişimcilik/yaratıcılık" ifadesine yüksek ($3,55 \pm 0,97$); "saf meydan okuma" ifadesine yüksek ($3,49 \pm 0,95$); "kendini adama" ifadesine yüksek ($3,82 \pm 1,10$); "hayat tarzı" ifadesine yüksek ($3,60 \pm 1,03$); düzeyde ve "kariyer memnuniyeti" ifadesine orta ($3,21 \pm 1,04$) düzeyde katıldıkları görülmektedir.



Şekil 1: Araştırmaya Katılan Öğrencilerin Kariyer Tercihlerini Belirleme Düzeylerinin Ortalamaları

Tablo 5: Araştırmaya Katılan Öğrencilerin Kariyer Değerlerinin Cinsiyet Değişkeni Açısından İncelenmesi

CİNSİYET		Grup İstatistiği			Test İstatistiği		
		n	X	σ	t	s.d.	p
Teknik/ Fonksiyonel Yetkinlik	Kız	235	3,29	,77	,155	429	,877
	Erkek	196	3,28	,92			
Güvenlik/ İstikrar	Kız	235	3,91	1,04	2,182	429	,030
	Erkek	196	3,64	1,49			
Özerklik/ Bağımsızlık	Kız	235	3,38	,87	-,078	429	,938
	Erkek	196	3,39	1,08			
Genel Yönetsel Yetkinlik	Kız	235	3,48	,87	-,151	429	,880
	Erkek	196	3,49	1,02			
Girişimcilik/Yaratıcılık	Kız	235	3,62	,89	1,584	429	,114
	Erkek	196	3,47	1,05			
Saf Meydan Okuma	Kız	235	3,53	,86	,870	429	,385
	Erkek	196	3,45	1,05			
Kendini Adama	Kız	235	4,00	1,03	3,832	429	,000
	Erkek	196	3,60	1,15			
Hayat Tarzı	Kız	235	3,69	,97	2,167	429	,031
	Erkek	196	3,48	1,09			
Kariyer Memnuniyeti	Kız	235	3,19	,98	-,443	429	,662
	Erkek	196	3,23	1,11			

H₁: Önlisans öğrencilerinin kariyer değerleri cinsiyet değişkeni açısından farklılık gösterir. Öğrencilerin cinsiyetlerine göre kariyer değerlerinin farklılık gösterip göstermediğini incelemek üzere iki bağımsız t testi uygulanmış ve sonuçları Tablo 5'te verilmiştir. Güvenlik/İstikrar faktörü ,030 önem düzeyi cinsiyete göre anlamlı bir farklılık göstermektedir (p<0,05). Hem erkek hem de kız öğrencilerin güvenlik/istikrar faktörüne katılım düzeyi

yüksektir. Bununla birlikte kız öğrencilerin (ort:3,91) kariyer değerlerinde erkek öğrencilere oranla güvenlik ve istikrara daha fazla önem verdikleri görülmektedir.

Kendini adama faktörü ,000 önem düzeyi ile cinsiyete göre anlamlı bir farklılık göstermektedir. Kız öğrencilerin (ort:4,00) insanlara yardımcı olma ve hizmet etme eğilimlerinin erkek öğrencilerden daha yüksek olduğu görülmektedir.

Hayat tarzı faktörü ,031 önem düzeyi ile cinsiyete göre anlamlı bir farklılık göstermektedir. Ortalamalara bakıldığında kız öğrencilerin, özel hayatlarında mutsuz olmayacakları ve ailelerine zaman ayırabilecekleri işleri seçmeye erkek öğrencilere göre daha fazla eğilimli oldukları (ort:3,69) görülmektedir. **H₁ hipotezi kabul edilmiştir.**

Teknik/fonksiyonel yetkinlik, özerklik/bağımsızlık, genel yönetsel yetkinlik, girişimcilik/yaratıcılık, saf meydan okuma ve kariyer memnuniyeti faktörleri istatistiki açıdan cinsiyete göre anlamlı bir farklılık yaratmamaktadır. Bununla birlikte Teknik/fonksiyonel yetkinlik, özerklik/bağımsızlık ve kariyer memnuniyeti faktörlerine tüm öğrencilerin katılımı orta düzeyde; genel yönetsel yetkinlik, girişimcilik/yaratıcılık ve saf meydan okuma faktörlerine katılımları ise yüksek düzeydedir.

Tablo 6: Araştırmaya Katılan Öğrencilerin Kariyer Değerlerinin Yaş Değişkeni Açısından İncelenmesi

YAŞ		Grup İstatistiği			Test İstatistiği		
		n	X	σ	F	s.d.	p
Teknik/ Fonksiyonel Yetkinlik	20 ve altı	208	3,30	,84	,979	2	,376
	21 – 25	206	3,25	,83			
	25 ve üstü	17	3,54	,91			
Güvenlik/ İstikrar	20 ve altı	208	3,72	1,12	,487	2	,615
	21 – 25	206	3,85	1,41			
	25 ve üstü	17	3,79	1,10			
Özerklik/ Bağımsızlık	20 ve altı	208	3,35	,95	1,257	2	,285
	21 – 25	206	3,39	,98			
	25 ve üstü	17	3,74	1,07			
Genel Yönetsel Yetkinlik	20 ve altı	208	3,40	,92	3,190	2	,042
	21 – 25	206	3,54	,95			
	25 ve üstü	17	3,94	,94			
Girişimcilik/Yaratıcılık	20 ve altı	208	3,48	,93	1,406	2	,246
	21 – 25	206	3,60	,99			
	25 ve üstü	17	3,82	1,11			
Saf Meydan Okuma	20 ve altı	208	3,43	,95	2,237	2	,108
	21 – 25	206	3,52	,94			
	25 ve üstü	17	3,92	1,02			
Kendini Adama	20 ve altı	208	3,76	1,12	1,664	2	,191
	21 – 25	206	3,84	1,08			
	25 ve üstü	17	4,26	1,06			
Hayat Tarzı	20 ve altı	208	3,54	1,03	1,119	2	,328
	21 – 25	206	3,62	1,04			
	25 ve üstü	17	3,92	,98			
Kariyer Memnuniyeti	20 ve altı	208	3,23	1,02	,668	2	,513
	21 – 25	206	3,16	1,03			
	25 ve üstü	17	3,45	1,24			

H₂: Önlisans öğrencilerinin kariyer değerleri yaş değişkeni açısından farklılık gösterir. Öğrencilerin yaşlarına göre kariyer değerlerinin farklılık gösterip göstermediğini incelemek üzere tek yönlü varyans analizi (Anova) uygulanmış ve sonuçları Tablo 6'da verilmiştir. Genel yönetsel yetkinlik faktörü ,042 önem düzeyi yaşa göre anlamlı bir farklılık göstermektedir ($p < 0,05$). Tüm yaş grubu öğrencilerin genel yönetsel yetkinlik kariyer değerine katılımı yüksek düzeydedir bununla birlikte ortalamalara bakıldığında yaş grubu büyüdükçe bu faktöre eğilimlerinin arttığı söylenebilir. **H₂ hipotezi kabul edilmiştir.**

Teknik/ Fonksiyonel Yetkinlik, Güvenlik/ İstikrar, Özerklik/ Bağımsızlık, Girişimcilik/Yaratıcılık, Saf Meydan Okuma, Kendini Adama, Hayat Tarzı, Kariyer Memnuniyeti faktörleri istatistiki açıdan yaşa göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir.

Teknik/ Fonksiyonel Yetkinlik, Özerklik/ Bağımsızlık ve Kariyer Memnuniyeti faktörlerine 20 ve altı ile 21 – 25 yaş aralığındaki öğrencilerin katılım düzeyleri orta iken 26 yaş ve üstü öğrencilerin katılım düzeyi yüksektir. Ayrıca Kendini Adama faktörüne 20 ve altı ile 21 – 25 yaş aralığındaki öğrencilerin katılım düzeyleri yüksek iken 26 yaş ve üstü öğrencilerin katılım düzeyinin çok yüksek olduğu görülmektedir.

Tablo 7: Araştırmaya Katılan Öğrencilerin Kariyer Değerlerinin Okuduğu Bölüm Değişkeni Açısından İncelenmesi

BÖLÜM		Grup İstatistiği			Test İstatistiği		
		N	X	σ	F	s.d.	p
Teknik/ Fonksiyonel Yetkinlik	BYYA	178	3,30	0,83	1,204	7	,299
	TDS	33	3,53	0,96			
	İSG	61	3,11	0,92			
	HYH	19	3,31	0,83			
	İşletme	44	3,13	0,85			
	MVU	58	3,29	0,72			
	Ti	21	3,45	0,79			
	Pazarlama	17	3,45	0,84			
Güvenlik/ İstikrar	BYYA	178	3,98	1,01	2,859	7	,006
	TDS	33	4,18	1,11			
	İSG	61	3,29	1,23			
	HYH	19	3,36	0,97			
	İşletme	44	3,75	2,38			
	MVU	58	3,70	0,93			
	Ti	21	3,54	1,27			
	Pazarlama	17	3,89	0,91			
Özerklik/ Bağımsızlık	BYYA	178	3,38	0,92	1,850	7	,076
	TDS	33	3,44	0,96			
	İSG	61	3,09	1,09			
	HYH	19	3,19	0,99			
	İşletme	44	3,34	1,05			
	MVU	58	3,54	0,86			
	Ti	21	3,78	0,98			
	Pazarlama	17	3,69	1,02			

Tablo 7'nin devamı: Araştırmaya Katılan Öğrencilerin Kariyer Değerlerinin Okuduğu Bölüm Değişkeni Açısından İncelenmesi

BÖLÜM	Grup İstatistiği			Test İstatistiği			
	N	X	σ	F	s.d.	p	
Genel Yönetsel Yetkinlik	BYYA	178	3,59	0,93	1,760	7	,094
	TDS	33	3,44	0,93			
	İSG	61	3,20	1,09			
	HYH	19	3,15	1,02			
	İşletme	44	3,39	1,01			
	MVU	58	3,62	0,81			
	Tİ	21	3,62	0,85			
	Pazarlama	17	3,57	0,84			
Girişimcilik/Yaratıcılık	BYYA	178	3,72	0,93	2,860	7	,006
	TDS	33	3,59	1,01			
	İSG	61	3,24	1,10			
	HYH	19	3,26	0,94			
	İşletme	44	3,26	1,11			
	MVU	58	3,51	0,83			
	Tİ	21	3,84	0,88			
	Pazarlama	17	3,68	0,71			
Saf Meydan Okuma	BYYA	178	3,62	0,87	2,356	7	,023
	TDS	33	3,59	1,13			
	İSG	61	3,19	1,13			
	HYH	19	3,16	0,95			
	İşletme	44	3,28	0,96			
	MVU	58	3,54	0,83			
	Tİ	21	3,66	0,96			
	Pazarlama	17	3,73	0,83			
Kendini Adama	BYYA	178	4,05	1,01	5,989	7	,000
	TDS	33	4,18	1,08			
	İSG	61	3,25	1,23			
	HYH	19	3,15	1,16			
	İşletme	44	3,55	1,17			
	MVU	58	3,76	0,96			
	Tİ	21	3,97	1,10			
	Pazarlama	17	4,09	0,87			
Hayat Tarzı	BYYA	178	3,79	0,98	2,925	7	,005
	TDS	33	3,74	1,08			
	İSG	61	3,18	1,17			
	HYH	19	3,22	0,89			
	İşletme	44	3,54	1,09			
	MVU	58	3,51	0,84			
	Tİ	21	3,68	1,16			
	Pazarlama	17	3,55	1,13			
Kariyer Memnuniyeti	BYYA	178	3,15	1,00	,529	7	,813
	TDS	33	3,44	1,02			
	İSG	61	3,11	1,16			
	HYH	19	3,38	1,12			
	İşletme	44	3,17	1,04			
	MVU	58	3,27	0,99			
	Tİ	21	3,19	0,99			
	Pazarlama	17	3,33	1,22			

H₃: Önlisans öğrencilerinin kariyer değerleri okudukları bölüm değişkeni açısından farklılık gösterir. Öğrencilerin okudukları bölüm değişkenine göre kariyer değerlerinin farklılık gösterip göstermediğini incelemek üzere tek yönlü varyans analizi (Anova) uygulanmış ve sonuçları Tablo 7’de verilmiştir. Güvenlik/İstikrar faktörü ,006 önem düzeyi ile bölüm değişkeni açısından anlamlı bir farklılık göstermektedir. Tıbbi dokümantasyon ve sekreterlik bölümü öğrencilerinin ortalamaları en yüksek iken (ort:4,18) iş sağlığı ve güvenliği öğrencilerinin ortalamalarının en düşük olduğu (ort: 3,29) görülmektedir.

Girişimcilik/yaratıcılık faktörü ,006 önem düzeyi ile bölüm değişkeni açısından anlamlı bir farklılık göstermektedir. Turizm işletmeciliği öğrencilerinin ortalamaları en yüksek iken (ort:3,84) iş sağlığı ve güvenliği öğrencilerinin ortalamalarının en düşük olduğu (ort: 3,24) görülmektedir.

Saf meydan okuma faktörü ,023 önem düzeyi ile bölüm değişkeni açısından anlamlı bir farklılık göstermektedir. Pazarlama öğrencilerinin ortalamaları en yüksek iken (ort:3,73) havacılıkta yer hizmetleri öğrencilerinin ortalamalarının en düşük olduğu (ort: 3,24) görülmektedir.

Kendini adama faktörü ,000 önem düzeyi ile bölüm değişkeni açısından anlamlı bir farklılık göstermektedir. Tıbbi dokümantasyon ve sekreterlik bölümü öğrencilerinin ortalamaları en yüksek iken (ort:4,18) havacılıkta yer hizmetleri öğrencilerinin ortalamalarının en düşük olduğu (ort: 3,15) görülmektedir.

Hayat tarzı faktörü ,005 önem düzeyi ile bölüm değişkeni açısından anlamlı bir farklılık göstermektedir. Büro yönetimi ve yönetici asistanlığı bölümü öğrencilerinin ortalamaları en yüksek iken (ort:3,79) iş sağlığı ve güvenliği öğrencilerinin ortalamalarının en düşük olduğu (ort: 3,18) görülmektedir. **H₃ hipotezi kabul edilmiştir.** Teknik/ fonksiyonel yetkinlik, özerklik/ bağımsızlık, genel yönetsel yetkinlik ve kariyer memnuniyeti faktörleri bölüm faktörü açısından anlamlı bir farklılık göstermemektedir.

H₄: Önlisans öğrencilerinin kariyer değerleri okudukları yerleşke değişkeni açısından farklılık gösterir. Öğrencilerin okudukları yerleşke değişkenine göre kariyer değerlerinin farklılık gösterip göstermediğini incelemek üzere iki bağımsız t testi uygulanmış ve sonuçları Tablo 8’de verilmiştir. Özerklik/ Bağımsızlık faktörü ,045 önem düzeyi ile yerleşke değişkeni açısından anlamlı bir farklılık göstermektedir. Merkezde okuyan öğrencilerin özerklik/bağımsızlık faktörüne katılım düzeyi yüksek iken (ort:3,45) ilçede okuyan öğrencilerin katılım düzeyi ortadır (ort:3,25).

Genel Yönetsel Yetkinlik faktörü ,023 önem düzeyi ile yerleşke değişkeni açısından anlamlı bir farklılık göstermektedir. Merkezde okuyan öğrencilerin genel yönetsel yetkinlik faktörüne katılım düzeyi yüksek iken (ort:3,56) ilçede okuyan öğrencilerin katılım düzeyi ortadır (ort: 3,34). **H₄ hipotezi kabul edilmiştir.**

Tablo 8: Araştırmaya Katılan Öğrencilerin Kariyer Değerlerinin Okuduğu Yerleşke Değişkeni Açısından İncelenmesi

		Grup İstatistiği			Test İstatistiği		
		n	X	σ	t	s.d.	p
Teknik/ Fonksiyonel Yetkinlik	İlçe	144	3,28	,91	-,113	429	,910
	Merkez	287	3,29	,80			
Güvenlik/ İstikrar	İlçe	144	3,74	1,23	-,503	429	,615
	Merkez	287	3,81	1,29			
Özerklik/ Bağımsızlık	İlçe	144	3,25	1,04	-2,019	429	,045
	Merkez	287	3,45	,92			
Genel Yönetmelik Yetkinlik	İlçe	144	3,34	1,03	-2,289	429	,023
	Merkez	287	3,56	,89			
Girişimcilik/Yaratıcılık	İlçe	144	3,46	1,06	-1,366	429	,173
	Merkez	287	3,59	,92			
Saf Meydan Okuma	İlçe	144	3,37	1,06	-1,924	429	,055
	Merkez	287	3,56	,89			
Kendini Adama	İlçe	144	3,71	1,21	-1,388	429	,166
	Merkez	287	3,87	1,04			
Hayat Tarzı	İlçe	144	3,51	1,17	-1,194	429	,233
	Merkez	287	3,64	,96			
Kariyer Memnuniyeti	İlçe	144	3,17	1,08	-,476	429	,634
	Merkez	287	3,22	1,01			

Teknik/ Fonksiyonel Yetkinlik, Güvenlik/ İstikrar, Girişimcilik/Yaratıcılık, Saf Meydan Okuma, Kendini Adama, Hayat Tarzı ve Kariyer Memnuniyeti faktörleri yerleşke değişkeni açısından anlamlı bir farklılık göstermemektedir.

H₅: Önlisans öğrencilerinin kariyer değerleri okudukları bölümü tercih etme şekli değişkeni açısından farklılık gösterir. Öğrencilerin okudukları bölümü tercih etme şekline göre kariyer değerlerinin farklılık gösterip göstermediğini incelemek üzere tek yönlü varyans analizi (Anova) uygulanmış ve sonuçları Tablo 9'da verilmiştir. Özerklik/bağımsızlık faktörü ,042 önem düzeyi ile okudukları bölümü tercih etme şekline göre anlamlı bir farklılık göstermektedir. Saf Meydan Okuma faktörü ,007 önem düzeyi ile okudukları bölümü tercih etme şekline göre anlamlı bir farklılık göstermektedir. Okuduğu bölümü araştırarak (ort:3,79; 3,64) seçen öğrenciler en yüksek ortalamaya sahipken, diğer seçeneğini seçen öğrencilerin (ort:3,19; 3,20) en düşük ortalamaya sahip olduğu görülmektedir.

Kariyer memnuniyeti faktörü ,014 önem düzeyi ile okudukları bölümü tercih etme şekline göre anlamlı bir farklılık göstermektedir. Okuduğu bölümü araştırarak (ort:3,70) seçen öğrenciler en yüksek ortalamaya sahipken rehber hocası tarafından yönlendirilen öğrencilerin ortalamaları en düşüktür (ort:2,88). **H₅ hipotezi kabul edilmiştir.**

Tablo 9: Araştırmaya Katılan Öğrencilerin Kariyer Değerlerinin Okudukları Bölümü Seçim Şekli Değişkeni Açısından İncelenmesi

	Grup İstatistiği			Test İstatistiği		
	n	X	σ	F	s.d.	p
Teknik/ Fonksiyonel Yetkinlik	Araştırarak	122	3,32	,839	3	,473
	Ailem seçti	23	3,12			
	Rehber hocam yönlendirdi	85	3,20			
	Diğer	201	3,33			
Güvenlik / İstikrar	Araştırarak	122	3,91	1,836	3	,140
	Ailem seçti	23	3,61			
	Rehber hocam yönlendirdi	85	3,53			
	Diğer	201	3,85			
Özerklik/ Bağımsızlık	Araştırarak	122	3,79	2,749	3	,042
	Ailem seçti	23	3,30			
	Rehber hocam yönlendirdi	85	3,48			
	Diğer	201	3,19			
Genel Yönetmelik Yetkinlik	Araştırarak	122	3,52	1,601	3	,189
	Ailem seçti	23	3,43			
	Rehber hocam yönlendirdi	85	3,42			
	Diğer	201	3,35			
Girişimcilik/ Yaratıcılık	Araştırarak	122	3,59	1,576	3	,194
	Ailem seçti	23	3,54			
	Rehber hocam yönlendirdi	85	3,48			
	Diğer	201	3,38			
Saf Meydan Okuma	Araştırarak	122	3,64	4,063	3	,007
	Ailem seçti	23	3,59			
	Rehber hocam yönlendirdi	85	3,36			
	Diğer	201	3,20			
Kendini Adama	Araştırarak	122	3,59	2,160	3	,092
	Ailem seçti	23	3,81			
	Rehber hocam yönlendirdi	85	3,78			
	Diğer	201	3,58			
Hayat Tarzı	Araştırarak	122	3,94	1,823	3	,142
	Ailem seçti	23	3,59			
	Rehber hocam yönlendirdi	85	3,30			
	Diğer	201	3,46			
Kariyer Memnuniyeti	Araştırarak	122	3,70	3,596	3	,014
	Ailem seçti	23	3,44			
	Rehber hocam yönlendirdi	85	2,88			
	Diğer	201	3,24			

Teknik/ Fonksiyonel Yetkinlik, Güvenlik/ İstikrar, Girişimcilik/Yaratıcılık, Genel Yönetmelik Yetkinlik, Kendini Adama ve Hayat Tarzı faktörleri okudukları bölümü tercih etme şekli açısından anlamlı bir farklılık göstermemektedir.

Tablo 10: Araştırmaya Katılan Öğrencilerin Kariyer Değerlerinin Okuduğu Bölüme Kayıt Hakkını Elde Etme Şekli Değişkeni Açısından İncelenmesi

		Grup İstatistiği			Test İstatistiği		
		n	X	σ	t	s.d.	p
Teknik/ Fonksiyonel Yetkinlik	Sınavla	319	3,27	0,85	-,740	429	,460
	Sınavsız geçişle	112	3,34	0,84			
Güvenlik/ İstikrar	Sınavla	319	3,85	1,10	1,276	429	,204
	Sınavsız geçişle	112	3,63	1,66			
Özerklik/ Bağımsızlık	Sınavla	319	3,40	0,96	,228	429	,820
	Sınavsız geçişle	112	3,37	1,01			
Genel Yönetmelik Yetkinlik	Sınavla	319	3,52	0,97	1,240	429	,216
	Sınavsız geçişle	112	3,40	0,89			
Girişimcilik/Yaratıcılık	Sınavla	319	3,59	0,99	1,520	429	,130
	Sınavsız geçişle	112	3,44	0,92			
Saf Meydan Okuma	Sınavla	319	3,53	0,96	1,036	429	,301
	Sınavsız geçişle	112	3,42	0,95			
Kendini Adama	Sınavla	319	3,91	1,10	2,889	429	,004
	Sınavsız geçişle	112	3,57	1,08			
Hayat Tarzı	Sınavla	319	3,65	1,04	1,519	429	,130
	Sınavsız geçişle	112	3,47	1,03			
Kariyer Memnuniyeti	Sınavla	319	3,18	1,00	-,996	429	,320
	Sınavsız geçişle	112	3,29	1,14			

H₆: Önlisans öğrencilerinin kariyer değerleri okuduğu bölüme kayıt hakkını elde etme şekli değişkeni açısından farklılık gösterir. Öğrencilerin okudukları bölüme kayıt hakkını elde etme şekli değişkenine göre kariyer değerlerinin farklılık gösterip göstermediğini incelemek üzere iki bağımsız t testi uygulanmış ve sonuçları Tablo 10'da verilmiştir. Kendini adama faktörü ,004 önem düzeyi ile okudukları bölüme kayıt hakkını elde etme şekli değişkeni açısından anlamlı bir farklılık göstermektedir. Okuduğu bölüme bir sınav sonucunda yerleşen öğrencilerin kendini adama faktörüne katılım düzeyi sınavsız geçişle yerleşen öğrencilerden daha yüksektir (ort:3,91).

Teknik/ Fonksiyonel Yetkinlik, Güvenlik/ İstikrar, Özerklik/ Bağımsızlık, Genel Yönetmelik Yetkinlik, Girişimcilik/Yaratıcılık, Saf Meydan Okuma, Hayat Tarzı ve Kariyer Memnuniyeti faktörleri ise anlamlı bir farklılık göstermemektedir.

Sonuç

Araştırmanın bulguları gözden geçirildiğinde; katılımcıların kariyer değerlerine genel olarak yüksek düzeyde katıldıkları tespit edilmiştir. Güvenlik/istikrar, kendini adama ve hayat tarzı faktörlerinin cinsiyete göre istatistiksel açıdan anlamlı farklılık yarattığı görülmüştür. Kız öğrenciler erkek öğrencilere göre çalışacakları işte güvenlik ve istikrara daha fazla önem vermektedirler. Ayrıca insanlara yardımcı olabilecekleri, özel hayatlarında mutsuz olmayacakları ve ailelerine zaman ayırabilecekleri işleri seçmeye erkek öğrencilere göre daha fazla eğilimlidirler. Bu sonuç benzer çalışmalarla tutarlılık göstermektedir. Koca (2009) araştırmasında, kariyer boyutlarından güvenlik ile cinsiyet değişkeni arasında anlamlı bir ilişki tespit etmiştir. Bayram, Gürsakal ve Aytaç 'ta (2012) erkek öğrencilerin kariyer hayatlarında özgürlüklerine daha çok önem verdiklerini sonucuna ulaşmıştır. Kız öğrenciler için ise uzmanlaştıkları alanda çalışmak, topluma faydalı olmak, kendi başına bir şeyler üretmek kariyer planlarında öncelikli konular arasındadır.

Genel yönetsel yetkinlik faktörünün yaşa göre istatistiksel açıdan anlamlı farklılık yarattığı görülmüştür. Tüm yaş gruplarında öğrencilerin genel yönetsel yetkinlik kariyer değerine katılımı yüksek düzeydedir. Bununla birlikte yaş grubu büyüdükçe yönetsel yetkinliğe eğilimin arttığı söylenebilir. Benzer çalışmalar incelendiğinde Başol, Bilge ve Kuzgun (2012)' de girişimcilik ile yaş arasında pozitif yönlü düşük anlamlı bir ilişki görülmüştür. Teknik/ Fonksiyonel Yetkinlik, Güvenlik/ İstikrar, Özerklik/ Bağımsızlık, Genel Yönetsel Yetkinlik, Saf Meydan Okuma, Kendini Adama, Hayat Tarzı, Kariyer Memnuniyeti faktörleri açısından ise istatistiki açıdan yaşa göre anlamlı bir farklılık görülmemiştir. Karakaya ve diğerlerinin (2013) araştırmasında ise kariyer değerleri ile yaş değişkeni arasında anlamlı bir farklılık görülmemiştir.

Güvenlik/İstikrar, Girişimcilik/Yaratıcılık, Saf meydan okuma, Kendini adama ve Hayat tarzı faktörlerinin okudukları bölüme göre istatistiksel açıdan anlamlı farklılık yarattığı görülmüştür. Tıbbi dokümantasyon ve sekreterlik bölümü öğrencileri çalışacakları işlerde güvenlik/istikrara diğer bölüm öğrencilerinden daha fazla önem vermektedirler ve kendilerini adama eğilimleri daha yüksektir. Turizm işletmeciliği bölümü öğrencileri kendi işlerini kurmaya daha fazla eğilimlidirler. Pazarlama bölümü öğrencileri rekabete daha fazla eğilimliyken, büro yönetimi ve yönetici asistanlığı bölümü öğrencileri ise özel hayatlarında mutlu olacakları ve ailelerine zaman ayırabilecekleri işleri tercih etmeye eğilimlidirler. Koca (2009) tarafından yapılan araştırmada da, kariyer boyutlarından girişimcilik, güvenlik/istikrar ve hayat tarzı boyutları ile akademik bölüm arasında anlamlı bir ilişki tespit etmiştir.

Özerklik/ Bağımsızlık ve Genel Yönetsel Yetkinlik faktörlerinin okudukları yerleşkeye göre istatistiksel açıdan anlamlı farklılık yarattığı görülmüştür. Merkezde okuyan öğrencilerin yönetsel eğilimi ve özerklik duygusu daha yüksektir. Ancak bu duygunun merkezde okumaktan mı kaynaklandığı yoksa bu duygudan yola çıkarak mı merkezde okumayı tercih ettikleri yeni bir çalışmanın konusunu oluşturabilir. Karakaya ve diğerleri de (2013) farklı illerdeki üniversitelerde okuyan sporcu öğrenciler üzerinde yaptığı araştırmada "Güvenlik/İstikrar", "Meydan Okuma" ve "Kendini Adama" alt boyutlarında gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık tespit etmiştir.

Özerklik/bağımsızlık, Saf Meydan Okuma ve Kariyer memnuniyeti faktörlerinin öğrencilerin okudukları bölümü tercih etme şekline göre istatistiksel açıdan anlamlı farklılık yarattığı görülmüştür. Okuduğu bölümü araştırarak seçen öğrencilerin özerklik eğilimi daha fazladır. Rekabete daha fazla eğilimlidirler. Ayrıca kendini adama faktörünün okudukları görülmüştür. Okuduğu bölüme bir sınav sonucunda yerleşen öğrenciler işlerine kendilerini daha fazla adama eğilimindedirler.

Günümüzde gençlerin hayatlarındaki önemli dönüm noktalarından birisi de hayatları boyunca severek yapabilecekleri ve başarılı olabilecekleri bir mesleği seçmeleridir. İstedikleri mesleği seçme özgürlüğüne sahip olan gençler, gelecekte mutlu olacakları doğru meslek seçimini daha iyi yapacaklardır. Öğrencilerin kendi yetenekleri ve kariyer değerleri hakkında bilgi sahibi olmaları onların meslek seçimlerinde büyük bir öneme sahiptir. Çalışma hayatına atıldıktan sonra sahip olunan kariyer değerlerinin kendini göstereceği unutulmamalıdır. Bu yüzden gençler, kariyer seçimi yaparken, kişisel yeteneklerini ve sahip oldukları değerleri göz önünde bulundurarak kendileri için en iyi olan mesleği seçmeye özen göstermelidirler.

Bu çalışma ön lisans programlarında okuyan öğrencilerin kişilik özellikleri ve ilgileri doğrultusunda gelişen kariyer değerlerinin meslek seçimleri üzerindeki etkilerinin belirlenmesinde yol gösterici nitelik taşımaktadır. Aynı zamanda doğru mesleği seçen doğru bireylerle çalışan firmaların da daha başarılı olacağı unutulmamalıdır. Bu açıdan da çalışma işletmelere yol gösterici bir çalışmadır. Araştırma, Hitit Üniversitesi Yüksekokullarından Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu ve Osmancık Ömer Derindere Meslek Yüksekokulu'nda okuyan öğrenciler ile sınırlıdır. Diğer üniversitelerin farklı yüksekokullarında eğitim gören öğrenciler için de benzer çalışmalar yapılabilir.

Kaynakça

- Anılan, H., Çemrek, F. ve Anagün, Ş.S. (2008). Ortaöğretim öğrencilerinin meslek seçimi ve üniversite tercihlerine ilişkin görüşleri (Eskişehir örneği). *E-Journal of New World Sciences Academy*, 3(2); 328-349.
- Arıkan, R. (2000). *Araştırma Teknikler ve Rapor Yazma*, Ankara: Gazi Yayınevi.
- Barutçugil, İ. (2004). *İnsan kaynakları yönetimi*, İstanbul: Kariyer Yayıncılık.
- Baş, T. (2001). *Anket*, Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Başol, O., Bilge, E. ve Kuzgun, Ş. (2012) Öğrencilerin Kariyer Değerlerini Etkileyen Unsurların Tespitine Yönelik Bir Araştırma: Bireysel Değerler, *Electronic Journal of Vocational Colleges*, Aralık, 57-68.
- Batur, H.Z. ve Adıgüzel, O. (2014) Schein'in Kariyer Değerleri Perspektifinde Öğrencilerin Kariyer Tercihlerini Etkileyen Faktörler Üzerine Bir Araştırma: Isparta İli Fin Lisesi Öğrencileri Örneği, *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, Sayı 42, Ekim, 327-348.
- Bayram, N., Gürsakal, S. ve Aytaç, S. (2012) Öğrencilerinin Kariyer Değerlerini Açıklamada Kişiliğin Etkisi, *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 12(2); 181-190.
- Çiftçi, M. ve Cevher, E. (2014) Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Öğrencilerinin Kariyer Olanaklarına Bakış Açılarının İçerik Analizi ile İncelenmesi: Facebook Örneği, *Electronic Journal of Vocational Colleges*, BÜROKON Özel Sayısı, Ağustos, 218-227.
- Çil, B. (2003). *İstatistik*, Ankara: Detay Yayıncılık.
- Erdoğan, N. (2003). *Kariyer geliştirme*, Ankara: Nobel yayınevi
- Eyüboğlu, G. (2006). Evaluation of the university students' career anchors, *Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi*.
- Genç, G., Kaya, A. ve Genç, M. (2007) İnönü Tıp Fakültesi Öğrencilerinin Meslek Seçimini Etkileyen Faktörler, *İnönü Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 8(4), 49-63.
- İbicioğlu, H.(2011). *İnsan kaynakları yönetimi*, Ankara: Alter Yayıncılık.
- İstatistik Analiz, (?). Faktör Analizi. http://www.istatistikanaliz.com/faktor_analizi.asp, Erişim Tarihi: 15.06.2015
- Karakaya, Y.E., Karataş, Ö., Özdenk, Ç. ve Karataş, F. (2013). Üniversiteli sporcu öğrencilerin kariyer değerleri algısı, *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 14(1), 86-94.
- Koca, A.İ. (2009). Üniversite öğrencilerinin değerleri ve bireysel özellikleri ile kariyer tercihleri arasındaki ilişki: Çukurova Üniversitesi'nde bir araştırma, *Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi*.
- Noe, R.A. (1999), *İnsan kaynaklarının eğitim ve gelişimi (Çetin, C. Çev.)*, İstanbul: Beta Yayınevi

- Sağdıç, M. ve Demirkaya, H. (2009) Üniversite öğrencilerinin kariyer gelişim planlarına ilişkin yaklaşımları, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 26; 233-246.
- Schein, E.H. (1978). Career Dynamics, Addison Wesley Publishing
- Özdamar, K. (2002). Paket programlar ile istatistiksel veri analizi. Eskişehir: Kaan.
- Özdemir, Y. ve Mazgal, S. (2012) Bir Kariyer Tercihi Olarak Girişimcilikte Dışsal Faktörlerin Etkisi: Sakarya Örneği, Girişimcilik ve Kalkınma Dergisi , 87-102.
- Pilavcı, D. (2007) Bilgi çağında değişen kariyer anlayışı ve üniversite öğrencilerinin kariyer tercihlerini etkileyen faktörler üzerine bir uygulama, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Varol, E.S. (2001). *Kariyer yönetim, planlaması ve yeni gelişmeler*, İstanbul: İstanbul Üniversitesi Yayınları.
- Yamane, T. (2001). Temel Örneklem Yöntemleri (Alptekin, E., BAKIR,M.A., AYDIN, C. ve GÜRBÜZSEL, E. Çev.). İstanbul: Literatür Yayıncılık.
- Yarnall, J. (1998) Career Anchors, results of an organisational studying in the UK, Career Development International, Vol.3, No.2, p.56.
- Yılmaz, İ.A., Dursun, B., Pektaş, K. ve Altay, A. (2012) Üniversite öğrencilerinin kariyer seçimlerinin demografik özellikler açısından incelenmesi: Pınarhisar MYO örneği, Electronic Journal of Vocational Colleges, Aralık, 9-21.

BÜRO YÖNETİMİ VE YÖNETİCİ ASİSTANLIĞI ÖĞRENCİLERİNİN KARIYER KARARI YETKİNLİK İLE MESLEKİ SONUÇ BEKLENTİSİ İLİŞKİSİ: (KMYO ÖRNEĞİ)

C. Gazi UÇKUN¹, Seher UÇKUN², Burcu ÜZÜM³

Özet

Bireyler kendi beceri ve yetenekleri doğrultusunda hedefler koyar, bu beceri ve yetenekler çerçevesinde meslek seçimi yaparlar. Araştırmanın amacı öğrencilerin kariyer kararı yetkinlik beklentisi ile mesleki sonuç beklentisi ilişkisini analiz etmektir. Araştırma Kocaeli Meslek Yüksekokulu Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı programında öğrenim gören 164 öğrenciden 158 öğrenciye uygulanmıştır. Kariyer kararı yetkinlik beklentisi ölçek güvenirliği 0,88, mesleki sonuç beklentisi ölçek güvenirliği 0,83 olarak hesaplanmıştır. Ölçek verileri SPSS 20 paket programı kullanılarak analiz edilmiştir. Araştırmada anova ve t-testi sonuçlarına göre demografik özellikler kariyer kararı yetkinlik beklentisi arasında bir ilişki bulunamamıştır ancak demografik özellikler mesleki sonuç beklentisini kısmen etkilemektedir. Ayrıca yapılan regresyon ve kolerasyon analizi sonucuna göre kariyer kararı yetkinlik beklentisi arttıkça mesleki sonuç beklentisi artmaktadır.

Anahtar Kelimeler: Beklenti, Yetkinlik, Kariyer Kararı Yetkinlik Beklentisi, Mesleki Sonuç Beklentisi

OFFICE MANAGEMENT AND EXECUTIVE ASSISTANT STUDENTS; CAREER DECISION EFFICACY EXPECT RELATIONSHIP BETWEEN PROFESSIONAL RESULTS EXPECT: KOCAELI VOCATIONAL SAMPLE

Abstract

Individuals set on doing targets in accordance with own skills and abilities, within these skills and capabilities are made career choice. The aim of the research is to analyze the students' career decision efficacy expect relationship between professional result expect. Research Kocaeli Vocational School Office Management and Executive Assistant was applied to 158 students from 164 students in the program. Career decision efficacy expect scale reliability was calculated 0,88, professional results expect scale reliability was calculated 0.83. Questionnaire data were analyzed using SPSS 20 software package. According to anova and t-test, there was no relationship demographic facilities between career decision efficacy expect. But, demographic facilities to effected in part professional result expect. In addition, the more career decision efficacy expect increased the more professional results expect made by the regression and correlation analysis

Keywords: Expection, Efficacy, Career Decision Efficacy Expect, Professional Results Expect.

¹ Doç.Dr. Kocaeli Üniversitesi, guckun@gmail.com

² Yrd.Doç.Dr. Kocaeli Üniversitesi, seher.uckun@gmail.com

³ Doktora Öğrencisi, Sakarya Üniversitesi, burcugokay@gmail.com

Giriş

Meslek, iş, başarı ve statü gibi kavramları çağrıştıran, odağında birey ve iş olan kariyer kavramı insan yaşamını kuşatan bir niteliğe sahiptir (Özdemir ve Aras, 2015). Bu nedenle bireyler iyi bir kariyer sahibi olma beklentisi taşırlar.

Kariyer, insanın davranış motifleri ile donanmış, bir yaşam boyu devam eden işler serisidir ve bunun sonucunda daha fazla para kazanmak, daha fazla sorumluluk üstlenmek, daha fazla statü, güç ve saygınlık elde etmektir (Bayraktaroğlu, 2011). Bir tanıma göre kariyer, bireyin kamu ya da özel çalışma yaşamında ilerleme sağlayacağı bir başarı elde etmek amacıyla izlediği ve çalıştığı alandır (Aytaç, 2005).

Bireyler elde etmek istedikleri statü, başarı, saygınlık vb. gibi amaçlar için belirli bir kariyer planı yaparlar ve meslek seçiminde bulunurlar. Büro yönetimi ve yönetici asistanlığı da bu amaçları gerçekleştirmek için bireylerin yöneldikleri meslekler arasında yer almaktadır.

Büro yönetimi, büro işlevlerinin planlanması, örgütlenmesi, eş güdümlenmesi ve denetimiyle ilgili işlevleri içermektedir. Fiziksel ve beşeri güçleri bir araya getiren ve bunları üretim süreçlerinde kullanılan yapılar olmaktan çok bilgi, fikir ve yenilik ortaya çıkaran yapılar olmaya doğru gitmektedir (Telli, 2003) .

Büro yönetimi ve yönetici asistanı ise işletmede belirlenen amaç ve hedefleri gerçekleştirmek için yönetici tarafından planlanmış, koordine edilmiş kaynakların (insan, bilgi, parasal ve maddi v.b) uygun olarak yönetilmesinde yöneticiye yardımcı olan kişidir (www.kariyerpenceresi.com).

Kariyer, hem kamu hem özel sektörde ilerletilebilir bir süreçtir. Büro yönetimi ve yönetici asistanlığı programının amacı hızla değişen ve gelişen iş dünyasının gereksinimlerini karşılayabilecek bilgi ve becerilerle donatılmış, büro yönetimi ilkelerini ve yöntemlerini profesyonelce kullanabilen, iyi insan ilişkileri kurabilen, her türlü büro teknolojisini kullanabilen, bilgisayar kullanımında uzman, modern protokol bilgilerine sahip, iyi derecede bir yabancı dil bilen büro elemanları, büro yöneticileri ve yönetici asistanları yetiştirmektir (Aytürk, 2007:261).

Kamu sektöründe ve özel sektörde yönetim alanında etkili rol oynayan yönetici asistanlığı mesleği gün geçtikçe önemini arttırmaktadır (Özer, 2014). Mezun olan öğrenciler, Kamu Personeli Seçme Sınavı'na girerek kamu dairelerinde iş bulabilecekleri gibi, ofis ortamına sahip her türlü işletmede çalışma imkanına sahiptirler.

Günümüzde saygın ve ilerleme imkanı sunan bir pozisyon olarak görülen, büro yönetimi ve yönetici asistanlığı programı öğrencilerinin yetkinliklerinin farkında olarak meslek tercihi yapmaları ve bu doğrultuda mesleki beklentilerine ulaşmaları konusunda etken olan faktörler incelenmiştir.

Kariyer Kavramı

Çeşitli faktörlerin etkisiyle kişiler bir mesleğe yönelmek ve bu konuda eğitim ve deneyimle uzmanlaşmayı hedeflemektedirler (Dündar, 2013). Kariyer kişinin çalışma yaşamı boyunca üstlendiği işlerin bir bütünüdür (Aytaç,2001).

Bireyler çocukluk dönemlerinden itibaren meslekler hakkında bilgi sahibi olmaya başlarlar. Erginlik döneminde kendini ispatlama ve kimlik kazanma çabasına giren bireyler çok sınırlı bilgi ile aile ve yakın çevrenin etkisi altında seçim yapmaktadırlar (Özden, 2008). Bu seçimler doğrultusunda meslek edinmiş olurlar ya da yüksek öğrenime devam ederler.

Kariyer seçiminde bireyin sosyal geçmişi kısaca aile büyüklerinin kariyerleri, kişiliğin oluşmasında etkili olan duygular, düşünceler, başarılar, psikolojik güç gibi faktörler etkili olacaktır. Kariyer ve işlerin getirdiği olanaklar hakkında sahip olunan değerler ve bireysel beklentiler (Tunç ve Uygur, 2001) kariyer kararını da etkileyecektir. Brown ise kişisel, ekonomik ve sosyal değişkenleri kariyer kararının önemli belirleyicileri olarak görmektedir (Erdoğan, 2003).

Kariyer Kararı Yetkinlik Beklentisi

Beklenti kuramı, rasyonel, hesaba dayalı ve bir amaca yönelik olarak karar vererek, beklenen sonuçlara ulaşabilmek için, belli faaliyetlerin seçilmesi üzerinde durur (Erdoğan, 2003).

Yetkinlik, bireylerin kendileri için önemli olan şeylerin farkında olma ve önemli olan işleri yapma; bireylerin kendi yaşamları ve çevreleri üzerinde kontrol sahibi olma yetisi anlamında kullanılmaktadır (Akkoyunlu vd., 2010). Kendini yetkin görme bireyin gelecekte karşılaşabileceği güç durumların üstesinden gelmede ne derece başarılı olabileceğine ilişkin kendi hakkındaki yargısı, inancıdır (www.pdr.gen.tr).

Yetkinlik beklentisi belirli görevlere özgü olmaktan çok motivasyon ya da ilgi ile alakalıdır (Özyürek, 2001).

Kariyer kararı yetkinlik beklentisi bazı kariyer görevlerini gerçekleştirmede bireyin kendine olan güveni olarak düşünülebilir (Betz ve Hackett, 1981). Kısaca kariyer kararı yetkinlik beklentisi kişinin kendine olan güveniyle doğru orantılı olarak kendi yetenekleri ile ilgili meslek seçiminde bulunmasıdır.

Mesleki Sonuç Beklentisi

Bandura sonuç beklentisi kavramını “insanların gerçekleştirecekleri davranışlar ile belli sonuçlar elde edeceklerine ilişkin tahminleri” olarak tanımlamaktadır (Işık, 2010).

Mesleki sonuç beklentisi “belli eğitsel ya da kariyer kararı verme davranışları sonucunda elde edilebilecek başarının uzun süreli sonuçlarına ilişkin inançlar” olarak tanımlanmaktadır (Işık, 2013).

Büro yönetimi ve yönetici asistanlığı öğrencileri ve başka bölümlerde öğrenim görmekte olan öğrencilerin kariyer beklentilerine ilişkin yapılan literatür araştırması sonuçları aşağıdaki gibi özetlenmiştir:

Diñç (2008) araştırması sonucunda, son sınıf muhasebe programı öğrencilerinin çoğunluğunun muhasebe mesleğinde kariyer yapmayı düşündüğü tespit edilmiştir. Ayrıca, yüksek kazanç ve sorumluluk beklentisi, kariyer beklentisi, mesleki bilgi ve becerisi, mesleki tecrübe ile sosyal statü beklentisinden oluşan beş faktörün muhasebe mesleğini seçmede

önemli olduğu, aile çevresi ve eğitim çevresi faktörlerinin ise önemli olmadığı sonucuna varmıştır.

Işık (2013)'in yapmış olduğu çalışma sonuçlarına göre mesleki sonuç beklentisi ile özel bir insan, aile ve arkadaş tarafından algılanan sosyal destek puanları arasında pozitif yönde, denetim odağı ile negatif yönde anlamlı ilişkiler olduğu bulunmuştur.

Özdemir vd. (2014)'in çalışmalarında öğrencilerin büro yönetimi ve yönetici asistanlığı bölümünü tercih nedenleri cinsiyete göre değerlendirildiğinde; erkeklerin % 45.7 ile çoğunluğu iş bulma güvencesi nedeni ile tercih ettiklerini belirtmişlerdir. Meslekten beklenti cinsiyete göre değerlendirildiğinde; erkeklerin % 68.6'sı, kadınların ise % 78.3'ü meslekte iyi bir kariyer sahibi olma beklentilerinin olduğunu, sekreterlik mesleğinin geleceği cinsiyete göre değerlendirildiğinde; erkeklerin % 82.9'u ile kadınların % 83.3'ü mesleğin geleceğini parlak gördükleri bulunmuştur.

Bayraktar ve Kızılkaya (2013)'nin çalışmasında Kocaeli MYO öğrencilerinin mezun olduktan sonra girdikleri işten beklentileri %24'ünün yüksek maaş, % 58'inin kariyer; - Ardahan Sosyal Bilimler MYO öğrencilerinin- mezun olduktan sonra girdikleri işten beklentileri ise % 13'ünün yüksek maaş, % 44'ünün kariyer olduğu görülmüştür.

Yöntem

Araştırmanın amacı öğrencilerin kariyer kararı yetkinlik ve mesleki sonuç beklentisi arasındaki ilişkiyi analiz etmektir.

Araştırmada kullanılan ölçek, Işık'ın (2010) "Sosyal Bilişsel Kariyer Teorisi Temelli Bir Grup Müdahalesinin Üniversite Öğrencilerinin Kariyer Kararı Yetkinlik ve Mesleki Sonuç Beklenti Düzeylerine Etkisi" adlı doktora tezinden alınmıştır. Kullanılan ölçek Işık tarafından Türkçe'ye çevrilmiş, ölçeğin geçerliliği ve güvenilirliği de test edilmiştir. Kariyer kararı yetkinlik beklentisi ölçeği 5 ve mesleki sonuç beklentisi ölçeği de 5 sorudan oluşmaktadır. Araştırmada 5'li likert ölçeği kullanılmıştır. Ayrıca 7 sorudan oluşan demografik bilgilere ait sorular da mevcuttur. Kariyer kararı yetkinlik beklentisi ölçeğinin güvenirlik Cronbach alfa katsayısı 0,88, mesleki sonuç beklentisi ölçeğinin güvenirlik Cronbach alfa katsayısı 0,83 olarak hesaplanmıştır. Ölçek verileri SPSS 20 paket programı kullanılarak analiz edilmiştir.

Çalışma Kocaeli Meslek Yüksekokulu Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı programı öğrencilerine uygulanmıştır. Ana kütle 164 öğrenciden oluşmaktadır. Anket uygulaması 158 öğrenciye yapılmıştır, 3 adet anket eksik doldurulduğundan analize dahil edilmemiştir. Araştırma örneklemi 155 öğrencidir. Verilerin güvenirlik ve geçerliliği, kullanılan anket özellikleriyle araştırmanın sınırlılığını oluşturmaktadır.

Bulgular

Araştırmaya katılanların 49'unu erkek (%31,6), 106'sını kız (%68,4) öğrenciler oluşturmaktadır.

Öğrencilerin anne eğitim durumu incelendiğinde 14'ünün okur-yazar olmadığı (%9), 66'sının ilkokul (%42,6), 37'sinin ortaokul (%23,9), 29'unun lise (%18,7), 8'inin üniversite

(%5,2) ve 1'inin lisansüstü (%0,6) mezunu olduğu görülmüştür. Çalışmaya katılan öğrencilerin baba eğitim durumları ise 2'si okur-yazar değil (%1,3), 50'si ilkokul (%32,3), 35'i ortaokul (%22,6), 35'i ortaokul (%22,6), 50'si lise (%32,3), 14'ü üniversite (%9) ve 4'ü lisansüstü (%2,6) mezunu şeklindedir.

Ailenin aylık gelir durumunun 19'unun 1000 TL ve altı (%12,3), 53'ünün 1001-1500 TL (%24,2), 32'sinin 1501-2000 TL (%20,6), 23'ünün 2001-2500 TL (%14,8) ve 28'inin 2501 TL ve üzeri (%18,1) olduğu görülmektedir.

Öğrencilerin mezun oldukları lise incelendiğinde 101'inin meslek lisesi (%65,2), 54'ünün diğer (düz, anadolu, vd.) liseler olduğu görülmektedir.

Öğrencilerin "çevremde okuduğum bölümle ilgili meslek sahibi olan kişiler vardır" şeklindeki soruya verdikleri yanıtlar ise 98'inin evet (%63,2) ve 57'sinin hayır (%36,8) şeklindedir. Öğrenciler "okuduğum bölüm, bana gelecekte mesleki statü ve iyi bir maaş sağlar" sorusunu 101'i evet (%65,2) ve 54'ü hayır (%34,8) olarak cevaplamışlardır.

Aşağıda demografik özelliklere ait bilgilerin yüzdeler ve frekans değerleri Tablo 1'de özetlenmiştir:

Tablo 1: Demografik özelliklere ait bilgilerin yüzdeler ve frekans değerleri

Değişkenler		F	%	Toplam
Cinsiyet	Erkek	49	31,6	31,6
	Kadın	106	68,4	100,0
	Toplam	155	100,0	
Mezun olunan lise	Meslek lisesi	101	65,2	65,2
	Diğer	54	34,8	100,0
	Toplam	155	100,0	
Çevremde okuduğum bölümle ilgili meslek sahibi olan kişiler vardır	Evet	98	63,2	63,2
	Hayır	57	36,8	100,0
	Toplam	155	100,0	
Okuduğum bölüm, bana gelecekte mesleki statü ve iyi bir maaş sağlar	Evet	101	65,2	65,2
	Hayır	54	34,8	100,0
	Toplam	155	100,0	

Değişkenler		F	%	Toplam
Anne eğitim durumu	Okur-yazar değil	14	9	9
	İlkokul	66	42,6	51,6
	Ortaokul	37	23,9	75,5
	Lise	29	18,7	94,2
	Üniversite	8	5,2	99,4
	Lisansüstü	1	0,6	100,0
Toplam		155	100,0	

Baba eğitim durumu	Okur-yazar değil	2	1,3	1,3
	İlkokul	50	32,3	33,5
	Ortaokul	35	22,6	56,1
	Lise	50	32,3	88,4
	Üniversite	14	9	97,4
	Lisansüstü	4	2,6	100,0
	Toplam	155	100,0	
Gelir	1000 TL ve altı	19	12,3	12,3
	1001-1500 TL	53	34,2	46,5
	1501-2000 TL	32	20,6	67,1
	2001-2500 TL	23	14,8	81,9
	2501 TL ve üzeri	28	18,1	100
	Toplam	155	100,0	

H₁₁: Demografik özellikler kariyer kararı yetkinlik beklentisini etkiler.

Annenin eğitim durumu ile kariyer kararı yetkinlik beklentisi arasında yapılan anova analizi sonucunda sig=0,000 olduğundan bir ilişki bulunmuştur.

Babanın eğitim durumu ile kariyer kararı yetkinlik beklentisi arasında yapılan anova analizi sonucunda sig<0,05'e göre Sig=0,097 olduğundan bir ilişki bulunamamıştır.

Ailenin aylık gelir düzeyi ile kariyer kararı yetkinlik beklentisi arasında yapılan anova analizi sonucunda sig<0,05'e göre Sig=0,507 olduğundan bir ilişki bulunamamıştır.

Öğrencilerin mezun oldukları lise ile kariyer kararı yetkinlik beklentisi arasında yapılan t-testi sonucu incelendiğinde Levene testine ait sig=0,008<0,05 olduğundan Sig (2-tailed) =0,526 >0,05 olduğundan gruplar arasında anlamlı bir fark olmadığı sonucuna ulaşılır.

Öğrencilerin cinsiyetleri ile kariyer kararı yetkinlik beklentisi arasında yapılan t-testi sonucu incelendiğinde Levene testine ait sig=0,434>0,05 olduğundan gruplar arasında anlamlı bir fark olmadığı sonucuna ulaşılır.

Öğrencilerin çevremde okuduğum bölümle ilgili meslek sahibi olan kişiler var ifadesi ile kariyer kararı yetkinlik beklentisi arasında yapılan t-testi sonucu incelendiğinde Levene testine ait sig=0,428>0,05 olduğundan gruplar arasında anlamlı bir fark olmadığı sonucuna ulaşılır.

Öğrencilerin okuduğum bölüm, bana gelecekte mesleki statü ve iyi bir maaş sağlar ifadesi ile kariyer kararı yetkinlik beklentisi arasında yapılan t-testi sonucu incelendiğinde Levene testine ait sig=0,244>0,05 olduğundan gruplar arasında anlamlı bir fark olmadığı sonucuna ulaşılır.

Yapılan analizler sonucunda annenin eğitim durumu ile kariyer kararı yetkinlik beklentisi arasında ilişki bulunmuş, fakat diğer demografik değişkenlerle kariyer kararı yetkinlik beklentisi arasında ilişki bulunamamıştır. H₁₁: Demografik özellikler kariyer kararı yetkinlik beklentisini etkiler hipotezi reddedilir.

H₂₁: Demografik özellikler mesleki sonuç beklentisini etkiler.

Annenin eğitim durumu ile mesleki sonuç beklentisi arasında yapılan anova analizi sonucunda sig<0,05'e göre sig=0,274 olduğundan bir ilişki bulunamamıştır.

Babanın eğitim durumu ile mesleki sonuç beklentisi arasında yapılan anova analizi sonucunda sig<0,05'e göre sig=0,206 olduğundan bir ilişki bulunamamıştır.

Ailenin aylık gelir düzeyi ile mesleki sonuç beklentisi arasında yapılan anova analizi sonucunda sig<0,05'e göre sig=0,034 olduğundan ailenin aylık geliri mesleki sonuç beklentisini etkilemektedir.

Öğrencilerin mezun oldukları lise ile mesleki sonuç beklentisi arasında yapılan t-testi sonucu incelendiğinde Levene testine ait sig=0,011<0,05 olduğundan Sig (2-tailed) =0,728 >0,05 olduğundan gruplar arasında anlamlı bir fark olmadığı sonucuna ulaşılır.

Öğrencilerin cinsiyetleri ile mesleki sonuç beklentisi arasında yapılan t-testi sonucu incelendiğinde Levene testine ait sig=0,054>0,05 olduğundan gruplar arasında anlamlı bir fark olmadığı sonucuna ulaşılır.

Öğrencilerin çevremde okuduğum bölümle ilgili meslek sahibi olan kişiler var ifadesi ile mesleki sonuç beklentisi arasında yapılan t-testi sonucu incelendiğinde Levene testine ait sig=0,675>0,05 olduğundan gruplar arasında anlamlı bir fark olmadığı sonucuna ulaşılır.

Öğrencilerin okuduğum bölüm, bana gelecekte mesleki statü ve iyi bir maaş sağlar ifadesi ile mesleki sonuç beklentisi arasında yapılan t-testi sonucu incelendiğinde Levene testine ait sonuçlar incelendiğinde Levene testine ait sig=0,016<0,05 olduğundan Sig (2-tailed) =0,000>0,05 olduğundan gruplar arasında anlamlı bir fark olduğu sonucuna ulaşılır.

Yapılan analizler sonucunda ailenin aylık geliri, okuduğum bölüm, bana gelecekte mesleki statü ve iyi bir maaş sağlar ifadesi ile mesleki sonuç beklentisi arasında bir ilişki bulunduğundan H₂₁ Demografik özellikler mesleki sonuç beklentisini etkiler hipotezi kısmen kabul edilebilmektedir.

H₃₁: Kariyer kararı yetkinlik beklentisi ile mesleki sonuç beklentisi arasında bir ilişki vardır.

Tablo 2: Kariyer kararı yetkinlik beklentisi (KKYB) ile mesleki sonuç beklentisi (MSB) kolerasyon analizi

		KKYB	MSB
KKYB	Pearson Kolerasyon Sig. (2-tailed) N	1 155	0,570** ,000 155
MSB	Pearson Kolerasyon Sig. (2-tailed) N1	0,570** ,000 155	1 155

Yapılan kolerasyon analizi sonucuna göre % 1 önem düzeyinde kariyer kararı yetkinlik beklentisi ile mesleki sonuç beklentisi arasında 0,0570 derecesinde bir ilişki olduğu ve pozitif

yönde olduğu görülmektedir. Regresyon analizi sonucu Sig= 0,000^a olduğundan H3₁ hipotezi kabul edilir.

Sonuç ve Öneri

Araştırmaya katılan öğrencilerin % 68,4'ünü kız öğrenciler oluşturmaktadır. Kız öğrencilerin çoğunluğunu oluşturduğu Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı programı için cinsiyet odaklı bir meslek olduğu düşünülebilir.

Araştırma sonucuna göre annenin eğitim durumunun % 42,6 ile ilkokul mezunu, babanın eğitim durumunun ise % 32,3 ilkokul mezunu ve % 32,3 lise mezunu olduğu görülmüştür. Öğrencilerin annelerinin eğitim durumlarının genelde düşük olduğu, babalarının eğitim durumlarının çoğunlukla ilkokul ve lise mezunu olarak dağıldığı görülmüştür.

Ailenin gelir durumu incelendiğinde % 36,5'inin 1500 TL ve altı olduğu görülmüştür. Aylık gelir düzeyinin ailenin eğitim durumundan etkilendiği varsayılmaktadır.

Öğrencilerin büyük bir çoğunluğunun meslek lisesi mezunu olduğu görülmüştür.

Öğrencilerin çevrelerinde kendi bölümleriyle ilgili meslek sahibi olan kişilerin çoğunlukta olduğunu belirtmişlerdir. Öğrenciler aynı zamanda okudukları bölümün kendilerine gelecekte mesleki statü ve iyi bir maaş sağlayacağını düşünmektedirler.

Anova ve t-testi sonuçlarına göre demografik özelliklerden annenin eğitim durumu ile kariyer kararı yetkinlik beklentisi arasında bir ilişki bulunmuştur. Annenin eğitim durumunun düşük olması çocuğun daha iyi bir kariyer imkanına kavuşmasını istemesi şeklinde yorumlanabilir. Demografik özellikler mesleki sonuç beklentisini kısmen etkilemektedir. Ayrıca yapılan regresyon ve kolerasyon analizi sonucuna göre kariyer kararı yetkinlik beklentisi arttıkça mesleki sonuç beklentisi artmaktadır.

Bu bölümün gelecekte mesleki statü ve iyi maaş sağlaması beklentisini karşılayabilmesi için Meslek Yüksekokullarımızda yabancı dil eğitimine önem verilmesi gerektiği, ilgili bölümün çalışanları için yabancı dilin özel ya da kamu ayrımı yapmaksızın gerekli olduğu unutulmamalıdır.

Program içeriklerinin sektörün durumuna göre güncellenmesi, öğrencilerin okudukları bölümle ilgili mesleki sonuç beklentisini de artıracakları düşünülmektedir.

Staj sürelerinin daha uzun süreli olması öğrencilerin uygulamaya dönük tecrübelerini ve mesleki sonuç beklentilerini artıracaktır.

Kaynakça

- Akkoyunlu, B., Yılmaz Soylu, M., ve Çağlar, M. (2010). Üniversite Öğrencileri için “Sayısal Yetkinlik Ölçeği” Geliştirme Çalışması. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, (39), 10-19.
- Aytaç, S. (2001). *Çift Kariyerli Eşler ve Çalışma Yaşamındaki Yeri*. Bursa: Ezgi Kitapevi.
- Aytaç, S. (2005). *Çalışma Yaşamında Kariyer*. Bursa: Ezgi Kitapevi.
- Aytürk, N. (2007). *Büro Yönetimi ve Yönetici Sekreterliği*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Bayraktar, T. Ve Kızılkaya, M. (2013). Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Programı Öğrencilerinin Profili ve Kariyer Planlaması: Batı ve Doğu Karşılaştırması. *İstanbul Aydın Üniversitesi Dergisi*, 5(18), 13-22.
- Bayraktaroğlu, S (2011). *İnsan Kaynakları Yönetimi*. Sakarya: Sakarya Kitapevi.
- Betz, N. E., ve Hackett, G. (1981). The relationship of career-related self efficacy expectations to perceived career options in college women and men. *Journal of Counseling Psychology*, (28), 399–410.
- Dinç, E. (2008). Meslek Seçiminde Etkili Faktörlerin İncelenmesi: Meslek Yüksek Okulu Muhasebe Programı Öğrencileri Üzerine Bir Araştırma. *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2(16), 90-106.
- Dündar, G. (2013). Kariyer Geliştirme. *İnsan Kaynakları Yönetimi*. İ.Ü. İşletme Fakültesi İnsan Kaynakları Yönetimi Anabilim Dalı Öğretim Üyeleri (pp.268-298). İstanbul: Beta Yayınları.
- Erdoğan, N. (2003). *Kariyer Geliştirme Kuram ve Uygulama*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- <http://www.kariyerpenceresi.com/?meslekler,33,2/buro-yonetimi-ve-sekreterlik.html> adresinden 03 Temmuz 2015 tarihinde alınmıştır.
- <http://www.pdr.gen.tr/mesleki-rehberlik/bandura%E2%80%99ya-gore-mesleki-gelisimsosyal-bilissel-kuram/> adresinden 18 Mayıs 2015 tarihinde alınmıştır.
- Işık, E. (2013). Mesleki Sonuç Beklentisinin Yordayıcıları Olarak Algılanan Sosyal Destek ve Denetim Odağı. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri*, 13(3), 1419-1430.
- Işık, E. (2010). *Sosyal Bilişsel Kariyer Teorisi Temelli Bir Grup Müdahalesinin Üniversite Öğrencilerinin Kariyer Kararı Yetkinlik ve Mesleki Sonuç Beklenti Düzeylerine Etkisi*, Doktora Tezi.
- Özer, A. (2014). Büro yönetimi ve yönetici asistanlığı programlarına zorunlu İngilizce hazırlık sınıflarının konulması: Koç grubu örneği. *13. Ulusal Büro Yönetimi ve Sekreterlik Kongresine Sunulmuş Bildiri*.
- Özdemir Karaca, P., Aydın Çakırel, Ö., ve Çakırel, Y. (2014). Büro yönetimi ve yönetici asistanlığı öğrenci ve mezunlarının sekreterlik mesleği ile ilgili görüşlerinin belirlenmesi. *13. Ulusal Büro Yönetimi ve Sekreterlik Kongresine Sunulmuş Bildiri*.

- Özdemir Y., Aras, M. (2015). Sosyal Hizmetlerde Kariyer Yönetimi. *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi, Sosyal Hizmet Özel Sayısı*, 107-121.
- Özden, C. (2008). *Kariyer Planlaması ve Yönetimi*. Ödül Yayınları.
- Özyürek, R. (2001). Global Kariyer Yetkinlik Beklentisi Ölçümü ve Meslek Danışmanlığı Uygulamalarında Kullanımı. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*, (28), 557-571.
- Telli, H. (2003) Büro Yönetimi Eğitiminin Meslek Yüksekokulları Bazında Değerlendirilmesi. *Gazi Üniversitesi Ticaret Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, (2), 54-74.
- Tunç, A. ve Akyay, U. (2001). *Kariyer Yönetimi, Planlaması ve Geliştirme*. Ankara: Gazi Kitabevi.

BÜRO YÖNETİMİ VE YÖNETİCİ ASİSTANLIĞI PROGRAMI ÖĞRENCİLERİNİN KARİYER ENGELLERİ ALGISINA YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA

Kevser BURAN¹, E. Ebru ŞENTÜRK²

Özet

Küreselleşen dünyada kariyer engelleri konusu da kariyer kavramı kadar önemli bir konudur. İnsanlar istedikleri kariyer hedefine ulaşmada az ya da çok her alanda kariyer engelleriyle karşı karşıya kalmaktadırlar. Kimileri bu engelleri ortadan kaldırıp istedikleri kariyer hedefine ulaşırken, kimileri ise engellemeler yüzünden kariyer hedeflerine ya hiç ulaşmamakta, ya da istedikleri seviyede gerçekleştirememektedirler.

Bu çalışmanın amacı Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler MYO ve Osmancık Ömer Derindere MYO, Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Programı öğrencilerinin kariyer planı yaparken, kariyer engelleri algılarının demografik değişkenler açısından değişiminin incelenmesidir. Araştırmada veri toplama yöntemi olarak anket tekniği kullanılmıştır. Anketin birinci bölümü demografik özellikleri tanımlamaya yöneliktir. Anketin ikinci bölümünde Balın tarafından oluşturulan kariyer engelleri ölçeği kullanılmıştır. 178 öğrenciye uygulanan anketlerin analizi sonucunda öğrencilerin kariyer engelleri algısının cinsiyet ve mezun oldukları lise değişkenleri açısından anlamlı farklılık yarattığı tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: ön lisans, yönetici asistanlığı, kariyer engeli.

A STUDY ON CAREER BARRIER PERCEPTION OF OFFICE MANAGEMENT AND EXECUTIVE ASSISTANT PROGRAMME STUDENTS

Abstract

The career barriers is as important as career in globalization world. People face with career barriers reaching their career goals less or much in each area. Some people, because of barriers, are unable to reach their career goals or cannot perform at the level they want, while some have reached the career goals by eliminate these barriers.

The purpose of this study is determining the effect of demographics on Hitit University Social Sciences Vocational School and Osmancık Ömer Derindere Vocational School's Office Management and Executive Assistant program student's carrier barrier perception while making career plans. The method of data collection tool is survey. The first section of the survey intends to identify demographic characteristics of the participants. The second section of the survey is based on career barriers scale developed by Balın. The scale was applied to 178 students. The final analysis shows gender and graduated high school have determining influence on carieer barrier perception.

Keywords: associate degree, office management and executive assistant, career barrier.

¹ Öğr. Gör., Hitit Üniversitesi, kevserburan@hitit.edu.tr

² Öğr. Gör., Hitit Üniversitesi, eebrusenturk@hitit.edu.tr

Giriş

Kariyer seçimi, bireyin yaşamında vermek zorunda olduğu en önemli kararlardan biridir. Yapılan çalışmalar; genç bireylerin mevcut bilgi birikimi, kariyer planında yer alan potansiyel mesleğe duyduğu ilgi, sahip olduğu değerler ile elde edeceği tatmin gibi faktörler ve yanı sıra bireysel özelliklerinin meslek seçimi kararı üzerinde etkili olduklarını ortaya koymaktadır. Diğer yandan genç bireyin sosyo-ekonomik durumu ve aile etkisi gibi faktörler de, ülkeler ve kültürler arasında farklılık arz etmekle birlikte, genç bireyin meslek seçimi üzerinde etkili olabilmektedir (Genç, Kaya ve Genç, 2007).

Bireylerin meslek seçimlerini etkileyen diğer faktörler; yaş, cinsiyet, sahip olduğu kişilik özellikleri, ailesi, kardeş sayısı, yakın ilişkide bulunduğu kişiler, okul öncesi ve okul dönemindeki eğitimi, ihtiyaçları, sahip olduğu ilgileri ve değerler sistemi, benlik kavramı, genel ve özel yetenekleri, diğer kişilik özellikleri, içinde yaşadığı çevrenin özellikleri, ekonomideki mevcut iş alanları ve istihdam koşulları ile piyasadaki arz ve talep durumu gibi faktörlerdir (Anılan, Çemrek ve Anagün, 2008).

Ülkemizde öğrenciler kariyer tercihleri noktasında eğitim alanındaki eksikliklerden kaynaklanan sorunlardan dolayı, doğru karar alma konusunda birçok eksiklik ve yetersizlikler ile karşı karşıya kalmaktadırlar. Bunun bir diğer sebebi de öğrencilerin doğrudan veya dolaylı olarak kariyer müdahalelerine maruz kalmalarıdır. Kimileri liseye başlamadan önce belli bir hedef belirleyip alacağı eğitimi hedefi doğrultusunda seçerken, kimi öğrenciler ise kariyer hedeflerini lise veya lise sonrasına bırakmakta ve üniversite eğitimi almak için yetenek ve becerilerine göre bir bölüm tercihi yerine aldığını puanlara uygun herhangi bir bölüm tercih edip ona göre bilinçsiz bir eğitim almaya karar vermektedirler (Batur ve Adıgüzel, 2014).

Araştırmalara göre, yetenek, beceri, ilgi ve ideallerine uygun meslek seçmiş olanların sayısı az, iş veya mesleğinden şikayet edenlerin sayısı çoktur. Her işte en yetenekli elemanları tercih edilmesi, bazı alanlarda meslek eğitiminin zorunlu olması, çoğunlukla meslek eğitiminin uzun, zahmetli ve masraflı olması, üniversiteye girmeyi başaran her gencin istediği dalda öğrenim görememesi, gencin arzu ettiği mesleği seçmesini engellemektedir. Buna karşılık rastlantılar, aile yapısı, ekonomik olaylar, çevre koşulları, bireysel özellikler, puan durumu vb. gencin kariyer seçimini belirlemektedir.

Kariyer kavramı, bireyin iş yaşamı süresince işiyle ilgili tecrübe, deneyim ve tutumlarını kapsadığı görülmekte, kişinin yaşamı boyunca sahip olduğu mesleki pozisyonları ve iş ile ilgili tecrübelerinin basamakları olarak tanımlanmaktadır (Aytaç, 2005). Ülkemizde öğrencilerin çoğunluğu üniversite sıralarına gelmelerine rağmen halen kariyerlerini hangi alanda yapacaklarına tam olarak karar vermiş durumda değildirler.

Ön lisans eğitimi veren Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı (Sekreterlik) Programları; kamu ve özel sektör işletmelerinde yöneticilerin ofis çalışmalarına katkıda bulunmak ve büro faaliyetlerinde bulunmak üzere nitelikli ara insan gücü yetiştirmeyi amaçlayan iki yıllık yükseköğretim programlarıdır. Bu programın amacı; iş hayatının ihtiyaçlarını karşılayabilecek büro yöneticisi, büro yönetimi uzmanı, yönetici asistanı gibi uzman iş gücü yetiştirmektir (Bayraktar ve Kızılkaya 2014). Ülkemizde neredeyse tüm üniversitelerin yükseköğretimlerinin en az birinde bu bölümde eğitim verilmektedir.

Bu çalışmanın amacı, meslek yüksekokullarında mevcut Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı programı öğrencilerinin kariyerleriyle ilgili plan yaparken, karar alırken kendilerine engel olduğunu düşündükleri etmenleri tespit etmektir.

Yöntem

Bu çalışmada ile Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı programı öğrencilerinin kariyer engelleri algılarının demografik değişkenler açısından değişiminin incelenmesi amaçlanmıştır. Araştırmanın sonuçları çalışma anketine yanıt veren öğrencilerin araştırmanın yapıldığı tarihlerdeki algıları ve çalışma anketine verdikleri yanıtlarla sınırlıdır.

Araştırmanın evrenini Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler MYO (SMYO) ve Osmancık Ömer Derindere MYO (OMYO) Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı programı birinci ve ikinci sınıf öğrencileri oluşturmaktadır. SMYO’da 183 ve OMYO’da 72 olmak üzere toplam 255 normal dönem büro yönetimi ve yönetici asistanlığı programı öğrencisi bulunmaktadır. Araştırmada birincil ve ikincil veri kaynaklarından yararlanılmıştır. Araştırmanın kavramsal ve kuramsal kısmında daha önceden yapılan çalışmalar, makaleler, tezler gibi yazılı kaynaklar taranmıştır. Veri toplama yöntemi olarak anket tekniği kullanılmıştır.

Hazırlanan ölçek 255 öğrenciye uygulanmış, ancak bütün sorular zorunlu seçenek haline getirildiğinden dolayı sadece tam olarak doldurulan anketler çalışmada kullanılabilmiştir. Eksiksiz doldurulan 178 anket ile çalışma yürütülmüştür. Anketlerin geri dönüş oranı % 80 dir.

İki bölümden oluşan anketin birinci bölümü demografik özelliklerden oluşmaktadır. Anketin ikinci bölümünde Balın (2008) tarafından geliştirilen 11 soruluk “Kariyer Engelleri” ölçeği kullanılmıştır. Buna ek olarak ölçeğe “okuduğum bölüm” sorusu eklenerek ölçeğin alanla ilişkilendirilmesi sağlanmıştır. Kullanılacak değişkenlerin faktör analizi uygulamaya elverişli olup olmadığını belirlemek için Kaiser- Meyer- Olkin ölçümü kullanılmıştır. KMO test sonucu ,868 (Tablo 1) çıkmış ve kullanılan verilerin faktör analizi için uygun olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 1: KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,868
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	946,388
	Df	66
	Sig.	,000

Ölçeğin faktör yapısını belirlemek amacıyla, faktör analizi yöntemlerinden direct oblimin analizinden yararlanılmıştır. Faktör analizi işlemlerinin sonucunda ölçekte 3 faktör belirlenmiştir. Faktör analizine göre 4 madde 1. faktörde, 4 madde 2. faktörde, 4 madde 3. Faktörde toplanmıştır. Bu faktörlere anlamlı isimler verilmeye çalışılmıştır. Buna göre 1.faktör “Kişilik Özellikleri”, 2.faktör “İş Koşulları”, 3.faktör “İş Dışı Tercihler” başlığı altında toplanmıştır. Ölçeğin 1-4 nolu soruları kişisel özellikler, 5-8 nolu soruları iş koşulları ve 9-12 numaralı soruları da iş dışı tercihleri ölçmeye yöneliktir.

Kariyer engelleri algısını ölçmek amacıyla 5’li Likert ölçeği kullanılmıştır. Buna göre ifadeler “tamamen engeller (1)”, “engeller (2)”, “kararsızım (3)”, “engellemez (4)”, “kesinlikle engellemez (5)” olarak ölçeklendirilmiştir.

Araştırmadan elde edilen veriler SPSS 20.0 programında değerlendirilmiştir. Ölçeğin tüm olarak Cronbach Alpha güvenirlik katsayısı .88 olarak belirlenmiştir. Özdamar’a (2002) göre güvenirlik katsayısı $0,80\alpha \leq 1,00$ ise ölçek yüksek derecede güvenilir bir ölçektir. Anket formunun güvenilirliği istatistiki açıdan kabul edilebilir düzeydedir.

Araştırmada aşağıda belirtilen hipotezler test edilmiştir:

H₁: Büro yönetimi ve yönetici asistanlığı öğrencilerinin kariyer engelleri cinsiyet değişkeni açısından farklılık gösterir.

H₂: Büro yönetimi ve yönetici asistanlığı öğrencilerinin kariyer engelleri yaş değişkeni açısından farklılık gösterir.

H₃: Büro yönetimi ve yönetici asistanlığı öğrencilerinin kariyer engelleri mezun oldukları lise değişkeni açısından farklılık gösterir.

H₄: Büro yönetimi ve yönetici asistanlığı öğrencilerinin kariyer engelleri okuduğu bölümü tercih etme şekli değişkeni açısından farklılık gösterir.

H₅: Büro yönetimi ve yönetici asistanlığı öğrencilerinin kariyer engelleri ebeveynlerindeki en yüksek eğitim düzeyi değişkeni açısından farklılık gösterir.

Bulgular

Araştırma Grubunun Demografik Değişkenler Açısından Dağılımı

Bu bölümde araştırmaya konu olan araştırma grubunun genel yapısına yönelik tanıtıcı frekans ve yüzde dağılımlarına yer verilmiştir.

Tablo 2: Araştırmaya Katılan Öğrencilerin Cinsiyet Dağılımları

Cinsiyet	n	%
Kız	117	65,7
Erkek	61	34,3
Toplam	178	100,0

Araştırmaya katılan öğrencilerin cinsiyete göre dağılımları incelendiğinde (Tablo 2) katılımcıların %65,7’si kız, %34,3’ü erkek olarak belirlenmiştir. Katılımcıların çoğunluğunu kızlar oluşturmaktadır.

Tablo 3: Araştırmaya Katılan Öğrencilerin Yaş Dağılımları

Yaş	n	%
20 ve altı	64	36,0
21-25	102	57,3
26 ve üstü	12	6,7
Toplam	178	100,0

Araştırmaya katılan öğrencilerin yaşa göre dağılımları incelendiğinde (Tablo 3), katılımcıların %57,3'ünün 21-25, %36'sının 20 ve altı ve %6,7'sinin ise 26 ve üstü yaş aralığında olduğu belirlenmiştir.

Tablo 4: Araştırmaya Katılan Öğrencilerin Mezun Oldukları Lise Dağılımları

Lise Türü	n	%
Genel lise	83	46,6
Mesleki / Teknik lise	60	33,7
Anadolu lisesi	12	6,7
Diğer	23	12,9
Toplam	178	100,0

Araştırmaya katılan öğrencilerin mezun oldukları lise dağılımları incelendiğinde (Tablo 4), katılımcıların %46,6'sının genel lise, %33,7'sinin mesleki/teknik lise, %12,9'unun diğer ve %6,7'sinin ise Anadolu lisesi mezunu olduğu belirlenmiştir.

Tablo 5: Araştırmaya Katılan Öğrencilerin Okuduğu Bölümü Seçim Tarzı Dağılımları

Okuduğunuz bölümü nasıl seçtiniz	n	%
Araştırarak	35	19,7
Ailem seçti	8	4,5
Rehber hocam yönlendirdi	25	14,0
Diğer	110	61,8
Toplam	178	100,0

Araştırmaya katılan öğrencilerin ölümü nasıl seçtiğine göre dağılımları incelendiğinde (Tablo 5), katılımcıların büyük bir çoğunluğunun (%61,8) diğer seçeneğini seçtiği tespit edilmiştir. Ayrıca katılımcıların %19,7'si araştırarak, %14,0'ü rehber hocam yönlendirdi ve %4,5'i ise ailem seçti seçeneğini işaretlemiştir.

Tablo 6: Araştırmaya Katılan Öğrencilerin Ebeveynlerinin En Yüksek Eğitim Durumu Dağılımları

Ebeveynlerdeki en yüksek eğitim durumu	n	%
İlkokul	75	42,1
Ortaokul	45	25,3
Lise	43	24,2
Önlisans/Lisans	10	5,6
Lisansüstü	5	2,8
Toplam	178	100,0

Araştırmaya katılan öğrencilerin ebeveynlerindeki en yüksek eğitim durumu dağılımları incelendiğinde (Tablo 6), katılımcıların büyük bir kısmının ebeveynlerinin en yüksek eğitim seviyesinin (%42,1) ilköğretim mezunu olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca %25,3'ü ortaokul, %24,2'si lise, %5,6'sı önlisans/lisans ve %2,8'inin lisansüstü mezunu olduğu tespit edilmiştir.

Araştırma Grubunun Kariyer Engelleri Ölçeğine Verdikleri Yanıtlara Yönelik Bulgular

Bu bölümde araştırma grubunun Kariyer Engelleri ölçeğine verdikleri yanıtların frekans, yüzde dağılımları, ortalaması ve standart sapmasına yer verilmiştir.

Tablo 7: Araştırmaya Katılan Öğrencilerin Kariyer Engellerine İlişkin İfadelere Verdikleri Cevapların Dağılımları

İFADELER	Tamamen Engeller Engellemez					Kesinlikle					\bar{X}	σ
	1		2		3		4		5			
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%		
Kişilik özelliklerim	15	8,4	26	14,6	34	19,1	61	34,3	42	23,6	3,50	1,23
İlgi alanlarım	12	6,7	41	23,0	23	12,9	64	36,0	38	21,3	3,42	1,24
Yeteneklerim	9	5,1	32	18,0	29	16,3	59	33,1	49	27,5	3,60	1,20
Cinsiyetim	7	3,9	25	14,0	27	15,2	63	35,4	56	31,5	3,76	1,15
Mesleki bilgim	12	6,7	28	15,7	30	16,9	68	38,2	40	22,5	3,53	1,19
Maddi kazanç olanağı	20	11,2	54	30,3	45	25,3	37	20,8	22	12,4	2,92	1,20
İş bulma olanağı	25	14,0	53	29,8	44	24,7	36	20,2	20	11,2	2,84	1,22
İş koşulları	24	13,5	58	32,6	50	28,1	32	18,0	14	7,9	2,74	1,14
İş dışındaki yaşam seçimlerim (evlilik, çocuk, vb.)	23	12,9	42	23,6	44	24,7	36	20,2	33	18,5	3,07	1,30
Ailemin beklentileri / tutumu	20	11,2	56	31,5	39	21,9	39	21,9	24	13,5	2,94	1,23
Kız/erkek arkadaşımın beklentisi/tutumu	8	4,5	36	20,2	35	19,7	50	28,1	49	27,5	3,53	1,21
Okuduğum bölüm	16	9,0	38	21,3	42	23,6	48	27,0	34	19,1	3,25	1,24

Tablo 7’de araştırmaya katılan öğrencilerin kariyer engellerine ilişkin ifadelerle verdikleri yanıtların dağılımları gösterilmektedir. Sorulara verilen yanıtların ortalamalarına bakıldığında Cinsiyetim (ort=3,76), Yeteneklerim (ort=3,60), Mesleki bilgim (ort=3,53) ile Kız/erkek arkadaşımın beklentisi/tutumu (ort=3,53) ifadeleri en yüksek puanı alan ifadeler olarak belirlenmiştir.

Bunun yanı sıra “İş koşulları” (ort=2,74), “İş bulma olanağı” (ort=2,84) ve “Maddi kazanç olanağı” (ort=2,92) ifadeleri en düşük ortalama puanları alan ifadeler olarak tespit edilmiştir.

İfadelerin tamamına bakıldığında, büro yönetimi ve yönetici asistanlığı öğrencilerinin “iş koşullarını” en yüksek kariyer engeli olarak gördüğü belirlenmiştir. Yine öğrencilerin en düşük kariyer engeli olarak ise “cinsiyet” seçeneğini gördükleri belirlenmiştir.

Araştırma Grubunun Kariyer Engellerinin Demografik Değişkenler Açısından Farklılaşmasına Ait Bulgular

Bu bölümde araştırma grubunun kariyer engellerinin demografik değişkenler açısından farklılık gösterip göstermediği ile ilgili iki bağımsız t-testi ve one way anova testi sonuçlarına yer verilmiştir.

Tablo 8: Araştırmaya Katılan Öğrencilerin Kariyer Engellerinin Cinsiyet Değişkeni Açısından İncelenmesi

		Grup İstatistiği			Test İstatistiği		
		n	X	σ	t	s.d.	p
Kişisel Özellikler	Kadın	117	3,43	1,01	-2,481	176	0,014
	Erkek	61	3,82	,90			
İş Koşulları	Kadın	117	2,91	,93	-1,182	176	,062
	Erkek	61	3,19	,93			
İş Dışı Tercihler	Kadın	117	3,14	,97	-1,229	176	,221
	Erkek	61	3,33	1,01			

Öğrencilerin cinsiyetlerine göre kariyer engellerinin farklılık gösterip göstermediğini incelemek üzere iki bağımsız t testi uygulanmış ve sonuçları Tablo 8’de verilmiştir. Kişisel özellikler faktörü 0,014 önem düzeyi ile cinsiyete göre anlamlı bir farklılık göstermektedir. Kız öğrencilerin daha fazla kariyer engeli olduğu görülmektedir. İş koşulları faktörü ,062 ve iş dışı tercihler faktörü ise ,221 önem düzeyi ile cinsiyete göre anlamlı bir farklılık yaratmamaktadır ($p < 0,05$). Bir diğer ifade ile öğrencilerin kariyer engelleri, kişisel özellikler faktörü açısından cinsiyete göre istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık göstermektedir. Bu durumda **H1 hipotezi kabul edilmiştir.**

Tablo 11: Araştırmaya Katılan Öğrencilerin Kariyer Engellerinin Yaş Değişkeni Açısından İncelenmesi

		Grup İstatistiği			Test İstatistiği		
		n	X	σ	F	s.d.	p
Kişisel Özellikler	20 ve Altı	64	3,50	1,01	,286	2	,752
	21 – 25	102	3,62	,99			
	26 ve Üstü	12	3,52	,87			
İş Koşulları	20 ve Altı	64	2,86	,97	1,596	2	,206
	21 – 25	102	3,12	,90			
	26 ve Üstü	12	2,87	,99			
İş Dışı Tercihler	20 ve Altı	64	3,11	,93	,987	2	,375
	21 – 25	102	3,29	1,00			
	26 ve Üstü	12	2,97	1,13			

Öğrencilerin yaşlarına göre kariyer engellerinin farklılık gösterip göstermediğini incelemek üzere tek yönlü varyans analizi (Anova) uygulanmış ve sonuçları Tablo 11’de verilmiştir. Kişisel özellikler faktörü ,752 önem düzeyi ile yaşa göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir. İş koşulları faktörü ,206 önem düzeyi ve iş dışı tercihler faktörü ise ,375 önem düzeyi ile cinsiyete göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir ($p < 0,05$). Bir diğer ifade ile öğrencilerin kariyer engelleri yaşa göre istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık göstermemektedir. **H₂ hipotezi reddedilmiştir.**

Tablo 12: Araştırmaya Katılan Öğrencilerin Kariyer Engellerinin Mezun oldukları Lise Değişkeni Açısından İncelenmesi

		Grup İstatistiği			Test İstatistiği		
		n	X	σ	F	s.d.	p
Kişisel Özellikler	Genel lise	83	3,49	,97	,792	3	,500
	Mesleki ve teknik lise	60	3,67	1,06			
	Anadolu lisesi	12	3,33	,80			
	Diğer	23	3,71	,94			
İş Koşulları	Genel lise	83	2,96	,93	1,196	3	,313
	Mesleki ve teknik lise	60	3,07	,97			
	Anadolu lisesi	12	2,64	1,03			
	Diğer	23	3,22	,79			
İş Dışı Tercihler	Genel lise	83	3,10	,96	3,194	3	,025
	Mesleki ve teknik lise	60	3,39	,95			
	Anadolu lisesi	12	2,56	,86			
	Diğer	23	3,42	1,06			

Öğrencilerin mezun oldukları lise değişkenine göre kariyer engellerinin farklılık gösterip göstermediğini incelemek üzere tek yönlü varyans analizi (Anova) uygulanmış ve sonuçları Tablo 12’de verilmiştir. Kişisel özellikler faktörü ,500 önem düzeyi ile mezun oldukları lise türüne göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir. İş koşulları faktörü ,313 önem düzeyi ile mezun oldukları lise türüne göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir. Ancak iş dışı tercihler faktörü ,025 önem düzeyi ile mezun oldukları lise türüne göre istatistiki açıdan anlamlı bir farklılık göstermektedir ($p < 0,05$). Anadolu lisesi mezunu öğrenciler en düşük ortalamaya sahipken, diğer seçeneğini seçen öğrencilerin en yüksek ortalamaya sahip olduğu görülmektedir. **H₃ hipotezi kabul edilmiştir.**

Tablo 13: Araştırmaya Katılan Öğrencilerin Kariyer Engellerinin Okuduğu Bölümü Tercih Etme Şekli Değişkeni Açısından İncelenmesi

		Grup İstatistiği			Test İstatistiği		
		n	X	σ	F	s.d.	p
Kişisel Özellikler	Araştırarak	35	3,67	1,05	,242	3	,867
	Ailem seçti	8	3,59	,89			
	Rehber hocam yönlendirdi	25	3,45	,95			
	Diğer	110	3,56	,99			
	Araştırarak	35	3,25	1,09			
İş Koşulları	Ailem seçti	8	2,71	1,04	1,175	3	,321
	Rehber hocam yönlendirdi	25	2,92	,91			
	Diğer	110	2,97	,88			
	Araştırarak	35	3,35	1,13			
	Ailem seçti	8	3,25	,95			
İş Dışı Tercihler	Rehber hocam yönlendirdi	25	3,28	,87	,457	3	,713
	Diğer	110	3,14	,96			

Öğrencilerin okudukları bölümü tercih etme şekillerine göre kariyer engellerinin farklılık gösterip göstermediğini incelemek üzere tek yönlü varyans analizi (Anova) uygulanmış ve sonuçları Tablo 13’te verilmiştir. Kişisel özellikler faktörü ,867 önem düzeyi, iş koşulları faktörü ,321 önem düzeyi ve iş dışı tercihler faktörü ,713 önem düzeyi ile okudukları bölümü tercih etme şekli değişkeni açısından anlamlı bir farklılık göstermemektedir ($p > 0,05$). **H₄ hipotezi reddedilmiştir.**

Tablo 14: Araştırmaya Katılan Öğrencilerin Kariyer Engellerinin Ebeveynlerindeki En Yüksek Eğitim Düzeyi Değişkeni Açısından İncelenmesi

		Grup İstatistiği			Test İstatistiği		
		n	X	σ	F	s.d.	p
Kişisel Özellikler	İlkokul	75	3,43	1,01	,900	4	,465
	Ortaokul	45	3,76	,95			
	Lise	43	3,56	1,02			
	Önlisans/lisans	10	3,77	,74			
	Lisansüstü	5	3,65	1,18			
İş Koşulları	İlkokul	75	2,97	,99	,438	4	,781
	Ortaokul	45	2,97	,84			
	Lise	43	3,13	,99			
	Önlisans/lisans	10	3,22	,94			
	Lisansüstü	5	2,85	,51			
İş Dışı Tercihler	İlkokul	75	3,07	,95	1,601	4	,176
	Ortaokul	45	3,33	1,09			
	Lise	43	3,34	,90			
	Önlisans/lisans	10	3,37	,99			
	Lisansüstü	5	2,45	,75			

Öğrencilerin ebeveynlerindeki en yüksek eğitim düzeyine göre kariyer engellerinin farklılık gösterip göstermediğini incelemek üzere tek yönlü varyans analizi (Anova) uygulanmış ve sonuçları Tablo 14’te verilmiştir. Kişisel özellikler faktörü ,465 önem düzeyi, iş koşulları faktörü ,781 önem düzeyi ve iş dışı tercihler faktörü ,176 önem düzeyi ile ebeveynlerindeki en yüksek eğitim düzeyi değişkeni açısından anlamlı bir farklılık göstermemektedir ($p>0,05$). **H₅ hipotezi reddedilmiştir.**

Sonuç

Kariyer konusu literatürde çokça işlenen bir konu olmasına karşın, özellikle Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı alanında kariyer engelleri konusunda yeterince araştırmaya rastlanmamıştır. Elbette kariyer engeli konusunun daha çok alana yönelik bir konu olmasının da bunda etkisi büyüktür. Bu nedenledir ki, yapılan araştırma ile benzer çalışmalar arasında istenilen ölçüde karşılaştırma yapılamamıştır.

Çalışma sonucunda elde edilen veriler Çorum İlindeki Hitit Üniversitesi SMYO ve OMYO da okuyan Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Programı öğrencilerini temsil etmektedir. Araştırmanın bulguları gözden geçirildiğinde; katılımcıların “iş koşullarını” (maddi kazanç olanağı, iş bulma olanağı, iş koşulları) en yüksek kariyer engeli olarak gördükleri tespit edilmiştir. Balın (2008) de, çalışmasında en yüksek kariyer engelinin iş bulma olanağı ve iş koşulları seçenekleri olarak görüldüğünü tespit etmiştir. Ayrıca ailelerin beklenti ve tutumunun da kariyer engeli olarak görüldüğü söylenebilir. Aynı zamanda katılımcıların “kişisel özellikleri” ni (cinsiyet ve yetenekler) kariyer engeli olarak görmediği tespit edilmiştir.

Balın (2008) yaptığı çalışmasında cinsiyet seçeneğinin en düşük kariyer engeli olarak görüldüğünü belirtmektedir.

Verilerin analizi sonucunda “kişisel özelliklerin” cinsiyet değişkeni açısından anlamlı bir farklılık yarattığı, kız öğrencilerin daha çok kariyer engeli taşıdığı görülmüş ancak, yaş değişkeni açısından farklılık yaratmadığı tespit edilmiştir. Gündüz (2010) bayan öğretmenlerin kariyer engelleri üzerine yaptığı çalışmada cinsiyet faktörünün ailevi nedenler, toplumsal yapı, okul ve çevre, çalışma saati, yaş ve medeni duruma ilişkin nedenlerle kariyer engeli olarak görüldüğünü ortaya koymuştur. Yine Karcioğlu ve Leblebici (2014), bayanların cinsiyet faktörü nedeni ile şartlar eşit olsa bile üst düzey yöneticilik için bayanlara erkeklere oranla daha az fırsat sağlandığının düşünüldüğünü, bu açıdan bayanların kariyer engeliyle karşılaştıklarını belirtmektedir.

“İş dışındaki yaşam seçimleri” nin mezun olunan lise değişkeni açısından anlamlı bir farklılık yarattığı tespit edilmiş, Anadolu Lisesinden mezun olan öğrencilerin daha fazla kariyer engeli taşıırken diğer seçeneğini seçen öğrencilerin daha az kariyer engeli taşıdıkları görülmüştür.

Öğrencilerin kariyer engellerinin okudukları bölümü tercih etme şekli değişkeni açısından anlamlı bir farklılık yaratmadığı tespit edilmiştir. Algılanan kariyer engelleri ebeveynlerindeki en yüksek eğitim düzeyi değişkeni açısından incelendiğinde de anlamlı bir farklılık yaratmadığı görülmüştür.

Tüm dünyada da kabul edildiği gibi çalışma koşulları kişilerin kariyer planlarında oldukça önemlidir. Araştırma verilerine bakıldığında gençlerin daha çok maddi kaygılar içinde oldukları, kişilik, yetenek, ilgi alanı gibi etkenleri geri plana attıkları görülmektedir. Bunda ailelerinin eğitim seviyelerinin önemi büyüktür. Araştırmada ailelerin gelir seviyeleri bakımından inceleme yapılmamış olup, yapılacak yeni araştırmalarda bu faktöre de yer verilebilir. Ayrıca bölüm öğrencileri cinsiyetlerini bir engel olarak görmemektedirler. Elbette öğrencilerin büyük çoğunluğunun bayan olması ve mesleğin de bayan mesleği olarak görülmesinin etkisi yadsınamaz. Ancak bayan öğrencilerin daha çok kariyer engeli kaygısı taşıdıkları da bir gerçektir. Bunda bayanların iş yaşamında cinsiyetleri nedeni ile maruz kaldıkları engellemelerin etkisi büyüktür. Aynı zamanda öğrenciler okudukları bölümü de kendileri için bir kariyer engeli olarak görmemektedirler. Çalışma bu alanda yapılacak yeni çalışmalara yol göstermesi açısından önem taşımaktadır.

Kaynakça

- Anılan, H., Çemrek, F. ve Anagün, Ş.S. (2008). Ortaöğretim öğrencilerinin meslek seçimi ve üniversite tercihlerine ilişkin görüşleri (Eskişehir örneği). E-Journal of New World Sciences Academy, 3(2); 328-349.
- Aytaç, S. (2005). Çalışma yaşamında kariyer. Epsilon Yayıncılık, İstanbul.
- Balın, E. (2008). The Role Of Perceived Career Barriers and Gender in Predicting Commitment to Career Choices of University Students, Orta Doğu Teknik Üniversitesi, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Batur, H.Z., Adıgüzel, O. (2014) Schein'in Kariyer Değerleri Perspektifinde Öğrencilerin Kariyer Tercihlerini Etkileyen Faktörler Üzerine Bir Araştırma: Isparta İli Fen Lisesi Öğrencileri Örneği, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, Sayı 42, Ekim, 327-348.
- Bayraktar, T., Kızılkaya, M. (2015) Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Programı Öğrencilerinin Profili ve Kariyer Planlaması: Batı ve Doğu Karşılaştırması, İstanbul Aydın Üniversitesi Dergisi, 5(18); 13-22.
- Genç, G., Kaya, A. ve Genç, M. (2007) İnönü Tıp Fakültesi Öğrencilerinin Meslek Seçimini Etkileyen Faktörler, İnönü Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 8(4), 49-63.
- Gündüz, Y. (2010) Öğretmen algılarına göre kadın öğretmenlerin kariyer engellerinin incelenmesi, Abant İzzet Baysal Üniversitesi Dergisi, 10(1), 133-149.
- Karacıoğlu, F., Leblebici, Y. (2014) Kadın yöneticilerde kariyer engelleri: "Cam tavan sendromu" üzerine bir uygulama, Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 28(4), 1-20.
- Özdamar, K. (2002). Paket programlar ile istatistiksel veri analizi. Eskişehir: Kaan.

BÜRO YÖNETİMİ VE YÖNETİCİ ASİSTANLIĞI MEZUNLARININ İŞ BULMASINDA ETKİLİ OLAN FAKTÖRLERİN BELİRLENMESİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

Muhammet ATALAY¹, Enes ÇELİK², Harun BAYER³

Özet

Üniversitelerde, büro yönetimi ve yönetici asistanlığı bölümünden mezun olmuş öğrenciler kendilerine uygun bir iş ve pozisyon bulma amacı gözetmektedir. Üniversitelerin, büro yönetimi ve yönetici asistanlığı bölümü, kamu kurum ve kuruluşları ile özel sektör işletmelerinde yöneticilerin ofis çalışmalarına destek vermek ve büro faaliyetlerinde bulunmak üzere görev alabilecek nitelikli insan gücünü ülkeye kazandırmayı amaçlayan bir yüksek öğretim programıdır. Bu programı tercih eden öğrencilerin iş bulma beklentileri ve programla ilgili düşünceleri hem okurken oluşabileceği gibi hem de mezuniyet sonrasında da gelişebilir. Bu noktada, öğrencilerin mesleki anlamda beklentileri, iş bulma olanakları ve mesleki kariyer olanakları önemli bir konu haline gelmiştir.

Bu çalışmada, büro yönetimi ve yönetici asistanlığı bölümü öğrencilerinin iş bulmasında etkili olan faktörleri saptamayı amaçlamaktadır. Örneklemin Kırklareli Üniversitesi Babaeski Meslek Yüksekokulu Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı bölümü son beş yılda mezun olan 72 öğrenciye ulaşıldığı araştırmada veri toplama yöntemlerinden anket tekniği kullanılmıştır. Elde edilen veriler istatistik uygulama programıyla analiz edilmiş ve sonuçlar değerlendirilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı, İş Bulma, Kariyer

A RESEARCH ON GRADUATES OF OFFICE MANAGEMENT AND EXECUTIVE ASSISTANCE FIND A JOB TO DETERMINE OF EFFECTIVE FACTORS

Abstract

In universities, students who graduated from the Department of office management and executive assistance for themselves and pursues the goal of finding a suitable job position. Universities, Department of office management and Executive Assistant, public institutions and private sector enterprises to support the work of managers in the activities of the Bureau and the Office of qualified people who are able to work on a higher education program which aims to provide the power of the country. Students who choose this program and the expectations of employment after graduation, such as may occur in both studying and thoughts about the program may develop. At this point, the expectations of students in a professional context, has become an important topic of career opportunities and professional business opportunities.

In this study, office management and Executive Assistant Department aims to identify factors that are effective for the students in finding a job. Sample Kırklareli University, Babaeski Vocational School, Office Management and Executive Assistance section in the last five years,

¹ Öğr. Gör., Kırklareli Üniversitesi, Babaeski Meslek Yüksekokulu, atalay@klu.edu.tr

² Öğr. Gör., Kırklareli Üniversitesi, Babaeski Meslek Yüksekokulu, enes.celik@klu.edu.tr

³ Öğr. Gör., Kırklareli Üniversitesi, Babaeski Meslek Yüksekokulu, harunbayer@klu.edu.tr

72 students who graduated in the survey data collection methods that are detected in survey techniques were used. The data obtained were analyzed with the statistical application program and the results were evaluated.

Keywords: Office Management and Executive Assistant, Find a Job, Career

Giriş

Dünyada milyonlarca insanın işsiz olduğu bilinmekte, nedeni ülkeden ülkeye, kişisel özelliklere ve ölçütlere göre değişebilmektedir (Karataş, 1994). Gerek gelişmiş ülkelerde gerekse gelişmekte olan ülkelerde temel sorunların başında işsizlik gelmektedir. Bu sorun ülkelerin sosyo-ekonomik gelişmişliklerine göre farklılık gösterse de ülkemizde ve tüm dünyada en önemli ve birinci problem olmaya devam etmektedir (Aytaç, 2004; Körpe, 2005; Taşkent ve Şahin, 2004; Yüksel, 2003; Zencikıran, 2004). Bu noktada işsizlik ile ilgili faktörlerin belirlenmesi önem taşımaktadır.

İnsan hayatının büyük bir kısmını çalışma hayatı ve kariyeri oluşturmaktadır. Bu açıdan iş ve kariyer gündelik hayatta sıkça karşımıza çıkmaktadır. Bireylerin profesyonel kimliğini ortaya koyan kariyer, kişinin yaşamı boyunca işle ilgili deneyimleri, düşünceleri ve davranışlarının toplamıdır. Bireyler eğitim, yetiştirme ve iş deneyimi yolu ile kariyer planlamalarını yapmaktadırlar ve bu planların gerçekleşmesine yönelik kariyer gelişimlerini sürdürmektedirler. Kariyer planlama ve geliştirme bireyin ilgilerini, becerilerini, yetkinliklerini ve yeteneklerini organize edip kullanmasına yardımcı olmaktadır. Kariyer ile ilgili planlar genel olarak örgütsel kariyer planları içerisinde görünse de aslında temeli bireysel kariyer planlarına dayanmaktadır. Bireyin kariyer planları, işe başlamadan başlar. Çünkü bireyin devam ettiği veya mezun olduğu okul, işe girmeden önce edindiği bütün birikimler ve deneyimler, işe başvuru süreci kariyer bileşenleri içerisinde yer almaktadır. Bu açıdan bireyin işe girmeden kariyer planlarını belirlemesi yani iş hayatı için bir yol haritası çıkarması kariyer yönetimi açısından önemli bir yer tutmaktadır. Bireysel kariyer planlamada birey öncelikle kendini tanımalıdır. İlgileri, becerileri, yetenekleri ve yetkinliklerinin neler olduğunu bilmeli ve bu eksende planlamada sonraki aşama olan tercih edeceği veya bireysel yetkinliklerine uygun meslekleri tanımalıdır. Kendini ve mesleğini tanıyan birey kariyerinde bir sonraki aşama olan iş dünyasını tanımalıdır. Bunun için ise iş dünyasının kendisine sunduğu fırsatları incelemeli ve kendi donanımlarına uygun olana yönelmelidir. İş dünyasını tanıyan birey kendine uygun işi bulma aşamasına kolaylıkla geçiş yapabilecektir. Bireysel kariyer planlama sürecinin son aşaması olan kariyerinde ilerlemede ise birey, bireysel kariyer planları ile örgütsel kariyer planlarını uyumlaştırmalıdır. Bütün bu süreci dikkate alan bir birey hem kariyer planlamasını hem kariyer gelişimini yaparak kariyerini yönetebilmektedir (Çiftçi ve Cevher, 2014).

Bireysel kariyer gelişimi, bireyin kendi kariyerini planlaması ve bu planların eğitim, öğretim, iş arama ve iş deneyimleriyle yerine getirilmesi ve yürütülmesidir. Bireylerin daha geniş istihdam olanakları sağlayabilmeleri için kariyer geliştirme ve planlamada öncelikle bireysel sorumluluk almaları önemlidir. Bu nedenle kariyer planlamanın temelini bireysel planlar oluşturur. Bireysel kariyer planlaması, beş aşamadan oluşmaktadır. Bu aşamalar bireyin yeteneklerini ve ilgi alanlarını değerlendirmesi, kariyer fırsatlarını incelemesi, kariyer amaçlarını ortaya koyması ve amaçlarına uygun faaliyetleri planlamasıdır (Anafarta, 2002). Kariyer planlamasına başlanırken ilk adım ulaşmak istenilen hedefle ilgili karar vermek ve nereye, ne zaman ulaşmak istenildiği konusunda kararlı olmaktır. Her an bir engelle karşılaşılabilir göz ardı edilmeyerek yedekte bir plan bulundurmalıdır. Planlamanın ikinci adımı sektör belirlemektir. Bunu yaparken hangi sektörlerin ve firmaların geleceği olduğunu ve bunlardan hangilerinin ihtiyaç eksikliğinin olduğunu tespit etmektir. Uygun sektör ve meslek bulduktan sonra kişinin bilgi, beceri ve deneyimleri kullanabileceği pozisyonlar için plan geliştirilir. Burada önemli olan güçlü yönleri arttırmak ve zayıf tarafları en aza indirmektir. Bunu başarabilmek için öncelikle güçlü ve zayıf yönlerin neler olduğunu öğrenilir. En doğru

yol, kişinin mümkün olduğunca tarafsız olarak kendini dinlemesidir. Verilen kararları yerine getirmek için yapılan çabalardan oluşan bir süreçtir. Bu aşamada araştırma yapılır, sektördeki uzmanlarla konuşulabilir ya da yapılması planlanan işte başarılı olmuş olan kişiler incelenir. Kariyer planlarında yapılacak değişiklikler finansal durumu etkiler. Arada sırada kişinin kendi kariyer haritasına ve koşullara göz atması faydalı olacaktır (Taşlıyan, 2011).

Bireysel kariyer planlamayı birçok faktör etkilemektedir. Bunlar demografik ekonomik ve sosyal faktörlerin yanında yasalar, sosyal ve politik faktörler gibi etkenler bireyin kariyer planlamasının temel belirleyicilerindedir. Bunların dışında yetenek testleri, motivasyon, iş deneyimi, bireysel karakteristik özellikleri, coğrafi konum gibi faktörlerde bireysel kariyer planlamayı büyük oranda etkilemektedir (Rood, 1965).

Özel sektör ve kamu kuruluşlarında yönetici sekreterleri; çeşitli işletmeler ile kamu ve özel sektöre ait kurumların ilgili bölümlerinde istihdam edilirler. Dolayısıyla geniş bir çalışma ağına sahip olan yönetici sekreterleri sektörün beklentilerini yerine getirdikleri takdirde birçok alanda tercih edilecek durumdadır. Bu bağlamda araştırmada “Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı” mezunlarının mesleki bakış açıları dikkate alınarak kariyer planları ve kariyer gelişimlerinin belirlenmesine yönelik bu çalışma ile öğrencilerin mesleki iş bulma olasılığı ve kariyer planlama sürecini incelemek açısından önemlidir.

Yöntem

Araştırmanın Örnekleme

Örneklem alınmasında örneklemin alındığı evreni temsil etmesi önemlidir. Bu durumda ne kadar, hangi büyüklükteki bir örneklemin evreni temsil edebileceği sorunu ortaya çıkmaktadır. Alınan örneklemin evreni temsil yeterliği bulunmadığında örnekleme hatası olur. Yeterli bir örneklem, güvenilir sonuçlar sağlayacak kadar eleman kapsayan örneklemdir (Young, 1968). Örneklemin çok küçük olması durumunda araştırma sonuçlarının evren için genellenebilmesi güçleşir. Betimsel araştırmalarda minimum %10 örneklem alınır, küçük evrenlerde ise %20'ye ihtiyaç duyulur (Arlı ve Nazik, 2001).

Kırklareli Üniversitesi Babaeski Meslek Yüksek Okulu'nun Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı bölümü son beş yıl mezunları (2010-2014 arası) araştırmanın örneklemini oluşturmaktadır. Bu bölümden son beş yılda mezun olan toplam öğrenci sayısı 180 olup; geri dönen anket sayısı, 72; geri dönüş oranı ise, % 40'dır. Bu %40'lık oran ile örneklemin evreni temsil düzeyi oldukça yüksek ve güvenilirdir.

Araştırmada Kullanılan Veri Toplama Aracı

Araştırmada veri toplama aracı olarak anket kullanılmış ve söz konusu anket, 20 sorudan oluşmuştur. Soruların 9 tanesi likert ölçeğinden ve 11 tanesi açık uçlu sorulardan oluşmaktadır. Likert ölçeğindeki cevapların Cronbach Alpha Güvenilirlik katsayısı 0,751 olarak ölçülmüştür. Likert önerme soru ve cevaplarının güvenilirliği % 75'dir bu da yeterli düzeydedir. Likert Sorular cinsiyeti, medeni durumu, mezun olunan bölüm, mezuniyet yılı, mezuniyet sonrası kaç yıl çalıştınız, en son çalıştığınız kurum, kaç yıldır bu kurumda çalışıyorsunuz, çalışmakta olduğunuz işyerinin adı, en son çalıştığınız sektör, en son çalıştığınız birim, mezuniyet sonrası ek öğrenimler açık uçlu sorulardır, diğerleri en son çalıştığınız iş bitirdiğiniz

bölümle ilgili mi, bölüme bilinçli bir tercihle mi geldiniz, bölümün verdiği eğitim size iş hayatında yeterlilikler kazandırdı mı, bölümün verdiği eğitim iş hayatının gerektirdiği düzeyde bilgisayar kullanabilme yetkinliği sağladı mı, Yüksekokul akademik kadrosu size mezuniyet sonrasındaki yaşamınızı planlamanız için yardımcı oldular mı, alanınızla ilgili yeteri düzeyde yabancı dil bilgisi öğrendiniz mi, mezun olduğunuz bölümde aldığınız eğitimin insanlarla olan iletişim becerinizi geliştirdiğini düşünüyor musunuz, eğitimim sırasında girişimcilik ruhunu kazandınız mı, geriye dönüp baktığınızda eğer tekrar seçim şansınız olsaydı aynı bölümü seçer misiniz likert sorularıdır.

Verilerin Analizi

Veri analizi, SPSS 22 programı kullanılarak gerçekleştirilmiştir. Bulguların elde edilmesinde betimsel istatistiksel tekniklerden (Frekans ve Yüzde Dağılımları) yararlanılmıştır.

Bulgular

Tablo 1’de ankete toplam 72 öğrenci katılmış olup, birinci bölümde bulunan demografik bilgilere göre katılımcıların % 62,5’i kadın, % 37,5’i erkek öğrenci olarak saptanmıştır. Kız öğrencilerin sayısındaki fazlalık, kadın öğrencilerin, erkek öğrencilere göre, Büro Yönetimi ve Sekreterlik programını tercih etmelerinden kaynaklanmaktadır. Katılımcıların % 90’ı bekar, % 10’u ise evlidir. Üçüncü kısımda mezuniyet yılına göre katılım % 29 ile 2014 mezunları en çok katılımı sağlamıştır.

Tablo 1: Örneklem Grubunun Cinsiyet, Medeni Durum ve Mezuniyet Yılına Göre Dağılımı

Özellikler	N	%
Kadın	45	62,5
Erkek	27	37,5
Toplam	72	100
Bekar	65	90
Evli	7	10
Toplam	72	100
2014 Mezunu	21	29
2013 Mezunu	12	16,5
2012 Mezunu	16	22
2011 Mezunu	15	21
2010 Mezunu	8	11,5
Toplam	72	100

Tablo 2’de Mezuniyet sonrası kaç yıl çalıştınız sorusunun yıllara göre dağılımı verilmiştir. 2014 mezunu 21 kişiden; 13 kişi iş bulmuş ve 8 kişi bulamamıştır yani 2014 mezunlarının % 62’si iş bulabilmiş % 38’i iş bulamamıştır. 2013 mezunu 12 kişiden; 11 kişi iş bulmuş ve 1 kişi

iş bulamamış yani 2013 mezunlarının % 92'si iş bulmuştur. 2012 mezunları % 100 iş bulmuştur. 2011 mezunlarının % 13'ü iş bulamamıştır. 2010 mezunlarının % 100 iş bulmuştur. Tabi ki bu iş bulma süreçleri yıllara göre biraz zaman almıştır. 72 adet mezundan % 85'i iş bulabilmiş iken % 15'i iş bulamamıştır.

Tablo 2: Mezuniyet Sonrası Kaç Yıl Çalıştınız; Yıllara Göre Dağılımı

	2010 mezunu	2011 mezunu	2012 mezunu	2013 mezunu	2014 mezunu	Toplam
4 Yıl Çalışan	3 kişi	0 kişi	0 kişi	0 kişi	0 kişi	3 kişi
3 Yıl Çalışan	2 kişi	8 kişi	0 kişi	0 kişi	0 kişi	10 kişi
2 Yıl Çalışan	1 kişi	1 kişi	11 kişi	8 kişi	0 kişi	21 kişi
1 Yıl Çalışan	2 kişi	4 kişi	3 kişi	1 kişi	0 kişi	10 kişi
1 Yıldan Daha Az Çalışan	0 kişi	0 kişi	2 kişi	2 kişi	13 kişi	17 kişi
Çalışmadım	0 kişi	2 kişi	0 kişi	1 kişi	8 kişi	11 kişi

Tablo 3'de mezunların % 70'i özel sektörde, % 8'i kendi işyerinde ve işinde, % 7'si kamu kuruluşunda çalışmaktadır. Sekreterlik mesleğine daha çok özel sektörde ihtiyaç olduğu gözüküyor.

Tablo 3: Mezunların Kurum Tercihi

	N	%
Özel Sektör	50	70
Kendi İşim	6	8
Kamu Kuruluşu	5	7
Çalışmayanlar	11	15
Toplam	72	100

Tablo 4'de bölüm mezunlarının % 15 ile üretim, fabrika, atölye sektöründe istihdam edildiği gözükmektedir. İkinci sırada % 14 ile satış ve pazarlama gelmektedir. En az kültür sektöründe istihdam edilmiştir.

Tablo 4: Mezunların Sektör Dağılımları

	N	%
Bankacılık ve Finans	4	5,5
Eğitim	3	4
Yemek-Gıda	4	5,5
Halkla İlişkiler-Reklam	4	5,5
İnşaat	5	7
Kamu Hizmeti	2	3
Kültür	1	1
Bilişim-İletişim	4	5,5
Satış-pazarlama	10	14
Sağlık	4	5,5
Turizm	3	4
Ulaştırma	4	5,5
Üretim	11	15
Diğer	2	3
Çalışmayan	11	15
Toplam	72	100

Tablo 5’de Mezuniyet sonrası eğitime devam edenlerin ve ekstra eğitim alanların oranına göre mezunların yaklaşık % 50’si Açık Öğretim Fakültesinden bir bölüm ile ön lisans eğitimlerini Lisansa tamamlamaya devam ediyorlar. Mezuniyet sonrası kurslara katılıp sertifika programlarına yazılanlar % 7’de kalıyor. Buda Meslek Yüksekokullarında okurken sertifika programlarının daha çok düzenlenmesine işaret etmektedir.

Tablo 5: Mezuniyet Sonrası Eğitime Devam Edenlerin Dağılımı

	N	%
Açık Öğretim Fakültesi	35	49
DGS ile Lisans Tamamlama	8	11
Farklı Ön Lisans	7	10
Kurslar	5	7
Farklı Lisans	15	21
Yüksek Lisans	2	2

Toplam	72	100
--------	----	-----

Tablo 6’da 72 adet mezuna yöneltilen likert ölçekli sorulardan elde edilen verilere göre en son çalıştığınız iş bölümünüzle % 35,5 oranında ilgili olduğunu gösterir. Mezunlar yaklaşık çoğunlukla kendi mesleklerini tercih ediyorlar. Bölümünü % 37,5 oranında öğrencinin tercih ettiği gözüküyor. Bölümde verilen eğitimin meslek hayatındaki yeterlilikleri kazanmasını % 61 oranında öğrenci düşünmektedir. Bölümde verilen bilgisayar eğitiminin % 49 oranında yeterli olduğu düşünülüyor. Akademik personelin okuyan öğrencileri mezuniyet sonrası için yönlendirme oranı % 27 olarak gözüküyor bu da akademik kadronun danışmanlıkta yetersiz kaldığının göstergesidir. Yabancı dil eğitiminde %32 çoğunlukla yetersiz kaldığının ispatıdır. Okurken alınan iletişim becerilerinin % 48 oranında yeterli olduğu gözüküyor. Girişimciliğin eğitim sürecinde %46 oranında kazanıldığı düşünülüyor. Tekrar aynı bölümü seçenlerin oranı % 27 de kalmıştır bu da düşük bir orandır.

Tablo 6: Likert Önerme Sorularının Yüzdelerle Dağılımı

	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Fikrim Yok	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Boş	Toplam
En son çalıştığınız iş bölümünüzle ilgili mi	%23,5 17	%17 12	%3 2	%35,5 26	%4 3	%17 12	%100 72
Bölümünüzü bilerek mi tercih ettiniz	%11 8	%16,5 12	%11 7	%37,5 27	%24 18	%0 0	%100 72
Bölümünüzde verilen eğitim iş hayatındaki yeterlilikleri verdi mi	%13 9	%10 7	%4 3	%61 44	%12 9	%0 0	%100 72
Bölümünüzde verilen bilgisayar eğitimi iş için yeterlidir mi	%6 4	%15 11	%3 2	%49 35	%27 20	%0 0	%100 72
Akademik kadro mezuniyet sonrası için yönlendirdi mi	%20 14	%25 18	%10 7	%27 20	%18 13	%0 0	%100 72

Yeterli düzeyde yabancı dil öğrendiniz mi	%30 22	%32 23	%10 7	%25 18	%3 2	%0 0	%100 72
Okurken alınan iletişim becerileri iş hayatında yeterli mi	%1,5 1	%7 5	%4 3	%48 35	%39,5 28	%0 0	%100 72
Eğitim sırasında girişimcilik ruhu kazandınız mı	%1,5 1	%7 5	%12,5 9	%46 33	%34 24	%0 0	%100 72
Bir şans olsa, tekrar aynı bölümü tercih eder misiniz	%23 17	%18 13	%15 11	%17 12	%27 19	%0 0	%100 72

Sonuç

Yapılan analizler sonucunda Kırklareli Üniversitesi Babaeski Meslek Yüksekokulu Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı bölümü son beş yıl mezunlarından alınan bilgiler doğrultusunda mezunların % 62,5'i kadınlar oluşturmaktadır bu da sekreterlik mesleğini daha çok kadınların tercih ettiğini gösteriyor. Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı bölümü mezunlarının % 90'bekardır. Araştırmada en çok % 29 oranıyla 2014 mezunlarına ulaşılmıştır bu da cevapların 2014 mezunlarına göre şekillenmesine sebep olmuştur. Bölüm mezunlarının mezuniyet sonrası kaç yıl çalıştığına bakıldığında; 2014 mezunlarının % 62'si iş bulabilmiş % 38'i iş bulamamıştır bu da yeni mezunların hemen iş bulamamasını gösterir ama iş bulanlar çoğunluktadır. 2013 mezunlarının % 92'si iş bulmuştur. 2012 mezunları % 100'ü iş bulmuştur. 2011 mezunlarının % 13'ü iş bulamamıştır. 2010 mezunlarının % 100 iş bulmuştur. Tabi ki bu iş bulma süreçleri yıllara göre biraz zaman almıştır. Geri dönüt alınan 72 adet mezundan % 85'i iş bulabilmiş iken % 15'i iş bulamamıştır. İş bulamayanların sebepleri araştırıldığında bölüme yanlış tercihle gelen, yeterli eğitimleri alamaması etkili olduğu araştırma ile saptanmıştır. Bölümü istemeyerek veya bilinçsiz bir şekilde tercih edenlerin oranı %27,5'dir. Bunların yanında % 62'si yabancı dil eğitiminde yetersiz kalmıştır bu ya eğitimci kaynaklı ya da birey kaynaklı olabilir. Bir diğeri % 21'i yeterli düzeyde bilgisayar eğitimi alamamıştır. Bölüm mezunlarının kurum tercihi %70 oranında özel sektörden yanadır. Bu da özel sektörün daha avantajlı olduğunu, kolay iş bulunabildiğini ve sektör de ara elemana çok ihtiyaç duyulduğunu gösterir. Mezunların sektör dalında % 15 ile üretim % 14 ile satış-pazarlama tercih ettiği görülür. Bölüm mezunlarının sonraki kariyer eğitiminde % 49 oranında Açık Öğretim Fakültesini tercih ettiği gözlemlenmiştir. Bu da mezunların kendilerini geliştirmek veya alanlarında uzmanlaşmak istediklerinin göstergesidir. Likert önerme sorularında bölüm mezunlarının %47'si çalıştığı işin bölümüyle ilgili olduğunu gösterir bu da bölüm mezunlarının yüksek oranda istihdam edildiğini gösterir. Bölüm mezunlarının % 61,5'i bölümü bilerek isteyerek tercih ettiğinin göstergesidir. Bölüm mezunlarının % 73'ü meslek hayatı için yeterli eğitimin verildiğini düşünüyor bu da eğitimin kaliteli ve verimli olduğunun göstergesidir.

Bölüm mezunlarının % 76'sı iş hayatı için yeterli bilgisayar eğitimini aldığını düşünüyor. Akademik personelin bölüm mezunlarını okul ve iş hayatında yönlendirmede yetersiz kaldığını düşünenlerin oranı % 45'dir. Bölüm mezunlarının % 62'si yeterli bir yabancı dil eğitimi alamamış ve iş bulma sürecinde olumsuz etkilemiştir. Bölüm mezunlarının % 87,5'i iş hayatı için yeterli düzeyde iletişim bilgi ve becerileri aldığını düşünüyor. Bölüm mezunlarının % 80'i girişimcilik ruhu kazandığını göstererek birçok alanda göstermişlerdir. Bölüm mezunlarının % 44'ü tekrar aynı bölümde tekrar okumayı kabul ederim demıştır bu da bölümün tercih edilebilirliğinin göstergesidir.

Öneriler

Yabancı dildeki eğitim yetersiz kalmıştır. Burada eğitim saati artırılarak, öğrenciler mesleki İngilizceye motive edilerek güdülenmelidir. Bu sonuçta bireydeki eğitim seviyesi yetersiz kalmış olabilir. Bu noktada İngilizce eğitimi seviye grupları ile verilmesi önem taşımaktadır.

Sektörde bölümün verdiği mezun sayısı ihtiyaçları tam olarak karşılar nitelikte değildir. Kimi yıllara baktığımızda bir iki yıl sonra mezunların % 100'ü iş bulmuştur. Sektörün ara elemana ihtiyacının fazla olması sebebiyle bölüm kontejyanlarında iyileştirmeler yapılabilir. Bölümün tercih edilebilir niteliklerle zenginleştirilerek öğrenciler tarafından tercih edilmesinin sağlanması mezun sayısını artırarak sektörün ihtiyaçlarını karşılayabilir.

Öğrencilerin iş bulma ve kariyer konusundaki eksiklikleri tespit edilerek, öğrenciler bu konularla bilinçlendirilebilir. Öğrencilerin bireysel ve mesleki gelişimleri için kurumdan beklentileri dikkate alınarak, öğrencilerin kariyer planlama uygulamaları yakından takip edilmelidir. Bu noktada bölüm akademik personelinin danışmanlık hizmetlerini disiplinli bir şekilde yapması gerekir.

Elde edilen verilerden de anlaşılacağı gibi geliştirilebilecek ve üzerinde düşünülmesi gereken önerilerin çoğunun temelinde etkin işleyen bir üniversite sektör iş birliği bulunması zorunludur. Çünkü ihtiyaçların tespit analizi ancak bu şekilde mümkün olacaktır. Değişen günümüzde sektörün ihtiyaçları da değişmekte, eğitim sisteminin de bu değişen ihtiyaçlara göre güncellenmesi gerekmektedir.

Kaynakça

- Anafarta, N. (2002). Bireysel Kariyer Danışmanı Olarak Rehber. *Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*. (3), 115-130.
- Arılı, M. ve Nazik, H. (2001). *Bilimsel Araştırmaya Giriş*. Ankara: Gazi Kitabevi.
- Aytaç, S. (2004). İşsizliğin Çalışan Birey Üzerindeki Etkisi: İşsizlik Kaygısı. *İnsan Kaynakları Dergisi*. (4),82.
- Çiftçi, M. ve Cevher, E. (2014). Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Öğrencilerinin Kariyer Olanaklarına Bakış Açılarının İçerik Analizi ile İncelenmesi: Facebook Örneği. *BÜROKON Özel Sayısı*, 218-227.
- Karataş, K. (1994). Genç İşsizliği: Ekonomik, Toplumsal Ve Ruhsal Sonuçları. Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, *Doktora Tezi*. Ankara, 51-60.
- Körpe, H. (2005). Avrupa Birliği Ülkelerinde Aktif İş Gücü Politikaları ve İşveç Uygulama Sonuçları. Dünya Bankası, *Özelleştirme Ve Sosyal Destek Projesi, İş-kur Proje Takım Lideri*, (5), 166.
- Rood , A. (1965). *Realizing Your Executive Potential*. Mc-Graw-Hill Inc. 78-79.
- Taşlıyan, M. ve diğerleri. (2011). İnsan Kaynakları Yönetiminde Kariyer Planlama ve Kariyer Yönetimi: İİBF Öğrencileri Üzerinde Bir Alan Araştırması. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*. 3(2), ISSN: 1309 -8039 (Online) 231-241.
- Taşkent, N. Şahin, A. (2004). Celal Bayar Üniversitesi Hemşirelik Son Sınıf Öğrencilerin İş Bulma Endişeleri Ve Umutsuzluk Düzeylerini Belirlemesi. *3. Ulusal Hemşirelik Öğrencileri Kongresi Kitabı*. Edirne, 132.
- Young, P. V. (1968). *Bilimsel Sosyal İncelemeler ve Araştırma* (Çeviri. G. Bingöl ve N. İşçil). Ankara: Ege Matbaası.
- Yüksel, İ. (2003). İşsizliğin Psiko-Sosyal Sonuçlarının İncelenmesi: Ankara Örneği. Kırıkkale Üniversitesi İ.İ.B.F. Kamu Yönetimi Bölümü, *İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*. (4). 21-38.
- Zencikıran, M. (2004). Küresel Sorunlar Sarmalı. Uludağ Üniversitesi İ.İ.B.F. Çalışma Ekonomisi Ve Endüstri İlişkileri Bölümü, Yönetim Ve Çalışma Sosyolojisi Ana Bilim Dalı, *Endüstri İlişkileri Ve İnsan Kaynakları Dergisi*. (2). 81.

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

Mualla AKÇADAĞ¹, Ebru AYKAN²

Özet

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

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

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

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

Abstract

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

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

Keywords: information technologies, assistant manager, office management.

¹ Erciyes Üniversitesi, muallaakcadag@erciyes.edu.tr

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

Giriş

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

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

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

Yönetici Asistanlığı Ve Bilgi Teknolojileri Kullanımı

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

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

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

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

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

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

Literatür Özeti

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

Tablo 1: Bilgi Teknolojilerinin Kullanımı İle İlgili Çalışmalar Tablosu

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Turan, Aykut ve Çetinkaya, Özlem(2010), Sekreterlerin teknoloji kabul ve kullanımlarını anlamaya yönelik bir çalışma yapılmıştır. İnsan gücünün geliştirilmesinde teknoloji gelişimine paralel olarak eğitim verilmesi, eğitim alanında teknolojik yatırımların artırılması gerekliliğini ortaya koymuştur.

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

Arat, Köksal ve Erden (2013), Çalışmada Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı programı öğrencilerinin bilgi iletişim teknolojileri bilgi düzeylerinin tespit edilmesini amaçlamaktadır. Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı (Sekreterlik) öğrencilerinin büro teknolojilerini kullanma yeterlilikleri, bilgisayara sahiplik, internet bağlantısına sahiplik, internette bağlı kalınan saat, öğrenim gördükleri sınıf bakımından farklılık olup olmadığının tespit edilmiştir.

Araştırmanın Amacı ve Yöntemi

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

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

Araştırma Bulguları

Demografik ve Mesleki Bulgular

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

Tablo 2: Sekreterlerin Demografik ve Mesleki Özellikleri

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

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

Yönetici Asistanlarının Bilgi İletişim Teknolojileri Kullanım Durumuna Yönelik Bulgular

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

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

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

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

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

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

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

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

Tablo.4 Tanımlayıcı İstatistik Bulguları

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

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

Sonuç

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

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

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

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

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

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

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

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

Kaynakça

- Acar, S. ve Gürsoy, H. (2008). "Yönetici Sekreterlerin Bilgisayar Temelli Uygulama Yazılımlarını Kullanma Düzeylerini ve Beklentilerini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma", Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi Yıl:2008, Sayı:2.
- Ar, F. (1999). Büro Yönetimi Teknikleri. Ankara: Yargı Yayınevi.
- Arat, T., Köksal, O. ve Erden, A., "İletişim Teknolojileri Kullanımı: Büro Yönetimi Ve Sekreterlik Öğrencileri Üzerine Bir Çalışma "International Journal of Social Science Volume 6 Issue 8, p. 59-75, October (2013)
- Atabek, Ü. (2001). İletişim ve Teknoloji (1.Baskı). Ankara: Seçkin Yayınevi.
- Aykan, E. (2004). "Kayseri de Faaliyet Gösteren Girişimcilerin Liderlik Özellikleri", Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Sayı:17,213-224s.
- Bülbül, H. İ. ve Gürbüz, R. (2009). Bürolarda Teknoloji Kullanımı, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.
- Demir, P. (2000). Sekreterlik Teknikleri ve Büro Yönetimi. Ankara: Tutubay Yayınları.
- Duman, H, Çöğürçü, İ, Çakmak V. ve Atay M. (2011). "Büro Yönetimi Ve Yönetici Asistanlığı Programı Öğrencilerinin Mesleki Becerilerinin İncelenmesi Üzerine Bir Araştırma: Kazım Karabekir Meslek Yüksekokulu Örneği" ASOS index, Cilt:2, Sayı:4.
- Erdem, G. (1998). "Teknolojik Gelişmelerin Büro Bilgi Sistemi Üzerindeki Etkileri", Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmış Master Tezi, Ankara.
- Gözütok, M. M. (1999). "Örgütlerde Büro Otomasyonunun Büro Personeli Üzerindeki Etkileri", Çanakkale On Sekiz Mart Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmış Master Tezi, Çanakkale.
- Hakken, D. (1993). "Computing and Social Change: New Technology and Workplace Transformation", 1980 - 1990, Annu. Rev. Anthropol., (22:), ss.107-132.
- Koç, H. (2001). "Bilgi Teknolojisindeki Gelişmelerin Büro Çalışanlarına Etkisi ve Bir Uygulama", Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimleri Enstitüsü Yayınlanmış Master Tezi, Ankara.
- Özden, H. (2007). "Bilişim Teknolojilerinin Büro Faaliyetleri Üzerine Etkisi", Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara.
- Tutar, H., Altınöz, M., Aydos, H., Altınöz, T. Ö. (2003). "Bürolarda Teknoloji Kullanımı", Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.
- Turan, A. H. ve Çetinkaya, Ö. (2010). "Bürolarda Teknoloji Kabul ve Kullanımı: Geliştirilmiş Teknoloji Kabul modeli ile Bir Model Önerisi ve Sekreterler Üzerinde Ampirik bir Değerlendirme" Akademik Bakış Dergisi, Sayı 19.
- Ünlü, Ü. (1996). "Büro Otomasyonunun Yönetim Üzerindeki Etkisi", Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Eskişehir.

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

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

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

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

KIRGIZİSTAN-TÜRKİYE MANAS ÜNİVERSİTESİ MESLEK YÜKSEKOKULU ÖĞRENCİLERİNİN BİLİŞİM TEKNOLOJİSİNE YÖNELİK TUTUMLARI

Bülent BAYRAKTAR¹, Mahmut VURAL²

Özet

Hızla ilerleyen bilgi ve iletişim teknolojisi eğitimde de büyük gelişmelere sebep olmaktadır. Bilgisayar, eğitim alanında belirgin bir şekilde kullanılmaya başlayınca, internet kullanımı da yaygınlaşmış, bilgiye ulaşımında büyük kolaylıklar görülmüştür. Kablosuz internetin her yerde kullanılabilir hale gelmesi ve buna bağlı olarak da akıllı tahta (elektronik tahta), 4G, 5G teknolojisinin gelişmesi sayesinde bilgi kaynaklarına ulaşımında daha hızlı bir erişim sağlanmış, mobil uygulamalar da zenginleşmiştir.

Bu çalışmada; Kırgızistan-Türkiye Manas Üniversitesi Meslek Yüksekokulu'nda (KTMÜ MYO) eğitim gören 150'si bayan, 73'ü erkek toplam 223, birinci ve ikinci sınıf öğrencilerinin bilgisayar ve internet kullanımına yönelik tutumları incelenmiş, program, cinsiyet, bilgisayar sahipliği gibi bağımsız değişkenlere göre fark olup olmadığı araştırılmıştır. Öğrencilerin bilgisayar ve internet tutumlarının belirlenmesinde "Bilgisayar ve İnternet Kullanımına Yönelik Tutum Anketi" kullanılmıştır. Araştırmanın sonuçlarına göre, KTMÜ MYO öğrencilerinin bilgisayar ve internet kullanımına yönelik olumlu tutuma sahip oldukları bulunmuştur. Erkek öğrenciler kız öğrencilere göre bilgisayar ve internet kullanımına yönelik daha olumlu tutum göstermektedir. Bilgisayar sahibi ve internet erişimi olan öğrencilerin bilgisayar ve internet kullanımına yönelik daha olumlu tutuma sahip oldukları görülmüştür.

Anahtar Kelimeler: Bilgisayar, internet, eğitim, teknoloji

THE ATTITUDES OF KYRGYZ-TURKISH MANAS UNIVERSITY VOCATIONAL SCHOOL STUDENTS TOWARD INFORMATION TECHNOLOGY

Abstract

The rapidly advancing information and communication technology leads to great improvements in education. When the use of computers began in the field of education significantly, the use of the internet became widespread and people had great convenience in accessing information. Wireless internet has been used everywhere and correspondingly smart board (electronics board), 4G and 5G technology has developed and through these developments access to information resources has become quicker and mobile applications have also improved.

In this study, a total of 223 students from 1st and 2nd grade consisting of 150 female, 73 male students at Kyrgyz-Turkish Manas University Vocational School (KTM MYO) were examined in terms of their attitudes toward the use of computer and internet according to some independent variables such as program, gender, computer ownership. In determining the attitudes of students toward the use of computer and internet "Attitudes Toward Computer

¹ Yrd.Doç.Dr., Kırgızistan-Türkiye Manas Üniversitesi, Meslek Yüksekokulu, 17 Eylül Üniversitesi, Bandırma MYO, bbayraktar5@hotmail.com

² Öğr.Gör., Kırgızistan-Türkiye Manas Üniversitesi, Meslek Yüksekokulu, mahmut.vural@outlook.com

and Internet Use Survey” was used. According to the survey, it was found that the KTMU Vocational School students have a positive attitude toward computer and internet use. Male students have more positive attitudes toward the use of computers and the internet than girls. Students who have a computer and internet access have more positive attitudes toward the use of computers and the internet.

Keywords: Computer, Internet, education, technology

Giriş

Oldukça hızlı ilerleyen bilgi ve iletişim teknolojisi eğitimde de büyük gelişmelere sebep olmaktadır. Bilgisayar, eğitim alanında belirgin bir şekilde kullanılmaya başlayınca, internet kullanımı da yaygınlaşmış, bilgiye ulaşımında büyük kolaylıklar sağlanmıştır. Kablosuz internet teknolojisi bu kolaylığı daha ileri seviyeye götürerek sadece bilgiye ulaşımı değil, bilgi paylaşımına da olumlu yönde etkilemiştir.

Eğitim-öğretim etkinliklerini gerçekleştirirken teknolojiden yeterince yararlanabilecek öğrencilerin yetiştirilebilmesi, ilköğretimden yükseköğrenime kadar teknoloji derslerinin programlarda yer alması, bunun da öğrencilere faydalı olabilmesi için gerekli alt yapının sağlanması gerekir. Çağımızın teknolojisi açısından, teknoloji okuryazarı olan birey, topluma olan ilişkilerinin bilincindedir (Bacanak, Karamustafaoğlu ve Köse, 2003).

Bilgisayar teknolojisinin eğitim sisteminde etkin ve verimli bir şekilde kullanılması için, etkileşimde olduğu bireylerin teknolojiye bakış açıları ve teknolojik araçlara karşı tutumları önemli bir role sahiptir (Köse, Gencer ve Gezer, 2007).

İnternet teknolojilerinin bilgi iletme ve erişme teknolojisi olarak kullanılmasının yaygınlaşması, bilgili insanların sorunu olmakta ve dolayısıyla en çok üniversite düzeyinde eğitim ve öğretim faaliyeti yapan kişileri ilgilendirmektedir. Geleceğin nitelikli insangücü kuşağını oluşturacak olan üniversite öğrencileri internet teknolojilerini ne kadar çok özümserse bu teknolojilerin gelişimi o kadar kolay olacaktır (Yıldırım ve Bahar, 2008). Bilgisayar ve internetin eğitim-öğretim sürecinde etkili ve amacına uygun kullanılabilmesi, öğrencilerin bilgisayar ve internet kullanımına yönelik tutumlarıyla ilişkilidir (Polat ve Güzel, 2011). Bu çalışma da; Kırgızistan-Türkiye Manas Üniversitesi, Meslek Yüksekokulu (KTMÜ MYO) öğrencilerinin bilişim teknolojilerine yönelik tutumları belirlenmiştir.

Mesleki Eğitimde Bilişim Teknolojisi

Bilgi ve teknolojideki hızlı gelişmelerin sebep olduğu mesleki yetiştirme sürecinde elde edilen bazı beceriler kısa sürede yetersiz hale gelmektedir. Meslek mensupları mesleklerini sürdürürken, diğer taraftan yeni bilgiler edinme, mevcut becerilerini daha işlevsel hale getirmek istemektedirler. Mesleki başarının devamlılığı için, meslekteki kişilerin gelişime uyumlu olması, kendisini kesintisiz yenilemesi lazımdır. Bu süreçte bilgi kaynaklarına hızlı ve ucuz ulaşım önemlidir. Günümüzde bilgi kaynaklarına en etkili biçimde ulaşma yollarından biri de internettir (Özen, Gülaçtı ve Çıkılı, 2004).

Tavşancıl ve Keser (2002)'e göre internet, bilgiye hızlı, kolay, ucuz ve güvenilir olarak ulaşmanın yanı sıra, onu geniş kitlelerle paylaşmanın da günümüzdeki en etkin ve geçerli yoludur. Bu nedenle bilgisayar ve internet kullanım becerilerinin geliştirilmesi hizmet öncesi yetiştirme sürecinin önemli önceliklerinden birisi haline gelmiştir. Bu öncelik, birikmiş bilgi aktarımından çok, bilgiye ulaşma ve onu kullanma becerilerinin kazandırılmasına önem veren günümüz öğretim anlayışı ile de uyumludur (Akkoyunlu, 2002), (aktaran Yıldırım ve Bahar, 2008).

Hızla gelişen bilgisayar ve internet teknolojisi bir yandan hayatımızı kolaylaştırırken diğer yandan da yeni becerilerin kazanılmasını zorunlu kılmaktadır. Gelişen teknoloji çok farklı mekânlarda olan insanların uzaktan eğitim yoluyla yeni mesleki beceriler kazanmasına,

mesleki becerilerini paylaşmasına, görüntü ve sesi de ileterek fırsat tanımaktadır. İnternet, uzaktan eğitim etkinliklerinde de kullanılabilir en etkili araçlardan birisidir (Yıldırım ve Bahar, 2008). Günümüzde artık yaygın olarak kullanılan Whatsup, Skype, LinkedIn, researchgate, facebook, googlegroups vb. tarzı uygulamalar insanların belli kriterlere göre sanal ortamda iletişim kurmalarını kolaylaştırma, bilgi ve veri paylaşımını sağlama açısından birçok imkânı beraberinde sunmaktadır. Günümüz işletmeleri artan rekabete karşı avantajlı hale gelmek için gelişen bu teknolojik imkânlardan daha da faydalanmak istemektedirler. Ürün ve hizmetlerin tanıtımlarını artık çevrimiçi ortamlarda yapmayı tercih ederek maliyetlerini en aza indirme ve küresel çapta tanınmayı amaçlamaktadırlar.

İnternetin bilgisayarla beraber kullanılmaya başlanması ve yaygınlaşması ile birlikte web teknolojileri, web sistemine dayalı eğitim gibi eğitim dalları süratle genişleyip şekillenmeye başlamıştır (Yalman ve Tunga, 2012). Bunların arasında uzaktan eğitim uygulamaları, online beyaz tahta portalları vb. örnek verilebilir.

İnternetin üniversitelerde doğru kullanımı, üniversite kaynaklarını da destekleyen bir özelliğe sahiptir. Eğer öğrenciler, interneti gerçek anlamda öğrenmelerine katkı sağlamak için kullanırlarsa, bilgi teknolojisi aynı zamanda üniversitenin kıt kaynaklarını destekleyen bir yatırıma dönüşür (Cheung ve Huang, 2005). (aktaran Yıldırım ve Bahar, 2008).

Meslek mensuplarının hizmet öncesi yetişme sürecindeki, internete yönelik tutumları, göreve başladıktan sonraki tutumlarının da önemli bir göstergesi olarak değerlendirilebilir. Ayrıca, bilgisayar ve internet, işletme yöneticilerinin karar alma ve kontrol fonksiyonlarına yardımcı olmanın yanı sıra geleceğin planlanması için gerekli bilgiler sağlayan bir araç olmuştur (Güzel ve Mersin, 2007).

Ayık (2008), tarafından yapılan bir araştırmada; öğrencilerin bilgisayar kullanmayı evde ve internet kafelerde daha çok sevdiğini, kendilerini evde daha esnek ve huzurlu bulduklarını, bu nedenle evde bilgisayarı olanların genelde kendi bilgisayarını kullanmayı tercih ettiğini belirtmektedir. Bunun nedeni olarak; okuldaki programların kısıtlayıcı ve genele yönelik hizmet verdiğini ifade etmektedir. İnternet kafelerde ise bilgisayarların daha çok eğlence ve vakit öldürmek amaçlı kullanıldığı görüşünü de ileri sürmektedir.

Bu çalışmanın problemi, KTMÜ MYO'da eğitim gören birinci sınıf ve ikinci sınıf öğrencilerin bilgisayar ve internet kullanımına yönelik tutumlarının belirlenmesidir. Bu amaç doğrultusunda alt problemler aşağıdaki gibi sıralanmıştır:

- 1) KTMÜ MYO öğrencilerinin bilgisayara sahip olma düzeyleri nedir?
- 2) KTMÜ MYO öğrencileri interneti hangi amaçla kullanmaktadır?
- 3) KTMÜ MYO öğrencilerinin gelir durumları ile bilgisayar sahipliği arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?
- 4) KTMÜ MYO öğrencilerinin bilgisayar kullanımına yönelik tutumları hangi düzeydedir?
- 5) KTMÜ MYO öğrencilerinin internet kullanımına yönelik tutumları hangi düzeydedir?
- 6) KTMÜ MYO öğrencilerinin bilgisayar ve internet kullanımına yönelik tutumlarında program değişkenine göre anlamlı bir fark var mıdır?
- 7) KTMÜ MYO öğrencilerinin bilgisayar ve internet kullanımına yönelik tutumlarında cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir fark var mıdır?
- 8) KTMÜ MYO öğrencilerinin bilgisayar ve internet kullanımına yönelik tutumlarında sınıf değişkenine göre anlamlı bir fark var mıdır?

9) KTMÜ MYO öğrencilerinin bilgisayar ve internet kullanımına yönelik tutumlarında bilgisayara sahip olma değişkenine göre anlamlı bir fark var mıdır?

Yöntem

Söz konusu araştırma Kırgızistan-Türkiye Manas Üniversitesi öğrencilerine uygulanmış olup, örneklem olarak hazırlık sınıfı hariç, birinci ve ikinci sınıf öğrencileri seçilmiştir.

Meslek Yüksekokulu öğrenci mevcudu toplamda 248 kişi olup, bunlardan 223'üne erişilmiştir. Araştırmanın örnekleminde "Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Programı" öğrencilerinden 29, "Çocuk Gelişimi Programı" öğrencisi 34, "Muhasebe Programı" öğrencisi 32, "İnşaat Programı" öğrencisi 32, "Pazarlama Programı" öğrencisi 31 kişi, "Turizm ve Otel İşletmeciliği Programı" öğrencisi 38 kişi, "Otomotiv Programı" öğrencisi 27 kişi olmak üzere toplam 223 öğrenciye uygulanmıştır. Bu öğrencilerin 110'u birinci sınıf, 113'ü ikinci sınıf öğrencisidir. Ayrıca örnekleme yer alan kişilerin 150'si bayan, 73'ü ise erkek öğrencidir.

Veri Toplama Araçları

Söz konusu araştırmada tarama modeli kullanılmış olup, öğrencilere yönelik uygulanan tutum anketi soruları Köse ve diğerleri, (2007) tarafından Pamukkale Üniversitesi Meslek Yüksekokulu öğrencilerine yönelik olarak uygulanan çalışmadan yararlanılarak oluşturulmuştur.

Söz konusu öğrencilere öncelikli olarak demografik sorular sorulmuş, devamında 20 soruluk bilgisayar kullanımına yönelik tutum ölçeği ile 10 soruluk internet kullanımına yönelik olan toplamda 30 adet tutum ölçeği soruları sorulmuştur. Öğrencilerin tutumlarını ölçmeye yönelik yapılan ankette soruları "5-Kesinlikle Katılıyorum, 4-Katılıyorum, 3-Kararsızım, 2-Katılmıyorum, 1-Kesinlikle Katılmıyorum" şeklinde 5'li likert ölçeği şeklindedir. Ölçeğin olumsuz ifadelerinde ise seçenekler 1, 2, 3, 4, 5 şeklinde ters çevrilmiştir (5, 6, 8, 9, 16, sorular). Bilgisayar kullanımına yönelik ölçeğin güvenilirlik katsayısını yükseltmek için 5., 6., 10., 11. ve 12. sorular çıkartılmıştır. İnternet kullanımına yönelik ölçeğin güvenilirlik katsayısını yükseltmek için 26, 28, 29. sorular değerlendirmeden çıkartılmıştır. Böylelikle Bilgisayar tutumlarına yönelik güvenilirlik katsayısı: 0,620 İnternet Kullanımı tutumuna yönelik güvenilirlik katsayısı ise 0,605 olarak bulunmuştur.

Verilerin Analizi

Araştırmadan elde edilen sonuçlar SPSS 20 IBM İstatistik programında değerlendirilerek, aritmetik ortalama, standart sapma, frekans ve yüzde değerleri kullanılarak yorumlanmıştır. Katılımcıların görüşleri doğrultusunda cinsiyet, program, bilgisayar ve internet erişim değişkenleri bakımından, 0.05 düzeyinde anlamlı bir fark aranmış, bunun için Crosstabs, ki-kare, bağımsız Mann-Whitney U ve Kruskal-Wallis H testi analizi kullanılmıştır.

Bulgular

Kırgızistan-Türkiye Manas Üniversitesi Meslek Yüksekokulu öğrencilerinin bilgisayar ve internet kullanımına yönelik tutumlarını belirlemek amacıyla ortaya konulan problemlere ait bulgular aşağıda sunulmuştur.

Tablo 1: KTMÜ MYO Öğrencilerinin gelir durumları

	Frekans	Yüzde
8.000 soma kadar	73	32,7
8.000 - 9.500 som	58	26,0
9.501 - 15.000 som	48	21,5
15.001-30.000 som	31	13,9
30.001 som ve üzeri	13	5,8
Toplam	223	100,0

Tablo-1’de görüldüğü üzere KTMÜ MYO Öğrencilerinin % 32,7’sinin ailevi gelir durumları 8000 soma kadar olmaktadır. Bu da yaklaşık olarak 140 dolara tekabül etmektedir.

Tablo 2: KTMÜ MYO Öğrencilerinin şahsi bilgisayar sahipliği

	Frekans	Yüzde
Evet	104	46,6
Hayır	117	52,5
Toplam	221	99,1

Tablo 2’de görüldüğü üzere ankete katılan 223 kişinin 2’si bu soruya cevap vermemiştir. Kalan 221 kişinin % 46,6’sı şahsına ait bilgisayarı mevcut iken % 52,5’inin ise şahsına ait bilgisayarı mevcut değildir.

Bilgisayar fiyatlarının ortalama 300 dolardan satıldığını düşündüğümüzde, gelire göre bilgisayara sahiplik oranının genel itibariyle düşük yüzdelerde olması makul görünmektedir.

Tablo 3: KTMÜ MYO Öğrencilerinin bilgisayar kullanma amaçları

	f	%
İnternet	112	50,2
Bilgisayar programları	24	10,8
Hepsi	76	34,1
Hiçbiri	9	4,0
Toplam	221	99,1

Tablo 3’de görüldüğü üzere araştırmaya katılan KTMÜ MYO öğrencilerinin bilgisayarı kullanma amaçlarını öğrenmek için sorulan soruyu 223 kişiden 2’si boş bırakmıştır. Kalan 221 kişinin % 50,2 si İnternet amaçlı, % 34,1’i hem internet hem de bilgisayar programlarını kullanmak için, % 10,8’i ise bilgisayar programları kullanmak için tercih ettiğini belirtmişlerdir.

Tablo 4: KTMÜ MYO öğrencilerinin interneti kullanma amaçları

	f	%
Araştırma	20	9,0
İletişim	73	32,7
Hepsi	130	58,3
Toplam	223	100,0

Tablo 4’de görüldüğü üzere araştırmaya katılan KTMÜ MYO öğrencilerinin interneti kullanma amaçlarını öğrenmek için sorulan soruya tam cevap verilmiş olup, öğrencilerin %58,3’ünün interneti e-posta, araştırma, iletişim, eğlence amaçlı kullandığı, % 32,7’sinin sadece iletişim için, % 9’unun ise araştırma için kullandığı anlaşılmıştır.

Tablo 5: KTMÜ MYO öğrencilerinin bilgisayar kullanımına yönelik tutumları

	Katılıyorum		Katılmıyorum	
	f	%	f	%
1. Günümüzde birçok alanda bilgisayar kullanımı kaçınılmazdır.	181	81,2	38	17
2. Bilgisayar kullanmayı kendi kendime öğrenebilirim.	167	74,9	55	24,7
3. Bilgisayar kullanmak eğlencelidir.	179	80,3	42	18,8
4. Erkeklerin bilgisayar alanındaki yeteneği bayanlara göre daha fazladır.	131	58,7	90	40,4
5. Bir bayanın bilgisayar alanında dahi olabileceğine inanmıyorum.*	62	27,8	161	72,2
6. Bir öğrencinin, maddi olanaklarının hızla gelişen bilgisayar teknolojisini takip edebileceğine inanmıyorum.*	127	57	94	42,2
7. Bilgisayara hep çekinerek yaklaşıyorum.	98	43,9	124	55,6
8. Bilgisayardan hiç anlamam.*	14	6,3	203	91
9. Bilgisayar kullanmayı öğrenebileceğime inanmıyorum.*	63	28,3	159	71,3
10. Bilgisayar kullanmaya üniversitede aldığımız bilgisayar dersleriyle başladım.	72	32,3	150	67,3
11. Üniversitede bilgisayar dersi alana kadar bilgisayara hiç ilgi duymazdım.	42	18,8	180	80,7
12. Bilgisayar dersleri beni korkutuyor.	24	10,8	197	88,3
13. Üniversitede aldığım bilgisayar derslerini yeterli buluyorum.	115	51,6	106	47,5
14. Üniversitede aldığım bilgisayar derslerinde başarılı olacağıma inanıyorum.	176	78,9	45	20,2
15. Bilgisayar derslerine diğer derslerden daha çok ilgi duyuyorum.	124	55,6	95	42,6
16. Bilgisayar derslerinde ne kadar iyi olsam da öğrendiklerimi uygulayabileceğime inanmıyorum.*	78	35	145	65
17. Mezun olduktan sonra da kendimi bilgisayar konusunda geliştirebilirim.	205	91,9	16	7,2
18. İş bulabilmek için bilgisayar bilmek gerektiğine inanıyorum.	196	87,9	23	10,3
19. Bilgisayarı bir eğitim aracı olarak nasıl kullanmam gerektiğini biliyorum.	197	88,3	24	10,8

20. Bir eğitim aracı olarak bilgisayardan yararlanmak gelecekte kaçınılmaz olacaktır.	176	78,9	43	19,3
---	-----	------	----	------

*İşaretleli anket soruları olumsuz ifadeler içerdiğinden dolayı analiz kısmında yeniden kodlanmıştır.

Tablo 5’de görüldüğü üzere araştırmaya katılan KTMÜ MYO öğrencilerinin bilgisayar tutumları olumlu ifadelerle verdikleri “Kesinlikle katılıyorum” ve “Katılıyorum” cevap kategorilerinin toplamı, olumsuz ifadelerde ise “Kesinlikle Katılmıyorum” ve “Katılmıyorum” cevap kategorilerinin toplamından % 50’den fazla olduğunda olumlu tutum olarak değerlendirilmiştir.

Tablo 6: KTMÜ MYO öğrencilerinin internet kullanımına yönelik tutumları

	Katılıyorum Kategorileri		Katılmıyorum Kategorileri	
	f	%	f	%
21. Merak ettiğim her şeyi internetten öğrenebiliyorum.	192	86,1	30	13,5
22. Bir eğitim aracı olarak internetten yararlanmak gelecekte kaçınılmaz olacaktır.	170	76,2	50	22,4
23. İnternetsiz bir yaşam düşünemiyorum.	90	40,4	133	59,6
24. İnternetin avantajlarının yanı sıra dezavantajlarının da olduğuna inanıyorum.	182	81,6	39	17,5
25. İnternetin pek çok alanda kullanımı zaman kazandırır.	178	79,8	37	16,6
26. İnternet toplum yapısının bozulmasına neden olur.	124	55,6	94	42,2
27. İnternet öğrencilerin kişilik gelişimini olumsuz etkiler.	106	47,5	116	52
28. İnternet gereksiz bilgiler içerir.	87	39	134	60,1
29. İnternet insanlara sonsuz bir özgürlük sağlar.	115	51,6	105	47,1
30. İnternette bilgi edinmek heyecan vericidir.	133	59,6	88	39,5

Tablo 6’da görüldüğü üzere Araştırmaya katılan KTMÜ MYO öğrencilerinin internet kullanımına yönelik tutumları her bir madde için frekans ve yüzde analizi yapılarak değerlendirilmiştir. Öğrencilerin internet tutumları, olumlu ifadelerle verdikleri “Kesinlikle Katılıyorum” ve “Katılıyorum” cevap kategorilerinin toplamı, olumsuz ifadelerde ise “Kesinlikle Katılmıyorum” ve “Katılmıyorum” cevap kategorilerinin toplamı % 50’den fazla olduğunda olumlu tutum olarak değerlendirilmiştir. Tablo 6, KTMÜ MYO öğrencilerinin internet kullanımına yönelik tutumlarının her madde için olumlu olduğunu göstermektedir. Genel olarak değerlendirildiğinde, internet kullanımına yönelik tutum alt boyutunun aritmetik ortalaması öğrencilerin olumlu tutuma sahip olduğunu göstermektedir.

H₁: KTMÜ MYO öğrencilerinin internet ve bilgisayar algılamalarında sınıflara göre farklılık vardır.

H₂: KTMÜ MYO öğrencilerinin internet ve bilgisayar algılamalarında cinsiyete göre farklılık vardır.

H₃: KTMÜ MYO öğrencilerinin internet ve bilgisayar algılamalarında gelire göre farklılık vardır.

H₄: KTMÜ MYO öğrencilerinin programlar ile bilgisayar ve internet algılamalarına arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H₅: KTMÜ MYO öğrencilerinin gelir durumuna göre bilgisayar sahipliği arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H₆: KTMÜ MYO öğrencilerinin bölgelere göre internet kullanım amaçları arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Tablo 7: Mann-Whitney U ve Kruskal-Wallis H testi sonuçları

Değişkenler		Bilgisayar algılaması	İnternet algılaması
Sınıflara göre (Mann-Whitney U)	Sig.	0,726	0,217
	Karar	Kabul	Kabul
Cinsiyete göre (Mann-Whitney U)	Sig.	0,148	0,151
	Karar	Kabul	Kabul
Gelire göre (Kruskal-Wallis H)	Sig.	0,797	0,640
	Karar	Kabul	Kabul
Programlara göre (Kruskal-Wallis H)	Sig.	0,296	0,108
	Karar	Kabul	Kabul

H₁: Bağımsız iki örnekleme karşılaştırmak için uygulanan Mann – Whitney U testi sonucuna göre sig. değeri bilgisayar kullanımına yönelik tutum için 0,726, internet kullanımına yönelik tutum için ise 0,217 olarak hesaplanmıştır. Bu durumda sıfır hipotezi kabul edilerek sınıflar arasında bilgisayar ve internet algılamalarına yönelik farkın olmadığı sonucuna ulaşılmıştır.

H₂: Bağımsız iki örnekleme karşılaştırmak için uygulanan Mann – Whitney U testi sonucuna göre sig. değeri bilgisayar kullanımına yönelik tutum için 0,148, internet kullanımına yönelik tutum için ise 0,151 olarak hesaplanmıştır. Bu durumda sıfır hipotezi kabul edilerek cinsiyetlere göre bilgisayar ve internet algılamalarına yönelik farkın olmadığı sonucuna ulaşılmıştır.

H₃: Bağımsız iki örnekleme karşılaştırmak için uygulanan Kruskal Wallis testi sonucuna göre sig. değeri bilgisayar kullanımına yönelik tutum için 0,797 internet kullanımına yönelik tutum için ise 0,640 olarak hesaplanmıştır. Bu durumda sıfır hipotezi kabul edilerek gelire göre bilgisayar ve internet algılamalarına yönelik farkın olmadığı sonucuna ulaşılmıştır.

H4: Bağımsız iki örnekleme karşılaştırmak için uygulanan Kruskal Wallis testi sonucuna göre sig. değeri bilgisayar kullanımına yönelik tutum için 0,296 internet kullanımına yönelik tutum için ise 0,108 olarak hesaplanmıştır. Bu durumda sıfır hipotezi kabul edilerek programlara göre bilgisayar ve internet algılamalarına yönelik farkın olmadığı sonucuna ulaşılmıştır.

H5: KTMÜ MYO Öğrencilerinin gelir durumları ile bilgisayar sahipliği arasında Crosstabs testi sonucuna göre anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir ($\alpha=14,482$, $p=0,006$).

Gelir düzeyi 30.000 somun üzerinde olan 13 öğrencinin %92,3'ü şahsi bilgisayara sahiptir. Gelir düzeyi 8000 soma kadar olan öğrencilerin % 36,1'i şahsi bilgisayara sahip iken %63,9'unun ise şahsi bilgisayarını bulunmamaktadır.

H6: KTMÜ MYO Öğrencilerinin bölümlere göre internet kullanım amaçları arasındaki ilişkiyi belirlemek için 7 program 2 bölüm altında toplanarak ki-kare analizi uygulanmıştır. Alınan sonuçlara göre bölümler arasında internet kullanımı amacına ilişkin herhangi bir fark tespit edilememiştir ($\alpha=1,319$, $p=0,517$).

Timur vd. (2014) tarafından yapılan bir çalışmada, ortaokul öğrencilerinin bilgisayara yönelik tutumları öğrenim gördükleri sınıf ve bilgisayara sahip olma durumuna göre farklılık göstermezken, cinsiyet değişkeni ve bilgisayar ile ilgili haber ve bilgileri merak düzeyine göre anlamlı olarak farklılık göstermektedir. Aynı şekilde, Aydoğan (2014); yapmış olduğu bir çalışmada; İlköğretim 8. sınıf öğrencilerinin bilişim teknolojilerine yönelik olumlu tutumlara sahip olduğunu tespit etmiştir. Gökalp ve Aydın (2013) tarafından yapılmış başka bir çalışmada ise; Teknik Program öğrencilerinin bilgisayar ve internete karşı olan tutumları incelenmiş; öğrencilerin ağırlıklı genel ortalamaları, ailelerinin yaşadıkları yer, bilgisayarı kullandıkları ortam ile bilgisayar ve internet kullanımına yönelik tutum ölçeği puan ortalamaları arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olduğu tespit edilmiştir. Öğrencilerin bölümleri, cinsiyetleri, sınıfları, sosyoekonomik durumları, anne ve baba eğitim durumları ile bilgisayar ve internet kullanımına yönelik tutum ölçeği puan ortalamaları arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olmadığı bulunduğu, öğrencilerin internet ve bilgisayar kullanımına yönelik tutumlarının orta düzeyde olumlu olduğu ve bu tutumların bazı değişkenlerden (cinsiyet, ailelerinin yaşadıkları yer) etkilendiği belirlenmiştir. Yapılan başka bir araştırmada ise; Meslek Yüksekokulu sosyal bilimler bölümlerinde okuyan öğrencilerin cinsiyetleri, okumakta oldukları program ve üniversite ile öğrencilerin bilgi teknolojilerine yönelik tutumları arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişkiler olduğunu belirtmişlerdir (Bahar ve Kaya, 2013).

Sonuç ve Öneriler

Kırgızistan – Türkiye Manas Üniversitesi Meslek Yüksekokulu öğrencilerinin bilgisayar ve internet kullanımına yönelik tutumlarını belirlemek amacıyla yapılan çalışmada, öğrencilerin gelir seviyelerinin düşük olması bilgisayar sahibi olmalarını etkilemiştir. Bilgisayar ve interneti kullanma amaçları irdelenmiş, ankete verdikleri cevaplarda bilgisayar ve internet kullanımına yönelik tutumları olumlu olarak değerlendirilmiştir. Ayrıca; bilgisayar ve internet algılamalarına yönelik, sınıflara, cinsiyete, gelire, programlara göre karşılaştırma yapılmış ve

fark olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Öğrencilerin gelir durumları ile bilgisayar sahipliği arasında anlamlı bir ilişki olduğu görülmüştür.

Meslek Yüksekokulu'nda öğrenim gören 223 kişinin kullanımına her biri 20 kişilik olmak üzere toplam 40 bilgisayar, 2 bilgisayar laboratuvarında hizmet vermektedir. Bilgisayar laboratuvarlarında genel olarak ofis programları, muhasebe yazılımı, grafik tasarımı, bilgisayar destekli çizim programları ve istatistik programları kullanılmaktadır. Öğrenciler günlük olarak 11 saat laboratuvar imkânlarından faydalanmaktadır. Söz konusu saatlerin en az yarısı serbest kullanım için optimize edilmiştir. Kablosuz internet hizmeti bahçe alanını da kaplayacak şekilde ücretsiz olarak sunulmaktadır. Üniversite'nin internet bağlantı hızı pik olmayan saatlerde; www.hizinitestet.com sitesi üzerinden indirme hızı: 58 mpbs, gönderme hızı ise: 3 mbps olarak ölçülmüştür.

Öğrencilerin bilgisayar ve internet kullanımını arttırmak amacıyla, okullarda bilgisayar sınıflarındaki bilgisayarların arttırılması, serbest kullanım saatlerinin azami olarak yükseltilmesi, internet hızının kesintisiz ve yüksek tutulması, bahçe ve kantinlerde kablosuz internetin erişime açık hale getirilmesi ve yardımcı olacak danışmanların hoşgörüsüyle ilgilerinin sağlanması eğitime daha fazla katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Kaynakça

- Akkoyunlu, B. (2002). Öğretmenlerin İnternet Kullanımı ve Bu Konudaki Öğretmen Görüşleri. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 22(22).
<http://dergipark.ulakbim.gov.tr/hunefd/article/download/5000048815/5000046135> adresinden erişildi.
- Aydoğan, D. (2014). İlköğretim 8. Sınıf Öğrencilerinin Bilişim Teknolojilerine Yönelik Tutumlarının İncelenmesi. *Iğdır Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, (4).
[http://sosbilder.igdir.edu.tr/Makaleler/612598316_07_Aydogan_\(109-129\).pdf](http://sosbilder.igdir.edu.tr/Makaleler/612598316_07_Aydogan_(109-129).pdf) adresinden erişildi.
- Ayık, Y. Z. (2008). Evde, Okulda ve İnternet Kafelerde Öğrencilerin Bilgisayar Algılamaları ve Tercih Ettikleri Uygulamaların Karşılaştırılması. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 22(2). <http://e-dergi.atauni.edu.tr/atauniiibd/article/download/1025003788/1025003617> adresinden erişildi.
- Bacanak, A., Karamustafaoğlu, O. ve Köse, S. (2003). Yeni Bir Bakış: Eğitimde Teknoloji Okuryazarlığı. *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 14(14), 191–196.
- Bahar, E. ve Kaya, F. (2013). Meslek Yüksekokulu Sosyal Programlar Öğrencilerinin Bilgi Teknolojileri Kullanımlarına Yönelik Tutumları. *Yükseköğretim ve Bilim Dergisi*, 3(1).
http://higheredu-sci.beun.edu.tr/pdf/pdf_HIG_1603.pdf adresinden erişildi.
- Cheung, W. ve Huang, W. (2005). Proposing a Framework to Assess Internet Usage in University Education: An Empirical Investigation from a Student's Perspective. *British Journal of Educational Technology*, 36(2), 237–253.
- Gökalp, S. ve Aydın, T. (2013). Teknik Program Öğrencilerinin Bilgisayar ve İnternet Kullanımına Yönelik Tutumlarının Analizi. *Bitlis Eren Üniversitesi Fen Bilimleri Dergisi*, 2(2). <http://dergipark.ulakbim.gov.tr/bitlisfen/article/view/5000085839/0> adresinden erişildi.
- Güzel, T. ve Mersin, Z. (2007). Bilgi Teknolojilerinin İşletmelerin Muhasebe Uygulamalarında Yarattığı Değişim. *Muhasebe ve Finansman Dergisi (Mufad)*, (35), 172–177.
- Köse, S., Gencer, A. S. ve Gezer, K. (2007). Meslek Yüksekokulu Öğrencilerinin Bilgisayar ve İnternet Kullanımına Yönelik Tutumları. *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 21(21), 44–54.
- Özen, Y., Gülaçtı, F. ve Çıkkılı, Y. (2004). Eğitim Bilimleri ve İnternet. *Doğu Anadolu Bölgesi Araştırmaları*, 3(1), 52–57.
- Polat, H. ve Güzel, E. (2011). Üniversite Öğrencilerinin Bilgisayar ve İnternet Kullanımına Yönelik Tutumları. Z. Genç (Ed.), (ss. 121–129). 5.Uluslararası Bilgisayar ve Öğretim Teknolojileri Sempozyumu, sunulmuş bildiri, Elazığ: Fırat Üniversitesi.
<http://web.firat.edu.tr/icits2011/papers/27910.pdf> adresinden erişildi.
- Tavşancıl, E. ve Keser, H. (2002). İnternet Kullanımına Yönelik Likert Tipi bir Tutum Ölçeğinin Geliştirilmesi. *Eğitim Bilimleri ve Uygulama* 1, (1), 79–100.

- Timur, S., Yılmaz, Ş. ve Timur, B. (2014). Ortaokul Öğrencilerinin Bilgisayara Yönelik Tutumlarının İncelenmesi. *E-AJI (Asian Journal of Instruction)*, 2(1). <http://e-ajli.net/index.php/aji/article/view/28> adresinden erişildi.
- Yalman, M. ve Tunga, M. A. (2012). Üniversite Öğrencilerinin Bilgisayar Deneyimleri ile Bilgisayar Algılarının Bazı Değişkenlere Göre İncelenmesi: Dicle Üniversitesi Örneği. *Dicle Üniversitesi, Ziya Gökalp Eğitim Fakültesi Dergisi*, (18), 169–188.
- Yıldırım, S. ve Bahar, H. H. (2008). Eğitim Fakültesi Öğrencileri ile Meslek Yüksekokulu Öğrencilerinin İnternete Karşı Tutumları (Erzincan Üniversitesi Örneği). *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, (20), 653–663.

BÜRO TEKNOLOJİLERİNİN KULLANIMI: SÖĞÜT MYO BÜRO YÖNETİMİ VE YÖNETİCİ ASİSTANLIĞI PROGRAMI ÖĞRENCİLERİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

Yeliz YEŞİL¹, Mehmet Süleyman YILDIRIM², Murat TOKBAŞ³

Özet

Bu çalışma Bilecik Şeyh Edebali Üniversitesi'nde eğitim veren Söğüt Meslek Yüksekokulu'nun Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı programında okuyan öğrencilerin büro teknolojilerinin kullanımında ne derece bilgi sahibi olduklarını, büro teknolojilerini yeterli derecede kullanıp kullanmadıklarını belirlemek amacıyla yapılmıştır. Bilecik Şeyh Edebali Üniversitesi Söğüt Meslek Yüksekokulu Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı programına kayıtlı 111 öğrenciye 5'li Likert ölçeğine göre hazırlanmış bir anket uygulanmıştır. İstatistiksel analizler, SPSS 16 kullanılarak hazırlanmıştır. ARAT, KÖKSAL ve ERDEN'in hazırlanmış olduğu "İletişim Teknolojileri Kullanımı: Büro Yönetimi ve Sekreterlik Öğrencileri Üzerine Bir Çalışma" adlı çalışmadan güvenilirliği test edilmiş olan anketten yararlanılmıştır. Çalışmanın birinci bölümünde konu ile ilgili giriş yapılmış ve ikinci bölümde yönetici asistanlığı kavramına değinilmiş, üçüncü bölümde büro ve teknoloji kavramlarına ve dördüncü bölümde bürolarda teknoloji kullanımının yönetici asistanları açısından önemine değinilmiştir. Beşinci bölümde araştırmanın amacı, yöntemi, hipotezleri, evreni, örnekleme ve bulguları ortaya konmuştur. Altıncı bölümde, araştırmanın sonucuna değinilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Yönetici Asistanlığı, Büro Teknolojileri, Büro Yönetimi, Meslek Yüksekokulu.

USING OF OFFICE TECHNOLOGIES: A STUDY ON OFFICE MANAGEMENT AND EXECUTIVE ASSISTANT STUDENTS AT SÖĞÜT VOCATIONAL SCHOOL

Abstract

This study is done for determining Bilecik Şeyh Edebali University' s Söğüt Vocational School students' knowledge about usage of office technologies and if they use office technologies whether decently or not. Likert Scale Survey is applied for 111 students at Söğüt Vocational School. The statistic analyses are prepared by SPSS 16,0. A survey is taken from the study "Using Of Communication Technologies: A Study On Office Management And Secreteriat Students" which is prepared by ARAT, KÖKSAL and ERDEN. First part of the study is introduction part, second part is about executive assistant concept, third part is about office and technology concepts, fourth part is about the importance of technology usage for executive assistant programme students. Fifth part of the study is about the purpose, method, hypotheses, population, sampling and findings of the study. The last part is about conclusion.

Key Words: Executive Assistant, Office Technologies, Office Management, Vocational School.

¹ Öğr. Gör. Dr., Bilecik Şeyh Edebali Üniversitesi, yeliz.yesil@bilecik.edu.tr

² Öğr. Gör., Bilecik Şeyh Edebali Üniversitesi, mehmets.yildirim@bilecik.edu.tr

³ Okt., Pamukkale Üniversitesi, mtokbas@pau.edu.tr

Giriş

Bilgi çağıyla birlikte bilgi sürekli yenilenmekte ve değişmektedir, bu sebepten dolayı genç işgücünün kalifiye eleman ve nitelikli işgücü olarak işgücü piyasasına girebilmesinde üniversitelere büyük görevler düşmektedir. Mesleki ve teknik eğitimin kalitesinin teknoloji kullanımıyla geliştirilmesi önem arz etmektedir. Özellikle bilgisayar ve internet kullanımının yaygınlaşmasıyla birlikte eğitim sürecinde bu unsurların kullanımıyla ilgili dersler artmıştır.

Yalçın' a göre (2003), çağdaş eğitim düzeyini yakalayabilmek için bilgi ve iletişim alanlarındaki gelişmelerin eğitim programlarıyla bütünleştirilmesi kaçınılmazdır. Bu teknolojilerden biri olan bilgisayar, eğitim ve öğretim ortamlarında etkin olarak kullanılmaya başlanmış, internet kullanımının da yaygınlaşmasıyla günümüzde çok daha farklı boyutlara ulaşmıştır. Bilgisayar teknolojisinin eğitim alanındaki etkileri, onun eğitimde destekleyici bir araç olarak kullanılması ve eğitimde devrimsel değişimlere yol açmasıdır (Köse ve diğerleri, 2007: 44).

Yükseköğretimde hızlı büyümeye paralel olarak kalifiyeli eleman yetiştirmek gerekli olup bu durum yeni teknolojilerle desteklenmelidir. Bu konuda Meslek Yüksekokullarına da büyük görevler düşmektedir. Böylece eğitimin kalitesinin artmasına katkı sağlanmaktadır.

Yönetici Asistanlığı Kavramı

Yönetici asistanları, karmaşık sorunlarla ilgilenmekte, inisiyatif ve temsil yeteneğini iyi derecede kullanabilmekte, ayrıca yönetim hakkında bilgi sahibi olan kişi konumundadır (Tutar ve diğerleri,2007). Yönetici asistanları iş ortamında aktif olarak rol oynamakta ve zaman, kriz ve stres yönetimini iyi bilmektedirler.

Büro ve Teknoloji Kavramları

Kathleen vd. (2008)'ne göre bilgi çağı, daha küçük boyutta ve daha güçlü bilgisayarlar ile daha fazla ve daha hızlı işlem, aynı zamanda internet kaynaklarına bağlanmak için fırsatların daha kolay olması ve daha geniş bir alana yayılması anlamına gelmektedir (Çınar,2011:68). Burger vd.(1997)' ne göre 1970'li ve 1980'li yıllarda TCP (Transmission Control Protocol)/IP (Internet Protocol) tabanlı internet, esas olarak bilgi değişimi için araştırmacılar ve akademisyenler tarafından kullanılan bir teknoloji durumundayken, World WideWeb'in gelişimiyle inanılmaz bir hızla yaygınlaşmaya başlamıştır (Yolal ve Kozak, 2008: 115-116).

Bir tanım yapılacak olursa "büro, gerekli insan ve ekipmanla donatılmış çalışma yeridir" denilebilir (Tutar ve Altınöz, 2008: 25). Yönetim literatüründe büro; örgütte ya da birimde belli iş ve işlemlerin ya da hizmetlerin yerine getirilmesini sağlamak için, bir şefin ya da amirin veya müdürün sevk ve idaresi altında, gerekli personel ve ekipmanla donatılmış olan çalışma yeri ve en küçük yönetim ünitesidir (Aytürk, 2007: 13).

Büro teknolojileri ifadesine bakıldığında ise; Turan ve Çetinkaya' ya göre (2010) büro teknolojileri bilgisayarların, iletişim teknolojilerinin ve diğer ofis makinelerinin bir birleşimi olarak kendini göstermektedir. Yeni ofis teknolojileri kelime işlemciler, bilgi depolama ve geri çağırma sistemleri, bilgi paylaşma sistemleri, iletişim, yönetsel destek, ofis çalışanları

tarafından bilginin işlenmesi, analizi ve paylaşımına yardımcı olan sistemlerden oluşmaktadır. Bürolarda bilgisayar sistemlerinin kullanılması işlerin düzenli ve zamanında yapılmasını sağlamaktadır (Arat ve diğerleri, 2013: 63).

Bürolarda Teknoloji Kullanımının Yönetici Asistanları Açısından Önemi

Büro alanında çalışanların teknolojiyi benimsemeleri ve etkin kullanmaları gerekmektedir. Meslek yüksekokullarında öğrenim gören öğrencilere en son teknolojilerin öğretilmesi, onların daha kolay iş bulmasını sağlamaktadır. Bu nedenle büro yönetimi öğrencilerinin de iyi bir işe sahip olmaları, alanlarında uzmanlaşabilmeleri, yükselebilmeleri, farklı alanlarda iş bulabilmeleri için en son teknoloji kullanım teknikleri öğretilmelidir (Keskin ve Ertuğrul, 2010: 3). Büro teknolojilerini kullanabilen öğrenciler böylece kendilerini geliştirebilmekte ve değişimlere adapte olabilmektedirler.

Başpınar ve Bayramlı (2006)' ya göre büro yönetiminde teknolojinin kullanım amaçlarından önemlileri şöyledir(Arat ve diğerleri,2013: 62):

- Kaynakların verimli kullanılması,
- Ürünün israfsız ve düşük maliyetle üretilmesi,
- İstihdama olumlu yönde katkı sağlamak,
- Bilgiye hızlı erişim,
- Teknolojik bilgiyi tasarlayabilmek,
- Teknolojik bilgiyi yönetebilmek ve
- Teknolojiyi kullanabilen insanların istihdamlarının ve sürekli eğitiminin sağlanması olarak gruplandırabilir.

Büro teknolojileri zamandan tasarruf ve bilgiyi iyi bir şekilde özümseyip kullanabilmeyi sağlamaktadır.

Çalışmanın Amacı, Yöntemi, Hipotezleri, Evreni, Örnekleme ve Bulguları

Çalışmanın Amacı

Örgütlerin rekabet üstünlüğü sağlayabilmeleri için kalifiye elemana ihtiyaçları vardır. Çalışanların kalifiye eleman haline gelebilmeleri için teknolojik araç ve gereçleri çok iyi düzeyde kullanabilmeleri gerekmektedir. Bu sebeple sekreterlerin de işlerinde zaman tasarrufu sağlamak, değişime adapte olabilmeleri için teknolojik araç ve gereçleri çok iyi düzeyde kullanabilmeleri gerekmektedir. Bu çalışmada da Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı programı öğrencilerinin büro teknolojilerini kullanım bilgi düzeylerinin tespit edilmesi amaçlanmıştır.

Çalışmanın Yöntemi ve Hipotezleri

Çalışmada Tugay Arat, Onur KÖKSAL ve Abdullah ERDEN' in hazırlamış olduğu "İletişim Teknolojileri Kullanımı: Büro Yönetimi ve Sekreterlik Öğrencileri Üzerine Bir Çalışma" adlı çalışmadan güvenilirliği test edilmiş olan anketten yararlanılmıştır. Ölçek, beşli Likert cevap bileşeni tekniğine göre düzenlenmiştir. Ölçekte kullanılan derece tanımlamaları; 1 "Çok düşük", 2 "Ortanın biraz altında", 3 "Orta", 4 "Ortanın biraz üstünde", 5 "Çok yüksek"

şeklindedir. Ölçek, uygulaması yapıldıktan sonra Cronbach's Alfa katsayısı yeniden hesaplanmış ve 0,896 olarak bulunmuştur. Uygulamanın analizi SPSS 16 programı ile yapılmıştır.

Araştırmada demografik değişkenlerle bürolarda teknoloji kullanımı arasında oluşturulan hipotezler aşağıda verilmiştir.

H1: Öğretim türü, yönetici asistanlarının teknoloji kullanımı üzerinde etkilidir.

H2: Cinsiyet, yönetici asistanlarının teknoloji kullanımı üzerinde etkilidir.

H3: Yaş, yönetici asistanlarının teknoloji kullanımı üzerinde etkilidir.

H4: 1. Sınıf öğrencileri ile 2. Sınıf öğrencilerinin teknoloji kullanım düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H5: Kişisel bilgisayara sahip olma, yönetici asistanlarının teknoloji kullanımı üzerinde etkilidir.

Çalışmanın Evreni ve Örnekleme

Araştırmanın evrenini Bilecik Şeyh Edebali Üniversitesi, Söğüt Meslek Yüksekokulu Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı programı öğrencileri oluşturmaktadır. Bilecik Şeyh Edebali Üniversitesi, Söğüt Meslek Yüksekokulu Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı programına 2014-2015 öğretim yılında 1. ve 2.sınıf Birinci Öğretim ve İkinci Öğretim olmak üzere 155 kayıtlı öğrenci bulunmaktadır. Krejcie ve Morgan (1970: 135)'e göre, ana kütlelerin 155 kişi olması halinde örneklem büyüklüğü 111 kişidir. Araştırma kapsamında da 111 geçerli ankete ulaşılmış ve yeterli örneklem hacmi ile sonuçların evreni temsil etmesi sağlanmıştır.

Çalışmanın Bulguları

Tablo1. Güvenirlilik Analizi

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	İfade Sayısı
,896	23

Reliability Statistics tablosundan faktörün güvenilirliğinin $\alpha = 0,896$ yüksek bir değer olduğu görülmektedir. Bu değer çalışmamızı güvenilir kılmaktadır.

Tablo 2. Erkek ve Kadın Sayısı

Cinsiyet	Frekans	Dağılım
Erkek	24	21,6
Kadın	87	78,4
Toplam	111	100,0

Çalışmanın anketini cevaplayan 111 öğrenciden 24 tanesi erkek, 87' si ise kadındır. Çalışmaya katılan öğrencilerin yüzdelik paylarının ise erkeklerin yüzde 21,6 kadınların ise yüzde 78,4 olduğu görülmektedir.

Tablo 3.Yaş Durumu

Yaş	Frekans	Dağılım
17-23	101	91,0
24-29	5	4,5
30 ve fazlası	5	4,5
Toplam	111	100,0

Katılımcıların yaşlarına bakıldığında 101 öğrencinin yaşının 17 ile 23 arasında olduğu görülmektedir. 24 ile 29 yaş arasında olan öğrenci sayısı 5 kişidir. 5 öğrencinin 30 veya daha fazla olduğu görülmektedir.

Tablo 4. 1. ve 2. Sınıf Öğrenci Sayısı

Sınıf	Frekans	Dağılım
1. sınıf	55	49,5
2. sınıf	56	50,5
Toplam	111	100,0

Çalışmanın anketi meslek yüksekokullarının hem birinci hem de ikinci sınıflarına uygulanmıştır. Yüzde 49,5'lik bir dağılım ile 55 öğrencinin birinci sınıf, yüzde 50,5 ile ise 56 öğrencinin ikinci sınıf olduğu görülmektedir.

Tablo 5. 1. ve 2. Öğretim Öğrenci Sayısı

Öğrenim Türü	Frekans	Dağılım
1.öğretim	62	55,9
2.öğretim	49	44,1
	111	100,0

111 öğrenciden 1. Öğretim olan öğrenci sayısı 62, ikinci öğretim olan öğrenci sayısı ise 49'dur. Birinci öğretimin yüzdelik dağılımı 55,9, ikinci öğretimin ise 44,1'dir.

Tablo 6, 1'den 5'e kadar bir ölçekte; ; 1 "Çok düşük", 2 "Ortanın biraz altında", 3 "Orta", 4 "Ortanın biraz üstünde", 5 "Çok yüksek" anlamını taşımaktadır.

Tablo 6.Cevapların Yüzdelik Dağılımı

	1	2	3	4	5	Toplam
1-Bilgisayarı açıp işletimsistemini kullanabiliyorum	1,8	4,5	24,3	18,0	51,4	100,0
2-Bilgisayarda karşılaştığım sorunların üstesinden gelebiliyorum	1,8	12,6	38,7	34,2	12,6	100,0
3-Yeni programlar yükleyerek kullanımını öğrenebilirim	5,4	11,7	24,3	36,0	22,5	100,0

4-İşletim sistemine zarargelmesidurumundaverilerimikurtarabilirim	20,7	21,6	28,8	20,7	8,7	100,0
5-Merakettiğimtüm bilgilere internet ileerişebilirim	1,7	0,9	5,4	7,2	84,7	100,0
6-Bilgisayarda bilgileri pratikbirşekildetasnifederekyedekleyebilirim	5,4	5,4	23,4	30,6	35,1	100,0
7-Microsoft Word gibikelimeişlemci programlarını kullanabilirim	3,6	4,5	24,3	20,7	46,8	100,0
8-Bir kitabı matbaa aşamasına getirebilecekdüzeyde Microsoft Word'ükullanabilirim	16,2	19,8	27,9	22,5	13,5	100,0
9-Microsoft Excel ile tüm hesaptablolarını formüller kullanılarak hazırlayabilirim	19,8	27,9	23,4	17,1	11,7	100,0
10-Verileri detaylı grafikler hazırlayarak gösterebilirim	18,9	22,5	26,1	18,9	13,5	100,0
11-Powerpoint ile etkili sunumlar oluşturabilirim	6,3	8,1	20,7	18,9	45,9	100,0
12-Access ile veri tabanı dosyaları oluşturabilirim	28,8	20,7	24,3	19,8	6,3	100,0
13-Frontpage ile web sayfaları yapabilirim	43,2	27,0	16,2	6,3	7,2	100,0
14-Web sayfalarına resim, ses, video, flash animasyonlar gibi tanıtımı sağlayan nesnelere yerleştirebilirim.	16,2	15,3	21,6	19,8	27,0	100,0
15-Hazırladığım web sayfalarını internete aktarabilirim	27,0	25,2	13,5	18,9	15,3	100,0
16-Outlook, Outlook Express gibi programlar ile mail yönetimini sağlayabilirim	14,4	22,5	24,3	21,6	17,1	100,0
17-Yazıcı, tarayıcı, fax gibi donanım birimlerini iyi bir şekilde kullanabilirim	3,6	13,5	26,1	21,6	35,1	100,0

18-Telefon santrali, fotokopi, video, fotoğraf makinesi gibi cihazların iyi bir şekilde kullanabilirim	1,8	0,9	17,1	24,3	55,9	100,0
--	-----	-----	------	------	------	-------

Orta ve ortanın biraz üstünde düzeyinde öğrencilerin büyük çoğunluğu bilgisayarda karşılaştıkları sorunların üstesinden gelebildiklerini; yeni programlar yükleyerek kullanımını öğrenebildiklerini belirtmişlerdir. Öte yandan öğrencilerin büyük çoğunluğu telefon santrali, fotokopi, video, fotoğraf makinesi gibi cihazları çok yüksek derecede kullanabildiklerini belirtmişlerdir. Çok düşük ve ortanın biraz altında derecelerde öğrencilerin çoğunluğu hazırladıkları web sayfalarını internete aktarabileceklerini ve Frontpage ile web sayfaları yapabileceklerini belirtmişlerdir. Orta ve çok yüksek derecelerde olmak üzere öğrenciler web sayfalarına resim, ses, video, flash, animasyonlar gibi tanıtımı sağlayan nesnelere yerleştirebileceklerini belirtmişlerdir. Orta ve çok düşük düzeylerde Access ile veritabanı oluşturabileceklerini vurgulamışlardır. Ayrıca orta ve çok yüksek düzeylerde olmak üzere bilgisayarı açıp işletim sistemini kullanabileceklerini; öğrencilerden yarısından fazlası çok düşük, ortanın biraz altında ve orta düzeylerinde olmak üzere işletim sistemine zarar gelmesi durumunda verilerini kurtarabileceklerini; öğrencilerin büyük çoğunluğu merak ettikleri tüm bilgilere internet ile erişebileceklerini belirtmişlerdir. Öğrencilerin yarısından çoğu çok yüksek ve ortanın biraz üstünde olmak üzere bilgisayarda bilgileri pratik bir şekilde tasnif ederek yedekleyebildiklerini ve Microsoft Word gibi kelime işlemci programları kullanabildiklerini; bu duruma ek olarak orta ve ortanın biraz üstünde olan düzeyde birkitabimatbaaşaşamasınagetirebilecekdüzeyde Microsoft Word' ü kullanabileceklerini; orta ve ortanın biraz altında düzeyde olmak üzere Microsoft Excel ile tüm hesap tablolarını formüller kullanarak hazırlayabileceklerini ve verileri detaylı grafikler hazırlayarak gösterebileceklerini belirtmişlerdir. Ayrıca orta ve çok yüksek derecelerde Powerpoint ile etkili sunumlar oluşturabildiklerini; öğrencilerin büyük çoğunluğu ortanın üzerinde olmak üzere yazıcı, tarayıcı ve faxı kullanabileceklerini vurgulamışlardır. Orta ve ortanın biraz altında Outlook ile mail yönetimini sağlayabileceklerini belirtmişlerdir.

Normallik Testi

Araştırmada kullanılan ölçeğin normallik testi, "Tek Örneklem Kolmogorov Smirnov" yöntemiyle yapılmıştır. Tüm değişkenler için p değeri 0,000 olarak elde edildiğinden verilerin normal dağılmadığı anlaşılmıştır ($p < 0,05$). Bu nedenle araştırmanın vardamsal analizleri için, parametrik olmayan teknikler tercih edilmiştir.

Hipotezlerin Sınanması

Hipotezlerin sınanma yöntemleri ile testlerin sonuçları, aşağıda her hipotez için ayrı ayrı görülmektedir.

H1: Öğretim türü, yönetici asistanlarının teknoloji kullanımı üzerinde etkilidir.

Öğretim türünün, teknoloji kullanımı üzerine etkisi Mann-Whitney U testi ile gerçekleştirilmiştir. Test sonuçları, aşağıda Tablo 7'de görülmektedir.

Tablo 7. Öğretim Türü- Teknoloji Kullanımı İlişkisi

Öğretim Türü	Frekans	Sıra Ortalaması	U	Z	p
1. Öğretim	62	61,07	1204,5	-	0,062
2. Öğretim	49	49,58		1,869	
TOPLAM	111	-			

Tablo 7'ye göre öğretim türü, yönetici asistanlarının teknoloji kullanımı üzerinde etkili değildir. Bir başka deyişle, 1. Öğretim öğrencileri ile 2. Öğretim öğrencilerinin teknoloji kullanım düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır ($p>0,05$).

H2: Cinsiyet, yönetici asistanlarının teknoloji kullanımı üzerinde etkilidir.

Cinsiyetin, teknoloji kullanımı üzerine etkisi Mann-Whitney U testi ile gerçekleştirilmiştir. Test sonuçları, aşağıda Tablo 8'de görülmektedir.

Tablo 8. Cinsiyet-Teknoloji Kullanımı İlişkisi

Cinsiyet	Frekans	Sıra Ortalaması	U	Z	p
Erkek	24	48,5	864	-	0,197
Kadın	87	58,07		1,29	
TOPLAM	111	-			

Tablo 8'e göre cinsiyet, yönetici asistanlarının teknoloji kullanımı üzerinde etkili değildir. Bir başka deyişle, erkek öğrenciler ile bayan öğrencilerin teknoloji kullanım düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır ($p>0,05$).

H3: Yaş, yönetici asistanlarının teknoloji kullanımı üzerinde etkilidir.

Öğrencilerde yaş faktörünün, teknoloji kullanımı üzerine etkisi Kruskal-Wallis testi ile gerçekleştirilmiştir. Test sonuçları, aşağıda Tablo 9'da görülmektedir.

Tablo 9. Yaş-Teknoloji Kullanımı İlişkisi

Yaş	Frekans	Sıra Ortalaması	Ki-kare	df	p
17-23	101	55,28	0,867	2	0,649
24-29	5	68,9			
30 ve üstü	5	57,6			
TOPLAM	111	-			

Tablo 9'a göre öğrencilerde yaş faktörü, yönetici asistanlarının teknoloji kullanımı üzerinde etkili değildir. Bir başka deyişle, yaşı daha küçük olan öğrenciler ile daha büyük olan öğrencilerin teknoloji kullanım düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır ($p>0,05$).

H4: 1. Sınıf öğrencileri ile 2. Sınıf öğrencilerinin teknoloji kullanım düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

Öğrencilerin birinci ya da ikinci sınıf düzeyinde olmasının, teknoloji kullanımı üzerine etkisi Mann-Whitney U testi ile gerçekleştirilmiştir. Test sonuçları, aşağıda Tablo 10'da görülmektedir.

Tablo 10. Öğrencilerin Sınıfı ile Teknoloji Kullanımı İlişkisi

Sınıf	Frekans	Sıra Ortalaması	U	Z	p
1	55	53,5	1402,	-	0,41
2	56	58,46	5	0,81	7
TOPLAM	111	-		1	

Tablo 10'a göre öğrencilerin sınıf düzeyleri, yönetici asistanlarının teknoloji kullanımı üzerinde etkili değildir. Bir başka deyişle, birinci sınıf öğrencileri ile ikinci sınıf öğrencileri arasında teknoloji kullanım düzeyleri açısından anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır ($p>0,05$).

H5: Kişisel bilgisayara sahip olma, yönetici asistanlarının teknoloji kullanımı üzerinde etkilidir.

Öğrencilerin kişisel bilgisayara sahip olmasının, teknoloji kullanımı üzerine etkisi Mann-Whitney U testi ile gerçekleştirilmiştir. Test sonuçları, aşağıda Tablo 11'de görülmektedir.

Tablo 11. Kişisel Bilgisayar Sahipliği ile Teknoloji Kullanımı İlişkisi

Bilgisayar Sahipliği	Frekans	Sıra Ortalaması	U	Z	p
Evet	85	62,11	586	-	0,000
Hayır	26	36,04		3,616	
TOPLAM	111	-			

Tablo 11'e göre öğrencilerin kişisel bilgisayara sahip olmaları, teknoloji kullanımı üzerinde etkilidir. Tablodan da görüldüğü gibi, kişisel bilgisayara sahip olan öğrencilerin sıra ortalamaları, sahip olmayanların sıra ortalamalarından daha büyüktür. Bu bulguya göre, kişisel bilgisayara sahip olan öğrencilerin olmayan öğrencilere göre teknoloji kullanım düzeyleri, 0,05 manidarlık düzeyinde anlamlı bir farklılık göstermektedir. Bir başka deyişle, kişisel bilgisayara sahip olan öğrenciler, teknoloji kullanımı konusunda diğer öğrencilerden daha iyidir ($p<0,05$).

Sonuç

Bilecik Şeyh Edebali Üniversitesi Söğüt Meslek Yüksekokulu Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı programına kayıtlı 111 öğrenciye, 5'li Likert ölçeğine göre hazırlanmış bir anket uygulanmıştır. Bu uygulama meslek yüksekokulunun hem birinci hem de ikinci sınıfına yapılmıştır.

Sonuçlara bakıldığında; öğrenciler interneti kolaylıkla kullanabilmekte ve Powerpoint ile etkili sunumlar oluşturabilmektedirler. Ayrıca öğrencilerin büyük çoğunluğu ortanın üzerinde olmak üzere yazıcı, tarayıcı ve fax kullanabilmektedirler. Bilgisayardaki bilgileri pratik bir şekilde tasnif ederek yedekleyebilme becerisine sahiptirler, fakat Microsoft Excel bilgileri Microsoft Word kullanımına göre daha zayıftır. Orta ve çok yüksek derecelerde olmak üzere öğrenciler web sayfalarına resim, ses, video, flash, animasyonlar gibi tanıtımı sağlayan nesnelere yerleştirebileceklerini belirtmişlerdir.

Çok düşük ve ortanın biraz altında derecelerde öğrencilerin çoğunluğu hazırladıkları web sayfalarını internete aktarabileceklerini ve Frontpage ile web sayfaları yapabileceklerini belirtmişlerdir. Orta ve çok düşük düzeylerde Access ile veritabanı oluşturabileceklerini vurgulamışlardır. Ayrıca orta ve ortanın biraz altında Outlook ile mail yönetimini sağlayabileceklerini belirtmişlerdir. Bu durum öğrencilerin ileri düzeyde bilgisayar bilgilerinin zayıf olduğunu göstermektedir. Buna ek olarak işletim sistemine zarar gelmesi durumunda verileri kurtarmakta zayıf oldukları ortaya çıkmaktadır.

Orta ve ortanın biraz üstünde düzeyinde öğrencilerin büyük çoğunluğu bilgisayarda karşılaştıkları sorunların üstesinden gelebildiklerini; yeni programlar yükleyerek kullanımını öğrenebildiklerini belirtmişlerdir. Öğrencilerin bilgisayarı daha aktif ve kapsamlı bir şekilde kullanmaları sağlanmalıdır. Buna yönelik olarak bilgisayar öğrenimine yönelik dersler içerik olarak geliştirilebilir ve yaygınlaştırılabilir, çünkü büro yönetiminden sorumlu yönetici asistanlarının bilgisayar bilgi ve becerileri işleri zamanında ve doğru yapabilmeleri açısından gelişmiş olmalıdır. Aksi takdirde iş ortamında istenilen verim ve kalite gerçekleşmez.

Araştırmadan elde edilen diğer sonuçlara göre; öğrencilerin yaşları, cinsiyetleri, öğrenim türleri ve öğretim gördüğü sınıf düzeylerinin, teknoloji kullanımı üzerinde bir etkiye sahip olmadığı; ancak kişisel bilgisayar sahipliğinin teknoloji kullanımı üzerinde etkili olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Kaynakça

Arat T, Köksal O. ve Erden A. (2013), İletişim Teknolojileri Kullanımı: Büro Yönetimi ve Sekreterlik Öğrencileri Üzerine Bir Çalışma, The Journal of Academic Social Science Studies, Volume 6, Issue 8, p. 59-75.

Aytürk N. (2007). "Büro Yönetimi ve Yönetici Sekreterliği",2. Baskı, Ankara, Nobel Yayın Dağıtım.

Çınar H. (2011). Eğitimde İnternet Kullanımı ve İnternet Etiği: Büro Yönetimi ve Sekreterlik Programı Öğrencileri Üzerinde Beş Faktör Kişilik Modeli İle Bir Araştırma, International Journal of Economic and Administrative Studies, Year.3, Number.6,pp.67-82.

Keskin, N. ve Ertuğrul, İ. (2010). Buldan MYO Büro Yönetimi Öğrencilerinin Bilgisayar Kullanımına Yönelik Tutumlarının Belirlenmesine İlişkin Alan Çalışması, International Journal of Economic and Administrative Studies, Year.3,Number.5,pp.1-20.

Köse, S. ,Gencer, A.S. ve Gezer, K. (2007). Meslek Yüksekokulu Öğrencilerinin Bilgisayar ve İnternet Kullanımına Yönelik Tutumları. Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, Yıl. 1, Sayı.21,ss.44-54.

Krejcie R. J., D., W. Morgan (1970), "Determining Sample Size for Research Activities", Educational and Psychological Measurement, No:30.

Tutar H. ve M. Altınöz. (2008). "Büro Yönetimi ve İletişim Teknikleri",7.Baskı, Ankara, Seçkin Yayıncılık.

Tutar H., N. Ö. Başpınar ve M. Altınöz. (2007). "Sekreterlik El Kitabı",2.Baskı, Ankara,Seçkin Yayıncılık

Yolal M. ve Kozak R.(2008).Bilgiye Erişim Aracı Olarak Öğrencilerin İnternete Yaklaşımı, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, Sayı:20,ss.115-128.

BÜRO YÖNETİMİ VE SEKRETERLİK PROGRAMI ÖĞRENCİLERİNİN BÜRO TEKNOLOJİLERİ FARKINDALIĞI VE KULLANIM DÜZEYLERİ

Sami ACAR¹, Nimet Özgül ÜNSAL², Açelya ÖZER³

Özet

Günümüz büro ortamlarında zamana bağlı olarak sürekli değişen ve gelişen büro teknolojileri ve insan arasında bir ilişki bulunmaktadır. Bu çalışmada; büro yönetimi ve sekreterlik programı öğrencilerinin büro teknolojileri farkındalığı ve kullanım düzeyleri incelenmektedir. Araştırmanın temel amacı, Ankara Üniversitesi Elmadağ MYO ve Ahi Evran Üniversitesi Sosyal Bilimler MYO büro yönetimi öğrencilerinin büro teknolojileri farkındalıklarını ve kullanım düzeylerini ortaya koymaktır.

Araştırmanın örneklem grubu 77 Büro Yönetimi ve sekreterlik bölümü öğrencilerinden oluşmaktadır. Araştırmada veri toplama aracı olarak anket kullanılmıştır. Anket ile elde edilen verilerin analizinde; frekans, yüzde, aritmetik ortalama, standart sapma ve bağımsız örneklem için t-testinden yararlanılmıştır.

Araştırma sonucunda, araştırmaya katılan Ankara Üniversitesi MYO büro yönetimi öğrencilerinin flash bellek farkındalıklarının yüksek olduğuna ve Ahi Evran Üniversitesi Sosyal Bilimler MYO büro yönetimi öğrencilerinin ise hesap makinesi farkındalıklarının üst düzeyde olduğuna aynı zamanda büro yönetimi öğrencilerinin büro teknolojisi kullanım düzeylerinde ise flash bellek'in önemli olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Araştırma bulgularına dayalı olarak büro teknolojileri farkındalığının ve kullanımlarının geliştirilmesi için bazı önerilerde bulunulmuştur.

Anahtar Kelimeler: Büro Teknolojisi, Büro Teknolojisi Farkındalığı, Büro Yönetimi, Teknoloji

OFFICE MANAGEMENT AND SECRETARIAL PROGRAM STUDENTS' AWARENESS ABOUT OFFICE TECHNOLOGY AND THEIR USAGE LEVELS

Abstract

In today's office environment, there is a constantly changing and developing relationship depending on time between persons and office technology. Despite the changing and growing technology, office management and secretarial program students' awareness about office technology and their usage levels were examined in this study. In this context, the main purpose of the study is to reveal office technology awareness and usage levels of the office management program students of University of Ankara, Elmadağ Vocational High School and Ahi Evran University, Technical Vocational Schools of Higher Education.

In the study, a total of 77 Program students were included in the sample group. The survey questionnaire was used for data collection. In the analysis of data obtained by survey, t-test was used for frequency, percentage, mean, standard deviation and independent samples.

¹ Yrd. Doç. Dr., Gazi Üniversitesi Eğitim Fakültesi, samiacar@gazi.edu.tr

² Öğr. Gör., Ankara Üniversitesi Elmadağ Meslek Yüksekokulu, nounsal@ankara.edu.tr

³ Öğr. Gör., Ahi Evran Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu, acelya.ozer@ahievran.edu.tr

As a result of the study, it has been found out office management students studying at Ankara University Vocational High School and having participated in the survey are mostly aware of flash memory office technology, while office management students of Ahi Evran University Social Sciences Technical Vocational Schools of Higher Education have a high level of awareness about calculating machine.

Keywords: Office Technology, Office Technology Awareness, Office Management, Technology

Giriş

İçinde bulunduğumuz yüzyılda teknoloji, insan hayatını uluslararası, siyasal ve ekonomik ilişkileri ve toplumların refah seviyelerini saptamada önemli bir unsur olarak görülmektedir. Teknolojinin tarihi, insanların ilk aletlerini yapmaya başladıkları taş ve tunç devrinden başlatılabilmektedir (Öğüt, 2012). Bu çerçevede bakıldığında teknoloji, insanın bilimi kullanarak doğaya üstünlük kurmak için tasarladığı rasyonel bir disiplindir (Simon, 1983). Teknolojinin görünen tarihi 1768'de James Watt'ın buhar makinesini icadı sonucu ortaya çıkan sanayi devrimi ile başlayarak 20. Yüzyılın son çeyreğinde bilgisayar teknolojisi ile mikro-elektronik tekniklerinin yaygın olarak kullanılmasıyla ortaya çıkan bilgi çağı ile devam etmiştir (Bülbül ve Gürbüz, 2013).

James Finn "Makine kullanımının yanı sıra teknoloji, sistemler, işlemler, yönetim ve kontrol mekanizmalarıyla hem insandan hem de eşyadan kaynaklanan sorunlara, bu sorunların zorluk derecesine, teknik çözüm olasılıklarına ve ekonomik değerlerine uygun çözüm üretebilmek için bir bakış açısıdır" şeklinde teknolojiyi tanımlamıştır (Finn, 1960: 10). Başka bir tanımda, "İnsanın bildiklerini başkalarına nasıl öğreteceğini kendi kendine sormasıyla ortaya çıkan ve kalıcı bilgi vermek amacıyla öğrenme-öğretme sürecinde belirli yöntemleri uygulayarak yararlandığı araç ve gereçlerin en etkin bir biçimde kullanılmasını amaçlayan bir bilim dalıdır."(Vural, 2004:25). Büro teknolojisi ise, yoğun madde fiziği, malzeme bilimi ve elektroniğin gelişmesi sonucu bilgisayar ve telekomünikasyon teknolojileri olarak ortaya çıkmıştır. M.Ö.3500 yılı civarında yazının, M.Ö. 170 yılında parşömenin ve 1454'de matbaanın icadı ile yazılı iletişim gelişmiştir. Bu gelişim süreci telgraf, sabit görüntülerin elektrikle iletimi, daktilo, telefon, fonograf, televizyon yayını, teleks, haberleşme uydusu, transatlantik fiberoptik kablo, telefax ile yazılı metinlerin yanında, ses ve hareketli görüntüyü de kapsayan telekomünikasyon teknolojilerini kapsamaktadır. Bu sayede bilginin işlenmesi, iletilmesi, depolanması ve enformatik, yazılım, optoelektronik ve fotonik gibi yeni bilim alanları ve bunlara dayalı yeni teknolojiler ortaya çıkmıştır (Aktan ve Tunç, 1998: 118-134).

Teknolojinin bürolarda da birçok faydası bulunmaktadır. Yüksek derecede otomasyonun sağlandığı bürolarda, çok yer kaplayan dosya dolaplarına ve hareketleri kısıtlayıcı duvarlara gerek duyulmamaktadır. Bu tür bürolara telefon ve İnternet bağlantılı bir bilgisayar ile kolayca bağlanılabilmektedir. Bağlantı kurulan bilgisayar, evde, başka bir büroda, bir uçakta ya da bir otel odasında olabilmektedir. İşin yerine getirilmesinde doğru büro aracının seçilmesi, hem işin daha kolay, daha verimli ve daha hızlı yapılmasını sağlamakta hem de kaynakların rasyonel bir biçimde kullanılmasına yardımcı olmaktadır. Teknolojinin bürolarda kullanılmasıyla insanlar arasında ki iletişim bilgi ve veri aktarımı kolaylıkla yapılabilmektedir. Bilgi güvenliği ve korunması açısından da bürolarda kullanılan teknolojinin faydaları bulunmaktadır. Onlarca arşiv odasında saklanan ve ulaşılmakta çok güçlük çekilen bilgi ve belgeler bugün sadece bir tek bilgisayarda bile saklanabilmekte ve bu bilgi ve belgelere teknoloji yardımıyla anında ulaşılabilmektedir (Tutar ve Altınöz, 2008: 49).

Teknolojinin eğitim alanında da yararları vardır (Vural, 2004: 63). Eğitim kurumları, toplumu geliştiren ve değiştirmede yönlendirici olması sebebiyle teknolojik gelişmeleri izlemek, kullanmak ve bu teknolojinin kullanımını öğretmekle yükümlüdür. Meslek yüksekokulları özel ve kamu kuruluşlarına vasıflı çalışanlar yetiştirmek için teknolojik bilgi ve becerilerle öğrenci mezun etmektedir. Büro yönetimi ve sekreterlik eğitimi veren meslek yüksekokullarının amacı da teknolojik bilgiye sahip ara eleman yetiştirmektir. Bu sebeple büro

yönetimi ve sekreterlik programları ders müfredatlarında büro teknolojileri ve kullanımıyla ilgili derslere geniş ölçüde yer verilmiştir (Ancın, 2010). Bu dersler ise; Temel Bilgisayar Kullanımı, Klavye Teknikleri, Bilgisayar Büro Programları, Teknoloji Kullanımı zorunlu dersleri ve Bilgi ve İletişim Teknolojisi, Bilgisayar Muhasebe Yazılımları seçmeli dersleri olmak üzere toplamda 6 tanedir. Öğrencilerin, verilen bu ders içerikleri ile iş hayatına atıldıklarında büro teknolojilerini tanıma ve kullanma becerilerine sahip olmaları amaçlanmaktadır.

Büro Teknolojileri

İçinde bulunduğumuz bilgi çağında organizasyonlar içerisindeki artan iş yükü sebebiyle karmaşık yapılar haline gelmiştir. Ekonomik ve teknolojik gelişmeler başta olmak üzere bilimsel, kültürel, siyasal ve eğitim alanındaki gelişmeler sebebiyle bürolara ve büro yönetimine daha çok önem vermeye başlanmıştır. Bir örgütün idari işlerinin yapıldığı yer olan büroların; bilgi üretme, iletişimi sağlama ve örgüt için gerekli belgeleri koruma işlevleri nedeniyle büyük önem taşımaktadır. Ayrıca bürolar, bilgi ve iletişim teknolojileri alanındaki gelişmelerden dolayı bilgi işleyen birimlere haline gelmiştir (Tengilimoğlu,2012).

Belli amaçlar doğrultusunda büro işlerinin planlanması, örgütlenmesi, yönlendirilmesi, koordinasyonu, denetlenmesi ve büro elemanlarının yetiştirilmesi olarak tanımlanan büro yönetimindeki temel amaç; iş, insan ve makine arasındaki uyumu sağlayarak kısa zamanda kaliteli ve verimliliğin sağlanmasıdır (Başpınar ve Ünlü, 2015, Bülbül ve Gürbüz, 2013). Kalite ve verimliliğin sağlanabilmesi için büro makinelerinin kullanılması gerekmektedir.

Çağdaş bir büroda kullanılan büro teknolojisinde yer alan makineler aşağıda verilmektedir:

- **Fotokopi Makinesi:** Her tür yazı ve baskıdan normal kağıda kopya çıkarabilme özelliğine sahip olan makinelerdir (Bülbül ve Gürbüz, 2013).
- **Tepegöz:** Asetat üzerindeki önceden hazırlanmış renkli ya da siyah-beyaz bilgileri duvara, tahtaya veya perdeye büyüterek kuvvetli bir ışık kaynağı aracılığıyla yansıtılmasını sağlayan optik bir ders aracıdır. Bu yapı içerisinde güçlü bir ampul, büyüteç ve ayna bulunan bir kutu, kutunun üstünde üzerinde asetatların bulunduğu bir cam yüzey ve kutuya tutturulan bir kolun ucunda yer alan bir büyüteç sisteminden meydana gelmektedir (Demirel ve Altun, 2012).
- **Dikte ve Çevirme Makinası:** Yönetici ya da ilgili kişinin toplantı, araştırma ve çevirilerde seslerinin kaydedildiği ve istenilen zamanda kaydedilen seslerin dinlenebilmesine imkân veren büro makineleridir. Bu makinelere Diktafon da denir (MEB, 2011c).
- **Faks Makinesi:** Belgeleri telefon hatları vasıtası ile bir noktadan bir başka noktaya ulaştırmaya yarayan makinelerdir. Bu makine ile belgeler istenilen yere gönderilebilmektedir (Göral, 1995: 60).
- **Tarayıcı (Scanner):** Kağıt üzerindeki resim, fotoğraf ve metinleri optik olarak tarayan ve bu taranan kısımları bilgisayarın kullanabileceği sayısal verilere dönüştüren çevre birimidir (Bülbül ve Gürbüz, 2013).
- **Projeksiyon (Data Show):** Bir metni, resim ve grafiği ve belgeleri izleyiciye sunum amacıyla perdeye yansıtan ve geniş izleyici kitlesine gösterim olanağı sunan bir araçtır (Bülbül ve Gürbüz, 2013).

- **Telefon ve Telefon Sistemleri:** Farklı mekanlarda bulunan kişiler ve düzenekler arasında bilgi alışverişini sağlamak amacıyla kullanılan elektrikli ses alıp verme aygıtıdır. Telefonun çalışmasında temelinde ağızdan çıkan ses dalgalarının önce elektrik sinyallerine çevrilerek bu sinyallerin çeşitli gönderme yöntemleri ile uzağa iletilmesinin devamında elektrik sinyalleri ile yeniden kulakla duyulabilecek ses dalgalarına çevrilmesidir (Taşkın, 2009: 120).
- **Çoğaltma Makineleri:** Bunlar, Ozalit makineleri, Fotokopi makineleri, Teksir makineleri, Mikrofilm sistemleri, Bilgisayar destekli çizim ve çoğaltma sistemleri ile yapılmaktadır (MEB, 2006).
- **Daktilo:** Bir klavye yardımıyla harekete geçirilen harfleri mürekkepli bir sistem sayesinde kağıda basarak yazı yazmayı sağlayan makineye denir (Keskin, 2008:1).
- **Hesap Makinaları:** Üzerinde yer alan klavye sayesinde tuşlara basılarak toplama, çıkarma, çarpma, bölme gibi aritmetik işlemlerin yapılmasını sağlayan araçtır. Mekanik ve elektrikli çeşitleri bulunmaktadır (Bülbül ve Gürbüz, 2013).
- **Para Sayma Makinası:** Büyük miktardaki paraların kısa zamanda sayılabilmesi için kullanılan araçlardır. Kağıt ve metal para sayma makinesi olmak üzere ikiye çeşittir (Bülbül ve Gürbüz, 2013).
- **Evrak İmha Makinası:** Kurum ve kuruluşlarda gizlilik derecesi olan evrakların kullanılamayacak derecede parçalara ayıran araçtır. Otomatik Evrak İmha Makineleri, Ofis Tipi Evrak İmha Makineleri, Profesyonel Evrak İmha Makineleri, Sanayi Tipi Evrak İmha Makineleri ve Harddisk İmha Makineleri olmak üzere beş çeşidi bulunmaktadır (Ceylan, 2011).
- **Sunum Odası Donanımları:** Önemli olay ve olguları dile getirmek üzere yapılan sunumların gerçekleştirildiği fiziki mekânlardır. Sunum odalarında; projeksiyon makinesi, perde, kumanda aracı, bilgisayar, yazıcı gibi araçların bulunması gereklidir (Bülbül ve Gürbüz, 2013).
- **İnternet ve Ağ Sistemleri:** Kullanıcıların e-posta gönderebildikleri, farklı mekândaki bilgisayarlara bağlanabildikleri, bilgi veri tabanlarını inceleyebildikleri, program gönderebildikleri sanal ortama İnternet denilmektedir (Yalın, 2008). Ağ sistemleri ise, birden fazla bilgisayarın birbirlerine kablolu veya kablosuz sistemlerle bağlanarak veri alışverişinin yanında yan donanımların ve yazılımların da paylaşılmasını sağlayan elektronik ortamdır (MEB, 2011a).
- **Toplantı Odası Donanımları:** İnsanlar arasında iletişimi sağlamak, yaratıcı fikirler üretmek ve dolaylı eğitim yapmak gibi amaçlar için kişilerin bir araya geldikleri birleşime toplantı denilmektedir. Bu amaçla toplantı odası donanımlarını ise, bilgisayar, projeksiyon, barkovizyon, akıllı tahta, tepegöz, video DVD/CD oynatıcısı, kağıt tahtası ve kırtasiye malzemeleridir (Başpınar ve Keskin, 2011).
- **Flash Bellek (Tanışabilir Bellek):** Taşınabilir veri yedekleme özelliğiyle farklı miktarlarda bilgi depolayabilen bilgisayar ile bağlantı kurulmasını sağlayan seri yapılı bağlantı şeklidir (MEB, 2011b).
- **Kimlik Makineleri:** Farklı yüzeylerin ve katmanların, ısı, basınç ve yapıştırıcılar ile bir araya getirilerek tek bir katman oluşturulması ile laminasyon işlemi gerçekleştirilerek kişilerin bilgilerinin yer aldığı kartları yapan bir araçtır (Ceylan, 2011).

- **Mikrofilm Makinaları:** Mikrografi kelimesi; Dokümanların büyütme olmaksızın okunamayacak kadar küçük görüntüler şeklinde film üzerine kayıt teknolojisini ifade eden Mikrografi ile dokümanların görüntülerinin uzun yıllar bozulmadan saklanabilmesi, yedeklenebilmesi ve diğer formatlara kolaylıkla dönüştürülebilmesi sağlayan araçtır (MEB, 2006).
- **Telsiz, Teleks, Teleteks:** Telsiz; belirli kapsama alanı içinde belirli kişilerin iletişimini sağlamak amacıyla, elektromanyetik dalgalar ile çalışan bir araçtır (TDK,2015). Teleks; telefon ya da telgraf hatları üzerinden çalışan, farklı mekandaki bir alıcıya gönderilmek istenen metnin yazılı olarak iletilmesini sağlayan haberleşme aracıdır (Terlik, 2010). Teleteks ise; Telegün olarak adlandırılan, tek yönlü metin ve grafiklerin televizyon ekranından gösterilmek üzere yayını ifade eder. Uzaktaki bir veri tabanında depolanan metin ve grafik sayfaları televizyon aracındaki özel bir şifre çözücü (decoder) aracılığıyla sunulur ve kullanıcı sayfa numarasını girerek istediği bilgiye ulaşabilmektedir (Seferoğlu, 2007).
- **Elektronik dizgi makinaları:** Matbaacılıkta, her harfin karşılığında dizgi makinesinin kasasında yer alan satırlara yazıları döken makinelerdir. Çoğaltılması istenen metnin veya şeklin; kelime, satır ve sayfalarını baskıya hazırlayan araçlardır (Ceylan, 2011).
- **Hava temizleme makinaları:** Evlerde, iş yerlerinde, insanların toplu buldukları kapalı alanlarda mekanik bir filtre aracı, devamında aktif karbon zerrelerinden oluşan bir filtre ve elektrostatik filtreden geçerek zararlılardan arındırılmış bir şekilde havayı dışarı veren cihazlardır (Ceylan, 2011).
- **Çağrı cihazları:** Telefon sistemi ve ağı içerisinde belli bir numara ile tahsis edilerek numara sahibine ulaşılmasını ve mesaj bırakılmasını sağlayan alettir (TDK, 2015). Türk Telekom'un çağrı sistemi VHF frekansında kullanılmaktadır. 1990'lı yıllarda yaygın olarak kullanılan yerel çağrı sistemleri günümüzde Almanya ve ABD başta olmak üzere birçok kurumda hala çok yoğun olarak kullanımı devam etmektedir (Ceylan, 2011).
- **Mobil ofis telefonları:** Telekomünikasyon ağına bağlı olarak görüntülü ve sesli bir biçimde sözlü iletişimin gerçekleştirildiği kablosuz iletişim aracıdır (akt: Acar ve Gürsoy, 2008). Günümüzde mobil telefonlar ofislerde ve günlük hayatta sürekli bir şekilde kullanılmaya başlanmıştır.
- **Bilgisayarlar: Kendine önceden yüklenmiş program gereğince çeşitli sayısal verileri belirli kurallara göre uygun ortamlarda saklayan ve istenildiğinde geri getiren, çeşitli aritmetik ve mantıksal işlemler yapan, hızlı çalışan bir aygıttır. Sunucu(server), Kişisel, Terminal, Dizüstü ve Avuç içi gibi bilgisayar çeşitleri kullanılmaktadır (Demirel ve Altun, 2012).**
- **Ciltleme makinaları:** İşin cinsine göre baskısı biten malzemelerin kesim, katlama, harmanlama, tel dikiş, iplik dikiş, spiral, tutkallama, sert kapak, ciltleme ve şömiz gibi işlemleri yapan makinelerdir (MEB, 2013).
- **Postalama ve adresleme cihazları (Adresograf):** Sürekli aynı adrese yazı gönderen kurumların kullandığı makinelerdir. Gazete, su ve elektrik idareleri gibi kurumların her ay gönderdikleri faturalar için ilgililerin adresleri madeni bir levha ya da özel bir stensil üzerine basılmaktadır. Bu madeni levha ya da stensil makineden geçtikçe adresler gönderilecek dokümanlar üzerine basılarak postalamaya hazır hale gelmektedir (MEB, 2011c).
- **Otomatik ve standart yazı makinaları:** Bilgisayar teknolojisi yaygınlaşmadan önce bürolarda yapılan yazışmaların birçoğu yazı makineler tarafından yapılmaktaydı. Klavye, şaryo ve gövde

bölümü olmak üzere üç bölümden oluşan yazı makinelerinin birçok çeşidi bulunmaktadır. Şaryo uzunluğuna göre yazı makineleri; a) Portatif yazı makineleri, b) Standart yazı makineleri, c) Uzun şaryolu yazı makineleridir. Çalışma esasına göre yazı makineleri ise; a) Mekanik yazı makineleri, b) Elektromekanik yazı makineleri, c) Elektronik yazı makineleridir (Ceylan, 2011)..

- **Teksir makinaları:** İspirto dolu haznesinden keçe ile makinenin tamburunun altına sürülerek kopyasının elde edilmesini sağlayan araçtır (MEB, 2006).
- **Akıllı Tahta:** 1991 yılında Smart Teknoloji tarafından üretilen, beyaz bir tahta, projeksiyon perdesi, elektronik kopya tahtasının fare ve klavye kullanmadan bilgisayar ekran görüntüsünün yalnızca tahtanın yüzeyine dokunarak kullanılabilirdiği bir görüntü panelidir (Kennewell ve Morgan, 2003). Kısaca bilgisayar ve projeksiyon ile çalışan etkileşimli bir yazı tahtasıdır (Yıldız ve Tüfekçi, 2012)

Büro Teknolojileri Farkındalığı

Bir organizasyonda bilgi üretimine ve iletişime dayalı işlerin, faaliyetlerin yerine getirildiği ortamlar olan bürolar, iş hayatında devamlı kullanılan mekânlardır. İşletmelerin niteliğine göre bürolardaki faaliyetler ve bu faaliyetlerin gerçekleştirilebilmesi için gerekli olan teknolojiler farklılıklar göstermektedir. Büro teknolojileri, bürolarda gerçekleştirilen faaliyetlerin daha etkin ve verimli olması ve çalışma şartlarının iyileştirmesini esas almaktadır (Özkul, 2005). Büro teknolojileri farkındalığı ise; ofis çalışanlarının tüm duyularıyla yaşadığı çevreyi anlamlandırmasının yanında büro teknolojileri ile ilgili bilinmesi gereken şeylerden haberdar olması, kavranması gereken bir büro teknolojisine dikkat etmesi ya da hassasiyet göstermesidir.

Bu farkındalığın oluşması için öncelikle büro teknolojilerinin tarihsel gelişiminin bilinmesi gerekmektedir. Teknolojideki değişim ve gelişme büro teknolojilerini de etkilemiştir. Mekanik dönem olarak bilinen 1900'lü yıllara kadar olan süreçte telefon, karbon kağıdı, hesap makineleri büro teknolojileri arasında yer alırken 1920'li yıllardan itibaren elektrikli makineler büro teknolojileri olarak kullanılmıştır. Delikli kart ve fotokopi makineleri bu dönemin örnekleri arasında yer almaktadır. 1960'lı yıllarda ise büro otomasyon sistemleri ortaya çıkmıştır. Büro otomasyon sistemleri içerisinde; dijital elektronik ve kişisel bilgisayarlar, manyetik teyp, mikroçip, elektronik hesap makineleri, video terminaller, fax ve optik tarayıcı makineleri yer almaktadır (Özkul, 2005).

Tarihsel gelişimin ardından ise; büro teknolojileri ile büro otomasyonunun aynı anlamda kullanıldığı ve bu bağlamda otomasyon; insan becerisine dayalı manuel yapılan işlerin makine yoluyla otomatik bir şekilde gerçekleştirildiği bilincinin oluşması gerekmektedir. Bu tanımından yola çıkarak büro otomasyonu da; iş ve işlemlerin büro araçlarıyla gerçekleştirilmesini ifade etmektedir. Temel işlevi bilgi işleme olan bürolarda, büro teknolojileri bilgiyi işlemeyi ve iletimini kolaylaştıran, hızlandıran donanım, yazılım ve ağ teknolojilerinden oluşmaktadır. Belge hazırlama, sayısal hesaplama, veri analizi ve sunum, arşivleme ve erişim ve bilgi yönetimi ve kontrol büro teknolojilerinde verimi artıran temel faaliyetlerdir (Özkul, 2014).

Bu faaliyetlerin yanı sıra bilgi ve iletişim teknolojilerindeki değişim büro teknolojilerinde de önemli derecede değişikliklere neden olmuştur. Bu değişiklikler:

- Gelişmiş elektronik araçlar, büro işlerini kolaylaştırmak amacıyla kullanılmaya başlanmıştır.
- Dijital teknoloji içerisinde yer alan araçların gelişen teknoloji ile işlevleri de artmıştır.
- Birden çok araç ve cihazla yapılan büro işleri tek bir araç ile yapılmaya başlanmıştır.
- Çeşitli teknolojiler ile büro araçları kablosuz ya da kablolu bir sistemle çalışmaya başlamıştır (Özkul, 2005).

Teknolojideki bu farklılığın büro teknolojilerinde de gözle görülür bir değişim meydana getirdiği açıktır. Bu değişim ile büro teknolojileri farkındalığının da kendiliğinden ortaya çıkması aşikardır. Altınöz (2008)'e göre bürolarda teknoloji kullanımı artmakta olduğunu ve buna bağlı olarak da büro teknolojilerinin çalışanların performansları ile doğru orantılı olduğunu belirtmektedir. Ayrıca, Büro çalışanlarının büro teknolojileri hakkında yeterli farkındalık düzeyine sahip oldukları fakat projeksiyon, telesekreter, sesli yanıt sistemleri, ses kayıt-dinleme cihazı gibi sistemlerle ilgili kullanım düzeylerinin geliştirilmesi gerektiğine vurgu yapmaktadır.

Bu bağlamda; büro otomasyon sistemleri kullanımının çalışanların bireysel performansı üzerinde olumlu etkileri:

- Teknoloji kullanımının işler üzerinde daha fazla kontrol imkanı vermesi,
- Etkin zamanı kullanımı,
- Hızlı iş yapımı,
- Büro Teknoloji kullanımından dolayı hata oranını azalması,
- Farklı çalışma koşullarına uyum becerisi,
- Planlama ve örgütlenme becerisinde gelişme,
- Karar verme ve uygulama becerisi,
- Ekip çalışmasına uyum becerisinin artmasıdır.

Büro teknolojilerini kullanma sonucunda bireysel performansı olumlu etkilerinin yanı sıra elde edilebilecek üstünlükler aşağıda verilmektedir (Altınöz, 2008; Göral, 2002; Bülbül ve Gürbüz, 2007):

- İş hayatının kalitesinin artırılması,
- Ofis çalışanların iş doyumunun sağlanması ile memnuniyetlerinin artırılması,
- Tüm iletişim formlarının üretilmesi, erişilmesi ve alınması için ihtiyaç duyulan zaman ve çabayı büyük ölçüde azaltarak yöneticilerin, profesyonel çalışanların ve diğer personelin verimliliğini artırılması,
- Postada karşılaşılan gecikmeleri ve kaybolmaları ya da telefonda meşgul düşen hatlar gibi olumsuzlukların ortadan kaldırılması,
- Yazı işlerindeki personelin verimliliğinin artırılması,
- Büro belge ve mesajlarının hazırlanması, düzeltilmesi ve dağıtılmasında maliyetlerin düşmesi,
- Bilgiye ihtiyacı olan insanlara hızlı ve etkin olarak bilginin aktarılmasıyla mesajların ve dokümanların hazırlanması ve alınması arasında geçen zamanın azaltılması,
- Etkin ve görsel dokümanların ve sunuların hazırlanmasında hataların ve masrafların azaltılması,
- Elektronik dokümanlar, resimli belgeler ve mesajların hızlı ve etkin olarak depolanması, tekrar kullanılması ve iletilmesi,
- Büro yöneticisi ve diğer ofis çalışanlarının verimliliğinin artırılması.

Ofis çalışanın üzerinde meydana gelen bu olumlu etkiler ve üstünlükler büro teknolojileri farkındalığını meydana getirmesi beklenmektedir. Büro teknolojilerinin gelişmesinden en fazla etkilenen ve bu teknolojileri en fazla kullanan ofis çalışanları sekreterlerdir (Yap, 1990). Dolayısıyla bu etki ve üstünlükler ile farkındalığın oluşması beklenen kesimde sekreterlerdir.

Büro teknolojileri alanında yapılan çalışmalar incelendiğinde; Acar ve Gürsoy (2008), Yönetici sekreterlerin, finansal ve ticari yazılımları, haberleşme ve iletişim yazılımları ve Bilgisayar temelli uygulama yazılımlarının kullanım düzeylerinin diğer çalışanlara göre daha yüksek olduğu tespit etmişlerdir. Ancın (2010), Büro Yönetimi Ve Sekreterlik programlarında okuyan öğrencilerin bilişim teknolojilerini kullanma becerilerinin sektör ihtiyaçları açısından değerlendirdikleri çalışmada; yöneticilerin, ihtiyaçlarını karşılama konusunda öğrencileri yeterli görürken; öğrencilerin sektör ihtiyaçlarını karşılama konusunda kendilerini yeterli görmedikleri sonucuna ulaşmıştır. Turan ve Çetinkaya (2010), sekreterlerin büro ortamında bilgi teknolojilerini benimseyip, kullanmaları, teknolojileri günlük hayat anlayışlarına uygun bulmaları, iş performanslarını arttırıyor olacağına inanmaları, teknolojileri kullanmayı kolay bulmaları ve yakınlarında bulunan ve onlar için önemli kimselerin söz konusu teknolojileri kullanma konusunda olumlu fikirleri ve düşünceleri ile şekillendiği ortaya koymuştur. Arat vd. (2013) ise çalışmalarında; öğrencilerin, bilgisayara ve internete sahip olma düzeylerinin yeterli olmamakla birlikte, öğrencilerin yarıya yakınının bilgisayar sistemini kullanabildiği, bilgisayarda karşılaştığı sorunların üstesinden gelebildiği ve yeni programlar yükleyerek kullanabildiğini tespit etmişlerdir.

İlgili araştırmalarda görüldüğü üzere büro teknolojileri ile ilgili çeşitli araştırmalar yapıldığı görülmüştür. Ancak, büro teknolojileri farkındalığı ve kullanım düzeyleri ve bunlar arasındaki ilişkinin Büro Yönetimi ve Sekreterlik öğrencileri üzerinde yapıldığı görülmemiştir. Böyle bir çalışma olmaması bu araştırmanın büro yönetimi ve sekreterlik alanına yeni kazanımlar getireceği düşünülmektedir.

Yöntem

Amaç Ve Önem

Amaç

Araştırmanın temel amacı, büro yönetimi ve sekreterlik programı öğrencilerinin büro teknolojileri farkındalığı ve kullanım düzeylerini belirlemektir. Bu ana amaç doğrultusunda belirlenen alt amaçlar ise şöyledir:

1. *Büro yönetimi ve sekreterlik programı öğrencilerinin büro teknolojileri farkındalık düzeyi nedir?*
2. *Büro yönetimi ve sekreterlik programı öğrencilerinin büro teknolojileri kullanım düzeyi nedir?*
3. *Ankara Üniversitesi Elmadağ MYO ve Ahi Evran Üniversitesi MYO Büro yönetimi ve sekreterlik programı öğrencilerinin büro teknolojileri farkındalığı ve kullanım düzeyleri arasında istatistiki olarak anlamlı bir farklılık var mıdır?*
4. *Büro yönetimi ve sekreterlik programı öğrencilerinin büro teknolojileri farkındalık düzeyleri cinsiyete göre anlamlı bir farklılık göstermekte midir?*
5. *Büro yönetimi ve sekreterlik programı öğrencilerinin büro teknolojileri kullanım düzeyleri cinsiyete göre anlamlı bir farklılık göstermekte midir?*

Önem

Toplumsal düzeyde yaşanan değişim ve gelişmeler sonucunda içinde bulunduğumuz bilgi çağı teknoloji kullanımını zorunlu hale getirmiştir. Bu sebeple bilgi ve iletişim teknolojilerinde sınırsız bir ilerleme gözlenmiştir. Bu sınırsız ilerleme günlük yaşamı ve iş yaşamını önemli ölçüde etkilemiştir. Etkilenen alanlar içerisinde eğitimin değişimi de yer almaktadır. İş yaşamında teknolojiyi en üst düzeyde kullanmayı gerektiren ve eğitim içeriğinde Teknoloji Kullanımı Dersi yer alan Büro Yönetimi ve Sekreterlik Bölümü de eğitim alanları içerisinde yer almaktadır.

Bürolarda teknoloji kullanımında etkinliğin ve verimin artırılması için en önemli faktör insandır. Kişilerin özellikle eğitimleri sırasında farkındalık düzeyleri yükseldikçe bilinçli teknoloji kullanımı ile bürolarda verim de yükselmektedir. Dolayısıyla büro yönetimi ve sekreterlik öğrencilerinin teknoloji kullanımında farkındalık ve kullanım düzeyleri belirlenerek bürolarda teknoloji kullanımında verimin artırılması bakımından önem arz etmektedir.

Araştırma, alanyazındaki diğer çalışmalardan farklı olarak büro yönetimi ve sekreterlik eğitiminde öğrencilerin büro teknolojileri farkındalık ve kullanım düzeylerini inceleyerek konuyu farklı bir bakış açısı getirdiğinden dolayı önem arz etmektedir.

Sınırlılıklar

Bu araştırma, aşağıda belirtilen sınırlılıklar içerisinde yürütülmüştür.

1. Bu araştırma, 2014-2015 öğretim yılında Ankara Üniversitesi Elmadağ Meslek Yüksekokulu Ahi Evran Sosyal Bilimler MYO'da öğrenim görmekte olan öğrenciler üzerinde 2015 yılı Mayıs ayında yapılmış tek seferlik ölçüm ile sınırlıdır.
2. Anketin uygulanacağı dönemde bazı öğrencilerin sağlık ya da başka nedenlerden dolayı derste bulunmamaları, anketleri eksik ya da hatalı doldurmaları veya cevaplamayı reddetmeleri durumunda, analize tabi tutulacak anket sayısında da sınırlılık bulunmaktadır.
3. Araştırmanın geniş bir alanda yapılması yüksek oranda bir maliyet doğuracağı düşünüldüğünden araştırma alanı olarak Ankara Üniversitesi Elmadağ Meslek Yüksekokulunda ve Ahi Evran Sosyal Bilimler MYO'da 2014-2015 öğretim yılında öğrenim görmekte olan öğrenciler ile sınırlıdır. Elde edilecek bulgulardan yola çıkılarak varılacak sonuç ve genellemeler, araştırmanın evreni için geçerlidir.

Araştırma Modeli

Araştırmada Ankara Üniversitesi Elmadağ Meslek Yüksekokulunda ve Ahi Evran Sosyal Bilimler MYO'da öğrenim görmekte olan Büro Yönetimi Ve Sekreterlik Programı öğrencilerinin büro teknolojileri farkındalık düzeyleri, kullanım düzeyleri ve üniversitelere göre aralarında anlamlı bir farklılık olup olmadığı incelenmiştir. Bu kapsamda, yüz yüze anket yöntemine dayalı bir araştırma yapılmıştır.

Araştırmada örneklem grubu üzerinde sadece bir ölçümün yapıldığı betimsel araştırma modeli kullanılmıştır. Örneklem grubunda yer alan öğrencilere anketler tek seferde uygulanmıştır. Elde edilen anket verileri bilgisayar ortamında çözümlenerek yorumlanmıştır.

Evren ve Örneklem

Bu araştırmanın örneklem grubunu, 2014-2015 öğretim yılı bahar yarıyılında Ankara Üniversitesi Elmadağ Meslek Yüksekokulunda 47 ve Ahi Evran Sosyal Bilimler MYO'da öğrenim görmekte 31 olmak üzere toplamda 77 Büro Yönetimi Ve Sekreterlik Programı öğrencilerinden oluşturmuştur.

Verilerin Toplanması ve Analizi

Araştırmada teorik bilgiler, araştırmanın literatür kısmını oluşturan büro yönetimi eğitimi, eğitimde teknoloji kullanımı ve bürolarda teknoloji kullanımı konularında daha önceden yapılmış makale, bildiri, tez vb. gibi yazılı kaynaklardan elde edilmiştir.

Nicel araştırmada öğrencilerin farkındalık düzeylerine, kullanım düzeylerine ve üniversitelere göre anlamlı bir farklılık olup olmadığına ilişkin ölçüm verileri analiz edilmiş, elde edilen bulgular ve araştırma sonuçları yorumlanarak bir sonraki bölümde sunulmuştur. Betimsel araştırmada kullanılan ve öğrencilerin farkındalık düzeylerine, kullanım düzeylerine ve üniversitelere göre anlamlı bir farklılık olup olmadığını belirlemek üzere kullanılan ölçeklerin (Büro Teknolojileri Farkındalığı Ölçeği ve Büro Teknolojileri/Kullanım Ölçeği) uygulama öncesinde ölçeği geliştiren yazarlardan, uygulama öncesi de uygulamanın yapılacağı Ankara Üniversitesi Elmadağ Meslek Yüksekokulu ve Ahi Evran Üniversitesi MYO yönetiminden izin alınmıştır.

Araştırmada öğrencilerin farkındalık düzeyleri, kullanım düzeyleri ve üniversitelere göre aralarında anlamlı bir farklılık olup olmadığını belirlemek için yüz yüze anket uygulaması yapılmıştır. Öğrencilerin farkındalık düzeylerini belirlemek için "Büro Teknolojileri Farkındalığı Ölçeği", öğrencilerin kullanım düzeylerini belirlemek için ise "Büro Teknolojileri/Kullanım Ölçeği" kullanılmıştır. Öğrencilerin büro teknolojiler farkındalık düzeylerini belirlemek için Sami Acar tarafından geliştirilen "Büro Teknolojileri Farkındalığı Ölçeği" ve "Büro Teknolojileri/Kullanım Ölçeği" kullanılmıştır.

Araştırmada, Büro Yönetimi Ve Sekreterlik Programı öğrencilerinin büro teknolojileri farkındalık düzeyleri, kullanım düzeyleri ve üniversitelere göre aralarında anlamlı bir farklılık olup olmadığını belirlemek amacıyla sınıf ortamında yüz yüze anket uygulaması yapılmış olup, elde edilen veriler bilgisayar ortamında SPSS istatistiksel analiz programı yardımıyla analiz edilip çözümlenerek yorumlanmıştır. Araştırma amaçları çerçevesinde elde edilen verilerin analizinde;

- Büro yönetimi ve sekreterlik programı öğrencilerinin demografik özelliklerini belirlemek için frekans ve yüzde,
- Büro yönetimi ve sekreterlik programı öğrencilerinin büro teknolojileri farkındalık düzeylerini belirlemek için, aritmetik ortalama ve standart sapma,
- Büro yönetimi ve sekreterlik programı öğrencilerinin büro teknolojileri kullanım düzeylerini belirlemek için aritmetik ortalama ve standart sapma,
- Büro yönetimi ve sekreterlik programı öğrencilerinin büro teknolojileri farkındalığı ve kullanım düzeyleri arasında üniversitelere göre aralarında anlamlı bir farklılık olup olmadığını belirlemek için t testi analizinden yararlanılmıştır.

Ölçümler sonucunda elde edilen verilerin analizinde, 0,05 anlamlılık düzeyi esas alınmış ve analiz sonucu farkındalık *düzeyi için* elde edilen iç tutarlılık katsayısı 0.922 iken ve farkındalık düzeyi için elde edilen iç tutarlılık kat sayısı ise 0.921'dir.

Bulgular ve Yorum

Araştırmaya katılan büro yönetimi öğrencilerinin demografik özelliklerine ilişkin bulgular Tablo 1’de verilmiştir.

Tablo 1:Araştırmaya Katılan Büro Yönetimi Öğrencilerinin Demografik Özelliklerinin Dağılımı

Büro Yönetimi Öğrencilerinin Demografik Özellikler	Sayı	%
Cinsiyet		
Kız	52	67.5
Erkek	25	32.5
Toplam	77	100.0
Yaş		
18	3	3.9
19	10	13.0
20	32	41.6
21	16	20.8
22 ve üstü	16	20.8
Toplam	77	100.0
Eğitime Katılım Durumu		
Katıldım	41	53.2
Katılmadım	36	46.8
Toplam	77	100.0

Araştırmaya katılan büro yönetimi öğrencilerinin demografik özelliklerine ilişkin dağılım incelendiğinde; büro yönetimi öğrencilerinin yarıdan çoğunun kız (%67.5) olduğu, erkek büro yönetimi öğrencilerinin oranının (%32.5) ise kız büro yönetimi öğrencilerine göre düşük olduğu görülmüştür.

Büro yönetimi öğrencilerinin yaşa göre dağılımı incelendiğinde, katılımcılarının çoğunluğunu 20 yaş grubunda (%41.6) olduğu, bunu 21 – 22 ve üstü yaş grubunun (%20.8) izlediği ve 19 yaş grubunun (%13.0), 18 yaş grubunun ise (%3.9) görülmüştür. Bir başka bulgu da araştırmaya katılan büro yönetimi öğrencilerinden hiçbirinin 18 yaşından küçük olmadığıdır. Bu sonuç, büro yönetimi bölümünde öğrenim görmekte olan büro yönetimi öğrencilerinin 20, 21 ve 22 yaş grubunda olduğunu göstermektedir.

Araştırmaya katılan büro yönetimi öğrencilerinin eğitime katılımına ilişkin dağılımları incelendiğinde; büro yönetimi öğrencilerinin çoğunun eğitime katıldığını (%53.2) olduğu, eğitime katılmayan büro yönetimi öğrencilerinin oranının (%46.8) olduğu görülmüştür.

Araştırmaya katılan büro yönetimi öğrencilerinin Büro Teknolojileri Farkındalık Düzeylerine ilişkin bulgular Tablo 2’de verilmiştir.

Tablo 2: Araştırmaya Katılan Öğrencilerin Büro Teknolojileri Farkındalık Düzeylerine İlişkin İstatistikler

Ankara Üniversitesi Elmadağ MYO Büro Yönetimi Öğrencilerinin Büro Teknolojileri Farkındalık Düzeyleri	(\bar{X})	S	Farkındalık Derecesi	Ahi Evran Üniversitesi Sosyal Bilimler MYO Büro Yönetimi Öğrencilerinin Büro Teknolojileri Farkındalık Düzeyleri	(\bar{X})	S	Farkındalık Derecesi
Flash Bellek	4,59	0,777	1	Hesap Makinası	4,42	1,057	1
Hesap Makinası	4,54	0,862	2	Flash Bellek	4,29	0,973	2
Telefon Ve Telefon Sistemi	4,41	0,805	3	Bilgisayar	4,03	1,140	3
Bilgisayar	4,33	0,944	4	Telefon Ve Telefon Sistemi	3,97	1,140	4
Fotokopi Makinası	4,09	0,784	5	İnternet Ve Ağ Sistemi	3,81	1,302	5
Faks	3,96	1,032	6	Akıllı Tahta	3,48	1,480	6
Projeksiyon Cihazı	3,93	0,952	7	Projeksiyon Cihazı	3,48	1,338	7
İnternet Ve Ağ Sistemi	3,85	0,965	8	Fotokopi Makinası	3,42	1,232	8
Tarayıcı	3,57	1,223	9	Faks	3,23	1,359	9
Mobil Ofis Telefonu	3,13	1,276	10	Tarayıcı	3,10	1,620	10
Çoğaltma Makinası	3,11	1,538	11	Para Sayma Makinası	2,81	1,642	11
Para Sayma Makinası	3,09	1,503	12	Mobil Ofis Telefonu	2,77	1,359	12
Toplantı Odası Donanım	3,07	1,389	13	Çoğaltma Makinası	2,77	1,627	13
Evrak İmha Makinası	2,98	1,653	14	Daktilo	2,68	1,600	14
Akıllı Tahta	2,98	1,542	15	Toplantı Odası Donanımı	2,61	1,334	15
Sunum Odası Donanımı	2,78	1,413	16	Tepegöz	2,55	1,287	16
Çağrı Cihazı	2,70	1,364	17	Telsiz Teleks Teleteks	2,39	1,626	17
Tepegöz	2,65	1,197	18	Çağrı Cihazı	2,26	1,437	18
Telsiz Teleks Teleteks	2,37	1,289	19	Postalama ve Adresleme Cihazı	2,19	1,447	19
Postalama Ve Adresleme Cihazı	2,20	1,293	20	Evrak İmha Makinası	2,10	1,557	20
Daktilo	2,11	1,038	21	Ciltleme Makinası	2,00	1,238	21
Otomatik Ve Standart Yazı Makinesi	2,02	1,202	22	Sunum Odası Donanımı	2,00	1,366	22
Kimlik Makinası	1,98	1,183	23	Kimlik Makinası	1,84	1,186	23
Mikrofilm Makinası	1,93	1,181	24	Otomatik Ve Standart Yazı Makinesi	1,74	1,064	24
Ciltleme Makinası	1,91	1,151	25	Mikrofilm Makinası	1,68	0,909	25
Dikte Ve Çevirme Makinası	1,85	1,115	26	Hava Temizleme Makinası	1,65	1,050	26
Elektronik Dizgi Makinası	1,83	1,102	27	Dikte Ve Çevirme Makinası	1,52	0,926	27
Hava Temizleme Makinası	1,76	1,099	28	Teksir Makinası	1,35	0,839	28
Teksir Makinası	1,37	0,799	29	Elektronik Dizgi Makinası	1,35	0,608	29

Araştırmaya katılan her iki üniversitenin büro yönetimi öğrencilerinin büro teknolojileri farkındalık düzeylerine ilişkin ortalamalar incelendiğinde; Ankara Üniversitesi Elmadağ MYO büro yönetimi öğrencilerinin büro teknolojileri farkındalık düzey derecesinde; flash bellek, hesap makinası, telefon ve telefon sistemi ilk üç sırada yer alırken, teksir makinası son sırada yer almaktadır. Ahi Evran Üniversitesi Sosyal Bilimler MYO büro yönetimi öğrencilerinin büro teknolojileri farkındalık düzey derecesinde; hesap makinası, flash bellek, bilgisayar ilk üç sırada yer alırken, elektronik dizgi makinası son sırada yer aldığı tespit edilmiştir.

Araştırmaya katılan büro yönetimi öğrencilerinin büro teknolojileri farkındalık düzeyi farklılıklarının üniversitelere göre karşılaştırılması ilişkin bulgular Tablo 3’de verilmiştir.

Tablo 3: Büro Yönetimi Öğrencilerinin Büro Teknolojileri Farkındalık Düzey Farklılıklarının Üniversitelere Göre Karşılaştırılması (t-testi)

<i>Büro Yönetimi Öğrencilerinin Büro Teknolojileri Farkındalık Düzeyleri</i>	<i>ÜNİVERSİTE</i>				<i>t</i>	<i>P</i>
	<i>ANKARA</i>		<i>AHI EVRAN</i>			
	<i>(\bar{X})</i>	<i>S</i>	<i>(\bar{X})</i>	<i>S</i>		
Fotokopi makinası	4.09	0.784	3.42	1.232	2.908	0.005
Tepegöz	2.65	1.197	2.55	1.287	0.362	0.718
Dikte ve çevirme makinası	1.85	1.115	1.52	0.926	1.368	0.175
Faks	3.96	1.032	3.23	1.359	2.679	0.009
Tarayıcı (Scanner)	3.57	1.223	3.10	1.620	1.445	0.153
Projeksiyon (Data Show)	3.93	0.952	3.48	1.338	1.728	0.088
Telefon ve Telefon Sistemleri	4.41	0.805	3.97	1.140	2.011	0.048
Çoğaltma Makineleri	3.11	1.538	2.77	1.627	0.914	0.363
Daktilo	2.11	1.038	2.68	1.600	-1.894	0.062
Hesap makinaları	4.54	0.862	4.42	1.057	0.565	0.574
Para sayma makinası	3.09	1.503	2.81	1.642	0.774	0.281
Evrak imha makinası	2.98	1.653	2.10	1.557	2.348	0.021
Sunum odası donanımları	2.78	1.413	2.00	1.366	2.415	0.018
İnternet ve ağ sistemleri	3.85	0.965	3.81	1.302	0.160	0.873
Toplantı odası donanımları	3.07	1.389	2.61	1.334	1.424	0.159
Flash Bellek	4.59	0.777	4.29	0.973	1.483	0.142
Kimlik makinaları	1.98	1.183	1.84	1.186	0.507	0.614
Mikrofilm makinaları	1.93	1.181	1.68	0.909	1.025	0.309
Telsiz, teleks, teleteks	2.37	1.289	2.39	1.626	-0.53	0.958
Elektronik dizgi makinaları	1.83	1.102	1.35	0.608	2.167	0.033
Hava temizleme makinaları	1.76	1.099	1.65	1.050	0.461	0.646
Çağrı cihazları	2.70	1.364	2.26	1.437	1.351	0.181
Mobil ofis telefonları	3.13	1.276	2.77	1.359	1.171	0.245
Bilgisayarlar	4.33	0.944	4.03	1.140	1.231	0.222
Ciltleme makinaları	1.91	1.151	2.00	1.238	-0.315	0.753
Postalama ve adresleme cihazları	2.20	1.293	2.19	1.447	0.007	0.995
Otomatik ve standart yazı makinaları	2.02	1.202	1.74	1.064	1.049	0.298
Teksir makinaları	1.37	0.799	1.35	0.839	0.078	0.938
Akıllı Tahta	2.98	1.542	3.48	1.480	-1.434	0.156

Araştırmaya katılan her iki üniversitenin büro yönetimi öğrencilerinin büro teknolojileri farkındalık düzeyi farklılıklarının üniversitelere göre karşılaştırılmasına ilişkin Tablo 3’deki ortalamalar incelendiğinde; 29 adet büro teknolojisi içerisinde öğrencilerin; fotokopi makinası, faks, telefon ve telefon sistemleri, evrak imha makinası, sunum odası donanımları, elektronik dizgi makinaları farkındalık düzeyleri arasında anlamlı bir fark olduğu görülmüştür.

Araştırmaya katılan büro yönetimi öğrencilerinin Büro Teknolojileri Kullanım Düzeylerine ilişkin bulgular Tablo 4’de verilmiştir.

Tablo 4: Araştırmaya Katılan Öğrencilerin Büro Teknolojileri Kullanım Düzeylerine İlişkin İstatistikler

Ankara Üniversitesi Elmadağ MYO Büro Yönetimi Öğrencilerinin Büro Teknolojileri Kullanım Düzeyleri	(\bar{X})	S	Kullanım Derecesi	Ahi Evran Üniversitesi MYO Büro Yönetimi Öğrencilerinin Büro Teknolojileri Kullanım Düzeyleri	(\bar{X})	S	Kullanım Derecesi
Flash Bellek	4,52	1,005	1	Flash Bellek	4,26	1,094	1
Fotokopi Makinası	4,50	0,863	2	Hesap Makinası	4,23	1,117	2
Bilgisayar	4,35	1,100	3	Bilgisayar	4,13	1,204	3
Telefon Ve Telefon Sistemi	4,35	1,016	4	Telefon Ve Telefon Sistemi	3,97	1,197	4
Hesap Makinası	4,30	1,190	5	İnternet Ve Ağ Sistemi	3,61	1,498	5
İnternet Ve Ağ Sistemi	3,74	1,307	6	Fotokopi Makinası	3,55	1,434	6
Faks	3,72	1,409	7	Projeksiyon Cihazı	2,97	1,560	7
Projeksiyon Cihazı	3,52	1,329	8	Çoğaltma Makinası	2,97	1,703	8
Tarayıcı	3,48	1,312	9	Akıllı Tahta	2,81	1,642	9
Mobil Ofis Telefonu	3,33	1,367	10	Faks	2,74	1,548	10
Toplantı Odası Donanımı	2,93	1,511	11	Mobil Ofis Telefonu	2,71	1,510	11
Sunum Odası Donanımı	2,67	1,477	12	Tarayıcı	2,65	1,582	12
Çoğaltma Makinası	2,63	1,597	13	Tepegöz	2,45	1,434	13
Evrak İmha Makinası	2,54	1,601	14	Para Sayma Makinası	2,35	1,704	14
Akıllı Tahta	2,50	1,546	15	Toplantı Odası Donanımı	2,23	1,543	15
Tepegöz	2,43	1,241	16	Çağrı Cihazı	2,23	1,477	16
Çağrı Cihazı	2,33	1,477	17	Daktilo	2,13	1,708	17
Telsiz Teleks Teleteks	2,15	1,316	18	Telsiz Teleks Teleteks	2,13	1,455	18
Para Sayma Makinası	1,93	1,467	19	Sunum Odası Donanımı	1,81	1,352	19
Daktilo	1,76	1,177	20	Kimlik Makinası	1,74	1,341	20
Postalama Ve Adresleme Cihazı	1,61	1,043	21	Ciltleme Makinası	1,71	1,071	21
Otomatik Ve Standart Yazı Makinesi	1,61	0,954	22	Evrak İmha Makinası	1,71	1,321	22
Mikrofilm Makinası	1,57	0,981	23	Otomatik Ve Standart Yazı Makinesi	1,68	1,275	23
Elektronik Dizgi Makinası	1,50	1,006	24	Mikrofilm Makinası	1,61	0,955	24
Kimlik Makinası	1,46	0,836	25	Postalama Ve Adresleme Cihazı	1,58	1,089	25
Dikte Ve Çevirme Makinası	1,46	0,959	26	Elektronik Dizgi Makinası	1,45	0,888	26
Hava Temizleme Makinası	1,43	0,958	27	Hava Temizleme Makinası	1,45	0,961	27
Ciltleme Makinası	1,35	0,849	28	Teksir Makinası	1,29	0,824	28
Teksir Makinası	1,17	0,437	29	Dikte Ve Çevirme Makinası	1,23	0,560	29

Araştırmaya katılan her iki üniversitenin büro yönetimi öğrencilerinin büro teknolojileri farkındalık düzeylerine ilişkin ortalamalar incelendiğinde; Ankara Üniversitesi Elmadağ MYO büro yönetimi öğrencilerinin büro teknolojileri farkındalık düzey derecesinde; flash bellek, fotokopi makinası, bilgisayar ilk üç sırada yer alırken, teksir makinası son sırada yer almaktadır. Ahi Evran Üniversitesi Sosyal Bilimler MYO büro yönetimi öğrencilerinin büro teknolojileri farkındalık düzey derecesinde; flash bellek, hesap makinası, bilgisayar ilk üç sırada yer alırken, dikte ve çevirme makinası son sırada yer aldığı bulgusu elde edilmiştir.

Araştırmaya katılan büro yönetimi öğrencilerinin büro teknolojileri kullanım düzey farklılıklarının üniversitelere göre karşılaştırılması ilişkin bulgular Tablo 5'de verilmiştir.

Tablo 5: Büro Yönetimi Öğrencilerinin Büro Teknolojileri Kullanım Düzeyi Farklılıklarının Üniversitelere Göre Karşılaştırılması (t-testi)

Büro Yönetimi Öğrencilerinin Büro Teknolojileri Kullanım Düzeyleri	ÜNİVERSİTE				t	P
	ANKARA		AHİ EVRAN			
	(\bar{X})	S	(\bar{X})	S		
Fotokopi makinası	4.50	0.863	3.55	1.434	3.635	0.001
Tepegöz	2.43	1.241	2.45	1.434	-0.055	0.956
Dikte ve çevirme makinası	1.46	0.959	1.23	0.560	1.206	0.231
Faks	3.72	1.409	2.74	1.548	2.863	0.005
Tarayıcı (Scanner)	3.48	1.312	2.65	1.582	2.514	0.014
Projeksiyon (Data Show)	3.52	1.329	2.97	1.560	1.672	0.099
Telefon ve Telefon Sistemleri	4.35	1.016	3.97	1.197	1.498	0.138
Çoğaltma Makineleri	2.63	1.597	2.97	1.703	-0.885	0.379
Daktilo	1.76	1.177	2.13	1.708	-1.121	0.266
Hesap makinaları	4.30	1.190	4.23	1.117	0.291	0.772
Para sayma makinası	1.93	1.467	2.35	1.704	-1.154	0.252
Evrak imha makinası	2.54	1.601	1.71	1.321	2.399	0.019
Sunum odası donanımları	2.67	1.477	1.81	1.352	2.614	0.011
İnternet ve ağ sistemleri	3.74	1.307	3.61	1.498	0.392	0.696
Toplantı odası donanımları	2.93	1.511	2.23	1.543	2.002	0.049
Flash Bellek	4.52	1.005	4.26	1.094	1.089	0.280
Kimlik makinaları	1.46	0.836	1.74	1.341	-1.151	0.253
Mikrofilm makinaları	1.57	0.981	1.61	0.955	-0.211	0.833
Telsiz, telex, teleteks	2.15	1.316	2.13	1.455	0.073	0.942
Elektronik dizgi makinaları	1.50	1.006	1.45	0.888	0.217	0.829
Hava temizleme makinaları	1.43	0.958	1.45	0.961	-0.076	0.940
Çağrı cihazları	2.33	1.477	2.23	1.477	0.292	0.771
Mobil ofis telefonları	3.33	1.367	2.71	1.510	1.860	0.067
Bilgisayarlar	4.35	1.100	4.13	1.204	0.824	0.413
Ciltleme makinaları	1.35	0.849	1.71	1.071	-1.650	0.103
Postalama ve adresleme cihazları	1.61	1.043	1.58	1.089	0.114	0.910
Otomatik ve standart yazı makinaları	1.61	0.954	1.68	1.275	-0.270	0.788
Teksir makinaları	1.17	0.437	1.29	0.824	-0.806	0.423
Akıllı Tahta	2.50	1.546	2.81	1.642	-0.832	0.408

Araştırmaya katılan her iki üniversitenin büro yönetimi öğrencilerinin büro teknolojileri kullanım düzey farklılıklarının üniversitelere göre karşılaştırılmasına ilişkin Tablo 5'deki ortalamalar incelendiğinde; 29 adet büro teknolojisi içerisinde öğrencilerin; fotokopi makinası, faks, , tarayıcı, evrak imha makinası, sunum odası donanımları, toplantı odası donanımları kullanım düzeyleri arasında anlamlı bir fark olduğu görülmüştür.

Araştırmaya katılan büro yönetimi öğrencilerinin büro teknolojileri farkındalık düzey farklılıklarının cinsiyete göre karşılaştırılması ilişkin bulgular Tablo 6'da verilmiştir.

Tablo 6: Büro Yönetimi Öğrencilerinin Büro Teknolojileri Farkındalık Düzeyi Farklılıklarının Cinsiyete Göre Karşılaştırılması (t-testi)

Büro Yönetimi Öğrencilerinin Büro Teknolojileri Cinsiyete Göre Farkındalık Düzeyleri	ÜNİVERSİTE				t	P
	KIZ		ERKEK			
	(\bar{X})	S	(\bar{X})	S		
Fotokopi makinası	3,8654	0,97073	3,7200	1,17331	0,574	0,567
Tepegöz	2,4231	1,16056	3,0000	1,29099	-1,969	0,053
Dikte ve çevirme makinası	1,8077	1,13826	1,5200	0,82260	1,128	0,263
Faks	3,8462	1,17798	3,2800	1,24231	1,940	0,056
Tarayıcı (Scanner)	3,3462	1,38457	3,4400	1,47422	-0,273	0,786
Projeksiyon (Data Show)	3,6923	1,14684	3,8800	1,12990	-0,676	0,501
Telefon ve Telefon Sistemleri	4,2500	0,98767	4,2000	0,95743	0,210	0,834
Çoğaltma Makineleri	2,9423	1,61383	3,0400	1,51327	-0,254	0,800
Daktilo	2,2308	1,32273	2,5600	1,29357	-1,030	0,306
Hesap makinaları	4,4231	1,05433	4,6400	0,63770	-0,947	0,347
Para sayma makinası	2,7885	1,52543	3,3600	1,57797	-1,523	0,132
Evrak imha makinası	2,6538	1,66727	2,5600	1,68523	0,230	0,818
Sunum odası donanımları	2,3846	1,35984	2,6400	1,60416	-0,727	0,469
İnternet ve ağ sistemleri	3,7115	1,12610	4,0800	1,03763	-1,378	0,172
Toplantı odası donanımları	2,7885	1,40498	3,0800	1,32035	-0,869	0,388
Flash Bellek	4,5385	0,80346	4,3200	0,98826	1,035	0,304
Kimlik makinaları	1,9231	1,18564	1,9200	1,18743	0,011	0,992
Mikrofilm makinaları	1,8654	1,02954	1,7600	1,20000	0,398	0,691
Telsiz, teleks, teleteks	2,2885	1,39096	2,5600	1,50222	-0,782	0,437
Elektronik dizgi makinaları	1,6154	0,95289	1,6800	0,98826	-0,275	0,784
Hava temizleme makinaları	1,7115	1,12610	1,7200	0,97980	-0,032	0,974
Çağrı cihazları	2,5577	1,36358	2,4400	1,50222	0,343	0,732
Mobil ofis telefonları	3,0000	1,28338	2,9600	1,39881	0,124	0,901
Bilgisayarlar	4,3077	1,00075	4,0000	1,08012	1,231	0,222
Ciltleme makinaları	1,9231	1,13494	2,0000	1,29099	-0,266	0,791
Postalama ve adresleme cihazları	2,1538	1,33409	2,2800	1,40000	-0,382	0,703
Otomatik ve standart yazı makinaları	1,7500	1,00733	2,2400	1,36260	-1,777	0,080
Teksir makinaları	1,3077	0,64286	1,4800	1,08474	-0,873	0,385
Akıllı Tahta	3,2115	1,57600	3,1200	1,45258	0,245	0,807

Araştırmaya katılan her iki üniversitenin büro yönetimi öğrencilerinin büro teknolojileri farkındalık düzey farklılıklarının cinsiyete göre karşılaştırılmasına ilişkin Tablo 6'daki ortalamalar incelendiğinde; 0.05 anlamlılık düzeyinde aralarında anlamlı bir fark olmadığı görülmüştür.

Araştırmaya katılan büro yönetimi öğrencilerinin büro teknolojileri kullanım düzey farklılıklarının cinsiyete göre karşılaştırılması ilişkin bulgular Tablo 7'de verilmiştir.

Tablo 7: Büro Yönetimi Öğrencilerinin Büro Teknolojileri Kullanım Düzeyi Farklılıklarının Cinsiyete Göre Karşılaştırılması (t-testi)

Büro Yönetimi Öğrencilerinin Büro Teknolojileri Cinsiyete Göre Kullanım Düzeyleri	ÜNİVERSİTE				t	P
	KIZ		ERKEK			
	(\bar{X})	S	(\bar{X})	S		
Fotokopi makinası	4,2500	1,20253	3,8400	1,21381	1,397	0,167
Tepegöz	2,2885	1,21003	2,7600	1,47986	-1,488	0,141
Dikte ve çevirme makinası	1,2500	0,55572	1,6000	1,19024	-1,766	0,082
Faks	3,3654	1,58459	3,2400	1,45144	0,334	0,739
Tarayıcı (Scanner)	3,1923	1,52159	3,0400	1,39881	0,422	0,674
Projeksiyon (Data Show)	3,2308	1,47682	3,4400	1,38684	-0,593	0,555
Telefon ve Telefon Sistemleri	4,1923	1,17220	4,2000	0,95743	-0,029	0,977
Çoğaltma Makineleri	2,5962	1,62408	3,1200	1,64114	-1,321	0,191
Daktilo	1,8269	1,33902	2,0800	1,57903	-0,732	0,466
Hesap makinaları	4,3269	1,18357	4,1600	1,10604	0,592	0,556
Para sayma makinası	1,6538	1,20269	3,0400	1,83666	-3,965	0,000
Evrak imha makinası	2,1346	1,55965	2,3600	1,52425	-0,598	0,552
Sunum odası donanımları	2,2885	1,41887	2,4000	1,63299	-0,307	0,759
İnternet ve ağ sistemleri	3,7115	1,34801	3,6400	1,46856	0,212	0,833
Toplantı odası donanımları	2,5385	1,58994	2,8800	1,48099	-0,902	0,370
Flash Bellek	4,4808	0,99981	4,2800	1,13725	0,789	0,433
Kimlik makinaları	1,3462	0,78926	2,0400	1,39881	-2,783	0,007
Mikrofilm makinaları	1,4615	0,77868	1,8400	1,24766	-1,630	0,107
Telsiz, teleks, teleteks	1,9423	1,34912	2,5600	1,32539	-1,892	0,062
Elektronik dizgi makinaları	1,4231	0,82477	1,6000	1,19024	-0,760	0,450
Hava temizleme makinaları	1,3462	0,76401	1,6400	1,25433	-1,272	0,207
Çağrı cihazları	2,3077	1,50214	2,2400	1,42244	0,188	0,851
Mobil ofis telefonları	3,2692	1,37364	2,6800	1,54704	1,691	0,598
Bilgisayarlar	4,3077	1,09434	4,1600	1,24766	0,530	0,095
Ciltleme makinaları	1,4231	0,87102	1,6400	1,11355	-0,933	0,354
Postalama ve adresleme cihazları	1,5577	0,95821	1,6800	1,24900	-0,474	0,637
Otomatik ve standart yazı makinaları	1,4808	0,87426	1,9600	1,39881	-1,840	0,070
Teksir makinaları	1,2115	0,49849	1,2400	0,83066	-0,187	0,852
Akıllı Tahta	2,4423	1,57696	3,0000	1,55456	-1,460	0,149

Araştırmaya katılan her iki üniversitenin büro yönetimi öğrencilerinin büro teknolojileri kullanım düzeyi farklılıklarının cinsiyete göre karşılaştırılmasına ilişkin Tablo 7'deki ortalamalar incelendiğinde; 0.05 anlamlılık düzeyinde 29 adet büro teknolojisi içerisinde öğrencilerin; Para sayma makinası ve Kimlik makinaları kullanım düzeyleri arasında anlamlı bir fark olduğu görülmüştür. Bu farklılığın her iki büro teknolojisi içinde erkeklerin kullanım düzeylerinin daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Sonuç ve Öneriler

Bu bölümde istatistiksel çözümlenmeler sonucunda elde edilen araştırma bulgularının belirtilen alt amaçlarla ilişkilendirilmesiyle varılan sonuçlar ile bu sonuçlara dayalı olarak geliştirilen önerilere yer verilmiştir.

Sonuç

Araştırmada, gelişen teknolojiyle birlikte değişen büro teknolojilerinin farkındalık ve kullanım düzeyleri betimsel çalışma ile vurgulanmaya çalışılmıştır. büro yönetimi ve sekreterlik programı öğrencilerinin büro teknolojileri farkındalığı ve kullanım düzeylerini belirlemeye yönelik yapılan bu çalışmada elde edilen temel bulgular ve araştırma sonuçları şu şekilde sıralandırılabilir:

- Çalışmada Ankara Üniversitesi Elmadağ MYO ve Ahi Evran Üniversitesi Sosyal Bilimler MYO büro yönetimi öğrencilerinin yarısından çoğunun kız öğrencilerden oluştuğu, yaş olarak en çok 20 yaş grubunda oldukları, büro teknolojisi eğitime katılma durumları açısından çoğunun büro teknolojileri eğitime katıldıkları görülmüştür.
- Araştırmaya katılan Ankara Üniversitesi Elmadağ MYO büro yönetimi öğrencilerinin en çok flash bellek büro aracını tanıdıklarını ve bunu hesap makinası, telefon ve telefon sistemi takip ettiği sonucuna ulaşılmıştır. Ahi Evran Üniversitesi Sosyal Bilimler MYO büro yönetimi öğrencilerinin ise; en çok hesap makinası aygıtının tanındığı devamında flash bellek ve bilgisayar büro teknolojisinin geldiği tespit edilmiştir.
- Araştırmaya katılan her iki üniversitenin büro yönetimi öğrencilerinin büro teknolojileri farkındalık düzeyleri üniversitelere göre karşılaştırıldığında; fotokopi makinası, faks, telefon ve telefon sistemleri, evrak imha makinası, sunum odası donanımları ve elektronik dizgi makinaları büro teknolojileri bilincinin öğrenciler arasında aynı olmadığı görülmüştür.
- Araştırmaya katılan Ankara Üniversitesi Elmadağ MYO büro yönetimi öğrencilerinin en çok flash bellek büro aracını kullandıkları ve bunu fotokopi makinası, bilgisayar büro teknolojilerinin takip ettiği bulgularına ulaşılmıştır. Ahi Evran Üniversitesi Sosyal Bilimler MYO büro yönetimi öğrencilerinin ise; en çok flash bellek aygıtının kullandıkları devamında hesap makinası ve bilgisayar büro teknolojisinin geldiği tespit edilmiştir. Bu sonuca dayanarak her iki üniversitede de en çok kullanılan büro teknolojisinin flash bellek olduğu görülmektedir.
- Araştırmaya katılan her iki üniversitenin büro yönetimi öğrencilerinin büro teknolojileri kullanım düzeyleri üniversitelere göre karşılaştırıldığında; fotokopi makinası, faks, tarayıcı, evrak imha makinası, sunum odası donanımları, toplantı odası donanımları büro teknolojileri kullanımının öğrenciler arasında farklılık gösterdiği sonucuna varılmıştır.
- Araştırmaya katılan her iki üniversitenin büro yönetimi öğrencilerinin büro teknolojileri farkındalık düzeyleri cinsiyete göre karşılaştırıldığında; öğrenciler arasında bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir. Fakat öğrenciler kullanım düzeyleri cinsiyete göre karşılaştırıldığında ise *para sayma makinası ve kimlik makinaları kullanımında farklılık olduğu ve erkek öğrencilerin her iki büro teknolojisini kız öğrencilere göre daha fazla kullandıkları sonucu elde edilmiştir.*

Öneriler

Araştırma bulgularından hareketle varılan sonuçlara dayalı olarak geliştirilen öneriler aşağıda sunulmuştur:

- *Büro yönetimi programındaki öğrencilerin ofislerde teknoloji kullanımında ilk akla gelen çalışanlar olmalarından dolayı büro teknolojileri farkındalıkları arttırılmalıdır. Büro yönetimi öğrencilerinin bir büro çalışanı olarak büro teknolojileri içerisinde yer alan tüm araç ve gereçlerin kullanımın en iyi düzeyde bilmelidirler. Her geçen gün hızla gelişen teknoloji takip edilerek yeni büro teknolojilerinin farkındalığı ve kullanımı sağlanmalıdır.*
- *Gelişen teknolojinin gerisinde kalmamak için yeni teknolojiler sürekli takip edilmeli ve büro yönetimi öğrencilerine aktarılmalıdır. Bunun içinde uygulama atölyeleri kurulabilir ya da kurumlara teknik geziler düzenlenebilir.*
- *Özellikle bilgi ve iletişim teknolojileri için en ön sırada gelen bilgisayarın farkındalık ve kullanımının en üst düzeyde olması için üniversite içerisinde gerekli eğitimler verilmelidir.*
- *Üniversiteler kapsamında öğrencilerin teknolojik aletlere kolayca ulaşması ve kullanabilmesi sağlanmalıdır.*
- *Büro yönetimi ve yönetici asistanlığı programında yer alan teknoloji kullanımı derslerinin sadece düz anlatım yöntemi ile değil, uygulamalı olarak verilmesi önerilmektedir.*
- *Araştırma kapsamı genişletilerek ülke genelinde eğitim veren tüm Büro Yönetimi ve Sekreterlik Hizmetleri bölümlerinde yapılmalıdır.*

Kaynakça

- Acar, S. ve Gürsoy, H. (2008). " Yönetici Sekreterlerin Bilgisayar Temelli Uygulama Yazılımlarını Kullanma Düzeylerini ve Beklentilerini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma", Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi Yıl:2008, Sayı:2.
- Altınöz, M. (2008). Ofis Otomasyon Sistemlerinin Bireysel Performans Üzerine Etkisi. Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, S.20, 51-63.
- Ancın, V. (2010). Meslek Yüksek Okulları Büro Yönetimi Ve Sekreterlik Programlarında Okuyan Öğrencilerin Bilişim Teknolojilerini Kullanma Becerilerinin Sektör İhtiyaçları Açısından Değerlendirilmesi: Ege Bölgesi Örneği. Yayınlanmamış Tez.
- Aktan, C. ve Vural, I. (2003). Bilgi Toplumu, Yeni Temel Teknolojiler ve Yeni Ekonomi, Web: http://www.canaktan.org/yeni-trendler/bilgi-toplumu/yeni_temel_teknolojiler.htm adresinden 02 Aralık 2009 tarihinde alınmıştır.
- Aktan, C.C. ve Tunç, M. (1998). Bilgi Toplumu ve Türkiye. Yeni Türkiye Dergisi, 2: 26-32.
- Arat vd. (2013). İletişim Teknolojileri Kullanımı: Büro Yönetimi Ve Sekreterlik Öğrencileri Üzerine Bir Çalışma. International Journal of Social Science, 6(8), 59-75.
- Başpınar, N. Ö. ve Ünlü Bayramlı, Ü. (2015). Büro Yönetimi. 6. Baskı. Ankara: Nobel Yayınevi.
- Başpınar, N. Ö. ve Keskin, N. (2011). Toplantı Yönetimi. 1. Baskı. Ankara: Nobel Yayınevi.
- Bülbül, H. İ. ve Gürbüz R. (2009). Bürolarda Teknoloji Kullanımı, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.
- Ceylan, F. (2011). Büro Makinaları Tamir Bakım ve Onarımı Ders Notları. Bursa. http://shmyo.uludag.edu.tr/Ders_Notlari/ESKILER/BURO_MAKINALARI_2011.pdf
- Demirel, Ö. Ve Altun, E. (der.). (2012). Öğretim Teknolojileri ve Materyal Tasarımı. 7. Baskı. Ankara: Pegem akademi Yayıncılık.
- Göral, R. ve Uygur, A. (2003). Ofis Otomasyon Teknolojilerinin Evrimi ve Yeni İş Dünyası Üzerindeki Etkileri. Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi, Sayı:2, s.169-179
- Kennewell, S. ve Morgan, A., (2003). Student Teachers' Experiences and Attitudes Towards Using Interactive Whiteboards in the Teaching and Learning of Young Children, <http://www.canterbury.ac.uk/education/protected/ppss/docs/kennewell-morgan.pdf> adresinden 6 Temmuz 2015 tarihinde erişilmiştir.
- Keskin, N. (2008). Klavye Teknikleri On Parmak F Klavye Kullanımı (1. basım). Bursa: Ekin Yayın.
- MEB (Milli Eğitim Bakanlığı), (2006). Katalog ve Arşivleme Modülü, Mesleki Eğitim ve Öğretim Sisteminin Güçlendirilmesi Projesi, <http://www.megep.meb.gov.tr/>.
- MEB (Milli Eğitim Bakanlığı), (2011a). Ağ Elemanları Ve Ağ Sistemleri Modülü, Mesleki Eğitim ve Öğretim Sisteminin Güçlendirilmesi Projesi, <http://www.megep.meb.gov.tr/>.
- MEB (Milli Eğitim Bakanlığı), (2011b). Bilgisayara Giriş Ve İşletim Sistemleri Modülü, Mesleki Eğitim ve Öğretim Sisteminin Güçlendirilmesi Projesi, <http://www.megep.meb.gov.tr/>.
- MEB (Milli Eğitim Bakanlığı), (2011c). Belge Akışı Modülü, Mesleki Eğitim ve Öğretim Sisteminin Güçlendirilmesi Projesi, <http://www.megep.meb.gov.tr/>.

- MEB (Milli Eğitim Bakanlığı), (2013). Kombine Ciltleme Modülü, Mesleki Eğitim ve Öğretim Sisteminin Güçlendirilmesi Projesi, <http://www.megep.meb.gov.tr/>.
- Özkuş, A.E. (der.). (2005). Büro Teknolojileri. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yay. No. 817, Açıköğretim. Fak. Yay. No. 427.
- Özkuş, A.E. (der.). (2014). Büro Teknolojileri. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yay. No. 817, Açıköğretim. Fak. Yay. No. 427.
- Seferoğlu, S.S. (2007). Öğretim Teknolojileri ve Materyal Tasarımı. 4. Baskı. Ankara: Pegem akademi Yayıncılık.
- Taşkın, C. (2009). Ağ Teknolojileri ve Telekomünikasyon. Ankara: Pusula Yayıncılık.
- TDK (2015). http://tdk.gov.tr/index.php?option=com_content&view=article&id=545:ocak-2015&catid=44:suereli-yaynlarmz
- Tengilimoğlu, D. (der.). (2012). Büro Yönetimi. Anadolu Üniversitesi, Eskişehir.
- Terlik, A. (2010). Büro Yönetiminde Kullanılan Teknolojilerin İşgücü Psikolojisi Ve Sosyal İlişkileri Etkileme Düzeyleri Üzerine Bir Araştırma (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi). Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Turan, A. H. ve Çetinkaya, Ö. (2010). "Bürolarda teknoloji kabul ve kullanımı: geliştirilmiş teknoloji Kabul modeli ile bir model önerisi ve sekreterler üzerinde Ampirik bir değerlendirme" Akademik Bakış Dergisi, Sayı 19.
- Tutar, H. ve Altınöz M. (2008). Büro Yönetimi ve İletişim Teknikleri. Ankara: Seçkin Yayınevi.
- Vural, B. (2004). Eğitim-Öğretimde Teknoloji ve Materyal Kullanımı. İstanbul: Hayat Yayınları.
- Yalın, H.İ. (der.). (2008). İnternet Temelli Eğitim. 1. Baskı. Ankara: Nobel Yayıncılık.
- Yap, C.S. (1990), "Distinguishing Characteristics of Organizations Using Computers", Information and Management, 18(2), ss. 97-107.
- Yıldız, C. Ve Tüfekçi, A. (2012). Sınıf içi uygulamalarda akıllı tahta kullanılabilirliği üzerine bir çalışma. Journal of Engineering and Naturel Sciences Mühendislik ve Fen Bilimleri Dergisi, 30, 381-391.

YÖNETİCİ ASİSTANLARININ DUYGUSAL ZEKÂLARI İLE MOTİVASYONLARI ARASINDAKİ İLİŞKİNİN ARAŞTIRILMASINA YÖNELİK BİR UYGULAMA ÇALIŞMASI

Öznur AKTAŞ¹, İsmet KAYA²

Özet

Çalışmanın amacı yönetici asistanlarının toplam duygusal zekaları ile alt boyutlarının ve toplam motivasyonlarının demografik özelliklere ve çalışma süresine göre değişip değişmediğini, toplam duygusal zeka ve alt boyutları ile motivasyon arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olup olmadığını tespit etmektir. Bu amaçla Balıkesir il merkezi ile ilçeleri olan Burhaniye, Edremit ve Havran'da 89 kişi arasında bir anket çalışması yapılmıştır. Anket verileri SPSS istatistik programında Mann Whitney U Test, Basit Korelasyon ve Kruskal-Wallis yöntemleri ile analiz edilmiştir. Çalışmanın bulguları toplam motivasyon ile toplam duygusal zeka ve alt boyutları arasında anlamlı fakat zayıf bir ilişki bulunduğunu göstermektedir. Duygusal zeka, alt boyutları, motivasyon ile demografik faktörler ve çalışma süresi arasında ise kısmen ilişkiye rastlanmıştır.

Anahtar Kelimeler: Duygusal zekâ, motivasyon, demografik faktörler, çalışma süresi

AN APPLICATION STUDY AIMED AT RESEARCH OF RELATIONSHIP BETWEEN EMOTIONAL INTELLIGENCE AND MOTIVATION OF ASSISTANCE MANAGERS

Abstract

The study aims to determine whether there are any relationships between total emotional intelligence, its sub dimensions and total motivation of assistance managers according to their demographic characteristics and working seniority, and any correlations between them. With this purpose, a questionnaire was applied among 89 assistance managers in Balıkesir city centre and its provinces, including Edremit, Burhaniye and Havran. Data were analysed by methods of the Mann Whitney U Test, Bivariate Correlation and the Kruskal-Wallis in SPSS statistics programme. The findings of the study demonstrated that there were significant weak correlations between total emotional intelligence, its sub dimensions and motivation statistically. It was found that there were partial relationships between total emotional intelligence, its sub dimensions and motivation between demographic characteristics and working seniority.

Keywords: Emotional intelligence, motivation, demographic characteristics, working seniority

¹ Öğr.Gör., Balıkesir Üniversitesi, oznuraktas@balikesir.edu.tr

² Doç.Dr., Balıkesir Üniversitesi, ikaya@balikesir.edu.tr

Giriş

Son yıllarda sıkça bahsedilen duygusal zeka kavramının çalışanların ve özellikle de yöneticilerin başarıları üzerinde önemli etkisi olduğuna dair tartışmalar akademisyenlerin ve yöneticilerin dikkatini çekmekte (Gürbüz ve Yüksel, 2008) ve bu alandaki çalışmalar giderek artmaktadır. Yapılan araştırmalar, bilişsel zekanın hayattaki başarıya katkısının %10'dan fazla olmadığını, duygusal ve sosyal becerileri gelişmiş insanların hayatta daha mutlu ve üretken olduklarını göstermektedir (Çetinkaya ve Alparşlan, 2011;366). Aynı şekilde, yüksek duygusal zekaya sahip olan kişilerin duygusal zekası düşük olanlara göre örgütlerde daha başarılı oldukları, dolayısıyla özellikle yöneticilerin kariyerlerinde ilerleyebilmeleri için duygusal zekayla ilişkili olan sosyal beceri ve yeteneklere sahip olmaları gerektiği bilim adamları tarafından da vurgulanmaktadır (Carmeli, 2003). Ancak yeterli motivasyon faktörü olmadan çalışanların kariyerlerinde ilerlemelerinin mümkün olamayacağı da ifade edilmektedir (Chiang vd., 2008).

Çalışanların başarılı olabilmeleri ve mutluluklarının sağlanabilmesi için bilişsel zekanın yanında duygusal zekaya da sahip olmaları gerekmektedir. (Gürbüz ve Yüksel, 2008;174). Yüksek duygusal zekaya sahip çalışanların var olduğu kurumlarda, iletişimin ve takım ruhu çalışmasının daha etkin oluşturularak çalışanların performansının artırılabilirdiği, daha mutlu ve huzurlu bir çalışma ortamının yaratılabildiği ve bunların sonucunda da önemli bireysel ve örgütsel kazanımlar elde edilebildiği görülmektedir (Doğan ve Demirel, 2007). Ashforth ve Humphrey (1995) duyguların örgütsel yaşamın vazgeçilmez bir unsuru olduğunu, bundan dolayı da çalışanların duygularının daha çok dikkate alınması gerektiğini belirtmektedirler.

Bu çalışmada ilk önce zeka ve duygu, duygusal zeka ve motivasyon, duygusal zekanın iş yaşamındaki önemi ve son olarak duygusal zekasıyla motivasyon arasındaki ilişki hakkında temel bilgiler verilmiştir.

Araştırma modeli doğrultusunda geliştirilen ve test edilen araştırma hipotezleri ise şunlardır:

H₁: Yönetici asistanlarının toplam duygusal zekaları ve alt boyutları ile motivasyonları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.

H₂: Yönetici asistanlarının demografik özellikleri ile toplam duygusal zeka ve alt boyutları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.

H₃: Yönetici asistanlarının demografik özellikleri ile motivasyonları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.

H₄: Yönetici asistanlarının çalışma süreleri ile toplam duygusal zeka ve alt boyutları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.

H₅: Yönetici asistanlarının çalışma süreleri ile motivasyonları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.

Literatür

Duygu ve Zeka Kavramları

Duygu Türk Dil Kurumu'na (TDK) göre "Belirli nesne, olay veya bireylerin insanın iç dünyasında uyandırdığı izlenim" olarak tanımlanmaktadır (www.tdk.gov.tr). Duygu en geniş tanımı ile subjektif bir hissetme durumudur (Ashforth ve Humphrey, 1995). Duygular hem davranışı başlatan hem de davranışa tepki gösteren fonksiyonlarıyla bireyin davranışına

rehberlik eden içsel olaylar olup, pek çok psikolojik sistem ve alt sistemlerin de temelini oluşturmaktadır. Çeşitli duyguları yaşayan insanların duygu halleri çeşitli düşüncelerine de yansımaktadır (Mayer ve Salovey, 1993). Bu açıdan duygu zihinsel faaliyetlere de yön vererek zekanın işleyiş biçimini belirlemektedir.

Zeka kavramı ise Türkiye Zeka Vakfı'nın tanımına göre "Kavramlar ve algılar yardımıyla soyut ya da somut nesnelere arasındaki ilişkiyi kavrayabilme, soyut düşünme, muhakeme etme ve bu zihinsel işlevleri uyumlu şekilde bir amaca yönelik olarak kullanabilme yetenekleri" olarak ifade edilmektedir (tzv.org.tr). TDK'na göre ise zekâ kavramı "İnsanın düşünme, akıl yürütme, objektif gerçekleri algılama, yargılama ve sonuç çıkarma yeteneklerinin tamamıdır" (www.tdk.gov.tr). Zeka bilişsel ve bilişsel olmayan olarak iki gruba ayrılmaktadır. Bilişsel zeka anlama, öğrenme, hatırlama, rasyonel düşünme, problem çözme, uygulama kavramları ile; zekanın kişisel, duygusal, sosyal ve yaşama ait boyutları ise bilişsel olmayan zeka ile ilgilidir (Doğan ve Şahin, 2007). Gardner'a göre (1997), zeka çeşitleri, Sözel/Dil bilimsel, mantık-matematiksel, uzamsal/görsel, müzikal, bedensel/duyusal, sosyal/kişilerarası, özedönük/bireysel, ve doğal zeka olmak üzere sekiz tanedir (Talu, 1999; Altan, 1999).

Duygusal zekâ Gardner'ın sınıflandırdığı zekâ türlerinden sosyal ve kişisel zeka türlerine yakın gözükmektedir. Zira, Gardner kişisel zekâyı kendi kendini anlama, sosyal zekâyı da başkalarını anlama yeteneği olarak tanımlamıştır (Doğan ve Şahin, 2007). "Sosyal zekâ, sosyal olaylarda kendisinin ve başkalarının davranışlarıyla ilgili bilginin başarılı bir şekilde kullanılmasını sağlamak için bireyin kendisinin ve başkalarının davranışlarını algılama yeteneğini ifade etmektedir" (Doğan ve Şahin, 2007;234).

Duygusal Zeka

Artık günümüzde insanın sadece akli ile değil, duygularıyla da değerlendirilen bir varlık haline gelmesi ve duyguların insan yaşamında birçok etkiye sahip olması (Erkuş ve Günlü, 2008;188), son yıllarda tartışılan ve üzerinde önemli araştırmalar yapılan duygusal zeka kavramının ortaya çıkmasına neden olmuştur. Bu kavram ilk kez bir doktora öğrencisi olan Wayne Leon Payne tarafından 1885 yılında kullanılmıştır. Payne, kavramı ABD'de 1885 yılında savunmuş olduğu "A study of emotion: Developing Emotional Intelligence; Self-integration; Relating to fear, Pain and Desire (Theory, Structure of reality, Problem-solving, contraction / expansion, tuning in/coming out/letting go" başlıklı doktora tezinde kullanmıştır (Maboçoğlu, 2006; 41).

Duygusal zeka ile ilgili çalışmalar çok eski yıllara kadar uzanmasına rağmen, özellikle 1980'li yıllarda Gardner (1983), Steiner (1984) ve Salovey ile Mayer'in (1989-90) çalışmaları ile sistematik bir şekilde kavramsallaştırılmaya ve önem kazanmaya başlanmıştır (Carmeli, 2003). Duygusal zeka kavramının dünya genelinde tanınmaya başlanması ise özellikle D. Goleman'ın 1995 yılında yayınladığı "Emotional Intelligence" adlı eseri ile mümkün olmuştur. Son zamanlarda ise duygusal zekayla ilgili olarak çeşitli alanlarda yerli ve yabancı araştırmacılar tarafından gerçekleştirilmiş bir çok çalışma mevcuttur (Akbolat ve Işık, 2012; Ashforth ve Humphrey, 1995; Barling vd., 2010; Devadass, 2011; Doğan ve Şahin, 2007; Gürbüz ve Yüksel, 2008; Locke, 2005; Njogore ve Yazdanifard, 2014; Mayer ve Salovey, 1990, 1993; Scott-Halsell vd., 2013). Son zamanlarda popüler olmasına rağmen duygusal zekayla ilgili bir çok tanım yapılmıştır.

Duygusal zekâ kavramını ilk kez sistematik olarak ortaya koyan Meyer ve Salovey, 1990'lardaki gelişmelerin ışığında, duygusal yeteneklerin de zihinsel bir yetenek olduğunu ifade etmiştir. Meyer ve Salovey çalışmalarında duygusal zekâyı "bir insanın kendi duygularını ve başka insanların duygularını tanıyabilme, duygularını birbirinden ayırt edebilme ve bütün bu bilgileri, düşünce ve davranışların oluşumunda doğru bir biçimde kullanabilme yeteneği" şeklinde tanımlamaktadır (Mayer ve Salovey, 1990;11). Aynı araştırmacılar daha sonra duygusal zeka kavramını bir sosyal zeka biçimi olarak ele almışlar ve duygusal zekayı "kişinin kendisinin ve başkalarının duygularını gözleme, onları birbirinden ayırt etme ve düşünce ve hareketlerinde bilgiyi rehber olarak kullanma yeteneğini içeren bir sosyal zeka biçimi" olarak ifade etmişlerdir (Mayer ve Salovey, 1993;433).

Duygusal zeka temel olarak duygular ve düşünme arasında içsel bir bağlantı, daha basit ifadelerle kişinin duygusal yeteneklerinin kişi tarafından algılanma becerisi olarak da tanımlanmaktadır (Njogore ve Yazdanifard, 2014;33). Bazen bu tanım kişinin etkili bir performans göstermesini sağlayacak şekilde kendi duygusal durumunun farkında olma ve anlama yeterliliği olarak ta ifade edilmektedir (Njogore ve Yazdanifard, 2014;33). Bu tanıma benzer bir şekilde, Law vd. (2004:485), duygusal zekayı, duyguları doğru anlatıp ifade edebilme, duyguları bilişsel süreçlere entegre edebilme, duyguları anlayabilme ve duyguların çeşitli durumlar üzerindeki etkilerini anlayabilme gibi duygusal yetenekleri içeren bir kavram olarak açıklamaktadırlar.

Daniel Goleman'a göre duygusal zeka, "kendi duygularımızı ve diğerlerinin duygularını anlama ve tanıma, kendi kendimizi motive etme, kendimiz ve başkaları ile ilişkilerimizde duygularımızı yönetme yeteneği"dir. Goleman, duygusal zekâyı aynı zamanda "bütünüyle bilişsel yeteneklerle ölçülen, IQ (Entelektüel Zeka) olarak adlandırılan akademik zekâyı tamamlayıcı farklı yetenekler" şeklinde de ifade etmektedir (Arslan, Mazan ve Aydın, 2013;101).

Bir başka tanıma göre duygusal zeka; duygusal algı ve ifade içeren bir dizi yetenek, düşünmenin duygusal olarak kolaylaştırılması, duygusal anlayış ve duygusal düzenlemeden oluşan bir yetenektir (Goldenberg, Matheson ve Mantler,2006;33).

Mayer ve Salovey, (1993), duygusal zekanın temelini oluşturan üç mekanizmanın olabileceğini ileri sürmektedir. Bunlar: duygunun spesifik beceri ve yeteneklere katkıda bulunması, duygusal bilgi akışının kısıtlanması ve kolaylaştırılması (duygu yönetimi bilgi kanallarını da etkilemektedir, zira insanlar işlerine yarayan bilgiyi algılar, yaramayanı algılamaz) ve beynin bazı bölgelerinin duygusal davranışı kodlayan ve kodu açan spesifik beceri ve yeteneğe sahip olmasıdır.

Yöneticilerin başarılı olması için duygusal zekayla ilgili bazı temel özelliklere sahip olması gerekmektedir. Duygusal zekanın temel özellikleri; kişinin kendi duygularını anlaması, onları nasıl yöneteceğini bilmesi, duygularını kontrol edebilmesi, diğerlerinin duygularını anlaması ve empati yapabilmesi ve ilişkileri yönetebilmek olarak belirtilmektedir (Barling vd., 2010). Scott-Halsell ve arkadaşları ise (2013), duygusal zekaya ait özellikleri; kendisinin ve başkalarının duygularını net değerlendirebilmek, başkaları için empati yapabilmek, astlar ile olumlu ilişkiler oluşturabilmek, iletişim vizyonuna ve girişimciliğine sahip olmak, olumlu

sonuçlar üretmek ve bunları maksimum yapabilmek için stratejik planlama yapmak olarak açıklamışlardır. Bunların yanında, duygusal zeka ile ilgili davranışları bilinç, kendini yönetme, sosyal farkındalık ve ilişki yönetimi olarak dört grupta toplayan çalışmalara da rastlanmaktadır (Njogore ve Yazdanifard, 2014;33).

Blackmore (2011), duygusal yetkinliği kişisel ve sosyal olarak ikiye ayrılmakta olup, etki alanlarını ve alt kümelerini şu şekilde açıklamaktadır (210-211):

Kişisel Yetkinlik: *Öz Bilinç:* Kişinin kendi durumu, tercihleri, sahip oldukları ve sezgileri hakkındaki bilgisi (duygusal farkındalık, kendini doğru değerlendirme, kendine güven); *Öz Düzenleme:* Kendi iç durumunu, dürtülerini ve sahip olduklarını yönetme (kendini kontrol etme, güvenilirlik, dürüstlük, adaptasyon, yenilik); *Motivasyon:* Amaçlarına ulaşmayı kolaylaştırma ya da rehber olmaya eğilimli olma (başarıyı yönetme, taahhüt, girişim, iyimserlik).

Sosyal Yetkinlik: *Empati:* Başkalarının duygularını, ihtiyaçlarını ve kaygılarını anlama (siyasi bilinç, hizmet yönünü geliştirme, başkalarını anlama çeşitliliği); *Sosyal Beceriler:* Başkalarına karşı duyarlı olmaya isteklilik (teşvik, iletişim, çatışma yönetimi, liderlik, katalizör değişimi, ilişki kurma, işbirliği ve takım dayanışması).

Diğer taraftan Goleman' a göre (1995) kişinin başarılı olması için bazı duygusal niteliklere sahip olması gerekmektedir. Bu nitelikler: *empati, duyguları ifade etme ve anlama, mizacını kontrol etme, bağımsızlık, uyum sağlayabilme, beğenilme, kişiler arası sorunları çözme, sebat, sevecenlik, nezaket ve saygı'dan* oluşmaktadır (Maboçoğlu, 2006; 46).

Bütün bu açıklamalar duygusal zekanın temel olarak duyguları anlama ve onları yönetme fonksiyonlarını içerdiğini göstermektedir. Kişinin kendisinin ve başkalarının duygularını anlaması ve davranışlarını bu anlayış üzerine düzenleyerek başkalarıyla iletişim kurması duygusal zekanın esasını oluşturmakta, duyguların oluşturduğu kişinin iç dünyası davranışlara yansiyarak kişinin dış dünyasını şekillendirmektedir. O halde duygusal zekayı kısaca iç dünya ile dış dünya arasında bağlantı kurma yeteneği olarak tanımlamak da mümkündür.

Diğer taraftan, duygusal zeka kavramına itiraz eden bazı yazarlar da vardır. Örneğin Locke (2005), duygusal zekanın geçersiz bir kavram olduğunu vurgulamakta, neden olarak da duygusal zekanın bir zeka türü olmadığını, kavramın zeka kavramından uzak, aşırı geniş ve kapsamlı tanımlandığını ileri sürmektedir. Duygusal zekayla ilgili getirilen eleştirilerden en önemlisi duygusal zekanın aslında yersiz bir şekilde yanıltıcı bir metafor olarak kullanıldığı, sosyal zekanın tekrar tanımlanmaya çalışıldığı, belki de kişiler arası yakınlık gibi eğilimleri yanlış bir şekilde yetenek olarak açıkladığı yönündedir. Bir diğer eleştiri de duyguyla ilişkilendirilecek önemli bir yetenek/beceri olmadığı konusundadır (Mayer ve Salovey, 1993;433).

Duygusal zeka ile ilgili bir başka önemli husus da, yöneticilerin müşteriler ve çalışanlarla olan ilişkilerini düzenlerken kullandıkları duygusal zekanın bazen olumlu bazen de olumsuz sonuçlar vermesi ve bu sonuçlar arasında da önemli farklılıklar bulunmasıdır. Bunun da en büyük nedenlerinden birisi duygusal zekaya ait özelliklerin bir çok kültürde farklı olmasıdır. Bazı kültürlerde duygunun davranışlara yansması daha az olurken, kültürel normlar da sık sık farklı davranış ve inançları şekillendirmektedir (Scott-Halsell vd., 2013).

Motivasyon Kavramı, Duygusal Zeka ve Motivasyon Arasındaki İlişki

Motivasyon ile ilgili yaklaşımların tarihi, genellikle ücretin temel motive edici faktör olduğunu belirten Taylor, Gilbert ve Gantt'ın yaptığı çalışmalara kadar uzanmaktadır (Parsons ve Broadbridge, 2006). Motivasyon kelimesi Latince "motive" kelimesinden uyarlanmış olup, kavramla ilgili çok çeşitli tanımlar ve teoriler mevcuttur. Motivasyon kavramı "insanı harekete geçiren ve bu hareketlerin yönlerini belirleyen his ve düşünceler" olarak tanımlanmıştır (Örücü ve Kanbur, 2008; 86). Bir diğer ifadeyle "insanların faaliyet ve çabalarını harekete geçiren ve sürekliliklerini sağlayan güçler" motivasyondur. (Öğüt vd., 2004; 286). Motivasyonu "kişilerin belirli bir amacı gerçekleştirmek üzere kendi arzu ve istekleri ile davranmaları ve çaba göstermeleri" şeklinde tanımlamak mümkündür (Koçel, 2003). Bir başka tanıma göre de motivasyon, "insanı harekete geçiren ve hareketlerinin yönlerini belirleyen, onların, düşünceleri, umutları, inançları, kısaca arzu, ihtiyaç ve korkularıdır" (Fındıkçı, 2000;373).

Motivasyon teorilerini içsel faktörlere ağırlık veren Kapsam teorileri ve dışsal faktörlere ağırlık veren Süreç teorileri olarak iki ana grupta toplamak mümkündür (Koçel, 2003). Kapsam teorileri kişinin içinde bulunan ve kişiyi belirli yönlerde davranışa sevk eden faktörleri anlamaya önem vermektedir. Eğer yönetici personeli belirli yönlerde davranmaya zorlayan bu faktörleri anlayabilir ve kavrayabilirse, bu faktörlere hitap etmek suretiyle personelini daha iyi yönetebilir. Süreç teorilerinin ağırlık noktası ise, kişilerin hangi amaçlar tarafından ve nasıl motive edildikleri ile ilgilidir. Buna göre ihtiyaçlar kişiyi davranışa sevk eden faktörlerden sadece birisi olup, bu içsel faktöre ek olarak pek çok dışsal faktör de kişi davranışı ve motivasyonu üzerinde rol oynamaktadır. Süreç teorilerinin cevaplamaya çalıştığı temel soru belirli bir davranışın tekrarlanmasının veya tekrarlanmamasının nasıl sağlanabileceği ile ilgilidir.

Bir davranışı yerine getirmeye motive olmak kişinin başarılı bir performans sergilemesinde kritik bir öneme sahiptir (Diclemente vd., 2008). Çünkü, motivasyonu düşük çalışanlar kapasitelerinin tümünü kullanamazken motivasyon düzeyi yüksek olan çalışanlar daha yüksek performans göstermektedirler (Tunçer, 2013:93). Ancak, çalışanların davranışlarını inceleyen ekonomik modeller genellikle insanların işi sevmediğini varsayar, dolayısı ile çalışanların gayret göstermesi için işverenler çeşitli motivasyon araçlarını sağlamak zorundadırlar (Delfgaauw ve Dur, 2007). Eğer bir işletmede yöneticiler, iş verimini ve iş doyumunu en yüksek seviyeye getirmek ve ulaşılan bu seviyeyi muhafaza etmek istiyorlarsa işgörenlerini güdüleyen etmenler hakkında kapsamlı bilgiye sahip olmak ve bu etmenleri iyi anlamak zorundadırlar (Pekel, 2001;8).

İnsan sermayesi günümüzde bir örgütün en önemli yeteneği ve değeri olup çalışanların performansı yetenek ve motivasyonlarının birlikte fonksiyonuna bağlıdır. Yöneticilerin öncelikli görevlerinden birisi de çalışanların yeteneklerini en iyi şekilde sergileyebileceği şekilde onları motive etmektir (Devadass, 2011). Duygusal zeka yöneticilerin organizasyon içindeki farklılıkları olumlu yönde yönetecek beceri ve yeteneklerini artırarak, bu yetenek ve becerilerin örgütlerde çalışanların jenerasyonlarına bakmadan ihtiyaçlarına daha iyi cevap vermelerini sağlamakta, yöneticilerin çalışanları daha iyi motive etmek ve geliştirmek için uygun bir ortam hazırlamalarına yardımcı olmaktadır (Njogore ve Yazdanifard, 2014).

Literatürde gerek motivasyonla gerekse duygusal zeka ile ilgili çok çeşitli tanımlar ve modeller geliştirilmesine rağmen henüz tüm örgütlerin ve yöneticilerin ihtiyaçlarına tamamen cevap verebilecek sihirli bir formül geliştirilmiş değildir. Bunun da temel nedeni hiç kuşkusuz her bireyin farklı karaktere, her örgütün de kendine özgü iklim ve kültüre, koşullara ve özelliklere sahip olması yatmaktadır. Bu nedenle yöneticiler çalışanlarını motive ederken kendi örgütsel koşullarının ve özelliklerinin oluşturduğu olanaklar dahilinde çalışanların ihtiyaçlarını tatmin edebilmelidir. Zira motivasyonun temeli ihtiyaçların ve amaçların tatminidir. Çalışanların ihtiyaçlarını örgütsel koşullar ve iklim içinde değerlendirebilmek ise yöneticilerin çok yönlü düşünce ve becerilere sahip olmasını gerektirmektedir. Günümüzde artık örgütlerin ve çalışanların teknik becerilerini değerlendirecek ve analiz edecek bilişsel zekanın yanında sosyal becerileri ön plana çıkaran duygusal zeka da örgütlerin başarılı olmasında çok önemli rol oynamaktadır. Örneğin bir yöneticinin çalışanların duygularını anlayarak hareket etmesi çalışanlar tarafından bir motivasyon kaynağı olacaktır. Bu durum yöneticinin çalışanlar üzerinde doğal liderlik yapmasını ve örgüt üzerindeki kontrolünün artmasını kolaylaştıracaktır. Ancak, motive olmamış bir yöneticinin çalışanlarını motive etmesini beklemek doğru bir yaklaşım olmayacaktır.

Meyer ve Salovey (1993;446) ruhen kendilerini iyi hisseden kişilerin büyük olasılıkla olumsuz olaylarla daha az karşılaştığını, tersi bir durumda ise daha çok olumsuz olayları deneyimlediklerini vurgulamaktadırlar. Kişilerin ruh halini etkileyen en önemli faktör ise hiç kuşkusuz iç ve dış motivasyon şartlarıdır. Birey içindeki başarı güdüsünü ortaya çıkarabilir, olumlu düşünebilir, inisiyatif kullanabilir ve sorumluluk alabilirse, yani olumlu duygularını harekete geçirebilirse içsel motivasyonunu sağlayabilecektir. (Doğan ve Demiral, 2007;214) Motivasyonu yüksek kişilerin kendilerini psikolojik olarak daha iyi hissedecekleri ve daha çok olumlu olaylarla karşılaşacakları söylenebilir. Bu durum kişinin duygusal zekası üzerinde olumlu etki yapacaktır. Zira kişinin psikolojik durumu aynı zamanda duygusal zekasını biçimlendirerek işlevselliğini doğrudan etkileyecektir.

Yapılan bazı araştırmalar duygusal zeka ve motivasyon arasında ilişki olduğunu ortaya koymaktadır. Toplam 492 sağlık çalışanı üzerinde yapılan bir araştırmada, duygusal zekâ ve motivasyonun kendi alt boyutları arasında yüksek düzeyde ve pozitif yönlü bir ilişki ve yine duygusal zekâ ile motivasyon arasında yüksek düzeyde bir ilişki bulunmuştur (Akbolat ve Işık, 2012;119). İstanbul bölgesinde bankacılık, hazır giyim, turizm, medikal malzemesi satışı, tekstil imalatı ve perakende sektörlerinde faaliyet gösteren çeşitli işletmelerde çalışan toplam 494 işgören üzerinde yapılan bir araştırma sonucunda da, duygusal zeka ile işgörenlerin yaş, cinsiyet ve eğitim durumları arasında anlamlı bir bir farklılık olduğu görülmüştür. Buna karşın, duygusal zekanın iş performansı, iş tatmini, örgütsel vatandaşlık davranışı ile anlamlı bir ilişkisi tespit edilememiştir (Gürbüz ve Yüksel, 2008;186).

Duygusal Zekanın İş Yaşamındaki Önemi

Duygusal zekâ düzeyi, hem bireysel tatmini hem de örgütsel başarıyı doğrudan etkilemektedir. Duygusal zekâsı yüksek olan insanların kendileriyle barışık olacakları ve insan ilişkilerinde daha yüksek başarı sağlayacakları, bu nedenden dolayı personel seçimi ve motive edilmesi ile personelin muhafaza edilmesinde çok önemli rol üstleneceği gerçeği artık genel kabul görmüş bir yaklaşımdır (Akbolat ve Işık, 2012;111).

Duygusal zeka seviyesi yüksek kişiler kendilerini ve iş arkadaşlarını ulaşılmak istenilen amaç ve hedeflere yönelik olarak harekete geçirmekte, zor şartlar altında olumlu düşünme tarzını koruyarak motivasyonun yüksek olmasını sağlamaktadırlar (Polat ve Aktop, 2010;10). Doğan ve Demiral (2007), yüksek duygusal zekâya sahip bireyler ile kurumlarda açık bir iletişim ortamının sağlanmasının, işbirliğinin ve takım çalışmasının daha verimli olduğunu, bu sayede çevreye daha kolay uyum sağlanarak kurumsal duygusal zekânın geliştirilmesinin ve kurumsal başarı elde edilmesinin mümkün olduğunu belirtmektedirler.

Duygusal zeka düzeyi yüksek bireylerin iş yaşamında daha üst seviyeye yükselbileceği, duyguların, güven, bütünlük, empati, esneklik ve güvenilirlik gibi ahlaki değerler ile güvenli ve karlı iş ilişkileri kurma ve sürdürme yeteneklerini harekete geçirme enerjisine sahip olduğu belirtilmektedir (Ural ,2001;212). Baltaş'da (2000) en iyi performans gösterenlerin, iş arkadaşları ile sağlıklı iletişim kurabilen, ekip çalışmasına yatkın ve duygusal olgunluk düzeyi yüksek kişilerin arasından çıktığını vurgulamaktadır.

Yapılan araştırmalar duygusal zeka ile iş başarısı arasında doğrudan bir bağlantı olduğunu, duygusal zekanın örgütsel başarıyı bilişsel zekadan daha fazla etkilediğini ortaya koymuştur (Gürbüz ve Yüksel, 2008;178). Araştırmalar duygusal zekanın iş tatminini olumlu yönde etkilediğini, duygusal zekanın hayat tatminini ve iş tatminini arttırdığını ve bu sayede iş performansını da olumlu bir şekilde arttırdığını göstermektedir (Gürbüz ve Yüksel, 2008:180). Yine yapılan farklı araştırmalarda, yönetici etkinliği ile duygusal zeka puanları arasında pozitif ve yüksek ilişki olduğu, yöneticilerin duygusal zekası ile tükenmişlikleri arasında bir ilişki bulunduğu, yöneticilerin duygusal zekaları ile insana yönelik liderlik davranışları arasında olumlu bir ilişki saptandığı ortaya çıkmıştır (Babaoğlu, 2010;124).

Üst düzey yöneticiler arasında yapılan bir çalışma duygusal zeka ile iş tatmini arasında olumlu bir ilişkinin olduğunu, yüksek duygusal zekaya sahip yöneticilerin yüksek duygusal bağlılık geliştirdiklerini, kariyerlerine daha sıkı sarıldıklarını, iş-aile çatışmasında daha kontrollü olduklarını, daha yararlı davranışlar sergilediklerini ve daha iyi performans gösterdiklerini ortaya koymuştur (Carmeli, 2003).

Çin'in en büyük telekomünikasyon şirketinin çağrı merkezinde çalışan 493 lider-üye arasında yapılan bir çalışmada iş performansı, tükenmişlik ve duygusal zekanın dört boyutunun (kendi duygularını değerlendirme, başkalarının duygularını değerlendirme, duyguyu kullanma, duyguyu düzenleme) arasındaki ilişki incelenmiş, sonuçlar kendi duygularını değerlendirme boyutu daha düşük seviyede olan servis çalışanlarının daha güçlü tükenmişlik duygusu yaşadığını ve bunun da iş performansını daha güçlü bir şekilde etkilediğini göstermiştir (Huang ve vd., 2010;1124).

Metodoloji

Araştırmanın Amacı Ve Örneklemi

Araştırmanın amacı yönetici asistanlarının duygusal zekası ile motivasyonları arasındaki ilişkiyi analiz etmek, demografik özellikler ve çalışma süresi ile duygusal zeka ve motivasyon arasında herhangi bir anlamlı ilişki olup olmadığını ortaya koymaya yöneliktir. Araştırmanın örneklemini Balıkesir il merkezi ile Edremit, Burhaniye ve Havran ilçelerinde yer

alan, çeşitli sektörlerde faaliyet gösteren işletmeler ile kamu kurum ve kuruluşlarında çalışan yönetici asistanları oluşturmaktadır.

Üç bölümden oluşan anket formunun birinci bölümünde, yönetici asistanları ile ilgili kişisel bilgilere ilişkin 5 soru, ikinci bölümünde yönetici asistanlarının motivasyon durumlarını ölçmeye yönelik 12 soru ve üçüncü bölümde de yönetici asistanlarının duygusal zeka düzeylerini belirleyecek 16 soru bulunmaktadır. Katılımcılardan anketin ikinci ve üçüncü bölümünde yer alan ifadelere cevap verirken “1=Kesinlikle Katılmıyorum-5=Kesinlikle Katılıyorum” aralığında kendilerine en uygun olanı şıkkı seçmeleri istenmiştir. Çalışmada kullanılan anket Akbolat ve Işık'ın 2012 yılında yaptıkları çalışmadan alınmıştır. Ancak Akbolat ve Işık 7'li likert ölçeği kullanırken, bu ankette 5'li likert ölçeği kullanılmıştır.

Verilerin analizinde tanımlayıcı istatistiksel yöntemler olarak grupların homojen olmamasından dolayı parametrik olmayan test yöntemleri tercih edilmiştir. İkili gruplardan oluşan cinsiyet ve medeni durum analizlerinde Mann Whitney U testi, ikiden fazla gruplara sahip yaş, eğitim ve çalışma sürelerinin analizinde ise Kruskal-Wallis testi kullanılmıştır. Duygusal zeka ile motivasyon arasındaki korelasyon analizlerinde ise basit korelasyon yöntemi kullanılmıştır. Sonuçlar %95'lik güven aralığında, $p < 0,05$ anlamlılık düzeyinde değerlendirilmiştir.

Faktör ve Güvenirlilik Analizleri

Faktör analizi yapmadan önce veri setinin faktör analizi modellemesine uygunluğunu test etmek için KMO ve Bartlett testi uygulanmıştır. Tablo 1.'de görüldüğü gibi, KMO testi duygusal zeka için 0,806, motivasyon için de % 0,863 çıkmıştır. KMO testlerinde 0,80-0,90 arası iyi düzey sayılmaktadır. Her iki sonuç da 0,50'den büyük olduğu için veri setinin faktör analizi için uygun olduğu söylenebilir. Tabloda görüldüğü gibi Bartlett testi sonuçları da anlamlıdır ($p < 0,05$). Bu demektir ki, değişkenler arasında yüksek korelasyonlar mevcuttur, başka bir deyişle veri seti faktör analizi için uygundur (Kalaycı, 2008;327).

Tablo 1: Duygusal Zeka ve Motivasyon İçin Yapılan KMO ve Bartlett Testi Sonuçları

KMO and Bartlett's Test-Duygusal Zeka		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,806
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	737,333
	df	120
	Sig.	,000
KMO and Bartlett's Test-Motivasyon		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,863
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	503,730
	df	66
	Sig.	,000

Faktör analizi yapılırken soruların faktör yükü 0,40 olarak belirlenmiştir. Faktör analizi sonuçları Tablo 2'de gösterilmektedir. Duygusal zeka ölçeği *kendi duygularını değerlendirme (KDD)*, *başkalarının duygularını değerlendirme (BDD)*, *duyguların kullanılması (DK)* ve *duyguların düzenlenmesi (DZ)* boyutlarını içeren 16 sorudan oluşmaktadır. Yapılan faktör analizi sonucu duygusal zeka ölçeğinden bazı soruların çıkarılması gerekmiştir. Bunun sonucu olarak *başkalarının duygularını değerlendirme* boyutu ölçekten çıkarılmıştır. Diğer taraftan *kendi duygularını değerlendirme* boyutu dört sorudan oluşurken, faktör analizi sonucu iki sorunun çıkarılması nedeniyle iki sorudan oluşan bir boyut olarak analizlerde değerlendirilmiştir. Motivasyonla ilgili faktör analizi sonucu ise ölçekte yer alan 12 sorudan beş tanesi değerlendirme dışı kalmış, motivasyon, iç ve dış motivasyonu bir arada gösteren toplam motivasyon olarak analize tabi tutulmuştur. Tablo 2'de her iki ölçekte de çıkarılan sorular ve ilgili boyut net bir şekilde gösterilmiştir.

Ölçeklerin faktör sayısını belirlemede özdeğer istatistiğinden yararlanılmıştır. Duygusal zeka faktör analizinde özdeğer istatistiği 1'den büyük olan üç faktör söz konusudur. Birinci faktör toplam varyansın % 18,211'ni, ikinci faktör 24,453'ünü, üçüncü faktör % 27,958'ini, toplamda ise her üç faktör varyansın % 70,623'ünü açıklamaktadır. Toplam motivasyonda ise bu oran %72,345'tir. Ankete verilen yanıtların tutarlılığını belirlemek amacıyla yapılan güvenilirlik analizleri sonucu duygusal zekanın KDD ve DD boyutlarının Cronbach's Alpha değerleri 0,850 olarak aynı çıkmıştır. Toplam motivasyonda ise bu oran 0,865'tir. Bu değerler 1'e yakın olduğu için oldukça yüksek güvenilirliğe sahiptir denilebilir. Yalnız duygusal zekanın DK boyutu 0,781'dir, ki bu da kabul edilebilir bir güvenilirlik değerini göstermektedir.

Tablo 2. Faktör ve Güvenirlilik Analizi Sonuçları

Duygusal zeka Ölçeği				
Boyut	Sorular	Faktör yükü	Açıklanan Varyans	Cronbach 's Alpha
Kendi Duygularını Değerlendirme (KDD)	2)Kendi duygularımı anlamada iyi bir anlayışa sahibim.	,879	18,211	,850
	3)Gerçekten ne hissettiğimi anlarım.	,896		
Duyguların Kullanılması (DK)	9)Ben her zaman kendime hedefler koyar ve daha sonra onları en iyi bir şekilde gerçekleştirmek için çaba harcarım.	,708	24,453	,781
	10) Her zaman kendime yetenekli bir kişi olduğumu söylerim.	,700		
	11)Ben kendi kendini motive eden bir kişiyim.	,758		
	12) Ben her zaman en iyiyi yapmaya gayret ettiğim konusunda kendimi cesaretlendiririm.	,814		
Duyguların Düzenlenmesi (DD)	13)Zorluklarla rasyonel bir şekilde baş edebildiğim için sinirlerimi kontrol edebiliyorum.	,759	27,958	,850
	14) Kendi duygularımın kontrolünde oldukça yetenekliyimdir.	,826		
	15) Çok kızgın olduğum zaman hızla sakinleşebilirim	,813		
	16) Kendi duygularımın kontrolünü iyi yaparım.	,792		
Duygusal zeka ölçeğinden çıkarılan sorular				
KDD	<i>1)İyi bir algıya sahip olmam konusunda çoğunlukla kesin hislerim vardır.</i>			
KDD	<i>4) Mutlu olup olmadığımı her zaman bilirim.</i>			
Başkalarının Duygularını Değerlendirme (BDD)	<i>5)Ben her zaman arkadaşlarımdan davranışlarından duygularını anlarım.</i>			
	<i>6)Başkalarının duygularını anlamada iyi bir gözlemciyimdir.</i>			
	<i>7)Ben başkalarının hisleri ve duygularına karşı hassasım.</i>			
	<i>8)Çevremdeki insanların duygularını anlamada iyi bir anlayışa sahibim.</i>			
Motivasyon Ölçeği				
Boyut	Sorular	Faktör Yüğü	Açıklanan varyans	Cronbach 's Alpha
Boyutlandırılmamış	1)Bu işi çok seviyorum.	,866	72,345	,865
	2)Yaptığım işi eğlenceli buluyorum.	,885		
	3)Bu işin her dakikası bana zevk veriyor.	,850		
	6)Bu iş kişisel değerlerime uygundur	,680		
	8)İşim benim hayatımdır ve başarısız olmak istemiyorum	,744		
	9) Bu iş bana saygınlık sağlamaktadır.	,810		
	10) Bu iş bana belirli bir yaşam standardı sağlamaktadır.	,829		
Motivasyon ölçeğinden çıkarılan sorular				
<i>4)Bu iş amaçlarıma ulaşmamı sağlamaktadır.</i>				
<i>5)Bu iş kariyer planlarımı karşılamaktadır.</i>				
<i>7) İşimde en iyisi ve kazanan olmak zorundayım</i>				

	12)Bu işi maaş için yapmaktayım
	11)Çok para kazanmamı sağlamaktadır.

Araştırma Bulguları

Tablo 3’de araştırmaya katılan yönetici asistanlarının demografik özelliklerine ve çalışma sürelerine ilişkin tanımlayıcı bilgiler yer almaktadır. Katılımcıların % 53,9’u erkek, %46,1 ise kadınlardan oluşmakta olup, bunların da % 71,9’u evli, % 28,1’i ise bekar. Katılımcıların büyük bölümü (% 49,6) 31-45 yaş grubunu oluştururken en küçük bölümü (% 4,5) ise 51 ve üzeri yaş grubundadır. Katılımcıların eğitimlerine bakıldığında en büyük oranı (% 59,6) lisans mezunları, en küçük oranı ise (% 5,6) lisansüstü grubu oluşturmaktadır. Çalışma sürelerine bakıldığında ise en büyük oranı % 34,8 ile 15 yıl ve üzeri katılımcılar oluşturmaktadırlar.

Tablo 3: Katılımcıların Demografik Özellikleri ve Çalışma Süreleri (n=89)

Demografik Özellikler ve Çalışma Süresi	Alt Gruplar	Sayı	Yüzde(%)
Cinsiyet	Kadın	41	46,1
	Erkek	48	53,9
Medeni Durum	Evli	64	71,9
	Bekar	25	28,1
Yaş Grupları	25 ve altı	10	11,2
	31-45 arası	65	73,0
	46-50 arası	10	11,2
	51 ve üzeri	4	4,5
Eğitim Seviyesi	Lise	10	11,2
	Önlisans	21	23,6
	Lisans	53	59,6
	Lisansustu	5	5,6
Çalışma Süresi	5 yıldan az	14	15,7
	5 -10 yıl arası	25	28,1
	11 -15 yıl arası	19	21,3
	15 yıldan fazla	31	34,8

Motivasyon ile toplam duygusal zeka ve duygusal zekanın alt boyutları (DK, KDD, DD) arasındaki ilişkiyi ölçen Spearman korelasyon analizi sonuçları tablo 4’de verilmiştir. Tablo incelendiğinde toplam duygusal zeka ile motivasyon ve motivasyonla duygusal zekanın alt boyutları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmuştur ($p < 0,5$). İlişki anlamlı fakat genel olarak zayıf bir ilişkidir. Zira 0,26-0,49 spearman korelasyon katsayıları zayıf olarak yorumlanmaktadır (Kalaycı, 2008: 116). Katsayı 1’e ne kadar yakınsa ilişki o derece güçlüdür. Tablodaki sonuçlar Toplam motivasyon ile toplam duygusal zeka arasında orta derecede bir ilişki olduğunu (0,560), duygusal zekanın alt boyutları olan KDD (0,451), DK (0,500) ve DD

(0,402) ile toplam motivasyon arasında ise zayıf bir ilişki olduğunu ortaya koymaktadır. Bu sonuçlar " H_1 : Yönetici asistanlarının toplam duygusal zekaları ve alt boyutları ile motivasyonları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır." hipotezinin zayıf olarak kabul edilmesini önermektedir.

Tablo 4. Motivasyon İle Toplam Duygusal Zeka ve Alt Boyutları Arasındaki İlişki

Correlations						
		TM	TDZ	KDD	DK	DD
Toplam Motivasyon (TM)	Correlation Coefficient	1,000	,560**	,451**	,500**	,402**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	89	89	89	89	89
Toplam Duygusal Zeka (TDZ)	Correlation Coefficient	,560**	1,000	,574**	,867**	,836**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	89	89	89	89	89
Kendi Duygularını Değerlendirme (KDD)	Correlation Coefficient	,451**	,574**	1,000	,465**	,360**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,001
	N	89	89	89	89	89
Duyguların Kullanılması (DK)	Correlation Coefficient	,500**	,867**	,465**	1,000	,537**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	89	89	89	89	89
Duyguların Düzenlenmesi (DD)	Correlation Coefficient	,402**	,836**	,360**	,537**	1,000
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,001	,000	
	N	89	89	89	89	89

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Tablo 5 yönetici asistanlarının demografik özellikleri ve çalışma süreleri ile toplam motivasyon, toplam duygusal zeka ve alt boyutları arasındaki istatistiksel ilişki analizini göstermektedir. Tablodan da anlaşılacağı üzere, yapılan analizler sonucu, yönetici asistanlarının cinsiyetleri, medeni durumları, yaşları ve eğitim seviyeleri ile toplam duygusal zeka ve alt boyutları (KDD, DK ve DD) arasında herhangi bir anlamlı ilişkiye rastlanmamıştır. Bu durumda H_2 hipotezi olan "Yönetici asistanlarının demografik özellikleri ile toplam duygusal zeka ve alt boyutları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır" hipotezi reddedilmiştir. Yine aynı şekilde çalışma süreleri ile motivasyon arasında da istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki görülmemiş, bu nedenden dolayı H_5 hipotezi olan "Yönetici asistanlarının çalışma süreleri ile motivasyonları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır" hipotezi de reddedilmiştir.

Tablo 5 toplam motivasyon ile eğitim arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki ($0,006=p<0,05$) olduğunu göstermektedir. Dolayısı ile H_3 hipotezi (*Yönetici asistanlarının demografik özellikleri ile motivasyonları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır*) kısmen kabul edilmiştir. Yine aynı şekilde yönetici asistanlarının çalışma süreleri ile duygusal zekanın alt boyutu olan DD arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir ($0,007=p<0,05$). Bu sonuç da H_4 hipotezinin (*Yönetici asistanlarının çalışma süreleri ile toplam duygusal zeka ve alt boyutları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır*) kısmen kabul edilmesine neden olmuştur.

Tablo 5. Kruskal Wallis ve Mann Whitney U Test Analiz Sonuçları

Kruskal-Wallis ve Mann Whitney U Test sonuçları					
Demografik faktörler ve çalışma Süresi	Toplam motivasyon(TM)	Toplam Duygusal Zeka(TDZ)	Kendi duygularını değerlendirme (KDD)	Duyguların kullanılması (DK)	Duyguların düzenlenmesi (DD)
Cinsiyet	,199	,512	,650	,540	,781
Medeni durum	,232	,880	,567	,674	,989
Yaş	,927	,513	,381	,423	,702
Eğitim	,006	,360	,738	,416	,379
Çalışma süresi	,865	,053	,639	,224	,007

Tablo 6 incelendiğinde lisansüstü mezunlarının toplam motivasyon düzeyleri en yüksek çıkmış (67,00), lise mezunlarının ise en düşük (25,70) olarak gerçekleşmiştir. Burada dikkati çeken ilginç bir husus, önlisans eğitim seviyesine sahip olan yönetici asistanlarının motivasyon düzeylerinin (54,26), lisans mezunlarından (42,90) daha yüksek olmasıdır.

Çalışma süresi 5 ve 10 yıl arasında olan katılımcıların duyguların düzenlenmesi (DD) konusunda diğer gruplara göre mean rank oranlarının (59,44) daha fazla olduğu, yani bu katılımcıların duyguların düzenlenmesi (DD) konusunda diğer gruplara nazaran daha iyi olduğu görülmektedir. Çalışma süresi arttıkça yönetici asistanları duyguların düzenlenmesi konusunda 5-10 yıl arası çalışanlara göre daha düşük performans sergilemekte, özellikle en düşük performansla 11-15 yıl arası çalışanlarda (35,76) rastlanmaktadır.

Tablo 6. Eğitim ile Toplam Motivasyon ve Çalışma Süreleri ile Duyguların Düzenlenmesi Arasındaki Detaylı İstatistiksel Analiz Sonuçları

Eğitim seviyeleri ve motivasyon arasındaki ilişki			Çalışma süresi ve duyguların düzenlenmesi arasındaki ilişki		
Eğitim	N	Mean Rank	Çalışma Süresi	N	Mean Rank
Lise	10	25,70	5 yıldan az	14	37,18
Önlisans	21	54,26	5 -10 yıl arası	25	59,44
Lisans	53	42,90	11 -15 yıl arası	19	35,76
Lisansustu	5	67,00	15 yıldan fazla	31	42,55
Toplam	89			89	
Asymp. Sig.	,006		Asymp. Sig.	,007	

Sonuç

Çalışma Balıkesir il merkezi ile ilçeleri olan Burhaniye, Edremit ve Havran ilçelerinde yönetici asistanı olarak çalışan toplam 89 kişinin duygusal zekaları ve motivasyonlarını araştırmaya yönelik olarak dizayn edilmiş ve bu amaçla toplam beş hipotez oluşturulmuştur. Yönetici asistanlarının toplam duygusal zekaları, duygusal zekanın alt boyutları ile toplam motivasyonları arasındaki ilişki, bu değişkenlerin demografik özellikler ve çalışma sürelerine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediği istatistiksel analizlere tabi tutulmuştur. Çalışmanın sonuçları özetle duygusal zeka ile motivasyon arasında istatistiksel olarak anlamlı fakat zayıf bir ilişki olduğunu gösterirken, demografik değişkenler ile toplam motivasyon, toplam duygusal zeka ile alt boyutları arasında kısmi bir ilişki olduğunu ortaya koymaktadır.

Yönetici asistanlarının toplam motivasyonları ile toplam duygusal zekaları ve alt boyutları arasındaki ilişki Spearman korelasyonuna göre istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif, fakat ilişkinin gücü açısından zayıf çıkmıştır. Bu sonuç Akbolat ve Işık'ın (2012) yaptıkları araştırma sonuçlarıyla kısmen benzerlik taşımaktadır. İlgili yazarların araştırmasında duygusal zeka ile motivasyon, ve her iki ölçeğin kendi alt boyutları arasında, yüksek bir korelasyon tespit edilmiştir. Bu çalışmada motivasyonun sadece tek boyutlu ele alındığını, Akbolat ve Işık'ın çalışmalarında ise alt boyutları ile ele alınarak analize tabii tutulduğunu belirtmekte yarar var.

Yapılan Kruskal Wallis ve Mann Whitney U Test analiz sonuçlarına göre, yönetici asistanlarının cinsiyetleri, medeni durumları, yaşları ve eğitim seviyeleri ile toplam zeka ve alt boyutları (KDD, DK ve DD) arasında herhangi bir anlamlı ilişkiye rastlanmamıştır. Bu sonuçlar bu alanda yapılan bazı araştırma sonuçlarıyla kısmen örtüşmektedir. Örneğin, Öznur ve Aşan'ın 2003 yılında yaptıkları araştırmada da yaş ve eğitim ile duygusal zeka arasında herhangi bir anlamlı ilişki tespit edilememiştir. Özyer ve diğerlerinin (2011) yaptıkları çalışmada ise, duygusal zekanın yaş ve eğitim seviyesinin yanında, medeni durum açısından da anlamlı bir farklılık göstermediği belirtilmiştir. Kılıç'da (2015) yaptığı çalışmada yaş ile duygusal zeka arasında istatistiksel bir ilişki olmadığını açıklamıştır. Akbolat ve Işık'ta (2012) yaptıkları çalışmada cinsiyet, yaş ve medeni durum ile duygusal zeka arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişkiye rastlanmamıştır.

Diğer taraftan cinsiyet ile duygusal zeka arasında istatistiksel olarak bir ilişki olduğu yapılan bazı araştırmalarda ifade edilmiştir (Gürbüz ve Yüksel, 2008; Öznur ve Aşan, 2003; Özyer vd., 2011;Tatar vd., 2011). Buna ilave olarak yaş ve eğitimin de duygusal zeka üzerinde anlamlı bir farklılık gösterdiğini gösteren çalışmalar da vardır (Gürbüz ve Yüksel, 2008, Tatar vd., 2011). Akbolat ve Işık (2012) ise eğitim ile duygusal zeka arasında anlamlı bir fark olduğunu tespit etmişlerdir.

Çalışmada çalışma süreleri ile duygusal zekanın duyguları düzenleme alt boyutu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Analizler, 5 ile 10 yıl arasında çalışan yönetici asistanlarının duyguları düzenleme konusunda diğerlerine göre daha başarılı olduğunu göstermektedir. Diğer taraftan, çalışma süreleri ile duygusal zeka arasında ilişki olmadığını gösteren çalışmalar da mevcuttur (Akbolat ve Işık, 2012; Kılıç, 2015).

Çalışmada ortaya çıkan bir başka bulgu ise yönetici asistanlarının yaşları, cinsiyetleri, medeni durumları ve çalışma süreleri ile toplam motivasyonları arasında herhangi bir istatistiksel ilişkiye rastlanmamasıdır. İlişki sadece eğitim seviyeleri açısından tespit edilmiştir, buna göre de, en çok motivasyona sahip olan yönetici asistanları lisansüstü eğitime sahip olanlardır. Ertan ve Kaya'nın (2012) yaptıkları araştırma sonucu ise cinsiyet, yaş, medeni durum ve çalışma sürelerinin yanın da eğitim seviyesinin de toplam motivasyon üzerinde anlamlı bir farklılık göstermediğini ortaya koymuştur.

Bu çalışmanın sonuçları açısından iki türlü temel öneri getirilebilir: birincisi, örgütlerde motivasyonu yüksek tutmak için, yönetici asistanlarını seçerken lisans üstü eğitim almış adayların dikkate alınması ya da asistanların lisans üstü eğitim yapmalarının teşvik edilmesidir. İkinci husus ise duyguların düzenlenmesi konusunda daha başarılı olan 5-10 yıl çalışma süresine sahip yönetici asistanlarının başarı nedenlerinin dikkatli bir şekilde analiz edilerek, örgütsel kariyer aşamalarında ve planlarında bu hususun değerlendirilmesidir. Yönetici asistanlarını seçerken duygusal zeka testlerine tabi tutmak, örgütsel yapılanmanın ve çalışma koşullarının bilişsel zekanın yanında duygusal zekayı da ortaya koyacak şekilde dizayn edilmesi, örgütlerin çalışanlarına duygusal zekaya yönelik kurslar vermesi, akademik düzeyde duygusal zeka temalı derslerin müfredatlara konulması, dikkate alınması gereken diğer öneriler olarak değerlendirilebilir.

Araştırmanın sınırları ve eleştirisel bir yaklaşım

Araştırma finans ve süre açısından sınırlamalara sahiptir. Aynı araştırmanın daha fazla katılımcıyla gerçekleştirilmesi, farklı bölgelerde de yapılması daha doyurucu bilgilerle ulaşılmasını sağlayabilir. Aynı zamanda araştırmada kullanılan demografik ve mesleki özelliklere dair soruların daha da çeşitlendirilmesi (örneğin, gelir düzeyi, çalışılan işletmelerin büyüklüğü, yöneticilerin kaçınıcı işleri olduğu vs..) daha ayrıntılı sonuçların elde edilmesini sağlayabilirdi. Araştırmada en çok eleştirilecek husus kullanılan ölçektir. Araştırmada beşli ölçek yerine yedili ölçeğin kullanılması daha hassas ölçümlerin yapılmasını sağlayabilirdi. Diğer taraftan ölçeklerin yabancı literatürden alıntı yapmak yerine, toplumsal kültüre uygun olarak orijinal bir şekilde hazırlanmasının gerekliliği tartışılması gereken bir başka husustur. Zira, bir toplumda geçerli olan ölçek, farklı kültüre sahip diğer toplumlarda aynı sonuçları vermeyebilir. Çalışmanın sonuçları ve tartışmalar duygusal zeka kullanımının çalışanların demografik ve mesleki özellikleri açısından farklı sonuçlar verdiğini, çoğu zaman bulguların birbiriyle

örtüşmediğini göstermektedir. Bu durum benzer çalışmaların, en azından genel bir kanaat edininceye dek, gelecekte daha çok yapılmasını önermektedir. Diğer taraftan, duygusal zekayı arttıran ya da azaltan faktörlere yönelik nedensel çalışmaların yapılması, konuyu literatür açısından zenginleştirecek ve daha da olgunlaşmasını sağlayacaktır.

Kaynakça

- Akbolat, M. ve Işık, O. (2012). Sağlık çalışanlarının duygusal zeka düzeylerinin motivasyonlarına etkisi. *Dumlupınar University Journal of Social Science/Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 1(32), 109-124.
- Altan, M. Z., & Üniversitesi, E. F. İ. (1999). Çoklu Zekâ Kuramı. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*, 17(17), 105-117.
- Arslan, R., Mazan, İ. ve Aydın, E. (2013)."Yönetimde Değişen Duygu Zekâ İlişkisi Ve Yöneticilerin Duygusal Zekâ Düzeylerine İlişkin Bir Araştırma." *Uşak Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 6(3), 99-116.
- Ashforth, B. E. ve Humphrey, R. H. (1995). Emotion in the workplace: A reappraisal. *Human relations*, 48(2), 97-125.
- Aşan, Ö. ve Özyer, K. (2003). Duygusal zekaya etki eden demografik faktörlerin saptanmasına yönelik ampirik bir çalışma. *Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 21(1), 151-167.
- Babaoğlu, E. (2010). Okul yöneticilerinde duygusal zeka. *Ahi Evran Üniversitesi Kırşehir Eğitim Fakültesi Dergisi*, 11(1), 119-136 .
- Baltaş, A. (2000). *Ekip çalışması ve liderlik*. İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Blackmore, J. (2011). Lost in translation? Emotional intelligence, affective economies, leadership and organizational change. *Journal of educational administration and history*, 43(3), 207–225.
- Carmeli, A. (2003). The relationship between emotional intelligence and work attitudes, behavior and outcomes: An examination among senior managers. *Journal of managerial Psychology*, 18(8), 788-813.
- Chiang, C. F., Jang, S., Canter, D. ve Prince, B. (2008). An expectancy theory model for hotel employee motivation: Examining the moderating role of communication satisfaction. *International Journal of Hospitality & Tourism Administration*, 9(4), 327-351.
- Çetinkaya, Ö. ve Alparslan, A. M. (2011). Duygusal zekânın iletişim becerileri üzerine etkisi: Üniversite öğrencileri üzerinde bir araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16(1), 363-377.
- Delfgaauw, J. ve Dur, R. (2007). Signaling and screening of workers' motivation. *Journal of Economic Behavior & Organization*, 62(4), 605-624.
- Devadass, R. (2011). Employees Motivation in Organizations: An integrative literature review. *International Proceedings of Economics Development & Research*, (10), 566-570.
- Diclemente, C. C., Nidecker, M. ve Bellack, A. S. (2008). Motivation and the stages of change among individuals with severe mental illness and substance abuse disorders. *Journal of substance abuse treatment*, 34(1), 25-35.
- Doğan, S. ve Demiral, Ö. (2007). Kurumların başarısında duygusal zekânın rolü ve önemi. *Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* 14(1), 209-230.
- Doğan, S. ve Şahin, F. (2007). Duygusal zekâ: tarihsel gelişimi ve örgütler için önemine kavramsal bir bakış. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16(1), 231-252.

- Erkuş, A. ve Günlü, E. (2008). Duygusal zekânın dönüşümcü liderlik üzerine etkileri. *Dokuz Eylül Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi* 9(2), 187-209.
- Ertan, H. ve Kaya, İ. (2012). Edremit Körfezi'ndeki konaklama işletmeleri çalışanlarının iş motivasyon düzeylerinin demografik ve mesleki özelliklerine göre incelenmesi. *Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 14(1), 155-168.
- Fındıkcı, İ. (2000). *İnsan Kaynakları Yönetimi*. İstanbul: Alfa Yayınları.
- Goldenberg, I., Matheson, K. and Mantler, J. (2006). The assessment of emotional intelligence: A Comparison of Performance-based and Self-report Methodologies. *Journal Of Personality Assessment* 86(1), 33-45.
- Gürbüz, S. ve Yüksel, M. (2008). Çalışma ortamında duygusal zeka: İş performansı, iş tatmini, örgütsel vatandaşlık davranışı ve bazı demografik özelliklerle ilişkisi. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 9(2), 174-190.
- Huang, Xu, Chan, S.C.H., Lama, W. and Nanb, X. (2010). The joint effect of leader-member exchange and emotional intelligence on burnout and work performance in call centers in China. *The International Journal of Human Resource Management* 21(7), 1124-1144.
- Kalaycı, Ş. (2008). *SPSS uygulamalı çok değişkenli istatistik teknikleri*. Ankara: 3.Baskı, Asil Yayınları.
- Kılıç, R. (2015). İşgörenlerin duygusal zekaları ile örgütsel sinizm algıları arasındaki ilişkiye yönelik bir araştırma. *Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 13(2), 59-73.
- Koçel, T. (2003). *İşletme yöneticiliği*. İstanbul: 9. Baskı, Beta Yayıncılık.
- Law, K.S., Wong, C. ve Song, L.J. , (2004). The construct and criterion validity of emotional intelligence and its potential utility for management studies. *Journal of Applied Psychology*, 89(3), 483.
- Locke, E. A. (2005). Why emotional intelligence is an invalid concept. *Journal of Organizational Behavior*, 26(4), 425-431.
- Maboçoğlu, F. (2006). Duygusal zekâ ve duygusal zekânın gelişimine katkıda bulunan etkenler. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Ankara Üniversitesi. Ankara: *Sosyal Bilimler Enstitüsü. Felsefe ve Din Bilimleri Anabilim Dalı*.
- Mayer, J. D. and Salovey, P. (1993). The intelligence of emotional intelligence. *Intelligence*, 17(4), 433-442.
- Njoroge, N. and Rashad Yazdanifard, C. (2014). The impact of social and emotional intelligence on employee motivation in a multigenerational workplace. *Global Journal of Management And Business Research*, 14(3), 30-36.
- Öğüt, A., Akgemci, T. ve Demirsel, M. T. (2004). Stratejik insan kaynakları yönetimi bağlamında örgütlerde işgören motivasyonu süreci. *S.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (12), 277-290.
- Örücü, E. ve Kanbur, A. (2008). Örgütsel-yönetimsel motivasyon faktörlerinin çalışanların performans ve verimliliğine etkilerini incelemeye yönelik ampirik bir çalışma: Hizmet ve endüstri işletmesi örneği. *Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 15(1), 85-97.
- Özyer, K., Azizoğlu, Ö. ve Fahreeva, G. (2011). A study about relationship between emotional intelligence and life satisfaction. *Akademik Bakış Dergisi*, (25), 1-20.

- Parsons, E. ve Broadbridge, A. (2006). Job motivation and satisfaction: Unpacking the key factors for charity shop managers. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 13(2), 121-131.
- Pekel, H. N. (2001). İşletmelerde motivasyon-verimlilik ilişkisi: Devlet Hava Meydanları İşletmesi Antalya Havalimanı çalışanları arasında bir örnek olay araştırması. *Diss. Sosyal Bilimler*.
- Polat, S. ve Aktop, E. (2010). Öğretmenlerin duygusal zeka ve örgütsel destek algılarının girişimcilik davranışlarına etkisi. *Akademik Bakış Dergisi*,(22), 1-20.
- Salovey, P. ve Mayer, JD. (1990). Emotional Intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, 9(3), 185-211.
- Scott-Halsell, S. A., Saiprasert, W. ve Yang, J. (2013). Emotional intelligence differences: could culture be the culprit?. *Journal of Teaching in Travel & Tourism*, 13(4), 339-353.
- Talu, N. (1999). Çoklu zeka kuramı ve eğitime yansımaları. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 15(15), 64 - 72.
- Tatar, A., Tok, S. ve Saltukoğlu, G. (2011). Gözden geçirilmiş Schutte Duygusal Zekâ Ölçeği'nin Türkçe'ye uyarlanması ve psikometrik özelliklerinin incelenmesi. *Klinik Psikofarmakoloji Bülteni*, 21(4),325-338 .
- Tunçer, P. (2013). Örgütlerde performans değerlendirme ve motivasyon. *Sayıştay Dergisi*, (88), 87-108.
- Ural, A. (2001). Yöneticilerde duygusal Zekanın üç boyutu. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 3(2), 209-219.
- <http://www.tdk.gov.tr/> adresinden 20 Haziran 2015 tarihinde alınmıştır.
- <http://tzv.org.tr/> adresinden 20 Haziran 2015 tarihinde alınmıştır.

DEĞİŞEN REKABET ORTAMI VE BÜRO YÖNETİMİ ARASINDAKİ İLİŞKİDE MOTİVASYON FAKTÖRÜNÜN ÖNEMİ: BİR ÖRNEK OLAY ÇALIŞMASI

Şermin ŞENTURAN¹, Nesibe ŞENTÜRK², Nesrin ŞENTÜRK³

Özet

Ekonomiye yön veren en önemli varlıklar işletmelerdir. İşletmelerin önemli fonksiyonlarından olan büro yönetim birimleri kontrol edilebilir bir yapıya sahip olmanın yanında; daha esnek ve teknolojik açıdan dinamik bir yapı benimseyerek olası değişimlere çağdaş bir bakış açısıyla yaklaşmak zorundadır. Bu süreçte büro yönetiminin devamlılığını ve sürdürülebilirliğini sağlayacak insan faktörünü en iyi şekilde motive etmek; bu süreci etkili ve verimli hale getirecektir.

Bu çalışmada; değişen rekabet ortamı ve büro yönetimi anlayışları arasındaki ilişkide motivasyon faktörünün önemine yer verilecektir. Bu konuyla ilgili orta ölçekli bir işletmenin değişim süreci ve bu süreçte büro yönetim yaklaşımını destekleyen motivasyon anlayışları üzerinde durulacaktır.

Anahtar kelimeler: büro yönetimi, değişim, motivasyon

THE IMPORTANCE OF MOTIVATION FACTOR IN THE RELATIONSHIP BETWEEN CHANGING COMPETITIVE ENVIRONMENT AND OFFICE MANAGEMENT: A CASE STUDY

Abstract

Businesses are the most important assets that drive economics. Office management units as one of the important functions of the businesses have to approach to possible changes with a contemporary perspective by adopting a more flexible and technologically dynamic structure in addition to having a controllable structure. In this process, to motivate the human factor which will ensure the continuity and sustainability of the office management will make this process efficient and effective.

In this study; it will be placed on the importance of motivating factors in the relationship between understanding the changing competitive environment and office management. In this context, it will be focused on the change process of a medium-sized enterprises and on understanding of motivation supporting office management approach.

Key words: office management, change, motivation

¹ Prof. Dr., Bülent Ecevit Üniversitesi, senturansermin@gmail.com

² Yüksek Lisans Öğrencisi, Beykent Üniversitesi, nesibesenturk@windowslive.com

³ Ekonomist, nesrinsenturk@windowslive.com

Giriş

Çalışma yaşamında büroların ortaya çıkışı ve büro yönetimi anlayışı çeşitli sosyal, kültürel, politik ve ekonomik ortamdan geçerek bugünkü halini almıştır. Özellikle kentleşme yalnızca toplumsal gelişimin kapılarını aralamamış, ekonomik canlanma ve sermaye gücünün de ortaya çıkmasında büyük rol oynamıştır (Pirenne, 2011, s.80). Dolayısıyla büroların ortaya çıkış sürecinin insanlığın ekonomik ve ticari faaliyetleriyle doğrudan ilgisi olduğunu söylemek mümkündür.

Ticari yaşamın canlanmasıyla birlikte hayatın en önemli olgusu haline gelen işletmeler; yapısal olarak bir takım bölümlere ayrılma ve uzmanlaşma gereksinimi duymuştur. Tüm bu hayati gereksinimlerin karşılanması amacıyla bürolar kurulmuştur. Türk Dil Kurumu'nun sözlüğünde büro, genel olarak "danışma ve kayıt tutma işlerinin yürütüldüğü bir iş yeri" olarak tanımlanmaktadır (tdkterim.gov.tr: 10.05.2015). İşletme açısından büro "bir işletmenin idari işlerinin yürütüldüğü bölüm" olarak ifade edilebilir. Genel bir bakış açısıyla baktığımızda; büronun, yapılacak işin niteliğine göre gerekli insan ve ekipmanla donatılmış çalışma yeri olduğunu söylemek mümkündür (T.C Milli Eğitim Bakanlığı, 2011).

Büro yönetimi; işletmelerde hizmet sağlamak, yeni fikirler oluşturmak, işletmelerin vizyon ve misyonlarına uygun amaçlara yönelik tekniklerin geliştirilip uygulanmasıdır. Kurumdaki örgütle ve yönetimle ilgili birçok faaliyetin meydana getirildiği süreç olan büro yönetimi, işlerin planlanması, organizasyonu, kontrol edilmesi (Tengilimoğlu, 2009) ve yönetim kademesindeki süreçlerin işleminde etkili rol oynayan temel iş sözleşmelerini içermektedir.

Büro yönetimi örgütlerin; işleriyle ilgili arşiv kaydı, dosyalama, fotokopi gibi birden fazla işin uyumlu bir süreçte gerçekleştirilmesi gereken önemli bir birimdir. Buradan yola çıkıldığında büro yönetimlerinin, işletmelerin yöneticileri için işletme ile ilgili toplanan veriler hakkında bilgi aldıkları kritik öneme sahip birimler olduğunu söylemek mümkündür.

Büro yönetimi kavramı, geleneksel (klasik) ve çağdaş büro yönetimi başlıkları altında toplanır (Acar, 2008, s.59).

Geleneksel (Klasik) Büro Yönetimi

Geleneksel büro yönetim anlayışı daha yazıya dayalı, memuriyet temalı basit işlerin belli ve bilinen bir süreçte değişmeyen bir döngü içerisinde meydana gelmesidir.

Geleneksel büro işleyişi; işletmede ürerimi yapılan mal ve hizmetlerin kaydının tutulması ve gerekli hesapların gerçekleştirilmesidir. Tüm bu işlerden sorumlu kişiler büro yöneticileridir. Yapılacak bütün işlerin belli bir plan ve program doğrultusunda meydana gelmesinden sorumludurlar. Nitekim işletmenin faaliyetlerindeki başarı veya başarısızlık doğrudan yöneticinin becerilerine bağlıdır.

Geleneksel büro yönetiminde işleyiş özellikleri genel olarak şu şekildedir (Başpınar, Ö.N., 2012, s47);

- Hiyerarşik yapı katıdır.
- Çalışma tek tiptir. Farklı çalışma tipleri ve anlayışları benimsenmediğinden ortam çalışanlar açısından sıkıcıdır.
- Personel için belli bir görev ve çalışma saati tanımlanmıştır.
- Yeni çalışma yaşamında karşılaştığımız grup çalışması ve her bireyin fikrinin alınması gibi bir durum söz konusu değildir. Genellikle ekip çalışması yok denecek kadar azdır.
- İşletmede çalışmanın kurallara uygun yürütülmesi için sınırlar koyulmuştur.
- Bilim ve teknolojik gelişmelere geleneksel büro yönetimi organizasyonlarının direnç gösterdiği gözlenmektedir

Çağdaş Büro Yönetimi

Ticaret kanallarının aktif hale gelmesiyle; işletmelerin tepe noktasında bulunan girişimcilerinin, buluş sahiplerinin ve yeniliklerin toplum için taşıdığı önem yadsınamaz bir hal almıştır (Piketty, 2014, s.478). Bugün dünyada en etkin varlıklar olan işletmelerin başarılı olabilmesi, iş yapabilme ve kar edebilme süreçlerinde yeni ve aktif fikirleri daha hızlı benimsemesiyle gerçekleşecektir.

Hal böyleyken işletmelerin devamlılığını sürdürmesinde değişimin baş aktörü teknolojinin vazgeçilmez bir önemi karşımıza çıkar. Teknoloji; geliştirilen bilgi, süreç ve yöntem olup, değişim sürecinin etkin kullanılmasıyla verimliliğini ve kalıcılığını korur (Karadal, 2013 s.48). Tüm bu önem arz eden araçlar işletmelerin en önemli fonksiyonlarından olan büro yönetim sistemlerini de yakından ilgilendirmektedir. Günümüzde bürolar ve büro yönetimleri daha etkin ve aktif hale gelmiştir.

Çağdaş büro yönetiminde işleyiş şöyledir;

- Genel olarak bilişim teknolojileri, bilginin toplanması, işlenmesi, saklanması ve gerektiğinde herhangi bir yere iletilmesini ya da herhangi bir yerden bu bilgiye erişilmesini sağlayan teknolojilerdir (Yurdakul ve Çağlayan, 1997) . Bu gibi süreçler geleneksel dönemdeki aksine daha hızlı benimsenmektedir.
- Sınırlar yoktur. İşin çözüme kavuşması için iletişim bölümler arasında etkin olarak kullanılmaktadır.
- Memuriyet görevleri ortadan kalkmıştır.
- Bürolarda geleneksel fiziki şartlarının yerini, güçlü, bilgi ve teknolojiyi etkin kullanan koşullar almıştır.
- Geleneksel yapının grup çalışmasını etkin kılamamasının aksine çağdaş anlayışta etkin bir grup çalışması anlayışı benimsenmiştir.
- Kademe ve hiyerarşik yapı yerini işin uzmanlaşmasına ve becerilerin sahiplerine bırakmaktadır.

➤ Çalışma yaşamına katılan kadın sayısının artmasıyla büro yönetimi ve işleyişinde ayrıntıya önem verilmesi, işe çok boyutlu bakabilme, çalışanlar arası iletişim diyaloglarında yumuşak dil kullanımı gibi birçok alandan daha fazla evrensellik ve yapıcılık hakim olmuştur.

➤ Değişen sosyal, kültürel, politik ve ekonomik çevrenin getirdiği yeni koşullar işletmeleri ve çalışanlardaki beklenti ve istekleri de etkilemiştir. Bu değişim olgusuyla birlikte esnek bağımsız çalışma koşulları popüler hale gelmiştir.

Değişim ve Yarattığı Rekabet Ortamının Büro Yönetimi Üzerindeki Etkileri

İşletme sahiplerinin birçoğu için başarı; işletmelerin ve işlerin geleceğinin üretkenlik artışına bağlı olduğu kanısıdır (Goldratt ve Cox, 2013, s40) . İşletmelerin üretim süreçlerinde yakaladıkları avantajlar, riskler, kazançlar büro yönetimin sistemli çalışmaları sonucunda belgelenir ve örgütlerin geleceğine yön verir. Nitekim seçme, yönlendirme ve farklılaştırmayı doğru yönetmek işletmeler için yetenek ve yeteneksizliğin belirleyici deneyimidir (Gladwell, 2009, s.24).

Dünya döndüğü müddetçe değişim kaçınılmaz olacaktır. Sürdürülebilir bir ekonomi ve sosyal yaşam için değişime ayak uydurmak büyük önem taşımaktadır. Değişim her şey için geçerlidir. Günümüzde geleceğe yön veren genç kuşak yenilikten korkmayan, reformcu ve bildiği şeylerden bilmediklerine doğru ilerleyerek yön bulmaktadır (Gladwell, 2013 s.190).

Bilgi ve iletişim teknolojileri alanındaki yaşanan gelişmeler, toplumsal yaşamda olduğu kadar, iş yaşamında da önemli gelişmelere neden olmaktadır. Bilgi ve bilgiyi yönetmek etkinliği işletmelerin varlığına devam etmelerinin birincil koşuludur.

Değişim ve gelişmelerle birlikte işletmeler için yeni bir dönem açılmıştır. Bu hayati süreçte yeni iş tanımları ve yöntemleri büyük öneme sahiptir. Meydana gelen teknolojik gelişmeler bildiğimiz geleneksel büro yönetimini ortadan kaldırıp yerini çağdaş bir anlayışa bırakmıştır. Bu anlayışın benimsenmesi sanal iş, sanal örgüt, ev ofis gibi yapıların yanı sıra, sanal ofis ve çalışan gibi yeni sözcükleri bünyesine katmıştır. Bu noktada değişim ve rekabet ortamını doğru kavrayan işletmenin büro yönetimi fonksiyonu; kayıtlar, belgeler ve önerilerle yönetimdeki karar mekanizmalarını doğru ve etkili yönlendirecektir.

Değişim Sürecinde Büro Yönetimi Çalışan Motivasyonu

Değişim süreçleri etkileşimlere açık olup, tüm bu etkileşimlerle işletme, iş, iş grupları, bilgi ve teknoloji alanında değişikliğe gidildiği gibi, hali hazırda bulunan işler, tutumlar ve alışkanlıklarda da değişimler gerçekleşmek zorunda kalabilir (Yeniçeri, 2002, s.102).

Değişim kavramının günümüz koşullarında örgütlere sağlayacağı birden fazla avantaj yer almaktadır. Bu avantajlar örgütlerin kalıcı ve sürdürülebilir bir ilerleme kaydetmesi açısından önemlidir. Öte yandan bu süreç, buldukları rekabet ortamında varlıklarını sürdürmelerini zorlaştıran birden çok riskte barındırabilmektedir.

İşletmelerdeki tüm fırsat ve riskler özellikle büro yönetimi birimi çalışanları; yöneticiler, uzmanlar, memurlar, sekreterler ve yardımcı hizmet personeli olarak adlandırılan kadroyu

etkisi altına almaktadır. Nitekim işletmelerin en önemli kaynağı insan faktörüdür ve bu faktörün en etkili şekilde yönlendirilmesi örgütsel başarının kilidi açmanın en baskın yoldur.

Örgütlerin vazgeçilmez kaynakları olan çalışanlar için iş memnuniyeti ve iş tatmini sağlamak onları doğru motive etmekten geçmektedir. Değişim süreçlerinin sosyal ve psikolojik etkileri en çok iş yeri çalışanları üzerinde etkili olmaktadır. Çalışma hayatında kritik bilgilerin ve belgelerin depolandığı bürolar ve bu bürolarda çalışanlarının üzerinde doğru örgütsel motivasyon aşamaları uygulanmalıdır. Örgütlerde uygulanan örgütsel motivasyon çalışmalarının temel amacı; bireylerin kendi kişisel gelişimlerine ve örgüt çıkarlarına uygun çalışmalara yararlı olmalarını sağlamaktır (Şenturan, 2014 s:21).

Büro yönetimi çalışanlarının değişim süreçlerinde; iç motiveleri, fizyolojik motive unsurları, sosyal ve psikolojik motivasyon eğilimleri işletmeler tarafından doğru algılanmalıdır. Örgütsel motivasyon iş yaşamındaki önemi iş performanslarındaki başarıyla paralel yürütülen bir süreç olmasıdır. İşletmelerde sergilenen davranış biçimleri ve bu davranış biçimlerinin yapılan işe yansması örgütlerin sağlıklı ve verimli iş yürütmesi açısından önemlidir.

Orta Ölçekli Bir İşletmenin Değişim Süreci ve Bu Süreçte Büro Yönetimi Anlayışını Destekleyen Motivasyon Unsurları Üzerine Bir Örnek Olay Çalışması

Bu bölümde, işletmede yaşanan bir kriz anı, bu krizin getirdiği değişim süreci ve sonuçları hakkında bir örnek olay çalışması ele alınacaktır.

Özer İşletmesi metal-plastik alanında hizmet vermek amacıyla 1993 yılında kurulmuştur. İşletme ilerleyen zamanlarda tüketiciler için fonksiyonel, kaliteli, pratik ve yenilikçi ürünler tasarlayıp üreterek kısa sürede başarılı bir şirket haline gelmiştir.

Şirket, tüm bu faaliyetleri gerçekleştirirken elbette birden çok yönetim değişimi sürecinden geçmiş; bu süreçleri kimi zaman az kayıpla, kimi zaman da çok kayıpla atlatıp yapılan hatalardan ders almıştır.

İşletmenin sahibi ve aynı zamanda genel müdürü olan Korhan Özer'in, kişisel eğitim ve deneyimleri işletmenin büyümesi ve sürdürülebilir bir hal almasında önemli bir etken olmuştur. Ancak Kerem Özer'in ani rahatsızlığı kurumda kaos yaratmış ve bu kaosu getirdiği belirsizlikle birlikte bir değişim süreci başlatmıştır.

İşletmenin yönetici pozisyonunda bulunan personelde, ani rahatsızlık haberi ile birlikte şaşkınlık ve üzüntü ile yapılan eylemlerde sabit kalma durumu yaşanmıştır. Durağan yaşanan bu dönemde çalışanlar arasında endişe, işlerin geleceği ve kendi gelecekleri hakkında belirsizlik gibi durumlar gözlenmiştir.

Özer işletmesi için kriz dönemi sayılacak bu dönemde; işletme sahibinin yurtdışında eğitim gören oğlu Kerem Özer eğitimini tamamlayıp ülkesine dönmüştür. Ani bir kararla işletmenin başına geçer ve işletme, içinde yaşadığı değişim dönemi ve aynı zamanda yenilik dönemi olarak da adlandırılacak bir süreçten geçer.

İlk şoku atlattırmaya çalışan üst yönetim ani rahatsızlık durumunun etkisiyle çalışanlara bilgi vermekte gecikmiştir. Bu durum çalışanlar arasında dedikoduya ve işleri hakkında belirsizlik ve endişe hissetmelerine neden olmuştur. Yaşanılan sürecin farkına varan yeni genel

müdür Kerem Özer derhal üst yönetimle bir toplantı yapmıştır. Halkla ilişkiler sorumlusu Elif Demirhan genel bir sunu ile bu toplantı sonucunda şirkette olması muhtemel değişiklikleri çalışanlara duyurmuştur. Çalışanlar açısından süreçle ilgili çok büyük değişim algısı oluşmamıştır. İlerleyen dönemde yeni genel müdürün genç olması çalışanlarda başka bir endişe durumu yaratmıştır. Bu endişe durumu işten çıkarılma korkusudur. Bu korkuya sebep ise yeni gelen genel müdürün yenilikçi tavrıdır.

Kerem Özer göreve geldiği ilk gün üretim departmanında kapsamlı bir inceleme yapmıştır. Şirketin büyük çoğunluğunu oluşturan üretim bölümü çalışanlarına makineler ve üretkenliklerine dayalı sorular sormuş ve tüm cevapları ajandasına not almıştır. Daha öncesinde geleneksel bir yönetim anlayışıyla yönetilen şirket için bu uygulama kafa karışıklığı doğurmuştur. Tüm bu soru cevap aşamasından bir hafta sonra yeni genel müdür şirketin üretim hacminden ve toplam karından duyduğu memnuniyeti dile getirmiş, ancak bu aşamada kritik bir de karar almıştır. Bu karar işletmenin yeni bir sektörde şansını denemesinin gerekliliğidir.

Yeni genel müdür, bu kararını üst düzey yöneticilere açıklamış ancak hangi sektör olduğu konusunda bilgi vermemiştir. Kerem Özer, değişim sürecini çalışanlarla birlikte şekillendirmek gayretindedir. Gelenekselci bir yönetim tarzı yerine daha çağdaş bir yönetim anlayışıyla yaklaşarak değişim sürecini çalışanlar için kaos ve stres ortamı olmaktan çıkartıp ekip çalışması yöntemi ile eğlenceli bir hale getirmek çabasıdadır. Kerem Özer değişim fikrini paylaştığı çalışanlarla yaptığı ilk çalışma iş yerinin fiziksel koşullarını değiştirmek yönünde olmuştur. Çalışanlardan oluşturduğu bir grupta beyin fırtınası yaparak ofisleri yeniler. İşletmedeki bürolar eski tip ofis zihniyetinden kurtularak açık ve camlı ofisler haline gelmiştir.

Bu durum, çalışanlarda hiyerarşik düzen yerine, ekip ve bireysel özelliklerin başarıya etkisi olduğu görüşü uyandırmıştır. Bununla birlikte büro çalışanlarını iki önemli yurt dışı fuarına katılmasını sağlamıştır. İlk fuar Çin’de düzenlenen plastik-metal alanında işletmenin eski uzmanlık alanıyla ilgilidir. Son katılım yapılan fuar ise Amerika’da girişimciliği destekleyen yeni fikirlerin olduğu bir fuar olmuştur.

Büro çalışanlarının girişimcilik fuarında online toplantı odaları gibi dikkatlerini çeken pek çok yenilik olmuştur. Bu yenilikler şirketin yeni genel müdürü öncülüğünde büro çalışanlarınca daha şeffaf bir yönetim ve teknolojiye “rakiplerin her zaman bir adım önünde olma” anlayışının benimsemesini sağlamıştır. Çalışanlar kendi alanlarındaki yenilikleri görmüş ve değişim ortamında rakiplerinden bir adım önde olmayı önce şirket imajı daha sonra da kişisel iş tatminleri için gerekli görmüşlerdir. Yeni genel müdür çalışanların yaşadıkları değişim sürecinde; önce onlarla grup çalışmaları düzenlemiştir. Çalışanların fikirlerini önemsemiş hatta onları kendi işleri hakkında dünyada olup bitenden haberdar olmaları için yenilik ve girişimcilik alanlarını düzenlenen bir fuar organizasyonuna götürmüştür. Tüm bu gelişmeler çalışan motivasyonunu destekleyici değerli bir süreç olmuştur.

Özer şirketi daha sonra metal-plastik alanında üretim yapmayı bırakarak gıda sektörüne adım atmıştır. Değişim sürecinde motivasyonu artan şirket çalışanları ortak çalışmalar üretmiştir. Onların fikirleri ile bugün bu yeni hizmet alanı haline gelen işletme, tanıttığı gıda ürünleri üzerinden çeşitli tasarım ödüllerine sahip yenilikçi bir anlayışla yoluna başarı ile devam etmektedir.

Sonuç

Küreselleşme ile birbirine eskisinden daha yakın olan dünya ülkeleri; gerek sosyal gerek kültürel gerekse politik ve ekonomik anlamda meydana gelen değişimlerden doğrudan etkilenmektedir. Ekonomiye yön veren en önemli varlıklar işletmelerdir. İşletmelerin önemli fonksiyonlarından olan büro yönetim birimleri değişimin etkilenmeye en açık alanlardır. Değişimin günümüz tanımlamasının işletmelere kattığı olumlu ve olumsuz değerler örgütlerin davranışlarını yakından ilgilendirmektedir. Örgütlerdeki değişim kavramı ve işleyişi kapsamlı bir süreçten geçmektedir. Bu süreci tetikleyen dış ve iç etkenler örgütün süreci erken kavraması ve başarılı olması açısından doğru yönetilmek zorundadır.

Örgütlerdeki değişim süreci işletmeler için kriz anı yaratabileceği gibi aynı zamanda çeşitli fırsatları da beraberinde getirmektedir. Bu sürecin etkili yönetilmesi özellikle işletmelerin önemli fonksiyonları olan büro yönetimlerinin işlerini daha verimli, sürdürülebilir ve devamlı yapmak açısından oldukça olumlu yönde etkileyecek bir faktördür.

Günümüz dünyasında hala önemini yitirmeyen en önemli kaynak insan ve insan gücü olduğundan; işletmelerde meydana gelen yenilik ve değişim sürecinden ilk önce etkilenecek yine bu insan gücüdür. Dolayısıyla önem verilmesi gereken süreçlerden biri de işletmelerdeki insan gücünü doğru motive etmektir.

Yaşadığımız dev ekosistemde işletmelerin fark yaratabilmesi için en önemli şartın yenilikleri takip etmeleri gerektiğini görüyoruz. Bu durum örgütlere saygınlık, rakiplere göre avantaj elde etme, değişimi doğru anlatan bir lider aracılığı ile çalışan motivasyonu sağlayıp başarılı bir örgütsel davranış modeli ortaya çıkartacaktır. İnsanların süreçteki olumlu davranışları işletmelerin gelecek başarılarını pozitif yönde etkileyecektir.

Bu çalışmada büro yönetimi ile ilgili temel kavramsal açıklamalarda bulunulmuş ve bununla birlikte, geleneksel yönetim şekli ve çağdaş yönetim şeklinde karşılaşılan büro yönetim tarzları hakkında bilgilere yer verilmiştir. Değişim süreçlerinin gerekliliğinden yola çıkarak; değişim ve yarattığı rekabet ortamının büro yönetimi üzerine etkileri ve bu süreci etkileyen faktörlere yer verilmiştir. Son olarak değişim süreci ve büro yönetim çalışanlarının motivasyonları arasındaki ilişki bir örnek olay çalışmasına da yer verilerek konuya yeni bir bakış açısı getirilmiştir. Bu noktada; başarılı bir işletme geleceği ve büro yönetim süreci için, örgütsel değişim ve örgütsel davranışın en önemli ögesi motivasyonun birbirinden ayrı olmaksızın paralel yürütülmesi gerektiği olgusu çalışmanın ana fikrinin oluşmasını sağlamıştır.

Kaynakça

- Acar, F. (2008). *Büro Yönetimi ve İletişim*. Lisans Yayınları. İstanbul.
- Arge Danışmanlık A.Ş. (2012). *Değişim Yönetimi, Değişim Yönetimi ve Uygulama Metodolojisi* <http://www.arge.com/wp-content/uploads/2012/12/degisim-yonetimi1.pdf> adresinden 29 Mart 2015 tarihinde alınmıştır.
- Eliyahu, M.G.. ve Jeff, C. (2013). *Amaç*. Optimist Yayım Dağıtım. 1.Baskı. İstanbul.
- İş, Güç,Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi (2004). *İşletmelerde Değişime Direnme Ve Çözüm Yöntemlerinin İncelenmesi* <http://www.isgucdergi.org/?p=article&id=176&cilt=6&sayi=1&yil=2004> adresinden 6 Nisan 2015 tarihinde alınmıştır.
- Karadal, H. (2013). *Girişimcilik*. Beta Basım A.Ş. 1.Baskı. İstanbul.
- Kazım Karabekir Eğitim Fakültesi Dergisi (2006). *Örgütsel Değişim Yönetimi* file:///C:/Users/tablet/Downloads/4096-16181-1-PB.pdf adresinden 27 Mart 2015 tarihinde alınmıştır.
- Malcolm, G. (2013). *Outliners: Çizginin Dışındakiler*. MediaCat,.1.Baskı. İstanbul.
- Pirrenne, H. (2011). *Ortaçağ Kentleri*. İletişim Yayıncılık. 10.Baskı. İstanbul.
- Şenturan, Ş. (2014). *Örgütsel Davranış*. Beta Basım A.Ş. 1.Baskı. İstanbul.
- T.C Başkanlık Atatürk Kültür, Dil ve Tarih Yüksek Kurumu Türk Dil Kurumu (1932). *Büro* http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_qts&arama=qts&guid=TDK.GTS.55a660543bac87.00968839 adresinden 5 Haziran 2015 tarihinde alınmıştır.
- T.C Milli Eğitim Bakanlığı (2011). *Büro Yönetimi Büro Yönetimi Modelleri* (pp.8-12). Ankara.
- T.C Milli Eğitim Bakanlığı (2011). *Büro Yönetimi ve Sekreterlik* http://mebk12.meb.gov.tr/meb_iys_dosyalar/16/14/966069/dosyalar/2012_12/24034720_yazbiimleme.pdf adresinden 1 Haziran 2015 tarihinde alınmıştır.
- Tengilimoğlu, D., ve Başpınar Ö.N., ve Tutar, H. (2012). *Büro Yönetimi*. T.C. Anadolu Üniversitesi Yayını No: 2516, Açıköğretim Fakültesi Yayını No: 1487. Web Ofset Tesisleri. Eskişehir.
- Tengilimoğlu, D. (2009). *Çağdaş Büro Yönetimi*. Seçkin Yayınları. 3. Baskı. Ankara.
- Thomas P. (2014). *Yirmi birinci Yüzyılda KAPİTAL*. Türkiye İş Bankası Kültür Yayınları. 1.Basım. İstanbul.
- Yeniçeri, Ö. (2002). *Örgütsel Değişiminin Yönetimi*. Nobel Yayınları. Ankara.
- Yurdakul, C. ve Çağlayan M.U. (1997). *Bilgi Teknolojileri Türkiye İçin Nasıl Bir Gelecek Hazırlamakta*. Türkiye İş Bankası Kültür Yayınları. Ankara.

TIBBİ SEKRETERLERİN MOTİVASYONLARINI ETKİLEYEN FAKTÖRLERİN BELİRLENMESİNE YÖNELİK BİR ÇALIŞMA: ARAŞTIRMA VE UYGULAMA HASTANESİ ÖRNEĞİ

Özlem KÜÇÜKLER¹, Narfide MERGEN²

Özet

İnsan yaşamı gibi hata kabul etmeyecek bir alanda faaliyet gösteren sağlık kuruluşlarında, çalışanların motivasyon düzeylerinin yüksek olması, yadsınamaz bir gerekliliktir. Sağlık kuruluşlarının, çalışanlarının motivasyonlarını ve dolayısıyla iş verimliliğini artırmaya yönelik alacakları önlemler ve yapacakları çalışmalar, kurumun gerek insan kaynaklarının gerekse diğer maddi kaynaklarının daha etkin kullanılması ve kurumsal varlığın ve gelişmenin sürdürülmesi açısından oldukça önemlidir.

Bu çalışma ile sağlık kuruluşlarında, sağlık hizmetinin verilmesi ile ilgili idari süreçte vazgeçilmez yeri olan ve sağlık personel zincirinin önemli bir halkasını oluşturan tıbbi sekreterlerin motivasyonlarını etkileyen faktörler ve bu faktörlerin önem düzeylerine göre saptanması amaçlanmaktadır. Bu çalışma kapsamında, bir araştırma ve uygulama hastanesinde görev yapan 70 tıbbi sekretere, hazırlanan anket formları dağıtılmış ve ancak 46 anket araştırma analizine dahil edilebilmiştir. Katılımcı tıbbi sekreterlerin % 28' i poliklinikte, % 7' si klinikte, % 52' si anabilim dalında, % 13' ü diğer birimlerde çalışmaktadır. Araştırmada motivasyonu etkileyen faktörlere ilişkin sorular, "fiziksel çalışma koşulları" ve "sosyo-psikolojik faktörler" olmak üzere iki grupta toplanmıştır. Katılımcıların sosyo-psikolojik faktörlerin motivasyonlarını etkilediğine daha çok inandıkları saptanmıştır.

Anahtar Kelimeler: Hastane, tıbbi sekreter, motivasyon.

A STUDY DEVOTED TO DETERMINE FACTORS THAT AFFECT THE MOTIVATION OF MEDICAL SECRETARIES: A RESEARCH AND APPLICATION HOSPITAL CASE

Abstract

In health institutions which operates in an area as human life that failure is unacceptable, the high level of motivation of the employees is an incontrovertible necessity. Precautions that will be taken and works that will be done to increase their employees' motivation and productivity by health institutions, are very important for the usage of funding and human resources, likewise for the corporate presence and the continuity of development. In this work, it is aimed at to determine the factors that affect the motivation of medical secretaries by their importance levels. In this scope of work, prepared questionnaires are distributed to the 70 medical secretaries work at a research and application hospital and only 46 of them are included to research analysis. 28% of the medical secretaries work in polyclinic, 7% in clinic, 52% at departments and 13% at other units. In the research, the questions which are related to motivational factors are gathered in two groups as "physical working

¹ Dokuz Eylül Üniversitesi, ozlem.kucukler@deu.edu.tr

² Öğr. Gör., Dokuz Eylül Üniversitesi, narfide.erdem@deu.edu.tr

conditions" and "socio-psychological factors". It is determined that participants believe socio-psychological factors have more influence on their motivations.

Keywords: Hospital, medical secretary, motivation

Giriş

Sağlık hizmetleri, doğrudan insana ve insanın refahına, yaşam kalitesinin arttırılmasına odaklanmış iken tüm teknolojik ilerlemelere karşın sağlık hizmetlerinin sunumunda insanın üstlendiği rol değişmemiştir. İnsan, sağlık hizmetlerinin sunumu açısından vazgeçilebilecek en son unsur olup, çağlar boyu devam eden bu konumunu daha çok uzun bir süre sürdüreceğe benzemektedir (Arbak ve Kesken, 2005; 3). Bu noktadan hareketle sağlık kuruluşlarının varolmasında ve sürdürülebilirliğinde vazgeçilmez olan insan faktörü, kurumsal varlığın yanı sıra kurumsal performansın ve sürdürülebilir gelişmenin de temelini oluşturmaktadır.

Sağlık işletmeleri, yapısında pek çok ekibi barındıran organizasyonlardır (Kıdak ve Aksaraylı, 2009: 80). Bu bağlamda, tüm teknolojik gelişmelere karşın sağlık hizmetlerinin niteliği büyük ölçüde, hekiminden hemşiresine, sağlık teknisyeninden hastabakıcısına, tıbbi sekreterinden teknik personeline, hatta mutfak görevlisine kadar daha pek çok sağlık çalışanının rollerini yerine getirmedeki etkinliğine, diğer bir deyişle hizmet kalitesine bağlıdır. Hizmet kalitesinin yükselmesinde ise personelin verimliliğine yönelik uygulamalar ve bu amaçla kullanılan motivasyon araçlarının etkinliği önemli bir rol oynamaktadır. İş motivasyonları yüksek olan sağlık çalışanlarının memnuniyeti, verilen hizmet kalitesini arttıracığı gibi moral ve motivasyona ihtiyacı olan hastalar üzerinde de pozitif etki bırakacaktır. Sağlık gibi hayati önem taşıyan alanlarda faaliyet gösteren kurumların, çalışanlarının yaşam kalitesi ve motivasyon düzeylerinin yüksek tutulması için diğer sektörlere nazaran daha fazla çaba sarf etmeleri kaçınılmaz bir gerçekliktir.

Hastanelerde görev tanımları ve alanları itibariyle çeşitlilik gösteren sağlık çalışanlarının önemli bir halkasını da tıbbi sekreterler oluşturur. Tıbbi sekreterler, kurum-hasta, hekim-hasta arasındaki iletişimde köprü vazifesini yerine getirirler. Bunun yanında tıbbi sekreterlik hizmeti, hasta ve hasta yakınının sağlık kurumu ile iletişim kurduğu ilk hizmet alanıdır (Baran ve diğerleri, 2010: 1). Diğer bir deyişle tıbbi sekreterler gerek hastalarla gerekse diğer çalışanlarla iletişimde sağlık kurumunun bir nevi temsilcisi olmaktadır. Sağlık hizmetlerinin işleyişinin sorunsuz bir şekilde yürütülmesinde vazgeçilmez personel sınıfını oluşturan tıbbi sekreterlerin verimli bir şekilde çalışabilmesi için, işyeri ortamının fiziksel koşullarının uygunluğunun yanı sıra sekreterlerin gereksinim ve beklentilerinin karşılanması da önemli bir konudur. Sekreterler hizmet sunarken temel fizyolojik gereksinimlerinin karşılanması, güvence gereksiniminin yerine getirilmesi, kurumsal aidiyet gereksinimine yanıt verilmesi, değer verilme, saygı görme ve takdir edilme gibi gereksinimlerinin karşılanması gibi beklentiler içerisindedirler (Tekin, 2008: 106).

Bu çalışmanın birinci bölümünde motivasyon kavramı; tanımı, çalışma yaşamındaki önemi ve onu etkileyen faktörler ele alınmaktadır. İkinci bölümde ise; bir üniversite hastanesinde çalışan tıbbi sekreterlere anket uygulanarak, gerçekleştirilen bir araştırmanın amacı, örnekleme ve bulgularından söz edilmektedir.

Motivasyon Kavramı

Motivasyon Kavramı ve Tanımı

Latince “Movere” kelimesinden gelen motivasyon kavramı, dilimizde harekete geçmek, teşvik etmek anlamlarına gelmektedir (Adair, 2003: 9). İngilizce ve Fransızca "Motive" kelimesinden türetilmiştir. Türkçe karşılığı güdü, saik ya da harekete geçiren olarak da kullanılmaktadır (Eren, 2003: 554).

Riggio (2003: 184)'e göre motivasyon, üç işlevi yerine getiren bir güçtür: Enerji verir ya da insanları harekete geçirmeye neden olur, belirli bir amaca yönelmek için davranışları yönlendirir ve bu amaçlara ulaşmak için çaba sarf ettirir. Motivasyon, çalışanlara karşı ne şekilde davranıldığı ve çalışanların yaptıkları iş ile ilgili hisleriyle ilgilidir (Keenan, 1996: 5).

Koçel (2013: 619) ise motivasyonu, “kişilerin belirli bir amacı gerçekleştirmek üzere kendi arzu ve istekleri ile davranışları, bunun için çaba sarf etmeleri” olarak açıklamıştır. Bunların yanı sıra motivasyon, kişinin yapacağı işte başarılı olmasını destekleyen ve çalışanın performansını doğrudan etkileyen bir güçtür. Diğer bir deyişle canlıyı harekete geçiren gizli bir güç olarak da kabul edilebilir (Özdemir ve Muradova, 2008: 147).

Yöneticilik ve Motivasyon

Personelin iyi performans göstermesi motive olmasına bağlıdır (Haimann v.d.' den aktaran Koçel, 2013: 619).

Bazı çalışanlar geç saatlere kadar işyerinde kalır, çalışır. Bazıları ise mesai saati bitimine yaklaşırken biran evvel iş yerinden ayrılmak üzere hazırlanmaya başlar. İşte bu iki davranış şeklinde kişileri bunlara sevk eden nedenleri saptamak ve bu davranışların tekrarlanmasını veya tekrarlanmamasını sağlamak için neler yapmak gereklidir? Bu gibi soruların cevabı yöneticiler tarafından bulunmalı ve çözüm araştırılmalıdır (Koçel, 2013: 619).

Yöneticiler, hem örgütle uyumlu olabilecek bir iş gücü oluşturmak hem de çalışanların birtakım ihtiyaçlarını gözlemleyerek bunlara çözüm oluşturabilmek durumundadırlar. İnsanları motive etme sanatı, insan ihtiyaçları konusundaki bu temel anlayış üzerine kurulmuştur (Liebler v.d. den aktaran Ağırbaş v.d., 2005: 327)

Motivasyonu Etkileyen Faktörler

İş dünyasında tüm sektörlerde olduğu gibi, hizmet sektöründe de faaliyet gösteren kurumların başarılı olmasında, çalışanın motivasyonu önemli bir konudur. Fakat çalışanı motive etmek çok kolay bir iş değildir. Motivasyonu etkileyen birçok faktör vardır ve bunlar kişiden kişiye farklılık göstermektedir (Ölçer, 2005: 53).

Örücü ve Kanbur'un (2008: 87-88) çalışmasında da aktarıldığı gibi çalışanların motivasyonunu etkileyen faktörler, genel olarak üç grupta toplanmaktadır. Bunlardan ilki olan ekonomik faktörler; ücret artışı, primli ücret, ekonomik ödül ve kâra katılma gibi unsurlardan oluşmakta ve çalışanları iş yapmaya yönelten en güçlü motivasyon araçları olarak görülebilmektedir. Çalışanların motivasyonunu sağlayan ikinci unsur, psiko-sosyal faktörler olup; bağımsız çalışma, sosyal katılma, değer ve statü, gelişme ve başarı, çevreye uyum, öneri

sistemi, psikolojik güvence ve sosyal uğraşlar şeklinde sıralanmaktadır. Bu gruplandırmanın sonuncu maddesi olarak yer alan örgütsel-yönetimsel faktörler ise; amaç birliği, yetki ve sorumluluklarda denge, eğitim ve yükselme olanakları, kararlara katılma, iletişim, iş genişletilmesi, iş zenginleştirilmesi, yarı otonom çalışma grupları, çalışma ortamını geliştirme olarak belirtilmektedir.

Kavi'ye (2007: 171) göre ise çalışma ortamında motivasyon açısından özellikle sosyal ve psikolojik etkenler çok önemlidir. Nitekim motivasyonla ilgili olarak insanları sosyal açıdan ait olma, kabul görme gibi faktörler daha çok etkilemektedir. Ayrıca insanlar yaptıkları işlerle ilgili olarak beğenilmek ve takdir görmek isterler. Kişinin kendine duyduğu güven ve saygının gelişmesi de buna bağlıdır. Bu etkiler gelecek için motivasyon faktörleridir (Bentley' den aktaran Karaköse ve Kocabaş, 2006: 5).

Yöntem

Amaç, Örneklem ve Veri Toplama Aracı

Araştırmanın Amacı

Bu araştırma ile tıbbi sekreterlerin çalışma yaşamındaki motivasyonlarına etki eden faktörlerin tespit edilmesi ve bu faktörlerin önem düzeylerine göre saptanması amaçlanmıştır.

Evren ve Örneklem

Araştırmanın örneklemini, bir araştırma ve uygulama hastanesinde görev yapmakta olan 70 tıbbi sekreter oluşturmaktadır. Yoğun iş yükü, hizmetin ve personelin dengesiz dağılımı, adil dağıtılmayan ödemeler gibi faktörler sebebiyle sağlık çalışanlarının motivasyonlarının olumsuz etkilenmesi (Aba' dan aktaran Kılıç ve Keklik, 2012: 149-150) ve tıbbi sekreterlerin hasta ve hasta yakınları, yöneticiler ve diğer çalışanlarla iletişim kurmadaki önemli rollerinin çalıştıkları kurumlar tarafından yeterince anlaşılmamış olması (Ünalın ve diğerleri, 2006: 104); örneklem seçiminde etkili olmuştur. Söz konusu 70 tıbbi sekretere, hazırlanan anket formları dağıtılmış, 46 anket araştırma analizlerine dâhil edilmiştir. Bu durumda geri dönüş oranı, % 66'dır. Anket formu dağıtılan diğer 34 tıbbi sekreterden (%44'ü) senelik izinde olma, raporlu olma, araştırmaya katılmayı reddetme ve yeterli zamanları olmadığı vb gerekçeler ile geri dönüş sağlanamamıştır.

Veri Toplama Aracı

Araştırmada toplam 19 sorudan oluşan anket formu, veri toplama aracı olarak kullanılmıştır. 19 sorunun 8 tanesi; cinsiyet, yaş, eğitim düzeyi, medeni hal, hizmet süresi, kurumdaki hizmet süresi, çalışma statüsü, çalışılan birim gibi sosyo-demografik değişkenlerden oluşmaktadır. Geri kalan 11 soru ise, motivasyona etki eden faktörleri saptamaya ilişkin olup; "1. kesinlikle katılmıyorum, 2. katılmıyorum, 3. fikrim yok, 4. katılıyorum ve 5. kesinlikle katılıyorum" şeklindeki 5'li Likert ölçeği ile düzenlenmiştir.

Verilerin Analizi

Örneklem grubundan elde edilen verilerin analizi, SPSS paket programı kullanılarak yapılmıştır. Araştırma bulgularının elde edilmesinde; betimsel istatistiksel teknikler, güvenilirlik analizi, faktör analizi, tek örneklem için t testi gibi analizler kullanılmıştır.

Bulgular

Bulgular ve Değerlendirme

Sosyo-Demografik Bulgular

Tablo 1, örneklem grubunun kişisel bilgi formunda belirtilen 8 farklı sosyo-demografik değişkene göre frekans ve yüzdelerini göstermektedir.

Örneklem grubunun %89'unu kadınlar, %11'ini erkekler oluşturmaktadır. Toplam 46 kişiden oluşan söz konusu grubun % 30'u bekâr, % 70'i evli olup, % 33'ü 35 ve altı, % 67'si ise 36 ve üstü yaş grubunda bulunmaktadır.

Yaş sorusu, katılımcılara açık uçlu olarak yöneltilmiş; daha sonra gruplandırılmıştır (Tablo 1). Katılımcıların % 26'sı lise ve dengi, % 33'ü önlisans, % 41'i lisans ve üzeri eğitim düzeyindedir. Lisansüstü eğitim düzeyine sahip kişi sayısı 1 olduğu için bu grup ile lisans grubu birleştirilmiştir (Tablo 1).

Hizmet süreleri incelendiğinde; katılımcıların % 54'ünün 15 yıl ve altı, % 46'sının 16 yıl ve üstü toplam hizmet süresine; % 59'unun 15 yıl ve altı, % 41'inin 16 yıl ve üstü bu kurumda hizmet süresine sahip olduğu tespit edilmiştir. Toplam hizmet süresi ve kurumdaki hizmet süresi soruları da katılımcılara açık uçlu olarak yöneltilmiş; daha sonra gruplandırılmıştır (Tablo 1).

Bunların yanı sıra araştırmaya katılan tıbbi sekreterlerin % 63'ünün kadrolu memur, % 13'ünün sözleşmeli, % 20'sinin hizmet ihalesi ile istihdam statülerinde, % 4'ünün ise diğer statülerde görev aldığı saptanmıştır (Tablo 1). Son olarak katılımcıların % 28'i poliklinikte, % 7'si klinikte, % 52'si anabilim dalında, % 13'ü diğer birimlerde çalışmaktadır (Tablo 1).

Tablo 1 : Örneklem Grubunun Sosyo-Demografik Değişkenlere Göre Dağılımı

	N	%
CİNSİYET		
Kadın	41	89
Erkek	5	11
MEDENİ DURUM		
Bekâr	14	30
Evli	32	70
YAŞ		
35 ve altı	15	33
36 ve üstü	31	67
EĞİTİM DURUMU		
Lise ve Dengi Okul	12	26
Önlisans	15	33
Lisans ve üzeri	19	41
TOPLAM HİZMET SÜRESİ		
15 yıl ve altı	25	54

16 yıl ve üstü	21	46
KURUMDAKİ HİZMET SÜRESİ		
15 yıl ve altı	27	59
16yıl ve üstü	19	41
ÇALIŞMA STATÜSÜ		
Kadrolu memur	29	63
Sözleşmeli	6	13
Hizmet İhalesi İstihdam	9	20
Diğer	2	4
ŞU ANDA ÇALIŞILAN BİRİM		
Poliklinik	13	28
Klinik	3	7
Anabilim Dalı	24	52
Diğer	6	13

Ölçüm Aracının Güvenilirliği

Anketin “motivasyonu etkileyen faktörler” bölümünde yer alan 11 ifadeye faktör analizi uygulanmıştır. Kaiser-Meyer-Olkin değeri 0,743 bulunmuştur. Sig. değerinin 0,000 çıkması itibariyle ($p < 0,05$ olmalı) 11 ifadeden oluşan yapının, faktör analizine uygun olduğu saptanmıştır. (Kaya, 2013: 180) (Tablo 2).

Faktör analizi sonucu oluşan 2 faktör, toplam varyansı % 56,740 oranında açıklamaktadır. Toplam varyansın, %39,460'ını birinci ve %17,280'ini ikinci önerme açıklamaktadır. Oluşan 2 faktörlük yeni yapının genel Cronbach Alfa değeri 0.872'dir. Bu sonuca göre ankette yer alan ifadelerin işaret ettiği faktörlerin konuyu yüksek derecede açıkladığı belirlenmiştir. Diğer taraftan faktör bazında Cronbach Alfa değerleri de % 70'in üzerinde olmaları itibariyle bilimsel açıdan güvenilir bir bulguya işaret etmektedir. Çalışma yaşamında motivasyonu etkileyen faktörler bazında düşünüldüğünde; F1 faktörünün “fiziksel çalışma koşulları” ve F2 faktörünün “sosyo-psikolojik faktörler” ağırlıklı ifadeleri içerdiği belirlenmiştir (Tablo 2).

Tablo 2: Faktör Analizi

..... motivasyonumu etkiler.	Motivasyonu Etkileyen Faktörler	Faktörler		Cronbach Alfa Skorları
		F1	F2	Genel=0,872
Çalışma ortamındaki araç ve gereçlerin teknolojiye uygun olarak yenilenmesi	Fiziksel Çalışma Koşulları	,863		,869
Çalışma ortamımın hijyenik olması		,840		
Çalışma ortamımın işimi yapmak için uygun olması		,791		
İşimi yapmam için gerekli olan malzeme ve ekipmanın yeterli olması		,747		
Çalışma ortamımın ısıtma ve soğutma sisteminin yeterli olması		,703		
Çalışma ortamımın havalandırma sisteminin yeterli olması		,697		
Çalışma ortamımın aydınlatma sisteminin yeterli olması		,539		
Çalışma ortamımda sosyal tesislerin yeterli olması	Sosyo-Psikolojik Faktörler		,745	,709
Yaptığım iş ile ilgili yönetimden övgü dolu sözler almak			,643	
Görev alanımla ilgili bir iş için bana fikir danışılması			,591	
İşimi yaparken bağımsız hareket etmek			,478	

Motivasyon Faktörlerine İlişkin Ölçek Puanlarının Değerlendirilmesi

Örneklemin motivasyon faktörlerine ilişkin değerlendirmelerde orta değerden (3) farklılaşıp farklılaşmadığı, tek örneklem için T Testi ile analiz edilmiştir. Tablo 3, söz konusu analize ilişkin ortalama ve standart sapmaları göstermektedir.

Tablo 3'te de görüldüğü gibi; motivasyonu etkileyen her iki faktör boyutuna ilişkin ortalamanın da orta değerden (3) anlamlı ölçüde yüksek olduğu bulunmuştur. Motivasyonu etkileyen faktörlerden fiziksel çalışma koşullarının ortalaması, "3,60" (p=0,000); sosyo-psikolojik faktörlerin ortalaması ise, 4,07'dir (p=0,000). Ortalamaların, orta noktadan anlamlı düzeyde yüksek çıkması; söz konusu motivasyon faktörlerinin katılımcılar açısından önemli olduğu sonucuna işaret etmektedir. Ayrıca araştırmanın örneklemini, sosyo-psikolojik faktörlerin motivasyonlarını artırdığı görüşüne; fiziksel çalışma koşullarının motivasyonlarını artırdığı görüşünden daha fazla katılmaktadırlar (Tablo 3).

Tablo 3: Motivasyon Faktörlerine İlişkin Ölçek Puanlarının Ortalama ve Standart Sapmaları

MOTİVASYONU ETKİLEYEN FAKTÖRLER	N	Ortalama	Standart Sapma
Fiziksel Çalışma Koşulları	46	3,60	0,846
Sosyo-Psikolojik Faktörler	45	4,07	0,575

Sonuç

Çalışma yaşamının önemli sektörlerinden biri olan sağlık, insanlık tarihinin başlangıcından beri yaşamdaki en vazgeçilmez unsurlardan biridir. Sağlığın bozulmadan önce korunması ve iyileştirilmesi günümüzde ilk hedefler arasında yer almaktadır. Dolayısıyla sağlık alanında çalışanların şikâyet ve beklentileri gün geçtikçe önem kazanmaktadır (Biçer'den aktaran Arcak ve Kasımoğlu, 2006: 24). Bu bağlamda sağlık kurumlarının, çalışanlarının motivasyonlarını ve dolayısıyla iş verimliliğini artırmaya yönelik alacakları önlemler ve yapacakları çalışmalar, kurumun gerek insan kaynaklarının, gerekse diğer maddi kaynaklarının daha etkin kullanılması ve kurumsal gelişim açısından oldukça önemli olabilir. Başka bir ifadeyle hastane ve diğer hizmet işletmelerinde hizmet kalitesinin belirleyicisi çalışanlardır. Hastanelerin başarıları çoğunlukla çalışanlarının etkinliğine dayanmaktadır ve tüm kurumlarda olduğu gibi hastanelerin de başarıları çalışanlarının başarısına bağlı olarak belirlenmektedir (Kıdak ve Aksaraylı, 2009: 76). Nitekim hastaneler birbirinden farklı birçok meslek çalışanını, gereksinim duyulan sağlık hizmetlerini karşılamak amacı ile bir araya getiren kuruluşlardır (Doğanlı ve Demirci, 2014: 47). Özellikle, tıbbi sekreterler kurum-hasta, hekim-hasta arasındaki iletişimde köprü vazifesini yerine getirirler. Bunun yanında tıbbi sekreterlik hizmeti, hasta ve hasta yakınının sağlık kurumu ile iletişim kurduğu ilk hizmet alanıdır (Baran ve diğerleri, 2010: 1). Diğer bir deyişle tıbbi sekreterler hastalarla iletişimde sağlık kurumunun yüzü olmaktadır. Emek-yoğun hizmet sektörü içerisinde yer alan "Tıbbi Sekreterlik" için iş doyumu, alınan ücret, çalışma ortamı, güvenlik, sosyal güvence gibi faktörler önem arz etmektedir. Çünkü hastalara kesintisiz hizmet veren sağlık kurumlarının bu hizmetlerinin aynı zamanda kalitesinin de kesintisiz olması, personel motivasyonu ile mümkün olabilir (Çetin ve diğerleri, 2013: 145).

Bu bağlamda söz konusu çalışmada bir Araştırma ve Uygulama Hastanesi'nde görev yapan anabilim dalı, poliklinik ve klinik sekreterleri ile diğer birimlerde (arşiv vb.) çalışan 70 tıbbi sekreterden 46'sına uygulanan anket çalışması sonucunda elde edilen bulgularla söz konusu alanlarda çalışan tıbbi sekreterlerin sosyo-demografik özelliklerini ve motivasyonlarını etkileyen faktörleri tespit etmek amaçlanmıştır. Örneklemimizde motivasyonu etkileyen faktörlerin katılımcılarımız için önemli olduğu görülmekte olup, hem sosyo-psikolojik faktörlerin, hem de fiziksel çalışma koşullarının motivasyonlarını arttırdığı ancak sosyo-psikolojik faktörlerin fiziksel çalışma koşullarına göre daha etkili olduğu saptanmış olup, yönetimde bulunan kişilerinde çalışan motivasyonuna olan etkinliklerinin arttırılması ve konuya gereken önemin verilmesi gerekliliği anlaşılmıştır.

Sonuç olarak hizmet, insan davranışlarını yönlendirir ve insan ilişkileri hizmetin önemli bir parçasını oluşturur (Vural ve diğerleri, 2012: 138). Hastanelerde sunulan hizmetlerin kişisel olmasından ötürü ise, etkinliğin sağlanabilmesi için iş memnuniyetinin yüksek olması gerekir; bu da yönetimin kişilerin ihtiyaç ve isteklerini yeterli düzeyde karşılamasıyla alâkalıdır (Kıdak ve Aksaraylı, 2009: 76).

Özetle en büyük hizmet sektörü olan hastanelerde kaliteli hizmet için, çalışan ve hasta memnuniyetinin güvence altına alınması gerekmektedir. Bunu sağlamak ve geliştirmek; rastlantılarla değil; sistemli çalışmalarla gerçekleşmektedir (Aslantekin ve diğerleri, 2007: 55). Ayrıca hasta memnuniyetinin tatmin edici olması, kalite standartları açısından önemli bir unsurdur. Hasta memnuniyeti bakımından da çalışanların güler yüzlü, kaliteli ve çözüm odaklı yaklaşım sergilemeleri büyük önem taşımaktadır. Bu nedenle çalışanların motivasyonlarının artırılması, hasta memnuniyetini de yükselteceğinden kurumla ilgili olumlu bir bakış açısı doğacaktır (Karakoç ve diğerleri, 2009: 258-259). Ek olarak, çalışan motivasyonunun öncül ve sonuç değişkenleri olan iş tatmini, örgütsel bağlılık, örgütsel adalet gibi unsurlara yönelik çalışmaların incelenmesinin ve bunlarla ilgili farklı sektörlerde uygulamalı çalışmalar yapılmasının da katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Kaynakça

- Arbak, Y., ve Kesken, J. (2005). *Örgütsel bağlılık sağlık hizmetlerinde sürekli gelişim için davranışsal bir yaklaşım*. İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi Yayınları.
- Adair, J. (2003). Etkili motivasyon. İstanbul: Çev.Salih Uyan, Babiali Kültür Yayıncılığı.
- Ağırbaş, İ., Çelik, Y. ve Büyükkayıkçı, H. (2005). Motivasyon Araçları ve İş Tatmini: Sosyal Sigortalar Kurumu Başkanlığı Hastane Başhekim Yardımcıları Üzerinde Bir Araştırma. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 8(3), 326-350.
- Arcak, R. ve Kasımoğlu, E. (2006). Diyarbakır merkezdeki hastane ve sağlık ocaklarında çalışan hemşirelerin sağlık hizmetlerindeki rolü ve iş memnuniyetleri. *Dicle Tıp Dergisi*,33(1), 23-30.
- Aslantekin, F., Gökteş, B., Uluşen, M. ve Erdem, R. (2007). Sağlık hizmetlerinde kalite deneyimi: Dr.Ekrem Hayri Üstündağ kadın hastalıkları ve doğum hastanesi örneği. *Fırat Sağlık Hizmetleri Dergisi*, 2(6),55-71.
- Baran, H.S.,Dondarkaya, F., Uzun, F., Öztürk, M., Börekçi, H. ve Kutluer, A. (2010). Hekimlerin tıbbi sekreterlere yönelik algıları üzerine bir araştırma-Ankara örneği. *Ulusal Meslek Yüksekokulları Öğrenci Sempozyumu* (ss.1-11). 21-22 Ekim 2010, Düzce: Fatih Üniversitesi Sağlık Bilimleri Meslek Yüksekokulu. Ankara.
- Çetin, H.,Zetter, S.A., Taş, S. ve Çaylak, M. (2013). İş doyumu ve çalışanların demografik özellikleri arasındaki ilişkilerin belirlenmesi: Antalya Atatürk devlet hastanesi örneği. *Akdeniz Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 26, 145-163.
- Doğanlı, B. ve Demirci, Ç. (2014). Sağlık kuruluşu çalışanlarının (hemşire) motivasyonlarını belirleyici faktörler üzerine bir araştırma. *Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F. Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 21(1), 47-60.
- Eren, E., (2003). *Yönetim ve organizasyon (çağdaş ve küresel yaklaşımlar)*. İstanbul: Beta Basım.
- Karakoç, H., Altuğ, M. ve Canpolat, G. (2009). Çalışan memnuniyeti anket sonuçlarının değerlendirilmesi. *Uluslararası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongresi Bildiriler Kitabı*, 2, 258-263.
- Karaköse, T. ve Kocabaş, İ. (2006). Özel ve devlet okullarında öğretmenlerin beklentilerinin iş doyumu ve motivasyon üzerine etkileri. *Journal of Theory and Practice in Education*, 2(1), 3-14.
- Kavi, E. (2007). Bankacılık ve özel finans kurumlarında çalışanların çift s modeli çerçevesindeki örgüt kültürü algılamalarının motivasyon düzeyleri ile ilişkisi üzerine bir araştırma. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 5 (1),170-193.
- Kaya, M. F. (2013). Sürdürülebilir kalkınmaya yönelik tutum ölçeği geliştirme çalışması. *Marmara Coğrafya Dergisi*, 28, 175-193.

- Keenan, K. (1996). *Yöneticinin kılavuzu: motivasyon*. Çeviren:Engin Koparan. İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Kıdak, L. ve Aksaraylı, M. (2009). Sağlık hizmetlerinde motivasyon faktörleri. *Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*,7(1), 75-94.
- Kılıç, R. ve Keklik, B. (2012). Sağlık çalışanlarında iş yaşam kalitesi ve motivasyona etkisi üzerine bir araştırma. *Afyon Kocatepe Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 14(2), 147-160.
- Koçel, T. (2013). *İşletme yöneticiliği*. İstanbul: Beta Yayınları (14.Baskı).
- Ölçer, F. (2005). Departmanlı mağazalarda motivasyon üzerine bir araştırma. *Erciyes Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 25, 53-75.
- Örücü, E. ve Kanbur, A. (2008). Örgütsel-yönetmel motivasyon faktörlerinin çalışanların performans ve verimliliğine etkilerini incelemeye yönelik ampirik bir çalışma: hizmet ve endüstri işletmesi örneği. *Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F. Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 15(1), 85-97.
- Özdemir, S ve Muradova T. (2008). Örgütlerde motivasyon ve verimlilik ilişkisi. *Journal of Qafqaz University*, 24,146-153.
- Riggio, R.E. (2003). Introduction to industrial/organizational psychology. California: PrenticeHall, Fourth Edition.
- Tekin P. (2008). Tıp sekreterliğinde mesleki etik. 7. *Ulusal Büro Yönetimi ve Sekreterlik Kongresi Bildiri Kitabı*, 106.
- Ünalın, D., Çetinkaya, F., Özyurt, Ö. ve Kayabaşı, A. (2006). Bir Üniversite Hastanesinde Çalışan Sekreterlerde İş Memnuniyeti. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 9(1), 100-105.
- Vural, F., Dura, A. A., Fil, Ş., Çiftçi, S., Torun, S. D. ve Patan, R. (2012). Sağlık Çalışanlarında Memnuniyet, Kurumda Kalma ve Örgütsel Bağlılığa Etkin Eden Faktörler. *Balıkesir Sağlık Bilimleri Dergisi*, 1(3), 137-144.

PSİKOLOJİK GÜÇLENDİRME KAVRAMININ ENGELLİ ÇALIŞANLAR ÜZERİNDE KURUMSAL AÇIDAN İNCELENMESİ

Nuran ÖZTÜRK BAŞPINAR¹, Orkun ŞEN², Bülent ATMACAN³

Özet

Engelli bireyler yaşamsal aktivitelerini sınırlayan bir ya da birden fazla fiziksel ya da zihinsel bozukluğa sahiptirler. Bu nedenle sosyal, fiziksel ve ruhsal çeşitli fonksiyonları istenilen düzeyde yerine getiremeyebilirler. Dünya nüfusunun yaklaşık % 10'u, Türkiye nüfusunun ise yaklaşık % 12'si engellidir. Toplam nüfus içinde önemli bir yüzdeye sahip olan engelli bireylerin sosyal yaşam içerisinde dışlandıkları algısına kapılmamaları tam tersine toplumsal bütünleşme algılamaları önemlidir. Bu nedenle engelli bireylerin istihdamı ve bunun sonucunda elde edecekleri ekonomik özgürlük çok önemlidir. Engelli bireyler ayrıcalık istememekte toplumsal bütünleşme kapsamında tüm bireylerle eşit haklara sahip olmak ve gündelik hayatta kendilerine yer bulmak istemektedirler.

Personel güçlendirme başarılı bir şekilde gerçekleştirildiği takdirde çalışanların verimlilik düzeyleri artmakta, kendilerini geliştirmelerine olanak sağlanmakta ve toplumsal bütünleşme adına engelli bireylerin kendilerini işe daha fazla adapte edebilmelerine olanak sağlanmaktadır. Bu çalışmada Spreitzer tarafından ortaya çıkarılan psikolojik güçlendirme ölçeğinin engelli çalışanlar üzerindeki etkisi incelenmiş ve Eskişehir ilinde yer alan kurumlarda istihdam edilen engelli personelin toplumsal bütünleşme içerisindeki yeri psikolojik güçlendirme üzerindeki algısıyla incelenmiştir.

Anahtar Kelimeler: Engelli çalışan, toplumsal bütünleşme, psikolojik güçlendirme

THE EXAMINATION OF THE CONCEPT OF EMPOWERMENT IN TERMS OF INSTITUTIONS ON DISABLED WORKERS

Abstract

Disabled individuals have one or multiple physical or mental impairment that limits their life activities. For this reason, social, physical and mental various functions may not fulfill the desired level. Approximately 10 % of the world population, while approximately 12 % of Turkey's population is disabled. Perceptions of social integration on the contrary they are not caught up in perceptions of social exclusion of people with disabilities living with a significant percentage of the total population is important. Therefore it is very important to get the result that their economic freedom and employment of people with disabilities. People with disabilities have the same rights as all individuals are covered by social integration does not want the privilege and wants to find a place for themselves in everyday life.

Employee empowerment is successfully increasing productivity levels of employees when performed, are allowing themselves to development and social integration of persons with disabilities are given the opportunity on behalf of their ability to adapt themselves to work

¹Yrd.Doç.Dr., Anadolu Üniversitesi, nbozturk@anadolu.edu.tr

² Öğr. Gör., Anadolu Üniversitesi, orkuns@anadolu.edu.tr

³ Öğr.Gör., Anadolu Üniversitesi, batmacan@anadolu.edu.tr

more. Place in the social integration of this study on the scale psychological empowerment elicited by Spreitzer examined the impact on disabled workers and Eskisehir employed disabled staff in the institutions in the province were determined by our perception of psychological empowerment.

Keywords: Persons with disabilities, social integration, empowerment

Giriş

Engelli kavramına küresel olarak bakıldığında farklı tanımlarla karşılaşılmaktadır. Dünya Sağlık Örgütü'nce yapılan tanıma göre engellilik; "noksanlık, özürlülük ve maluliyet olarak ifade edilirken bedensel, zihinsel ve ruhsal özelliklerden belirli oranda ve sürekli olarak fonksiyon ve görüntü kaybına neden olan organ yokluğu ya da bozukluğu sonucu kişinin normal yaşam gerekliliklerini gerçekleştirememesi hali" olarak, Amerika Birleşik Devletleri Engelliler Yasası'na göre ise; "bireyin bir ya da birden fazla ana yaşamsal aktivitesini sınırlayan fiziksel ya da zihinsel bozukluk" olarak ifade edilmektedir.

Engelli bireyler; sosyal, fiziksel ve ruhsal başlıklar altında yer alan çeşitli parametreleri yaşamsal düzen dâhilinde istenilen standartlarda yerine getiremeyebilen bireylerdir. İlgili literatüre bakıldığında dünya nüfusunun yaklaşık % 10'u, Türkiye nüfusunun ise yaklaşık % 12'si engelli bireylerden oluşmaktadır. Ortalama olarak bakıldığında ise; gelişmiş ülkelerde bu oranın ortalamasının altında, az gelişmiş ülkelerde ise ortalamasının bu oranın üstünde olduğu, Türkiye'ye bakıldığında ise % 11 erkek, % 13 kadın olduğu ifade edilmiştir.

Engelli bireylerin sosyal yaşam içerisinde dışlanma unsuru algılarına maruz kalması; sosyal, kültürel ve toplumsal faaliyetler içerisinde farklı bir bakış açısına sahip olmaları toplumsal bütünleşme kavramının önemini ortaya koymaktadır. Toplumsal bütünleşme sonucunda hayat standartlarını da yukarı çekebilecek bir düzeye gelen birey, ruhsal açıdan hem bireysel hem de toplumsal olarak sağlıklı bir yaşam biçimine sahip olacaktır. Bütünleşme kavramının getirisi olan ekonomik özgürlük ise engelli bireylerin toplum içerisinde olumlu bir algı yaratmasına ve dışlanma kavramının tamamıyla ortadan kalkmasına yardımcı olmaktadır. Bu sebeplerden dolayı engelli bireylerin istihdamı, toplumsal bütünleşme açısından ayrıca bir önem taşımaktadır.

Engelli bireylerin çalışma hayatına katılımları için birçok model geliştirilmiş ve teşvikler sağlanmıştır. Bu modellerden bir tanesi olan korumalı işyeri kavramıdır. Ancak korumalı işyeri engellilerin bir arada çalışmasının sağlandığı ortamlar olarak engelli bireyler arasında takdir görmemiş, sosyal dışlanma kavramını arttırdığı belirtilmiştir. Engelli bireyler, toplumsal bütünleşme kapsamında tüm bireylerle eşit haklara sahip olmak ve gündelik hayatta kendilerine yer bulmak istemektedirler.⁴

Dünya'da gelişmiş olarak tanımlanan pek çok ülkede halen engelli birey istihdamı konusunda sıkıntılar yaşanmaktadır. Bu konuyla ilgili yasalar çıkmış olmasına rağmen yasal maliyetler, düşük seviyedeki farkındalık oranları ve yetersiz kalan destekler sebebiyle işsiz engelli birey sayısında azalma görülmektedir.

Engelli bireylerin istihdamını arttırmaya yönelik farklı uygulamalar mevcuttur:⁵

- Düzenlemeler
- Dengeleme
- İkame
- Tazmin edici politikalar
- Bütünleşik politikalar

⁴ Genç, Y. ve Çat, G. (2013)

⁵ Zaim Gökbay, İ. vd.(2011)

- Yenilikçi bir program yapısı geliştirmek
- İş fırsatlarının tespiti ve olası işverenlerle iletişim
- Belirli bir iş fırsatı için gereken özelliklerin öğretilmesi
- Çalışan beklentilerini karşılayacak gerekli desteğin organizasyonu
- Çalışan performansının ve işçi-işveren tatmininin değerlendirilmesi

Literatürde ve alanda yer alan bu uygulamaların hepsinin uygulanması pratikte pek mümkün görünmemektedir. Fakat kurumsal yapılarda yer alan ve özellikle istihdam sürecinden sonraki aşamalarda ele alınan mikro parametreler, engelli bireylerin özellikle çalışma koşullarında daha verimli olarak yer almasına olanak tanımaktadır. Bu doğrultuda da özellikle engelli bireylerin toplumsal bütünleşme kapsamında kurumsal olarak güçlendirilmesi ve kurumsal yapının niteliklerine dâhil edilmesi büyük önem taşımaktadır.

Bir yönetim kavramı olarak güçlendirme; yardımlaşma, paylaşma, yetiştirme ve ekip çalışması yolu ile kişilerin karar verme haklarını (yetkilerini) artırma ve kişileri geliştirme süreci olarak tanımlanmaktadır.⁶

Personel güçlendirme kavramı personelin, örgütün dört girdisini paylaşması olarak tanımlanmaktadır.⁷

- Örgütün performansına ilişkin bilginin paylaşımı
- Personelin, örgütün performansını anlamalarını ve katkıda bulunmalarını sağlayacak olan bilginin paylaşımı
- Örgüt performansı ile ilgili ödüllerin paylaşımı
- Örgütün yön ve performansını etkileyecek karar alma yetkisinin paylaşımı

Personel güçlendirme başarılı bir şekilde gerçekleştirildiği takdirde çalışanların verimlilik düzeyleri artacak, kendilerini geliştirmelerine olanak sağlayacak ve toplumsal bütünleşme adına engelli bireylerin kendilerini işe daha fazla adapte edebilmelerine olanak sağlayacaktır. Özellikle toplumsal ve kurumsal bütünleşme dâhilinde kendisine önem verildiğini gören engelli personel, güçlendirme süreçlerine daha olumlu bakacak ve yapıya daha çok güvenecektir.

Aksi durumlarda kurumlar içinde yaşanabilecek ayrımcılık yapı içerisinde büyük problemlerin doğmasına yol açacaktır. Personel güçlendirme kapsamı altındaki süreçlerin engelli çalışanlara uygulanmaması “ötekileştirme” anlayışının doğmasına sebep olacak, engelli bireylerin bütünleşme konusundaki çabalarına ket vuracak ve psikolojik olarak büyük problemler ortaya çıkacaktır.

Bu doğrultuda Spreitzer’in psikolojik güçlendirme kavramı kurumsal yapılarda çalışanların dâhil olduğu süreçlerin psikolojik durumunu ifade etmektedir. Psikolojik güçlendirme kavramı özellikle özgüven dâhilinde engelli bireylerin çalışma koşullarındaki standartlarının yükseltilmesi ve toplumsal bütünlük kavramının genel çerçevesinin oluşması açısından kurumsal yapılar kapsamında büyük önem taşımaktadır.

Psikolojik güçlendirme kavramını savunanlar, güçlendirmenin “çalışanların kendi güçleri hakkındaki inanç sistemlerini değiştirmek, onların özgüven duygularını artırmak ve

⁶ Koçel, T. (2010)

⁷ Bowen ve Lawler (1992), akt. Karakaş, A. (2014)

işlerini yapmada içsel motivasyonlarından faydalanmak” üzere tasarlanmış bir strateji olduğuna inanırlar.⁸

Thomas ve Velthouse (1990) tarafından yeterlilik, anlamlılık, seçim ve etki şeklinde tanımlanan psikolojik güçlendirme boyutları; daha sonra Spreitzer (1995) tarafından anlam, yeterlilik, özerklik ve etki olmak üzere yeniden tanımlanmış ve bu boyutlara ilişkin bir ölçme aracı geliştirilmiştir. Bu boyutlar:⁹

- **Anlamlılık (Meaning):** Bir görevin yapılış amacının işgören için taşıdığı değer olan anlamlılık; çalışanların yaptıkları işi önemseme ve işlerinin önemli olduğunu düşünme düzeyleriyle ilgilidir.
- **Yeterlilik (Competence):** Çalışanların işlerini iyi yapabilmeleri konusunda kendilerine ve yeteneklerine duydukları güven düzeyiyle ilgilidir.
- **Özerklik (Self-determination):** Çalışanların işlerini iyi yapabilmeleri konusunda kendilerine ve yeteneklerine duydukları güven düzeyiyle ilgilidir.
- **Etki (Impact):** Çalışanların(stratejik, yönetsel ya da operasyonel) örgütsel sonuçlar üzerinde herhangi bir etkisi olup olmadığını hissetmesiyle ilgilidir. Çalışanların iş yerlerinde bir iz bırakabilme ve örgütün onların fikirlerini ciddiye alma düzeyini gösterir.

Thomas ve Velthouse’a göre bu boyutların dördü birlikte, psikolojik güçlendirmeyi neredeyse tamamen açıklayan bilişsel bir set sunmaktadır. Boyutlardan birinin eksikliği kişinin güçlendirilme algısını da azaltabilmekte, bir arada içsel motivasyonu artırmakta ve psikolojik güçlendirme sağlamaktadır.

Örgüt sahibi ve yöneticilerin çalışanın durumuna uygun bir görev verme konusunda başarısız olması ve bu başarısızlığa da mazeret gösterilmemesi hali engelli ayrımcılığı olarak ifade edilmektedir. Bu ayrımcılık ağırlıklı olarak insan kaynakları işlevleri ve uygulamaları boyutlarında karşımıza çıkmaktadır; iş başvuru prosedürleri, işe alma, eğitim, güçlendirme ve yetiştirme, ödeme ve tazminat, kariyer yönetimi, çalışma koşulları, işten çıkarma ya da emeklilik, sosyal yardım ve hizmetler, disiplin uygulamaları ve performans değerlendirme gibi konularda ayrımcılık yapıldığı belirtilmiştir.¹⁰

Engelli bireylerin çalışma koşullarında problem yaşadığı, terfi alma konusunda sıkıntı çektikleri ve çalışma koşullarında yer alan ergonomik düzenlemelerin onlara uygun olmaması sosyal ve toplumsal yaşam içerisinde kanayan bir yara olmaya devam etmektedir.

Amaç

Bu çalışmada Spreitzer tarafından ortaya çıkarılan psikolojik güçlendirme ölçeğinin engelli çalışanlar üzerindeki etkisini incelemek amaçlanmıştır. Ayrıca araştırma kapsamında test edilen hipotezler aşağıda belirtilmiştir:

- H₁: Psikolojik güçlendirme algıları, engelli çalışanları toplumsal bütünleşme kavramına yakınlaştırır.
- H₂: Engelli çalışanların psikolojik güçlendirme algılarının yüksek olması kendilerine ve yeteneklerine duydukları güveni artırır.

⁸ Forrester (2000), akt. Yücel, İ. ve Demirel, Y. (2012)

⁹ Sürgevil, O. vd. (2013)

¹⁰ Seymen ve Bolat (2005), akt. Demirel, Y. (2011)

- H₃: Engelli çalışanların psikolojik güçlendirme algılarının yüksek olması etki anlamında çalıştıkları yerde iz bırakma ve kurumların onların fikirlerini ciddiye alma düzeyini artırır.

Yöntem

Araştırma; derinlemesine betimleme, doküman incelemesi ve bireylerin bakış açılarını ve görüşlerini yansıtmaya amacıyla nitel ve nicel olarak yapılandırılmıştır. Çalışma içerisinde farkında olunan ancak ayrıntılı anlayışa sahip olunmayan olgulara odaklanmayı esas alan olgubilim deseni kullanılmıştır.

Araştırmanın Modeli

Bu araştırmada Eskişehir ilinde yer alan kurumlarda istihdam edilen engelli personelin personel güçlendirme kavramlarından olan psikolojik güçlendirme algılarına bakış açıları incelenmektedir. Bu bağlamda engelli personelin toplumsal bütünleşme içerisindeki yeri, psikolojik güçlendirme üzerindeki algısıyla incelenecektir.

Evren ve Örneklem

Araştırmanın evrenini Eskişehir ilindeki kurumlarda istihdam edilmiş engelli bireyler oluşturmaktadır. Örneklem seçimi ise; “İşkur”dan alınan görüşler sonrasında belirlenmiş, sayıca engelli birey istihdamının en fazla olduğu kurumlarla iletişime geçilmiş ve uygulanan ölçek, kurumlarla kurulan iletişim sonucunda engelli personele elden dağıtılmıştır. Sonuç olarak Tülomsaş, Win-Turkcell, Arçelik ve Yurtbay Seramik’ten oluşan 4 kurum araştırmanın örneklemi oluşturmuştur.

Veri Toplama Aracı

Söz konusu inceleme, görüşler sonucunda belirlenen kurumlardaki engelli personele verilen 3 boyutlu ölçek ile gerçekleştirilmiştir. Ölçeğin ilk boyutunda Spreitzer (1995) tarafından geliştirilen “Psikolojik Güçlendirme Ölçeği” kullanılmış, ikinci boyutunda demografik ve bireysel görüşlerin yer aldığı sorular engelli bireylere uygulanmıştır. Ölçekteki maddelerin geçerlilik düzeyleri belirlenmiş ve güvenilirlik katsayısı hesaplamaları yapılmıştır. Bu analizler sonucunda veri toplama aracının güvenilirlik katsayısı boyutlar dâhilinde; ,925 olarak hesaplanmıştır.

Veri Toplama Süreci

Araştırma “İşkur” tarafından iletişime geçilen ve kurumların İnsan Kaynakları bölümlerinden alınan izinler sonrasında 2015 yılının Mayıs ayında ölçeğin elden çalışanlara dağıtılması ve toplanmasıyla değerlendirilmiştir. Özellikle bireysel görüşlerin yer aldığı ikinci boyut hassasiyetle takip edilmiştir.

Verilerin Analizi

Elde edilen veriler, veri toplama aracı olan 3 boyutlu ölçeğin alt boyutları hesaba katılarak betimsel istatistiklerden yüzde ve frekans değerleri hesaplanarak SPSS 22.0 programında analiz edilerek değerlendirilmiştir.

Bulgular

Araştırmanın amacına yönelik olarak Eskişehir ilindeki 4 kurumda yer alan 101 engelli personelden elde edilen veriler, öncelikle iç güvenilirliğin araştırılması amacıyla faktör analizi gerçekleştirilmiş ve ardından frekans ve yüzde değerleri hesaplanmıştır.

Araştırmada kullanılan ölçeklerin güvenilirlik analizinde Cronbach's Alpha katsayısı 0,925'dir. Ölçeklere ilişkin güvenilirlik rakamları % 80'nin üzerinde olduğundan ölçekler yüksek derecede güvenilir görünmektedir. Psikolojik Güçlendirme Ölçeğinin yapısal geçerliliği faktör analizi ile test edilmiştir. Faktör analizinin uygulanabilirliğine ilişkin hesaplanan Kaiser Mayer Olkin örneklem yeterliliği katsayıları ve Barlett küresellik testi sonuçlarının yeterli olduğu görülmüştür. Faktör analizi sonuçlarına göre KMO örneklem uygunluğu istatistiğini 0,862'dir. Bu değer verilerin aktör yapılarının iyi düzeyde açıklandığı anlamına gelmektedir. Barlett küresellik testi istatistikleri ise $X^2 = 1014,943$, serbestlik derecesi $df = 66$ 'tir.

Tablo 1: Psikolojik Güçlendirme Ölçeği Faktör Analizi Sonuçları

Değişkenler	Faktör Yük Değerleri	
	1	2
Çalıştığım bölümde gerçekleştirilen işler üzerinde sözüm geçer.	,901	
Çalıştığım bölümde gerçekleştirilen işler üzerinde kontrol sahibiyim.	,878	
Çalıştığım bölüm üzerinde gerçekleştirilen işler üzerinde etkim büyüktür.	,843	
İşimi bağımsız ve özgür yapabilmek için önemli fırsatlara sahibim.	,837	
İşimi nasıl yapacağıma kendim karar verebilirim.	,782	
İşimi nasıl yapacağımı belirlemede önemli ölçüde bağımsız karar verebilirim.	,712	
İşimi yapmak için gereken yeterliğe sahip olduğuma güveniyorum		,862
Yaptığım iş benim için anlamlıdır.		,848
İşimle ilgili faaliyetleri yerine getirecek kapasiteye sahip olduğumdan eminim.		,837
İşimi yerine getirirken yaptığım faaliyetler bana anlamlı gelmektedir.		,816
Yaptığım iş benim için çok önemlidir.		,800
İşim için gerekli olan becerilerimi geliştirdim.		,685
Varyans	37,434	
Toplam Varyans	73,720	
KMO	,862	
Bartlett	1014,943	

Araştırma kapsamına dâhil edilen çalışanların psikolojik güçlendirme algı düzeylerini belirlemeye yönelik kullanılan ölçekte geçerlilik analizine yönelik sonuçlarda, psikolojik güçlendirme iki ana faktör ve %73,720 toplam varyansla açıklanmıştır. Bu sonuçlar dâhilinde içsel tutarlılıkların ve geçerlilik düzeyinin yüksek olduğu anlaşılmaktadır. Bahsi geçen bu faktörler sırasıyla "etki boyutu" ve "yeterlilik boyutu" olarak adlandırılmıştır. Spreitzer ölçeğindeki etki boyutu aynı ifadelerle temsil edilmiş ayrıca özerklik boyutu da etki boyutu

içerisinde yer almaktadır. Yeterlilik boyutu da aynı şekilde Spreitzer ölçeğindeki aynı isme sahip boyutla ve anlamlılık boyutu da yeterlilik boyutu içerisinde temsil edilmiştir.

Psikolojik Güçlendirme Ölçeği dâhilinde sorulan sorulara yanıt veren katılımcıların frekans dağılımlarını incelediğimizde;

- Yaptıkları işin kendileri için önemli olduğunu 51 çalışan (% 50,5) kesinlikle katılıyorum ve 45 çalışan (% 44,6) katılıyorum şeklinde belirtmişlerdir. Yaptığı için önemli olmadığını düşünen 1 çalışan (% 1) bulunmaktadır.
- İşleri sırasında yaptıkları faaliyetlerin anlamlı geldiğini söyleyen 40 çalışan (% 39,6) kesinlikle katılıyorum ve 35 çalışan (% 34,7) katılıyorum biçiminde cevap vermişlerdir. Bu konuda kararsız kalan çalışanlar ise 25 kişi (% 24,8)'dir.
- Yaptıkları işin anlamlı olduğunda 95 çalışan (% 94,1) hemfikirdir. Çalıştıkları kurumlarda yaptıkları işin kendilerine de bir anlam ifade etmeleri toplumsal bütünleşme açısından önemlidir.
- Çalışanların işlerini yapmak için gerekli yeterliliğe sahip olduklarını düşünen 99 kişi (% 98,1) bulunmaktadır. Diğer 2 kişi ise bu görüşe kesinlikle katılmadığını ve bu konuda kararsız olduklarını belirtmişlerdir.
- 98 çalışan (% 97) iş ile ilgili faaliyetleri yerine getirecek kapasiteye sahip olduklarını belirtmişlerdir.
- İşim için gerekli becerilerimi geliştirdim sorusuna 61 çalışan (% 60,4) katılıyorum cevabını, 32 çalışan (% 31,7) ise kesinlikle katılıyorum cevabını vermiştir.
- İşlerini nasıl yapacaklarını belirlemede bağımsız karar verme durumlarına baktığımızda 57 çalışan (% 56,4) bağımsız karar verebildiklerini fakat 35 çalışanın (% 34,7) kararsız kaldığı sonucu ortaya çıkmıştır.
- İşimi nasıl yapacağıma kendim karar veririm sorusuna; 20 çalışan (% 19,8) kesinlikle katılıyorum, 32 çalışan (% 31,7) katılıyorum cevabını vermişlerdir. Bu soruya katılmayanların sayısını 30 çalışan (% 29,7) oluştururken kararsız kalanlar ise 18 çalışan (% 17,8)'dir.
- İşimi bağımsız ve özgür yapabilmek için fırsatlara sahip olma konusunda çalışanlar homojen cevaplar vermişlerdir. 24 çalışan (% 23,8) kesinlikle katılıyorum, 28 çalışan (% 27,7) katılıyorum, 25 çalışan (% 24,8) kararsızım ve 23 çalışan (% 22,8) da katılmıyorum cevabını vermişlerdir.
- Çalışanların çalıştıkları bölümde etki büyüklüğüne verdikleri cevaplarda 42 çalışan (% 41,6) kararsız olduklarını belirtmiştir. Bu düşünceye katılanlar 53 çalışan (% 52,4), katılmayan ise 6 çalışan (% 6)'dir.
- Çalışılan bölümde kontrol sahipliği üzerine verilen cevaplarda; 38 çalışan (% 37,6) kararsız olduğunu belirtmiş, 57 çalışan (% 56,4) ise kontrol sahibi olduklarını belirtmiştir.
- Gerçekleştirilen işler üzerinde sözlerinin geçip geçmediği konusunda 40 çalışan (% 39,6) kararsız kalmışken, 54 çalışan (% 53,) gerçekleştirilen işler üzerinde sözlerinin geçtiğini belirtmiştir.

Psikolojik Güçlendirme Ölçeğinin uygulandığı engelli çalışanların demografik özelliklerine baktığımızda;

- Ölçeği cevaplayan katılımcıların % 80'i erkek, % 20'si ise kadındır.
- Ölçeği cevaplayan katılımcıların yaş aralıkları incelendiğinde; 45 çalışan (% 44,6) 26-35 yaş aralığında, 35 çalışan (% 34,7) 36-45 yaş aralığında, 17 çalışan (% 16,8) 18-25 yaş aralığında yer almaktadır.
- Çalışanların öğrenim durumlarına bakıldığında çoğunluğu (60 çalışan - % 59,4) ortaöğretim oluşturmaktadır. İlköğretim düzeyinde olan 28 çalışan (% 27,7), yükseköğretim düzeyinde olan 7 çalışan (% 6,9) ve lisansüstü düzeyinde olan 1 çalışan (% 1) bulunmaktadır.

- Katılımcıların çalışma sürelerine baktığımızda; 1 yıldan az çalışanlar 3 kişi (% 3), 1-5 yıl arası çalışanlar 49 kişi (% 48,5), 6-10 yıl arası çalışanlar 19 kişi (%1 8,8), 11-15 yıl arası çalışanlar 20 kişi (% 19,8) ve 15 yıldan fazla çalışanlar ise 10 kişi (% 9,9)'den oluşmaktadır.
- Verilen ölçeği cevaplayan engelli çalışanların, çalıştıkları iş yeri sayılarına bakıldığında homojen bir yapı olduğu görülmektedir. Çalıştığı iş yerinin ilk işyeri olduğunu belirtenler 23 kişi (% 22,8), ikinci iş yeri olduğunu söyleyenler 25 kişi (% 24,8), üçüncü iş yeri olduğunu söyleyenler 23 kişi (% 22,8), dördüncü işyeri olduğunu söyleyenler 20 kişi (% 19,8) ve 5 ve üstü cevabını verenler ise 9 kişi (% 8,9)'dir.
- Çalışanların mevcut işyerinde çalışma sürelerine bakıldığında; ağırlıklı olarak 47 çalışan (% 46,5) 1-5 yıldır çalıştıklarını belirtmişlerdir. 18 çalışan (% 17,8) 11-15 yıldır, 16 çalışan (% 15,8) 6-10 yıldır ve 7 çalışan (% 6,9) 15 yıldan fazla çalıştıklarını belirtmişlerdir.
- Araştırmaya katılan çalışanların % 95'i (96 çalışan) işçi statüsünde kurumlardaki görevlerini sürdürmektedirler. Ayrıca 2 çalışan (% 2) memur, 3 çalışan (% 3)'da sırasıyla teknisyen, şef ve yönetici görevlerini yürütmektedir.
- Katılımcıların engel oranına bakıldığında % 94,1'lik (95 çalışan) oranın % 40-69 düzey arasında olduğu belirtilmiştir. % 20-39 oranlarına sahip çalışan 1 kişi (%1), % 70 ve üstü oranlara sahip ise 2 çalışan (% 2) bulunmaktadır.

Sonuç

Engelli kavramına küresel olarak bakıldığında farklı tanımlarla karşılaşılmaktadır. Dünya Sağlık Örgütü'nce yapılan tanıma göre; "noksanlık, özürlülük ve maluliyet olarak ifade edilirken bedensel, zihinsel ve ruhsal özelliklerden belirli oranda ve sürekli olarak fonksiyon ve görüntü kaybına neden olan organ yokluğu ya da bozukluğu sonucu kişinin normal yaşam gerekliliklerini gerçekleştirememesi hali" olarak, Amerika Birleşik Devletleri Engelliler Yasası'na göre ise; "bireyin bir ya da birden fazla ana yaşamsal aktivitesini sınırlayan fiziksel ya da zihinsel bozukluk olarak ifade edilmektedir.

Engelli bireyler; sosyal, fiziksel ve ruhsal başlıklar altında yer alan çeşitli parametreleri yaşamsal düzen dâhilinde istenilen standartlarda yerine getiremeyebilen bireylerdir. Ülkemiz nüfusunun yaklaşık % 12'si engelli bireylerden oluşmaktadır. Bunların ise % 11 erkek, % 13 kadındır.

Engelli bireylerin sosyal yaşam içerisinde dışlanma unsuru algılarına maruz kalmaması toplumsal bütünleşme kavramı ile ortaya konulmaktadır. Toplumsal bütünleşme sonucunda bireyler hem ekonomik, hem psikolojik açıdan sağlıklı bir yaşam biçimine sahip olmaktadır. Engelli bireyler de zaten bunu yani toplumsal bütünleşmeyi istemekte ve engelli olmayan bireylerle eşit haklara sahip olmayı tercih etmektedirler. Bu doğrultuda da özellikle engelli bireylerin toplumsal bütünleşme kapsamında kurumsal olarak güçlendirilmesi ve kurumsal yapının niteliklerine dâhil edilmesi büyük önem taşımaktadır.

Personel güçlendirme başarılı bir şekilde gerçekleştirildiği takdirde çalışanların verimlilik düzeyleri artmakta, kendilerini geliştirmelerine olanak sağlanmakta ve toplumsal bütünleşme adına engelli bireylerin kendilerini işe daha fazla adapte edebilmelerine olanak sağlanmaktadır. Özellikle toplumsal ve kurumsal bütünleşme dâhilinde kendisine önem verildiğini gören engelli personel, güçlendirme süreçlerine daha olumlu bakmakta ve yapıya daha çok güvenmektedir.

Bu çalışmada Spreitzer tarafından ortaya çıkarılan psikolojik güçlendirme ölçeğinin engelli çalışanlar üzerindeki etkisi incelenmiş ve Eskişehir ilinde yer alan kurumlarda istihdam

edilen engelli personelin toplumsal bütünleşme içerisindeki yeri psikolojik güçlendirme üzerindeki algısıyla incelenmiştir.

Araştırmanın sonuçlarına göre çalışanlar yaptıkları işin kendileri için önemli olduğunu düşünmekte ve işleri sırasında yaptıkları faaliyetlerin anlamlı geldiğini belirtmektedirler. Engelli çalışanların % 94,1 i yaptıkları işin anlamlı olduğunda hemfikirdirler. Çalıştıkları kurumlarda yaptıkları işin kendilerine de bir anlam ifade ettiğini ve bu çalışanların toplumsal bütünleşme süreci kapsamında olduğunu göstermektedir. Dolayısıyla H₁ hipotezi kanıtlanmıştır.

Araştırma kapsamındaki kurumların personel güçlendirmeyi başarılı bir şekilde gerçekleştirdiği söylenebilir. Çünkü çalışanların % 99'u yaptıkları iş için gerekli yeterliliğe sahip olduklarını düşünmekte ve % 97'si iş ile ilgili faaliyetleri yerine getirecek kapasiteye sahip olduklarını belirtmişlerdir. Dolayısıyla H₂ hipotezi de kanıtlanmıştır.

Araştırma kapsamındaki kurum çalışanlarının % 54'ü gerçekleştirilen işler üzerinde sözlerinin geçtiğini ve % 56.4'ü yapılan işlerde kontrol sahibi olduklarını ve % 52,4 ü ise çalıştıkları bölümde gerçekleştirilen işler üzerinde etkilerinin olduğunu belirtmişlerdir. Böylelikle H₃ hipotezi de kanıtlanmıştır. Fakat oranların negatif olan bölüme olan yakınlığı da dikkate alınması gereken bir konu olarak göze çarpmaktadır.

Kaynakça

- Akçakaya, M. (2010). Örgütlerde Uygulanan Personel Güçlendirme Yöntemleri: Türk Kamu Yönetiminde Personel Güçlendirme, *Karadeniz Araştırmaları*, Sayı:25, 145-174.
- Altındış, S. ve Özutku, H. (2011). Psikolojik Güçlendirme ve Güçlendirmeyi Etkileyen Faktörler: Türkiye'deki Devlet Hastanelerinde Bir Araştırma, *Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, Cilt: XIII, Sayı:1, 161-191.
- Çöl, G. (2008). Algılanan Güçlendirmenin İşgören Performansı Üzerine Etkileri, *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 9(1), 35-46.
- Demirel, Y. (2011). İşyerinde Ayrımcılık: Kavramsal Bir İnceleme, *TİSK Akademi*, 11, 67-87.
- Doğan, S.(2003). İşletmelerde Personel Güçlendirmenin Önemi, *İ.Ü. Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi*, No:29, 177-203.
- Doğan, S. ve Demiral, Ö. (2009). Örgütsel Bağlılığın Sağlanmasında Personel Güçlendirme ve Psikolojik Sözleşmenin Etkisine İlişkin Bir Araştırma, *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Sayı:32, 47-80.
- Eratay, E. ve Eldeniz Çetin, M. (2013). Bolu İlindeki İşverenlerin Engelli Çalışanlara Yönelik Tutumları, *Kastamonu Eğitim Dergisi*, Cilt:21, No:4, 1681-1694.
- Genç, Y. ve Çat, G. (2013). Engellilerin İstihdamı ve Sosyal İçerme İlişkisi, *Akademik İncelemeler Dergisi*, C:8, S:1, 363-393.
- Hemedoğlu, E., Koçak, M, Özkan, A. ve Berberoğlugil, B.M. (2012). Psikolojik Güçlendirmenin Finansal Olmayan Performans Üzerindeki Etkileri, *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 13(2), 87-105.
- Karakaş, A. (2014). İşletmelerde Personeli Güçlü Kılma Yollarından Personel Güçlendirme, *Dicle Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Yıl:6, Sayı:11, 79-105.
- Kış, A., Gürgür, H. ve Akçamete, G. (2012). Engelli Öğretmenlerin İş Doyumları ve Çalışma Koşulları, *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, Yıl:12, Sayı:23, 272-294.
- Koçel, T. (2010). *İşletme Yöneticiliği*, Beta Yayınları, İstanbul.
- Spreitzer, G.M. (1995). Psychological Empowerment in the Workplace Dimensions, Measurement and Validation, *Academy of Management Journal*, 38(5), 1442-1465.
- Sürgevil, O., Tolay, E. ve Topoyan, M. (2013). Yapısal Güçlendirme ve Psikolojik Güçlendirme Ölçeklerinin Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizleri. *Journal of Yaşar University*, 8(31), 5371-5391.
- Tolay, E., Sürgevil, O. ve Topoyan, M. (2012). Akademik Çalışma Ortamında Yapısal ve Psikolojik Güçlendirmenin Duygusal Bağlılık ve İş Doyumu Üzerindeki Etkileri. *Ege Akademik Bakış*, Cilt:12, Sayı:4, ss. 449-465.

- Toplu, D. ve Akça, M. (2013). Öğrenen Organizasyonun Psikolojik Güçlendirme Üzerindeki Etkisi: Kamu Sektöründe Bir Araştırma, *İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, Yıl:12, Sayı:23, 221-235.
- Yılmaz, H. ve Karahan, A. (2014). Yüksek Performanslı İnsan Kaynakları Yönetimi Uygulamaları, Psikolojik Güçlendirme ve Duygusal Bağlılık Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi: Tekstil Sektöründe Bir Araştırma, *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt:16, Sayı:4, 607-637.
- Yücel, İ. ve Demirel, Y. (2012). Psikolojik Güçlendirmenin Örgütsel Vatandaşlık Davranışına Etkisi Üzerine Bir Araştırma, *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 23, 19-48.
- Zaim Gökbay, İ., Ergen, A. ve Özdemir, N. (2011). Engelli Bireylerin İstihdamına Yönelik Bir Vaka Çalışması: Engelsiz Eğitim, *Öneri Dergisi*, C:9, S:36, 1-8.
- Zengin, B. ve Eryılmaz, B. (2013). Bodrum Destinasyonunda Engelli Turizm Pazarının Değerlendirilmesi, *Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi*, 6(11), 51-73.

ÖRGÜTSEL BAĞLILIK VE İŞLE BÜTÜNLEŞMENİN İŞTEN AYRILMA NİYETİNE ETKİSİ: ÇAĞRI MERKEZİ ÖRNEĞİ

Handan KARTAL¹, Lütfiye İŞLER², Yasemin BİLİŞLİ³

Özet

Bu çalışmanın temel amacı, çağrı merkezi çalışanlarının işe bağlılık ve işle bütünleşmelerinin işten ayrılma niyetleri üzerine etkisini incelemektir. Tanımlayıcı tipteki bu araştırma Antalya’da kamu sektöründeki bir çağrı merkezinde çalışan 110 kişi üzerinde yapılmıştır. Veri toplama aracı olarak; örgütsel bağlılık ölçeği, işle bütünleşme ölçeği ve işten ayrılma niyeti ölçeği kullanılmıştır. Veriler Spss 20.0 paket programı ile analiz edilmiştir. Ankete katılanların %53.6 sı kadın, %43.6 sı erkektir. Çalışanların yaş ortalaması 34,7 dir. Ortalama çalışma yılı ise 3,7 dir. Çalışanların çalışma süreleri arttıkça işe daha fazla yoğunlaştıkları görülmüştür. Benzer şekilde ileri yaş grubu çalışanların, devam bağlılığı, enerjiklik, adanmışlık ve işe yoğunlaşma durumlarının diğer yaş gruplarına göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Yaptığımız çalışmada örgütsel bağlılık, işle bütünleşme ve işten ayrılma niyeti arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır. Bu çalışmada örgütsel bağlılık boyutları ve işle bütünleşme boyutları arasında negatif yönlü bir ilişki bulunmaktadır. Ülkemizde çağrı merkezi çalışanlarının işle bütünleşme, örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyetini inceleyen araştırma bulgularına rastlanmamıştır. Bu nedenle yapılan bu araştırma bir ön çalışma niteliğindedir ve sonuçta tespit edilen bulgular gelecek çalışmalar için bilgi temeli oluşturacaktır.

Anahtar Kelimeler: Çağrı merkezi, örgütsel bağlılık, işle bütünleşme, işten ayrılma niyeti.

THE EFFECT OF ORGANIZATIONAL COMMITMENT, WORK ENGAGEMENT ON EMPLOYEES’ INTENTION TO LEAVE: A CALL CENTER EXAMPLE

Abstract

In this study, our main aim is identify the factors that call centers workers’ affect on work engagement, organizational commitment and employeess’ organisational commitment. This descriptive research was conducted on 110 public call center employees in Antalya. Allen and Meyer organizational commitment questionnaire, the utrecht work engagement scale and intention to leave scale were used for measurement tools. Data were analysed with SPSS software package program , version 20.0 . Our sample composition were 43.6 % men, 53.6 % women. The average age of employees were 34.7. as for the average work years were 3,7. According to our findings there is increasing positive relation employees’ length of the work with absorption of their work. Smilarly we found advanced age group of employees were higher level of vigour, dedication and absorption of work engagement and continuance organisational commitment compered to other age group. In this study we didn’t find any relation between organisational commitment , work engagement and employeess’ intention to leave. The findings klare that affective organisational commitment has a negative relationship with work engagement. In our country we didn’t find any research on relation

¹ Akdeniz Üniversitesi, handan.kartal@hotmail.com

² Akdeniz Üniversitesi, lutfiyeisler@gmail.com

³ Öğr.Gör.,Akdeniz Üniversitesi, yasemin@akdeniz.edu.tr

with organisational commitment, work engagement and employees' intention to leave among the call center workers. Because of this reason our study have quality of a preliminary study. And our finding will create a base of information for future studies.

Keywords: Call center, call center employes, work engagement, organizational commitment, intention to leave.

Giriş

Günümüzde hizmet sektöründeki kurumlarda, bilgi ve iletişim teknolojisindeki gelişmelerle birlikte çağrı merkezlerinin kullanımı yaygınlaşmıştır (Das, Nandialathb ve Mohan, 2013). Ülkenin gelişmişlik düzeyi ve eğitim seviyesinin artışıyla birlikte hizmet alıcıların daha bilinçli hale gelmesi, insanların çağrı merkezlerini daha fazla kullanmalarına neden olmuştur. Artık kurumlar hizmet alanlar tarafından kolay ulaşılabilir olmayı hedeflediklerinden dolayı, çağrı merkezlerinde hizmet alıcılar iletişimi istedikleri kanaldan istedikleri zamanda telefon ve bilgisayar aracılığı (internet tabanlı sistemler, sesli yanıt sistemi, e-posta, görüntülü görüşme vb.) ile sağlamaktadırlar. Araştırmalar çağrı merkezlerinin kurumların müşteriye yansıyan yüzü olduğunu göstermektedir.

Çağrı merkezlerinde işgücü devir oranları yüksektir. Buna neden olarak, işin tekrar edici doğası, uzun çalışma saatleri, yükselme olanaklarının az olması, bir sonraki çağrıyı kontrol etme imkanının bulunmaması gösterilebilir (Das vd., 2013). Çağrı merkezlerindeki işin fazlasıyla talepkar ve kaçınılmaz şekilde stresli olması, performans kontrolünün yoğun, çalışmaların sıkı kontrol edilmesi, işin rutin olması, yapılan görüşmelerin fazlasıyla monoton olması nedeniyle işten ayrılma niyeti artmakta, için işle bütünleşme ve örgütsel bağlılık azalmaktadır (Derry, Nath ve Walsh, 2013). Bu faktörlerden dolayı çağrı merkezleri son dönemlerde üzerinde artan düzeyde araştırma yapılan bir alan olmuştur.

Çalışanların kendilerini kurumun bir parçası gibi hissetmeleri, işlerine ve çalıştıkları örgüte bağlılıkları sağlanmaya çalışılmalıdır. Çalışanlar kendilerini örgüte bağlı hissettikleri ölçüde işle bütünleşeceklerdir. Bu da kurumlarında başarılı olmalarını sağlarken işten ayrılmayı düşünmeyeceklerdir.

Kuramsal Çerçeve

Örgütsel Bağlılık

Örgütsel bağlılık, çalışanların çalıştığı örgüte karşı hissettiği bağın gücünü ifade eder. Bireyin çalıştığı kurumun amaç ve değerleriyle bütünleşmesi, bu amaçlara ulaşmak için çaba sarf etmesi ve örgüt üyesi olarak kalmaya karşı duyduğu istektir (Bozkurt ve Yurt, 2013; Durna ve Eren, 2005; Field, Buitendach, 2011). Örgütsel bağlılığın, örgütsel performansı artırdığı, işten ayrılmayı ise azalttığına inanılmaktadır (Bayram, 2005).

Örgütsel Bağlılığı Oluşturan Unsurlar

Örgüte bağlılığı oluşturan unsurları Çetin (2004), duygusal bağlılık, devamlı bağlılık (devam etme isteği) ve normatif (zorunluluk) bağlılık olmak üzere üç ayrı şekilde ifade etmektedir. Bunun yanında, örgüte bağlılığı oluşturan unsurlar aşağıdaki şekilde açıklanabilir (Balay, 2000; Wasti, 2000).

Duygusal bağlılık; işgörenlerin örgütlerinin değerlerini, hedeflerini ve amaçlarını benimsedikleri ölçüde hissettikleri bağlılıktır. Bu durumda işgören, örgütün değerlerini güçlü bir şekilde kabul ederek örgütün bir parçası olarak kalmayı ister. Bu kişiler, gerçekten kendini örgüte adanmış ve sadık işgörenlerdir. Böyle işgörenler, işe karşı olumlu tutum sergilerler ve ek çaba gerektiğinde göstermeye hazırdırlar.

Devam bağlılık; işgörenlerin, örgütlerine yaptıkları yatırımlar sonucunda gelişen bağlılıktır. Bu durumda işgören, örgüte fazlasıyla zaman ve çaba harcayarak yatırım yaptığını ve bunun sonucu olarak da örgütte kalmasının bir zorunluluk olduğunu düşünmektedir. Örgüte devamlı bağlılık duyan bir kişi, örgütten ayrılması durumunda daha az seçeneği olacağını düşünür. Bu kişilerden bazıları, başka iş bulamadıklarından dolayı örgütte kalırlar. Bazılarının ise; işi sevdikleri için değil, ailevi nedenler, iş garantisi, emekliliğe yakın olma durumları gibi zorlayıcı sebepleri vardır. Yöneticiler için bir sorun kaynağı oluşturabilirler.

Normatif bağlılık; işgörenin örgütte çalışmayı kendisi için bir görev olarak görmesi ve örgütten ayrılması neticesinde oluşabilecek kayıpların hesaplanmasından etkilenmemesidir. İşgörenlerin örgütte kalmalarının nedeni minnettarlık duygusudur. Bunun nedeni, işverenlerin onları gerçekten çok ihtiyaçları olduğu bir zamanda işe almış olması ya da değer yargılarından dolayı işverenleriyle kalmalarının en doğru şey olacağı düşüncesine sahip olmalarıdır. Bu düşüncede olan kişiler, örgütün kendilerine iyi davrandığını ve bundan dolayı da örgütte bir süre çalışmalarının örgüte karşı borçları olduğu kanısındadırlar. Sonuçta tüm bağlılık türleri, bireyi örgüte bağlamaktadır. Özellikle yoğun duygusal bağlılığı olan işgörenler istedikleri için, güçlü normatif bağlılığa sahip olan işgörenler zorunlu oldukları için, devamlı bağlılığı güçlü olan işgörenler ise ihtiyaç duydukları için işlerinde kalırlar. Nedenleri farklı olduğundan her bağlılığın farklı etkisi ve sonucu ortaya çıkmaktadır (Çetin, 2004).

İşle Bütünleşme

İşle bütünleşme; çalışanın işle ilgili olarak olumlu, duygusal motive olma hali ile karakterize dinçlik, kendini adanmışlık ve yoğunlaşma durumudur (Bakker vd., 2008). Bu kavramı daha çok, örgütsel bağlılık, iş tatmini ve mesleki bağlılık ile ilişkilendirmek mümkündür (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001). İşle bütünleşmiş kişiler, işleriyle ilgili; heyecanlı, enerjiktirler ve kendilerini tamamen işlerine verirler. Yani uzun çalışma saatlerinde bile zamanın nasıl geçtiğini fark edemezler (Field ve Buitendach, 2011). İşle bütünleşme ve örgütsel bağlılık arasındaki ilişkiye bakıldığında; işleriyle fazlasıyla bütünleşmiş kişilerin aynı zamanda örgütlerine kendilerini adanma eğiliminde oldukları gözlemlenmiştir. Bu yüzden işle bütünleşme ve örgütsel bağlılık arasında pozitif bir ilişki bulunmaktadır (Rothmann ve Jordaan, 2006).

İşten Ayrılma Niyeti

Guchait ve Cho (2010), çağrı merkezlerinde işten ayrılma oranını % 80 olarak tespit etmişlerdir. Bu bir çağrı merkezine başlayan beş çalışandan yalnızca birinin devam ettiğini göstermektedir (Das, vd., 2013). Budhwar ve Arkadaşları (2006) na göre bunun nedenleri arasında sürekli benzer işi yapma, büyüme fırsatlarının az olması ve seçim sürecinde yaşanan sorunlar, gece çalışmanın yarattığı yoğun stres, grup liderinin yanlış davranması ve yetersiz desteği vb. bulunmaktadır (Das vd., 2013). Tekrarlayıcı kısa süreli çağrı döngüsü, aşırı takip edilme ve performans hedeflerinin yüksek olması çağrı merkezi çalışanlarında işle ilintili olarak yüksek düzeyde yıpranma ile sonuçlanmaktadır (Deery vd., 2013). Ayrıca çağrı aralarındaki sürenin kısa olması, arayanların çözüm sürecinde güçlük çıkarması ve hakaret içeren ifadelerde bulunması olumsuz çağrı merkezi ortamı yaratmaktadır ve buna bağlı olarak çalışanların yüksek düzeyde stres deneyimledikleri tespit edilmiştir (Farquharson vd., 2012). Ayrıca yapılan bir diğer araştırmaya göre iş çeşitliliği ne kadar azsa çalışanın işten ayrılma

olasılığı o kadar yüksektir (Deery vd., 2013). Yükselme ihtimalleri çağrı merkezlerinin yatay yapılanması nedeniyle oldukça kısıtlıdır.

İşten ayrılma niyeti gerçek devamsızlığın bir ön belirtisidir ve işletmelere önemli ölçüde maliyetler getirmektedir. Literatürde işle bütünleşme ile işten ayrılma niyeti arasında ve örgütsel bağlılıkla işten ayrılma niyeti arasında negatif bir ilişki bulunmaktadır (Loi vd., 2006). Çalışanların bağlılıkları yüksek ise işgücü devir oranı düşük, bağlılıkları düşük ise işgücü devir oranı veya işten ayrılma niyetleri yüksek olacaktır.

Batı ülkelerinde çalışanların işten ayrılmayla ilgili eğilimlerini belirlemeye yönelik geniş kapsamlı çalışmalar bulunmamaktadır. (Das vd., 2013). Akademisyenler sıklıkla çağrı merkezlerindeki çalışma ortamının Tayloristik modele göre düzenlenmesini eleştirmektedirler.

Yöntem

Amaç

Bu çalışmanın temel amacı, çağrı merkezi çalışanlarının işe bağlılık ve işle bütünleşmelerinin işten ayrılma niyetleri üzerine etkisini incelemektir.

Araştırma Evreni, Örneklem Hacmi

Tanımlayıcı tipteki bu araştırma Antalya'da kamu sektöründeki bir çağrı merkezinde çalışan 110 kişi üzerinde yapılmıştır. İşle bütünleşme ölçeğinin Cronbach Alfa değeri 0,945, örgütsel bağlılık ölçeğinin Cronbach Alfa değeri 0,622 olarak bulunmuştur.

Verilerin Toplanması

Çalışanların işle bütünleşme düzeylerini ölçmek için kullanılan ölçek Schaufeli, Bakker ve Salanova (2006) tarafından geliştirilmiş 7 noktalı, 17 maddeden oluşan bir ölçektir (0=Hiç, 6= Daima). Çalışanların işten ayrılma niyetlerini ölçmek için Cammann vd., (1983) tarafından geliştirilen ve Mimaroglu (2008) tarafından Türkçe'ye çevrilen 3 maddelik işten ayrılma niyeti ölçeği kullanılmıştır. Ölçek, 5'li Likert ölçeği olarak yapılandırılmıştır. Örgütsel bağlılık ise Allen ve Meyer (1990) tarafından geliştirilen ve Çolakoğlu, Çulha ve Atay (2010) tarafından Türkçeye uyarlanan örgütsel bağlılık ölçeği kullanılarak yürütülecektir. Anket formunda toplam 47 soru sorulmuştur. Bunlardan 9 tanesi demografik bilgileri içeren sorulardır. Diğerleri Likert'in 5 noktalı ölçeğine göre düzenlenmiş ve ifadelerle katılım derecelerini ölçen sorulardan oluşmaktadır. Bunlar: "Kesinlikle katılmıyorum, katılmıyorum, kararsızım, katılıyorum ve kesinlikle katılıyorum" şeklindedir. Araştırmada demografik özellikler olarak, cinsiyet, eğitim durumu, yaş, kurumdaki çalışma süresi, toplam çalışma süresi, meslek, gelir, pozisyon ve medeni durum esas alınmıştır. Araştırma iki temel bölümden oluşmuştur. Birinci bölüm, demografik özelliklerin belirlendiği bölümdür. İkinci bölümde ise algılanan örgütsel destek ve örgütsel bağlılığı ölçen sorular yer almıştır.

Bulgular

Araştırmaya katılan 110 çağrı merkezi çalışanın %69.1 i çağrı yönlendiricilerden, % 26.4 ü çağrı alıcılardan oluşmaktadır. (Tablo 1) Çağrı yönlendiricilerin görev dağılımlarının (sağlık, itfaiye, güvenlik gibi) çok sayıda olması bu oranı anlamlı kılmaktadır. Birçok çağrı merkezinde çalışan nüfusun büyük bölümünün kadınlardan oluşmasına rağmen araştırmaya konu olan kamu çağrı merkezinde % 53.6 kadın oranıyla daha dengeli bir dağılım gerçekleşmiştir. Buna neden olarak güvenlik birimindeki erkek yoğun sayı gösterilebilir. Katılımcıların büyük çoğunluğu (%37.3) 40-51 yaş aralığında yer alırken, kalan kısmı birbirine yakın oranlarda 32-39 (%29.1) ve 23-31 (%28.2) yaş aralığındadır. Araştırmaya katılan çağrı merkezi çalışanlarının büyük bir bölümü (%79.1) üniversite mezunu ve evlidir (67.3). Kurumda çalışma süresine bakıldığında 1-3 yıl (%41.8) oranı, genel olarak iş gücü devir oranının yüksek olduğu çağrı merkezleri ile paralellik göstermektedir. Gelir oranının da 1500-3000 lira arasındaki dengeli dağılımı iş gücü devir oranının yüksek olmasına bir etken olarak gösterilebilir.

Tablo 1: Araştırmaya Katılanların Sosyo-Demografik Özellikleri

Değişkenler	Sayı (n)	Yüzde %
Pozisyon		
Çağrı Karşılıyıcı	29	26.4
Çağrı Yönlendirici	76	69.1
Missing	5	4.5
Cinsiyet		
Kadın	59	53.6
Erkek	48	43.6
Missing	3	2.7
Yaş		
23-31	31	28.2
32-39	32	29.1
40-51	41	37.3
Missing	6	5.5
Medeni Durum		
Evli	74	67.3
Bekar	33	30.0
Missing	3	2.7
Eğitim Durumu		
İlköğretim	2	1.8

Lise	17	15.5
Üniversite	87	79.1
Missing	4	3.6
Meslek		
Vhki	9	8.2
Ebe	7	6.4
Hemşire	13	11.8
Doktor	8	7.3
Sağlık Memuru	2	1.8
İtfaiye Eri	7	6.4
Polis Memuru	5	4.5
Memur	12	1.9
Sözleşmeli İşçi	2	1.8
Att	25	22.7
Bilgisayar İşletmeni	1	0.9
Uzman Çavuş	2	1.8
Missing	17	15.5
Çalışma Süresi		
1-6	22	20.0
7-10	28	25.5
11-20	27	24.5
21-29	22	20.0
Kurumda Çalışma Süresi		
1-3	46	41.8
4-5	32	29.1
6-30	22	20.0
Missing	10	9.1
Gelir		
1500-2499	25	22.7
2500-2599	25	22.7
2600-3000	29	26.4

3001-5000	15	13.6
Missing	16	14.5

Ankette yer alan İşle Bütünleşme ve Örgütsel Bağlılık maddeleri güvenilirlik analizine tabi tutulmuş ve Örgütsel Bağlılık ölçeğinin 18 ifadesi değerlendirilmiştir. Tablo 2’de de görüldüğü gibi iç tutarlılık değerlerini gösteren Cronbach Alpha katsayısı Örgütsel Bağlılık için 0,622, İşle bütünleşme ve alt boyutları; enerjiklik, adanmışlık ve yoğunlaşma için Cronbach Alpha katsayısı değerleri sırasıyla 0,945, 0,858, 0,893, 0,831 olarak belirlenmiştir. Field, Buitendach, (2011) yaptıkları çalışmada işle bütünleşme Cronbach’s Alpha katsayısını 0,96 ve örgütsel bağlılık Cronbach’s Alpha katsayısını 0,80 bulmuşlardır (Field ve Buitendach, 2011).

Tablo 2: Güvenilirlik Analiz Sonuçları

	Cronbach Alpha	n
Örgütsel Bağlılık	0,622	18
Duygusal Bağlılık	0,784	6
Devam Bağlılığı	0,485	6
Normatif Bağlılık	0,692	6
İşle Bütünleşme	0,945	19
Enerjiklik boyutu	0,858	6
Adanmışlık boyutu	0,893	5
Yoğunlaşma boyutu	0,831	6

Kamu çağrı merkezi çalışanlarının, yaş grupları ile işle bütünleşme, örgütsel bağlılık boyutları ve işten ayrılma niyetleri arasındaki ilişkiyi belirlemek amacıyla One-way Anova Testi uygulanmıştır (Tablo 3). One-way Anova’da; devam bağımlılığı, enerjiklik, adanmışlık, işe yoğunlaşma boyutlarında sırasıyla p 0,019, 0,013, 0,025, 0,004 olarak görülmektedir. Bu sonuçlara göre yaşla devam bağımlılığı, enerjiklik, adanmışlık işe yoğunlaşma boyutlarında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir ($p < 0,05$).

Tablo 3: Çalışanların Yaş Gruplarına İlişkin One-way Anova Testi Sonuçları

Değişkenler	\bar{X}			F	p
	23-31	32-39	40-51		
Duygusal Bağlılık	2,69	2,91	2,62	1,300	0,277
Devam Bağlılığı	3,12	2,98	3,37	4,128	0,019
Normatif Bağlılık	3,08	3,06	2,91	0,609	0,546

Enerjiklik Boyutu	4,24	3,97	4,87	4,513	0,013
Adanmışlık Boyutu	4,84	4,46	5,44	3,834	0,025
Yoğunlaşma Boyutu	4,22	3,95	4,89	5,882	0,004
İşten Ayrılma Boyutu	3,19	3,21	3,26	0,106	0,900

* $p < 0,05$

Çalışanların yaş gruplarına ilişkin One-way anova testi sonuçlarındaki farkların hangi gruplar arasında olduğunu tespit etmek için Post-Hoc. testi yapılmıştır (Tablo 4). Bunun sonucunda; 40-51 yaş grubu çalışanların, devam bağlılığı, enerjiklik, adanmışlık ve işe yoğunlaşma durumlarının 32-39 ve 23-31 yaş gruplarına göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 4: Çalışanların Yaş Gruplarına İlişkin One-way Anova Post-Hoc.Testi Sonuçları

Değişkenler	Yaş	N	\bar{X}	Sd	F	P	Post-Hoc.
Devam Bağlılık	23-31(1)	30	3,12	0,56	4,128	0,019	3>1,2
	32-39(2)	31	2,98	0,52			
	40-51(3)	33	3,37	0,59			
Enerjiklik Boyutu	23-31(1)	30	4,24	1,45	4,513	0,013	3>1,2
	32-39(2)	29	3,97	1,22			
	40-51(3)	38	4,87	1,15			
Adanmışlık Boyutu	23-31(1)	27	4,84	1,54	3,834	0,025	3>1,2
	32-39(2)	28	4,46	1,51			
	40-51(3)	36	5,44	1,26			
Yoğunlaşma Boyutu	23-31(1)	30	4,22	1,13	5,882	0,004	3>1,2
	32-39(2)	30	3,95	1,33			
	40-51(3)	37	4,89	1,05			

Kamu çağrı merkezi çalışanlarının çalışma süreleri ile, işle bütünleşme, örgütsel bağlılık boyutları ve işten ayrılma niyetleri arasındaki ilişkiyi belirlemek için One-way Anova Testi uygulanmıştır (Tablo 5). One-way Anova'da yoğunlaşma boyutunda $p < 0,011$ olarak görülmektedir. Bu sonuçlara göre çalışma süreleri ve işe yoğunlaşma boyutu arasında anlamlı bir ilişki bulunmaktadır.

Tablo 5: Çalışanların Çalışma Sürelerine İlişkin One-way Anova Testi Sonuçları

Değişkenler	Çalışma süreleri				F	P
	1-6	7-10	11-20	21-29		
Duygusal Bağlılık	2,66	2,74	2,54	2,72	0,318	0,812
Devam Bağlılığı	3,25	3,12	3,28	3,18	0,369	0,776
Normatif Bağlılık	3,17	3,09	2,98	2,82	1,031	0,383
Enerjiklik Boyutu	4,62	3,90	4,71	4,79	2,640	0,054
Adanmışlık Boyutu	4,56	4,78	4,40	5,38	1,817	0,151
Yoğunlaşma Boyutu	4,51	3,84	4,78	4,84	3,969	0,011
İşten Ayrılma Boyutu	3,05	3,24	3,47	3,04	2,137	0,102

*p<0,05

Çalışanların çalışma sürelerine ilişkin yapılan One-way Anova testi sonuçlarındaki farkların hangi gruplar arasında olduğunu tespit etmek için Post-Hoc. testi yapılmıştır (Tablo 6). Bunun sonucunda; çalışma süreleri 21-29 yıl olanlar, diğer gruplarla karşılaştırıldığında işe daha fazla yoğunlaştıkları görülmüştür.

Tablo 6: Çalışanların Çalışma Sürelerine İlişkin One-way Anova Post-Hoc.Testi Sonuçları

Değişkenler	Çalışma Süreleri	N	\bar{X}	Sd	F	P	Post-Hoc.
İşe Yoğunlaşma	1-6(1)	20	4,51	1,43	3,969	0,011	4>3,1,2
	7-10(2)	26	3,84	0,92			
	11-20(3)	26	4,78	1,15			
	21-29(4)	20	4,84	1,07			

Kamu çağrı merkezi çalışanlarının algıladıkları işle bütünleşme, örgütsel bağlılık boyutları ve işten ayrılma niyetleri arasındaki ilişki Korelasyon Analizi ile araştırılmıştır. Araştırmaya katılan örneklem grubunun işle bütünleşme, örgütsel bağlılık boyutları ve işten ayrılma niyetleri arasındaki ilişki Pearson Korelasyonu ile incelenmiştir (Tablo 7). Duygusal bağlılık ile işle bütünleşme boyutları enerjiklik, adanmışlık ve işe yoğunlaşma boyutları arasında sırasıyla ($r=-0,534, -0,583, -0,586, p>0,01$), anlamlı ve negatif yönde bir ilişki görülmektedir. Yine normatif bağlılık ile enerjiklik, adanmışlık ve işe yoğunlaşma boyutları arasında sırasıyla ($r=-0,323, -0,418, -0,316, p>0,01$), negatif yönde, güçlü ve anlamlı bir ilişki görülmektedir. Enerjiklik ile adanmışlık ve işe yoğunlaşma arasında sırasıyla ($r=0,771, 0,775, p>0,01$) ve adanmışlık ile işe yoğunlaşma arasında ($r=0,807, p>0,01$) pozitif yönde anlamlı ve güçlü bir ilişki bulunmuştur. Örgütsel bağlılık boyutları ve işle bütünleşme boyutlarıyla işten ayrılma niyeti arasında anlamlı bir ilişki bulunmamaktadır.

Tablo 7: İşle Bütünleşme, Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyeti Faktörlerine İlişkin Korelasyon Analizi

Boyutlar		Duygusal Bağlılık	Devam Bağlılığı	Normatif Bağlılık	Enerjiklik Boyutu	Adanmışlık Boyutu	Yoğunlaşma Boyutu	İşten Ayrılma Boyutu
Duygusal Bağlılık	R	1	-0,251*	0,513**	-0,534**	-0,583**	-0,586**	-0,100
Devam Bağlılığı	R		1	0,284**	0,201	0,172	0,228*	-0,35
Normatif Bağlılık	R			1	-0,323**	-,418**	-0,316**	0,001
Enerjiklik Boyutu	R				1	0,771**	0,775**	0,060
Adanmışlık Boyutu	R					1	0,807**	0,003
Yoğunlaşma Boyutu	R						1	0,098
İşten Ayrılma Boyutu	R							1

** Correlation is significant at the 0,01 level (2-tailed)

* Correlation is significant at the 0,05 level (2-tailed)

Sonuç

Günümüzde çağrı merkezlerinin önemi hızla gelişen teknoloji nedeniyle artmaktadır. Çağrı merkezi sektöründe işgücü devir hızının yüksek olması, bu örgütlerde örgütsel bağlılık kavramının önemini artırmaktadır. Örgütlerin en önemli kaynağı olan çalışanların işle bütünleşme ve örgüte bağlılığının olmadığı durumlarda devamsızlık ve işten ayrılma isteğinin artması gibi sonuçlar oluşacak, bu da örgütün başarısını olumsuz yönde etkileyecektir.

Yaptığımız kamu çağrı merkezi çalışmasında birincil kontrol grubu olarak kullanılan çalışanların cinsiyet, yaş, çalışma yılı, medeni durumları vb. incelendiğinde; çalışma süreleri ve işe yoğunlaşma boyutu arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Çalışanların çalışma süreleri arttıkça işe daha fazla yoğunlaştıkları görülmüştür. Benzer şekilde ileri yaş grubu çalışanların, devam bağlılığı, enerjiklik, adanmışlık ve işe yoğunlaşma durumlarının diğer yaş gruplarına göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Ancak çalışmada örgütsel bağlılık ve işle

bütünleşme ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır. Bununda kamu kurumlarında çalışmanın verdiği güven duygusundan kaynaklandığı düşünülmektedir. Das vd.,(2013) ile Gül vd.,(2008) yaptıkları çalışmada; örgütsel bağlılık ile işten ayrılma niyeti arasında negatif yönlü bir ilişkinin bulunduğu sonucunu ortaya koymuşlardır. Ayrıca Field ve Buitendach (2011)'ın yaptığı çalışmada araştırma bulguları, örgütsel bağlılık ve işle bütünleşme arasında pozitif bir ilişki bulunmuştur. Ancak bu çalışmada örgütsel bağlılık boyutları ve işle bütünleşme boyutları arasında negatif yönlü bir ilişki bulunmaktadır.

Ülkemizde çağrı merkezi çalışanlarının işle bütünleşme, örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyetini inceleyen araştırma bulgularına rastlanmamıştır. Bu durum araştırmanın farklı çalışma sonuçları ile karşılaştırılarak olumlu ya da olumsuz yönde değerlendirme yapılmasını mümkün kılmamaktadır. Ayrıca bu çalışmanın bir Kamu çağrı merkezinde yapılmış olması, örneklem sayısının yetersiz olması ve diğer kamu ve özel çağrı merkezleriyle kıyaslama yapılamamış olması araştırmanın kısıtlılıklarını oluşturmaktadır ve sonuçları genellemek doğru olmayacaktır. Bu nedenle yapılan bu araştırma bir ön çalışma niteliğindedir ve tespit edilen bulgular gelecek çalışmalar için bilgi temeli oluşturacaktır.

Kaynakça

- Allen, N.J. ve Meyer, J.P. (1990). The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance and Normative Commitment to the Organisation. *Journal of Occupational Psychology*, 63, 1–18.
- Bakker, A. B., Schaufeli, W. B., Leiter, M. P. ve Taris, T. W. (2008). Work engagement: An emerging concept in occupational health psychology. *Work & Stress*, 22(3), 187-200.
- Balay, R. (2000). Yönetici ve Öğretmenlerde Örgütsel Bağlılık. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Bayram, L. (2005). Yönetimde Yeni Bir Paradigma: Örgütsel Bağlılık. *Sayıştay Dergisi*, 59(6), 125.
- Bozkurt, Ö. ve Y, İ. (2013). Akademisyenlerin örgütsel bağlılık düzeylerini belirlemeye yönelik bir araştırma. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 11(22).
- Cammann, C., M. Fichman, D. Jenkins ve J. Klesh (1983). Assessing Organizational Change: A Guide to Methods, Measures, and Practices. *Assessing the attitudes and perception of organizational members*, Derl.: Seashore, S., E. Lawler, P. Mirvis, C. Cammann (New York: John Wiley & Sons.).
- Çetin, M.Ö. (2004). Örgüt Kültürü ve Örgütsel Bağlılık. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Das, D., Nandialath, A. ve Mohan, R. (2013). Feeling unsure: quit or stay? Uncovering heterogeneity in employees' intention to leave in Indian call centers. *The international journal of human resource management*, 24(1), 15-34.
- Deery, S., Nath, V. ve Walsh, J. (2013). Why do off-shored Indian call centre workers want to leave their jobs?. *New Technology, Work and Employment*, 28(3), 212-226.
- Durna, U. ve Eren, V. (2005). Üç Bağlılık Unsuru Ekseninde Örgütsel Bağlılık. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 6, 210–219.
- Farquharson, B., Allan, J., Johnston, D., Johnston, M., Choudhary, C. ve Jones, M. (2012). Stress amongst nurses working in a healthcare telephone-advice service: Relationship with job satisfaction, intention to leave, sickness absence, and performance. *Journal of advanced nursing*, 68(7), 1624-1635.
- Field, L. K. ve Buitendach, J. H. (2011). Happiness, work engagement and organisational commitment of support staff at a tertiary education institution in South Africa. *SA Journal of Industrial Psychology*, 37(1), 01-10.
- Guchait, P. ve Cho, S. (2010). The impact of human resource management practices on intention to leave of employees in the service industry in India: the mediating role of organizational commitment. *The International Journal of Human Resource Management*, 21(8), 1228-1247.
- Gül, H., Oktay, E. ve Gökçe, H. (2008). İş tatmini, stres, örgütsel bağlılık, işten ayrılma niyeti ve performans arasındaki ilişkiler: sağlık sektöründe bir uygulama. *Akademik Bakış*, 15, <http://www.akademikbakis.org>.

- Katou, A. A. ve Budhwar, P. S. (2006). Human resource management systems and organizational performance: a test of a mediating model in the Greek manufacturing context. *The International Journal of Human Resource Management*, 17(7), 1223-1253.
- Loi, R., Hang-Yue, N. ve Folley, S. (2006). Linking Employees Justice Perceptions to Organizational Commitment and Intention to Leave: the Mediating Role of Perceived Organizational Support, *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 79, 101-120.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B. ve Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual review of psychology*, 52(1), 397-422.
- Rothmann, S. ve Jordaan, G. M. E. (2006). Job demands, job resources and work engagement of academic staff in South African higher education institutions. *SA Journal of Industrial Psychology*, 32(4), 87.
- Schaufeli, W.B. ve Bakker, A.B. (2006). The Measurement of Work Engagement with a Short Questionnaire: A Cross-National Study. *Educational and Psychological Measurement*, 66, 701-716.
- Wasti, S. A. (2000). Meyer ve Allen'in üç boyutlu örgütsel bağlılık ölçeğinin geçerlilik ve güvenirlik analizi. *VIII Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresine Sunulmuş Bildiri*.

SAĞLIK ÇALIŞANLARININ ÖRGÜTSEL SINIZM DÜZEYİNİN ÖLÇÜLMESİNE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA

Zekai ÖZTÜRK¹, Nesrin KAHRAMAN²

Özet

Ankara'da Kamuya Bağlı Ağız ve Diş Sağlığı Merkezinde görev yapan sağlık çalışanlarının kişisel ve örgütsel sinizm düzeylerinin belirlenmesi amacı taşıyan bu araştırma, evreni oluşturan 100 kişiye uygulanmış eksiksiz olan 75 anket değerlendirmeye alınmıştır. Araştırmaya katılan sağlık çalışanları üzerinde uygulanan anket çalışmasından elde edilen verilere göre, sağlık çalışanlarının kişisel sinizm düzeylerinin yüksek olduğu verileri elde edilmiştir. Yine araştırmadan merkez çalışanlarının örgütsel sinizm düzeylerinin de yükseğe yakın olduğu belirlenmiştir.

Anahtar Kelimeler: Sinizm, Örgütsel Sinizm, Güven

A STUDY OF ORGANIZATIONAL CYNICISM LEVEL FOR THE MEASUREMENT OF HEALTH WORKERS

Abstract

The purpose of this research which was carried out on a unuversal 100 people, 75 complate surveys were evaluated , was to ndetermine the levels of personal and organizational cynicism in employees working at the Public affiliated Oral and Theeth Healt Centre in Ankara. Based on the data acquired from the survey carried out on Health workers who participated in the research, the levels of personal cynicisim of the Health workers was found to be high. Also from research,the levels of organizational cynicism of the workers at the centre ewrrw as well found to be close to high.

KeyWords:Cynicism, Organizational Cynicism, Organizational Trust

¹ Doç.Dr., Gazi Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, zozturk@gazi.edu.tr

² Yüksek Lisans Öğrencisi Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, nesrinkahraman06@gmail.com

Giriş

Günümüzde küreselleşme, rekabet, teknoloji ve iletişim giderek artan bir şekilde devam etmektedir. Bu değişim ortamında çalışanların örgüte bağlılığı ve güveni örgütün başarısını belirleyen unsurlar arasında yer almaktadır. Hastaneler ise gelişen ve değişen teknolojiye rağmen emek yoğun, farklı eğitim ve beklentilere sahip çok sayıda meslek grubunun bir arada çalıştığı, ani ve hızlı kararlar alınması gereken örgütlerdir. Adil olmayan ücret dağılımı, yüksek stres düzeyi altında karar verme, çalışma saatlerinin belirsizliği gibi durumlar nedeniyle çalışanlar örgüte karşı negatif tutum geliştirebilmekte, çalışanların verdiği hizmet kalitesinin azalmasına, verimliliklerinin ve bağlılıklarının düşmesine neden olabilmektedir. Bu bağlamda çalışanların verimliliğini etkileyen örgütsel sinizm büyük önem teşkil etmektedir.

Sinizm; zor beğenen, memnuniyetsiz, olaylara sürekli eleştirel yaklaşan, menfaat düşkünü ve olumsuz düşüncelerle dolu olarak nitelendiren kişilere atfedilen bir düşünce akımıdır. Sinizm ile ilgili yapılan araştırmalar incelendiğinde; gelişen ve değişen teknoloji, beraberinde getirdiği rekabet ortamı, ekonomik kriz, toplu işten çıkarmalar, ücretlendirme politikasının yetersiz olması ve uzun çalışma saatleri çalışanların örgütlerine karşı olumsuz (negatif) tutumlar geliştirmesine neden olduğu sonucuna varmışlardır(Akman,2013).

Örgütsel sinizm, örgütün bütünlükten yoksun olduğu inancını kapsayan bir tutumdur. Örgüte karşı olumsuz duygular ve küçük düşürücü ya da eleştirel davranışları kapsamaktadır(Dean vd.,1998).

Andersson (1996) örgütsel sinizmi, genel olarak bir kişi, grup, sosyal ortam, kurum ya da ideolojiye dönük güvensizlik, küçük görme, umutsuzluk, hayal kırıklığı gibi bileşenler içeren genel ve özel bir tutum olarak tanımlamaktadır.

Tanımlardan da anlaşılacağı üzere çalışanların örgüte karşı olumsuz duygu ve düşüncelere sahip olması ve güvensizlik duyması onları sinik davranışa itecek bu da doğrudan örgütün başarısını etkileyecektir.

Bu araştırmanın amacı, sağlık çalışanlarının genel (kişisel) sinizm ve örgütsel sinizm düzeylerini ortaya koymak ve araştırma kapsamında sağlık çalışanlarının demografik ve mesleki özelliklerinin genel sinizm ve örgütsel sinizm kavramları ve düzeyleriyle ilişkisini tespit etmektir.

Kavramsal Çerçeve

Sinizm Kavramı

Sinizm kavramı, kökenlerini yaklaşık olarak M.Ö 500 yıllarında ortaya çıkan Antik Yunan felsefi düşüncesi olan “sinik (kinik)” kelimesinden almakta ve bir düşünce tarzı ve yaşam biçimi olarak ortaya çıkmaktadır sinizm kavramı Yunancadaki köpek anlamına gelen “kyon” ile ilişkilendirilmiştir. Sinik bireyler doğal bir yaşamı tercih etmekte, toplumsal kurallara uymamakta, giyimlerine dikkat etmemekte, pasaklı bir şekilde gezinmekte ve uygarlığı küçümsemektedirler. Buna bağlı olarak, bu tarz düşüncelerini dile getirdikleri ve

alışılmadık davranış sergiledikleri için “kyon (köpek)” siniklerin simgesi haline gelmiştir (Boyalı,2011).

Bireylerin yalnız kendi çıkarlarını gözettiğine inanan ve buna göre herkesi çıkarıcı kabul eden kimseye “sinik” ve bunu açıklamaya çalışan düşünceye sinizm denmektedir. Sinizme ilişkin temel inanç; dürüstlük, adalet ve içtenlik ilkelerinin kişisel çıkarlara kurban edildiği yönündedir. Sinizm, “kuşkuculuk”, “şüphencilik”, “güvensizlik”, “inançsızlık”, “kötümserlik”, “olumsuzluk” sözcükleriyle yakın anlamlara sahip olmakla beraber, modern yorumunda, bireyin “kusur bulan, zor beğenir, eleştirir” anlamı daha baskındır (Özler vd.,2010).

Sinizm etkileyen bazı faktörler şunlardır: örgütsel beklentiler ile ilgili stres, anlaşmazlık ,sosyal destek ve tanıma eksikliği , karar verme sürecinde söz sahibi olmama , dengesiz güç dağılımı , ve iletişim eksikliği (Wageeh ,2013).

Örgütsel Sinizm Kavramı

Örgütsel sinizm; kişi, grup, ideoloji, sosyal yetenekler veya kurumların güvensizliğine yönelme ve kızgınlık, ümitsizlik, hayal kırıklığı ile karakterize edilen genel veya spesifik tutumlar olarak tanımlanmaktadır (Özler vd.,2010).

Bir diğer tanımla, örgütsel sinizm, “bireylerin örgütlerinin ahlaki bütünlükten yoksun olduğu ve hakkaniyet, dürüstlük ve samimiyet gibi ilkelerin örgütsel çıkarlar lehine feda edildiği yönündeki inançları”dır. Dean ve diğerlerine göre örgütsel sinizm, “kişinin çalıştığı örgüte karşı olumsuz bir tutum sergilemesidir”. Bu tanım üç boyutta değerlendirilebilir. Birinci boyutta “ örgütün bütünlükten yoksun olduğuna yönelik inanç”; ikinci boyutta “örgüte yönelik olumsuz duygular beslemek”, üçüncü boyutta ise; “bu inanç ve duygularla tutarlı biçimde örgüte karşı aşağılayıcı ve eleştirel davranış eğilimlerinden oluşan olumsuz tutumlardır (A.tayfun, Ozan).

Brandes (1997:30) örgütsel sinizmi bilişsel, duyuşsal ve davranışsal olarak üç boyutla açıklamaktadır. Brandes bilişsel boyutta, “örgütsel sinizmin dürüstlükten yoksun olduğu inancını” vurgulamaktadır. Duyuşsal boyut, sinik inançlarla bağlantılı düşüncelerden kaynaklanan yoğun duyguları kapsamaktadır. Bu duygular saygısızlık, öfke, sıkıntı ve utanç duymak gibi kuvvetli duyuşsal tepkileri içermektedir. Davranışsal boyuta göre sinik olarak nitelenen çalışanlar, örgüt içinde gelecek olaylar hakkında karamsar tahminler yapma eğilimindedirler ve çoğu zaman insanı küçük düşürmeye yönelik olumsuz davranışlarda bulunabilirler (Tınaztepe,2012).

Örgütsel Sinizm Türleri

Kişilik Sinizmi

Abraham’a (2000) göre kişilik sinizmi, bireyin tutumunun genelde negatif duygusunu ifade etmek, doğal olarak, değişmez bir sinizm türüdür. Kişilik sinizmi, bencil bireyler arası güçlü olmayan ilişkiler ve değer düşürücü çalışanlar tarafından ele alınır.

Üstelik kişilik sinizminin, başka türlere de bir kaynak olabileceği söz ortaya çıkmıştır. Bu nedenle, sinik özelliklerinden kaynaklanan bireyler (personalitycynics), hayata olan bakışları negatif yönde olmakta ve dolayısıyla büyük ihtimalle adalete karşı daha fazla duygulu olmaları gerektiği ispat edilmiştir(Ahmadi,2014).

Toplumsal Sinizm

Kurumsal veya toplumsal sinizm, kişilerin kendi ülkelerinin yöneticilerine ve kurumlarına olan güvensizlikleridir.

İşgören (Çalışan) Sinizmi

İşgören veya çalışan sinizmi, iş yoğunlaşmasının, çalışma saatlerinin uzun sürmesi, yöneticilik ve liderliğin etkisizliği ve örgütteki yeni organizasyonların devamlı olması gibi çalışanları etkilemektedir. Gerçekleşmemiş ümitler sinizm aracılığıyla rahatlamaktadırlar. Bireyler kendi durumlarının değişmeyeceğine inandıkları hâlde hayallerini gerçekleştirmek için her türlü davranış bulunabilirler (Ahmadi,2014).

Örgütsel Değişim Sinizmi

Değişime yönelik sinizm, değişimin liderlerine olan güvenin gerçek anlamda kaybıyla ilintilidir ve geçmişte tam anlamıyla başarılı olamamış değişim çabalarına verilen bir cevaptır (Görmen,2012).

Mesleki Sinizm

Mesleki sinizm, farklılık, umursamazlık, duygularda hissizlik gibi negatif faktörler ile açıklanmaktadır. Abraham (2000), mesleki sinizme sebep olan faktörleri rol çatışması ve rol belirsizliği ile kişi-rol çatışması olarak sıralamaktadır. Örnek olarak, hizmet sektöründe, ilişkilerin sorunlara odaklanması, çoğu zaman sonuçların negatif olması, rahatsız olan bireylerin negatif durumlarda ortaklık içinde olmamaları bu işte çalışanların mesleki sinizm yaşamalarına sebep olmaktadır(Ahmadi,2014).

Örgütsel Sinizm Nedenleri

Örgüt içinde sinizme neden olan birçok farklı unsurun olduğu görülmüştür. Yanlış yönetilen değişim çabaları, aşırı stres ve rol yükü, kişisel ve örgütsel beklentilerin karşılanmaması, yetersiz sosyal destek, rekabet düzeyine kıyasla yetersiz düzeyde terfi, amaç çatışması, artan örgütsel karmaşıklık, karar alımında etkili olma düzeyinin düşüklüğü, iletişimsizlik, psikolojik kontrat ihlalleri, işten çıkarma da örgütsel sinizmin nedenlerinden bazılarıdır(Görmen,2012).

Psikolojik Sözleşme İhlalleri

Birey ile karşı taraf arasında karşılıklı psikolojik anlaşmaları ve karşılıklı birbirine söz verdiğinde bir takım çıkarlar sunacağına inanmaktadırlar. Yöneticilerin çalışanlardan beklentileri, sadakatli olmaları, uzun saatlerde mesai yapmak istemeleri, örgüt için transferleri kabul etmek, görevinde olmayan işlerin yerine getirmesi ve en az örgütte iki sene çalışması iken, bireylerin beklentileri ücretin yüksek olması, devamlı bir iş güvenliği, eğitim ve özel problemlerde yardım etmektir. Psikolojik sözleşme ihlali ise çalışanların beklediklerinin gerçekleşmemesi ve eşit olmayan duyduklarından farklı olarak, karşı tarafın

istedikleri ve beklentilerini karşılayamadığını anladığında meydana gelmektedir. Psikolojik sözleşme mesuliyetlerin yerine getirilmesi, örgütün bireylere değer verdiğini sergilemekte, bu da bireyin pozitif tutumlar göstermesine sebep olmaktadır(Ahmadi 2014).

Örgütsel Adalet

Örgütsel adalet, örgütsel sinizmi etkileyen önemli faktörlerden birisi olarak değerlendirilmektedir. Yapılan araştırmalarda, işgörenlerin örgütlerine olan adalet algıları azaldıkça, örgütsel sinizm tutumlarının daha çok yükseldiği belirlenmiştir. örgütsel adaletsizlik, tutumsal olarak örgütsel bağlılığın azalmasına, iş doyumunun azalması ve örgütsel sinizmin artmasına; davranışsal olarak örgütsel vatandaşlık davranışının ve çabanın azalmasına neden olmaktadır (Görmen,2012).

Örgütsel Politikalar

Örgütsel politika, örgüt tarafından onaylanmayan, örgütlerde karar verme sürecini etkileyen, bireysel çıkarılara dayalı davranışlardır. Örgütlerde belirli bir hareketin yasak olup olmadığına örgütsel politikalara bakılarak karar verilmektedir. Örgütsel politika çıkarıcılık, olumsuz duygular, endişe ve güven eksikliği gibi kavramlardan etkilenmektedir. Buna dayanarak örgütsel politika ile örgütsel sinizm arasında ilişki olduğunu ortaya çıkmaktadır (Boyalı,2011).

Kişi-Rol Çatışması

Örgütsel sinizmin başka bir kaynağı da kişi rol çatışmasıdır. Rol; bir kurumda belirli bir durumda bireyden beklenen davranış biçimidir. Kişi- rol çatışması ise; bir rolün gerekleri bireyin temel değer, tutum ve inançlarına ters düştüğünde yaşanmaktadır. Çalışanlar bu yüzden gerçek duygularından uzaklaşabilir ve gerçek duygularından farklı davranabilirler. Bastırılması gereken gerçek hislerle, modelleştirilmiş hisler arasındaki ayrımı devam ettirme sürecinde çalışanda işine, örgütüne, çalışma arkadaşlarına karşı nefret hissi gelişir (Abraham, 2000: 273-274).

Örgütsel Sinizmin Bireysel ve Örgütsel Sonuçları

Örgütlerin gelişen ve değişen dünya şartlarına ayak uydurması bir zorunluluk haline gelmiştir. Bu açıdan örgütlerin en önemli unsuru olan çalışanların örgüte olan güven ve bağlılıklarının yanı sıra iş tatmin düzeylerinin yüksek olması önemli bir konudur. Çalışanların örgütsel güven ve bağlılıklarını, motivasyonlarını ve iş tatminlerini azaltan çeşitli faktörler de örgütlere zarar verebilmektedir. Tehdit unsurlarından biri olarak sayılabilecek kavramlardan örgütsel sinizm, örgütler için son derece önemli bir konudur ve üzerinde incelemeler gerçekleştirilmesi gerekmektedir. Örgütsel sinizm düzeyi yüksek olan çalışanların işteki verimlilikleri düşmekte, motivasyonları ve iş tatminleri azalmakta ve örgütsel bağlılıkları zayıflamaktadır (Polatcan, 2012).

Sancak (2014) tarafından yapılan araştırmada örgütsel sinizm ve liderlik arasındaki ilişki araştırılmış ve etik liderlik algısının ,örgütsel sinizm üzerindeki etkisi ortaya çıkarılmıştır.Analiz sonucuna göre çalışanların en çok önem verdikleri, onları üretkenliğe yönelten davranışlarının, en çok çözüm üretmede etik ve iletişimsel etik faktörleri üzerinde toplandığı görülmektedir. Bundan dolayı yöneticiler çalışanlarından daha iyi verim alabilmek için iletişimsel etik ve çözüm üretmede etik algılarının üzerine daha çok düşmeli, bu da örgütlerine karşı sinik olan çalışanların , adalet, dürüstlük ve samimiyetin yöneticilerin

kişisel çıkarlarına kurban edildiğini düşünmelerini engelleyebilirler ve çalışanlarının gizli güdülere ve yalancılığa dayanan davranışlarını azaltabilir. Böylece yöneticiler örgütsel sinizmin bazı istenmeyen, zararlı sonuçlarından olan; ilgisizlik, istifa, umutsuzluk, başkalarına güvenmeme, hayal kırıklığı, kötü performans ve tükenmişlik gibi sonuçları kontrol altına alabilirler.

Korkmaz (2011) tarafından yapılan araştırmada ise Algılanan üst yönetim desteğinin örgütsel sinizm ile yüksek düzeyde ilişkili olduğu görülmektedir.

Algılanan üst yönetim desteği aynı zamanda örgütsel sinizmi üzerinde doğrudan ve azaltıcı etkiye sahiptir.

Yönetime güven duymayan ve yöneticisinden destek görmediğini düşünen çalışan örgüte karşı sinik tutum geliştirmektedir. Örgütsel sinizmi en düşük düzeye indirmede algılanan üst yönetim desteği anahtar rol oynamakta, araştırma sonuçları birbirini etkileme düzeyleriyle algılanan üst yönetim desteğinin zorunluluğuna işaret etmektedir.

Çağ (2011) tarafından Algılanan örgütsel adalet ile örgütsel sinizm arasındaki ilişki incelenmiş, çalışanların algılanan adalet algısı ile örgütsel sinizm arasında düşük düzeyde, pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir.

Örgütsel sinizm ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki incelenmiş, örgütsel sinizm ile çalışanların işten ayrılma niyeti arasında orta düzeyde, pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir.

Tınaztepe (2012) tarafından yapılan araştırmada örgüt içi etkili iletişimin örgütsel sinizme etkisi araştırılmış ve araştırmada örgüt içi iletişimin anlamlı olarak örgütsel sinizm üzerinde negatif etkisi olduğu ortaya çıkmaktadır. Değir bir değişle iletişim değeri ne kadar yüksekse, yani etkin ise, örgütsel sinizm değeri de o kadar o kadar az olacaktır. Bu durumda etkin iletişim, örgütsel sinizm için bir çözüm önerisi sayılabilir.

Tükeltürk vd. (2009) tarafından gerçekleştirilmiş olan çalışmada da psikolojik sözleşme ihlalinin örgütsel sinizm ile pozitif yönde bir ilişki içinde olduğunu; çalışanların psikolojik sözleşme ihlali arttıkça örgütsel sinizm düzeylerinin de artış eğilimi göstereceğini ifade etmektedirler.

Bir diğer araştırmaya göre Johnson ve O'Leary-Kelly (2003) de gerçekleştirmiş oldukları çalışmada çalışanların psikolojik sözleşme ihlali algılarının yaşamış oldukları sinizm üzerinde önemli bir belirleyici olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Çalışanlar örgütlerine karşı psikolojik sözleşme ihlali algı düzeyleri arttıkça örgütsel sinizm yaşama olasılıkları da artış göstermektedir (Çetinkaya,2014).

Araştırma Yöntemi

Araştırmanın Amacı

Araştırmanın amacı, Ağız ve Diş sağlığı Merkezi çalışanlarının kişisel ve örgütsel sinizm düzeylerini belirlemek, bazı demografik özellikler açısından kişisel ve örgütsel sinizm düzeyleri arasında anlamlı bir fark olup olmadığını saptamaktır. Bu amaca ulaşabilmek için aşağıdaki soruya yanıt aranmış ve aşağıdaki hipotezler test edilmiştir:

-Ağız ve Diş sağlığı Merkezi çalışanlarının kişisel ve örgütsel sinizm düzeyleri nelerdir?

H1: Kişisel sinizm düzeyleri ile cinsiyet, yaş, eğitim durumu, unvan ve mesleki çalışma süreleri bakımından bir farklılık göstermektedir.

H2: Örgütsel sinizm düzeyleri ile cinsiyet, yaş, eğitim durumu, unvan ve mesleki çalışma süreleri bakımından bir farklılık göstermektedir.

H3: Kişisel sinizm ve örgütsel sinizm tepki faktörlerinin (bilişsel, duyuşsal, davranışsal) bazı demografik özelliklere(cinsiyet, yaş, eğitim durumu, unvan ve mesleki çalışma süreleri) göre anlamlı bir farklılık vardır.

Evren ve Örneklem

Araştırmanın evreni Ankara ili ile sınırlı tutulmuştur ve kamuya bağlı bir Ağız ve Diş Sağlığı Merkezinde çalışan sağlık çalışanları araştırmanın evrenini oluşturmaktadır. Buna göre çalışan sayısı 100 kişi olduğu için, örneklem seçilmemiş, evrenin tamamına anket uygulanmıştır. Ancak, 80 adet anket geri dönmüş, 5 tanesi eksik doldurulduğundan değerlendirmeye alınmamış ve 75 anket değerlendirmeye alınmıştır.

Veri Toplama Teknikleri

Araştırmada kişisel bilgiler dışında toplam 24 soru bulunmaktadır. Anket formu çoktan seçmeli soru çeşidiyle hazırlanmıştır. Üç bölümden oluşan anket formunun birinci bölümünde sağlık çalışanlarına ilişkin demografik değişkenlerin ve mesleki özelliklerin belirlenmesine yönelik 10 ifade yer almaktadır. ikinci bölümde, kişisel (genel) sinizm ile ilgili sorular bulunmaktadır. Bu sorular sağlık çalışanlarının kişisel (genel sinizm) ve yaşama bakış açılarını ölçmek amacıyla Kanter ve Mirvis'in (1991) ve Wrightsman'ın (1992) geliştirdiği ölçeğe ait 10 ifadeden oluşmaktadır.

Üçüncü bölümde ise örgütsel sinizm ile ilgili sorular bulunmaktadır. Bu sorular sağlık çalışanlarının örgütsel sinizm düzeylerini ölçmek amacıyla Brandes'in bilişsel, duyuşsal, davranışsal faktörler olarak kavramsallaştırdığı toplam 14 ifadeden oluşmaktadır (Sur,2010).

Verilerin analizi

Veriler SPSS 15.0 paket programında analiz edilmiştir. Araştırma için elde edilen verilerin güvenilirliğini ölçmek için Alfa Yöntemi (Cronbach Alfa Katsayısı) kullanılmıştır.Cronbach's Alpha testine göre anketin güvenilirliği 0,922 olarak bulunmuştur.

Verilerin analizinde; frekans tabloları, açıklayıcı istatistikler, iki grup ortalamasının farkı için student-t testi ve ikiden fazla grubun ortalamasının farkı için F testi (ANOVA) kullanılmıştır. İstatistiksel karşılaştırmalarda 0,05 ten küçük p (anlamlılık) değerleri (p< 0,05) istatistiksel olarak anlamlı kabul edilmiştir.

Bulgular

Ankete Katılan Sağlık Çalışanlarının Demografik Özellikleriyle İlgili Bulgular

Ankete katılan 75 sağlık çalışanının demografik özellikleriyle ilgili tablo ve yorumlar bir başlık altında, kişisel (genel) sinizm ve örgütsel sinizm düzeyleriyle ilgili tablo ve yorumlar bir başlık altında incelenmiştir. Ayrıca kişisel (genel) sinizm düzeyi ve örgütsel sinizm düzeyi arasındaki ilişki, demografik değişkenler ve kişisel (genel) sinizm ve örgütsel sinizm düzeyleri arasındaki ilişki incelenmiştir.

Tablo 1: Ankete Katılan Sağlık Çalışanlarının Demografik Özellikleriyle İlgili Bulgular

Demografik özellikler	sayı	Yüzde %	
Cinsiyet	Kadın	43	57,3
	Erkek	32	42,7
Yaş	18-25	4	5,3
	26-30	15	20,0
	31-35	8	10,7
	36-40	15	20,0
	40+	33	44,0
Eğitim durumu	lise	15	20,0
	önlisans	23	30,7
	lisans	26	34,7
	lisansüstü	7	9,3
	diğer	4	5,3

Tabloda görüldüğü üzere araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının % 42,7'si erkek, % 57,3'ü kadınlardan oluşmaktadır. Buna göre araştırmaya katılan personelin cinsiyete göre dağılımları birbirine yakındır.

Araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının %5,3'ü 18-25 yaş, %20,0'ı 26-30 yaş,

%10,7'si 31-35 yaş, %20,0'ı 36-40 yaş ve % 44,0' 40+ yaş gurubunda yer aldığı görülmektedir.

Araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının % 20,0'ı lise, % 30,7'si önlisans, % 34,7'si lisans, %9,3'ü lisans üstü ve %5,3'ü diğer okul mezunlarından oluşmaktadır. Buna göre çalışanların eğitim durumlarının çoğunluğunu önlisans ve lisans oluşturmaktadır.

Araştırmaya Katılan Sağlık Çalışanlarının Mesleki ve Hizmet Yılları İle İlgili Bulgular

Tablo 2: Ankete Katılanların Mesleki Özelliklerine Göre Dağılımları

Mesleki özellikler		sayı	%
Unvan	Diş hekimi	14	18,7
	hemşire	4	5,3
	teknisyen	30	40,0
	İdari memur	6	8,0
	diğer	2	2,7
Mesleki çalışma süresi	0-3	7	9,3
	4-7	16	21,3
	8-11	10	13,3
	12-15	9	12,0
	16-19	10	13,3
	20+	23	30,7
Bu hastanedeki çalışma süresi	0-3	11	14,7
	4-7	22	29,3
	8-11	21	28,0
	12-15	8	10,7
	16-19	5	6,7
	20+	8	10,7
Aylık ücret miktarı	500-1000	3	4,0
	1001-1500	19	25,3
	1501-2000	3	4,0
	2001-2500	18	24,0
	2501-3000	12	16,0
	3001+	20	26,7

Araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının unvanlarına göre dağılımlarına bakıldığında %18,7'sini diş hekimi, % 5,3'ünü hemşire %40,0'ı teknisyen, %8,0'ı idari memur %2,7'sini ise diğer oluşturmaktadır. Buna göre diş hekimi ve teknisyenler araştırmaya katılanların büyük çoğunluğunu oluşturmaktadır.

Araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının mesleki çalışma sürelerine göre dağılımları %9,3'ü 0-3 yıl, %21,3 4-7 yıl, %13,3'ü 8-11 yıl, %12,0'ı 12-15 yıl, %13,3'ü

16-19 yıl ve %30,7 20+ yıl oluşturmaktadır. Buna göre 4-7 yıl ve 20+ yıl çalışanlar büyük çoğunluğu oluşturmaktadır.

Araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının bu hastanedeki çalışma sürelerine göre dağılımları %14,7'si 0-3 yıl, %29,3 4-7 yıl, %28,0'ı 8-11 yıl, %10,7'si 12-15 yıl,

%6,7'si 16-19 yıl ve %10,7'si 20+ yıl oluşturmaktadır. Buna göre aynı kurumda çalışma süresi bakımından 0-3 yıl ve 8-11 yıl büyük çoğunluğu oluşturmaktadır.Araştırmaya katılan

sağlık çalışanlarının aylık ücret durumları incelenecek olursa; %4,0'ı 500-1000 tl, %25,3'ü 1001-1500 tl, %4,0'ı 1500-2000 tl,

%24,0'ı 2001-2500 tl, %16,0'ı 2501-3000 tl ve %26,7'si 3000 üzeri aylık ücret almaktadır.

Ankete Katılan Sağlık Çalışanlarının Kişisel Sinizm Boyutları

Tablo 3: Ölçek İfadelerinin Değerlendirilmesi

Seçenekler	Puanlar	Puan Aralığı	Ölçek Değerlendirme
Kesinlikle Katılmıyorum	1	1,00-1,79	Çok Düşük
Katılmıyorum	2	1,80-2,59	Düşük
Kararsızım	3	2,60-3,39	Orta
Katılıyorum	4	3,40-4,19	Yüksek
Kesinlikle Katılıyorum	5	4,20-5,00	Çok Yüksek

Tablo 4: Araştırmaya Katılan Sağlık Çalışanlarının Kişisel Sinizm İle İlgili İfadelere Katılma Durumu

Kişisel Sinizm Faktörleri	Kesinlikle katılıyorum		Katılıyorum		Kararsızım		Katılmıyorum		Kesinlikle katılmıyorum		Toplam		x	s
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%		
1. insanlar birbirlerini umursar gibi görünseler de gerçekte birbirlerine daha az değer verirler.	21	28,0	32	42,7	11	14,7	10	13,3	1	1,3	75	100	3,80	1,052
2. Aslında insanlar, diğer insanlara istemeyerek yardım ederler.	8	10,7	24	32,0	6	8,0	14	18,7	23	30,7	75	100	2,73	1,455
3. Birçok insan doğası gereği dürüst değildir.	19	25,3	21	28,0	11	14,7	14	18,7	10	13,3	75	100	3,27	1,417
4. insanlar doğruluk ve ahlaki değerlere sahip olduklarını iddia ederler ama yeri geldiğinde çok azı bu değerlere sadık kalır.	37	49,3	21	28,0	4	5,3	9	12,0	4	5,3	75	100	4,01	1,257
5. Birçok insan genellikle kibirlidir.	17	22,7	31	41,3	9	12,0	10	13,3	8	10,7	75	100	3,49	1,287
6. insanlar çıkarları için kolayca yalan söyleyebilir	30	40,0	25	33,3	5	6,7	9	12,0	6	8,0	75	100	3,85	1,291
7. Birçok insan eğer fırsat bulsaydı vergi vermekten kaçınırdı.	38	50,7	21	28,0	2	2,7	6	8,0	8	10,7	75	100	4,00	1,355
8. Günümüzde bencil insan çoktur. Çünkü herkes bencil olmayan insanları kullanmayı sever.	32	42,7	23	30,7	3	4,0	11	14,7	6	8,0	75	100	3,85	1,332
9. insanlar "Başkası yapıyor ben niye yapmayayım" diye birtakım ahlaki değerleri görmezden gelebilir.	28	37,3	29	38,7	8	10,7	5	6,7	5	6,7	75	100	3,93	1,166
10. Birçok insan fark edilmeyeceğini bilse, biletle girilecek yerlere bilet almadan girebilir	35	46,7	25	33,3	2	2,7	8	10,7	5	6,7	75	100	4,08	1,194
													3,70	1,280

Araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının kişisel sinizm ve sinik bakış açıları değerlendirildiğinde "insanlar birbirlerini umursar gibi görünseler de gerçekte birbirlerine daha az değer verirler" ifadesine %28 kesinlikle katılıyorum ve % 42,7 kısmen katılıyorum, "Aslında insanlar, diğer insanlara istemeyerek yardım ederler" ifadesine %32,0 katılıyorum, %30,7 kesinlikle katılmıyorum, "Birçok insan doğası gereği dürüst değildir" ifadesine %25,3 kesinlikle katılıyorum %28,0 kısmen katılıyorum, "insanlar doğruluk ve ahlaki değerlere

sahip olduklarını iddia ederler ama yeri geldiğinde çok azı bu değerlere sadık kalır” ifadesine % 49,3 kesinlikle katılıyorum, “Birçok insan genellikle kibirlidir” ifadesine %41,3 katılıyorum, “insanlar çıkarları için kolayca yalan söyleyebilir” %40,0 kesinlikle katılıyorum, “ Birçok insan eğer fırsat bulsaydı vergi vermekten kaçınırdı” ifadesine %50,7 kesinlikle katılıyorum, “Günümüzde bencil insan çoktur. Çünkü herkes bencil olmayan insanları kullanmayı sever” ifadesine %42,7 kesinlikle katılıyorum, “ insanlar Başkası yapıyor ben niye yapmayayım diye birtakım ahlaki değerleri görmezden gelebilir” ifadesine %38,7 katılıyorum, “Birçok insan fark edilmeyeceğini bilse, biletle girecek yerlere bilet almadan girebilir” ifadesine %46,7 kesinlikle katılıyorum cevabını vermişlerdir. Sağlık çalışanlarının “Kişisel (Genel) Sinizm” ile ilgili ifadelere verdiği cevaplar incelendiğinde genel (kişilik) sinizmin ortalama değeri; 3.70’dir ve sağlık çalışanlarının genel (kişilik) sinizm düzeyinin yüksek düzeyde olduğu görülmektedir

Araştırmaya Katılan Sağlık Çalışanlarının Örgütsel Sinizm (Tepki Faktörleri)

Boyutları

Tablo 5:Araştırmaya Katılan Sağlık Çalışanlarının Örgütsel Sinizm (Tepki Faktörleri) Boyutları

Bilişsel Faktörler	Asla		Nadiren		Bazen		Sık sık		Sürekli		Toplam		x	s
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%		
11. Çalıştığım kurumun, söylediğinin başka yaptığının başka olduğuna inanıyorum	12	16,0	20	26,7	22	29,3	10	13,3	11	14,7	75	100	2,84	1,273
12. Kurum yönetiminin yapacağını söylediği şeyler ile gerçekleştirenler arasında çok az benzerlik görüyorum.	4	5,3	24	32,0	24	32,0	10	13,3	13	17,3	75	100	3,05	1,172
13. Çalıştığım kurum yönetimi, bir şeyi yapmayı planladığını söylüyorsa bunun gerçekleşeceği konusunda kuşku duyarım	8	10,7	18	24,0	26	34,7	9	12,0	14	18,7	74	100	3,04	1,45
14. Çalıştığım kurumun politikaları, amaçları ve uygulamalarında çok az ortak nokta vardır.	6	8,0	23	30,7	22	29,3	13	17,3	11	14,7	75	100	3,00	1,185
15. Kurum yönetimi beklenen davranışı değil, başka davranışı ödüllendirir	13	17,3	14	18,7	14	18,7	17	22,7	17	22,7	75	100	3,14	1,420
													3,01	1,3

Tablo 6: Ankete Katılan Sağlık Çalışanlarının Örgütsel Sinizmin Duyuşsal Düzeyi İle İlgili İfadelere Katılma Derecelerinin Dağılımı

Duyuşsal faktörler	Asla		Nadiren		Bazen		Sık Sık		Sürekli		Toplam		x	s
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%		
16. Çalıştığım kurumunu düşündüğümde bir endişe duyarım.	23	30,7	8	10,7	19	25,3	14	18,7	11	14,7	75	100	2,76	1,441
17. Çalıştığım kurumunu düşündüğümde bir gerilim yaşarım	14	18,7	17	22,7	20	26,7	17	22,7	10	13,3	75	100	2,85	1,301
18. Çalıştığım kurumun sloganları ve uygulamalarıyla dalga geçtiğim olur.	32	42,7	9	12,7	25	33,3	4	5,3	5	6,7	75	100	2,21	1,244
19. Çalıştığım kurumunu düşündüğümde sinirlenirim.	30	40,0	15	20,0	16	21,3	6	8,0	8	10,7	75	100	2,29	1,353
20. Çalıştığım kurumdaki ilişkiler beni kızdırır.	9	12,0	20	26,7	20	26,7	14	18,7	11	14,7	75	100	3,00	1,262

21. Kurum dışındaki arkadaşlarıma, kurumda olup bitenlerle ilgili şikayette bulunurum.	20	26,7	19	25,3	19	25,3	8	10,7	12	12,0	26,7	75	100	2,56	1,317
														2,61	1,319

Tablo 7: Ankete Katılan Sağlık Çalışanlarının Örgütsel Sinizmin Davranışsal Düzeyi İle İlgili İfadelere Katılma Derecelerinin Dağılımı

Davranışsal faktörler	Asla		Nadiren		Bazen		Sık sık		Sürekli		Toplam		x	s
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%		
22.Çalıştığım kurumda işlerin nasıl yürütüldüğü hakkında diğer çalışanlarla konuşurum.	4	5,3	11	14,7	22	29,3	28	37,3	10	13,3	75	100	3,38	1,064
23. Diğer çalışanlarla, çalıştığım kurumun uygulama ve politikalarını eleştiririm.	5	6,7	14	18,7	28	37,3	15	20,0	13	17,3	75	100	3,22	1,145
24. Kurum yönetimiyle ilgili herhangi bir konu gündeme geldiğinde anlamlı bakışmalar yaşanır	1	14,1	12	16,0	29	38,7	9	12,0	14	18,7	75	100	3,04	1,278
													3,21	1,162

Bilişsel faktörlere verilen cevaplar “nadiren” seçeneğinde yoğunlaştığı görülmektedir. Duyuşsal faktörler incelendiğinde “Çalıştığım kurumu düşündüğümde bir endişe duyarım” ifadesine çalışanların %30,7’si asla, “Çalıştığım kurumu düşündüğümde bir gerilim yaşıyorum” ifadesine %26,7 bazen, “Çalıştığım kurumun sloganları ve uygulamalarıyla dalga geçtiğim olur” ifadesine % 42,7 asla, “Çalıştığım kurumu düşündüğümde sinirlenirim” %40,0 asla, “Çalıştığım kurumdaki ilişkiler beni kızdırır” ifadesine %26,7 bazen, “Kurum dışındaki arkadaşlarıma, kurumda olup bitenlerle ilgili şikayette bulunurum” ifadesine %26,7 bazen cevabı vermişlerdir. Sağlık çalışanlarının Örgütsel Sinizm Bilişsel boyutu ile ilgili ifadelere verdiği cevaplar incelendiğinde bilişsel boyutun ortalama değeri; 3,01’dir ve örgütsel sinizm bilişsel boyutu sağlık çalışanlarında orta düzeyde görülmektedir. Davranışsal boyut incelendiğinde ise çalışanların verdikleri cevapların bazen seçeneğinde yoğunlaştığı görülmektedir. Sağlık çalışanlarının Örgütsel Sinizm Duyuşsal boyutu ile ilgili ifadelere verdiği cevaplar incelendiğinde duyuşsal boyutun ortalama değeri; 2,61’dir ve sağlık çalışanlarında örgütsel sinizm duyuşsal boyutu orta düzeyde görülmektedir.

Sağlık çalışanlarının Örgütsel Sinizm Davranışsal Boyutu ile ilgili ifadelere verdiği cevaplar incelendiğinde; davranışsal boyutun ortalama (mean) değeri 3,21 ’dir ve görüldüğü gibi davranışsal sinizm sağlık çalışanlarında orta düzeydedir.

Sağlık Çalışanlarının Örgütsel ve Genel (Kişilik) Sinizm Düzeylerinin Ortalamaları

Sağlık çalışanlarının Örgütsel ve Genel (Kişilik) Sinizm düzeylerinin ortalamalarının dağılımları Tablo 8’de görülmektedir.

Tablo 8: Sağlık Çalışanlarının Örgütsel ve Genel (Kişilik) Sinizm Düzeylerinin Ortalamaları

	N	X	SS	Min.	Max.
Bilişsel Boyut	75	3,01	1,3	1,000	5,000
Duyuşsal Boyut	75	2,61	1,319	1,000	5,000
Davranışsal Boyut	75	3,21	1,162	1,000	5,000
Örgütsel Sinizm	75	2,94	1,260	1,000	5,000
Genel (Kişilik) Sinizm	75	3,70	1,280	1,000	5,000

Sağlık çalışanlarının örgütsel ve genel (kişilik) sinizm düzeylerinin ortalamaları incelendiğinde, “bilişsel boyut” düzeyinin orta (3,01); “duyuşsal boyut” düzeyinin orta (2,61); “davranışsal boyut” düzeyinin orta (3,21); “örgütsel sinizm” düzeyinin orta (yükseğe yakın) (2,94); “genel (kişilik) sinizm” düzeyinin yüksek (3,70) düzeyde olduğu görülmektedir.

Tablo 9: Kişisel Sinizm ve Tepki Faktörlerinin Cinsiyet Bakımından İncelenmesi

		N	X	S	T	P
Kişisel sinizm	<i>kadın</i>	43	3,73	,762	-349	,728
	<i>erkek</i>	32	3,66	,833		
Bilişsel faktörler	<i>kadın</i>	43	3,18	1,123	1587	,117
	<i>erkek</i>	32	2,79	,931		
Duyuşsal faktörler	<i>kadın</i>	43	2,67	1,067	558	,579
	<i>erkek</i>	32	2,53	,975		
Davranışsal Faktörler	<i>kadın</i>	43	3,19	,876	-272	,787
	<i>erkek</i>	32	3,25	,900		
Örgütsel Sinizm	<i>kadın</i>	43	3,01	,917	793	,431
	<i>erkek</i>	32	2,86	,717		

Kişisel sinizm ortalamalarına göre kadın sağlık çalışanlarının kişisel sinizm düzeylerinin orta olduğu (3,73), erkek sağlık çalışanlarının da kişisel sinizm düzeylerinin orta olduğu (3,66) görülmüştür. Cinsiyet ile kişisel sinizm arasında istatistiksel bir fark olup olmadığı araştırılmış t testi sonucunda böyle bir fark olmadığı tespit edilmiştir $*t(75) = -349, p=0,728 > 0,05+$. Bu sonuca göre; araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının cinsiyet değişkeni bakımından kişisel sinizm düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

Yapılan t testine göre tepki boyutlarından bilişsel, duyuşsal ve davranışsal faktörlerin skorlarında cinsiyet değişkeni bakımından istatistiksel olarak anlamlı fark bulunamamıştır. Faktörlerin tümünden oluşan örgütsel sinizm skoruna bakıldığında cinsiyet değişkeni bakımından da anlamlı bir fark olmadığı görülmektedir.

Tablo 10:Kişisel Sinizm ve Tepki Faktörlerinin Eğitim Durumu Bakımından İncelenmesi

		N	X	SS	F	P
Kişisel sinizm	<i>lise</i>	15	3,7600	,80959	3,240	0,17
	<i>önlisans</i>	23	3,4522	,80559		
	<i>lisans</i>	26	3,9692	,5931		
	<i>lisansüstü</i>	7	3,9429	,7678		
	<i>diğer</i>	4	2,7750	1,0045		
Bilişsel faktörler	<i>lise</i>	15	2,6800	1,13339	,873	,485
	<i>önlisans</i>	23	2,9130	,94931		
	<i>lisans</i>	26	3,2769	1,12296		
	<i>lisansüstü</i>	7	3,1714	1,3976		
	<i>diğer</i>	4	2,9000	,73937		
Duyuşsal faktörler	<i>lise</i>	15	2,4333	1,04994	,829	,511
	<i>önlisans</i>	23	2,4203	1,04793		
	<i>lisans</i>	26	2,7115	,99840		
	<i>lisansüstü</i>	7	3,0476	1,24244		
	<i>diğer</i>	4	3,0000	,36004		
Davranışsal Faktörler	<i>lise</i>	15	3,2222	1,11032	1,136	,347
	<i>önlisans</i>	23	3,0725	,84660		
	<i>lisans</i>	26	3,2692	,76605		
	<i>lisansüstü</i>	7	3,7619	,80999		
	<i>diğer</i>	4	2,7500	,87665		
Örgütsel Sinizm	<i>lise</i>	15	2,7785	,96688	,865	,489
	<i>önlisans</i>	23	2,8019	,81482		
	<i>lisans</i>	26	3,0859	,79121		
	<i>lisansüstü</i>	7	3,3270	,91880		
	<i>diğer</i>	4	2,8833	,55262		

Yapılan analiz sonucunda eğitim düzeyi lise olan sağlık çalışanlarının kişisel sinizm düzeyi 3,76; önlisans 3,45; lisans 3,96; lisansüstü3,94 ve diğer 2,77olarak tespit edilmiştir. Buna göre eğitim seviyesi yükseldikçe kişisel sinizm düzeyinin arttığı görülmektedir. Sağlık çalışanlarının eğitim düzeyleri ile kişisel sinizm düzeyleri arasında istatistiksel bir fark olup olmadığı araştırılmış, Anova testi sonucunda anlamlı bir fark olmadığı ($p=0,17>0,05$) tespit edilmiştir. Buna göre; araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının yaş grupları değişkeni bakımından kişisel sinizm düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.Araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının yaşlarına göre örgütsel sinizm alt ölçek düzeyleri incelenmiştir. Yapılan analiz sonucunda sağlık çalışanlarının eğitim ile örgütsel sinizmin alt ölçeklerinden bilişsel, duyuşsal, davranışsal ve örgütsel faktörler bakımından aralarında anlamlı bir fark olmadığı tespit edilmiştir. Buna göre; araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının eğitim değişkeni bakımından tepki faktörlerinden bilişsel, duyuşsal, davranışsal ve örgütsel faktörler düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

Tablo 11: Kişisel Sinizm ve Tepki Faktörlerinin Unvan Bakımından İncelenmesi

		N	X	SS	F	P
Kişisel sinizm	<i>diş hekimi</i>	14	3,7786	,67160	1,351	,253
	<i>Hemşire</i>	4	4,0250	,70887		
	<i>teknisyen</i>	30	3,6533	,83737		
	<i>İdari memur</i>	6	3,0167	,78337		
	<i>Hizmetli</i>	2	3,5500	,77782		
	<i>diğer</i>	19	3,8895	,76441		
Bilişsel faktörler	<i>diş hekimi</i>	14	3,4286	1,1991	2,617	,032
	<i>Hemşire</i>	4	2,0000	,67330		
	<i>teknisyen</i>	30	3,1600	,94599		
	<i>İdari memur</i>	6	2,1333	,41312		
	<i>Hizmetli</i>	2	2,2000	,56569		
	<i>diğer</i>	19	3,0632	1,11963		
Duyuşsal faktörler	<i>diş hekimi</i>	14	3,1786	,89982	1,963	,095
	<i>Hemşire</i>	4	1,7917	,76225		
	<i>teknisyen</i>	30	2,6000	1,09387		
	<i>İdari memur</i>	6	1,9722	,71037		
	<i>hizmetli</i>	2	2,5000	,00000		
	<i>diğer</i>	19	2,6053	1,01411		
Davranışsal Faktörler	<i>diş hekimi</i>	14	3,3571	,86196	,266	,930
	<i>Hemşire</i>	4	2,8333	,63828		
	<i>teknisyen</i>	30	3,2000	,80516		
	<i>İdari memur</i>	6	3,2778	,87981		
	<i>hizmetli</i>	2	3,5000	2,12132		
	<i>diğer</i>	19	3,1754	1,00841		
Örgütsel Sinizm	<i>diş hekimi</i>	14	3,3214	,89874	1,708	,144
	<i>Hemşire</i>	4	2,2083	,60187		
	<i>teknisyen</i>	30	2,9867	,81136		
	<i>İdari memur</i>	6	2,4611	,42877		
	<i>hizmetli</i>	2	2,7333	,36667		
	<i>diğer</i>	19	2,9480	,20375		

Yapılan analiz sonucunda, unvanlara göre çalışanların kişisel sinizm düzeyi incelenmiş ve diş hekimlerinin kişisel sinizm ortalaması 3,77; hemşire 4,02 ; teknisyen 3,65, idari memur 3,01, hizmetli 3,55; diğer 3,88 olduğu ($0,253 > 0,05$) tespit edilmiştir. sağlık çalışanlarının unvanları ile kişisel sinizm düzeyleri arasında istatistiksel bir fark olup olmadığı araştırılmış, anova testi sonucunda anlamlı bir fark olmadığı tespit edilmiştir. Buna göre; araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının unvandeğişkeni bakımından kişisel sinizm düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

Araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının unvanlara göre örgütsel sinizm alt ölçek düzeyleri incelenmiştir. Yapılan analiz sonucunda sağlık çalışanlarının unvanları ile örgütsel sinizmin alt ölçeklerinden duyuşsal ve davranışsal faktörler bakımından aralarında anlamlı bir fark olmadığı, bilişsel faktörler bakımından ise anlamlı bir fark olduğu ($0,032 < 0,05$) tespit edilmiştir. Yapılan sccfe testine göre ise fark diş hekimleri ile hemşireler arasındadır. Diş hekimlerinin bilişsel faktör ortalamaları hemşirelere göre yüksektir.

Tepki faktörlerinden oluşan örgütsel sinizm düzeyinin ortalamalarına göre ise unvanı dış hekimi olan çalışanların örgütsel sinizm düzeyi 3,32; hemşire olanların 2,20; teknisyen olanların 2,98; idari memur 2,46; hizmetli 2,73 ve diğer olanların 2,94 olduğu tespit edilmiştir. sağlık çalışanlarının unvan ile örgütsel sinizm düzeyleri arasında istatistiksel bir fark olup olmadığı araştırılmış, anova testi sonucunda anlamlı bir fark olmadığı ($0,144 > 0,05$) tespit edilmiştir.

Tablo 12: Kişisel Sinizm ve Tepki Faktörlerinin Mesleki Çalışma Süresi Bakımından İncelenmesi

		N	X	SS	F	P
Kişisel sinizm	0-3	7	3,7571	,69966	2,504	,038
	4-7	16	3,2187	,77392		
	8-11	10	4,2200	,78003		
	12-15	9	3,7889	,75074		
	16-19	10	3,5600	1,02111		
	20+	23	3,8261	,58947		
Bilişsel faktörler	0-3	7	2,7143	,83950	1,126	,355
	4-7	16	2,8750	,82620		
	8-11	10	2,8800	,95312		
	12-15	9	2,7778	,92436		
	16-19	10	2,8200	1,15258		
	20+	23	2,5565	1,26341		
Duyuşsal faktörler	0-3	7	2,4524	,94631	,615	,689
	4-7	16	2,3542	,81166		
	8-11	10	2,6500	1,16653		
	12-15	9	2,7778	1,08333		
	16-19	10	2,2400	,96289		
	20+	23	2,8551	1,15065		
Davranışsal Faktörler	0-3	7	3,0000	1,05409	,862	,689
	4-7	16	3,0625	,89624		
	8-11	10	,5667	1,08923		
	12-15	9	3,000	,91287		
	16-19	10	3,5333	,57090		
	20+	23	3,1884	,82771		
Örgütsel Sinizm	0-3	7	2,7222	,78607	589	,708
	4-7	16	2,7639	,67327		
	8-11	10	3,0322	,94364		
	12-15	9	2,8519	,92364		
	16-19	10	2,9178	,71005		
	20+	23	3,1623	,94779		

Yapılan analiz sonucunda, mesleki çalışma süresi 0-3 yıl olan çalışanların kişisel sinizm düzeyi 3,75; 4-7 yıl olanların 3,21; 8-11 yıl olanların 4,22; 12-15 yıl olanların 3,78; 16-19 yıl 3,56; 20 ve üstünde olanların 3,87 olarak tespit edilmiştir.

Sağlık çalışanlarının mesleki süresi ile kişisel sinizm düzeyleri arasında istatistiksel bir fark olup olmadığı araştırılmış, anova testi sonucunda anlamlı bir fark olduğu ($0,038 < 0,05$)

tespit edilmiştir. Buna göre; araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının mesleki çalışma süresi değişkeni bakımından kişisel sinizm düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır ve bu fark 4-7 yıl çalışanlarla 8-11 yıl çalışanlar arasındadır.8-11 yıl çalışanların kişisel sinizm düzeyleri 4-7 yıl çalışanlara göre daha yüksektir.

Tepki faktörlerinden oluşan örgütsel sinizm düzeyinin ortalamalarına göre ise mesleki süresi 0-3 olan çalışanların örgütsel sinizm düzeyi 2,72; 4-7 yıl olanların 2,76;

8-11 yıl olanların 3,03; 12-15 yıl olanların 3,85; 16-19 yıl olanların 2,91 olduğu tespit edilmiştir. sağlık çalışanlarının mesleki çalışma süresi ile örgütsel sinizm düzeyleri arasında istatistiksel bir fark olup olmadığı araştırılmış, anova testi sonucunda anlamlı bir fark olmadığı ($0,708 > 0,05$) tespit edilmiştir. Araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının mesleki çalışma süresine göre örgütsel sinizm alt ölçek düzeyleri incelenmiştir. Yapılan analiz sonucunda sağlık çalışanlarının mesleki çalışma süresi ile örgütsel sinizmin alt ölçeklerinden bilişsel, duyuşsal ve davranışsal faktörler bakımından aralarında anlamlı bir fark olmadığı tespit edilmiştir.

Görmen (2012) tarafından 5 farklı örgütte (bir özel sağlık kurumu, bir kamu sağlık kurumu, bir kamu kuruluşu, bir fabrika, bir üniversite fakülte dekanlığı) görev yapan çalışanlar üzerinde yapılan araştırmaya göre kadın çalışanların sinizm düzeyi ortalamaları erkek çalışanlara göre daha yüksek seviyededir.

Mesleki çalışma süresine göre ise çalışma yılı arttıkça sinizmin bilişsel ve duyuşsal boyutunun artmış olduğu tespit edilmiştir.

Eğitim durumuna göre lisans seviyesinde örgütsel sinizm düzeyi artmakta, yüksek lisans ve doktora seviyesinde ise azalmaktadır. Bunun nedeni ise lisans seviyesinde mali başarılarla daha fazla önem verildiği için örgüt eleştiriliyorken, lisans üstü seviyesinde çalışılan kurumun bir parçası haline gelindiğinden sinizm düzeyinin daha düşük olduğu belirlenmiştir.

Benzer şekilde Sur (2010) tarafından büro çalışanları üzerinde yapılan araştırmada büro çalışanlarının kişisel sinizm seviyelerinin yüksek olduğu belirlenmiştir. Örgütsel sinizmin alt boyutları, bilişsel,duyuşsal ve davranışsal sinizm seviyeleri ise orta düzeydedir.

Cinsiyet bakımından ise kadın çalışanların kişisel ve örgütsel sinizm ortalamaları erkek çalışanlara göre daha yüksek seviyededir.

Lise ve dengi okul mezunu büro çalışanları ile 20-29 yaş grubu büro çalışanlarının diğer çalışanlara göre sinizm ortalamalarının daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

Akman (2013) tarafından sağlık çalışanları üzerinde yapılan araştırmada ise kişisel sinizm düzeyleri orta seviyede, örgütsel sinizm düzeyleri zayıf, örgütsel sinizmin alt boyutlarından bilişsel ve duyuşsal boyut düşük seviyede, davranışsal boyutun ise orta seviyede olduğu belirlenmiştir.

Mesleki çalışma süresine göre 1 yıldan az çalışma yılına sahip sağlık çalışanlarının örgütsel, davranışsal ve duyuşsal sinizm ortalamaları diğer çalışanlara göre daha yüksek seviyededir. Mesleki çalışma yılı 1-5 yıl arasında olan sağlık çalışanlarının ise kişisel sinizm ortalamaları diğer çalışanlara göre daha yüksek seviyede olduğu belirlenmiştir.

Yaş gruplarına göre ise 25 yaş altı sağlık çalışanlarının kişisel ve örgütsel sinizm ortalamaları ile örgütsel sinizmin alt boyutlarının ortalamaları diğer çalışanlara göre daha yüksek seviyede olduğu tespit edilmiştir.

Sonuç ve Öneriler

Yapılan araştırmada, ağız ve diş sağlığı merkezi çalışanlarının kişisel sinizm düzeylerinin yüksek olduğu ($x=3,70$) sonucuna ulaşılmıştır. Başka bir anlatımla, merkez çalışanlarının insanlara ve hayata bakış açılarının genel olarak olumsuz olduğu belirlenmiştir.

Kişisel sinizm düzeylerinin düşürülebilmesi açısından, örgütün ve yöneticilerinin, kişiler arası işbirliği ve eşgüdümü artırmak amacıyla tedbirler alması, çalışanlarının birbirlerini daha iyi tanıyabilmeleri için çeşitli etkinliklerle ve sıklıkla bir araya getirmeleri yararlı olacaktır.

Ağız ve diş sağlığı merkezi çalışanlarının örgütsel sinizm düzeyleri kişisel sinizm düzeyleri kadar yüksek çıkmamış olsa da yine de yüksek sayılabilecek bir düzeyde çıkmıştır ($x=2,94$).

Yüksek sayılabilecek bu düzeyin düşürülebilmesi, başka bir deyişle çalışanların örgütlerine daha olumlu ve ılımlı bakış açılarının oluşmasının sağlanması için örgüte oldukça önemli görevler düşmektedir. Çalışanların örgütsel sinizm düzeylerinin düşürülebilmesi için, ağız ve diş sağlığı merkezi yöneticilerinin yapacakları faaliyetler ve alacakları tedbirler, kurumsal, şeffaf, sorgulanabilir düzeyde olmalıdır. Bu doğrultuda örgütsel anlamda, çalışanların güçlendirilmesi, açık, hızlı ve güvenilir bir iletişim sisteminin kurulması, çalışanların görevlerine yönelik gelişimini sağlayıcı hizmet içi eğitimlerin yapılması, performans değerlendirme, ücretlendirme ve terfi sistemlerinin açık olarak, liyakat ve diğer insan kaynakları yönetim ilkeleri ışığında yapılması, yöneticilerin uygulamalarının eşit ve hakkaniyet ilkelerine uygun olması çalışanların örgütsel sinizmlerinin düşürülmesine yardımcı olacaktır.

Kaynakça

- Abraham, R. "Organizational Cynicism: Bases and Consequences. Generic, Social, and General", Psychology Monographs, 126:3, 2000, 269-292.
- Ahmadi, F. (2014). *Örgütsel Sinizmin Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkisinin İncelenmesi: Atatürk Üniversitesi Çalışanları Üzerine Bir Araştırma* Yüksek Lisans Tezi, Erzurum, 2014
- Akman, G. (2013). *Sağlık Çalışanlarının Örgütsel ve Genel Sinizm Düzeylerinin Karşılaştırılması*, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, 2013
- Boyalı, H. (2011). *Örgütsel Sinizm Ve İş Tatmini Arasındaki İlişkiler: Karaman'daki Bankalar Üzerinde Bir Uygulama* Kamu Yönetimi Ana Bilim Dalı Yüksek Lisans Tezi, Karaman, 2011
- Çağ, A. (2011). *Algılanan Örgütsel Adaletin, Örgütsel Sinizme Ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma*, Yüksek Lisans Tezi, Afyonkarahisar, 2011
- Çetinkaya, F. (2014). *Hizmet İşletmelerinde Psikolojik Sözleşme İhlalleri Ve Örgütsel Sinizm İlişkisi: Kapadokya Bölgesi 4 Ve 5 Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma*, Doktora Tezi, Afyonkarahisar, 2014
- Korkmaz, C.İ., (2011). *Kişilik Sinizmi Ve Algılanan Üst Yönetim Desteğinin Örgütsel Sinizim Üzerindeki Etkisini İncelemeye Yönelik Bir Araştırma*, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, 2011
- Dean, W.J., Brandes, P. and Dharwadkar, R. (1998), Organizational Cynicism. *Academy of Management Review*, Vol. 23, No. 2; 341-352.
- Görmen, M. (2012). *Örgüt Kültürünün Örgütsel Sinizm Tutumları Üzerine Etkisi Ve Bir Uygulama*, Doktora Tezi, Ankara, 2012
- Gülhan, A. "Sağlık Çalışanlarının Örgütsel Ve Genel Sinizm Düzeylerinin Karşılaştırılması", Yüksek lisans Tezi, İstanbul, 2013
- Morrison; Elizabeth Wolfe and Frances J Milliken (2000). Organizational Silence: A Barrier To Change And Development In A Pluralistic... *Academy Of Management. The Academy Of Management Review*; Oct 2000; 25, 4; ABI/INFORM Global pg. 706
- Özgener, Ş., Ögüt, A. ve Kaplan, M. "İşgören-İşveren İlişkilerinde Yeni Bir Paradigma: Örgütsel Sinizm", İçinde Özdevecioğlu, M. ve Karadal, H., (Ed.) *Örgütsel Davranışta Seçme Konular: Organizasyonların Karanlık Yönleri ve Verimlilik Azaltıcı Davranışlar*, Ankara: İlke Yayınevi, 2008, 53-72.

- Özler,D., Atalay,C.,Şahin, M. (2010). *Örgütlerde Sinizm Güvensizlikle Mi Bulaşır?*.Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi, Cilt 2, Sayı 2,
- Polatcan, M. (2012). *Okul Yöneticilerinin Liderlik Davranışları ile Öğretmenlerin Örgütsel Sinizm Tutumları Arasındaki İlişkiler (Karabük İli Örneği)*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Sakarya Üniversitesi, Sakarya
- Tayfun, A. ve Çatır, O. (2013). *Örgütsel Sessizlik ve Çalışanların Performansları Arasındaki İlişki Üzerine Bir Araştırma*, İşletme Araştırmaları Dergisi, Cilt 5, Sayı 2
- Tınaztepe, C. (2012). *Örgüt İçi Etkin İletişimin Örgütsel Sinizme Etkisi*.Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi, Cilt 4, Sayı 1, 2012
- Tükeltürk, Ş.A., Perçin, N.Ş. ve Güzel, B. (2012). *Psikolojik Kontrat İhlal Algısı ile Örgütsel Bağlılık İlişkisi: Otel İşletmeleri Üzerine Bir Araştırma*, Yönetim Bilimleri Dergisi, 10 (20), 93-110.
- Wageeh, N. (2013). The Effects of Organizational Cynicism on Job Attitudes an Empirical Study on Teaching Hospitals in Egypt, Journal of Business Administration Research, Vol. 6, No.2

POLİSLERİN ETKİLİ İLETİŞİME YÖNELİK GÖRÜŞLERİ: EDİRNE İLİ ÖRNEĞİ

Fehmi Volkan AKYÖN¹, Şule Aydın TÜKELTÜRK², Aydın AKÇAN³

Özet

Emniyet Teşkilatı'nda etkin iletişim ortamının kurulması çalışanlar arasında uyumun sağlanması, çalışanlar arasında yaşanan çatışmaların önlenmesi, çalışanların performansları açısından önem taşımaktadır.

Bu araştırmada Emniyet Teşkilatı'nda görev yapan polislerin etkin iletişim başarısı ve görüşleri araştırılmaktadır. Bu kapsamda Edirne ili Edirne Emniyet Müdürlüğü'nde çalışanlar arasından seçilen 300 kişiye anket uygulanmış, Emniyet Teşkilatında görev yapan polislerin Cinsiyet, medeni durum ve eğitim durumu değişkenleri ile etkin iletişim başarıları ve görüşleri arasında farklılık olup olmadığı incelenmiştir.

Anahtar kelimeler: İletişim, Emniyet teşkilatı, Etkili İletişim.

OPINIONS ABOUT THE EFFECTIVE COMMUNICATION OF POLICES

Abstract

The establishment of effective communication in the Law Enforcement Agency, ensuring compliance among police officers and prevention of conflicts among staff have importance in terms of performances of employees.

The effect of effective communication to professional success of police officers is researched and investigated in this study. In this context, a survey that was applied to 300 people selected among staff serving in Edirne Province, Edirne Police Department was evaluated significant difference between variables of age, marital status, educational status and effective communication was found for police officers serving in the Law Enforcement Agency as a result of scale of effect of effective communication to their successes.

Keywords: Communication, Law Enforcement Agency, Effective Communication

1 Yrd. Doç. Dr., Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi volkanakyon@comu.edu.tr

2 Doç. Dr., Batman Üniversitesi suleaydin2002@hotmail.com

3 Polis Memuru, Şırnak Emniyet Müdürlüğü aydinakcan85@hotmail.com

Giriş

Örgütün her köşesinde varlığını ve önemini gösteren iletişim, aynı zamanda örgütsel düzenin başarısının da göstergesidir. Örgüt iletişimini yönetme becerilerinin geliştirilmesi, çeşitli iletişim araçlarının etkinliğinin artırılması ve iletişimin başarısızlığının nedenlerinin bulunması ile yakından ilgilidir (Erdoğan, 2002: 271). Örgütsel iletişim kalitesinin yüksek olduğu örgütlerde, iletişimsizlikten kaynaklanan sorunlar daha az yaşanmaktadır. Bu da örgütün performansını ve verimliliğini olumlu yönde etkilemektedir. Emniyet teşkilatında da verimliliğin artırılması için örgütsel iletişim kalitesine dikkat edilmesi gerekmektedir.

Örgüt üyeleri arasındaki ilişki süreklidir. Bu yapısal süreklilik amaçların başarılmasında örgütün bir fonksiyonudur. Örgüt yapısı insan iletişimine önceden belirlenebilirlik ve süreklilik katmaktadır. Bu durum yönetim görevlerinin başarılmasını kolaylaştırır. Bir örgütün başarısında veya başarısızlığında iletişim ana etmenlerden biridir. Çünkü iletişim aracılığıyla çalışan kendisinden ne beklediğini, işini nasıl yapacağını ve yaptığı iş ile ilgili başkalarının ne düşündüğünü öğrenir (Seçer, 2001: 41). Emniyet Teşkilatı'nda da örgütsel iletişim kalite düzeyinin düşük olmasının birtakım sorunlara yol açabileceği, polislerin mesleki performansını etkileyebileceği söylenebilir. Bireysel performansı artırabilmek ve bunun sonucu olarak kurumsal başarıyı yükseltebilmek için Emniyet Teşkilatı'nda kurumsal iletişimde etkinliği artırma çalışmaları yapılabilir, örgütsel iletişimde etkinliğin sağlanması için enformasyon teknolojilerinden faydalanılmaktadır.

Teorik Görünüm

İletişim Kavramı

İletişim sözcüğü, iletmek fiilinden gelmektedir. İngilizcede 'communication' olarak kullanılır ve köken itibarıyla Latince bir kelime olan 'commūnicāre' kelimesinden türetilmiştir ve bilginin paylaşılması anlamına gelmektedir (www.etymonline.com). İletişim kavramı düşünce, duygu, davranış veya tutumların zamana göre yer değiştiren kaynak ve hedef arasında paylaşılması demektir. İletişim vasıtasıyla, toplumlar, bütün birim ve yapılarıyla düşünüldüğünde, bireyler ve kurumlar arasında bilgi (enformasyon) ve etkileşim olanağı sağlar (Tutar ve Yılmaz, 2005: 16).

İletişim farklı yönleriyle tanımlanabilir. Bu iletişimin hangi alan içerisinde incelendiğine bağlı olarak belirlenir. Bir medya uzmanı olan John Fiske, iletişimde imge ve simgelerin rolüne dikkat çeker ve kültürel seviyenin bu role bağlı olan kodların açıklanmasında önemli bir payı olduğunu belirtir. İletişim konusunu simgeler üzerinden anlatmaya çalışan araştırmacılardan biri de Oskay'dır ve ona göre iletişim insanlar arasında anlamlı simgelerin gönderilmesi, alınması ve işlenmesi sürecidir (Oskay, 2001: 57). Bu yönleriyle düşünüldüğünde iletişim, düzen ve süreç itibarıyla incelenmesi gereken toplumsal bir terimdir.

İletişimde anlaşmaya zemin hazırlayacak ve anlaşmayı kolaylaştıracak bazı özellikler olduğu ifade edilmiştir. Bu özellikler şunlardır (Baltaş ve Baltaş :1992: 19-21):

İletişimde İlk Dakika (Başlangıç) Önemlidir: Karşı karşıya gelen iki kişi arasındaki ilk etkileşim, iletişim sürecinin önemli bir belirleyicisidir. Bu etkiyi yaratan faktörler, karşılaşılan kişinin beden dilinden, kullandığı kelimelere ve kişinin taşıdığı bütün aksesuarlardan içinde

bulduğu fizik ortam nesnelere kadar geniş bir dağılım gösterir. İşte bütün bu faktörlerin bileşkesi “algılayan kişinin” değerlerinde bir yer bulur ve o çerçeve içinde yorumlanır. Algılayanın kişisel özellikleri ve toplumsal normları ile kalıplaşmış olan yargılar, etkileşim verilerine bağlı olarak iletişimin ilk anında bir “karar” verir ve insan karşısındaki kişiye zihninde bir etiket yapıştırır. Bu karar olumlu veya olumsuz olabilir.

İletişimin sürekli eylemler dizisini içeren bir süreç olduğunu, değişen ve tekrarlanamayan karşılıklı ilişkiler olarak ortaya çıktığını belirtmiştir. İnsanların, çevrelerin, becerilerin, tutumların, deneyimlerin, statüler ve duygular arasındaki karşılıklı ilişkilerin, bir iletişimde kimin ne ve ne zaman yapacağını belirlediğini ve iletişimin, ilişkilerde ve iletişimde süreklilik sağladığını ifade etmiştir (Erdoğan, 2002: 33).

Polislik Mesleğinde İletişim

Polisin toplum ile pozitif ilişki kurmasını sağlayan etkileşim ve iletişim öğelerinden en önemlileri; fiziksel olarak bakımlı ve düzgün görünüme sahip olması olarak sıralanabilir. Polisler insanlarla sürekli iletişimde bulunarak duygu ve ayrılıkların üstesinden gelmek zorundadır. Panik halinde olmaları görevlerinde hatalara sebebiyet verebilir. Bu nedenle soğukkanlı kalabilmelidirler. Büyük gruplar karşısında, sosyal davranışlara liderlik ederler. Bütün bunları yaparken sözlü ve sözsüz iletişim yollarını birlikte kullanırlar. Polisle vatandaş arasında sağlıklı bir iletişim için, vatandaş ve polis arasında sevgi, saygı ve hoşgörü anlayışının yerleştirilmesi gereklidir (www.siyasaliletisim.org).

Pozitif bir iletişim kurabilmek için, polisin kendisini anlaması kişilerin ve toplumun tepkilerini kendi davranışları ile birlikte görebilmesi gerekir. Polisin duruşu, davranışları ve beden dilinin de mesleki açıdan önemli olup, toplumda tehditkâr bir algı yaratmamalıdır. Polislik mesleği, devletin gücünü temsil eder ve halka mesaj iletmesinde etken bir rol oynar. Polisin kullanmış olduğu üniformanın rengi, bakımlı olması, kullandığı aracın yeni ve teknolojik unsurlar içermesi, duruşu, jestleri, mimikleri, sesinin tonu, onun gücünü anlatan, bireylere ve topluma mesajlar iletebilen en önemli faktörlerdir.

Polis teşkilatı içinde iletişim süreci ile ilgili problemler emniyet müdürleri için büyük bir sorun haline gelmektedir. İletişim sorunları emniyet teşkilatının değişik kademeler arasında ki uyumunda ve operasyonların başarısında etkili olmaktadır (Green vd., 2013:8). Polisler için iyi iletişim becerisi polis-vatandaş işbirliğini de arttıracaktır (Meese, 1993:4).

Araştırmanın Yöntem ve Amacı

Emniyet Teşkilatı'nda yerleşmeye başlayan topluma hizmet anlayışının yaygınlaşmasında ve bu anlayışın kök salmasında iletişimin yeri ve önemi inkâr edilemez. Aynı zamanda, çok sayıda bireyin yer aldığı Emniyet Teşkilatında, çalışanların performansı, örgüte uyumu, çatışmaların minimize edilmesi, iş tatmini vb. pek çok konu iletişimin başarısına bağlıdır. Bu düşünceden hareketle bu çalışmada amaç; Emniyet Teşkilatı'nın daha etkili hale gelmesinde iletişimin önemine dikkat çekmek ve mevcut iletişim yapısını ve polislerin etkili iletişim açısından görüşlerini ortaya koymaktır.

Araştırma Evreni ve Örneklem

Bu araştırmanın evrenini, Edirne İli Emniyet Müdürlüğü'nde görev alan polisler oluşturmaktadır. Emniyet Müdürlüğü'nde yer alan polisler ise, polis müdürü, polis amiri ve polis memurlarından oluşmaktadır. Bu çalışanlar arasından tesadüfi örnekleme yöntemine göre seçilen 300 polis ise, araştırmanın örneklemini oluşturmaktadır.

Sınırlılıklar

Araştırma, ankete katılımı sağlanan Edirne Emniyet Müdürlüğü'nde görev yapan 300 emniyet personelinden oluşan örneklem grubunun verdiği cevaplar ile sınırlandırılmıştır. Örnekleme sınırlılık araştırma evreninin tamamının incelenmesinin olanaksızlığıdır. Katılımcıların doğru, samimi yanıtlar verdiği varsayımı araştırmamızın bir diğer sınırlılığıdır.

Araştırmaya, sadece Emniyet Müdürlüğünde görev alan polis müdürleri, polis amirleri ve polis memurları dahil edilmiş olup, Emniyet Müdürlüğü'nde yer alan sivil memur ve teknisyenler araştırmada yer almamıştır.

Varsayımlar ve Araştırma Problemleri

Bu araştırma aşağıdaki varsayımlardan hareket edilerek sonuçlandırılmıştır:

- Katılımcıların doğru ve samimi yanıtlar verdiği,
- Seçilen örneklem grubunun ana kütleyi/evreni yeterince temsil ettiği,
- Örneklem üzerinden ana kütleye genelleme yapılabileceği,
- Ölçme aracının araştırma sorularını ölçmeye yeterli olduğu varsayılmıştır.

Bu çalışmada hazırlanan anket formunun genel çerçevesi içinde aşağıdaki sorulara yanıt aranmaya çalışılmıştır:

- Araştırmaya katılan polislerin kurumsal iletişim hakkında emniyet teşkilatına ilişkin düşünce ve görüşleri nasıldır?
- Araştırmaya katılan polislerin bireysel iletişimleri hakkında düşünce ve görüşleri nasıldır?
- Araştırmaya katılan polislerin emniyet teşkilatında kullanılan teknik iletişim hakkında görüşleri nasıldır?
- Araştırmaya katılan polislerin emniyet teşkilatında kurumlar arası iletişim hakkında görüşleri nasıldır?
- Araştırmaya katılan polislerin demografik özellikleri nasıldır?
- Emniyet teşkilatında büro çalışanları ile büro dışında çalışan polislerin iletişim faktörleri arasında bir farklılık var mıdır?

Veri Toplama Yöntemi

Bu araştırmada yaygın bir nicel veri toplama tekniği olan anket tekniği kullanılmıştır. Araştırma kapsamında hazırlanan ankette yer alan sorular örneklem grubundaki polislere yöneltilmiştir. Anketin ilk bölümü, polislerin cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim durumu, hizmet süresi ve çalışma yeri gibi özelliklerine ilişkin demografik verilerin toplanmasına yönelik sorulardan oluşmaktadır.

Araştırmada kullanılan anketin ikinci bölümünde ise, “Polislerin Etkili İletişim Başarısı Algısı Ölçeği” yer almaktadır. Bu ölçek Mustafa ÜSTÜN (İstanbul, 2007:197) tarafından geliştirilerek “Emniyet Teşkilatında İletişim ve Çalışanların Verimliliğine Etkisi İstanbul Emniyet Müdürlüğünde Bir Uygulama” isimli doktora tezi çalışmasından alınmıştır.

Örneklem grubundaki polislerin etkili iletişim başarısı algısına etki eden faktörlere ilişkin maddeleri “1: Hiç Katılmıyorum” ve “5: Tamamen Katılıyorum” olmak üzere 1’den 5’e puanlamalarına yönelik olarak hazırlanmış beşli likert ölçeğe 34 ifade bulunmaktadır.

Güvenilirlik Analizleri

Ankette kullanılan ölçeğin, elde edilen veriler ile geçerliği ve iç tutarlılığı analiz edilmiştir. Ölçeğin verilen cevaplar doğrultusunda güvenilir sonuçlar verip vermeyeceği bilinmelidir. Bunun için de güvenilirlik analizi yapılarak Cronbach’s Alfa değeri hesaplanmıştır.

Cronbach’s Alpha değeri 0,936 dır. Bu ölçeğin yüksek güvenilir kategorisinde olduğunu göstermektedir. Buna göre ölçekteki önermelere verilen cevapların tutarlı olduğu ve bu verilerin kullanılabilir olduğu belirlenmiştir.

Yapılan faktör analizinin örneklem yeterliliği (güvenilirliği) ise, Kaiser-Meier-Olkin (KMO) testi ile ölçülmüş ve elde edilen değerler aşağıda ki tabloda yer almaktadır. Kaiser-Meier-Olkin (KMO) testi sonuçlarına göre faktör analizinin güvenilirliği (,892) olarak bulunmuştur. Veri setinin faktör analizi yapmaya uygun olduğu ve yüksek güvenilirliğe sahip olduğu tespit edilmiştir.

Verilerin Analizi

Alan araştırmasından toplanan verilerin değerlendirilmesi ve analizinde SPSS 20.0 istatistik paket programı kullanılmıştır. Anketteki tüm sorulara ve ölçekteki önermelere verilen cevaplara ait frekans ve yüzde dağılımları hesaplanmış, bu dağılımlar tablolar ile gösterilmiştir. Ayrıca ortalama, standart sapma, mod, medyan, minimum ve maksimum değerler gibi tanımlayıcı istatistiklerden de yararlanılmıştır.

Araştırmadan elde edilen veriler ile faktör analizi yapılmış ve araştırmayı açıklayan alt boyutlar tespit edilmiştir. Elde edilen alt boyutlar ile demografik değişkenler arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar olup olmadığı araştırılmıştır. Analizlerde iki bağımsız değişkenli gruplar “Independent Samples T-test” ile üç ve daha fazla bağımsız değişkenli gruplar ise varyans analizlerinden “One Way Anova” ve “Tukey” testi ile değerlendirilmiştir. Faktör alt boyutları birbirleriyle ve Rank Order veri grupları ile (yaş ve deneyim yılı) arasında ki ilişkiler “Spearsman’s Rank Order Correlations” analizine tabi tutulmuştur.

Bulgular

Demografik Bulgular

Cinsiyet değişkenine ilişkin frekans-yüzde dağılım tablosu incelendiğinde araştırmaya katılan 300 kişiden 274’ünün erkek, 26’sının bayan olduğu görülmektedir. Emniyet Müdürlüğü’nde çalışan polislerin ağırlıklı olarak erkek çalışanlardan oluşmasından dolayı ortaya çıkan bu oran doğal kabul edilebilir.

Yaş değişkenine ilişkin frekans-yüzde dağılım tablosu incelendiğinde araştırmaya katılan katılımcılardan %26,3 ü 20-27 yaş aralığında, %21'i 28-34 yaş aralığında, %28,3'ü 35-41 yaş aralığında, %18,7'si 42-48 yaş aralığında ve %5.7'si ise 49-55 yaş aralığındadır. Bu durum polis memurlarının ağırlıklı olarak genç ve orta yaş sınıfında bulduklarını göstermektedir.

Hizmet yılı değişkenine ilişkin frekans-yüzde dağılım tablosu incelendiğinde ortalama deneyim yaklaşık 10.5 yıl olduğu görülmektedir. Zaten çalışanların genellikle genç ve orta yaş sınıfında oldukları düşünüldüğünde bu ortalamanın beklenen düzeyde olduğu söylenebilir.

Medeni durum değişkenine ilişkin frekans-yüzdesi incelendiğinde 224 kişinin evli, 76 kişinin bekâr olduğu görülmüştür.

Eğitim durumuna ilişkin frekans-yüzde dağılımı incelendiğinde, araştırmaya katılanların 148'i ön lisans mezunu, 120'si lisans mezunu, 21'i lise ve 11'i yüksek lisans ve üstü mezun olarak görülmektedir. Araştırmaya katılanlar arasında ilköğretim mezunu olmadığı görülmektedir. Çalışma ortamı değişkeninin frekans-yüzde dağılımı incelendiğinde, araştırmaya katılan bireylerden 141'inin büro ortamında çalıştığı görülmektedir. Ayrıca 82'si ekip ortamında ve 77'si de diğer ortamlarda (çevik kuvvet, koruma şb. vb.) çalıştığı görülmektedir.

Faktör Analizi

Yapılan faktör analizi sonucunda araştırma beş faktörde toplandığı anlaşılmaktadır. Faktör analizinde maddeler Varimax yöntemiyle rotasyona tabi tutulmuş ve birbiri ile ilgili maddelerin aynı faktörlerde bir araya gelmesi sağlanmıştır. Varimax yöntemi en yaygın kullanılan rotasyon yöntemidir. Anketin yapı geçerliliğini ortaya çıkarmak için verilere öncelikle madde toplam korelasyonu uygulanmış ve varimax rotasyonundan sonra faktör analizi sonucunda yük değerleri .20 nin altında olan maddeler (7 madde) ölçekten çıkarılmıştır. Sonuç olarak özdeğeri 1'den büyük olan beş faktör elde edilmiştir. Bu faktörler (alt) boyutlar ve faktörleri oluşturan maddeler aşağıdaki tabloda verilmektedir.

Tablo.1: Faktör Analizi Tablosu

MADDELER	1	2	3	4	5
s32 İşim ile ilgili konularda yol gösterme, destek olma ve bilgi verme konusunda üstlerime güveniyorum.	,790				
s19 Emniyet teşkilatının diğer güvenlik kurumlarıyla iletişimi başarılıdır.	,773				
s18 Emniyet teşkilatının diğer devlet kurumlarıyla iletişimi başarılıdır.	,764				
s20Emniyet teşkilatının sivil toplum kuruluşları ve özel sektörle iletişimi başarılıdır.	,753				
s11Teşkilattaki iletişimi yeterli buluyorum.	,703				
s31 Her türlü kişisel problemimi rahatlıkla üstlerimle paylaşabilirim.	,703				
s26 İş ile ilgili makine ve teçhizatın kullanımı konusunda yönetim çalışanları bilgilendirir.	,699				
s27 Teşkilatta işimi yapmam için gerekli bilgi ve verilere rahatlıkla ulaşabiliyorum.	,678				
s10 Üstlerime işlerim ile ilgili sorunları iletebileceğim olanaklar vardır.	,670				
s21 Çalışma ortamında sağlıklı güler yüzlü bir iletişim vardır.	,635				
s23 Kurum içi halkla ilişkiler çalışmaları (Geziler,dilek öneri kutuları, maddi yardımlar,takdir ve taltif,yazılı ve görsel yayınlar) yeteri kadar yapılmaktadır.	,635				
s28 Üstlerimiz iş ile ilgili konularda sık sık bizlerle iletişim kurar.	,601				
s15 Emniyet teşkilatı personeli iletişimin önemini yeteri kadar kavramıştır.	,560				
s5Emniyet teşkilatında telsiz polisin verimini arttıran bir iletişim aracıdır.		,661			
s34MOBESE'nin polisin verimini arttırdığını düşünüyorum.		,649			
s4POLNET polislerin verimliliğini arttırmaktadır.		,564			
S6. Emniyet teşkilatında ekip içi iletişim sağlıklıdır ve çalışanların verimini artırır				,670	

S7.Emniyet teşkilatı'nda büro hizmetlerinde görevli personelin kendi arasındaki iletişimi sağlıklıdır.	,645
S8.Yapılacak işle ilgili bilgilendirme zamanında yapılır.	,539
s2.Sağlıklı iletişim kurabildiğim astlarımla çalışmak iş verimimi arttırmaktadır.	,826
s3.Sağlıklı iletişim kurabildiğim üstlerimle çalışmak iş verimimi arttırmaktadır.	,823
S16.Halkın işle ilgili olarak benimle kurduğu iletişim sağlıklıdır.	,790
S17.Kişisel olarak halkla sağlıklı bir iletişim kurduğuma inanıyorum.	,746

Faktör analizi sonucunda elde edilen beş faktörün varyansları açıklama yüzdeleri aşağıdaki tabloda verilmiştir. Buna göre beş faktörün araştırmayı açıklama yüzdesi toplam 61,513 tür. Birinci faktör olan “Kurum İçi ve Kurumlar arası İletişim Faktörü” toplamda %28,906 gibi çok yüksek bir yüzde ile araştırmayı açıklamaktadır.

Tablo.2: Varyansların Araştırmayı Açıklama Yüzdeleri Tablosu

Faktörler	Toplam Yük	Varyans %	Kümülatif %
KİKA-Kurum İçi ve Kurumlar arası İletişim Faktörü	8,319	28,906	28,906
TİV-Teknik İletişim Verimliliği Faktörü	2,064	8,728	37,634
Eİ- Ekip içi iletişim Faktörü	1,398	8,482	46,116
AÜİ-Ast-Üst İletişimi Faktörü	1,310	7,785	53,901
BHİ-Bireysel Halkla İlişkiler Faktörü	1,057	7,612	61,513

Yaş-Hizmet Süresi ve Faktörler Arası İlişkiler

Faktörler arası korelasyon analizi sonuçlarına göre, Araştırmamızın en önemli faktörü olan Kurum İçi Ve Kurumlar Arası İletişim Faktörü ile Teknik İletişim Verimliliği (,435**), Ekip İçi İletişim (,442**) arasında orta dereceli ve pozitif yönlü bir ilişki olduğu, Bireysel Halkla İlişkiler faktörü (,385**) arasında zayıf dereceli ve pozitif yönlü bir ilişki olduğu, Ast-Üst İletişimi Faktörü Arasında ise çok zayıf dereceli ve pozitif yönlü bir ilişki olduğu (,136*) görülmektedir,

Teknik İletişim Verimliliği Faktörü ile Ast-Üst İletişimi Faktörü (,215**) ve Bireysel Halkla İlişkiler faktörü (,273**) arasında da zayıf ve pozitif yönlü bir ilişki olduğu görülmektedir.

Ekip İçi İletişim Faktörü ile Teknik İletişim Verimliliği Faktörü (,433**) ile orta dereceli ve pozitif bir ilişki olduğu, ancak Ast-Üst İletişimi Faktörü (,236**) ve Bireysel Halkla İlişkiler faktörü (,282**) arasında da zayıf dereceli ve pozitif bir ilişki olduğu görülmekte, Ast-

Üst İletişimi Faktörü ile Bireysel Halkla İlişkiler Faktörü (,307**) arasında da zayıf dereceli bir ilişki olduğu anlaşılmaktadır.

Yaş ve Hizmet değişkeni ile araştırma faktörleri arasında yapılan korelasyon analizinde de sırasıyla; Yaş ile Ast-üst İletişimi Faktörü (-,149**) arasında zayıf dereceli ve negatif bir ilişki olduğu, Hizmet yılı ile Teknik İletişim Verimliliği Faktörü ve Ast-Üst İletişimi Faktörü (-,119*) yine zayıf dereceli ve negatif bir ilişki olduğu anlaşılmaktadır. Buradan Yaş ve hizmet süresi ile araştırmanın en önemli faktörü olan Kurum İçi ve Kurumlar Arası İletişim Faktörü arasında bir ilişkinin bulunmadığı anlaşılmaktadır. Yine yaş ve hizmet sürelerinin yani deneyimin Ast-üst iletişimini olumlu etkilemediği hatta zayıf bir düzeyde aralarında olumsuz bir ilişki bulunduğu görülmektedir.

Tablo.3: Yaş-Hizmet Yılı ve Faktörler Arası Korelasyon Analiz Tablosu

	Yaş	HS	KİKA Faktörü	TİV Faktörü	Eİ Faktörü	AÜİ Faktörü	BHİ Faktörü
Yaş	1,000	,845**	,101	-,077	-,046	-,149**	-,084
HS	,845**	1,000	,110	-,197**	-,054	-,119*	-,099
KİKA Faktörü	,101	,110	1,000	,435**	,442**	,136*	,385**
TİV Faktörü	-,077	-,197**	,435**	1,000	,433**	,215**	,273**
Eİ Faktörü	-,046	-,054	,442**	,433**	1,000	,236**	,282**
AÜİ Faktörü	-,149**	-,119*	,136*	,215**	,236**	1,000	,307**
BHİ Faktörü	-,084	-,099	,385**	,273**	,282**	,307**	1,000

Araştırmamızın sorularından biri olan polislerin etkili iletişimi cinsiyet farklılıklarına göre değişmekte midir? Sorusunun cevabı Independent Samples T-Test ile tespit edilmiştir. T-testi sonuçlarına göre Kurum İçi ve Kurumlar arası İletişim Faktörü (p=0.007), Teknik İletişim Verimliliği Faktörü (p=0.029) ve Bireysel Halkla İlişkiler Faktöründe (p=0,038) cinsiyetler arasında anlamlı farklılık tespit edilmiştir. Ortalamalar tablosuna bakıldığında kurum içi ve Kurumlar arası İletişim Faktörü (e:3,75, k:3.32), Teknik İletişim Verimliliği Faktörü (e:3,05, k:2,71) ve Bireysel Halkla İlişkiler Faktöründe (e:3,17, k:2,84) erkek polislerin kadın polislere göre anlamlı olarak yüksek ortalamalar verdiği görülmektedir. Diğer faktörlerde cinsiyetler arasındaki ortalamalar istatistiksel olarak anlamlı değildir.

Tablo.4: Araştırma Faktörleri ve Cinsiyet t-Testi

Faktörler	Cinsiyet	N	Ortalama	t	p
Kİ ve KA Faktörü	Erkek	274	3,7586	2,710	,007
	Kadın	26	3,3238		
TİV Faktörü	Erkek	274	3,0544	1,962	,029
	Kadın	26	2,7181		
Eİ Faktörü	Erkek	274	3,3346	1,741	,083
	Kadın	26	3,0500		
AÜİ Faktörü	Erkek	274	2,4635	1,435	,152
	Kadın	26	2,2885		
BHİ Faktörü	Erkek	274	3,1715	2,085	,038
	Kadın	26	2,8462		

Medeni durum farklılıklarına yönelik analizler “Independent Samples T-Test” ile tespit edilmiştir. T-testi sonuçlarına göre Kurum İçi ve Kurumlar arası İletişim Faktöründe ($p=0.03$), medeni durum arasında anlamlı farklılık tespit edilmiştir. Ortalamalar tablosuna bakıldığında “Kurum İçi ve Kurumlar arası İletişim Faktörü”nde (e:3,80, b:3.48) evli polislerin bekar polislere göre daha anlamlı olarak yüksek ortalamalar verdiği görülmektedir, Diğer faktörlerde medeni durum değişkeni arasındaki ortalamalar istatistiksel olarak anlamlı değildir.

Tablo.5: Araştırma Faktörleri ve Medeni Durum Değişkeni t-Testi

Faktörler	M. Durum	N	Ortalama	t	p
KİKA Faktörü	Evli	224	3,8008	3,047	,003
	Bekar	76	3,4855		
TİV Faktörü	Evli	224	3,0339	,308	,759
	Bekar	76	2,9996		
Eİ Faktörü	Evli	224	3,3034	-,242	,809
	Bekar	76	3,3291		
AÜİ Faktörü	Evli	224	2,4107	-1,887	,060
	Bekar	76	2,5592		
BHİ Faktörü	Evli	224	2,1473	,155	,877
	Bekar	76	2,1316		

Eğitim Durumu Değişkeni

Araştırma faktörlerine eğitim durumuna göre verilen ortalamalar aşağıda tabloda gösterilmiştir. Buna göre En yüksek ortalamalar Araştırmanın temel faktörü olan Kurum İçi ve Kurumlar arası İletişim Faktörüne verildiği görülmektedir. Polislerin eğitim durumuna göre etkili iletişim faktörlerinde anlamlı bir farklılık olup olmadığı “One Way ANOVA” ve Tukey testi ile araştırılmıştır. Analizlerde varyansların homojen olup olmadığı Levene ve Welch testi ile

tespit edilmiştir. Levene testi sonuçlarına göre tüm faktörlerin varyanslarının homojen olduğu ve sonuçların güvenilir olduğu anlaşılmıştır. (Levene $p>0,05$).

İstatistiksel olarak anlamlılık düzeylerine bakıldığında Kurum İçi ve Kurumlar arası İletişim Faktörü($p=0,000$), Teknik İletişim Verimliliği Faktörü ($p=0,000$) ve Ekip İçi İletişim Faktöründe ($p=0,000$) ortalamaların istatistiksel olarak anlamlı olduğu tespit edilmiştir. Ortalamalar ve çoklu karşılaştırmalar tablosu Tukey testi sonuçlarına göre üç faktör içinde en yüksek ortalamaları Yüksek Lisans Mezunları vermiştir. Bunların arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlıdır. Kurum İçi ve Kurumlar arası İletişim Faktöründe Yüksek Lisans (4,65) mezunlarının ortalamaları ile ön lisans (3,61) ve lisans (3,72) mezunlarının ortalamalarından yüksektir. Buradaki ilginç sonuç lise (3,97) mezunu polislerin ortalamaları ön lisans ve lisans mezunlarından daha yüksek çıkmasıdır. Teknik İletişim Verimliliği Faktöründe yine Yüksek Lisans (4,18) mezunlarının ortalamaları ile ön lisans (2,98) ve lisans (2,94) mezunlarının ortalamalarından yüksektir. Yine lise (3,19) mezunu polislerin ortalamaları ön lisans ve lisans mezunlarından daha yüksektir. Üçüncü faktör olan Ekip İçi İletişim Faktöründe de benzer bir sonuçla karşılaşılmış, Yüksek Lisans (4,69) mezunlarının ortalamaları ile ön lisans (3,29) ve lisans (3,20) mezunlarının ortalamalarından yüksektir. Aynı şekilde lise (3,30) mezunu polislerin ortalamaları ön lisans ve lisans mezunlarından daha yüksektir. Ancak her üç faktör içinde bu fark lise mezunları için hem ön lisans ve lisans mezunlarında hem de kendinden daha yüksek ortalamalar veren yüksek lisans mezunları arasında farklar istatistiksel olarak anlamsızdır. Buradan çıkarılabilecek en önemli sonuç “Yüksek Lisans” eğitiminin polislerin etkili iletişimi açısından önemli olduğu ve Emniyet Teşkilatının personelinin Yüksek Lisans eğitimine destek vermesi gerektiği anlaşılmaktadır.

Tablo.6: Araştırma Faktörleri-Eğitim Durumu Levene -ANOVA

	Levene p	F	ANOVA p
KİKA Faktörü	,604	7,074	,000
TİV Faktörü	,543	7,878	,000
Eİ Faktörü	,199	13,240	,000
AÜİ Faktörü	,056	2,089	,102
BHİ Faktörü	,657	,987	,399

Tablo.7: Araştırma Faktörleri-Eğitim Durumu Ortalamalar

Faktörler	Gruplar	N	Ortalama	Std. Sapma	Std. Hata
KİKA Faktörü	Lise	21	3,9724	,71441	,15590
	Ön lisans	148	3,6156	,78741	,06472
	Lisans	120	3,7215	,74865	,06834
	Yüksek Lisans	11	4,6509	,77871	,23479
	Total	300	3,7209	,78997	,04561
TİV Faktörü	Lise	21	3,1900	,78605	,17153
	Ön lisans	148	2,9839	,82257	,06762
	Lisans	120	2,9442	,79461	,07254
	Yüksek Lisans	11	4,1518	,89925	,27114
	Total	300	3,0252	,83929	,04846
Eİ Faktörü	Lise	21	3,3014	,56593	,12350
	Ön lisans	148	3,2945	,78027	,06414
	Lisans	120	3,2031	,73460	,06706
	Yüksek Lisans	11	4,6982	,91386	,27554
	Total	300	3,3099	,79940	,04615
AÜİ Faktörü	Lise	21	2,4762	,58043	,12666
	Ön lisans	148	2,5169	,64527	,05304
	Lisans	120	2,3458	,46651	,04259
	Yüksek Lisans	11	2,5909	,99544	,30014
	Total	300	2,4483	,59527	,03437
BHİ Faktörü	Lise	21	3,2857	,64365	,14046
	Ön lisans	148	3,0811	,78475	,06451
	Lisans	120	3,2083	,74918	,06839
	Yüksek Lisans	11	3,0000	,86603	,26112
	Total	300	3,1433	,76468	,04415

Tablo.8: Araştırma Faktörleri-Eğitim Durumu grup karşılaştırmaları

Faktörler	(I) Eğitim Durumu	(J)Eğitim Durumu	Ortalama Farkları (I-J)	Std. Hata	p
KİKA Faktörü	Önlisans	Lise	-,35677	,17884	,192
		Lisans	-,10589	,09421	,675
		Yüksek Lisans	-1,03530*	,23968	,000
	Lisans	Lise	-,25088	,18142	,511
		Önlisans	,10589	,09421	,675
		Yüksek Lisans	-,92941*	,24161	,001
TİV Faktörü	Lise	Önlisans	,20615	,18929	,697
		Lisans	,24583	,19201	,576
		Yüksek Lisans	-,96182*	,30213	,009
	Önlisans	Lise	-,20615	,18929	,697
		Lisans	,03968	,09972	,979
		Yüksek Lisans	-1,16797*	,25368	,000
	Lisans	Lise	-,24583	,19201	,576
		Önlisans	-,03968	,09972	,979
		Yüksek Lisans	-1,20765*	,25572	,000
Eİ Faktörü	Lise	Önlisans	,00690	,17592	1,000
		Lisans	,09835	,17845	,946
		Yüksek Lisans	-1,39675*	,28079	,000
	Önlisans	Lise	-,00690	,17592	1,000
		Lisans	,09144	,09267	,757
		Yüksek Lisans	-1,40365*	,23577	,000
	Lisans	Lise	-,09835	,17845	,946
		Önlisans	-,09144	,09267	,757
		Yüksek Lisans	-1,49510*	,23766	,000

Büro/Ekip/Diğer Çalışma Yeri Değişkeni

Çalışma yeri durumuna göre polislerin araştırma faktörlerine verdikleri ortalamalar tabloda verilmiştir. En yüksek ortalamalar temel faktör olan Kurum İçi ve Kurumlar arası Etkili İletişim Faktörü ne verildiği en düşük ortalamaların ise Ast-üst İletişimi Faktörüne verildiği görülmektedir. olan Kurum İçi ve Kurumlar arası Etkili İletişim Faktöründe Büro (3,74) çalışanları diğer kısım çalışanlarına göre daha yüksek ortalamalar verdikleri, Teknik İletişim Verimliliği Faktörüne (3,21) ve Ekip İçi İletişim Faktörüne (3,42) diğer kısım çalışanlarının daha yüksek puanlar verdikleri ve Ast-üst İletişimi (2,63) ve Bireysel Halkla İlişkiler (3,24) Faktörüne ise Ekip çalışanları daha yüksek puanlar vermişlerdir.

Polislerin çalışma yeri durumuna göre iletişim faktörlerinde bir anlamlı farklılık olup olmadığı "One Way ANOVA" ve Tukey testi ile araştırılmıştır. Analizlerde varyansların

homojen olup olmadığı Levene ve Welch testi ile tespit edilmiştir. Levene testi sonuçlarına göre tüm faktörlerin varyanslarının homojen olduğu ve sonuçların güvenilir olduğu anlaşılmıştır. (Levene $p>0,05$).

Faktörlerin çalışma yeri durumuna göre istatistiksel olarak farklı olup olmadığı yine Anova testi ile incelenmiştir. Buna göre Teknik İletişim Verimliliği Faktörü ile Ast-üst iletişimi faktöründe çalışma yerinde göre anlamlı farklılık tespit edilmiştir ($p<0,05$).

Ortalamalar tablosu ve Tukey testi sonuçları incelendiğinde Büro (2.82) çalışanları Ekip (3.19) ve diğer (3.21) çalışma alanlarında görev alan polisler göre Teknik İletişim Verimliliği Faktörüne anlamlı olarak düşük ortalamalar vermişler ve yine büro (2.31) çalışanları ekip (2.63) çalışanlarına göre Ast-üst iletişimi Faktörüne anlamlı olarak daha düşük ortalamalar vermişler.

Tablo.9: Araştırma Faktörler-Çalışma Yeri Levene ve Anova Tablosu

	Levene	F	Sig
KİKA Faktörü	,605	,358	,699
TİV Faktörü	,074	7,951	,000
Eİ Faktörü	,736	2,375	,095
AÜİ Faktörü	,063	7,088	,000
BHİ Faktörü	,074	2,510	,083

Tablo.10: Araştırma Faktörleri-Çalışma Yeri Değişkeni Ortalamalar Tablosu

Faktörler		N	Ortalama	Std. Sapma	Std. Hata
KİKA Faktörü	Büro	141	3,7486	,78687	,06627
	Ekip	82	3,6583	,84898	,09375
	Diğer	77	3,7369	,73519	,08378
	Total	300	3,7209	,78997	,04561
TİV Faktörü	Büro	141	2,8248	,76234	,06420
	Ekip	82	3,1950	,96124	,10615
	Diğer	77	3,2116	,75839	,08643
	Total	300	3,0252	,83929	,04846
Eİ Faktörü	Büro	141	3,2054	,80661	,06793
	Ekip	82	3,3780	,84740	,09358
	Diğer	77	3,4287	,71466	,08144
	Total	300	3,3099	,79940	,04615
AÜİ Faktörü	Büro	141	2,3156	,48701	,04101
	Ekip	82	2,6341	,75788	,08369
	Diğer	77	2,4935	,52248	,05954
	Total	300	2,4483	,59527	,03437
BHİ Faktörü	Büro	141	3,0390	,71980	,06062
	Ekip	82	3,2439	,83238	,09192
	Diğer	77	3,2273	,75457	,08599
	Total	300	3,1433	,76468	,04415

Tablo.11: Araştırma Faktörleri-Çalışma Yeri Değişkeni grup karşılaştırmaları tablosu

	(I) Çal. Yeri	(J) Çal. Yeri	Ort. Farkı (I-J)	Std. Hata	p
TİV Faktörü	Büro	Ekip	-,37025*	,11394	,004
		Diğer	-,38681*	,11626	,003
	Ekip	Büro	,37025*	,11394	,004
		Diğer	-,01656	,13019	,991
	Diğer	Büro	,38681*	,11626	,003
		Ekip	,01656	,13019	,991
AÜİ Faktörü	Büro	Ekip	-,31854*	,08078	,000
		Diğer	-,17790	,08242	,080
	Ekip	Büro	,31854*	,08078	,000
		Diğer	,14064	,09230	,281

Sonuç ve Öneriler

Bu çalışmada Emniyet teşkilatında etkin iletişim becerileri araştırılmıştır. Emniyet teşkilatında etkin iletişimin cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim durumu, hizmet süresi ve çalışma ortamına göre farklılaşma durumunu belirlemek amacıyla bu araştırma gerçekleştirilmektedir.

Edirne İli Emniyet teşkilatında görev yapan 300 polise anket uygulanarak polislerin cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim durumu, hizmet süresi ve çalışma ortamı ile etkin iletişimin başarıya etkisi ölçeği önermelerine ilişkin sorulara yanıt vermeleri ile araştırmanın verileri toplanmıştır. Bu verilerin SPSS 20.0 istatistik paket programı ile değerlendirmeleri yapılmıştır.

Araştırmanın demografik sonuçları şu şekildedir: Araştırmaya katılan 300 polis 274'ünün erkek, 26'sının bayan olduğu görülmektedir. 148'i ön lisans mezunu, 120'si lisans mezunu, 21'i lise ve 11'i yüksek lisans ve üstü mezunu ve ilköğretim mezunu polisin olmadığı görülmektedir. Çalışma ortamı yönünden bireylerin 141'inin büro ortamında çalıştığı, 82'si ekip ve 77'si de diğer çalışma ortamlarında olduğu anlaşılmakta, 224 kişinin evli, 76 kişinin ise bekâr olduğu görülmektedir.

Araştırmamıza katılan polislerden elde edilen verilerin sonucunda Polislerin Etkili İletişim Faktörlerinin beş alt boyutta toplandığı anlaşılmaktadır. Buna göre beş faktörün araştırmayı açıklama yüzdesi toplam 61,513 tür. Birinci faktör olan "Kurum İçi ve Kurumlar arası İletişim Faktörü" toplamda %28,906 gibi çok yüksek bir yüzde ile araştırmayı açıklamaktadır. Bu alt boyut (faktörlerin) isimleri ve varyans yüzdeleri aşağıdaki gibidir. Tabloya göre Polislerin etkili iletişim faktörlerinin başında Kurum İçi ve Kurumlar arası İletişim Faktörü, en önemsiz faktörün ise Bireysel Halkla İlişkiler Faktörü olduğu anlaşılmaktadır.

Araştırma Faktörleri

Faktörler	Varyans %	Kümülatif %
Kurum İçi ve Kurumlar arası İletişim Faktörü	28,906	28,906
Teknik İletişim Verimliliği Faktörü	8,728	37,634
Ekip içi iletişim Faktörü	8,482	46,116
Ast-Üst İletişimi Faktörü	7,785	53,901
Bireysel Halkla İlişkiler Faktörü	7,612	61,513

Faktörlerin birbirleriyle ilişkili olup olmadığı ve varsa bu ilişkinin hangi yönde gerçekleştiğine yönelik korelasyon analizi sonuçlarına göre araştırmamızın en önemli faktörü olan Kurum İçi ve Kurumlar Arası İletişim Faktörü ile Teknik İletişim Verimliliği Faktörü arasında en yüksek ilişki düzeyi olduğu tespit edilmiştir. Buradan Mobese, POLNET ve benzeri tekniklerin polislerin Kurum İçi ve Kurumlar arası İletişimi arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğunu göstermektedir. Bu durum bir sebep-sonuç ilişkisi doğurmamakla beraber Emniyet Teşkilatının bu tip teknik iletişim uygulamalarına daha fazla önem vermesi ve yeni teknolojileri uygulama konusunda daha istekli olması gerektiğini ortaya koymaktadır.

Yine Kurum İçi ve Kurumlar arası Etkili İletişim Faktörü ile Ekip İçi İletişim ve Bireysel Halkla İlişkiler faktörü arasında da orta dereceli ve pozitif yönlü bir ilişki olduğu görülmektedir, Ast-Üst İletişimi Faktörü Arasında ise zayıf dereceli ve pozitif yönlü bir ilişki olduğu görülmektedir. Araştırmanın en önemli faktörü ile Ast-üst iletişimi arasında herhangi bir ilişki tespit edilememiştir.

Teknik İletişim Verimliliği Faktörü ile Ast-Üst İletişimi Faktörü ve Bireysel Halkla İlişkiler faktörü arasında da zayıf ve pozitif yönlü bir ilişki olduğu görülmektedir.

Ekip İçi İletişim Faktörü ile Teknik İletişim Verimliliği Faktörü ile orta dereceli ve pozitif bir ilişki olduğu görülmektedir, Yukarıda da değinildiği gibi Ekip İçi İletişimin güçlendirilmesi hususunda Teknik İletişim uygulamalarının önemli olduğu görülmektedir. Bu ilişkilerin çift yönlü olduğu düşünüldüğünde Ekip İçi iletişimde Teknik İletişimin Verimliliğini arttırdığı söylenebilir. Ast-Üst İletişimi Faktörü ve Bireysel Halkla İlişkiler faktörü arasında ise zayıf dereceli ve pozitif bir ilişki olduğu görülmekte, Ast-Üst İletişimi Faktörü ile Bireysel Halkla İlişkiler Faktörü arasında da zayıf dereceli bir ilişki olduğu anlaşılmaktadır.

Yaş ve Hizmet değişkeni ile araştırma faktörleri arasında yapılan korelasyon analizinde de sırasıyla; Yaş ile Ast-üst İletişimi Faktörü arasında zayıf dereceli ve negatif bir ilişki olduğu, Hizmet yılı ile Teknik İletişim Verimliliği Faktörü ve Ast-Üst İletişimi Faktörü yine zayıf dereceli ve negatif bir ilişki olduğu anlaşılmaktadır. Bu durum yaş ve deneyimin artması, Ast-üst iletişimi ve Teknik İletişimin Verimliliği üzerinde olumsuz bir etki yarattığı izlenimini doğurmaktadır.

Ancak Yaş ve hizmet süresi ile araştırmanın en önemli faktörü olan Kurum İçi ve Kurumlar Arası İletişim Faktörü arasında bir ilişkinin bulunmadığı görülmektedir. Sonuç olarak Yaş ve hizmet sürelerinin yani deneyimin Teknik İletişim ve Ast-üst iletişimini olumlu etkilemediği hatta zayıf bir düzeyde aralarında olumsuz bir ilişki bulunduğu nu göstermektedir.

Araştırmamızın sonucunda cinsiyet farklılıklarının etkili iletişim faktörleri arasında anlamlı bir farklılık oluşturduğu ortaya çıkmakta, ancak beklentimizin ötesinde bir sonuç olarak kadın polislerin ortalamalarının anlamlı olarak erkeklere göre daha düşük çıktığı anlaşılmaktadır. Kurum İçi ve Kurumlar arası İletişim Faktörü, Teknik İletişim Verimliliği Faktörü ve Bireysel Halkla İlişkiler Faktöründe erkek polislerin kadın polislere göre anlamlı olarak yüksek ortalamalar verdiği görülmektedir.

Medeni durum farklılıklarına yönelik temel sonucumuz Kurum İçi ve Kurumlar arası İletişim Faktöründe, evli polislerin bekar polislere göre daha anlamlı olarak yüksek ortalamalar verdiği görülmektedir.

Eğitim durumuna göre temel beklenti, eğitim düzeyinin artmasının Polislerin Etkili İletişim Başarılarını olumlu olarak farklılaştırdığı yönündedir. Buradan bir beklediğimiz yönde, birde pek çok araştırmanın tersine bir sonuçla karşılaşmıştır. Kurum İçi ve Kurumlar arası İletişim Faktörü, Teknik İletişim Verimliliği Faktörü ve Ekip İçi İletişim Faktöründe Yüksek Lisans Mezunlarının anlamlı olarak en yüksek iletişim başarısına sahip oldukları anlaşılmaktadır. Buradaki ilginç sonuç; lise mezunu polislerin, ön lisans ve lisans mezunlarına oranla, Kurum İçi ve Kurumlar arası İletişim Faktörü, Teknik İletişim Verimliliği Faktörü ve Ekip

İçerik İletişim Faktöründe ön lisans ve lisans mezunlarına oranla anlamlı olarak iletişimde daha başarılı oldukları tespit edilmiştir. Buradan çıkarılabilecek en önemli sonuç Yüksek Lisans eğitiminin polislerin etkili iletişimi açısından önemli olduğu ve Emniyet Teşkilatının personelinin Yüksek Lisans eğitime destek vermesi gerektiği anlaşılmaktadır. Ancak ön-lisans ve lisans düzeyinde polislerin iletişim becerileri yönünden tekrar ele alınmaları ve gerekirse bir eğitim programına tabi tutulmaları gerekmektedir.

Çalışma yeri durumuna göre Kurum İçi ve Kurumlar arası Etkili İletişim Faktöründe “Büro” çalışanlarının daha başarılı oldukları, Ancak Teknik İletişim Verimliliği Faktörü ve Ekip İçi İletişim Faktöründe ise “diğer kısım” çalışanlarının daha başarılı oldukları görülmektedir. Ast-üst İletişimi ve Bireysel Halkla İlişkiler Faktöründe ise “Ekip” çalışanlarının daha başarılı oldukları anlaşılmaktadır.

Mustafa Üstün’ün İstanbul Emniyet Teşkilatında uygulamasını yaptığı çalışmasında Polislerin sağlıklı iletişim kurabilen ast ve üstlerin, iş verimliliğinin artacağı tespit edilmiş, ancak Emniyet Teşkilatı’nın medya ile iletişimi konusunda negatif sonuçlar elde edildiği görülmüştür. Aynı zamanda halkla iletişim konusunda emniyet teşkilatı çalışanlarında teşkilata yönelik pozitif bir algının olduğu da tespitler arasında yer almaktadır. Diğer kurum ve kuruluşlar ile iletişimin ise sorunlu olduğu da belirlenmiştir. Farklı olarak araştırmamız da emniyet teşkilatı açısından ilk ve en önemli faktör olarak “kurum içi ve kurumlar arası iletişim faktörü” olduğu ortaya çıkmaktadır.

Araştırmada elde edilen sonuçlar doğrultusunda aşağıdaki öneriler getirilebilir:

- Polis Teşkilatında örgütsel iletişim ortamının güçlendirilmesi gerekmektedir.
- Örgütsel iletişim kalitesinin geliştirilmesi teşkilattaki başarıyı artıracaktır.
- Polis teşkilatı mensuplarının halkla ve birbirleriyle kurdukları iletişimde empati kurabilmeleri gerekmektedir.
- Emniyet teşkilatına yeni girecek polislerin seçiminde empati ve iletişim becerileri gelişmiş olanlar tercih edilmelidir.
- Emniyet teşkilatında polislerin iletişim ve empati düzeylerini geliştirmeye yönelik eğitimler verilmelidir.
- Emniyet teşkilatında görev yapacak polislerin eğitiminde iletişimin meslekteki önemi hakkında detaylı bilgi verilmelidir.
- Polisin halk üzerindeki imajının güçlendirilmesi için polislerin halkla olan ilişkilerinde iletişim becerilerini iyi kullanmaları gerekmektedir.
- Emniyet teşkilatında etkili iletişim ortamının sağlanması polislerin performanslarını ve başarılarını artıracaktır.

Kaynakça

- Akıncı, Z. Beril, Kurum Kültürü Ve Örgütsel İletişim, İstanbul, 1998.
- Baltaş, Zühal, Baltaş, Acar. Bedenin Dili. 3. Baskı. İstanbul, 1992.
- Burton, Graeme, Görünenden Fazlası, Çeviri: Nefin Dinç, İstanbul, 1995.
- Can, Halil, Organizasyon ve Yönetim, Adam Yayıncılık, Ankara, 1992.
- Messe Edwin, Community Policing and the Police Officer, Perspectives on Policing Journal, n15 Jan 1993, Cambridge.
- Green Egan, Lynch K. Ronald G. Lynch Scott R. The Police Manager Seventh Edition
Routledge New York USA 2015.
- Erdoğan, İrfan, İletişimi Anlamak, Ankara, 2005.
- Oskay, Ünsal, İletişimin ABC'si, İstanbul, 3.Baskı, 2001.
- Seçer, B, Bilişim Teknolojileri ve Örgütsel İletişim, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), İzmir, 2001.
- Üstün Mustafa, Emniyet Teşkilatı'nda İletişim ve Çalışanların Verimliliğine Etkisi İstanbul Emniyet Müdürlüğü'nde Bir Uygulama, Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul 2007,
- Tutar, Hasan, Yılmaz, M.Kemal, Genel İletişim, Kavramlar ve Modeller, 5.Baskı, Ankara, 2005.
- www.tdk.gov.tr
- www.etymonline.com
- www.siyasaliletisim.org

BÜRO YÖNETİMİ VE YÖNETİCİ ASİSTANLIĞI PROGRAM ÖĞRENCİLERİNİN İLETİŞİM BECERİLERİNİN İNCELENMESİ

Seher UÇKUN¹, Barış DEMİR², Asiye YÜKSEL³, C. Gazi UÇKUN⁴

Özet

Anlamak, anlatmak, öğrenmek, öğretmek ve başkalarına ulaşmak için ilk çağlardan bu yana "iletişim" kullanılmaktadır. Yaşamak iletişim etkinliklerini yönetebilmekle eş değerdir. Dünyaya geldiği andan itibaren çevreyle iletişim içine giren birey; çevresini etkilemeye, değiştirmeye, etkilenmeye, çevresine uyarlanmaya ya da çevresini kendi kurallarına uydurmaya odaklanır. Bireyleşme süreci içerisinde oluşturulan kişilik; iletişim alışkanlık ve çabalarıyla ortaya konur. Dolayısıyla iletişim becerisi bilinenin aksine bireylerin yaşam biçimini etkileyen önemli bir unsurdur.

Bu çalışmanın amacı, Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı programına devam eden ön lisans öğrencilerinin iletişim becerilerine ilişkin durumlarının incelenmesidir. Araştırmanın örneklemini, Kocaeli Üniversitesi Kocaeli Meslek Yüksekokulu öğrencilerinden 105 kız ve 18 erkek olmak üzere toplam 123 ön lisans öğrencisi oluşturmuştur. Araştırmada, veri toplama aracı olarak Ersanlı ve Balcı tarafından geliştirilen "İletişim Becerileri Envanteri" kullanılmıştır. Frekans dağılımları, Varyans Analizi (One-Way ANOVA) ve bağımsız örneklem "t testi" istatistik analiz tekniği olarak kullanılmıştır.

Bu çalışmada iletişim becerisinin önemi anlatılarak, öğrencilerin iletişim yetenekleri anketlerde sorgulanarak, iletişim becerisinin önemine farkındalık sağlanacaktır.

Anahtar Kelimeler: İletişim Becerileri, Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı, Birey

OFFICE MANAGEMENT AND EXECUTIVE ASSISTANT PROGRAM STUDENTS INVESTIGATION OF COMMUNICATION SKILLS

Abstract

To understand, to explain, to learn, since the earliest times to reach and teach others, "communication" is used. Life is equivalent manage the live communication event. Individuals entering into contact with the environment from the moment he came into the world; to affect the environment, change, affected by, the environment adapted to the environment or the focus to adapt to their own rules. The people created in the individuation process; communication and effort put forth their habit. Thus, contrary to the known communication skills of individuals is an important factor affecting the life.

The aim of this study is to examine the state Office Management and Executive Assistant for the communication skills of undergraduate students attending the program. The sample of the study consisted of Kocaeli, Kocaeli University Vocational School students from a total of 105 girls and 123 undergraduate students, including 18 women. In the study, data collection tool developed by the beekeeper as Ersanlı and "Communication Skills Inventory" it was used.

¹ Yrd.Doç.Dr., Kocaeli Üniversitesi, seher.uckun@kocaeli.edu.tr

² Öğr.Gör., Kocaeli Üniversitesi, baris.demir@kocaeli.edu.tr

³ Öğr.Gör., Kocaeli Üniversitesi, asiye.yuksel@kocaeli.edu.tr

⁴ Doç.Dr., Kocaeli Üniversitesi, guckun@gmail.com

Frequency distributions, analysis of variance (One-Way ANOVA) and independent samples "t test" was used as a statistical analysis technique.

In this study, explained the importance of communication skills, communication skills of the students questioned in the survey will be made aware of the importance of communication skills.

Keywords: Communication Skills, Office Management and Executive Assistant, Individual

Giriş

Ortak bir amacı gerçekleştirmek için bir araya gelen bireyler, gruplar, topluluklar ve örgütler için iletişim hayati bir öneme sahiptir. İletişim kişinin içsel iletişimi (kendiyile iletişim), bireyler (kişiler) arası iletişim, grup iletişimi, örgüt iletişimi, kitle iletişimi, reklamcılık, halkla ilişkiler, ulusal iletişim, uluslararası iletişim, kişi dışı iletişim, bilgisayar ve internet iletişimi gibi toplumsal kullanım biçimlerine göre çeşitlenmektedir. Topluluk halinde yaşayan ve hayatını devam ettirmeye çalışan birey, dolayısıyla iletişim halinde olmak zorundadır.

Büro yönetimi ve yönetici asistanlığı bir işletmenin bütün büro hizmetlerini yürüten idari bir faaliyettir (Topaloğlu ve Koç, 2003: 44). Günümüzde büro yönetimi faaliyetleri geleneksel anlayıştan uzaklaşarak, bilimsel ve çağdaş bir anlayışa yönelmektedirler (Topaloğlu ve Koç, 2003: 46). Bu anlayışlar ışığında büro yöneticileri ve asistanları, sorunların çözümünde bilimsel yöntemleri kullanan teknolojinin bütün yeniliklerini takip eden elemanlar olarak yetiştirilmek zorundadır.(Altınöz,2007) Aynı zamanda mal ve hizmet üretiminin miktar ve kalitesi, büyük ölçüde bürolarda yapılan hizmetlerin verimliliğine ve etkinliğine bağlıdır (Duman vd., 2011).

Meslek yüksekokullarında, alt-yapı, doküman, araç gereç yetersizliği ve öğretim elemanlarının çok farklı ve ilgisiz alanlardan temin edilmeleri eğitimin kalitesini düşürmektedir (Telli, 2003: 71). Teknolojinin inanılmazları başardığı son yıllarda rekabetin dinamikleri de teknoloji üzerine kurulmaktadır. Büro Yönetimi ve Asistanlığı gibi sektörel ve küresel dünyanın en vazgeçilmez ara elemanların yetiştirilmesi kapsamında eğitim ve öğretimin kalitesi okulların teknoloji ve bilgi üretme kalitesiyle doğrudan ilişkilidir.

Eren iletişimi (2003); bilgi, fikir ve duyguların bir kişiden diğerine geçme süreci olarak tanımlamıştır. Paksoy'a göre iletişim (2002), gönderen kişinin gönderdiği şey ile kastettiği anlama, alıcının da aynı anlamı vermesi ile gerçekleşmektedir. Koçel'e göre iletişim, bir şahıstan diğer bir şahsa olan bilgi, veri ve anlayış aktarmasıdır şekliyle ifade edilmektedir (Koçel 2003). Başka bir tanıma göre iletişim, zamansal, nesnel ve sosyal boyutları olan ve taraf olan kişilerin birlikte hareket etmeleriyle tutum ve davranışlar gerçekleştirmelerine ve sosyal yapılar kurmalarına olanak hazırlayan bir sistemdir (Kaynak, 1995). Diğer bir tanıma göre iletişim, "bilginin, semboller vasıtası ile bir yerden diğer bir yere gönderilmesidir. Burgoon, Buller ve Woodall (1989), kişilerarası anlamda iletişim kavramının daha iyi anlaşılabilmesini sağlamak üzere bilgi, davranış ve iletişim kavramları arasındaki ilişki ve farklardan söz etmektedirler (Alper, 2007). Diğer bir tanıma göre iletişim, "bilginin, semboller, vasıtası ile bir yerden diğer bir yere gönderilmesidir.(Siegel, Gerald M.; Gregora, April W.1985) Etkili iletişim becerileri, her türlü insan ilişkisinde ve her türlü meslek alanında ilişkileri kolaylaştırıcı olabilmektedir (Korkut, 2005: 143-149). Etkili iletişim becerilerinin kapsamı son yıllarda internet teknolojilerinin de gelişmesiyle başka bir boyut kazanmıştır. Sanal ağlarda geçirilen süreler sadece kişisel zamanlar olarak değil çalışma hayatı olarak da yoğun bir şekilde kullanılmaktadır. İletişimin yönü bu anlamda sanal ağlarının yönetimini de içinde almıştır.

Yöntem

Bu çalışmanın amacı, Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı programına devam eden ön lisans öğrencilerinin iletişim becerilerine ilişkin durumlarının incelenmesidir. Çalışmaya katılım gönüllü olmuş, katılımcılara ait kişisel bilgilere yer verilmemiştir. Anketler 2014-2015 eğitim öğretim yılı bahar döneminde yüz yüze görüşme yöntemi ile uygulanmıştır.

Araştırmanın Hipotezleri

Bu araştırma, öğrencilerin iletişim becerilerinin cinsiyet, anne-baba eğitim durumu ve algılanan sosyo-ekonomik düzey değişkenleri açısından anlamlı farklılıklar taşıyıp taşımadığını belirlemeye yönelik betimsel bir çalışmadır. Bu araştırma doğrultusunda aşağıdaki sorulara yanıt aranmıştır:

H1: Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı programı öğrencilerinin iletişim becerilerinde cinsiyete göre farklılaşma vardır.

H2: Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı programı öğrencilerinin iletişim becerilerinde anne-baba eğitim durumuna göre farklılaşma vardır

H3: Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı programı öğrencilerinin iletişim becerilerinde algıladıkları sosyo-ekonomik düzeye göre farklılaşma vardır

Örneklem

Araştırmanın örneklemini, Kocaeli Üniversitesi Kocaeli Meslek Yüksekokulu öğrencilerinden 105 bayan ve 18 erkek olmak üzere toplam 123 ön lisans öğrencisi oluşturmuştur. Araştırma verileri Kocaeli Meslek Yüksekokulundaki öğrencilerle sınırlıdır.

Veri Toplama Araçları

Araştırmada, veri toplama aracı olarak Ersanlı ve Balcı tarafından geliştirilen “İletişim Becerileri Envanteri” kullanılmıştır (Ersanlı ve Balcı,1998). Envanter zihinsel, duygusal ve davranışsal açıdan iletişim becerilerini ölçmektedir.

Maddeler; “her zaman”, “genellikle”, “bazen”, “nadiren”, “hiçbir zaman” olarak yanıtlanmaktadır. Boyutlarda ve genel (toplam) iletişim becerisinde yüksek puan, daha yüksek iletişim becerisine karşılık gelmektedir. Ölçeğin geçerlilik katsayısı ise 0.78 bulunmuştur.

Verilerin Analizi

Elde edilen verilerin değerlendirilmesi SPSS (16.0 sürümü) İstatistik Paket Programı ile yapılmıştır. İstatistik analiz tekniği olarak frekans dağılımları, Varyans Analizi (One-Way ANOVA) ve bağımsız örneklem “t testi” kullanılmıştır.

Bulgular

Araştırmaya katılan 123 öğrenciye ait sosyo demografik özellikler aşağıda gösterildiği gibidir.

Tablo 1. Öğrencilerinin Cinsiyete Göre Dağılımı

		f	%
CİNSİYET	KIZ	105	85.36
	ERKEK	18	14.64
	Genel Toplam	123	100.0

Araştırmaya katılan meslek yüksekokulu öğrencilerinin % 85.36'sı kız, % 14.64'i erkek öğrencidir.

Tablo 2. Öğrencilerin Algıladığı Sosyo-Ekonomik Durum

		f	%
Sosyo- Ekonomik Düzey	Alt	22	17.7
	Orta	95	77.2
	Üst	6	5.1
	Genel Toplam	123	100.0

Araştırmaya katılan üniversite öğrencileri sosyo-ekonomik düzeylerinin orta seviyede (% 77.2) olduğunu ifade etmişlerdir (Tablo 2).

Tablo 3. Anne ve Babanın Eğitim Durumu.

		f	%
Annenin Eğitim Durumu	Okur Yazar Değil	7	5.6
	Sadece Okur Yazar	8	6.5
	İlkokul Mezunu	57	46.5
	Ortaokul Mezunu	21	17.2
	Lise Mezunu	17	13.9
	Üniversite Mezunu	11	8.9
	Bilmiyorum	2	1.6
	Genel Toplam	123	100.0
Babanın Eğitim Durumu	Okur Yazar Değil	2	1.6
	Sadece Okur Yazar	3	2.4
	İlkokul Mezunu	47	38.3
	Ortaokul Mezunu	31	25.3
	Lise Mezunu	25	20.4
	Üniversite Mezunu	13	10.6
	Bilmiyorum	2	1.6
	Genel Toplam	123	100.0

Öğrencilerin anne ve babalarının eğitim durumları incelendiğinde (Tablo 3); annenin (% 46.5) ve babanın (%38.3) büyük bir çoğunluğunun ilkokul mezunu olduğu görülmüştür (Tablo 3).

Tablo 4. İletişim Becerileri Envanterinin Öğrenci Toplamlarına Göre Dağılımları

İ.B.E	N	Ortalama	S.Sapma
Davranışsal	123	53.33	4.69
Zihinsel	123	53.76	5.18
Duygusal	123	55.06	5.43
Genel Toplam	123	162.15	13.26

Tablo 4 Meslek Yüksekokulu öğrencilerinin iletişim becerileri envanterine vermiş oldukları cevapların ortalama ve standart sapma değerlerini göstermektedir. Tablo incelendiğinde genel olarak(162.15) büro yönetimi ve yönetici asistanlığı bölümü öğrencilerinin iletişim beceri düzeylerinin yüksek olduğu söylenebilir.

H1: Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı programı öğrencilerinin iletişim becerilerinde cinsiyete göre farklılaşma vardır.

Tablo 5: Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı programı Öğrencilerinin Cinsiyetlerine Göre İletişim Becerileri Puanlarına Yönelik Aritmetik Ortalama, Standart Sapma ve t Değeri

Cinsiyet	n	X	ss	t	p
Kız	105	165.22	11,507	0,0586	*0,038
Erkek	18	159.08	8,839		

* p< 0.05

Tablo 5 incelendiğinde cinsiyete göre Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı programı öğrencilerinin iletişim becerileri arasında anlamlı fark elde edilmiştir (0.038< 0.05). Başka bir ifade ile büro yönetimi ve yönetici asistanlığında öğrenim gören kızlar ile erkek öğrencilerin iletişim becerileri arasında anlamlı fark vardır. Kız öğrencilerin ortalamasının (165.22) erkek öğrencilerin ortalamasından (159.08) yüksek olması, kızların iletişim becerileri açısından erkeklerden daha iyi olduklarını göstermektedir.

H2: Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı programı öğrencilerinin iletişim becerilerinde anne-baba eğitim durumuna göre farklılaşma vardır

Tablo 6. Anne-Baba eğitim durumuna Göre İletişim Becerileri Farklılığı Testi (ANOVA)

Anne eğitim	K.Toplamı	S. Derecesi	Ortalama Kare	F	P
İletişim Becerileri	681.050	5	136.210	2.967	*.012
	15749.180	118	45.916		
	16430.229	123			

Baba eğitim					
İletişim Becerileri	5032.108	5	1008.240	3.380	*.005
	104239,691	118	298.337		
	109170,889	123			

*p< 0.05

Tablo 6'da görüldüğü gibi Meslek Yüksekokulu öğrencilerinin anne ve baba eğitim durumu ile İletişim Becerileri Envanteri puan ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık bulunmuştur (p<0.05). Tukey testi sonucunda üniversite öğrencilerinin puanları arasında görülen bu farkın anne ve baba eğitim durumu ortaokul olan gruptan kaynaklandığı görülmüştür .

H3: Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı programı öğrencilerinin iletişim becerilerinde algıladıkları sosyo-ekonomik düzeye göre farklılaşma vardır

Tablo 7. Algıladıkları Sosyo-ekonomik Düzeye Göre İletişim Becerileri Farklılığı Testi (ANOVA)

Sosyo-ekonomik düzey	K.Toplamı	S. Derecesi	Ortalama Kare	F	P
İletişim Becerileri	224.609	3	36.381	1.172	.433
	12575.369	120	28.747		
	13807.278	123			

*p< 0.05

Tablo 7'de görüldüğü gibi Meslek Yüksekokulu öğrencilerinin algıladıkları sosyo-ekonomik düzeyleri ile İletişim Becerileri Envanteri puan ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. (p>0.05).

Sonuç

Bu araştırmada Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı programı öğrencilerinin sahip olduğu iletişim becerileri; cinsiyet, anne-baba eğitim durumu ve algıladıkları sosyo-ekonomik düzey değişkenleri açısından incelenmiştir.

Araştırma kapsamına alınan öğrencilerin büyük bir kısmı kız öğrenciler olup (% 85.36) bu öğrencilerimizin çoğu sosyo-ekonomik düzeylerinin orta seviyede (% 77.2) olduğunu ifade etmişlerdir. Anne-baba eğitim durumu ise annenin (% 46.5) ve babanın (%38.3) büyük bir çoğunluğunun ilköğretim mezunu olduğu görülmüştür

Araştırmanın bulgularına göre; cinsiyet değişkeni iletişim becerisi düzeyleri bakımından anlamlı bir fark bulunmuştur. (Tablo 5) . Kız öğrencilerin ortalamasının (165.22) erkek

öğrencilerin ortalamasından (159.08) yüksek olduğu görülmüştür. İletişim becerilerinde cinsiyet farkı olup olmadığını araştırmaya yönelik olarak yapılan çalışmaların büyük çoğunluğunda kızlar lehinde anlamlı farklar bulunmuştur (Örneğin Korkut, 2005; Cunningham 1977).

Anne-baba eğitim durumu değişkeni iletişim becerisi düzeyleri bakımından anlamlı bir fark bulunmuştur (Tablo 6). Tukey testi sonucunda üniversite öğrencilerinin puanları arasında görülen bu farkın anne ve baba eğitim durumu ortaokul olan gruptan kaynaklandığı görülmüştür. Son olarak incelenen algıladıkları sosyo ekonomik düzey değişkeni ile iletişim beceri düzeyleri arasında anlamlı bir fark bulunamamıştır.

Öneriler

Yöneticilerin ve çalışanların zamanlarının büyük bir kısmını iletişimin birçok değişik şekliyle geçirerek yoğun bir iletişim süreci içerisine girdikleri bilinmektedir. Toplantılar, telefon görüşmeleri ve yazışmalar, sosyal medya takibi her yöneticinin görevi kapsamına giren ve iletişimi içeren faaliyetler arasında yer almaktadır. Büro yönetimi ve asistanlığı alanı bu manada yöneticilere destek olacak yetkinliğe sahip olması beklenmektedir. Bu bağlamda iletişim becerisinin önemi tüm üniversitelerde özellikle insan kaynakları yetkinliği açısından özel olarak değerlendirilmeli ve program müfredatlarına iletişim yönetimi dersi konmalıdır.

Başka araştırmalarda, iletişim becerilerinin başka değişkenlerle ilişkilerinin de ele alınması faydalı olacaktır. Ayrıca İletişim becerileri konusunda yapılacak çalışmalarda, daha büyük ve farklı bir örneklem üzerinde çalışılması, daha ayrıntılı sonuçlar elde edilmesini sağlayacaktır.

Bu çalışmada da görüldüğü gibi birey de iletişim becerisi her alandan beslenerek gelişir. Anne babanın eğitim seviyesi, sosyo-ekonomik düzeyi, kişinin eğitim durumu gibi değişkenler bireyin iletişim becerilerini etkilemektedir. Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı gibi iletişimin en gerekli olduğu mesleklerde iletişim kurma ve yönetme becerilerinin etkinliğinin artırılması önem taşımaktadır. Bu kapsamda bu programda okuyan öğrenciler için; ders müfredatları, iletişim artırıcı etkinlikler, yeni iletişim araçlarının etkin olarak kullanılmasının sağlanması gibi çözümler geliştirilmelidir.

Kaynakça

- Akyurt,N, (2009),”Sağlıkta İletişim ve Marmara Üniversitesi Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu Öğrencilerinin İletişim Becerileri” Fırat Sağlık Hizmetleri Dergisi, Cilt:4,Sayı:11
- Alper, D. (2007), Psikolojik Danışmanlar ve Sınıf Öğretmenlerinin Duygusal Zeka Düzeyleri- İletişim ve Empati Becerilerinin Karşılaştırılması, Yüksek Lisans Tezi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Dokuz Eylül Üniversitesi
- Altınöz, M. (2007), Dosya ve Arşiv Yönetimi, İkinci Basım, Nobel Dağıtım, Ankara.
- Burgoon, J.K., Buller, D.B. & Woodall, W.G. (1989), Nonverbal Communication: The Unspoken Dialogue. New York: Harper & Row
- Cunningham, M.R. (1977). Personality and the structure of the nonverbal communication of emotion. Journal of Personality, 45 (4), 564-584
- Duman, H., Çoğürücü ,İ., Çakmak,V., ve Atay, M. (2011). Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Programı Öğrencilerinin Mesleki Becerilerinin İncelenmesi Üzerine Bir Araştırma: Kazım Karabekir Meslek Yüksekokulu Örneği. Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Elektronik Dergisi, sayı:4, 45-64.
- Eren, E., (2003), Yönetim ve Organizasyon (Çağdaş ve Küresel Yaklaşımlar), Beta Yayınları, 6.Baskı, İstanbul
- Ersanlı, K. & Balcı, S. (1998). İletişim Becerileri Envanterinin Geliştirilmesi: Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması, Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi, 10 (2), 7-12
- Kaynak, T. (1995), Organizasyonel Davranış ve Yönlendirilmesi, Alfa Basım Yayım Dağıtım, 2. Baskı, İstanbul
- Koçel, T. (2003), İşletme Yöneticiliği, Beta Yayınları, 9. Baskı, İstanbul.
- Korkut, Fidan (2005), “Yetişkinlere Yönelik İletişim Becerileri Eğitimi”, Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi,28, 143-149.
- Paksoy, M. (2002), Çalışma Ortamında İnsan ve Toplam Kalite Yönetimi, Cantay Kitabevi, İstanbul
- Siegel, Gerald M.; Gregora, April W.” Communication Skills of Elderly Adults.” Journal of communication Disorders, v18 n6 p. 485-494 Dec 1985
- Telli, H. (2003). Büro Yönetimi Eğitiminin Meslek Yüksek Okulları Bazında Değerlendirilmesi. Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi, Sayı: 2003/2,1-21
- Topaloğlu, Melih ve Hakan Koç; (2003), Büro Yönetimi Kavramlar, İkinci Baskı, Seçkin Yayıncılık, Ankara
- Toy,S.(2007),”Mühendislik Ve Hukuk Fakülteleri Öğrencilerinin İletişim Becerileri Açısından Karşılaştırılması Ve İletişim Becerileriyle Bazı Değişkenler Arasındaki İlişkiler,” Yüksek Lisans Tezi, Sosyal Bilimleri Enstitüsü, Ankara Üniversitesi’dir.

YETKİLİ KAMU GÖREVLİSİNCE İŞLENEN RESMİ BELGELERDE SAHTECİLİK SUÇU

Nazmiye ÖZENBAŞ¹

Özet

Bu çalışmanın konusunu resmi belgede sahtecilik suçları oluşturmaktadır. Toplumun her kesimini ilgilendiren ve aslında herkes tarafından işlenebilen resmi belgede sahtecilik suçlarının kamu görevlileri tarafından işlenmesi hem belgelerin doğruluğu ve gerçekliğine dair kanaatin, hem de kamu görevlilerine duyulan güvenin korunması bakımından önem arz etmektedir. Büro yönetimi ve sekreterlik meslekleri sürekli olarak belge düzenleyen ve özellikle kamu görevlisi olarak faaliyet gördükleri takdirde bu suçların faili olabilme ihtimali bulunan bir grubu oluşturmaktadır. Bu meslek grubu aynı zamanda bu suçtan zarar gören de olabilmektedir. Bu nedenle bu kongre kapsamında resmi belgede sahtecilik suçlarının incelenmesinin meslek mensuplarına yararlı olacağı inancıyla konu ceza hukuku boyutuyla incelenecektir.

Resmi belgede sahtecilik suçları, Türk Ceza Kanunu'nun "Kamu Güveni Aleyhine İşlenen Suçlar" bölümünde düzenlenmiştir. TCK'nın 204. maddesinin 1. fıkrasında özel kişiler tarafından işlenen resmi belgede sahtecilik suçu yer alır. Burada suçun faili, özel kişiler olabileceği gibi, görevine girmeyen konuda belge düzenleyen kamu görevlisi de olabilir. Sahtecilik, resmi bir belgeyi sahte olarak düzenlemek, gerçek bir belgeyi başkalarını aldatacak şekilde değiştirmek veya sahte resmi belgeyi kullanmak şeklinde gerçekleştirilir. TCK'nın 204. maddesinin 2. fıkrasında, kamu görevlisi tarafından işlenen resmi belgede sahtecilik suçu yer alır. Burada, düzenlenen sahte resmi belgenin kamu görevlisinin görevi gereği düzenlemeye yetkili olduğu bir belge olması gerekir. Aksi takdirde bu fıkra hükümleri değil, 1. fıkra hükümlerinin uygulanması söz konusu olacaktır. Kamu görevlisince işlenen sahtecilik suçlarında, sahtecilik, gerçeğe aykırı belge düzenlemek şeklinde de gerçekleşebilir. Suçun bu maddi unsuru özel kişilerce işlenen sahtecilik suçlarında bulunmamaktadır. Resmi belgenin, sahteliği sabit oluncaya kadar, geçerli belge olması halinde, verilecek cezanın artırımı, bir hukuki ilişki veya gerçek bir durumu ispatlaması halinde ise indirimi yoluna gidilmektedir.

Anahtar Kelimeler: Türk Ceza Kanunu, Kamunun Güveni, Resmi Belgede Sahtecilik, Kamu Görevlisi

FORGERY IN OFFICIAL DOCUMENTS COMMITTED BY AUTHORIZED PUBLIC OFFICERS

Abstract

Forgery of official documents constitutes the subject of this study. The fact that public officials commit forgeries of official documents which bear upon all sections of society and can be committed by anyone, has a great importance by means of saving the confidence to conviction on both trueness and accuracy of documents and public officials. Drawing up

¹ Yrd.Doç.Dr, Anadolu Üniversitesi Hukuk Fakültesi, Ceza ve Ceza Muhakemesi ABD., nozenbas@anadolu.edu.tr

continuously a document and operating especially as public official, office management and secretariat constitute the group having possibility to be in crime. This occupational group is also can be aggrieved party of this crime. The subject will be examined by criminal law in the belief of the fact that the examination of forgery of official documents under this convention this can be useful for members of profession.

Forgery of official documents are regulated under "Crimes Against Public Trust" section of Turkish Criminal Code. Turkish Criminal Code art. 204/1 regulates fraud committed by people who are not public officials. Forgery can be committed by preparing fake document, changing the document or using the fake document. Turkish Criminal Code art. 204/2 regulates fraud offences committed by public officials. This document should be a document that the public official has the authority to issue. If the public official is not authorized to issue that document, art. 204/1 would be applied. Public official can commit this offence by preparing a fake document. The penalty would be higher if the document is valid until the forgery is proved. If the document proves a legal relation or a real situation the penalty would be reduced.

Keywords: Turkish Criminal Code, Public Trust, Fraud in Official Document, Public Official.

Giriş

Belgeler ve bu arada resmi belgeler günlük hayatta sıklıkla ve özel hukuk açısından yazılı ispat şartının arandığı bir sistem içerisinde çoğu zaman da zorunlu olarak kullanılan metinlerdir.

Belgelerin gerçekliğine ve güvenilirliğine ilişkin toplumda genel bir kanaat bulunmaktadır. Bu kanaat, resmi belgeler açısından daha güçlüdür. Bu nedenle, bu belgelerde yapılan sahtecilik bu kanaati daha ağır bir şekilde ihlal etmektedir. Günlük hayat ilişkileri karmaşıklıkça da belgelere duyulacak güvenin önemi artmaktadır.

Sahtecilik, kamunun doğruluğuna inanıp, güven duyduğu bir belgenin gerçeğe aykırı olarak düzenlenmesi, gerçek bir belgeye eklemeler yapılması ya da tamamının veya bir kısmının değiştirilmesi şeklinde tanımlanabilir. Belgelerde sahtecilik suçu genelde salt sahtecilik amacıyla gerçekleştirilmemekte, başka bir suçun işlenmesine (dolandırıcılık, zimmet, vergi kaçakçılığı vb.) vasıta olmaktadır. Bu nedenle sahtecilik suçlarının bağımsız bir suç tipini oluşturması çok eskilere dayanmamaktadır. Sahtecilik suçları 19. Yüzyıla kadar dolandırıcılıkla birlikte ele alınmış sonraları belgelerdeki sahteciliğin kamu güvenine karşı suç oluşturduğu fikri gelişmiştir (Gökcan, 2009: 93).

Belgede sahtecilik suçları, mülga 765 sayılı Türk Ceza Kanununda "Sahtekârlık Suçları" olarak; "Ammenin İtimadı Aleyhine Cürümler" başlıklı altıncı babının "Evrakta Sahtekârlık" isimli üçüncü ve "Hüviyet Cüzdanı ve Nüfus Tezkeresi, Pasaport, Ruhsatname, İlmühaber, Şahadetname ve Beyannamelerde Sahtekârlık" isimli dördüncü fasıllarında düzenlenmiştir.

Belgede sahtecilik suçları, 5237 sayılı Türk Ceza Kanununun "Özel Hükümler" başlıklı 2. kitabının "Topluma Karşı Suçlar" isimli üçüncü kısmının 4. bölümü olarak düzenlenen "Kamu Güvenine Karşı Suçlar" arasında ve 204-212. maddelerinde düzenlenmiştir.

Kanun koyucu 765 sayılı Türk Ceza Kanununda belgede sahtecilik suçlarını daha ayrıntılı ve farklı maddelerde düzenlemişken, 5237 sayılı kanunda tüm bu farklı düzenlemeleri içine alan bir düzenleme yapma ihtiyacı hissetmiştir. Nitekim 5237 sayılı Türk Ceza Kanunu 204. maddede düzenlenen "Resmi belgede sahtecilik" suçu; 765 sayılı Türk Ceza Kanununun 339, 340, 341, 346, 350, 352, 355, 356. maddelerinde düzenlenen memur tarafından işlenen ve 342. maddesinde düzenlenen sivil kişiler tarafından işlenen; resmi belgenin aslında, özünde, onaylı suretinde ve özetinde sahtecilikler ile kimlik ve benzeri belgelerde, özel yarar sağlayan belgelerde sahtecilik suçlarını ve sahte resmi belgenin kullanılması eylemlerinin tümünü kapsamaktadır (Gökçen, 2010: 5).

Kamu görevlisince işlenen resmi belgede sahtecilik suçu, başka bazı suçlarla benzerlik göstermektedir:

Öncelikle belirtmek gerekir ki, kamu görevlisince işlenen resmi belgede sahtecilik suçu bir anlamda görevi kötüye kullanma suçunun özel bir şeklidir. Somut olayda öncelikle belgede sahtecilik suçunun oluşup oluşmadığı incelenmelidir. Eğer belgede sahtecilik suçunun şartları oluşmamış ise görevi kötüye kullanma suçunun şartlarının oluşup oluşmadığı değerlendirilmelidir.

Belgede sahtecilik suçları genellikle sırf sahtecilik yapmak amacıyla işlenmezler. Özellikle dolandırıcılık suçunu işleyebilmek için sıklıkla belgede sahtecilik gerçekleştirilir. Dolandırıcılık suçu mal varlığına karşı işlenen suçlardan olmasına karşın sahtecilik suçları kamu güvenini ihlal eden suçlardandır (Selçuk, 1986: 72). Bunun yanında dolandırıcılık suçunda haksız çıkarın sağlanması ve zararın doğması suçun oluşması için zorunlu olduğu halde sahtecilik suçlarında buna gerek yoktur (Selçuk, 1986: 75). Resmi belgede sahtecilik suçu oluşmasından sonraki eylemler bu suça bağlı işlenmiş olsalar da bunlar resmi belgede sahtecilik suçunun unsuru veya ağırlaştırıcı nedeni değilse yeni ve bağımsız bir suça vücut verirler ve ayrıca cezalandırılırlar (Tümerkan, 1987: 111).

Büro yönetimi ve sekreterlik mesleği mensuplarının da belgeler üzerinde sıklıkla işlem yapmakta oldukları düşünüldüğünde bu suçu işleyebilme veya bu suçtan zarar görebilme olasılıkları oldukça yüksektir. Bu nedenle konunun özellikle kamu görevlisi tarafından işlenen resmi belgede sahtecilik boyutunu bu çalışmada ele alacağız.

Suçla Korunan Hukuki Yarar

Türk Ceza Kanunu'nda suçlar korudukları hukuki menfaat göz önünde bulundurularak tasnif edilirler.

Resmi belgede sahtecilik suçları yukarıda da belirtildiği üzere 5237 Sayılı Türk Ceza Kanununun "Topluma Karşı Suçlar" başlıklı üçüncü kısmının "Kamu Güvenine Karşı Suçlar" başlıklı dördüncü bölümde yer almaktadır.

Kanunun birtakım yazıları sahteciliğe karşı koruması, herkesin o yazılara güvenmesi, onların gerçeği ifade ettiğine inanması sonucunu doğurur. Bu şekilde belgeler aynı zamanda delil değeri kazanır. Böylece belgeler dolaylı da olsa içeriğine bağlı hakkı korur. Kişiler dayandıkları belge sayesinde bir hakkın varlığını veya kapsamını ispatlayabilirler (Tezcan, Erdem, Önok: 2009: 674). Belgenin gerçekliğine toplumda güven duyulması zorunludur. Belgenin gerçekliğine ilişkin toplumda oluşan bu güvene "kamu güveni" denilmektedir (Gökcan, 2009: 94).

Belgeler hakkında gerçekleştirilecek her türlü sahtecilik fiili, her şeyden önce kamunun bu güven ve inancını sarsar. Hukuki ilişkilerin devamlılığı bakımından, gerekli olan ve bu yazılara karşı kamuda mevcut bulunan, genel güven hissine karşı tecavüzü ifade ettiği için sahtecilik fiilleri cezalandırılmıştır (Erman, 1950: 159) .

Öğretide korunan yararlar ilgili farklı görüşler bulunmaktadır. Bir görüşe göre belgede sahtecilik suçları ile korunan hukuki yarar yalnızca, belgelerin gerçekliğine dair toplumda var olan güven, başka deyişle *kamu güvenidir* (Erman ve Özek, 1996: 223-224; Artuk, Gökçen ve Yenidünya, 2007: 529; Bayraktar, 1977: 601). Diğer bir görüşe göre, suçla bir yandan hukuki ilişkilerdeki itimat ve güven, diğer yanda belgenin doğruluğu veya gerçekliğine bağlı yararlar; başka deyişle, kamusal ve kişisel nitelikteki yararlar korunmaktadır (Toroslu, 2005: 220; Selçuk, 1986:71). İtalyan Yargıtay'ının bir kararında sahtecilik suçlarının ihdasında; kamu güveni esas alınmakla birlikte, ispat vasıtasını koruma düşüncesinin de bulunduğu belirtilmiştir (İtalyan Temyiz Mahkemesi Daireler Kurulu, 10.10.1981) (bkz. Erman, Özek, 1996: 223).

Yargıtay da suçla korunan yararın kamu güveni olduğunu kabul etmiştir¹.

Belgede Sahtecilik Suçlarına İlişkin Genel Açıklamalar

Belge Kavramı

Ceza hukuku anlamında belge, insanın iradesini hukuki sonuç doğurmaya uygun, yazılı ve gözle algılanabilir şekilde dışa vurma şeklidir (Özbek, Kanbur, Doğan, Bacaksız, Tepe, 2014: 785). Başka bir ifadeyle belge; olayları nakleden veya irade beyanlarını içeren ve bir kimse tarafından oluşturulan her türlü yazılı nesne olarak tanımlanabilir (Toroslu, 2005: 220).

Bir nesnenin belge olarak kabul edilebilmesi için bir takım özelliklerin bulunması gerekmektedir.

Öncelikle yazılı olmalıdır, yani iradenin yazıya geçirilmiş olması gerekir. Bu yazının içeriğinin anlaşılır olması gerekli ve aynı zamanda yeterlidir. Her ne kadar günümüzde fotoğraf, video vs. gibi şeyler de belge olarak kabul edilse de yürürlükte bulunan 5237 sayılı Türk Ceza Kanunu bakımından “belgede sahtecilik” suçunun varlığı için belgenin yazılı olması bir zorunluluktur (Güngör, 2010: 34). Belgenin oluşumu için zorunlu kabul edilen yazının mutlaka alfabetik işaretlerden oluşması gerekmektedir. Nitekim belge, bir iradeyi ifade etmeye elverişli olduğu sürece şifreli ya da stenografik olabilir veya sayılardan da oluşabilir (Güngör, 2010: 35). Ancak anlaşılması mümkün olmayan yazılı belgeler bu anlamda belge sayılmaz (Toroslu, 2005: 221). Yazının dilinin bir önemi yoktur, yabancı ya da eski dillerden birisi kullanılmış olabilir (Artuk, Gökçen, Yenidünya, 2007: 407). Belgenin varlığının kabulü için yazılı kâğıdın bulunması zorunlu değildir. Yazının sabitleneceği herhangi başka bir materyal üzerine de yazılabilir (Yargıtay 11.CD. 22.2.2007 tarihli ve 8681-1073 sayılı kararı; Erman, Özek, 1996: 314). Yazının kolay veya zor silinmesi yahut silinmez olmasının önemi yoktur.

Belgenin zorunlu unsurlarından bir diğeri de düzenleyenin belli olmasıdır. Düzenleyeni belli olmayan bir yazı hukuki açıdan bir hüküm ifade etmediğinden belge olarak nitelendirilemez (Tezcan, Erdem, Önok, 2008: 675). Bir yazıyı kimin düzenlediğinin bilinmesi demek, fiilen yazıyı yazanın değil, kim adına düzenlendiğinin bilinmesi anlamına gelmektedir (Gökcan, 2009: 100).

Yazının belge olabilmesi için hukuken önem taşıyan bir içeriğe sahip olması gerekir (Erman, 1987: 316). Hukuki bir değeri bulunmayan yazının belge değeri yoktur. Belgenin belirli bir düşünce veya olayın aktarımını ya da bir hukuki ilişkinin varlığı ya da yokluğunu gösterme gibi bir irade beyanını içermesi halinde hukuken korunduğu, delil niteliğinin bulunduğu kabul edilir. Bazı belgeler özellikle bir konuda delil olmak üzere oluşturulur; örneğin bir suç tutanağı, ilam, vekâletname veya borç senedi ya da sözleşme bu şekildedir. Buna karşın bazı belgeler

¹ Evrakta sahtecilik suçlarının hukuki konusu kamunun güvenidir. Belgelerin gerçeğe aykırı düzenlenmesi, gerçek belgeye eklemeler yapılması, tamamen veya kısmen değiştirilmesi, eylemlerinin kamu güvenini sarstığı kabul edilerek suç sayılıp, yaptırıma bağlanmıştır. Bu nedenle de fiilen bir zararın ortaya çıkması aranmamakta, zarar olasılığı yeterli görülmektedir.” CGK. 8.6.2004, 94/132; CGK. 1.4.2003, 12/76; CGK. 12.11.2002, 209/379.

“Evrakta sahtecilik suçlarının hukuki konusu kamu güvenidir. Belgelerin gerçeğe aykırı olarak düzenlenmesi, gerçek bir belgeye ekleme yapılması, tamamen veya kısmen değiştirilmesi eylemlerinin kamu güvenini sarstığı kabul edilerek suç sayılmıştır.” CGK. 6.3.2007, 276/55, bkz. Gökcan, 2009: 95).

böyle bir maksatla oluşturulmadıkları halde, hal ve şartlardaki değişiklikler nedeniyle delil niteliği kazanabilirler ki bunlara da 'tesadüfi evrak' denilir (Erman, Özek, 1996: 322; Gökcan, 2009: 98).

Belgenin oluşturulma anında ispat kuvvetinin olması şart değildir. Zira içeriğini ispatlamak amacıyla oluşturulmayan bir belge dahi sonradan bu niteliğe sahip olabilir (Tezcan, Erdem, Önok, 2008: 676; Güngör, 2010: 40).

Resmi Belge

Belgede sahtecilik suçlarının konusunu oluşturan belgeler resmi ve özel belge olmak üzere ikiye ayrılır. Resmi belgeyi, bir kamu görevlisi tarafından görev ve fonksiyonu nedeniyle yasaların ön gördüğü usul ve yetkiler çerçevesinde ve bunlara uygun olarak düzenlediği yazı olarak tanımlayabiliriz.

Kanunda; resmi belge üzerinde işlenen sahtecilik suçlarının, özel belge üzerinde işlenenlere oranla daha ağır cezalandırılması öngörülmüştür. Kanun koyucunun bu iradesi resmi belgelerin daha üstün bir ispat gücüne sahip olmaları ve daha fazla güven duyulmakta ve daha fazla önem verilmekte olmasından kaynaklanmaktadır. Ayrıca kanun koyucu açısından resmi belgelerde sahtecilik suçunun oluşabilmesi için sahtecilik eyleminin gerçekleştirilmesi yeterli görülürken, özel belgelerde hem sahtecilik eyleminin gerçekleşmesi hem de o belgenin kullanılması aranmaktadır.

"Resmi belgede sahtecilik" suçunu düzenleyen 5237 sayılı Türk Ceza Kanunu 204. maddesinin gerekçesinde resmi belge, bir kamu görevlisi tarafından görevi gereği olarak düzenlenen yazı şeklinde tanımlanmıştır. 5237 sayılı Türk Ceza Kanunu'nun "Tanımlar" başlıklı 6. maddesinin c bendinde ise "Kamu görevlisi deyiminden; kamusal faaliyetin yürütülmesine atama veya seçilme yoluyla ya da herhangi bir surette sürekli, süreli veya geçici olarak katılan kişi" anlaşılır ifadesi kullanılmıştır.

Bir belgenin resmi belge olarak kabul edilebilmesi için kamu görevlisi tarafından düzenlenmiş olması yeterli değildir. Aynı zamanda kamu görevlisinin o belgeyi düzenlemeye yetkili olması gerekmektedir (Malçoç, Güler, 1999: 2500). Nitekim "resmi belgede sahtecilik" başlıklı 204. maddenin gerekçesinde "düzenlenen belge ile kamu görevlisinin ifa ettiği görev arasında bir irtibatın bulunması gerekir" ifadesi kullanılmıştır. Dolayısıyla, kamu görevlisi kendi görev alanına girmeyen bir konuda düzenlediği belge bakımından herhangi bir kişiden farklı değildir. Bu kişilerin görevi dışında düzenlediği belgeler özel belge niteliğindedir. 5237 sayılı Türk Ceza Kanunu m. 204/3'te, resmi belgenin sahteliği sabit oluncaya kadar geçerli olan belge niteliğinde olması halinde cezanın arttırılacağı hükme bağlanmıştır: "Resmi belgenin, kanun hükmü gereği sahteliği sabit oluncaya kadar geçerli olan belge niteliğinde olması halinde, verilecek ceza yarısı oranında arttırılır". Buna göre resmi belgeleri; "sahteliği sabit oluncaya kadar geçerli olan belgeler" ve "aksi sabit oluncaya kadar geçerli olan belgeler" olarak ikiye ayırmak mümkündür. Mahkeme ilamları ile noterler tarafından re'sen düzenlenen belgeler sahteliği sabit oluncaya kadar geçerli belgelere, yetkili memurların yetkileri çerçevesinde usulüne uygun biçimde düzenledikleri veya onayladıkları belgeler ise aksi sabit oluncaya kadar geçerli resmi belgelere örnek olarak gösterilebilirler².

² 6100 sayılı HMK 204. maddesi uyarınca; ilamlar ile düzenleme şeklindeki noter senetleri, sahteliği ispat

Resmi Belge Hükmünde Belgeler

5237 Sayılı Türk Ceza Kanunu 210. maddesinde; sahtecilik suçunun konusunu oluşturan bazı özel belgeler hakkında resmi belgede sahtecilik suçuna ilişkin hükümlerin uygulanacağı belirtilmiştir. Buna göre; emre veya hamile yazılı kambiyo senedi, emtiayı temsil eden belge, hisse senedi, tahvil veya vasiyetname hakkında sahtecilik eyleminin gerçekleştirilmesi halinde, resmi belgede sahtecilik suçuna ilişkin hükümler uygulanacaktır. Bu belgelerin özel nitelikli belge olmalarına rağmen resmi belgeye eşit tutulmasının nedenini ekonomik ve sosyal hayatta yarattığı etkilerin sonucunda aramak gerekir. Başka bir deyişle ticari ve ekonomik hayatın büyük ve önemli boyutlara ulaştığı günümüzde bu tür belgelerin yüksek oranda tedavül etmesi ile kamu yaşamını etkiler hale gelmesi bunları daha iyi koruma gereğinin sonucudur diyebiliriz.

Kambiyo senetlerinin TCK 210/1. maddesinin konusu olabilmesi için emre veya hamiline yazılı olması gerekmektedir. Kanun koyucu Türk Ticaret Kanunu'nda poliçe, bono ve çeki emre yazılı senetler olarak düzenlemiştir.

Emtiayı temsil eden belgeler; makbuz senedi, varant ve taşıma senedir (Gökçen, 2010: 82). Emtia senetleri, malları temsilen verilen ve belirli şekil şartlarının bulunması gereken kıymetli evrak niteliğinde makbuzlardır. Bu senetlerin resmi belge sayılması için hangi unsurları taşımaları gerektiği; 6102 sayılı Türk Ticaret Kanunu 834, 835 ve 857. maddelerinde sayılmıştır.

Hisse senedi ve tahvil de Türk Ticaret Kanunu'nda düzenlenmiş kıymetli evrak niteliğinde senetlerdir. Hisse senetleri şirketin unvanını, esas sermaye miktarını ve tescil tarihini, senedin nevi ve itibari kıymetini ve şirketin adına imza etmeye yetkili olanlardan en az ikisinin imzasını taşımaktadır. Tahviller ise anonim şirketlerin ödünç para bulmak için itibari kıymetleri eşit ve ibareleri aynı olmak üzere çıkardıkları borç senetlerine denir. Tahvillerin şekil şartları da 6102 sayılı Türk Ticaret Kanununun ilgili maddelerinde düzenlenmiştir.

Vasiyet ölüme bağlı tasarruflar arasında yer almaktadır. Muris vasiyetname ile tereke üzerinde tasarrufla bulunmaktadır. 5237 sayılı Türk Ceza Kanunu 210. maddesi kapsamında belirtilen vasiyetname ifadesinden, elle yazılan vasiyetname anlaşılmalıdır. Zira noterlerce düzenlenen vasiyetnameler zaten resmi vasiyetname niteliğindedir. Sözlü vasiyetnamede zaten ortada bir belge olmadığı için, TCK 210. madde kapsamında değerlendirilmemektedir.

Tabip, diş tabibi, eczacı, ebe, hemşire veya diğer sağlık mesleği mensupları tarafından düzenlenen belgeler hakkında Türk Ceza Kanunu 210/2. düzenleme yapılmıştır. Buna göre kamu görevi icra etmeseler dahi bu kimselerin görevleri gereği ve gerçeğe aykırı olarak belge düzenlemeleri halinde, düzenlenen belgelerin resmi belge statüsünde olduğu kabul edilmiştir. Kanun koyucu, düzenlenen belgeler ile kişilere haksız menfaat sağlanmasını ya da kamunun veya kişilerin zarara uğramalarını suçun oluşumu bakımından ön şart olarak kabul etmiştir. Tabip, diş tabibi, eczacı, ebe, hemşire veya diğer sağlık mesleği mensupları tarafından düzenlenen belgeler sadece ceza yönünden resmi belgelere benzetilmiştir. Bu nedenle bunun

olunmadıkça kesin delil sayılırlar. İlgililerin beyanına dayanılarak noterlerin tasdik ettikleri senetlerle diğer yetkili memurların görevleri içinde usulüne uygun olarak düzenledikleri belgeler, aksi ispatlanıncaya kadar kesin delil sayılırlar.

dışında kalan hususlarda söz konusu belgelere özel belgede sahtecilik hükümlerinin uygulanması gerekmektedir. Bu hüküm ile, belirtilen kişilerin görevlerinin ifası bağlamında düzenledikleri belgelerin önemi vurgulanmış ve bunlara duyulan güvenin özellikle korunması amaçlanmıştır.

Belgenin Zarar Verme ve Aldatma Yeteneğinin Bulunması

Sahtecilik eyleminin somut bir zarara yol açması zorunlu bulunmamakla birlikte, doktrinde zarar verme olasılığının bulunmaması durumunda suçun oluşmayacağı kabul edilmektedir (Erman, Özek, 1996: 249; Toroslu, 2005, 211). Fakat sahteciliğin icrasıyla kamu güveni bozulup sarsıldığı veya tehlikeye düşürüldüğü için, zararın gerçekleştiğinin araştırılması veya ispat edilmesi gerekli değildir (Antolisei, II, 66, nakleden ve aynı görüşte Toroslu, 2005: 208-213). Yine, İtalyan doktrininde Antolisei ve Manzini de zararsız sahteciliklerin cezalandırılmayacağı ilkesinin (Falsitas quae nemini nocet non punitur) İtalyan Hukukunda ortaçağdan beri kabul edildiğini ve toplumsal veya özel bir zarar doğurmayacak sahteciliklerin cezalandırılmayacağını belirtmektedirler (bkz. Soyaslan, 2005: 405).

Sahtecilik kimseyi aldatamaz nitelikte ise, zarar verme yeteneği bulunmayacağından suç oluşmayacaktır. Başka bir anlatımla, sahteciliğin kolayca anlaşılır biçimde olması halinde, fiilin herhangi bir zarara yol açma olasılığı ve dolayısıyla kamu güvenini bozma riski de bulunmamaktadır (Antolisei, s. 576, nakleden Soyaslan, 2005: 422; Taşdemir, Özkepir: 2009, 16).

Yargıtay, sahtecilik suçunda zarar olasılığı ile aldatma kabiliyeti arasındaki bağı şöyle açıklamıştır; “Zarar olasılığının bulunması için belgede yapılan sahteciliğin çok sayıda kişiyi aldatacak nitelikte olması, bir başka anlatımla belgenin nesnel olarak aldatıcılık yeteneğinin bulunması gerekir. Aldatma keyfiyeti belgeden objektif olarak anlaşılmalıdır. Muhatabın hatasından, dikkatsizlik ya da özensizliğinden kaynaklanan fiili işfal, aldatma yeteneğinin varlığını göstermez” (CGK. 14.10.2003, 6-232/25).

Aldatma yeteneğinin varlığı ibraz edildiği muhatabının kişisel durumuna göre değil, objektif ölçüte göre araştırılmalıdır. Aldatma yeteneği, belgedeki sahteciliğin belirsiz sayıdaki kişiyi (birçok kimseyi) kandırabilecek güç ve nitelikte olmasını ifade etmektedir (Artuk, Gökçen, Yenidünya, 2008: 535).

Belgenin aldatma yeteneği bulunmamasına karşın, işlem yapan görevlinin dikkatsizliği nedeniyle kabul görmesi, aldatma yeteneğinin bulunduğu anlamına gelmez.

Kanuni Düzenleme

Türk Ceza Kanunu'nun 204 maddesine göre:

(1) Bir resmi belgeyi sahte olarak düzenleyen, gerçek bir resmi belgeyi başkalarını aldatacak şekilde değiştiren veya sahte resmi belgeyi kullanan kişi, iki yıldan beş yıla kadar hapis cezası ile cezalandırılır.

(2) Görevi gereği düzenlemeye yetkili olduğu resmi bir belgeyi sahte olarak düzenleyen, gerçek bir belgeyi başkalarını aldatacak şekilde değiştiren, gerçeğe aykırı olarak belge

düzenleyen veya sahte resmi belgeyi kullanan kamu görevlisi üç yıldan sekiz yıla kadar hapis cezası ile cezalandırılır.

(3) Resmi belgenin, kanun hükmü gereği sahteliği sabit oluncaya kadar geçerli olan belge niteliğinde olması halinde, verilecek ceza yarısı oranında artırılır.

Görüldüğü gibi kanun koyucu maddenin ilk fıkrasında “resmî belgeyi sahte olarak düzenleyen, gerçek bir resmî belgeyi başkalarını aldatacak şekilde değiştiren veya sahte resmî belgeyi kullanan kişi” demek suretiyle herkes tarafından (ve bu arada kamu görevlileri tarafından da) işlenebilecek resmi belgede sahtecilik suçunu; maddenin ikinci fıkrasında ise “görevi gereği düzenlemeye yetkili olduğu resmî bir belgeyi sahte olarak düzenleyen, gerçek bir belgeyi başkalarını aldatacak şekilde değiştiren, gerçeğe aykırı olarak belge düzenleyen veya sahte resmî belgeyi kullanan kamu görevlisi” ifadesini kullanarak "kamu görevlisi" olarak tanımlanan kişilerce işlenen resmi belgede sahtecilik suçunu düzenlemiştir.

Fail

Kural olarak bir suçun faili ancak insanlar olabilirler. Ancak kanun koyucunun failde bir takım özellikler aradığı ve suçun işlenebilirliğini failin belirli bir kişi olmasına bağladığı suçlara “özü suç” adı verilmektedir. Kamu görevlisi olmayanlar tarafından işlenen resmi belgede sahtecilik suçunda suç, herkes tarafından işlenebilir. Ancak kamu görevlisi tarafından işlenen resmi belgede sahtecilik suçunda fail kamu görevlisidir. Kanun koyucu bu suç bakımından özgü suç hükümlerini düzenlemiştir.

5237 sayılı Türk Ceza Kanunu’nun 6/1-c maddesine göre kamu görevlisi: “kamusal faaliyetin yürütülmesine atama veya seçilme yoluyla ya da herhangi bir surette sürekli, süreli veya geçici olarak katılan kişi”dir. Madde gerekçesinde de kamu görevlisi için tek ölçütün, gördüğü işin bir kamusal faaliyet olması gerektiği belirtilmiştir.

Kamu görevlisi bakımından kamusal faaliyete katılmanın şekli ve süresinin önemi bulunmamaktadır. Kamusal faaliyete atama, seçilme veya herhangi bir surette, süreli veya süresiz katılmak mümkündür. Her halükarda kamusal faaliyete katılan kişi kamu görevlisi sayılmaktadır. Bir diğer ifade ile kamu görevlisinin tespitinde istihdam değil, kişinin icra ettiği fonksiyon esas alınmaktadır.

Resmi belgede sahtecilik suçunun oluşabilmesi için failin kamu görevlisi olması yanında, suça konu olan resmi belgeyi görevini ifa ederken ve görevi dolayısıyla düzenlemesi de gerekmektedir³.

³ Yargıtay CGK 02/05/1994 tarihli ve 93/132 sayılı konuya ilişkin kararında: “Özel daire ile Yerel Mahkeme arasındaki uyuşmazlık sanığın üzerine yüklenen sahtekarlık suçunun niteliğine ilişkindir. 765 sayılı Ceza Kanunu 339. maddesinde düzenlenen, memurlar tarafından işlenebilen resmi belgede sahtekarlık suçunun oluşabilmesi için, iki koşulun gerçekleşmesi gerekir. Buna göre;

a- Failin memur olması: Suça konu belgenin bir memur tarafından düzenlenmiş bulunması gerekir.

b- Düzenlenen belge ile memurun görevi arasında illiyet bağının bulunması.

O halde bir belgenin resmi belge niteliğini kazanabilmesi için yalnız memur tarafından düzenlenmiş olması yeterli değildir. Ayrıca memurun görevi ile düzenlenen belge arasında nedensellik bağlantısının varlığı da aranmalıdır. Bir başka anlatımla memur, belgeyi düzenlemeye görevli ve yetkili olmalıdır. Aksi halde memur olmayanlar ve memur olmakla beraber görevi dışında resmi belgede sahtekarlık suçunu işleyenler hakkında 765 sayılı kanunun 342.

765 Sayılı Türk Ceza Kanunu'nda suçun faili memur olarak öngörölmüş iken, aynı kanunun 279. maddesinde yapılan memur tanımında kamu hizmeti, kamu görevi ayrımı yapılarak, sadece kamu görevi yapanlar, ceza kanununun uygulanmasında memur sayılmıştır (Artuk, Gökçen, Yenidünya, 2004: 252). 765 Sayılı Türk Ceza Kanunu döneminde özel kanunlarında memur gibi sorumlu tutulacağı belirtilen kimselerin 5237 Sayılı Kanununda memur kavramına yer verilmediğinden, fakat 5252 Sayılı Türk Ceza Kanununun Yürürlük ve Uygulama Şekli Hakkında Kanununda mevzuatta yürürlükten kaldırılan Türk Ceza Kanununa yapılan yollamalar 5237 Sayılı Türk Ceza Kanununda bu hükümlerin karşılığını oluşturan maddelere yapılmış sayılır" hükmü gereğince kamu görevlisi olarak kabul edilmeleri gerekecektir.

Mağdur

Mağdur; suçtan ya da haksız eylemden zarar gören anlamına gelmektedir. Bir başka tanıma göre ise mağdur; suçun konusunun ait olduğu kimsedir (Gökçen, 210: 132).

Resmi belgelerde yapılan sahteciliklerde kamu güveninin ihlali ön plandadır. Zira resmi belgelere tanınan ispat gücü nedeniyle, bunlara duyulan güvenin sarsılmaması hukuk düzeni açısından çok önemlidir (Güngör, 2010: 82). Öğretide, suç, kamu güvenine karşı işlendiğinden, mağdurun toplum olduğu belirtilmiştir (Artuk, Gökçen, Yenidünya, 2004: 749; bkz. Gökcan, 2009: 95). Ancak suçla korunan ikincil yararın kişilere ilişkin olduğu düşünüldüğünde, suçtan dolayı haksızlığa uğrayan kişilerin de suçtan zarar gördükleri ve davaya katılma haklarının bulunduğu kabul edilmelidir (Erman, Özek, 1996: 11).

Suçun Unsurları

Maddi Unsur

İnceleme konumuzu teşkil eden "kamu görevlisinin" resmi belgede sahtecilik suçü bakımından suçun meydana gelebilmesi için öncelikle suçun resmi belgeyi düzenlemekle yetkili kamu görevlisince işlenmesi gerekir (TCK m. 204/2). Kamu görevlisinin, göreviyle ilgili olmaksızın ya da yetkili bulunmadığı halde resmi belgede sahtecilikte bulunması eylemi maddenin 1. fıkrası ile cezalandırılmaktadır.

İkinci fıkradaki fiili oluşturan seçenek hareketler;

- resmi bir belgeyi sahte olarak düzenleme,
- gerçek bir belgeyi başkalarını aldatacak şekilde değiştirme,

maddesi uygulanmalıdır.

Uyuşmazlık konusu olayda, Kırşehir Çıracılık Eğitim Merkezinde memur olarak çalışan sanığın suçü konu bordrolar, faturalar ve malzeme alımına ilişkin belgeleri sahte olarak düzenlediği ve bu belgelerin resmi belge niteliğinde buldukları sabittir. Esasen bu konuda herhangi bir uyuşmazlıkta bulunmamaktadır.

Ancak Çıracılık Eğitim Merkezi Müdürlüğünün 27/02/1992 günlü yazısına göre, merkezde daktilo ve ambar memurluğu yanında mutemet olarak da görev yapan sanığın, suçü konu belgeleri düzenlemeye yetkili ve görevli olmadığı bildirildiğinden, düzenlenen sahte belgeler sanığın görevi arasında illiyet bağı bulunmadığından, eylemi 765 sayılı yasanın 342. maddesine uyan suçü oluşturur." demek suretiyle yerel mahkeme kararının bozulmasına karar vermiştir. UYAP İçtihat Programı.

- gerçeğe aykırı olarak belge düzenleme,

- sahte resmi belgeyi kullanma,

şeklinde öngörülmüştür.

Kamu Görevlisinin Resmi Belgeyi Sahte Olarak Düzenlemesi

Resmi bir belgenin kısmen veya tamamen sahte olarak düzenlenmesi, gerçek belgeyi düzenlemeye yetkili makama ait imza, unvan, şekil gibi hususların taklit edilmesi bu suç oluşturur (Toroslu, 2005: 231; Artuk, Gökçen, Yenidünya, 2005: 753). Dolayısıyla, sahte düzenlenen belgede resmi belgeye ilişkin öğelerin (kaşe, mühür, kurum sayı ve tarihi vb.) de bulunması aranmalıdır. Resmi belge sayılmasını gerektiren temel öğelerin eksikliği halinde, ortada resmi belgenin bulunduğu ve bu suçun olduğu söylenemez (Gökcan, 2009: 111).

Suçun ikinci fıkra kapsamına girmesi için, sahte düzenleme fiilinin kamu görevlisince göreviyle bağlantılı olarak işlenmesi gerekir.

Resmi belgeyi sahte olarak düzenleme fiili, belgenin düzenleyeni olarak görünen kişiden başkası tarafından baştan itibaren düzenlenmesi şeklinde işlenebilir.

Kamu Görevlisinin Resmi Belgeyi Değiştirmesi

Resmi belgenin yetkili kamu görevlisince düzenlenmesinden sonra, görevlinin belge üzerinde anlam ve delil niteliğini etkileyecek bir değişiklik yapması hukuken mümkün değildir. Kamu görevlisinin, düzenlediği resmi belgede sonradan değişiklik yapması, resmi belgeyi değiştirme sayılır. Değiştirme fiilinin, belgeyi düzenleyen ya da düzenleme yetkisi olan başka bir kamu görevlisince işlenmesi olanaklıdır. Suç, değiştirme hareketinin tamamlanmasıyla gerçekleşir. Suçun tamamlanması için, belgenin kullanılması veya bir zararın meydana gelmesi gerekli değildir (Gökcan, 2009: 111).

Resmi belgede değişiklik yapılması; belgeye ekleme yapılması veya mevcut bir ifade veya tarihin silinmesi, kazınması gibi yollarla metinden çıkarılması şeklinde işlenir.

Belgenin metninde yapıp ve yazının anlamı değişiyorsa o halde değiştirme vardır. Hukuken anlam değiştirmeyecek şekilde maddi hataların değiştirilmesi durumunda değiştirme söz konusu olmayacağından sahtecilik suçu da oluşmayacaktır (Erman, Özek, 1996: 414).

Değiştirme fiilinin belgenin içeriği yanında kimliğinde de yapılması mümkündür (Erman, 1987: 428).

Yapılan değişikliğin belgenin bir kısmına ya da tamamına ilişkin olmasının suçun oluşması açısından bir önemi bulunmamaktadır (Meran, 2005: 263). Bu değiştirme belgenin içeriğinin yanında belgenin düzenlenme tarihi veya imzaya ilişkin değişiklikler tarzında olabilir (Artuk, Gökçen, Yenidünya, 2005: 756).

Kamu Görevlisinin Gerçeğe Aykırı Belge Düzenlemesi

Kamu görevlisinin, görevi gereği düzenlemeye yetkili olduğu bir konuda, gerçeğe aykırı içerikte bir resmi belge düzenlemesi halinde, kamu görevlisince işlenen resmi belgede sahtecilik suçunun bir diğer seçimlik hareketi gerçekleştirilmiş olur. Bu takdirde fikir/içerik sahteciliği yapılmaktadır. Madde gerekçesinde gerçeğe aykırı belge düzenleme fiili; “kamu görevlisinin gerçeğe aykırı olarak bir olayı kendi huzurunda gerçekleştirmiş gibi, bir beyanı kendi huzurunda yapılmış gibi göstererek belge düzenlemesi” ifadeleriyle açıklanmıştır (Gökcan, 2009: 111).

Bu seçimlik hareket, sadece kamu görevlisi tarafından işlenebilir (Erman, Özek, 1996: 295). Kamu görevlisini yaptığı işlemlerde doğru olmayarak bir fiilin sanki kendi huzurunda gerçekleştirmiş gibi gösterilmesi, kendi önünde yapılmayan açıklamaları yapıldı gibi gösterilmesi, yapılan açıklamaları değiştirerek yazması veya hiç yazmaması, gerçeği kanıtlamaya yarayan şeyleri belgelendirmemesi yada gerçeği kanıtlamaya yönelik ancak kendi huzurunda cereyan etmeyen fiilleri yapıldı gibi gösterilmesi bu seçimlik hareketi oluşturur (Soyaslan, 2005: 424). Örneğin devlet hastanesinde görev yapan doktorun aslında hasta olmayan bir kişinin hasta olduğuna dair rapor yazması halinde durum böyledir.

Kamu Görevlisinin Sahte Resmi Belgeyi Kullanması

Kamu görevlisi olan failin, başkasınca gerçeğe aykırı olarak belge düzenlendiğini ya da resmi bir belgenin sahte olarak düzenlendiğini veya resmi belgede değişiklik yapıldığını bilerek, bu belgeyi görevi kapsamında kullanması halinde, 204/2. madde ile cezalandırılır. Örneğin, eczacının sahte ilaç kupürü ve fatura düzenleyip getirdiğini bilen tahakkuk memurunun, bunları kullanarak bedeli ödemesi durumunda; eczacı 204/1, memur ise 204/2. madde ile cezalandırılacak ve her ikisi de ayrıca dolandırıcılık suçunun müşterek faili olarak sorumlu tutulacaktır (Gökcan, 2009: 112).

Görüldüğü üzere belgeyi kullanan kişinin sahtecilik eylemine katılmış olması durumunda belgeyi kullanmaktan cezalandırılmaması gerekir. Faili hem düzenlemek hem de kullanmaktan mahkum etmek, sahteciliğin sadece sahtelik yapmak için değil, kanıtlayıcı vasıtaların sahit ve gerçek olması ile garanti altına alınan menfaatleri ihlal etmek için yapılmakta olduğundan bu kurala aykırılık teşkil eder (Erem, Toroslu, 1994: 273).

Belirtelim ki, 2. fıkradaki kullanma eylemi yalnızca düzenleme yetkisini haiz kamu görevlisi hakkındadır. Buna karşın düzenlemeye yetkili olmayan kamu görevlisinin veya sivil kişinin sahte belgeyi kullanma eylemi, 1. fıkraya girmektedir.

Doktrinde, kullanma hareketinin tamamlanması için; muhataba belgedeki bilginin içeriği konusunda bilgi elde etme imkânının tanınmasının yeterli olduğu, belirtilmektedir (Tezcan, Erdem, Önok, 2008: 685). Ancak bir diğer görüşe göre, mevzuat gereği ibrazın yeterli görülmeyip, belgenin muhatabının iktidar alanına girmesi gerektiği hallerde, fiil bu aşamaya ulaşmadığında teşebbüsten söz edileceği düşünülmelidir (Gökcan, 2009: 112).

Kamu görevlisi olmayanın, sahte düzenlenen veya değiştirilen resmi belgeyi kullanması 1. fıkra kapsamında kalır. Çünkü 2. fıkrada özgü suç olarak yer alan suçun faili olarak sorumlu tutulacak kişinin mutlaka kamu görevlisi olması zorunludur (Taşdemir, Özkepir, 2009: 207, 209.)

Manevi Unsur

Ceza hukuku açısından bireyin kanuni tanımda yer alan ve suç oluşturan eylemi gerçekleştirmesi tek başına sorumlu tutulması için yeterli olmamakta, failin ayrıca eylemi gerçekleştirirken kusurlu bir şekilde hareket etmiş olması gerekmektedir. Kural olarak kanununda yer alan suçları faillerinin sorumlu tutulabilmesi için eylemin kasten işlenmiş olması gerekir.

204. maddede düzenlenen suçlar da yalnızca kasten işlenebilir, taksirle işlenmesi mümkün değildir. Doktrinde çoğunlukla, suçun işlenmesi için genel kastın yeterli olduğu, özel kastın aranmayacağı kabul edilmektedir (Artuk, Gökçen, Yenidünya, 2008: 560; Tezcan, Erdem, Önok, 2008: 686; Taşdemir, Özkepir, 2009: 43). Bir başka görüşe göre, resmi belgede sahtecilik suçlarında özel kastın aranması gerekir. Buna göre, fail kendisine veya başkasına bir menfaat sağlaması maksadıyla hareket etmedikçe suç oluşmaz (Erman, Özek, 1996: 269; Çetin, Malkoç, 1995: 184).

Resmi belgede sahtecilik suçlarının, hem doğrudan, hem de olası kastla işlenmesi olanaklıdır (Artuk, Gökçen, Yenidünya, 2008: 560).

Suçun, sahte veya gerçeğe aykırı düzenlenmiş ya da değiştirilmiş belgeyi kullanma biçimindeki seçimlik hareketle işlenmesi halinde, belgenin sahteliği veya gerçeğe aykırılığının fail tarafından bilinmesi gerekmektedir. Fail sahte olarak veya gerçeğe aykırı biçimde belge düzenlediği, değiştirdiği veya kullandığı bilinci içerisinde olmalıdır.

Suçun Cezasını Etkileyen Haller

Cezayı Ağırlaştırıcı Nitelikli Şekli

TCK'nın 204/3. maddesine göre: "Resmî belgenin, kanun hükmü gereği sahteliği sabit oluncaya kadar geçerli olan belge niteliğinde olması hâlinde, verilecek ceza yarısı oranında artırılır."

Belgenin kanıtlama gücü esas alınarak resmi belgeler; "sahteliği sabit oluncaya kadar geçerli belge" ve "aksi sabit olana kadar geçerli belge" şeklinde ikiye ayrılmaktadır.

İlk gruptaki belgelerin resmi makamlar nezdindeki güvenilirlikleri tam olup, sahteliği kanıtlanmadıkça kesin delil niteliğindedirler. İkinci grup belgeler ise, aksi kanıtlanabilir olan ve bu nedenle aksi kanıtlanana kadar geçerli kabul edilen resmi belgelerdir. Kanun koyucu, sahteliği ispat edilene kadar geçerli belgelerin ispat gücünün yüksekliğini esas alarak, bu tür belgeleri daha üst düzeyde koruma gereği duymuştur.

Sahteliği sabit oluncaya kadar geçerli belgeler çeşitli kanunlarda düzenlenmiştir. HUMK 295. maddesi uyarınca; mahkeme ilamları ve noterlerce (düzenleme biçiminde) düzenlenen senetler; CMK 222. madde gereği duruşma tutanakları, Seçimlerin Temel Hükümleri ve Seçmen Kütükleri Hakkında Kanunun 178. maddesine göre de seçim tutanakları, 1608 sayılı Kanunun 6. maddesi gereği belediye ceza tutanakları, İcra ve İflas Kanununun 38. maddesinde belirtilen ilam niteliğindeki belgeler, hakem kararları (HUMK m. 536), Sayıştay ilamları (Sayıştay Kn.m. 62,63), 5607 sayılı Kaçakçılıkla Mücadele Kanununun 20. maddesi gereği düzenlenen suç tutanakları, sahteliği sabit oluncaya kadar geçerli belgelerdendir (Gökcan, 2009: 113).

Bir yasa hükmü ile niteliği bu şekilde belirlenmeyen diğer resmi belgeler, aksi sabit olana kadar geçerli belge sayılır. Örneğin tapu ve nüfus sicil kayıtları, görevlilerce görev gereği düzenlenen ve bir olay veya durumu yansıtan tutanaklar, görev gereği verilen belge ve yazılar vb. evrak 'aksi sabit olana kadar geçerli belge' sayılır.

Cezayı Hafifleten Sebep

5237 Sayılı Kanunda 211. maddesine göre: "Bir hukukî ilişkiye dayanan alacağın ispatı veya gerçek bir durumun belgelenmesi amacıyla belgede sahtecilik suçunun işlenmesi hâlinde, verilecek ceza, yarısı oranında indirilir."

Fail burada başkasına zarar vermek için değil, kendisini uğradığı ya da uğrayacağına inandığı zarardan korumak amacıyla fiili işlemiş olması gerekir (Erem, Toroslu, 1983: 285).

Failin maddedeki indirimden faydalanabilmesi için hukuki ilişkiye dayanan alacağını veya gerçek durumu ortaya koyması gerekir.

Suçun Özel Görünüş Şekilleri

Teşebbüs

Suçta teşebbüs, failin suçu tamamlamak amacıyla hareket etmesine rağmen, elinde olmayan nedenlerden dolayı bunu gerçekleştirememesidir.

Resmi belgede sahtecilik suçları neticesi harekete bitişik suçlardır. Suç icra hareketlerinin bölümlere ayrılmadığı durumlarda teşebbüse elverişli değildir (Meran, 2005: 267).

204. maddedeki suçlar, seçimlik hareketlerden herhangi birine yönelik icra hareketinin bitirilmesi ile tamamlanmakta, ayrıca bir zararın doğması aranmamaktadır. Örneğin, sahte belge düzenlemeye yönelik icra hareketinin bitirildiği an suç tamamlanmıştır. Fakat failin sahte belge düzenleme ve kullanma biçimindeki seçenek hareketlerden ikisini de yerine getirmesi durumunda, suç sahte belgenin düzenlenmesiyle tamamlanmakla birlikte suçun işlenmesi kullanma ile bitmektedir. Örneğin, sahte kambiyo senedi düzenlenmesi ile suç tamamlanmakta, fakat icra dairesine takip için başvurduğu (kullandığı) anda bitmekte ve bu başvuru anı ile dolandırıcılık suçunun icrasına başlanılmaktadır (Selçuk, 2001: 261).

Gerçekleşme olasılığı az olmakla birlikte, icra hareketinin failin iradesi dışında tamamlanamaması halinde teşebbüs gerçekleşir. İcra hareketinin failin iradesiyle kesilmesi durumunda gönüllü vazgeçme hükümleri uygulanır.

Aldatma yeteneği bulunmayan sahtecilik fiilinde, aslında icra hareketleri tamamlanmasına karşın, oluşturulan belgenin hukuki değerinin ve dolayısıyla eylemin zarar verme olasılığının bulunmaması nedeniyle suç teşkil etmediği kabul edilmektedir. Bu nedenle fail, aldatma yeteneği olmayan belge dolayısıyla sahteciliğe teşebbüsten de sorumlu tutulamaz.

İştirak

İkinci fıkradaki suç yalnızca kamu görevlisince göreviyle bağlantılı olarak işlenebilir. Bu nedenle özgü suç olarak düzenlenmiştir. İkinci fıkra bakımından failin kamu görevlisi olması ve suça konu sahte belgeyi düzenlemekle veya kullanmakla görevli bulunması zorunludur. Aynı dairede görevli olsa bile, ilgili belgeyi düzenleme, kullanma görevi bulunmayan kişinin sahtecilik eylemi ikinci fıkraya değil, ilk fıkraya girmektedir.

Sivil bir kişinin, düzenlediği sahte resmi belgeyle kamu görevlisini aldatıp onun da sahte bir resmi belge düzenlemesine yol açması durumunda, sivil kişi 204/1. madde ile cezalandırılacak, kamu görevlisi yönünden suçun manevi unsuru oluşmayacaktır. Fakat, kamu görevlisinin, sahte belgeyi resmi işleme esas alması nedeniyle, koşulları varsa ihmali davranışla görevi kötüye kullanma suçundan (m.257/2) sorumlu tutulması gerekir.

Özgü suçlarda suçu yalnızca maddede aranan nitelikleri taşıyan kişi işleyebileceğinden, 204/2. maddedeki suça katılan sivil kişiler veya göreviyle bağlantılı olmaksızın iştirak eden kamu görevlileri, azmettiren ya da yardım eden olarak 204/2. maddeden sorumlu tutulur. Buna karşın, müşterek faillikte bağlılık kuralının (m.40/2) bir etkisi yoktur. Örneğin kamu görevlisinin gerçek bir resmi belgede değişiklik yaparak sahtecilik fiilini icra etmesini sivil bir kişiyle birlikte gerçekleştirmesi halinde, her ikisi de fiilin işlenmesinde hakimiyet sahibidir. Aslında sivil kişinin, eylemi 204/1. madde ile birlikte, kamu görevlisi failin 204/2. madde kapsamındaki eylemine iştirak olarak da ortaya çıkmakla birlikte, ortada görünüşte içtima şekillerinden asli-tali norm ilişkisi bulunmakta olup, bu hallerde asli normun önceliği (veya yardımcı normun sonralığı) kuralı gereğince (ki faillik-şeriklik ilişkisinde faillik asli normdur) sivil kişinin yalnızca faillikten sorumlu tutulması gerekir. Dolayısıyla müşterek faillikte bağlılık prensibinin bir etkisi de bulunmamaktadır (Özgenç, 2008: 492; Koca, Üzülmez, 2008: 432).

İçtima

204. maddenin her iki fıkrasındaki suçlar, bu fıkralarda belirtilen seçimlik hareketlerden birinin işlenmesi ile tamamlanmaktadır. Fakat seçimlik hareketlerden birden fazlasının işlenmesi halinde de eylem tek suç kabul edilmektedir. Örneğin, gerçeğe aykırı resmi belge düzenleyen ve bunu kullanan kamu görevlisi, 204/2. madde ile bir kez cezalandırılır.

Yargıtay, sahte belgenin birden fazla kullanılması halinde de tek suç oluştuğunu ve zincirleme suçun uygulanamayacağını kabul etmektedir: "Sahte belgenin kullanılması, düzenlemenin doğal sonucu olup, bu nedenle zincirleme suç hükümleri uygulanamaz (11.CD. 24.12.2008, 13317/13752).

Evrakta sahtecilik suçlarıyla ilgili olarak TCK'nın 212. maddesi ile özel bir gerçek içtima kuralı düzenlenmiştir. Bu hükme göre, sahte resmi belgenin başka bir suçun işlenmesinde kullanılması durumunda, fail hem sahtecilik, hem de ilgili suçtan dolayı sorumlu tutulacaktır. Bu bakımdan, kamu görevlisinin sahtecilik yaparak zimmet veya rüşvet suçlarını işlemesi durumunda, sahtecilik suçu ile işlediği diğer suç ayrıca oluşur ve iki suçtan cezalandırılır.

Birden fazla sahte belge düzenlenmişse, aynı suç işleme kararı bulunuyorsa zincirleme suç sayılarak 43. madde uygulanır. Aynı suç işleme kararının varlığı bakımından, suç tarihleri, sahteciliğe konu belgelerin niteliği, aidiyeti, ilişkin oldukları yer ve kişiler gibi çeşitli öğelerden yararlanılmalıdır.

Failin aynı mağdura karşı bir suç işleme kararıyla farklı zamanlarda işlediği sahtecilik fiillerinde 43/1. madde uygulanır.

Sahteciliğin birden fazla mağdura karşı tek fiille işlenmesi durumunda ise 43/2. madde ile uygulama yapılır.

Yargıtay, birden fazla belgenin aynı anda düzenlenmesi veya bu belgelerin bir mağdura karşı aynı anda kullanılması hallerinde, “değişik zamanlarda bir kişiye karşı aynı suçun birden fazla işlenmesi” koşulunun gerçekleşmemesi nedeniyle 43. maddenin uygulanamayacağını ve eylemin tek suç oluşturduğunu kabul etmektedir (11.CD. 25.02.2009, 2008/17340 - 2009/1385).

Sonuç ve Değerlendirme

Toplumsal ve ekonomik ilişkiler açısından oldukça önemli olan belgeler hakkında bireylerin sahip olduğu güven duygusunun korunması gerekmektedir. Kanun koyucu bu güveni korumak maksadıyla kamu güvenine karşı suçları düzenlemiş ve resmi belgede sahtecilik suçlarını da bu bölümde ele almıştır.

Resmi belgede sahtecilik suçu resmi belgeler üzerinde işlenir. Bir metnin belge olabilmesi için, yazılı olması, hukuki içeriği olması ve düzenleyicisinin belirlenebilir olması gerekir. Ancak bu özelliklerin yanında bir belgenin resmi belge sayılabilmesi için yetkili kamu görevlisi tarafından görevinin gereği olarak düzenlenmiş olması da aranır. Kanun koyucu da bu özelliklere sahip bir resmi belge üzerine gerçekleştirilen ve gerçeğe aykırı bir yargı oluşturma amacıyla yapılan değişiklikleri veya gerçeğe aykırı ifadeleri sahtecilik olarak kabul etmiştir.

Türk Ceza Kanunu'nda "Resmi Belgede Sahtecilik Suçu" 5237 sayılı Kanunun 204. maddesinde düzenlenmiştir. İlk fıkrada herkes tarafından işlenebilen sahtecilik, ikinci fıkrada ise ancak kamu görevlileri tarafından işlenebilen sahtecilik eylemi açıklanmıştır.

Suç, resmi belgeyi sahte olarak düzenlemek, resmi belgeyi gerçeğe aykırı olarak değiştirmek, sahte resmi belgeyi kullanmak ve gerçeğe aykırı olarak sahte resmi belge düzenlemek suretiyle işlenir. Suçun manevi unsuru kasıttır. Suç, doğrudan ve dolaylı kasıt ile işlenebilir.

Kamu görevlileri tarafından işlenen resmi belgede sahtecilik suçu bakımından özel kişiler asıl fail olamayacak ancak azmettiren ya da yardım eden sıfatını alabilecektir.

TCK'nın 212. maddesinde belgede sahtecilik suçlarında özel içtima kuralı gereği bir başka suçun işlenmesi halinde, yani sahtecilik suçunun vasıta olarak kullanılması halinde hem sahtecilik hem de ilgili suçtan ayrı ayrı ceza verilecektir. Böylece 765 sayılı kanun döneminde zaman zaman sorun teşkil eden bu konuya açıklık getirilmiştir.

Sekreterlik veya yönetici asistanlığı yapan bir kimsenin de TCK'nın 6. maddesinde yer alan kamu görevlisi tanımında belirtilen özellikleri taşıması halinde kamu görevlisi fail olarak bu suçtan sorumlu olması; kamu görevlisi niteliğine sahip olmasa dahi özel kişilerde işlenen resmi belgede sahtecilik suçunu işlemesi mümkündür. Suçun sadece doğrudan kastla değil

olası kastla da işlenebilmesi konunun söz konusu meslek mensuplarınca ceza hukuku boyutu ile bilinmesinin önemini artırmaktadır.

Kaynakça

- Artuk, M.E., Gökçen, A. ve Yenidünya, C. (2004). *Uygulamalı ceza hukuku*. Ankara: Adalet yayınevi
- Artuk, M.E., Gökçen, A. ve Yenidünya, C. (2007). *Uygulamalı ceza hukuku*. Ankara: Adalet yayınevi.
- Artuk, M.E., Gökçen, A. ve Yenidünya, C. (2008). *Ceza hukuku, özel hükümler*. Ankara: Adalet yayınevi.
- Bayraktar, K. (1977). Türk ceza kanununda kamu düzeni, kamunun itimadı ve kamunu selameti aleyhine işlenen cürümler (591-621.). *Değişen toplum ve ceza hukuku karşısında TCK.nın 50. yılı ve geleceği*. İstanbul: İstanbul Üniversitesi Yayınları.
- Çetin, E., Malkoç, İ. (1995). *Uygulamada sahtekarlık suçları, bilgisayar suçları, tebligat suçları ve ilgili mevzuat*. Ankara: Adalet yayınevi.
- Erem, F., Toroslu, N. (1983). *Türk ceza hukuku özel hükümler*. 4. baskı, Ankara: Savaş yayınevi.
- Erem, F., Toroslu, N. (1994). *Türk ceza hukuku özel hükümler*. 6. baskı, Ankara: Savaş yayınevi.
- Erman, S. (1950). Evrakta Sahtekarlık suçlarının ana hatları, tarihçesi ve müşterek unsurları. İstanbul Üniversitesi Hukuk Fakültesi Mecmuası, 16 (1-2), 157-201.
- Erman, S. (1987). *Sahtekarlık suçları, Ticari ceza hukuku-III*. İstanbul.
- Erman, S., Özek, Ç. (1996). *Kamu güvenine karşı işlenen suçlar*. İstanbul: Dünya yayıncılık.
- Gökcan, H.T. (2009). Resmi belgede sahtecilik suçu (TCK m. 204). *Ankara Barosu Dergisi*, 67 (3), 93- 126.
- Gökçen, A. (2010). *Belgede sahtecilik suçları (5237 s.lı TCK m. 204-212)*. 2. Baskı, Ankara: Seçkin yayınevi.
- Güngör, D. (2010). *Resmi belgede sahtecilik suçu*. Ankara: Yetkin yayınevi.
- Koca, M., Üzülmöz, İ. (2008). *Türk ceza hukuku genel hükümler*. Ankara: Seçkin yayınevi.
- Malkoç, İ., Güler, M. (1999). *Uygulamada Türk ceza kanunu özel hükümler-3*. Ankara: Adil yayınevi.
- Meran, N. (2005). *Yeni Türk ceza kanununda sahtecilik – Malvarlığı bilişim suçları ile ekonomi ve ticaret alanında suçlar*. Ankara: Seçkin yayınevi.
- Özbek, V.Ö, Kanbur, M.N., Doğan, K., Bacaksız, P. ve Tepe İ, (2014). *Türk ceza hukuku özel hükümler*. 7. Baskı, Ankara: Seçkin yayınevi.
- Özgenç, İ. (2008). *Türk ceza hukuku genel hükümler*. Ankara: Seçkin yayınevi.
- Selçuk, S. (1986). *Dolandırıcılık cürümünün kimi suçlardan ayrımı ve çekle ilgili suçlar*. Ankara: Kadioğlu.

Selçuk, S. (2001). *Karşıoylarım*. Ankara: Turhan kitabevi.

Soyaslan, D. (2005). *Ceza hukuku özel hükümler*. Ankara: Yetkin yayınevi.

Taşdemir, K., Özkepir, R. (2009). *Sahtekarlık suçları*. Ankara: Turhan yayınevi. Tezcan, D.,

Tezcan, D., Erdem, M.R., Önok, M. (2009). *Teorik ve pratik ceza özel hukuku*. Ankara: Seçkin yayınevi.

Tezcan, D., Erdem, M.R., Önok, M. (2008). *Teorik ve pratik ceza özel hukuku*. Ankara: Seçkin yayınevi.

Toroslu, N. (2005). *Ceza hukuku özel kısım*. Ankara: Savaş yayınevi.

Tümerkan, S. (1987). *Dolandırıcılık suçu (karşılıksız çek keşidesi fiilleri)*. İstanbul: Kazancı yayınları.

TIP SEKRETERLERİNİN HİZMET İÇİ EĞİTİME BAKIŞ AÇILARI: ESKİŞEHİR İLİNDE BİR ARAŞTIRMA

Yeliz YEŞİL¹, Ayşe KURUŞ,² Selen ORHAN³, Ebru KOCAKAYA⁴

Özet

Bu çalışma tıp sekreterlerinin hizmet içi eğitime bakış açılarını belirlemek amacıyla yapılmıştır. Esra BOZKURT' un yüksek lisans tezinde kullandığı 5'li likert ölçeğine göre hazırlanmış eğitim fonksiyonu ölçeğinden faydalanılmıştır. İstatistiksel analizler, SPSS 20.0 kullanılarak hazırlanmıştır. Çalışmanın birinci bölümünde konu ile ilgili giriş yapılmış ve ikinci bölümde sekreter, tıp sekreterliği kavramları verilmiş; üçüncü bölümde büro, büro yönetimi, hizmet içi eğitimi kavramları verilmiş; dördüncü bölümde hizmet içi eğitimin sekreterler açısından önemi ve beşinci bölümde araştırmanın amaç, yöntem, evren, örneklem, hipotez ve bulgularına değinilmiştir. Daha sonra ise sonuç bölümü yer almaktadır.

Anahtar Kelimeler: Tıp Sekreteri, Hizmet içi Eğitim, Büro Yönetimi, Meslek Yüksekokulu.

A RESEARCH ON THE POINT OF VIEW MEDICAL SECRETARIES ABOUT IN-SERVICE TRAINING IN ESKİŞEHİR

Abstract

This study is done for determining medical secretaries' considerations about in-service training. 5 Likert Scale Survey is applied for 41 medical secretaries in Eskişehir. The statistic analyses are prepared by SPSS 20,0. A survey is taken from Esra BOZKURT' s Master Thesis. First part of the study is introduction part, second part is about secretary, medical secretaries concepts, third part is about office, office management, in-service training concepts, fourth part is about the importance of in-service training for secretaries. Fifth part of the study is about the purpose, method, hypotheses, population, sampling and findings of the study. The last part is about conclusion.

Keywords: Medical Secretary, In-service Training, Office Management, Vocational School.

¹ Öğr.Gör. Dr., BilecikŞeyh Edebali Üniversitesi, yeliz.yesil@bilecik.edu.tr

² Öğr.Gör., Bilecik Şeyh Edebali Üniversitesi, ayse.kuras@bilecik.edu.tr

³ Öğr.Gör., Bilecik Şeyh Edebali Üniversitesi, selen.orhan@bilecik.edu.tr

⁴ Bilecik Şeyh Edebali Üniversitesi, Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Programı Öğrencisi, e_k.kaya@hotmail.com

Giriş

Günümüzde değişikliklere adapte olabilmek ve bilginin hızına yetişmek için yeterli bilgi ve donanımına sahip, bilgiyi özümseyip kullanabilen çalışana ihtiyaç vardır. Çalışan kalifiyeli eleman haline geldiğinde bilgiyi daha iyi bir şekilde kullanabilmektedir. Hizmet kalitesinde artış sağlayabilmek ve iş hayatında başarılı olabilmek için sekreterlerin mesleki bilgi ve becerilerini eğitim yoluyla geliştirmeleri gerekmektedir. Bu çalışmada da tıp sekreterlerinin hizmet içi eğitime bakış açıları incelenmiştir.

Sekreter ve Tıp Sekreterliği Kavramı

Sekreter yöneticinin resmi yaşamına giren, yöneticinin imajını olumlu ve olumsuz bir şekilde etkileyen ve hatta yöneticiyi temsil eden, yöneticiyi iyi veya kötü olarak dışa aksettiren ve yöneticiye en yakın olan kişidir (Tutar ve diğerleri,2007: 21).

Sekreter sadece raportörlük görevinin gereğini değil, içinde bulunduğu organizasyonun amacını anlayan, başarıya ulaşılması için kendi katkısının da önemini kavrayan, liderlik ve beşeri ilişkiler duygusuna sahip bir kişi olup, sağlıklı bir iletişimi yerine getirirken, yöneticisinin diğer birim ve kuruluşlarla olan ilişkilerini organize eden ve denetleyen, yönetime ait bilgi ve becerilerle donatılmış kişi anlamına gelmektedir (Altınöz,2006: 5)

Tengilimoğlu ve Köksal' a göre (2013: 35) tıp alanında çalışan sekreterler; tıp alanında hizmet veren tıp yöneticilerinin ve doktorların araştırma, inceleme, teşhis, tahlil ve tedavi sonu izleme aşamalarında gerekli olan her türlü yazışmaların yapılmasında, dosyalamaların ve arşivlemenin hizmetlerin aksatılmadan yapılmasında, yanlışlıklara ve karışıklıklara meydan vermeden tıbbi terim ve dile uygun olarak işleri yürüten kişilerdir.

Tengilimoğlu ve Çıtak' a göre (2003) tıp sekreterlerinin bir takım mesleki tutum ve alışkanlıklara sahip olmaları gerekmektedir. Bu tutum ve alışkanlıklar şu şekilde sıralanmaktadır (Baran ve diğerleri, 2014: 99):

- İşini sevmek
- Hastalara, hasta yakınlarına ve çalışanlara karşı saygılı olmak
- Hasta ve yakınlarına danışma hizmetlerinde yeterli bilgi vermek
- Çalıştığı ortamı temiz ve düzenli tutmak
- Ekip çalışmasının önemine inanmak
- Verilen işi doğru yapmak
- Çevre korumaya karşı duyarlı olmak
- Detaylara özen göstermek
- İnsan ilişkilerine özen göstermek
- İş güvenliğine dikkat etmek
- İş yeri çalışma prensiplerine uymak
- Kaliteye dikkat etmek.

Körpe ve Tengilimoğlu' na (2002) göre de sağlık sektöründe verilere kolayca ulaşılabilmesi, verilerdeki bilgilerden sistematik bir değerlendirme yapılabilmesi ve uygulamaya sokulabilmesi sekreterlik hizmetlerinin iyi işleyişine bağlıdır. Hastalara, hasta yakınlarına ve sağlık çalışanlarına güvenli, kaliteli, hızlı ve ekonomik hizmet sunmak sağlık işletmelerinin temel amaçlarından biridir. Bu amacı gerçekleştirmek için iyi yetişmiş sağlık ve

yardımcı sağlık personelinin yanı sıra, iyi yetişmiş tıbbi sekreterlere ve iyi organize edilmiş tıbbi sekreterlik hizmetlerine ihtiyaç duyulmaktadır (Akbolat ve diğerleri, 2008: 57).

Tablo 1: Tıbbi Sekreterlerin Görevleri

	GÖREVLER
A	İş Organizasyonu Yapmak
B	Hasta Muayene ve Kabul İşlemlerini Yapmak
C	Hasta Dosyası İşlemlerini Yapmak
D	Tıbbi Dokümanları Hazırlamak
E	İstatistikî Dokümanları Hazırlamak
F	Mesleki Gelişime İlişkin Faaliyetleri Yürütmek

Kaynak: Tengilimoğlu ve Köksal, 2013: 124-125

Tıp sekreterleri işlerinde gerekli özen ve dikkati göstererek hareket ettikleri ve mesleki bilgi ve becerilerini eğitim yoluyla devamlı geliştirdikleri takdirde örgütsel ve kişisel hedef ve amaçlara daha kolay ulaşacaklardır.

Büro, Büro Yönetimi ve Hizmet İçi Eğitim Kavramları

Bir tanım yapılacak olursa “büro, gerekli insan ve ekipmanla donatılmış çalışma yeridir” denilebilir (Tutar ve Altınöz, 2008: 25). Yönetim literatüründe büro; örgütte ya da birimde belli iş ve işlemlerin ya da hizmetlerin yerine getirilmesini sağlamak için, bir şefin ya da amirin veya müdürün sevk ve idaresi altında, gerekli personel ve ekipmanla donatılmış olan çalışma yeri ve en küçük yönetim ünitesidir (Aytürk, 2007: 13).

Büro yönetimi bürolarda sekreterya hizmetlerini koordine eden, iletişim akışını sağlayan ve bunu denetleyen, yazılı ve sözlü iletişim yöntemlerini belirleyen faaliyetler topluluğudur (Tutar ve Altınöz, 2008: 26).

Terry (1968)' e göre büro yönetiminin önceden belirlenmiş amaçlarına aşağıdaki biçimde örnekler verilebilir (Başpınar ve Bayramlı, 2008: 35):

- Örgütün etkili bir işleyişi için gereksinim duyduğu tüm bilgileri yeri ve zamanına uygun olarak ilgililerine sağlamak,
- En az giderle yeterli kayıt ve raporları sağlamak,
- Örgütün rekabetçi gücünü desteklemek,
- Evrak işlerini doğru yürütmek ve müşteri hizmetlerinin karşılanmasına yardımcı olmak,

- Mümkün olduğu kadar düşük giderle yazılı kayıtları en iyi biçimde tutmak.

Hizmet içi eğitim, çalışana işiyle kesin hukuki ilişkisinin kurulduğu tarihten işten ayrıldığı tarihe kadar geçen süre içinde iş için gereken performans düzeyine ulaşması için gerekli bilgi, beceri ve davranışların sistematik bir şekilde öğretilmesi sürecidir (Örücü ve Yumuşak, 2005: 238).

Hizmet içi Eğitimin Sekreterler Açısından Önemi

Hizmet içi eğitim faaliyetleri sayesinde sekreterler mesleki bilgi ve becerilerini geliştirmekte ve iş ortamına daha çok adapte olmaktadır. Hizmette verimlilik ve kalite artışı sağlanmaktadır. Eğitim sayesinde iş ortamında hatalar en aza indirgenmekte ve değişikliklere uyum artmaktadır. Eğitim faaliyetiyle sekreterlerin iş motivasyonları ve iş tatminleri artmakta ve örgüt kültürüne daha kolay adapte olmaktadır.

Çalışmanın Amacı, Yöntemi, Evreni, Örnekleme, Hipotezleri ve Bulguları

Bu bölümde araştırmanın amacı, kullanılan yöntem, evreni, örnekleme, hipotezleri ve araştırmanın bulguları açıklanmaya çalışılmıştır.

Çalışmanın Amacı, Yöntemi, Evreni, Örnekleme

Bu çalışma, tıp sekreterlerinin hizmet içi eğitime bakış açılarını belirlemek amacıyla yapılmıştır. Çalışmanın evrenini Eskişehir’ de bulunan iki özel hastanede bulunan tıp sekreterleri oluşturmaktadır. Krejcie ve Morgan (1970: 135)’e göre, ana kütlelerin 45 kişi olması halinde örneklem büyüklüğü 41 kişidir. Basit tesadüfi örnekleme kullanılmıştır. Araştırmanın örnekleme 41 kişiden oluşmaktadır. Tıp sekreterlerinin hizmet içi eğitime bakış açılarının ölçümü, anket yoluyla yapılmıştır. Çalışmada Esra BOZKURT’ un “İnsan Kaynaklarının Bir Fonksiyonu Olarak Eğitim ve Geliştirme Faaliyetleri İle Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkinin İncelenmesine Yönelik Bir Uygulama” adlı yüksek lisans tezindeki güvenilirliği test edilmiş eğitim fonksiyonu ölçeği kullanılmıştır. Anketlerden sağlıklı veri alabilmek için uygulamanın yüz yüze yapılması tercih edilirken 5’li likert ölçeği kullanılarak tıp sekreterlerinin hizmet içi eğitime bakış açıları belirlenmeye çalışılmıştır. İstatistiksel analizler, SPSS 20.0 paket programı kullanılarak hazırlanmıştır.

Araştırmanın Hipotezleri

Araştırma kapsamında aşağıdaki hipotezler oluşturulmuştur.

H1: Eğitim faaliyetlerinin tıp sekreterlerinin bilgi ve becerilerine sağladığı katkı, erkek ve kadın çalışanlar açısından anlamlı düzeyde farklılık göstermektedir.

H2: Eğitim faaliyetlerinin tıp sekreterlerinin bilgi ve becerilerine sağladığı katkı, yaşa göre anlamlı düzeyde farklılık göstermektedir.

H3: Eğitim faaliyetlerinin tıp sekreterlerinin bilgi ve becerilerine sağladığı katkı, eğitim durumuna göre anlamlı düzeyde farklılık göstermektedir.

H4: Eğitim faaliyetlerinin tıp sekreterlerinin bilgi ve becerilerine sağladığı katkı, iş tecrübesine göre anlamlı düzeyde farklılık göstermektedir.

Çalışmanın Bulguları

Tablo 1.Güvenirlilik Analizi

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,844	21

Reliability Statistics tablosundan faktörün güvenilirliğinin $\alpha = 0,844$ yüksek bir değer olduğu görülmektedir. Bu değer çalışmamızı güvenilir kılmaktadır.

Tablo 2. Erkek ve Kadın Sayısı

Cinsiyet	Frekans	Dağılım
Erkek	6	14,6
Kadın	35	85,4
Toplam	41	100,0

Çalışmanın anketini cevaplayan 41 tıp sekreterinden 6 tanesi erkek,35 tanesi ise kadındır. Tıp sekreterlerinin yüzdelik paylarının ise erkeklerin yüzde 14,6; kadınların ise yüzde 85,4 olduğu görülmektedir.

Tablo 3. Yaş Durumu

Yaş	Frekans	Dağılım
20-30	21	51,2
31-40	17	41,5
41-50	3	7,3
Toplam	41	100,0

Katılımcıların yaşlarına bakıldığında 21 tıp sekreterinin yaşlarının 20 ile 30 arasında olduğu görülmektedir. 31 ile 40 yaş arasında olan tıp sekreteri sayısı 17 kişidir. 3 tıp sekreterinin yaşlarının 41 veya daha fazla olduğu görülmektedir

Tablo 4. Eğitim Durumu

Eğitim	Frekans	Dağılım
Lise	20	48,8
Önlisans	17	41,5
Lisans	3	7,3
Lisansüstü	1	2,4
Toplam	41	100,0

Katılımcıların eğitim seviyelerine bakıldığında 20 tıp sekreterinin lise mezunu olduğu görülmektedir. Önlisans mezunu sayısı 17 ve lisans mezunu olan tıp sekreteri sayısı 3 kişidir. 1 tıp sekreterinin ise lisansüstü mezunu olduğu görülmektedir.

Tablo 5. İş Tecrübesi

İş Tecrübesi	Frekans	Dağılım
1-3	12	29,3
4-7	16	39,0
8-10	9	22,0
11-üzeri	4	9,8
Toplam	41	100,0

Katılımcıların 12'sinin 1-3 yıl arası; 16'sı 4-7 arası; 9'unun 8-10 arası; 4'ünün ise 11-üzeri iş tecrübesine sahip oldukları görülmektedir.

Tablo 6'daki ifadeler 1'den 5'e kadar bir ölçekte; 1 "Kesinlikle Katılmıyorum", 2 "Katılmıyorum", 3 "Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum", 4 "Katılıyorum", 5 "Kesinlikle Katılıyorum" anlamını taşımaktadır..

Tablo 6.Cevapların Yüzdelerik Dağılımı

	1	2	3	4	5	Toplam
1- Tüm çalışanlara eşit eğitim olanakları tanınır.	22,0	12,2	19,5	31,7	14,6	100,0
2- Önümüzdeki dönem almam gereken eğitimlerin sayısı ve türü hakkında bilgi sahibiyim.	17,1	34,1	22,0	22,0	4,9	100,0
3-Alacağım eğitimlerin sayısı ve türüyle ilgili politikalar kurumum tarafından tespit edilir	7,3	7,3	19,5	48,8	17,1	100,0
4-Kurumumda iyi bir öğrenme ve iletişim ortamı mevcuttur.	4,9	7,3	31,7	29,3	26,8	100,0
5-Eğitim programlarında verilen bilgi ve becerileri kazanmamda çalışma arkadaşlarımla bana yardım edeceklerine inanıyorum.	7,3	4,9	19,5	46,3	22,0	100,0
6-Aldığım eğitim programları sayesinde çok iyi dostluklar kurdum.	2,4	7,3	31,7	29,3	29,3	100,0
7- Eğitim programlarına katılmak, izlemek istediğim kariyer yolu hakkında bana daha iyi fikir verir.	7,3	-	17,1	29,3	46,3	100,0
8-Eğitim programlarına katılmak farklı kariyer yolları izleyebilmek için fırsatlar yaratır.	-	7,3	14,6	34,1	43,9	100,0
9- Eğitim programlarına katılmak isimle ilgili yeni süreçler, yöntemler ve ürünler hakkındaki bilgilerimin güncellenmesine yardımcı olur.	-	2,4	34,1	43,9	19,5	100,0
10-Eğitim programlarından mümkün olduğunca çok şey öğrenmeye çalışırım.	2,4	-	7,3	41,5	48,8	100,0
11- Eğitim programlarına katılmak diğer çalışanlarla iletişim kurmama yardımcı olur.	-	4,9	12,2	43,9	39,0	100,0
12- Eğitim programlarında öngörülen becerileri kazanmaya çoğunlukla istekliyimdir	-	2,4	2,4	43,9	51,2	100,0
13- Eğitim programlarına katılmak terfi etme şansımı yükseltir	2,4	17,1	36,6	29,3	14,6	100,0
14-Becerilerimi geliştirmek için eğitim programlarında gereken çabayı göstermeye hazırım.	-	4,9	4,9	53,7	36,6	100,0
15-Eğitim programlarına katılarak becerilerimi geliştirebileceğime inanıyorum.	2,4	2,4	12,2	36,6	46,3	100,0
16-Eğitim programlarına katılmak kişisel gelişimime katkıda bulunur.	2,4	2,4	2,4	39,0	53,7	100,0

17-Eğitim programlarına katılmak işimi daha iyi yapmama yardımcı olur.	2,4	4,9	9,8	36,6	46,3	100,0
--	-----	-----	-----	------	------	-------

Tıp sekreterlerinin yarıya yakını tüm çalışanlara eşit eğitim olanakları tanındığını, diğer yarıya yakını ise tüm çalışanlara eşit eğitim olanağı tanınmadığını düşünmektedir. Tıp sekreterlerinin yarıya yakını önlerindeki dönem almaları gereken eğitimlerin sayısı ve türü hakkında bilgi sahibi olmadıklarını belirtmişlerdir.

Çalışanların büyük çoğunluğu alacakları eğitimlerin sayısı ve türüyle ilgili politikaların kurum tarafından tespit edildiğini; kurumda iyi bir öğrenme ve iletişim ortamı olduğunu vurgulamakta; eğitim programlarında verilen bilgi ve becerileri kazanmada çalışma arkadaşlarının yardım edeceklerine ve aldıkları eğitim programları sayesinde çok iyi dostluklar kurduklarını; eğitim programlarına katılmanın izlemek istedikleri kariyer yolu hakkında daha iyi fikir vereceğini; eğitim programlarına katılmanın farklı kariyer yolları izleyebilmek için fırsatlar yaratacağını vurgulamaktadırlar. Bunlara ek olarak; eğitim programlarına katılmanın işleriyle ilgili yeni süreçler, yöntemler ve ürünler hakkındaki bilgilerinin güncellenmesine yardımcı olacağını; eğitim programlarından mümkün olduğunca çok şey öğrenmeye çalıştıklarını; eğitim programlarına katılmanın diğer çalışanlarla iletişim kurmaya yardımcı olduğunu belirtmişlerdir. Eğitim programlarında öngörülen becerileri kazanmaya çoğunlukla istekli olduklarını; eğitim programlarına katılmanın terfi etme şansını yükselteceğini; becerileri geliştirmek için eğitim programlarında gereken çabayı göstermeye hazır olduklarını; eğitim programlarına katılarak becerilerini geliştirebileceğine inandıklarını vurgulamışlardır. Eğitim programlarına katılmanın kişisel gelişimlerine katkıda bulunduğunu ve eğitim programlarına katılmanın işlerini daha iyi yapmaya yardımcı olduğunu belirtmişlerdir.

Normallik testi tek örneklem Kolmogorov Smirnov testi yoluyla gerçekleştirilmiş ve verilerin normal dağıldığı tespit edilmiştir ($p=0,666$). Bu sonuca göre hipotez testlerinde parametrik yöntemlerden faydalanılmıştır. Aşağıda hipotez testlerine ilişkin sonuçlar, ayrı başlıklar halinde görülmektedir.

H1: Eğitim faaliyetlerinin tıp sekreterlerinin bilgi ve becerilerine sağladığı katkı, erkek ve kadın çalışanlar açısından anlamlı düzeyde farklılık göstermektedir.

Aşağıda Tablo 7’de tıp sekreterlerinin cinsiyete göre hizmet içi eğitim algılarına ilişkin bulgular görülmektedir.

Cinsiyet	Ortalama	Standart Sapma	t	df	p
Erkek	3,6275	0,23134	2,342	15,828	0,033
Kadın	3,3244	0,52330			

Eğitim faaliyetlerinin tıp sekreterlerinin bilgi ve becerilerine sağladığı katkı algısı, Independent Samples t testi ile gerçekleştirilmiştir. Tablo 7’ye göre kadın ve erkek tıp sekreterlerinin, hizmet içi eğitimlerin mesleki eğitimlerine sağladıkları katkı algısı düzeylerinde 0,05 manidarlık düzeyinde anlamlı farklılık bulunmaktadır. Erkek sekreterlerin hizmet içi eğitime ilişkin katkı algıları, kadın sekreterlerden yüksektir ($p<0,05$).

H2: Eğitim faaliyetlerinin tıp sekreterlerinin bilgi ve becerilerine sağladığı katkı, yaşa göre anlamlı düzeyde farklılık göstermektedir.

Aşağıda Tablo 8’de, tıp sekreterlerinin yaşlarına göre hizmet içi eğitim algılarına ilişkin bulgular görülmektedir.

Yaş	Ortalama	Standart Sapma	(Levene) p	F	p
20-30	3,3922	0,47801	0,420	0,389	0,680
31-40	3,3045	0,56431			
41-50	3,5686	0,30186			
51 ve üzeri	3,3687	0,50121			

Hipotez testi için Anova yöntemi kullanılmıştır. Levene değerine göre varyansların eşit olarak dağıldığı anlaşılmaktadır (Levene- $p>0,05$). Tablo 8’e göre yaş ile eğitim faaliyetlerinin sağladığı katkı algısı arasında, 0,05 manidarlık düzeyinde anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır ($p>0,05$).

H3: Eğitim faaliyetlerinin tıp sekreterlerinin bilgi ve becerilerine sağladığı katkı, eğitim durumuna göre anlamlı düzeyde farklılık göstermektedir.

Tablo 9’da, hizmetiçi eğitim faaliyetlerinin tıp sekreterlerinin bilgi ve becerilerine sağladığı katkı algısının, eğitim durumuna göre farklılık oluşturup oluşturmadığına ilişkin bulgular görülmektedir.

Eğitim Durumu	Ortalama	Standart Sapma	(Levene) p	F	p
Lise	3,3794	0,54131	0,534	0,513	0,676
Ön lisans	3,3633	0,49445			
Lisans	3,1569	0,29017			
Lisans üstü	3,8824	-			

Hipotez testi için Anova yöntemi kullanılmıştır. Levene değerine göre varyansların eşit olarak dağıldığı anlaşılmaktadır (Levene- $p>0,05$). Tablo 9’a göre eğitim durumu ile hizmetiçi eğitim faaliyetlerinin sağladığı katkı algısı arasında, 0,05 manidarlık düzeyinde anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır ($p>0,05$).

H4: Eğitim faaliyetlerinin tıp sekreterlerinin bilgi ve becerilerine sağladığı katkı, iş tecrübesine göre anlamlı düzeyde farklılık göstermektedir.

Tablo 10’da, hizmet içi eğitim faaliyetlerinin tıp sekreterlerinin bilgi ve becerilerine sağladığı katkı algısının, işteki tecrübeye göre farklılık oluşturup oluşturmadığına ilişkin bulgular görülmektedir.

İş Tecrübesi	Ortalama	Standart Sapma	(Levene) p	F	p
1-3 yıl	3,3578	0,42748	0,144	0,473	0,703
4-7 yıl	3,3676	0,43730			
8-10 yıl	3,2680	0,74355			
11 yıl ve üzeri	3,6324	0,35416			

Hipotez testi için Anova yöntemi kullanılmıştır. Levene değerine göre varyansların eşit olarak dağıldığı anlaşılmaktadır (Levene- $p>0,05$). Tablo 10'a göre iş tecrübesi ile hizmet içi eğitim faaliyetlerinin sağladığı katkı algısı arasında, 0,05 manidarlık düzeyinde anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır ($p>0,05$).

Sonuç

Genel olarak sonuçlara bakıldığında; tıp sekreterlerinin iş ortamında eğitim düzenlenmesine olumlu yönde baktıkları görülmektedir. Şöyle ki; eğitim faaliyetlerinin terfi etme şanslarını yükselttiğini; eğitim faaliyetiyle bilgilerini güncelleyebildiklerini; kariyer yollarını belirleyebildiklerini; eğitim faaliyeti sayesinde diğer çalışanlarla iletişim kurabildiklerini; becerilerini geliştirebildiklerini; işlerini daha iyi yapabildiklerini vurgulamışlardır. Eğitim programlarının kişisel gelişimlerine katkıda bulduklarını; kurumlarında iyi bir öğrenme ve iletişim ortamının mevcut olduğunu belirtmektedirler. Kurumda iyi bir öğrenme ve iletişim ortamının olması çalışanların iş tatmini ve motivasyonlarını arttırmaktadır.

Çalışanlara eğitim faaliyetleri konusunda yeterince bilgilendirme yapılmalı ve her çalışana eşit eğitim olanakları tanınmalıdır. Böylece çalışanların iş tatmini ve motivasyonları artacaktır. Ayrıca çalışanlar eğitim faaliyetleriyle iletişim yeteneklerinin arttığını ve yetenek ve becerilerinin arttığını kabul etmektedirler.

Tıp sekreterlerinin çoğunluğunu eğitim programlarından mümkün olduğunca çok şey öğrenmeye çalıştıklarını belirterek eğitim programlarının kendilerini geliştirmede çok büyük katkı sağladığını belirtmektedirler. Buna yönelik olarak yönetim eğitim faaliyetlerini destekleyecek çalışmaları arttırmalıdır; böylece birçok çalışmada ortaya konduğu üzere eğitim faaliyetleriyle çalışanların örgütsel bağlılığı artacaktır. Eğitim faaliyetleriyle çalışanlar daha bilinçli bir şekilde kariyer yollarını belirleyebilmekte ve eğitim faaliyetiyle dayanışma ve işbirliği artmaktadır. Eğitim ve geliştirme faaliyetleri çalışanları gelecekteki görev ve pozisyonlara hazırlamakta ve örgütsel amaç ve hedefleri daha kolay benimsemelerinde katkı sağlamaktadır.

Tıp sekreterlerinin hizmet içi eğitimlerinin, mesleki bilgi ve becerilerine katkı algısı; cinsiyete göre anlamlı farklılık göstermekte ancak yaşa, eğitim durumuna ve iş tecrübesine göre anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır.

Kaynakça

- Akbolat M., A. Kaplan, A.Yılmaz ve O. Işık. (2008). “Tıbbi Dokümantasyon ve Sekreterlik Programı Öğrencileri ve Uygulama Alanlarındaki Çalışanların Uygulamalara İlişkin Görüşleri”, Fırat Sağlık Hizmetleri Dergisi, Cilt:3, Sayı:7,ss.55-75.
- Altınöz M.(2006). “Günümüz İş Ortamında Sekreterlik”,5.Baskı, Ankara, Nobel Yayın Dağıtım.
- Aytürk N. (2007). “Büro Yönetimi ve Yönetici Sekreterliği”,2. Baskı, Ankara, Nobel Yayın Dağıtım.
- Baran H.S., M. Zincirkıran ve H. Tiftik. (2014). “Hastanelerde Çalışan Hekimlerin Tıbbi Sekreterlere Yönelik Tutumları Üzerine Bir Araştırma: Ankara Örneği”,Finans Politik ve Ekonomik Yorumlar, Cilt: 51, Sayı: 588, ss. 97-106.
- Başpınar N.Ö. ve Ü.Ü. Bayramlı (2008). “Büro Yönetimi”, 3.Baskı, Ankara,Nobel Yayın Dağıtım.
- Krejcie R. J., D., W. Morgan (1970), “Determining Sample Size for Research Activities”, Educational and Psychological Measurement, No:30.
- Örücü E. ve S. Yumuşak. (2005). “Örgütlerde İşgören Eğitimi Üzerine Bir Alan Araştırması”, İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, Cilt: 19, Sayı: 2, ss.235-246.
- Tengilimoğlu D. ve A. Köksal. (2013). “Tıp Sekreterliği”, 3. Baskı, Ankara,Seçkin Yayıncılık.
- Tutar H. ve M. Altınöz. (2008). “Büro Yönetimi ve İletişim Teknikleri”,7.Baskı,Ankara,Seçkin Yayıncılık.
- Tutar H., N.Ö. Başpınar ve M.Altınöz. (2007). “Sekreterlik El Kitabı”,2.Baskı,Ankara,Seçkin Yayıncılık.

BÜRO YÖNETİMİ VE SEKRETERLİK ALANI KAMU YÖNETİMİ İLİŞKİSİ- BİR ÖRNEK "TIBBİ SEKRETERLİK"

Gözde TAŞKIN¹

Özet

Günümüz dünyasında yeniliğe açık bir kamu yönetimi alanı gerekliliği doğmaktadır. Bu gereklilik kesimler arası kaynaşmayı beraberinde getirmekte ve bu kaynaşmayı sağlayacakta bir alana ihtiyaç duyulmaktadır. Yeni Kamu İşletmeciliği anlayışıyla kamu alanında "verimlilik", "performans", "mali saydamlık" gibi kavramların ortaya çıkması işletme yönetiminde bunu daha önce kullanan büro yöneticilerinin ve sekreterlerin kamu yönetimi alanında önem kazanmaya başlamasına sebep olmuştur. Büro yönetimi ve sekreterlik alanı ile kamu yönetimi alanının etkileşim içinde olması iki alanın da yeni gelişmeler yaşadığının açıkça ifadesidir. Bu çalışmada bir kamu kurumu olan kamu hastanelerinde bu etkileşim sonucu ortaya çıkan yenilik, yani tıbbi sekreterlik alanı değerlendirmeye alınmıştır.

Anahtar Kelimeler: Yeni Kamu İşletmeciliği, Büro Yönetimi ve Sekreterlik, İşletme Yönetimi, Tıbbi Sekreterlik

OFFICE MANAGEMENT AND SECRETARIAL AREA PUBLIC ADMINISTRATION RELATIONSHIP- AN EXAMPLE "MEDICAL SECRETARY"

Abstract

Today's innovation is born of the necessity of an open public administration in the world. This requirement brings about the fusion of segments from and is needed to ensure that future fusion area. In the public domain with the New Public Management approach "efficiency", "performance", "financial transparency" in the management company of the emergence of concepts such as that of the bureau uses before and secretary have been reasons to begin to gain importance in public administration. With office management and secretarial field in the interaction of the public administration that is clearly stated that the experience and new developments in the two areas. In this study, a public institution with public hospitals in those interactions resulting from innovation, that has been the evaluation of medical secretarial field.

Keywords: New Public Management, Office Management and Secretarial, Business Management, Medical Secretary

¹ gzd-ky-28@hotmail.com

Giriş

Yönetim insanlık tarihi ile birlikte ortaya çıkmış bir beşeri ilişkiler olayıdır ve sosyal bir ihtiyaçtır(Eryılmaz:2012). İster büyük ister küçük olsun tüm faaliyetlerin bir arada belli bir amaca ulaşabilmesi için yönetim mutlaka gereklidir. Buradan da anlaşılacağı gibi yönetim, her türlü organize faaliyette yer alır. İnsanlık tarihi boyunca sosyal, ekonomik ve kültürel gelişmeler sonucu farklı yönetim anlayışlarının doğmuştur. Bu yönetim anlayışları içinde, büroların yönetimi de değişiklik arz etmiştir.

Sanayi devrimine kadar yönetim ve organizasyon faaliyetleri genellikle toprak, din ve askerlik üzerinde yoğunlaşırken kısmen de küçük iş birimlerinde kendini göstermektedir. Yönetim ve organizasyon uygulamalarına geleneksellik hâkimdir. Yöneticiler genelde baskıcı ve otokratiktir. Sanayi devrimi, toprağa yani tarıma ve insan gücüne dayalı bir ekonomik yapıdan, makinelerin ve seri üretimin egemen olduğu bir ekonomik yapıya geçişi sağlamıştır. Bu geçiş yönetim anlayışını da değiştirmiştir. Dünya genelinde yaşanan 1929 Ekonomik Bunalımından sonra benimsenen Keynesyen politikalar ve refah devlet anlayışı devletin işlevini daha da arttırmıştır. Ancak devletin artan işlevini yerine getirmek için yaptığı harcamalar zamanla devletin bütçesinden karşılanamaz bir noktaya ulaşmış ve devletin işlevleri, örgütsel yapısı ve harcamaları sorgulanır hale gelmiştir. Bu sorgulama faaliyetleri, "etkin devlet" kavramını bir söylem olarak kamu yönetiminin gündemine oturtmuştur (Parlak:2013). 1950'li yıllara gelindiğinde çağdaş yönetim anlayışları görülmektedir. İşletme örgütleri giderek büyümüş ve çalışanların sayısı artmıştır. Teknolojik gelişmelere bağlı olarak üretim yöntemlerinde değişimler olmuş ve daha nitelikli insanların çalıştırılması gereği ortaya çıkmıştır.

Günümüzün yönetim anlayışına baktığımızda ise çağın "değişim ve dönüşüm çağı" ya da "iletişim ve bilgi çağı" olarak adlandırılması mümkündür. Günümüz dünyasında yaşanan küreselleşme ile oluşan küresel rekabette örgüt yapılarının yenilikçi, yaratıcı, esnek ve bilgiye dayalı olmaları önemli bir gerekliliktir. Aynı zamanda günümüz yönetim anlayışında "büro yönetimi ve sekreterlik" kavramının da öneminin arttığı görülmektedir. Ekonomik faaliyetlerin kaydedilmesi zorunluluğu belirli uzmanlaşma türlerinin ortaya çıkmasına yol açmıştır. Buna bağlı olarak bürolar kurulmaya başlamıştır. Konuyla ilgili faaliyetlerin düzenlenmesi ve yönetilmesi gereği duyulmuştur.

Bu gelişmelerden Türkiye'de etkilenmiştir. Türkiye'de mevcut yönetim geleneğinin başlıca özellikleri tarihsel olarak aşırı merkeziyetçi, güçlü bir imparatorluk devleti ve yukarıdan aşağıya yönetim anlayışının egemen olduğu bir devlet olarak sıralanabilir. Türkiye'deki siyasal ve sosyal sistemler büyük oranda tüm sorunlarıyla Osmanlı Devleti'nden devralmıştır (Yıldırım: 2012).

Özellikle 20.Yüzyılın son çeyreğinde başlayan ve halen devam eden yönetim sorunlarının çözümünde Osmanlı Devleti'nden devralınan yönetim sistemi etkisiz kalmıştır. Bunun fark edilmesiyle Türkiye'de reform çalışmalarına başlanmıştır. Reformların özünde katı, hiyerarşik ve bürokratik "geleneksel kamu yönetimi"(tradional public administration) anlayışından esnek, piyasa-temelli ve müşteri odaklı kısaca özel sektör tipi yönetim uygulaması olan "Yeni Kamu İşletmeciliği" yaklaşımı gündeme gelmiştir. "Yeni Kamu İşletmeciliği" kavramı ile yönetim artık "yönetişim" olarak ele alınmaya başlamıştır (Acar ve Özgür:2003).

24/ 12/ 2003 tarihli ve 5018 sayılı Kamu Mali Yönetim ve Kontrol Kanunu'nun yürürlüğe girmesiyle birlikte kamu yönetiminde "hesap verilebilirlik", "mali saydamlık", "performans denetimi ve performans yönetimi", "verimlilik" gibi kavramların oluşması kamu yönetiminin özellikle "büro yönetimi ve sekreterlik" ile ilişkilendirilmesine neden olmuştur. Aynı zamanda bu kavramlar sonucu ilişkilendirilen büro yönetimi ve sekreterlik alanı kamu yönetiminin işletme yönetimi ile etkileşimini sağlamıştır. Kamu kurumu olan sağlık kuruluşları bu ilişkilendirmeye en iyi örnektir. 5018 sayılı kanunun getirdikleriyle sağlık kuruluşları stratejik planlarını hazırlamış ve en az büro yönetimleri kadar "ilişki" kavramına eğilimlerdir.

Büro Yönetimi ve Sekreterliği Alanına Genel Bir Bakış

Büro-Büro Yönetimi Nedir?

Aslı Fransızca "bureau" olan "büro" sözcüğü, örgütsel ve yönetsel birçok faaliyetin yerine getirildiği yer anlamına gelmektedir. TDK'nin sözlüğüne göre büro, "danışma ve kayıt tutma işlerinin yürütüldüğü bir iş yeri" (TDK:2005); bir başka kaynakta ise "bir işletmenin idari işlerinin yürütüldüğü yer" olarak tanımlanmaktadır. Bir tanım yapılacak olursa "Büro, yapılacak işin niteliğine göre gerekli insan ve ekipmanla donatılmış çalışma yeridir." denebilir. Bürolar gördükleri faaliyetler açısından "plan, proje, bütçe, muhasebe, personel ve bunlara benzer pek çok işin ve işlemin yapıldığı alanlar" olarak tanımlanmaktadır. Evrensel nitelikteki bu kavram, aynı zamanda kamu kesimi ve özel kesimdeki aynı olguların ve işlevlerin ifadesidir. Büro ve yönetim tanımlarından sonra "büro yönetimi"; bürolarda sekreteryaya hizmetlerini koordine eden, iletişim akışını sağlayan ve bunu denetleyen, yazılı ve sözlü iletişim yöntemlerini belirleyen faaliyetler topluluğudur. Bürolarda; dosyalama, arşiv, kayıt, fotokopi, teleks, faks, daktilo ve diğer büro işlerinin ahenk içinde yürütülmesiyle ilgili faaliyetleri içerir. Büro yönetimi tanımına dikkat edilecek olursa karşılaşılan bir diğer kavram " sekreteryaya " kavramıdır. Sekreteryaya kavramı incelendiğinde sekreterlik işlerinin yapıldığı yer, sekreterlerin yaptığı iş anlamına geldiği görülür. Bu tanımda bizi sekreter olgusuna götürmektedir.

Sekreter-Büro yönetimi ve Sekreterlik Nedir?

Geçmişten günümüze yönetim anlayışındaki gelişmeler, örgütlerin yapılarını değiştirmektedir. Bu gelişmeler, örgütün vazgeçilmez çalışanları olan sekreterlere de yeni yeni görevler getirmekte ve sekreterin tanımı sürekli değişmektedir. Uluslararası Profesyonel Sekreterlik Birliği tarafından yapılan sekreterlik tanımı şu şekildedir. Sekreter; büro yönetimi konusunda birikimli, doğrudan emir almadan, sorumluluk alma yeteneğini gösterebilen, kendisine verilen yetki sınırları içerisinde karar verebilen, yönetim kadrosu içerisinde yeri bulunan bir büro görevlisidir (Doğan:2008).Günümüzde görevlerinin tümünü tam olarak sayılamayan sekreterlik unvanı için kesin ve net bir tanım vermek zordur. Ancak yapılan tüm tanımlar ışığında –şekil 1'de de görüldüğü üzere- iyi iletişim gücü sır saklayabilmek, temsil yeteneğine sahip olmak önemli özellikleridir.

Yönetici Sekreterinin Mesleki Özellikleri	Yönetici Sekreterinin Kişisel Özellikleri
Temsil Etme Becerisi	Sorumluluk Sahibi Olma
İkna Etme Becerisi	Güvenilir Olma, Sır Saklama, Dedikodu Yapmama
Doğru Karar Verme Becerisi	Yaratıcı ve Yenilikçi Olma
Problem Çözme ve Analiz Etme Becerisi	Hoşgörülü ve Güler Yüzlü Olma
İletişim Becerisi	Kendine Güvenme
İnsiyatif Kullanma Becerisi	Empati Yeteneğine Sahip Olma
Risk Alma Becerisi	Soğukkanlı Olma

Şekil 1: Yönetici Sekreterinin Özellikleri (Tengilimoğlu ve Coşan:2008)

Bir bütün olarak büro yönetimi ve sekreterlik alanı; işletmede veya kurumda belirlenen amaç ve hedefleri gerçekleştirmek için mevcut büronun yönetimi ve koordine edilmiş kaynakların (insan, bilgi, parasal ve maddi vb.) uygun olarak yönetilmesinde yöneticiye yardımcı olan kişinin bulunduğu alandır.

Dünyada Büro Yönetimi ve Sekreterlik Alanının Tarihsel Gelişimi

Büro yönetimi ve sekreterlik alanının tam olarak ne zaman doğduğu bilinmese de, ilk olarak Roma İmparatorluğu'nda ortaya çıktığı düşünülmektedir ([//acikarsiv.atilim.edu.tr/](http://acikarsiv.atilim.edu.tr/)). Endüstrinin gelişmesiyle hem özel hem de kamu sektöründe yönetim kademesi karmaşık hale gelmeye başlamıştır. Yeni alanların, yeni birimlerin oluşması donanımlı idari işlere bakabilecek yöneticilerin önem kazanmasına neden olmuştur.

Toplumsal, siyasal, teknolojik ve endüstriyel alanda hızlı değişimin yaşandığı günümüzde insanoğlu, hızlı tüketilen kıt kaynakları en rasyonel şekilde kullanma ve yönetme arayışı içinde olup, yeni kaynaklar bulma ve ilişkiler geliştirme çabası içerisinde. Özellikle 1950-1960 yıllarında elektronik bilgi işlem faaliyetleri büro çalışanları üzerinde oldukça önemli etkiler meydana getirmiştir. Bilgi çağının yaşanmasından dolayı büro yöneticiliği ve sekreterlik

mesleği rastlantı sonucu kazanılan bir iş olmaktan çıkarak uzmanlaşma gerektiren meslek haline gelmiştir. Çağın getirdiği yeniliklere uyum sağlayan ve sorumluluklarını yerine getiren yönetici sekreterleri artık yönetici asistanı olarak adlandırılmaktadır. Asistan ile sekreteri birbirinden ayıran ufak çizgi (asistanların sekreterlere göre konuya hakim bilgilere sahip olması) olsa bile günümüz kullanımı fark gözetmemektedir. Bu çalışmada da iki kavram arasında ayırım gözetilmeyecektir.

Çağımızda bilgisayarların ve bilgi teknolojilerinin gelişmesi yeni bir olgu olarak gösterilen büro otomasyonunu da beraberinde getirmektedir. Teknolojiyle birlikte büro yönetim işleri bilgisayarlarla yapılmaktadır. Dünyadaki tüm işletmeler her geçen gün müşterilerine daha iyi hizmet verebilmek için gelişmektedir. Bilgisayarda işlemlerin daha kısa sürede halledilmesi ve arananın kısa zamanda bulunması hem müşterilere iyi hizmet sunumunu hem de yöneticinin ve asistanının başarısını sağlar. Günümüz örgütlerinde bilgisayar ve internet kullanımının giderek yaygınlaşmasının gelecekte sanal büroların oluşup çoğalacağı ve gelişmelerin yönetici asistanlarına çok farklı görevler getireceği açıktır (Tengilimoğlu ve Erkal:2008).

“Küreselleşme” ile sınırların buharlaşması örgütlerin artık ulusallığını aşarak uluslararası olmasına neden olmaktadır. Bu da idari işlerin daha karmaşık hal almasına neden olmakta, donanımlı, büro yöneticilerine ve yöneticilere yardım edecek yönetici asistanlarına ihtiyaç doğurmaktadır.

Kısacası rekabet ortamında işletmelerin ayakta kalabilmesi ve hedeflerine ulaşması ancak kaynakların etkin kullanımıyla, kararların hızlı ve isabetli şekilde verilmesi ile mümkündür. Amaçlarına ulaşmak isteyen işletme, yönetim fonksiyonlarını en iyi şekilde yürütmeli ve bunun için büro hizmetlerini yerine getirmelidir. Örgütün amacına ulaşması için en son karar veren büro yöneticisidir. Bu karar aşamasında yöneticinin asistanı da bulunmaktadır. Bu çerçevede hem yöneticinin hem de yönetici asistanının beklenen görevleri en etkin biçimde yerine getirmesi gerekir (Tengilimoğlu ve Erkal:2008). Yani artık “alo” diyen ses, iş yeri hakkında ilk izlenimleri etkilemektedir. Sekreterin ses tonu, diksiyonu, dinleme ve konuşma tarzı, hitap şekli gibi unsurların tümü bir araya gelerek insanlar üzerinde örgüte ilişkin bir etki bırakır. Çünkü insanların karşılarında gördükleri tek bir kişi değil, örgütün ta kendisidir

Türkiye’de Büro Yönetimi ve Sekreterlik Alanının Tarihsel Gelişimi

Türkiye’de büro yönetimi ve sekreterlik - sekreterlik mesleği-alanının dünyadaki gelişimini izleyerek bugünkü şeklini almıştır. Özellikle Sanayi Devrimi’nin Türkiye sınırları içinde gerçekleşmemesi, Türkiye’de tarihsel süreç içerisinde işletmelerin nasıl bir gelişim izlediğini, büro yönetimi ve sekreterlik alanının nasıl etkilendiğini ayrıca açıklamasını gerekli kılmaktadır.

Türkiye’de Cumhuriyet öncesi dönemde üretimin büyük ölçüde tarıma dayanması sanayileşme yönünde dönüşüm sağlayamamasına sebep olmuştur. Cumhuriyet dönemi öncesi, Osmanlı İmparatorluğu döneminde “sır kâtibi “ olarak adlandırılan sekreterler bulunmaktaydı. Bunlar devlet adamları tarafından görevlendirildikleri için aldıkları eğitim önemlidir. Osmanlı Devleti döneminde, Divan-ı Hümayun’ da ki işler Reisülküttap (yönetici

sekreter) ve onun idaresinde bulunan Beylikçi' nin nezaretinde görülürdü. Ayrıca yöneticilere umumi kâtip veya özel kalem müdürlüğü adında bugünkü adıyla sekreterler çalışmaktaydı (Tengilimoğlu ve Erkal:2008).

Türkiye'de büro yöneticiliğinin ve sekreterliğin bir meslek olarak kabul edilmeye başlanmasıyla ilk kez 1956 yılında Amerika'dan gelen uzmanlar tarafından Ankara'da 30 kız öğrenciden oluşan iki yıl süren lise ve dengi okul mezunları için sekreterlik programı açılmıştır. Büro yönetimi ve sekreterlik eğitimine 1980'li yıllardan sonra daha da önem verilmeye başlanmıştır.

Türkiye Cumhuriyet'inde 1980 yılına kadar "kamu ekonomik birimleri ile sanayileşme" olduğundan mevcut olan ve o tarihte kurulan örgütler dışı kapalı rekabetten uzak, tekel tipinde üretim sahibidir. Bu da işletmelerin kendi etraflarında dönüp durmalarından başka anlama gelmemektedir. 1980 sonrasında devlet eliyle sanayileştirme neredeyse tamamen bırakılmıştır.

Ekonomik düzen olarak "serbest piyasa ekonomisi" benimsenmiştir. İşte tam da 1980 yılından sonra işletmelerin beklenen gelişimi gösterdiğini devlet elinde olan mevcut işletmelerin özelleştirilerek büyük adımlar atılmaya başlandığı görülebilir. 1980'li yıllarda örgütlerin gelişmesi ve sayılarının artması iş hacminin büyümesi Türkiye'deki yönetim olgusunu geleneksellikten çıkartarak modern yönetime çevirmeye başlamıştır. Bu sebeple idari işlemler daha karmaşık hal almış ve büro yöneticilerine –sekreterlerine ihtiyaç artmaya başlamıştır (Tengilimoğlu ve Erkal:2008).

Son olarak 1990 yılından itibaren küresel faaliyetler, teknolojik gelişmeler, rekabet edebilirlik olgusu işletme yönetimini daha karmaşık hale getirmiştir. "performans yönetimi", "stratejik plan", "yönetişim" "insan kaynakları" ve "halkla ilişkiler" gibi kavramlarla karmaşık hale gelen yönetim olgusu büro yöneticisinin, ona idari işlerde yardım eden sekreterinin ve çalışanlarının teknolojik alanda donanımlı olmalarını gerekli kılmıştır.

Kısacası dünyada büro yönetimi ve sekreterlik alanının genel olarak meydana gelen değişimin Türkiye'ye yansması biraz geç olmuştur. Türkiye'de devlet eli ile oluşturulmaya çalışan bir özel sektör alanı, işletmelerin diğer ülkelerde oluşan özel sektör alanları dışında kalmasına sebep olmaktadır. Bu mantığın değişmesi 1980 yılını bulmuştur.

Günümüzde küreselleşme, yönetişim, insan kaynakları, etkinlik ve verimlilik kavramlarının yardımıyla geç de olsa başlayan bu alanın sistematikleştirilmesi ile birlikte dünyada olduğu gibi Türkiye'de de işinde uzman, donanımlı etkili büro yöneticisine ve aynı zamanda asistan unvanı ile eş değer görülebilecek sekreterlere ulaşma isteği artmaktadır.

Kamu Yönetimi: Kavramsal Çerçeve ve Reform

Kamu Yönetimi Nedir?

Kelime olarak "kamu" Türkçe' de; hep, bütün bir ülkedeki halkın bütünü, vatandaşlara ait olan, halk, amme ve herkese açık olan gibi anlamlara gelmektedir. "kamu düzeni", "kamu sektörü", "kamu personeli" gibi kavramlara aşinalık mevcuttur (Parlak:2013).

Kamu yönetimi, yönetimle ilgili sosyal ve davranışsal disiplinlerin içinde sayılan bir alt disiplindir. Kamu yönetimi kavramı ve olgusu iki farklı içerikte ele alınıp tanımlanabilir. Bunlardan ilki dar anlamda kamu yönetimidir ki yasama ve yargılama dışında kalan devletin yürütmeye ilişkin tüm kuruluşları ve faaliyetleridir. İkincisi ise geniş anlamda kamu yönetimidir. Bu da düzenli toplumlarda kamu gücünün organize edilişi ve işleyiştir (Parlak:2013).

Kısacası “kamu yönetimi”; kamu politikalarının oluşturulması, uygulanması, planlanması, örgütlenmesi, yönlendirme, koordinasyon, denetim, sevk ve idare gibi işlem ve faaliyetlerin bir bütünüdür. Kamu bürokrasisini ve onun mal ve hizmet sunduğu halkla ilişkisini ortaya koyan bir bilim dalıdır. Amaç olarak ise yönetimi oluşturan unsurların ortaya konulması, statü, örgüt, işlev ve davranışların tanımlanıp açıklanması söz konusudur (Parlak:2013). Büro yönetiminde olduğu gibi kamu yönetiminde de tarihsel olarak değişimler meydana gelmiştir.

Yönetim tarihi insanların toplu halde yaşamaya başlamasıyla oluşan bir olgudur. İlk olarak avcılık ve toplayıcılıkla uğraşmaları ardından hidrolik toplum olup tarıma geçiş yapmaları, Fransız ve Sanayi Devrimleri’ nin yaşanması ve sonucunda sanayileşme ile birlikte hem yönetim hem de kamu yönetimi olgusunda farklı yaklaşımlar sergilenmiştir (/politics.ankara.edu.tr/). Genel olarak bu yaklaşımlar “klasik teori”, “neo-klasik teori”, “modern teori”, “neo-modern teori” dir. Şekil 2’de de görüldüğü gibi bu dört teorinin kendisine ve tarihine göre amaçları vardır.

Şekil 2: Kamu Yönetimi teorilerinde amaç (Parlak:2013)

Klasik Teori	Etkinlik Ve Verimlilik
Neo-Klasik Teori	Etkinlik ve Verimlilik+ Çalışanların Tatmini
Modern Teori	Etkinlik ve Verimlilik +Çalışma Tatmini+ İşyerinde Demokrasi
Neo-Modern Teori	Etkinlik ve Verimlilik+ Çalışma Tatmini+ İşyerinde Demokrasi+ Organik ve Açık Sistem

Kamu Yönetiminde Reform ; “Yeni Kamu İşletmeciliği”

Baskıcı, her şeye müdahale eden ve her şeyi üstlenen devlet ve geleneksel kamu yönetimi anlayışı günümüz koşullarında sorunlara yetersiz kalmakta bu nedenle kamu yönetimi alanında reform çalışmaları gerekli görülmekteydi. Kamu yönetimi alanında son yirmi yıldır reform adı verilen önemli değişimler yaşamakta ve bu alana hakim olan katı, merkeziyetçi, hiyerarşik ve bürokratik geleneksel kamu yönetimi anlayışı yerini, esnek, piyasa temelli, müşteri odaklı bir yönetim anlayışına bırakmak zorunda kalmaktadır. Bahsedilen bu reformlar Yeni Kamu İşletmeciliği (YKİ) yaklaşımı bağlamında yorumlanmakta dolayısıyla ülke uygulamalarındaki benzerlik ve farklılıklara rağmen YKİ, 1991’den itibaren araştırmaya alınan popüler konulardan biri olmaktadır. Konuya ülke uygulamaları bağlamında bakıldığında ortak politikalar; maliyeti düşürme, özel sektör tarzı işletmecilik, bürokrasiyi azaltma, performans yönetimi ile tanışma ve müşteri odaklı kalite gelişim sistemlerinin kullanımında artış olarak belirtilebilir(Parlak:2013).

Aslında bakıldığında YKİ mantıken “eski” kamu yönetimi işletmeciliği yaklaşımını da içermektedir. Her ne kadar, YKİ’ nin sorunlara yaklaşımı geleneksel kamu yönetimi anlayışıyla aynı olduğu iddia edilse de (Allison, Rourke, Rainey), YKİ ve geleneksel kamu yönetimi anlayışıyla arasında bazı önemli farklılıklar mevcuttur. Peki, “yeni” olan nedir? Garson ve Overman’ a göre yeni olan;

- Siyaset Bilimi yerine işletmecilik ile gerçekleştirilecek güçlü bir bağlantı,
- Hukuki düzenlemeler, siyasi bürokratik süreçler yerine örgütün kendisi,
- Sosyal-siyasal değerler ve demokrasi ile bürokrasi arasında çatışmalar yerine işletmecilik değerleri,
- Siyasal ve bürokratik elitler yerine profesyonel yöneticiler üzerine odaklanmaktır.

Böylece, kamu sektörü ve özel sektör arasındaki farkların dile getirilmesinden ziyade bunların azaltılmasına yönelik bir yaklaşım olarak tanımlanır (Acar ve Özgür:2003).

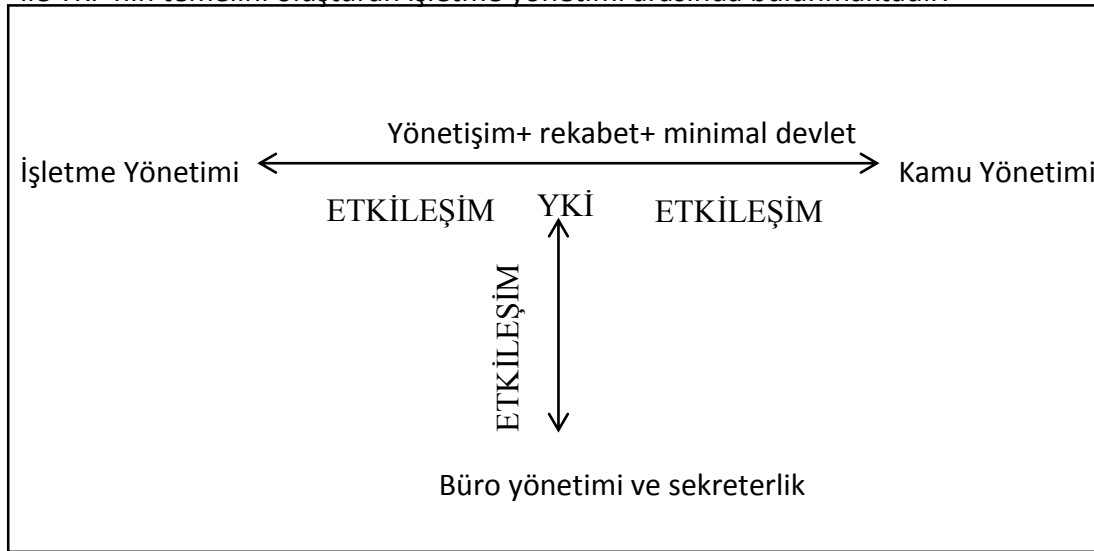
Büro Yönetim ve Sekreterlik-Kamu Yönetimi Etkileşimi

Devlet daireleri devletin işlerini yerine getiren ve devletin politikalarını uygulayan bürolardır. Devlet büyük bir işletme olarak düşünülürse ona bağlı tüm daireler büro olarak değerlendirilir (Üper, Öztürk, Sağlam, Turan, Benligiray ve Oktal:2014).

YKİ özellikleri bir bütün olarak değerlendirildiğinde kamu sektöründe daha fazla rekabete ve özel sektör tarzı yönetim anlayışlarına yer veren, vatandaşı bir müşteri olarak değerlendirip onların memnuniyetini önemseyen, kamusal hizmetlerin halka en yakın birimler tarafından sunulmasını savunan ve olaylara uzun süreli bir perspektifle bakarak gelecekte çıkabilecek fırsat ve tehlikeleri öngörmeyi benimseyen bir anlayıştır (Parlak:2013). YKİ anlayışının özelliklerine bakıldığında karmaşık yapıda olan kamu yönetimi sistemine bu yeni reformlarla birlikte yeni alanlar eklenmiştir. Bu alanların eklenmesiyle yeni oluşan alanlarda uzman büroları yönetebilecek profesyonel yöneticilere ve sekreterlerine ihtiyaç duyulmaya başlanmıştır. 1970 ve 1980’li yıllarda ortaya çıkan neo-liberal minimal devlet anlayışını

benimseyen Hood' a göre temelinde işletmecilik ve yeni kurumsal ekonomi gibi iki anlayışın olduğu YKİ profesyonel yönetime geçişi, açıkça belirlenmiş standartları ve performans ölçümünü, süreçlerin değil çıktılarının kontrolünü, kamu sektöründe daha fazla rekabeti ön görmektedir (Parlak:2013). Sonuç olarak 1970 ve 1980 yıllarında kamu yönetimi alanının işletme yönetimi temelli gelişmesi kamu yönetimine ait olan alanların dönüşümünü ve yeni uzmanlık alanlarının artmasına neden olmuştur. YKİ ile kamu yönetiminde "toplam kalite yönetimi" nin benimsenmesi devlete ait büroların her aşamasında kalite sağlamasını gerektirmiştir.

YKİ anlayışı uzman, donanımlı eğitim almış aynı zamanda işletme yönetimine hakim, kamu yönetimi mantığını rahatlıkla işletme yönetimine adapte edebilecek yöneticilerin önemini arttırmıştır. Sibernetik anlayışı karar alma aşamasında uygulayan yöneticilerin olması büro yönetimi ve sekreterlik alanında eğitim görmüş donanımlı kişilerin kamu yönetimi bürolarında hakim güç olmalarına sebep olmuştur. Yani günümüzde büro yönetimi ve sekreterlik alanı YKİ çerçevesinde şekillenip dönüşüm gerçekleştirmeye çalışan kamu yönetimi ile YKİ' nin temelini oluşturan işletme yönetimi arasında bulunmaktadır.



Şekil 3: İşletme Yönetimi-Kamu yönetimi -Büro yönetimi ve Sekreterlik Alanı İlişkisi

Kamu yönetiminde dönüşüm için gerçekleştirilen reformları birde büro yönetimi ve sekreterlik alanında değerlendirmek gerekir. Çünkü kamu yönetimi alanı dönüşüm geçirirken sadece etkilenmemiş bir etkileşimi gerçekleştirmiştir. Yani kamu yönetimi alanı gelişirken büro yönetimi ve sekreterlik literatürüne devlet yönetimi, bürokrasi, etik, kamu yararı vb. gibi kavramlar katmıştır. Bu sebeple büro yönetimi ve sekreterlik alanında da gelişmeler olmuştur. Etkileşim sonucu büro yönetimi ve sekreterlik alanındaki önemli gelişmelerden biri "tıbbi sekreterlik" görevinin oluşturulmasıdır.

Hastanelerde "tıbbi sekreterlik" adı altında oluşturulan birim, büro yönetimi ve özellikle sekreterlik adına önemli bir gelişme olmuştur. Aynı zamanda bu alanın kamu yönetimi kapsamında önemli bir kurum olan hastanelerde ne kadar kullanılabilir olduğunu göstermiştir.

Kamu Yönetimi ile Büro Yönetimi ve Sekreterlik Alanında Yeni Gelişim: Kamu Hastanelerinde “Tıbbi Sekreterlik”

24/ 12/ 2003 tarihli ve 5018 sayılı Kamu Mali Yönetim ve Kontrol Kanunu'nun yürürlüğe girmesiyle birlikte tüm kamu kurumlarında önemli kavramlar görülmeye başlanmıştır. Bu kavramlar “stratejik plan” “performans yönetimi ve performans denetimi”, “insan kaynakları yönetimi”, “mali saydamlık”, “yönetişim” olarak sıralanabilir.

Kamu yönetimi mantığının verimli aynı zamanda etkin olmasını sağlayan bu kavramlardan en çok etkilenen kurum ise kamu hastaneleri olmuştur. 5018 sayılı kanunun çıktığı yılda “Sağlıkta Dönüşüm” programının uygulanması kamu hastanelerinde tamamen bir reform gerçekleştirmeyi amaçlamıştır. Ortaya çıkan yeni kavramlar kamu hastanelerinde çalışan personelin değerini ortaya koymuştur. Yani bu yeni kavramlarla çalışan personelin performansının aynı zamanda kurumsal performans olduğu anlaşılmıştır. Bu sebeple performans kriterlerinin açıkça belirtildiği stratejik planının hazırlanıp bu kriterler bazında bazı aşamalarla çalışan personellerin performanslarının değerlendirilmesi gerekmiştir. Çalışan personelin manevi olarak tatmin edilmesi hem hasta memnuniyetine katkı sağlayacak hem de kurumun performansını arttıracaktır. Kurumun performansının belirlenip geliştirilmeye çalışılması kamu hastanelerinin kalite geliştirme planına da yansımaktır. İşte yukarıda bahsedilen kamu hastanelerinde meydana gelen alışılmadık bu karmaşık yapılar sonucu iletişim alanında uzman, bilgisayar ve internet kullanımını iyi bilen, veri depolama konusunda mevcut bilgiye sahip ve yeni yönetim anlayışlarından haberdar personellere ihtiyaç duyulmuştur. Hastaneler bu ihtiyaçlarını “tıbbi sekreterler” ile karşılamışlardır.

İlk olarak sekreter kavramı düşünüldüğünde kolay bir iş olarak algılanmaktadır. Fakat her meslekte olduğu gibi bu meslekte de sorunlar mevcuttur. Her kamu kurumunun aynı derecede yeniliğe teknolojiye ve esnekliğe açık olduğunu söylemek mümkün değildir. Bazı kamu kurumlarının aşamadığı yıkamadığı durumlar göze çarpmaktadır. Bu durum en iyi kamu hastanelerinde görülmektedir. Yukarıda bahsedilen, kamu hastanelerinde meydana gelen değişimler olmadan önce mevcut sekreterin hastane içinde iletişimi sağladığı, randevuları ayarladığı, yöneticinin oda düzenini sağladığı gözlemlenmiştir.

Yani sekreterin sorumluluğundaki iş, bir standardı olmaksızın yöneticinin istek ve ihtiyaçları doğrultusunda ama tamamen sınırlı bir görev olarak tanımlanmıştır. Bir de sağlık kuruluşlarında, çok sayıda mezun varken, tıbbi sekreterlik kursları adı altında birkaç aylık eğitime tabi tutulan adayların istihdam edilmesi bu mesleğin eğitimini alan tıbbi sekreterlerin tepkisine neden olmuştur. Son zamanlarda kamu yönetimi alanında yaşanan gelişmelerin kamu hastanelerine yansması sonucu sekreterlik ve tıbbi sekreterlik alanındaki bu sorunlar çözülmeye çalışılmaktadır.

Yöntem

Araştırmanın amacı; kamu yönetimi ile işletme yönetiminde daha çok kullanılan sekreterlik ve büro yönetimi kavramlarının günümüzde bir ilişki içine girdiğini ortaya koymaktır. Bu amaca ulaşmak için bir kamu hastanesi olan Ahi Evran Üniversitesi Eğitim ve Araştırma Hastanesi'nde “tıbbi sekreterlik” mesleği incelenmiştir. Kurumun kendi çıkardığı yayınlar gözden geçirilerek yayınlanan ilgili makaleler ele alınmıştır. Kurumun ilgili birimleriyle yüz yüze görüşülmüştür.

Bulgular ve Yorumlar

Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi Eğitim ve Araştırma Hastanesi Üzerinden Tıbbi Sekreterlik Alanına Bakış

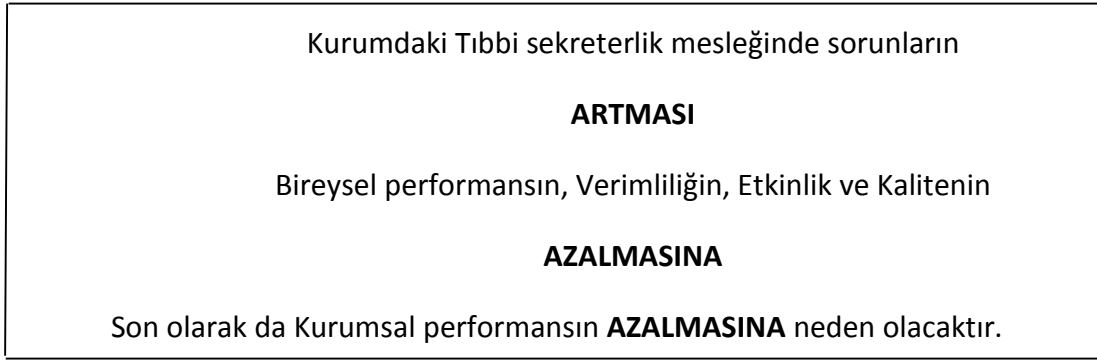
Hastanenin kendi yayınlarının incelenmesi sonucu ulaşılan bilgilere göre 2011 yılında eğitim ve araştırma hastanesi olmuştur. İncelemeler sonucu inovasyona ve hizmet içi eğitime önem verdiği görülmekte bu da yeni yönetim anlayışlarını uygulayabildiğini göstermektedir.

Hastane yönetimi, kurumsal başarının bireysel performansla sağlandığını söylemekte bu da hastanenin “yönetişim”, “yeni kamu yönetimi işletmeciliği” vb. gibi kavramlara önem verdiğini göstermektedir. Hastane bünyesinde “insan kaynakları bölümü” ,“verimlilik bölümü”, “kalite bölümü” bulunmaktadır. Bu da hastanede özellikle veri toplama, kayıt altına alma ve paylaşma işlemlerinin önemli olduğunu göstermektedir.

Hastanelerde bu işlerin yerine getirilmesi için çalışan “tıbbi sekreterler” in istenilen bireysel/kurumsal başarıya ulaşma çabasında payının büyük olduğu görülmektedir. İncelemeler sonucu bireysel performans ölçümünün adil bir şekilde yapıldığı ve verimlilik kartlarının uygulandığı görülmüştür. Yukarıda da bahsedildiği üzere veri toplama kayıt altına alma ve paylaşma işlemlerinde görev alan tıbbi sekreterlerin verimlilik düzeyinin ölçülmesine en büyük katkıyı sağladığını söylemek mümkündür. Araştırmalar sonucu tıbbi sekreterlerin hastane bünyesinde sadece kendileri ile alakalı faaliyetleri yerine getirdiklerini ve her yeni gelişmeden haberdar olmaları için gerekli eğitimlerin ve seminerlerin düzenlendiği bilgisi edinilmiştir. Bu bilgiden de anlaşılacağı gibi ilk olarak hastanenin tıbbi sekreterlik mesleğini kariyer meslek olarak kabul ettiğini ve daha sonra bireysel performansı arttırarak kurumsal performansı arttırma düşüncesinde olup kilit nokta olarak tıbbi sekreterlik alanını seçtiğini söylemek mümkündür.

Hastane yönetimi, bireysel performans ölçümünün en iyi hasta anketleriyle sağlandığını söylemekte bu da hasta memnuniyetine önem verdiklerini göstermektedir. Diğer hastanelerle grup içinde yarışan hastane hasta memnuniyetini sağlamak için en çok YKİ anlayışına eğilecek, hastanenin kilit noktası olan tıbbi sekreterler bu konuda da zincirin ilk halkası olacaktır. Hastane bir bütün olarak ele alındığında incelemeler sonucu her personel faaliyet ve uzmanlık alanları dâhilinde çalışmaktadır. Bu da personelin performansını arttırmakta son olarak da kalitenin aynı zamanda kurumsal performansın artmasını sağlamaktadır.

Şekil 4’de de görüldüğü gibi hastane ile ilgili verilerin toplanması, kayıt altına alınması ve paylaşılması işlemlerini üstlenen tıbbi sekreterler birbirini izleyen bu aşamanın ilk halkasıdır.



Şekil 4: Tıbbi Sekreterlik Mesleğindeki Sorunlar İle Kurum İçin Önemli Olan Kavramlar Arasındaki Ters Oran

İlk halkada yaşanan sıkıntılar diğer aşamaların da sağlam olmayan temellerle kurulmasına neden olacaktır. Tıbbi sekreterlik tek bir personele tüm işleri gördürmeye çalışma mantığı ile tıbbi sekreterlerin gereğinden fazla çalıştırılması sorunlar konusunda uzlaşma mekanizmasının kurulmaması ilk olarak personel performansını, verimliliği son olarak da etkinliği ve kaliteyi düşürecektir. Bunların sonucu olarak da kurumsal performans bir azalmayla karşı karşıya kalmakta ve zincirin son halkası olan hasta bu durumdan etkilenmektedir. Tüm bu azalmalar ve düşüşler sonucunda hastane grup düşme ve hatta derece düşme durumlarıyla karşı karşıya kalabilmektedir.

Görüldüğü gibi tıbbi sekreterlik mesleğinde sorunların artması artı getirecek her etkenin azalmasına sebep olmaktadır. Doğal olarak tıbbi sekreterlerin yukarıda bahsedilen orantının dışında kalması muhtemel düşümlere sebep olmaktadır. Gerek hastane yayınlarının incelenmesi gerek yüz yüze görüşme sonucu elde edilen bilgi hastanenin uzlaşma mekanizmasını yönetim kavramı üzerine kurduğudur. Bu sebeple yukarıda bahsedilen sorunları engellemeye çalışıldığı ve YKİ anlayışına önem verildiği apaçık görülmektedir.

Sonuç ve Öneriler

İlk aşamada büro yönetimi ve sekreterlik-yönetici asistanlığı-alanı işletme yönetiminde kullanılmış ve daha sonra yönetim olgusunda meydana gelen değişimler sonucunda kamu yönetimi alanında da önemli bir hal almaya başlamıştır. Kamu hastanelerinde YKİ anlayışı ile 2003 yılında 5018 sayılı yasanın çıkması ve aynı yılda "Sağlıkta Dönüşüm" programının uygulanmaya başlanmasıyla kamu hastaneleri bir reform sürecine girmişlerdir. Reform sonucu oluşan en önemli alan tıbbi sekreterlik alanıdır.

Kırşehir'de ele alınan hastane gibi her hastane mevcut sorunların halledilmesinde tıbbi sekreterlerinde bir hastane çalışanı olarak kabul edilmesi ve aynı zamanda tıbbi sekreterliğin verimliliğiyle alakalı görevlere sahip olduklarını gözden kaçırılmaması gerekir. Bu sebeple tıbbi sekreterlik alanının performans ve verimlilik döngüsünde ilk basamak olduğu benimsenmelidir. YKİ anlayışının özelliklerinden biri olarak sayılan verimliliği artırma düşüncesi YKİ ile hastanelerde tıbbi sekreterlik arasındaki ilişkiyi kurmaktadır.

Sonuç olarak; kamu hastanelerinde her alanın önemi olduğu kadar tıbbi sekreterlik alanı da önemi kavranmalı ve bir kariyer meslek olduğu kabul edilmelidir. Günümüzde geleneksel

kamu yönetimindeki sekreter mantığının artık çürümekte olduğunu görmek mümkündür. Bu sebeple her hastane ilk olarak personellerle arasındaki sorunları uzlaşmacı yaklaşımla çözmeli ve ardından yeniliğe, teknolojik kullanımlara karşı ördüğü sağlam duvarları çalışanlarıyla birlikte yıkmalıdır. Bunlar gerçekleştikten sonra hastane YKİ anlayışını kavramış ve tıbbi sekreterlik alanı ile etkileşimini rahatlıkla sağlamış olacaktır.

Kaynakça

- Acar, M. ve Özgür, H. (2003).Çağdaş Kamu Yönetimi I. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Doğan, İ. (2008). Kamudaki Sekreterlerin Sorunlarının Ortaya Konması. *VII. Ulusal Büro Yönetimi ve Sekreterlik Kongresi'ne Sunulmuş Bildiri.*
- Eryılmaz, B (2012). Kamu Yönetimi. İzmit: Umuttepe Yayınları.
- Ökmen, M. ve Parlak, B. (2008). Kurumdan Uygulamaya Yerel Yönetimler İlkeler Yaklaşımlar ve Mevzuatlar. İstanbul: Alfa Yayıncılık.
- Parlak, B. (2013). Yönetim Bilimi ve Çağdaş Yönetim Teknikleri. İstanbul: Beta Yayıncılık.
- Tengilimoğlu, D. ve Coşan Erkal, P. (2008).Yönetici Asistanlığı. Ankara: Asil Yayın Dağıtım.
- Üper, Y. , Öztürk, S. A. , Sağlam, N. , Turan, N. , Benligiray, S. , Oktal, Ö. (2014). Genel İşletme İlkeler ve İşlevler. Ankara: Deta Yayıncılık.
- Yıldırım, M. (2012). Kamu Politikalarında Dönüşüm: Yeni Kamu Politikaları ve Kamu Yönetimi Kamu Yararı Açısından Bir İnceleme. *X. Kamu Yönetimi Forumu'nda (KAYFOR X) Sunulmuş Bildiri.*
- [http: //80.251.40.59/politics.ankara.edu.tr/bgule /pdf /kysiniflan.pdf](http://80.251.40.59/politics.ankara.edu.tr/bgule/pdf/kysiniflan.pdf)(Erişim Tarihi: 23.05.2015)
- <http://acikarsiv.atilim.edu.tr/browse/244/ozgursahin.pdf?show>(ErişimTarihi: 23.05.2015)

TIBBİ SEKRETERLERİN TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİNİN SAPTANMASI

Yasemin BİLİŞLİ¹, Mahinur ÜSTÜNDAŞ², Hülya KAMARLI³

Özet

Günümüz çalışma hayatını olumsuz yönde etkileyen unsurlardan birisi de tükenmişlik sendromudur. Tükenmişlik sendromu ilk kez 1974 yılında Freudenberger tarafından tanımlanmıştır. Freudenberger tükenmişliği “başarısız olma, yıpranma, enerji ve gücün azalması veya tatmin edilemeyen istekler sonucunda bireyin iç kaynaklarında meydana gelen tükenme durumu” şeklinde ifade etmiştir. Tükenmişlik sendromu hem bireysel hem de örgütsel açıdan olumsuz etkilere yol açan bir olgudur. Bu çalışmada Akdeniz Üniversitesi Hastanesi’nde tıbbi sekreter olarak görev yapmakta olan personellerin duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma ve kişisel başarı kaybı açısından tükenmişlik düzeylerinin araştırılması ve tanımlayıcı değişkenlerin tükenmişlik düzeyleri üzerindeki etkisinin incelenmesi amaçlanmıştır. Tanımlayıcı tipteki bu çalışmaya 100 tıbbi sekreter dahil edilmiş olup, veri toplama aracı olarak Maslach Tükenmişlik Ölçeği kullanılmıştır. Araştırmadan elde edilen verilerin analizleri SPSS 20.0 istatistik paket programı kullanılarak yapılmıştır. Çalışma sonucunda çalıştığı işten memnun olan tıbbi sekreterlerin memnun olmayanlara göre daha fazla duygusal tükenmişlik yaşadıkları saptanmıştır ($p=0,001$). Buna bağlı olarak da özellikle genç jenerasyonda yani 20-28 yaş grubundaki tıbbi sekreterlerin duyarsızlaşma alt boyutunda diğer yaş gruplarına göre (29-33 yaş grubu, 34-37 yaş grubu ve 38-48 yaş grubu) daha fazla tükenmiş olduğu gözlenmiştir ($p<0,05$). Ayrıca çalıştığı birimde kendi isteği ile çalıştırılanların, kendi isteği dışında çalıştırılan tıbbi sekreterlere göre yaptıkları işten daha fazla memnun olduğu saptanmıştır ($\chi^2=7,32$; $p=0,026$).

Anahtar Kelimeler: tükenmişlik, tıbbi sekreterler, maslach tükenmişlik ölçeği

DETERMINATION OF BURNOUT LEVELS IN MEDICAL SECRETARIES

Abstract

One of the matters that affect our working lives negatively today is the burnout syndrome. The burnout syndrome was defined by Freudenberger in 1974 for the first time. Freudenberger expressed the state of being burnout as: “being unsuccessful, exhausted, decrease in energy and power or the exhaustion of an individual’s internal sources as a consequence of unsatisfied desires”. The burnout syndrome is a phenomenon leading to negative effects both in terms of individuality and organization. The purpose of this study was to investigate burnout levels in terms of the emotional exhaustion, depersonalization, and reduced personal success among the personnel working as medical secretaries in a university hospital as well as analyzing the effect of descriptive variables on burnout levels. 100 medical secretaries were included in this descriptive study and Maslach Burnout Inventory was used as data collection tool. The analysis of the data obtained from the study was made by using SPSS 20.0 statistical software package. As a result of the study, it was determined that medical secretaries satisfied with their jobs experienced more emotional burnouts compared to those

¹ Öğr. Gör., Akdeniz Üniversitesi, yasemin@akdeniz.edu.tr

² Akdeniz Üniversitesi, umahinur@akdeniz.edu.tr

³ Uzm. Dyt, Akdeniz Üniversitesi, hkamarli@akdeniz.edu.tr

who did not ($p=0.001$). Accordingly, it was observed that especially young generation medical secretaries i.e. in the age group 20-28 had higher burnout under subscale of depersonalization compared to the other age groups (age group of 29-33, age group of 34-37, and age group of 38-48) ($p<0.05$). It was also found that the medical secretaries working with their own will in their departments were more satisfied with the jobs when compared to those working without their own will ($\chi^2=7.32$; $p=0.026$).

Key words : Burnout, medical secretaries, Maslach burnout inventory manual

Giriş

Hızla değişen ve gelişen hayat şartlarına uyum sağlamaya çalışan bireylerin, fiziksel ve ruhsal sınırlarının zorlanması ve tehdit edilmesi karşısında, değişik tepkiler göstermesi kaçınılmaz olmaktadır. Günümüzde, çalışanlar yaşamın her noktasında, birtakım güçlüklerle karşı karşıya kalmaktadırlar ve bu güçlükler bireyleri gerek iş yaşamlarında gerekse sosyal yaşamlarında zayıf ve savunmasız bırakabilmektedir. Bunun sonucunda da kişiler zaman zaman sosyal ilişkilerinde başarısızlık, iş hayatında ise uyumsuzluk ve doyumumsuzluk yaşayabilmektedirler. Özellikle insanlarla yüz yüze iletişim halinde olan mesleklerde bu durum daha fazla görülmektedir.

Kaliteli hizmet sunmak amacıyla çalışanlardan duygusal ve zihinsel açıdan daha fazla talepte bulunulması ve bu taleplerin de karşılanamaması sonucunda yaşanan uzun süreli stres tükenmişliğe yol açabilmektedir. Bu durum bir yandan kişilerin iş performansları ile sundukları hizmetin kalitesini, diğer yandan da kişisel sağlıklarını olumsuz yönde etkilemektedir (Çalğan ve Yeğenoğlu, 2009).

Sağlık hizmeti sunan kuruluşlar yapısal ve işlevsel açıdan en karmaşık örgütler arasında yer almaktadır. Yardımcı sağlık personelinden, doktoruna, düşük eğitim düzeyli personelden, yüksek eğitime kadar çeşitlilik gösteren her düzeydeki personel; karmaşık ve çok pahalı teçhizat, yaşam ve ölümlerle ilgili faaliyetler ve ortaya çıkan stres gibi özellikleriyle sağlık işletmeleri, yapısında pek çok ekibi barındıran organizasyonlardır (Aslan, Özata, Atayeter, 2004). Sağlık hizmetleri alanı, yoğun stres yaşayan hasta bireylere hizmet verilmesi bakımından diğer iş alanlarından farklılık göstermektedir. Bu nedenle sağlık sektörü çalışanları da tükenmişlik açısından en riskli meslek grupları arasında yer almaktadır. Sağlık sektöründe iş yükü, stres fazlalığı, duygusal destek verme zorunluluğu, sağlık hizmetlerinde yetersizlikler, otonomi azlığı, düşük ücret, rol belirsizliği, yükselme ve gelişme olanaklarının sınırlı olması, mesleğin imajı ve özgüven eksikliği gibi etmenler bu grubun riskli olmasının nedenlerini açıklayan unsurlardır (Şahin vd., 2008). Her düzeyde hizmet veren sağlık ekibinin bir parçasını da tıbbi dokümantasyon ve sekreterlik mesleğini yerine getiren bireyler oluşturmaktadır. Tıbbi sekreterler hastanelerde, teşhis ve tedavi, hastanın izlenmesi ve gerekli malzeme temini gibi konularda yazışmaları yapmak gibi görevleri yerine getirmektedirler. Kurum-hasta, hekim-hasta ve hekim-hasta yakını arasında köprü görevi yapan tıbbi sekreterlerin verimli bir şekilde çalışabilmesi için işyeri ortamının uygun olması ve sekreterlerin ihtiyaç ve beklentilerinin karşılanması gerekmektedir. Sekreterler hizmet sunarken; temel fizyolojik isteklerinin karşılanması, güvence isteğinin yerine getirilmesi, kurum bazında ait olma ihtiyacına cevap verilmesi, değer verilme, saygı görme ve takdir edilme ihtiyacının yerine getirilmesi vb. beklentiler içerisinde dirlirler (Tengilimoğlu ve Çıtak, 2003).

Herzberg, çalışanların iş ile ilgili tutumunu belirleyen tatmin ya da tatminsizlik olmak üzere ikili özelliğine ilişkin iki faktör kuramını ortaya koymuştur. Buna göre; birinci grup faktörlerin doyumumsuzluk faktörleri adı altında, çalışma koşulları, güvenlik, organizasyon politikaları, maaş gibi dışsal faktörleri içerdiğini ve bu dışsal faktörlerin tatmin edilmemesi durumunun, çalışanların doyumumsuzluğuna yol açtığını belirtmektedir. Memnuniyet faktörleri adı verilen ikinci grup faktörlerin ise, çalışanların birey olarak kabul görme, gelişme ve sorumluluk alma gibi içsel faktörleri içerdiğini ve bu faktörlerin karşılandığında ise iş doyumunu meydana geldiğini belirtmiştir (Yılmaz, 2001). Motivasyon faktörleri; başarı, başarının tanınması, işin kendisi, sorumluluk ve büyüme veya ilerlemeyi kapsamakta ve iş memnuniyetine götürmektedir. Tüm bu faktörlerin yokluğu ise işte doyum kaybına neden

olmaktadır. Doyumsuzluk; işletmenin yönetim politikası, denetimler, kişiler arası iletişim, çalışma şartları, ücret ve iş güvenliğini kapsamakta ve iş memnuniyeti düzeyini belirlemektedir. İşinden memnun olmayan ya da motivasyonu sağlanamayan çalışanlarda ise zaman içerisinde tükenmişlik durumu ortaya çıkmaya başlamaktadır.

Tükenmişlik (Burnout): Başarısız olma, yıpranma, gücün ve enerjinin azalması ya da tatmin edilemeyen istekler sonucunda bireyin iç kaynaklarında meydana gelen tükenme durumudur. Çalışanlar arasındaki iş uyumunu etkilemesi ve kişisel öz yeterlilikte eksilme, fiziksel olarak tükenme, kronik yorgunluk, çaresizlik ve ümitsizlik duyguları ile bireyde olumsuz bir benlik kavramının gelişmesine, yaşam ve diğer insanlara yönelik olumsuz tutumlar geliştirmesine yol açan bu durum psikolojik bir danışmanlık yetersizliği olarak ifade edilmektedir (Özdemir vd., 1999; Piko, 2006; Kim, Shin ve Umbreit, 2007).

Tükenmişlik, hem bireyler hem de kurumlar açısından iş yaşamını önemli ölçüde tehdit eden bir sorun olarak karşımıza çıkmaktadır. “Bireyin ruhsal ve fiziksel açıdan enerjisinin tükenmesi” olarak ifade edilebilecek olan tükenmişlik, gerek örgütte strese neden olan örgütsel faktörler, gerekse yapılan işe ilişkin uzun dönemli etkiler sonucunda ortaya çıkmaktadır. Tükenmişlik daha çok, doğrudan insana hizmet eden ve hizmetin sunumunda insan faktörünün çok önemli bir yere sahip olduğu iş alanlarında görülmektedir. Ayrıca tükenmişlik çalışanların kişisel ve sosyal uyumlarını zedelerken işlerine karşı olan tutumlarını ve işle bütünleşmelerini de olumsuz yönde etkileyebilmektedir.

Tükenmişlik, bireyler kadar örgütler üzerinde de olumsuz sonuçlar meydana getiren bir durumdur. Bireysel, yönetsel ve örgütsel bazı uygulamalarla tükenmişlikle baş etmek mümkündür. Özellikle yöneticilerin, çalışanların yaşadığı tükenmişliği fark ederek ortadan kaldırmak için gerekli olan uygulama ve düzenlemeleri gerçekleştirebilmeleri, konuya ve konunun önemine ilişkin bilgi düzeylerine bağlıdır.

Maslach ve Jackson tükenmişliği duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarı olarak üç boyutta incelemişlerdir.

Şekil 1: Maslach tükenmişlik modeli (Ardıç ve Polatçı, 2008)

+ Duygusal Tükenme + Duyarsızlaşma - Kişisel Başarı

Duygusal Tükenmişlik (Emotional Exhaustion): Kişinin duygusal kaynaklarının tükendiği duygusuna kapılmasıyla kendini göstermektedir. Bu duygusal tükenmişlik durumunu yaşayan kişi, hizmet verdiği kişilere karşı geçmişte olduğu kadar verici ve sorumlu davranmadığını düşünmektedir (Aslan, 2000). Literatürde bu boyut, tükenmişliğin en kritik ve en belirleyici boyutu olarak ifade edilmektedir. Duygusal tükenme, tükenmişliğin içsel boyutunu oluşturur.

Duyarsızlaşma (Depersonalization): Duyarsızlaşma, Çalışanların hizmet verdikleri kişilere karşı birer birey değil de nesne gibi davranmalarıyla ortaya çıkmaktadır. Bu kişiler, etkileşimde buldukları kişilere ve kuruma karşı mesafeli, umursamaz ve alaycı bir tavır takınabilirler (Çimen, 2000). Birey insancılıktan uzaklaşmış, alaycı, küçümseyen, katı, duygusuz ve kayıtsız bir tutum içerisine girmiştir (Leiter ve Maslach, 1988; Singh vd., 1994; Maslach vd., 2001; Kaçmaz, 2005). Duyarsızlaşma, tükenmişliğin kişilerarası boyutu ile ilgilidir (Budak ve Sürgevil, 2005). Daley (1979) tükenmişlik yaşayan bireylerin hizmet ettikleri kişilerle kendi özel yaşamları arasına katı bir sınır çizmekte olduğunu, örneğin ev ortamlarında işleri

hakkında kesinlikle konuşmamakta ve yine hizmet ettikleri kişilerle aralarına fiziksel bir mesafe koymak maksadıyla bu kişilerle mümkün olduğunca iletişim kurmaktan kaçınılmaktadırlar. Tükenmişlik hisseden çalışanların hizmet verdikleri kişilere katı bir biçimde davrandıkları, bu kişilerin sorunlarını çözmektense “kitaba göre” hareket etmeyi yeğlediklerini ifade etmektedir.

Kişisel Başarıda Azalma (Low Personal Accomplishment): Kişisel başarı, kişinin mesleki başarı düzeyinin yeterliliğinin bir ölçüsüdür (Yaman vd., 2002). Kişinin, kendisiyle ilgili değerlendirmelerinin olumsuz bir nitelik taşıdığı durumdur. Birey kişisel başarıda düşme hissi ile birlikte, kendisini yetersiz hisseder, yetkin bir birey olmadığını düşünür. Bu şekilde düşünen bireyin motivasyonunda da düşme oluşur. Bu kişiler işlerinde ilerlemediklerini hatta gerilediklerini düşünerek kendilerini suçlamakta ve harcadıkları çabanın bir işe yaramayacağına inanmaktadırlar (Çimen, 2000). Kişisel başarıda azalma, kişinin duygudan yoksun tutum ve davranışlar sergilemesi ile kendini gösterir.

Çalışan kişilerin %80'i iş yaşamlarının bir noktasında tükenmişlik sendromu ile karşı karşıya kalabilmektedirler. Ancak bu durum birdenbire gelişen bir durum olmamakta, yavaş gelişmekte, bazı etmenlerle beslenerek ortaya çıktıktan sonra da kişinin ruhsal dengesini bozmakta, iş-aile-sosyal yaşantısında önemli yoksunlukların yaşanmasına neden olabilmektedir (Güdük vd., 2005).

Tıbbi sekreterler çalışma ortamlarında hasta, hasta yakınları ve kurum çalışanları ile sürekli iletişim halindedirler. Yapılan çalışmalar yoğun iş ve sosyal ilişkiler ortamında çalışan işgörenlerin tükenmişlik düzeylerinin arttığını bununda örgütsel başarısını ve örgüte bağlılıklarını olumsuz yönde etkilediğini ortaya koymaktadır.

Bu çalışmada Akdeniz Üniversitesi Hastanesi’nde tıbbi sekreter olarak görev yapmakta olan personellerin duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma ve kişisel başarı kaybı açısından tükenmişlik düzeylerinin araştırması ve tanımlayıcı değişkenlerin tükenmişlik düzeyleri üzerindeki etkisinin incelemesi amacıyla planlanıp, yürütülmüştür.

Yöntem

Araştırma Evreni, Örneklem Hacmi:

Tanımlayıcı tipteki bu araştırmanın hedef evrenini, Akdeniz Üniversitesi Hastanesinde çalışan tıbbi sekreterler oluşturmaktadır. Hastanede çalışan tıbbi sekreterlerden bazıları çalışmaya katılmayı istemedikleri için çalışma örneklemini Akdeniz Üniversitesi Hastanesi’nde çalışmakta olan 100 tıbbi sekreter oluşturmuştur.

Veri Toplama Araçları

Tıbbi sekreterlerin tükenmişlik düzeylerini ölçmek için planlanan araştırmada, veri toplama aracı olarak Maslach ve Jackson tarafından geliştirilmiş olan Maslach Tükenmişlik Ölçeği (MTÖ) ile katılımcıların bağımsız değişkenlerle ilgili verilerini saptamak için Kişisel Bilgi Formu kullanılmıştır. Katılımcılara ait veriler Ocak 2015-Mart 2015 tarihleri arasında toplanmıştır. Çalışmada kullanılmış olan 5’li Likert tipi, 22 maddelik Maslach Tükenmişlik Ölçeği, tükenmişliği Duygusal Tükenmişlik (DT), Duyarsızlaşma (D), ve Kişisel Başarı (KB) olmak üzere 3 farklı boyutta değerlendirmektedir. Tablo 1’de gösterildiği gibi DT boyutunda 9 madde

(1,2,3,4,5,6,7,8,9), duyarsızlaşma boyutunda 5 madde (18,19,20,21,22) ve kişisel başarı boyutunda ise 8 madde (10,11,12,13,14,15,16,17) yer almaktadır. DT ve D boyutları olumsuzlukları ifade ettiği için DT ve D alt boyutlarındaki yanıtlar hiçbir zaman 1, çok nadir 2, bazen 3, çoğu zaman 4, her zaman 5 şeklinde düz olarak; KB boyutu olumlu ifadeleri içerdiği için, hiçbir zaman 5, her zaman 1 şeklinde tersine puanlanmıştır. Olumlu ifadelerden oluşan KB alt boyutunda puanlama ters yönde yapılmış ve “kişisel başarısızlık” olarak yorumlanmıştır. Puanlar her ölçek için ayrı ayrı hesaplanmıştır.

Tablo 1: Maslach Tükenmişlik Ölçeği (MTÖ) nin Alt Boyutları ve Boyutlarda Yer Alan Maddeler

Alt Boyutlar	Maddeler
Duygusal Tükenme (DT)	1,2,3,4,5,6,7,8,9
Duyarsızlaşma (D)	18,19,20,21,22
Kişisel Başarı (KB)	10,11,12,13,14,15,16,17

Verilerin Analizi

Çalışma sonucunda elde edilen verilerin analizi SPSS 20.0 istatistik paket programında değerlendirilmiştir. Hastanede çalışan tıbbi sekreterlerin cinsiyet, medeni durum, işten memnuniyet durumu gibi değişkenler ile tükenmişlik durumları arasındaki ilişkiyi ortaya koymak için t testi uygulanırken; yaş, ekonomik durum, kurumda çalışma yılı ve mevcut işte çalışma yılı ile eğitim durumu değişkenlerine One-Way-Anova (tek yönlü varyans analizi) testi uygulanmıştır. Gruplar arasındaki farklılıkları belirleyebilmek içinde Post-Hoc analizi yapılmış olup, $p < 0,05$ istatistiksel olarak anlamlı kabul edilmiştir.

Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Türkiye’deki geçerlik ve güvenilirlik çalışmaları Ergin tarafından yapılmıştır. Ergin (1992) üç boyuta ait Cronbach Alpha güvenilirlik katsayılarını duygusal tükenme için 0.83, duyarsızlaşma için 0.65 ve kişisel başarı hissi için 0.72 olarak bulmuştur. Bizim araştırmamızda ise güvenilirlik analizleri sonucunda ölçeğin bütünü için Cronbach Alpha katsayısı 0.84 olarak hesaplanmış; alt ölçeklerin güvenilirlik katsayıları ise sırasıyla duygusal tükenme için 0.91, duyarsızlaşma için 0.68 ve kişisel başarı hissi için 0.75 olarak bulunmuştur (Tablo 2). Üç alt boyutun güvenilirliği de 0,6’nın üstünde çıktığı için bu durum çalışmamızın ölçümünün tutarlı ve istikrarlı sonuçlar ortaya çıkardığını göstermektedir.

Tablo 2: Tükenmişlik Ölçeğinin Alt Boyutlarının Cronbach Alpha Değerleri

Tükenmişlik	Cronbach Alpha
Duygusal Tükenme (DT)	0,83
Kişisel Başarı (KB)	0,72
Duyarsızlaşma (D)	0,65

Bulgular

Çalışmamız Akdeniz Üniversitesi hastanesi klinik, poliklinik ve ana bilim dallarında sekreterlik yapan 100 tıbbi sekreter üzerinde yürütülmüştür. Çalışmaya katılan tıbbi sekreterlerin %89'u kadın, %11'i erkek; yaş ortalaması $33,29 \pm 5,76$ ($n=98$; 2 kişi yaşını belirtmediği için değerlendirmeye alınamamıştır) yıldır. Kurumda çalışma yılı ortalaması $7,85 \pm 5,86$ yıl iken; şu anki mevcut işlerini yapma sürelerinin ortalaması $5,90 \pm 5,48$ yıl olarak bulunmuştur (Tablo 3).

Tablo 3: Çalışmaya Katılan Tıbbi Sekreterlerin Sosyodemografik Özelliklerine Göre Dağılımları- I

Değişkenler	\bar{X}	Ss
Yaş	33,29	5,76
Kurumda Çalışma Yılı	7,85	5,86
Şu Anki Mevcut İşini Yapma Süresi	5,90	5,48

Çalışmaya katılan tıbbi sekreterlerin % 68'i evlidir. Katılımcıların % 42,4'ü iki yıllık yüksekokul, % 32,3'ü dört yıllık yüksekokul veya fakülte mezunudur. % 69,7'lik kısım ekonomik durumunun orta düzey olduğunu belirtmiştir. Çalışmaya katılan tıbbi sekreterlerin yarısından fazlasını poliklinik sekreterleri (%55) oluşturmakta ve çalıştıkları işten sekreterlerin çoğunlukla memnun oldukları (%80,6) tespit edilmiştir. Bu birimde çalışmayı seçmelerinin asıl nedeninin ise % 47,9 çalışma koşullarının uygun olması ve %36,5 idarenin tasarrufu olduğunu belirtmişlerdir (Tablo 4).

Tablo 4: Çalışmaya Katılan Tıbbi Sekreterlerin Sosyodemografik Özelliklerine Göre Dağılımları- II

Değişkenler	n	%
Medeni Durum		
Bekar	32	32
Evli	68	68
Eğitim Durumu		
Lise	21	21,2
İki Yıllık yüksekokul	42	42,4
Dört Yıllık Yüksekokul/Fakülte	32	32,3
Lisansüstü	4	4,1
Ekonomik Durum		
Kötü	8	8,1
Orta	69	69,7
İyi	21	21,2
Çok iyi	1	1,0
Şu Anki Görev		

Poliklinik Sekreteri	55	55,0
Klinik Sekreteri	14	14,0
Ana Bilim Dalı Sekreteri	31	31,0
İşten Memnuniyet Durumu		
Evet	79	80,6
Hayır	19	19,4
Bu Birimde Çalışmayı Seçmenin Asıl Nedeni		
Çalışma koşullarının uygun olması	46	47,9
Ulaşımının rahat olması	5	5,2
İdarenin tasarrufu	35	36,5
Güvenilir olması	2	2,1
İş akışının düzenli olması	1	1,0
Bildiği işi yapıyor olmak	4	4,2
Arkadaş uyumu	2	2,1
Kendini geliştirme isteği	1	1,0

Tıbbi sekreterlerin demografik özellikleri ile tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiyi belirlemek için bağımsız örneklemli t testi, ANOVA ve Post Hoc analizleri yapılmıştır.

Demografik özelliklerden, cinsiyet, işten memnuniyet durumu, medeni durum ile duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma ve kişisel başarı düzeyleri arasındaki ilişkiyi belirlemek için bağımsız örneklemli t testi yapılmıştır. Cinsiyet (Tablo 5) ve medeni durum ile tükenmişlik alt boyutları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark saptanmamıştır ($p>0,05$).

Tablo 5: Cinsiyet İle Tükenmişlik Alt Boyutlarının Karşılaştırılması

Boyutlar	Cinsiyet	n	\bar{X}	Ss	t	p
Duygusal Tükenme	Kadın	64	2,17	0,65	0,91	0,37
	Erkek	16	3,26	0,83		
Kişisel Başarı	Kadın	57	3,56	0,51	-	0,14
	Erkek	18	3,52	0,56	1,49	
Duyarsızlaşma	Kadın	61	1,88	0,81	-	0,95
	Erkek	19	1,95	0,81	0,62	

İşten memnuniyet durumu ile tükenmişlik alt boyutları arasındaki ilişkiye bakıldığında ise duygusal tükenme ile çalıştığı işten memnuniyet durumu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmuştur ($t=-5,65$; $p<0,05$), (Tablo 6). Çalıştığı işten memnun olan tıbbi sekreterlerin memnun olmayanlara göre daha fazla duygusal tükenmişlik yaşadıkları saptanmıştır ($p=0,001$).

Tablo 6: İşten Memnuniyet Durumu İle Tükenmişlik Alt Boyutlarının Karşılaştırılması

	İşten Memnuniyet	n	Ortalama	Ss	t	p
Duygusal Tükenme	Evet	73	2,43	0,84	-5,65	0,001*
	Hayır	9	2,17	0,56		
Kişisel Başarı	Evet	68	3,52	0,51	0,26	0,79
	Hayır	8	3,81	0,49		

Duyarsızlaşma	Evet	74	1,89	0,82	-0,31	0,76
	Hayır	7	1,91	0,59		

Tıbbi sekreterlerin yaş gruplarına, çalışma yıllarına, şu andaki mevcut işlerini sürdürme yıllarına ve eğitim durumlarına göre tükenmişlik düzeyleri ile kurumda çalıştıkları birime göre (klinik, poliklinik, ana bilim dalı) tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiyi incelemek için ise ANOVA analizi uygulanmıştır. Tükenmişlik alt boyutları ile çalışma yılı, şu anki mevcut işi sürdürme yılı, eğitim durumları ve kurumda çalıştıkları birim (Tablo 7) arasında bir ilişki olmadığı saptanmamıştır.

Tablo 7: Tıbbi Sekreterlerin Çalıştıkları Birim ile Tükenmişlik Durumlarının Karşılaştırılması

Boyutlar	Çalıştıkları Birim	n	\bar{X}	Sd	F	p
Duygusal Tükenme	Poliklinik Sekr.	44	2,41	0,86	2,64	0,078
	ABD Sekreteri	10	1,90	0,63		
Kişisel Başarı	Klinik Sekreteri	28	2,58	0,76	0,66	0,51
	Poliklinik Sekr.	42	3,51	0,51		
	ABD Sekreteri	10	3,53	0,62	2,65	0,077
	Klinik Sekreteri	24	3,66	0,41		
Duyarsızlaşma	Poliklinik Sekr.	42	1,90	0,78		
	ABD Sekreteri	10	1,40	0,39		
	Klinik Sekreteri	29	2,06	0,88		

Tablo 8’de görüldüğü üzere sadece yaş grupları ile tükenmişlik alt boyutlarından duyarsızlaşma arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olduğu gözlenmiştir ($p < 0,05$). Bu farkların hangi gruplar arasında olduğunu tespit etmek için Post Hoc testi yapılmış olup; 20-28 yaş grubundaki tıbbi sekreterlerin duyarsızlaşma alt boyutunda diğer yaş gruplarına göre (29-33 yaş grubu, 34-37 yaş grubu ve 38-48 yaş grubu) daha fazla tükenmiş olduğu saptanmıştır. Yaş grupları ile duygusal tükenme ve kişisel başarı alt boyutlarında ise anlamlı bir fark bulunmamıştır ($p > 0,05$).

Tablo 8: Tıbbi Sekreterlerin Yaş Grupları ile Tükenmişlik Durumlarının Karşılaştırılması

Boyutlar	Yaş	n	\bar{X}	Sd	F	p	Post-Hoc.
Duygusal Tükenme	20-28	19	2,51	1,04	0,25	0,87	
	29-33	23	2,49	0,96			
	34-37	22	2,39	0,55			
	38-48	16	2,31	0,61			
Kişisel Başarı	20-28	18	3,58	0,51	0,42	0,74	
	29-33	25	3,62	0,62			
	34-37	20	3,42	0,41			
	38-48	12	3,57	0,46			
Duyarsızlaşma	20-28 (1)	21	2,51	0,95	7,03	0,001*	1>2,3,4
	29-33 (2)	23	1,76	0,69			

34-37 (3)	21	1,67	0,67
38-48 (4)	15	1,57	0,45

Birimde çalışmayı kendileri istediğini ifade eden tıbbi sekreterlerin çalıştığı işten memnuniyeti %86,9 iken, Çalıştığı birimde kendi isteği dışında çalışanların işten memnuniyet oranlarının %72,2 olduğu gözlenmiştir (Tablo 9).

Tablo 9: Birimde Çalışmayı Kendisi İstemeyenlerin İşten Memnuniyeti Oranları

		İşten Memnuniyet		χ^2	p
		Evet	Hayır		
Bu Birimde Çalışmayı Kendiniz mi İstediniz?					
Evet	n	53 _a	8 _b	7,32	0,026*
	%	86,9%	13,1%		
Hayır	n	26 _a	10 _a		
	%	72,2%	27,8%		

*a,b farklılaşmayı göstermektedir.

Ki-kare analizi incelendiğinde birimde çalışmayı kendisi isteyenler ve kendi isteği dışında çalışanlar ile işten memnuniyet oranı arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur. Çalıştığı birimde kendi isteği ile çalıştırılanların, kendi isteği dışında çalıştırılan tıbbi sekreterlere oranla işlerinden daha çok memnun oldukları gözlemlenmiştir ($\chi^2=7,32$; $p=0,026$).

Tükenmişlik alt boyutlarının birbiriyle olan ilişkilerinin korelasyonuna (Tablo 10) bakıldığında ise; duygusal tükenme ile kişisel başarı arasında anlamlı bir ilişkinin olmadığı tespit edilmiştir ($r=-0,067$, $p>0,05$). Duyarsızlaşma ile kişisel başarı arasında anlamlı bir ilişkinin olmadığı tespit edilmiştir ($r=0,043$, $p>0,05$). Duygusal tükenme ile duyarsızlaşma arasında ise pozitif yönlü anlamlı bir ilişki olduğu bulunmuştur ($r=0,444$, $p<0,01$).

Tablo 10: Tükenmişlik alt Boyutlarının Korelasyon Matrisi

		Duygusal Tükenme	Kişisel Başarı	Duyarsızlaşma
Duygusal Tükenme	r	1		
	p			
Kişisel Başarı	r	-0,067	1	
	p	0,596		
Duyarsızlaşma	r	0,444**	0,043	1
	p	0,000	0,726	

** P 0,01 düzeyinde anlamlı ilişkiyi gösterir

Sonuç

Zaman içerisinde yoğunlaşan rekabet koşulları ve gelişen teknolojinin çalışma şartları üzerindeki olumsuz etkisi ile tükenmişlik sendromu günümüz iş dünyası için önemli bir problem haline gelmiştir. Tükenmişlik bireylerin işlerini ve işleri nedeniyle kurdukları ilişkileri olumsuz etkilediği için ciddi bir sosyal problem olarak görülmektedir. Ayrıca insanlarla yüzyüze ilişkinin yoğun olduğu meslek gruplarında görülen mesleki bir hastalık haline gelmiştir. Duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarıda azalma hissi olmak üzere üç boyutu olan tükenmişliğin, bu boyutları tükenmişliği yaşayan bireyin hayatında gerçekleşen değişimleri ifade etmektedir. Buna göre tükenmişlik yaşayan birey işinden soğumakta, kronik bir yorgunluk yaşamakta, kendi iç dünyasına çekilmekte ve artan bir şekilde işinde yetersiz olduğunu hissetmektedir (Maslach ve Zimbardo, 1982; Maslach ve Leiter, 1997).

Stres ve motivasyonun tükenmişlikte önemini vurgulayan araştırmalar, iş stresi yüksek olmasına rağmen motivasyonu düşük olan çalışanların tükenmişlik yaşamadıklarını belirtmektedir. Bireyin işi nedeniyle fazla yüklenmesi ve bu yüksek uyarılmanın uzun sürmesi duygusal tükenmişliği doğurmaktadır. Duygusal tükenmişlik çalışanın stresle başa çıkma konusundaki başarısıyla da ilişkilidir. İş stresi aynı düzeyde olmasına rağmen stresle başa çıkmada başarısız olan bireylerin duygusal tükenmişlik yaşama olasılıklarının daha fazla olduğu bilinmektedir (Tuğrul vd., 2002).

Tükenmişlik, çalışanların kişilik özelliklerinden kaynaklanabileceği gibi, örgütsel nedenlerden de kaynaklanabilmektedir. Örgütün yapısı, işin niteliği, çalışma saatleri, nöbetler, iş yoğunluğu, örgütün fiziksel özellikleri, amir ve yöneticilerin desteği, rol belirsizliği, adaletsiz ücret ve terfi politikaları vb. birçok örgütsel neden tükenmişliği artırmaktadır. Sürekli ve aşamalı olarak gelişen tükenmişlik duygusu bir süre sonra bireyi örgütün amaçlarından uzaklaştırmaktadır. Birey yaşadığı tükenmişlik duygusuyla başa çıkamadığında ise işten ayrılma niyeti oluşmaktadır.

Tükenmişlik kavramı ile ilgili bilgiye sahip olmak hem çalışanlar, hem yöneticiler açısından tükenmişliğin etkilerini ortadan kaldırmada bir basamaktır. Asıl hedef tükenmişliği önlemek olsa da, tükenmişlik hissedilmeye başlandıktan sonra da gerek bireysel gerekse örgütsel çerçevede yapılabilecek birçok husus söz konusudur. Ayrıca; tükenmişlik bir süreçtir ve bir gecede ortaya çıkan bir durum değildir. Bu nedenle de sinyalleri doğru algılamak, farkındalık ve zamanında müdahale konusunda örgütlere, özellikle de yöneticilere önemli görevler düşmektedir (Arı vd., 2008).

Bizim çalışmamızda da çalıştığı işten memnun olan tıbbi sekreterlerin memnun olmayanlara göre daha fazla duygusal tükenmişlik yaşadıkları saptanmıştır ($p=0,001$). Bu durum aslında tıbbi sekreterlerin yaptıkları işten ne kadar memnun olsa da işini ne kadar sevsede umduğunu bulamadığı için tükenmişlik yaşamaya başladıklarını göstermektedir. Buna bağlı olarak da özellikle genç jenerasyonda yani 20-28 yaş grubundaki tıbbi sekreterlerin duyarsızlaşma alt boyutunda diğer yaş gruplarına göre (29-33 yaş grubu, 34-37 yaş grubu ve 38-48 yaş grubu) daha fazla tükenmiş olduğu gözlenmiştir ($p<0,05$). Ayrıca çalıştığı birimde kendi isteği ile çalıştırılanların, kendi isteği dışında çalıştırılan tıbbi sekreterlere göre işlerinden memnun olma durumlarının daha fazla olduğu saptanmıştır ($\chi^2=7,32$; $p=0,026$). Buradan da anlaşılacağı gibi kişinin istediği işi yapıyor olması hem onun tükenmişlik duygusunu yaşamasını engellemekte hem de kuruma olan bağlılığını arttırmaktadır.

Sonuç olarak bünyemizde çalışan personellerin motivasyonu yüksek ve verimli bir şekilde çalışmalarını sağlayabilmek için öncelikle çalışanların görev tanımları açık ve net olarak yapılmalıdır. Çalışanların görev dağılımları yetenek, özellik ve önceliklere göre yapılmalıdır. Çalışanların kişilik özelliklerine saygı gösterilmelidir. Çalışanlara ilerleme olanağı sağlanmalıdır. İş yükünün aynı kişilerde birikmesini önlemek için zor işlerin eşit olarak dağıtılması sağlanmalıdır. İşin yoğunlaştığı çalışma dönemlerinde ek personel ve donanım sağlanmalıdır. Görevlerde ve ödüllendirmede adil bir sistem gerçekleştirilmelidir. Yöneticiler yapıcı ve çalışanını anlayan, kendini sürekli geliştiren kişiler olmalı; hoşgörülü, esnek ve katılımcı bir yönetim anlayışı benimsenmelidir. Kurum yöneticileri aldıkları ve uyguladıkları kararlarında çalışanların ihtiyaç ve beklentilerini göz ardı etmemelidir. Kişisel yetersizlikleri azaltmak için hizmet içi eğitim programlarının yoğunlaştırılmasıdır. Özellikle işe yeni başlayanlarda ve örgüt içi iş değişikliklerinde gerekli oryantasyon çalışmaları yapılmalıdır. Çalışanların tükenen güç kaynaklarını yenilemeleri için grup çalışmaları, seminerlere motive edilmelidir. Kurum ortamında değişiklikler yapılmalıdır. Değişime kapalı kurumlarda yaşanan durgunluk, kurumu tembelliğe sürükler ve çalışanlar için bir tükenme nedenidir. İşe alımlarda kişi-iş uyumuna dikkat edilmelidir. Bu sebeple iş mülakatı basit bir prosedür olarak görülmemeli, uygun elemanın uygun işe yerleşmesi sağlanmalıdır. Çalışma alanlarının fiziki koşulları iyileştirilmelidir. Birey günlük yaşantısının önemli bir bölümünü işyerinde geçirmektedir. Bu da çevre koşullarının önemini artırmaktadır. Yapılan çevresel her düzeltme ve geliştirme çalışanlar üzerinde motivasyonu artırıcı etki yapar ve sağlıklı koşullarda çalışan bireylerin çalışma ortamı ve iletişimi de sağlıklı olacaktır. (Kaçmaz, 2005; Şanlı Çatak, 2013; Polatçı, 2007; Ak Sütü, 2013).

Kaynakça

- Ak Sütü, S. (2013). Sağlık Çalışanlarında Duygusal Zeka ve Tükenmişlik İlişkisi, Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi/ Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Aslan, H. (2000). Hekimlerde Tükenme Sendromu ve Önleme Yolları. Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Tıp Fakültesi Psikiyatri ABD, Arşiv, 9, 427-436.
- Aslan, Ş., Özata, M., & Atayeter, C. (2004). Sağlık işletmelerinde ekip yönetimi: fırsatlar ve sınırlılıklar. *Standart Ekonomik ve Teknik Dergi*, 43(516), 17-23.
- Ardıç, K., Polatçı, S. (2008). Tükenmişlik Sendromu Akademisyenler Üzerinde Bir Uygulama: GOÜ Örneği, Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 10(2), 69-96.
- ARI, G. S., & Bal, E. Ç. (2008). Tükenmişlik kavramı: Birey ve örgütler açısından önemi. Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 15(1), 131-148.
- Budak, G., & Sürgevil, O. (2005). Tükenmişlik ve tükenmişliği etkileyen örgütsel faktörlerin analizine ilişkin akademik personel üzerinde bir uygulama. *DE Üİİ BF Dergisi*, 20(2), 95-108.
- Çalgan, Z., Yeğenoğlu, S., & Aslan, D. (2009). Eczacılar da mesleki bir sağlık sorunu: tükenmişlik. *Hacettepe Üniversitesi Eczacılık Fakültesi Dergisi*, 29(1), 61-74.
- Çimen, M. (2000). Türk Silahlı Kuvvetleri Sağlık Personelinin Tükenmişlik, İş Doyumu, Kuruma Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyetlerine İlişkin Bir Alan Araştırması. *Bil. Enst. Doktora Tezi, Ankara*.
- Daley, M. R. (1979). 'Burnout': Smoldering problem in protective services. *Social Work*, 24(5), 375-379.
- Dieleman M. Cuong P.V. Anh L.V. Martineau T (2003). Identifying Factors For Job Motivation Of Rural Health Workers İn North Viet Nam. **Human Resources for Health**. 1:10.
- Ergin, C. (1992). Doktor ve hemşirelerde tükenmişlik ve Maslach tükenmişlik ölçeğinin uyarlanması. VII. *Ulusal psikoloji kongresi bilimsel çalışmaları*, 22, 25.
- Güdük, M., Erol, Ş., Yağcibulut, Ö., Uğur, Z., Özvarış, Ş. B., & Aslan, D. (2005). Ankara'da bir tıp fakültesinde okuyan son sınıf öğrencilerde tükenmişlik sendromu. *Sürekli Tıp Eğitimi Dergisi*, 14(8), 169-173.
- Kaçmaz, N. (2005). Tükenmişlik (burnout) sendromu. *İstanbul Tıp Fakültesi Dergisi*, 68(1).
- Kim, H. J., Shin, K. H., & Umbreit, W. T. (2007). Hotel job burnout: The role of personality characteristics. *International Journal of Hospitality Management*, 26(2), 421-434.
- Leiter, M. P., & Maslach, C. (1988). The Impact of Interpersonal Environment on Burnout and Organizational Commitment. *Journal of organizational behavior*, 9, 297-308.

- Martineau-t, T. (2003). Identifying factors for job motivation of rural health workers in North Viet Nam. *Human resources for health*, 1(10).
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (1999). Take this job and... love it. *Psychology Today*, 32(5), 50-53.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual review of psychology*, 52(1), 397-422.
- Maslach, C. ve P. G. Zimbardo (1982), *Burnout – The Cost of Caring*, Prentice-Hall, Inc., Englewood Cliffs, New Jersey.
- Maslach, C. ve M. P. Leiter (1997), *The Truth about Burnout*, Jossey-Bass, San Francisco, Ca.
- Özdemir, K., Özdemir, H. D., Coşkun, A., & Çınar, Z. (1999). Diş hekimliği fakültesi öğretim elemanlarında mesleki tükenmişlik ölçeğinin değerlendirilmesi. *Cumhuriyet Üniversitesi Diş Hekimliği Fakültesi Dergisi*, 2(2), 98-104.
- Piko, B. F. (2006). Burnout, role conflict, job satisfaction and psychosocial health among Hungarian health care staff: A questionnaire survey. *International journal of nursing studies*, 43(3), 311-318.
- Polatçı, S.(2007).Tükenmişlik Sendromu ve Tükenmişlik Sendromuna Etki Eden Faktörler: Gaziosmanpaşa Üniversitesi Akademik Personeli Üzerinde Bir Analiz, Yüksek Lisans Tezi, Gaziosmanpaşa Üniversitesi/ Sosyal Bilimler Enstitüsü, Tokat.
- Singh, J., Goolsby, J. R., & Rhoads, G. K. (1994). Behavioral and psychological consequences of boundary spanning burnout for customer service representatives. *Journal of Marketing Research*, 558-569.
- Şahin, D., Turan, F. N., Alparlan, N., Şahin, İ., Faikoğlu, R., Görgülü, A. (2008). Devlet Hastanesinde Çalışan Sağlık Personelinin Tükenmişlik Düzeyleri. *Nöropsikiyatri Arşivi*, 45, 116-21
- Şanlı Çatak, H. (2013). Sağlık Çalışanlarında Tükenmişlik Düzeyinin Çeşitli Değişkenlere Göre İncelenmesi: Denizli Ağız ve Diş Sağlığı Merkezi Örneği, Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi/ Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Tengilimoğlu, D., Çıtak, N., (2003). Sekreterlik Mesleği Ve Sekreterlerin Sınıflandırılması, Yönetici Ve Tıp Sekreterliği. Seçkin Yayıncılık San.ve Tic. A.Ş. Ankara.
- Tuğrul, B., & Çelik, U. P. E. (2002). Normal Çocuklarla Çalışan Anaokulu Öğretmenlerinde Tükenmişlik. *Pamukkale üniversitesi eğitim fakültesi dergisi*, 12(12), 1-11.
- Yaman, H.; Urgan, M. (2002). Tükenmişlik: Aile Hekimliği Asistan Hekimleri Üzerinde Bir İnceleme. *Türk Psikoloji Dergisi*, 17 (49): 37-44.
- Yılmaz, M.; (2001). Sağlık Bakım Kalitesinin Bir Ölçütü: Hasta Memnuniyeti. *C.Ü. Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi*, 5(2): 69-74.

PAMUKKALE ÜNİVERSİTESİ BULDAN MESLEK YÜKSEKOKULU ÖĞRENCİLERİNİN KİTAP OKUMA ALIŞKANLIKLARI

Nuray KESKİN¹

Özet

Çağımız teknoloji ve bilgi çağıdır. Teknoloji alanında ilerlemenin temelinde sınırsız bilgiye ulaşma ve bu sayede yeni bilgilerin oluşmasını sağlamak yatmaktadır. Ancak teknoloji ne kadar ilerlerse ilerlesin en önemli bilgiye ulaşma kaynağı her zaman kitap olmuştur. Kitap okumayla ilgili çok fazla güzel söz söylenmiştir ki bunlardan biriside “Bir kitap okudum hayatım değişti” sözüdür. Bu sözden hareketle meslek yüksekokulu öğrencilerinin yeteri kadar kitap okuyup okumadıklarını; demografik özelliklerine göre okuma tutumlarında anlamlı bir farklılık olup olmadığının belirlenmesi amacıyla bu araştırma yapılmıştır. Araştırma sonucunda Buldan MYO öğrencilerinin kitap okumaya ilişkin tutumlarının cinsiyet değişkenine göre anlamlı olarak değiştiği, bölüm, öğretim türü, aile geliri, yaşanan yerleşim yeri, anne-baba eğitim durumu değişkenlerine göre ise anlamlı olarak değişmediği belirlenmiştir.

Anahtar Kelimeler: MYO Öğrencisi, okuma, okuma alışkanlığı.

PAMUKKALE UNIVERSITY BULDAN VOCATIONAL HIGH SCHOOL STUDENTS' HABITS OF READING BOOK

Abstract

Our age is technology and knowledge time. The base of technologic improvement is to reach unlimited knowledge and thanks to it to provide that new knowledge occurs. No matter how does technology improve, a book always becomes the source of getting at the most important information. There have been a lot of good words about reading a book, one of them is ' I have read a book and my life has changed. 'This research has been done in order to identify whether vocational high school students read enough and that there is any difference between students' reading attitude according to their demographic characteristics. In consequence of study, reading attitude of Buldan vocational high school students changes meaningfully according to their sex, but it doesn't change meaningfully according to their departments, education type, family income, settlement and parents' educational background.

Keywords: Vocational high school students, reading, reading habit

¹ Öğr. Gör., Pamukkale Üniversitesi, nurayk@pau.edu.tr

Giriş

Teknolojik gelişmeler dünya ülkeleriyle birlikte ülkemizde hızla yayılmaktadır. İnternet bağlantılı bilgisayar ya da akıllı telefona sahipseniz hızlı bir şekilde bilgiye ulaşabilirsiniz. Eskiden olduğu gibi kitap okuyarak, ansiklopedi karıştırarak bilgi edinme devri artık çok geride kaldı. Ancak teknoloji ne kadar ilerlerse ilerlesin en önemli bilgiye ulaşma kaynağı her zaman kitap olmuştur. İnsanoğlu kitap okuyarak bilgi ve görgüsünü artırmış, kitaptan edindiği bilgilerle yeni yollar çizmiş, yeni metot ve yöntemler geliştirmiş kısacası yeni bir dünya yaratmıştır. Bu bağlamda, günümüz dünyasında bilgiye ulaşmak için sayısız yol ve yöntem varsa da bunların birçoğu temel bilgi edinme yolu olan okumaya dayanmaktadır. İnsanların öğrenme gereksinimleri, yeni koşullara uyma zorunluluğu, yaşamın sürekli gelişme ve değişme hâlinde bulunması, kişilerin toplumdaki statü ve etkinliklerini artırma çabaları ve boş zamanlarını en iyi biçimde değerlendirme gibi gayretleri de okuma-yazmanın önemini artırmıştır (Kılıç, 1996; Sarıkaya ve Uzuner, 2013).

Okuma, göz zihin koordinasyonu sonucu gözler sayesinde görülen kelimelerin zihin tarafından anlamlandırılmasıyla ortaya çıkan bir süreç (egitimedair.net), boş zamanları değerlendirmek, ekonomik, kültürel ve teknolojik gelişmeleri izlemek, yeni şeyler öğrenmek için yapılan bir etkinlik ya da ilgi olarak da tanımlanabilir (Aksaçlıoğlu ve Yılmaz, 2007). Okuma bir öğrenme biçimidir. Bilgiye ulaşmada en gerçek ve en kestirme yoldur (Şahin, 2009). Türk Dil Kurumu'na göre okumak; bir yazıyı meydana getiren harf ve işaretlere bakıp bunları çözümlenmek veya seslendirmek, yazılmış bir metnin iletmek istediği şeyleri öğrenmek, bir konuyu öğrenmek için okulda, bir öğretmenin yanında veya yazılı şeyler üzerinde çalışmak, öğrenim görmek gibi anlamlara gelmektedir (TDK, 2015). Okumak, alıcının metin karşısında yaptığı düşünsel bir etkinliktir. Dar anlamda okuma, yazılı bir metnin şifresini çözme, grafiksel olarak kodlanmış bir bildirin kodunu çözme demektir. Geniş anlamda ise okuma, yazınsal bir metni yorumlamak demektir (Günay, 2001).

Aytaş'a (2005) göre; okuma, anlamanın en önemli basamaklarından biridir. Diğer dil becerilerini de içinde barındırmasından ötürü, okuma eğitimi daha çok önemsenmekte ve bu alanda yoğun çalışmalar yapılmaktadır. Okuma eğitiminin nasıl yapılması gerektiği ve bu eğitim süreci içerisinde uygulanacak yöntemlerin belirlenmesi işimizi kolaylaştırmış olsa bile, bu yöntemlerin yeterli olduğunu söylemek mümkün değildir. Okuma eğitimi, sadece eğitim kurumlarıyla sınırlandırılacak bir beceri değildir. Okuma eğitimi ile varılacak amaç, eğitim kurumlarından başlayarak yaşamın tüm alanlarını kapsayacak şekilde, bireyin anlam evrenini oluşturmak ve genişletmektir. Bu yüzden okuma eğitimi, bireyin bilgi edinmeye olan ihtiyacının giderilmesi, bu bilgileri eleştirel, yaratıcı ve etkin bir düşünce konumuna ulaştırabilmesi, duygu ve düşünce ufkunun genişletilmesidir (Kuzu, 2013).

Bilgi edinmenin temel yolu olan okuma, alışkanlık haline dönüştüğünde bir başka kavram olan "okuma alışkanlığı" ortaya çıkmaktadır (Yılmaz, Köse ve Korkut, 2009). Okuma alışkanlığını Yılmaz (1993;2004) şöyle tanımlamaktadır; bireyin bir gereksinim ve zevk kaynağı olarak algılanması sonucu okuma eylemini yaşam boyu, sürekli, düzenli ve eleştirel bir biçimde gerçekleştirmesidir. Bireylerin yaşamları boyunca elde ettikleri bilgileri, becerileri, anlayışları güçlendirip artıran ve aynı zamanda bu değerlerin bireysel ve toplumsal yaşama uyarlanmasına olanak sağlayan beceri "okuma alışkanlığı" olarak tanımlanmaktadır (Odabaş, Odabaş ve Polat, 2008). Townsend (2002; Sünbül ve diğerleri, 2010), okuma alışkanlığının kazanılması ve geliştirilmesiyle insanın kendine duyduğu saygı ve güvenin de arttığını belirtmiş

ve öğrencilerin okuma becerilerinin geliştirilmesinde eğitimin her basamağına önemli görevler düştüğünü dile getirmiştir. Yapılan birçok araştırma; okuma alışkanlığı ile ülkelerin gelişmişlik düzeyinin doğru orantılı olduğunu göstermektedir.

Her alanda kalkınmak için yetişmiş insan gücüne ihtiyaç duyulan günümüzde, çağdaş medeniyet seviyesini yakalamak için, basılan kitap sayısının ne kadar önemli olduğu, hepimizin malûmudur (Filiz,2004). Korkmaz (2001) araştırmasında, üniversite gençliğinin kitap okumadığını, bu noktada eğitim sistemimizin okumaya ve araştırmaya teşvik edici karakter taşınamamasının da rol oynadığını ifade etmiştir. İpşiroğlu (1997) araştırmasında, gençlerin okumayan, okuduğunu anlamayan, anladığını ve düşündüğünü anlatamayanların çoğunlukta olduğunu bulmuştur.

Yöntem

Bu araştırmanın amacı; Pamukkale Üniversitesi Buldan Meslek Yüksekokulu (Buldan MYO) Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı (BYYA), Dış Ticaret (DT) ve Muhasebe öğrencilerinin kitap okuma alışkanlıklarında farklılık olup olmadığını ortaya koymayı amaçlamaktadır. Susar Kırmızı (2012) tarafından “öğretmen adaylarının kitap okuma alışkanlıklarını” ölçmek amacıyla hazırlanmış geçerlilik ve güvenilirlik çalışması yapılmış 34 sorudan oluşan 5’li likert ölçeğine göre hazırlanmış (Kesinlikle Katılıyorum, Katılıyorum, Kararsızım, Katılmıyorum, Kesinlikle Katılmıyorum ifadelerinden oluşan) okuma tutum ölçeği kullanılmıştır. Ölçekte yer alan birkaç öğretmen ifadesi öğrenci ifadesi ile değiştirilerek aynı sorular kullanılmıştır. Ayrıca Arı ve Demir (2013) tarafından kullanılan, demografik özelliklerin belirlenmesi amacıyla 10 soru yöneltilmiştir. Araştırma; 2014-2015 eğitim-öğretim yılı bahar döneminde Pamukkale Üniversitesi Buldan MYO’na devam etmekte olan “Mesleki Yazışmalar”, “Mesleki Yazışma Teknikleri” ve “Yönetici Asistanlığı” derslerini alan BYYA birinci ve ikinci sınıf (B.Ö ve İ.Ö) sınıf, DT ikinci sınıf (B.Ö ve İ.Ö) ve Muhasebe birinci sınıf (B.Ö ve İ.Ö) öğrencilerinden oluşmaktadır. Araştırmaya 143 BYYA, 95 DT ve 132 Muhasebe öğrencisi olmak üzere toplamda 370 öğrenci katılmıştır.

Araştırma verileri SPSS 16 programı ile analiz edilmiş ve tablolar halinde verilmiştir. Öğrencilerin kitap okuma alışkanlıklarının cinsiyet ve öğrenim türüne göre “bir yılda okunan kitap sayısı” arasında anlamlı bir farklılığın olup olmadığını ortaya koymak için bağımsız gruplar için t-Testi uygulanmıştır. T Testi sonucunda cinsiyet ile kitap okuma sayısı arasında anlamlı bir farklılığın olduğu ancak bölümlerle öğrenim türü arasında bir farklılığın olmadığı sonucuna varılmıştır. Yine araştırma da aile geliri, yaşanan yerleşim yeri türü ve anne-baba eğitim durumu değişkenleri için de tek yönlü varyans analizi (ANOVA) uygulanmıştır. ANOVA testi sonucunda da bu değişkenlerle bir yılda okunan kitap sayısı arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Tutum ölçeğinde yer alan 34 soru ise yüzde ve frekans dağılımlarına göre incelenmiş ve öğrencilerin sorulara tutarlı cevaplar vermediği ağırlıklı olarak kesinlikle katılıyorum ve katılıyorum seçeneklerini işaretledikleri gözlenmiştir.

Bulgular

Araştırmanın bulguları şöyledir: Araştırmaya 143 BYYA, 95 DT ve 132 Muhasebe öğrencisi olmak üzere toplamda 370 öğrenci katılmıştır. Öğrencilerin demografik özelliklerine göre yüzde ve frekans dağılımları şöyledir.

Tablo 1: Öğrencilerin Demografik Özelliklerinin Frekans ve Yüzde Dağılımları

Cinsiyet	Frekans	Yüzde (%)
Bayan	212	57,3
Erkek	158	42,7
Bölüm		
Büro Yön. ve Yön.Asist.	154	41,6
Dış Ticaret	86	23,2
Muhasebe	130	35,1
Öğrenim Türü		
B.Ö	261	70,5
I.O	109	29,5
Aylık Aile Geliri		
0-500 TL	78	21,1
501-1000 TL	124	33,5
1001-1500 TL	94	25,4
1501-2500 TL	47	12,7
2501 ve üzeri	27	7,3
Anne Eğitim Durumu		
Okur-Yazar Değil	45	12,2
İlkokul	179	48,4
Ortaokul	88	23,8
Lise	44	11,9
Üniversite	14	3,8
Baba Eğitim Durumu		
Okur-Yazar Değil	11	3,0
İlkokul	171	46,2
Ortaokul	102	27,6
Lise	61	16,5
Üniversite	25	6,8
Ailenin Yaşadığı Yer		
Köy	70	18,9
Kasaba	24	6,5
İlçe	146	39,5
İl	48	13,0
B.Şehir	82	22,2
Toplam	370	100,0

Yukarıda Tablo 1’de araştırmaya katılan öğrencilerin demografik özelliklerine yönelik frekans ve yüzde dağılımları bir arada verilmiştir. Elde edilen verilere göre araştırmaya katılanların %53,3’ü (212 kişi) bayan, %42,7’si (158 kişi) erkektir. BYYA 154, DT 86 ve

Muhasebe öğrencilerinden 130 kişi ankete katılmıştır. Öğrenim Türü olarak 261 kişi B.Ö. 109 kişi ise İ.Ö. öğrencisidir.

Öğrenci ailelerinin aylık gelir dağılımlarına bakıldığında büyük bir çoğunluğun, **124 kişinin (%33,5) 501-1000 TL arasında**, 0-500 TL arasında 78 kişi, 1001-1500 TL arasında 94 kişi, 1501-2500 TL arasında 47 kişi ve 2501 TL ve üzerinde ise 27 kişinin olduğu ve asgari ücret yada asgari ücretin altındaki öğrenci sayısının oldukça fazla olduğu görülmektedir. Ekonomik açıdan öğrencilerin gelir seviyeleri çok düşüktür.

Anne ve baba eğitim durumları incelendiğinde, 179 kişi çoğunluğuyla annelerin ilkökul mezunu oldukları, babaların ise 171 kişi ile ilkökul ve 102 kişi ile ortaokul mezunu oldukları, yani öğrenci ailelerinin anne ve baba eğitim durumlarının oldukça düşük olduğu tablodan anlaşılmaktadır. Buldan MYO'da okuyan öğrencilerin ailelerinin yaşadıkları yerler incelendiğinde 146 kişinin ilçede 70 kişinin de ikinci sırada köylerde yaşadıkları gözlenmektedir.

Tablo 2: Öğrencilerin Bir Yılda Kitap Okuma Sayıları, Dönemleri ve Kitap Okumayı Etkileyen Faktörlerin Frekans ve Yüzde Dağılımları

Bir Yılda Okunan Kitap Sayısı	Frekans	Yüzde (%)
0	20	5,4
1-3	141	38,1
4-7	93	25,1
8-12	52	14,1
12 kitap ve üzeri	64	17,3
Kitap Okuma Dönemleri		
Sonbahar	57	15,4
Kış	196	53,0
İlkbahar	55	14,9
Yaz	62	16,8
Kitap Okumayı Etkileyen Faktörler		
Yeterince Sevmemek	80	21,6
İnternet-TV de Zaman Geçirmek	161	43,5
Ders Çalışmak	41	11,1
Kitap Pahalılığı	34	9,2
Ekonomik gücün Sınırlılığı	26	7,0
Yaşanılan Yerde İstenilen kitaplara Ulaşamamak	28	7,6
Toplam	370	100,0

Tablo 2 incelendiğinde araştırma katılanların büyük bir çoğunluğu 141 kişinin (%38,1) yılda 1-3 arası kitap okuduğu, 4-7 arasında kitap okuyanların sayısının 93 kişi (25,1) olduğudur. 12 ve üzeri kitap okuyanların sayısı ise 64 kişi (17,3) dir. Hiç kitap okumadığını belirten kişi sayısı 20 (5,4)'tür. Araştırmada okunulan kitap türüne göre bir ayırım yapılmamıştır. Elde edilen sonuçlara göre ders kitapları dahil myo öğrencileri kitap okumamaktadır.

Kitap okuma dönemlerinde kış cevabı 196 kişi (%53)'tür. Kitap okumayı etkileyen faktörlere bakıldığında İnternet-TV de zaman geçirmek seçeneği 161 kişi (%43,5)'tir. Aynı alanda yer alan Ders çalışmak seçeneğini 41 kişi, Kitap Pahalılığı seçeneğini 34 kişi ve Ekonomik gücün sınırlılığı seçeneğini ise sadece 26 kişi işaretlemiştir. Yani bir önceki demografik özelliklerde yer alan aile ekonomik yapısının kitap okuma alışkanlığı içindeki etkinliği yok denecek kadar azdır. Teknolojinin gelişimi ile birlikte öğrenciler İnternet-TV gibi seçenekleri kitap okumaya tercih etmektedirler.

Tablo 3: Öğrencilerin Cinsiyeti ve Bir Yılda Okunan Kitap Sayısının **T Testi** Sonuçları

Ölçüm	N	X	SS	Sd	t	p
Cinsiyet	370	1,43	0,495			
Bir Yılda Okunan Kitap Sayısı	370	3,00	1,197	369	21,52	.000

Tablo 3 incelendiğinde öğrencilerin cinsiyeti ile bir yılda okunan kitap sayısı arasında t testi sonuçlarına göre **p<0.05** olduğundan **anlamlı bir farklılık bulunmuştur**. Buna göre bayan öğrenciler erkek öğrencilere göre daha fazla kitap okumaktadır.

Tablo 4: Öğrencilerin Bölümleri ve Bir Yılda Okunan Kitap Sayısının **T Testi** Sonuçları

Ölçüm	N	X	SS	Sd	t	p
Öğrencilerin Bölümleri	370	1,94	0,875			
Bir Yılda Okunan Kitap Sayısı	370	3,00	1,195	369	14,75	.010

Tablo 5: Öğrencilerin Öğrenim Türü ve Bir Yılda Okunan Kitap Sayısının **T Testi** Sonuçları

Ölçüm	N	X	SS	Sd	t	p
Öğrenci Öğrenim Türü	370	1,29	0,456			
Bir Yılda Okunan Kitap Sayısı	370	3,00	1,197	369	24,50	.011

Tablo 4 ve 5 incelendiğinde öğrencilerin bölümleri ve öğrenim türleri ile bir yılda okunan kitap sayısı arasında t testi sonuçlarında **p<0.05 ten büyük** olduğundan **anlamlı bir farklılık bulunamamıştır**.

Tablo 6: Öğrencilerin Aile Geliri, Ailelerinin Yaşadıkları Yer ve Bir Yılda Okunan Kitap Sayısının ANOVA ile Karşılaştırılması

Varyansın Kaynağı		KT	Sd.	KO	F	P
Aylık Aile Geliri	Gruplar Arası	14,585	4	3,646	2,717	,030
	Gruplar İçi	489,818	365	1,342		
	Toplam	504,403	369			
Ailenin Yaşadığı Yer	Gruplar Arası	5,440	4	1,360	,743	,563
	Gruplar İçi	668,333	365	1,831		
	Toplam	673,773	369			

Tablo 7: Öğrencilerin Anne-Baba Eğitim Durumları ve Yer ve Bir Yılda Okunan Kitap Sayısının ANOVA ile Karşılaştırılması

Varyansın Kaynağı		KT	Sd.	KO	F	P
Anne Eğitim Durumu	Gruplar Arası	2,826	4	,707	,734	,569
	Gruplar İçi	351,285	365	,962		
	Toplam	354,111	369			
Baba Eğitim Durumu	Gruplar Arası	2,427	4	,607	,623	,646
	Gruplar İçi	355,400	365	,974		
	Toplam	357,827	369			

Tablo 6'da öğrencilerin aile geliri, ailelerinin yaşadıkları yer ve bir yılda okunan kitap sayısının ANOVA testi ile karşılaştırıldığında ve Tablo 7'de de Anne-Baba eğitim durumlarının bir yılda okunan kitap sayısı ile karşılaştırma sonuçlarına bakıldığında **p değerlerinin p<0.05 ten büyük** olduğundan anlamlı bir farklılık bulunamamıştır.

Aşağıda Tablo 8'de Buldan MYO öğrencilerinin kitap okumaya yönelik 34 sorudan oluşan tutum ölçeği yüzde ve frekans dağılımları incelendiğinde, öğrencilerin tutarlı cevaplar vermediği, soruların olumlu ya da olumsuz olduğuna dikkat etmeden cevap verdikleri, keskinlikle katılıyorum ve katılıyorum cevaplarında yoğunlaştıkları görülmektedir. Bir yılda okunan kitap sayısına bakıldığında 1-3 arası kitap okuyanların sayısının 141 kişi %38,1 olduğu dikkate alındığında öğrencilerin büyük bir çoğunluğunun doğru bilgi vermediği dolayısıyla kitap okumadığı anlaşılmaktadır.

Tablo 8: Öğrencilerin Kitap Okuma Tutumlarının frekans ve yüzde dağılımları

Maddeler	K. Katılıyorum		Katılıyorum		Kararsızım		Katılmıyorum		K. Katılmıyorum		Toplam	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1. Öğrenmenin en etkili yolunun kitap olduğunu düşünürüm.	175	47,3	138	37,3	38	10,3	17	4,6	2	0,5	370	100
2. Kitap okumak benim için kendime zaman ayırmaktır.	141	38,1	165	44,6	47	12,7	14	3,8	3	0,8	370	100
3. Kitap okurken kendimi öylesine kaptırırm ki kahramanların yerinde olsaydım ne yapardım diye düşünürüm.	148	40,0	113	30,5	68	18,4	34	9,2	7	1,9	370	100
4. Kitapları arkadaşım olarak görüyorum.	96	25,9	132	35,7	71	19,2	60	16,2	11	3,0	370	100
5. Okuduğum kitaplardan oluşan bir kitaplığım var.	108	29,2	97	26,2	39	10,5	95	25,7	31	8,4	370	100
6. Kitap okumak beni bambaşka âlemlere sürükler.	133	35,9	123	33,2	63	17,0	42	11,4	9	2,4	370	100
7. Kendi yaşantımdan bir şeyler bulduğum kitapları daha bir ilgiyle okurum.	166	44,9	139	37,6	38	10,3	21	5,7	6	1,6	370	100
8. Kitap okumak zihnimi rahatlatır.	159	43,0	152	41,1	41	11,1	16	4,3	2	0,5	370	100
9. Okumam gerektiği için değil, istediğim/sevdiğim için okurum.	175	47,3	126	34,1	43	11,6	19	5,1	7	1,9	370	100
10. Kitap okumak beni ben yapan değerlerden birisidir.	110	29,7	137	37,0	86	23,2	28	7,6	9	2,4	370	100
11. Kitap okumayı boş zaman etkinliği olarak görmek yerine, kitap okumak için zaman yaratırım.	115	31,1	123	33,2	86	23,2	37	10,0	9	2,4	370	100
12. Kitap okumak boş zamanlarımı iyi değerlendirmemi sağlar.	119	32,2	152	41,1	60	16,2	29	7,8	10	2,7	370	100
13. Sevdiğim kitabı bitirmeden elimden bırakamam.	153	41,4	118	31,9	54	14,6	30	8,1	15	4,1	370	100
14. Kitap okumayan bir öğrenci de ilerde iyi bir işe sahip olabilir.	100	27,0	127	34,3	75	20,3	47	12,7	21	5,7	370	100
15. Kitap okurken geçirdiğim zaman en eğlenceli zamanlarımı ifade eder.	99	26,8	125	33,8	102	27,6	27	7,3	17	4,6	370	100
16. Kitabın bana verdiği huzuru TV., internet yada diğer teknik araçlar karşısında hissedemem.	95	25,7	117	31,6	98	26,5	40	10,8	20	5,4	370	100
17. Okumak bir öğrenci adayı olarak temel ihtiyaçlarımdan birisidir.	125	33,8	137	37,0	63	17,0	31	8,4	14	3,8	370	100
18. Okurken farklı dünyaları ve kültürleri tanırım.	148	40,0	158	42,7	33	8,9	20	5,4	11	3,0	370	100
19. Kitaplardan öğrendiklerimi başkaları ile paylaşırm.	143	38,6	163	44,1	31	8,4	23	6,2	10	2,7	370	100
20. Kitabın her sayfasında şaşırtıcı olaylarla karşılaşmak, sonunu merak etmek beni heyecanlandırır.	173	46,8	135	36,5	37	10,0	14	3,8	11	3,0	370	100
21. Arkadaşlarımla kitap okuması beni mutlu eder.	117	31,6	159	43,0	60	16,2	26	7,0	8	2,2	370	100
22. Okumak birçok konuda eksik olduğumu hissettirir.	123	33,2	123	33,2	73	19,7	35	9,5	16	4,3	370	100
23. Okumadan uyuduğum gün vicdanım rahat etmez.	75	20,3	103	27,8	82	22,2	80	21,6	30	8,1	370	100
24. Bir kitabı bitirince hemen diğer kitabı elimde alırım.	77	20,8	105	28,4	91	24,6	68	18,4	29	7,8	370	100
25. Keşke hayatımda teknoloji (bilgisayar, TV., telefon vb.) olmasa da daha çok okuyabilsem.	98	26,5	117	31,6	80	21,6	53	14,3	22	5,9	370	100
26. Kitap okumak, benim için yemek yemek, su içmek kadar önemli bir ihtiyaçtır	84	22,7	101	27,3	100	27,0	61	16,5	24	6,5	370	100
27. İlerde iyi bir kişi olmayı önemseydiğim için kitap okurum.	101	27,3	136	36,8	77	20,8	46	12,4	10	2,7	370	100
28. Bir günde yapacağım işlerin listesini hazırlasaydım, kitap okumayı mutlaka dahil ederdim.	115	31,1	125	33,8	76	20,5	39	10,5	15	4,1	370	100
29. Kitap okumak yaşamın anlamıdır.	107	28,9	137	37,0	78	21,1	38	10,3	10	2,7	370	100
30. Bir eserin hem filmi hem de kitabı varsa kitabını okumayı tercih ederim.	109	29,5	132	35,7	74	20,0	44	11,9	11	3,0	370	100
31. "Kitap okumaya zaman ayıramıyorum" diyenlerdenim.	86	23,2	115	31,1	71	19,2	59	15,9	39	10,5	370	100
32. Kendim kitap okuyamadığımdan, okuyan arkadaşlarıma hep özenmişimdir.	89	24,1	116	31,4	61	16,5	69	18,6	35	9,5	370	100
33. Boş zamanımda kitap okumak yerine başka şeyler yapmayı tercih ederim.	71	19,2	105	28,4	73	19,7	83	22,4	38	10,3	370	100
34. Kitap okuyarak bilgi edinmek yerine internetten girip bakmayı tercih ederim.	75	20,3	106	28,6	65	17,6	71	19,2	53	14,3	370	100

Sonuç ve Öneriler

Araştırmaya katılanların 212 kişisi bayan, % 158 kişisi erkektir. Öğrenci ailelerinin aylık gelir dağılımlarına bakıldığında çoğunluğunun asgari ücret ve asgari ücret altında bir gelire sahip olduğu gözlenmektedir. Ekonomik açıdan öğrencilerin gelir seviyeleri çok düşüktür. Yine anne-baba eğitim düzeylerine bakıldığında da eğitim düzeyleri oldukça düşüktür. Katılanların çoğunun anne-baba eğitim düzeyi ilkokul ve ortaokuldur. Öğrencilerin ailelerinin yaşadıkları yerler incelendiğinde 146 kişinin ilçede 70 kişinin de ikinci sırada köylerde yaşadıkları gözlenmektedir.

Öğrencilerin 1 yılda okudukları kitap sayılarına bakıldığında oranların oldukça düşük olduğu görülmektedir. 20 kişi hiç okumadığını, 141 kişide 1 yılda 1-3 arasında kitap okuduğunu belirtmiştir. Odabaş ve diğerlerinin (2008) yaptığı araştırma sonuçlarına göre; oranı düşük olsa da bir yıl içinde hiç kitap okumayan öğrencilerin varlığı, üniversite öğrencisi için beklenmedik bir durum olarak tanımlanmaktadır. Bu araştırmada da 20 kişinin hiç kitap okumadığını belirtmesi düşündürücüdür. Araştırmada okunulan kitap türüne göre bir ayırım yapılmamıştır. Elde edilen sonuçlara göre ders kitapları dahil Buldan Meslek Yüksekokuluna devan eden BYYA, DT ve Muhasebe öğrencilerinin 370 kişi gibi bir çoğunluğun kitap okumadığı sonucudur.

Elde edilen bulgulara göre bayanların okuma sıklığının erkeklere göre anlamlı bir farklılık gösterdiği görülmüştür. Bu araştırma sonuçları ile okunma alışkanlıklarına yönelik yapılan diğer çalışma sonuçları karşılaştırıldığında, Can, Türkyılmaz ve Karadeniz (2010), Gönen, Öncü ve Işıtan (2004), Keleş (2006), Karakoç (2005), Zengin (2003) ve diğer birçok araştırmacı tarafından yapılan çalışmada da bayan öğrencilerin erkek öğrencilere göre daha fazla kitap okudukları tespit edilmiştir.

Öğrenciler daha çok kişinin kitap okuduklarını belirtmişlerdir. Kitap okumayı etkileyen faktörler içinde İnternet-TV de zaman geçirmek seçeneği (161 kişi) en fazla işaretlenen seçenek olmuştur. Aynı alanda yer alan ders çalışmak seçeneğini ancak 41 kişi, kitap pahalılığı seçeneğini 34 kişi ve Ekonomik gücün sınırlılığı seçeneğini ise sadece 26 kişi işaretlemiştir. Yani bir önceki demografik özelliklerde yer alan aile ekonomik yapısının kitap okuma alışkanlığı içindeki etkinliği yok denecek kadar azdır. Teknolojinin gelişimi ile birlikte öğrenciler İnternet-TV gibi seçenekleri kitap okumaya tercih etmektedirler.

Buldan MYO öğrencilerinin kitap okumaya yönelik 34 sorudan oluşan tutum ölçeği yüzde ve frekans dağılımları incelendiğinde, öğrencilerin tutarlı cevaplar vermediği, soruların olumlu ya da olumsuz olduğuna dikkat etmeden cevap verdikleri, keskinlikle katılıyorum ve katılıyorum cevaplarında yoğunlaştıkları görülmektedir. Bir yılda okunan kitap sayısına bakıldığında 1-3 arası kitap okuyanların sayısının 141 kişi %38,1 olduğu dikkate alındığında öğrencilerin büyük bir çoğunluğunun doğru bilgi vermediği dolayısıyla kitap okumadığı anlaşılmaktadır. Çelik (2015) "öğrencilerinin e-kitap okuma tutumlarının incelenmesi" araştırmasında, öğrencilerin e-kitap okumaya yönelik tutumlarının düşük olduğunu ve bu durumun düşündürücü olduğunu belirtmiştir. Günümüzde okuma eyleminin, bilgisayar, internet, yazılım teknolojileriyle giderek çeşitlendiğini, eleştiren, sorgulayan, yenilikler üreten toplumların üretken bireylerini yetiştirmek için öğrencilere gerek basılı kitap okuma alışkanlığı

ve gerekse elektronik kitap okuma alışkanlığının kazandırılması gerektiğini öneri olarak getirmektedir.

Öğrencilerin dersleri takip edebilmeleri için dönem başında kaynak kitaplar öğretim elemanları tarafından önerilmektedir. Edinilen izlenimler özellikle son 5 yıl da öğrencilerin herhangi bir kaynak kitap alma eyleminde bulunmadıklarını sebep olarak ekonomik güçlerinin yetersizliğini ileri sürmeleridir. Araştırma ödevlerini yapabilmeleri için fiilen kitap verilse de kitap okumadıkları, internetten okumadan içeriğinin ne olduğunu bile bilmedikleri, metnin tamamının ne içerdiğini okumadan kes yapıştır eyleminde buldukları izlenmektedir. Hazırladıkları ödevleri de bir kez bile okumadan gelmekte ve anlatmayı bırakın yüzeysel okumayı da gerçekleştiremedikleri, kekeledikleri, kelimeleri telaffuz edemedikleri gözlenmektedir. Bu durumda okuma alışkanlığının öncelikle ilkokul döneminde benimsetilmesi ve sevdirmesi, ailelere okumanın faydalarına yönelik seminerler verilmesi, öğrencilerin okumaya özendirilmesi faydalı olacaktır. Bunun için okuma yarışmaları düzenleme, kitap hediye etme gibi özendirme yapılabılır.

Kaynakça

- Aksaçlıoğlu, A. G. ve Yılmaz, B. (2007). Öğrencilerin Televizyon izlemeleri ve bilgisayar kullanmalarının okuma alışkanlıkları üzerine etkisi. *Türk Kütüphaneciliği*, 21, 1 , 3-28.
- Arı, E. ve Demir, M.K. (2013). İlköğretim bölümü öğretmen adaylarının kitap okuma alışkanlıklarının değerlendirilmesi. *Ana Dili Eğitimi Dergisi*, 1(1), 116-128.
- Aytaş, G. (2005). Okuma Eğitimi. *Türk Eğitim Bilimleri Dergisi*, 4(461-469).
- Can, R., Türkyılmaz, M. ve Karadeniz, A. (2010). Ergenlik dönemi öğrencilerinin okuma alışkanlıkları. *Ahi Evran Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, Cilt 11,Sayı 3,Aralık, 1-21.
- Çelik, T. (2015). Öğrencilerin e-kitap okuma tutumlarının incelenmesi. *International Periodical For The Languages, Literature and History of Turkish or Turkic Volume*, 10/3 Winter 2015, p. 271-284 DOI Number: <http://dx.doi.org/10.7827/TurkishStudies.7803> ISSN: 1308-2140, Ankara.
- Filiz, K. (2004). Gazi Üniversitesi beden eğitimi ve spor yüksekokulunda okuyan öğrencilerin meslekle ilgili okuma ve araştırma alışkanlıkları. *Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi*, Cilt 24, Sayı2, 231-242.
- Gönen, M., Öncü, Ç. E. ve Işıtan, S. (2004). İlköğretim 5., 6. ve 7. sınıf öğrencilerinin okuma alışkanlıklarının incelenmesi. *Milli Eğitim*. S.164.
- Günay, D. (2001). *Metin Bilgisi*, İstanbul: Multilingual.
- İpşiroğlu, Z. (1997). *Düşünmeyi öğrenme ve öğretme*. İstanbul: Alfa Yayıncılık A. Ş.
- Karakoç. M. (2005). *Lise birinci sınıf öğrencilerin okuma ilgi ve alışkanlıkları üzerine bir inceleme*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Dokuz Eylül Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İzmir.
- Keleş, Ö. (2006). *İlköğretim 4. ve 5. sınıf öğrencilerinde kitap okuma alışkanlığının incelenmesi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Kılıç, M. (1996). *İlk okuma yazma öğretiminde temel problemler*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Korkmaz, A. (2001). Yükseköğretim gençliğinin problemleri. http://dhgm.meb.gov.tr/yayimlar/dergiler/Milli_Egitim_Dergisi/145/korkmaz.htm, adresinden 29 Nisan 2015 tarihinde alınmıştır.
- Kuzu, T.S. (2013). Öğretmen Adaylarının Okumaya Karşı Tutumları ile Genel Kültür Düzeyleri Arasındaki İlişkinin Değerlendirilmesi. *Dil ve Edebiyat Eğitimi Dergisi*, 2(6), 55-72.
- Odabaş, H., Odabaş, Z. Y. ve Polat, C. (2008). Üniversite Öğrencilerinin Okuma Alışkanlığı Ankara Üniversitesi Örneği. *Bilgi Dünyası*, 9(2):431-465
- Sarıkaya, E. ve Uzuner, Y. (2013). İşitme engelli çocukların okuma-yazma öğrenmelerine ilişkin öğretmen görüşleri. *Journal of Qualitative Research in Education - JOQRE*, Volume 1, Issue 1, 31-61.

- Susar Kırmızı, F. (2012). Öğretmen adaylarının kitap okuma alışkanlığına yönelik tutum ölçeği: geçerlik ve güvenirlik çalışması. *International Periodical For The Languages, Literature and History of Turkish or Turkic Volume, 7/3, Summer, 2353-2366.*
- Sünbül, M., ve diğerleri. (2010). *İlköğretim öğrencileri kitap okuma alışkanlıkları: Konya ili araştırma raporu (5-6-7-8. sınıflar)*. Konya: Selçuk Üniversitesi Matbaası.
- Şahin, A. (2009). İlköğretim 6. 7. ve 8. sınıf öğrencilerinin kitap okuma alışkanlıklarının sosyo-ekonomik düzeylerine göre incelenmesi. *Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, Cilt 5, Sayı 2, Aralık, ss. 215-232.*
- Townsend, R. (2002). *Okuma Zenginliği* (T. Keskin, Çeviri). İstanbul: Sistem Yayıncılık.
- Yılmaz, B. (1993). *Okuma alışkanlığında halk kütüphanelerinin rolü*. Ankara: Kültür Bakanlığı.
- Yılmaz, B. (2004). Öğrencilerin okuma ve kütüphane kullanma alışkanlıklarında ebeveynlerin duyarlılığı. *Bilgi Dünyası, 5(2), 115-136.*
- Yılmaz, B., Köse, E. ve Korkut, Ş. (2009). Hacettepe Üniversitesi ve Bilkent Üniversitesi öğrencilerinin okuma alışkanlıkları üzerine bir araştırma. *Türk Kütüphaneciliği, 23, 1, 22-51.*
- Zengin, N. (2003). Gençlerin okuma alışkanlıklarını belirlemeye yönelik bir çalışma hakkında. *TÜBAR-XIII-Bahar*. <http://www.tubar.com.tr/TUBAR%20DOSYA/pdf/2003BAHAR/11nesrin%20zengin131.pdf>, adresinden 25/05/2015 tarihinde alınmıştır.
- <http://egitimedair.net/e%C4%9Fitim-%C3%B6%C4%9Fretim/1649-okuma-nedir> adresinden 21 Nisan 2015 tarihinde alınmıştır.
- http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_gts&kelime=OKUMAK adresinden 28 Nisan 2015 tarihinde alınmıştır.

ÖĞRENCİLERİN SOSYAL GÖRÜNÜŞ KAYGISININ ÖĞRENİM YERİ TERCİHLERİNE ETKİSİ

Hülya ÇINAR¹, Nuray KESKİN²

Özet

Bu araştırmada, büro yönetimi ve yönetici asistanlığı programında öğrenimlerine devam eden öğrenciler, sosyal görünüş kaygısı bakımından il ve ilçe bazında karşılaştırılmıştır. Araştırmanın amacı, öğrencilerin sosyal görünüş açısından taşıdıkları kaygılar çerçevesinde öğrenim için il ve ilçeyi tercih etmeleri arasında bir farklılık olup olmadığını belirlemeye çalışmaktır. Araştırmanın örneklemini toplam 242 öğrenci oluşturmaktadır. Verilerin analizinde T-testi kullanılmıştır. Elde edilen bulgular literatür ışığında tartışılmış ve bazı önerilerde bulunulmuştur.

Anahtar Kelimeler: Sosyal Görünüş Kaygısı, Etkili İletişim, Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı.

EFFECT ON LEARNING PLACE CHOICE OF SOCIAL APPEARANCE ANXIETY OF STUDENTS

Abstract

In this study, It was compared students who continue their education in office administration and executive assistant program in terms of the social appearance anxiety. This comparison was carried out among students studying in cities and towns. The aim of the research is to try to determine there is whether a difference between that they choice cities and towns for education in the context of anxiety that they carry in terms of social appearance of students. The research sample consists of 242 students. It was used T-test for data analysis. The results reached are discussed taking into account the literature and some suggestions accordingly are made.

Key Words: Social Appearance Anxiety, Effective Communication, Office Administration and Executive Assistant.

¹ Öğr.Gör.Dr., Dumlupınar Üniversitesi, hulya.cinar@dpu.edu.tr

² Öğr.Gör., Pamukkale Üniversitesi, nurayk@pau.edu.tr

Giriş

İletişim, sağlıklı olduğu durumda bireyler için fayda sağlamaktadır. İletişimin etkili ve sağlıklı hale gelmesi için, bireyin iletişime geçtiği ya da geçmeye çalıştığı tarafı etkisi altına alması gerektiği bilinmektedir. Etkileme için, yazılı iletişim türünde, karşı tarafa yazılan yazıda kullanılan kelimeler, özenle seçilmektedir. Sözlü iletişimde, etkili ve güzel konuşma için bir takım teknikler ve eğitim ile birey karşı tarafı etkileme yoluna gitmektedir. Sözsüz iletişimde ise beden dili, etkisini göstermektedir.

Birey hangi iletişim türü olursa olsun bir başka birey ya da bireylerin karşısına çıktığında görüntüsü, konuşması, davranışları ile etkileme yoluna gidecektir. Ancak birey, başkalarının karşısına çıktığında, karşı tarafın kendi hakkındaki düşüncesi üzerinde durmakta ve böylece bir kaygı yaşamaktadır. Yaşadığı kaygı, birey ya da bireylerin karşısında kendisinin çekingen tavır sergilemesine neden olmaktadır.

Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı öğrencileri de iletişim ağırlıklı öğrenimleri ve uygulamaları ile mezuniyet sonrasında yapacakları görevlere hazırlanmaktadır. Görevleri, insanlarla iletişim içinde olmalarını gerektirmektedir. Bu nedenle özellikle Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı programında öğrenim gören öğrencilerin sosyal açıdan görünüş kaygısını yaşamaları, meslek hayatlarında kendilerinin başarısız olmalarına sebep olacaktır.

Ülkemizde bulunan üniversitelerde gerek il gerekse ilçelerde çok sayıda meslek yüksekokulunda büro yönetimi ve yönetici asistanlığı programı bulunmaktadır. Öğrencilerin, kişilik özellikleri, aileden ve buldukları toplumda yetişmekten kaynaklanan kazanımları, idealleri, üniversiteye geldikleri yerler, vücut yapısı ve dış görünüş açısından, büro yönetimi ve yönetici asistanlığı programına yerleşmede il ve ilçeyi tercih etmeleri farklılık gösterdiği düşünülmektedir. Öğrenciler, öğrenimde buldukları yerler, her ne kadar merkezi yerleştirme ile belirlense de, bu yerleri öğrenciler tercih etmektedir. Buna göre, bu çalışmada büyük yerleşim yerlerinde bulunan okulları tercih edenler, küçük yerleşim yerlerindeki okulları tercih edenlere göre sosyal görünüş kaygısında bir farklılık olup olmadığı araştırılmaktadır.

Sosyal Görünüş Kaygısı

Sosyal görünüş kaygısı, insanların, başkaları tarafından kendi fiziki yapılarının değerlendirilmesine karşı hissettikleri tepkidir. Sosyal görünüş kaygısı, kendisini sunma ve gösterme yönetimi teorilerine dayanmaktadır. İnsanların, kendi fiziki yapıları üzerine algıları vardır, fakat bazı insanlar, başkaları tarafından kendi görüntülerinin nasıl algılandıkları konusunda kaygı duyarlar. Bireyler, başkaları üzerine olumlu izlenim yapmak için harekete geçtikleri için onlar, olumlu izlenim yapmada başarısız olduklarında hayal kırıklığına uğrayabilirler (Mülazımoğlu Ballı, vd., 2014). Vücut algısının bireyin kişiliğinin gelişmesinde, kendine olan güveninin artmasında, sosyal bir insan olmasında, zihinsel, bedensel hem de psikolojik olarak sağlıklı olabilmesinde önemli etkisi bulunmaktadır (Öksüz, 2012).

Sosyal kaygı ve vücut algısı, bebeklikte gelişmeye başlayan, özellikle ergenlik döneminde önem kazanan, yaşam boyu gelişen ve değişen bireyin kendi bedeni ile ilgili öznel algılamasını içeren dinamik bir kavram olarak tanımlanmaktadır (Anbar, 2013; Babacan Gümüş ve Çam, 2011). Çeşitli durumsal ve kişisel faktörler, sosyal kaygıya katkı sağlamaktadır, fakat yapının

tanımına dayalı olarak en kritik belirleyicilerden biri, başkalarının istenen bir izlenimi oluşturma ve istenmeyen bir izlenimden kaçınma yeteneğinde bir bireyin güvenini içermektedir (Amorose ve Hollembeak, 2005). Bireyin vücut algısının gelişiminde bedenle ilgili eski ve yeni tüm duygu, tutum ve algıları kadar, başkalarının ya da başkasının bakış açısı da önem taşır. Bu algı, zaman içerisinde değişikliğe uğrayabilir, sosyokültürel değerler beden algısına yansıtılabilir ve beden algısı kişinin gerçek yapısıyla uyumlu olabileceği gibi uyumsuz da olabilir (Kundakçı, 2005). Vücut algısı yüksek olanlar, vücudunu beğenen, vücudundan memnun bireylerin kendisiyle barışık ve çevreyle barışık yaşamasını sağlamaktadır. Özerk davranabilme gücü gelişen bireyin, kendi kendini kontrol etme, davranışlarının sorumluluğunu üstlenme, mesleki ve değerleri yorumlayabilme becerisi ve aileyle ilişkilerinde bağımsız ama sıcak ilişkiler kurabilme gibi özellikleri gelişmiştir. Yani, özerk davranabilme becerisi yüksek bireylerin daha dengeli ve sağlıklı ilişkiler geliştirmesi beklenmektedir (Öksüz, 2012).

Tezcan'a göre (2009) sosyal kaygı ile benlik saygısı arasında doğrusal bir ilişki vardır. Benlik saygısının duygusal, zihinsel, toplumsal ve dolaylı olarak da bedensel öğeleri vardır. Kendini değerli hissetme, yeteneklerini ortaya koyabilme, başarıma, toplum içinde beğenilir olma, kabul görme, sevilme, kendi bedensel özelliklerini kabul ve benimseme, benlik saygısının oluşması ve gelişmesinde önde gelen etkenlerdir. Sabiston vd. (2014), sosyal görünüş kaygısını etkileyen faktörleri, (1) kişilik özellikleri (yaş, cinsiyet, kilo, kültürel durum gibi), (2) fiziksel faaliyet tipleri, (3) fiziksel faaliyet çevresinin özellikleri, (4) çevresel tetikleyiciler, (5) sosyal tetikleyiciler ve (6) fiziksel olarak kendini algılama olarak altı grupta incelemiştir.

Kendi vücutlarından hoşnut olmayanların, daha karamsar, sosyal ilişkilerde yetersiz ve güvensiz hisseden, onaylanma gereksinimi olan kişilik özellikleri gösterebilir (Öksüz, 2012). Top vd. (2010) tarafından yapılan çalışma, yüksekokul öğrencilerinden sporcu olan ve sporcu olmayanlarda sosyal görünüş kaygısı, vücut imaj memnuniyeti ve beş faktör kişilik modeli boyutları arasındaki ilişkiyi belirlenmesine yöneliktir. Çalışmanın sonucu, vücut imaj memnuniyeti ve sosyal görünüş kaygısının çeşitli kişilik boyutları –özellikle duygusal denge boyutu ile- ilişkili olduğunu göstermektedir. Ayrıca, egzersiz ve spora katılım, bu ilişkiler üzerine moderating etkiye sahip olabilir.

Kelkik (2012) tarafından yapılan çalışma, insanlar hakkında karar verirken veya yorum yaparken dış görünüşlerinin ne kadar etkisinde kaldığını tespit etmek amacıyla yapılmıştır. Eren Gümüş (2000) tarafından yapılan çalışma ise üniversite 1. Sınıf öğrencilerinin yalnızlık ve beden imgesi doyum düzeylerinin sosyal kaygı düzeyleri ile ilişkisinin olup olmadığını belirlemek amacı ile yapılmıştır. Öğrencilerin yalnızlık ve beden imgesi doyum düzeyleri ile sosyal kaygı düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki olduğu bulunmuştur.

Yöntem

Çalışmada, konunun kuramsal çevresini belirlemeye yönelik olarak literatür taraması ile elde edilen veriler ışığında, öğrencilerin sosyal görünüş kaygılarının, öğrenim için tercih ettikleri yerleşim yerlerine göre bir farklılık gösterip göstermediğini incelemeye yönelik bir saha çalışması ile anket tekniği kullanılmıştır. Anket sorularının hazırlanmasında benzer araştırmalar ve konunun kuramsal çerçevesi etkili olmuştur. Doğan (2010) tarafından Türkçeye uyarlanmış ve yine Doğan (2011) tarafından yapılan çalışmada kullanılmış sosyal görünüş kaygısı ölçeğinden faydalanılmıştır.

Araştırmada iki grup soru bulunmaktadır. Birinci grupta yer alan sorular öğrencilerin demografik özellikleri ile ilgilidir. İkinci grupta sosyal görünüş kaygısı ile ilgili toplam 16 soru yer almaktadır. Araştırmada yer alan sorular, 5'li Likert ölçeğine göre hazırlanmıştır. Elde edilen veriler SPSS 16.0 for Windows bilgisayar programı kullanılarak analiz edilmiştir. Analizlerde, T-testi kullanılmıştır.

Çalışmanın ana kütlesi Türkiye'de Büro Yönetimi ve Sekreterlik programlarında öğrenimlerine devam eden öğrencilerdir. Ana kütleyi temsil edebilecek yeter sayıda öğrenciye sahip olması sebebiyle, Kütahya Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu ve Buldan Meslek Yüksekokulu olarak iki meslek yüksekokulda bulunan Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı programı, örneklem olarak seçilmiştir. Araştırma süreci 2014-2015 eğitim-öğretim bahar dönemini kapsamakta olup, söz konusu sürede anketler, iki ayrı meslek yüksekokulda kayıtlı bulunan Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı programı 1. ve 2. sınıf öğrencileri üzerinde gerçekleştirilmiştir. Araştırmanın yapıldığı dönem, bahar dönemi sonları olmasından dolayı ana kütleyi temsil edecek yeter sayıda öğrenciye ulaşamamıştır. Analizler, geri dönüşü sağlanan 242 anket üzerinden yapılmıştır. Araştırmaya katılanların, anket sorularına doğru cevap verdiği varsayılmıştır.

Anket formu ile elde edilen verilerin ne ölçüde güvenilir olup olmadığını belirlemek amacıyla, Alpha güvenilirlik testi uygulanmıştır. Bunun için en düşük kabul edilen oran, 0,60'dır. Bu araştırmada, $\alpha=0,919$ olarak hesaplanmıştır. Bu da ölçeğin oldukça güvenilir olduğunu göstermektedir.

Bulgular

Ankete toplam 242 öğrenci katılmış olup, katılımcıların demografik sorulara verdikleri cevaplar doğrultusunda hazırlanan tablo aşağıda yer almaktadır.

Tablo1: Araştırmaya Katılan Öğrencilerin Özellikleri

Özellikler	Kütahya Sosyal Bilimler MYO	Buldan MYO		
Cinsiyeti	N	%	n	%
Kız	73	59,8	69	57,5
Erkek	49	40,2	51	42,5
Toplam	122	100,0	120	100,0
Sınıfı				
1	67	54,9	62	51,7
2	55	45,1	58	48,3
Toplam	122	100,0	120	100,0
Öğrenimi				
1	69	56,6	66	55,0
2	53	43,4	54	45,0
Toplam	122	100,0	120	100,0
Yaşı				
18-20	68	55,7	41	34,2
21-23	46	37,7	70	58,3
24-26	8	6,6	6	5,0
27-30			3	2,5

Toplam	122	100,0	120	100,0
--------	-----	-------	-----	-------

Büyük yerleşim yerlerinde bulunan okulları tercih edenler, küçük yerleşim yerlerindeki okulları tercih edenlere göre sosyal görünüş kaygısında bir farklılık olup olmadığı incelemek amacıyla, Kütahya Sosyal Bilimler MYO ve Buldan MYO olarak karşılaştırma yapılmış ve T-testi uygulanmıştır. Analiz sonuçları Tablo.2’de yer almaktadır.

Tablo 2: Öğrenci Sosyal Görünüş Kaygısının Kütahya Sosyal Bilimler MYO ve Buldan MYO Arasındaki Karşılaştırması

		Varyansların Eşitliği için Levene Testi		Ortalamanın Eşitliği için T-Testi			Buldan MYO		Kütahya MYO	
		F	p	t	df	p	n	\bar{X}	n	\bar{X}
1	Dış görünüşümle ilgili kendimi rahat hissedirim.	,220	,639	1,802	240	,072	120	4,19	122	3,94
2	Fotoğrafım çekilirken kendimi gergin hissedirim.	,602	,439	1,482	240	,140	120	2,90	122	2,66
3	İnsanlar doğrudan bana baktıklarında gerilirim.	,017	,896	1,997	236	,047	120	3,13	118	2,79
4	İnsanların görünüşümden dolayı benden hoşlanmayacakları konusunda endişelenirim. ***	8,029	,005	2,949	240	,004	120	2,38	122	1,89
5	Yanlarında olmadığım zamanlarda insanların, görünüşümle ilgili kusurlarımı konuşacaklarından endişelenirim.	3,632	,058	2,051	240	,042	120	2,21	122	1,88
6	Görünüşümden dolayı insanların benimle beraber vakit geçirmek istemeyeceklerinden endişelenirim. ***	14,945	,000	3,382	240	,001	120	1,93	122	1,47
7	İnsanların beni çekici bulmamalarından korkarım. ***	7,770	,006	3,376	240	,001	120	2,03	122	1,58
8	Görünüşümün yaşamımı zorlaştıracağından endişe duyarım. ***	8,887	,003	3,867	237	,000	120	2,02	119	1,53
9	Karşıma çıkan fırsatları görünüşümden dolayı kaybetmekten kaygılanırım. ***	19,651	,000	4,225	239	,000	120	2,18	121	1,61
10	İnsanlarla konuşurken görünüşümden dolayı gerginlik yaşarım.	3,594	,059	2,919	237	,004	120	2,01	119	1,60
11	Diğer insanlar görünüşümle ilgili bir şey söylediklerinde kaygılanırım. ***	10,006	,002	3,183	237	,002	120	2,38	119	1,91
12	Dış görünüşümle ilgili başkalarının beklentilerini karşılayamamaktan endişeleniyorum. ***	10,901	,001	3,550	240	,000	120	2,08	122	1,58
13	İnsanların görünüşümü olumsuz olarak değerlendirecekleri konusunda endişelenirim. ***	8,741	,003	2,746	240	,007	120	2,16	122	1,76
14	Diğer insanların görünüşümdeki bir kusurun farkına vardıklarını düşündüğümde kendimi rahatsız hissedirim.	3,058	,082	,942	238	,347	120	2,37	120	2,21
15	Sevdiğim kişinin görünüşümden dolayı beni terk edeceğinden endişe duyuyorum. ***	21,470	,000	3,975	240	,000	120	2,12	122	1,54

16	İnsanların görünüşümün iyi olmadığını düşünmelerinden endişeleniyorum. ***	8,490	,004	2,534	240	,012	120	1,96	122	1,61
----	--	-------	------	-------	-----	------	-----	------	-----	------

Sig. (2-tailed) p<0,05

*** Farklılığın tespit edildiği sorular

Yukarıdaki tabloya bakıldığında, büyük yerleşim yerlerinde bulunan okulları tercih edenler, küçük yerleşim yerlerindeki okulları tercih edenlere göre sosyal görünüş kaygısı ile ilgili 16 sorudan yukarıdaki tabloda işaretli (***) bulunan sorular için bir farklılık olduğu görülmektedir. Yine aynı tabloda ortalamalara bakıldığında, farklılığın olduğu sorulara cevap verenlerin ortalamaları açısından değerlendirildiğinde, Kütahya Sosyal Bilimler MYO öğrencilerinin Buldan MYO öğrencilerine göre daha az sosyal görünüş kaygısı taşıdıkları düşünülmektedir. Diğer demografik sorular bazında da farklılık incelenmiş, cinsiyetlere, sınıflara ve yaşa göre bir farklılık olmadığı görülmüştür.

Sonuç

Yakın zamanda iş hayatına katılacak olan büro yönetimi ve yönetici asistanlığı öğrencilerinin, sağlıklı iletişim kurmak ve iletişimde buldukları birey ya da bireyleri etkilemek için görünüşlerinin önemi büyüktür. Bu öğrencilerin görünüşleriyle ilgili kaygılarını aşmaları için aslında büro yönetimi ve yönetici asistanlığının uygun bir bölüm olduğu söylenebilir. Bu programın ders içeriklerine bakıldığında sosyal ağırlıklı, iletişime yönelik derslerin fazlası olduğu ve devam eden öğrencilerin de iletişime açık, sosyal görünüş kaygısı içermeyen, kişiliğini ve yeteneğini ortaya koyabilen kısacası kendini ifade eden bireyler olması beklenir. Ancak bu araştırmada, Kütahya Sosyal Bilimler MYO ile Buldan MYO büro yönetimi ve yönetici asistanlığı öğrencileri bedensel algıları açısından aralarında fark olup olmadığının belirlenmesi amacıyla karşılaştırılmıştır. İl bazında yer alan Kütahya Sosyal Bilimler MYO öğrencilerinin ilçede yer alan Buldan MYO öğrencilerine göre daha az sosyal görünüş kaygısı taşıdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Diğer demografik sorular bazında da farklılık incelenmiş, cinsiyetlere, sınıflara ve yaşa göre bir farklılık olmadığı görülmüştür.

İlçede bulunan Pamukkale Üniversitesi Buldan MYO ulaşım açısından merkezden uzakta yer almaktadır. İlçe şartları ve okul şartları değerlendirildiğinde öğrencilerin sosyal açıdan (düzenli ve yeterli bir kütüphaneye sahip değil, spor vb. aktiviteler için herhangi bir kaynak veya yerin bulunmaması, okul içinde öğrencilerin kendilerini geliştirecekleri ve ifade edecekleri çok fazla etkinliğin bulunmaması gibi nedenler) kendilerini geliştirecekleri çok fazla etkinlik yoktur. Dersler içinde öğrencilerin kendilerine olan özgüvenlerinin artması ve kendilerine ifade edebilmeleri için verilen sunum ödevlerinde de öğrencilerin anlatım yapmakta çekimser davrandıkları, “anlatmak yerine ödevi versek olmaz mı?” gibi ifadeleri görünüş ve kişisel kaygı yaşadıklarını göstermektedir. Ancak birinci sınıfta bu kaygılar fazla iken ikinci ve son sınıfa geldiklerinde özgüvenlerinin biraz daha arttığı gözlenmektedir. Yine yönetici asistanlığı gibi derslerde görünüş ve iletişim kaygılarını yenmeleri amacıyla farklı etkinlikler gerçekleştirmeleri istenmektedir. Bu etkinlikler kapsamında da öğrenciler görünüş kaygılarının önüne geçmekte, iletişime açık daha etkin kişilik yapısı göstermektedirler.

İlde yer alan Kütahya Sosyal Bilimler MYO öğrencileri Buldan MYO öğrencilerine göre daha fazla sosyal imkânlarla sahiptir. Kütahya ili, her ne kadar küçük bir il olsa da, öğrenciye zamanını iyi bir şekilde değerlendirebileceği imkânlar sunmaktadır. Üniversite öğrenci toplulukları tarafından yapılan etkinlikler, ilde bulunan sosyal etkinlikler, çevrenin ve üniversitenin sunduğu diğer imkânlar, öğrencinin hareketli olmasına, çok fazla iletişim içinde

bulunmasına sebep olmaktadır. Kütahya Sosyal Bilimler MYO Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı programı öğrencileri ile yapılan derslerde bazı öğrenciler sorulan sorulara cevap verme ve ödevi sınıf ortamında anlatma konusunda çekingen hareket etmektedirler. Ancak öğrencilerin çoğunluğu ise, derslerde sadece öğretim elemanının aktif olduğu, konu anlatımlı, soru-cevap şeklinde ders işleyişini tercih etmemekte, araştırma, insanlarla iletişimde bulunma, uygulama yoluyla öğrenmeyi tercih etmektedirler. Bu durumda sadece Kütahya ilinde değil, memleketlerinde ve çevre illerde de araştırmalarını yapmaktadırlar. Çeşitli toplantılar düzenlemek, kamu ve özel sektörden yetkililerle görüşmek ve onlarla sürekli iletişimde bulunmak, geziler yapmak, eğlenceler düzenlemek, öğrenciler için hem öğretici hem sosyal etkileşim için önemlidir.

Kütahya, İstanbul, Ankara, İzmir, Antalya, Konya gibi büyük şehirlere yaklaşık aynı mesafe uzaklıkta, orta bir noktada bulunmaktadır. Bu nedenle büyük şehirlerde sosyal bir kaygı yaşamayan gençler, Kütahya ilinde çoğunlukta yer almaktadır. Sosyal görünüş kaygısı yüksek olan gençler ise, daha az iletişimde bulunacağı, sosyal ortamların fazla olmadığı, sadece derslerde aktif olmadan başarılı olup mezun olmayı düşündüğü için daha küçük yerleşim yerlerini tercih ettikleri düşünülmektedir.

Öğrenci, henüz üniversiteye gelmeden sosyal görünüş kaygısı içerisinde gelmesinden dolayı, öğrenimde bulunduğu yerin, bu kaygıyı azaltması açısından önemli bir yeri olduğu düşünülmektedir. Bu nedenle öğrenim yerinde her ne kadar öğrencinin sosyalleşeceği bir ortam olmasa da okul tarafından bu ortamların oluşturulması, derslerde uygulamaya ve öğrencinin aktif olmasına ağırlık verilmesi, bir çözüm olarak düşünülmektedir. Araştırmaya katılan öğrenci sayısının daha fazla olduğu araştırmalar yapılarak, sonuç tekrar karşılaştırılabilir. Aynı zamanda farklı öğrenim yerlerinde de araştırma tekrarlanabilir.

Kaynakça

- Amorose Anthony, J. and Hollembeak, J. (2005). Examining the Moderating Effect of Appearance Impression Motivation on the Relationship Between Perceived Physical Appearance and Social Physique Anxiety. *Research Quarterly for Exercise and Sport*, Vol. 76, No. 4, pp. 507–513.
- Anbar, H. (2013). *Lise öğrencilerinde vücut algısı değişkeninin çeşitli değişkenlerle ilişkisinin incelenmesi ve vücut algısı ölçeğinin geçerlik güvenirlik çalışması*. Ankara Üniversitesi Dil ve Tarih Coğrafya Fakültesi Psikoloji Bölümü Lisans Tezi. Ankara.
- Babacan Gümüş, A. ve Çam, O. (2011). Kadınların Serviks Kanseri İçin Erken Tanı Tutumları İle Benlik Saygısı, Beden Algısı Ve Umutsuzluk Düzeyleri Arasındaki İlişkiler. *Nobel Medicus Dergisi*, Cilt 7, s. 9, sayfa 46-52.
- Doğan, T. (2010). Sosyal Görünüş Kaygısı Ölçeği'nin (SGKÖ) Türkçe Uyarlaması: Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 39, s.151-159.
- Doğan, T. (2011). An Investigation of the Psychometric Properties of the Social Appearance Anxiety Scale in an Adolescent Sample. *Elementary Education Online*, 10(1), pp.12-19.
- Eren Gümüş, A. (2000). Üniversite Öğrencilerinin Yalnızlık ve Beden İmgelerinden Doyum Düzeylerinin Sosyal Kaygı Düzeyleri ile İlişkisinin İncelenmesi. *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi*, 33 (1-2), s.99-108.
- Keklik, B. (2012). Öğretim Üyelerinin Dış Görünüşlerinin Öğrenciler Tarafından Algılanma Biçiminin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma. *Uluslararası Alanya İşletme Fakültesi Dergisi*, C:4, S:3, s. 129-141.
- Kundakçı, A. H. (2005). *Üniversite öğrencilerinin yeme tutumları, benlik algısı, vücut algısı ve stres belirtileri açısından karşılaştırılması*. Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Psikoloji (Sosyal Psikoloji) Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi, Ankara.
- Mülazımoğlu Ballı, Ö., Erturan İlker, G. ve Arslan, Y. (2014). Achievement Goals in Turkish High School PE Setting: The Predicting Role of Social Physique Anxiety. *International Journal of Educational Research*, 67, p.30-39.
- Öksüz, Y. (2012). Üniversite Öğrencilerinin Özerklik Düzeyleri İle Vücut Algıları Arasındaki İlişkisi. *Gazi Üniversitesi Endüstriyel Sanatlar Eğitim Fakültesi Dergisi*, Sayı:28, s.69-77.
- Sabiston, C. M., Pila, E., Pinsonnault-Bilodeau, G. and, Cox, A. E. (2014). Social Physique Anxiety Experiences in Physical Activity: a Comprehensive Synthesis of Research Studies Focused on Measurement, Theory, and Predictors and Outcomes. *International Review of Sport and Exercise Psychology*, 7:1, pp.158-183.
- Tezcan, B. (2009). *Obez bireylerde benlik saygısı, beden algısı ve travmatik geçmiş yaşantılar*. Bakırköy Prof. Dr. Mazhar Osman Ruh Sağlığı ve Sini Hastalıkları Eğitim ve Araştırma Hastanesi Uzmanlık Tezi, İstanbul.

Tok, S., Tatar, A. ve Moralp, S. L. (2010). Relationship Between Dimensions of The Five Factor Personality Model, Body Image Satisfaction and Social Physique Anxiety in College Students. *Studia Psychologica*, 52, pp.59-67.

Yörükođlu A. (1985). *Gençlik Çağı*, Tisa Matbaası, Ankara.

ÖĞRENCİLERİN YAŞAM DEĞERLERİNİN İNCELENMESİ

Hasan TUTAR¹, Mahmut AKBOLAT², Cumhur ERDÖNMEZ³

Özet

Bu araştırma Çanakkale Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Öğrencilerinin yaşam değerlerini tespit etmek amacıyla yapılmıştır. Örneklem Değerler Ölçeği (DÖ) uygulanarak elde edilen verilere göre cevaplayıcıların benimsedikleri bireysel değerler, toplumsal değerler ve evrensel değerler boyutları itibariyle incelenmiştir. Çalışma Çanakkale Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu'nda okuyan toplam 457 öğrenciye uygulanmıştır. Verilerin analizi IBM SPSS 20,0 paket programı ile IBM AMOS paket programı yardımıyla yapısal eşitlik modeli uygulanmış ve ANOVA testinden yararlanılmıştır. Öğrencilerin yaşam değerleri ile demografik göstergeleri bakımından karşılaştırmalar yapılmıştır. Araştırmada, örneklemin hangi değer boyutuna ne ölçüde değer verdikleri ortaya çıkarılmaya çalışılmıştır. Öğrencilerin bireysel ve toplumsal değerleri ile tüketim değerleri arasında ilişki olup olmadığı ve bireysel ve toplumsal değerlerin tüketim değerleri üzerindeki etkisi ile cinsiyet, yaş, medeni durum ve öğrenim gördükleri bölüme göre bireysel, toplumsal ve tüketim değerlerinde bir farklılık olup olmadığının belirlenmesi amaçlanmıştır. Bulgulara göre bireysel değerlerin geliştirilmesi, toplumsal değerler ve tüketim değerlerinin gelişmesini de sağlamaktadır. Yapılan analiz sonuçlarına göre çalışmaya katılan öğrenciler arasında demografik göstergelere göre istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmamaktadır ($p>0,05$).

Anahtar Kelimeler: Değerler, kişisel değerler, toplumsal değerler, evrensel değerler.

THE INVESTIGATION OF LIFE VALUES OF STUDENTS

Abstract

This survey has been conducted to determine the life values of the Students of Çanakkale Vocational High School. According to data obtained by applying Sampling Values Scale (VS), the individual values, social values and universal values that the respondents have adopted have been examined in respect of their nominal sizes. The study has been applied to 457 students majoring at Çanakkale Vocational School of Social Sciences. Data analysis with the help of IBM SPSS 20.0 software package through AMOS software package has been applied the structural equation model and ANOVA (analysis of variance) testing has been used.

The comparisons have been made with the life values of the students in terms of demographic indicators. In the study, it has been tried to reveal that they value what extent to which value size of the sampling. It has been aimed to determine whether there is a relationship between the consumption values with the individual and social values of the students, and also through the impact on consumption levels of individual and social values, whether there is a difference in their genders, ages, marital statuses and individual, social and consumption values according to the departments they educate. According to the findings, the development of

¹ Prof. Dr., Sakarya Üniversitesi, htutar@sakarya.edu.tr

² Doç. Dr., Sakarya Üniversitesi, makbolat@sakarya.edu.tr

³ Öğr. Gör., Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi cerdonmez@comu.edu.tr

individual values provide for the growth of social values and consumption values as well. According to the results of the analyse carried out, there has been no statistically significant difference among the students who participated in the study according to demographic indicators ($p > 0.05$).

Keywords: Values, Personal Values, Social Values, Universal Values

Giriş

İnsanların kişiliklerini ve kimliklerini, toplumların ise kültürlerini şekillendiren çeşitli faktörler vardır; bu faktörler toplumların “değer ölçütleri”ni oluşturur. Değerler bireylerin ve toplumların ayırıcı vasıflarından biridir; kendilerini ifade ederken, bu ifade ediş biçiminde değerler önemli rol oynar. Toplumlar ve bireyler kendilerini ortaya koyarken “değer”lerine başvurdukları gibi, başkaları hakkındaki kanaatlerini etkileyen faktörler arasında değerlerin önemli bir yeri vardır. İnsanların inançlarının, tutumlarının ve davranışlarının temel motiflerinden biri “değer”leridir. İnsanlar değerleri sayesinde iyinin, kötünün, doğrunun ve yanlışın ayırıtına varır. Toplumsal ilişkilerde kabul edilebilir tutum ve davranış oluşturmada değerler önemli bir işlev görür.

İnsanın psikolojik özellikleri inançlar, tutumlar, düşünceler ve değerler gibi soyut faktörlerden oluşur. İnsanlar “fizik varlık” olarak nesnel dünyasında, psikolojik varlık olarak “inançlar” ve “değerler” dünyasında yaşarlar; dolayısıyla psikolojik özellikleri olmayan bir insan tasavvur etmek mümkün olmadığı gibi, söz konusu psikolojik özelliklerini oluşturan faktörlerden biri olan “değer”lerinden onu arındırmak da kolay değildir. İnançlar ve değerler insanın ayrılmaz unsurlarıdır. Bununla birlikte, fizik dünyası insandan bağımsız var olmasına rağmen, değerler dünyası insandan bağımsız olarak ortaya çıkmaz. Buna göre insanın tüm şuurdu tutum ve davranışlarının arkasında değerleri ve inançları vardır.

Değerlerin ve inançların kişiden bağımsız olarak ele alınamayacağı gerçeği (McCarty ve Shrum, 1994: 53), değerlerin sadece bireysel yaşamı değil, iş ve sosyal yaşamı da etkilediğini gösterir. İnsanın tüm tutum davranışları değerleri tarafından yönlendirilir. Değerler tutum, davranış ve algı biçimlerini yönlendirmede işlev görür ve insanın kişiliğinin oluşumunu etkiler. Bu yönüyle değerler kişinin tutum ve davranışlarına rehberlik eder ve bir standart oluşturur (Robbins, 1992: 25). Değerler aynı zamanda tutum ve davranışların kaynağı, değerleyicileri ve yargılayıcılarıdır.

Davranışların derinliklerinde tutumlar, tutumların arkasında da inançlar ve değerler vardır. Bu nedenle kişilerin davranışlarını anlamamanın en doğru yolu, davranışların arkasındaki değerleri ortaya çıkarmaktır. Kişilerin davranışlarını belirleyen temel motifin değerler olması, (Stern vd.,1994:83) insan davranışlarındaki bireysel farklılıkların, farklı değer kodlarıyla açıklanabileceğini gösterir. Bu yönüyle kişiler değerleri sayesinde ve davranışlarıyla kendilerini fiziksel evrende gösterir ve görünür kılar. Kişi değerler sayesinde iç ve dış çevre ile ayırt edici, tutarlı ve yapılaşmış ilişki kurar (Furnham, 1987:629).

Kavramsal Çerçeve

İnsanın yaşamında onun için “istenilebilir” olan her şeyin, bir *değeri* vardır. Değerler karmaşık ve çeşitlilik gösterir. İktisâdi değerler, estetik değerler, dini ve ahlâkî değerler bir bütünü oluşturur. Değerler, kişilerin amaçlarının, tutum ve davranışlarının yönünü ve bunların arkasındaki niyeti belirleyen ölçütlerdir. Değerler her ne kadar bireysel bir özellik göstermiş olsa da, toplumsal olarak paylaşılan, benimsenen, onanmış ve uzlaşmış bir özellik gösterir (Ivancevich ve Matteson: 97)). Bu özelliği ve anlam yakınlığı nedeniyle “değer” kavramı “inanç” kavramıyla çoğu kez karıştırılır. Değer kavramı “inanç” kavramından farklıdır ve kişinin tutum ve davranışlarını, toplumun kültürünü oluşturan faktörler arasında inançlarla birlikte

ayrı bir faktör olarak yer alır. Değerler “ölçüt” veya “standart” ortaya koyarken, inançlar daha çok “ilke koyucu” olarak işlev görür.

Değerler genellikle kazanmış ahlak ilkeleri, fonksiyonellik kazanmış inançlar ve düzenleyici vasfı olan yaşam standartlarıdır. Toplumsal ve bireysel yaşamı etkileyen, iyi, kötü, doğru, yanlış, haklı-haksız gibi yargılarda bulunmayı sağlayan temel standartlar veya ölçütlerdir. Değerler birçok araştırmacı tarafından farklı yönleriyle incelenmiştir. Allport ve arkadaşları (1960) değer kavramını insanın tercihi göre davranmasına ilişkin bir inanç olarak ifade ederken, Williams (1997), tercih ölçütleri ya da standartları olarak tanımlamaktadır. Hofstede (1987) ise değeri, belirli durumları diğerlerine tercih etme eğilimi veya ölçütü olarak tanımlamaktadır. Konu üzerinde önemli araştırmalar yapan Rokeach (1973:5) değerleri, “kişinin yaşamına rehberlik eden inançlar ve standartlar seti” şeklinde tanımlamaktadır. Schwartz (1944:22) ise değerini, “kişinin veya diğer sosyal varlıkların (social entity) yaşamına rehberlik eden ilkeler” şeklinde normatif bir tanımını yaparak, onları ölçütler veya standartlar olmaktan çok, inançları oluşturan ilkeler bütünü olarak görmektedir.

Türk Dil Kurumu'nun değer için yaptığı “bir şeyin önemini belirlemeye yarayan *soyut ölçü*, bir şeyin değdiği karşılık, kıymet” tanımı ile “bir düşünceye gönülden bağlı bulunma” veya “birine duyulan güven, inanma duygusu” şeklindeki inanç tanımı, değerlerin inançlardan daha ölçülebilir olduğunu, dolayısıyla birbirinin aynı değil, ancak tamamlayan süreçler olduğunu göstermektedir. Değerleri bir şeyin arzu edilebilir veya edilemez olduğu hakkındaki “inanç” olarak gören Güngör (1998:27), değerleri “herhangi bir tercihte bulunmanın temel ölçütü” olarak görerek, TDK'nın tanımına yakın bir tanım yapmaktadır. İnsan olayları, olguları ve nesnelere anlamlandırırken değerlerden yararlanır. İnsanın değerlerini belirleyen üç farklı alan belirlenebilir. Bunlar; “doğru”yla ilgili “bilgi alanı”, “iyi” ile ilgili “ahlak alanı”, “güzellik”le ilgili “estetik alan”dır (Timuçin, 1994:60). Bütün bu tanımlar değerlerin insanların tutum ve davranışlarına rehberlik eden ölçütler olması itibarıyla, kişilerin bencil ilgilerini geliştirmelerini motive eden ilkelerden, diğer insanların çıkarını korumaya ve geliştirmeye kadar uzanan özverici altruist (diğerkâm) olmak gibi geniş bir yelpazede ele alınabileceğini göstermektedir (Schwartz, 1993).

Rokeach (1973:3) değerler konusundaki karmaşayı ortadan kaldırmak ve değerlerin daha kolay anlaşılması için, insanî değerlerin doğası ile ilgili temel varsayımları aşağıdaki gibi sınıflandırmaktadır:

- İnsanların sahip olduğu değerlerin sayısı görece fazla değildir,
- İnsanlar aynı değerleri farklı yoğunlukta yaşarlar,
- Değerler inanç ve değer sistemlerine göre şekil alırlar,
- Değer sistemlerinin gelişiminde, kültürün, toplumun, kurumların ve kişiliğin etkisi vardır,
- Değerler kişinin ayrılmaz parçasıdır ve onun yaşamının her alanında kendini gösterir,

Değer konusundaki tanımlardan ve değerlerin özelliklerinden, onların davranışın temeli ve arkasındaki asıl motif olduğu anlaşılmaktadır. Değerler, kendini başkalarına tanıtmak, kendini ve başkalarını tanıma, ahlâkî yargılarda bulunma, sosyal davranışları anlamlandırma

gibi işlevler görür. Kişisel değer sistemi, bireysel ve toplumsal algı durumlarını, kişiler arası ilişkilerin anlamlandırılmasını, olaylar ve olgular karşısında takınılacak tutumu belirler.

Değer tanımları, değerlerin farklı yönlerine vurgu yapmış olsa da, tanımların ortak yönlerini bir araya getirdiğimiz zaman, değerlerin bazı özelliklerinin olduğu anlaşılmaktadır. Değerler, herhangi bir olay veya durum karşısında sahip olunan değere göre bir yargıda bulunma anlamına gelen “değer yargıları”nı şekillendirir. Buna göre değer yargılarının arkasında değerler vardır. Değerler aynı zamanda nesnel bir durumu değil, herhangi bir duruma taşınılan değere göre tepkide bulunma söz konusu olması nedeniyle, öznel ve özgül bir durumu ifade eder. Değerlerin bir diğer özelliği, somut varlıkla ilgili değil, soyut durumlarla ilgili olmasıdır.

Değerler davranışların itici gücüdür, insanın kimliği ve kişiliğini oluşturan faktörlerin başında değerler gelir. Değerler kişiye has, ona özgü yargıları içerdiği için, *görece* bir anlam ifade eder. Ancak bir toplum içinde değerler davranış düzlemine uygun olarak ortaya çıkması gerektiği için, bu yönüyle değerler *nesnel* bir içerik kazanır. Değerler aynı zamanda bir toplumun sahiplendiği idealler oldukları için, *normatif* özellikler gösterirler. Değerlerin bir diğer özelliği *mekân ve zamana* bağlı olmasıdır. Belli bir mekânda veya belli bir zamanda “değer” olarak görülen bir durum, başka bir zamanda bu şekilde görülmeyebilir. Değerler çağlara ve toplumlara göre farklılık gösterir; bir toplumda veya belli bir zamanda “değer” olarak görülen, bir başka toplumda veya zamanda “değer” olarak görülmeyebilir. Bununla birlikte, adalet, eşitlik, özgürlük gibi evrensel ve tüm zamanlarda ortak değerlerin bulunduğu gerçeği göz ardı edilmemelidir.

Değerler sadece duygusal veya manevî bir durumu değil, *zihinsel veya bilişsel* bir gerçekliği de ortaya koyar. Kişinin değerlerinin arkasında sadece duyguları ve inançları değil, aynı zamanda onun zihinsel yapısını şekillendiren bilgileri ve tecrübeleri de vardır. Kişi davranışta bulunurken, duygularının yanında, bilişsel yapısına göre tepkide bulunur. Anlık tepkilerinde duygusal yönü ne kadar ortaya çıksa da, plânlı kararlarının arkasında bilişsel yapısı ve onunla etkileşim halinde olan değerlerinin etkisi vardır.

Değerler konusuna bir netlik kazandırma düşüncesiyle Schwartz ve Bilsky, çeşitli kuramcıların üzerinde uzlaştıkları değerlerin özelliklerini aşağıdaki gibi belirlemektedirler (Kuşdil ve Kağıtçıbaşı, 2000, 60):

Değerler inançlardır. Ancak, değerler inançlar gibi tümüyle nesnel, duygulardan arındırılmış değildir; etkinlik kazandıklarında duygularla iç içedirler.

Değerler amaç ve hedefleri gösterirler. Değerler, bireyin özellikle normatif amaçlarıyla (eşitlik gibi) ve bu amaçlara ulaşmada etkili olan davranış biçimleriyle (hakkaniyet, yardımseverlik gibi) ilişkilidirler.

Değerler, özgül eylem ve olgular değildir. Belli bir değerler sistemine sahip olanlar, bunları belli bir alanda değil, yaşamın her alanında gösterirler. Örneğin, “itaatkârlık” veya “sadakat” değeri, sadece kişinin özel yaşamında değil, iş ya da aile yaşamını düzenleyen tüm ilişkilerde ortaya çıkar.

Değerler standartlardır. Değerler ve inançlar iç içe geçmişlerdir. Davranışların arkasında tutumlar olduğu gibi, tutumların arkasında da inançlar ve değerler vardır. O nedenle bir davranışta veya bir tercihte bulunmada değerler standart ölçütler olarak işlev görürler.

Değerlerin öncelikleri vardır. Değerler taşıdıkları öneme göre kendi aralarında sıralanırlar. Sıralanmış bir değerler kümesi, değer önceliklerini belirleyen bir sistem oluşturur.

Değerler psikolojisi üzerine önemli analizler yapan Güngör (1998), psikolojinin değer problemini, felsefeden daha farklı biçimde ele aldığını belirtmektedir. Değerin öneminin psikolojide objektif bir esasa göre dayanıp dayanmamasında değil, insan davranışlarının yol göstericisi olup olmadığı konusunda olduğunu belirtmektedir. Güngör'e göre bir psikolog için değeri inanç olarak kabul etmek yeterlidir. Değer bir inanç olmak bakımından, dünyamızın belli bir kısmıyla ilgili algı, duygu ve bilgilerimizin bir bileşimidir. Değerler inancın özel bir türüdür ve inançtan daha geniş zihinsel bir organizasyondur. İnançtan daha geniş olması, inanç gibi bir tek durumu değil, organize olmuş birçok inancı kapsaması nedeniyledir. Örneğin, birisine iyilik yapmanın altında yatan inançta, insanlara yardımcı olmanın toplumsal yönden iyi olduğu inancı, iyiliğin insana vicdan huzuru vereceği inancı, yardımseverliğin barışı getireceği inancı veya Allah'ın yardım edicileri sevdiğine olan inanç, inancın insan için anlamını gösterir (Güngör, 1998: 28).

Değerlerin önemli işlevlerinden biri, değerlerin motivasyonel araçlar olmasıdır. İnsanların amaç ve hedeflerine yön veren faktörlerden birinin de (çalışkan olmak, üretici olmak, topluma yararlı olmak gibi) değerler olması, kişinin amaç ve hedeflerine ulaşmasında değerler onları motive eden bir işlev görür. Değerlerin bir diğer işlevi, tutum ve davranışlarda, yargıda bulunmada ve karşılaştırma yapmada ölçüt olarak kullanılmalarıdır. Değerler davranışlarında değerden hareket eden insanlara bir kimlik ve kişilik kazandırır. Bu yönüyle değerler, kişilerin normatif ilkelere göre davranmasını sağlayarak, kişiliğin üretilmesine ve kişinin kendini gerçekleştirmesine katkı sağlar. Bu anlamda değerler, davranış biçimlerinin seçiminde ve değerlendirilmesinde rehberlik eder ve yol gösterici ilkeler seti olarak işlev görürler.

Bireysel veya iş yaşamında değerlerin en önemli fonksiyonu, davranışlara rehberlik eden ölçütler olmasıdır. Değerlerin söz konusu işlevleri yerine getirebilmesi için, sonraki kuşakların değerler sistemine önceden hazırlanması ve temel değerlerin onlara aktarılması ve var olan değerler sisteminin devamının sağlanması önemlidir. Değerler toplumsal değer yargılarının, geleneksel anlayışların sonraki kuşaklara aktarılmasında ve bugünle yarın arasında köprü olmak gibi önemli bir işleve sahiptir. Bireysel ve toplumsal yaşam kadar, örgütsel yaşam bakımından da değerlerin önemli işlevi vardır. Çalışanların değer yargılarını bilmek, onların motivasyon araçlarını tespit etmede, uygun yönetim teknikleri uygulamada, örgüt kültürünün oluşturulmasında, örgütsel kararların alınmasında değerlere göre davranmak, yönetsel etkinliği artırır. Örgütsel iletişim biçimlerinde, grup davranışlarında, liderlik biçimlerinde, çalışanların değer sistemlerine göre davranmak, örgütsel verimlilik ve etkinlik bakımından önemlidir. Kişisel değerleri dikkate almak, özellikle örgütün psikolojik tasarımında önemli bir yere sahiptir. Bireysel ve örgütsel değerler sistemi benzeştiği ölçüde kişinin örgütüyle özdeşim kurma, ona bağlılık ve sadakat gösterme eğilimi artar. Kişi-örgüt bütünleşmesinin önemli araçlarından biri değerlerdir. Diğer taraftan örgütsel kültürün şekillenmesinde (McDonald ve Gandz 1992: 223) kişilerin değerler setinin göz önünde bulundurulması durumunda, burada

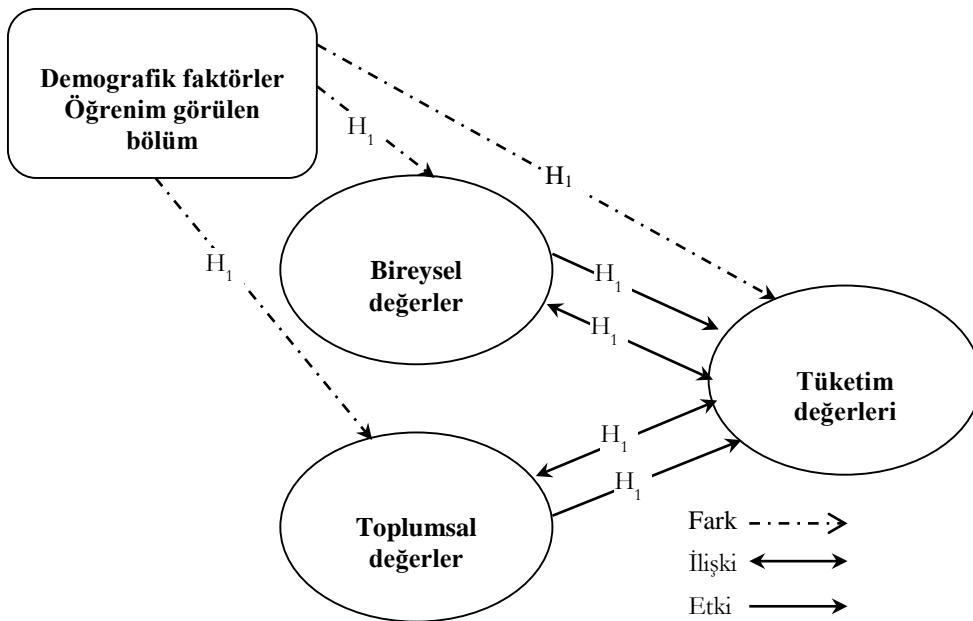
bir amaçlar ve değerler koalisyonu olan örgütsel yapı daha sağlam bir temele dayanmış, örgütsel iklim arzu edilebilir bir ortam sunmuş olur.

Gereç ve Yöntem

Araştırmanın Amacı ve Önemi

Araştırma alan incelemesine dayanmaktadır. Bu çalışma ile önlisans düzeyinde öğretim gören öğrencilerin bireysel ve toplumsal değerleri ile tüketim değerleri arasında ilişki olup olmadığı ve bireysel ve toplumsal değerlerin tüketim değerleri üzerindeki etkisinin ortaya çıkarılması amaçlanmaktadır. Ayrıca öğrencilerin cinsiyet, yaş, medeni durum ve öğrenim gördükleri bölüme göre bireysel, toplumsal ve tüketim değerlerinde bir farklılık olup olmadığının belirlenmesi amaçlanmıştır.

Araştırmanın Modeli ve Hipotezler



Şekil 1: Kavramsal Model

Bireysel değerler, toplumsal değerler ve tüketim değerleri arasındaki ilişkiyi test etmek ve bireysel ve toplumsal değerlerin tüketim değerleri üzerindeki etkilerini görmek üzere Şekil 1'deki kavramsal model oluşturulmuştur; model esas alınarak aşağıdaki hipotezler geliştirilmiştir:

H1: Bireysel değerler, toplumsal değerler ve tüketim değerleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı ilişki vardır.

H2: Bireysel değerlerin tüketim değerleri üzerine istatistiksel olarak anlamlı etkisi vardır.

H3: Toplumsal değerlerin tüketim değerleri üzerinde istatistiksel olarak anlamlı etkisi vardır.

H4: Katılımcıların cinsiyet, yaş, medeni durum ve eğitim aldıkları bölüm özellikleri bireysel değerler, toplumsal değerler ve tüketim değerleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı fark vardır.

Evren ve Örneklem

Araştırmanın evrenini Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Çanakkale Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu öğrencileri oluşturmaktadır. Çalışmada örneklem seçilmeden tüm öğrencilere ulaşılması hedeflenmiş, ancak çalışma sonucunda Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Bölümünden 79, Yerel Yönetimler Bölümünden 71, Halkla İlişkiler Bölümünden 49, Muhasebe Bölümünden 128 ve İşletme Bölümünden 130 olmak üzere toplam 457 öğrenciye ulaşılabilmektedir. Çalışma **01.04.2015-30.04.2015** tarihleri arasında gerçekleştirilmiştir.

Araştırmada Kullanılan Ölçekler

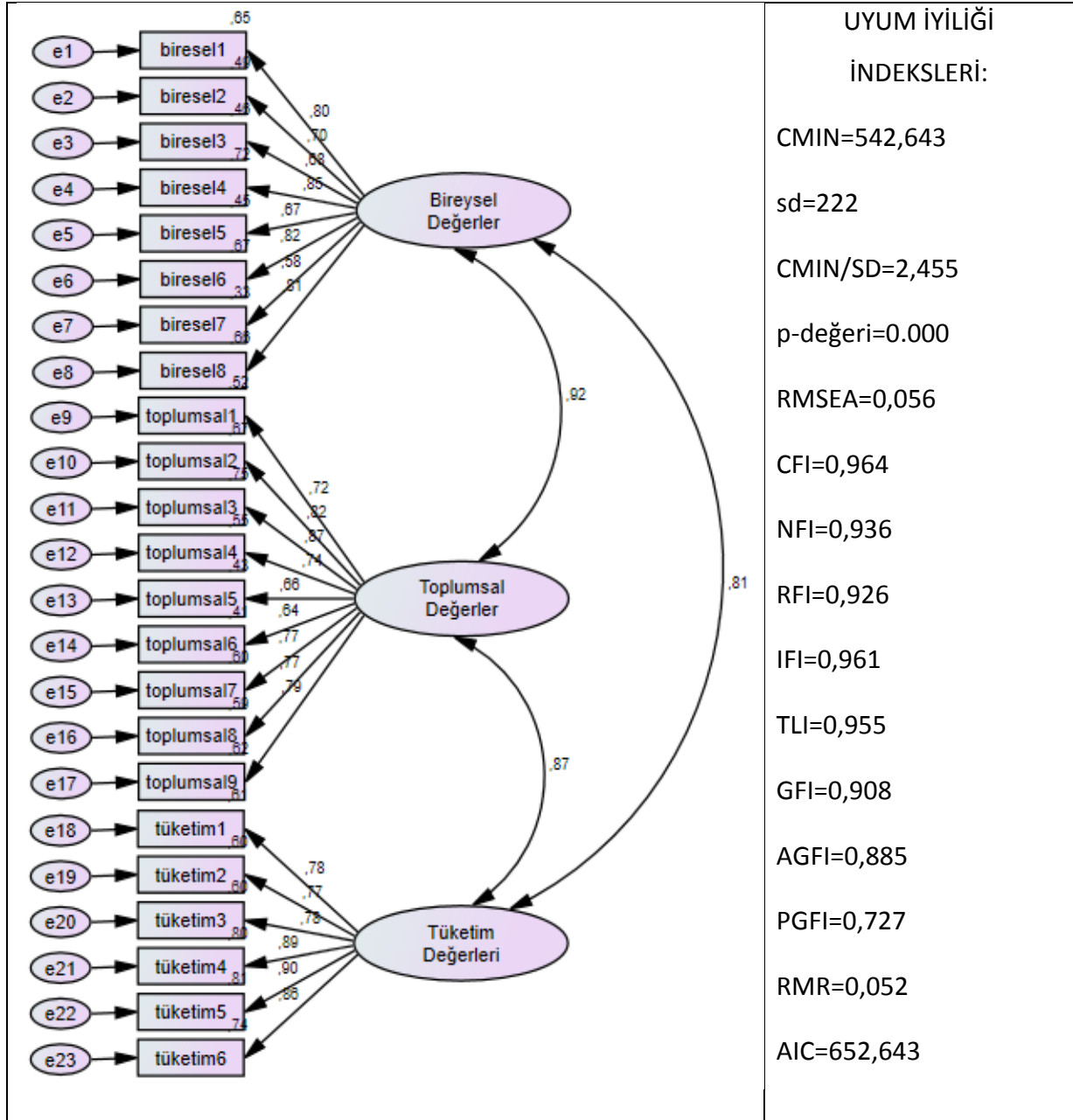
Çalışmada veri toplama aracı olarak anket formu kullanılmıştır. Anket formu iki ayrı ölçek ve üç bölümden oluşmaktadır. Ölçek 5'li Likert Ölçeğe göre "1. Kesinlikle katılmıyorum-5. Kesinlikle katılıyorum" şeklinde derecelendirilmiştir. Ölçeğin değerler bölümü Tutar (2015) tarafından geliştirilmiş olup, bireysel değerler boyutu 8 ve toplumsal değerler boyutu 9 ifadeden oluşmaktadır. Ölçeğin ikinci bölümünü oluşturan tüketim değerleri 6 ifadeden oluşmaktadır. Ölçeğin üçüncü bölümü ise katılımcıların cinsiyet, yaş ve medeni durumları ile okudukları bölümlerden oluşmaktadır.

Verilerin Analizinde Kullanılan Yöntemler

Araştırmada elde edilen verilerin analizinde IBM SPSS 20,0 paket programı IBM AMOS paket program yardımıyla yapısal eşitlik modelinin yanı sıra, tanımlayıcı istatistiksel metotlar, iki ortalama arasındaki farkın önem kontrolü testi ve ANOVA testinden yararlanılmıştır. Sonuçlar %95'lik güven aralığında analiz edilmiştir. Ayrıca kullanılan ölçeğin geçerlilik ve güvenilirliğini analiz etmek amacıyla *doğrulayıcı faktör analizi ve Cronbach alfa* katsayısından yararlanılmıştır.

Geçerlilik ve Güvenilirlik

Değerler ölçeğinin güvenilirliğini belirlemek amacıyla yapılan analizlerden elde edilen bulgulara göre, Cronbach alfa katsayıları bireysel değerler boyutunda 0,906, toplumsal değerler boyutunda 0,924 ve tüketim değerleri boyutunda 0,937 bulunmuştur. Ölçeğin bu değerlerle güvenilir olduğu belirlendikten sonra, doğrulayıcı faktör analizi (DFA) ile geçerliliği test edilmiştir. Şekil 2'de görüldüğü gibi, RMSEA=0,056, NFI=0,936, CFI (Delta 1)=0,964, RFI=0,926, GFI=0,908, AGFI=0,885, IFI (Delta 2)=0,961, TLI=0,955 bulunmuştur. Bu değerler verilerin kabul edilebilir nitelikte olduğunu göstermektedir. Ayrıca, DFA sonuçlarına göre ölçeği oluşturan ifadelerin faktör yükleri 0,64-0,90 arasında değişmektedir.



Şekil 1: Ölçeğin Doğrulayıcı Faktör Analizi

Çalışmaya katılan öğrencilerin %61,9'ı kadın olup, evli öğrencilerin oranı yalnızca %2,0'dır. Öğrencilerin %54,0'ı 20 yaş ve altında olmasına karşılık, %46,0'ı 21 ve üzeri yaşlardadır. Bölümlere göre katılım %10,7-28,5 arasında değişmekte olup ayrıntısı Tablo 1'de görülmektedir.

Tablo 1: Çalışmaya Katılan Öğrencilerin Okudukları Bölümler ve Sosyo*Demografik Özellikleri

Demografik Göstergeler		Sayı	Yüzde
Cinsiyet	Kadın	283	61,9
	Erkek	174	38,1
	Toplam	457	100,0
Medeni durum	Evli	9	2,0
	Bekar	448	98,0
	Toplam	457	100,0
Yaş	≤20	247	54,0
	≥21	210	46,0
	Toplam	457	100,0
Bölüm	Büro yönetimi ve yönetici asistanlığı	79	17,3
	Yerel yönetimler	71	15,5
	Halkla ilişkiler	49	10,7
	Muhasebe	128	28,0
	İşletme	130	28,5
	Toplam	457	100,0

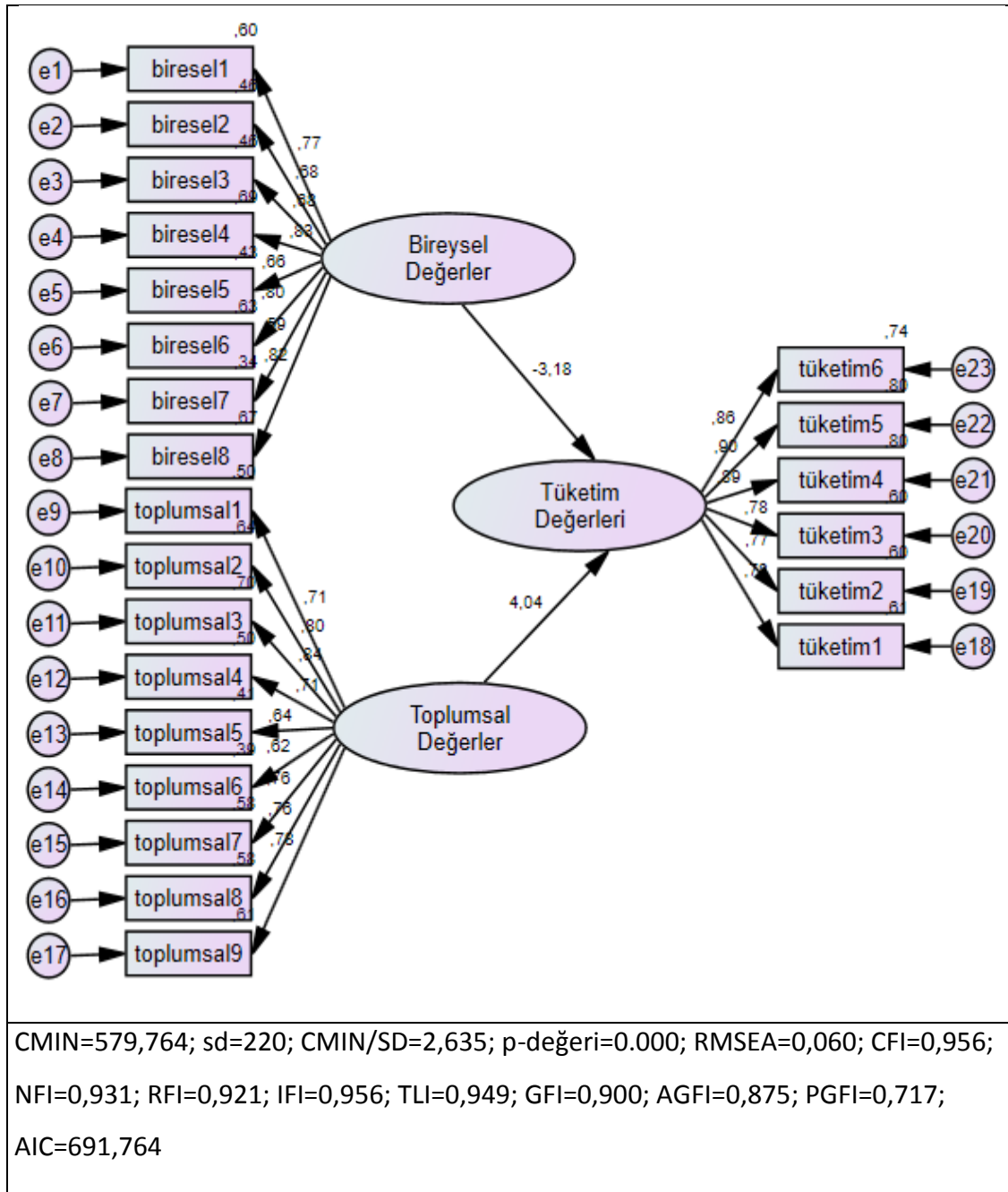
Çalışmada kullanılan ölçeğin boyutları arasındaki kovaryans ilişki Tablo 2’de görülmektedir. Ölçeği oluşturan boyutlar arasında yüksek düzeyde ve istatistiksel bakımdan anlamlı ilişki bulunmaktadır ($p < 0,01$). Bu bulgudan hareketle “*H1: Bireysel değerler, toplumsal değerler ve tüketim değerleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı ilişki vardır.*” hipotezi kabul edilmiştir. Bu bulguya göre bireysel değerlerin geliştirilmesi, toplumsal değerler ve tüketim değerlerinin gelişmesini de sağlamaktadır. Başka bir ifade ile değerlerin herhangi biri geliştiğinde diğer iki değer de gelişmesi söz konusu olmaktadır.

Tablo 2: Bireysel, Toplumsal ve Tüketim Değerleri Arasındaki Kovaryans İlişki

			ρ	S.H.	t	p	Hipotez
Bireysel Değerler	<-->	Toplumsal Değerler	,923	,084	11,463	***	H1 Kabul
Toplumsal Değerler	<-->	Tüketim Değerleri	,865	,071	11,524	***	H1 Kabul
Bireysel Değerler	<-->	Tüketim Değerleri	,811	,075	11,289	***	H1 Kabul

Yapısal veya ölçüm modellerini değerlendirmeden önce, tüm nedensel ilişkiler kümesinin gösteriminin yeterli olduğundan ve yapısal modelin kabul edilebilirliğinden emin olmak amacıyla modelin uyum istatistiklerine bakılmıştır. Şekil 3’de görüldüğü üzere, modelin CMIN/DF kriteri (2,635), uyum iyiliği (GFI) değeri (0,900), yaklaşık hataların ortalama karekökü

(RMSEA) değeri (0,060), Tucker-Lewis indeksi (TLI) (0,949) ve artırımlı uyum iyiliği indeksi (IFI) (0,956) değerleri ile kabul edilebilir düzeydedir.



Şekil 3: Ölçeğin Doğrulayıcı Faktör Analizi

Modelin uyum ölçütlerinin tahmin edici düzeylerde sağlanmasının ardından, yapısal denklem modelinin değerlendirilmesi yapılabilir. Şekil 2 incelendiğinde de görüleceği gibi hem bireysel değerlerin, hem de toplumsal değerlerin tüketim değerleri üzerinde istatistiksel açıdan anlamlı bir etkisi bulunmaktadır ($p < 0,05$). Bu durumda H_2 "Bireysel değerlerin tüketim değerleri üzerinde istatistiksel olarak anlamlı etkisi vardır" ve H_3 "Toplumsal değerlerin

tüketim değerleri üzerinde istatistiksel olarak anlamlı etkisi vardır” hipotezleri kabul edilmiştir (Tablo 3). Bununla birlikte ρ (tahmin katsayısı) tüketim değerlerinde eksi bulunmuştur. Bu durum bireysel değerlerin tüketim değerleri üzerinde olumlu bir etkiye sahip olmadığını göstermektedir.

Tablo 3: Bireysel ve Toplumsal Değerlerin Tüketim Değerlerine Etkisi

			ρ	S.H.	t	p	Hipotezler
Tüketim Değerleri	<---	Bireysel Değerler	-3,180	,727	-3,962	***	H ₃ Kabul
Tüketim Değerleri	<---	Toplumsal Değerler	4,043	,816	5,023	***	H ₄ Kabul

Tablo 4’de görüldüğü gibi, çalışmaya katılan öğrencilerin bireysel, toplumsal ve tüketim değerleri oldukça yüksek seviyelerdedir. Bununla birlikte bireysel ve toplumsal değerleri tüketim değerlerine göre yüksek seviyede bulunmuştur ki, bu durum öğrencilerin insani değerlerinin geliştiğine işaret etmektedir.

Tablo 4: Katılımcıların Bireysel, Toplumsal ve Tüketim Değerlerinin Ortalama Düzeyleri

	n	Ort	S.S
Bireysel Değerler	457	4,01	1,002
Toplumsal Değerler	457	3,96	0,949
Tüketim Değerleri	457	3,88	1,029

Katılımcıların bireysel, toplumsal ve tüketim değerlerinin düzeyleri belirlendikten sonra, öğrencilerin okudukları bölüm, cinsiyetleri, medeni durumları ve yaşlarına göre istatistiksel açıdan anlamlı bir fark bulunup bulunmadığını test etmek amacıyla bağımsız örneklerde t testi ve tek yönlü varyans analizi kullanılmıştır. Yapılan analiz sonuçlarına göre çalışmaya katılan öğrenciler arasında yukarıda söz edilen değişkenlere göre istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmamaktadır ($p>0,05$). Bu durum öğrencilerin insani değerler konusunda demografik özelliklere göre farklılaşmadıklarını göstermesi bakımından önemli bulunmaktadır.

Sonuç ve Öneriler

Bu araştırmada ile insani değerler olarak adlandırabileceğimiz bireysel, toplumsal ve tüketim değerleri arasındaki ilişki, bireysel ve toplumsal değerlerin tüketim değerlerine etkisi ve çalışmaya katılan öğrencilerin okudukları bölüm, yaş, cinsiyet ve medeni durumlarına söz

konusu değerlerde bir farklılık ortaya çıkıp çıkmadığı tespit edilmeye çalışılmıştır. Araştırmanın sonuçlarına göre, bireysel, toplumsal ve tüketim değerleri arasında yüksek seviyede ilişki bulunmaktadır. Bireysel ve toplumsal değerlerin tüketim değerleri üzerinde anlamlı etkisi vardır. Ancak, bireysel değerlerin etkisi olumsuz yönde olmasına karşılık, toplumsal değerlerin etkisi olumlu yönde bulunmuştur. Buna göre toplumsal değerler arttıkça toplumda tüketim değerleri de bundan olumlu yönde etkilenecektir. Değerlerle ilgili bir araştırmada, boyutların anlamlı ilişki içinde olması beklenen bir durumdur. Katılımcıların bireysel, toplumsal ve tüketim değerleri oldukça yüksek seviyelerde olup, okudukları bölüm, cinsiyet, yaş ve medeni durumları bakımından aralarında anlamlı farklılık bulunmamaktadır. Sonuç olarak bu araştırma küreselleşmenin, küresel düşünüp yerel hareket etmenin ve kozmopolitleşmenin sıklıkla telâffuz edildiği, kültürel değerlerin öneminin kalmadığının iddia edildiği bir ortamda, öğrencilerin kişisel ve toplumsal değerlerin taşıyıcı olmaya devam ettiklerini göstermesi bakımından önem taşımaktadır.

Kaynakça

- Allport G.W., Vernon P.E. ve G. Lindzey (1960) A Study of Values. Houghton Mifflin Boston.
- Furnham A. (1987), "Work Related Beliefs and Human Values". *Journal of Personality and Individual Differences* 8:627-637.
- Furnham, A., K.V. Petrides, I. Tsaousis, K. Pappas ve D. Garrod (2005), "A Crosscultural Investigation Into The Relationships Between Personality Traits And Work Values", *The Journal of Psychology*, c.9, S.1, ss.:5-32.
- Güngör, E., (1998), *Değerler Psikolojisi Üzerine Araştırmalar*, İkinci Baskı, Ötüken Yayınevi, İstanbul,
- Hofstede, G. (1991), *Culture's Consequences: International Differences In Work-Related Values*, Sage Publications, Abridged Edition, Seventh Printing.
- Hofstede, G., (1984), "The Cultural Relativity of Quality of Life Concept", *Academy of Management Review*, Vol.9,No:3, pp.389-398
- Ivancevich.J.M, ve M.T.Matteson (1996). *Organizational Behavior and Manegement*, Fourth Ed.Irwin Mc Graw Hill: 97
- Kuşdil, E. M., ve Ç. Kağıtçıbaşı, (2000). "Türk Öğretmenlerin Değer Yönelimleri ve Schwartz Değer Kuramı". *Türk Psikoloji Dergisi*, 15(45), 59-76.
- McCarty, J.A., ve L.J. Shrum, (1994). "The Recycling Of Solid Wastes: Personal Values, Value Orientations, And Attitudes About Recycling As Antecedents Of Recycling Behavior". *Journal of Business Research*, 30 ,1994, 53–62.
- McDonald, Paul ve J. Gandz (1992). "Identification of Values Relevant to Business Research" , *Human Resource Management*, V. 30, 217-236.
- Robbins, Stephen P. (1992). *Essentials of Organizational Behavior*, Prentice-Hall, New Jersey.
- Schwartz, S.H. (1992). "Universals In The Content And Structure Of Values: Theoretical Advances And Emprical Tests İn 20 Countries". *Advances in Experimental Social Psychology*, 25, ss.1-65.
- Schwartz, S.H. (1994). "Are There Universal Aspects in The Structure And Content Of Human Values?". *Journal of Social Issues* 50 (4), 19–45.

Stern, P.C., Dietz, T., Abel, T., Guagnano, G.A., ve L. Kalof, (1999). "A Value-Belief-Norm Theory Of Support For Social Movements: The Case Of Environmentalism". Human Ecology Review 6, 81–97.

Timuçin, A. (1994), *Felsefe Sözlüğü*, B.D.S. Yayınları, İstanbul,

Willams D. (1997) "Hastane Yönetimi İlkeleri". *Hastane Yöneticiliği*. İçinde: Hayran O. ve Sur H. (ed). Nobel Tıp Kitabevi, İstanbul.

e-mail: info@ejovoc.org

Phone: +90 288 4174996

Fax: +90 288 4128455