

İŞLETMELERDE BİLGİSAYAR KULLANIMI VE BİLGİSAYAR OKURYAZARLIĞI

Yard. Doç. Dr. Barış BARAZ
Anadolu Üniversitesi
Açıköğretim Fakültesi

ABSTRACT

In this study, the changes in the business life due to technology and the impact of these changes in the firms are evaluated. Computers may be regarded as the most influential among the new technological developments. By using computers firms are planned to increase efficiency, reduce costs and finally gain an advantage in the competitive environment. At the same time, these expectations should be met by the people who has computer using skills. These objectives, expectations require skilled people having computer literacy in the office. For this reason, the work force that operate in most of the firms are expected to use computers and main software such as word processor, financial tables and presentation programs in today's demanding conditions. In this context, a research has been conducted among the staff personnel in the Anatolian University and the result of the study shows that these people has computer using skills.

Keywords: Management, computer operator, information technology.

ÖZET

Bu çalışmada, son yıllarda iş hayatında teknolojinin etkisiyle ortaya çıkan değişimler ve bunların işletmelere etkisi ele alınmıştır. Kullanılan yeni teknolojilerin başında bilgisayarlar gelmektedir. İşletmelerde bilgisayar kullanımıyla rekabette öne çıkmak, verimlilik sağlamak ve tasarruf yapmak amaçlanmaktadır. Bu beklentiler nitelikli, diğer ifadeyle bilgisayar okuryazarlığı olan işgücü ile karşılanabilir. Bu yüzden günümüz şartlarında işgücünden beklenen, bilgisayarı ve başlıca yazılımları (sözcük işlemci, hesap tablosu, sunum vb.) kullanabilmesidir. Bu konuda Anadolu Üniversitesi büro çalışanları arasında bir araştırma yapılmış ve çalışanların bilgisayar okuryazarı oldukları sonucu çıkarılmıştır.

Anahtar Sözcükler: Yönetim, bilgisayar okuryazarlığı, bilgi teknolojileri.

GİRİŞ

İş hayatı işletmelerin büyümesi ve ekonomik, teknolojik, sosyal, politik çevrenin hızla değişmesi sonucu karmaşık sorunlarla karşı karşıyadır. İşletmeler, rekabetin arttığı bu dönemde bilgi teknolojisini kullanarak ayakta durmaya çalışmaktadır. Çünkü bilgi teknolojisi, işletmelerde verimliliği artırmak ve tasarruf yapmak için önemli bir araçtır. Ancak, bilgi teknolojileri bunları etkin bir şekilde kullanacak kaliteli işgücü ile birlikte beklenen verimlilik ve tasarruf katkılarını sağlayabilir. Bilgi teknolojileri kavramıyla ilk akla gelenin bilgisayar olduğu göz önüne alındığında ise bilgisayar kullanmayı bilen, başka bir deyişle "bilgisayar okuryazarlığı" olan nitelikli işgücüne olan gereksinimin her geçen gün arttığı söylenebilir.

İş ve toplum hayatında bilgi teknolojilerinin kullanımı o kadar önemli bir yer tutmaktadır ki; ülkelerin gelişmişlik düzeylerinin karşılaştırılmasında kişi başına düşen bilgisayar ve internet bağlantısı gibi faktörler güvenilir bir ölçüt haline gelmiştir.

1. İŞLETMELER VE BİLGİSAYAR

Günümüzde birçok işletmede sekreter, asistan, memur, orta düzey yönetici vb. büro çalışanları işlerinin önemli kısmını bilgisayar kullanarak yürütmektedir. Teknoloji, ofis işlemlerinin kâğıt-kalem ile ilişkisini en aza indirirken, çalışanların da evrakla fiziki temaslarını mümkün olduğunca azaltmıştır. Geçtiğimiz on yıl içerisinde bilgisayarlar, internet, elektronik posta günlük hayatın ve büroların ayrılmaz bir parçası haline gelmiştir.

Bilgisayar, internet ve diğer modern büro araçlarının kullanılmaya başlaması artık çalışanların büroya gitmesine gerek kalmadan evlerinden işlerini yürütmelerini mümkün kılmıştır. Bu yöntem özellikle bazı sektörler için çok caziptir çünkü emlak, yakıt vb. konularda önemli maliyet tasarrufları sağlamaktadır. Sözelimi, Amerika Birleşik Devletleri'nde yaklaşık olarak 35 milyon kişi işlerini evinden yürütmektedir. Bu sayı her yıl yaklaşık 3 milyon artmaktadır. İlk tasarımıda 3-5 bin dolar maliyeti olan ev ofislere, her yıl bin dolar civarında yatırım yapmak, bilgisayar ve diğer araçların donanımını yenilemek gerekmektedir. Bu talep yalnızca ev ofis araçları konusunda uzmanlaşan ve bu alanda üretim yapan işletmelerin kurulmasına yol açmıştır.

İşletmelerin global bir ortamda faaliyet göstermesi de bu gelişimi hızlandıran bir faktördür. Sözelimi 5 saat zaman farkı olan bir şirketle iş yapan bir personelin saat 9 ile 6 arasında işini bitirmesi mümkün değildir. Dolayısıyla farklı zaman dilimlerinde ve düzenli olmayan takvimlerle yürütülen işlerin git-tikçe daha çok yaygınlaşması iş hayatını değişime uğratmaktadır. Örneğin IBM satış ve dağıtım ekiplerine uyguladığı "Mobility Initiative" programıyla, yılda yaklaşık 100 milyon dolar tasarruf etmiştir. Bu program, satış ve dağıtım ekiplerinde çalışanların uzaktan çalışma yöntemiyle işlerini yürütmesine olanak tanımış ve çalışanın seçtiği herhangi bir yerden, bilgisayar ve iletişim teknolojisinin sağladığı olanaklarla, fiziksel olarak iş yerine gelmeden görevini yapmasını sağlamıştır. Amerika Birleşik Devletleri Çalışma Bakanlığı is-



tatistikleri 2001 yılında ABD'deki işgücünün yaklaşık yüzde 28.8'inin yukarıdakine benzer esnek çalışma programlarını yürüttüğünü göstermektedir.

Sahip olduğu yazılım şirketi sayesinde bugün dünyanın en zengin adamı ünvanını taşıyan Bill Gates: "Önümüzdeki on yılda iş hayatı, geçmiş elli yılda olduğundan çok daha fazla değişecek." diyerek teknolojiye ilerlemenin iş hayatı üzerindeki etkilerini özetlemektedir.

Öte yandan, büro işlemlerinin çoğunu hızla ve hatasız yapan bilgi teknolojileri; bilgileri toplayan, kaydeden, işleyen, saklayan, gerekli birimlere ileten bilgisayarların oluşturduğu bir sistemdir. Fakat bir işletmede bilgisayar kullanılması o işletmenin başarılı sonuçlar alacağını garanti etmez. Bazı işletmeler, bilgisayar sistemlerine milyonlarca dolar harcadıktan sonra onlarla fatura basmak ya da adres kayıtlarını tutmaktan ileri bir şey yapmaz. Sonuçta bilgisayar satın almak iş hayatına ilişkin bir sorunu çözmez, işletmelerin çoğunlukla anlamadıkları konu budur. Burada, teknolojik donanımın yeterli olmadığı, teknolojiyi kullanmayı, ondan yararlanmayı bilmenin önem taşıdığı gereğini vurgulamak gerekir.

İşletme yöneticisi; işgücü, sermaye, bilgi vb. kaynakları işletmenin amaçları doğrultusunda planlayan, örgütleyen, koordine eden ve denetleyen kişidir. Yönetici bunları yaparken farklı alternatifler arasından seçim yapar. Bu seçim yöneticinin kararını ifade eder. Yöneticiler seçim yaparken bilgisayarlardan da yararlanır. Dolayısıyla bilgisayar ve buna bağlı teknolojiler, işletmelerin yönetilmesinde de önemli etkileri olan araçlardır.

İşletmelerde bilgisayar kullanımı tekdüze işlemsel faaliyetlerde, genişletilmiş sistemlerde ve üst düzey yönetimde olmak üzere üç grupta incelenebilir. Diğer yandan fotokopi makinesi, faks, yazıcı, tarayıcı, evrak imha makinesi, akıllı tahta, video konferans sistemi, tepegöz, projektör vb. araçlar büroda işleri kolaylaştırmak için kullanılmakta ve birçoğu bilgisayarlara bağlı olarak çalışmaktadır.

2. İŞLETMELERDE BİLGİSAYAR KULLANIMININ ETKİLERİ

Teknoloji ve organizasyon ilişkilerini inceleyen araştırmacılar, teknolojinin işletmelerde kişileri, grupları, örgütsel ilişkileri ve yönetim tekniklerini etkilediğini öne sürmektedirler. Yapılan çalışmalar, yeni teknolojilerin devreye girmesiyle işletmelerin daha basık yapıda, daha az orta düzey yöneticiye sahip ve merkezden yönetilen işletmeler olacağını savunmaktadır. Dolayısıyla, dış çevredeki değişimlere uymakta güçlük çeken, müşteri beklentilerini zamanında karşılayamayan bürokratik organizasyonlar yerini çevreye kolay uyum sağlayan, çabuk hareket eden ve daha az hiyerarşik basamağın bulunduğu basık organizasyonlara bırakmaktadır.

Bilgisayarların işlediği ve sunduğu bilgiler yöneticilerin davranış ve kararlarını kolaylaştırmış, planlama, karar verme, üretim ve modern yönetim tekniklerinin geliştirilmesini sağlamıştır. Bilgisayarlar sayesinde işletmelerin temel bölümleri arasında işbirliği artmış, farklı birimler arasındaki sorunlar daha iyi kavranabilmiştir. Günümüzde birçok işletme "bilgi" nin kendileri için

en önemli değer olduğunu kabul etmekte ve işletmedeki bilgi birikimini “entelektüel sermaye” adı altında değerlemektedir. Bilgisayar kullanımı işletmede daha doğru ve daha çabuk karar alınabilmesini kolaylaştırmakta, verileri ilgili bütün birimlere ulaştırmakta ve bilgi paylaşım olanağı sağlayarak takım çalışmasını pekiştirmektedir. Dolayısıyla iş hayatında her sektör bilgisayarların ve bilgi sistemlerinin yaygınlaşmasından etkilenmiştir.

İşletmelerde bilgisayar kullanımının getirdiği diğer yararlar şöyle sıralanabilir:

- Bilgisayar işletmenin bütün bilgilerini, düzenli ve kolayca erişilebilir biçimde bilgi bankasında sakladığından yöneticiler, her türlü bilgiyi istediklerinde analiz edebileceklerdir.
- Bilgisayar kullanan işletmelerde, ani olarak doğacak bilgi taleplerine zamanında yanıt verme olanağı merkezci bilgi bankası, hızlı hesaplama yeteneği ve bu işi yapabilecek hazır programlar sayesinde çok daha yüksek olacaktır.
- Yönetici karar verme sürecinde kullanılmak üzere daha çok bilgiyle beslenecek, istediği konularda farklı sorgulamaları, analizleri kolayca yapabileceklerdir. Böylece yöneticinin geleceğe ait tahminlerinin ve kısa-orta-uzun dönemli planlarına ilişkin kararlarının doğruluk derecesi artmış olur.
- Bilgisayar kullanımı, işletmenin bölümleri arasındaki bilgi alış verişini, işbirliğini ve koordinasyonu da artıracak, daha düzenli bir yönetim anlayışının yerleşmesini sağlayacaktır.
- Birbirini tekrar eden, rutin işlerin bilgisayarlar tarafından yapılması çalışanların zamanlarını daha iyi değerlendirmelerine, daha çok katma değer yaratan işlere yönelmelerine sebep olacaktır.
- Bilgisayarlar işletmede daha çok işin daha az sayıda çalışanla yapılmasını mümkün kılmıştır.
- Müşteriye yanıt verme süresini kısaltan bilgisayar kullanımı organizasyondaki kademeleri azaltacak, böylece önemli bir rekabet avantajı sağlayacaktır.

Diğer yandan bilgisayar kullanımı işletmelere yararlarının yanında birtakım sakıncalar da getirmektedir. Sözgelimi;

- Bilgisayarın yeteneklerinin ve çalışma yöntemlerinin işletmenin personeli ve özellikle yöneticileri tarafından yeterince anlaşılabilmesi işletme için yanlış, anlaşılmayan bilgileri doğurabilir.
- İşletmede gereksiz, fazla bilgi türetilmesi, çalışanların, çoğunlukla yöneticilerin bütün zamanını harcayabilir.
- Çalışanların oyun, chat, internet vb. iş dışı faaliyetlere yönelmesi sonucu iş kaybı oluşabilir.
- Bilgi güvenliğinin korunamaması nedeniyle sistem dış etkilerle zarara uğrayabilir. (virusler, hacking vb.)
- Bilgisayar kullanımı göz ve ortopedi başta olmak üzere birtakım sağlık sorunlarına yol açabilir.



- Çalışanların iş güvenliği korkusuyla tedirgin olmasına dolayısıyla motivasyon düşmesine ve iş huzurunun bozulmasına neden olabilir.
- İş hayatında bilgisayar kullanımı makro düzeyde, toplumdaki işsizlik sorununu artırmaktadır. Bilgisayar uygulamalarının temel hedefi, personel sayısını azaltmak olmamakla beraber, sonuçta, toplam personel sayısının azalacağını beklemek gerekir. Bütün işletmeler bünyesindeki benzer uygulamalar, ekonominin büyümediği, yeni yatırımların olmadığı bir ortamda, işsizlik sorununu ve diğer sosyal sorunları ağırlaştırıcı bir etki yapacaktır.

3. İŞLETME ÇALIŞANLARININ NİTELİKLERİ VE SIKLIKLA KULLANILAN YAZILIMLAR

Yeni teknolojilerle çalışacak personelin daha bilgili ve kesinlikle bilgisayar kullanabilmesi bir zorunluluk haline gelmiştir. Dolayısıyla işletmeler bir yandan personel yenilemeye çalışırken, diğer yandan varolan personeli sürekli olarak eğitmeye başlamıştır. Yaptıkları iş ne olursa olsun, işlerini yürütürken bilgisayar kullanan işgücüne düzenli aralıklarla hizmet içi eğitim programı uygulamak gerekir. Çünkü işletim sistemlerinden farklı yazılımlara kadar bütün bilgisayar bileşenleri sürekli değişmekte, ilerlemektedir. Bu yeniliklerin yanı sıra güncel yazılımların en verimli nasıl kullanılacağı, kurumsal iletişimin nasıl sağlanacağı gibi konularda çalışanların yetkinliklerinin sürekli olarak artırılması gereklidir. Bütün bunları yürütmek için bazı işletmeler bünyelerinde eğitim birimleri kurmuş, eğitim faaliyetlerini kurumsallaştırmaya başlamıştır. Sonuç olarak bilgisayar yazılımlarının çalışanlara öğretilmesi ve etkin bir şekilde kullanılmasını sağlamak için personelin işe girdiğinden emekli olana dek eğitime tabi tutulması zorunluluk haline gelmiştir.

Bu konuda yapılan bir araştırmanın sonuçları¹ bilgisayar teknolojisi kullanan işletmelerin hem çalışanların birikimlerini, hem de bilgisayar sistemlerini düzenli olarak güncellediklerini ortaya koymaktadır. Diğer bir sonuç bilgisayar kullanımı çoğunlukla üç alanda yoğunlaştığıdır. Bunlar **sözcük işlemci, elektronik hesap tablosu ve internet kullanımı**dır. Araştırma sonuçları kullanıcıların işlerini daha verimli ve etkin bir şekilde yürütmelerinin teknolojiye bağlı olduğunu göstermektedir.

Bilgisayar Yetkinliğinin Belgelemesi. Bilgisayar okuryazarlığını ya da bilgisayar becerilerini, birikimini belgelemek de en az öğrenmek kadar önemli bir konudur. Üstelik Türkiye için AB ile uyum göz önüne alındığında uluslararası geçerliliği olan bir "Bilgisayar Yetkinlik Sertifikası" ile bilgisayar okuryazarlığını belgelemek daha da önem kazanmaktadır. Bilgisayar yetkinliğinin dünyaca tanınmış bir kurum tarafından belgelenmesi, çalışanların bütün dünyadaki iş olanaklarını takip edebilmesine, dolayısıyla yeni kariyer olanak-

¹ A Survey Of The Technology Astuteness Of The Appraisal Industry", **Appraisal Journal**, Vol 68, Issue 4, Ekim 2000, s.469.

larına kavuşmasına yol açacaktır. Öte yandan yetkinliğin belirlenmesi belirli bir standart getirdiği için, bilgisayar kullanımının verimi ile birlikte yapılan işin kalitesi de bu şekilde yükselecektir. Bilgisayar yetkinliğini bütün dünyada aynı prosedür ve yöntemleri uygulayarak belgeleyen programlardan en önemlisi ECDL'dir² (Avrupa Bilgisayar Yetkinlik Sertifikası). ECDL, dünyaca tanınmış bir sertifikasyon programıdır. "Bilgi teknolojileri ve bilgisayar becerileri konusundaki uygulanabilir bilgi yeterliliğini belgelemek" amacıyla CEPIS (Avrupa Profesyonel Bilişim Dernekleri Konseyi) tarafından kurulmuştur. Kâr amacı gütmeyen bir kurum tarafından desteklenen ECDL sınavına Türkiye'de de girmek mümkündür.

Bilgisayarların en yaygın olarak kullanıldığı iş hayatı uygulamalarının başında sözcük-işlemci, hesap tablosu, masa üstü yayıncılık, elektronik posta, sunum vb. uygulamalar gelmektedir. Günümüzde yukarıda sıralanan uygulamaların çoğunu bütünleştirilmiş ve tek bir yazılım paketi olarak satın almak mümkündür. Sözelimi, Microsoft Office 2000, sözcük işlemci (Word), hesap tablosu (Excel), sunum (PowerPoint), veri tabanı yönetimi (Access), kurumsal iletişim ve elektronik posta (Outlook) yazılımlarını bir araya getiren ve bilgisayara kolayca yüklenmesini sağlayan bir pakettir. Bu yazılımların ne işe yaradığı aşağıda kısaca incelenmektedir:

Sözcük İşlemci. Metin belgelerinin hazırlanmasına yarayan yazılımlardır. Yazı yazma, düzeltme, kaydetme, çıktı alma vb. ofis işlerinin hepsini yapan sözcük işlemci yazılımı büro çalışanlarının işlerini kolaylaştıran yazılımların başında gelir. Genel amaçlı bilgisayarların hepsinde çalışan sözcük işlemci yazılımları Microsoft Word, Corel WordPerfect, MacWrite, WordStar, Lotus Word Pro vb. isimler alabilmektedir. Bu yazılımlar aracılığıyla kullanıcılar, belgelerine grafik ve hesap tablosu ekleyebilir, metinlerin yazım ve dilbilgisi denetimini yapabilir. Hatta bu yazılımlar klavye kullanmadan mikrofon aracılığıyla söylenenleri yazmaya ve sözlü olarak verilen komutları yerine getirmeye başlamıştır. Sözcük işlem yazılımlarının yeni versiyonlarında web sitesi tasarımı yapmak da mümkündür. Bütün bu özellikleriyle adı geçen yazılımların basit bir sözcük işlemciden "belge yönetim santrali" ne dönüştüğü söylenebilir.

Hesap Tablosu. İşlem tablosu adı da verilen elektronik hesap tablosu yazılımı sayıları düzenlemek ve sayılarla çeşitli hesaplamalar yapmak, farklı sorgulamalarla karar almaya yardımcı olmak, sayılardaki değişimi grafiklere yansıtmak vb. birçok işlevi taşımaktadır. Gelir, gider tablosu, bilanço, bütçe, mizan vb. hazırlamak ve analiz etmek için sıklıkla kullanılır. Sözelimi bir yönetici 6 aylık satış beklentilerine göre tahmini bütçe hazırlayabilir. Giderlerini buna göre dengeleyebilir. Benzer şekilde yöneticilerin farklı alternatifleri

² <http://www.ecdl.org.tr>, ECDL web sitesi, (2002).

kolayca analiz etmeleri yine bu yazılımlar sayesinde. En çok kullanılanları Microsoft Excel, Lotus 1-2-3 ve Corel Quattro Pro'dur.

Sunum Editörü. Sunum yazılımları farklı sunular hazırlamak için kullanılır. Mali tabloları, bilançoları ya da bütçeleri analiz etmek zor ve zaman alıcı bir iştir. Oysa bu bilgiler grafik, tablo vb. şeklinde sunulduğu zaman daha kolay anlaşılır hale gelir. Yapılan araştırmalar insanların hem okuyup, hem işitip, hem de gördükleri bilgileri daha iyi öğrendiklerini göstermektedir. Bu yüzden resim, fotoğraf, video, müzik vb. çoklu medya desteği ile hazırlanan sunumlar iş hayatında hizmet içi eğitim, proje, ürün, faaliyet raporu, kampanya tanıtımı gibi alanlarda sıklıkla kullanılmaktadır. Günümüzde Microsoft'un PowerPoint, Corel'in Presentations ya da Lotus'un Freelance yazılımları sunum tasarlamayı herkesin yapabileceği düzeyde kolaylaştırmıştır.

Veri Tabanı. Veri tabanı yazılımları adından da anlaşılabilen gibi işletmenin veri olarak tuttuğu kayıtların yönetilmesini sağlar. Başka bir deyişle milyonlarca hatta daha çok veri, istenilen sorgulamalar yapılarak işletme için gerekli bilgiye bu yazılımlar aracılığıyla dönüştürülür. Microsoft Access, Corel Paradox ve Lotus Approach yazılımları örnek olarak gösterilebilir. Yöneticiler istedikleri konularda veri tabanını sorgulayabilirler. Sözelimi peşin ödeme yapan müşterilerin özellikle hangi dönemlerde alım yaptığı ya da reklam harcamalarının kısıldığı dönemlerde satışların nasıl değiştiği gibi.

Kurumsal İletişim ve Elektronik Posta. İletişim ve bilgi işlem teknolojisindeki gelişmeler haberleşmede mesafe kavramını ortadan kaldırmış ve herkesin istediği bilgiye istediği zaman ulaşabilmesinin yolunu açmıştır. İşletme çalışanları bilgisayar kullanarak doküman, sunu hazırlamak ya da elektronik hesaplamalar yapmanın yanı sıra birbirleriyle iletişimi de bilgisayar aracılığıyla yapabilirler. Aynı işte çalışanların, işbölümü yapmalarını kolaylaştıran kurumsal iletişim ve elektronik posta yazılımlarına örnek olarak Microsoft Outlook ve Lotus Organizer gösterilebilir. Bu yazılımlar, kişisel ve işle ilgili bilgilerin kaydını tutan, randevu ve yapılacak işleri (görevleri) programlayan, tümleşik bir elektronik posta, takvim ve görev yönetimi işlevleri olan bir başka deyişle bilgi yönetimi yazılımlarıdır.

Müşteri ve tedarikçilerin yanı sıra dahili yani işletme içi haberleşmenin de hızlı, kolay ve ucuz bir yolu elektronik postadır. Kâğıtsız ofise geçişte önemli bir adım olan e-posta haberleşmesi özellikle çokuluslu şirketler gibi farklı coğrafi birimlerde faaliyet gösteren işletmelere önemli tasarruflar kazandırmaktadır. Günümüzde bazı işletmeler haberleşmenin tamamını elektronik ortama aktarmıştır. Hatta bu işletmeler elektronik olarak haberleşmeyen işletmelerle ticaret yapmamaktadır. Sözelimi Amerika Birleşik Devletleri'nde 37 milyon çalışan e-posta aracılığıyla haberleşmektedir ve bu rakam sürekli olarak büyümektedir.

Nua İnternet Araştırmaları Şirketi'nin yaptığı araştırmaya göre,³ 2003 itibariyle dünyada internete bağlı nüfus 605.6 milyondur. Bu rakam dünya nüfusunun yüzde 9'una denk düşmektedir. Oysa 1993 yılında internete bağlı nüfus 1.3 milyon civarındaydı. Türkiye'de ise, IBS Research Şirketi'nin yaptığı araştırmaya göre⁴ Mayıs 2000 itibariyle, yaklaşık 2 milyon internet kullanıcısı vardır. Bu oran nüfusun yaklaşık yüzde 3.05'ine denk düşmektedir.

4. ANADOLU ÜNİVERSİTESİ BÜRO ÇALIŞANLARI BİLGİSAYAR OKURYAZARLIĞI ARAŞTIRMASI

Anadolu Üniversitesi büro çalışanlarına (memur, sekreter vb.) Ocak ve Şubat 2002 tarihlerinde hizmet içi eğitim düzenlenmiştir. Bu eğitimde sözcük işlemci ve işlem tablosu anlatılmıştır. Eğitimin temel amacı kurum içi-dışı yazışmaların bir örnek olarak tasarlanması ve personelin bilgisayar kullanımı konusundaki yetkinliklerinin artırılmasıdır.

Eğitim sonunda katılımcılara anket düzenlenerek bir araştırma yapılmıştır. Bu araştırma büro çalışanlarının bilgisayar okuryazarlığını ortaya çıkarmak için yapılmıştır. Dolayısıyla araştırmanın amacı ileride düzenlenecek hizmet içi eğitim programlarının tasarlanmasına yardımcı olmaktır. Ek 1 olarak iliştirilen ankette öncelikle büro çalışanının profilini belirlemeye yönelik sorular, ardından personelin bilgisayarındaki yazılımlar ve hangilerinde eksik bilgili olduğu sorulmuştur. Ayrıca ofisinde bulunan diğer araçların neler olduğu da sorulmuştur. Sonuçların değerlendirilmesi aşamasında alınan bilgiler 3 grupta derlenmiştir. Bu gruplar şunlardır:

1. Profil Bilgileri
2. Bilgisayar Kullanımına ve Ofis Araçlarına İlişkin Bilgiler
3. Yazılım Kullanımına İlişkin Bilgiler

Araştırma, işlem tablosu eğitimine katılan 158 personele 6 Şubat 2002 tarihinde (eğitimin son günü) uygulanmıştır. Anketler dağıtılmadan önce araştırmanın neden yapıldığı ve önemi vurgulanmıştır. Araştırma sonucu elde edilen veriler gruplanmış ve sonuçlar SPSS programı aracılığıyla değerlendirilmiş, grafik ve tablolar yardımıyla sunulmuştur. Araştırma değerlendirilirken aşağıdaki varsayımların dikkate alınması gerekmektedir:

- Anket sonucu elde edilen bilgilerin gerçek olduğu ve
- Anket sonucu elde edilen bilgilerin Anadolu Üniversitesi büro personelinin bilgisayar okuryazarlığını yansıttığı varsayımlarından hareket edilmiştir.

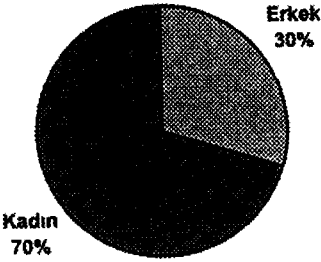
3 **Nua Web Sitesi**, (2003), (http://www.nua.ie/how_many_online/index.html).

4 **IBS Research Web Sitesi**, (2002), (<http://www.ibsresearch.com>).

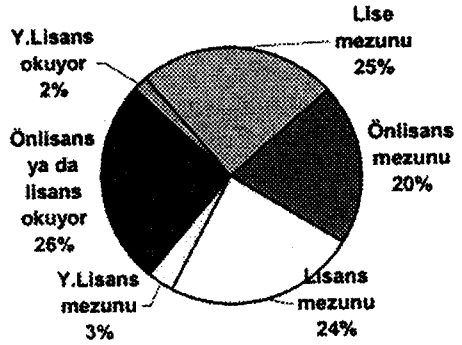


4.1. Profil Bilgileri

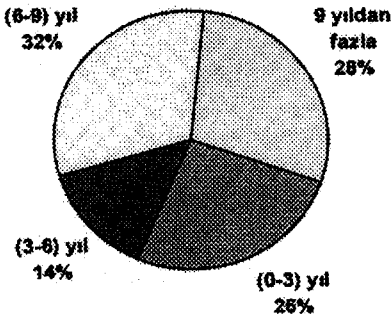
Hizmet içi eğitime katılan büro çalışanlarının yüzde 70'i kadın (111), yüzde 30'u erkektir (47).



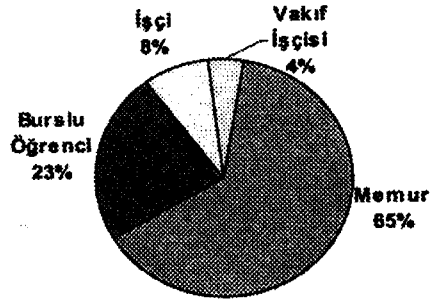
Şekil 1: Cinsiyet



Şekil 2: Öğrenim Düzeyi



Şekil 3: Kaç Yıldır Anadolu Üniversitesi Personeli?



Şekil 4: Kadrolar

Personelin yüzde 25'i lise mezunudur (39). Diğer bir ifadeyle Anadolu Üniversitesi büro çalışanlarının dörtte üçünün herhangi bir yüksek öğretim mezunu ya da öğrencisi olduğu görülmektedir. 19 ile 46 arasında farklı yaşlarda olan personelin yaş ortalaması 31'dir.

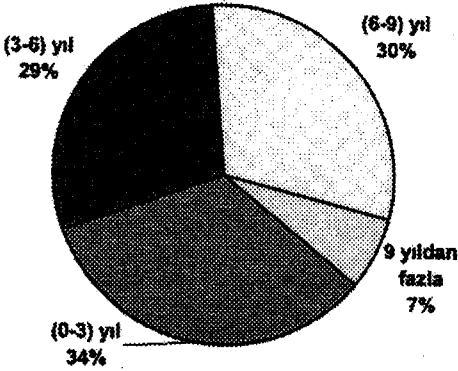
Personelin kıdemine bakıldığında şu sonuç ortaya çıkmaktadır: Büro çalışanlarının yüzde 60'ı (95) 6 yıl ve daha uzun bir süredir Anadolu Üniversitesi'nde çalışmaktadır. Kadrolara göre gruplandırıldığında çoğunluğun memur kadrosunda olduğu görülmektedir (101).

Profil bilgilerini kısaca değerleyecek olursak; **çoğunluğunu bayanların oluşturduğu Anadolu Üniversitesi büro çalışanları genç, yüksek eğitilmiş ve memur kadrosundadır.**

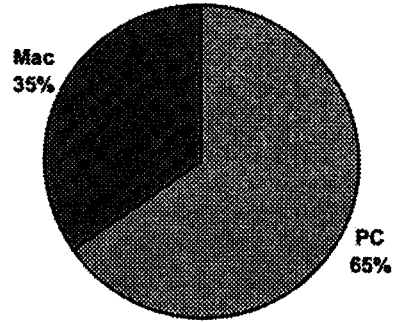
4.2. Bilgisayar Kullanımına ve Ofis Araçlarına İlişkin Bilgiler

Büro çalışanın kaç yıldır bilgisayar kullandığı ise şöyle gruplandırılmaktadır. 0-3 yıl arası bilgisayar kullanan 53 kişi (yüzde 34), 3-6 yıldır bilgisayar kullanan 46 kişi (yüzde 29), 6-9 yıldır bilgisayar kullanan 50 kişi (yüzde 30), 9 yıldan fazla bir zaman bilgisayar kullanan ise 11 kişi vardır (yüzde 7). Büro çalışanın yarısından çoğu, yüzde 65'i, PC (103), yüzde 35'i Mac (55) kullanmaktadır.

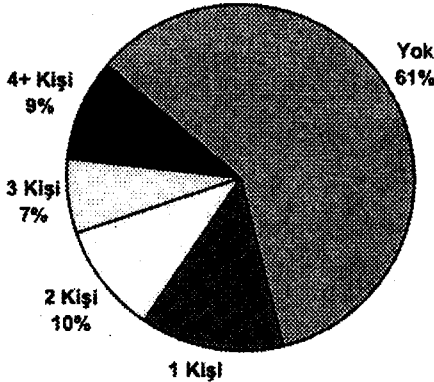
Büro çalışanı genellikle ofisteki bilgisayarı tek başına kullanmaktadır. Ofiste birden fazla kişinin aynı bilgisayarı kullanması sık rastlanır bir durum değildir (63 kişi, yüzde 39)



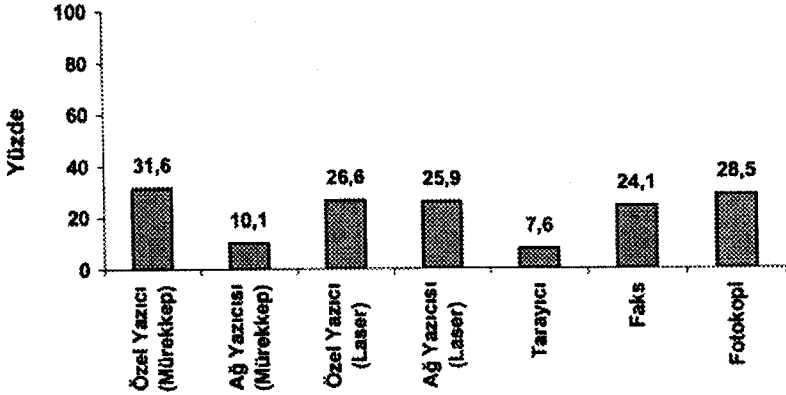
Şekil 5: Kaç Yıldır Bilgisayar Kullanıyor?



Şekil 6: Kullandığı Bilgisayar



Şekil 7: Ofiste Bilgisayarı Sizden Başka Kullanan Var mı?



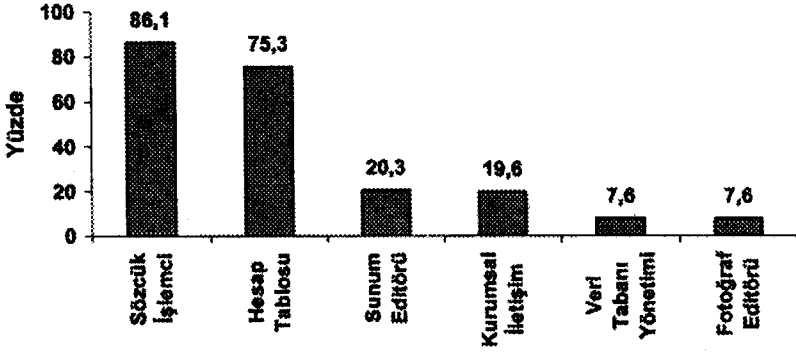
Şekil 8: Ofisinizde Bulunan Araçlar

Personele ofisinde bulunan ve kullandığı diğer araçların neler olduğu sorulmuştur. Alınan yanıtlar Şekil 8'de görülmektedir. Yaklaşık olarak her 3 personelden 1'inde yazıcı ve fotokopi makinesi, her 4 personel ya da ofisten birinde faks bulunmaktadır. Bu durum araçların ekonomik kullanılmadığına işaret etmektedir. Çünkü kampüste yerel ağ (LAN) olduğu göz önüne alındığında ağ yazıcısı kullanmak en doğru çözüm olarak görülmektedir. Sözgelimi laser yazıcı bir koridorun bütün baskı işlerini hem daha kaliteli hem de daha ekonomik çözebilir (enerji, kartuj vb.). Diğer yandan yeni çıkan ofis araçları, ofis otomasyonu konusunda yeni olanaklar tanımaktadır. Sözgelimi, küçük bir fotokopi makinesi büyüklüğünde bir araç faks, fotokopi, tarayıcı, yazıcı gibi dört işlevi yerine getirmekte, hem kullanım ve servis kolaylığı hem de ekonomi sağlamaktadır.

Özetle, **Anadolu Üniversitesi büro çalışanları çoğunlukla 3 yıldan fazla bir zamandır bilgisayar kullanıcısıdır. Çoğunluğu PC olan bilgisayarları genellikle ofiste bir kişi kullanmaktadır.**

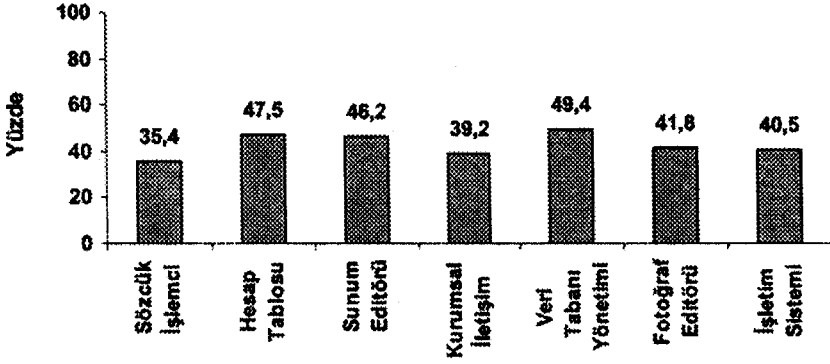
4.3. Yazılım Kullanımına İlişkin Bilgiler

Büro çalışanına bilgisayarlarında bulunan ve işlerini yapmalarına yardımcı olan yazılımların neler olduğu sorulmuştur. Personelin bu soruya verdiği yanıtların dağılımı Şekil 9'da görülmektedir. Sonuçları değerlendirirken bir personelin birden fazla seçenek işaretlediği göz önüne alınmalıdır. 158 personelin 136'sında sözcük işlemci (yüzde 86.1), 119'unda hesap tablosu (yüzde 75.3) vardır ve bunlar işlerini yürütmelerinde yardımcı olmaktadır.



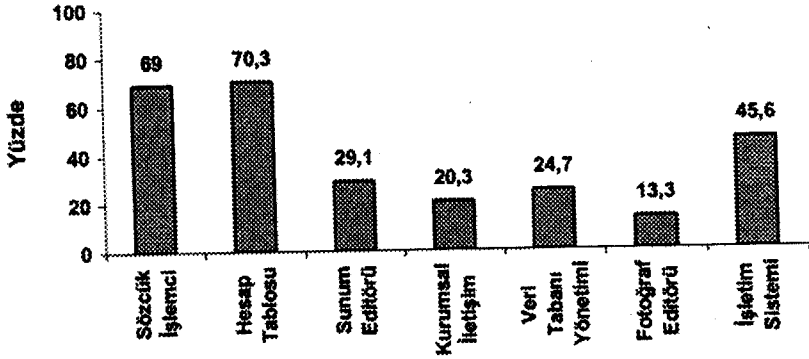
Şekil 9: Bilgisayarınızda Bulunan ve İşinizi Yapmanızda Size Yardımcı Yazılımlar

Büro çalışanlarına hangi yazılımlarda eksik bilgili oldukları sorulduğunda; alınan yanıtlar aşağıda Şekil 10'da görülmektedir. Bir önceki soruda sözcük işlemci ve hesap tablosu üzerinde belirgin bir ağırlık varken bu soruda bütün yazılımlar birbirine yakın dağılmışlardır.



Şekil 10: Hangi Yazılımlarda Eksik Bilgili Olduğunuzu Düşünüyorsunuz?

Büro çalışanlarına hangi konularda eğitim almanın ofis işlerini kolaylaştıracağı sorulduğunda yanıtlar Şekil 11'de görüldüğü gibi 3 konuda yoğunlaşmaktadır. 111 kişi hesap tablosunu (yüzde 70,3), 109 kişi sözcük işlemciyi (yüzde 69), 72 kişi de (yüzde 45,6) İşletim Sistemi'ni işaretlemiştir.



Şekil 11: Hangi Yazılımlarda Eğitim Almak Sizin Ofis İşlerinizi Kolaylaştırır?

Büro çalışanlarının yazılım kullanımına ilişkin olarak verdikleri yanıtları özet olarak değerlediğimizde şu sonuçlar ortaya çıkmaktadır: **Sözcük işlemci ve hesap tablosu büro çalışanlarının işlerine en çok yardımcı olan yazılımlardır. Çalışanlar genel olarak bütün yazılımlarda eksik bilgili olduklarını, özellikle sözcük işlemci, hesap tablosu ve işletim sistemi konularında eğitim alırlarsa ofis işlerinin kolaylaşacağını düşünmektedirler.**

Büro çalışanlarının hangi yazılımlarda "eksik bilgili olduğu" ve hangi yazılımlarda "eğitim almak istediği" bu iki soru için ayrı ayrı sorgulanarak gösterilebilir. Çapraz sorgulama olarak da adlandırılan sorgulama yapıldığında şu sonuçlar göze çarpmaktadır: Hesap tablosu konusunda eksik bilgili olduğunu düşünen ve Hesap tablosu eğitimi almanın ofis işlerini kolaylaştıracağını öne süren personel 66 kişidir (yüzde 41,8). Sözcük işlemci konusunda eksik bilgili olup da sözcük işlemci eğitimi almak isteyen 51 kişidir (yüzde 32,3). Benzer şekilde işletim sistemi 47, sunum editörü 33, veri tabanı yönetimi 33, kurumsal iletişim 26, fotoğraf editörü 17 kişi olarak sıralanmaktadır.

Son olarak personelin kıdemine göre çapraz sorgulama yapılmıştır. Bu sorgulamanın yapılmasının nedeni; eski ve yeni personelin bilgisayar okuryazarlıklarının karşılaştırılması ve hangilerinin hangi yazılımlarda eksik olduğunu görülmeleridir. Diğer yandan personelin işe alınma sürecinin başında genellikle hangi yazılımlarda eksik bilgili olduğu böylece tespit edilebilir. Sonuçlara bakıldığında, 0-3 yıl kıdemi olan personelin öncelikle sözcük işlemci ve hesap tablosu konusunda eğitim almak istedikleri görülmektedir. Adı geçen personel grubu sunum editörü, veri tabanı yönetimi, kurumsal iletişim ve fotoğraf editörü yazılımlarında çoğunlukla eksik bilgili olduğunu (yüzde 50'nin üstü) kabul etmesine rağmen bu yazılımlarda eğitim almak isteyenlerin oranı yüzde 30'un altına düşmektedir. 3 yıldan fazla kıdemi olan personel de genellikle sözcük işlemci ve hesap tablosu yazılımlarında eksik bilgili olduğunu öne sürmektedir. 6 yıldan fazla kıdemli olanların yarıdan fazlası hesap tablosu konusunda eksik bilgilidir ve eğitim almak istemektedir.

Sonuç olarak yaklaşık her 3 personelden 1'i sözcük işlemci, hesap tablosu ve işletim sistemi konularında eksik bilgilidir ve bu konularda alacağı eğitim onların ofis işlerini kolaylaştıracaktır. Diğer yandan personel kıdeme göre gruplandırıldığında en az kıdemli olan, (0-3) yıldır Anadolu Üniversitesi üyesi olan grup çoğunlukla sözcük işlemci ve hesap tablosu konularında eğitim almak istemektedir.

Sonuç ve Öneriler

Bilgisayar ve beraberinde getirdiği teknolojiler iş hayatında önemli değişimler yaratmıştır. Sanal olarak birbirine bağlı işletmelerin oluşturduğu "yeni ekonomi" günümüzde birçok sektörde faaliyet göstermektedir. Bu değişimin işgücü üzerindeki etkilerini değerlediğimizde ise şu sonuç ortaya çıkmaktadır: Yeni teknolojilerle çalışacak işgücünün bilgisayar okuryazarı olması gereklidir. Bu yüzden işletmeler çalışanlarını sürekli olarak eğitmektedirler. Bilgisayar donanım ve yazılımının sürekli olarak gelişmesi, yenilenmesi de adı geçen eğitim faaliyetlerini zorunlu kılan bir diğer etkindir.

Anadolu Üniversitesi çalışanları arasında yapılan araştırmanın sonuçları büro çalışanın çoğunlukla sözcük işlemci, hesap tablosu ve işletim sistemi konularında eksikleri olduğunu göstermektedir. Bu yüzden öncelikle geniş katılımlı bir sözcük işlemci, hesap tablosu ve işletim sistemi kursu hizmet içi eğitim kapsamında tasarlanabilir. Ardından, daha küçük gruplara kurumsal iletişim, veri tabanı yönetimi, sunum editörü, fotoğraf editörü kursları da düzenlenebilir. Bununla birlikte e-posta editörü, ortak klasör kullanımı, randevu ve görev atama vb. işlevleri olan birlikte çalışmayı kolaylaştıran bir yazılım kurumsal iletişim standardı olarak belirlenip kullanılabilir.

Anadolu Üniversitesi'nin bütün olarak PC bilgisayar kullanımına geçmesi çeşitli üstünlükler sağlayacaktır. Sözelimi, PC bilgisayarlarda donanım ve yazılım iletilmesi (güncellenmesi) daha ucuzdur. Bu yolla eğitim, yazılım, iletişim konularında standartlaşma sağlanabilir. Çeşitli yazışmalar için "stil" oluşturup bir örnek kullanım oluşturulabilir. Anadolu Üniversitesi'nde kullanılan büro araçları günün koşulları, teknolojsi düşünülerek gözden geçirilmelidir. Sözelimi laser yazıcılarının mümkün olduğunca "ağ yazıcısı" olarak tanıtılması ve yeni alınacakların birden fazla işlevi olan araçlardan seçilmesi, hem ofis işlerinin kaliteli olmasını, hem de çoğu ithal olan kartuj vb. malzemelerin "ekonomik" kullanımını sağlayacaktır.



Kaynakça

- BARAZ, Barış. "Yeni Ekonomide Bilgi Teknolojisi Olanaklarının Büro ve Yönetimine Etkileri" **3. Ulusal Büro Yönetimi ve Sekreterlik Kongresi**, (Eskişehir: Anadolu Üniversitesi), 2003.
- BERGMAN, Leslie. "Doing The Business" **Economist**, Vol 345, Issue 8044, 22.11.1997.
- BOONE, Louis E. ve Kurtz, David L. **Contemporary Business 2000**. The Dryden Press: Orlando, 2000.
- BORICK, Erin R. "New Office Tools", **Office Pro**, Vol.59, Issue 2, Şubat 1999.
- CLARK, Kim. "Home is Where The Work is", **Fortune**, Vol.136, Issue 10, 24.11.1997.
- EDVINSSON, Leif. **Şirket Boylamı**. Türk Henkel Yayınları: İstanbul, 2001.
- EDVINSSON, Leif. "A Viking With A Compass", **Economist**, Vol 347, Issue 8071, 06.06.1998.
- GATES, Bill. **Dijital Sinir Sistemiyle Düşünce Hızında Çalışmak**, (Çev.A.C. Akkoyunlu), Doğan Kitapçılık A.Ş.: İstanbul, 1999.
- HELLRIEGEL, Don vd. **Management**. 8th. Ed., South-Western Col. Pub.: Ohio., 1999.
- MC CUNE, Jenny C. "E-Mail Etiquette", **Management Review**, April 1997.
- TAŞ, Çiğdem. "Türkiye'de Esnek Çalışmaya Bakış", (http://www.insankaynaklari.com/bireyler/trends/makale/esnek_calisma.asp) Arthur Andersen Danışmanlık web sitesi, 2002.
- ÜLGEN, Hayri. **İşletme Yönetiminde Bilgisayarlar**, 2.B.: İstanbul, 1990.
- "A Survey Of The Technology Astuteness Of The Appraisal Industry", **Appraisal Journal**, Vol 68, Issue 4, Ekim 2000.
- Nua web sitesi, (**online**), (http://www.nua.ie/how_many_online/index.html), 2003.
- IBS Research web sitesi, (**online**), (<http://www.ibsresearch.com>), 2002.