

ELEKTRONİK MESLEK YÜKSEKOKULLARI DERGİSİ



24 - 25 - 26 Ekim 2013
Uluslararası Katılımlı
BÜROKON
12. ULUSAL BÜRO YÖNETİMİ VE
SEKRETERLİK KONGRESİ 2013

Editörler: Pınar Özdemir Karaca, Yasin Çakırel

Ağustos 2014
August 2014

Sayı/Number:3
Cilt /Volume: 4
Yıl / Year: 2014

ISSN: 2146-7684

Yayın Sahibi
Publisher

Doç.Dr. Bülent Bayram

Sorumlu Yazı İşleri Müdürü
Chief Editor

Yrd.Doç.Dr. Bora Aslan

Yayın İdare Merkezi
Headquarter

Kırklareli Üniversitesi
Lüleburgaz Meslek
Yüksekokulu
Lüleburgaz/Kırklareli

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

Özel Sayı Editörleri
Special Volume Editors

Pınar Özdemir Karaca
Yasin Çakırel

Teknik Editör
Technical Editor
Füsün Yavuzer Aslan

Yayın Türü
Type of Publication
6 Aylık Süreli Yayın
Semiannual

Kapak
Coverpage
Füsün Yavuzer Aslan



Electronic Journal Of Vocational Colleges

Elektronik Meslek Yüksekokulları Dergisi

24 - 25 - 26 Ekim 2013
BÜROKON
12. ULUSAL BÜRO YÖNETİMİ VE
SEKRETERLİK KONGRESİ 2013
Uluslararası Katılımlı

İçindekiler / Contents

KÜÇÜK VE ORTA ÖLÇEKLİ İŞLETMELERİN E-ÖĞRENME BİLİŞLERİNİN BELİRLENMESİNE VE DEĞERLENDİRİLMESİNE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA Sami ACAR; Meral GÜNEŞ; Bayram ÇİFTÇİ	1
İLİŞKİSEL TOPLUMDA SOSYAL İŞ AĞLARININ KARIYER GELİŞİMİ AÇISINDAN ÖNEMİ: LINKEDIN ÖRNEĞİ Sami ACAR, Hülya GÜRSOY, Nimet Özgül ÜNSAL	17
BÜROLARDA E-TOPLANTI YÖNETİMİNE GEÇİŞ VE UYGULAMALAR Sami ACAR, Funda KILIÇ	35
EĞİTİMDE SOSYAL AĞLARIN KULLANIMINA İLİŞKİN ÖĞRENCİ GÖRÜŞLERİNİ BELİRLEMeye YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA: FACEBOOK ÖRNEĞİ Sami ACAR, Aylin YENMİŞ	55
BÜRO YÖNETİMİ VE YÖNETİCİ ASİSTANLIĞI BÖLÜMÜ ÖĞRENCİLERİNİN KARIYER PLANLAMASINI ETKİLEYEN FAKTÖRLER ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA EvrİM MAYATÜRK AKYOL, İlham YILMAZ	67
AMASYA'DAKİ SEKTÖRLERİN İHTİYAÇ ANALİZLERİ DOĞRULTUSUNDA BÜRO YÖNETİMİ VE YÖNETİCİ ASİSTANLIĞI ÖĞRENCİLERİ İÇİN KARIYER PLANLAMASI ÖNERİLERİ Berre ALTAŞ, Mustafa ÇEVİK	83
BÜRO ORTAMINDA YETENEK YÖNETİMİNİN ALGILANMASI ÜZERİNE KARŞILAŞTIRMALI BİR ARAŞTIRMA Mehmet ALTINÖZ, Serdar ÇÖP, Demet ÇAKIROĞLU	101
ÜNİVERSİTELERDE FİZİKİ ALT YAPI İMKANLARINDAKİ İYİLEŞTİRMELERİN İÇ VE DIŞ MÜŞTERİLER ÜZERİNDEKİ ETKİLERİNİN İNCELENMESİ Salih Börteçine AVCI, Betül Buladi ÇUBUKÇU, Önder ÇALMAŞUR	112
YÜKSEKÖĞRETİMDE ÖĞRENCİ TATMİN DÜZEYLERİNİN BELİRLENMESİ VE BAZI DEĞİŞKENLER AÇISINDAN ANALİZİ: BÜRO YÖNETİMİ VE YÖNETİCİ ASİSTANLIĞI PROGRAMINDAKİ ÖĞRENCİLER ÜZERİNE BİR UYGULAMA Gamze AY, Hakan KOÇ	122
PRESENTEEISM (İŞTE VAROLMAMA SORUNU) İLE ÖRGÜTSEL BAĞLILIK ARASINDAKİ İLİŞKİ: ADNAN MENDERES ÜNİVERSİTESİ AKADEMİK PERSONELİ ÜZERİNDE BİR UYGULAMA İsmet ANIK BAYSAL, Gültekin BAYSAL, Gökhan AKSU, Nurşah AKSU	134
BÜRO YÖNETİMİ VE YÖNETİCİ ASİSTANLIĞI PROGRAMI ÖĞRENCİLERİNİN ÖĞRENCİ DOYUMUNU BELİRLEYEN ÖZELLİKLERE GÖRE DOYUM DÜZEYLERİ; ÇORUM İLİ ÖRNEĞİ A. Erkan CİHANGİR, İlknur KILIÇ	153
MOBBİNG (YILDIRMA) DAVRANIŞLARININ TIBBİ SEKRETERLERİN TÜKENMİŞLİĞİ ÜZERİNE ETKİSİ Esin ÇAKIROĞLU, Dilaver TENGİLİMOĞLU	167
BÜRO YÖNETİMİ VE SEKRETERLİK ÖĞRENCİLERİNİN DUYGUSAL ZEKÂ DÜZEYLERİ İLE ÇATIŞMA YÖNETİMİ STRATEJİLERİ ARASINDAKİ İLİŞKİSİ: DUMLUPINAR ÜNİVERSİTESİ ÖRNEĞİ Hülya ÇINAR, Selma ÖZDEN, Ömür ÖZKUK, Filiz ÇOKAY	189
BÜRO YÖNETİMİ VE SEKRETERLİK EĞİTİMİ ALMAKTA OLAN ÖĞRENCİLERİN KARIYER PLANLAMALARINA İLİŞKİN GÖRÜŞLERİNİN İNCELENMESİ Hülya ÇINAR, Selma ÖZDEN, Ömür ÖZKUK, Filiz ÇOKAY	198
BÜRO YÖNETİMİ VE YÖNETİCİ ASİSTANLIĞI ÖĞRENCİLERİNİN KARIYER OLANAKLARINA BAKIŞ AÇILARININ İÇERİK ANALİZİ İLE İNCELENMESİ: FACEBOOK ÖRNEĞİ Münire ÇİFTÇİ, Ezgi CEVHER	218

TÜRKİYE'DE BÜRO YÖNETİMİ VE SEKRETERLİK ALANINDAKİ ARAŞTIRMALARDA METODOLOJİK SORUNLAR: ULUSAL BÜRO YÖNETİMİ VE SEKRETERLİK KONGRESİ ÜZERİNE BİR İNCELEME Özgür Doğan GÜRCÜ	228
BÜRO YÖNETİMİ VE YÖNETİCİ ASİSTANLIĞI ÖĞRENCİLERİNİN SEKRETERLİK MESLEĞİ İLE İLGİLİ GÖRÜŞLERİNİN BELİRLENMESİ Pınar ÖZDEMİR KARACA, Öznur AYDINER ÇAKIREL, Yasin ÇAKIREL	237
BÜROLARDA ÇALIŞMA ORTAMI VE YERLEŞME DÜZENİNİN ERGONOMİK TASARIM ÇERÇEVESİNDE DÜZENLENMESİNİN VERİMLİLİĞE ETKİSİ: TAYLORİST BİR BAKIŞ AÇISI Ümmühan KAYGISIZ, Yüksel HATIRLI	257
ÖRGÜTSEL ÇATIŞMA YÖNETİMİNDE DUYGUSAL ZEKÂNIN ETKİSİNİ İNCELEMAYA YÖNELİK KURAMSAL BİR ARAŞTIRMA Semiha KILIÇASLAN	264
ÖĞRENCİLERİN GÖZÜYLE SEKRETERLİK MESLEĞİNE GENEL BAKIŞ Hüner KULE, Harun DEMİRKAYA	275
SOSYAL SORUMLULUK KAMPANYALARINA YÖNELİK ALGI VE TUTUMLAR: ÇSBMYO BÜRO YÖNETİMİ VE YÖNETİCİ ASİSTANLIĞI PROGRAMI ÖĞRENCİLERİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA Dilek K. MORKOÇ, Cumhuriyet ERDÖNMEZ	282
BÜRO YÖNETİMİ VE YÖNETİCİ ASİSTANLIĞI PROGRAMLARINA ZORUNLU İNGİLİZCE HAZIRLIK SINIFLARININ KONULMASI: KOÇ GRUBU ÖRNEĞİ Açelya ÖZER	302
MESLEĞİN SORUNU: UNVANSIZLIK Arzu ÖZKANAN, Yunus YILAN	313
ÖNLİSANS DÜZEYİNDEKİ BÜRO YÖNETİMİ PROGRAMLARININ ÖĞRENCİ BEKLENTİLERİ AÇISINDAN DEĞERLENDİRİLMESİ Cansu ÖZTÜRK, Yasin BOYLU	323
SEKRETERLERİN HİZMET İÇİ EĞİTİM ÖNCESİ VE SONRASI MESLEĞE BAKIŞ AÇILARININ DEĞERLENDİRİLMESİ: ADALET BAKANLIĞI ÖRNEĞİ Aslı ÖZTÜRK, İlknur KILIÇ	340
ÖZEL HASTANELERDEKİ HASTA KABUL BİRİMİNDE ÇALIŞAN PROFİLİNİ BELİRLEMAYA YÖNELİK TRAKYA BÖLGESİNDE BİR ARAŞTIRMA Dilek ŞAHİN, Derman KÜÇÜKALTAN, Fikriye TOKER KAYA	350
NAMIK KEMAL ÜNİVERSİTESİ SAĞLIK UYGULAMA VE ARAŞTIRMA MERKEZİNDEKİ TIBBİ SEKRETERLER VE İDARİ PERSONELİN BİLGİ ve ARŞİV SİSTEMLERİ HAKKINDAKİ DÜŞÜNCELERİ Bahriye TERLEMEZ, Dilek ŞAHİN, Filiz DİLEK	364
MÜZAKERECİ OLARAK YÖNETİCİ ASİSTANI: YENİ BİR KARIYER Mİ? Murat Yusuf UÇAN	379
YÖNETSEL STRES OLGUSUNUN DEMOGRAFİK FARKLILIKLAR BAĞLAMINDA İNCELENMESİ: SEKRETERLER ÜZERİNDE BİR UYGULAMA Derya YARANGÜMELİOĞLU	396
ÖĞRENCİLERİN BÜRO YÖNETİMİ ve YÖNETİCİ ASİSTANLIĞI EĞİTİMİNE BAKIŞ AÇILARI VE FARKINDALIKLARI ÜZERİNDE BİR UYGULAMA Yeliz YEŞİL, Ahmet VATAN	410
SANAL OFİS VE SANAL OFİSTE KULLANILAN BİLGİ VE İLETİŞİM TEKNOLOJİLERİ İbrahim Alpay YILMAZ, Aykut PAJO, Elçin GÜNGÖR GÜZELER	427

KÜÇÜK VE ORTA ÖLÇEKLİ İŞLETMELERİN E-ÖĞRENME BİLİŞLERİNİN BELİRLENMESİNE VE DEĞERLENDİRİLMESİNE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA

Sami ACAR¹, Meral GÜNEŞ², Bayram ÇİFTÇİ³

Özet

Bu araştırmada, küçük ve orta ölçekli işletmelerin (KOBİ) e-öğrenme bilişlerinin belirlenmesi ve KOBİ'lerdeki büro çalışanlarının kendi işletmelerinin e-öğrenme bilişlerini değerlendirmeleri amaçlanmaktadır. Araştırma kapsamında, KOBİ'lerin e-öğrenme bilişleri; örgüt/yönetime ilişkin e-öğrenme bilişleri, teknoloji ve hizmetler hakkındaki e-öğrenme bilişleri ve personel/insan kaynaklarına yönelik e-öğrenme bilişleri olmak üzere üç boyutta incelenmiştir. Araştırma, KOBİ'lerin e-öğrenme bilişlerine ilişkin mevcut durum hakkında bilgi vermeyi, değerlendirmeyi ve muhtemel gelişmeleri de ortaya koymayı amaçladığından, betimsel bir araştırmadır.

Araştırmada, teorik bilgiler alanyazın taraması sonucunda elde edilen yazılı kaynaklardan, KOBİ'lerin e-öğrenme bilişlerinin belirlenmesine ve değerlendirilmesine yönelik veriler ise Ilena Hamburg (2012) tarafından geliştirilen, pilot uygulamada Türkçe'ye uyarlanan, geçerliliği ve güvenilirliği test edilen ($\alpha=0.75$), "Küçük ve Orta Ölçekli İşletmelerin E-Öğrenme Bilişlerinin Belirlenmesi ve Değerlendirilmesi Ölçeği" ile elde edilmiştir. Araştırmanın çalışma grubuna, e-öğrenme sistemlerini kullanan Ankara ili Gölbaşı ilçesindeki KOBİ'ler dâhil edilmiştir. Ölçek, bu işletmelerde çalışan toplam 66 büro çalışanına yüz yüze görüşme ile uygulanmıştır.

Araştırma bulgularına göre; KOBİ'lerin e-öğrenme bilişlerine ilişkin büro çalışanlarının değerlendirmeleri, KOBİ'lerdeki büro çalışanlarının personel/insan kaynaklarına yönelik e-öğrenme bilişlerinin ($\bar{x}=18.82$), örgüt/yönetime ilişkin e-öğrenme bilişlerine ($\bar{x}=16.59$) ve teknoloji ve hizmetler hakkındaki e-öğrenme bilişlerine ($\bar{x}=16.65$) göre biraz daha fazla olduğunu göstermiştir. Ortalamalar arasındaki farklılık çalışanların pozisyonu (yönetici/büro çalışanı) değişkenine göre analiz edildiğinde, teknoloji boyutunda yöneticiler lehine anlamlı bir farklılık gözlenirken, diğer boyutlarda anlamlı bir farklılık gözlenmemiştir. Özet olarak, KOBİ'lerdeki büro çalışanlarının kendi işletmelerinin e-öğrenme bilişlerine ilişkin değerlendirmelerinin ortalamasının üzerinde ve iyi düzeyde olduğu, buldukları pozisyon açısından teknoloji ve hizmetler boyutunda önemli bir farklılık gösterdiği, diğer boyutlar açısından önemli bir farklılık göstermediği istatistiksel çözümlenmeleri içeren araştırma bulguları ile desteklenmiş ve kanıtlanmıştır.

Anahtar Kelimeler: KOBİ, e-öğrenme, e-öğrenme bilişi/hazırbulunuşluğu.

A RESEARCH STUDY ON DETERMINATION AND EVALUATION OF E-LEARNING READINESS OF SMALL AND MEDIUM-SIZED ENTERPRISES

Abstract

The aim of this research is to determine of e-learning readiness of small and medium-sized enterprises (SMEs) and evaluate of e-learning readiness of their own enterprises by the office workers. In this research, SMEs e-learning readiness is analyzed in three factors which are organization/management, technology and services, and personnel/human resource. This study is included descriptive research which was intended to evaluate and provide information on the current situation of e-learning readiness of SMEs, and also explore the possible developments of applications.

¹ Yrd.Doç.Dr., Gazi Üniversitesi Gazi Eğitim Fakültesi Bilgisayar ve Öğretim Tekn. Eğitimi, samiacar@gazi.edu.tr

² Öğr.Gör., Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Adalet Meslek Yüksekokulu, gunes@ankara.edu.tr

³ 3 Y.Lisans Öğrencisi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Büro Yönetimi Eğt., kaplan.bayram@hotmail.com

In this study, theoretical informations which are related to e-learning readiness of SMEs, are taken from written and printed resources in the library and internet, and these are summarized and presented in this study. The datas of office workers for e-learning readiness of SMEs are obtained through "Determination and Evaluation of E-Learning Readiness of SMEs Scale" which is applied to office workers face to face, adopted to Turkish and tested validity and reliability ($\alpha=0.75$) in pilot study, and developed by Ilena Hamburg in 2012. Study group of this study are included SMEs which are applied to e-learning systems actively in Gölbaşı/Ankara. This scale is applied to face to face on total 66 office workers who are work in these SME's.

According to research findings, the evaluation of office workers for e-learning readiness of SME's are shown that office workers e-learning readiness for personnel/human resources ($\bar{x}=18.82$) is little higher than e-learning readiness of organization/management ($\bar{x}=16.59$) and technology/services ($\bar{x}=16.65$). When the difference between averages were analyzed according to position variable, significant difference was observed in favor of managers for technology factors and significant difference wasn't observed for other factors. Briefly, the evaluation of office workers for SMEs e-learning readiness are shown that e-learning readiness is above average and good level, averages of e-learning readiness are show that difference in factor of technology and services, and there is no difference in other factors in this study. These findings were supported and proven by statistically.

Key Words: Small and medium-sized enterprises, e-learning, e-learning readiness.

Giriş

Günümüzde hızla gelişen bilgi ve iletişim teknolojileri, her alanda olduğu gibi insan kaynakları faaliyetlerinde de örgütlere, farklı yöntem ve araçların geliştirilmesi ve kullanımı için gerekli olanakları sunmaktadır. Dinamik iş çevresinde en güçlü rekabet avantajı, yetkin insan kaynağı olduğunu fark eden örgütler, çalışanların bilgiyi hızla alıp istenen yetkinliklere dönüştürebileceği yeni ve daha hızlı eğitim yollarının arayışı içine girmişlerdir. E-öğrenme bu yeni yollardan biri olarak görülmektedir (Hamid, 2002).

Türkiye'de bulunan KOBİ'lerin büyük bir çoğunluğu insan kaynakları konusuna yeterince ilgi göstermediği ve önem vermediği için verimlilik ve kalite açısından gelişme gösterememektedirler. KOBİ'lerin çoğunda insan kaynakları birimleri muhasebe birimi içerisinde personel özlük işlerini yapan bir birim olarak algılanmaktadır. Bu bakış açısı insan kaynakları konusunda mevzuatı ve yapılanmayı bilmeyen, yeterli deneyime sahip olmayan personel ve yöneticilerle işletmenin insan kaynaklarının yönetilmeye çalışılması sonucunda firmaların kurumsallaşamadıkları ve kendilerini geliştirme imkânı bulamadıkları görülmektedir (Sökmen, 2010).

KOBİ yöneticilerinin ve KOBİ'lerde her düzeyde çalışan personelin beceri ve niteliklerinin geliştirilmesi, firma performansını artırmak açısından anahtar rol oynayan konulardan biridir. Sınırlı kaynaklarla, hızla değişen ve gelişen pazarlara uyum sağlamak zorunda olan KOBİ'lerde yönetim becerilerinin ve kalitesinin artırılması oldukça önemlidir. Araştırmalar, eğitim hizmeti tüketmek ile KOBİ performansı arasında bir ilişki olduğunu göstermektedir (Akay vd., 2003).

Usal ve Albayrak (2005), Türkiye'nin e-öğrenmeye hazırbulunuşluğuyla ilgili çalışmalarında toplumların hedeflerine ulaşmada etkili bir araç olarak kullandıkları uzaktan eğitim modellerinin genel yapısı, iletişim ortamları, teknolojileri ve e-eğitimde etkili parametrelerini (eğitimin maddi boyutları, öğrenci profili, eğitimi verecek kurumun iletişim ortamı, uzaktan eğitime hazır bulunurluğu, öğrencinin bu eğitime ulaşabilirliği, hizmet kalitesi, yazılım ve donanım gereksinimleri) inceleyerek, Türkiye örneği üzerinde durmuştur.

Tezer ve Bicen (2008), çalışmalarında diğer çalışmalardan farklı olarak öğrenenlerin değil üniversite öğretim görevlilerinin e-eğitim sistemine yönelik hazırbulunuşluğunun olup olmadığını araştırmışlar ve Yakındoğu Üniversitesi Eğitim Fakültesi öğretim elemanlarını örneklem olarak kullanmışlardır. Araştırmalarının sonucunda üniversite öğretim elemanlarının e-eğitim sistemlerine içerik ekleme, Powerpoint formatında ders içeriği ekleme, eklenecek Powerpoint'e görsel ve işitsel içerik ekleme, ekledikleri ders notlarını güncelleme, forum ekleme, ekledikleri forumunu yönetme, sohbet odaları ekleme, ekledikleri sohbet odalarında öğrencilerle sohbet etme, sözlük ekleme, öğrenci gelişimini izleyebilecekleri deneme sınavı ekleme, eklenen sınavlarda çeşitli sorular sorma, değerlendirme sınavı ekleme, öğrencilerle iletişime geçme, öğrencilere

araştırma ödevi verme, belirlenen zamanda öğrencilerle eş zamanlı olarak iletişime geçme, ders ile ilgili duyuruları ekleme, ders içeriklerini haftalık olarak sıralama, haftalık olarak eklenecek içeriği zamanında güncelleme, ders içeriklerini pdf formatında ekleme ve ders içeriklerini word formatında ekleme konusunda katkı getirebildiklerini, katılımcıların yaklaşık yarısının daha önce bir e-öğrenme sistemi kullandığı ve araştırmaya katılan öğretim elemanlarının e-öğrenmeye hazır olduklarını ortaya koymuşlardır.

Soydal vd (2012), yine benzer şekilde Türkiye Üniversitelerinin e-öğrenmeye hazır olup olmadığını Hacettepe Üniversitesi Edebiyat Fakültesi öğretim elemanları örneğiyle araştırmış ve elde ettikleri veriler sonucunda unvanın e-öğrenme hazırbulunuşluğunu etkileyebileceği ve genel olarak HÜEF öğretim elemanlarının e-öğrenme ortamına hazır olmadıklarını ortaya koymuşlardır. Çalışmada ayrıca, katılımcıların cinsiyet, yaş ve unvanlarının hazırbulunuşluk algılarında farklılık yaratıp yaratmadığı da araştırılmış ve bu özelliklerin istatistiksel açıdan anlamlı farklılıklar göstermediği ortaya çıkmıştır.

Gülbahar (2012), e-öğrenme ortamlarında katılımcıların hazırbulunuşluk düzeyleriyle ilgili araştırmasında öğrencilerin süreç öncesinde e-öğrenme sürecine ilişkin hazırbulunuşluk düzeyleri ve süreç sonrasında memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi ve dikkate alınması, hem sürece hem de sonuca ilişkin çok önemli bulgular ortaya çıkmasına ve bu bulgulara dayalı yeni yaklaşım ve stratejilerin üretilmesi ile e-öğrenme sürecinde öğretimin etkililiğinin ve verimliliğinin artmasına katkı sağlayabilmektedir düşüncesinden hareketle “e-öğrenme sürecine ilişkin hazırbulunuşluk ve beklenti ölçeği” ile “e-öğrenme sürecine ilişkin memnuniyet ölçeği” olmak üzere iki ölçek geliştirmiş ve bu konulara ilişkin yapılan çalışmalarda yol gösterici ve destekleyici olmasını beklemiştir. Gülbahar çalışmasında e-öğrenme sürecine ilişkin hazırbulunuşluk ve beklentiyi etkileyen faktörleri; teknik beceriler, başarıyı etkileyen faktörler, teknolojiye erişim, motivasyon ve tutum ve kişisel özellikler olarak belirtmiştir.

Kaymak ve Horzum (2013) ise araştırmalarında çevrimiçi öğrenme öğrencilerinin çevrimiçi öğrenmeye hazırbulunuşluk düzeyleri, çevrimiçi öğrenme ortamında algıladıkları yapı ve etkileşim arasında ilişki olup olmadığını belirlemeye çalışmışlardır. Araştırma sonunda çevrimiçi öğrenme öğrencilerinin çevrimiçi öğrenmeye hazırbulunuşluğunun, öğrenme ortamlarındaki etkileşimleriyle pozitif, algılanan yapıyla ise negatif ilişkili olduğu bulunmuştur. Yine öğrenme ortamında algılanan yapı ile etkileşim arasında negatif bir ilişki olduğu ortaya çıkmıştır. Araştırmada çevrimiçi öğrenmeye hazırbulunuşluğunun öğrencilerin öğrenme sonuçlarını etkileyen yapı ve etkileşim değişkenleri açısından önemli olduğu ortaya çıkmıştır.

Buraya kadar yapılan araştırmalar incelendiğinde, alanyazında KOBİ’lerde e-öğrenme ve e-öğrenme bilisiyle ilgili ayrı ayrı çalışmalar bulunmasına rağmen KOBİ’lerde e-öğrenme bilislerini belirlemeye ve değerlendirmeye yönelik bir çalışmaya rastlanılmamıştır. Bu yüzden araştırmanın problem cümlesi “KOBİ’lerin e-öğrenme bilis/hazırbulunuşluk faktörleri nelerdir? ve KOBİ’lerdeki büro çalışanlarının kendi işletmelerinin e-öğrenme bilislerine ilişkin değerlendirmeleri nedir?” olarak belirlenmiştir.

1. E-Öğrenme ve E-Öğrenme Bilisi

E-öğrenme “canlı yayın veya CD, DVD gibi optik, teyp ve disk gibi manyetik elektronik depo ortamlarında kaydedilmiş olan metin, görüntü, ses, video şeklinde herhangi bir öğrenme içeriğinin konuşma, web sayfası, animasyon, benzeşim modelleri, sunu, yazılım gibi çeşitli elektronik biçimlerde geleneksel posta, radyo-TV, uydu yayını, telefon, internet ve/veya intranet sistemleri, uygulamaları ve ağları aracılığıyla yakın veya uzak bölgelere eşzamanlı veya eşzamansız ulaştırılmasını sağlayan, çevrim-içi veya çevrim-dışı dağıtık bir öğrenme biçimidir (Cebeci, 2004, s.76).

E-öğrenme, farklı öğretim ihtiyaçları doğrultusunda öğretimin yer ve zamandan bağımsız olmasını sağlayarak öğrenmenin bireyselleşmesi ve yaygınlaşmasına imkân tanımaktadır. Uzaktan eğitim uygulamaları, internet ve bilgi teknolojilerinin yardımıyla daha etkili hale gelen e-öğrenmenin önemi gün geçtikçe artmaktadır (Uysal, 2010, s.111).

E-öğrenme, öğrenmede fiziki mekanı ortadan kaldırmaktadır. Öğrenenler fiziksel bir mekana bağlı olmadan internet bağlantısının olduğu her yerden eğitimlerini tamamlayabilirler. Mekândan bağımsızlık aynı anda zamandan bağımsızlığı da beraberinde getirmektedir. Birçok eğitim asenkron gerçekleştiği için katılımcılar istedikleri zaman eğitimleri takip edebilirler. Bu durum kullanıcıların öğrenmek için en verimli zamanı

seçmelerini de sağlamaktadır. Kişi öğrenme sırasında eğitimleri durdurup devam ettirebilme şansını bulduğu için de kendi hızında öğrenme şansını da yakalar. Daha önce öğrendiği ya da ilgisini çekmeyen eğitimleri atlayabilir. Tüm bunlar kullanıcılara öğrenme sürecini kontrol etme olanağı verir.

E-Öğrenme özellikle 1990'lı yıllarda bilgisayarların ve internet teknolojisinin öğrenme sürecine dâhil edilmesi ile gündeme gelmiştir. Sonrasında bilişim teknolojileri temelli standart eğitim yazılımlarının kitlesel üretimi ile yaygınlık kazanması örgütlerin eğitim süreçlerine e-öğrenme yönteminin dâhil edilmesini hızlandırmıştır.

Ülkemiz işletmelerin e-öğrenme ile tanışmaları oldukça yenidir. Bazı uluslararası şirketler, merkez ofislerinin desteği sayesinde e-öğrenme ile biraz daha önce tanışmış olsalar da, çoğu işletmenin bu sistem ile olan tanışıklığı 1990'ların sonlarına rastlamaktadır. Bugün işletmelerimiz eğitim stratejilerini oluştururken, yavaş yavaş e-öğrenme yöntemini de değerlendirmektedirler. Bu gecikmenin nedeni olarak, gerek internet teknolojisinin ülkemizde kullanımının o kadar eski olmaması, teknolojik alt yapının yeterli olmaması ve gerekse öğrenme kültürümüz gibi nedenler gösterilebilir. Ancak şurası bir gerçek ki, hangi nedenle olursa olsun, e-öğrenme sistemini bir kere duyan yöneticiler bu yöntemin fizibilitesini yaparak, avantaj ve dezavantajlarını değerlendirmek istemektedirler (Yazıcı, 2004, s.3).

1997 ve sonrasında örgütler mevcut eğitim yazılımlarından, eğitimlerin ağ üzerinden yayılması, yönetilmesi, değerlendirilmesinin ve raporlanmasının sağlandığı bütünleşmiş yönetim sistemlerine geçmişlerdir. 2000'lerden hemen önce internetin yaygınlaşması ile eğitim yazılımları web üzerine taşınmıştır. Bu dönemde eğitimin kalitesinden çok kullanılan araçlar ve teknolojiler örgütlerin odağı olmuştur.

E-öğrenme senkron (eş zamanlı) ve asenkron (eş zamansız) olmak üzere iki şekilde gerçekleştirilir. Senkron öğrenmede öğrenen ve öğreticiler farklı mekanlarda olsalar bile aynı zamanda öğrenme ortamında yer alırlar ve öğrenme etkileşimli bir şekilde gerçekleşir. Sesli ve görüntülü konferanslar ile sanal sınıflar senkron öğrenmeye örnek gösterilebilir. Asenkron öğrenmede ise öğrenen ve öğreticiler hem zaman hem mekan olarak farklı zamanlarda öğrenme ortamlarında yer alırlar. İnternet, eğitim CD-DVD'si, kaydedilmiş sesli-görüntülü web sunum ve seminerler, e-mail, forum asenkron öğrenmelerde kullanılan ortamlardandır. Öğrenmeler internet veya intranet ortamında gerçekleşiyorsa Çevrimiçi (Online); CD, DVD vb kaydedilmiş öğelerle gerçekleşiyorsa Çevrimdışı (Offline) Öğrenme olarak da adlandırılmaktadır.

Eğitim kurumları gün geçtikçe e-öğrenme yöntemini kullanarak uzmanlık kazandırdıkları yeni programlar açmaktadır. Bu programlar genellikle lisans öğretimi sonrası ve yetişkinler için tasarlanmaktadır. Güncel teknolojiler çok hızlı değişim gösterdiği için, sanal ortamlar olarak da ifade edilen elektronik ortamlarda eğitim alacak bireylerin hazırbulunuşluk düzeylerini bilmek eğitmen ve yöneticiler açısından büyük önem taşımaktadır. E-hazırbulunuşluk olarak ifade edilen bu düzeye ilişkin verilere dayalı olarak öğretim süreçlerinde gerekli güncellemeler çok daha kolay ve doğru biçimde yapılabilmektedir (Gülbahar, 2012, s.122).

Çevrimiçi öğrenmeye ilişkin hazırbulunuşluk kavramı ilk olarak Avustralya mesleki ve teknik eğitim sektöründe Warner, Christie ve Choy (1998) tarafından öne sürülmüştür. Çevrimiçi öğrenmeye ilişkin hazırbulunuşluk kavramı, zamanı yönetme ve çevrimiçi öğrenme sürecini kendi kendine yönetmeye uyum sağlama yeteneği üzerine odaklanan, içsel motivasyona sahip olmayı benimsemiş ve kendi öğrenme stillerini ve deneyimlerini anlamayı içeren bir kavramdır (Akt. Kaymak ve Horzum, 2013, s.1785).

E-hazırbulunuşluk bir kişi, kurum ya da ülkenin e-öğrenme sürecinde bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımı ve teknolojiye yararlanma açısından ne kadar hazır, istekli ve donanımlı olduğu konusunda geldiği düzeyin ölçülmesi ile elde edilen bilgidir (Dada,2006). Economic Intelligence Unit (2009) tarafından yapılan araştırmaya göre 69 ülke içerisinde Türkiye, e-hazırbulunuşluk açısından 43. sırada yer almaktadır. Bu sıralamada, bağlanabilirlik ve teknik altyapı (%20), iş çevresi (%15), sosyal ve kültürel çevre (%15), toplumsal (legal) çevre (%10), devlet politikaları ve öz görevleri (%15) ile tüketici ve iş adaptasyonu (%25) boyutları belirtilen yüzde ağırlıklarında ele alınmıştır. Genç nüfusun yoğunluğuna rağmen raporda belirtilen veriler oldukça düşüktür. Bu gösterge ülkemizde bilişim teknolojilerinin devlet ve ticaret gibi hızlı bilgi dönüşümü yaşanan süreçlerde bireyler tarafından çok fazla kullanılmadığını göstermektedir (Gülbahar, 2012, s.123).

Watkins, Leigh ve Triner (2004), e-hazırbulunuşluk düzeyini inceledikleri makalelerinde teknolojiye erişim, teknik beceriler, motivasyon, çevrimiçi ses ve görüntü, internet tartışmaları ve başarıyı etkileyen faktörleri ele almışlardır. e-hazırbulunuşluğa ilişkin farklı araştırmalarda kişisel özellikler, teknik yeterlikler, teknolojiye erişim, motivasyon ve başarıyı etkileyen faktörlere ilişkin boyutların ele alındığı görülmektedir. (Akt.Gülbahar, 2012, s.124).

2. KOBİ'lerde E-Öğrenme Uygulamaları

Ülkemizdeki ilk e-öğrenme uygulamalarına bankacılık ve ticaret sektöründe başlanmış daha sonra devletin çeşitli birimlerinde de uygulamaya geçilmiştir. Devletin farklı kurumlarının işleyişinde ve özellikle eğitimde istenen başarıyı sağlama da internet ciddi olanaklar sunabilmektedir. Özellikle genç potansiyele sahip olan Türkiye için eğitim kurumlarında ideal düzeyde internete dayalı eğitimi (uzaktan eğitim, e-öğrenme) gerçekleştirebilme çağdaş bir yapılanma açısından oldukça önemlidir (Gökdaş ve Kayri, 2006, s.2).

E- öğrenmenin kurumsal anlamda Türkiye'deki ilk uygulaması, 1999 yılında Turkcell'in başlattığı Sanal Sınıf programıdır. Bu projede eşzamanlı sanal sınıf ve eşzamanlı olmayan e-öğrenme modeli birlikte uygulanmıştır. Aynı yıl içinde ilk adımları atılan bir diğer e-öğrenme uygulaması ise, Garanti Bankası ve Doğuş Grubu şirketlerine e-öğrenme içerikleri sunan Humantinas Sanal Eğitim Merkezi olmuştur. 2000 yılı içinde adımları atılan İş Bankası e-öğrenme projesi de Türkiye'nin bir diğer ilk e-öğrenme uygulamalarındandır. Yine ilklerden sayılan bir diğer kurumsal e-öğrenme uygulaması ise Pfizer e-Kampüs uygulamasıdır. İlkler arasında son olarak yer alan bir uygulama ise Başak Emeklilik, o günkü adıyla Başak Sigorta e-öğrenme uygulamasıdır. Genel müdürlük çalışanları, acentalar ve Ziraat Bankası bazı şube personelinin hedef alan proje, Türkiye'de o tarihe kadar en kapsamlı lansman çalışmaları uygulayarak satış eğitimlerini ilk defa e-öğrenme ortamına taşıyan proje olarak özel bir yere sahiptir (Baltaş, 2009, s.241-242)

Türkiye'de kurumsal anlamda e-öğrenme hizmetleri sunan şirketlerden öne çıkanlar Enocta, Bilge Adam, Bilgi Kurdu, Medyasoft, UP İnsan Kaynakları Eğitim ve Yönetim Hizmetleri, Blue Teknoloji, Dracolex Yaratıcı e-Öğrenme Çözümleri, İdea Eğitim ve Danışmanlık Hizmetleri olarak görülmektedir.

Akay vd. (2003), KOSGEB Avrupa Eğitim Vakfı Araştırma Projesi Raporunda KOBİ'lerin en çok ihtiyaç duydukları eğitimleri önem sırasına göre şu şekilde sıralamışlardır; kalite yönetimi, ihracata ilişkin bilgi ve beceriler, üretim yönetimi, bilgi teknolojileri, stratejik planlama ve strateji belirleme, iş planlarının oluşturulması, pazarlama yönetimi, satış yönetimi, finansman yönetimi, yönetim ve organizasyon, teşvikler, insan kaynakları yönetimi, pazarların özellikleri, ithalata ilişkin bilgi ve beceriler.

Milli Prodüktivite Merkezince yapılan KOBİ'lerde Eğitim ve Danışmanlık İhtiyaçları Analizi araştırmasına göre; en çok ihtiyaç duyulan eğitim konuları, Üretim Planlama ve Kontrol (%61,6), Satış ve Pazarlama (%57), Müşteri Memnuniyeti (%54,9), ile Toplam Kalite Yönetimi Performansı (%51,7), Yönetim Sistemi (%47,8), Dış Ticaret (%43,3), Kurumsallaşma (%42), ISO 9001:2000 Kalite Yönetim Sistemi (%40), Ekip Çalışması ve Liderlik (%38,5) ve Çalışan Memnuniyeti (%38,2) olarak saptanmıştır (Karakaya vd, 2007).

KOBİ'lerin ihtiyaç duydukları bu eğitimler genellikle Küçük ve Orta Ölçekli Sanayi Geliştirme ve Destekleme İdaresi Başkanlığı (KOSGEB), Sanayi ve Ticaret Odaları, Özel Danışmanlık Firmaları, Üniversiteler, Milli Prodüktivite Merkezi (MPM), Özel Şahıslar, Türk Standartları Enstitüsü (TSE) ve Türkiye Bilimsel ve Teknik Araştırma Kurumu (TÜBİTAK) tarafından tedarik edilmektedir.

Türkiye'nin öne çıkan e-öğrenme şirketlerinden Enocta, İstanbul Tekstil ve Konfeksiyon İhracatçıları Birlikleri (İTKİB), Yıldız - Okan Üniversiteleri, Halk ve Ziraat Bankası ile ortak olarak geliştirilen projelerle sürekli olarak KOBİ'lere e-öğrenme desteği sağlamaktadır. Projeler kapsamında KOBİ'lere girişimcilik, liderlik gibi eğitimlerin yanı sıra, mesleki, ticari ve elektronik ortamı daha verimli kullanmalarını sağlayacak bilgiler verilmektedir (<http://www.enocta.com/enocta/web/ContentDetails.aspx?ID=1028>).

Enocta'nın KOBİ'lere yönelik projeler kapsamında işbirliği yaptığı ve hizmet verdiği kuruluşlar ile eğitim içerikleri ise şöyledir(http://www.bilgicagi.com/Yazilar/2321-elevate_projesiyle_kobiler_yazilimlarini_uzaktan_ogretecek.aspx):

- Yazılım geliştirici KOBİ'lerin, geliştirdikleri yazılımı daha verimli ve daha hızlı bir şekilde müşterilerine ve iş ortaklarına öğretmelerini amaçlayan Elevate, önemli bir akademik altyapı üzerine inşa edilen yenilikçi bir öğrenme projesidir. Proje lideri Alman CRM firması CAS Software dışında projenin değişik ülkelerden ortakları var. Bu firmalardan birisi, İtalyan ITL (ITLink srl), diğeri Belçikalı E2S (Expert Software Systems n.v.). Proje, söz konusu 3 KOBİ'nin, geliştirdikleri yazılımların eğitimi için, karma bir öğrenme ve sertifikasyon platformu üretmeyi amaçlamıştır ve projede Türkiye'den Okan Üniversitesi ve Enocta yer almıştır.
- İstanbul Tekstil ve Konfeksiyon İhracatçıları Birlikleri ile yürütülen e-öğrenme projesinde tüm sektöre yönelik ana eğitim ihtiyaçlarının karşılanması amacıyla Enocta Eğitim Kataloğu içerisindeki 30 (otuz) eğitim kullanıma açılmış ve sektöre özgü dijital eğitim içerikleri üretilmiş, proje aynı zamanda tanıtım ve tutundurma hizmetleri ile desteklenmiştir.
- Ziraat Bankası, "e-kampüs" adını verdiği sosyal sorumluluk projesinde KOBİ'lere de eğitim sunmaktadır. Pos cihazının kullanımı ve gayri nakdi çek kredisi hakkında bilgilerin yer aldığı eğitimlerin tamamı ekampus.ziraatbank.com.tr adresinden sunulmaktadır.
- Türkiye Halk Bankası, Kobi'lere yönelik sosyal sorumluluk projesi kapsamında geliştirdiği Halk Akademi Kobi Eğitim Platformunda kalite, girişimcilik, MS Office, Yeni Türk Ticaret Kanunu, kişisel ve profesyonel gelişim konularında online eğitimler vermektedir.
- Yıldız Teknik Üniversitesi, İstanbul Sanayi Odası ile işbirliği oluşturarak Üniversite Sanayi İşbirliği e-Platform Projesi için uzaktan eğitim metodu ile eğitim hizmetini projelendirmiş olup; Eğitim yönetim sistemi olarak Enocta Eğitim Platformu kullanılmaya başlanmıştır. Platformda AR-GE, inovasyon ve patent odaklı uzaktan eğitim programlarının KOBİ'lerin yenilikçiliğine katkıda bulunması amaçlanmaktadır (İnternet Kaynağı 3).
- TÜBİSAD işbirliği ve İstanbul Kalkınma Ajansı (İSTKA) desteğiyle, Okan Üniversitesi Uzaktan Eğitim Merkezi (UZEM) tarafından hayata geçirilen KOBİME adlı sosyal sorumluluk projesi kapsamında, IT, Kişisel Gelişim, Girişimcilik ve Liderlik Eğitimleri verilmiştir.

KOSGEB, 2011'de "Yeni Türk Ticaret Kanunu" ve "Resmi Yazışma Kuralları, Haberleşme Kodları, Standart Dosya Planı ve Arşiv" konuları, e-öğrenme formatında çalışanlarla buluşturmuştur. Kuruma özel üretilen e-öğrenme eğitimleri dışında, çatışma yönetimi, hukukçu olmayanlar için hukuk, yaratıcı düşünme ve inovasyon teknikleri, temel yönetim becerileri, müşteri odaklı ilişki yönetimi Enocta çalışanların erişimine açılmıştır (<http://kobiline.org/tag/e-ogrenme-uygulamalari/>).

KOBİ'lerin gelişimini yakından takip eden Türk Ekonomi Bankası (TEB), geliştirdiği TEB KOBİ Akademi-Kurumsal Gelişim Eğitimi, KOBİ'lere yurtiçi ve uluslararası pazarlardaki karlılıklarını ve rekabet güçlerini artıracakları, uygulamalı olarak yön gösteren, firmalarını stratejik açıdan nasıl doğru yönetebileceklerine dair önemli noktalara işaret eden bir eğitim programı sunmuştur. 2005 yılında başlatılan Kurumsal Gelişim Eğitimi, KOBİ'lerin bilgi ihtiyacını tamamlamaya yönelik değişik konulardaki atölye çalışmaları ile KOBİ'lerin sorunlarına çözüm yaratabilme amacı ile oluşturulmuş ve binlerce KOBİ'ye ulaşılmıştır (<http://www.teb.com.tr/teb/kobilerekatki.aspx>).

Bir diğer proje olan InTeLS-TR Projesi, Türkiye'deki KOBİ'lerin dış ticaret kapasitesini geliştirmeyi hedefleyen, AB destekli bir mesleki eğitim projesidir. Proje eğitim materyali olan Dış Ticaret Rehberi, Dış Ticaret Eğitim Animasyonu ve İhracat Oyunu, dış ticaretin karmaşık konularını oldukça basit bir şekilde ele almaktadır. KOBİ'ler bünyesinde çalışan dış ticaret personeli ve bu şirketlerde çalışmayı hedefleyen öğrenciler, projenin temel hedef kitlesini oluşturmaktadır. Dış Ticaret Rehberi'nde verilen linkler sayesinde, profesyonellere de hitap etmektedir. Online çevrilebilir sayfa düzenine sahip olan Dış Ticaret Rehberi, İhracat, İthalat, Nakliye ve Lojistik ile Global Ticaret ana bölümlerinden oluşmaktadır. Dış Ticaret Eğitim Animasyonu'nda, Dış Ticaret Rehberi'nde verilen Dış Ticaretin Temelleri, Teslim Şekilleri ve Ödeme Şekilleri, görsel ve işitsel bir anlatımla daha da basite indirgenmiştir. İhracat Oyunu ise, kullanıcılara uluslararası rekabet ortamında, her türlü risk ve değişkeni göz

önünde bulundurarak, dış ticaret yönetimini uygulamalı olarak öğrenme olanağı sunmaktadır (<http://www.intels-tr.eu/index.php?s=1>).

Amaç, Önem ve Sınırlılıklar

Amaç

Araştırmada temel amaç KOBİ'lerin e-öğrenme bilişlerini belirlemek ve KOBİ'lerdeki büro çalışanlarının kendi işletmelerinin e-öğrenme bilişlerini değerlendirmelerini ortaya koymaktır. Bu ana amaç doğrultusunda belirlenen alt amaçlar ise şöyledir;

- KOBİ'lerin e-öğrenme bilişleri nedir?
- KOBİ'lerdeki büro çalışanlarının örgüt/yönetim boyutundaki e-öğrenme bilişi değerlendirmeleri nedir?
- KOBİ'lerdeki büro çalışanlarının personel/insan kaynakları boyutundaki e-öğrenme bilişi değerlendirmeleri nedir?
- KOBİ'lerdeki büro çalışanlarının teknoloji ve hizmetler boyutundaki e-öğrenme bilişi değerlendirmeleri nedir?
- KOBİ'lerdeki büro çalışanlarının işletmelerinin e-öğrenme bilişlerine ilişkin genel değerlendirmeleri nedir?
- KOBİ'lerdeki büro çalışanlarının e-öğrenme bilişlerine ilişkin değerlendirmeleri sektöre, çalışanların pozisyonuna ve çalışma sürelerine göre farklılık göstermekte midir?

Önem

Son yıllarda KOBİ'lerde e-öğrenme uygulamalarında önemli bir artış görülmektedir. KOBİ'lerde e-öğrenme uygulamaları öncelikle bu işletmelerde çalışanların kişisel ve mesleki gelişimine diğer bir ifadeyle iş ve kariyer geliştirme odaklıdır. Ancak, bu işletmelerde çalışanların gerek kişisel gerekse kurumsal anlamda gelişiminde e-öğrenme bilişlerinin belirlenmeden e-öğrenme uygulamalarının gerçekleştirilmesi bazen iş ve kariyer gelişimine yönelik eğitimlerin hedeflenen gelişim düzeyini ulaşmadığı gözlenmektedir. Buradan hareketle, kişilerin bireysel e-öğrenme bilişleri yanında kurumsal e-öğrenme bilişlerinin de farkındalığının ortaya konması gerekir. Bu araştırma, KOBİ'lerde çalışanların kurumsal e-öğrenme bilişlerini, büro çalışanlarının örgüt/yönetim, teknoloji ve hizmetler, personel/insan kaynakları boyutlarında inceleyerek muhtemel e-öğrenme uygulamaları öncesi büro çalışanlarına önemli avantajlar sunacak bir konuyu ele almaktadır.

Alanyazında yapılan çalışmaların tamamı büro çalışanlarının bireysel e-öğrenme bilişlerine ilişkin değerlendirmelerini içermektedir. Bu araştırma ise, KOBİ'lerin e-öğrenme bilişlerinin belirlenmesini ve büro çalışanlarının kendi işletmelerinin e-öğrenme bilişlerine ilişkin değerlendirmelerini ortaya koymaktadır. Araştırma büro çalışanlarının kişisel e-öğrenme bilişlerinden ziyade kurumsal e-öğrenme bilişlerine odaklanmakta, incelemekte ve konuya farklı bir bakış açısı getirmektedir. Araştırma, bu özelliği ile önem arz etmektedir.

Sınırlılıklar

Araştırma aşağıda belirtilen sınırlılıklar dâhilinde gerçekleştirilmiştir:

- Araştırmanın çalışma grubunda Ankara ili Gölbaşı ilçesinde e-öğrenme uygulamasına katılmış KOBİ'lerde çalışan ve yüz yüze anket uygulamasına katılan 66 büro çalışanı dâhil edilmiştir.
- Araştırma bulguları, KOBİ'lerin e-öğrenme bilişlerini belirlemeye ve değerlendirmeye yönelik hazırlanan ve yüz yüze uygulanan ölçek verileri ile sınırlıdır.

- Araştırma, 2013 yılı Nisan ayında yapılmıştır. Dolayısıyla, araştırmada elde edilen veriler ve bulgular bu dönem ile sınırlıdır.

Yöntem

Araştırma modeli

Araştırmada KOBİ'lerdeki büro çalışanlarının kendi işletmelerinin e-öğrenme bilişlerine ilişkin değerlendirmeleri, örgüt/yönetim, teknoloji ve hizmetler, personel/insan kaynakları boyutlarında incelenmiştir. Bu kapsamda, yüz yüze anket uygulaması ile tek grup üzerinde bir seferlik ölçümü içeren betimsel (durum tespitiye yönelik) "Tek Grup Son Test Araştırma Modeli" kullanılmıştır.

Tablo1. Araştırma Modeline İlişkin Desen

Çalışma Grubu	Ölçüm/Verilerin Toplanması
Tek Grup	Son Test
(Ankara ili Gölbaşı ilçesinde e-öğrenme uygulamasına katılmış KOBİ'ler)	(15.04.2013 tarihinde tek seferlik yüzyüze anket uygulaması ile)

Çalışma grubu

Araştırma, Ankara ili Gölbaşı ilçesinde KOBİ'ler üzerinde gerçekleştirilmiştir. E-öğrenme uygulamalarına katılmış KOBİ'lerdeki çalışanlar, araştırmanın çalışma evrenini oluşturmaktadır. Araştırmanın çalışma grubuna ise, bu işletmelerde e-öğrenme etkinliklerine katılmış olan toplam 66 büro çalışanı dâhil edilmiştir.

Verilerin toplanması ve analizi

Araştırmada, KOBİ'lerin e-öğrenme bilişlerinin belirlenmesine ve değerlendirilmesine yönelik veriler Ilena Hamburg (2012) tarafından geliştirilen ve kontrol listesi özelliğindeki maddelerin derecelendirmeli değerlendirmeyi içeren Likert tipine dönüştürülerek uygulandığı "Küçük ve Orta Ölçekli İşletmelerin E-Öğrenme Bilişlerinin Belirlenmesi ve Değerlendirilmesi Ölçeği" ile elde edilmiştir. Ölçeğin araştırmada kullanımı için gerekli izin alınmış, Türkçe'ye uyarlanmış, pilot uygulamada geçerliği ve güvenilirliği test edilmiştir. Ölçeğin likert tipi olması ve değerlendirmede derecelendirmenin kullanımı nedeniyle güvenilirlik katsayısı belirlenirken Cronbach Alpha değeri esas alınmıştır. Ölçeğe ilişkin güvenilirlik katsayısı ($\alpha=0.75$) olup, güvenilirlik açısından kabul edilebilir düzeyde olduğunu göstermektedir.

Araştırmada, KOBİ'lerdeki büro çalışanlarının kendi işletmelerinin e-öğrenme bilişlerine ilişkin değerlendirmelerini içeren ve yüz yüze anket uygulaması ile elde edilen veriler bilgisayar ortamında SPSS istatistiksel analiz programında analiz edilmiş, çözümlenerek yorumlanmıştır. İstatistiksel analizlerde, frekans, yüzde ve çok faktörlü varyans analizinden yararlanılmıştır.

Bulgular ve Yorum

Araştırmada KOBİ'lerdeki büro çalışanlarının kendi işletmelerinin e-öğrenme bilişlerine ilişkin değerlendirmelerini içeren ve yüz yüze anket uygulaması ile elde edilen verilere ilişkin bulgular, demografik özellikler ve büro çalışanlarının işletmelerinin e-öğrenme bilişlerine ilişkin değerlendirmeler olmak üzere iki ayrı başlık altında aşağıda verilmiştir.

KOBİ'lerdeki Büro Çalışanlarının Demografik Özellikleri

Araştırmanın çalışma grubunda yer alan büro çalışanlarının demografik özellikleri; sektör, pozisyon, çalışma süresi değişkenleri açısından incelenmiş, elde edilen bulgular yorumlanarak aşağıda verilmiştir.

Araştırmaya katılan büro çalışanlarının sektöre göre dağılımı Tablo 2'de sunulmuştur.

Tablo2. Sektöre Göre Büro Çalışanlarının Dağılımı

Sektör	Sayı (n)	Yüzde (%)
Sanayi/Üretim	22	33,3
Hizmet	44	66,7
Toplam	66	100,0

Tablo 2'deki araştırmaya katılan büro çalışanlarının sektöre göre dağılımı incelendiğinde; büro çalışanlarının yarısından çoğunun hizmet sektöründe çalıştığı görülmektedir (%66,7). Sanayi/üretim sektöründe çalışan büro çalışanlarının biraz daha düşük olduğu (%33,3) buna etken sebep ise çalışmanın yapıldığı Ankara ili Gölbaşı ilçesinde daha çok hizmet ağırlıklı KOBİ'lerin yer almasıdır.

Araştırmaya katılan büro çalışanlarının pozisyonlarına göre dağılımı Tablo 3'te gösterilmiştir.

Tablo3. Pozisyona Göre Büro Çalışanlarının Dağılımı

Pozisyon	Sayı (n)	Yüzde (%)
Yönetici	21	31,8
Büro çalışanı/işçi	45	68,2
Toplam	66	100,0

Tablo 3'teki verilere göre; araştırmaya katılan büro çalışanlarının üçte ikisinin (%68,2) büro çalışanı veya işçi pozisyonunda olduğu, yönetici pozisyonunda olan büro çalışanlarının ise üçte bir oranında (%31,8) olduğu görülmektedir. Bu bulguda yönetici pozisyonunda çalışanın oranının yüksek olması bazı KOBİ'lerde e-öğrenme uygulamalarına katılan büro çalışanının sadece bu kişilerden oluşmasından olduğu düşünülmektedir. Diğer önemli bir bulguda, çalışma grubundaki üç büro çalışanından birinin yönetici pozisyonunda olduğudur.

Araştırmaya katılan büro çalışanlarının çalışma sürelerine göre dağılımı Tablo 4'te gösterilmiştir.

Tablo4. Çalışma Sürelerine Göre Büro Çalışanlarının Dağılımı

Çalışma Süresi	Sayı (n)	Yüzde (%)
1-5 yıl	23	34,8
6-10 yıl	20	30,3
11-15 yıl	10	15,2
16 - 20 yıl	6	9,1
21 - 25 yıl	6	9,1
26 yıl ve üstü	1	1,5
Toplam	66	100,0

Tablo 4'teki verilere göre; araştırmaya katılan büro çalışanlarının çalışma sürelerine göre dağılımı incelendiğinde, 1-5 yıl ile 6-10 yıl aralığındaki büro çalışanlarının oranının diğerlerine göre daha fazla olduğu görülmektedir. Bunun yanında, 20 yıl ve üstü büro çalışanı sayısının azlığı da diğer önemli bir bulgudur. Buna göre, araştırma katılan büro çalışanlarının büyük bir çoğunluğunu 1-15 yıl aralığı oluşturmaktadır. Bu da

araştırmaya katılan büro çalışanlarının kendi işletmelerinin e-öğrenme bilişlerinde çalışma sürelerinin etkisinin olup olmadığını analiz etmeyi gerektirmektedir.

KOBİ'lerdeki Büro Çalışanlarının İşletmelerinin E-Öğrenme Bilişlerine İlişkin Değerlendirmeleri

Araştırmanın "KOBİ'lerin e-öğrenme bilişleri nedir?" sorusuna ilişkin yanıtı Ilena Hamburg (2012)'un çalışmasında görmek mümkündür. Hamburg, çalışmasında KOBİ'lerin e-öğrenme bilişlerini üç grupta toplamıştır. Bunlar; örgüt/yönetim, teknoloji ve hizmetler, personel/insan kaynakları şeklinde sıralanmaktadır. Araştırmada, büro çalışanlarının kendi işletmelerinin e-öğrenme bilişlerine ilişkin değerlendirmeleri bu üç farklı boyutta ele alınarak incelenmiştir.

Büro çalışanlarının işletmelerinin örgüt/yönetim boyutundaki e-öğrenme bilişi değerlendirmeleri incelenmiş ve bulgular Tablo 5'de sunulmuştur.

Tablo5. Büro Çalışanlarının Örgüt/Yönetim Boyutundaki E-Öğrenme Bilişi Değerlendirmeleri

İFADELER	DD	BD	OD	D	ÇD	TOPLAM
1 E-öğrenme uygulamasına veya kullanımına ilişkin nedenler ve stratejik hedefler işletme yönetimi tarafından belirlenmiştir.	13 (%19,7)	11 (%16,7)	14 (%21,2)	21 (%31,8)	7 (%10,6)	66 (%100,0)
2* İşletmede e-öğrenme uygulamasına ilişkin ekonomik sorunlar bulunmaktadır (işletmenin finansal kaynakları yeterli değildir).	7 (%10,6)	11 (%16,7)	11 (%16,7)	21 (%31,8)	16 (%24,2)	66 (%100,0)
3 E-öğrenme uygulamasının başarılı bir şekilde gerçekleştirilmesi için gerekli koşullar işletmede oluşturulmuştur.	12 (%18,2)	16 (%24,2)	7 (%10,6)	25 (%37,9)	6 (%9,1)	66 (%100,0)
4 İşletmenin öğrenme kültürü, yenilikçi bir destek unsurudur.	1 (%1,5)	13 (%19,7)	18 (%27,3)	23 (%34,8)	11 (%16,7)	66 (%100,0)
5* İşletme yönetimi eğitimlerde e-öğrenme uygulamasını desteklememektedir.	3 (%4,5)	9 (%13,6)	12 (%18,2)	17 (%25,8)	5 (%7,5)	66 (%100,0)
TOPLAM PUANLAR:	36	60	62	107	65	330
(%)	(%10,9)	(%18,2)	(%18,8)	(%32,4)	(%19,7)	(%100,0)

*: Recode, **DD**: Doğru Değil, **BD**: Biraz Doğru, **OD**: Orta Düzeyde Doğru, **D**: Doğru, **ÇD**: Çok Doğru

Tablo 5'teki büro çalışanlarının işletmelerinin örgüt/yönetim boyutundaki e-öğrenme bilişi değerlendirmeleri incelendiğinde; doğru ve çok doğru toplam puanlarının (olumlu değerlendirme) doğru değil toplam puanlarına göre oldukça yüksek olduğu görülmektedir. Bu bulgu, büro çalışanlarının örgüt/yönetim boyutundaki e-öğrenme bilişi değerlendirmelerinin pozitif olduğunu göstermektedir.

Büro çalışanlarının işletmelerinin teknoloji ve hizmetler boyutundaki e-öğrenme bilişi değerlendirmeleri incelenmiş ve bulgular Tablo 6'da verilmiştir.

Tablo6. Büro Çalışanlarının Teknoloji ve Hizmetler Boyutundaki E-Öğrenme Bilişi Değerlendirmeleri

İFADELER	DD	BD	OD	D	ÇD	TOPLAM
6 İşyerinde internet tabanlı bağlantılar oluşturulmuş ve ağ üzerinden iletişim için gerekli bilgi teknolojileri araçları sağlanmıştır.	6 (%9,1)	13 (%19,7)	7 (%10,6)	20 (%30,3)	20 (%30,3)	66 (%100,0)
7* Bilgi teknolojileri ve web, işletmede çalışanlar tarafından iletişimde ve öğrenmede kullanılmamaktadır.	5 (%7,6)	8 (%12,1)	11 (%16,7)	21 (%31,8)	21 (%31,8)	66 (%100,0)
8* İşletme bünyesinde teknolojiye dayalı bir öğrenme ortamı bulunmamaktadır.	6 (%9,1)	14 (%21,2)	12 (%18,2)	11 (%16,7)	23 (%34,8)	66 (%100,0)
9 İşletmede sanal öğrenme topluluğu bulunmaktadır.	25 (%37,9)	13 (%19,7)	10 (%15,2)	18 (%27,3)	-	66 (%100,0)
10* İşletmede verilen eğitimler, eğitimlerdeki öğretilmesi-öğrenilmesi gereken konular ve içerikleri e-öğrenme için uygun değildir.	5 (%7,6)	10 (%15,2)	9 (%13,6)	21 (%31,8)	21 (%31,8)	66 (%100,0)
TOPLAM PUANLAR:	42	48	40	70	64	330
(%)	(%14,2)	(%17,6)	(%14,8)	(%27,6)	(%25,8)	(%100,0)

*: Recode, **DD**: Doğru Değil, **BD**: Biraz Doğru, **OD**: Orta Düzeyde Doğru, **D**: Doğru, **ÇD**: Çok Doğru

Tablo 6'daki büro çalışanlarının işletmelerinin teknoloji ve hizmetler boyutundaki e-öğrenme bilişi değerlendirmeleri incelendiğinde; doğru ve çok doğru toplam puanlarının (olumlu değerlendirme) doğru değil toplam puanlarına göre oldukça yüksek olduğu görülmektedir. Bu bulgu, büro çalışanlarının teknoloji ve hizmetler boyutundaki e-öğrenme bilişi değerlendirmelerinin pozitif olduğunu göstermektedir. Burada dikkati çeken önemli bir bulgu "işletmede sanal öğrenme topluluğu bulunmaktadır." ifadesine ilişkin değerlendirmenin pozitif olduğu ancak diğerlerine göre daha düşük düzeyde olduğudur.

Büro çalışanlarının işletmelerinin personel/insan kaynakları boyutundaki e-öğrenme bilişi değerlendirmeleri incelenmiş ve bulgular Tablo 7'de sunulmuştur.

Tablo7.Büro Çalışanlarının Personel/İnsan Kaynakları Boyutundaki E-Öğrenme Bilişi Değerlendirmeleri

İFADELER	DD	BD	OD	D	ÇD	TOPLAM
11 İşletmede eğitim alacak kişilerin e- öğrenme ile ilgili bilgi teknolojileri becerileri yeterlidir.	6 (%9,1)	13 (%19,7)	20 (%30,3)	19 (%28,8)	8 (%12,1)	66 (%100,0)
12* İşletmede eğitim alacak kişiler e-öğrenme için hazır dırlar ve motive edilmişlerdir.	10 (%15,2)	10 (%15,2)	20 (%30,3)	15 (%22,7)	11 (%16,7)	66 (%100,0)
13* İşletmede eğitim veren kişiler eğitmen değildirlr ve e-öğrenme ile öğretim konusunda eğitim almamışlardır.	9 (%13,6)	18 (%27,3)	10 (%15,2)	16 (%24,2)	13 (%19,7)	66 (%100,0)
14 İşletmede çalışanların eğitiminde mesleki eğitimi içeren eğitim notları ya da formlar kullanılmaktadır.	12 (%18,2)	14 (%21,2)	13 (%19,7)	16 (%24,2)	11 (%16,7)	66 (%100,0)
15 İşletmede personelin mesleki gelişimi açısından eğitim planları yapılmakta ve eğitim materyalleri hazırlanmaktadır.	3 (%4,5)	15 (%22,7)	19 (%28,8)	19 (%28,8)	10 (%15,2)	66 (%100,0)
16* İşletmede e-öğrenme ile gerçekleştirilebilecek uzun dönemli eğitim-öğretim stratejileri bulunmamaktadır.	10 (%15,2)	13 (%19,7)	13 (%19,7)	14 (%21,2)	16 (%24,2)	66 (%100,0)
TOPLAM PUANLAR:	50	83	95	99	69	330
(%)	(%12,6)	(%21,0)	(%24,0)	(%25,0)	(%17,4)	(%100,0)

*: Recode, **DD**: Doğru Değil, **BD**: Biraz Doğru, **OD**: Orta Düzeyde Doğru, **D**: Doğru, **ÇD**: Çok Doğru

Tablo 7'deki büro çalışanlarının işletmelerinin personel/insan kaynakları boyutundaki e-öğrenme bilişi değerlendirmeleri incelendiğinde; doğru ve çok doğru toplam puanlarının (olumlu değerlendirme) doğru değil toplam puanlarına göre oldukça yüksek olduğu görülmektedir. Bu bulgu, büro çalışanlarının personel/insan kaynakları boyutundaki e-öğrenme bilişi değerlendirmelerinin pozitif diğer bir ifadeyle olumlu olduğunu göstermektedir.

Büro çalışanlarının işletmelerinin e-öğrenme bilişlerine ilişkin genel değerlendirmeleri incelenmiş ve bulgular Tablo 8'de sunulmuştur.

Tablo8.Büro Çalışanlarının İşletmelerinin E-Öğrenme Bilişlerine İlişkin Genel Değerlendirmeleri

E-ÖĞNME BİLİŞLERİ	N	ORTALAMA	STANDART SAPMA
Örgüt/yönetim	66	16,59	3,803
Teknoloji ve hizmetler	66	16,65	4,522
Personel/İnsan kaynakları	66	18,82	3,098

Tablo 8'deki büro çalışanlarının işletmelerinin e-öğrenme bilişlerine ilişkin değerlendirmelerine ait ortalamalar incelendiğinde, büro çalışanlarının personel/insan kaynaklarına yönelik e-öğrenme bilişlerinin (=18.82), örgüt/yönetime ilişkin e-öğrenme bilişlerine (=16.59) ve teknoloji ve hizmetler hakkındaki e-öğrenme bilişlerine (=16.65) göre biraz daha fazla olduğu görülmektedir.

Ortalamalar arasındaki farklılık çalışanların pozisyonu (yönetici/büro çalışanı) değişkenine göre analiz edildiğinde, teknoloji boyutunda yöneticiler lehine anlamlı bir farklılık gözlenirken ($p < 0.05$), diğer boyutlarda anlamlı bir farklılık gözlenmemiştir ($p > 0.05$) (Tablo9). Özet olarak, KOBİ'lerdeki büro çalışanlarının kendi işletmelerinin e-öğrenme bilişlerine ilişkin değerlendirmelerinin ortalamasının üzerinde ve iyi düzeyde olduğu,

buldukları pozisyon açısından teknoloji ve hizmetler boyutunda önemli bir farklılık gösterdiği, diğer boyutlar açısından önemli bir farklılık göstermediği görülmüştür.

Tablo9. Çalışanların Pozisyonu Değişkenine Göre Ortalamalar Arasındaki Farklılığın Analizi (Tek Faktörlü Varyans Analizi Sonuçları)

Bağımlı Değişkenler		Kareler Toplamı	df	Kareler Ortalaması	F	p
Örgüt/yönetim	Gruplararası	29,612	1	29,612	2,082	0,154
	Gruplarıçi	910,343	64	14,224		
	Toplam	939,955	65			
Teknoloji ve hizmetler	Gruplararası	82,255	1	82,255	4,222	0,044*
	Gruplarıçi	1246,730	64	19,480		
	Toplam	1328,985	65			
Personel/İnsan Kaynakları	Gruplararası	5,431	1	5,431	0,562	0,456
	Gruplarıçi	618,387	64	9,662		
	Toplam	623,818	65			

*: $p < 0.05$

Büro çalışanlarının işletmelerinin e-öğrenme bilişlerine ilişkin değerlendirmeleri sektöre, çalışanların pozisyonuna ve çalışma sürelerine göre farklılık göstermekte midir? araştırma sorusuna ilişkin yapılan çok faktörlü varyans analizi sonuçları Tablo 10'da verilmiştir.

Tablo10. Büro Çalışanlarının İşletmelerinin E-Öğrenme Bilişlerine İlişkin Değerlendirmeleri Sektöre, Pozisyona, Çalışma Sürelerine ve Sektör*Pozisyon*Çalışma Süresi Ortak Etkisine Göre Farklılık Gösterip Göstermediğine İlişkin Çok Faktörlü Varyans Analizi Sonuçları

Kaynak	Bağımlı Değişken	Kareler Toplamı	df	Kareler Ortalaması	F	p
Sektör	Örgüt	1,062	1	1,062	0,070	0,792*
	Teknoloji	2,036	1	2,036	0,100	0,754*
	Personel	1,592	1	1,592	0,138	0,712*
Pozisyon	Örgüt	20,657	1	20,657	1,362	0,249*
	Teknoloji	32,583	1	32,583	1,593	0,213*
	Personel	1,394	1	1,394	0,121	0,730*
Çalışma Süresi	Örgüt	91,414	5	18,283	1,205	0,321*
	Teknoloji	182,116	5	36,423	1,781	0,135*
	Personel	19,891	5	3,978	0,344	0,883*
Sektör * Pozisyon * Çalışma Süresi	Örgüt	21,824	1	21,824	1,438	0,236*
	Teknoloji	16,736	1	16,736	0,818	0,370*
	Personel	,782	1	0,782	0,068	0,796*
Hata	Orgut	728,231	48	15,171		
	Teknoloji	981,831	48	20,455		
	Personel	554,681	48	11,556		
Toplam	Orgut	19107,000	66			
	Teknoloji	19629,000	66			
	Personel	23996,000	66			

*: $p > 0.05$

Tablo10'daki büro çalışanlarının işletmelerinin e-öğrenme bilişlerine ilişkin değerlendirmeleri sektöre, pozisyona, çalışma sürelerine ve sektör*pozisyon*çalışma süresi ortak etkisine göre farklılık gösterip göstermediğine ilişkin çok faktörlü varyans analizi sonuçları incelendiğinde, büro çalışanlarının işletmelerinin e-öğrenme bilişlerine ilişkin değerlendirmelerinin sektöre, pozisyona, çalışma sürelerine ve sektör*yaş*çalışma süresi ortak etkisine göre göre anlamlı bir farklılık göstermediği görülmüştür ($p>0.05$). Diğer bir ifadeyle, büro çalışanlarının işletmelerinin e-öğrenme bilişlerine ilişkin değerlendirmelerinde sektörün, çalışanların pozisyonunun, çalışma sürelerinin önemli bir etkisinin olmadığı bulgusuna ulaşılmıştır.

Sonuç

Araştırmada, KOBİ'lerin e-öğrenme bilişleri, örgüt/yönetim, teknoloji ve hizmetler, personel/insan kaynakları olmak üzere üç başlık altında toplanmıştır. Büro çalışanlarının işletmelerinin e-öğrenme bilişlerine ilişkin değerlendirmeleri ise bu üç boyutta ve genel olarak belirlenmeye çalışılmıştır. Araştırmanın amacına göre varılan sonuçlar aşağıda verilmiştir:

- Araştırmaya katılan ve çalışma grubunu oluşturan KOBİ'lerdeki büro çalışanlarının sektöre dağılımına göre hizmet sektöründe olanların, sanayi/üretim sektöründe olanlara göre iki kat fazla olduğu görülmüştür, buradan hareketle büro çalışanlarının e-öğrenme bilişlerine ilişkin değerlendirmelerine buldukları sektörün etkisinin olup olmadığı analiz edilmiştir. Büro çalışanlarının çalıştıkları pozisyona göre dağılımına bakıldığında büro çalışanı/işçi pozisyonunda olanların yönetici pozisyonunda olanlara göre iki kat fazla olduğu görülmüştür. Çalışma sürelerine göre büro çalışanlarının dağılımı incelendiğinde ise büro çalışanlarının daha çok 1-10 yıl aralığında olduğu görülmüştür. Büro çalışanlarının pozisyonu ve çalışma sürelerine göre dağılımındaki bu farklılığın işletmelerinin e-öğrenme bilişlerine ilişkin değerlendirmelerine etkisi olup olmadığı da araştırmada analiz edilmiştir. Yapılan istatistiksel analizler sonucunda sektör, pozisyon ve çalışma süresinin büro çalışanlarının e-öğrenme bilişlerine önemli bir etkisinin olmadığı görülmüştür.

- Araştırmada büro çalışanlarının kendi işletmelerinin e-öğrenme bilişlerine ilişkin değerlendirmeleri örgüt/yönetim, teknoloji ve hizmetler, personel/insan kaynakları boyutlarında incelenmiş, değerlendirmelerin pozitif diğer bir ifadeyle olumlu olduğu tespit edilmiştir. KOBİ'lerdeki büro çalışanlarının kendi işletmelerinin e-öğrenme bilişlerine ilişkin değerlendirmelerinin, büro çalışanlarının işletmede buldukları pozisyon açısından teknoloji ve hizmetler boyutunda yöneticiler lehine önemli bir farklılık gösterdiği, diğer boyutlar açısından önemli bir farklılık göstermediği görülmüştür.

Sonuç olarak, KOBİ'lerin e-öğrenme bilişlerinin örgüt/yönetim, teknoloji ve hizmetler, personel/insan kaynakları boyutlarında ele alındığı, büro çalışanlarının kendi işletmelerinin e-öğrenme bilişlerine ilişkin belirtilen boyutlardaki değerlendirmelerinin ortalamasının üzerinde ve iyi düzeyde olduğu, buldukları pozisyon açısından teknoloji ve hizmetler boyutunda önemli bir farklılık gösterdiği, diğer boyutlar açısından önemli bir farklılık göstermediği istatistiksel çözümlenmeleri içeren araştırma bulguları ile desteklenmiş ve kanıtlanmıştır.

Öneriler

Araştırma bulgularından hareketle varılan sonuçlara dayalı olarak geliştirilen öneriler aşağıda sunulmuştur:

- Araştırmada KOBİ'lerin e-öğrenme bilişlerinin örgüt/yönetim, teknoloji ve hizmetler, personel/insan kaynakları boyutlarında incelenmiştir. KOBİ'lerin e-öğrenme bilişlerine ilişkin farklı boyutlar ortaya konabilir ve bu boyutlarda da büro çalışanlarının değerlendirmeleri ele alınabilir.

- Araştırma sonuçlarına göre araştırmaya katılan büro çalışanlarının e-öğrenme etkinliklerine katılmış olmasına dikkat edilmiştir, yapılacak başka çalışmalarda e-öğrenme etkinliklerine hiç katılmamış büro çalışanları üzerinde araştırma tekrarlanabilir ve elde edilen sonuçlar ile bu araştırma sonuçları karşılaştırılabilir.

- Araştırmada çalışma grubunda Ankara ili Gölbaşı ilçesinde bulunan KOBİ'lerdeki 66 büro çalışanı yer almıştır. Araştırma sonuçlarının genellenebilirliği açısından daha fazla büro çalışanı üzerinde çalışma yapılabilir ve elde edilen sonuçlar ilgili alanyazında araştırmacılar ve uygulayıcılar ile paylaşılabilir.

Kaynakça

- Akay D., Dağdeviren M., Haliloğlu N., Kurt M., Taş N.F., (2003). *Türkiye’de “KOBİ’ler İçin Eğitim Hizmetleri” Pazarı*, KOSGEB-Avrupa Eğitim Vakfı Araştırma Projesi Raporu, Ankara.
- Aslan, Ö. (2006). *Öğrenmenin Yeni Yolu: E-Öğrenme*, Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, Cilt 16, Sayı 2, Elazığ.
- Baltaş, A. (2009). *İnsana ve İşe Değer Katan Yeni İK, Remzi Kitabevi, İstanbul.*
- Cebeci, Z. (2004). *Türkiye Ulusal E-Üniversitesi İçin Bir Model Çalışması*, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Adana.
- Çelik, S., Reis, Z. A., Gülseçen S., Yazıcı, S. (2009). *Kobi'lere Yönelik Temel İş Sağlığı ve Güvenliği Eğitimi için Örnek Bir E-Öğrenme Uygulaması*, XI. Akademik Bilişim Konferansı Bildirileri, Harran Üniversitesi, Şanlıurfa.
- Dada, D. (2006). *E-Readiness for Developing Countries: Moving the Focus from the Environment to the Users*, The Electronic Journal on Information Systems in Developing Countries, 27(6).
- Davis, T. S. B. (2006). *Assessing online readiness: Perceptions of distance learning stakeholders in three Oklahoma community colleges*, Unpublished doctoral dissertation, Oklahoma State University.
- Gökdaş, İ. ve Kayri, M. (2006). *E-Öğrenme ve Türkiye Açısından Sorunlar, Çözüm Önerileri, Yüzüncü Yıl Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, Cilt II, Sayı II.*
- Gunawardena, C. N., & Duphorne, P. L. (2001). *Which learner readiness factors, online features, and CMC related learning approaches are associated with learner satisfaction in computer conferences?* Paper presented at the Annual Meeting of the American Educational Research Association, Seattle, WA.
- Gülbahar, Y. (2012). *E-Öğrenme Ortamlarında Katılımcıların Hazırbulunuşluk ve Memnuniyet Düzeylerinin Ölçülmesi için Ölçek Geliştirme Çalışması*, Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi, Cilt 45, Sayı 2, Ankara.
- Güngör C. ve Aşkar P. (2004). *E-Öğrenmenin ve Bilişsel Stilin Başarı ve İnternet Öz Yeterlik Algısı Üzerindeki Etkisi*, Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, Sayı 27, Ankara.
- Hamid, A (2002). *E-learning Is tih e “e” or the learning taht matters?*, The Internet and Higher Education, vol:4.
- Karakaya, S. (2007, Aralık). *KOBİ'lerde Eğitim ve Danışmanlık İhtiyaçları Analizi*, Anahtar Gazetesi. Milli Prodüktivite Merkezi Yayınları, 8.
- Kaymak, Z. D.ve Horzum, M. B. (2013). *Çevrimiçi Öğrenme Öğrencilerinin Çevrimiçi Öğrenmeye Hazırbulunuşluk Düzeyleri, Algıladıkları Yapı ve Etkileşim Arasındaki İlişki*, Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri, Educational Sciences: Theory & Practice - 13(3) 1783-1797, 2013 Eğitim Danışmanlığı ve Araştırmaları İletişim Hizmetleri Tic. Ltd. Şti. www.edam.com.tr/kuyeb
- Lau, C. Y., & Shaikh, J. M. (2012). *The impacts of personal qualities on online learning readiness at Curtin Sarawak Malaysia (CSM)*. Educational Research and Reviews, 7(20).
- Leigh, D., & Watkins, R. (2005). *E-learner success: Validating a self-assessment of learner readiness for online training*, ASTD 2005 Research-to-Practice Conference Proceedings.
- Ozan, Ö. (2008). *Öğrenme Yönetim Sistemlerinin (Learning Management Systems-LMS) Değerlendirilmesi*, XIII. Türkiye’de İnternet Konferansı Bildirileri, Ortadoğu Teknik Üniversitesi, Ankara.

Saraç, M. Ve Çiftçioğlu, B.A. (2010). *Örgütlerde E-Öğrenme Açılımı*, Uludağ Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Cilt XXIX, Sayı 1, Bursa.

Sökmen, İ. (2010). *Küçük ve Orta Büyüklükteki İşletmelerde (Kobi) İnsan Kaynaklarının Geliştirilmesine Yönelik Eğitim Etkinliklerinin İncelenmesi*, Anadolu Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi, Eskişehir.

Taş, G. (2012). *Yönetici Eğitiminde E-Öğrenme Yöntemi: Bir Elektronik İşletmesinde Araştırma*, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme A.B.D. YL Tezi, Eskişehir.

Toplu, M ve Gökçearslan, Ş (2012). *E-öğrenmenin Gelişimi ve İnternetin Eğitim Sürecine Yansımaları: Gazi Üniversitesi Örneği*, Cilt 26, Sayı 3.

Usal M.R ve Albayrak M. (2005). *E-Öğrenmede Bilgisayar/Ağ Altyapısı Bakımından Etkili Parametreler ve Türkiye'nin E-Öğrenmeye Hazırbulunuşluğu*, TOJET, Volume 4, Issue 2 Article 6.

Uysal, M. P. ve Gazibey, Y. (2010). *E-Öğrenme ve Bilgi Teknolojileri Yönetimi*, Türkiye'de E-öğrenme, Gelişmeler ve Uygulamalar, Cem Web Ofset, Ankara.

Warner, D., Christie, G., & Choy, S. (1998). *Readiness of VET clients for flexible delivery including on-line learning*, Brisbane: Australian National Training Authority.

Watkins, R., Leigh, D. ve Triner, D. (2004). *Assessing Readiness for E-Learning*, Performance Improvement Quarterly, 17(4), 66-79.

Yazıcı, S. (2004). *E-Öğrenme İnsan Kaynakları Eğitiminde Stratejik Dönüşüm*, Alfa Yayıncılık, İstanbul.

İnternet Kaynakları

1. http://www.bilgicagi.com/Yazilar/2321-elevate_projesiyle_kobiler_yazilimlarini_uzaktan_ogretecek.aspx (30.07.2013)
2. <http://elearningtalks.com/2006/05/07/e-ogrenme-senkron-ve-asen-kron-e-ogrenme/> (30.07.2013)
3. <http://www.enocta.com/enocta/web/ContentDetails.aspx?ID=1028>
4. <http://e-ogrenme.wikispaces.com/> (30.07.2013)
5. <http://www.intels-tr.eu/index.php?s=1> (30.07.2013)
6. <http://kobi-line.org/tag/e-ogrenme-uygulamalari/> (30.07.2013)
7. <http://www.teb.com.tr/teb/kobilerekatki.aspx>(30.07.2013)
8. <http://tr.wikipedia.org/wiki/E-%C3%B6%C4%9Frenme> (30.07.2013)
9. <http://tuzem.trakya.edu.tr/pages/e-ogrenme#.Ufrdm20UVBo> (30.07.2013)

İLİŞKİSEL TOPLUMDA SOSYAL İŞ AĞLARININ KARIYER GELİŞİMİ AÇISINDAN ÖNEMİ: LINKEDIN ÖRNEĞİ

Sami ACAR¹, Hülya GÜRSOY², Nimet Özgül ÜNSAL³

Özet

Bu araştırma, içerisinde bulunduğumuz dönemde diğer bir ifadeyle ilişkisel toplumda sosyal iş ağlarının ve özellikle çalışanlar, iş arayanlar ve işverenlerin profesyonel anlamda kullanımı amacıyla tasarlanmış bir sosyal ağ sitesi olan LinkedIn'in büro yönetimi ve sekreterlik alanındaki eğitimcilerin, öğrencilerin ve çalışanların kariyer gelişimi açısından önemini ortaya koymayı amaçlamaktadır.

Araştırma, bilgi ve belgelere dayalı açıklayıcı bir araştırma niteliğindedir. Sosyal iş ağlarına ilişkin bilgi ve belgeler kütüphane ve internet ortamında bulunan yazılı ve basılı kaynaklardan elde edilmiştir. LinkedIn sosyal ağ sitesine ilişkin bilgi ve belgeler de yine sanal ortamdan ve basılı kaynaklardan elde edilen bilimsel nitelikteki araştırma raporları, makaleler ve bildirilerden elde edilmiş ve çalışmada özetlenerek sunulmuştur.

Araştırma sonucunda sosyal iş ağlarının iş ve kariyer geliştirme açısından her geçen gün daha önemli bir yapıya kavuştuğu, kullanımının yaygınlaştığı, bu ağlara eklenen yeni özellikler ve ortamlar ile bireylerin kariyer ve iş geliştirme olanağını artırdığı görülmüştür. Çalışmada ayrıntılı olarak ele alınan LinkedIn örneğinin ise, halka açılan ilk sosyal iş ağı olduğu, işletmelerin kendilerini tanıtılabildiği ve nitelikli bireyler bulmak için kullandığı, iş arayanların da kendi alanlarında kendilerini tanıtılabildiği ve iş bulmalarını sağlamak üzere kurulmuş daha çok kariyer ve iş odaklı bir sosyal iş ağı olduğu görülmüştür. Özet olarak, araştırma sonucunda sosyal iş ağlarının ve özellikle LinkedIn sosyal iş ağının kariyer ve iş geliştirme açısından içinde bulunduğumuz ilişkisel toplumda bireyler için önemli bir kariyer geliştirme ortamı olarak yerini aldığı, kullanımının yaygınlaştığı, işlevselliğinin arttığı ve bireyler yanında işletmeler açısından da önemli fırsatlar sunduğu dolayısıyla büro yönetimi ve sekreterlik alanındaki eğitimciler, öğrenciler ve çalışanlar için de öneminin her geçen gün arttığı yargısına varılmıştır.

Anahtar Kelimeler: İlişkisel toplum, sosyal iş ağları, iş ve kariyer geliştirme, LinkedIn.

THE IMPORTANCE OF SOCIAL BUSINESS NETWORKS FOR CAREER DEVELOPMENT IN RELATIONAL SOCIETY: SAMPLE STUDY OF LINKEDIN

Abstract

The aim of this research is to determine of importance of social business networks, and specially LinkedIn which is the new internet based career development social business networks that is designed the use of professional for office workers, employees and employers, and it is importance for educators, students and office workers career development in the study field of office management and secreterial.

This study is included descriptive research which is based on the information and documents. In this study, information and documents which are related to social business networks, were obtained from written and printed resources in the library and internet. Also, information and documents which are included research reports, articles and papers about LinkedIn, were taken from virtual environment and printed resources, and these are summarized and presented in this study.

As a result of this study, observed that social business networks has been accentuated structure and widespread of usage, and new features and environments added to these networks, and to increase the

¹Yrd.Doç.Dr., Gazi Üniversitesi Gazi Eğitim Fakültesi Bilgisayar ve Öğretim Teknolojileri Eğitimi,samiacar@gazi.edu.tr

² Öğr.Gör., Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Adalet Meslek Yüksekokulu, hgursoy@ankara.edu.tr

³ Y.Lisans Öğrencisi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Büro Yönetimi Eğitimi, nimetozgul@gmail.com

possibility of career and business development. In LinkedIn sample which details are given in this study, it has been shown that the first social business network opened to the public, and established to introduce of companies themselves and these companies used it for find qualified individuals, introduce of employees who are looking for work, and it has more career and business oriented social business network. Briefly, in this research agreed judgement that social business networks and specially LinkedIn social business network has taken place as an important career development environment for individuals, became widespread usage, increased functionality, and presented significant opportunities for companies in additon to individuals in terms of career and business development in current relational society. Thus, we say that the importance of these social business networks are increased each passing day for educators, students, and staff who are in the field of office management and secretarial.

Key Words: Relational society, social business networks, business and career development, LinkedIn.

Giriş

Kariyer gelişimi açısından içinde bulunduğumuz dönemi daha iyi anlayabilmek için öncelikle geçmişten günümüze toplumsal değişimleri ele almak gerekmektedir. İnsan nesli var olduğundan beri, dünya sürekli toplumsal değişimlere sahne olmuştur. Bu değişimleri ilkel, tarım, sanayi ve bilgi toplumları olarak dört grupta incelemek mümkündür. İlkel toplum sürecinde, avcılık ve toplayıcılıkla beslenme ihtiyacını karşılayan insan toprağı işlemeyi öğrenerek, yerleşik yaşama geçtiğinde “tarım toplumu” olma özelliğini kazanmıştır. Tarım toplumunda iki üretim faktörü; toprak ve emek önem kazanırken, insan geleneksel tarım bilgisi ile topraktan elde ettiği üretimle yaşamını sürdürme sürecine girmiştir. Tarımda kullanılan tekniklerdeki gelişmeler, tarımsal verimliliği arttırmış ve daha az emek ile daha çok ürün elde edilmeye başlanmıştır. Bu durum toplumsal ve ekonomik yaşantıda önemli değişimlere neden olmuştur. Toplumsal gelişimin üçüncü aşamasını, “sanayi toplumu” teşkil etmektedir. Tarımdan sanayi toplumuna geçiş sürecini hazırlayan başlıca iki temel faktör vardır. Bunlardan birincisi, tarımda verim artışı ve bunun sonucu daha az insanın bu sektörde çalışma imkânının ortaya çıkmasıdır. İkincisi ise, sanayi devrimidir (Bayraç, 2003: 45).

Kutlu (2000:7)'nin de belirttiği üzere sanayi devrimi, bir dizi teknolojik yeniliğin üretimde kullanılmasını böylelikle ekonomik, sosyal, politik ve kültürel alanlarda önemli gelişmelerin yaşanmasına neden olmuştur. James Watt'ın 1756'da buhar makinesini icadı ve bunun bir enerji kaynağı olarak kullanılması teknolojik açıdan, Adam Smith'in 1776'daki “Milletlerin Serveti” adlı eseri ekonomi bilimi açısından, 1789'daki Fransız Devrimi ise, politik gelişmeler açısından önemli dönüm noktaları olmuştur. Böylece sanayi devrimi, İngiltere'de başlayan teknolojik ekonomik devrimle, Fransa'da gerçekleştirilen politik devrimin ortak bir ürünü olarak ortaya çıkmıştır. Başka bir deyimle sanayi devrimi, bir ayağı teknolojik ekonomik temele, diğer ayağı politik-ideolojik temele dayalı çifte devrim sonucunda tüm ekonomik, sosyal ve kültürel yapıyı sararak ve yeniden biçimlendirerek gerçekleşmiştir (Erkan, 1992: 3).

Yirminci yüzyılın son çeyrek dönemi, bilgi toplumunun başlangıç yıllarını oluşturmaktadır. Bu konuda kesin bir tarih vermek mümkün olmamakla birlikte, 1957 yılında ABD'de ilk defa beyaz yakalı çalışanların sayısının mavi yakalıları geçmiş olması, kimi yazarlar tarafından bu tarihin bilgi toplumunun başlangıcı olarak kabulüne neden olmuştur (Akin, 2001: 61). Bilgi toplumunun oluşumunu sağlayan en önemli faktör olan bilginin, hızlı bir biçimde toplumdaki en küçük birime kadar ulaşabilmesi, sanayi toplumunun katı yapısının değişmesine neden olmuştur. Bilginin sosyal örgütlerden toplumun bireylerine doğru akmaya başlaması sonucu, toplumsal ve bireysel bilinçlenme ile birlikte, mal ve hizmet talepleri de değişime uğramıştır. Talebin değişimi sonucu, üretim çeşitlenmiş ve buna bağlı olarak ekonomik faaliyetlerin türü de değişmeye başlamıştır. Bu açıdan bilgi, daha önce benzeri görülmedik ölçüde teknik yenilenmeyi ve ekonomik büyümeyi sadece yönetmekle kalmamış, kendisi de hızla ekonominin temel faaliyeti ve mesleki değişimin temel belirleyicisi haline gelmiştir (Kumar, 1999: 24).

Erdem(2005:542)'e göre bilgi toplumu, 1950 ve 1960'lı yıllarda ABD, Japonya, Batı Avrupa ülkeleri gibi gelişmiş ülkelerde bilgi teknolojilerinin giderek artan bir şekilde kullanımıyla ortaya çıkmış bir aşama olup; bu aşamanın en önemli özelliği, bilginin ve bilgi teknolojilerinin tarım, sanayi, hizmet sektörlerinin yanı sıra eğitim, sağlık, iletişim gibi her alanda kullanılabilir olmasıdır. Yazara göre bilgi toplumundaki gelişmeler kısa sürede üretimin ve verimliliğin artmasına yol açmış, ayrıca yeni teknolojik, ekonomik, sosyal ve kültürel gelişmeleri de teşvik etmiştir. Sanayi-ötesi çağ (post-industrial age), post-modern çağ (post-modern age), enformasyon çağı

(information age), yeni çağ (new age), dijital çağ (dijital age) gibi çeşitli diğer kavramlarla da ifade edilen bu çağda, yeni teknolojiler ve iletişimdeki göz kamaştırıcı gelişmelerin sonucunda “bilgi” (knowledge) en önemli stratejik unsurlardan biri olarak karşımıza çıkmış ve yeni toplumun da en önemli unsuru haline gelmiştir. “Bilgi sektörü” dördüncü bir sektör olarak sektörler arasındaki yerini almıştır.

Bilgi teknolojisinin getirmiş olduğu değişim ve sosyalleşme olgusu sonucunda sosyal ağların hayatımızdaki yeri ve önemi artmıştır. Sosyal paylaşım ağları, zaman ve mekândan bağımsız olarak bireylere sanal bir ortamda toplanma ve iletişim imkânları tanımıştır. Facebook, Twitter, MySpace, LinkedIn, Hi5 ve Orkut dünyada yaygın olarak kullanılan ve kullanıcılara farklı avantajlar sağlayan sosyal paylaşım ağları arasında yer almaktadır. Bu sosyal paylaşım ağlarından MySpace benzersiz haber sayfaları ve bloglar sağlarken, LinkedIn’de benzersiz şirket ve iş sayfaları sağlamaktadır. LinkedIn, Orkut’a göre kullanıcı mesajlarının kullanıcılar arasındaki etkileşiminin çok daha düşük derecede olduğunu göstermektedir. LinkedIn’de isteklerin yalnızca %4’ü kullanıcılarla ilişkili olan mesajlarla ilgilidir. (Benevenuto ve diğerleri, 2009: 49).

Toplumsal gelişmeler, bilgi toplumundaki yenilikler ve eğilimler ilişkisel sosyal ağların gelişmesini sağlamıştır. Bu gelişmelerden hareketle, Garcia (2012) bu dönemi ilişkisel toplum olarak ifade etmiştir. Ayrıca, içinde bulunduğumuz bu dönemde kariyer gelişimi açısından da önemli değişimler yaşanmaktadır. İş dünyasındaki artan değişim hızı, bireylerin yaşam boyunca yaptıkları kariyer geçişlerinin sayısını artırmıştır. Bu geçişler sırasında verilen kariyer kararlarının kalitesi, hem birey hem de toplum açısından önem taşımaktadır. Bazı bireyler bu geçiş sırasında profesyonel yardım ararken, bazıları da sosyal iş ağları aracılığıyla kariyer gelişimini hedeflemektedir. Bu çalışmada, ilişkisel toplumda sosyal iş ağlarının kariyer gelişimi açısından önemi LinkedIn örneği ile ele alınmış, sosyal iş ağlarının ve LinkedIn sosyal iş ağının iş hayatına yeni başlayan veya kariyerlerinde atılım yapmayı ve ilerlemeyi düşünen bireylere sunduğu imkânlar büro yönetimi ve sekreterliği eğitimi alanı dahilinde detaylı bir şekilde incelenmiştir.

1. İlişkisel Toplumda Sosyal Ağlar

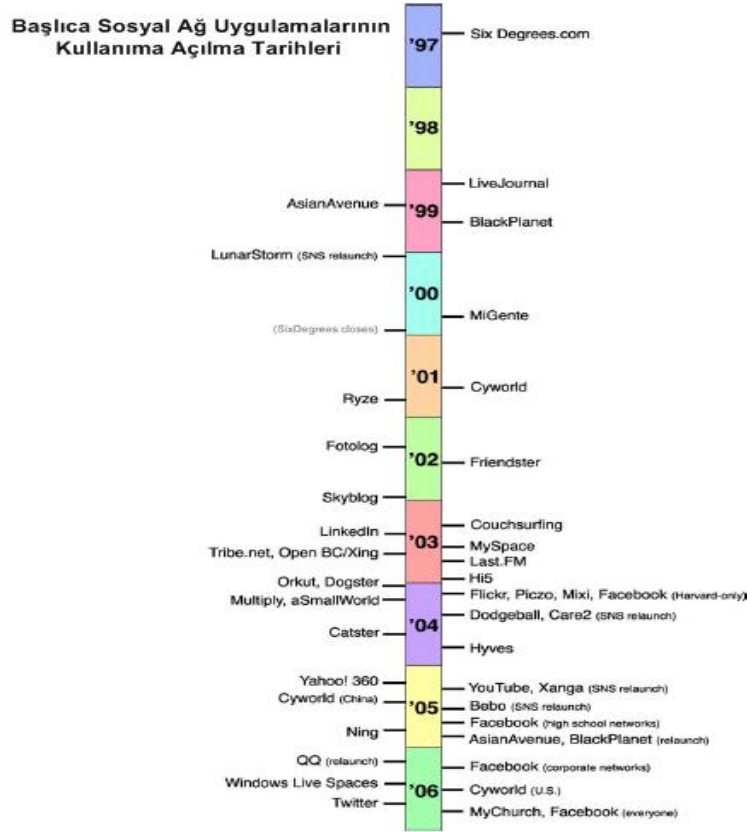
Bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmelerin sosyal yaşamı derinden etkilemekte olduğu günümüzde, insanların birbirleriyle olan ilişkilerini sanal ortam üzerinde paylaşıp, yönetmelerine dayanan yapılara sosyal ağ adı verilmektedir (Kuduğ, 2011: 3). Çevrimiçi sosyal ağ siteleri gibi bilgisayar destekli iletişim platformları genelde kişisel bilgilerin paylaşılması ve bireyler arası ilişkilerin tanımlanması için kullanılmaktadırlar. Kullanım oranları da her geçen gün giderek artmaktadır. Özellikle internet teknolojilerinin hızla gelişmesi ve dünya çapında yaygınlaşması ile birlikte, insanlar kendilerini çok daha rahat ifade edebildikleri sanal dünya üzerinde daha fazla vakit geçirmektedirler. Bununla birlikte belki de farkında bile olmadan sanal ortamda arkadaşlarını bulup sohbet ederek, birbirleriyle resim, müzik ve video vb. eğlence öğeleri paylaşarak hayatın sosyalliğini sanal ortamda yaşar hale gelmişlerdir. Sınırların ortadan kalktığı bu dünyada, farklı coğrafyalardan, farklı kültürlerden bireyler birbirleriyle kolay ve hızlı bir şekilde iletişim kurabilmektedirler (Kuduğ, 2011: 3).

Sosyal ağ kavramı ilk olarak 1930’larda grup dinamikleri ve sosyometri çalışmalarında kullanılmıştır (Vural ve Bat, 2010: 3355). Sosyal şebeke olarak da Türkçeye çevrilen “social network” kavramı işletme literatüründe daha çok örgütsel davranış ve örgütsel yapı başlıkları altında incelenmiştir (Cross ve Parker, 2004; akt.: İşlek, 2012: 49). Sosyal ağ teorisi bu doğrultuda ağda bulunan üyelerin birbirleriyle olan ilişkisi ile ilgilidir. Akar (2010) sosyal ağı “bireyler arasındaki ilişkiyi tanımlayan yapı” olarak tanımlamaktadır (İşlek, 2012: 49). Bir başka tanıma göre sosyal ağ sitesi; kullanıcıların sadece internette tanıdıkları veya internet haricinde de tanıdıkları kişilerle iletişim kurmasını sağlayan web siteleridir (Zarella, 2010: 53). Daha genel bir tanıma göre ise, sosyal ağlar insanların genelde aynı ilgi alanını veya aktiviteyi paylaştıkları çevrimiçi topluluklardır (Redbridge, 2008). Bu toplulukları oluşturan sosyal ağ siteleri kullanıcıların (Boyd ve Ellison, 2008: 211);

- Sınırlandırılmış bir sistem içinde herkese açık veya yarı açık bir profil sahibi olmasına,
- Bağlantı paylaşacakları diğer kullanıcıları listesinde açıkça belirtmesine,
- Diğer kullanıcıların ve kendisinin listesini görme ve kendi listesini düzenlemesine izin vermektedir.

Sosyal ağ uygulaması olarak bilinen ilk uygulama olan SixDegrees.com 1997 yılında kullanıma açılmıştır. Bu ağ profil yaratma, arkadaş listeleri oluşturma ve bu listeler arasında gezinmeye izin vermiştir. Bu özellikler SixDegrees.com sitesinden önce de farklı uygulama ve web uygulamalarında yer almasına karşın

SixDegrees.com bunları bir araya getiren ilk çevrimiçi sosyal ağ uygulaması olmuştur. SixDegrees.com, milyonlarca insanın ilgisini çekmesine rağmen zamanla popülerliğini yitirerek kaybolup gitmiştir.

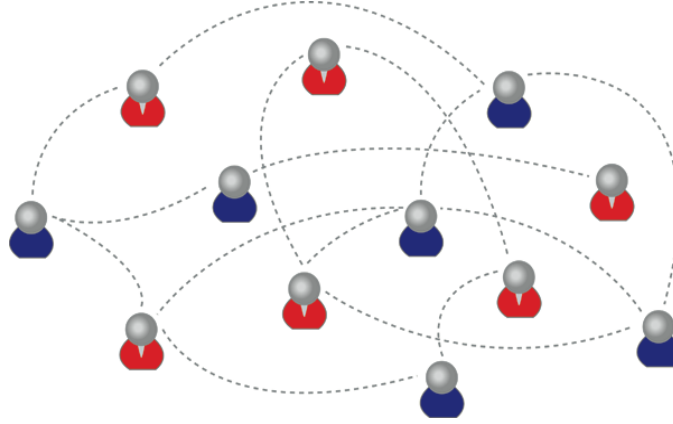


Şekil 1: Sosyal Ağ Uygulamalarının Kullanıma Açılışı Ve Sosyal Ağ Özelliklerini Barındıran Halleriyle Yeniden Aktif Hale Getirilmesini Gösteren Zaman Çizgisi (Boyd, D.ve Ellison, N. 2008: 212).

1997-2001 yılları arasında sosyal ağ uygulamalarının temel özelliklerini (profil ve arkadaş listeleri) barındıran AsianAvenue, BlackPlanet ve MiGente isimli sosyal ağ uygulamaları kullanılmaya başlanmıştır. Yine aynı dönemde aktif olan LiveJournal, takip etme özelliği için tek yönlü bağlantılar içermesi sebebiyle diğerlerinden farklılık göstermiştir. 2001 yılında Kore yapımı Cyworld uygulaması, çevrimiçi sosyal ağ uygulaması özelliklerini taşıyor hale gelmiştir. 2000 yılında aktif olan LunarStorm, ziyaretçi defterleri, günlük sayfaları gibi yeni özellikler eklemiştir. Ryze.com uygulamasının 2001 yılında kullanıma açılmasıyla birlikte sosyal ağ uygulamalarında yeni bir dalga başlamıştır. Ryze.com insanların profesyonel iş ağı oluşturmalarına yardımcı olmuştur. Ryze.com popüler olamamış, ardından gelen Tribe.net dikkat çekmeyi başarmıştır. LinkedIn başarılı ve güçlü bir iş ağı hizmeti sağlayarak, Friendster çevrimiçi randevu (flört) uygulaması ile sosyal ağlar içerisinde kendini göstermiştir.

2003 yılı ve sonrasında birçok sosyal ağ uygulaması kullanıma açılmıştır. Bu dönemde, LinkedIn, OpenBC ve XING gibi iş dünyasına odaklanan profesyonel sosyal iş ağları kurulmuştur. Dogster, Care2, CouchSurfing, MyChurch gibi ortak ilgi alanlarına yönelik insanları bir araya getirmeyi planlayan ağlar da oluşturulmuştur. Bir süre sonra sosyal medya ve kullanıcı tarafından üretilen içerik fikirlerinin yaygınlaşması sonucunda video, resim, müzik gibi medya öğeleri paylaşımına odaklanan çevrimiçi sosyal ağ uygulamaları da kurulmaya başlanmıştır. Resim paylaşımı için Flickr, müzik dinleme için Last.FM ve video izlemek için YouTube uygulamaları internette kendilerini göstermiştir. Yine bu dönemde Friendster ile rekabet edebilecek seviyede olan, dünyanın en çok kullanılan sosyal ağlarından biri olarak adını duyuracak MySpace kurulmuştur. Diğer sosyal ağ uygulamalarından farklı olarak, 2004 yılı başlarında hayata geçen Facebook, önce Harvard'daki öğrencilerin birbiriyle iletişimde kullanabileceği bir sosyal ağ olarak tasarlanmıştır (Boyd ve Ellison, 2008: 218). Daha sonra yükseköğretim öğrencilerine ardından da kurumlara açılan Facebook, büyüyerek günümüzde tüm dünyanın kullanımına sunulmuştur. Bugün Facebook, 500 milyondan fazla kullanıcısı ile dünyanın en büyük sosyal ağı konumundadır.

Sosyal ağların en temel unsurları kullanıcılarıdır. Ağdaki aktörler olarak da ifade edilen kullanıcılar, sosyal ağa kayıtlı olan ya da bazen kayıtlı olmasına gerek kalmadan bilgiye erişme yetkisine sahip paydaşlardır. Sosyal ağ sitelerinin çoğunda kullanıcılar kendileri hakkında bilgileri site üzerinde yayınlayabilmektedir. Aktörler insanlar, gruplar ya da kurumlar olabilir. Sosyal ağlar, kullanıcıların dışında bu kullanıcıları birbirleriyle ilişkilendiren bağlantılar da içermektedir. Şekil 3'deki basit bir sosyal ağ yapısında da görüleceği gibi bu bağlantılar aslında kullanıcılar arasındaki sosyal ilişkileri temsil etmektedir. Sosyal ilişki, resmi ya da gayri resmi, finansal, profesyonel, arkadaşlık vb. türlerden herhangi bir ilişki olabilir. Kullanıcılar birbirleri arasındaki bu bağlantıları kullanarak, diğer kullanıcıların ağ bağlantılarına, profillerine ve paylaşımlarına erişerek ağı keşfedebilirler (Mislove ve diğerleri, 2007: 30).



Şekil 2: Basit Bir Sosyal Ağ Örneği (Kuduğ, 2011: 5)

Birçok sosyal ağ sitesinde kullanıcıların grup oluşturmalarına da izin verilmektedir. Kullanıcılar oluşturdukları gruplara diğer kullanıcıları davet edebilirler, gruba mesaj gönderebilirler ve hatta gruptaki diğer üyeler ile yükledikleri içerikleri paylaşabilirler. Gruba yapılan üyelik başvuruları, gönderilen mesajlar vb., grup yöneticilerinin (moderatör) kontrolü ve onayı sonrasında kabul edilirler (Mislove ve diğerleri, 2007: 30).

Sosyal ağ siteleri birçok konu hakkında olabilmektedir. Sadece sosyal amaçla bir araya gelen kullanıcılar hizmet eden sosyal ağlar olduğu gibi, müzik paylaşımına yoğunlaşan (Myspace gibi) veya iş dünyasından kullanıcılara hitap eden sosyal ağlara (LinkedIn, Xing gibi) rastlamak da mümkündür. Sadece belirli bir kullanıcı kitlesine hitap eden sosyal ağ siteleri de bulunmaktadır. Örneğin tüm dünyada akademisyenlerin birbirleriyle bağlantılı olmasını sağlamak üzere kurulmuş Academia.edu ve ResearchGate.com adlı Web siteleri özel bir kullanıcı kitlesine hitap etmektedir. Bu kapsamda İşlek (2012:56-57) sosyal ağ sitelerini genel sosyal ağ siteleri, profesyonel sosyal ağ siteleri ve kullanıcı grubuna özel (niche)sosyal ağ siteleri olmak üzere üç farklı kategoride ele almıştır.

Genel sosyal ağ siteleri: Genel sosyal ağ siteleri, Facebook ve Google Plus gibi her kullanıcının kullanımına açık sitelerdir. Belirli bir ilgi alanı veya özel bir kitleye hitap etmeden her internet kullanıcısının üye olabileceği bir sosyal ağ hizmeti sunmaktadırlar. Bu tür sitelerde kullanıcılar site içerisinde daha küçük gruplar, çevreler ve bağlantılar oluşturarak ilgi alanlarına göre yeni ve daha özel ağlar oluşturabilmektedirler.

Profesyonel sosyal ağ siteleri: Profesyonel sosyal ağ siteleri ise profesyonellerin iş dünyasındaki ilişkilerini geliştirmek ve devam ettirmek için kullandıkları sosyal ağ olarak tanımlanabilir. LinkedIn ve Xing gibi Web siteleri profesyonel ağlara örneklerdir. Bu tür sitelerde kullanıcılar profil oluşturarak iş deneyimlerini ve çalışma alanlarını diğer kullanıcılarla paylaşmaktadır. Kurumsal kullanıcıların da üye olabildiği bu sistem çalışan ve işverenin bulunduğu platformlar olarak görülmektedir.

Niş (Niche) sosyal ağ siteleri: Niş sosyal ağ siteleri ise sadece belirli bir kullanıcı grubuna özel olan, kullanıcı sayısı diğer sosyal ağ sitelerine göre daha az fakat kullanıcıların isteklerine yönelik özelliklere sahip sosyal ağ siteleridir. Sadece akademisyenlerin bir araya geldiği Acedemia.edu veya sadece üniversite öğrencilerinin üye olabildiği Hocam.com gibi web siteleri bu tür sosyal ağlara örnek gösterilebilir. Kullanıcı

grubuna özel sosyal ağ sitelerinde; sinema ve müzik, okuma ve kitap veya hobi ve ilgi alanı gibi konular sosyal ağın temel konusu olabilmektedir (İşlek, 2012: 56-57).

Sosyal ağ sitelerinde kullanıcılar öncelikle profil oluşturmakta ve oluşturdukları bu profillerde isim, soyisim, doğum günü, medeni durum, iş ve eğitim bilgileri, dini ve siyasi tercihler, hobiler, ilgi alanları gibi birçok farklı kişisel bilgi paylaşabilmektedirler. Profil oluşturan kullanıcılar benzer ilgi alanları, aynı politik görüş, aynı iş kolunda çalışmak veya aynı şehirde yaşıyor olmak gibi farklı benzerlikler ile birbirleriyle bağlantıda olabilmektedirler. Bu bağlantıları elde etmek için sosyal ağlarda "arkadaş listesine ekle" veya benzeri özellikler kullanılmaktadır. Ayrıca, arama özelliği ile diğer kullanıcılar isim, soyisim, e-posta adresi, ilgi alan veya yaşadığı yer gibi anahtar kelimeler ile aranabilmektedir (Weinberg, 2009: 150). Kullanıcılar, sosyal ağ sitelerini birçok sebebe bağlı olarak kullanırlar. Mevcut arkadaşları ile haberleşmek ve yeni arkadaşlar edinmek en önde gelen sebeplere dendir. Fakat kullanıcılar birçok farklı amaç için sosyal ağlar sitelerini kullanabilmektedirler.

2. Kariyer ve İş Gelişimine Yönelik Sosyal İş Ağları

Her insan küçük yaşlardan itibaren geleceğe yönelik bazı hayaller kurar ve hangi işlerin kendisi için uygun olacağını düşünür. Bu hayaller daha sonraki dönemlerde fırsatları değerlendirme ve rakipleri geçme şeklinde bireyin kariyer kimliğini şekillendirir(Akoğlan ve Dalkıranoglu, 2013: 42). Bir başka anlatımla kariyer, genellikle ilerlemeyi ve yönetim hiyerarşisinde yukarıya doğru yükselmeyi ifade eden bir kavramdır (Sümer, 2008: 62). Bu bağlamda, kariyer insanın iş hayatı boyunca yer aldığı basamaklar, yaptığı işleri, bulunduğu konumla ilgili tutum ve davranışları kapsar(Akoğlan ve Dalkıranoglu, 2013: 42). Burada temel yaklaşım, bireyin sevdiği, kendini doğru ifade edebileceği, hepsinden de önemlisi kişiliğine ve yeteneklerine uygun bir iş seçmesi ve kariyer gelişimini şekillendirmesi olmuştur.

Kariyer geliştirme iş hayatında bireyin ve örgütün çok önemli bir karar ve sorumluluk anlayışının sonucunda ortaya çıkmaktadır. Bireyler ve örgütler mevcut pozisyonları göz önünde bulundurarak ve eğitim fırsatlarını değerlendirerek gelişmek ve bu şekilde performanslarını arttırmak isterler. Bireyin performansını arttırmak için belli bir plan izleyerek harekete geçme süreci, kariyer geliştirme olarak ifade edilmektedir(Sabuncuoğlu, 2000: 56). Gutteridge ve Hutcheson (1984) kariyer geliştirmeyi, "bireysel bir süreç olan kariyer planlama ile örgütsel bir süreç olan kariyer yönetiminin bütünleştirilmesi olarak" tanımlamıştır(Akt.: Erdoğan, 2003: 14).

Günümüz teknolojik gelişmelerine bağlı olarak kariyer planlamada önemli kolaylıklar yaşanmaktadır. Örneğin, web siteleri ve internet, kurumların ve bireylerin, iş arama ve kariyer süreçlerinde sıklıkla yararlanılan bir kaynak haline gelmiştir Günümüzde bireyler, buldukları yerden web ortamında oluşturulan sosyal iş ağları sayesinde iş ilanlarını takip ederek iş başvuruları yapabilmektedirler. Bu bağlamda; sosyal iş ağlarına genellikle, kariyere yeni başlayan ya da kariyerin ilk evresindeki kişiler ve öğrenciler tarafından yararlanıldığı bulgularına rastlanmaktadır (Bright, 2005; Akoğlan ve diğerleri, 2013: 43). Bilgi teknolojileri ve çalışma yaşamındaki gelişmeler kariyer seçimini daha kapsamlı hale geliştirmiştir. Kariyer seçiminde bireyin kişiliği, ilgi alanları, kültürel kimliği, küreselleşme ve sosyalleşme gibi pek çok faktörden etkilendiği bilinmektedir. Örneğin; cinsiyetin kariyer seçiminde ve kariyer sürecinde önemli olduğunu gösteren farklı araştırmalar mevcuttur (Akdoğan ve diğerleri, 2013: 44).

2.1. Sosyal İş Ağları

Sosyal ağların milyonlarca insan tarafından, yoğun bir şekilde kullanılıyor olması, bu ağların iş çıkarları için kullanımını da oldukça cazip hale getirmiştir. Daha profesyonel kitlelere yani iş dünyasına hitap edecek olan sosyal iş ağ uygulamaları da kullanılmaya başlamıştır. Sosyal ağ teknolojilerinin giderek gelişmesi ve insanlar tarafından çok ciddi boyutlarda kullanılabilir hale gelmesi, bu teknolojilerin popüler kültürün bir parçası olmasına sebep olmuştur.

Sosyal ağ uygulamalarının, iş hedeflerine yönelik şimdiye kadar bilinen kullanımı, müşterilere ulaşmanın bir yolu olarak pazarlama amacıyla kullanılmasıdır. Ticari bir mesaj yayınlama ya da müşteriler ile bağlantıda olmak için kullanıldıkları gibi, çalışanların ve ağda bulunan diğer paydaşların birbirleriyle olan bağlantılarının da farkında olabilmeyi sağlar. Şirketler, girişimciler, potansiyel müşteriler, çalışanlar gibi iş dünyasından insanların iş ilişkileri kurmak amacıyla bir araya gelerek oluşturdukları ağlara sosyal iş ağları (Social Business Networks)

denilmektedir. Sosyal ağların daha profesyonel türleri olarak da düşünebileceğimiz iş ağları, sosyal ağların özelliklerinin yanı sıra kendine özgü (iş arkadaşlığı ilişkisi vb.) özelliklere de sahiptir. Sosyal ağlardaki özelliklerin farklı amaçlarla kullanıldığı ağlar olarak da tanımlanabilir(Kuduğ, 2011: 23).

İş ağları, profesyonel iş bağlantıları kurmayı sağlayan sosyal ağlardır. Ağ üzerinde doğru insanlar ile doğru ilişkiler kurup iş ağını genişletmek, hem bireylere hem de şirketlere stratejik avantajlar sağlayabilir. Günümüzde sosyal ağların iş dünyasında yeni fırsatlar için önemli, yeni bir kapı olduğu düşünülürse, bugünün şirketleri, geleneksel yapılarının içinde ve çevresinde aktörler arasındaki iletişim ve bu aktörlerin birlikte çalışabilirliği için iş ağları kurarak iş yapan şirketler olacaktır(Kuduğ, 2011: 24). İş ağlarının günümüzde kullanılmakta olan örneklerinde (LinkedIn, Xing, Ryze gibi), bazıları sosyal ağlardan gelen önemli özellikler mevcuttur. Bu özellikler, şu şekilde sıralandırılmaktadır (Kuduğ, 2011: 25):

- Profil oluşturma.
- Kişisel, profesyonel arkadaşlar edinme (okul arkadaşlığı, iş arkadaşlığı vb.).
- Grup oluşturma ve gruplara üye olma.
- İçerik paylaşımı (günlük vb. ile).
- Resim, müzik, video paylaşımı.
- Mesajlaşma.
- Etkinlik oluşturma ve katılma.
- Ekiplerin birlikte çalışması.
- İş fırsatları sunma.
- İş bulma.
- Şirket sayfaları oluşturma.
- Şirketleri takip etme.
- Müşterileri, arkadaşları eposta yoluyla ağa davet etme.
- Şirketin sağladığı hizmet ve ürünleri sergileme.
- Reklam yayınlama.

Sosyal İş ağlarının yukarıda belirtilen özellikleri incelendiğinde, bireyin özellikle kariyer gelişimi açısından teknolojinin sunduğu önemli fırsatlar söz konusudur. Bu özellikler çerçevesinde işletmelerin de bu ağlardan önemli avantajlar sağladığını söylemek mümkündür.

2.2. Kariyer ve İş Gelişimine Yönelik Sosyal İş Ağı Uygulamaları

Günümüzde, internet üzerinde çevrimiçi hizmet veren iş ağı uygulamalarının sayısı her geçen gün hızla artmaktadır. Bu tür iş ağı uygulamaları; LinkedIn, Meet The Boss, PartnerUp, Ryze, Xing ve Pronected örnek olarak verilebilir. Bu iş ağlarından LinkedIn ve Xing iş ağlarını yaygın olarak kullanılmaktadır. Çalışmanın bu kısmında bu iki iş ağı hakkında kısa bir bilgi verildikten sonra LinkedIn detaylı bir şekilde incelenecektir.

2.2.1. LinkedIn

LinkedIn, Mayıs 2013 itibarıyla 225 milyondan fazla kullanıcıya sahip olan dünyanın en geniş iş ağıdır. "Bir kişinin mesleki hayatındaki (profesyonel) ilişkileri, başarısının anahtarıdır felsefesine dayanan" LinkedIn, çalışanların, girişimcilerin, şirketlerin iş bağlantıları kurmalarına imkân tanır. Popülaritesinin büyük bir çoğunluğunu siteye üye olan profesyoneller için önemli iş fırsatları sunmasıyla elde etmiştir (Kuduğ, 2011: 28). Kullanıcıların profil yaratmasına, diğer profesyoneller ile bağlantı kurmasına, grup oluşturmaya ya da var olan gruplara katılmasına izin verir. Bunların dışında şirketler için düşündükleri pozisyonlara uygun adayların belirlenmesi, çalışanlar için de iş arama ve bulma gibi insan kaynakları yönetimi kapsamında kullanılabilir özelliklere de sahiptir. Ayrıca özel mesajlaşma, şirketleri takip etme ile birlikte başarıları, uzmanlıkları ve iletişim bilgilerinin profiller üzerinden yayınlanmasına da olanak tanımaktadır (Kuduğ, 2011: 28).

LinkedIn, ağdaki bir aktörün (çalışan, şirket vb.) doğrudan bağlantılarının dışında, ikinci ve üçüncü dereceden bağlı olduğu aktörleri tespit edip tavsiye edebilme özelliğine de sahiptir. Bu özellik, sosyal ağ analizi çalışmasının iş ağı üzerinde yapılması ile ilgili güzel bir örnektir. Bu şekilde tespit edilen ikinci ve üçüncü derece bağlantılar, aktörlerin ağ üzerindeki olası ama gerçekleşmemiş bağlantılarını temsil etmektedir. LinkedIn bu gerçekleşmemiş bağlantıları kullanıcılara önererek, ağlarını büyütme konusunda yardımcı olmaktadır

(Kuduğ, 2011: 28). LinkedIn uygulaması farklı kullanıcı hesaplarını da desteklemektedir. Ücretsiz açılabilen temel hesap dışında, belirli miktarları ödeyerek açılan diğer kullanıcı hesapları ile aşağıdaki hizmetlerden yararlanılabilmektedir. Bu özellikler ücretsiz açılan hesaplar tarafından kullanılmayan özelliklerdir (LinkedIn, 2013).

- Aramalarda daha fazla sayıda profil görüntüleyebilme.
- Kişisel profilini kimlerin incelediğini görebilme.
- 3. dereceden bağlantıların ve grupların adını görebilme.
- Özel iş arama fonksiyonlarından yararlanma.

2.2.2. XING

XING, özellikle Avrupa'da sık kullanılan popüler bir sosyal iş ağıdır. XING 2003 yılında Hamburg'da kurulmuş olmakla birlikte ancak 2006 yılında halka arz edilmiştir. Temmuz 2013 itibarıyla 13 milyondan fazla kullanıcıyı bir araya getiren Xing, 28 ülkede 520 kişi istihdam ederken, aralarında Türkçe'nin de bulunduğu 16 farklı dil desteği ile dünya çapında bir iş ağı olma özelliğine de sahiptir (XING, 2013).

Sosyal iş ağlarında bulunan birçok özellik XING uygulamasında da desteklenmektedir. Profil hazırlama ve yönetme, yeni iş bağlantıları oluşturma, içinde bulunduğu ağdaki son gelişmelerden haberdar olma, grup oluşturma ve var olan gruplara dâhil olma gibi özelliklerin dışında ayda bir etkinlik düzenleme ve paylaşma gibi özellikleri içeren ücretsiz temel bir üyelik hesabı türü mevcuttur. Yine LinkedIn uygulamasında olduğu gibi XING' DE de bazı gelişmiş özellikler ücretli farklı türdeki hesaplar tarafından kullanılabilir. Bu özellikler aşağıda listelenmiştir (XING, 2013).

- Profilimi kimler ziyaret etmiş görüntüleyebilme.
- Kişisel profile sertifika, diploma gibi belgeler yükleyebilme.
- Bağlantıda olmadığım kişilere özel mesaj gönderebilme.
- Gelişmiş arama özellikleri.
- Özel arama seçenekleriyle potansiyeli yüksek adayları hızlıca bulma

3. Kariyer ve İş Gelişimi Odaklı Bir Sosyal İş Ağı: LinkedIn

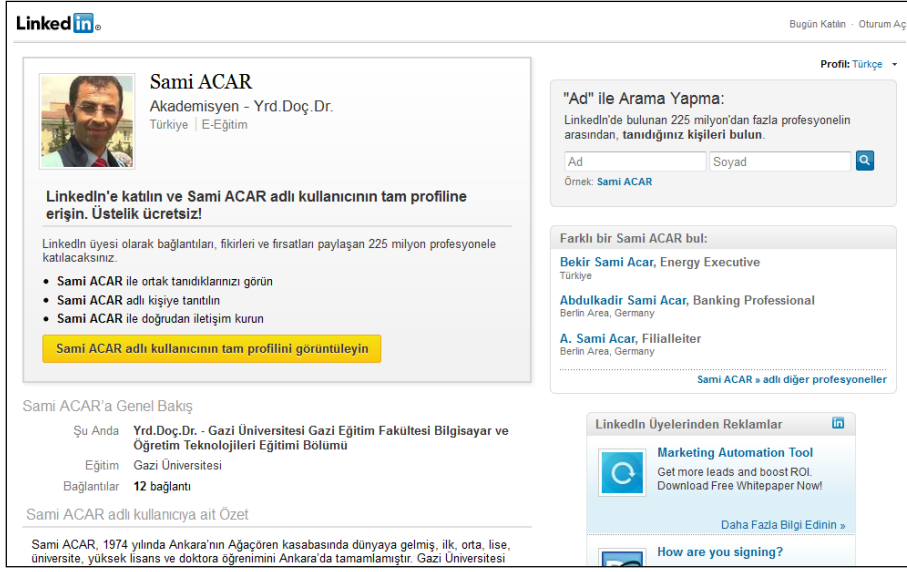
2003 yılında Reid Hoffman tarafından ve iş ağı (business network) kurmak için "Dünyanın En Büyük Profesyonel Sosyal Ağı" (World's Largest Professional Network) sloganıyla kurulmuş olan LinkedIn, tanınması gereken, kişiye değer katabilecek veya bireylerin kendilerinin değer katabileceği insanları bulmamızı sağlayacak bir web sitesi ve sosyal iş ağıdır. LinkedIn aynı zamanda sosyal ağı genişletmeyi veya derinleştirmeyi sağlayan bir sosyal medya aracıdır (Alba, 2007: 11-12).

LinkedIn'in misyonu, dünya profesyonellerinin daha üretken ve başarılı olmaları için birbirleriyle bağlantı kurmalarını sağlamaktır. LinkedIn'in bu misyonuna ulaşmak için kişilerin, bağlantılarına ve milyonlarca başka profesyonelin güvenilir ilişki ve gruplardan oluşan bir ağda buluşmasına, karşılıklı fikir alışverişinde bulunmasına, öğrenmesine, anlaşmalar yapmasına, farklı imkânlar ve çalışanlar bulmasına, çalışmasına ve kararlar almasına yardım etmek üzere web sitesi, mobil uygulamalarıyla ve geliştirici platform aracılığıyla hizmetler sunmaktadır (<http://tr.Linkedin.com/legal/user-agreement>).

Günümüzde birçok şirket, üst düzey profesyonel iş gücünü LinkedIn gibi sosyal ağ ortamları vasıtasıyla temin etmektedir (örnek olarak, en son Avea bu yönde karar aldığını açıklamıştır). LinkedIn'de hesabı olup, aktif olarak burada boy gösteren her birey, ortalama bir adaya göre bir adım daha öne çıkmaktadır. LinkedIn, bireylerle aynı sektörde çalışan profesyonelleri izleme, bilgilenme ve onlarla birebir fikir alışverişi yapabilecek kadar bireylere yakın temas kurma olanağı sunmaktadır (<http://www.infopik.com/infografik/profesyonel-networking-icin-ilk-tercih-LinkedIn>).

LinkedInde kişinin ağı ne kadar genişlerse ona göre değişen amblem oluşmaktadır. Amblem yuvarlak içinde noktalarla başlamakta ve bu noktalar, kendi arasında bazı ağlar ve şekiller oluşturmaktadır (Bat, 2011: 60). 5 Nisan 2003 yılından bu yana iş dünyasına hizmet veren LinkedIn, bu süreçte sosyal medyanın patlaması

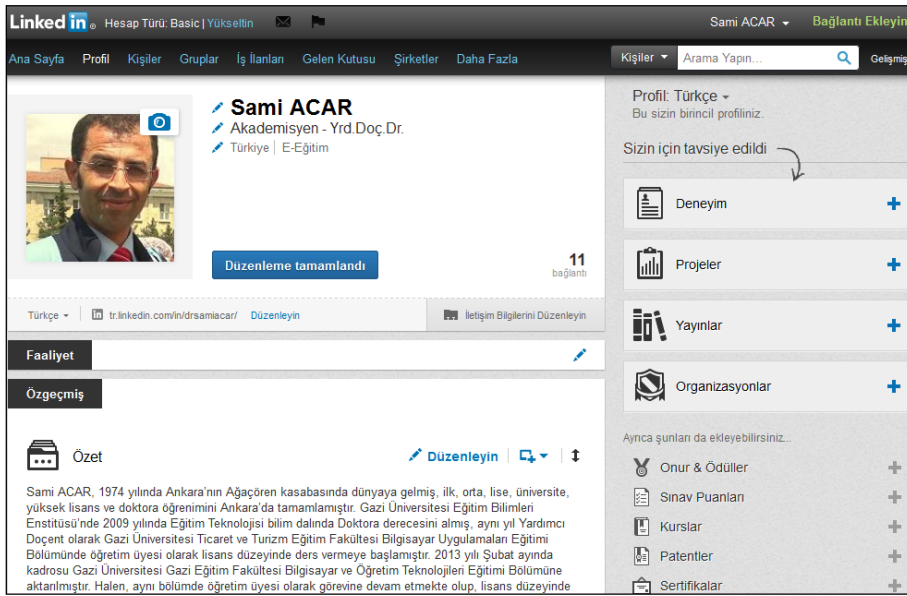
ve dünya genelinde internet kullanım oranlarında yaşanan astronomik artış sonucunda 500.000.000 kullanıcıya ulaşmayı başarmıştır.



Şekil 3: LinkedIn Kullanıcı Profiline Görünümü

325 milyon dolar gelir açıklayan LinkedIn, Türkçe'nin de içerisinde bulunduğu 19 dilde verdiği hizmet ile kendi alanında lider olmayı başarmıştır. 3500'ü aşkın çalışanı bulunan şirket Silikon Vadisi'nde başlayan macerasını 10 yılın sonunda her kıtada birden fazla ofis ile taçlandırırken bu süreç zarfında rakipleriyle de arasını açmıştır (<http://tr.linkedin.com/>).

LinkedIn sosyal iş ağında bir milyonun üzerinde üyesi bulunan Türkiye, hızla bu ağ içerisinde yükselmektedir. iPad ve iPhone uygulamalarına Türkçe dil desteği sunan LinkedIn yayınladığı basın bülteninde Türkiye'nin son 12 ayda %97'lik büyüme kaydettiği ve Avrupa'nın kullanıcı sayısı bakımından en hızlı büyüyen pazarı olduğu açıklanmıştır (<http://www.sosyarc.com/LinkedIn-nedir>).



Şekil 4: LinkedIn Kullanıcı Profili Güncelleme Sayfası

Diğer popüler ağların yanı sıra daha kurumsal bir platforma sahip olan LinkedIn sayesinde kişiler kariyerinde bir adım daha önde olabilirler. İş dünyasındaki profesyonellerin bulunduğu bu ağ sayesinde sektördeki profesyonel kişilerle arkadaşlık kurularak bir yatırımda bulunabilirler. LinkedIn; çalışanlar, iş arayanlar ve işverenlerin profesyonel anlamda kullanımı amacıyla tasarlanmış bir sosyal ağ sitesidir. Başka bir ifadeyle LinkedIn'i "link" yani bağlantı oluşturma sitesi olarak da düşünebiliriz. Bu siteyi kullanırken, Facebook'ta olduğu gibi arkadaş edinebilir ve aynı zamanda meslektaşlarınızla bağlantı kurup iletişime geçebilirsiniz. LinkedIn'de arkadaş bulmak için kişiler adres defterlerindeki e-mail adreslerini taratıp, tarama sonucunda LinkedIn hesabı olanlarla iletişime geçilebilmektedir (<http://tr.Linkedin.com>).

LinkedIn kullanıcıları, profillerinde bağlantılarının ve bilgilerinin ne kadarını göstermek istediklerini kontrol edebilirler ve diğer üyelerden tavsiye alabilirler ve talep edebilirler (Skeels ve Grudin, 2009: 97). LinkedIn vasıtasıyla; iş başvuruları yapabilir, yapmış olduğunuz sunumları ve okumuş olduğunuz kitapları paylaşabilir, kişisel blogunuzun reklamını yapabilirsiniz. LinkedIn'de de diğer sosyal ağlarda olduğu gibi kişiden kişiye mesaj gönderimi mümkündür. Ancak bir üyenin doğrudan e-posta adresi açıklanmaz(Skeels ve Grudin, 2009: 97). Ayrıca, LinkedIn'de bilgi ve görüş alışverişi amacıyla soru sorup konunun uzmanlarından cevaplar alınabilmektedir. Benzer şekilde, başkalarının sorularına cevap vererek konuyla ilgili bilgi ve tecrübeler paylaşılabilir. Cevaplar beğenildiğinde ise o kişinin tecrübe puanı artmakta ve bu şekilde sektördeki insanların dikkati cevap verene yönelmektedir (<http://www.tr.Linkedin.com>).

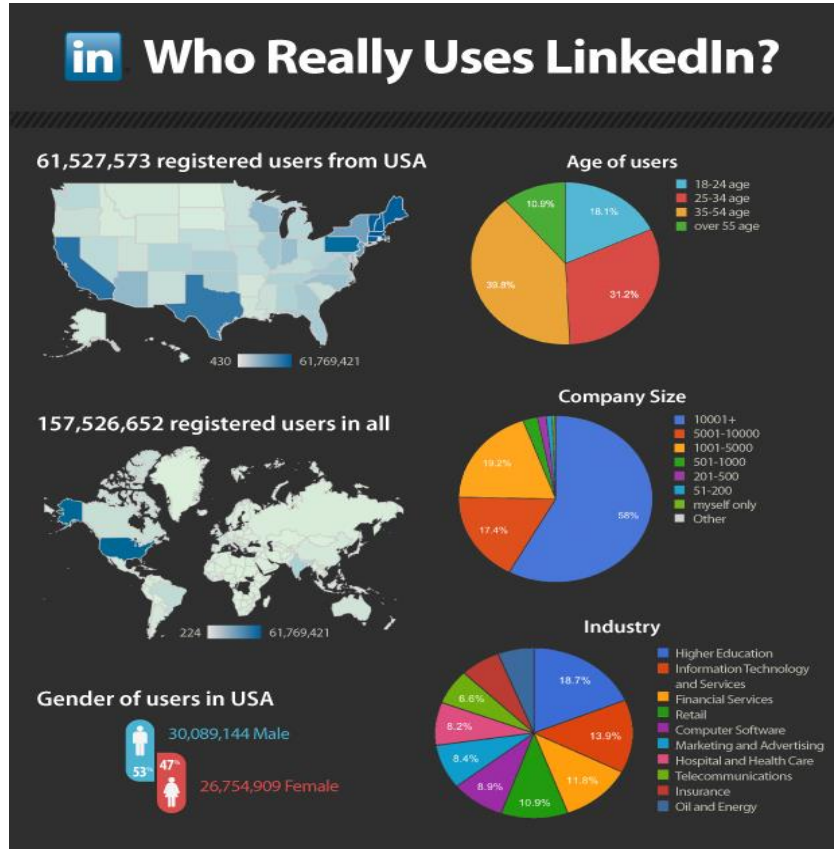
LinkedIn bazı özelliklerini ücretsiz olarak kullanıcılarına sunarken, bazı özellikleri için de kullanıcılarından para talep etmektedir. Ücretsiz olarak, profilinize kimin baktığını ve dünya üzerindeki tüm kullanıcıların profillerini görebilirken, paralı olan üyelik hesabına geçerek yapabileceğiniz arasında;

- Bağlantınız olmayan kişilerle mesajlaşmak,
- Nitelikli arama filtreleri oluşturmak ve otomatik arama sonuçlarını göndermek,
- Profilleri klasörlere kaydetmek,
- Her hangi bir profile not düşmek veya o profilin ilgisiliyle iletişime geçmek bulunuyor.

LinkedIn'e, Google, Yahoo gibi arama motorlarından kolaylıkla erişilmektedir. LinkedIn üzerinden birçok kuruma farklı sektörlerdeki iş ilanlarına ve profesyonel elemanlara doğrudan ulaşılmaktadır. LinkedIn, güçlü bir personel alımı ve insan kaynakları aracı görevi üstlenmektedir. İnsan kaynakları departmanlarına aradıkları özelliklere sahip kişilerin özgeçmişlerini (CV) ayrıntılı olarak inceleme imkânı sunmaktadır. Bu konudaki bazı görüşler şu şekilde sıralanmaktadır(Sweeney ve diğerleri, 2011: 60):

- Adayların profillerini karşılaştırma imkânı sunma,
- Eleştiride bulunma, tavsiye etme ve referans olarak sorma, sonradan eklenen insanları arama,
- Sosyal ağdaki potansiyel adaylar arasından sıyrılarak iş kaydına yönelik ayrıntılara ulaşmayı sağlama.

LinkedIn, kullanım olarak diğer sosyal ağlar gibi görünmesine rağmen, işlevsel amacı bakımından önemli bir farklılığa sahiptir. Bu farklılık LinkedIn'i, iş çevresinin ilgi gösterdiği bir ağ olarak konumlandırmakta ve işveren kurumlar ile iş arayan kişiler arasında önemli bir kanal haline getirmektedir(<http://www.tr.Linkedin.com>).



Şekil 5: LinkedIn Kullanıcıları

Kaynak: <http://www.businessinsider.com/infographic-who-really-uses-LinkedIn-2012-2>

Şekil 5’de görüldüğü üzere LinkedIn kullanıcıları; öğrenciler, genç profesyoneller ve eski profesyoneller olmak üzere üç gruba ayrılır. LinkedIni faydalı bulan ve yaygın olarak kullananlar içerisinde sektördeki genç profesyonellerin yer alması bu sosyal iş ağının gelecekte çok daha işlevsel bir yapıya sahip olacağını ve gelişeceğini göstermektedir(Skeels ve Grudin, 2009: 97). Şekildeki cinsiyet dağılımına bakıldığında LinkedInde kullanıcıların %53’ünün erkek ve %47’sinin kadın olduğu ve homojen bir dağılımın olduğu gözlemlenmektedir. Diğer sosyal ağlardaki durumla LinkedIn kıyaslanmış, LinkedIn kullanıcılarının daha yaşlı bir kitleyi oluşturduğu görülmüştür. Kullanıcıların %71’i 25-54 yaş arasındayken, LinkedIn’in henüz üniversite öğrencilerinin yer aldığı 18-24 yaş grubu tarafından yeterince kullanılmadığını söyleyebiliriz. LinkedInde 18-24 yaş grubu oranı sadece %18,1. Üniversite öğrencilerinin sosyal ağ farkındalığı Facebook farkındalığı ile yarışamayacak düzeyde görülmektedir(Skeels ve Grudin, 2009: 97).

Tablo 1: Yaşa göre Sosyal Ağları Kullanım Yüzdeleri

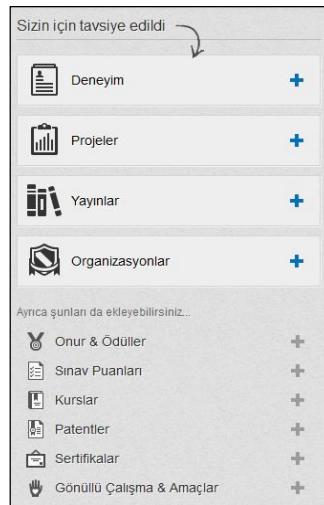
Yaş (%)	LinkedIn	Facebook	MySpace	Live Space
<25 (7)	46	72	36	36
26-35 (44)	61	63	33	41
36-45 (37)	64	52	29	41

Tablo-1’de verilen yaşa göre sosyal ağların kullanım yüzdeleri incelendiğinde, yaş ilerledikçe Facebook kullanımı azalmakta, LinkedIn ise en genç ve orta yaş grubu tarafından kullanılmaktadır (bu durum 26-46 %60 üzerinde artmaktadır, sonrasında düşmektedir). Düşüş yukarı doğru deneyimli çalışanlara rağmen meydana gelmektedir. Bazı deneyimli çalışanların sık davet edilmelerine rağmen LinkedIn kullanmadıkları görülmüştür. Skeels ve Grudin (2009) bu verilere dayanarak, LinkedIn’in genişleyen sosyal ağları içerisinde 25-35 yaş arası için en kullanışlı olduğunu belirtmişlerdir. Ayrıca, 36-45 yaş arası kişilerin bağlantılar ile istediklerini elde edebileceklerini, fakat sosyal ağlarla olan birçok temaslarının olumsuz etkilenebileceğini ifade etmişlerdir.

LinkedIn'deki şirketlerin büyüklüklerine (çalışan sayısı bakımından) ve kullanıcıların ilgili olduğu sektör dağılımına da yer verilmiş. LinkedIn kullanıcılarının %18 ile en büyük dilimini akademisyenler ve %13,9 ile bilgi teknolojileri sektöründe çalışanlar oluşturmaktadır. LinkedIn daha çok orta yaşlı, bilgi teknolojileri ve eğitim (üniversite) sektöründen kullanıcıların yer aldığı bir sosyal platform olarak tanımlanabilir. Bunu LinkedInde en çok takipçisi olan şirketlere bakarak da anlayabiliriz. Ancak her geçen gün özellikle 18-24 yaş arasındaki kullanıcıların LinkedIn kullanıcı profilindeki payı artmaktadır (<http://www.sosyalmedyaport.com/kiimler-LinkedIn-kullaniyor.html>).

Yeni mezun olmuş, stajını tamamlamış, iş tecrübesi az olan kişilerin en büyük sıkıntısı özgeçmişlerine yazacak fazla bir şey bulamamalarıdır. Öğrencilik yıllarını okul dışı sosyal ve diğer aktivitelerle yoğun geçirenlerin sıkıntısı da bunu işverenin gözüne hitap edecek bir şekilde derleyip toparlayamamak ve kâğıda dökmemektir. Kendisini geliştirmiş ve iş tecrübesi fazla/çeşitli olanlar da işverene bu sefer "fazla" gözükmek için özgeçmişlerinden birçok şeyi çıkartırlar. Bu ikilem profesyonel hayat devam ettiği müddetçe yaşanır. İş arayan yeni mezunların öğrencilik yıllarında elde ettikleri başarıları LinkedIn profillerine eklemesi ile işverenlerin yeni adayları daha iyi tanıyacağını düşünen LinkedIn, blogunda yaptığı açıklamada bu konuyla ilgili yeni düzenlemelerden oluşan yeni başlıkları şu şekilde sıralandırmıştır(<http://www.sosyalmedya.co/apply-with-LinkedIn>) :

- **Projeler:** Hangi projelerde ne şekilde, hangi görev altında yer aldığının bildirilmesi ile işverene takım oyuncusu olup olmadığı ve bireyin kendisi hakkında ciddi ipuçları yer alabilir.
- **Organizasyonlar:** LinkedIn profilinde öğrenci birliği gibi organizasyonlar başta olmak üzere benzeri faaliyetlerde bulunduğu bahsetmek, diğer kişilere bazı liderlik özelliklerine sahip olduğunu gösterebilir.
- **Onur ve Ödüller:** Birçok işveren başarılı bir okul hayatının iş hayatı için olmazsa olmaz olduğunu düşünür. Yüksek bir not ortalamasına sahip bir öğrenci okulun şeref/onur listesine girmişse bunu Başarılar & Şeref Listesi başlığı altında sayfasına ekleyebilir.
- **Sınav Puanları:** Eğer yüksek bir not ortalaması varsa veya uluslararası anlamda kabul görmüş bir sınavda (TOEFL, IELTS) başarılı olunmuş ise bu bilgiyi bu başlık altında verilebilir.
- **Sertifikalar:** İşverenin ilgisini çekeceği düşünülen mesleki eğitim açısından aranan ve katılmış olan sertifikalı eğitimlerde alınan sertifikalar bu başlık altında paylaşılabilir.
- **Kurslar:** İşverenin ilgisini çekeceği düşünülen veya bahsi geçmesi istenilen özel bir ders ve kurs hakkındaki bilgiler bu başlık altında paylaşılabilir.



Şekil 6: Yeni Adayların ve Öğrencilerin Profilinde Doldurması Gereken Öncelikli Alanlar

Özet olarak bireylerin LinkedIn ile kariyer ve iş gelişiminde önemli avantajlar sağlayabilmeleri için LinkedIn'in özelliklerini bilmeleri ve kullanıcı profillerinde bunu etkili bir şekilde kullanmaları gerekir. Buradan hareketle LinkedIn'in güncel özellikleri aşağıda maddeler halinde verilmiştir:

- 5 Nisan 2003 yılından itibaren iş dünyasına hizmet veren, 19 Mayıs 2011 tarihinde halka açılan ilk sosyal iş ağıdır.
- LinkedIn'in dünya çapında 1 milyondan fazla grubu ve 238 milyon kullanıcısı bulunmaktadır.
- LinkedIn 2011 tarihinden itibaren Türkçe desteği bulunmaktadır. Türk dili ile birlikte toplam 41 hizmet vermektedir.
- Sosyal medya ve sosyal ağlar üzerindeki etkileşim sayesinde kişilerin duyduklarını, gördüklerini ya da karşılaştıkları bir durumu, haberi paylaş butonları ile istedikleri sitelere yollayabilmektedirler.
- InMaps, bütün LinkedIn bağlantılarınızı görsel grafik haline getirerek, ağızda yer alan insanlarla nasıl bağlantı kurduğunuzu göstermenizi sağlamaktadır. Bağlantılarınızı farklı renklerle gösterilmektedir. Turuncu renk grubu sınıf arkadaşlarını, mor ve mavi renk grubu ise eski iş arkadaşlarını temsil etmektedir. Belirli bir bağlantıya tıkladığınız da açılan pop-up penceresi sayesinde ilgili kişi hakkındaki profil bilgileri elde edilmektedir.
- "Companies" başlığı ile, yeni şirket eklenebilmektedir.
- Bannerlar, internet sitelerinde tanıtım, reklam amacıyla yerleştirilen, farklı boyutlarda, sabit ya da hareketli olabilen janjanlı panolardır.
- Video Desteği ile şirket videoları kişilerin ana sayfalarına veya herhangi başka bir sayfaya eklenebilmektedir.
- "Tavsiye Edin" özelliğiyle kullanıcılar istedikleri kişileri bir başka kişiye tavsiye edebilmektedir.
- Takip Edin tuşu ile bilgi almak istenilen şirketler ve profesyoneller takip edilebilmektedir.
- Overview Penceresinde Blog Ve Twitter Beslemeleri, şirketlerin kendilerini müşterilerine blog yazılarıyla daha iyi tanıtmalarını sağlamaktadır. Aynı zamanda şirket hizmetlerini ziyaret edenleri, link eklenen bir görsele tıklayanları, kişiyle hangi sektörlerin daha çok ilgilendiğini ve ziyaretçilerin daha çok hangi şirketlerden olduğunu gösteren istatistikler de sağlamaktadır.
- LinkedIn öneri tuşlarıyla LinkedIn'i ziyaret etmeyen müşterilere de tavsiyede bulunulabilmektedir. Şirket hizmetlerimiz sayfanızı kurduktan sonra LinkedIn HTML kodlarıyla ilgili kişiyle temasa geçmektedir.
- Grup özellikleri ile bir grubun yöneticisi, yeni üyeleri belli sürelerle "deneme sürecine" alabilmektedir. Bu süre boyunca yeni üyeler yorum yazamamakta, yönetici deneme süresini bitirdiği zaman yorum yazabilmektedir.
- LinkedIn Today sekmesi ise iş adamları için sosyal haberlerden oluşan bir bölümdür. LinkedIn'e e-posta ve şifre ile giriş yapıldıktan sonra 'More' sekmesinin altında yer alan 'News Beta' seçeneğine tıkladığında sayfa LinkedIn Today'e yönlendirme yapmaktadır. Üyelerin ön sayfasında yer alan haberler, her sektörün kendi bölümü, bağlantıların makaleleri LinkedIn veya Twitter üzerinden kaç kere paylaştığının hesaplanması sonucuna göre yer almaktadır. LinkedIn Today'de yer alan haberler paylaşabiliyor ya da kaydedilebilmektedir.
- Sosyal medyada gücünü ölçen Klout, ölçüm hizmeti veren bir servistir. Klout, LinkedIn ile entegre bir şekilde çalışarak iş dünyasında sahip olunan sosyal medya networkünün analizini ve raporlamasını üyelerine sunabilmektedir.
- LinkedIn kişiselleştirilmiş reklamlar ile üyelerin verilerini kullanarak üyelere çalışabilecekleri pozisyonu önermektedir. Ayrıca, LinkedIn'de reklamı yer alan şirketlerin kaç kişiyi tarafından takip edildiğini ve yorumlar gösterilmesini sağlamaktadır.
- Apı özelliği, katılımcıların etkinlik oturumları ve aktivitelerle ilgili yorumlarını diğer kullanıcılarla gerçek zamanlı olarak paylaşmalarını sağlamaktadır. LinkedIn API'si geliştiricilerin grup tartışmalarını popülerlik ve güncelliklerine göre sıralamasına, kullanıcıların grup üyeliklerini ve onlara önerilen grupları gösterebilmesine, kullanıcıların gruplara katılımına izin vermesine, grup tartışmalarına katılımları ve yorum yapabilmelerine, tartışmalara "Beğen" veya "İzle" gibi özellikler eklemelerini sağlamaktadır.
- LinkedIn'de öğrenci profillerinde yer alan Projeler, Başarılar & Şeref Listesi, Organizasyonlar, Sınav Sonuçları ve Dersler adı altındaki başlıklar ile iş deneyimi olmayan yeni mezun olan öğrencilerin kendilerini daha iyi ifade edebilmeleri sağlanmaktadır. Öğrenci profilini LinkedIn profiline eklemek için "Profili Düzenle" sayfasında "Bölüm Ekle" bağlantısında ilgili başlıkları seçilebilmektedir.
- Kullanıcılar iş başvurularını LinkedIn hesabı üzerinden şirketlerin internet sitelerinin iş ilanları bölümüne ekledikleri "Apply with LinkedIn" butonuna tıklayarak LinkedIn profilleri ile ilgili pozisyona başvurularını sağlamaktadır.

- Şirketler için durum güncellemesi özelliği ile şirketlerin kendi sayfaları üzerinden şirketle ilgili ileti, iş ilanı ve zengin medya öğeleri paylaşılabilir. Bu sayede şirketler, kendilerini takip eden LinkedIn kullanıcılarına doğrudan ulaşabilmektedirler.
- Gerçek zamanlı site içi arama İndextank özelliği ile yüz binlerce dosya ve dokümanın bulunduğu internet mecralarında başarılı bir şekilde arama işlemi yapabilmekte, bu arama işlemi istendik yönde kistaslarla birlikte müşteriye sunulabilmektedir.
- Tarayıcı eklentisi Rapportive özelliği ile Facebook, Twitter ve LinkedIn gibi sosyal ağlardan veri toplayarak kişilerin mail attıkları insanlarla ilgili bilgileri e-posta kutusu yanında görebilmelerini sağlamaktadır.
- Kurumsal markalara yeni pazarlama seçenekleri Hedeflenmiş Güncellemeler (Targeted Updates) ve Takipçi İstatistikleri (Follower Statistics) isimli iki sekme ile birlikte LinkedIn'deki şirket sayfalarında gerçekleştirilen kampanyalar için daha detaylı hedefleme ve analitik özelliklere erişilebilmektedir. Sektör, Kıdem Düzeyi, Görev, Şirket Büyüklüğü, Şirket Dışı Personel ve Coğrafya gibi kategorilere dayanarak, bağlılığı arttırmak üzere kişilerin ilgilendikleri içerikleri gönderebilecekleri hiper-odaklı takipçi listeleri oluşturulabilmektedir.
- iPad özelliği ile LinkedIn profil bilgileri görüntülenebilmekte, güncellemeler, arkadaşlarının paylaştıkları, kişi profiline bakanlar, iş değiştiren üyeler ya da üyesi olunan gruptaki son gelişmelerden haber alınabilmektedir. Aynı zamanda iPad uygulamasıyla birlikte LinkedIn profilindeki kişi bilgileri ve cihazlarına takvim entegre olabilmektedir.
- Slideshare özelliği, başta sunumlar olmak üzere kullanıcılarına profesyonel içeriklerini paylaşma hizmeti sunan bir platformdur. İş dünyasının yanı sıra akademik anlamda da büyük bir kaynak işlevi görmektedir. Sunumların yanı sıra kullanıcılar platformda video ve diğer formattaki içerikleri de paylaşabilmektedir. SlideShare'e kullanıcılar tarafından 9 milyonun üzerinde sunum yüklendiği görülmektedir. comScore'un verilerine göre SlideShare'in Mart ayındaki tekil ziyaretçi sayısı 29 milyon ulaşmıştır.
- Office 2013 "Outlook Social Connector" özelliğiyle birlikte ek bir indirme yapmadan kullanıcıların hesaplarına bağlanabilmektedir. Entegrasyon sayesinde Office 2013 üzerinden LinkedIn profiline bir kez giriş yapan kullanıcılar, fotoğrafları, iş bağlantıları, kimlik bilgileri ve paylaşımları görülebilmekte, LinkedIn profiline ulaşılması sağlanmakta ve bir tür profil özeti olan "People Card'ı" Office araçlarının birçok yerinde görülmesi sağlanmaktadır.
- Anasayfaya bildirimler özelliği ile kullanıcılar seçtikleri kişilerin sitedeki aktivitelerine dair bildirim alabilmektedir. Bu özellik mobil uygulamalarda da kullanılmaktadır.
- Featured Updates özelliği ile firmalara önemli buldukları içerikleri şirket güncellemeleri akışının en üst sırasına taşıma imkanı sağlanmaktadır.
- Endorsements özelliği, kişilerin birbirlerinin iş alanındaki becerilerini değerlendirmesini sağlamaktadır. LinkedIn'de daha önce, durum güncellemeleri ve grup yazışmaları için bulunan "beğen" tuşundan farklı özellikler içermektedir. Ayrıca "yetenekler & uzmanlıklar" bölümünden de kişiler becerilerine göre sıralanabilmektedir.
- LinkedIn kullanıcıları ünlü isimleri takip edebilmekte ve yorumlar yazabilmektedir. 150 kişiyle sınırlanan takip edilebilir kişiler listesinde ABD Başkanı Barack Obama, başkan adayı Mitt Romney gibi politikacıların yanında Arianna Huffington, Tony Robbins, Richard Branson gibi isimler de yer almaktadır.
- LinkedIn'in Google, Yahoo, Bing gibi arama motorlarıyla olan entegrasyonu, arama sonuçlarında üyelerin izin verdikleri kadar bilgilerinin görüntülenmesini sağlamaktadır. LinkedIn profilindeki "Genel Ayarlar" bölümünden "Genel profilimi herkes için görünür yapın" seçeneğini işaretlenerek bu özellikten yararlanılmaktadır.
- LinkedIn'de başarı ve deneyimlerin sergilenebilmektedir. Profil bölümünde üyelerin kendilerini ifade edebilecekleri bir bölüm seçerek, örneğin bir makale, kitap veya bilimsel çalışmalarını dahil ederek uzmanlık alanlarını gösterilebilmektedir.
- LinkedIn içerisinde belli bir alanda grup açılabilir ya da gruplara üye olunabilir.
- Bloglar kaliteli içerik üretmek için üyelere ait, uygun bir alan sağlamaktadır. Üretilen profesyonel içeriklerin LinkedIn'de değer bulması için üyelerin bloglarını senkronize etmesi gerekmektedir. Eklentiler sayesinde blog yazıları otomatik olarak LinkedIn'de paylaşımalarını sağlamaktadır.
- "Genel Profil" ayarları kısmından üyeler isimlerine veya markalarına uygun bir URL belirleyebilmektedir.
- LinkedIn'de bulunan üyeler öneri sistemi ile arkadaş önerebilmektedirler.
- Kişiler sekmesindeki "Bağlantılar" bölümünde bulunan etiketleme özelliği ile bağlantı kurulan kişiler yakınlığa göre düzenlenebilmektedir. Bu bölümde bulunan mevcut etiket kategorilerinin yanında "öğrenciler", "ortaklar", "potansiyel iş ortakları" veya "müşteriler" gibi yeni kategoriler eklenebilmektedir.
- Üye profilindeki büyük değişiklikler bağlantı kurdukları kişilere direkt e-posta aracılığıyla iletilirken, küçük değişiklikler haber akışlarında görüntülenmektedir.

- LinkedIn Blackberry uygulaması ile üyelerin bağlantılarına yeni eklediği kişileri görebilme, iş değişikliklerini uyarı olarak alabilme, LinkedIn Today haberlerini paylaşabilme, profil görüntüleyerek paylaşım ya da güncelleme yapabilme, üye profillerinin kimler tarafından görüntülendiğini görebilme ve tanıdık kişiler sekmesinden bağlantı ekleyebilme gibi özellikler elde edilmektedir.
- Bir Başarı Hikayesi isimli projede LinkedIn profiliniz ile bağlantığınız sitede kariyerinizin nasıl şekilleneceği abartılı ve eğlenceli bir dille anlatılmaktadır.
- LinkedIn’de kullanıcılar iletilerinde diğer kullanıcıları veya şirket sayfalarını etiketleyebilmektedirler. Mention özelliği ile durum güncellemelerinde kişi veya kuruluşlardan bahsedilerek ağlarındaki kişilerin o profile gitmeleri sağlanabilmektedir. Bunun yanında Facebook’taki gibi kullanıcılar kendilerinden bahsedildiğinde haberdar edilmektedirler. Bahsedilen kişi otomatik olarak önerilebilmektedir. Ayrıca üye ağında olmayan kullanıcıları da eğer aynı içerik altında yorum yapmışlar ise mentionlanabilmektedir.
- LinkedIn iPhone ve Android uygulamasında, haber okuma servisi Pulse’ı bünyesinde bulundurmaktadır. Navigasyon yönlendirmeli haber akışında reklam da gösterilmektedir.
- LinkedIn kullanıcıları profillerine medya eklemek için ‘Edit / Düzenle’ düğmesine basarak işlemlere başlayabilmektedir. Profesyonel Portfolyo ismiyle lanse edilen özellik ile üyeler kendi albümlerini yapabilmektedir.
- LinkedIn Today’de kanallar listesi teknoloji, sağlık, sosyal medya, editörün seçtikleri gibi 20 farklı kategori hakkındaki içerikleri bir araya getirerek kullanıcılara sunmaktadır.
- LinkedIn’de işe alım süreci için geliştirilen bir uygulama olan CheckIn, Sosyal ağın içerisindeki Talent Solution bölümü tarafından geliştirilen yazılım insan kaynakları sorumlularına aday havuzu oluşturmada yardımcı gereçler sunuyor.
- Bir mobil uygulama olarak tasarlanan CheckIn ile adaylar hakkında sahip olduğunuz bilgiler düzenleyebilmekte ve daha kolay bir şekilde görüntülenebilmektedir. Özellikle üniversitelerde gerçekleştirilen kariyer günlerinde kullanım için geliştirilen uygulamanın amacı servis aday toplama ve değerlendirme sürecini hızlandırmak ve pratik hale getirmektir. CheckIn’in yardımcı olabileceği birinci kitle yeni mezunlardır. İşverenlere sunulacak demografik özellikler ile uygulama üniversiteden yeni mezun olmuş kişilerin fark edilmesi ve ilk işlerini bulmaları sürecinde destek sunmaktadır.

Sonuç ve Öneriler

Araştırmada, ilişkisel toplumda sosyal iş ağlarının kariyer gelişimi açısından önemi incelenmiş ve sosyal bir iş ağı olan LinkedIn hakkında güncel bilgiler verilmiştir. Araştırma sonucunda, insanoğlunun var olduğu zamandan bu yana toplumsal değişimlere ayak uydurmak zorunda kaldığı görülmüştür. Günümüzde bireylerin kariyer gelişiminin bilgi ve teknolojisi alanında ilerlemesi ile doğru orantılı olduğu fark edilmiştir. Bilgi toplumunda meydana gelen teknolojik gelişmelerle insanların iletişim hızının arttığı ve kolaylaştığı görülmüştür. Özellikle iletişim teknolojisindeki gelişmeler sonucunda ortaya çıkan internet ve web 2.0 teknolojilerinin iletişim açısından sağladığı olanakların artması sosyal medya kavramının doğmasına, sosyal medya ve sosyal ağların gelişmesi de ilişkisel toplum kavramının kullanılmasına neden olduğu görülmüştür.

Araştırmada incelenen kariyer ve iş gelişimine yönelik sosyal iş ağları içerisinde LinkedIn’in işlevsellik ve kullanıcı sayısı açısından açık ara önde olduğu bulgusuna ulaşılmıştır. Ayrıca, LinkedIn’in kişilerin bağlantılarına ve milyonlarca başka profesyonelin güvenilir ilişki ve gruplardan oluşan bir ağda buluşmasına, karşılıklı fikir alışverişinde bulunmasına, öğrenmesine, anlaşmalar yapmasına, farklı imkânlar ve çalışanlar bulmasına, çalışmasına ve kararlar almasına yardım etmek üzere web sitesi, mobil uygulamalarıyla ve geliştirici platform aracılığıyla hizmetler sunduğu bir ortam olduğu görülmüştür. LinkedIn Türkiye’nin ise, bugünkü kullanıcı sayısı ile Avrupa’daki en yoğun popülasyona sahip ülke konumunda olduğu görülmüştür. LinkedIn ortamında kişiler profil oluşturarak gruplar halinde iş deneyimlerini ve çalışma alanlarını diğer kullanıcılarla paylaşma imkanı bulduğu, bunun yanında adayların profillerini karşılaştırma imkânı sunma, eleştiride bulunma, tavsiye etme ve referans olarak sorma, sonradan eklenen insanları arama, sosyal ağdaki potansiyel adaylar arasından ayrılarak iş kaydına yönelik ayrıntılara ulaşmayı sağladığı görülmüştür.

Sosyal iş ağlarında kişilerin kendilerini iş deneyimleri ile gösterdiği bir ortam olduğu için üniversite öğrencilerinin faydalanmadığı görülmüştür. Bunun sebebi olarak yeterince iş deneyimine sahip olamamaları görülmektedir. Dolayısıyla LinkedIn öğrencilere profillerinde projeler, başarılar ve şeref listesi, organizasyonlar, sınav sonuçları ve dersler başlığı altında kendilerini daha ayrıntılı ifade edebilmeleri için önemli avantajlar sunmaktadır. Artan meslek ve çalışma alanlarında şirketler kendilerini iyi yetiştirmiş, farkındalık düzeyi yüksek

kalifiye elemanlara ihtiyacı olduğu bu ortamlarda öğrencilere de bir fırsat verildiği görülmüştür. Büro yönetimi ve sekreterlik alanındaki eğitimci, öğrenci ve çalışanlarına da bu alanda önemli bir katkı sağlayacağı yargısına varılmıştır. Bu bağlamda eğitim görmekte olan büro yönetimi ve sekreterlik bölümü öğrencilerinin staj görecekları kurum olarak ya da mezun olduklarında iş bulma olanakları konusunda yukarıda saydığımız LinkedIn'in tüm olanak ve fırsatlarından faydalanması kariyer gelişimleri açısından önemli avantajlar sağlayacağı düşünülmektedir. LinkedIn ortamında kendini gösterebilen öğrencilerin öngörüsü ve geleceğe bakış açılarında önemli bir fark oluşacağı düşünülmektedir. Dolayısıyla gelişen teknoloji ile oluşan sosyal medyanın ortaya çıkardığı ilişkisel toplum içerisindeki bilgi akışının önemini, sosyal ağlar ve nitelikli iş bulma siteleri hakkında öğrenciler bilgilendirilmeli ve yönlendirilmelidir. Bu sayede büro yönetimi öğrencilerinin yolun başında pes etmesi engellenmiş ve belli bir amaç doğrultusunda ilerlemelerinin sağlanmış olacağı düşünülmektedir. Ayrıca öğrencilerin amaçları doğrultusunda izlemeleri gereken yolu ve eksik becerilerini fark etmesi sağlanarak donanımlı bir kişi olarak iş hayatına atılmalarının sağlanacağı düşünülmektedir. Nitekim iş hayatında da kariyer gelişimini desteklemesi ve kişinin daha iyi iş imkânlarına LinkedIn ile erişebileceği görülmektedir. LinkedIn içerisinde kurmuş olduğu bağlantılar ile güçlü bir çevre edinebileceği ve LinkedIn Today gibi güncel gelişmeleri takip ederek küreselleşen dünyada bir adım önde olmayı başarabileceği düşünülmektedir. Böylece büro içerisindeki verim ve motivasyonun sağlanacağı düşünülmektedir. Bu sayede ne yapacağını bilen, özgüveni yüksek, kendini geliştirebilen ve bilgi çağını yakalayabilen yönetici sekreter ve büro çalışanı profiline ortaya çıkacağı düşünülmektedir.

Özet olarak, araştırma sonucunda sosyal iş ağlarının ve özellikle LinkedIn sosyal iş ağının kariyer ve iş geliştirme açısından içinde bulunduğumuz ilişkisel toplumda bireyler için önemli bir kariyer geliştirme ortamı olarak yerini aldığı, kullanımının yaygınlaştığı, işlevselliğinin arttığı ve bireyler yanında işletmeler açısından da önemli fırsatlar sunduğu dolayısıyla büro yönetimi ve sekreterlik alanındaki eğitimciler, öğrenciler ve çalışanlar için de önemini her geçen gün arttığı yargısına varılmıştır. Bu sonuca göre, kariyer ve iş gelişimi için her bireyin sosyal iş ağlarında yerini alması önerilir.

Kaynakça

- Akar, E. (2010a). Sosyal Medya Pazarlaması: Sosyal Webde Pazarlama Stratejileri. Ankara: Efil Yayınevi. s.18-19-20-21
- Akoğlan, M., Dalkıranoglu, T. (2013). "Mezun Öğrencilerin Kariyer Algılamaları: Anadolu Üniversitesi Örneği", Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, C.13, S.1-42-43-44,Bahar,
- Akın, B.; (2001) Yeni Ekonomi Strateji, Rekabet Teknoloji Yönetimi; Çizgi Kitapevi Yayınları, Konya. S.61
- Bat, M. (2011). Dijital Platformda Sosyal Medyanın Stratejik Kurumsal İletişime Etkisi (Doktora Tezi) Mikail BAT, Ege Üniversitesi Sosyal Bilimler Üniversitesi, İzmir. S.60
- Bayraç, H. N. (2003). Yeni Ekonominin Toplumsal, Ekonomik ve Teknolojik Boyutları, Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi,Cilt: 4 Sayı: 1 Haziran 2003. S.45
- Benevenuto, F., Rodrigues, T., Cha, M., Almeida, V., (2009). Characterizing User Behavior in Online Social Networks, IMC'09, November 4–6, 2009, Chicago, Illinois, USA. Copyright 2009 ACM 978-1-60558-770-7/09/11, wisc.edu alanından [PDF] 10.06.2013
- Boyd, D.ve Ellison, N. (2008). Social Network Sites: Definition, History, and scholarship. Journal of Computer-Mediated Communication (13). S. 211-212-218
- Dawley, L., (2009), Social Network Knowledge Construction: Emerging Virtual World Pedagogy, On The Horizon, Vol. 17, No. 2. S. 111-112
- Drucker, P. F. (1989). The new realities. New York: Harper Business.
- Erdoğan, N. (2003). Kariyer Geliştirme, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara, S.14

Erdem, Z. (2005). "Sanayi İşçisinden Bilgi İşçisine: Yeni Ekonominin Değişen İşçi Tipi", Sosyal Siyaset Konferansları, (Prof. Dr. Turan Yazgan'a Armağan Özel Sayısı), Sayı: 49, İ.Ü. İktisat Fakültesi Yayını, No:582, S.542, İstanbul 2005.

Erkan, H. (1992), Bilgi Toplumu ve Ekonomik Gelişme, Türkiye İş Bankası Kültür Ya., Ankara. S.3

Garcia, Blanca C. (2012). New e-Learning Environments: e-Merging Networks in the Relational Society, eLearning - Theories, Design, Software and Applications, Dr. Patrizia Ghislandi (Ed.), ISBN: 978-953-51-0475-9, InTech, DOI:10.5772/29474. S.3-6-7-16-17 Available from:

<http://www.intechopen.com/books/elearning-theories-design-software-and-applications/new-e-learning-environments-e-merging-networks-in-the-relational-society>. 10.06.2013.

Gülsoy, T. (2009). Etkileşimli Medya ve Pazarlama Terimler Sözlüğü. L. Baruh, ve M. Yüksel içinde, Değişen İletişim Ortamında Etkileşimli Pazarlama, İstanbul: Doğan Kitap.

İşlek, M.S. (2012). Sosyal Medyanın tüketici Davranışlarına Etkileri: Türkiye'deki Sosyal Medya Kullanıcıları Üzerine Bir Araştırma, Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Karaman. S.16-18-20-22-37-49-56-57

Jason A., (2007). I'm on LinkedIn, Now What?, New York, Happy.info, S.11-12

Kaynak, G. (2012). Sanal Toplumlardaki Sosyal Ağlarda Sosyalleşme ve Güven Sorunsalı: Ereğli Örneği, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Konya. S. 8-9

Kuduğ, H. (2011). Sosyal Ağ Analizi Ölçütlerinin İş Ağlarına Uyarlanması, Ege Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İzmir. S.3-23-24-25-28

Kumar, K. (1999), Sanayi Sonrası Toplumdan Post-Modern Topluma Çağdaş Dünyanın Yeni Kuramları, Dost Kitabevi Yayınları, Ankara. S.24

Kutlu, E. (2000), Bilgi Toplumunda Kalkınma Stratejileri, Anadolu Üniversitesi Ya. No: 1209, İ.İ.B.F. Ya. No: 167, Eskişehir. S.7

Mislove, A., Marcon, M., Gummedi, K.P., Druschel, P. and Bhattacharjee, B., (2007). Measurement and analysis of online social networks, Proceedings of the 7th ACM SIGCOMM Conference on Internet measurement, San Diego, California, USA. S.30

Odabaşı, K., ve Odabaşı, K. (2010). İnternette Pazarlama ve Sosyal Medya Stratejileri, Cinius Yayınları, İst.

Redbridge. (2008). [www.redbridgemarketing.com:http://www.labroots.com/Social_Networking_the_Basics.pdf](http://www.labroots.com/Social_Networking_the_Basics.pdf).

Sabuncuoğlu, Z. (2000), İnsan Kaynakları Yönetimi, Bursa: Ezgi Kitabevi. S.56

Skeels and Grudin, (2009). <http://research.microsoft.com/enus/UM/People/jgrudin/publications/newwave/SocialNetworking2009.pdf>. S.97

Susan Sweeney, Randall Craig, (2011). Social Media for Business, 101 Ways to Grow Your Business without Wasting Your Time, Canada, Maximum Press, S.60-97

Sümer, H.C. (2008). insan kaynakları etkinliği olarak örgütsel kariyer planlama ve geliştirme, Türk Psikoloji Bülteni (4), 62

Vural, B. A., ve Bat, M. (2010). Yeni Bir İletişim Ortamı Olarak Sosyal Medya: Ege Üniversitesi İletişim Fakültesine Yönelik Bir Araştırma. Journal of Yaşar University , 20 (5). S. 3355

Weinberg, T. (2009). The New Community Rules: Marketing on the Social Web. New York: O'Reilly. S.150

Zarella, D. (2010). The social Media Marketing Book. Sebastopol, Kanada: O'Reilly. S.13-53-77-78

<http://webrazzi.wpengine.com/etiket/LinkedIn/02.08.2013>

<http://tr.Linkedin.com/15.7.2013>

<http://sosyalmedya.co/LinkedIn-10-yasinda/15.7.2013>

<http://www.sosyarak.com/LinkedIn-nedir> 15.7.2013

<http://www.sosyalmedyaport.com/kimler-LinkedIn-kullaniyor.html> 15.7.2013

<http://sosyalmedya.co/apply-with-LinkedIn/15.7.2013>

<http://sosyalmedya.co/LinkedIn-hesabi-icin-5-neden/15.7.2013>

<http://www.xing.com/15.7.2013>

BÜROLARDA E-TOPLANTI YÖNETİMİNE GEÇİŞ VE UYGULAMALAR

Sami ACAR¹, Funda KILIÇ²

Özet

Bu araştırma, bürolarda e-toplantı yönetimine geçişi, e-toplantı yönetimi uygulamalarını ve büro çalışanlarının e-toplantı tercihlerini etkileyen unsurları ortaya koymayı amaçlamaktadır. Araştırma kapsamında, e-toplantı yönetimine ilişkin teorik çalışmalar analiz edilmiş, büro çalışanlarının e-toplantı tercihlerinde etkili olan unsurlar incelenerek çalışmada sunulmuştur. Araştırma, e-toplantı yönetimine ilişkin mevcut durum hakkında bilgi vermeyi ve muhtemel gelişmeleri de ortaya koymayı amaçladığından, betimsel bir araştırmadır.

Araştırmada, teorik bilgiler alanyazın taraması sonucunda elde edilen yazılı kaynaklardan, bürolarda e-toplantı tercihinde etkili olan unsurları belirlemeye yönelik veriler ise yazarlar tarafından geliştirilen, pilot uygulama ile geçerliliği ve güvenilirliği test edilen, "Büro çalışanlarının e-toplantı tercihinde etkili olan unsurları belirlemeye yönelik araştırma ölçeği" ile elde edilmiştir. Araştırmanın çalışma grubuna, e-toplantı sistemini aktif olarak uygulayan Kızılay-Çankaya-Ankara'daki işletmeler dâhil edilmiştir. Ölçek, bu işletmelerde çalışan toplam 28 büro çalışanına yüz yüze görüşme ile uygulanmıştır.

Araştırma bulgularına göre; bürolarda e-toplantı yönetimi uygulamalarına geçişin hızla arttığı ve birçok e-toplantı uygulamasının kullanılmaya başlandığı görülmüştür. Bunun dışında durum tespitine yönelik yapılan araştırmada, büro çalışanlarının e-toplantı tercihlerinde sırasıyla; e-toplantının konusunun, e-toplantıya ilişkin çalışan ilgisinin, e-toplantı hakkında yeterli açıklama olup olmasının oldukça etkili unsurlar olduğu görülmüştür. Geleneksel toplantının maliyeti, e-toplantı sisteminin kurulum ücretinin düşük olması ve e-toplantının düzenlendiği tarihin ise diğer unsurlara göre daha az etkili olduğu bulgusuna ulaşılmıştır. Özet olarak, bürolarda e-toplantı yönetimine ilişkin uygulamaların işlevselliğinin ve sayısının arttığı, büro çalışanlarının e-toplantı tercihlerinde e-toplantının konusunun, çalışanların ilgisinin ve toplantı konusuna ilişkin yeterli açıklamanın olup olmasının etkili unsurlar olduğu istatistiksel çözümlenmeleri içeren araştırma bulguları ile desteklenmiş ve kanıtlanmıştır.

Anahtar Kelimeler: Bürolarda Toplantı Yönetimi, E-Toplantı, E-Toplantı Teknolojisi.

TRANSITION OF E-MEETING MANAGEMENT AND APPLICATIONS IN THE OFFICES

Abstract

The aim of this research is to determine of e-meeting management transition, and applications of e-meeting management and factors of affecting the preferences of e-meeting of office workers. In this research, analyzed theoretical studies on e-meeting technology, analyzed and presented factors of affecting the preferences of e-meeting. This study is descriptive research which was intended to provide information on the current situation of e-meeting management and also explore the possible developments of applications.

In this study, theoretical informations which are related to e-meeting management and applications, are taken from written and printed resources in the library and internet, and these are summarized and presented in this study. The datas about office workers opinions are obtained through "Factors of affecting the preferences of e-meeting scale" which is applied to office workers face to face and tested in pilot study and developed by authors. Study group of this study are included companies which are applied to e-meeting system actively in

¹ Yrd.Doç.Dr., Gazi Üniversitesi Gazi Eğitim Fak. Bilgisayar ve Öğretim Tekn. Eğitimi, samiacar@gazi.edu.tr

² Lisans Öğrencisi, Gazi Üniversitesi Büro Yönetimi Eğitimi Bölümü, fundakilic@hotmail.com

Kızılay-Çankaya-Ankara. This scale is applied to face to face on total 28 office workers who are work in these companies.

Research findings show that the transition of e-meeting management is rapidly increasing and using many e-meeting application in the offices. Otherwise, this study is shown that quite effective factors of e-meeting preferences of office workers are e-meeting topics, interest of office workers for e-meeting, presence or absence of a satisfactory explanation about the e-meeting respectively. And some factors are less effective according to others, these factors are the cost of the traditional meeting, low fee of e-meeting system setup, and the date of the e-meeting. Briefly, functionality and increased the number of applications for e-meeting management in offices, and observed that effective factors are e-meeting topics, interest of office workers for e-meeting, explanation about the e-meeting in this study. These findings were supported and proven by statistically.

Key Words: Meeting management in offices, e-meeting, e-meeting technology.

Giriş

Bilgi ve iletişim teknolojileri, hayatımızın her alanında yoğun bir şekilde son 20 yılda varlığını hissettirmeye başlamıştır. Bilgi ve iletişim teknolojilerinin yoğun bir şekilde iş ortamlarında kullanılması da, hem çalışanlar üzerinde, hem de toplumda hissedilen değişikliklere yol açmıştır. Günümüzde teknoloji ve bilgi temelli bir devrim yaşadığımızdan bile söz edilmektedir. Hızla gelişen bilgi ve iletişim teknolojileri hem gelişmekte olan ülkelerde, hem de gelişmiş ülkelerde ofis ortamlarını, yapılan işin niteliğini ve genel olarak toplumu değiştirmektedir (Hakken, 1993:107-132). Dolayısıyla, içinde bulunduğumuz bilgi çağında, bilgisayar ve iletişim teknolojisindeki gelişmeler, geleneksel büro yönetimi anlayışını değiştirmiş; yerini teknoloji temelli yeni büro ortamları almıştır (Kraft ve Siegenthaler, 1989: 195-212).

Bürolar, çalışanların iş hayatında yaygın olarak kullandığı mekânlardır. İhtiyacımız olan ürün ya da hizmetleri üreten işletmeler, devlet daireleri, kâr amacı gütmeyen kuruluşlar gibi organizasyonların hepsinde işlerin bir kısmı bürolarda yürütülmektedir. En geniş anlamıyla büro, bir organizasyona ait işlerin, faaliyetlerin yerine getirildiği ortamdır. Organizasyonların niteliğine göre bürolarda gerçekleştirilen işler, bu işlerin yapılmasında yararlanılan teknolojiler farklılıklar gösterir (Benligiray, 2002).

Büyük ölçekli organizasyonlara ait bürolar yüksek iş hacminden dolayı büro otomasyonuna yönelmişlerdir. Bu büroların pek çoğu, bilgilerin yazılı ortam yerine elektronik ortamlarda tutulduğu bilgisayarlı sistemlere sahiptir.

Teknolojik, toplumsal ve kültürel faktörlerin etkisiyle büroların çehresi hızla değişmektedir. Örneğin, bilgi teknolojileri organizasyonların birbiriyle ve çevreyle etkileşimi, yapılanması ve iş yapılan alanların tasarımı konusunda yeni seçenekler sunmaktadır (Göral ve Uygur, 2003: 169-179).

Demokratik yaşam ve değerlerin öne çıktığı günümüzde toplantılar, örgütsel yönetimin vazgeçilmez bir parçası haline gelmiştir. Her örgütün sosyal bir yapısı vardır. Bu sosyal yapı içinde kişilerarası ilişkiler toplantıların da içinde bulunduğu bir iletişim sistemiyle sağlanır.

Sosyal, siyasal, eğitim ve iş vb. amaçlı çalışmalarda, insan zamanının önemli bir kısmını toplantılar almaktadır. Toplantılar, insanlar arasında iletişim sağlamak, yaratıcı fikirler üretmek, dolaylı eğitim yapmak vb. amaçlar için son derecede faydalıdır. Bu nedenle toplantı, bir anlamda insan hayatının boşuna akıp gitmesine engel olabilecek yararlı araçlardır (Yeşilyurt ve Çankaya, 2007).

Türk Dil Kurumu'na göre toplantı; birden çok kimsenin türlü amaçlarla bir araya gelmesi, bir gündem üzerinde görüşmek amacıyla ilgililerin katılmasıyla yapılan birleşim, bir meclisin bir yıl içindeki birleşimlerinin tümü anlamlarına gelirken toplanma, bir araya gelme, kabarıklık oluşturma gibi tanımları içermektedir (TDK, 2007).

Geleneksel tanımıyla toplantı yönetimi; birden fazla kişinin, bir olay, bir sorun, bir konu hakkında yapmak amacıyla bir araya gelmelerine toplantı denir. (Tengilimoğlu ve Çoşan, 2004). Belirli bir amacı olan ve iyi bir biçimde yönetilen toplantılar, yönetimdeki en üretici çalışmalardan biridir. Eleştiri korkusu olmadan yapılacak tartışmalarla, fikir ve deneyimlerin paylaşımını içeren toplantıların sonunda çözümler üretilebilir, yaratıcı fikirler ortaya çıkarılabilir ve rasyonel kararlar alınabilir (Taşkın, 2005).

Toplantılar, çağımızda her yönetici için katılımcı-demokratik yönetim bilimini uygulayabilmek için astlarını karara katma sürecidir. Toplantılar, bir örgütte yönetimin aynası gibidir. Yönetim tarzını etkileyen tüm faktörler toplantının biçimini ve verimliliğini de etkilemektedir. Etkili bir yönetim örgütsel amaçları gerçekleştirme yönünde olumlu sonuçlar doğurur ve aynı ölçüde etkili bir toplantı yapmayı sağlar. Toplantılar, çağımızda her yönetici için katılımcı-demokratik yönetim bilimini uygulayabilmek için astlarını karara katma sürecidir (Aytürk,1990).

Teknolojinin gelişmesiyle birlikte toplantı kavramını değişmiş yer ve mekân bağımlılığı ortadan kalkarak farklı noktalardan toplantılara katılabilme imkânı doğmuştur. Hatta taşınabilir bilgisayarlar sayesinde, toplantı yapabilmek için mekâna bağımlılık da ortadan kalkmıştır. Bunun yanında kısa zaman diliminde daha fazla toplantı yapabilmek imkânı doğmuştur (Taşkın, 2005).

E-toplantı uygulamalarının amacı zaman kaybını önlemek ve seyahat maliyetlerini azaltmaktır. Böylece verimlilik artmakta iş-yaşam zaman dengesi desteklenmektedir. Yüksek çözünürlüklü e-toplantılar ofis dışından ve evden çalışmayı da desteklediği için yine zaman ve kaynak tasarrufu sağlıyor. Sadece şirket içi değil, şirket dışı müşteriler, tedarikçiler, iş ortakları ile de bu şekilde görüşmeler yapılabiliyor (Zengi, 2012).

Bu çalışmada ise, bürolarda yöneticilerin ve çalışanların kendi ofislerinde diğer ofisteki insanlarla gerçek zamanlı olarak toplantı, eğitim, konferans yapabilmek imkânları sağlayabilen e-toplantı yönetimine geçiş ve uygulamalar ele alınarak ilgili alana önemli katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Ayrıca, ilgili alan yazında böyle bir çalışmanın yokluğundan bu araştırmanın problem cümlesi şu şekilde oluşturulmuştur: *“Bürolarda e-toplantı yönetimine geçiş sürecinde kullanılan e-toplantı sistemleri ve uygulamalar nelerdir? Büro çalışanlarının e-toplantı tercihinde etkili olan unsurlar nelerdir?”*

1. E-Toplantı Kavramı

Toplantı, belli sonuçlara ulaşmak için aktif rolleri olan iki veya daha fazla insanın arasındaki bilgi, görüş ve fikir alışverişidir (Payne, 1998: 8). E-toplantı ise, geleneksel yüz yüze görüşme biçiminden ziyade elektronik bir ortamda gerçekleşen toplantı şeklindedir. E-toplantının en yaygın şekli, bireylere ve gruplara daha önceden belirlenmiş bir yere fiziksel bir seyahat yapmadan dünyanın herhangi bir yerinden toplantıya katılma olanağı sağlayan web tabanlı bir yazılım sayesinde yapılırdır (<http://www.investopedia.com/terms/e/e-meeting.asp>).

E- toplantı, farklı noktalardaki insanların bir araya gelerek yüz yüze görüşmek için birçok soruna katlanmak yerine, ofisinden diğer ofisteki insanlarla gerçek zamanlı olarak toplantı, eğitim, konferans yapabilmek imkânları sunmaktadır (<http://www.investopedia.com/terms/e/e-meeting.asp>).

Web tabanlı iş birliği geleneksel yüz yüze toplantılara geçerli bir alternatif olarak hızlı bir şekilde ortaya çıkmaktadır. Günümüzde, multimedya teknolojilerindeki gelişmelerle geçerli e-toplantı sistemleri sadece ses ve görüntü yakalayıp bunları ekrana getirmenin de ötesine geçmiştir. Bunun yerine, e-içeriklerin yakalanması, analiz edilmesi, tanınması ve yapılandırılmasını da kapsayan daha karmaşık teknolojiler toplantı verilerine erişilmesi, bu verilerle ilgili arama yapılması, hem gerçek zamanlı hem de arşivlenmiş verilerin başka bir amaçla kullanılmak üzere değiştirilmesi konularında şüphesiz yeni yöntemlerin önünü açmıştır.

İşletmelerde son yıllarda e-toplantı uygulamalarına daha fazla önem verilmeye başlanmıştır. Panoramik video, ders notları, sunum materyalleri ve beyaz tahta tartışmalarını yakalayıp daha sonra bunları iyi sunulmuş

kesintisiz bir ortama senkronize etmekle birlikte toplantı odalarında sık sık yer alan karmaşık etkileşimleri de kaydeden yenilikçi audio ve video yakalama teknolojileri geliştirilmektedir (http://rii.ricoh.com/sites/default/files/berna/erol_elearning.pdf).

E-toplantı elektronik bir ortamda özel bir yazılım paketi kullanarak yapılan bir toplantı şeklidir. E-toplantı yapmak toplantı için fiziksel olarak bir yerden başka bir yere seyahat etmekten daha ucuzdur. İş sektörü artan iş seyahati masraflarıyla mücadele ettiği için birçok alternatif yöntem pazarlanmaktadır. Bu yöntemlerden bir tanesi e-toplantı yazılımıdır. Bu yazılım farklı şekillerde toplantı yapmaya olanak sağlayacaktır ki bunlardan sadece bir tanesi video konferans imkânı sunmaktadır. Bir yazılım üreticisine göre e-toplantı platformunun iş sektöründe ulaşma ve iletişime yapılan harcamalardan büyük oranda tasarruf edilmesini sağlama potansiyeli vardır (<http://www.wisegeek.com/what-is-emeeting.htm>).

Birçok web tabanlı e-toplantı yazılımının en önemli yönü internet üzerinden sesli iletişimidir (VoIP)(<http://www.investopedia.com/terms/e/e-meeting.asp>). VoIP internet üzerinden sesli iletişim protokolüdür. Bu protokol internet üzerinden ses iletimini mümkün kılmakta ve bazı durumlarda kullanılan telefon uygulamalarının yerini almaktadır (<http://www.wisegeek.com/what-is-emeeting.htm>). Tartışmalar gerçek zamanlı olarak gerçekleşmekte ve grafikler, belgeler ve tablolar yer alabilmektedir. Bazı yazılım programları kayıt ve playback (kayıttan yürütme) özelliklerini barındırmaktadır (<http://www.businessdictionary.com/definition/recording.html>).

E-toplantıya katılanlar için yazılım paketlerinin sunduğu özellikler fiziksel toplantı salonlarından bekledikleri özelliklerden farklı olmayabilir. Bu yazılımların bazıları anlatıcının beyaz tahtada çizim yapması gibi gerçek zamanlı çizim uygulaması bile sunmaktadır. Bir kişi bir şey anlatırken ekranın başka bir bölümünde anlattığı şeyle ilgili çizim yapabilir ya da yazı yazabilir.

E-toplantıya katılma imkânı olmayanlar için bir seçenek daha var. Bazı yazılım uygulamaları daha sonra tekrar izlemek için video bölümlerini ya da tamamını kaydedip saklama imkânı sunmaktadır. Bu kesinlikle geleneksel toplantı yönteminde yapılamayacak bir özelliktir. Bu ne kadar meşgul olursa olsun bir yöneticinin her zaman önemli toplantıya katılabileceği katılamadığı durumlarda da toplantıyı daha sonra izleyeceği anlamına gelmektedir.

İyi bir e-toplantı yazılımı, işletim sistemleriyle ya da diğer yazılımlarla entegrasyon gibi bünyesinde bir çok başka özellik de barındırmaktadır. Bu, toplantıdan alınan bilginin farklı şekillerde kullanılabilmesi anlamına gelmektedir. Dahası, aynı iş yerinde bile herkes aynı yazılım platformunu kullanmasa dahi çoklu-platformu desteklemesi oldukça önemli bir özelliktir. Bu yeni özelliklere ek olarak e-toplantı yazılımı anında mesajlaşma ya da dosya paylaşımı gibi bilinen birçok özelliği de bünyesinde barındırabilir. Bu özellikler bunların nasıl işlediğiyle ilgili az çok bilgisi olan neredeyse bütün kullanıcılar için çok kullanışlıdır. E-toplantı her zaman en iyi seçenek olmasa da şirketlerin çalışma şekillerini önemli ölçüde değiştirebilir (<http://www.wisegeek.com/what-is-emeeting.htm>).

2. E-Toplantı Teknolojisi

E-toplantı teknolojisi, yakalama sistemleri, içerik analizi ve bilgi çekme (alma) ve içerik dağıtım teknolojilerinden oluşmaktadır. Bunlar çalışmanın takip eden kısmında kısaca açıklanmıştır.

2.1. Yakalama Sistemleri

Toplantı ve ders salonları not tutma, sunumlar, belge ve çalışma ortamı paylaşımı, beyaz tahta tartışması ve görsel ve işitsel etkileşimler yoluyla birçok karmaşık iletişimin yaşandığı yerlerdir. Birçok araştırmacı toplantıların bu karmaşık iletişimlerinin ve yapay olgularının yakalanması için tasarlanmış özel teknolojiler geliştirmişlerdir.

Bir toplantıda ya da konferansta ses ve görüntü yakalama özellikle zorlu bir iştir. Çünkü bu etkinlikler genellikle büyük salonlarda ve birçok insanın katılımıyla gerçekleşir. Buna ek olarak, insanlar ara sıra pozisyon değiştirir ve odaklanması gereken yer zaman zaman değişebilir. Bu konulara değinmek adına panoramik video

yakalama, mikrofon dizileri kullanma, akıllı pan-tilt-zoom (PTZ) kamera kullanımı ve çoklu kamera sistemlerinin kullanımı gibi farklı öneriler öne sürülmüştür. Otomatik video yakalama üzerine ortaya yapılan çalışmalar arasında içeriği iki kamerayla yakalayan ve otomatik olarak bu içeriği senkronize edip düzenleyen Cornell Lecture Browser'ın önemli bir yeri vardır.

Panoramik video yakalama sistemlerinin salon içindeki bütün olayları yakalama ve kullanıcı merkezli bir görüş açısı sunma konusunda çok kullanışlı oldukları görülmüştür. Bu tür sistemlerin örnekleri Şekil 1'de gösterilmiştir. Bu sistemlerin bazıları kayıtların tekrar oynatılması için otomatik olarak kullanıcı merkezli bir bakış açısı oluşturan post hoc analizi kullanmaktadır.



Şekil 1:Video Yakalama Sistem Örnekleri

Başka bir yöntemde ise ses yakalamak için bir dizi mikrofon kullanılmakta ve ses kaynağı belirleme yöntemiyle konuşmacının yönü hesaplanarak görüş açısı belirlenmektedir. Her yöne ve tek yönlü mikrofon dizileriyle ses yakalama küçük toplantı salonlarında çok işe yaramaktadır. Daha büyük salonlarda ses yakalamak için daha genel bir yaklaşım konuşmacıya kablosuz bir mikrofon vermek ve izleyiciler ya da katılımcılara da uzamsal olarak yerleştirilmiş ya da elde tutulan mikrofonlar verilmektir.

Sunum slaytlarının yakalanması adına birçok yöntem kullanılmaktadır. Bazı sistemler sunum yapacak kişinin slaytları önceden göndermesini veya bilgisayarına bir eklenti kurmasını gerektirerek PowerPoint Slaytlarını yakalamaktadır. Daha sonra bu eklenti slay numaralarını bir sunucuya iletmektedir. Aynı şekilde insanlar benzer bir amaç için sunum yapan kişinin makinesinde ekran görüntüsü yakalama programları kullanmışlardır. Nispeten daha kullanışlı olan bir yöntem ise ayrı bir video ya da kamerayı slaytları görüntülemek için kullanıp daha sonra bu veriyi ayrı bir video halinde kaydeden bir sistemdir.

Diğer bir slayt yakalama metodunda da sunum yapan kişinin makinesinden ya da projektörden çıkan VGA verisinden faydalanıp bu verinin ayrı bir akış olarak kaydedilmesidir. Diğer yandan slayt kayıt sistemleri belge ve web sayfası yakalama amacıyla da sıklıkla kullanılmaktadır. Çünkü bu sistemler sunum yapan kişinin ekranında görüntülenen her şeyi kaydedebilmektedir.

Kişisel notlar toplantı ve ders kayıtları için mükemmel erişim noktaları sağlamaktadırlar. Sonuç olarak birçok kayıt sistemi not almayı desteklemektedir. Bu alandaki öncül çalışmalardan birisi olan The Audio Notebook elle yazılmış toplantı notlarını kaydedilmiş sesle birlikte senkronize eder. NotePals ve StuPad'de kullanıcı PDA'larda elle yazılmış notlar oluştururlar ve bu notları bir sunucuya yüklerler ve bu notlar sunucuda kaydedilmiş dersle birlikte çapraz dizine alınır. LiteMinutes gibi diğer çalışmalar kullanıcının bir web sayfasından notlar yazmasına ve bu notları kişisel veya kaydedilmiş diğer medya verileriyle ilgili paylaşılan bir alana koymasına olanak sağlar. Buna ek olarak, Minutaid gibi sistemler toplantı ve ders kayıtlarını Microsoft Word gibi uygulamalarla oluşturulmuş notlarla birleştirir. Microsoft'un MRAS sistemi grup işbirliğini desteklemek için kaydedilen sunumu uzatan bir tartışma forumu sağlamaktadır.

2.2. İçerik Analizi ve Bilgi Çekme (Alma)

E-toplantı içeriklerine erişimi ve bu içeriklerde arama yapmayı mümkün kılmak için bu içeriğin analiz edilmesi ve anlaşılması bir ön koşuldur. Bugüne kadar, bu bağlamda yürütülen birçok araştırma olmuştur. Bazıları bu alana direkt olarak sosyal video analizi teknolojilerini uygularken, bazıları da bu alanın ayırt edici özelliklerini de göz önünde bulundurmıştır.

İçerik anlama için işitsel işaretler kullanımı üzerine de önemli çalışmalar yapılmıştır. Kalifonia Üniversitesi Berkeley Kampüsündeki ICSI (Uluslararası Bilgisayar Bilimleri Enstitüsü) projesi bu alanda araştırma yapmak için büyük miktarda açıklamalı toplantı ses kaydı verisi dağıtmaktadır. Eğitim videolarındaki tartışma görüntülerini tanımlayan ve daha sonra bunları iki konuşmacılı bir tartışma ya da çoklu konuşmacılı bir tartışma (sınıf ortamı gibi) olarak kategorize eden bir görüntü tanıma ve sınıflandırma şeması önerilmiştir. Diğer yandan mikrofon dizileri kullanarak konuşmacının yerini belirlemek için ses kaynağı belirleme teknolojileri de birçok projede kullanılmıştır.

2.3. İçerik Dağıtımı

Son zamanlarda video sıkıştırma ve iletme teknolojilerindeki gelişmeler nedeniyle isteğe bağlı toplantı yayını ve interaktif gerçek zamanlı iletişimi destekleyen sistemler popüler olmaya başlamıştır.

Bir çok e-toplantı sistemi ses, video ve slaytlarla senkronize edilmiş bir şekilde isteğe bağlı yayınlarını desteklemektedir. İsteğe bağlı ve gerçek zamanlı akışa ek olarak bazı mevcut e-toplantı sistemleri slaytların ve beyaz tahtaların gerçek zamanlı ve interaktif bir şekilde paylaşılmasının yanı sıra uzaktan toplantı ortamları için video ve web konferanslarını da desteklemektedir. Gerçek zamanlı video konferans kullanımı özellikle eş zamanlı olarak sistemi kullanan çoklu alıcı olduğu zaman zorlaşmaktadır.

Son zamanlarda multimedya oynatma özelliği olan kablosuz cihazların çokluğu nedeniyle mobil öğrenme oldukça popüler hale gelmiştir. Ancak yine de e-toplantı verilerinin mobil olarak iletilmesi zordur. Çünkü sınırlı bir bant genişliğinde zengin medya içeriği iletimi kesintiye uğrayabilir.

3. E-Toplantı Sistemlerinin Avantajları

E-toplantı sisteminin çalışanlara ve işletmelere birçok avantaj sağlamaktadır. Bunlardan bazıları aşağıda verilmiştir:

- Farklı şubelerde bulunan yöneticilerin toplantı amacıyla merkeze gelmesi ile oluşan zaman kaybına son verir.
- Takım çalışmasını pekiştirir.
- Video konferans sayesinde anında toplantı yapabilmek imkânları doğmaktadır. Dolayısıyla çok hızlı kararlar verme imkânları sunar.
- Yöneticiler ile anında iletişim imkânı sayesinde, üretkenlik artarak, kilit nokta (şirket yöneticileri, firma içinde başarılı personel) da bulunan insanların üretkenliği artmış olacaktır.
- Toplantı yapabilmek amacıyla katlandığı birçok zahmetten kurtulan yöneticilerin moral bakımından çöküntüye uğramaları daha az inmektedir.
- Araştırmaların da gösterdiği gibi seyahat harcamaları firmalara büyük bir külfet getirmektedir. E-toplantı sayesinde seyahat harcamaları şaşırtıcı derecede azalacaktır.
- Mobilitiyi artırır. Bu sayede yer ve mekân bağımlılığı ortadan kalkarak farklı noktalardan toplantılara katılabilme imkânı doğmuş olacaktır. Hatta elde taşınan dizüstü bilgisayarlar sayesinde, toplantı yapabilmek için mekâna bağımlılık da ortadan kalkmaktadır.

- Daha verimli toplantılar sağlayacak, bunun yanında kısa zaman diliminde daha fazla toplantı yapabilmek imkânı doğduğu için, zaruretten dolayı yapılamayan toplantıların yapılabilmesi imkânı doğacaktır.
- Maliyet ve zaman sorunları sebebiyle toplantıya iştirakler mümkün olduğunca asgari seviyede tutulmaktaydı. E-toplantı, maliyet ve zaman sorununu en aza indirdiği için daha yüksek katılım ile toplantı düzenleme olanağı sağlar.
- Aslında firmalar, toplantı amacıyla farklı şehirlere değerli çalışanlarını göndererek kaza riskini de göze almış oluyorlar. E-toplantı sistemi sayesinde seyahat zorunluluğu ortadan kalktığı için yönetici kademesinin güvenliğini de artırmış oluyoruz.
- Firma bazında çalışanlara yapılacak eğitimde, e-toplantı sisteminden faydalanarak, eğitim giderlerini çok ucuz ve daha sıklıkla yapılmasına imkân sağlanacaktır.

4. E-Toplantı Yönetim Süreci

E-toplantı yönetim süreci toplantı ya da etkinlik başlamadan önce başlar ve toplantı ya da etkinlik bitene kadar devam eder. Aşağıda bu sürecin aşamaları ve yapılması gerekenler verilmiştir:

a) Toplantı Ya Da Etkinlik Başlamadan Önce

- Eğer masaüstünüzü tamamen paylaşmayı planlıyorsanız bütün anlık mesajlaşma uygulamalarını ve bildirim yazılımlarını ya da toplantınızı bölecek ya da dikkatinizi dağıtabilecek programları kapatın.
- Bant genişliğini daraltabilecek medya oynatıcıları ve işlemciyi zorlayabilecek kaynakları fazla kullanan programları kapatın.
- Katılımcıların daha az ayarla iyi bir şekilde ekran görüntünüzü alabilmesi için masaüstü ekranına nötr bir arka plan koyun ve ekran çözünürlüğünü orta bir dereceye ayarlayın (örn. 1024*768). Ayrıca bir toplantıyı kaydetmek için de uygun ayarlar bunlardır.
- Bir toplantıdan önce mutlaka masaüstünüzü düzenleyin. Katılımcılarınızın dikkatini dağıtabilecek duvar kâğıtlarını ve ikonları kaldırın.
- Kullanacağınız belgelerin kolay erişilebilecek bir yerde olmasına dikkat ediniz.
- Gelebilecek soruları öngörmek ve kendinizi online sunum formatına alıştırmak için önceden bir arkadaşınızla deneme toplantısı yapabilirsiniz.

b) Toplantıyı Yönetme

- Gelen katılımcıları selamlamak ve toplantıya zamanında başlamak için toplantıdan birkaç dakika önce gelin. Ayrıca bu zaman içinde bir hoş geldiniz sunumu yapmak da faydalı olacaktır. Bu ilk dakikalarda sizin varlığınız toplantının yönünü ve modunu belirleyecektir.-
- Katılımcılar toplantıya gelince onları selamlamak adına Ayarlar başlığı altındaki Toplantı bölümünden bir hoş geldin mesajı belirleyin.
- Toplantının başında toplantı gündemi oluşturun ve toplantı süresiyle ilgili de bilgi verip bu süreye sadık kalın.
- Hizmetlerin veya ekipmanların nasıl kullanılacağı ve nasıl destek alabilecekleri konusunda bilgi verin
- Katılımcılara toplantının amacı, katılımcıların ne beklemesi gerektiği, ne zaman soru sorabilecekleri konusunda bilgi verin.
- Birisi sunum yaparken sohbet bölümünü gözlemlemesi ve cevaplama için bir yardımcı tayin edin
- “Siz ne önerirdiniz?” “Siz ne düşünüyorsunuz..?” gibi ucu açık sorular sorarak katılımı teşvik edin.
- Toplantıyı net bir şekilde bitirin. Bütün katılımcıların toplantının resmi olarak bittiğini bildiklerinden emin olun ve sorulabilecek son soruları cevaplamak adına online durumda kalın.

c) Konferans Çağrılarını Yönetme

- Arka plan görüntüsünün az olduğu bir yerden konferans daveti gönderin.

- Gürültü problemlerini engellemek için toplantının başında diğer katılımcıların seslerini kapatın. Katılımcılar toplantıya katıldığında ya da toplantıyı terk ettiğinde ortaya çıkan sistem uyarılarını ve seslerini kapatın. Konferans çağrısı konularıyla ilgili daha fazla bilgi edinmek için yarım dosyalarındaki Sesli Konferans bölümünü okuyun.
- Dengeli bir iletişim için cep telefonu ya da kablosuz telefon kullanmayınız ve tünel efektini ve gürültüleri engellemek adına telefon hoparlörü yerine ahize ya da kulaklık kullanın. Arama bekletme seçeneğini kapatınız. Diğer hattan gelecek bir yeni arama sesi telekonferanstaki bütün katılımcılar tarafından duyulur.
- Telekonferans sırasında telefonunuzu beklemeye almayınız. Bekleme müziği konferansa katılanlarca duyulacak ve toplantıya devam etmeyi imkânsız hale getirecektir.
- Konuşmaya başlamadan önce kendinizi tanıttın ve diğer katılımcıların da konuşmadan önce kendilerini tanıtmalarını isteyin. Toplantıya katılan herkes diğerlerinin sesini tanımayabilir.
- Eğer bir ses kalitesi problemi yaşadığınızı düşünüyorsanız telefonu kapatın ve tekrar arama yapın. Bazen bu tür problemler olabilir.

5. E-Toplantı Yazılımları

İşletmelerde büro çalışanlarının kullandığı küçük veya büyük ölçekli birçok e-toplantı yazılımı bulunmaktadır. Bunlardan ofislerde yaygın olarak kullanılanları aşağıda sırasıyla verilmiştir:

5.1. Adobe Connect Meeting

Adobe Connect Meeting birden çok kullanıcı için canlı bir çevrimiçi konferanstır. Toplantı odası, bir toplantıyı yürütmek için kullandığınız çevrimiçi bir uygulamadır. Toplantı odasında çeşitli görüntüleme panelleri (bölmeler) ve bileşenler yer alır. Birçok önceden oluşturulmuş toplantı odası düzenini kullanabilir veya ihtiyaçlarınıza uyacak şekilde bir düzeni özelleştirebilirsiniz. Toplantı odası, birden çok kullanıcının veya toplantı katılımcısının bilgisayar ekranlarını ya da dosyaları paylaşmasını, sohbet etmesini, canlı ses ve video yayınlamasını ve diğer etkileşimli çevrimiçi aktivitelerde yer almasını sağlar.

Toplantı odası bir kez oluşturulduktan sonra siz onu silinceye kadar kalır. Toplantı odası konumu, toplantı odası oluşturulurken sistem tarafından atanan bir URL'dir. URL'yi tıklattığınızda sanal bir toplantı odasına girersiniz. Toplantı odası, aynı haftalık toplantı için üst üste kullanılabilir. Toplantı sahibi, programlanan toplantılar arasında toplantı odasını açık veya kapalı bırakabilir. Toplantı odası, toplantılar arasında açık bırakılırsa, katılımcılar içeriği görüntülemek için istedikleri zaman odaya girebilir.

Bir toplantıda yer almanız için bir tarayıcınızın, Flash Player 10 veya yukarisinin ve İnternet bağlantınızın olması gerekir. Bir toplantıdaki yetenekleriniz, atanmış rolünüze ve izinlerinize bağlıdır.

5.2. Perculus

Perculus, çok sayıda özelliği eşsiz bir online buluşma deneyimi sunmaktadır. Çalışma arkadaşlarınız, öğrencileriniz, müşterileriniz ya da bayilerinizle yapacağınız online eğitim, toplantı ya da seminerlerde Perculus sistemi ile webcam ve mikrofonunuz ile görüntü ve sesinizi paylaşabilir, dokümanlar üzerinde çalışabilir, sunum yapabilirsiniz. Bunun gibi daha çok sayıda özellik, Perculus içindeki standart modüller ile gelmektedir. Perculus, kolay yönetim arabirimleri ile basit bir şekilde canlı oturumlar başlatma, katılımcı davet etme ve kullanıcı yönetimi olanakları sunar.

5.3. Toplantı

Toplantı organize etmek isteyen kişi (yönetici) Toplantı'ye katılmasını uygun gördüğü kişileri davet edip ve katılımcılar online olarak Toplantı odasında buluşmaktadır. Yüz yüze, interaktif ve verimli biçimde diledikleri konuları paylaşır, tartışmaktadırlar(www.toplantı.com).

- **Ortak Yazı Tahtası:** Online olarak tüm kullanıcılar boş bir sayfa üzerinde yazıp çizebilmektedir.
- **Online Anket:** Katılımcılar arasında herhangi bir konu hakkındaki görüşler anket ile anında toplanabilmektedir.
- **Konuşma:** Toplantı esnasında toplantı moderatörünün izin verdiği kişiler sesli olarak görüşlerini paylaşabilmektedir.
- **Görüntülü Konuşma:** Moderatörün izin verdiği kişiler webcam üzerinden görüntülü olarak konuşabilmektedir.
- **Anlık Yazışma:** Aynı ekran üzerinde istediğiniz katılımcılar ile tek tek veya topluca yazışma yapılmasına imkân sağlamaktadır.
- **Ekran Paylaşımı:** Bir kullanıcının bilgisayarındaki ekranı, katılan herkesin aynen görebilmesini sağlamaktadır.
- **Arşiv:** Toplantı'de tüm paylaşımları istenilen zaman sonra Toplantı Arşivi'nden bulunup ve tekrar izleyebilmeye imkân verebilmektedir.

Toplantı farklı amaç ve ihtiyaçlara göre hem bireyler hem de kurumlar içindir. Çünkü Toplantı, iletişim kurması ve görüşüp konuşması gereken iki veya daha fazla sayıda kişinin olduğu her durum ve koşulda kullanılabilir.

Kurumsal:

- **Çalışanlar:** Çalışanlar iş arkadaşları ile Toplantı üzerinden bilgi ve sunum paylaşabilir. Farklı ortamlarda oldukları anlarda bile Toplantı ile aynı ekran ve aynı dosyalar üzerinde birlikte çalışma imkânı yakalayabilir.
- **Şirketler:** Şirketler; çalışanları, bayileri, iş ortakları ve müşterileri arasında Toplantı ile etkin bir iletişim kanalı oluşturabilir. Büyük, sıkıcı toplantı odalarının yerine Toplantı ile etkin ve verimli toplantılarda, üstelik fiziksel olarak herkesi bir araya getirme masrafından kurtularak, verimli çalışma ve paylaşım ortamı sağlayabilirler.
- **Satış Pazarlamacılar:** Toplantı üzerinden müşterilerinize ürün ya da hizmetleriniz hakkında sunumlar gerçekleştirip, detaylı bilgileri yüz yüze paylaşmanız mümkündür.
- **Müşteri Hizmetleri:** Firmalar, müşteri hizmetlerini müşterileri ile yüz yüze Toplantı üzerinden yürütebilir. Müşterilerin şikâyetlerini çözmek için müşterilerini telefon hatlarında bekletmek yerine, önceden kararlaştırılmış bir saatte aynı ekran üzerinde buluşup sorun hakkında paylaşımda bulunabilirler. Özellikle elektronik, beyaz eşya, bilgisayar, cep telefonu gibi ürünlerin satış veya hizmetiyle ilgili faaliyet gösteren firmalar, müşterilerine ekran üzerinden aynı anda ürün hakkında detaylı bilgiler verebilir ve bir yandan da müşterilerinin ürün hakkında sormak istediklerini daha doğru biçimde anlayıp daha hızlı cevaplayabilirler.
- **Eğitmciler:** Şirket için veya kişisel gelişim eğitimleri sunan eğitmciler için Toplantı çok önemli avantajlar sağlıyor. 100 kişiye kadar katılımcıyla aynı anda etkileşimli olarak eğitim içeriklerini paylaşmak, görüntülü ve sesli biçimde bu içerikler üzerinde konuşabilmek, eğitim verenlerin sınırlarını genişletiyor.

Bireysel:

- **Öğrenciler:** Ödev yapan, sınava hazırlanan veya bir proje grubunda çalışan öğrenciler, Toplantı ile aynı mekânda olmaksızın, akşam evlerinde ayrı ayrı ders çalışırken istedikleri anda arkadaşlarıyla birlikte çalışmaya başlayabilir.
- **Öğretmenler:** Öğretmenler, öğrencilerinin sorularına aynı mekânda olmadan cevap verebilirler.
- **Arkadaşlar:** Arkadaşlarınızla birlikte bir şeye bakmak, bir şeyler konuşmak istiyorsanız Toplantı bu konuda da sizlere yardımcı olabilir. Arkadaşlarınızla görüntülü konuşup anlık yazışırken, birbirinizle bilgisayarınızdaki ilginç uygulamaları paylaşabilirsiniz.

- **Aileler:** Aile üyeleri farklı iller, hatta ülkelerde yaşıyor olabilir. Aile sohbetlerinizi Toplantı ile yüz yüze görüntülü biçimde yapıp o anda bilgisayarınızda olan fotoğraflarınızı, notlarınızı veya bazı çalışmalarınızı anında paylaşabilirsiniz.

5.4. TeamViewer

Doğrudan e-posta istemcinizi kullanarak toplantılar planlanıp ve davetiye gönderebilir. Planlanan tüm toplantıları en mükemmel şekilde takip edebilmek için TeamViewer hesabınızdaki yeni "Toplantılarım" özelliği tıklanabilir.

- **Anlık toplantılar:** Planlı toplantıların yanı sıra, TeamViewer tek bir tıklama ile anlık toplantılar başlatmaya imkân verir. İş arkadaşlarınızı, iş ortaklarınızı veya müşterilerinizi hemen davet edin. Birkaç saniye içinde tüm katılımcılar toplantıya hazır olacaklardır. 25 Katılımcıya Kadar toplantıya katılımcı davet edilebilir.
- **Yolda Mobil Katılım:** iPhone, iPad ve Android için yeni TeamViewer Apps ile toplantılara katılım yolda da ihtiyaç duyduğunuz her zaman mümkündür.
- **Sunucu – Organizatör – Katılımcı:** Bir toplantı sırasında katılımcılar için farklı haklar belirlenebilir. Bir katılımcıyı organize eden olarak belirlenir. Bu kişi, toplantı sırasında size destek olmak için daha fazla ayrıcalığa sahip olacaktır. Alternatif olarak, başka bir katılımcıya da sunum yapan görevi verebilirsiniz, bu sayede bu kişi de ekranını paylaşabilir
- **Haberleşme Araçları:** Tüm katılımcılar birbirlerini görebilir ve duyabilir. Bir toplantı sırasında, IP üzerinden Ses ve Kamera ile bağlıdır. Sohbet, beyaz tahta veya telefon konferansları gibi ek araçlar da fikirlerin sesli ve görsel olarak desteklenmesine yardımcı olur. Canlı toplantılar ve sunumlar için çok çeşitli haberleşme araçları arasından seçim yapabilirsiniz.
- **Dosya Kutusu:** Sürükle ve Bırak ile istenilen belgeleri paylaşılan dosya kutusuna kopyalayıp ve istenildiği zaman kolay ve hızlı bir şekilde paylaşabilirsiniz
- **Sunumları Kaydetme:** Ekrandaki sunumlarınızı kaydedip ve videoları AVI formatına çevirmek gerekmektedir. Bu yolla, istenilen zamanda videolar düzenlenebilir.

5.5. Microsoft Lync

Microsoft Lync'in çevrimiçi toplantılara katılma, çevrimiçi toplantı planlama, çevrimiçi sunum yapma, internetin olduğu herhangi bir yerden erişim ve ekran paylaşımı gibi özellikleri bulunmaktadır. Kullanıcılar işlerini kolaylaştıran ve farklı uygulamaların içerisinde bile olsa her zaman her yerden kullanabilecekleri araçlara ihtiyaç duyarlar. Microsoft Lync Server 2010, sesli iletişimi, anlık mesajlaşma (IM), sesli - görüntülü iletişimi ve çevrimiçi konferansları daha zengin bir hale getiren tek bir arayüz sunar.

Lync kullanıcıları, Windows Live, AOL ve Yahoo gibi herkese açık, anlık ileti hizmetlerini kullanan kullanıcıları iletişim listelerine ekleyip bağlanabilmekte ve herkesle tek bir iş kimliği üzerinden iletişim kurabilmektedir.

Microsoft Lync Server 2010'un resimler, otomatik sık kullanılan iletişim listesi ve aktivite bilgileri gibi özelliklerle sağladığı zengin iletişim deneyimi, çalışanların zaman ve mekân fark etmeksizin iş arkadaşlarıyla iletişimde kalmasına yardımcı olur.

Microsoft Lync Server 2010, görsel olarak da tatmin edici olduğu gibi Microsoft Office ve diğer ticari uygulamalarla da uyumludur. Bu sayede renkli iletişim simgeleri, fotoğraflar, yüksek çözünürlüklü videolarla masaüstü paylaşımı gibi birçok özelliğin kullanılmasına imkân verir.

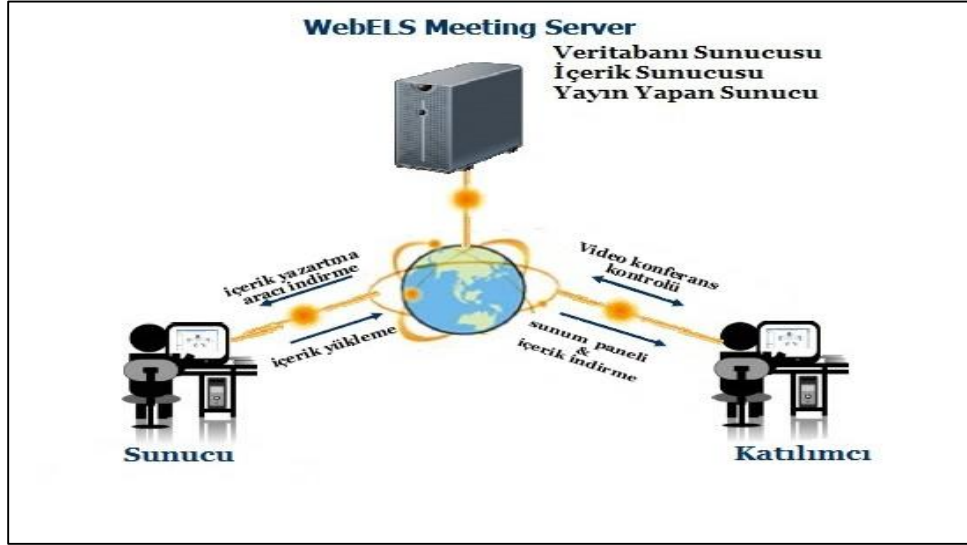
Lync'in ister bilgisayar, ister telefon veya internet olsun her ortamdan aynı deneyimin elde edilebilmesi, kullanıcılara birçok aygıt ile bağlanma seçeneğini sunar.

Çağrı alma, yönlendirme, transfer, bekletme, iletme, bırakma ve tutma gibi genel çağrı özelliklerinin desteklenmesi ve bu özelliklerin ofis dışında da güvenli internet bağlantısı ile VPN bağlantısına gerek kalmadan kullanılabilmesini sağlar.

Microsoft Lync Server 2010, Active Directory, Microsoft Exchange Server ve Microsoft SharePoint teknolojileri ile çalışan çok güvenli ve istikrarlı bir sistemdir. Ayrıca yönetimin daha kolay, sahip olma maliyetininse daha düşük olması için Microsoft yönetim araçlarını kullanmaktadır. Mevcut sistemlerle birlikte kullanılabilmesi, devreye alınma ve geçiş işlemlerinin daha kolay olmasına yardımcı olmaktadır.

5.6. WebELS Toplantı Sistemi

WebELS Toplantı Sistemi gelişmiş bir e-toplantı sistemidir. WebELS'nin genel bir şeması Şekil 2'de verilmiştir. Sunucu tarafında veritabanı sunucusu, içerik sunucusu ve yayın yapan sunucu gibi üç adet sunucu bulunur. Veritabanı ve içerik sunucuları içerik ve kullanıcı verisi oluşturmak için kullanılırken yayın yapan sunucu ise gerçek zamanlı audio-video iletimi için kullanılır.



Şekil 2: WebELS Toplantı Sistemi

Sistemin kullanıcısı için iki temel işlem vardır: içerik oluşturma ve toplantıya katılma. İçerik oluşturma genellikle sunum yapan veya ders veren kişi tarafından gerçekleştirilir. Sunucudan indirilen içerik oluşturma aracı kullanımı kolay, Java-tabanlı bir araçtır.

- Yeni İçerik Oluşturma,
- İçerik Düzenleme
- Diğer Sunuculardan İçerik Alma.

Sunum slaytları halindeki dosyalar, kelime işlemcisi belgeleri, taşınabilir belge formatı (PDF) ve resimler WebELS tabanlı içerik için işlenmemiş materyal olarak kullanılabilir. Dosyalar sunucuya gönderilmeden önce otomatik bir şekilde yerel olarak bir dizi slayta dönüştürülür ve sıkıştırılır. Ancak, eğer dosya dönüştürme olanağı yerel olarak mümkün değilse dosyalar sunucuda dönüştürülür. Video dosyaları da slaytlara eklenebilir ve içerik görüntülenirken senkronize bir şekilde oynatılabilir.

Toplantıya katılmak da diğer bir temel kullanıcı işlemidir ancak içerik oluşturulduktan sonra gerçekleşir. İçeriğin hazır olduğunu ve sunucuda kayıtlı olduğunu varsayarsak kullanıcının toplantıya katılabilmesi için sunum panelini ve sıkıştırılmış içeriği indirmesi gerekir. Alıcı kullanıcı indirilen içeriği geçici klasöre kaydeder, içerik paketini açar ve slayt görüntülerini sunum paneline yükler. Sistem kullanıcıdan kullanıcı adı girmesini ister ve tamamlandığı zaman ilk slayt görüntüsü sunum panelinde görülür. Online sunumun iki modu vardır: sunucu modu ve dinleyici modu. Sunucu modunda slayt değiştirme, imleç pozisyonlama, döndürme, akınlaştırma ve not yazma gibi fonksiyonlarla slaytların bütün kontrolü kullanıcıdadır. Dinleyici modundaki kullanıcılar ise sadece sunuma katılanları görebilirken ancak sunum üzerinde herhangi bir kontrolleri yoktur. Dinleyici sunum

paneli sunucunun sunum panelindekileri gösteren pasif bir dinleyici görevi görür. Bu slayt sunumu senkronizasyonu sanal bir sunum paneli (VPB) kavramının kullanımıyla gerçekleştirilir. Sunucuya kaydedilen VPB verileri sunucu tarafından her slayt aktivitesinde güncellenir ve kullanıcılar da periyodik olarak senkronizasyon isteğinde bulunur. Bu bağlamda senkronizasyon, sunum olaylarının gerçek zamanlı olarak sunucu ve dinleyici arasında ikizlenmesi anlamına gelmektedir.

Video konferans sistemleri benzer birçok sistemde kullanılan eş düzey yapının aksine sunucu-alıcı yapısına dayanmaktadır. Sunucu-alıcı yapısında aynı anda ikiden fazla kullanıcı video konferansa katılabilir. Video toplantı paneli sunum panelinden bağımsız olacak şekilde tasarlanmıştır ve bu sayede video toplantıya dahil olan katılımcılar video toplantıyı sürdürürken farklı bir sunum içeriği de açabilmektedirler. Bir defada bir tane toplantı yöneticisi olabilir. Yönetici sunum yapacak kişiyi belirler, dinleyicilerin sesini kapatabilir, dinleyicileri toplantıdan kovabilir ve sunucunun görüş açısını yönetebilir.

E-toplantı için gerekli temel ihtiyaçlar çevrimiçi sunum, çevrimiçi not yazma, video konferans ve çevrimiçi mesajlaşmadır ve tüm bunlar bu sistemin içerisinde vardır. Bu özellikler sayesinde sunucu ve toplantı katılımcıları gibi uzak kullanıcılar her zaman ve her yerde internet üzerinden aynı sanal odayı paylaşmaktadırlar. Ayrıca WebELS Toplantı sistemi web tabanlı bir uygulamadır ve bu sayede herhangi bir yazılım indirip kurmaya gerek yoktur. Ancak kullanıcıların bilgisayarlarında Java Runtime Environment (JRE) ve Flash Player, internet tarayıcısı eklentisi olarak yüklü olmalıdır. Ayrıca bir web kamera ve kulaklık da gereklidir.

Araştırmanın Amacı, Önemi ve Sınırlılıkları

Amaç

Bu araştırmada temel amaç, bürolarda e-toplantı uygulamalarını ve büro çalışanlarının e-toplantı tercihini etkileyen unsurları ortaya koymaktır. Bu ana amaç doğrultusunda belirlenen alt amaç ise şöyledir:

- Bürolarda e-toplantı yönetiminde kullanılan programlar nelerdir?
- Büro çalışanlarının e-toplantı tercihinde etkili olan unsurlar nelerdir?

Önem

Çalışmada literatür taraması ile alanyazında toplantı yönetimiyle ilgili birçok araştırmanın yapıldığı, ancak e-toplantıyı derinlemesine ele alan bir araştırmanın bulunmadığı görülmüştür. Bu çalışma, büro çalışanlarına e-toplantı programları hakkında bilgi vermesi sebebiyle önemlidir.

Sınırlılıklar

Bu araştırma aşağıda belirtilen sınırlılıklar içinde yürütülmüştür.

- Elde edilen bilgiler anket yoluyla sağlanan verilerle,
- E-toplantı sistemini aktif olarak uygulayan Kızılay-Çankaya-Ankara'daki işletmeler ve bu işletmelerde çalışan toplam 28 büro çalışanı ile sınırlıdır.

Yöntem

Araştırma modeli

Araştırmada “bürolarda e-toplantıya geçiş ile ilgili çalışanların görüşlerini belirlenmeye” çalışılmıştır. Bu kapsamda, yazılı anket uygulaması ile tek grup üzerinde bir seferlik ölçümü içeren betimsel (durum tespitine yönelik) “Tek Grup Son Test Araştırma Modeli” kullanılmıştır.

Tablo1. Araştırma Modeline İlişkin Desen

Çalışma Grubu	Ölçüm/Verilerin Toplanması
Tek Grup (Ankara ili Kızılay ilçesinde e-toplantı uygulamasına katılmış KOBİ'ler)	Son Test (15.04.2013 tarihinde tek seferlik yüzyüze anket uygulaması ile)

Çalışma grubu

Araştırma, Ankara ili Kızılay ilçesindeki işletmeler üzerinde gerçekleştirilmiştir. E-toplantı uygulamalarına katılmış işletmelerdeki çalışanlar, araştırmanın çalışma evrenini oluşturmaktadır. Araştırmanın çalışma grubuna ise, bu işletmelerde e-toplantı uygulamasına katılan toplam 28 büro çalışanı dâhil edilmiştir.

Verilerin toplanması ve analizi

Araştırmada veriler, yazarlar tarafından geliştirilen “Büro Çalışanlarının E-Toplantı Tercihinde Etkili Olan Unsurları Belirlemeye Yönelik Araştırma Ölçeği” ile çalışma grubundaki işletmelerde çalışan büro çalışanlarına yüz-yüze uygulama ile elde edilmiştir. Anket büro çalışanlarının demografik özellikleri (4 soru), e-toplantı tercihinde etkili olan unsurlar (17 soru) olmak üzere toplam 21 sorudan oluşmaktadır.

Araştırmada verilerin analizinde SPSS istatistiksel analiz programı kullanılmış ve analiz sonuçları çözümlenerek yorumlanmıştır. Buna göre verilerin analizinde;

- Araştırmaya katılan büro çalışanlarının demografik özelliklerine ilişkin istatistiklerde frekans (f) ve yüzde (%),
- Araştırmaya katılan büro çalışanlarının e-toplantı tercihinde etkili olan unsurlara ilişkin istatistiklerde frekans (f) ve yüzde (%) kullanılmıştır.

Bulgular ve Yorum

Araştırmanın bu kısmında elde edilen verilerin istatistiksel çözümlenmelerine ve bunlara ilişkin yorumlara yer verilmiştir. Araştırmaya katılan büro çalışanlarının demografik özelliklerine, e-toplantı tercihinde etkili olan unsurlara ilişkin bulgular ve yorumlar aşağıda sunulmuştur.

- Büro Çalışanlarının Demografik Özellikleri

Araştırmaya büro çalışanlarının demografik özellikleri; cinsiyet, yaş, kurum ve bir yılda yapılan e-toplantı sayısı bölümleri bulunmaktadır. Bu özellikler incelenmiş, elde edilen bulgular yorumlanarak aşağıda verilmiştir.

Araştırmaya katılan büro çalışanlarının cinsiyetlerine göre dağılımı Tablo 2' de verilmiştir.

Tablo2. Cinsiyetlerine Göre Büro Çalışanlarının Dağılımı

Cinsiyet	Sayı(n)	Yüzde (%)
Kadın	11	39,3
Erkek	17	60,7
Toplam	28	100

Tablo 2' deki araştırmaya katılan büro çalışanlarının cinsiyete göre dağılımı incelendiğinde %39,3'ün kadın, %60,7'si erkeklerden oluştuğu görülmüştür.

Araştırmaya katılan büro çalışanlarının yaşlarına göre dağılımı Tablo 3'te verilmiştir.

Tablo3. Yaşlarına Göre Büro Çalışanlarının Dağılımı

Yaş	Sayı(n)	Yüzde (%)
25 ve altı	2	7,1
26-30	14	50,0
31-35	5	17,9
35-40	3	10,7
41-45	2	7,1
46-50	1	3,6
51 ve üstü	1	3,6
Toplam	28	100

Tablo 3'teki araştırmaya katılan büro çalışanlarının yaşlarına göre dağılımı incelendiğinde büyük çoğunluğun (%50,0) 26-30 yaşlarında oluştuğu söylenebilir. Geri kalanları ise, (%7,1) 25 ve altı, (%17,9) 31-35, (%11,7) 35-40, (%7,1) 41-45 (%3,6) 46-50 ve (%3,6) 51 ve üstü yaşta olduğu söylenebilir.

Araştırmaya katılan büro çalışanlarının kurum/kuruluşlara göre dağılımı Tablo 4' te verilmiştir.

Tablo4. Kurum/ Kuruluşlara Göre Büro Çalışanlarının Dağılımı

Kurum	Sayı(n)	Yüzde (%)
Kamu	3	10,7
Özel	25	89,3
Toplam	28	100

Tablo 4'teki araştırmaya katılan büro çalışanlarının kurum/kuruluşlara göre dağılımı incelendiğinde %10,7'sinin kamu, %89,3'ünü özel sektör oluşturduğu görülmüştür.

Araştırmaya katılan büro çalışanlarının bir yılda yapılan e-toplantı sayısına göre dağılımı Tablo 5'te verilmiştir.

Tablo5. Bir Yılda Yapılan E-Toplantı Sayısına Göre Büro Çalışanlarının Dağılımı

Bir Yılda Yapılan E-Toplantı Sayısı	Sayı(n)	Yüzde (%)
1 Kez	2	7,1
2 Kez	5	17,9
3 Kez	4	14,3
4 Kez	1	3,6
5 ve Daha Fazla	11	39,3
Hiç Katılmadım	5	17,9
Toplam	28	100

E-toplantıya katılım sayısı olarak bakıldığında ise, örneklem grubunda yer alan büro çalışanlarının çoğunun (%39,3) yılda 5 ve daha fazla e-toplantıya katıldığı, bunu (%17,9) 2 kez katılanlar ve (%17,9) hiç katılmayanlar takip etmekte, (%14,3) 3 kez katılanlar, (%7,1)1 kez katılanlar, (%3,6) 4 kez katılanlar azalarak birbirlerini takip ettiği görülmüştür.

Büro Çalışanlarının E-Toplantı Tercihinde Etkili Olan Unsurlarla İlgili Görüşleri

Büro çalışanlarının e-toplantı tercihinde etkili olan unsurlar alt boyutunda incelenmiştir. Bu boyutlara ait bulgular ve yorumlar Tablo 6 'da verilmiştir.

Tablo6. Büro Çalışanlarının E-Toplantı Tercihinde Etkili Olan Unsurlarla İlgili Görüşleri

S	İFADELER	HK	K-	?	K+	TK	TOP
1	E-Toplantının konusu etkilidir.	1 %3,6	2 %7,1	3 %10,7	15 %53,6	7 %25,0	28 %100
2	E-Toplantı düzenleyen kişi/kurumun saygınlığı etkilidir.	1 %3,6	3 %10,7	2 %7,1	10 %35,7	12 %42,9	28 %100
3	E-Toplantının amacı net olarak belirlenmiş ve katılımcılara iletilmesi etkilidir.	-	-	-	13 %46,4	15 %53,6	28 %100
4	E-Toplantının düzenlendiği tarih etkilidir.	2 %7,1	2 %7,1	3 %10,7	15 %53,6	6 %21,4	28 %100
5	E-Toplantının örgüt içi iletişimin gelişimini desteklemesi etkilidir.	1 %3,6	-	8 %28,6	11 %39,3	8 %28,6	28 %100
6	E-Toplantı sisteminin kullanımı hakkında çalışanlara e-mail ile yeterli bilgi verilip verilmemesi etkilidir.	-	1 %3,6	4 %14,3	14 %50,0	9 %32,1	28 %100
7	E-Toplantı sisteminin kurulum ücretinin düşük olması etkilidir.	2 %7,1	2 %7,1	8 %28,6	7 %25,0	9 %32,1	28 %100
8	E-Toplantı sistemi hakkında yeterli açıklama olup olmaması etkilidir.	-	1 %3,6	1 %3,6	16 %57,1	10 %35,7	28 %100
9	Geleneksel toplantının maliyeti etkilidir.	1 %3,6	6 %21,4	8 %28,6	10 %35,7	3 %10,7	28 %100
10	Geleneksel toplantının düzenlendiği yere seyahat süresi ve ulaşım maliyeti etkilidir.	-	2 %7,1	6 %21,4	10 %35,7	10 %35,7	28 %100
11	Geleneksel toplantının düzenlendiği yere alternatif ulaşım araçlarının bulunması etkilidir.	1 %3,6	2 %7,1	5 %17,9	10 %35,7	10 %35,7	28 %100
12	E-Toplantı sisteminin güvenlik düzeyi etkilidir.	-	1 %3,6	4 %14,3	10 %35,7	13 %46,4	28 %100
13	E-Toplantının düzenlendiği tarihte başka bir toplantının olmaması etkilidir.	-	2 %7,1	3 %10,7	13 %46,4	10 %35,7	28 %100
14	E-Toplantının sunumunda kullanılan dil etkilidir.	-	1 %3,6	3 %10,7	10 %35,7	14 %50,0	28 %100
15	E-Toplantıya katılanların sayısı etkilidir.	-	-	4 %14,3	13 %46,4	11 %39,3	28 %100
16	E-Toplantının süresi etkilidir.	-	-	4 %14,3	13 %46,4	11 %39,3	28 %100
17	E-Toplantıya ilişkin çalışanların ilgisi etkilidir.	-	1 %3,6	1 %3,6	12 %42,9	14 %50,0	28 %100
TOPLAM		9 %1,9	26 %5,5	67 %14,1	202 %42,4	172 %36,1	476 %100

HK : Hiç Katılmıyorum, **K-**: Katılmıyorum, **?**: Emin Değilim, **K+**: Katılıyorum, **TK**: Tamamen Katılıyorum

Tablo 6'daki büro e-toplantı tercihinde etkili olan unsurlar ile ilgili görüşleri incelendiğinde;

1. "E-toplantının konusu etkilidir." ifadesine ilişkin 28 büro çalışanın 7'si (%25,0) Tamamen Katılıyorum, 15'i (%53,6) Katılıyorum, 3'ü (%10,7) Emin Değilim, 2'si (%7,1) Katılmıyorum, 1'i (%3,6) Hiç Katılmıyorum olarak görüş belirttiği,
2. "E-toplantıyı düzenleyen kişi/kurumun saygınlığı etkilidir." ifadesine ilişkin 28 büro çalışanın 12'si (%42,9) Tamamen Katılıyorum, 10'u (%35,7) Katılıyorum, 2'si (%7,1) Emin değilim, 3'ü (%10,7) Katılmıyorum, 1'i (53,6) Hiç Katılmıyorum olarak görüş belirttiği,
3. "E-toplantının amacı net olarak belirlenmiş ve katılımcılara iletilmesi etkilidir." ifadesine ilişkin 28 büro çalışanın 15'i (%53,6) Tamamen Katılıyorum, 13'ü (%46,4)) Katılıyorum olarak görüş belirttiği,
4. "E-toplantının düzenlendiği tarih etkilidir." ifadesine ilişkin 28 büro çalışanın 6'sı(%21,4) Tamamen Katılıyorum, 15'i (%53,6) Katılıyorum, 3'ü (%10,7) Emin Değilim, 2'si (%7,1) Katılmıyorum, 2'si (%7,1) Hiç katılmıyorum olarak görüş belirttiği,
5. "E-toplantının örgüt içi iletişimi desteklemesi etkilidir." ifadesine ilişkin 28 büro çalışanın 8'i (28,6) Tamamen Katılıyorum, 11'i (%39,3) Katılıyorum, 8'i (%28,6) Emin Değilim, 1'i (%3,6)) Hiç katılmıyorum olarak görüş belirttiği,
6. "E-toplantı sisteminin kullanımı hakkında çalışanlara e-mail ile yeterli bilgi verilip verilmemesi etkilidir." ifadesine ilişkin 28 büro çalışanın 9'u (%32,1) Tamamen Katılıyorum, 14'ü (%50,0) Katılıyorum, 4'ü (%14,3) Emin Değilim, 1'i (%3,6) Katılmıyorum olarak görüş belirttiği,
7. "E-toplantı sisteminin kurulum ücretinin düşük olması etkilidir." ifadesine ilişkin 28 büro çalışanın 9'u (%32,1) Tamamen Katılıyorum, 7'si (%25,0) Katılıyorum, 8'i (%28,6) Emin Değilim, 2'si (%7,1) Katılmıyorum, 2'si (%7,1) Hiç katılmıyorum olarak görüş belirttiği,
8. "E-toplantı sistemi hakkında yeterli açıklama olup olmaması etkilidir." ifadesine ilişkin 28 büro çalışanın 10'u (%35,7) Tamamen Katılıyorum, 16'sı (%57,1) Katılmıyorum, 1'i (%3,6) Emin Değilim, 1'i (%3,6) Katılmıyorum olarak görüş belirttiği,
9. "Geleneksel toplantının maliyeti etkilidir." ifadesine ilişkin 28 büro çalışanın 3'ü(%10,7) Tamamen Katılıyorum, 10'u (%35,7) Katılıyorum, 8'i (%28,6) Emin Değilim, 6'sı (%21,4) Katılmıyorum, 1'i (%3,6) Hiç katılmıyorum olarak görüş belirttiği,
10. "Geleneksel toplantının düzenlendiği yere seyahat süresi ve ulaşım maliyeti etkilidir." ifadesine ilişkin 28 büro çalışanın 10'u (%35,7) Tamamen Katılıyorum, 10'u (%35,7) Katılıyorum, 6'sı (%21,4) Emin Değilim, 2'si (%7,1) Katılmıyorum, 0'sı (%0,0) Hiç katılmıyorum olarak görüş belirttiği,
11. "Geleneksel toplantının düzenlendiği yere alternatif ulaşım araçlarının bulunması etkilidir." ifadesine ilişkin 28 büro çalışanın 10'u (%35,7) Tamamen Katılıyorum, 10'u (%35,7) Katılıyorum, 5'i (%17,9) Emin Değilim, 2'si (%7,1) Katılmıyorum, 1'i (%3,6) Hiç katılmıyorum olarak görüş belirttiği,
12. "E-Toplantı sisteminin güvenlik düzeyi etkilidir." ifadesine ilişkin 28 büro çalışanın 13'ü (%46,4) Tamamen Katılıyorum, 10'u (%35,7) Katılıyorum, 4'ü (%14,3) Emin Değilim, 1'i (%3,6) Katılmıyorum, 0'ı (%0,0) Hiç katılmıyorum olarak görüş belirttiği,
13. "E-Toplantının düzenlendiği tarihte başka bir toplantının olmaması etkilidir." ifadesine ilişkin 28 büro çalışanın 10'u (%35,7) Tamamen Katılıyorum, 13'ü (%46,4) Katılıyorum, 3'ü (%10,7) Emin Değilim, 2'si (%7,1) Katılmıyorum, 0'ı (%0,0) Hiç katılmıyorum olarak görüş belirttiği,
14. "E-Toplantının sunumunda kullanılan dil etkilidir." ifadesine ilişkin 28 büro çalışanın 14'ü (%50,0) Tamamen Katılıyorum, 10'u (%35,7) Katılıyorum, 3'ü (%10,7) Emin Değilim, 1'i(%3,6) Katılmıyorum, 0'ı (%0,0) Hiç katılmıyorum olarak görüş belirttiği,

15. "E-Toplantıya katılanların sayısı etkilidir." ifadesine ilişkin 28 büro çalışanın 11' i (%39,3) Tamamen Katılıyorum, 13'ü (%46,4) Katılıyorum, 4'ü (%14,3) Emin Değilim, 0'ı (%0,0) Katılmıyorum, 0'ı (%0,0) Hiç katılmıyorum olarak görüş belirttiği,
16. "E-Toplantının süresi etkilidir." ifadesine ilişkin 28 büro çalışanın 11'i (%39,3) Tamamen Katılıyorum, 13'ü (%46,4) Katılıyorum, 4'ü (%14,3) Emin Değilim, 0'ı (%0,0) Katılmıyorum, 0'ı (%0,0) Hiç katılmıyorum olarak görüş belirttiği,
17. "E-Toplantıya ilişkin çalışanların ilgisi etkilidir." ifadesine ilişkin 28 büro çalışanın 14'ü (%50,0) Tamamen Katılıyorum, 12'si (%42,9) Katılıyorum, 1'i (%3,6) Emin Değilim, 1'i (%3,6) Katılmıyorum, 0'ı (%0,0) Hiç katılmıyorum olarak görüş belirttiği görülmektedir.

Özet olarak, büro çalışanlarının e-toplantı tercihlerinde sırasıyla; e-toplantının konusunun, e-toplantıya ilişkin çalışan ilgisinin, e-toplantı hakkında yeterli açıklama olup olmamasının oldukça etkili unsurlar olduğu; geleneksel toplantının maliyeti, e-toplantı sisteminin kurulum ücretinin düşük olması ve e-toplantının düzenlendiği tarihin ise diğer unsurlara göre daha az etkili olduğu bulgusuna ulaşılmıştır

Sonuç ve Öneriler

Araştırmada, e-toplantı yönetimi sürecine geçiş ve e-toplantı uygulamaları teorik olarak ele alınmış, büro çalışanlarının e-toplantı tercihinde etkili olan unsurlar istatistiksel çözümlenmeleri araştırma bulguları ile ortaya konulmuştur. Araştırmanın amaçlarına göre elde edilen sonuçlar aşağıda verilmiştir:

Araştırmaya katılan büro çalışanlarının yarısından fazlası erkek ve büro çalışanlarının yarısı (%50,0) 26-30 yaş grubunda yer almaktadır. Kurum/kuruluşlara göre dağılımına bakıldığında, büro çalışanlarının yarısından fazlası (%89,3) özel sektörde yer almaktadır. Araştırmaya katılan büro çalışanlarının bir yılda yaptıkları e-toplantı sayısına bakıldığında ise, büro çalışanlarının çoğunun (%39,3) yılda 5 ya da daha fazla e-toplantı yaptıkları belirlenmiştir.

Büro çalışanlarının ankette yer alan e-toplantı tercihinde etkili olan unsurlara büyük çoğunluğunun katıldığı saptanmıştır. E-toplantının konusunun, e-toplantıya ilişkin çalışan ilgisinin, e-toplantı hakkında yeterli açıklama olup olmamasının oldukça etkili unsurlar olduğu görülmüştür. Geleneksel toplantının maliyeti, e-toplantı sisteminin kurulum ücretinin düşük olması ve e-toplantının düzenlendiği tarihin ise diğer unsurlara göre daha az etkili olduğu sonucuna varılmıştır.

Araştırma bulgularından hareketle varılan sonuçlara dayalı olarak geliştirilen öneriler aşağıda sunulmuştur:

- Büro çalışanlarının e-toplantı hakkında yeterli bilgiye sahip olması, bilgisayar-okuryazarlık seviyesi, teknik hataları bilme ve düzeltme becerisi, Web programlama dillerini bilmesi ve internet hizmeti veren servis sağlayıcı hakkında bilgi sahibi olması ve kendilerini bu alanlarda geliştirmeleri gerekmektedir. Bu alanlarda büro çalışanlarına hizmet içi eğitim dersleri verilebilir ve kişisel gelişimlerine katkıda bulunması sağlanabilir.
- Araştırmada 28 büro çalışanı yer almıştır. Bu sayı güvenilir istatistikî sonuçlar için yeterli sayıyı karşılamaktadır, ancak araştırma sonuçlarının genellenebilmesi için daha çok sayıda büro çalışanı üzerinde çalışmanın yapılması önerilebilir.

Kaynakça

- Aytürk, N. (1990). Yönetim Sanatı. İstanbul. Emel Matbaacılık.
- Barker, A.(1999) Daha İyi Nasıl Toplantı Düzenleme, (Çev. Ali Çimen), İstanbul: Timas Yayınları 1.Baskı, s.11.
- Benligiray, S. (2002). Büro Yönetimi. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yay. No. 1364, Açıköğretim Fak. Yay. No. 731.
- Davis, K. (1988) İşletmelerde İnsan Davranışı, (Çev. Kemal Tosun ve diğerleri), İşletme Fakültesi Yayın No:199, İşletme İktisadi Enstitüsü Yayın No:98, s.604.
- 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.
- Hakken, D. (1993), "Computing And Social Change: New Technology And Workplace Transformation", 1980 - 1990, *Annu. Rev. Anthropol.*, (22:), S.107-132.
- Hodgings, H. Wayne (2000). Into The Future: A Vision Paper", Prepared For American Society For Training & Development (Astd), Commision On Technology And Adult Learning, [Www.Learnitivity.Com/Download/Mp7.Pdf](http://www.Learnitivity.Com/Download/Mp7.Pdf), Usa.
- Hoşgeçin, K ve Bozkaya, Ç. (1994) Toplantı Hazırlama Kılavuzu, Ankara:Türkiye Cumhuriyeti Sağlık Bakanlığı, s. 2.
- Keenan, K.(1997)Yöneticinin Kılavuzu: Toplantı Yönetimi, (Çev.Yelda Soykan), İstanbul: Remzi Kitabevi, 1.Basım, s.12.
- Kraft, J.F. Ve Siegenthaler, J.K. (1989), "Office Automation, Gender And Change: An Analysis Of The Management Literature", *Science, Technology And Human Values*, (14:2), s.195- 212.
- Keskin, N. ve Öztürk Başpınar, N. (2011). Toplantı Yönetimi. Ankara :Nobel Yayıncılık.
- Keskin, N. ve Öztürk Başpınar, N. (2011). Toplantı Yönetimi. Ankara :Nobel Yayıncılık. s. 7.
- Keskin, N. ve Öztürk Başpınar, N. (2011). Toplantı Yönetimi. Ankara :Nobel Yayıncılık. s. 31.
- Megep. (2008) Büro Yönetimi ve Sekreterlik Toplantı Organizasyonu. Ankara: Milli Eğitim Bakanlığı. s. 3
- Mengi, Z. (2012). Hürriyet Gazetesi, www.hurriyet.com.tr/k20206888.Asp
- Özkul, E. (Editör). (2012). Büro Teknolojileri, Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi ve Web-Ofset Yayıncılık.
- Payne, J. S. (1998) Bir Haftada Başarılı Toplantı Yönetimi, (Çev. Emel Köymen), İstanbul: Dünya Yayıncılık, s.8.
- Taşkın, A. (2005). Toplantı Yönetimi Ve Bir Uygulama, Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.
- TDK (2007). Sözlükler, <http://www.tdk.gov.tr/TR/BelgeGoster.aspx>
- Tengilimoğlu, D. ve Çoşan, P. (2004). Yönetici Asistanlığı. Ankara: Asil Yayın Dağıtım Ltd. Şti.

Temgilimoğlu, D. ve Çoşan, P (2008). Yönetici Asistanlığı. Ankara: Asil Yayın Dağıtım Ltd. Şti.s. 178.

Thomsett, M. C. (1997). Toplantı Sanatı, (Çev. Derya Demiray). İstanbul: Epsilon Yayınları, s.28.

Tutar, H., Başpınar, Ö. ve Altınöz, M. (2004). Sekreterlik El Kitabı. Ankara: Seçkin Yayınları. s. 299.

Yeşilyurt, E. ve Çankaya, İ. (2007). Toplantı Yönetimi. Doğu Anadolu Araştırmaları.

İnternet Kaynakları

<http://kisi.deu.edu.tr/userweb/hasan.gundogdu/ToplantıYonetimi.ppt>

<http://www.perculus.com/ozellikler.html>

https://www.toplante.com/toplante_nedir.aspx

http://www.teamviewer.com/tr/res/pdf/TeamViewer7_meeting_info_sheet_tr.pdf

<http://www.slideshare.net/veyselugurkizmaz/lync-2010-ile-online-toplantlar>

http://www.iiis.org/CDs2011/CD2011IDI/ICEIC_2011/PapersPdf/EI653TO.pdf

<http://www.microsoft.com/tr-tr/lync/what-is-lync.aspx>

<https://www.toplante.com/>

<http://www.unimedya.net.tr/videokonferans.aspx>

<http://www.investopedia.com/terms/e/e-meeting.asp>

http://rii.ricoh.com/sites/default/files/berna/erol_elearning.pdf

<http://www.businessdictionary.com/definition/recording.html>

<http://www.investopedia.com/terms/e/e-meeting.asp>

EĞİTİMDE SOSYAL AĞLARIN KULLANIMINA İLİŞKİN ÖĞRENCİ GÖRÜŞLERİNİ BELİRLEMeye YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA: FACEBOOK ÖRNEĞİ

Sami ACAR¹, Aylin YENMİŞ²

Özet

Bu araştırmanın temel amacı, eğitimde sosyal ağların kullanılmasına ilişkin öğrenci görüşlerini ortaya koymaktır. Araştırmada eğitimde kullanılan sosyal ağlardan Facebook örneği ele alınmış ve öğrencilerin bu sosyal ağa ilişkin görüşleri belirlenmeye çalışılmıştır.

Araştırmada, teorik bilgiler alanyazın taraması sonucunda elde edilen yazılı kaynaklardan, öğrenci görüşlerine ilişkin veriler ise Sacide Güzin Mazman(2009) tarafından geliştirilen "Facebook Kullanım Amacı ve Eğitsel Bağlamda Kullanımı Ölçeği"nden çalışmaya ilişkin maddelerin (15 madde) öğrencilere yüz yüze uygulanması ile elde edilmiştir. Araştırma bu özelliği ile betimsel bir araştırma olup mevcut durum hakkında bilgi vermeyi ve muhtemel gelişmeleri de ortaya koymayı amaçlamaktadır.

Araştırmanın çalışma grubunu, Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Büro Yönetimi Eğitimi Bölümünde 2012-2013 eğitim-öğretim yılı bahar döneminde 4.sınıfta okuyan 40 öğrenci oluşturmaktadır.

Araştırma bulgularına göre; eğitimde sosyal ağların (Facebook) kullanımına ilişkin öğrenci görüşlerinin iletişim, işbirliği, materyal paylaşımı ve eğitimde yenilikler açısından pozitif yönde olduğu, Facebook üzerinde öğrenciler arasında yardımlaşmanın ve paylaşımın gerçekleştiği görülmüştür. Diğer bir ifadeyle, öğrenci-öğretmen etkileşimi ile ilgili olarak öğrencilerin Facebook üzerinden kurdukları etkileşimleri olumlu buldukları, öğrencilerin Facebook üzerinden kaynak ve bilgi paylaşımında buldukları ve birbirlerinin paylaşımlarından yararlandıkları istatistiksel çözümlenmeleri içeren araştırma bulguları ile desteklenmiş ve kanıtlanmıştır.

Anahtar Kelimeler: Eğitimde sosyal ağlar, facebook, öğrenci görüşleri.

A RESEARCH STUDY ON DETERMINE OF STUDENTS OPINIONS FOR SOCIAL NETWORKS IN EDUCATION: SAMPLE STUDY OF FACEBOOK

Abstract

The aim of this research is to determine of students opinions about social networks which are used in education. Facebook which is used in education and educational social network, is discussed in this study and determined of students opinions for this social network.

In this study, theoretical information which are related to social networks, specially Facebook, are obtained from written and printed resources in the library and internet, and these are summarized and presented. The data on students opinions are obtained through "Purposes of Facebook Usage and Educational Usage of Facebook Scale" which is contain 15 items and applied to students face to face and developed by Sacide Güzin Mazman (2009). This research is a descriptive study with this feature, and aims to provide information on the current situation and also explore the possible developments of applications.

Study group in this research are consists of 40 students who are studying in the department of Office Management Education in Faculty of Commerce and Tourism in Gazi University, and registered the 4'th class in the spring semester of 2012-2013 education year.

¹ Yrd.Doç.Dr., Gazi Üniversitesi Gazi Eğitim Fakültesi Bilgisayar ve Öğretim Tekn. Eğitimi, samiacar@gazi.edu.tr

² Lisans Öğrencisi, Gazi Üniversitesi Büro Yönetimi Eğitimi Bölümü, aylin-yenmis-92@hotmail.com

Research findings show that students opinions on Facebook usage are positive for communication, collaboration, share of educational materials and innovation in education. In other words students are assisted each other and shared information on Facebook, student-teacher interaction is positive for them, they are shared resources and information and followed each other. These findings were supported and proven by statistically.

Key Words: Social networks in education, facebook, student opinions.

Giriş

İnternetin ortaya çıkmasıyla birlikte iletişim biçimlerinde ve günlük yaşantıda pek çok değişiklik olmuştur. İnsan ilişkilerinde yüz yüze iletişimin yerini teknolojik araçlarla yapılan iletişim şekilleri almaya başlamıştır. Bu da internet üzerinden kurulan yeni tür ilişkileri beraberinde getirmiştir (Murray, 2008: 8-12). Sanal ortamdaki bu yeni iletişim biçimlerinin merkezinde ise sosyal medya içindeki sosyal paylaşım ağları bulunmaktadır.

Sosyal paylaşım ağları, insanların internet üzerinde yarattığı sanal toplumsal yaşamdır. Bu ağlar içinde kişiler, kendilerini tanımlayarak, aynı kültür seviyesinde rahatlıkla anlaşabilecekleri diğer insanlarla internetin sunduğu olanaklar aracılığı ile iletişim kurarlar.

Ülkemizde ve dünyada internet kullanıcılarının sayısı ve bu kullanıcıların internette geçirdikleri süre hızla artmaktadır. İnternet kullanımındaki artışa paralel olarak; kullanıcılara kendi içeriklerini oluşturma, sosyalleşme gibi olanaklar sağlayan sosyal paylaşım ağlarının da giderek yaygınlaştığı görülmektedir (Amichai-Hamburger ve Vinitzky, 2010). Sosyal paylaşım ağları, kullanıcının profil oluşturabildiği ve kendisini diğer kullanıcılara bağlayan kişisel bir ağ kurabildiği, online konular olarak tanımlanmaktadır (Lenhart ve Madden, 2007).

Sosyal ağ kullanıcılarının çoğunun gençlerden ve öğrencilerden oluşması ve kullanıcılara zengin etkileşim imkânı sunması, bu ortamların eğitim amaçlı kullanımını akla getirmektedir. Sosyal ağ sitelerinin her yaştaki öğrencinin hayatında öneme sahip olması, bazı eğitimciler arasında büyük ilgi uyandırmıştır (Selwyn, 2009). Joly (2007) birçok araştırmacının bu sanal ortamların kullanıcılar üzerindeki etkisini merak ettiğini belirtmiştir. Ayrıca bu araştırmacıların, gerçekten önemli bir etkisi var ise sosyal ağların eğitimin içerisinde olması konusunda hem fikir olduklarını ifade etmiştir. Ajan ve Hartshorne (2008) sosyal ağ sitelerinin yükseköğretimde işbirliği ve dayanışmayı geliştirmek için kullanılabilirliğini belirtmişlerdir. Grant (2008, akt. Mazman, 2009) ise sosyal ağların eğitim-öğretim ortamlarında kullanılmasının öğrenciler ve öğretmenler arasında daha etkili bir iletişim sağlayacağına, bu sosyal ağlar sayesinde öğreticilerin öğrencilerini daha iyi tanıyabileceklerine dikkat çekmektedir. Ferdig (2007) sosyal ağ uygulamalarının; yapılandırmacı yaklaşımdaki birçok pedagojik noktaya yakından ilişkili olduğunu belirtmiş ve bu araçların aktif öğrenme, sosyal öğrenme, uygulama ve öğrenme toplulukları gibi pedagojik yaklaşımları desteklediğini ileri sürmüştür.

Bazı araştırmacılar sosyal ağlar, özellikle de Facebook ile yükseköğretim arasında güçlü bir bağ olduğunu belirtmektedir. Örneğin Mazman (2009), bazı derslerin belirli boyutlarının, özellikle lisans seviyesindeki öğrencilerle Facebook ortamında yürütülebileceğini ve bu esnek ortamdaki öğrenmelerin çeşitli boyutlarıyla irdelenebileceğini dile getirmektedir. Baran (2010) ise, Uzaktan eğitim adlı lisans dersinin Facebook grubu ile desteklenerek işlenmesi ile ilgili bir çalışma yürütmüştür. Bu çalışmanın sonuçları birçok öğrencinin Facebook'un bilgi paylaşımı için uygun olduğunu düşündüğünü göstermiştir. Ayrıca bu çalışmadaki birçok öğrenci, arkadaşları ve öğretim elemanı ile iletişim halinde olmak için Facebook'un etkili bir araç olduğunu düşünmektedir. Bununla birlikte anlamlı sayıda öğrencinin, yüz yüze dersleri Facebook destekli derse tercih ettiğini ortaya koymuştur. Sosyal ağlar ve yüksek öğretim arasında var olduğu belirtilen bağlantının, benzer akademik araştırmalarla incelenmesi; bu ortamların eğitim-öğretim için kullanılmasının öğrenci ve eğitimcilere ne gibi katkılar sağlayabileceğinin belirlenmesi açısından yararlı olacaktır.

Sosyal ağlar iletişim becerilerini geliştirir, katılımı ve sosyal bağlılığı genişletir, akran desteğini güçlendirir ve işbirliğine dayalı öğrenmenin gerçekleşmesini sağlar. Ayrıca sosyal ağ siteleri, üniversitelerin desteği olmadan da kolay ve ucuz bir şekilde kullanılabilen, öğrenciler için eğitim süreçlerine kolaylıkla entegre edilebilmekte ve bu türdeki kullanımlar hızla yaygınlaşmaktadır (Yasemin vd., 2010: 2).

Eğitimde sosyal ağların (facebook) kullanılmasına ilişkin ilgili alanyazında bir çok çalışmasına karşın Büro Yönetimi Eğitimi alanında öğrenim gören öğrencilerin Facebook sosyal ağına ilişkin görüşlerini inceleyen spesifik bir çalışmaya rastlanılmadığından bu araştırmanın problem cümlesi şu şekilde oluşturulmuştur:

“Eğitimde sosyal ağların(facebook) kullanılmasına ilişkin öğrenci görüşleri nedir?”.

Amaç, Önem ve Sınırlılıklar

Amaç

Araştırmada temel amaç eğitimde sosyal ağların (facebook) kullanımına ilişkin öğrenci görüşlerini ortaya koymaktır. Bu ana amaç doğrultusunda belirlenen alt amaçlar ise şöyledir;

- İletişim açısından öğrencilerin sosyal ağ kullanımına ilişkin görüşleri nedir?
- İşbirliği açısından öğrencilerin sosyal ağ kullanımına ilişkin görüşleri nedir?
- Materyal paylaşımı açısından öğrencilerin sosyal ağ kullanımına ilişkin görüşleri nedir?
- Eğitimde yenilikler açısından öğrencilerin sosyal ağ kullanımına ilişkin görüşleri nedir?
- İletişim, işbirliği, materyal paylaşımı ve eğitimde yenilikler boyutlarına ilişkin öğrenci görüşleri cinsiyete, yaşa ve cinsiyet*yaş ortak etkisine göre farklılık göstermekte midir?

Önem

Sosyal ağlar iletişim becerilerini geliştirir, katılımı ve sosyal bağlılığı genişletir, akran desteğini güçlendirir ve işbirliğine dayalı öğrenmenin gerçekleşmesini sağlar. Facebook; bilgi paylaşımı ve iletişim açısından önemli avantajlar sunmaktadır. Sosyal ağ uygulamaları; aktif öğrenme, sosyal öğrenme, uygulama ve öğrenme toplulukları gibi pedagojik yaklaşımları desteklemektedir. Kullanıcılara zengin etkileşim imkânı sunduğu için tercih sebebidir. Yükseköğretimde işbirliği ve dayanışmayı geliştirmektedir. Öğrenciler ve öğretmenler arasında daha etkili bir iletişim sağlamak ve öğrencilerin akranlarını daha iyi tanımasını sağlamaktadır.

Bu araştırma eğitimde sosyal ağların (facebook) kullanılmasına ilişkin öğrenci görüşlerinin belirlenmesine yönelik olup, bu sosyal ağlar içerisinde yaygın kullanımı ve eğitsel açıdan uygun bir yapıya sahip olan Facebook kullanımına ilişkin öğrenci görüşlerini ortaya koymaktadır. Bu özelliği ile araştırma güncel teknolojilerin eğitim ortamlarında kullanılabilirliğini incelemekte ve bu açıdan önem arz etmektedir.

Sınırlılıklar

Araştırma Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi’nde eğitim gören;

- Büro Yönetimi Eğitimi bölümü 4. sınıfta öğrenim gören 40 öğrenci ile,
- 2012-2013 eğitim-öğretim yılı bahar dönemi ile,
- Sosyal ağlardan Facebook ve bu ağın eğitsel kullanımına ilişkin öğrenci görüşlerini belirlemeye yönelik uygulanan ölçek verileri ile sınırlıdır.

Yöntem

Araştırma modeli

Araştırmada eğitimde sosyal ağların kullanımına ilişkin öğrenci görüşleri, Facebook sosyal ağı dâhilinde iletişim, işbirliği, materyal paylaşımı ve eğitimde yenilikler boyutlarında belirlenmeye çalışılmıştır. Bu kapsamda, yüzyüze anket uygulaması ile tek grup üzerinde bir seferlik ölçümü içeren betimsel (durum tespitine yönelik) “Tek Grup Son Test Araştırma Modeli” kullanılmıştır.

Tablo1. Araştırma Modeline İlişkin Desen

Çalışma Grubu	Ölçüm/Verilerin Toplanması
Tek Grup (Gazi Üniversitesi/TTEF/Büro Yönetimi Eğitimi Bölümü 2012-2013 Eğitim Öğretim Yılı Bahar Dönemi 4. sınıf öğrencileri)	Son Test (06.06.2013 tarihinde tek seferlik yüzyüze anket uygulaması ile)

Çalışma grubu

Araştırma Gazi Üniversitesi, Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Büro Yönetimi Eğitimi Bölümü son sınıf öğrencileri üzerinde gerçekleştirilmiştir. İlgili bölümde 4. sınıfta kayıtlı toplam 82 öğrenci olup, araştırmanın çalışma evrenini oluşturmaktadır.

Araştırmanın çalışma grubunu ise derslere sürekli katılan 4.sınıf öğrencilerinden rastgele seçilen 40 öğrenci oluşturmaktadır.

Verilerin toplanması ve analizi

Araştırmada, öğrencilerin sosyal ağların (Facebook) kullanımına ilişkin görüşlerini belirlemek amacıyla Sacide Güzin Mazman (2009) tarafından geliştirilen ve Ali Karakaş (2011) tarafından başka bir çalışmada da kullanılan “Facebook Kullanım Amacı ve Eğitsel Bağlamda Kullanımı Ölçeği”nden yararlanılmıştır. Çalışmada “Eğitimde Sosyal Ağların Kullanımına İlişkin Öğrenci Görüşleri Ölçeği” olarak ifade edilen ölçek bu ölçekten araştırmaya ilişkin boyutları içeren maddelerinden oluşmaktadır. Ölçeğin araştırmada kullanımı için gerekli izin alınmış ve uygulamada ölçeğin güvenilirlik analizi yapılmıştır. Ölçeğin likert tipi olması ve değerlendirmede derecelendirmenin kullanımı nedeniyle güvenilirlik katsayısı belirlenirken Cronbach Alpha değeri esas alınmıştır. Ölçeğe ilişkin güvenilirlik katsayısı ($\alpha=0,88$), ölçeğin yüksek düzeyde güvenilir olduğunu göstermektedir (Ölçeğin alt boyutlardaki güvenilirlik katsayıları: iletişim $\alpha=0,79$; işbirliği $\alpha=0,68$; materyal paylaşımı $\alpha=0,75$; eğitimde yenilik $\alpha=0,75$).

Araştırmada, eğitimde sosyal ağların kullanımına ilişkin öğrenci görüşlerini içeren ve yüz yüze anket uygulaması ile elde edilen veriler SPSS istatistiksel analiz programında analiz edilmiş, çözümlenerek yorumlanmıştır. İstatistiksel analizlerde, frekans, yüzde ve çok faktörlü varyans analizinden yararlanılmıştır.

Bulgular ve Yorum

Araştırmada çalışma grubu öğrencilerine yüz yüze uygulanan ölçek ile elde edilen verilere ilişkin bulgular, demografik özellikler ve sosyal ağ (facebook) kullanımına ilişkin görüşler olmak üzere iki ayrı başlık altında aşağıda verilmiştir.

Öğrencilerin Demografik Özellikleri

Araştırmaya katılan öğrencilerin demografik özellikleri; cinsiyet ve yaş değişkenleri açısından incelenmiş, elde edilen bulgular yorumlanarak aşağıda verilmiştir.

Araştırmaya katılan öğrencilerin cinsiyetlerine göre dağılımı Tablo 2’de sunulmuştur.

Tablo2. Cinsiyetlerine Göre Öğrencilerin Dağılımı

Cinsiyet	Sayı (n)	Yüzde (%)
Kız	23	57,5
Erkek	17	42,5
Toplam	40	100,0

Tablo 2’deki araştırmaya katılan öğrencilerin (40 öğrencinin) cinsiyetlerine göre dağılımı incelendiğinde; çalışma grubu öğrencilerinin yarısından çoğunun kız öğrencilerden oluştuğu görülmektedir (%57,5). Erkek öğrencilerin oranının ise, kız öğrencilere göre biraz daha düşük olduğu (%42,5) buna etken sebep ise ilgili bölüme ağırlıklı olarak kız öğrencilerin kayıt olmasından kaynaklandığı söylenebilir.

Araştırmaya katılan öğrencilerin yaşlarına göre dağılımı Tablo 3’te verilmiştir.

Tablo3. Yaşlarına Göre Öğrencilerin Dağılımı

Yaş	Sayı (n)	Yüzde (%)
18 – 21 arası	19	47,5
22 – 24 arası	20	50,0
25 ve üstü	1	2,5
Toplam	40	100

Tablo 3’teki verilere göre; araştırmaya katılan öğrencilerin çoğunun 22-24 yaş grubunda olduğu (%50,0), 18-21 yaş arasındakilerin oranının (%47,5) da bu orana yakın olduğu, 25 yaş ve üstü grupta (%2,5) yok denecek kadar az öğrenci olduğu görülmektedir. Bu da araştırmaya katılan öğrencilerin yaklaşık tamamının genç ve yakın yaş grubunda olduğunu göstermektedir.

Sosyal Ağ (Facebook) Kullanıma İlişkin Öğrenci Görüşleri

Araştırmada, öğrencilerin facebook kullanım amacına ilişkin görüşleri iletişim, işbirliği, materyal paylaşımı ve eğitimde yenilikler olmak üzere 4 ayrı boyutta incelenmiştir.

Öğrencilerin facebook kullanım amacına ilişkin görüşleri iletişim boyutunda incelenmiş ve elde edilen analiz sonuçları Tablo 4'de verilmiştir.

Tablo4. İletişim Boyutunda Öğrenci Görüşleri

S.NO	İFADELER	KK	K-	K	K+	TK	TOPLAM
1	Sınıf arkadaşları arasında iletişim kurulmasına katkı sağlar.	3 (%7,5)	1 (%2,5)	5 (%12,5)	14 (%35,0)	17 (%42,5)	40 (%100)
2	Öğretmen-öğrenci arasında iletişim kurulmasına katkı sağlar.	7 (%17,5)	8 (%20,0)	8 (%20,0)	10 (%25,0)	7 (%17,5)	40 (%100)
3	Okul ve okul arkadaşları ile ilgili gelişmelerin takip edilmesine katkı sağlar.	2 (%5,0)	2 (%5,0)	6 (%15,0)	10 (%25,0)	20 (%50,0)	40 (%100)
4	Sınıf içi tartışmaların yürütülmesine katkı sağlar.	15 (%37,5)	6 (%15,0)	7 (%17,5)	9 (%22,5)	3 (%7,5)	40 (%100)
5	Ders materyallerinin ve kaynaklarının iletilmesine katkı sağlar.	7 (%17,5)	8 (%20,0)	5 (%12,5)	15 (%37,5)	5 (%12,5)	40 (%100)
6	Okul, sınıf ya da dersler ile ilgili duyuruların yapılmasına katkı sağlar.	2 (%5,0)	4 (%10,0)	7 (%17,5)	12 (%30,0)	15 (%37,5)	40 (%100)
7	Ödevlerin ya da ders ile ilgili görevlerin verilmesine katkı sağlar.	9 (%22,5)	10 (%25,0)	7 (%17,5)	11 (%27,5)	3 (%7,5)	40 (%100)
TOPLAM PUANLAR:		45	39	45	81	70	280
(%)		(%16,0)	(%14,0)	(%16,0)	(%29,0)	(%25,0)	(%100)

KK: Kesinlikle Katılmıyorum, **K-:** Katılmıyorum, **K:** Kararsızım, **K+:** Katılıyorum, **TK:** Tamamen Katılıyorum

Tablo 4'teki öğrencilerin iletişim boyutu ile ilgili görüşleri incelendiğinde;

1. "Sınıf arkadaşları arasında iletişim kurulmasına katkı sağlar." ifadesine ilişkin 40 öğrencinin 17'si (%42,5) Kesinlikle Katılıyorum, 14'ü (%35,0) Katılıyorum, 5'i (%12,5) Kararsızım, 1'i (%2,5) Katılmıyorum, 3'ü (%7,5) Kesinlikle Katılmıyorum olarak görüş belirttiği,
2. "Öğretmen-öğrenci arasında iletişim kurulmasına katkı sağlar." ifadesine ilişkin 40 öğrencinin 7'si (%17,5) Kesinlikle Katılıyorum, 10'u (%25,0) Katılıyorum, 8'i (%20,0) Kararsızım, 8'i (%20,0) Katılmıyorum, 7'si (%17,5) Kesinlikle Katılmıyorum olarak görüş belirttiği,

3. "Okul ve okul arkadaşları ile ilgili gelişmelerin takip edilmesine katkı sağlar." ifadesine ilişkin 40 öğrencinin 20'si (%50,0) Kesinlikle Katılıyorum, 10'u (%25,0) Katılıyorum, 6'sı (%15,0) Kararsızım, 2'si (%5,0) Katılmıyorum, 2'si (%5,0) Kesinlikle Katılmıyorum olarak görüş belirttiği,
4. "Sınıf içi tartışmaların yürütülmesine katkı sağlar." ifadesine ilişkin 40 öğrencinin 3'ü (%7,5) Kesinlikle Katılıyorum, 9'u (%22,5) Katılıyorum, 7'si (%17,5) Kararsızım, 6'sı (%15,0) Katılmıyorum, 15'i (%37,5) Kesinlikle Katılmıyorum olarak görüş belirttiği,
5. "Ders materyallerinin ve kaynaklarının iletilmesine katkı sağlar." ifadesine ilişkin 40 öğrencinin 5'i (%12,5) Kesinlikle Katılıyorum, 15'i (%37,5) Katılıyorum, 5'i (%12,5) Kararsızım, 8'i (%20,0) Katılmıyorum, 7'si (%17,5) Kesinlikle Katılmıyorum olarak görüş belirttiği,
6. "Okul, sınıf ya da dersler ile ilgili duyuruların yapılmasına katkı sağlar." ifadesine ilişkin 40 öğrencinin 15'i (%37,5) Kesinlikle Katılıyorum, 12'si (%30,0) Katılıyorum, 7'si (%17,5) Kararsızım, 4'ü (%10,0) Katılmıyorum, 2'si (%5,0) Kesinlikle Katılmıyorum olarak görüş belirttiği,
7. "Ödevlerin ya da ders ile ilgili görevlerin verilmesine katkı sağlar." ifadesine ilişkin 40 öğrencinin 3'ü (%7,5) Kesinlikle Katılıyorum, 11'i (%27,5) Katılıyorum, 7'si (%17,5) Kararsızım, 10'u (%25,0) Katılmıyorum, 9'u (22,5) Kesinlikle Katılmıyorum olarak görüş belirttiği görülmektedir.

Öğrencilerin iletişim boyutu ile ilgili her bir ifadeye ilişkin verdikleri değerlendirme puanları toplanarak elde edilen genel öğrenci görüşü puanları değerlendirildiğinde ise; yarıdan çoğunun(%54) olumlu bir görüşe sahip olduğu görülmektedir.

Öğrencilerin facebook kullanım amacına ilişkin görüşleri işbirliği boyutunda incelenmiş ve bulgular Tablo 5'te verilmiştir.

Tablo5. İşbirliği Boyutunda Öğrenci Görüşleri

S.NO	İFADELER	KK	K-	K	K+	TK	TOPLAM
8	Akademik çalışmaların desteklenmesine katkı sağlar.	12 (%30,0)	10 (%25,0)	9 (%22,5)	8 (%20,0)	1 (%2,5)	40 (%100)
9	Ortak ilgi ve gereksinimlerin doğrultusunda akademik gruplar oluşturulmasına katkı sağlar.	4 (%10,0)	5 (%12,5)	6 (%15,0)	12 (%30,0)	13 (%32,5)	40 (%100)
10	Dersler ya da diğer eğitsel çalışmalarla ilgili bilgi paylaşımında bulunulmasına katkı sağlar.	1 (%2,5)	3 (%7,5)	8 (%20,0)	17 (%42,5)	11 (%27,5)	40 (%100)
11	Grup çalışmalarının yürütülmesine katkı sağlar.	3 (%7,5)	5 (%12,5)	4 (%10,0)	18 (%45,0)	10 (%25,0)	40 (%100)
TOPLAM PUANLAR:		20	23	27	55	35	160
(%)		(%12,5)	(%14,4)	(%16,9)	(%34,4)	(%21,8)	(%100)

KK: Kesinlikle Katılıyorum, **K-:** Katılmıyorum, **K:** Kararsızım, **K+:** Katılıyorum, **TK:** Tamamen Katılıyorum

Tablo 5'teki öğrencilerin işbirliği boyutu ile ilgili görüşleri incelendiğinde;

8. "Akademik (derslerimle ilgili) çalışmaların desteklenmesine katkı sağlar." ifadesine ilişkin 40 öğrencinin 1'i (%2,5) Kesinlikle Katılıyorum, 8'i (%20,0) Katılıyorum, 9'u (%22,5) Kararsızım, 10'u (%25,0) Katılmıyorum, 12'si (30,0) Kesinlikle Katılmıyorum olarak görüş belirttiği,
9. "Ortak ilgi ve gereksinimler doğrultusunda akademik gruplar (topluluklar) oluşturulmasına katkı sağlar." ifadesine ilişkin 40 öğrencinin 13'ü (%32,5) Kesinlikle Katılıyorum, 12'si (%30,0) Katılıyorum, 6'sı (%15,0) Kararsızım, 5'i (%12,5) Katılmıyorum, 4'ü (%10,0) Kesinlikle Katılmıyorum olarak görüş belirttiği,
10. "Derslerle ya da diğer eğitsel çalışmalarla ilgili bilgi paylaşımında bulunulmasına katkı sağlar." ifadesine ilişkin 40 öğrencinin 11'i (%27,5) Kesinlikle Katılıyorum, 17'si (%42,5) Katılıyorum, 8'i (%20,0) Kararsızım, 3'ü (%7,5) Katılmıyorum, 1'i (%2,5) Kesinlikle Katılmıyorum olarak görüş belirttiği,
11. "Grup çalışmalarının yürütülmesine katkı sağlar." ifadesine ilişkin 40 öğrencinin 10'u (%25,0) Kesinlikle Katılıyorum, 18'i (%45,0) Katılıyorum, 4'ü (%10,0) Kararsızım, 5'i (%12,5) Katılmıyorum, 3'ü (%7,5) Kesinlikle Katılmıyorum olarak görüş belirttiği görülmektedir.

Öğrencilerin işbirliği boyutu ile ilgili her bir ifadeye ilişkin verdikleri değerlendirme puanları toplanarak elde edilen genel öğrenci görüşü puanları değerlendirildiğinde ise; yarıdan çoğunun(%56) olumlu bir görüşe sahip olduğu görülmektedir.

Öğrencilerin facebook kullanım amacına ilişkin görüşleri materyal paylaşımı boyutunda incelenmiş ve bulgular Tablo 6'da verilmiştir.

Tablo6. Materyal Paylaşımı Boyutunda Öğrenci Görüşleri

S.NO	İFADELER	KK	K-	K	K+	TK	TOPLAM
12	Öğrenme için zengin kaynak ve materyal erişimine katkı sağlar.	10 (%25,0)	10 (%25,0)	9 (%22,5)	8 (%20,0)	3 (%7,5)	40 (%100)
13	Öğretim esnasında zengin çoklu ortam desteğini sağlar.	6 (%15,0)	5 (%12,5)	8 (%20,0)	15 (%37,5)	6 (%15,0)	40 (%100)
TOPLAM PUANLAR:		16	15	17	23	9	80
(%)		(%20,0)	(%18,8)	(%21,2)	(%28,8)	(%11,2)	(%100)

KK: Kesinlikle Katılıyorum, **K-:** Katılmıyorum, **K:** Kararsızım, **K+:** Katılıyorum, **TK:** Tamamen Katılıyorum

Tablo 6'daki öğrencilerin materyal paylaşımı boyutu ile ilgili görüşleri incelendiğinde;

12. "Öğrenme için zengin kaynak ve materyal erişimine katkı sağlar." ifadesine ilişkin 40 öğrencinin 3'ü (%7,5) Kesinlikle Katılıyorum, 8'i (%20,0) Katılıyorum, 9'u (%22,5) Kararsızım, 10'u (%25,0) Katılmıyorum, 10'u (%25,0) Kesinlikle Katılmıyorum olarak görüş belirttiği,
13. "Öğretim esnasında zengin çoklu ortam desteğini sağlar. (video, animasyon, ses...)." ifadesine ilişkin 40 öğrencinin 6'sı (%15,0) Kesinlikle Katılıyorum, 15'i (%37,5) Katılıyorum, 8'i (%20,0) Kararsızım, 5'i (%12,5) Katılmıyorum, 6'sı (%15,0) Kesinlikle Katılmıyorum olarak görüş belirttiği görülmektedir.

Öğrencilerin materyal paylaşımı boyutu ile ilgili her bir ifadeye ilişkin verdikleri değerlendirme puanları toplanarak elde edilen genel öğrenci görüşü puanları değerlendirildiğinde ise; olumlu görüşe sahip olan öğrencilerin oranı (%40) ile olumsuz görüşe sahip olan öğrencilerin (%38.8) birbirine çok yakın olduğu görülmektedir. Bunun nedeni olarak ise, Facebookun metin, resim ve video dışında özellikle eğitimde sıkça başvurulan Microsoft Word ve Microsoft Powerpoint belgelerinin paylaşımına yer vermemesinden kaynaklandığı düşünülmektedir.

Öğrencilerin facebook kullanım amacına ilişkin görüşleri eğitimdeki yenilikler boyutunda incelenmiş ve bulgular Tablo 7'de verilmiştir.

Tablo7. Eğitimdeki Yenilikler Boyutunda Öğrenci Görüşleri

S.NO	İFADELER	KK	K-	K	K+	TK	TOPLAM
14	Günlük yaşamla ilgili gelişmelerden haberdar olunmasına katkı sağlar.	-	2 (%5,0)	-	16 (%40,0)	22 (%55,0)	40 (%100)
15	Gündemdeki yeniliklerin takip edilmesine katkı sağlar.	-	1 (%2,5)	1 (%2,5)	15 (%37,5)	23 (%57,5)	40 (%100)
TOPLAM PUANLAR:		-	3	1	31	45	80
(%)		(-)	(%3,7)	(%1,3)	(%38,7)	(%56,3)	(%100)

KK: Kesinlikle Katılmıyorum, **K-:** Katılmıyorum, **K:** Kararsızım, **K+:** Katılıyorum, **TK:** Tamamen Katılıyorum

Tablo 7'deki öğrencilerin materyal paylaşımı boyutu ile ilgili görüşleri incelendiğinde;

14. "Günlük yaşamla ilgili gelişmelerden haberdar olunmasına katkı sağlar." ifadesine ilişkin 40 öğrencinin 22'si (%55,0) Kesinlikle Katılıyorum, 16'sı (%40,0) Katılıyorum, 2'si (%5,0) Katılmıyorum olarak görüş belirttiği,
15. "Gündemdeki yeniliklerin takip edilmesine katkı sağlar." ifadesine ilişkin 40 öğrencinin 23'ü (%57,5) Kesinlikle Katılıyorum, 15'i (%37,5) Katılıyorum, 1'i (%2,5) Kararsızım, 1'i (%2,5) Katılmıyorum olarak görüş belirttiği görülmektedir.

Öğrencilerin eğitimdeki yenilikler boyutu ile ilgili her bir ifadeye ilişkin verdikleri değerlendirme puanları toplanarak elde edilen genel öğrenci görüşü puanları değerlendirildiğinde ise; yaklaşık tamamının (%95) olumlu bir görüşe sahip olduğu görülmektedir.

Öğrencilerin facebook kullanım amacına ilişkin görüşlerinin cinsiyete, yaşa ve cinsiyet*yaş ortak etkisine göre farklılık gösterip göstermediği incelenmiş ve bulgular Tablo 8'de verilmiştir.

Tablo8. Öğrenci Görüşlerinin Cinsiyete, Yaşa ve Cinsiyet*Yaş Ortak Etkisine Göre Farklılık Gösterip Göstermediğine İlişkin Çok Faktörlü Varyans Analizi Sonuçları

Kaynak	Bağımlı Değişken	Kareler Toplamı	df	Kareler Ortalaması	F	Sig.
Cinsiyet	İletişim	1,749	1	1,749	0,046	0,832*
	İşbirliği	3,689	1	3,689	0,297	0,589*
	Materyal	2,133	1	2,133	0,372	0,546*
	Yenilik	1,905	1	1,905	1,107	0,300*
Yaş	İletişim	0,189	2	0,095	0,002	0,998*
	İşbirliği	10,759	2	5,380	0,433	0,652*
	Materyal	3,523	2	1,762	0,307	0,737*
	Yenilik	2,479	2	1,239	0,720	0,494*
Cinsiyet*Yaş	İletişim	19,606	1	19,606	0,511	0,479*
	İşbirliği	0,245	1	0,245	0,020	0,889*
	Materyal	0,911	1	0,911	0,159	0,692*
	Yenilik	0,476	1	0,476	0,277	0,602*
Hata	İletişim	1342,958	35	38,370		
	İşbirliği	434,808	35	12,423		
	Materyal	200,558	35	5,730		
	Yenilik	60,250	35	1,721		
Toplam	İletişim	23080,000	40			
	İşbirliği	7792,000	40			
	Materyal	1576,000	40			
	Yenilik	3268,000	40			

*: p > 0.05

Öğrencilerin eğitimde sosyal ağların (facebook) kullanımına ilişkin görüşleri iletişim, işbirliği, materyal paylaşımı ve eğitimde yenilik boyutlarında cinsiyete, yaşa ve cinsiyet*yaş ortak etkisine göre farklılık gösterip göstermediği 0.05 anlamlılık düzeyinde incelenmiş, öğrenci görüşlerinin bu dört boyutta cinsiyete, yaşa ve cinsiyet*yaş ortak etkisine göre anlamlı bir farklılık göstermediği görülmüştür ($p>0.05$).

Sonuç

Araştırmada, öğrencilerin eğitimde sosyal ağların kullanımına ilişkin görüşleri iletişim, işbirliği, materyal paylaşımı ve eğitimde yenilikler boyutlarında ve genel olarak belirlenmeye çalışılmıştır. Araştırmanın amacına göre varılan sonuçlar aşağıda verilmiştir:

- Eğitimde sosyal ağların kullanımına ilişkin öğrenci görüşleri genel olarak değerlendirildiğinde, öğrencilerin Facebook kullanımına ilişkin görüşlerinin pozitif diğer bir ifadeyle olumlu olduğu sonucuna varılmıştır. Mazman (2009)'ın çalışmasında da öğrenci görüşleri ile facebook kullanımı arasında pozitif bir ilişkinin olduğu görülmüştür.

- Araştırmaya katılan ve çalışma grubunu oluşturan öğrencilerin dağılımına göre kız ve erkek öğrencilerin tam anlamıyla eşit bir dağılım göstermese de oransal olarak birbirine yakın olduğu görülmüş, buradan hareketle öğrenci görüşlerinin cinsiyete göre farklılık gösterip göstermediği de analiz edilmiştir. Benzer şekilde, öğrenci yaşlarının dağılımı öğrenci görüşlerinde cinsiyet yanında yaşında etkisinin olup olmadığını incelemeyi gerektirmiş ve araştırmada yaş değişkeninin etkisi de incelenmiştir.

- Araştırmada eğitimde sosyal ağların kullanımına ilişkin öğrenci görüşleri iletişim boyutunda incelenmiş, öğrenci görüşlerinin olumlu olduğu sonucuna varılmıştır. İşbirliği, materyal paylaşımı ve eğitimde yenilikler boyutunda da öğrenci görüşlerinin olumlu ve pozitif olduğu yargısına varılmıştır. Mazman (2009), tarafından yapılan araştırmada her ne kadar doğrudan öğrenci grubu yerine facebook kullanan kişiler araştırma kapsamına dahil edilmiş olsa da belirtilen boyutlarda benzer sonuçlara ulaşılmıştır. Diğer bir ifadeyle eğitimde facebook kullanımının iletişim, işbirliği, materyal kullanımı ve eğitimde yenilik boyutlarında pozitif yönde bir etkisinin olduğu görülmüştür. Buna göre, araştırmada elde edilen sonuçlar Mazman'ın araştırma sonuçları ile örtüşmektedir. Buna karşın, Selwyn (2007) tarafından yapılan araştırmanın sonuçlarıyla işbirliği boyutunda farklılık göstermektedir. Selwyn'in çalışmasında öğrencilerin akademik açıdan birbirleriyle yardımlaşma ve işbirliği yapmaya istekli olmadıkları görülmüştür. İletişim boyutunda bu çalışmada olduğu gibi Baran (2010) ve Aurbry (2009)'ın çalışmalarında da olumlu öğrenci görüşlerinin olduğu tespit edilmiştir.

- Araştırmada eğitimde sosyal ağların kullanımına ilişkin öğrenci görüşlerinin cinsiyet, yaş ve cinsiyet*yaş ortak etkisine göre anlamlı bir farklılık göstermediği, diğer bir ifadeyle bu değişkenlerin elde edilen bulgular açısından önemli bir etkisinin olmadığı görülmüştür. Karakaş (2011) tarafından yapılan çalışmada öğrenci görüşlerinin iletişim ve işbirliği boyutlarında cinsiyete göre farklılık gösterdiği ve bu çalışma sonuçları ile farklılık gösterdiği görülmüştür.

Öneriler

Araştırma bulgularından hareketle varılan sonuçlara dayalı olarak geliştirilen öneriler ise şöyledir:

- Araştırmada eğitimde sosyal ağların kullanımına ilişkin öğrenci görüşlerinde olumlu ve olumsuz değerlendirmelerin olduğu belirlenmiştir. Öğrenciler arasındaki bu zıt görüşlerin özellikle bireysel farklılıklardan kaynaklandığı düşünülmekte, bu bireysel farkların konuyla ilgili öğrenci görüşlerine etkilerini araştırmak için yeni çalışmaların yapılması önerilmektedir.

- Araştırma sonuçlarına göre uygulayıcılara; bireysel veya işbirlikli öğrenmelerde, öğrenciler arası iletişimin ve kaynak paylaşımının önemli olduğu derslerde Facebook sosyal ağından yararlanmaları önerilebilir.

Özellikle sınıf içinde kendisini yeterince ifade edemeyen öğrenciler için Facebook, alternatif bir ortam olabilir. Ayrıca Facebook gibi sosyal ağların derslerde kullanımı; ders içeriğini görselleştirmek ve ilgi çekici hale getirmek için öğretmenlere de yardımcı olabilir.

- Araştırmada çalışma grubunda lisans düzeyinde öğrenim gören 40 öğrenci yer almıştır. Araştırma sonuçlarının genellenebilirliği açısından daha fazla öğrenci üzerinde çalışma yapılabilir ve elde edilen sonuçlar bu araştırma sonuçları ile kıyaslanabilir ve ilgili alanyazında araştırmacılar ve uygulayıcılar ile paylaşılabilir.

Kaynakça

Ajan, H. and R. Hartshorne, R.(2008). "Investigating faculty decisions to adopt web 2.0 technologies: theory and empirical tests", *Internet and Higher Education*, 11, pp.71–80.

Amichai-Hamburger, Y. & Vinitzky, G.(2010). Social network use and personality *Computers in Human Behavior* (article in press).

Aubry, C. (2009). Motivation And Instructor's Self-Disclosure Using Facebook In A French Online, Yüksek Lisans Tezi, Güney Florida Üniversitesi, Florida.

Baran, B.(2010). Facebook as a formal instructional environment, *British Journal of Educational Technology*, 41(6),146-149.

Ferdig, R. E. (2007). Editorial: Examining Social Software in Teacher Education *Journal of Technology and Teacher Education*, 15(1), 5-10.

Grant, N. (2008). On the Usage of Social Networking Software Technologies in Distance Learning Education.

Karakaş, A. (2011). Bilgisayar ve öğretim teknolojileri(BÖTE) öğrencilerinin facebook kullanım amaçları ve eğitsel bağlamda kullanımı ile ilgili görüşleri: MAKÜ ÖRNEĞİ, Yüksek Lisans Tezi, Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi, Eğitim Fakültesi, Yabancı Diller Bölümü, Burdur.

Lenhart, A. & M. Madden(2007). Social Networking Web sites and Teens: An Overview Pew Internet and American Life Project Report.

Mazman, S.G. (2009). Sosyal ağların benimsenme süreci ve eğitsel bağlamda kullanımı, Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, Ankara.

Murray, C.(2008). Schools and Social Networking Fear or Education?, *Synergy Perspective: Local*, Vol. 6 Issue 1, pp.8-12.

Selwyn, N. & Lyndsay Grant, L.(2009). Researching the realities of social software use an introduction, *Learning, Media and Technology*, 34(2), 79-86.

BÜRO YÖNETİMİ VE YÖNETİCİ ASİSTANLIĞI BÖLÜMÜ ÖĞRENCİLERİNİN KARIYER PLANLAMASINI ETKİLEYEN FAKTÖRLER ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

Evrım MAYATÜRK AKYOL¹, İlham YILMAZ²

Özet

Günümüz iş dünyasında yaşanan hızlı gelişmeler, yalnızca teknoloji alanında değil; insan kaynakları yönetimi ve dolayısıyla kariyer yönetimi alanlarında da kendini hissettirmektedir. Zira iş görenler, iş yerinde sadece maddi beklenti içinde olmayıp; kendilerine kariyer fırsatlarının da tanınmasını beklemektedirler. Diğer bir deyişle günlük yaşamda da sıkça kullanılan “kariyer” sözcüğü kişi açısından sadece iş ile sınırlı değildir ve bireyin başarı derecesini, statüsünü ve saygınlığını da ifade etmektedir. Bunların yanı sıra kariyer bir süreç olarak düşünüldüğünde; kişinin iş yaşamına katılmasının kariyerinin başlangıcı olduğu ve kariyer yönetiminin, bireyin iş yaşamı boyunca belli aşamalardan geçerek gerçekleştiği söylenebilmektedir. Bireyin tüm yaşamı açısından büyük önem taşıyan kariyerin planlanmasında etkili olan faktörler de bu açıdan çeşitlilik göstermektedir.

Bu doğrultuda çalışmanın amacı; büro yönetimi ve yönetici asistanlığı bölümü öğrencilerinin kariyer planlamasında etkili olan faktörleri ve bu faktörlerin etki derecelerini saptamaktır. Örneklemin Celal Bayar Üniversitesi Ahmetli Meslek Yüksekokulu Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı bölümü öğrencileri olarak tespit edildiği araştırma, alan araştırma yöntemlerinden anket tekniği kullanılarak gerçekleştirilmiştir. Çalışma sonucunda; söz konusu öğrencilerin kariyer planlamasında yakın çevrenin etkisi, mesleğin farklılığı, mesleğin saygınlığı, mesleğin güvenli bir gelecek sunması, yükselme olanakları, meslek ile yeteneklerin uyumluluğu ve önyargılar gibi faktörlerin etkisine ilişkin bulgular elde edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Kariyer, kariyer planlaması, yönetici asistanlığı öğrencileri

A RESEARCH RELATED TO THE FACTORS WHICH INFLUENCE CAREER PLANNING OF OFFICE MANAGEMENT AND EXECUTIVE ASSISTANTSHIP DEPARTMENT STUDENTS

Abstract

Rapid improvements in today's work life influences not only technology but also human resources management and career management fields. Because employees desire career opportunities as well as monetary ones. In other words, the concept of “career” is not limited to job only and it states the degree of success, statute and reputation of an employee. When career is thought as a process, it can be said that to participate in working life is beginning of career and career management consists of certain stages throughout working life. Therefore, the factors which influence career planning differentiate.

In this direction, aim of the study is to determine the factors which influence career planning of office management and executive assistantship department students and the degree of these factors' influence. The study whose sample is the students of Celal Bayar University Ahmetli Vocational School Office Management and Executive Assistantship Department was realized by means of using survey technique. In the final part of the study, the influence of some factors such as impact of family or relatives, difference in profession, reputation of profession, secure future opportunities in profession, promotion opportunities, compatibility between profession and abilities and prejudice on career planning of these students is discussed.

Key Words: Career, career planning, executive assistantship students

¹ Yrd. Doç. Dr., İzmir Katip Çelebi Üniversitesi, evrim.akyol@ikc.edu.tr

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

Giriş

Kariyer; İnsan Kaynakları Yönetimi (İKY) alanının ve dolayısıyla literatürünün önde gelen konularından biri olup; kariyer planlama, kariyer yönetimi ve/veya kariyer geliştirme gibi terimlerle birlikte karşımıza çıkmaktadır. Çoğu zaman bir iş dizisiyle sınırlanmakla birlikte, aslında bireyin tüm yaşamını içeren (Can ve Güney, 2007) kariyer kavramı; “bireyin herhangi bir iş alanında adım adım ve sürekli olarak ilerlemesi, deneyim ve yetenek kazanması” şeklinde tanımlanabilmektedir (Güney, 2000).

Günümüze değin sayısız tanımlamayla şekillendirilen kariyer kavramının ve kariyer yönetimi fonksiyonunun başta İKY kitapları olmak üzere yerli ve yabancı pek çok kaynakta ele alındığı görülmektedir (Özutku, 2010; Özgen ve Yalçın, 2010; Budak, 2008; Yüksel, 2007; Şimşek ve Öge, 2007; Fındıkcı, 2006; Sabuncuoğlu, 2005; Dubois vd., 2004; Byars ve Rue, 2004; Seymen, 2004; Decenzo ve Robbins, 2001; Baruch ve Peiperl, 2000; Woods, 1997).

Özel olarak kariyer konusuna eğilen kimi çalışmanın odaklandığı temel nokta ise; üniversite öğrencilerinin kariyer planlamalarını etkileyen faktörlerdir (Yılmaz vd., 2012; Sağdıç ve Demirkaya, 2009; Fischer vd., 2003). Örneğin; Schein’in bireylerin kariyer seçimlerini etkileyen değerleri saptadığı çalışması; teknik, yönetsel, güvenlik, bağımsızlık, girişimcilik, saygınlık, rekabet, özel yaşam başlıklarını içermekte ve literatürde geniş bir yer tutmaktadır (Başol vd., 2012). Bunun yanında kariyer planlamasının belirleyicileri kapsamında cinsiyet ve kişisel özellikler gibi unsurlardan oluşan tekil faktörler ile aile ve arkadaş çevresi gibi unsurlardan oluşan grup faktörleri de yer alabilmektedir (Adıgüzel, 2008).

Sözü edilen unsurlardan güvenlik, saygınlık, cinsiyet, kişisel özellikler ve çevre; araştırmamıza da temel oluşturmuş; bu faktörlerin büro yönetimi ve yönetici asistanlığı bölümü öğrencilerinin kariyer planlamalarındaki etkisi ölçülmeye çalışılmıştır. Ayrıca sekreterlik mesleğine gerek toplumun gerekse öğrencilerin bakış açılarının incelendiği çalışmalar doğrultusunda (Karademir ve Karakulle, 2013; Atalay, 2008; Gökdeniz vd., 2008), önyargılar da bu faktörler arasında yer alabilmektedir.

Yöntem

Araştırmanın Örneklemi

Celal Bayar Üniversitesi Ahmetli Meslek Yüksek Okulu’nun Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı bölümü öğrencileri, araştırmanın örneklemini oluşturmaktadır. Söz konusu bölümde okuyan toplam öğrenci sayısı, yaklaşık 370 olup; geri dönen anket sayısı, 255; geri dönüş oranı ise, % 69’dur. Bu anketlerin 7 tanesi, eksik bilgiler nedeniyle elenmiş ve 248 anket, analizlere dahil edilmiştir.

Araştırmada Kullanılan Veri Toplama Aracı

Araştırmada veri toplama aracı olarak anket kullanılmış ve söz konusu anket, 24 sorudan oluşmuştur. Soruların ilk 3 tanesi; cinsiyet, sınıf ve aylık gelir ile ilgilidir. Geriye kalan soruların oluşturulmasında gerek Adıgüzel’in (2008) çalışmasından gerekse literatürdeki diğer bilgilerden faydalanılmıştır. Bu soruların 7’si; öğrencilerin seçtikleri bölüm/meslek konusunda yakın çevrelerinin etkisi olup olmadığını, bölümü/mesleği farklı bulup bulmadıklarını, bölümü/mesleği saygın olarak değerlendirip değerlendirmediklerini, mesleğin güvenli bir gelecek sunduğuna inanıp inanmadıklarını, meslekte yükselme olanakları olduğuna inanıp inanmadıklarını, meslek ile yeteneklerini uyumlu bulup bulmadıklarını ve kariyer planlamalarında önyargılarının etkili olup olmadığını saptamaya yöneliktir. Söz konusu sorulara “evet” ya da “kısmen” yanıtı veren öğrencilerin bu durumları açık uçlu sorular aracılığıyla açıklamaları ve ayrıca bu durumların kariyer planlamalarındaki etki düzeyini belirtmeleri istenmiştir.

Verilerin Analizi

Veri analizi, SPSS 16 programı kullanılarak gerçekleştirilmiştir. Bulguların elde edilmesinde betimsel istatistiksel tekniklerden (frekans analizleri ve çapraz tablolar) yararlanılmıştır.

Bulgular

Katılımcıların Cinsiyet, Sınıf ve Aylık Gelir Şeklindeki Özelliklerine Yönelik Bulgular

Tablo 1, araştırmaya katılan öğrencilerin cinsiyet, okudukları sınıf ve aylık gelir değişkenlerine göre frekans ve yüzdelerini göstermektedir.

Tablo 1: Örneklem Grubunun Cinsiyet, Sınıf ve Aylık Gelir Özelliklerine Göre Dağılımı

	n	%
Cinsiyet		
Kız	182	% 73
Erkek	66	% 27
<i>Toplam</i>	<i>248</i>	<i>% 100</i>
Sınıf		
1. sınıf	88	%36
2. sınıf	160	% 64
<i>Toplam</i>	<i>248</i>	<i>% 100</i>
Aylık Gelir		
250 TL ve altı	61	% 25
251-500 TL	116	% 47
501 TL ve üstü	71	% 28
<i>Toplam</i>	<i>248</i>	<i>% 100</i>

Araştırmaya katılan öğrencilerin % 73'ü kız, % 27'si erkektir. % 36'sı 1. sınıf, % 64'ü 2. sınıf öğrencisi olan katılımcıların; % 25'inin 250 TL ve altı, % 47'sinin 251-500 TL arası, % 28'inin 501 TL ve üstü aylık geliri bulunmaktadır.

Seçilen Bölüm/Meslek Konusunda Yakın Çevrenin Etkisine Yönelik Bulgular

Tablo 2, araştırmaya katılan öğrencilerin yakın çevrelerinin bölüm/meslek seçiminde etkili olup olmadıklarına ilişkin frekans ve yüzdeleri göstermektedir.

Tablo 2: Örneklem Grubunun Seçtikleri Bölüm/Meslek Konusunda Yakın Çevrelerinin Etkisinin Olup Olmadığına Göre Dağılımları

Seçmiş olduğunuz bölüm/meslek konusunda yakın çevreniz etkili olmuş mudur?	n	%
Evet	69	% 28
Hayır	99	% 40
Kismen	80	% 32
<i>Toplam</i>	<i>248</i>	<i>% 100</i>

Katılımcıların % 28'i, bölüm/meslek seçimi konusunda yakın çevresinin doğrudan etkili olduğunu, % 40'ı etkili olmadığını, % 32'si ise kısmen etkili olduğunu belirtmiştir.

Tablo 3, araştırmaya katılan öğrencilerden yakın çevrelerinin bölüm/meslek seçiminde etkili olduğunu söyleyenlerin seçimini daha çok kimlerin etkilediğine ilişkin frekans ve yüzdeleri göstermektedir.

Tablo 3: Örneklem Grubunun Seçtikleri Bölüm/Meslek Konusunda Kimler Tarafından Etkilendiklerine Göre Dağılımları

Bölüm/Meslek Seçiminizde Sizi Daha Çok Kimler Etkilemiştir?	n	%
Ailem	67	% 27
Arkadaşlarım	33	% 13
Hocalarım	36	% 15
Diğer	13	% 5
Yanıtsız	99	% 40
<i>Toplam</i>	<i>248</i>	<i>% 100</i>

Bölüm/meslek seçimlerinde yakın çevrelerinin etkili olduğunu belirten öğrencilerin 67'si bu seçimde daha çok ailelerinin, 33'ü arkadaşlarının, 36'sı hocalarının, 13'ü ise diğer bireylerin etkili olduğunu ifade etmiştir.

Tablo 4, araştırmaya katılan öğrencilerden yakın çevrelerinin bölüm/meslek seçiminde etkili olduğunu söyleyenlerin kariyer planlarının, bu durumdan ne düzeyde etkilendiğine ilişkin frekans ve yüzdeleri göstermektedir.

Tablo 4: Örneklem Grubunun Kariyer Planlarının Yukarıdaki Kişiler Tarafından Ne Düzeyde Etkilendiğine Göre Dağılımları

Bu Kişilerin Kariyer Planınızı Ne Kadar Etkilediklerini Düşünüyorsunuz?	n	%
Düşük düzeyde	20	% 8
Orta düzeyde	79	% 32
Yüksek düzeyde	50	% 20
Yanıtsız	99	% 40
<i>Toplam</i>	<i>248</i>	<i>% 100</i>

Bölüm/meslek seçimlerinde yakın çevrelerinin etkili olduğunu belirten öğrencilerin 20'si kariyer planlarında bu durumun düşük düzeyde, 79'u orta düzeyde, 50'si ise yüksek düzeyde etkili olduğunu ifade etmiştir.

Katılımcıların Seçtikleri Bölümü/Mesleği Farklı Bulup Bulmadıklarına Yönelik Bulgular

Tablo 5, araştırmaya katılan öğrencilerin seçtikleri bölümü/mesleği farklı bulup bulmadıklarına ilişkin frekans ve yüzdeleri göstermektedir.

Tablo 5: Örneklem Grubunun Seçtikleri Bölümü/Mesleği Farklı Bulup Bulmadıklarına Göre Dağılımları

Seçtiğiniz Bölümü/Mesleği Diğerlerinden Farklı Buluyor musunuz?	n	%
Evet	112	% 45
Hayır	95	% 38
Kısmen	41	% 17
<i>Toplam</i>	<i>248</i>	<i>% 100</i>

Katılımcıların % 45'i, seçtikleri bölümü/mesleği farklı bulduklarını; % 38'i, farklı bulmadıklarını; % 17'si ise, kısmen farklı bulduklarını belirtmiştir.

"Seçtiğiniz bölümü/mesleği diğerlerinden farklı buluyor musunuz?" sorusuna "evet" ya da "kısmen" şeklinde yanıt veren katılımcılara, bu durumu daha detaylı açıklamaları istenen açık uçlu bir soru da yöneltilmiştir. Söz konusu soruyu cevaplayan öğrencilerin 11 tanesi, bölümü/mesleği, kendilerini geliştirmeye imkan tanınması ve dinamikliği bakımından farklı bulduklarını belirtmişlerdir. 9 öğrenci, bölümün/mesleğin insan ilişkilerine yakınlık durumunu; 6 öğrenci ise; rahat, eğlenceli, samimi ve keyifli olmasını farklı yön olarak ifade etmişlerdir.

Katılımcıların 3'ü, hocalarının ve aldıkları eğitimin bölümü farklılaştırdığını öne sürmü; bir diğer 3 kişi, öğrenilenlerin hayat boyu geçerliliğinin farkı yarattığını belirtmiş ve yine 3 kişi, mesleği farklılaştıran noktanın, sürekli gelişim göstermesi olduğunu ifade etmiştir.

Mesleğin sorumluluk ve daha fazla emek ve sabır gerektiren yönünü farklılık arz eden tarafı olarak belirten öğrenci sayısı 3 iken; 2 kişi ise tam tersine, mesleğin yorucu ve zor olmayışını farklı yönü olarak yazmıştır. Son olarak 1 öğrenci, çevresinde aynı mesleğe sahip biri bulunmadığı için bölümün yeni keşfettiği bir alan olduğunu öne sürmüştür.

Tablo 6, araştırmaya katılan öğrencilerden seçtikleri bölümü/mesleği farklı bulduğunu söyleyenlerin kariyer planlarının, bu durumdan ne düzeyde etkilendiğine ilişkin frekans ve yüzdeleri göstermektedir.

Tablo 6: Örneklem Grubunun Kariyer Planlarının Bölümü/Mesleği Farklı Bulmaları Açısından Ne Düzeyde Etkilendiğine Göre Dağılımları

Seçtiğiniz Bölümü/Mesleği Farklı Bulmanızın Seçiminizdeki Etkisi Ne Düzeydedir?	n	%
Düşük düzeyde	9	% 3
Orta düzeyde	69	% 28
Yüksek düzeyde	39	% 16
Yanıtsız	131	% 53
<i>Toplam</i>	<i>248</i>	<i>% 100</i>

Seçtikleri bölümü/mesleği farklı bulduğunu belirten öğrencilerin 9'u kariyer planlarında bu durumun düşük düzeyde, 69'u orta düzeyde, 39'u ise yüksek düzeyde etkili olduğunu ifade etmiştir.

Katılımcıların Seçtikleri Bölümü/Mesleği Saygın Bulup Bulmadıklarına Yönelik Bulgular

Tablo 7, araştırmaya katılan öğrencilerin seçtikleri bölümü/mesleği saygın bulup bulmadıklarına ilişkin frekans ve yüzdeleri göstermektedir.

Tablo 7: Örneklem Grubunun Seçtikleri Bölümü/Mesleği Saygın Bulup Bulmadıklarına Göre Dağılımları

Bölümünüzün/Mesleğinizin Toplum İçinde Saygınlığı Olduğunu Düşünüyor musunuz?	n	%
Evet	119	% 48
Hayır	68	% 27
Kısmen	61	% 25
<i>Toplam</i>	<i>248</i>	<i>% 100</i>

Katılımcıların % 48'i, seçtikleri bölümü/mesleği saygın bulduklarını; % 27'si, saygın bulmadıklarını; % 25'i ise, kısmen saygın bulduklarını belirtmiştir.

"Bölümünüzün/mesleğinizin toplum içinde saygınlığı olduğunu düşünüyor musunuz?" sorusuna "evet" ya da "kısmen" şeklinde yanıt veren katılımcılara, bu durumu daha detaylı açıklamaları istenen açık uçlu bir soru da yöneltilmiştir. Söz konusu soruyu cevaplayan öğrencilerin 10 tanesi, bölümü/mesleği, yöneticinin

vazgeçilmez bir parçası olması ve isim sahibi kişilerin hayatını kolaylaştırması bakımından saygın bulduklarını belirtmişlerdir. 6 öğrenci, bölümün/mesleğin her şeyden haberdar olma ve donanım ve uzmanlık gerektirmesi durumunu saygınlık gerekçesi olarak ifade etmişlerdir.

Katılımcıların 2'si, bölümden mezun tanıdıklarının saygın bir yaşamları olduğunu öne sürmüş; bir diğer 2 kişi ise, her mesleğin saygın olduğunu savunmuştur.

Tablo 8, araştırmaya katılan öğrencilerden seçtikleri bölümü/mesleği saygın bulduğunu söyleyenlerin kariyer planlarının, bu durumdan ne düzeyde etkilendiğine ilişkin frekans ve yüzdeleri göstermektedir.

Tablo 8: Örneklem Grubunun Kariyer Planlarının Bölümü/Mesleği Saygın Bulmaları Açısından Ne Düzeyde Etkilendiğine Göre Dağılımları

Seçtiğiniz Bölümü/Mesleği Saygın Bulmanızın Seçiminizdeki Etkisi Ne Düzeydedir?	n	%
Düşük düzeyde	14	% 6
Orta düzeyde	78	% 31
Yüksek düzeyde	56	% 23
Yanıtsız	100	% 40
<i>Toplam</i>	<i>248</i>	<i>% 100</i>

Seçtikleri bölümü/mesleği saygın bulduğunu belirten öğrencilerin 14'ü kariyer planlarında bu durumun düşük düzeyde, 78'i orta düzeyde, 56'sı ise yüksek düzeyde etkili olduğunu ifade etmiştir.

Katılımcıların Seçtikleri Mesleğin Güvenli Bir Gelecek Sunduğuna İnanıp İnanmamalarına Yönelik Bulgular

Tablo 9, araştırmaya katılan öğrencilerin seçtikleri mesleğin güvenli bir gelecek sunduğuna inanıp inanmalarına ilişkin frekans ve yüzdeleri göstermektedir.

Tablo 9: Örneklem Grubunun Seçtikleri Mesleğin Güvenli Bir Gelecek Sunduğuna İnanıp İnanmalarına Göre Dağılımları

Seçtiğiniz Mesleğin Güvenli Bir Gelecek Sunduğuna İnanıyor musunuz?	n	%
Evet	118	% 48
Hayır	59	% 24
Kısmen	71	% 28
<i>Toplam</i>	<i>248</i>	<i>% 100</i>

Katılımcıların % 48'i, seçtikleri mesleğin güvenli bir gelecek sunduğuna inandıklarını; % 24'ü, bu duruma inanmadıklarını; % 28'i ise, buna kısmen inandıklarını belirtmiştir.

“Seçtiğiniz mesleğin güvenli bir gelecek sunduğuna inanıyor musunuz?” sorusuna “evet” ya da “kısmen” şeklinde yanıt veren katılımcılara, bu durumu daha detaylı açıklamaları istenen açık uçlu bir soru da yöneltilmiştir. Söz konusu soruyu cevaplayan öğrencilerin 64 tanesi, bölümün/mesleğin, önü açıklığı ve çalışma alanının genişliği bakımından güvenli bir geleceği olduğunu belirtmişlerdir. 9 öğrenci, güvenli gelecek konusunun başarıyla ve kendini geliştirmeye doğru orantılı olduğunu; 7 öğrenci ise, KPSS aracılığı ile kamu kuruluşlarına yerleşmenin daha güvenli bir gelecek sunabileceğini ifade etmişlerdir.

Katılımcıların 2’si, güvenli gelecek olanağının işyeri politikasına göre değişebileceğini öne sürmüş; bir diğer 2 kişi, aldıkları eğitimi 4 yıllığa tamamladıklarında daha güvenli bir geleceğin onları bekleyebileceğini belirtmiş; yine 2 kişi ise, ara eleman olarak yetişmenin geleceği daha sağlam kıldığını ifade etmiştir. Bununla birlikte her ne kadar mesleğin güvenli bir gelecek sunduğuna inansalar da 1 öğrenci, yeni mezun olması dolayısıyla; 1 öğrenci ise, Türkiye şartlarının belirsizliği sebebiyle çekinceleri olduğunu yazmıştır.

Tablo 10, araştırmaya katılan öğrencilerden seçtikleri mesleğin güvenli bir gelecek sunduğuna inandıklarını söyleyenlerin kariyer planlarının, bu durumdan ne düzeyde etkilendiğine ilişkin frekans ve yüzdeleri göstermektedir.

Tablo 10: Örneklem Grubunun Kariyer Planlarının Mesleğin Güvenli Bir Gelecek Sunduğuna İnanmaları Açısından Ne Düzeyde Etkilendiğine Göre Dağılımları

Seçtiğiniz Mesleğin Güvenli Bir Gelecek Sunduğuna İnanmanızın Seçiminizdeki Etkisi Ne Düzeydedir?	n	%
Düşük düzeyde	11	% 4
Orta düzeyde	89	% 36
Yüksek düzeyde	55	% 22
Yanıtsız	93	% 38
<i>Toplam</i>	<i>248</i>	<i>% 100</i>

Seçtikleri mesleğin güvenli bir gelecek sunduğuna inandıklarını belirten öğrencilerin 11’i kariyer planlarında bu durumun düşük düzeyde, 89’u orta düzeyde, 55’i ise yüksek düzeyde etkili olduğunu ifade etmiştir.

Katılımcıların Seçtikleri Mesleğin Yükselme Olanakları Olduğuna İnanıp İnanmamalarına Yönelik Bulgular

Tablo 11, araştırmaya katılan öğrencilerin mesleklerinde yükselme olanakları olduğuna inanıp inanmalarına ilişkin frekans ve yüzdeleri göstermektedir.

Tablo 11: Örneklem Grubunun Seçtikleri Mesleğin Yükselme Olanakları Olduğuna İnanıp İnanmalarına Göre Dağılımları

Mesleğinizde Yükselme Olanakları Olduğuna İnanıyor musunuz?	n	%
Evet	144	% 58
Hayır	64	% 26
Kısmen	40	% 16
<i>Toplam</i>	<i>248</i>	<i>% 100</i>

Katılımcıların % 58'i, mesleklerinde yükselme olanakları olduğuna inandıklarını; % 26'sı, bu duruma inanmadıklarını; % 16'sı ise, buna kısmen inandıklarını belirtmiştir.

"Mesleğinizde yükselme olanakları olduğuna inanıyor musunuz?" sorusuna "evet" ya da "kısmen" şeklinde yanıt veren katılımcılara, bu durumu daha detaylı açıklamaları istenen açık uçlu bir soru da yöneltilmiştir. Söz konusu soruyu cevaplayan öğrencilerin 25 tanesi, yükselme olanaklarının başarıyla, düzgün çalışmayla ve kendini geliştirmeye doğru orantılı olduğunu belirtmişlerdir. 12 öğrenci, eğitim 4 yıllığına tamamlandığında yükselme olanaklarının artacağını; 11 öğrenci ise, üst düzey yönetici olma imkanının varlığını ifade etmişlerdir.

Tablo 12, araştırmaya katılan öğrencilerden mesleklerinde yükselme olanakları olduğuna inandıklarını söyleyenlerin kariyer planlarının, bu durumdan ne düzeyde etkilendiğine ilişkin frekans ve yüzdeleri göstermektedir.

Tablo 12: Örneklem Grubunun Kariyer Planlarının Mesleğin Yükselme Olanakları Olduğuna İnanmaları Açısından Ne Düzeyde Etkilendiğine Göre Dağılımları

Seçtiğiniz Mesleğin Yükselme Olanakları Olduğuna İnanmanızın Seçiminizdeki Etkisi Ne Düzeydedir?	n	%
Düşük düzeyde	10	% 4
Orta düzeyde	82	% 33
Yüksek düzeyde	56	% 23
Yanıtsız	100	% 40
<i>Toplam</i>	<i>248</i>	<i>% 100</i>

Mesleklerinin yükselme olanakları olduğuna inandıklarını belirten öğrencilerin 10'u kariyer planlarında bu durumun düşük düzeyde, 82'si orta düzeyde, 56'sı ise yüksek düzeyde etkili olduğunu ifade etmiştir.

Katılımcıların Seçtikleri Meslek ile Yeteneklerini Uyumlu Bulup Bulmadıklarına Yönelik Bulgular

Tablo 13, araştırmaya katılan öğrencilerin seçtikleri meslek ile yeteneklerini uyumlu bulup bulmamalarına ilişkin frekans ve yüzdeleri göstermektedir.

Tablo 13: Örneklem Grubunun Seçtikleri Meslek ile Yeteneklerini Uyumlu Bulup Bulmamalarına Göre Dağılımları

Seçtiğiniz Meslek ile Yeteneklerinizin Uyumlu Olduğunu Düşünüyor musunuz?	n	%
Evet	117	% 47
Hayır	68	% 28
Kısmen	63	% 25
<i>Toplam</i>	<i>248</i>	<i>% 100</i>

Katılımcıların % 47'si, seçtikleri meslek ile yeteneklerini uyumlu bulduklarını; % 28'i, uyumlu bulmadıklarını; % 25'i ise, kısmen uyumlu bulduklarını belirtmiştir.

"Seçtiğiniz meslek ile yeteneklerinizin uyumlu olduğunu düşünüyor musunuz?" sorusuna "evet" ya da "kısmen" şeklinde yanıt veren katılımcılara, bu durumu daha detaylı açıklamaları istenen açık uçlu bir soru da yöneltilmiştir. Söz konusu soruyu cevaplayan öğrencilerin 17 tanesi, başarılı insan ilişkileri özelliklerinin meslek ile uyumlu olduğunu belirtmişlerdir. 10 öğrenci, bilgisayar bilgilerinin iyi olmasını; 4 öğrenci, diksiyonlarının iyi olmasını; bir diğer 4 öğrenci, düzenli olmalarını; yine 4 öğrenci, sorumluluk sahibi olmalarını meslek ile uyumlu yönleri olarak ifade etmişlerdir.

2 kişi, analitik düşünme yeteneklerinin; bir diğer 2 kişi, dikkatli olmalarını; yine 2 kişi, girişkenlik özelliklerinin meslek ile uyumlu olduğunu öne sürerken; 1 öğrenci, soğukkanlılık; 1 öğrenci, sabırlı olma ve 1 öğrenci ise, uyumlu olma ve kolay öğrenme özelliklerinin meslek ile örtüştüğünü yazmıştır. Son olarak 5 öğrenci, aldıkları teorik eğitimi pratik ile beslediklerinde meslek ile uyumlu yetenekleri kazanıp geliştirebileceklerini belirtmişlerdir.

Tablo 14, araştırmaya katılan öğrencilerden seçtikleri meslek ile yeteneklerini uyumlu bulduklarını söyleyenlerin kariyer planlarının, bu durumdan ne düzeyde etkilendiğine ilişkin frekans ve yüzdeleri göstermektedir.

Tablo 14: Örneklem Grubunun Kariyer Planlarının Seçtikleri Meslek ile Yeteneklerini Uyumlu Bulmaları Açısından Ne Düzeyde Etkilendiğine Göre Dağılımları

Seçtiğiniz Mesleği Yetenekleriniz ile Uyumlu Bulmanızın Seçiminizdeki Etkisi Ne Düzeydedir?	n	%
Düşük düzeyde	10	% 4
Orta düzeyde	79	% 32
Yüksek düzeyde	53	% 21
Yanıtsız	106	% 43
<i>Toplam</i>	<i>248</i>	<i>% 100</i>

Seçtikleri meslek ile yeteneklerini uyumlu bulduklarını belirten öğrencilerin 10'u kariyer planlarında bu durumun düşük düzeyde, 79'u orta düzeyde, 53'ü ise yüksek düzeyde etkili olduğunu ifade etmiştir.

Katılımcıların Kariyer Planlamalarında Önyargıların Etkisine Yönelik Bulgular

Tablo 15, araştırmaya katılan öğrencilerin kariyer planlamalarında önyargıların etkisinin olup olmadığına ilişkin frekans ve yüzdeleri göstermektedir.

Tablo 15: Örneklem Grubunun Kariyer Planlamalarında Önyargıların Etkisinin Olup Olmadığına Göre Dağılımları

Kariyer Planlamanızda Önyargılarınız Etkili Olmuş mudur?	n	%
Evet	36	% 15
Hayır	160	% 64
Kısmen	52	% 21
<i>Toplam</i>	<i>248</i>	<i>% 100</i>

Katılımcıların % 15'i, kariyer planlamalarında önyargıların etkisinin olduğunu; % 64'ü, etkisi olmadığını; % 21'i ise, kısmen etkisi olduğunu belirtmiştir.

"Kariyer planlamanızda önyargılarınız etkili olmuş mudur?" sorusuna "evet" ya da "kısmen" şeklinde yanıt veren katılımcılara, bu durumu daha detaylı açıklamaları istenen açık uçlu bir soru da yöneltilmiştir. Söz konusu soruyu cevaplayan öğrencilerin 10 tanesi, sekreterliğin bayanlara uygun bir meslek olduğu yönündeki önyargılarını dile getirmişlerdir. Her ne kadar bölüm seçiminde çoğunlukla olumlu fikirlerin rehber olduğunu ifade etseler de öğrencilerin 10 tanesi, pek çok insanın bölüm hakkında bilgi sahibi olmadığını ya da mesleği basite indirgediğini; bu durumun da kendilerinde "boşuna mı okuyorum?", "iş bulabilir miyim?" korkusuna dönüştüğünü ifade etmiştir.

Tablo 16, araştırmaya katılan öğrencilerden kariyer planlamalarında önyargıların etkisi olduğunu söyleyenlerin kariyer planlarının, bu durumdan ne düzeyde etkilendiğine ilişkin frekans ve yüzdeleri göstermektedir.

Tablo 16: Örneklem Grubunun Kariyer Planlarının Önyargıları Açısından Ne Düzeyde Etkilendiğine Göre Dağılımları

Önyargılarınızın Kariyer Planlamanızdaki Önemi Ne Düzeydedir?	n	%
Düşük düzeyde	11	% 4
Orta düzeyde	38	% 15
Yüksek düzeyde	24	% 10
Yanıtsız	175	% 71
<i>Toplam</i>	<i>248</i>	<i>% 100</i>

Kariyer planlamalarında önyargıların etkisinin olduğunu belirten öğrencilerin 11'i kariyer planlarında bu durumun düşük düzeyde, 38'i orta düzeyde, 24'ü ise yüksek düzeyde etkili olduğunu ifade etmiştir.

Cinsiyet Değişkeni ile Bölümün/Mesleğin Saygınlığı ve Mesleğin Yükselme Olanakları İfadelerine İlişkin Çapraz Tablolar ve Ki-Kare Analizleri

Tablo 17'de bölümün/mesleğin toplum içinde saygınlığı olduğunu düşünüp düşünmemeye yönelik ifadenin işaretlenme oranının, katılımcıların cinsiyetlerine göre dağılımı görülmektedir.

Tablo 17: Cinsiyet Değişkeni ile Bölümün/Mesleğin Saygınlığı İfadesine İlişkin Çapraz Tablo

		Bölümünüzün/mesleğinizin toplum içinde saygınlığı olduğunu düşünüyor musunuz?			
		Evett	Hayır	Kısmen	Toplam
Cinsiyet	Kız	98	42	42	182
	Erkek	21	26	19	66
Toplam		119	68	61	248

Toplam 182 kız öğrencinin 98'i (% 54'ü), bölümün/mesleğin toplum içinde saygınlığı olduğunu düşündüklerini; 42'si (% 23'ü), bölümün/mesleğin toplum içinde saygınlığı olduğunu düşünmediklerini; yine 42'si (% 23'ü) ise, bölümün/mesleğin toplum içinde saygınlığı olduğunu kısmen düşündüklerini belirtmiştir.

Toplam 66 erkek öğrencinin 21'i (% 32'si), bölümün/mesleğin toplum içinde saygınlığı olduğunu düşündüklerini; 26'sı (% 39'u), bölümün/mesleğin toplum içinde saygınlığı olduğunu düşünmediklerini; 19'u (% 29'u) ise, bölümün/mesleğin toplum içinde saygınlığı olduğunu kısmen düşündüklerini belirtmiştir.

Tablo 17'deki hücrelerde yer alan sayıların 5'ten büyük olması sonucu, bölümün/mesleğin toplum içinde saygınlığı olduğunu düşünüp düşünmemeye yönelik ifade ve cinsiyet değişkenine ki-kare analizi uygulanabilmektedir. Tablo 18, ki-kare analizi sonuçlarını göstermektedir.

Tablo 18: Cinsiyet Değişkeni ile Bölümün/Mesleğin Saygınlığı İfadesine İlişkin Ki-Kare Analizi

	Değer	df (serbestlik derecesi)	p (önem derecesi)
Pearson Ki-Kare	10,243	2	0,006

Tablo 18'den görüldüğü gibi, anlamlılık değeri 0,05'ten küçük olduğu için (0,006); bölümün/mesleğin toplum içinde saygınlığı olduğunu düşünüp düşünmemeye yönelik ifade ile cinsiyet değişkeni arasındaki ilişki anlamlı çıkmıştır.

Tablo 19'da mesleğin yükselme olanakları olduğuna inanıp inanmamaya yönelik ifadenin işaretlenme oranının, katılımcıların cinsiyetlerine göre dağılımı görülmektedir.

Tablo 19: Cinsiyet Değişkeni ile Mesleğin Yükselme Olanakları İfadesine İlişkin Çapraz Tablo

		Mesleğinizin yükselme olanakları olduğuna inanıyor musunuz?			
		Evet	Hayır	Kısmen	Toplam
Cinsiyet	Kız	116	37	29	182
	Erkek	28	27	11	66
Toplam		144	64	40	248

Toplam 182 kız öğrencinin 116'sı (% 64'ü), meslekte yükselme olanakları olduğuna inandıklarını; 37'si (% 20'si), meslekte yükselme olanakları olduğuna inanmadıklarını; 29'u (% 16'sı) ise, meslekte yükselme olanakları olduğuna kısmen inandıklarını belirtmiştir.

Toplam 66 erkek öğrencinin 28'i (% 42'si), meslekte yükselme olanakları olduğuna inandıklarını; 27'si (% 41'i), meslekte yükselme olanakları olduğuna inanmadıklarını; 11'i (% 17'si) ise, meslekte yükselme olanakları olduğuna kısmen inandıklarını belirtmiştir.

Tablo 19'daki hücrelerde yer alan sayıların 5'ten büyük olması sonucu, mesleğin yükselme olanakları olduğuna inanıp inanmamaya yönelik ifade ve cinsiyet değişkenine ki-kare analizi uygulanabilmiştir. Tablo 20, ki-kare analizi sonuçlarını göstermektedir.

Tablo 20: Cinsiyet Değişkeni ile Mesleğin Yükselme Olanakları İfadesine İlişkin Ki-Kare Analizi

	Değer	df (serbestlik derecesi)	p (önem derecesi)
Pearson Ki-Kare	11,754	2	0,003

Tablo 20'den görüldüğü gibi, anlamlılık değeri 0,05'ten küçük olduğu için (0,003); mesleğin yükselme olanakları olduğuna inanıp inanmamaya yönelik ifade ile cinsiyet değişkeni arasındaki ilişki anlamlı çıkmıştır.

Aylık Gelir Değişkeni ile Mesleğin Güvenli Bir Gelecek Sunması İfadesine İlişkin Çapraz Tablo ve Ki-Kare Analizi

Tablo 21’de mesleğin güvenli bir gelecek sunduğuna inanıp inanmamaya yönelik ifadenin işaretlenme oranının, katılımcıların aylık gelirine göre dağılımı görülmektedir.

Tablo 21: Aylık Gelir Değişkeni ile Mesleğin Güvenli Bir Gelecek Sunması İfadesine İlişkin Çapraz Tablo

		Seçtiğiniz mesleğin güvenli bir gelecek sunduğuna inanıyor musunuz?			
		Evet	Hayır	Kısmen	Toplam
Aylık Gelir	250 TL ve altı	29	13	19	61
	251-500 TL	58	19	39	116
	501 TL ve üstü	31	27	13	71
Toplam		118	59	71	248

Aylık geliri 250 TL ve altı olan toplam 61 öğrencinin 29’u (% 48’i), mesleğin güvenli bir gelecek sunduğuna inandıklarını; 13’ü (% 21’i), mesleğin güvenli bir gelecek sunduğuna inanmadıklarını; 19’u (% 31’i) ise, mesleğin güvenli bir gelecek sunduğuna kısmen inandıklarını belirtmiştir.

Aylık geliri 251-500 TL arası olan toplam 116 öğrencinin 58’i (% 50’si), mesleğin güvenli bir gelecek sunduğuna inandıklarını; 19’u (% 16’sı), mesleğin güvenli bir gelecek sunduğuna inanmadıklarını; 39’u (% 34’ü) ise, mesleğin güvenli bir gelecek sunduğuna kısmen inandıklarını belirtmiştir.

Aylık geliri 501 TL ve üstü olan toplam 71 öğrencinin 31’i (% 44’ü), mesleğin güvenli bir gelecek sunduğuna inandıklarını; 27’si (% 38’i), mesleğin güvenli bir gelecek sunduğuna inanmadıklarını; 13’ü (% 18’i) ise, mesleğin güvenli bir gelecek sunduğuna kısmen inandıklarını belirtmiştir.

Tablo 21’deki hücrelerde yer alan sayıların 5’ten büyük olması sonucu, mesleğin güvenli bir gelecek sunduğuna inanıp inanmamaya yönelik ifade ve aylık gelir değişkenine ki-kare analizi uygulanabilmiştir. Tablo 22, ki-kare analizi sonuçlarını göstermektedir.

Tablo 22: Aylık Gelir Değişkeni ile Mesleğin Güvenli Bir Gelecek Sunması İfadesine İlişkin Ki-Kare Analizi

	Değer	df (serbestlik derecesi)	p (önem derecesi)
Pearson Ki-Kare	13,043	4	0,011

Tablo 22’den görüldüğü gibi, anlamlılık değeri 0,05’ten küçük olduğu için (0,011); mesleğin güvenli bir gelecek sunduğuna inanıp inanmamaya yönelik ifade ile aylık gelir değişkeni arasındaki ilişki anlamlı çıkmıştır.

Sonuçlar

Gerek bireysel gerekse örgütsel bazda gerçekleştirilebilecek kariyer planlaması, iş hayatının yanı sıra tüm yaşamda da kritik bir öneme sahiptir. Dolayısıyla hakkında sayısız çalışma gerçekleştirilmiş olan kariyer konusunda odaklanılan alanlardan biri de, üniversite öğrencilerinin kariyer planlamalarıdır. Bu bağlamda Celal Bayar Üniversitesi Ahmetli Meslek Yüksekokulu Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı bölümü öğrencilerinin örnekleme oluşturduğu çalışmamızda 248 öğrenciden toplanan anket verileri analiz edilmiş ve çeşitli bulgular elde edilmiştir.

Katılımcıların çoğunluğu; kızlardan, 2. sınıf öğrencilerinden ve aylık geliri 251-500 TL arasında olan bireylerden oluşmaktadır. Araştırmaya katılan öğrencilerin yarıdan fazlası, bölüm tercihlerinde yakın çevrelerinin etkisinin olduğunu belirtmiş; yakın çevre içinde en büyük paya ailelerinin sahip olduğunu ifade etmiş ve bu etkinin kariyer planlamalarını özellikle orta düzeyde etkilediğini öne sürmüşlerdir.

Yine katılımcıların çoğunluğu; bölümlerini/mesleklerini diğerlerinden farklı bulduklarını, bölümün/mesleğin toplum içinde saygınlığı olduğuna inandıklarını, mesleğin güvenli bir gelecek sunduğuna ve meslekte yükselme olanakları olduğuna inandıklarını ve meslek ile yeteneklerinin uyumlu olduğunu belirtmiş; bu faktörlerin kariyer planlamalarını çoğunlukla orta düzeyde etkilediğini ifade etmişlerdir. Bununla birlikte öğrenciler, önyargıların kariyer planlamalarını genellikle etkilemediğini öne sürmüşlerdir. Bu faktörlere yönelik açık uçlu sorulara verilen yanıtlar arasında ise; mesleğin önü açık olarak görülmesi, yükselme olanaklarının başarı ve çalışmayla orantılı olması ve meslek ile en uyumlu görülen yeteneğin insan ilişkileri olması belirgin şekilde göze çarpmaktadır.

Cinsiyete yönelik değerlendirmelerde; kız öğrencilerin erkek öğrencilere nazaran mesleğin toplum içinde saygınlığı olduğuna ve mesleğin yükselme olanakları bulunduğuna daha fazla inandıkları görülmektedir. Aylık gelir açısından bakıldığında ise; düşük ve orta gelir seviyesinde olan öğrencilerin yüksek geliri olan öğrencilere nazaran mesleğin güvenli bir gelecek sunduğuna daha fazla inandıkları saptanmıştır.

Öneriler

Farklı çalışmalarda birden fazla üniversitenin sekreterlik ile ilgili bölümlerinden elde edilen verilerin analizi ile karşılaştırmalar yapılabilir. Benzer şekilde sekreterlik bölümünün yanı sıra farklı bölümlerden sağlanacak bilgilerle bölümler arası karşılaştırmalar da söz konusu olabilir.

Kaynakça

Adıgüzel, O. (2008). Türkiye’de gençlerin kariyer planlamasını etkileyen faktörler ve üniversite hazırlık öğrencileri üzerine bir araştırma. Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Doktora Tezi.

Atalay, A. Ç. (2008). Sekreterlik mesleğinin sorunları. 7. Ulusal Büro Yönetimi ve Sekreterlik Kongresine Sunulmuş Bildiri.

Baruch, Y. ve Peiperl, M. (2000). Career management practices: An empirical survey and implications. Human Resource Management, 39(4), 347-366.

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.

Budak, G. (2008). Yetkinliğe dayalı insan kaynakları yönetimi. İzmir: Barış Yayınları.

Byars, L. L. ve Rue, L. W. (2004). Human resource management. Singapore: McGraw Hill.

Can, H. ve Güney, S. (2007). Genel işletme: İlkeler, kavramlar, kurumlar. Ankara: Arıkan Basım Yayım Dağıtım.

Decenzo, D. A. ve Robbins, S. P. (2001). Human resource management. USA: John Wiley & Sons.

Dubois, D. D., Rothwell, W. J., Stern, D. J. K. ve Kemp, L. K. (2004). Competency-based human resource management. California: Davies Black Publishing.

Fındıkcı, İ. (2006). İnsan kaynakları yönetimi. İstanbul: Alfa Basım Yayım Dağıtım.

Fischer, B. B., Klaghofer, R., Abel, T. ve Buddeberg, C. (2003). The influence of gender and personality traits on the career planning of Swiss medical students. Swiss Med Wkly, 133, 535-540.

Gökdeniz, İ., Erduran, T. ve Güler, Y. B. (2008). Meslek yüksek okulları büro yönetimi ve sekreterlik bölümü öğrencilerinin bölüme ve mesleğe ilişkin beklenti ve algı değerlendirmesi. 7. Ulusal Büro Yönetimi ve Sekreterlik Kongresine Sunulmuş Bildiri.

Güney, S. (2000). Yönetim ve organizasyon el kitabı. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.

Karademir, Ö. ve Karakulle, İ. (2013). Bilgi toplumunda sekreterlik mesleğine genel bakış. <http://earsiv.kastamonu.edu.tr/jspui/handle/1/465> adresinden 30 Ağustos 2013 tarihinde alınmıştır.

Özgen, H. ve Yalçın, A. (2010). İnsan kaynakları yönetimi: Stratejik bir yaklaşım. Adana: Nobel Kitabevi.

Özutku, H. (2010). Örgütsel performans boyutuyla insan kaynakları yönetimi. Ankara: Gazi Kitabevi.

Sabuncuoğlu, Z. (2005). İnsan kaynakları yönetimi: Uygulamalı. Bursa: Alfa Aktuel.

Sağdıç, M. ve Demirkaya, M. (2009). Üniversite öğrencilerinin kariyer gelişim planlarına ilişkin yaklaşımları. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 26, 233-246.

Seymen, O. A. (2004). Geleneksel kariyerden, sınırsız ve dinamik/değişken kariyere geçiş: Nedenleri ve sonuçları üzerine yazınsal bir inceleme. Uludağ Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 23(1), 79-114.

Şimşek, M. Ş. ve Öge, H. S. (2007). Stratejik ve uluslararası boyutları ile insan kaynakları yönetimi. Ankara: Gazi Kitabevi.

Woods, R. H. (1997). Human resources management. USA: Educational Institute of the American Hotel and Motel Association.

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.

Yüksel, Ö. (2007). İnsan kaynakları yönetimi. Ankara: Gazi Kitabevi.

AMASYA'DAKİ SEKTÖRLERİN İHTİYAÇ ANALİZLERİ DOĞRULTUSUNDA BÜRO YÖNETİMİ VE YÖNETİCİ ASİSTANLIĞI ÖĞRENCİLERİ İÇİN KARIYER PLANLAMASI ÖNERİLERİ

Berre ALTAŞ¹, Mustafa ÇEVİK²

Özet

Günümüzde küreselleşme, değişen teknoloji ve sosyal değişimler sayesinde iş yaşamı da değişmeye başlamıştır. Böylece sektörlerin, değişen iş gerekleri ve iş koşulları; iş dünyasında çalışan, üniversite eğitimi tamamlamış ve hali hazırda eğitim sürecinde olan öğrenciler için oldukça önemli bir hal almıştır. Güncel yönetim uygulamalarından güçlendirme uygulaması bu değişen beklentileri tanımlar. İş başındaki yöneticilerin en yakın çalışma arkadaşları ise yönetici asistanlığı eğitimi tamamlayıp bu kariyere sahip olan kişiler olacaktır.

Çalışmanın amacı Amasya' daki Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Programı Mezunlarına çalışma imkânı sağlayan, bu programda okuyan öğrencileri stajyer olarak kabul eden kamu ve özel sektör firmalarının bölüme yönelik ihtiyaç analizlerini gerçekleştirmek, program mezunu, mezun durumundaki öğrencilerin kariyerlerini planlamalarına katkı sağlamak ve sektör-üniversite işbirliğini arttırmaktır. Çalışmadaki veriler Amasya'daki Kamu ve Özel Sektör temsilcilerine, likert ölçekli ve kapalı uçlu sorulardan oluşturulmuş anket formu uygulanarak elde edilmiştir. Elde edilen veriler SPSS 16.1 programıyla analiz edilmiş ve sonuçlar tablolastırılmıştır. Çalışmanın hipotezleri ise Ki-kare (χ^2) analizine tabii tutulmuştur.

Çalışma sonucunda kamu ve özel sektör temsilcilerinin beklentilerinin farklı olduğu, sektörün ihtiyaçlarının eğitim sistemi açısından analiz edilmediği kanaatinde olduğu tespit edilmiştir. Elde edilen verilere göre sektör temsilcilerinin program mezunlarından ve stajyerlerinden beklentileri arasında teknik cihazları kullanabilme, nitelikli iletişim gerçekleştirebilme, yabancı dilde de yazışmalar yapabilme, evrak yönetimini sağlayabilme becerileri bulunmaktadır.

Anahtar Kelimeler: İhtiyaç analizi, İş gerekleri, Kariyer planlaması, Küreselleşme, Güçlendirme.

REPRESENTATIVES OF PUBLIC AND PRIVATE SECTOR NEEDS ANALYSIS IN AMASYA IN LINE CAREER PLANNING ADVICE OFFICE MANAGEMENT AND EXECUTIVE ASSISTANT PROGRAM GRADUATES

Abstract

Nowadays, globalization, changing in technology, social and economic conditions started to change business life too. Changing work environment, job requirements and work conditions for employees who have completed university education is important.

The aim of this study is, the public and private sector firms in Amasya that accept the graduates or trainees of Office Management and Secretarial Training Program and their performing analyzes about employees need to contribute to the students' career planning. The scope of work a questionnaire was created that include Likert

¹ Öğr.Gör., Amasya Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu, berreunal@hotmail.com

² Öğr.Gör., Amasya Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu, mustafa.cevik@amasya.edu.tr

scale and close-ended questions, for the meaningful results, the group applied to a sample of 150 company and the results obtained Chi-square (χ^2) analysis in line with the study hypothesis.

According to the data obtained in this study some of the companies expectations from the graduates or trainees of the program that; use technical devices, perform the essential communication, correspondence in foreign language ability, has the skills to provide document management.

Key Words: Needs analysis, Job requirements, Career planning and Globalization.

1. Giriş

1.1 Amasya Üniversitesi Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Programı Mezunlarını İstihdam Profili

Her şey hızla değiştiğinden dolayı belirsizlik çoğalmakta ve geleceği isabetli görme olanağı zayıflamaktadır (Heller,1996). Dolayısıyla belirsizlik sürekli değişimden kaynaklanmakta, belirsizlikleri belirgin hale getirmenin yolu ise sürekli güncel bilgi elde edebilmekten geçmektedir. Yöneticiler de yönetici asistanları da, değişimin yarattığı baş döndürücü döngüler içerisinde gittikçe katlanarak artan değişkenleri hesaplamak, olası çıktılar arasında karşılaştırma yapmak, karar vermek, kararları uygulamak ve denetlemek zorundadır (Yanık ve diğerleri, 2012). Şüphesizdir ki bu denetimi yapması gerekenler arasında üniversiteler ve eğiticiler de vardır.

Ön Lisans eğitimi veren büro yönetimi ve sekreterlik programları, kamu ve özel sektör işletmelerinde yöneticilere yönetimde yardımcı olmak ve büro faaliyetlerinde bulunmak üzere, nitelikli ara eleman yetiştirmeyi amaçlayan iki yıllık yükseköğretim programlarıdır (Tengilimoğlu,2009:41). Eğitim-öğretim çıktısı olarak düşünülebilecek stajyerler ve mezunlar mevcut sektörün eğitim kalitesini, niteliğini, geçerliliğini değerlendirebilecekleri konumdadırlar. Dolayısıyla stajyerler ve mezunlar sektörün beklentileri ile ne kadar uyumlu ise eğitim sistemi o kadar güncel, işe yarar olarak değerlendirilebilir. Unutulmamalıdır ki iş tanımları, iş gerekleri değiştikçe yönetici kesimlerin değerlendirme kriterleri de değişmektedir.

Günümüzde güncel yönetim uygulamaları incelendiğinde karşımıza çıkan uygulamalardan biri de güçlendirmedir. Güçlendirme çalışanların yaptıkları işlerin kontrolünü ve sorumluluklarını kendilerine yükleyen ve bilgi paylaşımı, işbirliği, eğitim, ve takım çalışması yoluyla onların karar verme yetkilerini, performanslarını ve kendi etkinliklerine olan inançlarını artıran bir yönetim uygulamasıdır.(Ginnoda, 1997). Ketchum ve Trist ise güçlendirmeyi yöneticilerin ve işgörenlerin kendilerini ve işlerini etkileyecek kararların verilmesinde yetkiyi ve sorumluluğu paylaşmaları ve eylemleri sonucunda kendilerine ve işletmeye yaptıkları katkının bilinciyle işlerini sahiplendikleri bir gelişme ve öğrenme süreci (Ketchum ve Trist , 2000.) olarak tanımlamaktadır. Dolayısıyla güçlendirme örgüt çalışanlarında halihazırda var olan bilgi, beceri ve motivasyonel gücün açığa çıkarıldığı yönetsel bir yaklaşımdır (Sarıaltın ve Yılmaz, 2007).

Güçlendirme uygulamalarının tanımlarından hareketle günümüzde bütün sektörlerde çalışandan beklentinin boyutlarının değiştiği yorumu yapılabilir. Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Programları ülkemiz genelinde söz konusu büro hizmeti olduğu zaman ara eleman yetiştirme yükümlülüğü olan bölümlerdir. Verilen eğitim ise ancak sektörün beklentilerini karşıladığı takdirde anlamlı olacaktır. Bu fikirden hareketle çalışmada Amasya il sınırları içindeki kamu ve özel sektörün beklentileri analiz edilmeye çalışılmıştır, öğrencilerin sektörün beklentilerine uygun olarak mezun edilmesi, eğitilmesi ise orta ve uzun vade de Amasya Üniversitesi Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Programının amacını oluşturmaktadır.

Özel sektör ve kamu kuruluşlarında yönetici sekreterleri; çeşitli işletmeler ile kamu ve özel sektöre ait idarelerin; belediyeler, dernekler, odalar, barolar gibi kurumların ilgili bölümlerinde istihdam edilirler. Ayrıca; hukuk, hekimlik, mühendislik, mimarlık bürolarının temel ihtiyacı olan yönetici sekreterliği görevini en iyi bir

şekilde yapabilecek elemanlardır. Dolayısıyla geniş bir çalışma ağına sahip olan yönetici sekreterleri sektörün beklentilerini yerine getirdikleri takdirde birçok alanda tercih edilecek durumdadır.

1.2 Çalışmanın Amacı

İş sahibi olabilmenin gittikçe zorlaştığı günümüzde bireylerin eğitim almasının temel sebebi kendilerine kaliteli bir yaşam olanağı sağlayacak iş alanlarında çalışabilmektir. Kamu ya da özel sektörde çalışabilmek birçok yeterliliğe sahip olma zorunluluğunu beraberinde getirir, bu yeterlilikleri tespit etmek ise ilgili sektörlerin ihtiyaç analizlerinden geçmektedir. Çalışmanın öncelikli amacı Amasya’ daki Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Programı Mezunlarına çalışma imkânı sağlayan, bu programda okuyan öğrencileri stajyer olarak kabul eden kamu ve özel sektör firmalarının bölüme yönelik ihtiyaç analizlerini gerçekleştirmektir. Bir diğer amaç ise; araştırma sonucunda elde edilen verilerden hareketle bölüm öğrencilerinin kariyer planlamalarını güncel verilere dayanarak gerçekleştirmelerini sağlamaktır. Tespit edilen bu ihtiyaçlar doğrultusunda sektör-üniversite işbirliğini arttırmak, eğitim- öğretim sürecinde sektör ile etkin yardımlaşma içinde olmak, eğitim sistemini bu ihtiyaçlara göre güncellemek, ders içeriklerinin tespit edilen bu ihtiyaçlara göre düzenlenmesi, bölüm hocalarının bu ihtiyaçlardan haberdar olunmasının sağlanması da çalışmanın yan amaçları arasındadır.

Amasya ili Türkiye geneli düşündüğü zaman, birçok il kapsamında bölüm ve sektör açısından örneklem olarak değerlendirilebilir, dolayısıyla ülkemiz genelinde diğer üniversitelerde bulunan Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Programları açısından da dikkate alınması gereken verilerin elde edildiği düşünülmektedir.

1.3 Çalışmanın Hipotezleri

“Amasya’daki Sektörlerin İhtiyaç Analizleri Doğrultusunda Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Öğrencileri için Kariyer Planlaması Önerileri” çalışmasının hipotezleri aşağıda sunulmuştur. Elde edilen anket bulguları çalışmanın hipotezleri doğrultusunda Ki-kare (χ^2) analizine tabii tutulmuş ve çalışmanın hipotezleri çalışma modelinin belirlenmesinde de temel veriyi oluşturmuştur.

- Katılımcıların eğitim düzeyi ile sektörün program mezunu ve stajyerlerine ihtiyacı olduğu önermesine katılma oranı arasında bir ilişki vardır.
- Katılımcıların eğitim düzeyi ile bölüm mezunu ya da stajyerleri mesleki açıdan yeterli bulma oranları arasında bir ilişki vardır.
- Kariyer planlaması önerileri kamu ve özel sektör katılımcılarına göre değişiklik gösterir.
- Katılımcıların mevcut eğitim sisteminin sektörel ihtiyaçlarını karşılar nitelikte olduğunu düşünmeleri yle, bölüm mezunu çalışanlarının ya da stajyerlerinin mesleki açıdan yeterli bilgiye sahip olduklarını düşünmeleri arasında bir ilişki vardır.
- Katılımcıların cins değişkeni ile sektör-bölüm işbirliği önerisi arasında bir ilişki yoktur.
- Katılımcıların eğitim değişkeni ile kariyer planlaması önerileri arasında bir ilişki yoktur.
- Katılımcıların yaş değişkeni ile kariyer önerisi arasında anlamlı bir ilişki vardır.

1.4 Çalışmanın Evreni ve Örneklemi

Araştırmanın çalışma alanını oluşturan, örneğini seçtiği ve edindiği sonuçları genelleştireceği grup (Altunışık ve diğ. , 2010 :130) olan evren çalışma için Amasya’da bulunan kamu ve özel sektör temsilcilerinin tamamından oluşmaktadır. Araştırmanın evreni içerisinden amaca uygun olan bir yöntemle seçilen ve evreni temsil yeteneğine sahip birimler veya elemanlar kümesi (Ural ve Kılıç, 2006:35) olan örneklem grubun seçimi ise şu kriterlere göre yapılmıştır;

- Departmanda çalışan sayısının 5 ve üzeri olması
- Kurumda çalışan sayısının 50 ve üzeri olması
- Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Programında okuyan öğrencileri stajyer olarak kabul etmiş/Kabul ediyorum olması

- Kurum içinde büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı mezunu çalışanlarının olması (kesin koşul değildir.)

Sonuç olarak 113 firma ve kurumdan oluşan bir örneklem grup tespit edilmiş çeşitli sebeplerle iptal edilen anket formları, geri dönüşü sağlanamayan formlar neticesinde çalışma 94 firma ve kurumdan elde edilen verilere göre oluşturulmuştur. Ayrıca anket formunu işaretlendirecek katılımcıların stajyerleri veya mezunları değerlendirebilecek statüye sahip olmasına dikkat edilmiştir.

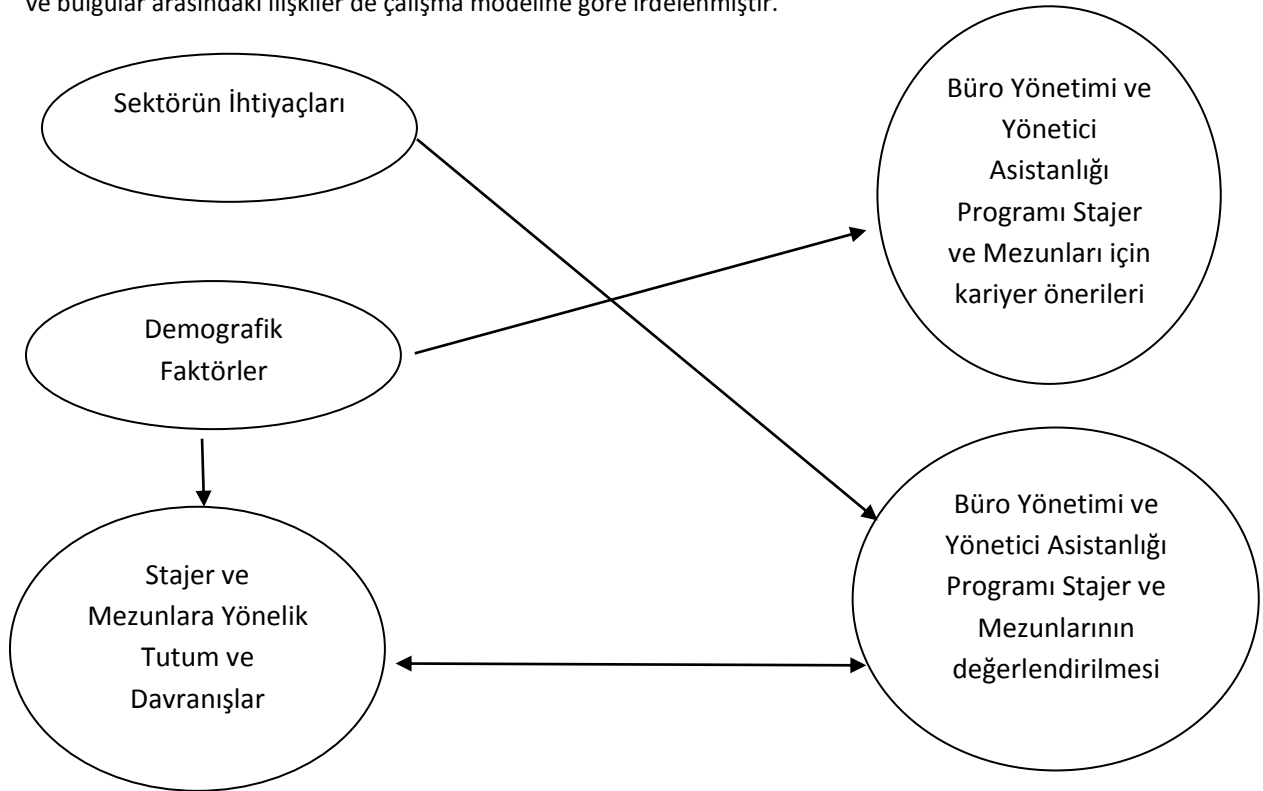
1.5 Çalışmanın Kapsam ve Sınırlılıkları

Her akademik çalışma, özellikle deney ve gözlem gibi belirli yöntemlerle de sınırlıdır belirli sınırlılıklar içermektedir. Bu araştırmanın kapsam ve sınırlılıkları ise aşağıdaki şekilde belirtilebilir.

- * Araştırma neticesinde ulaşılan sonuçlar örneklemin temsil ettiği Amasya ilindeki kamu ve özel sektör temsilcileri ile sınırlıdır.
- * Çalışma sonucunda elde edilen veriler katılımcıların anket sorularına vermiş olduğu cevapların samimi ve doğru olduğu varsayımı ile sınırlıdır.
- * Araştırma belli bir zaman diliminde yapıldığından katılımcıların fikir ve görüşleri bu zaman dilimini içermektedir. Düşüncelerin zaman içinde değişebilme ihtimali göz önüne alındığında çalışmanın anketin uygulandığı zaman dilimi ile sınırlı olduğu da açıktır.

1.6 Çalışmanın Modeli

Anket soruları çalışmanın modeli ve hipotezleri göz önüne alınarak oluşturulmuştur. Araştırma sonuçları ve bulgular arasındaki ilişkiler de çalışma modeline göre irdelenmiştir.



Oluşturulan çalışma modelinden hareketle şu yorumlar yapılabilir;

- Sektörün ihtiyaçları Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Programı stajyer ve mezunlarının değerlendirilmesini etkileyecek niteliktedir.
- Katılımcılara ilişkin demografik faktörler katılımcıların program mezunu ve stajyerlerine yönelik gerçekleştirecekleri kariyer önerilerini etkiler.
- Katılımcılara ilişkin demografik faktörler bölüm mezunlarına ve stajyerlerine ilişkin tutum ve davranışları etkiler.
- Bölüm mezun ve stajyerlerine ilişkin tutum ve davranışlar ile bölüm mezun ve stajyerlerinin katılımcılar tarafından değerlendirilmesi arasında karşılıklı bir ilişki bulunmaktadır.

1.7 Çalışmanın Yöntemi

Araştırma modeli, araştırma konusunun tespiti ve varsayım ya da hipotezlerin ortaya konmasından başlayarak, kullanılacak araştırma ve tekniklerin seçilmesi, verilerin toplanması, değerlendirilmesi ve sonuçlarının sorulmasına kadar gerçekleştirilen etkinlikler bütünüdür (Türkdoğan,2009:160).

Bu çalışma farklı yaş, cins ve statüye sahip kişilerden oluşan örneklem gruba yapılan bir survey(tarama) çalışmasıdır. Çalışmada açık ve kapalı uçlu sorulardan oluşan bir anket formu oluşturulmuştur. Oluşturulan anket formu öncelikle 10 kişilik bir mikro gruba uygulanmış geri gelen formlar üzerinden güncelleştirmeler yapılarak, anket analize daha elverişli hale getirilmiştir. Çalışma sonucunda elde edilen verilerin analizi Windows için SPSS 16.1 (Statistical Package for the Social Sciences Software) sürümü kullanılarak gerçekleştirilmiş ve elde edilen veriler tablolandırılarak değerlendirilmeye tabii tutulmuştur. Anket çalışması sonucunda belirtilen istatistik programına sayısal kodlarla girilen veriler çalışmanın hipotezleri göz önünde tutularak “değişkenlerin çapraz tablo ile verilen kategorilerine ilişkin gözlenen frekanslar ile beklenen frekanslar arasındaki farkın anlamlı olup olmadığını tespit etmek için” (Ural ve Kılıç 2006:264) Ki-kare (χ^2) bağımsızlık testine tabii tutulmuştur. Analiz sonucunda saptanan ilişkilere yönelik oluşturulan çapraz ilişkilendirme (crosstabulation) tabloları da yorumlanarak değerlendirilmiştir.

1.8 Çalışmanın Bulguları

Bu bölümde araştırma sonuçlarına ait bulgular verilecektir. Çalışmanın istatistiksel verilerinin belirtilmesi yerinde bir tercih olarak görülmüştür. Çalışma için oluşturulan anket soruları dört temel gruba ayrılmıştır, öncelikle bu soru gruplarına ait istatistiksel bulgular verilecektir.

1.8.1 Demografik Sorular**Tablo 1:Demografik Bulgular**

Yaş			
		Frekans	Yüzde
Seçenekler	25-35	31	32,97
	36-46	30	31,91
	47-57	33	35,1
	Toplam	94	100
Cinsiyet			
		Frekans	Yüzde
Seçenekler	Bay	58	61,7
	Bayan	36	38,29
	Total	94	100
Eğitim Durumu			
		Frekans	Yüzde
Seçenekler	İkõretim	2	2,12
	Lise	27	28,72
	Önlisans	11	11,7
	Lisans	46	48,93
	Y.Lisans	6	6,38
	Doktora	2	2,12
	Total	94	100

Elde edilen verilerden hareketle; çalışmaya katılanların %33 ü 47-57, %31 i 25-35 ve %30 u ise 36-46 yaş aralığındaki bireylerden oluşmaktadır. Katılımcıların %58 i bay, %36 sı bayandır. Eğitim durumu açısından değerlendirildiğinde ise çalışmaya katılanların %46 sının lisans mezunu olduğu görülmektedir.

1.8.2 Çalışılan İş Alanı ve Çalışma Hayatı İle İlgili Sorular**Tablo 2: Çalışılan İş Alanı ve Çalışma Hayatına İlişkin Bulgular**

Sektör			
		Frekans	Yüzde
Seçenekler	Kamu	58	61,7
	Özel Sektör	36	38,29
	Total	94	100
Çalışılan Departman/Kurum			
		Frekans	Yüzde
Seçenekler	Amasya Belediyesi	10	10,63
	Amasya Üniversitesi	6	6,38
	Özel Kalem Müdürlüğü	3	3,19
	Planlama ve Koordinasyon Müdürlüğü	3	3,19
	Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü	4	4,25
	İdari ve Mali İşler	3	3,19
	Ticaret	20	21,27
	Çağrı Merkezi/İletişim	7	7,44
	Diğer Banka	12	12,76
	Diğer İşkur	2	2,12
	Diğer Defterdarlık	22	23,4
	Diğer Devlet Hastanesi	2	2,12
	Total	94	100

Katılımcıların %61,7 si kamu %36,29 u ise özel sektör temsilcilerinden oluşmaktadır. Elde edilen veriler incelendiğinde en yüksek katılımın %22 lik bir oran ile defterdarlık tarafından gerçekleştirildiği belirtilebilir.

1.8.3 Sektörel İhtiyaç ve Eğitim Sistemine İlişkin Sorular

Tablo 3: Sektörel İhtiyaç ve Eğitim Sistemine İlişkin Bulgular

Bölüm Mezunlarından/Stajyerlerden Öncelikli Beklentiniz Nedir?				Sizce Bölüm Mezunları/Mesleki Açısından Yeterli Bilgiye Sahip mi?			
		Frekans	Yüzde			Frekans	Yüzde
Seçenekler	Teknik Cihazları Kullanabilme	16	17,02	Seçenekler	Evet	13	13,82
	Nitelikli İletişim Gerçekleştirebilme	27	28,72		Hayır	21	22,34
	Yabancı Dilde Yazışmalar Yapabilme	6	6,38		Kısmen	58	61,7
	Evrak Yönetimi Gerçekleştirebilme	12	12,76		Yanıtız	2	2,12
	İnsiyatif Kullanabilme	3	3,19		Total	94	100
	Protokol Kurallarını Bilme ve Uygulama	4	4,25	Sizce Bölüm Mezunlarının En Çok Sahip Olması Gereken Özellik Nedir?			
	Telefonlara Bakıp Yönlendirebilme	5	5,31			Frekans	Yüzde
	Matematiksel Hesaplamalar Yapabilme	1	1,06	Seçenekler	Nitelikli İletişim Becerisi	27	28,72
	Rapor, resmi evrak, dilekçe vs.hazırlayabilme	13	13,82		Teknik Cihazları Kullanabilme	6	6,38
	Kriz yönetebilme becerisi	7	7,44		Evrak Yönetimi Gerçekleştirebilme	14	14,89
	Total	94	100		Dosyalama ve Arşivleme Yapabilme	8	8,51
Sizce Eğitim Sistemi Sektörel İhtiyaçları Karşılıyor mu?					Protokol Kurallarını Bilme ve Uygulama	7	7,44
		Frekans	Yüzde		Yabancı Dilde Yazışma ve Konuşmalar Yapabilme	3	3,19
Seçenekler	Evet	21	22,34		Takım Çalışması Gerçekleştirebilme	6	6,38
	Hayır	25	26,59		Yenilikçi Öneriler Sunabilme	11	11,7
	Kısmen	48	51,06		Sorumluluk Alabilme	9	9,57
	Total	94	100		İnsiyatif Kullanabilme	3	3,19
Eğer Karşılıyorsa Hangi Alanda Karşılıyamamaktadır?					Total	94	100
		Frekans	Yüzde	Sektör-Bölüm İşbirliği Açısından Öneriniz Nedir			
Seçenekler	Yabancı Dile Hakim Olunamaması	6	7,05			Frekans	Yüzde
	Teknik Cihazların Nitelikli Bir Şekilde	7	7,05	Seçenekler	Kariyer günleri	12	12,76
	Elektronik Evrak Yönetimi Gerçekleştirilememesi	5	5,88		Misafir eğitici uygulaması	7	7,44
	Resmi Yazışma Kurallarının Uygulanmaması	10	11,76		Düzenli Anket ve Mülakatlarla Sektör İhtiyaçlarının Analizi	8	8,51
	İnsiyatif Kullanamama	7	8,23		Kurum ve Bölüm Temsilcilerinin Oluşturulması	7	7,44
	Protokol Kurallarını Bilip Uygulayabilme	1	1,06		Bazı Derslerin Kurum ve Kurumlarda Yerinde Öğrenme Sistemi ile Okutulması	14	14,89
	Rapor, resmi evrak, dilekçe vb.hazırlayabilme	13	13,82		Ders programlarının sektörel işbirliği dahilinde oluşturulması	7	7,44
	Sektörün Güncel İhtiyaçlarını Bilmeme	5	5,31		Kurum-Bölüm ve öğrenci işbirliğinde çeşitli projeler üretilmesi ve öğrencinin etkin rol almasının sağlanması	23	24,46
	Diğer Kurum ve Firmalarla Bağlantı Kuramama	7	7,44		Bölüm Temsilcisinin Periyodik Olarak Kurum Yetkilisiyle Görüşüp Bölüm Planlarını Güncellemesi	3	3,19
	Girişimcilikten Yoksun Olma	6	6,38		Kurum Temsilcisinin bölüm ile düzenli olarak görüşüp bölüm planlarını güncellemesi	6	6,38
	Yanıtız	23	24,46		Staj uygulamalarından sonra kurum temsilcilerinin stajyerlerin bilgi ve becerileri temelinde bir rapor hazırlayarak bölüme sunulması	7	7,44
	Total	94	100		Total	94	100

Elde edilen bulgulardan hareketle bölüm mezunlarından öncelikli beklenti %28,72 lik bir oranla nitelikli iletişim gerçekleştirebilmedir. Mevcut eğitim sistemi ise katılımcılara göre %51,06 lık bir oranla sektörün ihtiyaçlarını "kısmen" karşılamaktadır. Katılımcılar eğitim sisteminin sektörün ihtiyaçlarını en çok 13,82 lik bir oranla rapor, resmi evrak, dilekçe vb. hazırlayabilme konusunda karşılamadığını düşünmektedir. %61,7 lik bir oranla bölüm mezunlarının ya da stajyerlerin mesleki bilgisi "kısmen" yeterli bulunmuştur. Katılımcılara göre bölüm mezunu ya da stajyerlerinin en çok sahip olması gereken özellik %28,72 lik bir oranla nitelikli iletişim

becerisidir. Katılımcıların %24,46 sı ise sektör-bölüm işbirliği açısından kurum-bölüm ve öğrenci işbirliğinde çeşitli projeler üretilmesini ve öğrencilerin bu projelerde etkin rol almasını önermiştir.

Tablo 3.1: Sektörel İhtiyaç ve Eğitim Sistemine İlişkin Bulgular-2

Sizce Program Mezunlarına Sektörün İhtiyacı Var mı?				Bölüm Mezunu ve Stajyerleri İçin Öncelikli Kariyer Planlaması Öneriniz Hangisidir?			
		Frekans	Yüzde			Frekans	Yüzde
Seçenekler	Evet	50	53,19	Seçenekler	Güncel uygulamaları takip etmeli	19	20,21
	Hayır	10	10,63		Yabancı dillerini geliştirmeleri	6	6,38
	Kısmen	34	36,17		İletişim becerilerini geliştirmeleri	14	14,89
	Total	94	100		Girişimcilik,iş güvenlii.vs.gibi çeşitli sertifika programlarına katılmaları	3	3,19
Eger Varsa En Çok Hangi Alanda Vardır?					Staj yapacakları kurum ve sektörü çok iyi belirlemeleri	3	3,19
		Frequency	Percent		Resmi yazışma kurallarını doğru uygulamaları	1	1,06
Seçenekler	Evrak kontrolü	14	14,89		Sorumluluk bilinçlerini geliştirmeleri	12	12,76
	Resmi yazışma	6	6,38		Kriz, stres,zaman yönetimi konularında kendilerini yetiştirmeleri	8	8,51
	Telefon aktarma ve görüşme	2	2,12		Hepsi	27	28,72
	Dosyalama ve Arşivleme Gerçekleştirme	15	15,95		Yanıtız	1	1,06
	Teknik cihazların etkin kullanımı	5	5,31		Total	94	100
	Sorumluluk Bilinci ile Hareket ederek kurumu temsil etme	17	18,08				
	Kriz,Zaman ve stres yönetimi gibi konularda etkin olabilme	10	10,63				
	Sektör dahilinde yenilikçi ve yaratıcı fikirler	10	10,63				
	Protokol kurallarını bilme ve uygulama	2	2,12				
	Yabancı müşteri/kurumlarla nitelikli iletişim kurma	3	3,19				
	Diğer Analitik Düşünce	1	1,06				
	Yanıtız	9	9,57				
	Total	94	100				

Elde edilen verilere göre katılımcıların %53,19 u sektörün bölüm mezunlarını ihtiyacı olduğunu düşünmektedir. Katılımcılar en yüksek oran olarak, %18,08 lik bir oranla sorumluluk bilinci ile hareket ederek kurumu temsil etme konusunda bölüm mezunlarına ihtiyaç duymaktadır. Çalışmaya katılanların %28,72 i kariyer planlaması önerisi olarak şıklardaki tüm seçenekleri bölüm mezunu ve stajyerlerine önermiş bulunmaktadır.

1.8.4 Likert Ölçekli Sorular

Tablo 4: Likert Ölçekli Sorulara İlişkin Bulgular

Önermeler	Kesinlikle Katılıyor	Katılıyor	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum	Yanıtız	Toplam
1 İşletmemizde bölümünüz mezunlarını istihdam ediyorum	20	51,064	19,14	7,44	1,06	Yok	100
2 İşletmemizde bölümünüzde okuyan stajyerler istihdam ediyorum.	15,95	60,63	6,38	11,7	4,25	1,06	100
3 Sektörün ihtiyaçları dikkate alındığında bölümünüzün verdiği mezun sayısı yeterlidir.	12,76	28,72	32,97	22,34	3,19	Yok	100
4 Mezunlarınızın/Stajyerlerinizin mesleki bilgi düzeyleri yeterlidir.	5,31	29,78	34,04	26,59	3,19	1,06	100
5 Mezunlarınızın/Stajyerlerinizin mesleki pratik becerileri yeterlidir.	7,44	23,4	34,04	27,65	6,38	1,06	100
6 Mezunlarınızın/Stajyerlerinizin yabancı dil becerileri yeterlidir.	5,31	21,27	15,95	37,23	20,21	Yok	100
7 Mezunlarınızın/Stajyerlerinizin iletişim becerileri yeterlidir.	9,57	35,1	28,72	19,14	5,31	2,12	100
8 Mezunlarınızın/Stajyerlerinizin teknolojiyi kullanma becerileri yeterlidir.	5,31	41,48	27,65	18,08	7,44	Yok	100
9 Mezunlarınız/Stajyerleriniz işletmemize önemli katkılar vermektedir.	4,25	36,17	36,17	19,14	1,06	3,19	100
10 Mezunlarınız/Stajyerleriniz işletmemiz için yenilikçi öneriler getirebilmektedir.	3,19	34,04	40,42	18,08	2,12	2,12	100
11 Mezunlarınız/Stajyerleriniz örgüt kültürümüze uyum sağlayabilmektedir.	5,31	53,19	29,78	8,51	3,19	Yok	100
12 Mezunlarınız/Stajyerleriniz görev tanımından fazlasını yapma konusunda isteklidir.	6,38	39,36	36,17	11,7	3,19	3,19	100
13 Mezunlarınız/Stajyerleriniz işletmemizdeki diğer çalışanlara örnek olmaktadır.	7,44	25,53	41,48	19,14	5,31	1,06	100
14 Mezunlarınız/Stajyerleriniz işletmemizdeki diğer çalışanları eğitebilmektedir.	4,25	14,89	45,74	23,4	10,63	1,06	100
15 Mezunlarınızın/Stajyerlerinizin takım çalışması yapabileme becerisi yüksektir.	10,63	32,97	37,23	13,82	3,19	2,12	100
16 Bölümünüzün sektöre yönelik eğitimler/kurslar/sertifika programları düzenlemesini isterim.	36,47	49,41	10,58	2,35	1,17	Yok	100
17 Bölümünüzde gerçekleştirilen araştırma sonuçlarının sektöre paylaşılmasını isterim.	38,29	47,87	9,57	3,19	1,06	Yok	100
18 Bölümünüzün araştırma alt yapısını(Laboratuvar,donanım,uzman personel)sektörle paylaşmasını isterim.	35,1	47,87	10,63	4,25	2,12	Yok	100
19 Sektörde öğrencilerinizin stajyer olarak istihdamının yaygınlaştırılması gerekir.	42,55	43,61	9,57	2,12	1,06	1,06	100
20 Sektör temsilcilerinin öğrencilerle bilgi ve deneyimlerini paylaşacakları toplantıların düzenlenmesi gerekir.	37,23	48,93	6,38	6,38	1,06	Yok	100
21 Öğrencilere dönük sektörün katılımının sağlanacağı kariyer günlerinin düzenlenmesi gerekir.	34,04	44,68	11,7	7,44	1,06	1,06	100
22 Bölümünüzde ders planının hazırlanmasına katkı vermek isterim.	19,14	26,59	29,78	23,4	1,06	Yok	100
23 Bölümünüzde derslere misafir eğitici olarak katılmak isterim.	14,89	25,53	30,85	23,4	4,25	1,06	100
24 Bölümünüz danışma kurulunda yer almak isterim.	14,89	28,72	26,59	26,59	3,19	Yok	100

Likert ölçekli sorulardan elde edilen verilere göre katılımcıların %51,064 ü bölüm mezunu, %60,63 ü ise bölüm öğrencisi stajyer istihdam etmektedir. Katılımcıların %28,72 sine görevbölüm mezunu sayısı yeterli olup katılımcıların %34,04 ü mezunların/stajyerlerin mesleki bilgilerinin ve pratik becerilerinin yeterli olduğu önermesi karşısında kararsız kaldıklarını belirtmişlerdir. Çalışmaya katılanlardan %37,23 ü mezunların/stajyerlerin yabancı dillerinin yeterli olduğu önermesine katılmamakta, %35,1 i ise iletişim becerilerinin yeterli olduğu önermesine katılmaktadır. Katılımcıların %41,48 ine göre mezunların/stajyerlerin teknolojiyi kullanma becerisi yeterlidir. Mezunlar/Stajyerler katılımcıların %53,19 una göre kurum kültürüne uyum sağlayabilmekte ve %39,36 sine göre de görev tanımından fazlasını yapma konusunda isteklidir. Katılımcılar farklı oranlarla bölüm mezunu ya da stajyerlerinin işletmedeki diğer çalışanlara örnek olmaları, onları eğitebilmeleri ve takım çalışması gerçekleştirebilmeleri konusunda kararsızlıklarını belirtmişlerdir.

Elde edilen verilere göre katılımcılar bölümün sektöre yönelik eğitim, kurs, sertifika programları açması, bölümde gerçekleştirilen araştırma sonuçlarının ve bölüm alt yapısının sektöre paylaşılması, kariyer günlerinin

düzenlenmesi önermelerine yüksek oranlarla katılmaktadırlar. Katılımcıların %43,61 i stajyer istihdamının yaygınlaştırılması önermesine katıldıklarını belirtmiştir. Katılımcılar %29,78 lik ve %30,85 lik oranlarla bölüm ders planının hazırlanması ve misafir eğitici olarak katılmak istedikleri önermeleri karşısında kararsızlıklarını belirtmiş, fakat %28,72 lik bir oran bölümün danışma kurulunda yer alacaklarına dair onlara sunulan önermeye katılmışlardır.

1.8.5.Çalışmanın Hipotezlerine İlişkin Ki-kare (χ^2) Bağımsızlık Testi Bulguları

Araştırmanın bu bölümünde çalışmanın hipotezleri doğrultusunda çapraz tablolara yer verilecek ve doğrulanmış veya doğrulanmayan hipotezler Ki-kare (χ^2) bağımsızlık testi ile tespit edilecektir. Çalışma hipotezleri kendi içinde; eğitim değişkeni ile ilgili olanlar, katılımcıların kariyer önerisi ile ilgili olanlar, yaş ve cins değişkeni temelinde oluşturulanlar olmak üzere dört temel gruba ayrılmıştır, çapraz tablolar her grup için ayrı ayrı verilecektir.

1.8.5.1. Katılımcıların Eğitim Düzeyiyle İlişkili Hipotezlere Ait Bulgular

Çalışmanın üç hipotezi katılımcıların eğitim düzeyi ile ilişkilendirilmiştir. Bu hipotezler aşağıda verilmiştir.

- Katılımcıların eğitim düzeyi ile sektörün program mezunu ve stajyerlerine ihtiyacı olduğu önermesine katılma oranı arasında bir ilişki vardır.
- Katılımcıların eğitim düzeyi ile bölüm mezunu ya da stajyerleri mesleki açıdan yeterli bulma oranları arasında bir ilişki vardır.
- Katılımcıların eğitim değişkeni ile kariyer planlaması önerileri arasında bir ilişki yoktur.

Tablo 5: Eğitim Durumu ile Sektörün Program Mezunu/Stajyerlerine İhtiyacı Olmasına İlişkin Bulgular

		Program Mezunlarına/Stajyerlerine Sektörün İhtiyacı Var mı?			TOPLAM
			Evet	Hayır	Kismen
Eğitim Durumu	Ölköretim	Sayı	1	0	1
		Beklenen Toplam	1,06383	0,212766	0,723404
		% Satır	50	0	50
		% Sütun	2	0	2,941176
	Lise	Sayı	13	3	11
		Beklenen Toplam	14,3617	2,87234	9,765957
		% Satır	48,14815	11,11111	40,74074
		% Sütun	26	30	32,35294
	Önlisans	Sayı	5	2	4
		Beklenen Toplam	5,851064	1,170213	3,978723
		% Satır	45,45455	18,18182	36,36364
		% Sütun	10	20	11,76471
	Lisans	Sayı	26	4	16
		Beklenen Toplam	24,46809	4,893617	16,6383
		% Satır	56,52174	8,695652	34,78261
		% Sütun	52	40	47,05882
	Y.Lisans	Sayı	3	1	2
		Beklenen Toplam	3,191489	0,638298	2,170213
		% Satır	50	16,66667	33,33333
		% Sütun	6	10	5,882353
Doktora	Sayı	2	0	0	
	Beklenen Toplam	1,06383	0,212766	0,723404	
	% Satır	100	0	0	
	% Sütun	4	0	0	
Total	Sayı	50	10	34	
	Beklenen Toplam	50	10	34	
	% Satır	53,19149	10,6383	36,17021	
	% Sütun	100	100	100	

χ^2 3,59 p > 0,05

Elde edilen verilere göre; doktora mezunu katılımcıların tamamı, yüksek lisans mezunu katılımcıların %50 si, lisans mezunu katılımcıların %56,52 si, ön lisans mezunu katılımcıların ise % 45,45 i, lise mezunu

katılımcıların % 48,14 ve ilköğretim mezunu katılımcıların da % 50 si program mezunlarına ya da stajyerlerine sektörün ihtiyacı olduğunu düşünmektedir.

Yapılan analiz neticesinde Ki-kare (χ^2) değeri 3,59 çıkmış ve p = 000 olan anlamlılık değeri $p > 0,05$ olarak tespit edilmiştir. Dolayısıyla eğitim durumu ile program mezunu ya da stajyerlerine sektörün ihtiyacı olduğunu düşünme durumu arasında anlamlı bir ilişki tespit edilememiştir. Bu iki değişkenin irdelenmesine neden olan, çalışma hipotezlerinden “Katılımcıların eğitim düzeyi ile sektörün program mezunu ve stajyerlerine ihtiyacı olduğu önermesine katılma oranı arasında bir ilişki vardır” hipotezi doğrulanmamıştır.

Farklı eğitim seviyesine sahip olan katılımcıların sayılarının eşit olmamasının elde edilen verileri yönlendirir nitelikte olduğu düşünülmektedir.

Tablo 6: Eğitim Durumu ile Sektörün Program Mezunu/Stajyerlerini Mesleki Açından Yeterli Bulmasına İlişkin Bulgular

		Bölüm Mezunu/Stajeri Mesleki Açından Yeterli Mi?				TOPLAM	
		Evete	Hayır	Kısmen	Yanıtsız		
Eğitim Durumu	İlköğretim	Sayı	0	2	0	0	2
	Beklenen Toplam	0,276596	0,446809	1,234043	0,042553191		2
	% Satır	0	100	0	0		100,00%
	% Sütun	0	9,52381	0	0		2,10%
	Lise	Sayı	4	6	16	1	27
	Beklenen Toplam	3,734043	6,031915	16,65957	0,574468085		27
	% Satır	14,81481	22,22222	59,25926	3,703703704		100,00%
	% Sütun	30,76923	28,57143	27,58621	50		28,70%
	Önlisans	Sayı	0	2	9	0	11
	Beklenen Toplam	1,521277	2,457447	6,787234	0,234042553		11
	% Satır	0	18,18182	81,81818	0		100,00%
	% Sütun	0	9,52381	15,51724	0		11,70%
	Lisans	Sayı	9	7	29	1	46
	Beklenen Toplam	6,361702	10,2766	28,38298	0,978723404		46
	% Satır	19,56522	15,21739	63,04348	2,173913043		100,00%
	% Sütun	69,23077	33,33333	50	50		48,90%
	Y.Lisans	Sayı	0	4	2	0	6
	Beklenen Toplam	0,829787	1,340426	3,702128	0,127659574		6
	% Satır	0	66,66667	33,33333	0		100,00%
	% Sütun	0	19,04762	3,448276	0		6,40%
Doktora	Sayı	0	0	2	0	2	
Beklenen Toplam	0,276596	0,446809	1,234043	0,042553191		2	
% Satır	0	0	100	0		100,00%	
% Sütun	0	0	3,448276	0		2,10%	
Total	Sayı	13	21	58	2	94	
Beklenen Toplam	13	21	58	2		94	
% Satır	13,82979	22,34043	61,70213	2,127659574		100,00%	
% Sütun	100	100	100	100		100,00%	

χ^2 20,28

$p > 0,05$

Çalışmaya katılan doktora mezunlarının tamamı bölüm mezunu ya da stajyerlerini mesleki açıdan “kısmen” yeterli bulduklarını belirtirken, yüksek lisans mezunu katılımcıların % 66,66 bölüm mezunu ya da stajyerlerini mesleki açıdan yeterli bulmadıklarını belirtmiştir. Lisans mezunu katılımcıların %63,04 ü, ön lisans mezunlarının %81,81 i, lise mezunlarının ise %59,25 i bölüm mezunu ya da stajyerlerini mesleki açıdan “kısmen” yeterli bulduklarını belirtmiştir.

Gerçekleştirilen analiz neticesinde Ki-kare (χ^2) değeri 20,28, $P=000$ anlamlılık değeri ise $p > 0,05$ olarak tespit edilmiştir. Dolayısıyla katılımcıların eğitim durumu ile bölüm mezun ya da stajyerlerin mesleki açıdan yeterliliklerini değerlendirmeleri arasında anlamlı bir ilişki saptanamamıştır.

Elde edilen bu verilere göre çalışma hipotezlerinden “Katılımcıların eğitim değişkeni ile kariyer planlaması önerileri arasında bir ilişki yoktur” hipotezi doğrulanmıştır.

Tablo 7: Eğitim Durumu ile Sektörün Program Mezunu/Stajyerlerine Kariyer Planlaması Önerilerine İlişkin Bulgular

Bölüm Mezunu/Stajyerlerine Kariyer Planlaması Öneriniz Nedir?													
			Güncel uygulamaları takip etmeli	Yabancı dillerini geliştirmeleri	İletişim becerilerini geliştirmeleri	Girişimcilik, iş güvenliği vs. gibi çeşitli sertifikalı programlarına katılmaları	Staj yapacakları kurum ve sektörü çok iyi belirlemeleri	Resmi yazışma kurallarını doğru uygulamaları	Sorumluluk bilinçlerini geliştirmeleri	Kriz, stres, zaman yönetimi konularında kendilerini yetiştirmeleri	Hepsi	Yanıtız	TOPLAM
Eğitim Durumu	İlköğretim	Sayı	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	2
	Beklenen Toplam	0,404255319	0,127659574	0,29787234	0,063829787	0,063829787	0,021276596	0,25531915	0,170212766	0,574468	0,021277	0	2
	% Satır	0	0	50	0	0	0	0	0	0	50	0	100,00%
	% Sütun	0	0	7,14285714	0	0	0	0	0	0	3,703704	0	2,10%
	Lise	Sayı	3	1	3	1	2	0	6	2	9	0	27
	Beklenen Toplam	5,457446809	1,723404255	4,0212766	0,861702128	0,86170213	0,287234043	3,44680851	2,29787234	7,755319	0,287234	0	27
	% Satır	11,11111111	3,703703704	11,11111111	3,703703704	7,40740741	0	22,2222222	7,407407407	33,33333	0	0	100,00%
	% Sütun	15,78947368	16,66666667	21,4285714	33,33333333	66,6666667	0	50	25	33,33333	0	0	28,70%
	Önlisans	Sayı	3	0	2	0	0	0	2	1	3	0	11
	Beklenen Toplam	2,223404255	0,70212766	1,63829787	0,35106383	0,35106383	0,117021277	1,40425532	0,936170213	3,159574	0,117021	0	11
	% Satır	27,27272727	0	18,1818182	0	0	0	18,1818182	9,090909091	27,27273	0	0	100,00%
	% Sütun	15,78947368	0	14,2857143	0	0	0	16,6666667	12,5	11,111111	0	0	11,70%
	Lisans	Sayı	13	4	5	2	1	1	4	3	12	1	46
	Beklenen Toplam	9,29787234	2,936170213	6,85106383	1,468085106	1,46808511	0,489361702	5,87234043	3,914893617	13,21277	0,489362	0	46
	% Satır	28,26086957	8,695652174	10,8695652	4,347826087	2,17391304	2,173913043	8,69565217	6,52173913	26,08696	2,173913	0	100,00%
	% Sütun	68,42105263	66,66666667	35,7142857	66,66666667	33,3333333	100	33,3333333	37,5	44,44444	100	0	48,90%
	Y.Lisans	Sayı	0	1	2	0	0	0	0	2	1	0	6
	Beklenen Toplam	1,212765957	0,382978723	0,89361702	0,191489362	0,19148936	0,063829787	0,76595745	0,510638298	1,723404	0,06383	0	6
	% Satır	0	16,66666667	33,33333333	0	0	0	0	33,33333333	16,66667	0	0	100,00%
	% Sütun	0	16,66666667	14,2857143	0	0	0	0	0	25	3,703704	0	6,40%
	Doktora	Sayı	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	2
	Beklenen Toplam	0,404255319	0,127659574	0,29787234	0,063829787	0,063829787	0,021276596	0,25531915	0,170212766	0,574468	0,021277	0	2
	% Satır	0	0	50	0	0	0	0	0	0	50	0	100,00%
	% Sütun	0	0	7,14285714	0	0	0	0	0	0	3,703704	0	2,10%
Total	Sayı	19	6	14	3	3	1	12	8	27	1	94	
Beklenen Toplam	19	6	14	3	3	1	12	8	27	1	0	94	
% Satır	20,21276596	6,382978723	14,893617	3,191489362	3,19148936	1,063829787	12,7659574	8,510638298	28,7234	1,06383	0	100,00%	
% Sütun	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100,00%	

 $\chi^2 28,54$ $p < 0,05$

Doktora mezunu katılımcıların yarısı bölüm mezunu ya da stajyerlerine kariyer planlaması önerisi olarak “hepsi” seçeneğini, geri kalan diğer yarısı ise “iletişim becerilerini geliştirmesi” seçeneğini işaretleyerek öneride bulunmuşlardır. Yüksek lisans mezunu katılımcılarından 2 şer kişi mezun ve öğrencilere kariyer planlaması önerisi olarak iletişim becerilerini geliştirmelerini ve kriz, zaman, stres vs. yönetimi konularında kendilerini yetiştirmeleri şikkını işaretlemişlerdir. Aynı soruya lisans mezunu katılımcılar %28,26 lık bir oranla “güncel uygulamaları takip etmeli” şikkını işaretleyerek, ön lisans mezunlarının ise %27,27 şikkını “hepsi” ve “güncel uygulamaları takip etmeli” şikkını işaretleyerek cevap vermiştir. Lise mezunu katılımcıların %33,33 ü ve ilköğretim mezunlarının %50 si program mezunu ya da stajyerlerine kariyer planlaması önerisi hepsi seçeneği işaretlendirerek cevaplamışlardır.

Gerçekleştirilen analiz neticesinde Ki-kare (χ^2) değeri 28.54, P=000 anlamlılık değeri ise $p < 0,05$ olarak tespit edilmiştir. Dolayısıyla katılımcıları eğitim durumu ile bölüm mezunu ya da stajyerlerine yönelttikleri kariyer planlaması önerisi arasında anlamlı bir ilişki saptanmıştır.

Elde edilen bu verilere göre çalışma hipotezlerinden “Katılımcıların eğitim düzeyi ile bölüm mezunu ya da stajyerleri mesleki açıdan yeterli bulma oranları arasında bir ilişki vardır” hipotezi doğrulanmıştır.

1.8.5.2. Katılımcıların Kariyer Önerilerine İlişkin Hipotezlere Ait Bulgular

Çalışmanın bu bölümünde yaş değişkenine ve kamu-özel sektör ayrımına göre kariyer planlaması önerilerinin değişip değişmediğine ilişkin hipotezlere ait çapraz toplalar verilecek ve hipotezlerin doğrulanıp doğrulanmadığı tespit edilecektir. Bu hipotezler aşağıda verilmiştir.

- Kariyer planlaması önerileri kamu ve özel sektör katılımcılarına göre değişiklik gösterir.
- Katılımcıların yaş değişkeni ile kariyer önerisi arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Tablo 8: Kariyer Planlaması Önerileri ile Yaş Değişkenine İlişkin Bulgular

Bölüm Mezunu/Stajyerlerine Kariyer Planlaması Öneriniz Nedir?													
			Güncel uygulamaları takip etmeli	Yabancı dillerini geliştirmeleri	İletişim becerilerini geliştirmeleri	Girişimcilik, iş güvenliği vs.gibi çeşitli sertifikalara katılmaları	Staj yapacakları kurum ve sektörü çok iyi belirlemeleri	Resmi yazışma kurallarını doğru uygulamaları	Sorumluluk bilinçlerini geliştirmeleri	Kriz, stres,zaman yönetimi konularında kendilerini yetiştirmeleri	Hepsi	Yanıtız	TOPLAM
Yaş	25-35	Sayı	6	1	7	0	2	0	3	3	9	0	31
		Beklenen Toplam	6,26595745	1,9787234	4,61702128	0,989361702	0,9893617	0,32978723	3,957446809	2,638297872	8,904255	0,329787	31
		% Satır	19,3548387	3,22580645	22,5806452	0	6,4516129	0	9,677419355	9,677419355	29,03226	0	100%
		% Sütun	31,5789474	16,6666667	50	0	66,6666667	0	25	37,5	33,33333	0	33%
	36-46	Sayı	8	3	3	2	0	0	3	3	8	0	30
		Beklenen Toplam	6,06382979	1,91489362	4,46808511	0,957446809	0,95744681	0,31914894	3,829787234	2,553191489	8,617021	0,319149	30
		% Satır	26,6666667	10	10	6,66666667	0	0	10	10	26,66667	0	100%
		% Sütun	42,1052632	50	21,4285714	66,6666667	0	0	25	37,5	29,62963	0	31,90%
	47-57	Sayı	5	2	4	1	1	1	6	2	10	1	33
		Beklenen Toplam	6,67021277	2,10638298	4,91489362	1,053191489	1,05319149	0,35106383	4,212765957	2,808510638	9,478723	0,351064	33
		% Satır	15,1515152	6,06060606	12,1212121	3,03030303	3,03030303	3,03030303	18,18181818	6,060606061	30,30303	3,030303	100%
		% Sütun	26,3157895	33,3333333	28,5714286	33,3333333	33,3333333	100	50	25	37,03704	100	35,1
Total	Sayı	19	6	14	3	3	1	12	8	27	1	94	
	Beklenen Toplam	19	6	14	3	3	1	12	8	27	1	94	
	% Satır	20,212766	6,38297872	14,893617	3,191489362	3,19148936	1,06382979	12,76595745	8,510638298	28,7234	1,06383	100%	
	% Sütun	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	

 $\chi^2 13,45 \quad p > 0,05$

25-35 yaş aralığındaki katılımcıların %29,03 ü, 36-46 yaş arasındaki katılımcıların % 26,66 sı, 47-57 yaş aralığındaki katılımcıların ise %30,30 u bölüm mezunu ve stajyerlerine “hepsi” şıkkını işaretlendirerek

kariyer planlaması önerisinde bulunmuşlardır.

Gerçekleştirilen analiz neticesinde Ki-kare (χ^2) değeri 13.45, P=000 anlamlılık değeri ise $p > 0,05$ olarak tespit edilmiştir. Dolayısıyla katılımcıları yaş değişkeni ile bölüm mezunu ya da stajyerlerine yönelttikleri kariyer planlaması önerisi arasında anlamlı bir ilişki saptanmamıştır.

Elde edilen bu verilere göre çalışma hipotezlerinden “Kariyer planlaması önerileri kamu ve özel sektör katılımcılarına göre değişiklik gösterir” hipotezi doğrulanmamıştır.

Tablo 9: Kariyer Planlaması Öneri ile Sektör Değişkenine İlişkin Bulgular

Bölüm Mezunu/Stajyerlerine Kariyer Planlaması Öneriniz Nedir?													
			Güncel uygulamaları takip etmeli	Yabancı dillerini geliştirmeleri	İletişim becerilerini geliştirmeleri	Girişimcilik, iş güvenliği vs.gibi çeşitli sertifikalara katılmaları	Staj yapacakları kurum ve sektörü çok iyi belirlemeleri	Resmi yazışma kurallarını doğru uygulamaları	Sorumluluk bilinçlerini geliştirmeleri	Kriz, stres,zaman yönetimi konularında kendilerini yetiştirmeleri	Hepsi	Yanıtız	TOPLAM
Sektör	Kamu	Sayı	14	3	9	2	1	0	7	3	18	1	58
		Beklenen Toplam	11,7234043	3,70212766	8,63829787	1,85106383	1,85106383	0,61702128	7,404255319	4,936170213	16,65957	0,617021	58
		% Satır	24,137931	5,17241379	15,5172414	3,448275862	1,72413793	0	12,06896552	5,172413793	31,03448	1,724138	100,00%
		% Sütun	73,6842105	50	64,2857143	66,6666667	33,3333333	0	58,3333333	37,5	66,66667	100	61,70%
	Özel Sektör	Sayı	5	3	5	1	2	1	5	5	9	0	36
		Beklenen Toplam	7,27659574	2,29787234	5,36170213	1,14893617	1,14893617	0,38297872	4,595744681	3,063829787	10,34043	0,382979	36
		% Satır	13,8888889	8,33333333	13,8888889	2,77777778	5,55555556	2,77777778	13,8888889	13,8888889	25	0	100,00%
		% Sütun	26,3157895	50	35,7142857	33,3333333	66,6666667	100	41,6666667	62,5	33,33333	0	38,30%
	Total	Sayı	19	6	14	3	3	1	12	8	27	1	94
		Beklenen Toplam	19	6	14	3	3	1	12	8	27	1	94
		% Satır	20,212766	6,38297872	14,893617	3,191489362	3,19148936	1,06382979	12,76595745	8,510638298	28,7234	1,06383	100%
		% Sütun	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

 $\chi^2 7,14 \quad p > 0,05$

Çalışmaya katılan 58 kamu görevlisinden %31,03 lük bir oranı oluşturan 18 kişi ile özel sektörde çalışan katılımcılardan %10,34 lük bir oranı oluşturan 9 kişi bölüm mezunu ve stajyerleri için “hepsi” seçeneğini işaretleyerek kariyer önerisinde bulunmuşlardır.

Gerçekleştirilen analiz neticesinde Ki-kare (χ^2) değeri 7,14, P=000 anlamlılık değeri ise $p>0,05$ olarak tespit edilmiştir. Dolayısıyla katılımcıları sektör değişkeni ile bölüm mezunu ya da stajyerlerine yönettikleri kariyer planlaması önerisi arasında anlamlı bir ilişki saptanmamıştır.

Elde edilen bu verilere göre çalışma hipotezlerinden “Katılımcıların yaş değişkeni ile kariyer önerisi arasında anlamlı bir ilişki vardır” hipotezi doğrulanmamıştır.

1.8.5.3. Katılımcıların Cins Değişkeni ve Sektör-Bölüm İşbirliği Önerisine İlişkin Hipoteze Ait Bulgular

Çalışmanın bu bölümünde katılımcıların cins değişkenlerine bağlı olarak sektör-bölüm işbirliği açısından önerilerin değişip değişmediği incelenecek, bu doğrultuda oluşturulmuş hipotezin doğrulanıp doğrulanmadığı tespit edilecektir. İlgili hipotez aşağıda verilmiştir.

- Katılımcıların cins değişkeni ile sektör-bölüm işbirliği önerisi arasında bir ilişki yoktur.

Tablo 10: Cins Değişkeni ile Sektör-Bölüm İşbirliği Önerisine İlişkin Bulgular

Sektör-Bölüm İşbirliği Açısından Öneriz Aşağıdakilerden Hangisidir?													
			Kariyer günleri	Misafir eğitici uygulaması	Düzenli Anket ve Mülakatlarla Sektör İhtiyaçlarının Analizi	Kurum ve Bölüm Temsilcilerinin Oluşturulması	Bazı Derslerin Kurum ve Kurumlarda Yerinde Önerme Sistemi ile Okutulması	Ders programlarının sektörel işbirliği dahilinde oluşturulması	Kurum-Bölüm ve öğrenci işbirliğinde çeşitli projeler üretilmesi ve öğrencinin etkin rol almasının sağlanması	Bölüm Temsilcisinin Periyodik Olarak Kurum Yetkilisi ile Görüşüp Bölüm Planlarını Güncellemesi	Kurum Temsilcisinin bölüm ile düzenli olarak görüşüp bölüm planlarını güncellemesi	Staj uygulamalarından sonra kurum temsilcilerinin stajyerlerin bilgi ve becerileri temelinde bir rapor hazırlayarak bölüme sunulması	TOPLAM
Cinsiyet	Bay	Sayı	7	4	7	4	8	7	13	2	4	2	58
		Beklenen Toplam	7,40425532	4,319148936	4,936170213	4,319148936	8,63829787	4,319148936	14,19148936	1,85106383	3,70212766	4,319148936	58
		% Satır	12,0689655	6,896551724	12,06896552	6,896551724	13,7931034	12,06896552	22,4137931	3,448275862	6,896551724	3,448275862	100%
		% Sütun	58,3333333	57,14285714	87,5	57,14285714	57,1428571	100	56,52173913	66,66666667	66,66666667	28,57142857	67,7
	Bayan	Sayı	5	3	1	3	6	0	10	1	2	5	36
		Beklenen Toplam	4,59574468	2,680851064	3,063829787	2,680851064	5,36170213	2,680851064	8,808510638	1,14893617	2,29787234	2,680851064	36
		% Satır	13,8888889	8,33333333	2,77777778	8,33333333	16,6666667	0	27,7777778	2,77777778	5,55555556	13,8888889	100%
		% Sütun	41,6666667	42,85714286	12,5	42,85714286	42,8571429	0	43,47826087	33,33333333	33,33333333	71,42857143	38,30%
	Total	Sayı	12	7	8	7	14	7	23	23	3	6	7
	Beklenen Toplam	12	7	8	7	14	7	23	23	3	6	7	94
	% Satır	12,7659574	7,446808511	8,510638298	7,446808511	14,893617	7,446808511	24,46808511	3,191489362	6,382978723	7,446808511	100%	
	% Sütun	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

$\chi^2 10,50$ $p>0,05$

Çalışmaya katılan bayanların %22,41 i ve bayların % 27,77 si sektör-bölüm işbirliği önerisi olarak “kurum-bölüm-öğrenci işbirliğinde çeşitli projeler üretilmesi ve öğrencinin etkin rol almasını sağlanması” seçeneğini işaretlemişlerdir.

Gerçekleştirilen analiz neticesinde Ki-kare (χ^2) değeri 10,50, P=000 anlamlılık değeri ise $p>0,05$ olarak tespit edilmiştir. Dolayısıyla katılımcıları cins değişkeni ile sektör-bölüm işbirliği önerileri arasında anlamlı bir ilişki saptanmamıştır.

Elde edilen bu verilere göre çalışma hipotezlerinden “Katılımcıların cins değişkeni ile sektör-bölüm işbirliği önerisi arasında bir ilişki yoktur” hipotezi doğrulanmıştır.

1.8.5.4. Katılımcıların Mevcut Eğitim Sisteminin İhtiyaçları Karşılar Nitelikte Olduğunu Düşünceleri ve Bölüm Mezunu/Stajyerlerinin Mesleki Açından Yeterli Bilgiye Sahip Olduklarını Değerlendirmelerine İlişkin Hipoteze Ait Bulgular

Çalışmanın bu bölümünde katılımcıların mevcut eğitim sistemini sektör ihtiyaçları açısından yeterli bulma durumlarına göre bölüm mezunu ya da stajyerlerinin mesleki bilgilerini yeterli buldukları varsayımı doğrultusunda oluşturulmuş hipotezin doğrulanıp doğrulanmadığı tespit edilecektir. İlgili hipotez aşağıda verilmiştir.

- Katılımcıların mevcut eğitim sisteminin sektörel ihtiyaçlarını karşılar nitelikte olduğunu düşünmeleri yle, bölüm mezunu çalışanlarının ya da stajyerlerinin mesleki açıdan yeterli bilgiye sahip olduklarını düşünmeleri arasında bir ilişki vardır.

Tablo 11: Mevcut Eğitim Sisteminin İhtiyaçları Karşılar Nitelikte Olduğu ve Bölüm Mezunu/Stajyerlerinin Mesleki Açından Bilgilerinin Yeterliliğine İlişkin Bulgular

Sizce Bölüm Mezunu/Stajeri Mesleki Açından Yeterli mi?							
			Evet	Hayır	Kısmen	Yanıtız	TOPLAM
Sizce Mevcut Eğitim Sistemi Sektörün İhtiyaçlarını Karşılar Nitelikte midir?	Evet	Sayı	10	2	9	0	21
		Beklenen Toplam	2,90425532	4,691489362	12,95744681	0,446808511	21
		% Satır	47,6190476	9,523809524	42,85714286	0	100
		% Sütun	76,9230769	9,523809524	15,51724138	0	22,30%
	Hayır	Sayı	1	11	12	1	25
		Beklenen Toplam	3,45744681	5,585106383	15,42553191	0,531914894	25
		% Satır	4	44	48	4	100
		% Sütun	7,69230769	52,38095238	20,68965517	50	26,60%
	Kısmen	Sayı	2	8	37	1	48
		Beklenen Toplam	6,63829787	10,72340426	29,61702128	1,021276596	48
		% Satır	4,16666667	16,66666667	77,08333333	2,083333333	100
		% Sütun	15,3846154	38,0952381	63,79310345	50	51,10%
	Total	Sayı	13	21	58	2	94
		Beklenen Toplam	13	21	58	2	94
	% Satır	13,8297872	22,34042553	61,70212766	2,127659574	100	
	% Sütun	100	100	100	100	100	

χ^2 34,47 $p < 0,05$

Katılımcıların %77,08 i mevcut eğitim sisteminin sektörün ihtiyaçlarını “kısmen” karşılar nitelikte olduğunu belirtmiştir.

Gerçekleştirilen analiz neticesinde Ki-kare (χ^2) değeri 34,47, P=000 anlamlılık değeri ise $p < 0,05$ olarak tespit edilmiştir. Dolayısıyla katılımcıların mevcut eğitim sisteminin sektörün ihtiyaçlarını karşılar nitelikte olduğunu düşünmeleri ile bölüm mezunu ya da stajyerlerinin mesleki açıdan yeterli olduklarını düşünmeleri arasında anlamlı bir ilişki saptanmamıştır.

Elde edilen bu verilere göre çalışma hipotezlerinden “Katılımcıların mevcut eğitim sisteminin sektörel ihtiyaçlarını karşılar nitelikte olduğunu düşünmeleriyle, bölüm mezunu çalışanlarının ya da stajyerlerinin mesleki açıdan yeterli bilgiye sahip olduklarını düşünmeleri arasında bir ilişki vardır” hipotezi doğrulanmıştır.

Sonuçlar

“Amasya’daki Sektörlerin İhtiyaç Analizleri Doğrultusunda Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Öğrencileri için Kariyer Planlaması Önerileri” isimli çalışma 58 kamu çalışanı, 36 özel sektör çalışanı olmak üzere toplam 94 kişi üzerinde gerçekleştirilmiştir. Çalışmaya katılanların %35,1 i 47-57 (Tablo 1.) yaş aralığında, %61,7 si bay (Tablo 1.) ve %48,93 (Tablo 1.) lisans mezunu katılımcılardan oluşmaktadır. Katılımcıların %23,4 ü (Tablo 2.) defterdarlıkta orta ve üst düzey yönetici kademesindeki personelden oluşken %27,1 i (Tablo 2.) ticaret alanındaki orta ve üst düzey yöneticilerden oluşmaktadır. Katılımcıların %28,72 sinin (Tablo 3.) bölüm mezunu ve stajyerlerinden öncelikli beklentisi nitelikli iletişim beceridir ve katılımcılar %51,06 lık (Tablo 3.) bir oranla mevcut eğitim sisteminin sektör ihtiyacını “kısmen” karşıladığını düşünmektedirler. Katılımcıların eğitim sisteminin sektörün ihtiyaçlarını en çok 13,82 lik (Tablo 3.) bir oranla rapor, resmi evrak, dilekçe vb. hazırlayabilme konusunda karşılamadığını düşünmekte ve %61,7 lik (Tablo 3.) bir oranla bölüm mezunlarının ya da stajyerlerin mesleki bilgisi “kısmen” yeterli bulmaktadırlar. Katılımcıların %24,46 (Tablo 3.) sı ise sektör-bölüm işbirliği açısından kurum-bölüm ve öğrenci işbirliğinde çeşitli projeler üretilmesini ve öğrencilerin bu projelerde etkin rol almasını önermiştir. Elde edilen verilere göre katılımcıların %53,19 u (Tablo 3.1.) sektörün bölüm mezunlarını ihtiyacı olduğunu düşünmektedir. Katılımcılar, %18,08 lik (Tablo 3.1.) bir oranla sorumluluk bilinci ile hareket ederek kurumu temsil etme konusunda bölüm mezunlarına ihtiyaç duymaktadır. Çalışmaya katılanların %28,72 i (Tablo 3.1.) kariyer planlaması önerisi olarak şıklardaki tüm seçenekleri bölüm mezunu ve stajyerlerine önermiş bulunmaktadır.

Likert ölçekli sorulara katılımcıların verdiği cevapların yüzdelerine göre ise katılımcıların %51,064 ü (Tablo 4.) bölüm mezunu çalışan, %60,63 ü (Tablo 4.) ise bölüm öğrencisi stajyer istihdam etmektedir. Katılımcıların %28,72 sine (Tablo 4.) göre bölüm mezunu sayısı yeterli olup katılımcıların %34,04 ü (Tablo 4.) mezunların/stajyerlerin mesleki bilgilerinin ve pratik becerilerinin yeterli olduğu önermesi karşısında kararsız kaldıklarını belirtmişlerdir. Çalışmaya katılanlardan %37,23 ü (Tablo 4.) mezunların/stajyerlerin yabancı dillerinin yeterli olduğu önermesine katılmamakta, %35,1 i (Tablo 4.) ise iletişim becerilerinin yeterli olduğu önermesine katılmaktadır. Katılımcıların %41,48 ine (Tablo 4.) göre mezunların/stajyerlerin teknolojiyi kullanma becerisi yeterlidir. Mezunlar/Stajyerler katılımcıların %53,19 una (Tablo 4.) göre kurum kültürüne uyum sağlayabilmekte ve %39,36 sine (Tablo 4.) göre de görev tanımından fazlasını yapma konusunda isteklidir. Katılımcılar farklı oranlarla bölüm mezunu ya da stajyerlerinin işletmedeki diğer çalışanlara örnek olmaları, onları eğitebilmeleri ve takım çalışması gerçekleştirebilmeleri konusunda kararsızlıklarını belirtmişlerdir. Elde edilen verilere göre katılımcılar bölümün sektöre yönelik eğitim, kurs, sertifika programları açması, bölümde gerçekleştirilen araştırma sonuçlarının ve bölüm alt yapısının sektörle paylaşılması, kariyer günlerinin düzenlenmesi önermelerine yüksek oranlarla katılmaktadırlar. Katılımcıların %43,61 i (Tablo 4.) stajyer istihdamının yaygınlaştırılması önermesine katıldıklarını belirtmiştir. Katılımcılar %29,78 lik (Tablo 4.) ve %30,85 lik (Tablo 4.) oranlarla bölüm ders planının hazırlanması ve misafir eğitici olarak katılmak istedikleri önermeleri karşısında kararsızlıklarını belirtmiş, fakat %28,72 lik (Tablo 4.) bir oran bölümün danışma kurulunda yer alacaklarına dair onlara sunulan önermeye katılmışlardır.

Araştırmanın hipotezlerinin doğrulanabilirliği Ki-kare (χ^2)bağımsızlık testi ile test edilmiş ver bu test sonucunda bazı hipotezlerin doğrulanması bazılarının da doğrulanmaması şeklinde bilimsel veri elde edilmiştir. Doğrulanmayan ve doğrulanmayan hipotezler şu şekildedir;

- “Katılımcıların eğitim düzeyi ile sektörün program mezunu ve stajyerlerine ihtiyacı olduğu önermesine katılma oranı arasında bir ilişki vardır” hipotezi doğrulanmamıştır. (Tablo 5.)
- “Katılımcıların eğitim düzeyi ile bölüm mezunu ya da stajyerleri mesleki açıdan yeterli bulma oranları arasında bir ilişki vardır” hipotezi doğrulanmıştır. (Tablo 6.)
- “Katılımcıların eğitim değişkeni ile kariyer planlaması önerileri arasında bir ilişki yoktur” hipotezi doğrulanmıştır. (Tablo 7.)
- “Kariyer planlaması önerileri kamu ve özel sektör katılımcılarına göre değişiklik gösterir” hipotezi doğrulanmamıştır. (Tablo 8.)

- "Katılımcıların yaş değişkeni ile kariyer önerisi arasında anlamlı bir ilişki vardır" hipotezi doğrulanmamıştır. (Tablo 9.)
- "Katılımcıların cins değişkeni ile sektör-bölüm işbirliği önerisi arasında bir ilişki yoktur" hipotezi doğrulanmıştır. (Tablo 10.)
- "Katılımcıların mevcut eğitim sisteminin sektörel ihtiyaçlarını karşılar nitelikte olduğunu düşünmeleriyle, bölüm mezunu çalışanlarının ya da stajyerlerinin mesleki açıdan yeterli bilgiye sahip olduklarını düşünmeleri arasında bir ilişki vardır" hipotezi doğrulanmıştır. (Tablo 11.)

Öneriler

Öncelikle anket çalışmalarının uygulandığı esnada bireylerle yapılan görüşmelerde kamu ve özel sektörün beklentilerinin farklı olduğu bir gözlem bulgusu olarak tespit edilmiştir. Elde edilen ve çalışma dâhilinde tablolaştırılan istatistiklerde bu gözlem neticesini ortaya koyar niteliktedir.

Çalışma sonucunda elde edilen verilerden ve gözlemlerden elde edilen öneriler şu şekilde maddelendirilebilir;

- En yüksek yüzde ile hem kamu sektörünün hem de özel sektörün bölüm mezunu ya da stajyerlerinden beklentisi "nitelikli iletişim becerisidir". Nitelikli iletişim şüphesizdir ki oldukça geniş olarak değerlendirilmesi gereken bir kavramdır. Sözlü, sözlü, elektronik ve günümüzde etkinliği tartışılmaz olan sosyal ağlar üzerinde iletişimin de işveren konumundaki katılımcıların kastettiği nitelikli iletişim kavramının içinde olduğu değerlendirmesi yapılabilir. Dolayısıyla bölüm öğrencilerini eğitim süresi içinde nitelikli iletişim kurabilir kılmak eğitim sisteminin temel amacı olmalıdır. Bu doğrultuda iletişim araçları temin edilip, bu doğrultuda uygulamalı derslerin eğitim programı içinde ağırlığı artırılıp, güncel seminer, sempozyum gibi programlar düzenlenip bu programlara öğrencilerin katılımı sağlanabilir.
- Katılımcıların büyük bir çoğunluğu mevcut eğitim sisteminin sektörel ihtiyaçlarını tam olarak karşılamadığını düşünmekte, bu durumu ise en çok rapor, evrak ve resmi yazışma konularında gözlemlediklerini belirtmektedirler. Öncelikle sektörün eğitim sisteminin ihtiyaçlarını karşıladıklarını düşünmesi için eğitim çıktı olarak düşünülebilecek mezun ve öğrencilerin ihtiyaçlarla örtüşür niteliklere sahip olması ve bunun içinde sektör-bölüm işbirliğinin sürekli güncel kılınması gerekmektedir.
- Sektörün temsilcileri öğrencileri yabancı dil, mesleki bilgi, görev tanımından fazlasını yapmak, örgüt kültürüne adapte sağlamak ve mesleki pratik becerileri yerine getirmek hususlarında yeterli bulmamışlardır. Bu veri öğrencileri yabancı dil, mesleki eğitim, sorumluluk ve örgütsel davranış konularında sektörün isteklerine paralel olarak bilgilendirip eğitmeyi gerekli kılmaktadır.
- Sektör temsilcilerine göre bölümün verdiği mezun sayısı ihtiyaçları tam olarak karşılar nitelikte değildir. Dolayısıyla öğrencilerin bölüm imkânlarından daha çok haberdar edilmesi, bölümün tercih edilebilir niteliklerle zenginleştirilerek öğrenciler tarafından tercih edilmesinin sağlanması mezun sayısını artırarak sektörün ihtiyaçlarını karşılayabilir.
- Veriler incelendiğinde sektör-bölüm iş birliği konusunda sektör temsilcilerinin en çok kariyer günleri, sektör ve öğrencinin bir araya getirildiği toplantıların gerçekleştirilmesi ve bölüm danışma kurulları oluşturularak bu danışma kurullarında sektör temsilcilerine de yer verilmesi önermelerine katıldıkları tespit edilmiştir. Dolayısıyla bu organizasyonlar düzenlenip sektör temsilcilerine işbirliği talebinde bulunulabilir.
- Çalışma sonucunda elde edilen verilere göre stajyer sayısının yaygınlaştırılması, bölüm alt yapı imkânlarının sektörle paylaşılması, bölümün sektöre dönük eğitim, sertifika ve kurs programları düzenlemesi de sektörün talepleri arasındadır. Amasya'daki sektör temsilcilerinin bu konudaki tespiti ülke genelindeki diğer programların projeleri içinde bir örnek teşkil edebilir.

- Araştırma sonuçlarına göre elde edilen önemli verilerden biri de sektörün eğitim sisteminin ihtiyaçlarını karşıladığını düşünmesi ile program mezun ve öğrencilerinin mesleki açıdan yeterli bilgiye sahip olmalarını değerlendirmeleri arasında anlamlı bir ilişkinin bulunmasıdır. Sektör ihtiyaçlarının eğitim sistemi tarafından takip edildiğini, öğrencilerin bu doğrultuda eğitim aldıklarını fark ettikçe öğrencilerin mesleki açıdan da yeterli olduklarını düşünmektedir. Dolayısıyla sektör-bölüm işbirliğinin önemi bu tespit sonucuna göre de oldukça önemlidir.

Elde edilen verilerden de anlaşılacağı gibi geliştirilebilecek ve üzerinde düşünülmesi gereken önerilerin çoğunun temelinde etkin işleyen bir üniversite-bölüm-sektör iş birliği bulunmak zorundadır. Çünkü ihtiyaçların analizi ancak bu şekilde mümkün olacaktır. Değişen günümüzde sektörün ihtiyaçları da değişmekte, eğitim sisteminin de bu değişen ihtiyaçlara göre güncellenmesi gerekmektedir. Çalışma dâhilinde Amasya İl sınırları içindeki sektörlerin ihtiyaç analizleri irdelenmeye çalışılmıştır fakat elde edilen veriler ülke genelindeki tüm Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Programları için uygulanabilir niteliktedir.

Kaynakça

Altunışık, Remzi, Recai Coşkun, Serkan Bayraktaroğlu ve Engin Yıldırım (2010). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri SPSS Uygulamaları* İstanbul: Sakarya Yayıncılık.

Ginnoda, B. (Ed. 1997), *"The Who, What, When, Where, Why and How of Empowerment"*, *The Power of Empowerment: What the Experts Say and 16 Actionable Case Studies*, Arlington: Pride Publications, (pp.2-14).

Heller, R.(1996). *The Naked Manager for The Nineties* London: Warner Boks.

Ketchum, L, D Ve E, Trist; (2005), *All Teams Are Not Created Equal: How Employee Empowerment Really Works*, Sage Publications.

Sarıaltın, Hatice ve Aydın Yılmaz (2007) *"Orta Kademe Yöneticilerin Güçlendirme Algıları Ve Güçlendirme Uygulamasında Üstlendikleri Roller: Adapazarı Ve Kocaeli Bölgesi Otomotiv Sektör Örneği "* *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, Sayı, 18, Ağustos 2007*

Tengilimoğlu, D.(2009). *Çağdaş Büro Yönetimi*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.

Ural, Ayhan, İbrahim Kılıç (2006) *Bilimsel Araştırma Süreci ve SPSS Veri Analizi* Ankara: Detay Yayıncılık.

Yanık Songül, Akan Yanık ve Ayşegül Aslıhan Kızılcık (2012) *"Bürolarda Teknolojik Ağ Temelli Yönetim Anlayışının Yarattığı Liderlik Davranış Algısı ve İş Doymu: Konaklama İşletmelerindeki Bürolar Üzerinde Bir Araştırma"* *11.Ulusal Büro Yönetimi ve Sekreterlik Kongresi*.

BÜRO ORTAMINDA YETENEK YÖNETİMİNİN ALGILANMASI ÜZERİNE KARŞILAŞTIRMALI BİR ARAŞTIRMA

Mehmet ALTINÖZ¹, Serdar ÇÖP², Demet ÇAKIROĞLU³

Özet

Endüstriyel üretim toplumundan bilgi ve tüketim toplumuna geçerken en yoğun rekabet yetenekli personele yönelik yaşanmaktadır. Bilgi toplumu, bilginin üretim faktörü olarak değerlendirildiği, yaşam boyu öğrenmenin kaçınılmaz hale geldiği, bilgi teknolojilerinin öne çıktığı ekonomik bir aşama olarak görülmektedir. Bilgi teknolojilerinde yaşanan bu gelişmelerle küçülen dünyada, uluslar ve organizasyonlar arasındaki rekabetin boyutlarının genişlediği görülmektedir. Bu gelişmeler geleneksel olarak adayların satıcı, işletmelerin alıcı olduğu işgücü pazarında farklılıkların ortaya çıkmasına, yetenekli elemanların istihdamı konusunda önemli bir rekabet sürecinin yaşanmasına neden olmaktadır.

Bu çerçevede güvenli olarak görülen, yaşam boyu devam edebilen, öngörülebilir bir ilerlemeye dayalı ve garanti bir ödemeyi gerektiren istihdam anlayışının ortadan kalkmasıyla, yetenekli çalışanların belirli bir işveren için çalışmalarının ötesinde, iş verilebilirliği garanti altına alarak, kişisel gelişimlerine yoğunlaştıkları görülmektedir. Yetenekli çalışanlar, günümüz istihdam anlayışını daha esnek ve uyarlanabilir bir biçimde birleştirmekte, önemli ve ilgi çekici işler ortaya koyarak, kişisel gelişim ile iş-yaşam dengesi oluşturma fırsatları sağlamakta, iş değerlerine yönelik büyük bir değişimi ortaya koymaktadırlar.

Yetenekli çalışanları, işletmelerine kazandırmak isteyen yöneticiler arasındaki rekabet, her geçen gün daha da artmaktadır. Günümüz işletmeleri başarılarını sürdürmek için, donanımlı ve analitik özelliklere sahip yetenekli çalışanları istihdam etmek istemektedirler. Ancak, bu özelliklere sahip becerili çalışanları bulmak oldukça güç olmakta ve konuya yönelik çabalar, hem özel ve hem de kamu kesiminin gündeminde bulunmaktadır.

Söz konusu tartışma sürecine katkı sağlamak için, bu çalışmada yetenek yönetimi kavramı ve algılanma biçimi karşılaştırmalı olarak incelenecektir. Bu amaçla, hizmet işletmelerinden otel işletmelerinin büro çalışmalarının yürütüldüğü departmanlarında araştırma yapılmış olup, Ankara'da faaliyet gösteren üç, dört ve beş yıldızlı otel işletmesi çalışanlarına, Tutar, Altınöz ve Çöp (2011) tarafından hazırlanan ölçek uygulanmıştır. Ölçek aracılığıyla elde edilen veriler SPSS istatistik paket programı ile analiz edilmiştir.

Araştırmanın sonunda ortaya çıkan bulgular, söz konusu verilere dayandırılarak karşılaştırmalı olarak yorumlanmıştır. Araştırma, yetenek yönetiminin işletme verimliliği ve etkinlikteki yerini vurgulaması bakımından önem taşımaktadır. Ayrıca, çalışanların yetenek yönetimi algılarını yönetmenin gerekliliğini vurgulamak bakımından da önemli görülmektedir. Araştırmanın yetenek yönetimi uygulamalarına ve söz konusu alandaki teorik çalışmalara katkı sağlayacağı umulmaktadır.

Anahtar Kelimeler: yetenek, yetenekli çalışan, yetenek yönetimi, kariyer yönetimi, insan kaynakları yönetimi

¹ Doç. Dr., Hacettepe Üniversitesi, maltinoz@hacettepe.edu.tr

² Öğr. Gör., Hacettepe Üniversitesi, serdar.cop@hacettepe.edu.tr

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

A COMPARATIVE STUDY ON PERCEPTIONS OF TALENT MANAGEMENT IN OFFICE SETTINGS

Abstract

Competition is at its highest for talented staff in the transition from industrial production society to information and consumption society. Information society is seen as an economic phase in which information is considered to be a production factor, life-long learning is inevitable, and information technologies occupy the foreground. In the ever smaller world with these advances in information technologies, competition has grown between nations and organizations. This has resulted in significant competition in the recruitment of talented workers and differences in the workforce market where, traditionally, candidates have been the sellers and businesses the buyers.

In this context, the disappearance of safe, life-long jobs with predictable prospects for promotion and guaranteed pay has resulted in talented workers focusing on their personal development instead for guaranteed employability, rather than working for the same employer for a lifetime. Talented workers make current employment trends more flexible and adaptable, combine personal development with a work-and-life balance, and bring about a huge change in work values.

Competition grows by the day among executives wishing to recruit talented workers for their businesses. Today's businesses want to employ well-equipped talented workers with analytical capabilities for sustained performance. Such workers are, however, hard to find and are very much sought after in both private and public sectors.

In order to contribute to the current debate, the present study looks at the concept and perceptions of talent management in a comparative way. For this purpose, the research was conducted in the office departments of hospitality businesses in the service sector, with the employees of three-, four-, and five-star hotels in Ankara responding to the scale designed by Tutar, Altınöz, and Çöp (2011). The data obtained by means of the scale was analysed using the SPSS statistical package program.

The findings were comparatively interpreted based on the available data. The study is significant in that it stresses the importance of talent management in business productivity and efficiency. It is significant as it also stresses the importance of the management of workers' perceptions of talent management. The study is expected to contribute to the practices of talent management and to theoretical work in the field.

Key Words: Talent, talented worker, talent management, career management, human resources management

1. Giriş

Günümüz işletmelerinin temel ikilemlerinden birinin güçlenmiş çalışanlar ve azalmış aidiyet duygusu görüşüne (Cappelli, 1999) bakıldığında, kurumsal aidiyet kavramının gelişen istihdam ilişkisi kavramıyla ilgisiz olmadığı hususunda işverenler, çalışanların çabalarını kurumlarının çıkarı doğrultusunda uyguladıklarını görmek istemektedirler. Bu durum, rekabet avantajı sağlayacak yeteneklerin işletmeye çekilmesi, istihdam edilmesi ve elde tutulmasının insan kaynakları departmanının önemli önceliklerinden biri olduğu hususunu karşımıza getirmektedir.

İşletmeler donanımlı insanlar yetiştirmekte, ancak iş yaşamının çekici teklifleri karşısında yetenekli çalışanlar başka işletmelere yönelmektedirler. İşletmeler, başarılarını sürdürülebilmek için yetenekli çalışanları işe almalarının ötesinde, yetenekli çalışanları ellerinde tutma konusunda başarılı olmaları gerekmektedir.

Çalışanlar, kendilerini geliştirebilecekleri ve sürekli olarak öğrenebilecekleri işletmeleri tercih etmekte ve kendilerine değer verilmesini ve teşvik edilmesini beklemektedirler. Yetenek yönetimi ile çalışanlara eğitim ve kendilerini gerçekleştirme olanakları tanınmakta, bu da çalışanların işletmeye bağlılıklarını artırarak, işletmede kalmalarını sağlamaktadır (Doğan ve Demiral, 2008).

Yetenekli çalışanlar, günümüz istihdam anlayışını daha esnek ve uyarlanabilir bir biçimde birleştirmekte, önemli ve ilgi çekici işler ortaya koyarak, kişisel gelişim ve iş-yaşam dengesi oluşturma fırsatları sağlamak ve iş değerlerine yönelik büyük bir değişimi ortaya koymaktadırlar.

2. Kuramsal Çerçeve

2.1. Yetenek Yönetimi Kavramı

İşletmelerin kârlı ve sürdürülebilir rekabet avantajı sağlayarak büyüebilmesi, sahip oldukları insan kaynaklarının yenilikçi ve yaratıcı projeler üretmelerine bağlı bulunmaktadır. Söz konusu başarıyı elde eden işletmelerin stratejilerine ve yönetim sistemlerine bakıldığında, stratejik liderliğin ve buna bağlı olarak yetenek yönetiminin oldukça öne çıktığı görülmektedir (Altıntaş, 2007). Yetenek yönetimi kavramının tanımına yönelik literatür incelemesi yaptığımızda; yetenek yönetiminin kapsamlı ve entegre bir süreç olarak kabul edilmesinden dolayı yapılan tanımların birbirinden farklılıklar ortaya koyduğunu görmekteyiz. Yapılan tanımlardan bazılarını şöylece sıralayabiliriz:

Yetenek yönetimi; önemli pozisyonlarda liderliğin devam edilmesini sağlamaya yönelik ve kişisel gelişimin önünü açabilmek için, oluşturulmuş sistematik bir süreç olarak kabul edilmektedir (Rothwell, 1994). Günümüzde stratejik bir öneme sahip olan yetenek yönetimi; işletmenin karşılaştığı zorluklarla baş edebilmesi, hedeflerine ulaşabilmesi için ihtiyacı olan yetenekler ile sahip olduğu mevcut yetenekler arasındaki açığı sistemli olarak kapatmaya çalışan, odağında insan kaynağının bulunduğu bir yönetim süreci olarak tanımlanmaktadır (Çırpan ve Şen, 2009). Yetenek yönetimi; doğru zamanda, doğru çalışanı, doğru yerde istihdam etmektir (Jackson ve Schuler, 1990).

Yetenek yönetimi süreci, iş gücü plânlamasını, yetenek analizini, işe alma sürecini, eğitim ve geliştirme faaliyetlerini, elde tutma çalışmalarını ve yedekleme plânlarını kapsamaktadır (McCauley ve Wakefield, 2006). Bir başka tanımda yetenek yönetimi; insan kaynakları içinde oluşan yeteneğin, talep, arz ve akış sürecinin yönetilmesi anlamına gelmektedir.

Yetenekli Çalışana Dayalı İnsan Kaynakları Yönetimi

Son yıllarda bir işletmenin yaratmış olduğu fark, ağırlıklı bir biçimde insan gücündeki farklılıktan ve yenilikçilik anlayışından kaynaklanır duruma gelmiştir. Yetenek yönetimi, işletmelerin farklılık ve yenilikçilik ihtiyaçlarını karşılamada, başvurabilecekleri en etkili çözüm yollarından birisi olarak görülmektedir. Bu nedenle, yetenek yönetimi, hem işletmelerin insan kaynakları yöneticilerinin hem de araştırmacıların çalışmaları arasındaki yerini almış bulunmaktadır (Çırpan ve Şen, 2009).

İnsan kaynakları süreçlerinde yetenek yönetimi, günümüzde en çok tartışılan kavramlardan biri haline gelmiştir (Filiz, 2006). Kişisel gelişimini ve yapmış olduğu işi geliştirmeye ağırlık veren çalışanlar ile farklı mal ve hizmet sunabilen işletmelerin kendi pazarlarında öne çıkarak son derece olumlu iş sonuçlarına ulaştıkları görülmektedir. Bu başarıyı sağlayan işletmelerin stratejilerine ve yönetim sistemlerine bakıldığında yetenek yönetimi anlayışının her geçen gün daha da önemli hale geldiği görülmektedir (Altıntaş, 2007). İnsan kaynakları bölümlerinin başarılı olmasında en önemli sorumluluk, yetenekli çalışanların işletmeye çekilmesi ve onlardan etkin bir şekilde yararlanılmasını sağlayan yetenek yönetimi anlayışının benimsenmesidir (Pepe, 2007).

2.2. Yetenek Yönetimi Süreci

Yetenek yönetimi, işletmeye bütünlük içinde bakmayı gerektiren ve özenli bir biçimde uygulamayı zorunlu kılan bir çalışmadır. Söz konusu çalışmada, istenen sonuçların elde edilebilmesi için bazı adımlar gerekmektedir. Bu adımlar aşağıda sıralanmıştır (Çırpan ve Şen, 2009):

a. Hedeflerin ve Stratejilerin Saptanması: Amaç için yetenek yönteminin gerçekleştirilmesinde ilk aşama denilebilir. Hedefler aynı zamanda stratejilerin belirlenmesinde bir kapı oluşturmaktadır. Bir işletmede yetenek yönetimi uygulanacaksa ilk adım amaç ve stratejilerin belirlenmesi olmalıdır. Bunun gerçekleştirilmesi, işletmenin “nerede olmak”, “izlenecek yol” sorularına cevap bulmayı olanaklı hale getirecektir.

b. Kritik Pozisyonların Belirlenmesi: Stratejilerin gerçekleştirebilmesi için önemli bir adımdır. Bu adımda yönetsel ve teknik pozisyonlar belirlenir. Bu işlem yerine getirilirken belirli bir pozisyonda meydana gelebilecek gelişmelerin, gerçekleştirilmesi istenen hedefe ulaşmaya yönelik olması beklenmektedir. Söz konusu uygulamanın gerçekleşmemesi durumunda, işletme zaman kaybına uğrayacak ve yüksek bir maliyeti katlanmış olacaktır.

c. Yetenek Profilinin Ortaya Konulması: Bu aşamada çalışanın tanımlanması söz konusu olmaktadır. Başka bir anlatımla ideal çalışanın sahip olması gereken özellikleri saptanacaktır. İdeal çalışanın özellikleri; bilgi, beceri, deneyim, ilgi, dikkat ve alan deneyimi olarak ortaya konulmalı ve sonuçlar üzerinde durulmalıdır.

d. Potansiyelin Saptanması: Kritik pozisyonlar için saptanan ideal profile ulaşabilme ve belirlenen görevi en iyi şekilde yerine getirebilme potansiyeline sahip aday bu aşamada belirlenir. Bu yetenek yönetiminin en önemli noktasını karşımıza getirir. İşletme, potansiyelini belirlerken hem iç hem de dış kaynakları dikkate almak durumundadır. Bu bakış açısıyla işletme, öncelikle kendi bünyesindeki yetenekli çalışanları inceler. Eğer istenilen nitelikte adaylar yoksa bu kez işletme dışından yetenekli çalışanlar değerlendirmeye alınır. Yetenekli çalışanların işletmeye alınması veya çekilmesi isteniyorsa, insan kaynakları uygulaması yönünden, işletmenin dışarıdan nasıl algılandığına da özen gösterilmesi gerekmektedir.

e. Yetenekli Çalışan Açığının Analiz Edilmesi: Bu aşamada kritik pozisyonda bulunan adayın sahip olduğu özelliklerinin, olması gerekenlere ne kadar uyduğu incelenir ve açık alanlar ortaya konulur. Yapılan inceleme sonunda, potansiyel adayın ne tür bir gelişim sürecinin içinde olduğunu görülür ve daha nasıl bir eğitime ihtiyacının bulunduğu saptanmış olur.

f. Gelişim Plânlarının Hazırlanması ve Uygulanması: Belirlenen potansiyel çalışan için, yetenek açığının analizinden yola çıkılarak gelişim faaliyetleri oluşturulur. Bunlar; eğitim, koçluk, mentorluk, rotasyon gibi faaliyetler olup, adayların gelişimini sağlamak için dikkate alınır. Her adayın kişisel gelişimleri doğal olarak farklı olacaktır. Çalışanların ihtiyaçlarının farklı olması işletmeye aynı zamanda bir güç katacaktır. Buradaki en önemli sorun, günlük uğraşların yetenek gelişimi sürecinin önüne geçmesi olmaktadır.

g. Adayın Performansının Değerlendirilmesi: Bu aşamada, adayın performansı değerlendirilir. Yapılan inceleme sonucunda aday terfi ettirilir, potansiyel havuzunda kalır veya havuzdan çıkması kararı alınması söz konusu olabilir.

h. Durum Değerlendirmesi ve Terfi Süreci: Potansiyel havuzunda bekleyen adaylar ihtiyaç duyulduğunda belirlenmiş olan pozisyona atanmak üzere değerlendirmeye alınır. Bu değerlendirmede kişinin mevcut eksikliklerinin, atanacağı pozisyona etkisi ve oluşan açığın kapanmasının alacağı süre göz önünde bulundurulur. Buradaki en önemli konu, ilerleyen zamanlarda önemli bir pozisyonda olması istenilen ve çalışanın üstleneceği yeni yetki ve sorumluluklar çerçevesinde başarısızlık riskini önlemek ve en aza indirmek için yavaş ve kontrollü olarak geçiş yapılmasının sağlanmasıdır. Belirlenen pozisyona yerleştirilen çalışan izlenir ve kendisine gerekli geri bildirimde bulunulur.

2.3. Yetenekli Çalışanların Bulunması

Yetenekli çalışanları, işletmelerine kazandırmak isteyen yöneticiler arasındaki rekabet, her geçen gün daha da artmaktadır. Günümüz işletmeleri başarılarını sürdürmek için, donanımlı ve analitik özelliklere sahip yetenekli çalışanları istihdam etmek istemektedirler. Ancak, bu özelliklere sahip becerili çalışanları bulmak

oldukça güç olmakta ve konuya yönelik çabalar, hem özel ve hem de kamu kesiminin gündeminde bulunmaktadır.

İşletmede bulunan ve işe uygun olmayan bir çalışanın geliştirilmesi yerine, işe en uygun çalışanın istihdamı verimlilik artışına neden olacaktır. Böylelikle bu uygulamanın maliyeti daha az olacaktır. İşletmelerin amaçlarına ulaşmasını sağlayacak ihtiyaçların belirlenmesi ve bu doğrultuda yetenekli çalışanların bulunması ve yapılacak işlerin doğru bir şekilde eşleştirilmesi gerekli görülmektedir (Mucha, 2004). İşe alımların doğru uygulanması, işletme içindeki yeteneklerin yönetimini kolaylaştıracak ve yetenek yönetimi uygulamasının etkinliğini artıracaktır (Altınöz, 2009).

Buna karşın, küçük ve gelişmekte olan işletmelerin, büyük işletmelere göre kaynakları daha azdır. Bu işletmelerin kaynaklarının sınırlılığı ve fazla tanınmamış olması, yetenekli çalışanların bulunması ve işletmeye çekilmesine engel olmaktadır (Leung, Zhang, Wong ve Foo, 2006).

3. Yöntem

3.1. Evren ve Örneklem

Araştırma evrenini Ankara'da faaliyet gösteren üç, dört ve beş yıldızlı ulusal ve uluslararası zincire bağlı otel işletmelerinin çalışanları oluşturmaktadır. Kültür ve Turizm Bakanlığı ile Ankara İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü'nden elde edilen verilere göre Ankara'da bulunan üç, dört ve beş yıldızlı otellerden (34 üç yıldızlı, 29 dört yıldızlı, 13 beş yıldızlı) anket çalışmalarına katılmaları için destek istenmiştir. Evreni oluşturan çalışanların tamamına ulaşma olanağı bulunduğundan, örneklem sayısının saptanmasına gerek duyulmamıştır. Ancak, bazı oteller işletme dışına bilgi vermek istemedikleri, iş yoğunlukları ve çok fazla anket doldurma talebiyle karşılaştıkları için anket çalışmasına katılmayı kabul etmemişlerdir. Otel işletmelerinin büro çalışmalarının yürütüldüğü departmanlarındaki çalışanlar ile doğrudan görüşme yoluyla anket uygulamasına gidilerek tam sayım yöntemi uygulanmıştır. Geri dönüşü sağlanan 592 anketten 575 adedi değerlendirmeye alınmıştır.

3.2. Veri Toplama Yöntemi

Araştırma için gerekli veriler anket tekniği aracılığıyla elde edilmiştir. Veri toplamak için Tutar, Altınöz ve Çöp (2011) tarafından geliştirilen yetenek yönetimi ölçeğinden yararlanılmıştır. Araştırma ölçeğinin ilk kısmında araştırmacılara yönelik demografik özelliklerin yer aldığı denek bilgi formu kullanılmıştır. Yetenek yönetimi ölçeğinde 18 madde yer almaktadır ve tek faktörlüdür. Araştırmada kullanılan bu ölçeklerin güvenilirlikleri için Cronbach Alpha katsayısı tespit edilmiştir. Yetenek yönetimi ölçeği için $\alpha=0,93$ olarak saptanmıştır. Elde edilen Cronbach Alpha değerlerinin sosyal bilimler açısından güvenilir ve kabul edilir düzeyde olduğu söylenebilir.

3.3. Veri Analiz Yöntemi

Araştırma verilerinin analizi için SPSS 15.0 (Statistical Packages for the Social Sciences) istatistiksel paket programı kullanılmıştır. Araştırmaya katılan kişilerin bireysel özelliklerine ilişkin olarak yüzde frekans değerleri verilmiştir. Araştırmada önce verilerin, kategorik ya da sürekli olup olmadıklarına bakılması gerekmektedir. Kategorik verilerde non-parametrik istatistikler kullanılırken, sürekli verilerde ise parametrik istatistikler kullanılır (Kalaycı, 2008). Veriler SPSS programına yüklendikten sonra, dağılımın normalliğine bakılmış ve non-parametrik testlerden olan Mann Whitney U Testi ile Kruskal-Wallis H Testi analizinin uygulanması gerektiği saptanmıştır.

4. Bulgular

Araştırmaya katılan çalışanların demografik özellikleri ile ilgili bilgiler aşağıdaki gibidir:

Tablo 1: Çalışma Grubuna Ait Tanımlayıcı İstatistikler

Kişisel Bilgiler		f	%	Kişisel Bilgiler		f	%
Cinsiyet	Kadın	226	39,3	Medeni Durum	Evli	234	40,7
	Erkek	349	60,7		Bekar	341	59,3
Yaş	21-25	112	19,5	Çalışılan Departman	Önbüro	279	48,5
	26-30	161	28,0		Muhasebe	58	10,1
	31-35	214	37,2		Satış ve Pazarlama	79	13,7
	36-40	72	12,5		İnsan Kaynakları	159	27,7
	41-45	16	2,8	İşletmede Çalışma Süresi	1 Yıldan az	94	16,3
Eğitim	İlköğretim	106	18,4		1-5 Yıl	262	45,6
	Lise	227	39,5		6-10 Yıl	158	27,5
	Önlisans	139	24,2		11-15 Yıl	56	9,7
	Lisans	103	17,9	16-20 Yıl	5	0,9	
Yıldız Sayısı	3 Yıldızlı	78	13,6	İşletmedeki Pozisyon	Yönetici	112	19,5
	4 Yıldızlı	179	31,1		İşgören	463	80,5
	5 Yıldızlı	318	55,3				

Araştırmaya katılan otel işletmelerinde çalışanların kişisel özelliklerine ait yüzde dağılımı ve frekans değerleri Tablo 1’de verilmiştir. Buna göre araştırmaya katılanların büyük çoğunluğu erkeklerden oluşmaktadır. Araştırmaya katılanların % 59,3’ü bekar; % 40,7’si evlidir. Eğitim seviyelerine bakıldığında % 39,5’i lise mezunu; % 24,2’si önlisans mezunudur. Otel işletmelerinde büro çalışmalarının yürütüldüğü departmanlar; % 48,5 ile önbüro; % 27,7 ile insan kaynaklarıdır. İşletmede çalışma sürelerine bakıldığında ise 1 yıllık çalışma süresini dolduramayanların oranı % 16,3’tür. 1- 5 yıl aralığında çalışma süresine sahip olanların oranı % 45,6 olarak tespit edilmiştir. Araştırmaya katılan otellerin yıldız sayıları açısından çalışan oranlarına bakıldığında 3 yıldızlı işletmelerde çalışanların oranı % 13,6; 4 yıldızlı işletmelerde çalışanların oranı % 31,1; 5 yıldızlı işletmelerde çalışanların oranı % 55,3 olarak tespit edilmiştir. İşletmede pozisyon olarak orta veya üst kademede yönetici olarak çalışanların oranı % 19,5 iken; işgören olarak çalışanların oranı % 80,5’tir.

Tablo 2: Katılımcıların Yetenek Yönetimi Algısının Çalışılan İşletmenin Yıldız Sayısına Göre Anlamli Bir Farklılık Gösterip Göstermediğine İlişkin Kruskal-Wallis H Testi

	Yıldız Sayısı	N	Sıra Ortalama	Ortalama	χ^2	p=
Yetenek Yönetimi	3 Yıldızlı	78	201,8	2,30	308,33	0,000
	4 Yıldızlı	179	390,7	3,16		
	5 Yıldızlı	318	66,8	4,05		

Tablo 2’de araştırmaya katılan otel işletmesi çalışanlarının yetenek yönetimi algılarının işletmenin yıldız sayısına göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğine ilişkin Kruskal-Wallis H testi sonuçları yer almaktadır. 0,05 önem seviyesinde yetenek yönetimi algısının çalışılan işletmenin yıldız sayısına göre anlamlı bir farklılık gösterdiği ($\chi^2=308,3$ ve $p=0,000$) saptanmıştır. Ortalama değerlere bakıldığında, beş yıldızlı otellerde çalışanların üç ve dört yıldızlı otel işletmelerinde çalışanlara göre yetenek yönetimi algılarının daha yüksek olduğu görülmektedir. Dört yıldızlı işletmelerde çalışanlarında üç yıldızlı işletmelere göre daha fazla yetenek yönetimi algısına sahip olduğu ortalamalardan ifade edilebilir.

Tablo 3: Katılımcıların Yetenek Yönetimi Algısının Çalışma Süresine Göre Anlamli Bir Farklılık Gösterip Göstermediğine İlişkin Kruskal-Wallis H Testi

	Çalışma Süresi	N	Sıra Ortalama	Ortalama	χ^2	P
Yetenek Yönetimi	1 Yıldan az	94	232,8	3,252	46,65	0,000
	1-5 Yıl	262	283,6	3,549		
	6-10 Yıl	158	280,1	3,545		
	11-15 Yıl	56	420,3	4,237		
	16-20 Yıl	5	318,1	3,666		

Araştırma kapsamında yetenek yönetimi algısının işletmede çalışma süresine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermeyeceği 0,05 önem seviyesinde istatistiksel olarak araştırılmıştır. Yetenek yönetimi ile çalışma süresi arasında anlamlı bir farklılık ($\chi^2=46,65$ ve $p=0,000$) tespit edilmiştir. Ortalamalara bakıldığında en yüksek yetenek yönetimi algısının 11-15 yıl çalışma süresi bulunan işgörenlerde olduğu görülmekte iken, en düşük yetenek yönetimi algısı, 1 yıldan az bir süredir çalışanlarda görülmektedir.

Tablo 4: Katılımcıların Yetenek Yönetimi Algılarının Eğitim Durumuna Göre Anlamli Bir Farklılık Gösterip Göstermediğine İlişkin Yapılan Kruskal-Wallis H Testi

	Eğitim Durumu	N	Sıra Ortalama	Ortalama	χ^2	P
	Yetenek Yönetimi	İlköğretim	106	202,4	3,02	74,90
Lise		227	274,9	3,52		
Önlisans		139	293,0	3,61		
Lisans		103	398,0	4,15		

Tablo 4'te yetenek yönetimi algısının eğitim durumuna göre anlamli bir farklılık gösterip göstermediği 0,05 önem seviyesinde istatistiksel olarak Kruskal-Wallis H Testi ile araştırılmıştır. Yetenek yönetimi ile eğitim durumu arasında da $\chi^2=74,90$ ve $p=0,000$ olarak bulunmuştur. Yetenek yönetimi için eğitim durumu ortalamalarına bakıldığında, eğitim seviyesi arttıkça yetenek yönetimi algısının arttığı görülmektedir.

Tablo 5: Katılımcıların Yetenek Yönetimi Algılarının Cinsiyete Göre Anlamli Bir Farklılık Gösterip Göstermediğine İlişkin Yapılan Mann-Whitney U Testi

	Cinsiyet	N	Sıra Ortalama	Ortalama	Z	Mann-Whitney U	P
	Yetenek Yönetimi	Erkek	349	299,6	3,64	-2,090	3,537
Kadın		226	270,0	3,45			

Tablo 5'de otel çalışanlarının cinsiyet durumlarına göre, yetenek yönetimi algılarının farklılık gösterip göstermediğine ilişkin 0,05 önem seviyesinde analiz sonuçları yer almaktadır. Buna göre yetenek yönetimi algısı cinsiyete göre anlamli bir farklılık ($p=0,037$ ve $Z=-2,090$) göstermektedir. Ortalamalara bakıldığında erkeklerin yetenek yönetimi algılarının kadınlara göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 6: Katılımcıların Yetenek Yönetimi Algılarının Yaşa Göre Anlamli Bir Farklılık Gösterip Göstermediğine İlişkin Yapılan Kruskal-Wallis H Testi

	Yaş	N	Sıra Ortalama	Ortalama	χ^2	P
Yetenek Yönetimi	21-25	112	266,3	3,47	15,651	0,004
	26-30	161	283,4	3,53		
	31-35	214	280,4	3,51		
	36-40	72	358,4	3,95		
	41-45	16	269,4	3,41		

Tablo 6'da araştırmaya katılan otel işletmesi çalışanlarının yaş durumlarına göre yetenek yönetimi algılarının anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğine ilişkin Kruskal-Wallis H testi sonuçları yer almaktadır. 0,05 önem seviyesinde yetenek yönetimi algısının işgörenlerin yaş durumlarına göre anlamlı bir farklılık gösterdiği ($\chi^2=15,651$ ve $p=0,004$) saptanmıştır. Ortalama değerlere bakıldığında, 36-40 yaş aralığında olan işgörenlerin yetenek yönetimi algılarının daha yüksek olduğu görülmektedir. En düşük yetenek yönetimi algısının, 41-45 yaş aralığına sahip olan çalışanlarda olduğu görülmektedir.

Tablo 7: Katılımcıların Yetenek Yönetimi Algılarının Pozisyona Göre Anlamli Bir Farklılık Gösterip Göstermediğine İlişkin Yapılan Mann-Whitney U Testi

	Pozisyon	N	Sıra Ortalama	Ortalama	Z	Mann-Whitney U	P
Yetenek Yönetimi	Yönetici	112	449,8	4,36	-11,55	7,692	0,000
	İşgören	463	248,1	3,36			

Tablo 7'de otel işletmesi çalışanlarının pozisyon durumlarına göre yetenek yönetimi algılarının, 0,05 önem seviyesinde analiz sonuçları yer almaktadır. Buna göre yetenek yönetimi algısı pozisyona göre anlamlı bir farklılık ($Z=-11,55$; $p=0,00$) göstermektedir. Ortalamalara bakıldığında yöneticilerin, yetenek yönetimi algılarının, işgörenlerin algılarına göre daha fazla olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 8: Katılımcıların Yetenek Yönetimi Algılarının Çalışılan Departmana Göre Anlamlı Bir Farklılık Gösterip Göstermediğine İlişkin Yapılan Kruskal-Wallis H Testi

	Departman	N	Sıra Ortalama	Ortalama	χ^2	p
Yetenek Yönetimi	İnsan Kaynakları	159	271,7	3,46	4,011	0,260
	Önbüro	279	302,0	3,65		
	Muhasebe	58	277,5	3,55		
	Satış ve Pazarlama	79	278,7	3,48		

Tablo 8’de otel işletmelerinin büro kısımlarında görev yapanların, hangi departmana göre yetenek yönetimi algılarının farklılık gösterdiği araştırılmıştır. 0,05 önem seviyesinde istatistiksel olarak yapılan analizde, çalışılan departman ile yetenek yönetimi algısı arasında anlamlı bir farklılık ($\chi^2=4,011$ ve $p=0,260$) tespit edilememiştir.

5. Sonuç

Araştırmanın temel amacı otel işletmelerinin büro kısımlarında çalışanlarının, yetenek yönetimi algılarını tespit etmektir. Bu amaçlar üç, dört ve beş yıldızlı işletmelerin yetenek yönetimi algılarının birbirinden farklılaştığı tespit edilmiştir. Özellikle üç yıldızlı işletmelerde çalışanların, yetenek yönetimi algılarının oldukça zayıf olduğu ortaya konulmuştur. Dört yıldızlı işletmeler içinde algı orta seviyelerdedir.

Otel işletmelerinin büro kısımlarında çalışanların, çalışma sürelerinin yetenek yönetimi algılarında farklılık oluşturduğu görülmüştür. Özellikle çalışma süreleri daha az olan çalışanlara yönelik olarak, yetenek algılarını arttıracak çalışmalar yapılmalıdır.

Yetenek algısı eğitim seviyesine göre farklılık göstermektedir. Özellikle eğitim seviyesi düşük çalışanların algılarına yönelik olarak çalışmalar yapılmalıdır. Cinsiyet açısından yetenek yönetimi algısında ise, kadınların kariyer süreçlerinde daha fazla desteğe ihtiyaç duydukları görülmektedir. Yaşa göre yetenek yönetimi algılarında ise, en yaşlı ve en genç çalışanların algılarının düşük olduğu tespit edilmiştir.

Otel işletmelerinin büro kısımlarında görev yapan ve yönetici pozisyonunda olanların, yetenek yönetimi algılarının daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Özellikle yöneticilerin kendilerini yetenek olarak tanımlaması ve kendileri için süreçlerin iyi yönetildiklerini düşünmeleri söz konusudur. Doğal olarak buradaki ayırım, yöneticilerin çalışanlar arasında yetenek olarak tanımlanabilecek işgörenler için ne uyguladıklarıdır. Bundan sonraki çalışmalarda örgütlerin içerisinde yetişmiş, yetenek olarak belirtilen kişilerle ilgili olarak gerekli tespitlerde bulunmak literatürü zenginleştirecektir.

Bu araştırma yalnızca Ankara’daki otel işletmelerinin büro çalışanlarının yetenek yönetimi algılarının ortaya konulması ile sınırlanmıştır. Bundan sonraki çalışmalarda daha geniş evren üzerinde çalışılabilir. Ayrıca, yetenek yönetimi uygulamalarının ne olduğu ya da ne olması gerektiği ile ilgili bir şablon hazırlanmak suretiyle görgül olarak da tespit edilebilir.

Kaynakça

- Altınöz, M. (2009). Yetenek yönetimi, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Altıntaş, N. (2007). Yetenek yönetimi nedir?, <http://www.kobifinans.com.tr>. (Erişim Tarihi, 31.08.2009).
- Cappelli, P. (1999). The new deal at work: managing the market-driven workforce, Boston: Harvard Business School Press.
- Çırpan, H., Şen, A. (2009). İşletmelerde yenilikçiliği geliştirmede etkili bir araç: yetenek yönetimi, çerçeve Dergisi, 52(16), 110-116.
- Doğan, S., Demiral, Ö. (2008). İnsan kaynakları yönetiminde çalışanların kendilerine doğru yolculuk yöntemi: yetenek yönetimi, Adana: Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 17(3), 145-166.
- Filiz, A. (2006). İK'da yetkinlik bazlı performans yönetimi, Elektrik, 90-92.
- Guthridge, M. (2006). The people problem in talent management”, The McKinsey Quarterly, 2.
- Jackson, S. E., Schuler, R. S. (1990). Human resource planning: challenges for industrial/ organizational, psychologists”, American Psychologist, 45(2), 223-239.
- Kalaycı, Ş. (2008). SPSS uygulamalı çok değişkenli istatistik teknikleri. Ankara: Asil Yayın Dağıtım.
- Leung, A., Zhang, J., Wong, P. K., Foo, M. D. (2006). The use of networks in human resource acquisition for entrepreneurial firms, Journal Of Business Venturing, 21, 664-667.
- McCauley, C., Wakefield M. (2006). Talent management in the 21st century”, The Journal of Quality & Participation, 29(4).
- Mucha, T. R. (2004). The art and science of talent management, Organization Development Journal, 22(4), 96-100.
- Pepe, M. (2007). The strategic importance of talent management (TM) at the yale new haven health system: key factors and challenges of TM implementation, Organizational Development Journal, 25(2).
- Rothwell, W., J. (1994). Effective succession planning: ensuring leadership continuity and building talent from within, New York, Amacom.
- Tymon JR. W. G., Stumpf, S. A., Doh, J. P. (2009). Exploring talent management in India: the neglect role intrinsic rewards, Journal of World Business, 45(2), 109-121.
- Wieselsberger, K. (2004). The psychological contract is dead, long live the psychological contract: issues of talent management and retention in the context of the new employment relationship, London School of Economics, August.

ÜNİVERSİTELERDE FİZİKİ ALT YAPI İMKANLARINDAKİ İYİLEŞTİRMELERİN İÇ VE DIŞ MÜŞTERİLER ÜZERİNDEKİ ETKİLERİNİN İNCELENMESİ

Salih Börteçine AVCI¹, Betül Buladi ÇUBUKÇU², Önder ÇALMAŞUR³

Özet

Son yıllarda yeni açılan üniversitelerle birlikte, üniversiteler arası rekabet belirgin bir şekilde artmaya başlamıştır. Üniversitelerin iç ve dış müşterisi olan öğrencilerin ve insan kaynaklarının memnuniyet düzeyleri bu rekabet üzerinde belirleyici bir etki oluşturmaktadır. Özellikle fakülte ve yüksekokulların fiziksel imkanları iç ve dış müşterilerin algısal değerlendirmelerine önemli etkiler yapmaktadır. Üniversitelerin iç ve dış müşterilerinin örgütsel bağlılıkları, iş tatminleri ve motivasyonları üzerinde fiziksel çalışma şartlarının ne derecede etkiye sahip olduklarını araştırmak maksadıyla böyle bir çalışmaya karar verilmiştir. Bu amaçla Atatürk Üniversitesi Aşkale Meslek Yüksekokulu'nun 30 yıllık bir binadan fiziksel her tür imkana sahip yeni yapılmış bir binaya taşınma süreci mercek altına alınmıştır. İç ve dış müşterilerin örgütsel bağlılıkları, memnuniyet düzeyleri ve motivasyonları açısından iki bina arasında bir farklılık olup olmadığını değerlendirmek için beşli likert ölçeği ile oluşturulmuş anket soruları taraflara yöneltilmiştir. İstatistiksel değerlendirme için bağımlı iki örnek t-testi yapılmıştır. Yapılan değerlendirmeler ışığında üniversitelere fiziksel imkanların etkileri üzerine tavsiyelerde bulunulmuştur.

Anahtar Kelimeler: Örgütsel bağlılık, İş tatmini, Motivasyon, Fiziki çalışma şartlar, Atatürk üniversitesi.

ANALYSE THE EFFECTS OF UNIVERSITY PHYSICAL INFRASTRUCTURE UPGRADES ON INTERNAL AND EXTERNAL CUSTOMERS

Abstract

In recent years, inter-university competition began to increase significantly with the newly established universities. The level of satisfaction students and human resources constituted a decisive impact on this competition. Especially, physical facilities of faculties and vocational colleges were making a significant impact on their perceptual ratings. The main objective of this exploratory study was to examine the relationships among physical working conditions, job satisfaction, motivation and organizational commitment. For this purpose we examined the process of the Askale Vocational school haul from the 30 years old building to new building. Structured questionnaires were given to employees and students of Askale Vocational School in Ataturk University. A total of 140 usable questionnaires were analyzed with statistical tools and the findings indicate that physical working conditions influences job satisfaction, motivation and organizational commitment. Implications and directions for future research are also discussed.

Key Words: Organizational commitment, Job satisfaction, Motivation, Physical working condition, Atatürk university.

¹ Yrd. Doç. Dr., Atatürk Üniversitesi, savci@atauni.edu.tr

² Öğr. Gör., Atatürk Üniversitesi, betul.cubukcu@atauni.edu.tr

³ Prof. Dr., Atatürk Üniversitesi, ocalmasur@atauni.edu.tr

Giriş

Son yıllarda açılan üniversitelerle birlikte ülkemizdeki üniversitelerin sayısı 2013 itibarıyla 108 devlet, 69 vakıf olmak üzere toplamda 177'ye yükselmiştir (YÖK, 2013). Nicel olarak artan üniversiteler beraberinde nitelik sorunlarını gün yüzüne çıkarmaktadır. Öyle ki bazı üniversiteler öğrenci bulamazken bazılarının önünde kuyruklar oluşabilmektedir. Artan rekabet üniversite yönetimleri açısından uzun dönemde öğrencileri çekebilmek için cazip imkanlar oluşturmaları gerekliliğini ön plana çıkarmıştır. Bu bakımdan hazırlanacak imkanların yalnızca öğrenciler açısından değil çalışanlar açısından uygunluğu önem taşımaktadır.

Üniversite yönetimleri öğrencilerinin ve çalışanlarının çalışma ortamlarında pozitif davranış şekilleri geliştirebilmelerini, buldukları kuruma bağlılıklarının olmasını yani aldıkları hizmetten tatmin olmalarını hedeflemelidir. Hem çalışanlara hem de öğrencilere hazırlanacak ortamların pozitif ve negatif davranış şekilleri geliştirebilmelerinde önemli faktörler olduğunun bilincinde hareket etmeleri gerekmektedir. Çünkü oluşacak negatif etkiler tüm örgütsel etkinliklerinin başarılmasında ve performansın artırılmasında önemli bariyerler oluşturmaktadır. Buradan hareketle şu söylenebilir ki üniversitelerde öğrenci ve çalışanların iş tatminleri, motivasyon düzeyleri ve örgütsel bağlılıkları kurumsal başarıyı etkileyen anahtar faktörlerdendir ve negatif etkilerden sakınmak için bu konulara yakından ilgi gösterilmesi gerekmektedir.

Yapılan geniş kapsamlı literatür çalışmaları fiziki çalışma şartları ile iş tatmini (Finnegan & Solomon, 1981; Leather vd., 1998; Rollinson vd., 1998, Brill vd., 2001; Newsham vd., 2009), motivasyon (Schepers vd., 2005; Toode vd., 2011) ve örgütsel bağlılık (Mathieu & Zajac, 1990) arasında bir ilişkinin bulunduğunu göstermektedir.

Bu çalışma ile amaçlanan, gerçekte üniversitelerde fiziki çalışma şartlarındaki iyileştirmelerin çalışan ve öğrencilerin iş tatmini, motivasyon ve örgütsel bağlılıkları üzerindeki etkilerinin olup olmadığını tespit ederek üniversitelerin tercih edilme nedenlerinde fiziki koşulların bir tercih sebebi olması yönünde ki çalışmalara öncülük edebilmektir. Bunun için Atatürk Üniversitesi Aşkale Meslek Yüksekokulunun 30 yıllık bir binadan sıfırdan yapılan bir binaya taşınma süreci mercek altına alınmıştır.

Araştırmanın genel çerçevesi üç bölüm üzerine oturtulmuştur. Birinci kısımda iş tatmini, motivasyon, örgütsel bağlılık ve fiziki çalışma koşulları ile ilgili literatürün kısa bir özeti yapılmıştır. İkinci kısımda toplanan verilerin istatistiksel olarak değerlendirilmesi yapılmış ve devamında elde edilen sonuçlar ve öneriler tartışılmıştır.

Literatür Görünümü

İş Tatmini

İş tatmini bir çalışanın uğraştığı işle meşgulken işinden ne kadar zevk aldığını gösteren bir ölçüttür (Rollinson vd., 1998). Leap ve Crino (1993) iş tatminini, çalışanın işine yönelik davranış şekli olarak, çalışma faaliyetleri ile uğraşırken çalışma çevresinin sosyal, örgütsel ve fiziksel özelliklerinden aldığı olumlu algısal karşılık olarak tanımlamışlardır. Genelde, iş tatmini bir çalışanın işi ile ilgili pozitif deneyim ve rahatlık hissetme düzeyini belirleyen bir faktördür. Dolayısıyla iş tatmini çalışanın bir iş yerindeki davranışlarını ve performansını etkileyebilmektedir. Bununla birlikte iş tatmini; işin doğası, ücret, stres, çalışma şartları, meslektaşlar, yöneticiler ve iş saatleri gibi çeşitli faktörlerden etkilenen bir özellik taşımaktadır. Çalışma şartları iş tatmininin bir faktörü olarak çalışan ile ilgili faktörleri etkileyen subjektif çevresel faktörlerdendir. Literatürdeki çalışmalar göstermektedir ki iş tatminini etkileyen bir faktör olarak çalışma şartları hususunda çalışanlar tehlikeler içermeyen rahat ve mutlu bir çalışma ortamını tercih etmektedirler. Hatta kendi evlerindeki rahatı işyerinde de bulmak istemektedirler (Rollinson vd., 1998). Bu bakımdan öğrencilerin ve üniversite çalışanlarının iş tatmininde çalışma ortamı ve şartları önemli bir yer tutmaktadır.

Motivasyon

Başarıyı etkileyen diğer bir unsur da motivasyondur. Motivasyon sürecini anlamak için pek çok önemli yapı bulunmaktadır. Bunlar; sonuç beklentileri, öz nitelikler, amaç yönelimlilik, kontrol odağı, öz yeterlilik, irade ve öz denetim. Tüm bu yapıları etkileyen içsel ve dışsal motivasyon kaynaklarının belirlenmesi önemlidir. Motivasyon için gerekli kişisel ve öz değerlendirmeli sonuçlar içsel motivasyon ile ilgilidir ve motivasyon için gerekli sosyal sonuçlar ise dışsal motivasyon ile ilgilidir. İçsel motivasyon bireylerin çevrelerini değerlendirirken doyurucu ve kendi kendine karar veren bir yapı ile oluşmaktadır. İçsel motivasyon, içten gelen bir tatmin için bir faaliyetin yapılması olarak değerlendirilebilir. Dışsal motivasyon ise içsel motivasyonun zıttı olarak bazı ayrılabilir sonuçların kazanımı için bir faaliyetin yapılmasını değerlendirmektedir. Örneğin bir diploma için, ailevi beklentiler veya ödüller için girişilen faaliyetler bu grupta ele alınabilir (Rovai, A. vd., 2007). Schepers vd. (2005)'nin çalışmasına göre iş şartları ve iş karakteristikleri motivasyonu arttıran temel faktörlerdendir. Aynı şekilde Toode vd. (2011)'in çalışmalarında da kişisel özellikler, işyerinin şartları ve iş yeri özellikleri çalışanların işlerine motive olmalarında anahtar faktörlerden sayılmıştır.

Örgütsel Bağlılık

Bir üniversitenin dışarıdaki imajını şekillendiren en önemli faktörlerden biri de çalışanların ve öğrencilerinin çalıştıkları ve öğrenim gördükleri yer hakkında dışardaki konuşmalarıdır. Dışsal sunum bugünün rekabetçi ortamında kurumsal etkinlik ve performansın sürdürülebilmesi açısından kritik öneme sahip bir konudur (George ve Bettenhausen, 1990). Tüm üniversite yönetimleri açısından çalışanlarının ve öğrencilerinin bulunduğu çalışma ortamları hakkında pozitif fikirlerde bulunmalarını etkileyen faktörlerin neler olduğunu kavramaları önem taşımaktadır. Bagozzi (1992)'nin çalışmasında örgütsel bağlılığın çalışılan yerin dışardaki olumlu sunumunda pozitif bir etkiye sahip olduğu belirtilmiştir. Örgütsel bağlılık ile ilgili pek çok değişken tanım bulunmaktadır ancak hepsinin ortak noktası, örgütsel bağlılığın bireyler ve buldukları organizasyon arasında bir bağ bulundurğudur (Mathieu & Zajac, 1990). Kavramsal olarak, örgütsel bağlılık 3 boyuta sahiptir. (1) çalışanın inandığı ve kabullendiği örgütsel hedefler ve değerler, (2) bulunduğu organizasyon için yüksek düzeyde çaba gösterme isteği, (3) bulunduğu organizasyonda bulunmaya devam etme konusundaki güçlü istek (Mowday vd., 1982).

Fiziksel Şartlar

Her tür çalışma şeklinin sahip olması gereken fiziksel şartları farklılaşabilmektedir. Bazı fiziksel koşullar çalışanlar ile öğrencilerin psikolojik ve fiziksel durumları açısından; uygun olmayan, zorlu ve sıkıntı verici olabilmektedir. Zorlu fiziksel çalışma şartları; işyeri ortam sıcaklığı, nem, ortam ışıklandırması, gürültü, toz gibi zararlı dışsal faktörlerden, çalışanların yaş ve cinsiyeti, yorgunluk, monotonluk, çalışma sırasındaki psikolojik olumsuzluklar gibi sübjektif faktörlerden ve değişken çalışma süreleri, çalışma planları, gereksiz işler, aşırı gerginlik gibi örgütsel süreçlerle ilgili faktörlerden etkilenebilmektedir. Dolayısıyla oluşturulacak fiziksel şartların bu unsurları dikkate alarak düzenlenmesi gerekmektedir. Yukarıda sayılan konularda oluşacak olumsuz durumların çalışanların ve öğrencilerin performansları üzerinde ciddi etkiler oluşturacağı açıktır. Uygun olmayan çalışma şartlarının elimine edilmesi ve eğer tamamı mümkün olmasa dahi bir kısmı ile ilgili düzenlemelerin yapılması üniversite, fakülte ve meslek yüksekokulu yönetimleri tarafından üzerinde durulması gereken bir konudur. Çünkü fiziksel şartlarda yapılacak iyileştirmelerin bireylerin kurumsal algılarında, motivasyon süreçlerinde, iş tatminleri üzerinde, örgütsel bağlılıklarında ve daha bir çok konuda etkilerinin olacağı aşikardır.

Yöntem

Çalışmanın Amacı

İş tatmini, motivasyon, psikolojik bağlılık pek çok faktör tarafından etkilenen karmaşık bir konsept oluşturmaktadır. Bu çalışmanın amacı ise fiziksel çalışma koşullarındaki değişimin bu faktörlere etkisinin analiz edilmesidir. Bu amaçla 2011 – 2013 yıllarında Atatürk Üniversitesi Aşkale Meslek Yüksekokulu eski binasından yeni binasına taşınma süreci mercek altına alınarak incelenmiştir. Bu incelemede eski binada ve yeni binada hizmet alan öğrenci ve çalışanların görüşleri dikkate alınmıştır. Bu çalışma kapsamında şu araştırma soruları incelenmiştir;

- (1) Eski bina ve yeni bina açısından iç ve dış müşterilerin iş tatminleri açısından bir farklılık var mı?
- (2) Eski bina ve yeni bina açısından iç ve dış müşterilerin motivasyon düzeyleri açısından bir farklılık var mı?
- (3) Eski bina ve yeni bina açısından iç ve dış müşterilerin psikolojik bağlılıkları açısından bir farklılık var mı?

Aşkale Meslek Yüksekokulu Fiziki Çalışma Şartları Değişiklikleri

Bu çalışma kapsamında Atatürk Üniversitesi Aşkale Meslek Yüksekokulu'nun 30 yıllık eski binasından yeni binasına taşınma süreci mercek altına alınmıştır. İki binanın fiziki çalışma koşulları arasındaki farklılık değerlendirildiğinde;

Eski okul 2500 metre kare toplam alana kurulu bünyesinde 30'ar ve 40'ar öğrencilik 4 derslik, 15 bilgisayarlı bir bilgisayar laboratuvarı, mevcut personel ve akademisyenlerin ikişer ve üçer oturduğu 11 ofis ve iki atölye ile 2012 yılına kadar faaliyet sürdürüyordu.

Yeni okul ise 100 dönüm araziye sahip 4000 metre karelik alana kurulu, 50'şer ve 70'er öğrencilik sekiz derslik, 40 bilgisayarlı bir bilgisayar laboratuvarı, mevcut personel ve akademisyenlerin tek oturabildiği 26 ofis, beş atölye, bir konferans salonu, bir okuma salonu, 1 kantin, 2 spor odası ile 2012 yılından beri faaliyet sürdürmektedir.

Yukardaki açıklamalardan da anlaşılacağı üzere iki okul arasında fiziki çalışma koşulları açısından büyük bir farklılık söz konusudur. Bu şartların hazırlanmasında en büyük pay Atatürk Üniversitesi Rektörlüğüne ait olmak üzere çeşitli kuruluşların desteği ile genel maliyetler karşılanmıştır. Yeni binanın genel maliyeti; 120.000 TL'lik güdümlü araştırma projesi de dahil olmak üzere toplamda 3.000.000 TL olmuştur.

Örneklem ve Veri Toplama

Bu çalışmanın örneklemini Atatürk Üniversitesi Aşkale Meslek Yüksekokulu öğrenci ve çalışanları oluşturmaktadır. Fiziki imkânlardaki değişimin etkileri incelendiğinden dolayı eski ve yeni binada öğrenim görmüş öğrenciler özellikle seçilmiştir. İncelenen meslek yüksekokulu iki yıllık örgün öğretim veren bir okul olduğundan 2011-2012 döneminde yeni kayıt yaptıran birinci sınıf öğrencileri örneklem olarak seçilmiştir. Bu sayede hem bir yıl öğrenim gördükleri eski bina, hem de ikinci yıl öğrenim gördükleri yeni bina arasında algısal farklılıkların tespiti kolaylaşmıştır.

Hazırlanan soru formunda hem öğrenciler hem de çalışanlar için iki grup soru bulunmaktadır. Birinci grupta demografik karakterleri belirleyen sorular bulunmaktadır. İkinci grupta ise Beş'li Likert ölçeğine (1: Kesinlikle Katılmıyorum, 2: Katılmıyorum, 3: Kararsızım, 4: Katılıyorum, 5: Kesinlikle Katılıyorum) göre hazırlanmış iş tatmini, motivasyon ve örgütsel bağlılık algılarının belirlenmesine yönelik sorular bulunmaktadır.

Tüm sorular uluslararası literatür dikkate alınarak yazarlar tarafından üniversite şartlarına uyarlanmıştır. İş tatmini için altı soru, örgütsel bağlılık için altı soru ve motivasyon için toplamda 10 soru sorulmuştur.

Analizler

Öğrenciler ve çalışanlardan toplanan verilere ilişkin analizlerde SPSS 20.0 programı kullanılmıştır. Öğrenciler ve çalışanlara aynı anket soruları sorulmaya gayret edilmiştir ancak öze aynı kalmak şartıyla çalışanlar açısından bazı sorular farklılaştırılmıştır. Tablo 1.'de ankete katılan öğrenciler ve çalışanlara ait demografik bilgiler bulunmaktadır. Ankete katılacak öğrenciler meslek yüksekokulunda faaliyet gösteren Lojistik, Büro Yönetimi, Muhasebe ve Elektrik bölümlerinden rastgele seçilmiştir. Her bölümden eşit sayıda öğrenci seçilmesine özen gösterilmiştir. Her bölümden toplamda 120 öğrenci seçilmiş ve bu öğrencilerin %60'ını erkek %40'ını kızlar oluşturmaktadır. Çalışanlar açısından bakıldığında bir ilçe meslek yüksekokulu olduğundan dolayı az sayıda personelden toplamda 10 idari personelden 8'i ve 12 akademisyenin tamamı anket çalışmalarına katılmıştır.

Tablo 1. Demografik Özellikler

Öğrenci Bölüm	Öğrenciler			Çalışanlar	Çalışanlar		
	<i>Frekans</i>	<i>Yüzde</i>	<i>Kümülatif Yüzde</i>		<i>Frekans</i>	<i>Yüzde</i>	<i>Kümülatif Yüzde</i>
<i>Lojistik</i>	30	25	25	<i>İdari</i>	8	40	40
<i>Büro Yönetimi</i>	30	25	50	<i>Akademik</i>	12	60	100
<i>Muhasebe</i>	30	25	75	Toplam	20	100	----
<i>Elektrik</i>	30	25	100	<i>Bay</i>	18	90	90
Toplam	120	100	----	<i>Bayan</i>	2	10	100
Öğrenci Cinsiyet	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde	Toplam	20	100	----
<i>Bay</i>	72	60	60				
<i>Bayan</i>	48	40	100				
Toplam	120	100	----				

Araştırmaya katılan öğrencilerin ve çalışanların anket sorularına verdikleri cevaplar ikili süreçle değerlendirmeye alınmıştır. İlk aşamada eski binada öğretim devam ederken bir anket çalışması yapılmış daha sonrada yeni binaya taşındıktan sonra bir öğretim dönemi geçtikten sonra ayrı bir anket çalışması yapılmıştır. Öğrenciler ve çalışanların aynı kişiler olarak seçilmesine özen gösterilmiştir. Analize başlanmadan önce soruların büyük bir kısmı yazarlar tarafından oluşturulduğu için soruların güvenilirlikleri ve geçerliliklerine bakılması gerekmiştir. Tablo 2.'de anket sorularına ait güvenilirlikler ve faktör analizi sonuçları bulunmaktadır. Yapılan faktör analizi sonucunda iş tatmini faktörüne ait sorulardan iki soru, örgütsel bağlılığa ait bir soru ile motivasyona ait bir soru farklı faktöre yüklendiğinden dolayı çıkarılmıştır. Dolayısıyla analize konu olacak anket soruları iş tatmininden dört soru, örgütsel bağlılığa ait beş soru ve motivasyona ait dokuz soru ile oluşturulmuştur. Anket sorularının her bir faktöre ait güvenilirlikleri de 0,7 'nin üzerinde olduğundan istatistiksel analizler için kabul edilebilir düzeyde gözükmetedir (Nunnally, 1978).

Tablo 2. Değişkenlere Ait Güvenirlilikler ve Faktör Analizi Sonuçları

Değişkenler	Faktör Yükleri			Cronbach's Alpha	KMO, Barlett Test Sonucu
	1	2	3		
İş Tatmini 1	,743			0,861	KMO = ,904 Approx. $\chi^2= 1366,454$ Df= 153 Sig.= ,000
İş Tatmini 2	,816				
İş Tatmini 3	,675				
İş Tatmini 4	,659				
Örgütsel Bağ.1		,581		0,906	
Örgütsel Bağ.2		,856			
Örgütsel Bağ.3		,825			
Örgütsel Bağ.4		,852			
Örgütsel Bağ.5		,855			
Motivasyon1			,749	0,925	
Motivasyon2			,834		
Motivasyon3			,738		
Motivasyon4			,730		
Motivasyon5			,777		
Motivasyon6			,752		
Motivasyon7			,805		
Motivasyon8			,695		
Motivasyon9			,815		

Extraction Method: Principal Component Analysis ---- Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization

Güvenirlilik ve geçerlilik analizlerinden sonra analiz yapılırken ilk aşamada öğrencilerin anket sorularına verdikleri cevaplar eski ve yeni binaya göre farklılık analizine tabi tutulmuş ardından da çalışanların anket sorularına verdikleri cevaplar farklılık analizine tabi tutulmuştur. Farklılık testi olarak bağımlı iki örnek t-testi kullanılmasına karar verilmiştir. Çünkü bağımlı iki örnek t-testi ortalamaları karşılaştırırken iki ayrı örneklem grubu yerine aynı örneklem grubu üzerinde analizler yapılır (Kalaycı, 2005, s.77). Burada da aynı örneklem grubunun farklı zaman dilimlerindeki algıları değerlendirildiğinden dolayı bağımlı iki örnek t-testi kullanılmıştır. Sonuçlar hem öğrenciler hem de çalışanlar için olacak şekilde ayrı ayrı Tablo 3.'de gösterilmiştir.

Tablo 3. Bağımlı İki Örnek t Testi Sonuçları

<i>Öğrencilere Ait Faktörler</i>	<i>Ortalama</i>	<i>Standart Sapma</i>	<i>Standart Hata Ortalama</i>	<i>t-Değeri</i>	<i>Sig. (2-tailed)</i>
İş Tatmini (Eski Okul)	2,2126	1,121	0,108	8,062	0,000*
İş Tatmini (Yeni Okul)	3,5280	1,224	0,118		
Örgütsel Bağlılık (Eski Okul)	2,8953	1,089	0,105	3,709	0,000*
Örgütsel Bağlılık (Yeni Okul)	3,4654	1,23	0,119		
Motivasyon (Eski Okul)	3,8193	0,878	0,849	0,428	0,670
Motivasyon (Yeni Okul)	3,8744	0,955	0,923		
<i>Çalışanlara Ait Faktörler</i>					
İş Tatmini (Eski Okul)	1,70	0,627	0,140	13,049	0,000*
İş Tatmini (Yeni Okul)	4,420	0,489	0,109		
Örgütsel Bağlılık (Eski Okul)	2,660	1,056	0,236	5,108	0,000*
Örgütsel Bağlılık (Yeni Okul)	4,260	0,591	0,132		
Motivasyon (Eski Okul)	3,661	0,452	0,101	1,508	0,148
Motivasyon (Yeni Okul)	3,927	0,599	0,133		

*p<0.005

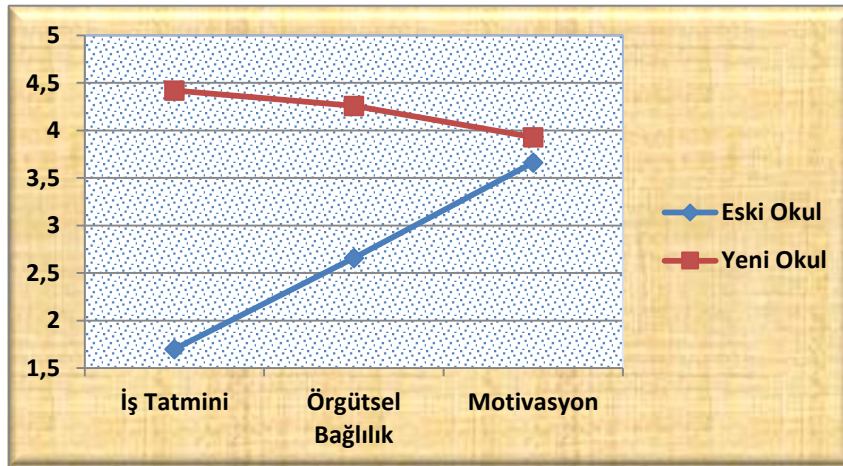
Bulgular

Yapılan istatistiksel analiz sonuçlarına göre öğrenciler açısından bulgular; iş tatmini ve örgütsel bağlılık konularında iki binada yapılan anket sonuçlarının birbirinden farklı olduğu ortaya çıkmıştır. Şekil 1’de de görüleceği üzere iş tatmini değişkeni açısından eski bina ve yeni bina arasında ciddi bir farklılık bulunmaktadır. Öyle ki eski binada yapılan anket sonucuna göre ortalaması 2,213 (p=0,000) gibi düşük bir seviyede iken yeni binada ortalama 3,528 (p=0,000)’ a çıkmıştır. Aynı şekilde örgütsel bağlılık değişkeni açısından bir değerlendirme yapıldığında eski binada yapılan anket sonucunda ortalama 2,895 (p=0,000) iken yeni binada bu değer 3,465 (p=0,000)’a yükselmiştir. Fakat motivasyon değişkeni açısından değerlendirme yapıldığında eski bina ortalaması 3,819 ve yeni bina ortalaması 3,874 çıkmıştır. Bu sonuç motivasyon değişkeni açısından eski bina ve yeni bina arasında anketlere verilen cevaplarda bir farklılığın olmadığını göstermektedir.



Şekil 1. Öğrencilerin verdikleri cevaplara göre iş tatmini, örgütsel bağlılık ve motivasyon değişkenlerinin eski ve yeni okul karşılaştırması

Çalışanlar açısından bulgular değerlendirilecek olursa Şekil 2’de de görüleceği gibi iş tatmini ve örgütsel bağlılık konularında iki binada yapılan anket sonuçlarının birbirinden farklı olduğu ortaya çıkmıştır. Eski binada yapılan anket sonucuna göre iş tatmini ortalaması 1,70 ($p=0,000$) gibi düşük bir seviyede iken yeni binada ortalama 4,420 ($p=0,000$)’a çıkmıştır. Aynı şekilde örgütsel bağlılık değişkeni açısından bir değerlendirme yapıldığında eski binada yapılan anket sonucunda ortalama 2,660 ($p=0,000$) iken yeni binada bu değer 4,260 ($p=0,000$)’a yükselmiştir. Fakat motivasyon değişkeni açısından değerlendirme yapıldığında durum eski bina ortalaması 3,661 ve yeni bina ortalaması 3,927 arasında bir farklılığın olmadığı yönündedir. Öğrencilerin sonuçlarında olduğu gibi motivasyon değişkeninde çalışanların anketlere verdikleri cevaplar açısından eski bina ve yeni bina arasında bir farklılığın bulunmadığı ortaya çıkmıştır.



Şekil 2. Çalışanların verdikleri cevaplara göre iş tatmini, örgütsel bağlılık ve motivasyon değişkenlerinin eski ve yeni okul karşılaştırması

Sonuçlar

Atatürk Üniversitesi Aşkale Meslek Yüksekokulunda yapılan bu çalışma hem literatürü destekleyici hem de literatürdeki aksini yönünde sonuçlar barındırmaktadır. Yapılan geniş kapsamlı literatür çalışmasına göre önceden yapılan çalışmalar iş yerlerindeki fiziki çalışma koşullarında oluşturulacak iyileştirmelerin çalışanların iş tatminleri, örgütsel bağlılıkları ve motivasyon düzeyleri açısından olumlu değişimler oluşturacağı yönünde görüş belirtmekteydi. Yapılan bu çalışmada hem öğrenciler açısından alınan algısal değerlendirmeler hem de çalışanlar açısından alınan algısal değerlendirmelerde fiziki çalışma koşullarında oluşturulacak bir iyileştirme çalışanlar ve öğrenciler açısından iş tatmini ve örgütsel bağlılıkları yönünden olumlu iyileşmelere neden

olmuştur. Ancak motivasyon konusunda öğrencilerin ve çalışanların algısal değerlendirmelerinde herhangi bir farklılığa rastlanmamıştır.

Esasında motivasyonu etkileyen çok sayıda faktör var bu faktörlerden biri olarak fiziki çalışma koşullarının iyileşmesinin elbette etkileri olacaktır. Ancak kurumun akademik bir kurum olması ve motive edici faktörlerin akademik niteliğinin daha ağır bastığı düşüncesiyle bir değerlendirme yapacak olursak, akademik nitelikteki kurumlarda fiziki nitelikte oluşturulacak iyileştirmeler motivasyon sürecinde öncelikli etkiye sahip değildir. Esasında böyle bir genel değerlendirme yapabilmek için daha kapsamlı bir çalışmanın yapılmasının gerekliliği de önemlidir.

Öneriler

Bu çalışma yalnızca üniversiteler için değil aynı zamanda büro çalışanları içinde öneriler barındırmaktadır. Fiziki çalışma şartlarının etkisi Elton Mayo ve arkadaşlarının yaptığı Hawthorne araştırmalarından beri incelenmektedir. Hem üniversiteler açısından hem de her tür büronun bulunduğu işyerlerinde oluşturulacak fiziki çalışma koşullarındaki iyileştirmelerin üniversite ve firmaların bütçelerinde büyük yer kapladığı bir gerçektir. Üniversite yönetimlerinin ve işyerlerinin iç ve dış müşterileri için oluşturacakları fiziki çalışma koşulları iyileştirmelerinde algısal sonuçlarının neler olacağı yönünde uzun vadeli planlarla hareket etmeleri gerekmektedir.

Elbette ki böyle dar kapsamlı örnekleme yapılan çalışmalarda çıkarılacak sonuçlarla genelleme yapmak zorlaşmaktadır. Gelecekte yapılacak bu tip bir çalışmada daha geniş kapsamlı bir örnekleme ve Türkiye genelinde çalışılması daha genel verilerin elde edilmesini sağlayacaktır.

Kaynakça

- Bagozzi, R. (1992). The self-regulation of attitudes, intentions and behavior. *Social Psychology Quarterly*, Vol.55 178-204.
- Brill, M., Wiedemann, S., BOSTI Associates. (2001). *Disproving Widespread Myths About Workplaca Design*. Kimballa International Jasper IN.
- Finnegan, M.C., Solomon, L.Z. (1981). Work Attitudes in Windowed vs Windowless Environments. *Journal of Social Psychology*, 115, 291-292.
- George JR. Bettenhausen K. (1990). Understanding prodocial behavior, sales performance and turnover: a group- level analysis in a service context. *Journal of Applied Psychology*, Vol. 75, pp.698-709.
- Kalaycı, Ş. (2005). *SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri*. Ankara.
- Leather, P., Pygras, M., Beale, D., Lawrence, C. (1998). Windows in the Workplace: Sunlight, View and Occupational Stress. *Environment and Behavior*, 30, 739-362.
- Mathieu JE, Zajac DM. (1990). A review and meta-analysis of the antecedents, correlates, and consequences of organizational commitment. *Psychological Bulletin*, Vol.108 171-194.
- Mowday RT, Porter LW, Steers RM. (1982). *Employee-organizastion linkages: the psychology of commitment, absenteeism, and turnover*. New York: Academic Press.
- Newsham, G., JayBrand, C.D., Veitch, J., Aries, M., Charles, K. (2009). Linking Indoor Environment Conditions to Job Satisfaction. *Building Research & Information*, 37(2), 129-147.
- Nunnally, J. (1978). *Psychometric theory* (2nd ed.). New York: McGraw-Hill.

Rollinson, D., Broadfield, A., Edwards, D.J. (1998). Organizational Behavior and Analsis, An Integrated Approach. Pearson Education, Prentice Hall.

Rovai, A., P.; Ponton, M.,K.; Wighting, M., J., Baker, J.D. (2007). A Comparative Analysis of Student Motivation in Traditional Classroom and E-Learning Courses. International Journal On E-Learning, 6(3), 413-432.

Schepers, C., De Gieter, S., Papermans, R., Du Bois, C., Caers, R. and Jegers, M. (2005). How are employees of the nonprofit sector motivated? A research need. Nonprofit Management and Leadership, Vol.16, pp.191-208.

Toode, K., Routasalo, P., Suominen, T. (2011). Work motivation of nurses: A literature review. International Journal of Nursing Studies, Vol.48, No.2 pp. 246-257.

YÖK. (2013). <http://www.yok.gov.tr/web/guest/devlet-universiteleri1>.

YÜKSEKÖĞRETİMDE ÖĞRENCİ TATMİN DÜZEYLERİNİN BELİRLENMESİ VE BAZI DEĞİŞKENLER AÇISINDAN ANALİZİ: BÜRO YÖNETİMİ VE YÖNETİCİ ASİSTANLIĞI PROGRAMINDAKİ ÖĞRENCİLER ÜZERİNE BİR UYGULAMA

Gamze AY¹, Hakan KOÇ²

Özet

Örgütlerin başarısını etkileyen en önemli faktörlerden birisi, yapıyı oluşturan bireylerin içinde buldukları örgüte karşı besledikleri olumlu tutum ve memnuniyet algısıdır. Diğer bir ifade ile bireylerin memnuniyeti veya tatmini örgütsel etkilik üzerinde son derece önemli bir itici güç niteliğindedir.

Bu araştırmada, meslek yüksekokullardaki Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı programındaki öğrencilerin tatmin düzeylerinin belirlenmesi ve bazı değişkenler açısından öğrencilerin tatmin düzeylerinin farklılaşmasının belirlenmesine yönelik karşılaştırmalı bir araştırma yapmak amaçlanmıştır. İlgili yazın incelendiğinde bu alanda daha önceden bir araştırmaya rastlanmamıştır.

Araştırmanın evrenini Türkiye'deki Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı programında eğitim alan öğrenciler oluşturmaktadır. Araştırma evreninin tamamına ulaşma sınırlılığı nedeniyle evrenden örneklem grubu seçilmiştir.

Araştırmada veri toplama aracı olarak hazırlanan anket formundaki ifadeler (Bakan ve Büyükbeşe, 2004:8) tarafından yapılan çalışmadan yararlanılarak tatmine yönelik 6 boyuttan oluşan (iletişimden tatmin, eğitim öğretimin niteliğinden tatmin, okulun imajından tatmin, öğretim elemanlarının niteliğinden tatmin, yönetsel yaklaşımdan tatmin ve okul arkadaşlarından tatmin) 24 ifadeye yer verilmiştir. Araştırma örneklemindeki öğrencilerin tatmin düzeyleri, cinsiyet, yaş, başarı ortalaması gibi bazı değişkenler açısından farklılaşması istatistiksel olarak analiz edilmiştir. Sonuç olarak araştırma hipotezi kapsamında yapılan analizler ile araştırma grubundaki öğrencilerin tatmin düzeylerinde değişkenler açısından anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Öğrenci Tatmini, Öğrenci Başarısı

DETERMINING THE STUDENT SATISFACTION LEVELS IN HIGHER EDUCATION AND ANALYZING THEM FOR CERTAIN VARIABLES AN APPLICATION FOR THE STUDENTS IN OFFICE ADMINISTRATION AND EXECUTIVE ASSISTANCY PROGRAM

Abstract

One of the most important factors affecting organizational success is the perception of positive attitude and contentment fostered by the individuals who form the structure toward organization. In other words, individuals' contentment or satisfaction is an extremely important driving force on the organizational effectiveness.

This comparative research was carried out to determine the satisfaction levels of students in Office Administration and Executive Assistance Programs within higher trade schools and the differentiations in their satisfaction levels in terms of certain variables. When the relevant literature was reviewed any previous study could not be encountered.

¹ Öğr. Gör., Gaziantep Üniversitesi Naci Topçuoğlu Meslek Yüksekokulu, gamzeay84@hotmail.com

² Yrd. Doç. Dr., Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi, hkoc@gazi.edu.tr

The scope of research comprised of students attending to Office Administration and Executive Assistance Programs in Turkey. A sampling group was selected from the scope of research due to limited access.

The statements in the questionnaire prepared as a data collection by utilizing Bakan and Büyükbeşe's [2004:8] study, contained 24 statements involving 6 dimensions toward satisfaction (satisfaction from communication, satisfaction from the quality of education-teaching, satisfaction from image of the school, satisfaction from quality of instructors, satisfaction from managerial approaches and satisfaction from schoolmates). Differentiation of students in the sampling of research in terms of certain variables such as satisfaction levels, gender, age and mean of success was statistically analyzed. Consequently, significant differences were established between the analyses performed within the scope of research hypothesis and the variables in the satisfaction levels of students in research group.

Key Words: Student's satisfaction, student's success

GİRİŞ

Hızla artan rekabet ortamı örgütlerin yenilikçi, motivasyonu yüksek ve verimli bireylere olan ihtiyacını artırmaktadır. Ancak günümüzde çoğu örgütte bireylerin iş tatmini ve moral düzeyleri çok düşük düzeylerde kalmaktadır. Oysa bir kurumun başarılı olması, o kurumu oluşturan bireylerin tatminlerinin sürekli yüksek tutulmasını gerektirmektedir(Kök, 2006:291).

Örgütlerin başarısını etkileyen en önemli faktör ise, örgütsel yapıyı oluşturan dinamiklerden birisi olan bireylerin içinde buldukları örgüte karşı besledikleri olumlu tutum ve memnuniyet algısıdır. Diğer bir ifadeyle bireylerin hissettikleri memnuniyet veya tatmin algısı etkinliklerinde ve performanslarında etkili olmaktadır.

Geleceğin nitelikli insan gücünün yetiştirildiği örgütler olan eğitim kurumlarının etkinliği ve performansında da öğrencileri ve bu öğrencilerin yüksek bir tatmin düzeyinin oluşturulması ön koşul oluşturmaktadır (Koç, Arslantürk ve Arslan, 2008: 58).

Tatmin: Criblin (1972:155)'e göre; kişinin çevresinden, kendisinden, yöneticisinden, çalışma grubundan ve bulunduğu organizasyonundan elde etmeye çaba gösterdiği rahatlatıcı bir duygu. Eren (2006:123)' e göre; işin çeşitli yönlerine karşı beslenen tutumların toplamı ve elde edilen sonuçların beklentileri ne kadar karşıladığı, Keser (2006:104)'e göre ise, bireyin işini ya da işle ilgili yaşantısını, memnuniyet verici veya olumlu bir duygu ile sonuçlanan bir durum olarak algılamasıdır şeklinde tanımlanmaktadır.

Yukarıdaki tanımlamalar ile birlikte üzerinde hem fikir olunan en genel tanımı ile tatmin; bireyin işine, çalışma ortamına, karşılaştığı davranışlara ve aldığı hizmetlere ilişkin gösterdiği olumlu duygusal tepkiler(Testa, 1999:155; Ergeneli ve Eryiğit, 2001:160; Weiss, 2002:174; Baş ve Ardiç, 2002:73; Akıncı,2002:2; Toker, 2007:94; Koç, Arslantürk ve Arslan, 2008:59) şeklinde ifade edilebilir.

Eğitim kurumları açısından düşündüğümüzde, kurum hizmetinin öğrenci gereksinimlerini karşılamasıyla duyulan memnuniyet veya tatmin öğrencilerin bağlılık derecelerini, motivasyonlarını artırarak nitelikli bireyler olmaları sağlanmaktadır.

Literatürde öğrenci memnuniyetini ve memnuniyeti etkileyen faktörleri inceleyen çok sayıda çalışmalardan bazılarının bulguları aşağıda açıklanmaktadır. Butt ve Rehman (2010), Pakistan'daki üniversitelerde öğrenci memnuniyetini inceleyen çalışmalarında öğrenci memnuniyetini etkileyen faktörleri öğretmenin deneyimi, kursların sunumu, öğrenme ortamı ve sınıf yapısı olarak sıralamışlardır. Pakistan genelinde özel ve devlet üniversitelerinde 350 öğrenci üzerinde uygulanan test sonucunda yaptıkları analizde bu faktörlerin tümünün öğrenci memnuniyeti üzerinde etkili olduğunu ancak öğretmen deneyiminin en önemli faktör olduğu sonucunu elde etmişlerdir. Druzdzel ve Glymour (1995) öğrenci katılımının önemini vurguladığı çalışmada, üniversite öğretim kalitesini görece önemli bulmuştur.

Napoli ve Wortman (1998) öğrenci memnuniyetine psikolojik faktörlerin etkisini araştırdığı çalışmada, kampüs yaşamı, değer verilmesi, sosyal yetkinlik, sosyal destek, üniversitenin yönetim ve sosyal desteği gibi faktörlerin etkili olduğunu ortaya koymuşlardır.

Eğitim sisteminin yapısal özellikleri ve amacı, çağdaş uygarlığı yakalamanın ve kalkınmayı sağlamanın temelini oluşturmaktadır. Ancak sistemin yapısal özelliği ve amacının ideal ölçüde olması bir anlam ifade etmemektedir. Sistem içinde insan girdisinin niteliği daha fazla önem taşımaktadır. Bir insan, en ideal sistemi çalışamaz hale getirebileceği gibi, en olumsuz koşulları içeren bir sistemde nitelikli ürünler ortaya çıkarabilir. Bu bakımdan eğitimde kalitenin ve verimliliğin artırılması rekabet edebilirlik avantajı yaratmak isteyen tüm toplumların birincil amacı olmak zorundadır(Yıldırım, 2002; Özdemir, 2002).

Bu nedenle üniversiteler toplumların ekonomik, sosyal, kültürel, bilimsel, teknolojik, etik ve entelektüel gelişiminde önemli bir görev üstlenmektedir. Özellikle bilgi toplumunda üniversitelerde nitelikli eğitim-öğretim ortamının yaratılması koşuluyla çağdaş bir gelişme düzeyinin gerçekleştirilebilmesi kaliteli bir üretim prosesi ile mümkündür (Gençyılmaz ve Zaim, 1999). Bu bağlamda üniversitelere düşen görev geleceğe yön verecek gençlerin yetişmelerine en yüksek düzeyde katkıda bulunmaya çalışmak dolayısıyla eğitilmiş nitelikli işgücü talep eden işverenlerin (Yenen ve Gözlü, 2003) ve öğrencilerin (eğitim hizmetini talep edenlerin) memnuniyetini sağlamak olmalıdır (Taşçı, 1995; Eroğlu, 2002).

Öğrencinin öğrenim görmüş olduğu kuruma yönelik memnuniyeti temelde çok boyutlu bir olgudur. Bu olgu; eğitim kalitesi, fiziki mekanlar, sunulan uygulama olanakları, sosyal kültürel ve sportif olanaklar ve öğrencinin bireysel özellikleri gibi farklı boyutları da içeren bir yaklaşımla incelenebilir. Öğrenci memnuniyetinin belirlenmesine yönelik olarak gerçekleştirilen çeşitli çalışmalar incelendiğinde genellikle öğrencilerin memnun oldukları unsurların ölçülmesine (Baykal ve diğerleri, 2002; Tütüncü ve İpekgil Doğan, 2003) veya değişik eğitim sistemlerinde öğrenci memnuniyetindeki farklılıkların belirlenmesine (Ev, 2005; Ayhan ve Tunacan, 2006) yönelik oldukları görülmektedir. Konuya daha geniş bir bakış açısıyla yaklaşılacak çalışmalarda ise, eğitimde genel olarak toplam kalite yönetimi uygulamalarının irdelendiği belirlenmiştir (Bulut, 1997; Tascı, 1995; Ögeli ve Dursunkaya, 2001; Eroğlu, 2002).

Öğrenci Tatmini/memnuniyeti üzerine literatürde birçok çalışma yapıldığı görülmektedir. Bu araştırma da Büro yönetimi ve yönetici asistanlığı bölümünde eğitim alan öğrencilerin bazı değişkenler açısından memnuniyet düzeyleri üzerine araştırma yapılmıştır. Araştırma grubuna yönelik literatürde başka bir çalışmaya rastlanmamıştır. Bu çalışma öğrencilere sunulan eğitim kalitesiyle ilgili öğretim elemanlarına ve eğitim kurumlarının öğrenci ihtiyaçlarını karşılama derecesiyle ilgili fikir sahibi olunmasını sağlayabilir.

Bu araştırmanın amacı; yükseköğretimdeki Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı programındaki öğrencilerin bazı değişkenler açısından tatmin düzeylerinin belirlenmesidir.

Araştırmanın amacına dayanarak aşağıdaki hipotezler test edilmiştir;

- H₁: Öğrencilerin tatmin düzeyleri ile başarı ortalamaları arasında ilişki vardır.
- H₂: Öğrencilerin sınıf değişkeni açısından tatmin düzeylerinde farklılaşma vardır.
- H₃: Öğrencilerin cinsiyet değişkeni açısından tatmin düzeylerinde farklılaşma vardır.
- H₄: Öğrencilerin kayıt şekli değişkeni açısından tatmin düzeylerinde farklılaşma vardır.
- H₅: Öğrencilerin eğitim aldıkları kurumu tercih istekleriyle tatmin düzeyleri arasında farklılaşma vardır.
- H₆: Öğrencilerin zorunlu uygulamalı eğitim(staj) süreleri ile tatmin düzeyleri arasında farklılaşma vardır.
- H₇: Staj Yapılacak işletmelerin eğitim kurumu tarafından belirlenmesi durumuna göre öğrencilerin tatmin düzeylerinde farklılaşma vardır.
- H₈: Öğrencilerin mesleğe yönelik iş yapma istekleriyle tatmin düzeyleri arasında farklılaşma vardır.
- H₉: Öğrencilerin mesleğin toplumda saygınlık uyandırma düşünceleriyle tatmin düzeyleri arasında farklılaşma vardır.
- H₁₀: Öğrencilerin Mesleğin kariyer imkanı sunma düşüncesiyle tatmin düzeyleri arasında farklılaşma vardır.
- H₁₁: Öğrencilerin tatmin düzeyleri ile eğitim aldıkları mesleği tavsiye durumu arasında farklılaşma vardır.

Yöntem

Araştırmanın evrenini Türkiye üniversiteleri meslek yüksekokullarında Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı programında eğitim alan öğrencilerden oluşmaktadır. Bu programda eğitim alan toplam 20.015 önlisans düzeyinde öğrenci bulunmaktadır. Evrendeki araştırma grubuna ulaşmanın zorluğundan dolayı

örneklem seçilmiştir. Örneklem grubunu Ankara, Balıkesir, Giresun, Gaziantep, Ankara, Afyon, Kırşehir, Çorum, Yalova, Muğla, Samsun üniversitelerine bağlı meslek yüksekokullarında eğitim alan öğrenciler oluşturmaktadır. Örneklem büyüklüğü 370 olarak belirlenmiştir. Evrenden seçilen örneklem grubundan 303 öğrenciyi ulaşılmıştır. Araştırmanın örneklemini oluşturmada basit tesadüfi yöntem kullanılmıştır.

Araştırmada veri toplama aracı olarak hazırlanan anket formundaki ifadeler (Bakan ve Büyükbeşe, 2004:8) tarafından yapılan çalışmadan yararlanılarak tatmine yönelik 6 boyuttan oluşan (iletişimden tatmin, eğitim öğretimin niteliğinden tatmin, okulun imajından tatmin, öğretim elemanlarının niteliğinden tatmin, yönetsel yaklaşımdan tatmin ve okul arkadaşlarından tatmin) 24 ifadeye yer verilmiştir. Araştırma örneklemindeki öğrencilerin tatmin düzeyleri, cinsiyet, yaş, başarı ortalaması gibi bazı değişkenler açısından farklılaşması istatistiki olarak analiz edilmiştir.

Bulgular ve Yorum

Araştırmaya Katılan Örneklem grubuna ilişkin tanımlayıcı bilgiler ve istatistikler Tablo 1 de gösterilmektedir.

Tablo 1: Tanımlayıcı İstatistikler

Meslek Yüksekokulları	N	%
Ahi Evran Meslek Yüksekokulu	4	1,3
Çiçekdağı Meslek Yüksekokulu	21	7,0
Elmadağ Meslek Yüksekokulu	5	1,7
Gaziantep Üniversitesi Meslek Yüksekokulu	32	10,6
Havran Meslek Yüksekokulu	35	11,6
Havza Meslek Yüksekokulu	12	4,0
Hitit Meslek Yüksekokulu	70	23,2
Muğla Meslek Yüksekokulu	10	3,3
Naci Topçuoğlu Meslek Yüksekokulu	58	19,2
Sandıklı Meslek Yüksekokulu	18	6,0
Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu	10	3,3
Şebinkarahisar Meslek Yüksekokulu	17	5,6
Yalova Meslek Yüksekokulu	10	3,3
Toplam	302	100,0
Yaş	N	%
19 ve altı	22	7,3
20-25	266	88,1
26-30	14	4,6
Toplam	302	100,0
Cinsiyet	N	%
Bayan	167	55,3
Bay	135	44,7
Toplam	302	100,0
Sınıf	N	%
1. Sınıf (N.Ö.)	62	20,5
2. Sınıf (N.Ö.)	125	41,4
1. Sınıf (İ.Ö.)	40	13,2

Meslek Yüksekokulları	N	%
Ahi Evran Meslek Yüksekokulu	4	1,3
Çiçekdağı Meslek Yüksekokulu	21	7,0
Elmadağ Meslek Yüksekokulu	5	1,7
Gaziantep Üniversitesi Meslek Yüksekokulu	32	10,6
Havran Meslek Yüksekokulu	35	11,6
Havza Meslek Yüksekokulu	12	4,0
Hitit Meslek Yüksekokulu	70	23,2
Muğla Meslek Yüksekokulu	10	3,3
Naci Topçuoğlu Meslek Yüksekokulu	58	19,2
Sandıklı Meslek Yüksekokulu	18	6,0
Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu	10	3,3
Şebinkarahisar Meslek Yüksekokulu	17	5,6
Yalova Meslek Yüksekokulu	10	3,3
2. Sınıf (İ.Ö.)	75	24,5
Toplam	302	100,0

Araştırmaya katılan öğrenci grubu 13 ayrı meslek yüksekokulunda eğitim alan Büro Yönetimi ve yönetici asistanlığı programında eğitim alan öğrencilerden oluşmaktadır.

Araştırmaya katılan örneklem grubunun %88,1'i 20-25 yaşları arasında,%7,3'ü 19 ve alt yaş grubunda ve %4,6'sı da 26-30 yaş aralığında dağılım göstermektedir. Araştırma grubunun %55,3'ü Bayan; %44,7'si Bay öğrencilerden oluşmaktadır. Öğrencilerin %41,4'ü ikinci sınıfta, %24,5'i ikinci sınıf ikinci öğretimde, %20,5'i birinci sınıfta, %13,2'si birinci sınıf ikinci öğretimde eğitim almaktadır.

Tablo 1 Devamı: Araştırma Grubunun Eğitim Aldıkları Programa Yönelik Tanımlayıcı İstatistikler

Kayıt şekli	N	%
OSYS (YGS-LGS)	274	90,7
Sınavsız Geçiş	28	9,3
Toplam	302	100,0
İsteyerek tercih	N	%
Evet	184	60,9
Hayır	118	39,1
Toplam	302	100,0
Staj süresi	N	%
1 ay	128	42,4
2 Dönem	58	19,2
40 gün	106	35,1
2 Ay	10	3,3
Eğitim kurumunun staj yeri belirleme durumu	N	%

Kayıt şekli	N	%
OSYS (YGS-LGS)	274	90,7
Sınavsız Geçiş	28	9,3
Evet	67	22,2
Hayır	235	77,8
Toplam	302	100,0

Öğrencilerin %90,7'si OSYS (YGS-LGS) sınavına girerek eğitim aldıkları programa giriş hakkı kazanmış ve %9,3 sınavsız geçiş hakkını kullanarak yükseköğretime giriş yapmışlardır.

Öğrencilerin %60,9'u eğitim aldıkları programı isteyerek tercih etmiş; %39,1'i ise programı isteyerek tercih etmemişlerdir.

Araştırmaya katılan örneklem grubunun %42,4'ü 1 ay, %35,1' 40 gün, %19,2'si 2 Dönem, %3,3'ü 2 ay boyunca zorunlu uygulamalı eğitim (staj) yapmaktadır.

Araştırmaya katılan öğrencilerin %77,8'inin staj yaptıkları işletmeler eğitim kurumu tarafından belirlenmemektedir. %22,2'sinin staj yerleri eğitim kurumu tarafından belirlenmektedir.

Tablo 1 Devamı: Araştırma Grubunun Eğitim Aldıkları Programa Yönelik Tanımlayıcı İstatistikler

Meslekte Çalışma İsteği	N	%
Evet	188	62,3
Hayır	47	15,6
Kararsızım	67	22,2
Toplam	302	100,0
Toplumda saygınlık uyandırma düşüncesi	N	%
Evet	163	54,0
Hayır	139	46,0
Toplam	302	100,0
Kariyer imkanı sunma düşüncesi	N	%
Evet	168	55,6
Hayır	134	44,4
Toplam	302	100,0
Tavsiye etme durumu	N	%
Evet	164	54,3
Hayır	138	45,7
Toplam	302	100,0

Araştırma grubunun %62,3'ü mezuniyet olduktan sonra eğitim aldıkları meslekte çalışmak istemekte, %22,2'si çalışma konusunda kararsız, %15,6'sı mezuniyet sonrası meslekte çalışmak istememektedir.

Öğrencilerin %54,0'ü eğitim aldıkları mesleğin toplumda saygınlık uyandırdığını düşünmekte; %46,0'sı ise mesleğin toplumda saygınlık uyandırmadığını düşünmektedir.

Öğrencilerin %55,6'sı mesleğin kariyer imkanı sunacağını düşünmekte, %44,4'ü ise mesleğin kariyer imkanı sunmayacağını düşünmektedir.

Öğrencilerin %54,3'ü üniversite adaylarına eğitim aldıkları programı tavsiye etmekte; %45,7'si programı üniversite adaylarına tavsiye etmemektedir.

Araştırma Grubunun Tatmin Düzeylerine İlişkin Bulgular

Tablo 2: Araştırmaya Kalınan Örneklem Grubunun Tatmin Ortalamaları ile Not Ortalamaları Arasındaki İlişki

		Tatmin ort.	Not ort.
tatminort	Pearson Correlation	1	,275**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	302	302
not ortalaması	Pearson Correlation	,275**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	302	302

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

Araştırmaya katılan öğrencilerin başarı ortalaması ile tatmin düzeyleri arasındaki ilişkiye bakılmış olup $p < 0,01$ önem düzeyinde anlamlı bir ilişki tespit edilmiş ve ilişkinin şiddeti $r = ,275$ olduğu görülmektedir. Yapılan analizde bulunan korelasyon katsayısının anlamlılığın oldukça yüksek olduğu ($p = 0,000$) tespit edilerek **H1 hipotezi yeterli kanıtla desteklenmiştir.**

Diğer bir ifade ile öğrencilerin tatmin ortalamaları ile başarı ortalamaları arasında pozitif yönlü bir ilişki tespit edilmiştir. Bu ilişki öğrenci tatminlerinin başarı üzerindeki etkisin konusunda bir kanıt olarak gösterilebilir.

Tablo 3: Araştırmaya Kalınan Örneklem Grubunun Sınıf Değişkenine Göre Tatmin Ortalamalarının Farklılaşması

Sınıf	N	\bar{X}	s.s.	F	p
3. Sınıf (N.Ö.)	62	3,4677	,74610	1,090	,354
4. Sınıf (N.Ö.)	125	3,3247	,75679		
3. Sınıf (İ.Ö.)	40	3,2385	,85219		
4. Sınıf (İ.Ö.)	74	3,2494	,80214		
Toplam	301	3,3242	,77943		

Araştırmaya katılan örneklem grubunun sınıf değişkenine göre öğrenci tatmin düzeylerinde bir farklılaşma olup olmadığı araştırılmış, istatistiksel olarak sınıf değişkeni ile tatmin düzeyi arasında $p < 0,05$ anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılaşma tespit edilememiştir. **H2 hipotezi yeterli kanıtla desteklenememiştir.**

Tablo 4: Araştırmaya Kalınan Örneklem Grubunun Cinsiyet Değişkeni Açısından Tatmin Ortalamalarının Farklılaşması

Cinsiyet	N	\bar{X}	s.s.	t	p
Bayan	167	3,3436	,76586	,603	,547
Bay	135	3,2889	,80578		

Araştırmaya katılan örneklem grubunun cinsiyet değişkeni ile tatmin düzeyleri arasında $p < 0,05$ anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılaşma tespit edilememiştir. **H3 hipotezi yeterli kanıtla desteklenememiştir.**

Tablo 5: Araştırmaya Kalınan Örneklem Grubunun Kayıt Şekli Değişkeni Açısından Tatmin Düzeylerindeki Farklılaşma

Kayıt Şekli	N	\bar{X}	s.s.	t	p
OSYS (YGS-LGS)	274	3,3166	,78622	-,174	,862
Sınavsız Geçiş	28	3,3437	,76550		

Araştırmaya katılan örneklem grubunun eğitim kurumuna kayıt şekli değişkeni ile tatmin düzeyleri arasında $p < 0,05$ anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılaşma tespit edilememiştir. **H4 hipotezi yeterli kanıtla desteklenememiştir.**

Tablo 6: Araştırmaya Kalınan Örneklem Grubunun Eğitim Aldıkları Kurumu Tercih İstekleriyle Tatmin Düzeylerindeki Farklılaşma

Tercih isteği	N	\bar{X}	s.s.	t	p
Evet	184	3,3865	,78524	1,876	,062
Hayır	118	3,2140	,77136		

Araştırmaya katılan örneklem grubunun eğitim kurumunu tercih istekleri ile tatmin düzeyleri arasında $p < 0,05$ anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılaşma tespit edilememiştir. **H5 hipotezi yeterli kanıtla desteklenememiştir.**

Tablo 7: Araştırmaya Kalınan Örneklem Grubunun Zorunlu Uygulamalı Eğitim(Staj) Süreleri İle Tatmin Ortalamalarının Farklılaşması

Staj Süresi	N	\bar{X}	s.s.	F	p
1 ay	128	3,4154	,80101	5,734	,001
2 Dönem	58	3,4928	,72000		
40 gün	106	3,0782	,75439		
2 Ay	10	3,6333	,64364		
Toplam	302	3,3191	,78311		

Öğrencilerin staj süreleri değişkeni açısından tatmin düzeylerindeki farklılaşma durumunu ölçmek amacıyla yapılan one-way anova testi yapılmıştır. Yapılan analiz sonucunda $p < 0,05$ anlamlılık seviyesinde

istatistiksel olarak anlamlı farklılaşma tespit edilmiştir. Buna göre tatmin düzeyleri sıralandığında; staj süresi 2 ay olan öğrencilerin birinci sırada (3,63), 2 dönem olan öğrencilerin ikinci sırada (3,49), 1 ay olan öğrencilerin üçüncü sırada, 40 gün olan öğrencilerin ise dördüncü sırada olduğu görülmektedir. **H6 hipotezi yeterli kanıtla desteklenmiştir.**

Tablo 8: Staj Yapılacak İşletmelerin Eğitim Kurumu Tarafından Belirlenmesi Durumuna Göre Öğrencilerin Tatmin Ortalamalarının Farklılaşması

staj yeri belirlenme	N	\bar{X}	s.s.	t	p
Evet	67	3,4832	,76069	1,953	,049
Hayır	235	3,2723	,78469		

Araştırma grubunun eğitim kurumlarında aldıkları uygulamalı eğitim (staj) yerlerinin okul tarafından belirlenmesi durumu ile tatmin düzeyleri arasında 0,05 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak farklılaşma tespit edilmiştir. Staj yerlerinin eğitim kurumları tarafından belirlenen staj yerlerinde uygulamalı eğitim alan öğrencilerin tatmin düzeyleri $\bar{X}=3,48$; diğer öğrencilerin tatmin düzeylerinden $\bar{X}=3,27$ daha yüksektir. **H7 hipotezi yeterli kanıtla desteklenmiştir.**

Tablo 9: Araştırmaya Kalınan Örneklem Grubunun Mesleğe Yönelik İş Yapma İsteklerine Göre Tatmin Ortalamalarının Farklılaşması

	N	\bar{X}	s.s.	F	p
Evet	188	3,4905	,73951	12,934	,000
Hayır	47	3,0674	,80089		
Kararsızım	67	3,0149	,76002		
Toplam	302	3,3191	,78311		

Mesleğe yönelik iş yapma düşüncesi olan öğrencilerin $\bar{X}=3,49$ tatmin düzeyleri diğer öğrencilerin tatmin düzeylerinden daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Mesleğe yönelik iş yapma isteği ile tatmin düzeyi arasında anlamlı bir farklılaşma tespit edilmiştir. **H8 hipotezi yeterli kanıtla desteklenmiştir.**

Tablo 10: Araştırmaya Kalınan Örneklem Grubunun Mesleğin Toplumda Saygınlık Uyandırma Düşüncelerine Göre Tatmin Ortalamalarının Farklılaşması

	N	\bar{X}	s.s.	t	p
Evet	163	3,4990	,74474	4,455	,000
Hayır	139	3,1082	,77687		

Araştırma grubunun mesleklerinin toplumda saygınlık uyandırma düşünceleri ile tatmin düzeyleri arasındaki ilişkiye bakılmış olup; saygınlık uyandırma düşüncesi ile tatmin düzeyi arasında anlamlı farklılaşma tespit edilmiştir. **H9 hipotezi yeterli kanıtla desteklenmiştir.**

Tablo 11: Araştırmaya Kalınan Örneklem Grubunun Mesleğin Kariyer İmkani Sunma Düşüncesine Göre Tatmin Ortalamalarının Farklılaşması

	N	\bar{X}	s.s.	t	p
Evet	168	3,5541	,73017	6,189	,000
Hayır	134	3,0246	,4922		

Araştırmaya katılan örneklem grubunun eğitim aldıkları mesleğin kariyer imkanı sunma düşüncesi değişkeni ile tatmin düzeyleri arasında istatistiksel olarak $P < 0.05$ anlamlılık seviyesinde farklılaşma tespit edilmiştir. Mesleğin kariyer imkanı sunduğunu düşünen öğrencilerin tatmin düzeyleri ($\bar{X} = 3,55$); mesleğin kariyer imkanı sunmadığını düşünen öğrencilerin tatmin düzeylerinden (3,02) daha yüksektir. **H10 hipotezi yeterli kanıtla desteklenmiştir.**

Tablo 12: Araştırmaya Kalınan Örneklem Grubunun Eğitim Aldıkları Mesleği Tavsiye Durumuna Göre Tatmin Ortalamalarının Farklılaşması

tavsiye etme	N	\bar{X}	s.s.	t	p
Evet	164	3,5267	,73609	5,237	,000
Hayır	138	3,0725	,76804		

Araştırmaya katılan örneklem grubunun eğitim aldıkları mesleği tavsiye etme kariyer düşüncesi değişkeni ile tatmin düzeyleri arasında istatistiksel olarak $P < 0.05$ anlamlılık seviyesinde farklılaşma tespit edilmiştir. Mesleği diğer üniversite adaylarına tavsiye eden öğrencilerin tatmin düzeyleri ($\bar{X} = 3,52$); mesleği tavsiye etmeyi düşünmeyen öğrencilerin tatmin düzeylerinden (3,07) daha yüksektir. **H11 hipotezi yeterli kanıtla desteklenmiştir.**

Sonuçlar

Araştırma sonuçlarında araştırmanın problemini destekleyici sonuçlar elde edilmiştir. Araştırmada yapılan analiz ve testlerden elde edilen sonuçlar aşağıdaki gibidir:

Öğrencilerin tatmin ortalamaları ile başarı ortalamaları arasında pozitif yönlü bir ilişki tespit edilmiştir. Bu ilişki öğrenci tatminlerinin başarı üzerindeki etkisi konusunda bir kanıt olarak gösterilebilir. Yapılan analizde bulunan korelasyon katsayısının anlamlılığın oldukça yüksek olduğu ($p = 0,000$) tespit edilerek **H1 hipotezi yeterli kanıtla desteklenmiştir.**

Araştırmaya katılan örneklem grubunun sınıf, cinsiyet, kayıt şekli, istekli tercih durumuna göre öğrencilerin tatmin düzeylerinde bir farklılaşma tespit edilememiştir. **H2, H3, H4, H5 hipotezi yeterli kanıtla desteklenmemiştir.**

Araştırmaya katılan örneklem grubunun eğitim kurumunda aldıkları uygulamalı eğitim(staj) sürelerine göre tatmin ortalamalarında $p < 0,05$ anlamlılık düzeyinde farklılaşma tespit edilmiştir. Buna göre staj süresi uzun olan öğrencilerin tatmin ortalamaları daha yüksektir. **H6 hipotezi yeterli kanıtla desteklenmiştir.**

Öğrencilerin eğitim aldıkları kurumların staj yapılacak işletmeleri belirleme durumlarına göre tatmin düzeylerindeki farklılaşma analiz edilmiş olup; staj yeri okul tarafından belirlenen öğrencilerin tatmin ortalamalarının, diğer öğrencilere göre yüksek olduğu tespit edilmiştir. **H7 hipotezi yeterli kanıtla desteklenmiştir.**

Öğrencilerin mezuniyet sonrası mesleğe yönelik iş yapmayı düşünüyor musunuz sorusuna verdikleri yanıtlara göre tatmin ortalamalarının farklılaşıp farklılaşmadığına bakıldığında, mezuniyet sonrası mesleklerinde çalışmak isteyen öğrencilerin diğerlerine göre memnuniyet ortalamalarının daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Meslekte çalışma isteğiyle öğrenci memnuniyeti arasındaki ilişki **H8 hipotezi ile yeterli kanıtla desteklenmiştir.**

Öğrencilerin eğitimini aldıkları mesleğin toplumda saygınlık uyandırıyor mu sorusuna verdikleri cevaplara göre tatmin ortalamalarının farklılaşıp farklılaşmadığına bakıldığında, mesleklerinin saygınlık uyandırdığını düşünen öğrencilerin diğerlerine göre memnuniyetlerinin daha yüksek olduğu görülmektedir. Bu durum öğrencilerin meslekleri ne yönelik algıları ile öğrenim süresince algıladıkları tatmin arasında bir ilişkiyi desteklemektedir. **H9 hipotezi yeterli kanıtla desteklenmiştir.**

Öğrencilere yöneltilen mesleğin iyi bir kariyer imkanı sunacağını düşünüyor musunuz sorusuna verdikleri yanıtlara göre, mesleğin kariyer imkanı sunduğunu düşünen öğrencilerin tatmin düzeyleri mesleğin kariyer imkanı sunmadığını düşünen öğrencilerin tatmin düzeylerinden daha yüksek olduğu görülmektedir. **H10 hipotezi yeterli kanıtla desteklenmiştir.**

Öğrencilerin diğer üniversite adaylarına eğitim aldığınız programı tavsiye eder misiniz sorusuna verdikleri cevaplara göre; eğitim aldıkları programı tavsiye eden öğrencilerin diğerlerine göre memnuniyetlerini daha yüksek olduğu görülmektedir. **H11 hipotezi yeterli kanıtla desteklenmiştir.**

Kaynakça

BUTT, B. Z., ve Rehman, K., (2010) "A study examining the students satisfaction in higher education", *Procedia Social and Behavioral Sciences* 2, s 5446–5450.

Baykal, Ü., Sökmen, S., Korkmaz, S. ve Akgün, E. (2002), "Öğrenci Memnuniyeti Ölçeği Gelistirme Çalışması", *İ.Ü. Florence Nightingale Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi*, Cilt: 13, Sayı: 49, İstanbul.

DRUZDZEL, M. J., ve Glymour, C. (1995), "Application of the TETRAD II program to the study of student retention in US colleges", <ftp://ftp.pitt.edu/users/d/r/druzdzel/kdd94.pdf> (Erişim Tarihi:24/0)

Eroğlu, E. (2002), "Uzaktan Öğretimde Bütünsel Kalite", *Anadolu Üniversitesi Açık ve Uzaktan Eğitim Sempozyumu*, 23-25 Mayıs 2002, [http://aof20.anadolu.edu.tr/bildiriler/Erhan Eroglu.do](http://aof20.anadolu.edu.tr/bildiriler/Erhan%20Eroglu.do), (10.01.2007).

Gençyılmaz, G. ve Zaim, S. (1999), "Eğitimde Toplam Kalite Yönetimi", *İ.Ü. İşletme Fakültesi Dergisi*, Cilt: 28, Sayı: 2, s. 9-35.

Kök, S.B., (2006). "İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılığın İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma" *Atatürk Üniversitesi İİBF Dergisi*, Cilt.20 Sayı.1, ss.291-318.

Koç, H., Arslantürk, Y., Arslan, S., (2008) "Yüksek Öğretimde Öğrenci Tatmin Düzeyleri ile Başarı Ortalamaları Arasındaki İlişki: Hazırlık Sınıfı Öğrencileri Üzerinde Bir Uygulama", *Gazi Üniversitesi TTEF Dergisi*, Sayı:1, ss.57-69.

Keser, A., (2006). "Çağrı Merkezi Çalışanlarında İş Yükü Düzeyi ile İş Tatmini İlişkisinin Araştırılması", *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt:11, Sayı:1, ss.100-119.

Kantoğlu, Barış., (2012). "E-Öğrenmede Öğrenci Memnuniyeti Ölçümü", *Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Doktora Tezi*, ss.12-13.

NAPOLI, A. R. ve Wortman, P. M. (1998), "Psychological factors related to retention and early departure of two-year community college students", *Research in Higher Education*, 39(4), s. 419-455.

Özdemir, S. (2003), "Eğitimde Toplam Kalite Yönetimi", *Kırgızistan –Türkiye Manas Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, s.253-270.

Öğeli, Z.B., ve Dursunkaya, Z. (2001), "Eğitimde Kalite Yönetimine Bir Örnek: ABET 2000", Kalder Forum Nisan-Mayıs Haziran,http://www.kalder.org.tr/preview_content.asp?contID=679&tempID=1®ID=2, (10.01.2007).

Taşcı, D. (1995), "Toplam Kalite Yönetimi ve Eğitimde Uygulanabilirliği", 4. Ulusal Kalite Kongresi Tebliğler Kitabı, s. 255-259.

Yıldırım, H. A. (2002), Eğitimde Toplam Kalite Yönetimi, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara, s. 32-34.

Tütüncü, Ö. ve İpekgil Doğan, Ö. (2003), " Müsteri Tatmini Kapsamında Öğrenci Memnuniyetinin Ölçülmesi ve Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Uygulaması", Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 5(4), İzmir.

PRESENTEEISM (İŞTE VAROLMAMA SORUNU) İLE ÖRGÜTSEL BAĞLILIK ARASINDAKİ İLİŞKİ: ADNAN MENDERES ÜNİVERSİTESİ AKADEMİK PERSONELİ ÜZERİNDE BİR UYGULAMA

İsmet ANIK BAYSAL¹, Gültekin BAYSAL², Gökhan AKSU³, Nurşah AKSU⁴

Özet

Çağdaş yönetim anlayışı ile birlikte insan yönetim biliminin odak noktası haline gelmiş, çalışanları ilgilendiren her konu ve her sorun da yönetim alanındaki araştırmaların temelini oluşturmaya başlamıştır. İnsana verilen önem ve değer, işletmeler için en büyük maddi yatırımlardan bile daha önemli hale gelmiştir. Presenteeism, günümüzün yoğun rekabet ortamında çalışmak zorunda olan kişilerin sorunudur. Bu sorun, çalışanların işlerinin başında olmalarına rağmen, görevlerini tam anlamıyla yerine getirememelerinden kaynaklanan bir sorundur. Bu sorun hem çalışan verimliliğinin, hem de işletmenin verimliliğinin düşmesine neden olan önemli etkenlerden biridir. Örgütsel bağlılık ise, çalışanların örgütlerine karşı bağlılık geliştirmeleri ve örgütleriyle özdeşleşmeleri sonucunda, örgütün amaçlarına ulaşması için yoğun çaba sarfetmesidir. Örgütsel bağlılığı yüksek olan çalışanlara sahip olan işletmeler, rakiplerine karşı büyük bir avantaj sağlamış olacaktırlar. Bu açıdan bakıldığında örgütsel bağlılık işletmeler açısından oldukça önemli bir konu haline almaktadır. Presenteeism ile örgütsel bağlılık arasındaki ilişkiyi incelemeyi amaçlayan bu çalışmada, presenteeism ile örgütsel bağlılık arasında bağlılık var mıdır sorusuna cevap aranmaktadır. Bu amaçla, Adnan Menderes Üniversitesi'nin çeşitli akademik birimlerinde görev yapan 207 akademik personel üzerinde bir anket çalışması yapılmıştır. Anket sonuçları faktör, korelasyon, regresyon, t testi ve anova analizleri ile analiz edilmiştir. Anket sonucunda, Adnan Menderes Üniversitesi akademik personelinin presenteeism sorunu yaşamaları ile örgütsel bağlılık düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Araştırmada ayrıca, örgütsel bağlılık ile katılımcıların demografik değişkenleri arasındaki bağlantı incelenmiş örgütsel bağlılığın yaş ve görev süresi değişkenine göre farklılık gösterdiği; unvan, akademik birim ve cinsiyete göre verilen cevaplar arasında anlamlı bir ilişki bulunmadığı tespit edilmiştir. Bunun yanı sıra presenteeism ile katılımcıların demografik değişkenlerine göre farklılık göstermediği belirlenmiştir.

Anahtar Kelimeler: Presenteeism, Örgütsel Bağlılık, Absenteeism, İşe Devamsızlık

THE RELATION BETWEEN PRESENTEEISM (THE PROBLEM OF NOT ATTENDING WORK) AND ORGANIZATIONAL COMMITMENT: A STUDY ON THE ACADEMIC STAFF OF ADNAN MENDERES UNIVERSITY

Abstract

With contemporary management mentality, people have become the focus of the management science, and every subject or problem that concern employees have become the basis of the studies carried out in management domain. The importance and value attached to people have become more important than even the most sizeable investments. Presenteeism is the problem of those who have to work in today's competitive work environment. This problem stems from the fact that employees don't properly fulfill their duties although they attend the work. This problem is one of the important factors that cause the efficiency of both employees and operations to decrease. Organizational commitment is the attachment of the employees to the organization and their vigorous efforts for the purposes of their organization after they attach themselves to it. The operations which have employees whose organizational commitment are at a high level are much more advantageous than their rivals. From this respective, organizational commitment is very important for operations. The answer of the question "Is there any relation between presenteeism and organizational commitment?" is tried to be found in this study which aims at studying the relation between presenteeism and organizational commitment. Therefore, to answer this question, a survey was conducted on the 207 academic

¹ Öğretim Elemanı, Adnan Menderes Üniversitesi, ismetbaysal@adu.edu.tr

² Öğretim Görevlisi, Adnan Menderes Üniversitesi, gultekin.baysal@adu.edu.tr

³ Öğretim Görevlisi, Adnan Menderes Üniversitesi, gokhanaksu@adu.edu.tr

⁴ Öğretmen, Mustafa Keziban Küçüköğlü Çok Programlı Lisesi, nursahyigit@hotmail.com

personnel from various academic units in Adnan Menderes University. Survey results were analyzed with factor, correlation and regression analysis. According to the findings of the survey, no meaningful relation between the problem of Presenteeism of academic staff in Adnan Menderes University and their levels of organizational commitment was reported. In this study we also examined that, relationship between participant's age and tenure between organizational commitment when we researched relationship between participant's demographic variables and organizational commitment. Besides, there is no meaningful relation between presenteeism and participant's demographic variables.

Key Words: Presenteeism, Organizational Commitment, Absenteeism, Not Attending the Work

Giriş

Günümüzün gelişen koşulları her alanı etkilediği gibi örgütleri ve örgütlerin değer verdikleri kaynakları da etkilemiştir. Bir örgütün varlığını sürdürebilmesi, örgütün gelişmesi ve yenileşmesinin maddi kaynaklardan çok insan kaynaklarına bağlı olduğu günümüzde gittikçe kabul gören bir gerçektir.

Örgütlerin yeni yeni farkına vardığı bir sorun olan "Presenteeism (İşte Varolmama)" ve uzun zamandır üzerinde durulan bir konu olan "Örgütsel Bağlılık" tam da bu nedenden dolayı gittikçe daha da önem kazanmaktadır.

Presenteeism, çalışanların fiziki olarak işyerinde bulunmalarına karşın psikolojik olarak işlerinin başında olmamalarını ifade etmektedir. Genellikle sağlık sorunu yaşayan çalışanların bir sorunu olarak görülen presenteeism, aslında fiziken sağlıklı olan ancak ruhen işinin başında var olamayan çalışanların da sorunudur.

Adnan Menderes Üniversitesi akademik personeli üzerinde yapılan bu araştırmada "Presenteeism Kavramı Ve Örgütsel Bağlılık Kavramı Arasında İlişki Vardır" ana hipotez olarak araştırılmıştır. Bu hipotezden yola çıkarak aşağıdaki sorular da alt hipotez olarak araştırılmıştır:

1. Yaş ile örgütsel bağlılık arasında ilişki var mıdır?
2. Görev süresi ile örgütsel bağlılık arasında ilişki var mıdır?
3. Yaş ile presenteeism kavramı arasında bir ilişki var mıdır?
4. Görev süresi ile presenteeism kavramı arasında bir ilişki var mıdır?
5. Örgütsel bağlılık ile katılımcıların demografik özellikleri arasında bir ilişki var mıdır?
6. Presenteeism ile katılımcıların demografik özellikleri arasında bir ilişki var mıdır?

Presenteeism

İşte var olmama kavramı İngilizce'de presenteeism kavramı ile ifade edilmektedir. Presenteeism kavramının kökenine bakılacak olursa, "presence" kelimesinden türetildiği görülmektedir. "Presence" in kelime anlamı ise, hazır bulunma, var olma, orada bulunma ve görünüşüdür. Kelime anlamından yola çıkarak presenteeism'in görünürde ya da fiziksel olarak var olma haline işaret ettiği anlaşılmaktadır (Çiftçi, 2010).

Presenteeism en kısa tanımıyla, çalışanların iş yerinde bulunmasına rağmen tam anlamıyla performanslarını sergileyememeleridir. Bir başka ifadeyle Presenteeism, çalışanların bedensel ya da ruhsal rahatsızlıkları nedeniyle işe gitmemeleri gerekirken iş yerlerinde bulunmalarınıdır. Çalışanların, gerek işlerini kaybetme gerekse kariyerlerindeki hedeflerine ulaşamama korkusundan dolayı iş yerinde bulunamayacak durumda olmalarına rağmen işe gitmeleri ve bunun sonucunda performans düşüklüğü nedeniyle verimi düşürmeleridir. Bu şekilde de farkında olmadan işletmenin genel verim düzeyi üzerinde olumsuz bir etkiye bulunmaktadır (Koçoğlu, 2007).

Presenteeism, çalışanların herhangi bir rahatsızlığı olduğu halde işe gelmesi nedeniyle ortaya çıkan üretkenlik kaybı olarak tanımlanabilmektedir. İşe devamsızlık nedeniyle oluşan maddi kayıplar üzerinde uzun süredir çalışılırken, presenteeism'in neden olduğu kayıplar üzerinde çalışmalar yeni yeni yapılmaktadır.

Presenteeism'in işletmeler için çok önemli bir sorun olduğunun farkına varılmasıyla birlikte bu yöndeki araştırmalar hızla artmaya başlamıştır (Epstein,2005).

Yapılan araştırmalarda presenteeism, rahatsız olan çalışanın evde kalması gerekirken işe gitmesi sonucunda düşük performansla çalışması, hastalığı diğer çalışma arkadaşlarına geçirmesi, işyerinde moral ve motivasyon düzeyini düşürmesi olarak tanımlanmıştır. Yine aynı araştırmalarda, rahatsız olan çalışanların üretkenliği ve verimliliği azaltması nedeniyle bu çalışanların işe gelmeyip evlerinde dinlenmelerinin işletme açısından daha doğru bir davranış olacağı ortaya konulmuştur (Monojit ve Tilley, 2002).

Presenteeism kavramı daha detaylı incelendiğinde, presenteeism sorununun tek kaynağının fizyolojik rahatsızlıklar olmadığı görülmektedir. Bazen çalışanlar psikolojik nedenlerle ya da örgütsel kaynaklı farklı nedenlerden dolayı presenteeism sorununu yaşayabilmektedirler.

Bu açıdan bakıldığında, presenteeism yalnızca hastalıklar nedeniyle işte var olmama durumunu değil her türlü nedenden dolayı fiziken işyerindeyken çalışanın kendisini işe verememesi durumunu ifade etmektedir.

Presenteeism'in Önemi

Günümüzde işletmeler için en önemli unsurun insan unsuru olduğu göz önünde bulundurulduğunda insandan kaynaklanan sorunların da işletmeler için en önemli sorunlar olduğu söylenebilmektedir.

İşte var olmama (presenteeism) güncel bir sorun olmasına karşın yeni ortaya çıkmış bir sorun değildir. Ancak işe devamsızlık sorununun sürekli araştırılmasına karşın presenteeism sorunu yeni araştırılmaya başlanmıştır.

Bunun nedeni ise presenteeism sorununun yol açtığı maliyetlerin yeni yeni farkına varılmasıdır. Bunun dışında presenteeism sorununun, çalışma yaşamında gün gittikçe büyüyen problemler yarattığı görülmektedir.

Tüm bunlara karşın, konuyla ilgili yapılan çalışmalar incelendiğinde, presenteeism sorununun tüm yönleriyle henüz tam olarak ortaya konulmadığı da görülmektedir (Çiftçi, 2010).

Presenteeism yani işte var olmama sorunu birçok disiplin açısından önem taşımaktadır. İktisatçılar, işletmeciler, sağlık sorunları ile ilgili araştırma yapanlar ve sosyal politikacılar tarafından ayrıntılı analizlerin yapılmasını gerektiren bir sorun alanı olarak görülmektedir. Yani presenteeism tüm bu alanlar açısından önem taşımaktadır. Özellikle insan kaynakları yönetimiyle ilgili olan taraflar, bu sorunu genellikle işletmelerde verimlilik kaybının önlenmesi açısından ele almaktadırlar (Koçoğlu, 2007).

Presenteeism'in Nedenleri

Presenteeism'in nedenlerini farklı şekillerde sınıflandırmak mümkündür. Bu alanda yapılan çalışmalar incelendiğinde, bu sorunun temelde iki davranış biçiminden kaynaklandığının savunulduğu görülmektedir.

Sorunun ortaya çıkışını 1990'larda hız kazanan fazla mesaiye bağlayan kurumsal psikolog Cary Cooper, fazla mesai kavramı ve iş güvenliğinin olmaması sorununun işte var olmamanın etkisini arttırdığını belirtmektedir. Diğer bir anlatımla Cooper, iş yerindeki baskı ortamını, işte var olmamanın asıl nedeni olarak ortaya atmaktadır.

İkinci davranış biçiminin ise, çalışandan kaynaklanan huzursuzluk ve işe devamsızlık olduğu savunulmaktadır. Rahatsız olduğu halde kendisini ofise gitmek zorunda hisseden çalışanın; baş ağrısı, grip, depresyon, stres, alerji ve diğer rahatsızlıklar nedeniyle tam anlamıyla performansını sergileyemediği belirtilmektedir (Yalın, 2005).

Presenteeism'in Sonuçları

Presenteeismden etkilenen unsurları yani presenteeism'in sonuçlarını şu şekilde sıralamak mümkündür (Koçoğlu, 2007):

Verim Düşüklüğü: Verim düşüklüğü işletme yönetiminin personelinden yeterince yararlanmadığı anlamına gelmektedir. Günümüz rekabet ortamında verim düşüklüğü yöneticilerin asla kabul edemeyeceği ve düzeltilmesi gereken bir durumdur. Çalışanlarda verim düşüklüğüne sebebiyet veren en önemli etmenlerin başında onların ruhsal ve bedensel rahatsızlıkları gelir. Yöneticilerin verimsizlik durumunda yapması gereken, çalışanı işten çıkarmak yerine verimsizliğe neden olan etkenleri araştırmak ve bu etkenleri önleme yönünde yapıcı önlemler almaktır.

Performans Düşüklüğü: Ruh ve beden sağlıklarında problem yaşayan kişilerden, hayatının hangi evresinde olursa olsun tam anlamıyla başarı beklenemez. Rahatsızlıkları çalışmalarını, hedef ve amaçlarına ulaşmalarını engelleyecektir. Rahatsız olan kişiler, verilen görevleri layıkıyla yerine getiremezler. Fizyolojik, psikolojik ya da sosyal anlamda sorun yaşayan çalışanların kendilerini tam anlamıyla işlerine vermesi oldukça zordur. Rahatsızlıkları, çalışanların çalışma hızlarını ve iş yapma temposunu düşürecektir. Dolayısıyla çalışanın performansında azalmaya neden olacaktır. Çalışanların gerek ruh gerekse beden sağlıklarında meydana gelen rahatsızlıklar, performans düşüklüğüne sebep olduğundan örgütsel verimliliği azaltacaktır. Çalışanların böyle zamanlarda dinlenmelerini sağlamak, düşük performansla çalışmalarının önüne geçecektir.

Çalışan Motivasyonunda Azalma: Yöneticinin önemli görevlerinden biri astların potansiyelini motivasyon araçlarını kullanarak ortaya çıkarmaktır. İyi motive olmuş bir çalışan, çalışmasından, bulunduğu ortamdaki ilişkilerinden, genel anlamda hayatının her anından keyif alır. Morali yüksek bir çalışanın hem beden sağlığını hem ruh sağlığını koruması çok daha kolay olacaktır. Aksi takdirde motive olmayan işgücünde öncelikle ruhsal rahatsızlıklar ortaya çıkar ve sonrasında ilerledikçe bedensel rahatsızlıklar da görülebilir. Dolayısıyla sadece verim kaybıyla sonuçlanmayan, işgücü kaybına da sebep olan bir süreç başlaması söz konusu olabilir.

Çalışan Memnuniyetsizliği: Çalışanların işle ilgili çeşitli nedenlerden dolayı memnuniyetsizlik hissetmeleri etkili çalışmalarına engel olup verimi düşüreceği gibi, süreklilik arz ederse ise devamsızlığı hatta işten ayrılmaları beraberinde getirecektir. Bu da şirket için ekstra maliyet unsuru oluşturmaktadır. Yani, çalışanların işlerinden memnun olmaları, verimlerini arttıracak gibi işvereni işten ayrılmaların neden olacağı maliyetlerden de kurtarmış olacaktır.

İşe Devamsızlık (Absenteeizm): İşe devamsızlığı tetikleyen kişisel, örgütsel ve çevresel etmenler aynı zamanda çalışanlarda presenteeisme neden olan etmenleri de içermektedir. Sonuç itibarıyla çalışanlarda görülen presenteeism sorunu nedeniyle de bir süre sonra devamsızlıkta artış yaşanacaktır. Çünkü gerek bedenen gerekse ruhsal yönden rahatsızlanan çalışanlar bir süre sonra işe gidip işlerinin başında olmak isteseler dahi bu pek mümkün olmayacak ve dolayısıyla da devam sorunu yaşayacaklardır. Dolayısıyla, presenteeism sorunu zamanla absenteeism sorununa dönüşecektir.

İşgören Devir Hızında Artış: İşgören devir oranı yüksekliği, işletme açısından olumsuz bir durumu ortaya koymaktadır. Çünkü işgören devir hızının yüksek olması işletmenin amaçlarına ulaşmasını engeller. Çalışanlarda meydana gelen presenteeism yukarıda da bahsedildiği gibi beraberinde işe devamsızlığı hatta rahatsızlıkların boyutu arttıkça işten ayrılmaları doğurmaktadır. Bu ayrılmalar ise işgören devir oranına artış olarak yansıtacaktır. İşgören devir oranında artış olan şirketlerin amaçlarına ulaşmaları zorlaştığı gibi şirketin imajının da zedelenmesi söz konusudur.

Örgütsel Bağlılık

Örgütsel bağlılık ile ilgili çalışmalar incelendiğinde, aşağıdaki tanımlara rastlamak mümkündür:

Örgütsel çıkarları karşılayacak şekilde hareket etmek için içselleştirilmiş normatif baskıların bir toplamıdır (Wiener, 1982).

Bireyin belli bir hareket tarzına ve çevresindeki kişilere bağlılık duyması ile belli davranışlara yönelmede kişinin, kendisini taahhüt altına koymasındadır (Kiesler, 1971).

Sosyal örgüte ve örgütsel role bağlılıktır (Biggart ve Hamilton, 1984).

Bireyle örgüt arasında meydana gelen ve katılan açısından maliyete göre daha fazla ödül almayı anlatan değişim ilişkisidir (Hrebiniak ve Alutto, 1972).

İşgörenin, örgütte kalma ve onun için çaba gösterme arzusu ile örgütün amaç ve değerlerini benimsemesidir (Randall ve Cote, 1991).

Kişinin kimliğini örgüte bağlayan tutum ve eğilimlerdir (Sheldon, 1971).

İşgörenin iş yerine psikolojik olarak bağlanmasıdır (Becker ve Billings, 1993).

Kişinin belli bir hareket tarzına bağlılığı; açık bir ödül veya ceza olmasa bile yapılanı sevme ve ona devam etme isteğidir (Schwenk, 1988).

Örgütte kalma isteği duyarak, örgütün amaç ve değerleriyle, birincil hedef olarak maddi kaygılar gütmezsizin özdeşleşmesidir (Gaertner ve Nollen, 1989).

Örgütün amaç ve değerlerine taraflı, duygusal bağlılığı, amaç ve değerler kapsamında bireyin, rolünü örgütün iyiliği için yapmasıdır (DeCotiis ve Summers, 1987).

Bir örgütün çoklu öğelerinin (üst yönetimi, müşterileri, sendikaları ve genel anlamda toplumu içine alabilir) amaçlarıyla özdeşleşme sürecidir (Balay, 2000).

Görüldüğü üzere örgütsel bağlılık konusunda geliştirilen tanımlamalar birbirinden farklı içeriklere sahiptir. Bunun yanında bütün tanımların ortak noktası, örgütsel bağlılık tanımlamasında birey ve örgüt arasındaki ilişkiye yer verilmesidir (Mathieu ve Zajac, 1990).

Örgütsel bağlılık araştırmalarında belki de en çok kabul gören tanımlama; Porter, Steers ve Mowday'e aittir. Buna göre; bireyler örgütle özdeşleştiklerinde ve de örgütsel amaç ve değerler yönünde güç sarf ettiklerinde bağlılık meydana gelmektedir.

Bu tanımlamaya göre üç unsur söz konusudur (Vandenberg ve Scarpello, 1994):

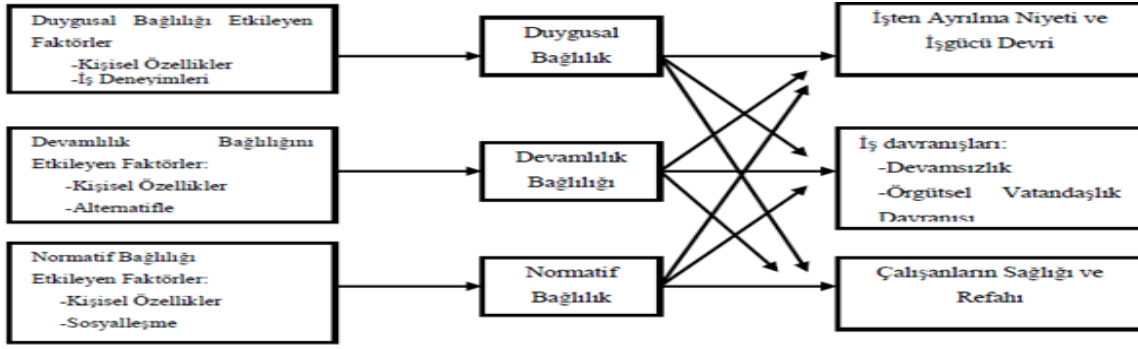
- Örgütün amaçlarına ve değerlerine inanıp, benimseme,
- Örgütsel amaçların başarılması yönünde çaba harcama isteği,
- Örgütsel üyeliği devam ettirme konusunda güçlü bir arzunun varlığı.

Örgütsel Bağlılık Türleri

Allen ve Meyer'in (1990) geliştirdiği modelde, örgütsel bağlılık üç tür olarak ele alınmaktadır:

- a) Duygusal bağlılık,
- b) Devam bağlılığı,
- c) Normatif bağlılık.

Örgütsel bağlılık türleri aşağıda şekilde üzerinde gösterilmiştir:



Şekil 1: Örgütsel Bağlılık Türleri

Kaynak: İnce ve Gül, 2005:39

Duygusal Bağlılık

Duygusal bağlılığın, kişisel faktörler, işe ilişkin faktörler, iş yaşantıları ve yapısal faktörler olmak üzere farklı kategorilerde ele alınabileceği öne sürülmektedir. Bunlardan iş yaşantıları, örgütte ve iş rolünde çalışanın kendisini rahat hissetmesini sağlayan psikolojik gereksinimlere ilişkin yaşantılardır (Balay, 2000).

Bazı araştırmacıların 'tutumsal bağlılık' olarak adlandırdıkları bu bağlılık türü, iş çevresine ilişkin duygusal tepkilerle yakından ilgili olup daha çok işe sarılma, birlikte çalışılan arkadaşlardan, işten ve mesleğe bağlılıktan sağlanan doyumla ilgisi bulunmaktadır (Balay, 2000).

Duygusal bağlılıkta, ön plana çıkan unsur bireylerin örgütü benimsemesi ve kendisini örgütün bir parçası olarak kabul etmesidir. Bireyin örgüte karşı olumlu fikirlere ve tutumlara sahip olması, hem örgütte kalmasını sağlamakta, hem de örgütün bir parçası olarak kalabilmesi için çaba sarf etmesine yardımcı olmaktadır.

Özetle duygusal bağlılıkla çalışan birey, örgütün değerlerini güçlü bir şekilde kabul etmekte ve örgütün parçası olarak kalmayı istemektedir. Bu birey için ideal bir mutluluk durumudur. Duygusal bağlılık, bireyin duygusal açıdan örgüte bağlılığı üzerinde durmaktadır. Çalışanın örgüte güçlü bir şekilde bağlılığının olması, o kişi istediği için kurumda kalması anlamına gelmektedir. Her işverenin hayal ettiği, kendini örgüte gerçekten adanmış ve sadık çalışanlara sahip olmaktır. Bu durumda çalışanlar ek sorumluluklar almak için istek duyarlar, işe karşı olumlu tutum sergilerler ve gerektiğinde ek çaba göstermek için hazır bulunurlar (Çetin, 2001).

Devam Bağlılığı

Devam bağlılığı, başlıca iki maddeye ayrılmaktadır. Bunlar, yapılan yatırımların sayısı veya miktarı ile bireylerin algıladığı seçenek yokluğudur (Balay, 2000). Becker'ın da (1960) 'hesapçı bağlılık' olarak belirttiği bu bağlılık türünde işgörenler, örgütle kalmayı tercih etmektedirler (Balay, 2000).

Yaş, örgütsel hizmet süresi, yükselme olanakları ile alınan maaştan sağlanan doyum, örgütten ayrılma isteği ve iş devri duygusal bağlılıktan çok hesapçı bağlılıkla ilişkili bulunmaktadır. Bu değerlendirme, daha uzun süreyle çalışan, daha ileri yaştaki çalışanların daha çok yatırım yapacakları ve böylece örgüte daha çok bağlılık gösterecekleri görüşüne dayanmaktadır. Gerçekten çalışanlar, ilerleme olanakları ve aldıkları maaştan bir dereceye kadar doyum sağlamaktadır (Balay, 2000).

Normatif Bağlılık

Normatif bağlılık, çalışanın kendisini örgütte kalmaya zorunlu hissetmesi anlamını taşımaktadır. Böylece güçlü bir normatif bağlılığı olan birey, doğru ve iyi bir şey yaptığına inandığı sürece, örgütte kalmaya devam edecektir.

Allen ve Meyer'e göre (1990) normatif bağlılık, bireyin hem örgüte girişi öncesindeki (ailesel/kültürel sosyalleşme) hem de girişi sonrasındaki (örgütsel sosyalleşme) yaşantılarından etkilenmektedir. Bu da kişilerin sahip olduğu örgütsel bağlılık normunu ifade etmektedir.

Normatif bağlılık, bireyin kendisini örgüte adanması ve sadakati teşvik eden bir kültür içinde sosyalleşmesi sebebiyle, örgütlere bağlı ve sadık olma temayülüne vurgu yapar (Durna ve Eren, 2005).

Kısaca, birey mecbur olduğu ve bu eylemin doğru olduğuna inandığı için örgütte kalmaya devam ediyorsa, bu durum çalışanın örgütüne karşı normatif bağlılık duyduğunu göstermektedir. Bu bağlılık, daha çok ahlaki bir boyut taşımaktadır.

Örgütsel Bağlılığı Etkileyen Faktörler

Örgütsel bağlılık; birey ve bireyin algıları ile temellendirilmiş bir kavramdır. Birey odaklı bir konu olması nedeniyle, bireyin kendisi, alıştığı ortam, bağlı bulunduğu örgüt ve bu ortamda mevcut olan her türlü öge örgütsel bağlılığı etkilemekte ve şekillendirmektedir (Biçer, 2005).

Bağlılığı etkileyen ve şekillendiren unsurlar incelendiğinde, etkilenmede payı olan faktörlerin, kişiden kişiye, gruptan gruba ve örgütten örgüte farklılık gösterdiği görülmektedir. Çünkü örgütsel bağlılık dinamik bir olgudur (Balay, 2000).

Örgütsel bağlılığı etkileyen öğeler araştırıldığında; kişisel faktörler, örgütsel faktörler ve durumsal faktörler başlıkları altında toplandığı görülmektedir.

Kişisel Faktörler

Kişisel faktörler ile örgütsel bağlılık arasındaki ilişkiyi ortaya koymak amacıyla birçok araştırma yapılmış ve bu araştırmaların çoğunda genel görüş olarak örgütsel bağlılık ile kişisel faktörler arasında güçlü bir ilişkinin söz konusu olduğu belirtilmiştir (Biçer, 2005).

Kişisel faktörleri etkileyen unsurlar arasında yaş, cinsiyet, ırk gibi demografik özellikler ağır basmaktadır. Bu özelliklerin yanı sıra iş ve çalışma hayatına ilişkin değerler ve roller, iş deneyimi çalışma hayatına ilişkin faktörler de yer almaktadır.

Örgütsel Faktörler

Örgüte bağlılık konusu ile ilgili ele alınması gereken ikinci bir konu örgütsel faktörlerdir. Bireylerin örgüte bakış açısı incelediği gibi, örgütün de bağlılık kavramı ile ilgili bakış açısı aynı şekilde yansıtılmalıdır.

Çalışanların örgüte bağlılığı, iş gücü ve devamsızlık gibi iş ile ilgili davranışları açıklamada yardımcı olduğu için birçok araştırmaya konu olmuştur. Örgütsel bağlılık; bir kez olunca, tersine bir davranış olmadıkça etkisi uzun süre beklenmektedir. İşgörenin örgütle geçirdiği ilk bir kaç ay, kalıcı tutum ve beklentilerin oluşmasında önem taşımaktadır. Birey işe girmeden önce yalnızca işinin nasıl bir iş olacağı hakkında beklentiler taşıırken, ilk bir kaç ay içinde deneyim elde etmektedirler. İşe bağlama sürecinde yapılan araştırmalar, işe yeni giren bireylerin bu tarz deneyimlerinin, ileriki yıllarda gösterilecek başarıyı etkileyebileceğini düşünmektedirler (Baron ve Kenny, 1986).

Durumsal Faktörler

Bireyin örgüte girmeden önceki bağlılık eğilimi ve o ana kadarki tecrübeleri, belli bir ön bağlılık çerçevesi oluşturmaktadır. Yüksek düzeyde ön bağlılığın, genel anlamda örgüte yararı olmakla beraber, belli koşullar altında bunun, düşük bağlılığa da neden olduğu görülmektedir. Araştırma sonuçları, örgütsel bağlılık düzeyinde durumsal gelişmeler yaşanabileceğini göstermektedir. Bireylerin, örgütsel bağlılığa ilişkin durumsal tepkilerini önceden bilmeyi öneren üç yaklaşım bulunmaktadır (Balay, 2000).

Araçsal Kestirim: Bireyler, örgütlerle ilk karşılaşmalarında ya da tanışmalarında asıl istekleri, arzulanmış sonuçları (ödeme, adaletli yönetim, ilerleme vb.) almaktır. Bireylerin, bağlılık düzeyindeki değişimleri öncelikle

karşılaşmanın uygunluğuna bağlıdır. Bu doğrultuda, bireysel bağlılıktaki değişme, büyük ölçüde ön karşılaşmanın doğrudan ve açık olmasına göre belirlenmektedir. Önceki örgütsel bağlılık düzeyinin etkisi yoktur ya da çok azdır.

Benzeleş Kestirimi: Bireylerin, önceden var olan tutumları, onları bu tutumlarına uygun tepki verecek şekilde yönlendirmektedir. Örneğin, önceden daha az bağlılık gösterenler, kurumda adaletsiz bir durumla karşılaştıklarında daha olumsuz tepkilerde bulunurken önceden daha çok bağlılık duyanlar, söz konusu durumlarda aynı tepkiyi vermemektedirler.

Adaletin Grup-Değer Kestirimi: Yüksek ön bağlılığı olan bireyler, örgütte kendilerine adaletsiz davranıldığını hissettikleri anda, bu duruma tepki göstermektedirler. Karşı taraftan uygun davranışlar görmek, bireylere onurlu ve saygın bir biçimde yaklaşıldığını gösterir. Böylece, bireylerin kendi kimlikleri ve değerleri kuvvetlenmektedir.

Örgütsel Bağlılığın Sonuçları

Örgütsel bağlılığın sonuçları aşağıdaki tabloda gösterilmiştir:

Tablo 1: Örgütsel Bağlılığın Sonuçları

	Bireysel		Örgütsel	
	Olumlu	Olumsuz	Olumlu	Olumsuz
Düşük Bağlılık Düzeyi	Bireysel yaratıcılık, yenileşme ve özgünlük, İnsan kaynaklarının daha etkin Kullanımı	Yavaş mesleki gelişme ve ilerleme, dedikodu sonuçlu kişisel maliyetler, olası ihraç, ayrımla veya örgütsel amaçları bozma	İş devri/düşük Performansın engellenmesi, iş gören zararını sınırlama, morali yükseltme, yeniden yerleştirme, söylentilerin örgüt için yararlı sonuçları	Yüksek iş devri, gecikme, devamsızlık, kalma isteksizliği, düşük iş kalitesi, örgüte sadakatsizlik, örgüte karşı yasal olmayan faaliyetler, sınırlı rol üstü davranış, rol modeline zarar verme, zarara yol açıcı dedikodu, iş gören üzerinde sınırlı örgütsel kontrol
Orta Bağlılık Düzeyi	İleri bağlılık duygusu, güvenlik, yeterlik, Sadakat ve Görev, yaratıcı bireycilik, kimliğin korunması	Mesleki gelişme, ve ilerleme fırsatları sınırlı olabilir, parçalı Bağlılıklar arasında kolay olmayan uzlaşma	Artan iş gören kudemi, sınırlı ayrımla isteği, sınırlı iş devri, Yüksek iş doyumu	İş görenin rol üstü ve üyelik Davranışlarının sınırlanması, örgütsel istemlerle iş dışı istemlerin dengelenmesi, örgütsel etkilikte Düşüş
Yüksek Örgütsel Bağlılık	Bireysel mesleki Gelişme ve beklentileri karşılama, davranışın örgütçe ödüllendirilmesi, Bireyin iş yapma tutkusu	Bireysel gelişme, yaratıcılık, yenileşme ve hareketlilik fırsatlarının boğulması, değişmeye karşı direnç, sosyal ilişkilerde gerilim, arkadaş dayanışması yoksunluğu, iş dışı örgütler için sınırlı zaman ve enerji	Güvenli ve dengeli İşgücü, iş gören, daha yüksek üretim için örgütün istemlerini kabul eder, yüksek düzeyde görev yanışı ve performans, örgütsel Amaçların karşılanabilmesi	İnsan kaynaklarının yerinde kullanılmaması, örgütsel esneklik, yenileşme ve uyum yoksunluğu, geçmişteki politika ve süreçlere tam güven, gayretli iş görenlerden öfke ve düşmanlık, örgüt adına yasadışı ve etik olmayan eylemlere Girişme

Kaynak: Doseliyeve, 2009:80

Yöntem

Evren ve Örneklem

Araştırmamızın evrenini Adnan Menderes Üniversitesi'nin tüm akademik birimlerinde görev yapan 1247 akademik personeli oluşturmaktadır. Akademik personelin tamamına ulaşılmaya çalışılmış ancak zaman, maliyet ve iş yoğunluğu gibi kısıtlardan dolayı, kolayda örnekleme yöntemi kullanılarak 210 akademik personele anket yapılmıştır. Yapılan 210 anketin, 207'si geçerli sayılmış ve analize dahil edilmiştir. 3 anket formu geçerli sayılmamıştır.

Veri Toplama Araçları

Çalışmada presenteeism kavramı için Koopman v.d. (2002) tarafından geliştirilen ve 6 ifadeden oluşan "Standford Presenteeism Ölçeği (SP 6)" kullanılmış, ankette yer alan 6 ifade Türkçe'ye uyarlanmış, Türkçe'ye uyarlanan ifadeler tekrar İngilizceye uyarlanmış ve bu işleme ifadelerin anlam farklılığı en aza inene kadar

devam edilmiştir. Güvenirlik ve geçerlilik ölçümü için Adnan Menderes Üniversitesi Aydın Meslek Yüksekokulu akademik personeli üzerinde pilot uygulama yapılmıştır. Yapılan pilot uygulamadan sonra ölçeğin iç tutarlılığını ölçmek için yapılan analiz sonucunda Cronbach Alfa güvenirlilik katsayısı 0,87 olarak bulunmuş ve ölçekteki ifadelerin tümü anketin III. bölümünde kullanılmıştır. Örgütsel bağlılık kavramı için, Allen ve Meyer (1990) tarafından geliştirilen, Wasti (2000) tarafından Türkçe'ye uyarlanıp, güvenirlilik ve geçerliği ölçülmüş olan ve daha önce literatürdeki farklı çalışmalarda da kullanılmış olan üç boyutlu örgütsel bağlılık ölçeği kullanılmıştır. 18 ifadeden oluşan örgütsel bağlılık ölçeği anketin II. bölümünde kullanılmıştır. Çalışmada kullanılan anket 3 bölümden ve 29 sorudan oluşmaktadır. Anketin I. bölümü, ankete katılan kişilerin demografik özelliklerine yönelik sorulardan oluşmaktadır. Anketin II. bölümünde ankete katılanların örgütsel bağlılığını ölçmeye yönelik ifadeler yer almaktadır. Anketin III. bölümünde ise, ankete katılanların presenteeism sorunu yaşayıp yaşamadıklarına yönelik ifadeler yer almaktadır. İfadeler 5'li Likert tipiyle yanıtlanmakta ve katılma derecesine göre "Kesinlikle Katılmıyorum", "Katılmıyorum", "Az Katılıyorum", "Katılıyorum" veya "Kesinlikle Katılıyorum" olarak cevaplanmaktadır. Puanlamada ifadelere verilen cevaplar "Kesinlikle Katılmıyorum" ifadesinden "Kesinlikle Katılıyorum" ifadesine doğru 1-2-3-4-5 şeklinde kodlanmaktadır. Araştırma kapsamında elde edilen verilerin istatistiksel analizleri için SPSS 19.0 analiz paket programı kullanılmıştır. SPSS programı yardımıyla verilere faktör analizi, t-testi, tek yönlü varyans analizi (ANOVA), korelasyon ve regresyon analizleri yapılmıştır.

Verilerin Analizi

Araştırmanın 1, 2, 3 ve 4. alt problemlerinde araştırmaya katılanların yaş ve görev süresi demografik değişkenleri ile örgütsel bağlılık ve presenteeism kavramları arasında ilişki olup olmadığını belirlemek amacıyla korelasyon analizi kullanılmıştır. Araştırmanın 5 ve 6. alt probleminde örgütsel bağlılık ve presenteeism kavramlarının yaş, cinsiyet, unvan, görev süresi ve görev yaptığı birim değişkenleri tarafından ne düzeyde yordandığını saptamak amacıyla çok değişkenli regresyon analizi kullanılmıştır. Sosyo-demografik değişkenlerden hangilerinin örgütsel bağlılık ve presenteeism kavramlarına anlamlı bir katkı sağladığını belirlemek amacıyla aşamalı regresyon (stepwise) yöntemi uygulanmıştır. Araştırmada 7. alt problemlerin sınanması için korelasyon analizi uygulanmıştır. Araştırmada ayrıca örgütsel bağlılık ve presenteeism kavramlarına ilişkin ölçme araçlarına verilen cevaplara ilişkin ortalama puanlar arasında araştırmacının sosyo-demografik değişkenlerine göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla bağımsız örneklem t-testi ve ANOVA testi uygulanmıştır. Gruplar arasında öncelikle verilerin normallik ve homojenlik varsayımını sağlayıp sağlamadığı test edilmiştir. Normallik testi için Kolmogorov-Smirnov testi uygulanmıştır. Bu test sonucunda elde edilen değer ($p > .05$) verilerin çalışma evreninde normal dağılım gösterdiğini ve bu nedenle parametrik analiz yöntemlerinin uygulanmasına karar verilmiştir. Grupların varyanslarının homojen olup olmadığını belirlemek amacıyla Levene testinden yararlanılmıştır. Varyansların homojenliği durumunda ise Tukey's testine başvurulmuştur. Çalışmada grup sayısına bağlı olarak iki grubun karşılaştırılmasında bağımsız örneklem t-testi, üç grubun karşılaştırılmasında ise tek yönlü varyans analizi (ANOVA) kullanılmıştır.

Bulgular

Örgütsel Bağlılık Ölçeği 207 katılımcıya uygulanmıştır. Verilerin, faktör analizi için uygunluğu Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) katsayısı yardımıyla belirlenmiştir. Sonuçlar ($KMO=0,901$) veri grubunun faktör analizine uygun olduğunu göstermiştir. Veriler üzerinde Temel Bileşenler Analizi yapılmıştır. Temel Bileşenler Analizi sonunda ölçeğin 2 faktörlü bir yapıda olduğu ve açıkladığı toplam varyansın % 60,87 olduğu bulunmuştur. Birden çok faktörde yüksek yük değeri veren maddeler binişik madde olarak tanımlanıp ölçekten çıkarılması önerildiğinden (Büyüköztürk, 2002), binişik ve madde yük değeri 0,30 dan küçük olan maddeler (8, 12, 13) ölçekten çıkarılmış ve kalan maddelerle yeniden faktör analizi yapılmıştır. Varimax dik döndürmeli temel bileşenler faktör analizi sonucuna göre, puanlardaki değişimin % 60,87'sini açıklayan ve öz değeri 1'in üzerinde olan 2 faktör belirlenmiştir. Ölçeğin analiz sonucunda örgütsel bağlılığın duygusal bağlılık ve devam bağlılığı olmak üzere 2 faktörden oluştuğu belirlenmiştir. Ölçeğin güvenirliliğini incelemek için Cronbach alfa ile değerlendirilen iç tutarlılık kararlılığına ilişkin analizler gerçekleştirilmiştir. Ölçeğin Cronbach Alfa güvenirlilik katsayısı 0,91 olarak bulunmuştur.

Standford Presenteeism Ölçeği (SP 6) 207 katılımcıya uygulanmıştır. Verilerin, faktör analizi için uygunluğu Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) katsayısı yardımıyla belirlenmiştir. Sonuçlar ($KMO=0,823$) veri grubunun faktör analizine uygun olduğunu göstermiştir. Veriler üzerinde Temel Bileşenler Analizi yapılmıştır. Temel Bileşenler Analizi sonunda ölçeğin tek faktörlü bir yapıda olduğu ve açıkladığı toplam varyansın % 65,97 olduğu bulunmuştur. Faktör analizinin en önemli aşamalarından biri de faktör sayısına karar vermektir. Faktör sayısına

karar vermede farklı yöntemler olmakla beraber sıklıkla kullanılan Kaiser'in ölçütü ve özdeğer grafiği (Scree plot) yöntemleridir. Kaiser'in ölçütüne göre özdeğeri (eigenvalue) 1.00'a eşit ya da daha büyük olan faktörler analizde kalır (Büyüköztürk, 2002). Varimaks döndürmeli temel bileşenler faktör analizi sonucuna göre, puanlardaki değişimin % 65,97'sini açıklayan ve öz değeri 1'in üzerinde olan 1 faktör belirlenmiştir. Ölçeğin analiz sonucunda tek faktörlü bir yapıda olduğu tespit edilmiştir. Ölçeğin güvenilirliğini incelemek için Cronbach alfa ile değerlendirilen iç tutarlılık kararlılığına ilişkin analizler gerçekleştirilmiştir. Ölçeğin Cronbach Alfa güvenilirlik katsayısı 0,89 olarak bulunmuştur. Ölçeğin iç tutarlılığın yüksek düzeyde güvenilir olduğu söylenebilir.

Araştırmaya Katılan Akademik Personelin Demografik Özellikleri

Araştırmaya katılan akademik personelin demografik özelliklerine ilişkin bulgular Tablo 1'de gösterilmektedir.

Tablo 13: Araştırmaya Katılan Akademik Personelin Demografik Yapıları

Ölçek	Maddeler	Frekans	Yüzde
Cinsiyet	Bay	119	57,5
	Bayan	88	42,5
Yaş	22-30	28	13,5
	31-39	66	31,9
	40-48	77	37,2
	49-57	26	12,6
	57 ve üzeri	10	4,8
Ünvan	Profesör	19	9,2
	Doçent	32	15,5
	Yardımcı Doçent	72	34,8
	Öğretim Görevlisi	47	22,7
	Araştırma Görevlisi	23	11,1
	Okutman	14	6,8
Akademik Birim	Fakülte	145	70,0
	Yüksekokul	13	6,3
	Meslek Yüksekokulu	49	23,7
Görev Süresi	0-5	45	21,7
	6-11	44	21,3
	12-17	54	26,1
	18-23	37	17,9
	24 ve üzeri	27	13,0

Buna göre; araştırmaya katılan akademik personelin % 57,5'inin bay, % 42,5'inin ise bayan olduğu görülmüştür. Yaş aralıklarına göre bakıldığında, %13,5'inin 22-30 yaş aralığında, %31,9'unun 31-39 yaş aralığında, %37,2'sinin 40-48 yaş aralığında, %12,6'sının ve %4,8'inin de 57 ve üzeri yaş aralığında oldukları görülmüştür. Katılımcıların ünvanlarına bakıldığında; %9,2'sinin Profesör ünvanına, %15,5'inin Doçent ünvanına, %34,8'inin Yardımcı Doçent ünvanına, %22,7'sinin Öğretim Görevlisi ünvanına, %11,1'inin Araştırma Görevlisi ünvanına ve %6,8'inin de Okutman ünvanına sahip oldukları görülmüştür. Katılımcıların görev yaptığı akademik birim göz önüne alındığında %70'inin Fakülte, %6,3'ünün Yüksekokulda ve %23,7'sinin de Meslek Yüksekokulda görev yaptıkları görülmüştür. Araştırmaya katılan akademik personelin görev sürelerine bakıldığında ise %21,7'sinin 0-5 yıldır bu üniversitede çalıştığı, %21,3'ünün 6-11 yıldır bu üniversitede çalıştığı, %26,1'inin 12-17 yıldır bu üniversitede çalıştığı, %17,9'unun 18-23 yıldır bu üniversitede çalıştığı ve %13'ünün de 24 yıl ve daha üzeri süreden beri bu üniversitede çalıştıkları görülmüştür.

Yaş ile Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkinin Analizi Sonucu Elde Edilen Bulgular

Akademik personelin yaşı ile örgütsel bağlılık arasındaki ilişkinin analiz edilmesi sonucu elde edilen bulgular Tablo 2'de gösterilmektedir.

Tablo 14: Yaş ile Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişki

	Yaş	Örgütsel Bağlılık
	Pearson Correlation	1
		,082
Yaş	Sig. (2-tailed)	,253
	N	207
		197

Tablo 2'de görüldüğü üzere, akademik personelin yaşı ile örgütsel bağlılık arasında pozitif yönde ve zayıf bir ilişkinin varlığından söz etmek mümkündür. Ancak istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki olmadığı söylenebilir ($r=0,082$). Akademik personelin yaşı ilerledikçe, örgüte bağlılık oranı da artmaktadır. Bu durumu, ileri yaştaki akademik personelin daha uzun yıllardır bu üniversitede görev yapıyor olmasıyla açıklamak mümkündür.

Akademik Personelin Görev Süresi ile Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkinin Analizi Sonucu Elde Edilen Bulgular

Akademik personelin görev süresi ile örgütsel bağlılık arasındaki ilişkinin analizi sonucu elde edilen bulgular Tablo 3'de gösterilmektedir.

Tablo 15: Akademik Personelin Görev Süresi ile Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişki

	Görev Süresi	Örgütsel Bağlılık
	Pearson Correlation	1
		,054
Görev Süresi	Sig. (2-tailed)	,453
	N	207
		197

Tablo 3'de görüldüğü üzere, akademik personelin görev süresi ile örgütsel bağlılık arasında pozitif yönde ve zayıf bir ilişkinin varlığından söz etmek mümkündür. Akademik personelin görev süresi arttıkça

örgütsel bağlılık düzeyi de artmaktadır. Bu ilişkinin istatistiksel açıdan da anlamlı bir ilişki olmadığı söylenebilir ($r=0,054$). Örgütsel bağlılık üzerine yapılan araştırmalar incelendiğinde, görev süresi ile örgütsel bağlılık arasında doğru orantı olduğu görülmektedir. Ancak bu araştırma sonuçlarına göre, bu ilişkinin çok da anlamlı bir ilişki olmadığı belirlenmiştir.

Akademik Personelin Yaşı ile Presenteeism Arasındaki İlişkinin Analizi Sonucu Elde Edilen Bulgular

Akademik personelin yaşı ile presenteeism arasındaki ilişkinin analizi sonucu elde edilen bulgular Tablo 4'de gösterilmektedir.

Tablo 16: Yaş ile Presenteeism Arasındaki İlişki

		Yaş	Presenteeism
Yaş	Pearson Correlation	1	-,052
	Sig. (2-tailed)		,456
	N	207	204

Tablo 4'de görüldüğü üzere, akademik personelin yaşı ile presenteeism arasında negatif yönde ve zayıf bir ilişkinin varlığından söz etmek mümkündür. Ancak istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki olmadığı söylenebilir ($r=-0,052$). Literatüre bakıldığında, presenteeism ile yaş arasında pozitif bir ilişki olduğu görülmektedir. Ancak bu durumda literatür ile ters bir sonuç söz konusudur. Bu sonucu; çalışmaya katılan akademik personel yaş ortalamasının yüksek oluşu ve genç yaştaki çalışanların daha az sağlık sorunu yaşaması ile açıklamak mümkündür. Ayrıca bu durumu, akademik birim yöneticilerinin rahatsız olan akademik personeline göstermiş olduğu anlayış ve esneklik ile açıklamak da mümkündür.

Akademik Personelin Görev Süresi ile Presenteeism Arasındaki İlişkinin Analizi Sonucu Elde Edilen Bulgular

Akademik personelin görev süresi ile presenteeism arasındaki ilişkinin analizi sonucu elde edilen bulgular Tablo 5'de gösterilmektedir.

Tablo 17: Akademik Personelin Görev Süresi ile Presenteeism Arasındaki İlişki

		Görev Süresi	Presenteeism
Görev Süresi	Pearson Correlation	1	-,073
	Sig. (2-tailed)		,303
	N	207	204

Tablo 5'de görüldüğü üzere, akademik personelin görev süresi ile Presenteeism arasında negatif yönde ve zayıf bir ilişkinin varlığından söz etmek mümkündür. Yani akademik personelin görev süresi arttıkça presenteeism sorunu yaşama oranı azalmaktadır. Bu ilişkinin istatistiksel açıdan da anlamlı bir ilişki olmadığı söylenebilir ($r=-0,073$). Bu durumu, üniversitede göreve yeni başlamış olan akademik personelin uyum sürecinde daha fazla fiziki ve psikolojik sorun yaşaması ile açıklamak mümkündür.

Presenteeism İle Örgütsel Bağlılık Korelasyon Analizi

Katılımcıların yaşadığı presenteeism sorunu ile örgütsel bağlılık arasındaki ilişkiyi yordamak için yapılan korelasyon analizi sonucunda elde edilen bulgular Tablo 6'da gösterilmektedir.

Tablo 18: Presenteeism İle Örgütsel Bağlılık Korelasyon Analizi

		Presenteeism
Örgütsel Bağlılık	Pearson Korelasyon Katsayısı	0,131
	P	0,061
	N	207

Yapılan korelasyon analizi sonucunda; presenteeism ile örgütsel bağlılık arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmamaktadır ($p=0,061 > 0,05$). Bu durumda çalışanların örgütsel bağlılığının yüksek düzeyde ya da düşük düzeyde olmasının presenteeism sorunu yaşamaya neden olmadığı söylenebilmektedir. Presenteeism sorunu yaşayan çalışanları örgütsel bağlılığı düşük ya da örgütsel bağlılığı yüksek çalışanlar olarak sınıflandırmak doğru bir sınıflama şekli olmamaktadır.

Örgütsel Bağlılığın Yordanmasına İlişkin Regresyon Analizi Sonucu Elde Edilen Bulgular

Katılımcıların yaş, cinsiyet, unvan, akademik birim ve görev süresi gibi bağımsız değişkenlerin, araştırmanın bağımlı değişkenlerinden biri olan "Örgütsel Bağlılığı" ne ölçüde yordadığını belirlemek amacıyla çoklu regresyon analizi yöntemi uygulanması sonucu elde edilen bulgular Tablo 7'de gösterilmektedir.

Tablo 7: Örgütsel Bağlılığın Yordanmasına İlişkin Regresyon Analizi Sonuçları

Değişken	B	Standart hata	β	t	p	İkili r	Kısmi r
Sabit	47,410	5,525	-	8,582	0,000	-	-
Yaş	1,374	1,040	0,121	1,322	0,188	0,178	0,092
Cinsiyet	-1,188	1,637	-0,051	-0,726	0,469	-0,078	-0,051
Unvan	-0,681	0,814	-0,077	-0,838	0,403	-0,163	-0,059

$$R = 0,195, R^2 = 0,38, F(3-203) = 2,670, p = 0,049$$

Katılımcıların yaş, cinsiyet ve unvanlarının "Örgütsel Bağlılığı" ne ölçüde yordadığını belirlemek için yapılan çoklu regresyon analizi sonuçlarına göre, ikili ve kısmi korelasyonlar incelendiğinde Yaş ve Örgütsel Bağlılık arasında düşük düzeyde pozitif bir ilişkinin olduğu ($r = 0,178$), yani yaşın örgütsel bağlılık üzerinde etkisinin olduğu ancak bu etkinin çok güçlü bir etki olmadığı belirlenmiştir. Bu durumda yaş arttıkça örgütsel bağlılığın da arttığı söylenebilmektedir. Cinsiyet ile unvan değişkenleri kontrol edildiğinde ise iki değişken arasındaki korelasyonun $r = 0,092$ olarak hesaplandığı görülmektedir. Yaş, cinsiyet ve unvan değişkenlerinin Örgütsel Bağlılık üzerindeki etkileri tek başlarına anlamlı değilken bu üç değişkenin ortak etkisinin anlamlı olduğu bulunmuştur. ($R = 0,195, R^2 = 0,38, p = 0,049 < 0,05$). Bu üç değişkenin Örgütsel Bağlılık üzerindeki ortak etkisinin %38 olduğu görülmektedir. Başka bir ifade ile bu üç değişken birlikte Örgütsel Bağlılık üzerindeki değişimin %38'ini açıklamaktadır. Yani örgütsel bağlılık demografik değişkenlerin yalnızca birinden

etkilenmemekte, yaş, cinsiyet ve unvan birlikte değerlendirildiğinde örgütsel bağlılık üzerinde anlamlı etki oluşturduğu saptanmıştır.

Presenteeism'in Yordanmasına İlişkin Regresyon Analizi Sonucu Elde Edilen Bulgular

Katılımcıların yaş, cinsiyet, unvan, akademik birim ve görev süresinin Presenteeismi ne ölçüde yordadığını belirlemek için çoklu regresyon analizi yöntemi kullanılmıştır. Sonuçlar Tablo 8'de gösterilmektedir.

Tablo 8: Presenteeism'in Yordanmasına İlişkin Regresyon Analizi Sonuçları

Değişken	B	Standart hata	B	t	p	İkili r	Kısmi r
Sabit	16,920	2,075	-	8,154	0,000	-	-
Yaş	0,022	0,501	0,005	0,044	0,965	0,013	0,003
Cinsiyet	-0,258	0,605	-0,030	-0,426	0,671	-0,023	-0,030
Unvan	0,260	0,320	0,081	0,811	0,418	0,013	0,057
Akademik birim	-0,374	0,375	-0,076	-0,997	0,320	-0,060	-0,070
Görev süresi	0,179	0,361	0,056	0,495	0,621	0,032	0,035

$$R = 0,090, R^2 = 0,008, F(5-201) = 0,332, p = 0,893$$

Katılımcıların yaş, cinsiyet, unvan, akademik birim ve görev süreleri gibi bağımsız değişkenlerin, araştırmamızın diğer bir bağımlı değişkeni olan Presenteeismi ne ölçüde yordadığını belirlemek için yapılan çoklu regresyon analizi sonuçlarına göre, ikili ve kısmi korelasyonlar incelendiğinde Yaş ve presenteeism arasında düşük düzeyde pozitif bir ilişkinin olduğu ($r=0,013$), yani yaş arttıkça presenteeism sorunu yaşama oranının da arttığı söylenebilir. Bu durum, yaş ilerledikçe sağlık sorunlarının daha çok yaşanması ile açıklanabilir. Ancak presenteeism'in yalnızca sağlık sorunları nedeniyle yaşanan bir sorun olmadığı göz önünde bulundurulursa yaş ile ilişkisinin çok güçlü olmaması anlaşılabilir. Cinsiyet, unvan, akademik birim ile görev süresi değişkenleri kontrol edildiğinde ise iki değişken arasındaki korelasyonun $r=0,003$ olarak hesaplandığı görülmektedir. Görev süresi ve Presenteeism arasında düşük düzeyde pozitif bir ilişkinin olduğu ($r =0,032$), görev süresi presenteeism sorunu üzerinde düşük düzeyde ancak doğru orantılı bir ilişki içindedir. Yani görev süresi arttıkça presenteeism sorunu yaşama oranının da arttığı söylenebilir. Bu durumu uzun yıllar çalışmanın vermiş olduğu yorgunluğa, yine uzun yıllardır çalışmanın getirmiş olduğu fiziki sağlık sorunlarına bağlamak mümkündür. Yaş, cinsiyet, unvan ile akademik birim değişkenleri kontrol edildiğinde ise iki değişken arasındaki korelasyonun $r = 0,035$ olarak hesaplandığı görülmektedir. Yapılan analiz sonucunda bağımsız değişkenlerin hem tek başlarına hem de ortak olarak Presenteeism üzerindeki etkilerinin anlamlı olmadığı bulunmuştur ($R= 0,090, R^2 = 0,008, p = 0,893 > 0,05$).

Örgütsel Bağlılığın Cinsiyet Değişkenine Göre T-Testi Sonuçları

Araştırmamızda örgütsel bağlılığın cinsiyet değişkenine göre anlamlı farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla uygulanan bağımsız örneklem t-testi sonucu elde edilen bulgular Tablo 9'da gösterilmiştir.

Tablo 9: Cinsiyet Değişkenine Göre Örgütsel Bağlılık Puanları Arasında T-Testi Sonuçları

Cinsiyet	N	\bar{X}	ss	sd	t	p
Bay	115	41,62	9,74	200	1,032	.303
Bayan	87	40,15	10,36			

Tablo 9'a göre Adnan Menderes Üniversitesinde görev yapan akademik personelin örgütsel bağlılık testi ortalama puanları cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir $t(200)=1,032$, $p>.05$. Bu sonuca göre, örgütsel bağlılığın cinsiyete göre farklılık göstermediği söylenebilir.

Örgütsel Bağlılığın Akademik Unvan Değişkenine Göre Tek Yönlü Varyans Analizi Sonuçları

Araştırmada örgütsel bağlılığın akademik unvan değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla ANOVA testi uygulanmış ve sonuçlar Tablo 10'da verilmiştir.

Tablo 10: Akademik Ünvan Değişkenine Göre Örgütsel Bağlılık Puanları Arasında ANOVA Testi Sonuçları

Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	sd	Kareler Ortalaması	F	p	Gruplar Arası Fark
Gruplar Arası	907,16	5	181,43	1,85	.105	–
Gruplar İçi	19255,79	196	98,24			
Toplam	20162,95	201				

Tablo 10'a göre Adnan Menderes Üniversitesinde görev yapan akademik personelin örgütsel bağlılık testi ortalama puanları akademik unvan değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir $F(5-196)=1,85$, $p>.05$. Bu sonuca göre, akademik personelin kurumlarına ilişkin örgütsel bağlılığının sahip oldukları akademik ünvana göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermediği söylenebilir.

Örgütsel Bağlılığın Görev Yapılan Akademik Birim Değişkenine Göre Tek Yönlü Varyans Analizi Sonuçları

Araştırmada örgütsel bağlılığın akademik personelin görev yaptığı akademik birim değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla ANOVA testi uygulanmış ve sonuçlar Tablo 11'de verilmiştir.

Tablo 11: Akademik Birim Değişkenine Göre Örgütsel Bağlılık Puanları Arasında ANOVA Testi Sonuçları

Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	sd	Kareler Ortalaması	F	p	Gruplar Arası Fark
Gruplar Arası	95,35	2	47,68	0,473	.624	–
Gruplar İçi	20067,60	199	100,84			
Toplam	20162,95	201				

Tablo 11'e göre Adnan Menderes Üniversitesinde görev yapan akademik personelin örgütsel bağlılık testi ortalama puanları akademik birim değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir $F(2-199)=0,473$,

$p > .05$. Bu sonuca göre, akademik personelin kurumlarına ilişkin örgütsel bağlılığının görev yaptıkları akademik birime göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermediği söylenebilir.

Örgütsel Bağlılığın Görev Süresi Değişkenine Göre Tek Yönlü Varyans Analizi Sonuçları

Araştırmada örgütsel bağlılığın akademik personelin görev süresi değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla ANOVA testi uygulanmış ve sonuçlar Tablo 12’de verilmiştir.

Tablo 12: Görev Süresi Değişkenine Göre Örgütsel Bağlılık Puanları Arasında ANOVA Testi Sonuçları

Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	sd	Kareler Ortalaması	F	p	Gruplar Arası Fark
Gruplar Arası	991,90	4	247,96	2,548	.041	6-11 ile 18-23 arası
Gruplar İçi	19171,06	197	97,32			
Toplam	20162,96	201				

Tablo 12’ye göre akademik personelin örgütsel bağlılığı, kurumdaki görev süresi değişkeni bakımından anlamlı bir farklılık göstermektedir $F(4-197)=2,55$, $p < .05$. Örgütsel bağlılığın görev süreleri bakımından hangi gruplar arasında farklılık olduğunu belirlemek amacıyla yapılan Scheffe testinin sonuçlarına göre, görev süresi 6-11 ($\bar{x}=36,76$) yıl olan personel ile görev süresi 18-23 ($\bar{x}=42,97$) yıl arasında olduğu belirlenmiştir. Bu durum çalışanların işletmeyi tanıma ve benimseme süresi olan 0-5 yılı örgütte geçirdikten sonra örgüte karşı bağlılık geliştirdiği ya da geliştirmedeği ile açıklanabilir.

Örgütsel Bağlılığın Yaş Değişkenine Göre Tek Yönlü Varyans Analizi Sonuçları

Araştırmada örgütsel bağlılığın akademik personelin yaş değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla ANOVA testi uygulanmış ve sonuçlar Tablo 12’de verilmiştir.

Tablo 13: Yaş Değişkenine Göre Örgütsel Bağlılık Puanları Arasında ANOVA Testi Sonuçları

Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	sd	Kareler Ortalaması	F	p	Gruplar Arası Fark
Gruplar Arası	1182,04	4	295,51	3,067	0,018	31-39 ile 49-57 arası
Gruplar İçi	18980,92	197	96,35			40-48 ile 49-57 arası
Toplam	20162,96	201				

Tablo 13’e göre akademik personelin örgütsel bağlılığı yaş değişkeni bakımından anlamlı bir farklılık göstermektedir $F(4-197)=3,067$, $p < .05$. Örgütsel bağlılığın yaş değişkeni bakımından hangi gruplar arasında farklılık yarattığını belirlemek amacıyla yapılan Scheffe testinin sonuçlarına göre, yaşı 31-39 arası olanlar ($\bar{x}=39,63$) ile yaşı 49-57 arasında olanlar ($\bar{x}=46,19$) ve yaşı 40-48 ($\bar{x}=39,98$) arasından olanlar ile yaşı 49-57 ($\bar{x}=46,19$) arasında olanlar olduğu belirlenmiştir. Bu durum, yaşı 31-39 arası olan akademik personelin örgütte çalışma yılı açısından örgütüne karşı örgütsel bağlılığı geliştirdiği ya da geliştirmedeği döneme denk gelmesiyle açıklanabilir. Yaşı 49-57 arası olan grup içinse, örgütte uzun yıllardır çalışmakta oldukları için örgütsel bağlılık düzeylerinin yüksek olmasıyla açıklanabilir.

Araştırmada ayrıca presenteeism'in araştırmanın demografik değişkenleri olan yaş, unvan, cinsiyet, görev süresi ve görev yaptığı birim değişkenlerine göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla gerekli analizler yapılmış ancak gruplar arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık bulunmamıştır.

Sonuçlar

Araştırma sonucunda; presenteeism ile örgütsel bağlılık ve örgütsel bağlılığın alt boyutları olan duygusal bağlılık ve devam bağlılığı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Bu durumda çalışanların örgütsel bağlılığının yüksek düzeyde ya da düşük düzeyde olmasının presenteeism sorunu yaşamaya neden olmadığı söylenebilmektedir. Presenteeism sorunu yaşayan çalışanları örgütsel bağlılığı düşük ya da örgütsel bağlılığı yüksek çalışanlar olarak sınıflandırmak doğru bir sınıflama şekli olmamaktadır.

Bu çalışmada presenteeism'in ve örgütsel bağlılığın kurumlar için önemi bir kez daha vurgulanmıştır. Çalışmada Adnan Menderes Üniversitesinde görev yapan farklı unvanlara sahip akademik personel seçilmiştir. Araştırmada, presenteeism ile örgütsel bağlılık arasında anlamlı bir ilişki bulunamamasına karşın bu iki kavramı etkileyen demografik faktörler ortaya konulmuştur.

Yapılan bu araştırma sonucunda bağımsız değişkenlerin hem tek başlarına hem de ortak olarak presenteeism üzerindeki etkilerinin anlamlı olmadığı bulunmuştur. Presenteeism sorunu yaşama düzeyi Adnan Menderes Üniversitesi akademik personeli açısından oldukça düşüktür. Hatta bu sorunu Adnan Menderes Üniversitesi akademik personeli yaşamamaktadır. Daha önce de belirtildiği gibi bu sorunun üniversitede yaşanmama nedenleri aşağıdaki gibi sıralanabilmektedir:

- Üniversitede görev yapan akademik personel, rahatsız olmaları durumunda ya da herhangi bir rahatsızlık nedeniyle hastaneye gitmeleri durumunda çok fazla stres ve baskı hissetmemektedir.
- Üniversitede görev yapan akademik personelin çalışma saatlerinde rahatsızlanması durumunda eve gidip dinlenme olanağı daha fazladır.
- Üniversitede görev yapan akademik personel, işe gitmeyip evde dinlenmeleri gerektiğinde özel sektör çalışanları gibi işini kaybetme korkusu yaşamamaktadır.
- Üniversite yönetimi, rahatsız olan ya da ailevi sorunu bulunan çalışanlarına karşı özel sektör yöneticilerine göre daha anlayışlı ve esnek olabilmektedir.
- Özel sektördeki yoğun rekabet ve aşırı stres gibi olumsuz etkenler üniversitede pek fazla görülmemektedir.

Öneriler

Bu iki kavram arasındaki etkileşimin daha doğru ve net şekilde ortaya konulabilmesi açısından bu uygulamanın eğitim sektörü yerine özel sektör de ve farklı kollarında faaliyet gösteren işletmelerde yapılmasının daha uygun olacağı düşünülmekte ve farklı sektörlerde faaliyet gösteren işletme çalışanlarına anket uygulanması önerilmektedir. Özellikle bankacılık gibi yoğun çalışma koşulları bulunan sektörlerde uygulama yapmanın çok daha anlamlı bulgulara ulaşmayı sağlayacağı düşünülmektedir.

Kaynakça

Allen, N.J. ve Meyer, J.P. (1990). The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance and Normative Commitment to the Organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63.

Balay, R. (2000). Yönetici ve Öğretmenlerde Örgütsel Bağlılığı, Nobel Yayın Dağıtım: Ankara.

Baron, R. M. Ve Kenny, D. A. (1986). The Moderator-Mediator Distinction in Social Psychology Research: Conceptual, Strategic and Statistical Considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 6(51), 1173-1182.

Becker, H. S. (1960). Notes on the Concept of Commitment. *American Journal Sociology*, April, 66, 40-53.

Becker, T. Ve Billings, R. (1993). Profiles of Organizational Behaviour. Journal of Organizational Behaviour, 14, 170-190.

Biçer, M. (2005) Satış Elemanlarının İş Tatmini, Örgüt Bağlılığı ve İşten Ayrılma Niyetinin Etik İklim ile İlişkisi: Sigorta ve İlaç Sektöründe Bir Araştırma, Yüksek Lisans Tezi, Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü: Adana.

Biggart, N. W. ve Hamilton, G. G. (1984). Governor Reagan, Governor Brown: A Sociology of Executive Power. Columbia University Press: New York.

Büyüköztürk, Ş. (2002). Sosyal Bilimler için Veri Analizi El Kitabı. Pegem Akademi Yayıncılık: Ankara.

Çetin, M. Ö. (2001). Örgüt Kültürü ve Örgütsel Bağlılı. Nobel Yayın Dağıtım: Ankara.

Çiftçi, B. (2010). İşte Var Ol(Ama)Ma Sorunu ve İşletmelerin Uygulayabileceği Çözüm Önerileri. Çalışma ve Toplum Dergisi, 1, (1), 153-174.

Dosaliyeva, D. (2009). İşkolikliğin Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkisi, Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü: Konya.

Durna, U. ve Eren, V. (2005). Üç Bağlılık Unsuru Ekseninde Örgütsel Bağlılık. Doğu Üniversitesi Dergisi,2(6), 210-219.

Epstein, J. L. (2005). Presenteeism and Paid Sick Days. Center For Law and Social Policy (CLASP), February, 28.

Gaertner, K.N. ve Nollen, S.D. (1989). Career Experiences, Perceptions of Employment Practices and Psychological Commitment to the Organization. Human Relations, 42, 975-991.

Hrebiniak, L. G. ve Alutto, J. (1972). Personal and Role-Related Factors in the Development of Organizational Commitment. Administrative Science Quarterly, 17, 555-572.

İnce, M. ve Gül, H. (2005). Örgütsel Bağlılık Yönetimde Yeni Bir Paradigm. Çizgi Kitabevi Yayınları: Konya.

Kiesler, C. (1971). The Psychology of Commitment. Academic Press: Orlando.

Koçoğlu, M. (2007). İşletmelerde Presenteeism Sorunu ve İnsan Kaynakları Yönetimi Çerçevesinde Mücadele Yöntemleri, Yüksek Lisans Tezi, Yıldız Teknik Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü: İstanbul.

Koopman, C. Ve Pelletier, K. R. ve Murray, J. F. ve Sharda, C. E. ve Berger, M. L. ve Turpin, R. S. ve Hackleman, P. ve Gibson, P. ve Holmes, D. M., Bendel, T. (2002). Stanford Presenteeism Scale: Health Status and Employee Productivity. Joeb, 44(1), 14-20.

Mathieu, J. E. ve Zajac, D. M. (1990). A Review and Meta-Analysis of the Antecedents, Correlates and Consequences of Organizational Commitment. Psychological Bulletin, 2(108), 171-94.

Monojit C. ve Tilley, C. J. (2002). Sickness, Absenteeism, Presenteeism, and Sick Pay, Oxford Economic Papers, 54, 669-687.

Mowday, R. T. ve Porter, L. M. ve Steers, R. M. (1982). Employee-Organizational Linkag., Academic Press: New York.

Randall, D. M. ve Cote, J. A. (1991). Interrelationships of Work Commitment Constructs. Work and Occupation, 18, 194-211.

Schwenk, C. R. (1988). The Cognitive Perspective on Strategic Decision Making. Journal of Management Studies, 25(1), 41-55.

Sheldon, M. (1971). Investments and Involvements as Mechanisms Producing Commitment to the Organization. *Administrative Science Quarterly*, 16, 143-150.

Vandenberg, R. G. ve Scarpello, V. (1994). A Longitudinal Assessment of the Determinant Relationship Between Employee Commitments to the Occupation and the Organization. *Journal of Organizational Behavior*, 15, 535-547.

Wasti, A. (2000). Örgütsel Bağlılığı Belirleyen Evrensel ve Kültürel Etmenler: Türk Kültürüne Bir Bakış, Türkiye’de Yönetim, Liderlik ve İnsan Kaynakları Uygulamaları. *Türk Psikologlar Derneği Yayınları*,21, 201–223.

Wiener, Y. (1982). Commitment in organizations. A normative view. *Academy of Management Review*, 3(7), 418-428.

Yalım, D. (2005). *Hastayız Yine de Ofisteyiz, İnsan Kaynaklarında Yeni Eğilimler*. Hayat Yayınları: İstanbul.

BÜRO YÖNETİMİ VE YÖNETİCİ ASİSTANLIĞI PROGRAMI ÖĞRENCİLERİNİN ÖĞRENCİ DOYUMUNU BELİRLEYEN ÖZELLİKLERE GÖRE DOYUM DÜZEYLERİ; ÇORUM İLİ ÖRNEĞİ

A. Erkan CİHANGİR¹, İlknur KILIÇ²

Özet

Bu araştırmada Meslek Yüksekokullarındaki Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Önlisans programı öğrencilerinin öğrenci doyumunu incelenmiştir. Araştırmanın amacı öğrencilerin öğrenim görmekte oldukları okuldan duydukları doyum derecesini ve öğrenci doyumunu belirleyen özellikleri ortaya çıkarmaktır. Araştırmada öğrenci doyumunu etkileyeceği düşünülen öğretim elemanı ve diğer personelin tutumları, arkadaş ilişkileri, sosyal çevre ve faaliyetler, müfredat ve dersler, fikir özgürlüğü, okulun fiziki donanımı gibi belirleyici ölçütler üzerinde durulmaktadır. Araştırmanın evrenini Çorum ilindeki Büro yönetimi ve Yönetici önlisans programı öğrencilerinin tamamı oluşturmaktadır. Örneklem Çorum ili Hitit Üniversitesi bünyesinde bulunan Meslek Yüksekokulu ve Osmaniye Ömer Derindere Meslek Yüksekokulu Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı öğrencilerinin tamamını kapsamaktadır. Araştırmada veri toplama yöntemi olarak anket yöntemi kullanılmış olup, veriler SPSS 17,0 Paket Programı ile analiz edilerek tablolar halinde yorumlanmıştır.

Anahtar Kelimeler: Öğrenci Doyumu, Örgütsel Bağlılık, Akademik Başarı

OFFICE MANAGEMENT AND EXECUTIVE ASSISTANT PROGRAMME STUDENTS' LEVELS OF SATISFACTION DEPENDING ON THE FUTURES THAT DETERMINE STUDENT SATISFACTION AN EXAMPLE OF CORUM PROVINCE

Abstract

In this study, student satisfaction of Office Management and Executive Assistant Associate Degree program students at Vocational Schools has been examined. The purpose of the research is to reveal the degree of the school satisfaction of the students where they are trained and the futures that determine the student satisfaction. The study focuses on the determining criteria such as the attitudes of teaching staff and the other staff, peer relations, social environment and activities, curriculum and courses, freedom of opinion and the school's physical features which are thought to influence the student satisfaction. All the Office Management and Executive Assistant Associate Degree program students in Çorum province form the population of the study. The sample includes all the Office Management and Executive Assistance students of Vocational School of Hitit University and Osmaniye Ömer Derindere Vocational School. Survey method has been used as the data collection method; the data were analyzed with SPSS 17.0 package program and interpreted in the tables.

Key Words: Student Satisfaction, Organizational Commitment, Academic Success

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

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

Giriş

Meslek Yüksekokullarındaki Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Önlisans programı öğrencilerinin öğrenci doyumunu belirleyen faktörlere göre doyum düzeylerinin incelendiği araştırmada, öğrencilerin öğrenim görmekte oldukları okuldan duydukları doyum derecesini ve öğrenci doyumunu belirleyen özellikleri ortaya çıkarmak amaç edinilmiştir.

Yükseköğretim kurum sayısındaki artış yükseköğretim kurumları arasındaki rekabetçi yapıyı artırmıştır. Araştırmaya konu olan “öğrenci doyumunu” kavramı yükseköğretim kurumlarının önemsemeleri gereken önemli bir husustur. Gerek tercih noktasında gerekse mevcut öğrencilerin okullarına duydukları sadakat düzeyleri noktasında öğrenci doyum kavramı oldukça önemli bir yer tutmaktadır. Bu durum araştırmacının önemini açıklamaktadır.

Kavramsal Çerçeve

En önemli değeri bilgi olan içinde bulunduğumuz bilgi çağı birçok alanda yenilikleri beraberinde getirdiği gibi eğitim alanında da yeni uygulamalar ve yaklaşımları gündeme getirmiştir. Okul merkezli eğitim anlayışı yerini giderek öğrenci merkezli anlayışa bırakmış, dolayısıyla bireyin özellikleri, duygu ve düşünceleri ön plana çıkmıştır.

Eğitim kurumlarında insan faktörünün önemi son derece yüksektir. Eğitim bireyi yetiştirdiği gibi ülkenin bilimsel, ekonomik, sosyal ve kültürel kalkınmasını da sağlar. Eğitim kurumlarının yeniliklere ve zamana ayak uyduramaması, başarısızlığı uzun dönemde toplumu olumsuz yönde etkiler. Eğitim örgütleri demokratik bir toplum yapısının oluşturulmasında önemli rollere sahiptir. Çünkü demokratik yaşamın sağlıklı bir şekilde sürdürülebilmesi için toplumda sürekli gelişme ve iyileşmenin olması bir zorunluluktur. Kültürel gelişimini sağlayamayan, yeniliklere duyarsız kalan kapalı toplumlarda demokratik yaşamın sürdürülmesi olanaksızdır. Bu nedenle eğitim örgütleri de, sürekli gelişimi, tüm tarafların katılımını ve kaliteli hizmet üretimini amaçlayan bir yönetim anlayışına sahip olmalıdır. Bu da ancak kalite uygulamalarının eğitim örgütlerine taşınmasıyla sağlanabilir (Özevren, 1997).

Müşteri gereksinimlerine ve isteklerine uygunluk veya müşteri memnuniyeti/ doyumunu olarak da tanımlanan kalite anlayışı, üretilen ürün ya da hizmeti kullananların, bu ürün ya da hizmette ne kadar doyum sağladıklarının belirlenmesini gerektirmektedir (Özevren, 2000). Kalite Yönetiminde müşteri kavramı örgütün ürettiği mal ve hizmetten faydalanan kişiler anlamında kullanılmaktadır. Eğitim alanında kalite anlayışına bakıldığı zaman eğitim hizmetlerinden faydalanan öğrencilerin ne kadar doyum sağladıklarının belirlenmesi gerekmektedir. Araştırmaya konu olan öğrenci doyum kavramı tanımlanmadan önce doyum kavramının incelenmesi faydalı olacaktır.

Doyum ve Öğrenci Doyumu

Doyum, kişinin bir nesneye karşı gösterdiği bir tutumdur. Dolayısıyla da karmaşık bilişlerin (inançlar ve bilgiler), duyguların ve davranışsal eğilimlerin bileşimini ifade etmektedir (Aldemir ve Gülcan, 2004). Doyum kavramı içinde yer alan “tutum, “bir bireye atfedilen ve onun bir psikolojik öge ile ilgili düşünce, duygu ve davranışlarını düzenli olarak oluşturan bir eğilim” olarak tanımlamıştır (Kağıtçıbaşı, 1996).

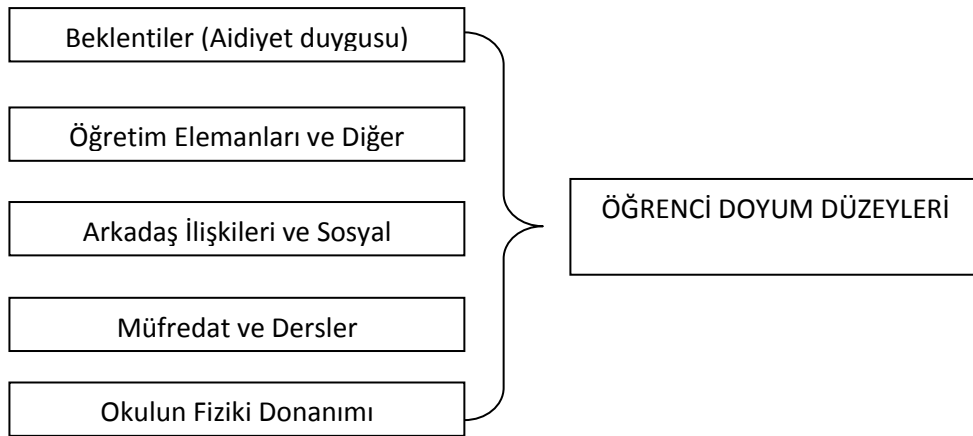
Doyum terimi; istenen bir şeyin gerçekleşmesini sağlama, gönül doygunluğuna erme anlamlarını taşımaktadır. İhtiyaçların karşılanması sonucu oluşan mutluluk durumu olarak tanımlanır. İş doyumunu ise; kişide, çalışma yaşamı veya söz konusu kişi ile çalıştığı iş yeri koşulları arasındaki uyumun bir sonucu olarak ortaya çıkan memnuniyet duygusu ve kişinin işine karşı almış olduğu pozitif bir tutum olarak tanımlanmaktadır (Karcioğlu, 2009).

Doyum kavramı daha çok iş doyumunu ve yaşam doyumunu olarak literatürde yer almaktadır. Çalışanların işlerinden duydukları doyum (işlerine karşı tutumları) çok araştırılan, üzerinde durulan ve konuyla ilgili birçok kuramsal modelin geliştirildiği bir alan olmasına karşın öğrencilerin okullarından duydukları doyumunu ölçen araştırmalar Batı'da bile beklenilenden azdır. (Aldemir ve Diğerleri, 2002).

Öğrenci doyumunu, eğitimle ilgili deneyimlerin ve sonuçların öğrenciler tarafından öznel bir şekilde değerlendirilmesine işaret etmektedir. Öğrenci doyumunu, okulun sağladığı hizmetlerin öğrenciler tarafından değerlendirilmesi sonucunda ulaştıkları mutluluk olarak görülmektedir. Öğrenci doyumunu, beklenti düzeyi ve algılanan gerçeklik arasındaki boşluk olarak da tanımlanmaktadır. (Çam, 2007).

Öğrenci Doyumunu Etkileyen Faktörler

Öğrenci doyumunu etkileyen faktörlerin başında akıllara gelen ilk etken not durumları olsa da yapılan araştırmalar incelendiğinde daha pek çok etkenin bulunduğu görülmektedir. Eğitimin kalitesi, öğrenci beklentileri, öğrencilerle sınıf içi ve sınıf dışı iletişim, ders müfredatı, derslerde kullanılan kitap ve materyaller, öğretim elemanları ve diğer personellerin tutumları, arkadaş ilişkileri, sosyal faaliyetler, okul yönetiminin tutumları, okulun fiziki donanımı gibi etkenler öğrenci doyumunun belirlenmesinde etkili rol oynamaktadır. Araştırmada ölçüt alınan faktörler Şekil 1'deki gibi değerlendirilmiştir.



Şekil 3. Araştırmada Ölçüt Alınan Öğrenci Doyum Düzeylerini Etkileyen Faktörler

Her bir grupta incelenen alt değişkenler aşağıdaki gibidir:

Beklentiler (Aidiyet Duygusu) grubu altında,

- Okulun geleceğini önemseme,
- Okulun başarısı ile kendi başarısını özdeşleştirme,
- Bölümü ve okulu tercih etme noktasında hissedilen mutluluk derecesi,
- Bölümü ve okulu diğer okul ve bölümlerden üstün tutma,
- Okulun ve Bölümün iş hayatına hazırlayıp, hazırlamadığı,

Öğretim Elemanları ve Diğer Personel grubu altında,

- Öğretim elemanlarının gelişime açık yapıları,
- Öğretim elemanları ile ders içi ve dışı iletişim,
- Öğretim elemanlarının öğretim yöntem ve tekniklerindeki uygulamaları,
- Öğretim elemanlarına ulaşılabilirlik,
- Ölçme ve değerlendirmede öğretim elemanlarının tutumları,

Arkadaş İlişkileri ve Sosyal Faaliyetler grubu altında,

- Düzenlenen sosyal ve kültürel faaliyetlerin yeterliliği ve kapsamı,
- Öğrenci bilim, kültür ve sanat topluluklarının yeterliliği ve kapsamı,
- Okulda zaman geçirmekten hoşnut olma,
- Okuldaki arkadaşları ile okul dışında vakit geçirme isteği,
- Mezun olduktan sonra okul arkadaşlarıyla görüşmeye devam etme isteği,

Müfredat ve Dersler grubu altında,

- Müfredatın sürekli öğrenmeye açık düzenlenmesi,
- Ders içeriklerinin sürekli güncellenmesi,
- Derslerin ve içeriklerinin mesleki kariyer için fayda düzeyi,
- Derslerin ve içeriklerinin öğrenci etkileşimli olarak hazırlanması,
- Ders içeriklerinin sektör ihtiyaçlarına uygunluk düzeyi

Okulun Fiziki Donanımı grubu altında,

- Okulun güvenlik hizmetlerinin yeterlilik düzeyi,
- Kantin ve yemekhane hizmetlerinin yeterlilik düzeyi,
- Kütüphane ve laboratuvar olanaklarının sayı ve nitelik açısından yeterlilik düzeyi,
- Eğitim öğretimle ilgili gerekli donanım ve araçların yeterlilik düzeyi,
- Aranılan bilgiye erişim kolaylığı alt etkenleri incelenmiştir.

Yöntem

Bu bölümde araştırma modeline, araştırmanın evren ve örnekleme, verilerin toplanması ve verilerin analizi ile yorumuna yer verilmiştir.

Araştırma modeli, betimsel araştırmadır. Betimleme araştırmaları durumları, olayları, kişileri, grupları anlamaya ve anlatmaya çalışır. Araştırmada betimleme araştırmasının uygulanmasının sebebi araştırma amacına uygun olması, zaman ve maliyet bakımından ayrıca analizi ve yorumlanması açısından uygunluğudur.

Araştırmada veri toplama tekniği olarak anket-survey tekniği kullanılmıştır. Araştırmada konu ile ilgili daha önceden hazırlanmış yerli ve yabancı kaynaklara kütüphaneden, internet ortamından, yayınlanmış makale ve kitaplardan yararlanılmıştır.

Araştırmanın evrenini, Çorum ilindeki Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Önlisans Programında öğrenim gören öğrenciler oluşturmaktadır. Çorum ilinde Hitit Üniversitesi bünyesinde Çorum Meslek Yüksekokulu ve Osmancık Ömer Derindere Meslek Yüksekokulunda Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Programı bulunmakta olup, araştırma örnekleme bu iki programa kayıtlı öğrencilerin tamamını kapsamaktadır. Anketler ulaşılabilen 121 öğrenciye uygulanmış olup, anket sonuçları SPSS 17.0 programında analiz edilerek, tablolarla yorumlanmıştır.

Kişisel bilgilere ve araştırma sorularına ilksin frekans tabloları verilmiş, yorumlanmış, okul hakkındaki memnuniyet düzeyine göre doyum faktörleri arasındaki ilişki Anova Testi ile ölçülmüş, faktörler arasındaki ilişki düzeyini ölçmek için Korelasyon Analizi uygulanmış, cinsiyete göre farklılıkları tespit etmek için ise T Testi yapılmıştır.

Bulgular ve Yorum

Bu bölümde anketlerden elde edilen verilerin SPSS 17,0 programı ile analizi sonucunda elde edilen bulgular ve yorumlar yer almaktadır.

Kişisel Bilgilere İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

Tablo 19. Cinsiyete Göre Frekans Tablosu

Cinsiyet	Sayı	Yüzde
Bayan	65	53,7
Erkek	56	46,3
Toplam	121	100

Yapılan araştırmaya katılanların cinsiyetlerine göre dağılımı yukarıdaki tabloda sunulmuştur. Buna göre katılımcıların %53,7'lik kısmı bayanken, %46,3'i ise erkektir. Buna göre ankete katılan katılımcıların çoğunluğunu bayanların oluşturduğu görülmektedir.

Memnuniyet Düzeyine İlişkin Bulgular

Tablo 2. Memnuniyet Düzeyine Göre Frekans Tablosu

Memnuniyet Düzeyi	F	Yüzde
Zayıf	7	5,8
Ortanın Altı	15	12,4
Orta	57	47,1
Ortanın Üstü	28	23,1
İleri	14	11,6
Toplam	121	100

Yapılan araştırmaya katılanların memnuniyet düzeyine göre dağılımı yukarıdaki tabloda (Tablo: 2) sunulmuştur. Buna göre katılımcıların % 47,1 oranla büyük çoğunluğu okullarından memnuniyet düzeylerini "orta" olarak ifade ederken yaklaşık % 35'i ise "ortanın üstü" ve "ileri" olarak değerlendirmiştir.

Cinsiyete Göre Araştırma Bulguları

Tablo 3. Cinsiyete Göre T Testi Sonuçları

Kriter	Cinsiyet	N	\bar{X}	S	Sd	t	p																																																																																
Memnuniyet	E	56	3,30	1,205	119	,817	,416																																																																																
	K	65	3,15	,795				Beklentiler (Aidiyet duygusu) Bölüm Bazında	E	56	3,19	,792	119	,145	,855	K	65	3,16	,976	Beklentiler (Aidiyet duygusu) Okul Bazında	E	56	3,23	1,042	119	-,658	,512	K	65	3,34	,837	Öğretim Elemanları ve Diğer Personel Bölüm Bazında	E	56	3,15	,881	119	-,344	,731	K	65	3,21	,967	Öğretim Elemanları ve Diğer Personel Okul Bazında	E	56	3,09	1,046	119	-,885	,378	K	65	3,24	,896	Arkadaş İlişkileri ve Sosyal Çevre-Faaliyetler	E	56	2,97	1,010	119	-,949	,345	K	65	3,13	,885	Müfredat ve Dersler	E	56	3,09	1,049	119	-,851	,397	K	65	3,25	,965	Okulun Fiziki Donanımı	E	56	3,12	1,113	119	,044	,965
Beklentiler (Aidiyet duygusu) Bölüm Bazında	E	56	3,19	,792	119	,145	,855																																																																																
	K	65	3,16	,976				Beklentiler (Aidiyet duygusu) Okul Bazında	E	56	3,23	1,042	119	-,658	,512	K	65	3,34	,837	Öğretim Elemanları ve Diğer Personel Bölüm Bazında	E	56	3,15	,881	119	-,344	,731	K	65	3,21	,967	Öğretim Elemanları ve Diğer Personel Okul Bazında	E	56	3,09	1,046	119	-,885	,378	K	65	3,24	,896	Arkadaş İlişkileri ve Sosyal Çevre-Faaliyetler	E	56	2,97	1,010	119	-,949	,345	K	65	3,13	,885	Müfredat ve Dersler	E	56	3,09	1,049	119	-,851	,397	K	65	3,25	,965	Okulun Fiziki Donanımı	E	56	3,12	1,113	119	,044	,965	K	65	3,11	,891								
Beklentiler (Aidiyet duygusu) Okul Bazında	E	56	3,23	1,042	119	-,658	,512																																																																																
	K	65	3,34	,837				Öğretim Elemanları ve Diğer Personel Bölüm Bazında	E	56	3,15	,881	119	-,344	,731	K	65	3,21	,967	Öğretim Elemanları ve Diğer Personel Okul Bazında	E	56	3,09	1,046	119	-,885	,378	K	65	3,24	,896	Arkadaş İlişkileri ve Sosyal Çevre-Faaliyetler	E	56	2,97	1,010	119	-,949	,345	K	65	3,13	,885	Müfredat ve Dersler	E	56	3,09	1,049	119	-,851	,397	K	65	3,25	,965	Okulun Fiziki Donanımı	E	56	3,12	1,113	119	,044	,965	K	65	3,11	,891																				
Öğretim Elemanları ve Diğer Personel Bölüm Bazında	E	56	3,15	,881	119	-,344	,731																																																																																
	K	65	3,21	,967				Öğretim Elemanları ve Diğer Personel Okul Bazında	E	56	3,09	1,046	119	-,885	,378	K	65	3,24	,896	Arkadaş İlişkileri ve Sosyal Çevre-Faaliyetler	E	56	2,97	1,010	119	-,949	,345	K	65	3,13	,885	Müfredat ve Dersler	E	56	3,09	1,049	119	-,851	,397	K	65	3,25	,965	Okulun Fiziki Donanımı	E	56	3,12	1,113	119	,044	,965	K	65	3,11	,891																																
Öğretim Elemanları ve Diğer Personel Okul Bazında	E	56	3,09	1,046	119	-,885	,378																																																																																
	K	65	3,24	,896				Arkadaş İlişkileri ve Sosyal Çevre-Faaliyetler	E	56	2,97	1,010	119	-,949	,345	K	65	3,13	,885	Müfredat ve Dersler	E	56	3,09	1,049	119	-,851	,397	K	65	3,25	,965	Okulun Fiziki Donanımı	E	56	3,12	1,113	119	,044	,965	K	65	3,11	,891																																												
Arkadaş İlişkileri ve Sosyal Çevre-Faaliyetler	E	56	2,97	1,010	119	-,949	,345																																																																																
	K	65	3,13	,885				Müfredat ve Dersler	E	56	3,09	1,049	119	-,851	,397	K	65	3,25	,965	Okulun Fiziki Donanımı	E	56	3,12	1,113	119	,044	,965	K	65	3,11	,891																																																								
Müfredat ve Dersler	E	56	3,09	1,049	119	-,851	,397																																																																																
	K	65	3,25	,965				Okulun Fiziki Donanımı	E	56	3,12	1,113	119	,044	,965	K	65	3,11	,891																																																																				
Okulun Fiziki Donanımı	E	56	3,12	1,113	119	,044	,965																																																																																
	K	65	3,11	,891																																																																																			

Tablo 3’de görüldüğü gibi öğrencilerin okullarına ilişkin memnuniyet düzeylerinin cinsiyete göre farklılık gösterip göstermediği yapılan T Testi ile saptanmış, $t(119) = ,817$ $p >,05$ anlamlı bir farklılık bulunmamıştır.

Yine tablo 3’de görüldüğü üzere öğrenci doyum düzeylerini etkileyen faktörlerin cinsiyete göre değişip değişmediğini ölçmek için yapılan T Testi sonucuna göre “Beklentiler (Aidiyet duygusu) Bölüm Bazında” $t(119) = ,145$ $p >,05$ “Beklentiler (Aidiyet duygusu) Okul Bazında” , $t(119) = -,658$ $p >,05$ “Öğretim Elemanları ve Diğer Personel Bölüm Bazında” $t(119) = -,344$ $p >,05$ “Öğretim Elemanları ve Diğer Personel Okul Bazında” $t(119) = -,885$ $p >,05$ “Arkadaş İlişkileri ve Sosyal Çevre-Faaliyetler” $t(119) = -,949$ $p >,05$ “Müfredat ve Dersler” $t(119) = -,851$ $p >,05$ “Okulun Fiziki Donanımı” $t(119) = ,044$ $p >,05$ anlamlı bir farklılık bulunmamıştır.

Doyumu Belirleyen Faktörlere İlişkin Bilgiler

Tablo 4. Katılımcıların Doym Faktörlerine Göre Yanıtları

Sorular	Kesinlikle Katılmıyorum		Katılmıyorum		Biraz Katılıyorum		Katılıyorum		Kesinlikle Katılıyorum		\bar{X}	S
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
Aidiyet (Bölüm Bazında)												
Bölümüm hakkında kamuoyunda olumsuz bir haber yayımlandığında bu durumdan üzüntü duyarım.	23	19,0	14	11,6	19	15,7	31	25,6	34	28,1	3,32	1,473
Bölümümü tercih ettiğim için mutluyum.	16	13,2	23	19,0	34	28,1	27	22,3	21	17,4	3,12	1,279
Kendi değerlerim ile bölümümün değerlerinin örtüştüğünü düşünüyorum.	12	9,9	24	19,8	32	26,4	39	32,2	14	11,6	3,16	1,169
Bölümümü her zaman diğer bölümlere tercih ederim.	20	16,5	15	12,4	29	24,0	33	27,3	24	19,8	3,21	1,349
Bölümüne karşı aidiyet duygusu hissediyorum.	11	9,1	26	21,5	40	33,1	29	24,0	15	12,4	3,09	1,147
Aidiyet (Okul Bazında)												
Okulumun geleceğini önemsiyorum.	9	7,4	13	10,7	23	19,0	40	33,1	36	29,8	3,67	1,221
Okulumun başarısını kendi başarımlarım gibi görüyorum.	13	10,7	19	15,7	23	19,0	40	33,1	26	21,5	3,39	1,280
Kendimi okulumda ait hissediyorum.	13	10,7	22	18,2	33	27,3	37	30,6	16	13,2	3,17	1,195
Ders saatleri dışında okulumda zaman geçirmekten hoşlanıyorum.	26	21,5	16	13,2	30	24,8	24	19,8	25	20,7	3,05	1,425
Okulumun başarısı için çaba sarf ederim.	13	10,7	19	15,7	39	32,2	33	27,3	17	14,0	3,18	1,183
Öğretim Elemanları ve Diğer Personel												
(Bölüm Bazında)												
Bölümümün öğretim elemanları bölümde iş imkânlarıyla ilgili yeterli bilgiyi öğrencileriyle paylaşmaktadırlar.	18	14,9	13	10,7	28	23,1	37	30,6	25	20,7	3,31	1,323
Bölümümün öğretim elemanları bölümle ilgili yenilikleri takip ederek öğrencilerine sunar.	9	7,4	19	15,7	33	27,3	39	32,2	21	17,4	3,36	1,162
Bölümümün öğretim elemanları mesleğin gerektirdiği teorik ve pratik bilgi-beceriye	10	8,3	15	12,4	54	44,6	25	20,7	17	14,0	3,20	1,093

öğrencilerine kazandırır.

Bölümün öğretim elemanları öğrencilerini bölümle ilgili heyecanlandırır, motive eder. 7 5,8 25 20,7 43 35,5 31 25,6 15 12,4 3,18 1,080

İdari personel bölümle ilgili hizmeti yeterli düzeyde sunar. 18 14,9 30 24,8 34 28,1 26 21,5 13 10,7 2,88 1,219

Öğretim Elemanları ve Diğer Personel

(Okul Bazında)

Okulunun öğretim elemanları öğrencileriyle açık iletişim sağlar. 17 14,0 15 12,4 33 27,3 28 23,1 28,1 23,1 3,29 1,332

İdari personel öğrencilere karşı olumlu tutum ve davranışlar sergiler. 16 13,2 19 15,7 35 28,9 36 29,8 15 12,4 3,12 1,215

Öğretim elemanları öğrencilerin derslere aktif katılımını sağlayan yöntem ve teknikler kullanmaktadırlar. 17 14,0 19 15,7 41 33,9 33 27,3 11 9,1 3,02 1,169

Ders dışında öğretim elemanlarına kolaylıkla ulaşılabilir. 16 13,2 22 18,2 21 17,4 36 29,8 26 21,5 3,28 1,343

Ölçme ve değerlendirmede öğretim elemanları objektif davranmaktadır. 13 10,7 21 17,4 37 30,6 32 26,4 18 14,9 3,17 1,202

Arkadaş İlişkileri ve Sosyal Çevre-Faaliyetler

Öğrencilere yönelik yeterli sosyal ve kültürel faaliyetler düzenlenmektedir. 35 28,9 25 20,7 30 24,8 16 13,2 15 12,4 2,60 1,358

Yeterli düzeyde öğrenci bilim, kültür ve sanat toplulukları bulunmaktadır. 35 28,9 22 18,2 34 28,1 23 19,0 7 5,8 2,55 1,252

Mezun olduktan sonra okulundaki arkadaşlarımla görüşmeye devam ederim. 11 9,1 11 9,1 33 27,3 24 19,8 42 34,7 3,62 1,293

Okulundaki arkadaşlarıma rahatlıkla güvenirim. 20 16,5 14 11,6 42 34,7 25 20,7 20 16,5 3,09 1,285

Okul arkadaşlarımla okul dışında vakit geçirmekten hoşlanırım. 14 11,6 15 12,4 29 24,0 27 22,3 36 29,8 3,46 1,342

Müfredat ve Dersler

Bölümümüzün müfredatı sürekli öğrenmeye yöneltecek düzeydedir. 13 10,7 21 17,4 48 39,7 29 24,0 10 8,3 3,02 1,088

Bölümümüzün ders içerikleri öğretim elemanları tarafından sürekli yenilenir. 13 10,7 20 16,5 37 30,6 34 28,1 17 14,0 3,18 1,190

Bölümümüzde okutulan dersler meslek kariyerim için fayda yaratacaktır. 13 10,7 19 15,7 34 28,1 26 21,5 29 24,0 3,32 1,292

Bölümümüzün dersleri ve içerikleri öğrenci etkileşimli öğrenme yöntemlerine uygun olarak tasarlanmıştır. 14 11,6 18 14,9 47 38,8 24 19,8 18 14,9 3,12 1,185

Bölümümüzdeki müfredat ve ders içerikleri sektör ihtiyaçlarına uygun olarak 11 9,1 21 17,4 37 30,6 29 24,0 23 19,0 3,26 1,216 hazırlanmıştır.

Okulun Fiziki Donanımı

Okulumuzun güvenlik hizmetleri yeterli düzeydedir.	14	11,6	19	15,7	23	19,0	37	30,6	28	23,1	3,38	1,312
Kantin ve yemekhane hizmetleri yeterli düzeydedir.	21	17,4	17	14,0	40	33,1	21	17,4	22	18,2	3,05	1,322
Okulun kütüphane ve laboratuvar olanakları sayı ve nitelik açısından yeterli düzeydedir.	16	13,2	23	19,0	40	33,1	28	23,1	14	11,6	3,01	1,194
Bölümümüzle ilgili gerekli donanım ve araç-gereç mevcuttur.	14	11,6	28	23,1	34	28,1	27	22,3	18	14,9	3,06	1,234
Okulda ihtiyacı olan bilgiye kolaylıkla ulaşabilirim. (internet, basılı kaynaklar vb.)	19	15,7	15	12,4	37	30,6	34	28,1	16	13,2	3,11	1,250

Araştırmada Öğrenci doyumunu etkileyen faktörlerden beklentiler- aidiyet duygusu bölüm ve okul bazında ayrı başlıklar altında açıklanmıştır. Öğrencilerin bölümlerinden beklentileri ve ait olma durumlarını açıklayan maddelere bakıldığında ortalama değer 3 ve daha üzeridir. Böylece öğrencilerin bölümlerinden beklenti ve ait olma durumlarına ortalama olarak biraz katılıyorum ve katılıyorum cevaplarını verdikleri söylenebilir. Okul bazında beklentiler ve aidiyet duygusu başlığı altında öğrencilerin yanıtlarının ortalaması yine 3 puan ve daha üzeridir. Böylelikle öğrencilerin okullarından beklenti ve ait olma durumlarına ortalama olarak biraz katılıyorum ve katılıyorum yanıtlarını verdikleri görülmektedir.

Bölüm ve okul bazında öğretim elemanları ve diğer personelin tutumu öğrenci doyumunu etkileyen faktörler içinde değerlendirilmiştir. İdari personel bölümle ilgili yeterli düzeyde sunar, şeklinde ifade edilen maddeye öğrencilerin verdikleri ortalama değer 2,88 iken diğer maddelere verdikleri ortalama değerler 3 ve üzeridir. Buna göre öğrencilerin öğretim elemanları ve diğer personelin tutumları hakkındaki memnuniyetlerini biraz katılıyorum ve katılıyorum şeklinde ifade ettikleri görülmektedir.

Araştırmaya katılan öğrenciler arkadaş ilişkileri ve sosyal faaliyetler başlığı altında incelenen öğrenci doyumunu etkileyen faktörlerden Sosyal ve kültürel faaliyetlerin yeterlilik düzeyleri ve bilim, kültür ve sanat topluluklarından memnuniyet düzeylerine ilişkin verdikleri ifadeler ortalama 2,60 ve 2,80 iken, arkadaş ilişkileri ile ilgili maddelerde verdikleri ortalama puanlar 3 ve üzeridir. Bu durumda sosyal ve kültürel faaliyet ve topluluklar ile ilgili öğrencilerin beklentilerinin çok fazla karşılanmadığı, arkadaş ilişkilerinin kuvvetli olduğu söylenebilir.

Müfredat ve dersler öğrenci doyumunu etkileyen faktörlerin değerlendirilmesinde bir diğer başlık olarak özetlenmiştir. Öğrencilerin verdikleri yanıtlara bakıldığında maddelerde ortalama 3 ile 4 puan arasında değerlerin toplandığı gözlenmektedir. Bu durumda öğrenciler müfredat ve dersler ile ilgili maddelere biraz katılıyorum ve katılıyorum aralığında cevap vermişlerdir.

Okulun fiziki donanımı ile ilgili sorulan maddelere ilişkin öğrencilerin yanıtları 3 ile 4 puan aralığındadır. Öğrenciler güvenlik hizmetleri, yemekhane ve kantin hizmetleri, kütüphane hizmetleri, araç-gereç ve donanımların yeterlilik düzeylerinin ifade edildiği maddelere biraz katılıyorum ve katılıyorum maddeleri aralığında yanıt vermişlerdir.

Öğrenci Doyumunu Etkileyen Faktörler Arası İlişki

Tablo 5’de göre öğrenci doyumunu etkileyen etmenler arasında pozitif yönde ve anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir. Buna göre belirlenen faktörler arasında herhangi birinden duyulan doyum düzeyindeki artışın diğerlerinde de artışa yol açacağı söylenebilir. Değişkenler yüksek düzeyde, pozitif yönde birlikte değişmektedirler.

Tablo 5. Kriterler Arasında Korelasyon Analizi Sonuçları

	Aidiyet Bölüm Bazında	Aidiyet Okul Bazında	Öğretim Elemanları ve Diğer Personel Bölüm Bazında	Öğretim Elemanları ve Diğer Personel Okul Bazında	Arkadaş İlişkileri ve Sosyal Çevre - Faaliyetler	Müfredat ve Dersler	Okulun Fiziki Donanımı
Aidiyet Bölüm Bazında	1						
Aidiyet Okul Bazında	,286**	1					
Öğretim Elemanları ve Diğer Personel Bölüm Bazında	,384**	,397**	1				
Öğretim Elemanları ve Diğer Personel Okul Bazında	,285**	,500**	,678**	1			
Arkadaş İlişkileri ve Sosyal Çevre - Faaliyetler	,126**	,461**	,358**	,524**	1		
Müfredat ve Dersler	,257**	,462**	,598**	,634**	,574**	1	
Okulun Fiziki Donanımı	,200*	,181**	,454**	,567**	,607*	,587**	1

* p<.05 ** p<.01

Tablo 6. Genel Memnuniyet Düzeylerine Göre Öğrenci Doyumunu Belirleyen Faktörlerin Analizi

Kriter	Memnuniyet	\bar{X}	S	F	p
Beklentiler (Aidiyet duygusu) Bölüm Bazında	Zayıf	2,77	1,240	1,316	,268
	Ortanın Altı	3,17	,640		
	Orta	3,08	,891		
	Ortanın Üstü	3,47	,914		
	İleri	3,17	,851		
Beklentiler (Aidiyet duygusu) Okul Bazında	Zayıf	2,54	1,043	2,925	,024
	Ortanın Altı	3,01	,963		
	Orta	3,42	,845		
	Ortanın Üstü	3,13	,984		
	İleri	3,74	,864		
Öğretim Elemanları ve Diğer Personel Bölüm Bazında	Zayıf	2,34	,838	4,409	,002
	Ortanın Altı	2,65	,942		
	Orta	3,34	,864		
	Ortanın Üstü	3,15	,751		
	İleri	3,64	,1087		
Öğretim Elemanları ve Diğer Personel Okul Bazında	Zayıf	2,05	1,004	5,561	,000
	Ortanın Altı	2,58	,833		
	Orta	3,39	,898		
	Ortanın Üstü	3,17	,786		
	İleri	3,48	1,133		
Arkadaş İlişkileri ve Sosyal Çevre-Faaliyetler	Zayıf	2,22	1,104	3,556	,009
	Ortanın Altı	2,50	,982		
	Orta	3,17	,974		
	Ortanın Üstü	3,25	,665		
	İleri	3,06	,853		
Müfredat ve Dersler	Zayıf	2,02	1,191	4,277	,003

	Ortanın Altı	2,72	,900		
	Orta	3,31	1,011		
	Ortanın Üstü	3,25	,670		
	İleri	3,54	1,110		
	Zayıf	2,17	,926		
	Ortanın Altı	2,56	1,023		
Okulun Fiziki Donanımı	Orta	3,21	,867	4,471	,002
	Ortanın Üstü	3,51	,880		
	İleri	3,04	1,250		

Araştırmaya katılan öğrencilerin okullarından ve bölümlerinden memnuniyet düzeylerini ölçmeye ilişkin yöneltilen maddede Zayıf, Ortanın altı, Orta, Ortanın üstü ve ileri olmak üzere 5 düzey arasından birinin seçilmesi istenmiştir. Tablo 6'daki verilere bakıldığında bölüm bazındaki beklentiler ve aidiyet duygusu başlığı altındaki maddelerin ortalama puanlarında genel memnuniyet düzeyleri bakımından anlamlı bir fark bulunmadığı gözlenmektedir. $P>,05$. Başka bir deyişle öğrencilerin genel memnuniyet düzeylerine göre bölümleriyle ilgili beklentileri ve aitlik duygusu anlamlı bir şekilde değişmemektedir. Bölümleriyle ilgili aitlik duygusu ve beklentileri dışında kalan diğer faktörlerde durum aynı değildir. Okulları ile ilgili beklentileri ve aitlik duyguları, öğretim elemanları ve diğer personelin tutumları, arkadaş ilişkileri ve sosyal faaliyetler, müfredat ve dersler hakkındaki görüşleri ve okulun fiziki donanımı başlıklarına göre analiz sonuçlarında genel memnuniyet düzeyleri bakımından anlamlı bir fark olduğu görülmektedir.

Sonuçlar

Bu bölümde araştırma sonucunda elde edilen bulgulara dayanılarak varılan sonuçlara yer verilmektedir.

1. Ankete katılan katılımcıların çoğunluğunu bayanların oluşturduğu görülmektedir.
2. Katılımcıların % 47,1 oranla büyük çoğunluğu okullarından memnuniyet düzeylerini "orta" olarak ifade ederken yaklaşık % 35'i ise "ortanın üstü" ve "ileri" olarak değerlendirmiştir.
3. Öğrencilerin okullarına ilişkin genel memnuniyet düzeylerinin cinsiyete göre farklılık göstermediği sonucuna ulaşılmıştır.
4. Öğrenci doyum düzeylerini etkileyen faktörlerin ortalama puanları ile cinsiyet arasında ilişki saptanmamıştır. Yani cinsiyete göre öğrenci doyum düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.
5. Öğrencilerin okulları ile ilgili beklentileri ve aitlik duyguları, öğretim elemanları ve diğer personelin tutumları, arkadaş ilişkileri ve sosyal faaliyetler, müfredat ve dersler hakkındaki görüşleri ve okulun fiziki donanımı başlıklarına göre analiz sonuçlarında genel memnuniyet düzeyleri bakımından anlamlı bir fark olduğu görülmektedir. Buna göre genel memnuniyet düzeylerine göre öğrenci doyumunu belirleyen faktörler arasında ilişki vardır.
6. Öğrenci doyumunu etkileyen etmenler arasında pozitif yönde ve anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir.

Öneriler

Öğrenci doyumunu etkileyen faktörlerin başında akıllara gelen ilk etken not durumları olsa da yapılan araştırmalar incelendiğinde daha pek çok etkenin bulunduğu görülmektedir. Araştırma sonucunda Öğrencilerin okulları ile ilgili beklentileri ve aitlik duyguları, öğretim elemanları ve diğer personelin tutumları, arkadaş

ilişkileri ve sosyal faaliyetler, müfredat ve dersler hakkındaki görüşleri ve okulun fiziki donanımı başlıklarına göre analiz sonuçlarında genel memnuniyet düzeyleri bakımından anlamlı farklılığın gözlenmesi bu durumu açıklar niteliktedir. Yükseköğretim kurumları arasındaki artan rekabetçi yapı, kurum sayısındaki artış bu kurumları seçmede etkili olan faktörlerin iyi bilinmesini gerektirmektedir. Bu faktörlerin başında da öğrenci memnuniyeti gelmektedir. Öğrenci memnuniyetini belirleyen faktörlerin araştırılması kurumları yeni tercih edecek öğrenciler için hem de mevcut öğrencilerin sadakati için oldukça önemlidir. Öğrenci doyumunu etkileyen faktörlerin genel öğrenci memnuniyetleri arasındaki ilişkinin yanı sıra bu faktörlerin kendi aralarında da pozitif ve anlamlı yönde bir ilişkinin olduğu da araştırma sonuçlarında gözlenmiştir. Buradan ulaşılan sonuca göre bu faktörlerin birbirlerinden ayrılmadan birbirleriyle ilişkili olarak değerlendirilmesinin gerektiği ileride yapılacak araştırmalar için önerilebilir.

Kaynakça

Aldemir, C., Kuştepelı, Y. Ve Gülcan, Y. (2002). Yükseköğretim’de Öğrenci Doyumu: Kuramsal Bir Çerçeve ve Görgül Bir Araştırma. Süleyman Demirel Üniversitesi İ.İ.B.F Dergisi, 7(1), 99-114.

Çam, M. (2007). Ortaöğretim Kurumlarında Öğrenci Doyumu: Ankara Örneği. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.

Gülcan, Y., Aldemir, C., (2004). “The student satisfaction in Higher Education: A Turkish Case/Satisfaction des etudiants dans l’enseignement superieur en Turquie”, Higher Education Management and Policy/Politiques et gestion de l’ensiegnement Superieur, 16(1).

Kağıtçıbaşı, Ç. (1996). İnsan ve İnsanlar. 9. Basım. İstanbul: Evrim Basım Yayın Dağıtım.

Karcioğlu,F., Timuroğlu, M.K. ve Çınar, O. (2009). Örgütsel İletişim ve İş Tatmini İlişkisi-Bir Uygulama, İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi İşletme İktisadı Enstitüsü Dergisi - Yönetim Dergisi, 20(63), 59-76.

Özevren, M. (1997). Toplam Kalite Yönetimi. İstanbul: Alfa Basım Yayım Dağıtım.

Özevren, M. (2000). Toplam Kalite Yönetimi. 2. Baskı. İstanbul: Alfa Basım Dağıtım.

MOBBİNG (YILDIRMA) DAVRANIŞLARININ TIBBİ SEKRETERLERİN TÜKENMİŞLİĞİ ÜZERİNE ETKİSİ

Esin ÇAKIROĞLU¹, Dilaver TENGİLİMOĞLU²

Özet

Bu araştırma, mobbing davranışlarının tıbbi sekreterlerin tükenmişliği üzerine etkisini incelemek ve mobbing ile tükenmişlik değişkenlerinin bazı demografik özelliklere göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla gerçekleştirilmiştir. Araştırmanın evrenini Dokuz Eylül Üniversitesi Hastanesi poliklinik, klinik, laboratuvar ve anabilim dallarında görev yapan tıbbi sekreterler oluşturmaktadır. Araştırmaya katılan 119 sekreterden %88,2'si kadın, %36,1'i lisans eğitime sahiptir. Tıbbi sekreterlerin %42,1'i mobbing davranışına maruz kaldığı görülmektedir. Araştırma kapsamında alınan tıbbi sekreterlerin duygusal tükenme ortalama puanları 13,76, duyarsızlaşma ortalama puanı 4,93, düşük kişisel başarı hissi ortalama puanı 9,77 ile düşük seviyede olduğu görülmüştür. Araştırmadan elde edilen sonuçlara göre, tıbbi sekreterlerin mobbing davranışlarına çoğunluğunun 2 – 5 yıl maruz kaldığı ve hasta ve hasta yakınları tarafından mobbing uygulandığı görülmüştür. Araştırmada tıbbi sekreterlerin mobbing davranışlarına verdikleri tepkiler incelendiğinde çoğunluğu mobbing davranışını yapan veya yapanları, yönetime sözlü şikayet ettiği ve mobbing davranışları sonucunda işyerinde huzursuzluk yaşadığını ifade etmiştir. Araştırmada tıbbi sekreterlerin tükenmişlik düzeyi ve gelir düzeyi değişkeni, çalışma statüsü değişkeni, eğitim durumu değişkeni arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olup olmadığı incelenmiş ve aralarında anlamlı bir ilişki saptanmıştır.

Anahtar Kelime: mobbing, tükenmişlik, tıbbi sekreter.

EFFETS OF MOBBING (INTIMIDATION/TERRORIZATION) BEHAVIOURS OVER MEDICAL SECRETARIES BURNOUT SYNDROME

Abstract

This research was conducted to examine the effects of mobbing behaviors over burnout of medical secretaries and determine whether mobbing and burnout variables differ according to certain demographic characteristics. Sample group of the research is formed by the medical secretary staff, working at out-patient clinics, clinics, laboratories and departments of Dokuz Eylül University Hospital. 36.1% of the participants have university degrees and 88.2% of the sample group are women. The results of this search revealed that 42.1% of the medical secretaries are exposed to mobbing behaviors. Average scores for emotional burnout, insensitivity and low personal success feeling are 13.76, 4.93 and 9.77 respectively. The results indicate that the majority of the medical secretaries are exposed to mobbing behaviors from the patients and their relatives of patients with duration of 2-5 years. When the reactions of the medical secretaries to the mobbing behaviors are examined it is determined that the majority of the medical secretaries, made a complaint about the issue to Hospital Administration and many still experienced disturbance at the workplace due to mobbing behavior. Statistically significant relationship between the burnout level and income level, working status and education status of the medical secretaries was investigated. Statistically significant difference was determined when the correlation between burnout level and investigated.

Key Words: Mobbing, burnout, medical secretary.

¹ Dokuz Eylül Üniversitesi Tıp Fakültesi Dekanlık Özel Kalem, esin.cakiroglu@deu.edu.tr

² Prof.Dr., Gazi Üniversitesi İ.İ.B.F Sağlık Kurumları İşletmeciliği Bölümü, dilaver.tengilimoglu@gmail.com

Giriş

Yardımcı personelden, uzman hekime kadar uzanan sağlık örgütlerinde önemli noktalardan birinden yer alan tıbbi sekreterler, sağlık kuruluşlarında hasta – hasta yakını, hekim, hemşire ve diğer sağlık personeli arasında köprü görevi görmektedir. Hasta ve hasta yakınları sağlık hizmet almaya geldikleri sağlık örgütlerinde genellikle kaygılı, endişeli, sinirli, stres duygusu içerisindedirler. Hastaların ilk karşılaştığı kişi olan sekreterlerin çalışma motivasyonun ve iş verimliliğinin yüksek olabilmesi için uygun koşulların sağlanması onların aynı zamanda hastalarla ilişkilerini de olumlu yönde etkilemeyecektir. Sağlık kuruluşlarında sekreterlerin motivasyonunu olumsuz yönde etkileyen durumlardan biriside örgütte yaşadıkları mobbing ve tükenmişlik duygusudur. Yapılan çalışmalar (Tengilimoğlu ve Akdemir 2008) sağlık kuruluşlarında tıbbi sekreterlerin mobbinge uğrama risklerinin yüksek olduğu yönindedir. Ayrıca çalıştıkları kurumlarda hata ve yakınları, yöneticiler, hekimler, hemşireler, iş arkadaşları tarafından mobbinge maruz kalıp, başarısız olma, yıpranma, enerji ve güç kaybı gibi durumların sonucunda tükenmişlik durumu ile karşılaşmaktadırlar. Sekreterler üzerinde mobbing ve tükenmiş düzeylerini belirlemek amacıyla yapılmış çalışmalara sıklıkla rastlanırken bu ikisi arasında ilişkiyi belirlemeye yönelik çalışma sayısının az olduğu görülmektedir. Bu çalışmada mobbing ve tükenmişlik arasında bir ilişki olup olmadığı belirlenmeye çalışılmıştır. Çalışmada öncelikle bu iki kavram hakkında detaylı bilgi verilmiş ve daha sonra araştırmaya ait bulgulara yer verilmiştir.

Mobbing:

Son yıllarda yönetim psikolojisi ve endüstriyel psikoloji alanında araştırma yapan bilim insanları tarafından özellikle istifa ederek işyerinden ayrılan beyaz yakalı çalışanlar arasında, başlangıçta işyerinde rekabetin neden olduğu psikolojik baskılarla ortaya çıktığı düşünülen, ama varlığı ve boyutu daha önce bilinmeyen yeni bir işyerinden uzaklaşma durumu ve işyeri bağlantılı psikolojik bir problem saptanmış ve bu olgu “Psikolojik şiddet (mobbing)” olarak adlandırılmıştır (Tınaz, 2008).

Uluslararası Çalışma Örgütüne (ILO) göre mobbing; “birey veya grubu sabote etmek amacıyla yapılan, intikam duygusu, zalimce, kötü niyetli ve aşağılayıcı tavırlarla kendini gösteren davranış biçimi” şeklinde tanımlanmaktadır. Çalışanlardan birine karşı bir araya gelmekte ve kişiye karşı mobbing uygulanarak kişi psikolojik tacize maruz bırakılmaktadır. Mobbing bireyi sosyal açıdan izole eden sürekli negatif görüşler ya da eleştiriler, ofis dedikoduları ya da yanlış bilgilerin yayılımı gibi eylemleri kapsamaktadır (International Labour Organization, www.ilo.org).

İşyerinde psikolojik şiddet kavramı, ilk kez Alman çalışma psikologu Heinz Leymann tarafından 1980'li yılların sonunda tanımlanmıştır. Leymann, işyerinde psikolojik şiddeti birinin veya nadir olarak birkaç kişinin, bir veya daha fazla kişi (nadir olarak dört kişiden fazla) tarafından, her gün ve birkaç ay süre ile sistematik olarak duygusal yönden zarar verici davranışlara maruz bırakılması şeklinde tanımlamaktadır. (Leymann, 1996)

Leymann'a göre bireye yönelmiş olumsuz davranışların mobbing kapsamında değerlendirilebilmesi için “haftada en az bir kez gerçekleşmesi” “en az 6 ay boyunca süregelmesi”, “belirli bir hedefe yönelik olması” ve “mobbing davranışına maruz kalan mağdurun durumla baş etmekte zorlanıyor olması” gerekmektedir (Solmuş, 2005: 2). Konuyla ilgili yapılan araştırmalarda en kısa mobbing süresinin 6 ay; genelde ortalama uygulama süresinin 15 ay; sürecin kalıcı ağır etkilerinin ortaya çıktığı ana dönemin ise, 29-46 ay olduğu saptanmıştır (Tınaz, 2008)..

Mobbingin Davranışsal Belirtileri:

Mobbingin davranışsal belirtilerden bazıları aşağıda kısaca sıralanmıştır.

- Telefon, bilgisayar ve lamba gibi işyerinde bulunan kişiye ait eşyalar, birden bire kaybolur veya bozulur. Yerine yenileri konulamaz.
- Çalışma arkadaşlarıyla aralarında çıkan tartışmalar, her zamankinden çok daha fazla olmaya başlar.

- Kişinin sigara kokusu ve dumandan çok rahatsız olduğunu bile bile yanındaki masaya çok sigara içen biri yerleştirilir.
- Kişi, başkalarının ofisine girdiğinde konuşma hemen kesilir, konu değiştirilir.
- Kişi, işle ilgili önemli gelişmeler ve haberlerin dışında bırakılır.
- Kişinin arkasından çeşitli söylentiler çıkarılır; kulaktan kulağa fısıltılar yayılır.
- Kendisine yetenek ve becerilerinin çok altına veya uzmanlık alanına girmeyen işler verilir.
- Birey, her yaptığı işin ince ince gözlendiğini hisseder.
- İşe geliş gidiş saatleri, telefon konuşmaları, çay ya da kahve molasında geçirdiği zaman ayrıntılarıyla kontrol edilmektedir.
- Birey, diğerleri tarafından sürekli eleştirilir veya küçümsenir.
- Birey, sözlü veya yazılı soru ve taleplerine yanıt alamaz.
- Birey, üstleri veya iş arkadaşları tarafından kontrol dışı tepki göstermeye kışkırtılır.
- Birey, şirketin özel kutlamaları veya diğer sosyal etkinliklerine kasıtlı olarak çağırılmaz.
- Bireyin dış görünüşü veya giyim tarzıyla alay edilir.
- Bireyin işle ilgili tüm önerileri reddedilir.
- Kendisinden daha alt düzeydeki görevlerde çalışanlardan daha düşük ücret alır.

Her mobbing olgusunda bu davranışsal belirtilerin hepsinin bulunması şart değildir. Ancak bu davranışlarını kasıtlı ve sürekli olarak tekrarlanması, mobbingin ortaya çıkmasına ve sonuç olarak bireyin iş yaşamından uzaklaşmasına neden olur. Bu listede bulunan davranışlardan herhangi biri, bir birey için problem oluştururken bir başka birey için hiçbir sorun oluşturmayabilir. Eğer kişi bu davranışlardan rahatsız olduğunu ve zarar gördüğünü düşünürse davranış, problem niteliğini alır ve mobbing davranışı haline gelir (Hockley, 2004'den aktaran: Tınaz, 2006). Mobbingin davranışsal belirtilerinin yanı sıra bir işyerinde mobbingin varlığına işaret eden bir takım fizyolojik belirtiler de bireylerde gözlemlenebilir. Bu belirtiler aşağıda sıralanmıştır.

Mobbingin Fizyolojik Belirtileri:

- Beyinle ilgili: Sıkıntı, panik atak, depresyon, yarı baş ağrısı, baş dönmesi, hafıza kaybı, dikkati toparlayamama ve uykusuzluk.
- Deriyle ilgili: Kaşınma, kızarma, pullanma veya döküntü gibi deri hastalıkları.
- Gözlerle ilgili: Ansızın göz kararması, görmede bulanıklık.
- Boyun ve sırtla ilgili: Boyun kaslarında ve sırtta ağrı.
- Kalple ilgili: Hızlı ve düzensiz çarpıntılar, kalp krizi.
- Eklemle ilgili: Titreme, terleme, bacaklarda halsizlik hissetme, kas ağrıları.
- Sindirim sistemiyle ilgili: Yanma, ekşime, hazım zorluğu gibi mide rahatsızlıkları, ülser.
- Solunum sistemiyle ilgili: Nefessiz kalma, nefes alamama gibi solunum sorunları.
- Bağışıklık sistemiyle ilgili: Organizmanın savunma yapılarında zayıflama, hastalıklara çok çabuk yakalanabilme.

Dr. Heinz Leymann, 45 ayrı mobbing davranışı belirlemiş ve bunları davranışın özelliğine göre 5 grupta toplamıştır. (Davenport vd., 2003, s. 18 – 19)

I. Grup : Mağdurun Kendini Göstermesini ve İletişim Oluşumunu Etkilemek

II. Grup : Sosyal İlişkilere Saldırıları

III. Grup : İtibara Saldırıları

IV. Grup : Kişinin Yaşam Kalitesi ve Mesleki Durumuna Saldırıları

V. Grup : Kişinin Sağlığına Doğrudan Saldırıları

Mobbing Türleri:

- Mobbing süreci içerisinde öncelikle mobbingci ve mobbing kurbanı olmak üzere iki kişinin bulunduğu varsayılırsa, bu iki kişi arasındaki ilişki, sürecin, üç farklı şekilde akışını olası kılar.
- Yukarıdan aşağıya doğru mobbing (dikey mobbing): Mobbing yapan kişi, kurbanı göre daha üst konumdadır. Bir yönetici, bir bölüm yetkilisi, daha üst görevde bir çalışan veya daha yaşlı bir iş arkadaşı olabilir.
- Eşdeğerler arasında mobbing (yatay mobbing): Mobbingci ve kurban, benzer görevlerde ve benzer olanaklara sahip aynı konumdaki iki iş arkadaşıdır.
- Aşağıdan yukarıya doğru mobbing: Mobbingci, kurbanı göre daha alt konumdadır.

Mobbingin Sonuçları:

Mobbingin örgüte maliyeti yüksek olabilir. Güvensizliğin, düşük moralin ve hastalıklı bir şirket kültürünün bir şirketin ürün veya hizmet üretip satma kapasitesi üzerinde çok önemli etkisi vardır. Yüksek personel hareketi, yeniden istihdam ve kaybedilen deneyimleri kazanabilmek için yeniden eğitim verilmesi nedeniyle masraflar birikir. Son olarak avukat, mahkeme ve tazminat giderleri oldukça ağırdır. Fakat bunların hepsinden daha önemlisi, sağlıklı ve insancıl bir işyeri değerinin kaybıdır (Davenport vd., 2003, s. 127, Mansur, 2008, s. 62).

Sekreterlerin verimliliğini ve sağlığını olumsuz yönde etkileyen bir diğer olgu da tükenmişlik duygusudur. Tükenmişlik ile ilgili temel bilgiler aşağıda verilmeye çalışılmıştır.

Tükenmişlik:

Modern zamanların en önemli fenomenlerinden biri olarak bilinen tükenmişliğin “Mesleki bir tehlike” olarak ilk klinik tanımlamalarında biri, 1974 yılında, Freudenberger (1974, 1975) tarafından yapılmıştır. Freudenberger (1974: 159) tükenmişliği; “Başarısız olma, yıpranma, enerji ve güç kaybı veya karşılanamayan istekler sonucu bireyin iç kaynaklarında tükenme durumu” şeklinde ifade etmiştir. (Budak vd., s.96)

İlk olarak Freudenberger tarafından, gönüllü sağlık personelinde görülen “enerji, güç veya kaynaklar üzerindeki aşırı taleplerden dolayı başarısız olmak, yıpranmak ve yorulup tükenmeye başlamak” şeklinde ortaya atılan tükenmişlik kavramı, insanlarla birebir ilişki kurmayı gerektiren mesleklerde daha sık karşılaşılan bir olgudur. (Maslach vd.)

Tükenmişliğin kabul edilmiş tek bir tanımı bulunmamaktadır. Çeşitli yazarlarca tanımı yapılan tükenmişlik; fiziksel ve zihinsel güçlerde bir bitkinlik, yorgunluk (Freudenberger, 1980, Lamb, 1979), ruhsal bir çöküntü (Storlie, 1979), pozitif enerji kaybı, esneklik ve kuvvette bir azalma (Seiderman, 1978), çalışmanın anlamını kaybettiren etki (Berkeley Planning Associates, 1977), insan ilişkilerindeki becerilerin neselleşmesi (Karger, 1981), ekolojik fonksiyon bozukluğu (Carroll ve White, 1981) bezginlik, bıkkınlık (Pines ve Kafry, 1978) ve duygusal, fiziksel ve davranışsal bitkinlik ve sinizm (Maslach ve Jackson, 1981) olarak ifade edilmiştir. (Tunç, 2008, s.7)

Daha sonraki yıllarda Maslach ve Jackson tükenmişliği duygusal tükenme (emotional exhaustion), duyarsızlaşma (depersonalization) ve kişisel başarı duygusunda azalma olmak üzere üç temel etmeni kullanarak tanımlamıştır (Maslach ve Jackson 1981) Duygusal tükenme kişinin ruhen yıpranma duygusu yaşamamasını ifade ederken, duyarsızlaşma kişinin hizmet ettiği veya birlikte çalıştığı kişilere karşı olumsuz, katı ve anlayışsız olmasını ifade etmektedir. Kişisel başarı duygusunda veya beceride azalma ise kişinin yeterlilik ve başarıya ulaşma duygusunda azalmayı göstermektedir. (Maslach ve Jackson,1981, Akbolat vd., 2010, s.42)

Sağlık sektöründe hizmet verenler iş yoğunluğu, hastanın sorumluluğu, hastalara ve hasta yakınlarına verilen hizmetler nedeniyle tükenmişliği oldukça yoğun bir biçimde yaşamaktadırlar. Tükenmişlik içsel ve dışsal

pek çok faktörden etkilense de temelde bireyin hissettiği ve algıladığı bir durumu ifade etmektedir (Arı ve Tunçay, 2010).

Tükenmişliğin Evreleri:

Tükenme dört evre ile tanımlanmıştır. Bu evrelendirme tükenmeyi anlamayı kolaylaştıran bir bakış açısı sağlamaktadır. Ancak aslında tükenme kişinin bir evreden diğerine geçtiği kesikli bir süreç değil, sürekli bir olgudur.

I. Evre: Şevk ve Çoşku Evresi (Enthusiasm): Bu evrede yüksek bir umutluluk, enerjide artma ve gerçekçi olmayan boyutlara varan mesleki beklentiler sergilenmektedir. Kişi için mesleği her şeyin önündedir, uykusuzluğa, gergin çalışma ortamlarına, kendine ve yaşamın diğer yönlerine zamanını ve enerjisini ayıramayaşına karşı üstün bir uyum sağlama çabasındadır.

II. Evre: Durağanlaşma Evresi (Stagnation): Bu evrede artık istek ve umutlulukta bir azalma olur. Mesleğini uygularken karşılaştığı güçlüklerden, daha önce umursamadığı yada yadsıdığı bazı noktolardan giderek rahatsız olmaya başlamıştır. Sorgulamaya başlanan "işten başka bir şey yapmıyor olmak"tır. Zira, mesleği kuramsal ve pratik tüm yönleri ile kişinin varoluşunu tamamen dolduramamıştır.

III. Evre: Engellenme Evresi (Frustration): Başka insanlara yardım ve hizmet etmek için çalışmaya başlamış olan kişi, insanları, sistemi, olumsuz çalışma koşullarını değiştirmenin ne kadar zor olduğunu anlar. Yoğun bir engellenmişlik duygusu yaşar. Bu noktoda 3 yoldan biri seçilmektedir. Bunlar; adaptif savunma ve başa çıkma stratejilerini harekete geçirme, maladaptif savunmalar ve başa çıkma stratejileri tükenmişliği ilerletme, durumdan kendini çekme veya kaçınmadır.

IV. Evre: Umursamazlık Evresi (Apathy): Bu evrede, çok derin duygusal kopma yada kısırlaşma, derin inançsızlık ve umutsuzluk gözlenmektedir. Mesleğini ekonomik ve sosyal güvence için sürdürmekte, ondan zevk almamaktadır. Böyle bir durumda iş yaşamı kişi için bir doyum ve kendini gerçekleştirme alanı olmaktan çok uzak, kişiye ancak sıkıntı ve mutsuzluk veren bir alan olacaktır.

Tükenmişliğin Nedenleri:

İnsanlara doğrudan hizmet veren ve bu hizmeti sunarken insanlarla yüz yüze ilişki içinde olunan mesleklerde, hizmet sunan kişiden kendini yaptığı işe tümüyle vermesi, hizmet verdiği kişilere zaman ayırması ve yoğun bir ilgi göstermesi beklenir. Ancak hizmet alan kişilerin beklentilerinin karşılanması çoğu zaman mümkün olmamaktadır. Bu beklentileri karşılayamamak hizmet veren profesyonelin engellenme ve hayal kırıklığı yaşamasına neden olmaktadır. Bireyin sahip olduğu güç, enerji ve kaynaklarından yararlanmak için aşırı talep olduğunda birey yorulabilir. Bu durum tükenmişliğin gelişmesinde önemli bir etken olarak kabul edilmektedir. Bu duruma ayrıca, profesyonelin mesleki açıdan yetersiz donanımı, tecrübesizliği, hizmet vermek durumunda olduğu birey sayısının fazla olması, düşük ücret, uzun çalışma saatleri gibi olumsuz etkenler de eklenebilir. Bu durumda tükenmişliğin ortaya çıkması kaçınılmaz olmaktadır. (Sönmez, 2006, s.13)

Tükenmişliğin Belirtileri:

Tükenmişlik, fiziksel, davranışsal ve psikolojik bulgu ve belirtiler içermektedir. Verilen hizmetin nitelik ve niceliğinde bozulmalara sebebiyet verebilen tükenmişlik, hizmeti sunan işgörenlerin sağlığını da olumsuz etkileyebilmektedir.(Dönmez, 2006, s. 15 - 18)

Fiziksel Belirtiler:

- Yorgunluk, bitkinlik hissi,
- Kolay geçmeyen soğuk algınlığı ve gripler,
- Sık baş ağrıları,

- Gastrointestinal bozukluklar,
- Uykusuzluk ya da normalden fazla uyuma
- Kilo kaybı,
- Genel vücut ağrıları,
- Yüksek kolesterol,
- Solunum güçlüğü ve takipne

Davranışsal belirtiler:

- Çabuk öfkelenme, ani irritasyon ve engellenme belirtileri,
- İşe gitmeyi istememe, sık sık işi bırakmayı düşünme,
- Alınganlık, yeterince takdir edilmediğini düşünme,
- Bir çok konuyu şüphe ve endişeyle karşılama,
- Özsaygı ve özgüvende azalma,
- Başarısızlık hissi,
- Benlik imajının negatif bir biçimde değişmeye başlaması,
- Teslimiyetçilik, suçluluk, içlermişlik duyguları hissetme,
- Hevesinin kırılması, kolay ağlama, konsantrasyon güçlüğü,
- İzolasyon, içe kapanma,
- Kendi kendine zihinsel uğraş içinde olma,
- Değişime direnç gösterme
- Aile içi çatışmalar, aile ve arkadaşlardan uzaklaşma,
- İlaç (özellikle trankilizan), alkol, sigara kullanımına eğilim ya da artış,
- Rol çatışması, görev kuralları ve kurullarla ilgili karışıklık,
- Bazı şeyleri erteleme ya da sürüncemede bırakma,
- Çalışmaya yönelmede direnç,
- Hizmet verilen kişilere tek tip davranma, küçümseme ve alay etme,
- Hizmet verilen kişilere karşı pozitif duyguların kaybı,
- Hizmet verilen kişilerle ilişkiyi en aza indirmeye,
- İş arkadaşlarıyla iş konusunda tartışmaktan kaçınma, alaycı ve suçlayıcı olma,
- İş doyumsuzluğu, işe geç gelme veya gelmeme,
- Yönetici ve idarecilere karşı kızgınlık duygusu, onların kendilerini anlamadıkların ve desteklemediklerini düşünme,
- Kuruma yönelik ilginin kaybı,
- Zaman zaman bilişsel becerilerde azalma,
- Kronik bir sinirlilik hali,
- Hayal kırıklığı, çökkün duygu durum,
- Anksiyete
- Apati, boşluk ve anlamsızlık hissi,
- İşin ahlaki ve etik yönüne önem vermeme,
- Savunmacılık ve eleştiriye aşırı duyarlılık,
- Karar vermede yetersizlik,
- Kendine ve işteki mekanına bakımında azalma,
- İşle ilgilenmek yerine başka şeylerle ilgilenme.

Tükenmişliğin Sonuçları:

Tükenmişlik sonucunda hem çalışılan kurum, hem de tükenmişliği yaşayan bireyler zarar görmektedir. Bu durumdan, hizmet alan bireylerin de etkilenmesi kaçınılmazdır. Çünkü tükenmişlik sunulan hizmetin kalitesini de doğrudan etkilemektedir. (Sönmez, 2006, s. 18)

Meslektaşlarla, hizmet verilen kişilerle, arkadaşlarla ve aile bireyleriyle ilişkiler tükenmişliğin etkilediği bir başka alan olarak ortaya çıkmaktadır. Tükenmişlik düzeyi arttıkça içe kapanma, sabırsızlık, huysuzluk, hoşgörüsüzlük eğilimleri artmakta ve iş ortamından uzaklaşmak için yemek ve dinlenme aralarını uzatma girişimlerine rastlamaktadır. Mesleki kimlikle ailede üstlenilen roller arasında ayırım yapma gücünü çeken çalışanlar, aile bireyleriyle ilişkilerinde müşterilerine davrandıkları gibi hareket etmektedir. Böylece hem iş hem de aile çevresinde ilişkiler giderek bozulmaktadır. (Torun, 1995, s. 26)

Tükenme ciddi bireysel ve kurumsal sorunlara yol açmaktadır. Yoğun bir tükenme durumu bireyde psikosomatik bozukluklara, evlilik, aile yaşantısında sorunlara, uykusuzluk, alkol ve madde kullanımı (sağlık çalışanlarında bu oranın son yıllarda artması da diğer önemli noktadır) neden olabilmektedir. Kurumsal açıdan ise tükenme, görevlilerin işe geç gelmesi, erken ayrılması, işi bırakması, sık sık rapor alması, işte yeniliklerin, yapıcı eleştirilerin, üretkenliğin ve yaratıcı girişimlerin kısırlığı gibi sorunlarla kendini göstermektedir. (Arslan H., ve ark. 1996; Çam O. 1992; Ergin C, 1992; Sayıl vd.)

Yöntem

Araştırmanın Amacı:

Bu araştırma, mobbing davranışlarının tıbbi sekreterlerin tükenmişliği üzerine etkisini incelemek ve mobbing ve tükenmişlik değişkenlerinin bazı demografik özelliklere göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla gerçekleştirildi.

Evren ve Örneklem

Araştırmanın evrenini Dokuz Eylül Üniversitesi Hastanesinde çalışan tıbbi sekreterler oluşturmaktadır. Araştırma 10 Nisan – 07 Mayıs 2012 tarihleri arasında gerçekleştirilmiş olup, bu tarihler arasında hastanede 167 tıbbi sekreter çalışmaktadır. Araştırma için örneklem seçilmemiş, tüm tıbbi sekreterlere ulaşılmaya çalışılmıştır. Ancak, 119 kişi anket doldurmayı kabul etmiştir.

Veri Toplama Aracı

Araştırmada veri toplama aracı olarak anket formu kullanılmıştır. Anket soruları literatür araştırması sonucunda, Türkiye’de geçerlilik ve güvenilirlik çalışması Ergin (1993) tarafından yapılan, her birinde beş basamaklı yanıt seçenekleri olan 22 sorudan oluşan Maslach Tükenmişlik Ölçeği (MTÖ) ve mobbing düzeylerini ölçmeye yönelik olarak ise, Leymann’ın Psikolojik Terör Envanteri Envanteri (Leyman Inventory of Psychological Terror) kullanılarak hazırlanmıştır.

Anketin uygulanmasından elde edilen veriler bilgisayar ortamına aktarılmış ve SPSS 15.0 (Statistical Program for Social Sciences) paket programı kullanılarak analiz edilmiştir. Analiz yöntemi olarak T Testi, Varyans Analizi, Kruskal Wallis ve Kendal Korelasyon yöntemleri kullanılmıştır.

Bulgular

Araştırmaya katılan tıbbi sekreterlerin mobbing ve tükenmişlik ile ilgili sorulara verdikleri yanıtlar aşağıda tablo halinde verilmiştir.

Tablo 1: Katılımcıların Demografik Özelliklerinin Yüzdesel Dağılımı

DEMOGRAFİK BİLGİLER	Sayı	%
Cinsiyet		
Erkek	14	11,8
Kadın	105	88,2
Yaş		
21 - 25	16	13,4
26 – 30	15	12,6
31 – 40	69	58,0
41 ve üzeri	19	16,0
Medeni Durum		
Evli	81	68,1
Bekar	28	23,5
Boşanmış	10	8,4
Çocuk Sayısı		
1	44	37,0
2	28	23,5
Eğitim durumu		
Lise	28	23,5
Ticaret Lisesi	7	5,9
Sağlık Melsek Lisesi	1	0,8
Tıbbi Dökümantasyon ve Sekr. Prog.(ön lisans)	14	11,8
Büro Yönetimi ve Sekreterlik (ön lisans)	7	5,9
Lisans	43	36,1
Diğer	19	16,0
Toplam çalışma süresi (yıl)		
5 yıldan az	15	12,6
5 – 9 yıl	28	23,5
10 -14 yıl	30	25,2

15 – 19 yıl	29	24,4
20 yıl ve üzeri	17	14,3
Meslek Seçimi		
İsteyerek	55	46,2
Tesadüfen	46	38,7
Mecburiyet	14	11,8
Diğer	4	3,4
Şu anda çalıştığı işyerindeki görev süresi (yıl)		
5 yıldan az	33	27,7
5 – 9	27	22,7
10 – 14	36	30,3
15 – 19	14	11,8
19 yıl üzeri	9	7,6
Çalışma statüsü		
Memur	81	68,1
4B Sözleşmeli	3	2,5
Şirket elemanı	35	29,4
Departman		
Klinik Sekreterliği	26	21,8
Poliklinik Sekreterliği	38	31,9
Laboratuar Sekreterliği	8	6,7
Diğer Büro Sekreterliği	47	39,5
Aylık gelir (TL)		
1000'den az	34	28,6
1000 – 1500	57	47,9
1501 – 2000	25	21,0
2000 üzeri	3	2,5

*Eğitim Durumunda diğer; ortaokul ve diğer meslek liselerini (ticaret ve sağlık meslek liseleri dışındaki) kapsamaktadır.

Araştırmaya katılan çalışanların % 88,2'si kadın, %11,8'i erkektir. Medeni durumları incelendiğinde %68,1 evli, %25,5 bekar. Katılımcıların % 58'inin 31 – 40 yaş arasında olup, %37'si 1 çocuk sahibidir. Katılımcıların %36'sı Lisans, %23'ü Lise mezunudur. %25,2'sinin toplam çalışma süreleri 10 – 14 yıldır. Meslek seçimleri incelendiğinde %46,2'si mesleği isteyerek seçmiştir. % 68,1'i memur statüsünde görev yapmaktadır ve %47,9'unun aylık geliri 1000 – 1500 TL. arasındadır.

Tablo 2: Mobbinge Maruz Kalma Süreleri Sayı ve Yüzde Dağılımları

Mobbinge Maruz Kalma Süreleri	Sayı	%
6 aydan az	13	10,9
6 ay – 1 yıl	3	2,5
2 – 5 yıl	17	14,3
6 – 10 yıl	8	6,7
11 yıl ve üzeri	9	7,6
Maruz kalmadım	69	57,9
Toplam	119	100,0

Tablo 2 incelendiğinde araştırmaya katılan çalışanların %14,3'ü 2 – 5 yıl, %10,9'u 6 aydan az, %7,6'sı 11 yıl ve üzeri, %6,7'si 6 – 10 yıl, %2,5'i 6 ay – 1 yıl süre ile mobbinge maruz kaldıkları görülmektedir.

Tablo 3: Tıbbi Sekreterlerin Mobbing İfadelerine Vermiş Oldukları Cevapların Yüzde Dağılımları ve Aritmetik Ortalama ile Standart Sapma Değerleri

Mobbing Davranışları	Sayı	Minimum	Maximum	Ortalama	±Standart Sapma
Mağdurun kendini göstermesi ve iletişim oluşumunu etkilemek	119	0,89	4,78	1,57	0,59
Sosyal ilişkilerine Saldırıları	119	1	2,8	1,19	0,31
İtibara Saldırıları	119	0,87	2,87	1,11	0,28
Kişinin yaşam kalitesi ve mesleki durumlarına saldırılar	119	0,8	4,4	1,31	0,57
Kişinin sağlığına doğrudan saldırılar	119	0,8	3	1,03	0,22

Mobbinge ait davranışlara katılım derecelerini belirlemek üzere 5'li Likert ölçeği kullanılmıştır. Buna göre ifadeler "Hiç(1)", "Nadiren(2)", "Bazen(3)", "Sık sık(4)", "Çok Sık(5)" olarak ölçeklendirilmiştir.

Tablo 4 Mobbing Davranışının Kimler Tarafından Uygulandığının Sayı ve Yüzde Dağılımları

Mobbing Uygulayanlar	Sayı	%
Yöneticiler	14	11,8
İş Arkadaşları	9	7,6
Astlar	3	2,5
Hasta ve Hasta Yakınları	21	17,6
Diğer	11	9,2

Araştırmaya katılan çalışanların %17,6'sına hasta ve hasta yakınları, %11,8'ine yöneticileri, %9,2'sine diğer kişiler, %7,6'sına iş arkadaşları ve %2,5'ine astları tarafından mobbing davranışı uygulandığı görülmektedir.

Tablo 5: Mobbinge Maruz Kalan Tıbbi Sekreterlerin Verdikleri Tepkilere Ait Sayı ve Yüzde Dağılımları

Tepkiler	Hayır		Evet	
	Sayı	%	Sayı	%
Davranışı yapanı veya yapanları				
sözlü olarak yönetime şikayet ettim	98	82,4	21	17,6
Davranışı yapanı veya yapanları,				
yazılı olarak yönetime şikayet ettim	113	95,0	6	5,0
Davranışı yapanı veya yapanları,				
yargı yoluyla şikayet ettim	118	99,2	1	0,8
Davranışı yapan veya yapanlara,				
aynı davranışlarla karşılık verdim	111	93,3	8	6,7
Görev yerimin değiştirilmesini talep ettim	107	89,9	12	10,1
Bana inanmayacakaları için,				
sessiz kaldım	110	99,2	9	7,6
İşimden ayrıldım	118	99,2	1	0,8

Araştırmaya katılan, tıbbi sekreterlerin %17,6 davranışı yapan veya yapanları sözlü olarak yönetime şikayet ettiğini, %10,1'inin görev yerinin değiştirilmesini talep ettiğini, %7,6'sının kendisine inanmayacakları için sessiz kaldığını belirtirken, davranışı yapan veya yapanlara aynı şekilde karşılık verenlerin %6,7, davranışı yapan veya yapanları, yazılı olarak yönetime şikayet edenlerin %5 olduğu görülmektedir. Davranışı yapan veya yapanları, yargı yoluyla şikayet eden ve işinden ayrılanlar ise %0,8'dir.

Tablo 6: Mobbingin Mağdur Üzerindeki Etkilerine İlişkin Sayı ve Yüzdelerin Dağılımı

Mobbingin Mağdur Üzerindeki Etkileri	Hayır		Evet	
	Sayı	%	Sayı	%
İşyerimde kendimi yalnız hissettim	109	91,6	10	8,4
İşyerimde işlerime yoğunlaşma güçlüğü yaşadım.	105	88,2	14	11,8
Sabahları işe gitmek istemedim	104	87,4	15	12,6
Kendimi tükenmiş hissetmeme sebep Oldu	105	88,2	14	11,8
Uyku bozukluğu yaşamama sebep oldu	108	90,8	11	9,2
İşyerimde huzursuzluk yaşamama sebep Oldu	98	82,4	21	17,6
İşyerinde yoğun kaygı duygusu yaşamama Sebep oldu	106	89,1	13	10,9
Baş ve mide ağrısı gibi fiziksel sorunlar Yaşamama sebep oldu	101	84,9	18	15,1
Sürekli yorgunluk hissetmeme sebep oldu	106	89,1	13	10,9
İşimden ayrılmayı düşünmeme sebep oldu	103	86,6	16	13,4

Araştırmaya katılan katılımcıların, mobbingin mağdur üzerindeki etkileri incelendiğinde, mağdurların %17,6'sının işyerinde huzursuzluk yaşamasına, %15,1 baş ve mide ağrısı gibi fiziksel sorunlar yaşamalarına, %13,4'ünün işinden ayrılmayı düşünmesine, %12,6'sının sabahları işe gitmek istemediği, %11,8 işyerinde işlerine yoğunlaşma güçlüğü yaşadığı ve kendini tükenmiş hissetmesine, %10,9'unun işyerinde yoğun kaygı duygusu yaşamasına ve sürekli yorgunluk hissetmesine, %9,2'sinin uyku bozukluğu yaşamasına ve %8,4'ünün işyerinde kendini yalnız hissetmesine sebep olduğu görülmektedir.

Tablo 7: Tıbbi Sekreterlerin Mobbinge Maruz Kalmalarının Medeni Durum Değişkenine Göre Farklılaşmasının Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

	Medeni Durum	Sayı	Ortalama	±Standart Sapma	p
Mobbing Davranışları					
Mağdurun kendini göstermesini ve iletişim oluşumunu etkilemek	Evli	81	1,55	0,63	0,511
	Bekar - Boşanmış	38	1,63	0,50	
Sosyal İlişkilerine Saldırılar	Evli	81	1,19	0,32	0,869
	Bekar - Boşanmış	38	1,20	0,28	
İtibara Saldırılar	Evli	81	1,10	0,21	0,358
	Bekar - Boşanmış	38	1,15	0,39	
Kişinin yaşam kalitesi ve mesleki durumuna saldırılar	Evli	81	1,28	0,50	0,432
	Bekar - Boşanmış	38	1,37	0,70	
Kişinin sağlığına doğrudan saldırılar	Evli	81	1,05	0,27	0,208
	Bekar - Boşanmış	38	1	0,06	

Araştırmaya katılan katılımcıların, mobbing değişkeni ile medeni durum değişkeni arasında istatistiksel bir ilişki olup olmadığı araştırılmış, 0,05 anlamlılık düzeyinde böyle bir farklılık bulunamamıştır. Mobbingin; mağdurun kendini göstermesini ve iletişim oluşumunu etkilemek, sosyal ilişkilere saldırılar, itibara saldırılar, kişinin yaşam kalitesi ve mesleki durumuna saldırılar, kişinin sağlığına doğrudan saldırılar şeklindeki davranışlarda medeni duruma göre bir farklılaşma söz konusu değildir. ($p>0,05$)

Tablo 8: Tıbbi Sekreterlerin Mobbinge Maruz Kalmalarının Aylık Gelir Değişkenine Göre Farklılaşmasının Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

Mobbing Davranışları	Aylık Gelir (TL)	Sayı	Ortalama	±Standart Sapma	p
Mağdurun kendini göstermesini ve iletişim oluşumunu etkilemek	1000'den az - 1500	91	1,65	0,61	0,015
	1501 - 2000 üzeri	28	1,34	0,44	
Sosyal İlişkilerine Saldırıları	1000'den az - 1500	91	1,20	0,31	0,511
	1501 - 2000 üzeri	28	1,16	0,30	
İtibara Saldırıları	1000'den az - 1500	91	1,12	0,25	0,634
	1501 - 2000 üzeri	28	1,09	0,37	
Kişinin yaşam kalitesi ve mesleki durumuna saldırılar	1000'den az - 1500	91	1,31	0,54	0,896
	1501 - 2000 üzeri	28	1,3	0,68	
Kişinin sağlığına doğrudan saldırılar	1000'den az - 1500	91	1,05	0,25	0,309
	1501 - 2000 üzeri	28	1	0,05	

Araştırmaya katılan tıbbi sekreterlerin, mobbing değişkeni ile gelir değişkeni arasında istatistiksel bir ilişki olup olmadığı araştırılmış, 0,05 anlamlılık düzeyinde mağdurun kendini göstermesini ve iletişim etkileşimini etkilemek ile aylık gelir arasında anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür.

Tablo 8 incelendiğinde, mobbing davranışlarından mağdurun kendini göstermesini ve iletişim oluşumunu etkilemek ortalamasına bakıldığında gelir düzeyi 1000'den az – 1500 arasında olan çalışanların ortalamalarının, geliri 1500 – 2000 üzeri olan çalışanlardan daha yüksek olduğu görülmektedir. (1,65) Buna göre gelir düzeyi 1000'den az – 1500 arasında olan çalışanların mobbinge daha fazla maruz kaldığı görülmektedir.

Tablo 9: Tükenmişlik Ölçeği ve Medeni Durum Değişkenine Göre Farklılaşmasının Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

Maslach Tükenmişlik Ölçeği	Medeni Hal	Sayı	Ortalama	±Standart Sapma	P
Duygusal Tükenme	Evli	80	13,8	7,80	0,939
	Bekar - Boşanmış	38	13,68	7,49	
Duyarsızlaşma	Evli	80	4,96	3,63	0,897
	Bekar - Boşanmış	38	4,86	3,74	
Düşük Kişisel Başarı Hissi	Evli	80	9,5	3,98	0,311
	Bekar - Boşanmış	38	10,34	4,62	

Tablo 9'a göre; araştırmaya katılan tıbbi sekreterlerin, tükenmişlik düzeyleri ile medeni durum değişkeni arasında istatistiksel bir ilişki olup olmadığı araştırılmış 0,05 anlamlılık düzeyinde farklılık bulunamamıştır. Tükenmişlik ölçeğinde yer alan duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissinde medeni duruma göre bir farklılaşma söz konusu değildir. ($p>0,05$)

Tablo 10: Tükenmişlik Ölçeği ve Eğitim Durumu Değişkenine Göre Farklılaşmasının Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

Maslach Tükenmişlik Ölçeği	Eğitim	Sayı	Ortalama	±Standart Sapma	P
Duygusal Tükenme	Lise				
	Ticaret Lisesi	35	12,34	8,75	
	Sağlık Meslek Lisesi				
	Tıbbi Dök. Ve Sekreterlik	21	11,95	6,19	0,094
	Büro Yönetimi ve Sekreterlik (Ön lisans)				
	Lisans	43	14,83	7,49	
	Diğer	19	15,94	6,97	
Duyarsızlaşma	Lise				
	Ticaret Lisesi	35	4,62	3,92	
	Sağlık Meslek Lisesi				
	Tıbbi Dök. Ve Sekreterlik	21	4,04	1,96	0,44
	Büro Yönetimi ve Sekreterlik (Ön lisans)				
	Lisans	43	5,06	3,77	
	Diğer	19	6,15	4,18	
Düşük Kişisel Başarı Hissi	Lise				
	Ticaret Lisesi	35	10,42	4,87	
	Sağlık Meslek Lisesi				
	Tıbbi Dök. Ve Sekreterlik	21	8,33	3,27	0,279
	Büro Yönetimi ve Sekreterlik (Ön lisans)				
	Lisans	43	9,51	3,83	
	Diğer	19	10,73	4,39	

Tablo 10'a göre; araştırmaya katılan tıbbi sekreterlerin, tükenmişlik ölçeği ile eğitim arasında istatistiksel bir ilişki olup olmadığı araştırılmış, 0,05 anlamlılık düzeyinde duygusal tükenme ve eğitim arasında anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür.

Tablo 10 incelendiğinde, duygusal tükenme ortalamasına bakıldığında diğer eğitim ortalamalarının, Lise – Önlisans – Lisans düzeyinde eğitimi olan çalışanlardan daha yüksek olduğu görülmektedir (15,94). Buna göre eğitimi diğer kısmında yer alan çalışanlarda duygusal tükenmenin daha fazla olduğu görülmektedir.

Tablo 11: Mobbing ve Tükenmişlik İlişkisi

Mobbing Davranışları		Duygusal Tükenme	Duyarsızlaşma	Düşük Kişisel Başarı Hissi
	r	0,379	0,381	0,146
Mağdurun kendini göstermesini ve iletişim oluşumunu etkilemek	p	0,000	0,000	0,029
Sosyal İlişkilerine Saldırımlar	r	0,238	0,201	0,184
	p	0,001	0,006	0,011
İtibara Saldırımlar	r	0,283	0,337	0,250
	p	0,000	0,000	0,000
Kişinin yaşam kalitesi ve mesleki durumuna saldırılar	r	0,370	0,152	0,069
	p	0,000	0,033	0,332
Kişinin sağlığına doğrudan saldırılar	r	0,237	0,172	0,104
	p	0,002	0,026	0,177

Tablo 11'e göre mobbing ve tükenmişlik arasında istatistiksel bir farklılık olup olmadığı araştırılmıştır.

Buna göre mobbing ile tükenmişlik arasında zayıf korelasyon mevcuttur. Mağdurun kendini göstermesini ve iletişim oluşumu etkilemek ve duygusal tükenme arasında 0,379, kişinin yaşam kalitesi ve mesleki durumlarına saldırılar arasında 0,370 zayıf korelasyon mevcuttur.

Kişinin sağlığına doğrudan saldırılar ile duyarsızlaşma arasında 0,026, düşük kişisel başarı hissi arasında 0,177 oranında korelasyon mevcuttur.

Sonuçlar ve Öneriler

Mobbing davranışlarının tıbbi sekreterlerin tükenmişliği üzerine etkisinin belirlenmesi amacıyla 119 tıbbi sekreter ile bir anket çalışması gerçekleştirilmiştir. Araştırmadan elde edilen temel bulgular özetle verecek olursak; Tıbbi sekreterlerin çoğunluğu kadın, 31 – 40 yaş grubunda, evli, lisans mezunudur. Çoğunluğunun mesleklerini isteyerek seçtiği, toplam çalışma sürelerinin 10 – 14 yıl arasında olduğu, şu anda çalıştıkları işyerlerinde 10 – 14 yıldır görev yaptıklarını ifade etmiştir. Araştırmada, tıbbi sekreterlerin mobbing davranışlarına çoğunluğun 2 – 5 yıl maruz kaldığı ve hasta ve hasta yakınları tarafından maruz kaldığı görülmektedir. Mobbing davranışlarına verdikleri tepkiler incelendiğinde çoğunluğu mobbing davranışını yapan veya yapanları, yönetimi sözlü olarak şikayet ettiğini; mobbing davranışları sonucunda çoğunluğunun işyerinde huzursuzluk yaşamasına sebep olduğu sonuçlardan görülmektedir. Mobbinge maruz kalmanın medeni durum değişkenine göre farklılaşıp farklılaşmadığına bakılmış olup; böyle bir farklılaşmanın olmadığı görülmüştür. Araştırmada mobbinge maruz kalmanın gelir düzeyi değişkenine göre farklılaşıp farklılaşmadığına bakılmış olup, aralarında anlamlı bir ilişki saptanmıştır. Buna göre gelir düzeyi 1000'den az – 1500 arasında olan tıbbi sekreterler mobbinge daha fazla maruz kalmaktadır. Araştırmada mobbinge maruz kalma ve çalışma statüsü değişkeni arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olup olmadığı incelenmiş ve sonuç olarak böyle bir farklılığın olmadığı tespit edilmiştir.

Tıbbi sekreterlerin tükenmişlik düzeyi ile medeni durum değişkeni arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olup olmadığı incelenmiş ve sonuç olarak böyle bir farklılığın olmadığı tespit edilmiştir. Araştırmada tıbbi sekreterlerin tükenmişlik düzeyi ile gelir düzeyi değişkeni arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olup olmadığı incelenmiş ve aralarında anlamlı bir ilişki saptanmıştır. Buna göre gelir düzeyi 1000'den az – 1500 arasında olan tıbbi sekreterlerde duyarsızlaşmanın ve düşük kişisel başarı hissini daha fazla olduğu görülmektedir. Tıbbi sekreterlerin tükenmişlik düzeyi ile çalışma statüsü değişkeni arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olup olmadığı incelenmiş ve aralarında anlamlı bir ilişki saptanmıştır. Buna göre 4B Sözleşmeli ve Şirket Elemanı olan tıbbi sekreterlerde düşük kişisel başarı hissini daha fazla olduğu görülmektedir. Araştırmada tıbbi sekreterlerin, tükenmişlik düzeyi ve eğitim durumu değişkeni arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olup olmadığı incelenmiş ve aralarında anlamlı bir ilişki saptanmıştır. Buna göre diğer eğitim grubunda yer alan tıbbi sekreterlerde duygusal tükenmenin daha fazla olduğu görülmektedir.

Bu sonuçlardan hareketle aşağıdaki öneriler verilebilir.

Mobbing; çalışanların işi nedeni ile stres yaşamasına, çalıştıkları kuruma karşı yabancılaşmasına, iş tatminsizliği yaşamasına ve sonucunda iş performansının ve motivasyonunun düşmesine, verimliliğin azalmasına, iş kalitesinin azalmasına sebep olur.

Tükenmişlikle mücadelede kişinin alacağı önlemler kadar örgütün de alacağı önlemler önem arz etmektedir. Sorunun çözümü için kişiye hem maddi hem de manevi destek verilmelidir. Bunun için hastanelerde iş psikolojisi ve rehabilitasyonu konusunda bir uzman istihdam edilmesinde yarar vardır.

Tıbbi sekreterler hastanelerde görev yaptıkları alanlarda önemli noktalarda yer almaktadırlar. Hasta – doktor – diğer sağlık çalışanları arasında köprü görevi görmektedirler. Araştırma sonuçları incelendiğinde tıbbi sekreterlerin çoğunluğunun hasta ve hasta yakınları tarafından mobbinge uğradığı sonucu görülmektedir. Hasta ve hasta yakınları ile yaşanan sorunlara yönelik olarak, düzenli aralıklarla tıbbi sekreterlere, hizmet içi eğitim seminerleri, insan ilişkilerine yönelik kurslar düzenlenebilir. Mobbing davranışına maruz kalanların başvurabileceği, gerektiğinde yardım alabileceği danışma birimleri kurulabilir. Ayrıca hastanelerde hasta ve yakınlarına yönelik broşürler hazırlanıp gelen hastalara dağıtılmalı hastane de uyulması gereken kurallar ve bunların ihlalinde (fiziksel şiddet, mobbing vb davranışlarda bulunmaları durumunda) uygulanacak yasal müyedeler hakkında bilgi verilmeli.

Araştırmaların bulguları ışığında, tıbbi sekreterlerin sosyal statüleri ve gelir düzeyleri arasındaki farklılıklar nedeniyle tükenmişlik yaşama düzeyleri değişkenlik göstermektedir. Bu konuda tıbbi sekreterlerin özellikle devlet kurumlarında sözleşmeli ve kadrolu ayırımının ortadan kaldırılması, aynı işi yapan meslektaşlar arasında eşitsizlik duygusunu ortadan kaldıracaktır.

Tıbbi sekreterlerin mobbing durumunu yaşadıklarında büyük çoğunluğunun, mobbing davranışını uygulayanları yönetime sözlü olarak şikayet ettikleri araştırma sonucunda görülmüştür. Çalışanlara yasal hakları hakkında bilgi verilebilir.

Ekip çalışmalarına ağırlık verilmesi, sosyal kaynaşma toplantıları düzenlenmesi, çalışanlara aidiyet duygusunun aşılması, kararlara katılımın sağlanması gibi modern yönetim felsefeleri ile çalışanların olumlu yönde etkilenmeleri ve mutlu olmaları sağlanabilir.

Kaynakça

Makaleler:

AKBOLAT, M., Işık, O., Karadağ M., Tıbbi Sekreterlerin Tükenmişlik ve Örgütsel Bağlılık Tutumlarına İlişkin Bir Araştırma. Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi, Yıl:2 Cilt: 2 Sayı:4 Kış 2010

ARI S.G.; Tunçay A.: Yöneticiye Duyulan Güven ve Tükenmişlik Arasındaki İlişkiler: Ankara'daki Devlet Hastanelerinde Çalışan İdari Personel Üzerine Bir Araştırma. Atatürk Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Dergisi Cilt: 24, Sayı:4, 2010 (113 – 135)

AYDIN, Ş. ve Özkul, E. (2007). İşyerinde yaşanan psikolojik şiddetin yapısı ve boyutları: 4-5 yıldızlı otel işletmeleri örneği. Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 7(2), 169-186.

DİKMETAŞ, E., Top, M., Ergin G., Asistan Hekimlerin Tükenmişlik ve Mobbing Düzeylerinin İncelenmesi, Türk Psikiyatri Dergisi 22(3):137-49 2011

KARCIOĞLU, F., Çelik Ü. H., Mobbing (Yıldırma) ve Örgütsel Bağlılığa Etkisi , Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, Cilt: 26, Sayı: 1, 2012

KRISTENSEN, Tage.S., Marianne Borritz, Ebbe Villadsen, & Karl B. Christensen. (2005); "The Copenhagen Burnout Inventory: A New Tool for the Assesment of Burnout", Work Stress, July- September 19(3), 192-207.

LEYMANN, H. The Contend and Development of Mobbing at Work. European Journal of Work and Organizational Psychology. 5 (2)..p: 165-184. 1996

MASLACH, Christina, Wilmer B. Schaufeli, Michael P. Leiter (2001), "Job Burnout" Annual Reviews Phychology, 52, s.397 – 422

MASLACH, C., Jackson, S. E. (1981), "The Measurement of Experienced Burnout", Journal of Occupational Behavior, 2, 99–113.

SOLMUŞ, T. (2005). "İş yaşamında Travmalar: Cinsel Taciz ve Duygusal Zorbalık/Taciz (Mobbing)", İş-Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi, C. 7, S. 2, Haziran, 2.

TENGİLİMOĞLU, D., AKDEMİR, F.M. , (2008) "İşletmelerde Uygulanan Mobbingin (Psikolojik Şiddet) Örgütsel Bağlılığa Etkisi", 7. Ulusal Büro Yönetimi ve Sekreterlik Kongresi, Kongre Kitapçığı, Karadeniz Teknik Üniversitesi, Trabzon, 22-24 Ekim.s.199-213.

TUĞRUL, B. Çelik, E., "Normal Çocuklarla Çalışan Anaokulu Öğretmenlerinde Tükenmişlik", Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 2002 12, 1-11.

YILDIRIM, M. H., İçerli, L., Tükenmişlik Sendromu: Maslach ve Kopenhag Tükenmişlik Ölçeklerinin Karşılaştırmalı Analizi. Organizasyon ve Bilim Dergisi Cilt 2, Sayı 1, 2010

Kitaplar:

ÇABUK, Ç. (2010). Sıfırda Sıfır Elde Var Mobbing. Elma Yayınevi, Ankara

ÇOBANOĞLU, S. (2005). Mobbing Mobbing İşyerinde Duygusal Saldırı ve Mücadele Yöntemleri. İstanbul: Timaş Yayınları.

DAVENPORT, N., SCHWARTZ, R.D. ve ELLIOTT G.P. (2003). Mobbing İşyerinde Duygusal Taciz, Çeviren: Osman Cem ÖNERTOY, Ankara:Sistem Yayıncılık.

ÖZGÜVEN, D.H., Haran, S., Tükenme, Kriz ve Krize Müdahale Kitabı, A.Ü. Psikiyatrik Uygulama ve Araştırma Yayınları No:6, Ankara 2000.

TINAZ, P. (2008), İşyerinde Psikolojik Taciz (Mobbing), Beta, İstanbul

Tezler:

DOĞAN, M.A. (2009), İlköğretim Okullarında Öğretmenlere Uygulanan Psikolojik Şiddetin (Mobbing) İş Doyumuna Etkisi, Yüksek Lisans Tezi, Atılım Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Ankara

EĞRİGÖZLÜ, E.: Hemşirelerde İş Kontrolü, Kontrol İsteği ile Tükenmişlik ve Fiziksel Sağlık Arasındaki İlişkiler, Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara (2002)

FETTAHLIOĞLU Ö.O. (2008), Örgütlerde Psikolojik Şiddet (Mobbing): Üniversitelerde Bir Uygulama, Doktora Tezi Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.

MANSUR, A.F. (2008), İşletmelerde Uygulanan Mobbingin (Psikolojik Şiddet) Örgütsel Bağlılığa Etkisi, Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Büro Yönetimi Eğitimi Anabilim Dalı, Ankara.

Özdemir, T., İstenmeyen Öğrenci Davranışlarının Görülme Sıklığı İle Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişki, Doktora Tezi, Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bolu 2009

SILIĞ, A., Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin Çeşitli Değişkenler Açısında İncelenmesi, Anadolu Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Eskişehir 2003.

SÖNMEZ, D. Z., Acil Servislerde Çalışan Hemşirelerin Tükenmişlik Düzeylerinin Belirlenmesi, Yüksek Lisans Tezi, Ankara 2006

TORUN, A., Tükenmişlik, Aile Yapısı ve Sosyal Destek İlişkileri Üzerine Bir İnceleme, Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul 1995.

TUNÇ, T., Doktor ve Hemşirelerde Tükenmişlik ile Rol Çatışması ve Rol Belirsizliği Arasındaki İlişki: Bir Üniversite Hastanesi Örneği. Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. 2008

YAVUZ, H. (2007), Çalışanlarda Mobbing (Psikolojik Şiddet) Algısını Etkileyen Faktörler: SdÜ Tıp Fakültesi Üzerine Bir Araştırma, Yüksek Lisans Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Isparta.

İnternet Kaynakları:

ARPACIOĞLU, Gülcan. İşyerindeki Stresin Gizli Kaynağı: Zorbalık ve Duygusal Taciz <http://arsiv.ntvmsnbc.com/news/313446.asp#Body> (Erişim Tarihi: 24 Mart 2012)

SAYIL, I.; Haran, S.; Ölmez Ş., Özgüven, H.: Ankara Üniversitesi Hastanelerinde Çalışan Doktor ve Hemşirelerin Tükenmişlik Düzeyleri Kriz Dergisi 5 (2): 71-77 <http://dergiler.ankara.edu.tr/dergiler/21/63/590.pdf> (Erişim Tarihi: 20 Mart 2012)

TINAZ, P. (2006). İşyerinde Psikolojik Taciz, Çalışma ve Toplum, <http://www.calismatoplum.org/sayi11/tinaz.pdf> (Erişim Tarihi: 20 Mart 2012)

<http://www.resmigazete.gov.tr/main.aspx?home=http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2011/03/20110319.htm&main=http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2011/03/20110319.htm> (Erişim Tarihi: 24 Mart 2011)

<http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2011/02/20110204-1.htm> (Erişim Tarihi: 24 Mart 2012)

<http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2011/02/20110204-1.htm> (Erişim Tarihi: 24 Mart 2012)

http://www.tbmm.gov.tr/komisyon/kefe/docs/komisyon_rapor_no_6.pdf (Erişim Tarihi: 24 Mart 2012)

Internatinal Labour Organization, www.ilo.org

BÜRO YÖNETİMİ VE SEKRETERLİK ÖĞRENCİLERİNİN DUYGUSAL ZEKÂ DÜZEYLERİ İLE ÇATIŞMA YÖNETİMİ STRATEJİLERİ ARASINDAKİ İLİŞKİSİ: DURLUPINAR ÜNİVERSİTESİ ÖRNEĞİ

Hülya ÇINAR¹, Selma ÖZDEN², Ömür ÖZKUK³, Filiz ÇOKAY⁴

Özet

Bu çalışmanın amacı; Büro Yönetimi ve Sekreterlik programında halen öğrenimleri devam eden ön lisans öğrencilerinin duygusal zeka düzeyleri ile çatışma yönetimi stratejileri arasındaki ilişkiyi belirlemektir. Bu amaçla konunun kuramsal çerçevesini belirlemeye yönelik olarak literatür taramasının ardından elde edilecek veriler ışığında öğrencilerin çatışma yönetimi stratejilerinde duygusal zekanın rolünü incelemeye ilişkin saha çalışması ile anket uygulanacaktır.

Çalışmanın ana kütlesi Dumlupınar Üniversitesi'nde Büro Yönetimi ve Sekreterlik programlarında öğrenimlerinde devam eden ön lisans öğrencileridir. Elde edilen sonuçlara göre, çatışma yönetim stratejileri ile duygusal zeka boyutları arasında dikkat çeken nitelikteki önemli ilişkiler belirlenmeye çalışılmış ve konuyla ilgili geleceğe yönelik öneri ve değerlendirmeler yapılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Büro Yönetimi ve Sekreterlik, Duygusal Zeka, Çatışma Yönetimi Stratejileri

RELATIONSHIP BETWEEN EMOTIONAL INTELLIGENCE LEVELS OF OFFICE MANAGEMENT AND SECRETARYSHIP STUDENTS AND THEIR CONFLICT MANAGEMENT STRATEGIES: DURLIPINAR UNIVERSITY SAMPLE

Abstarct

Purpose of this study; determine relation between emotional intelligence levels of two-years degree students who are still in Office Administration and Secretaryship programmes and their conflict management strategies. To that end, in order to determine the theoretical framework of issue, in the light of datas that will obtain after literature searching, questionnaire will be applied with fieldwork about analysing of emotional intelligence role in the conflict management strategies of students.

Two-years degree students who continue their education in Office Administration and Secretaryship programmes in Dumlupınar University are main mass of study. According to the results obtained, it has tried to specify significant relations at the salient point between conflict management strategies and emotional intelligence aspects, and it has done prudential evaluation and proposal about issue.

Key Words: Office Administration and Secretaryship, Emotional Intelligence, Conflict Management Strategies.

¹ Dumlupınar Üniversitesi K.S.B.M.Y.O., Kütahya, e-posta:hulya.cinar@dpu.edu.tr

² Dumlupınar Üniversitesi K.S.B.M.Y.O., Kütahya, e-posta:selmagogem@hotmail.com

³ Dumlupınar Üniversitesi K.S.B.M.Y.O., Kütahya, e-posta: omur.ozkuk@gmail.com

⁴ Dumlupınar Üniversitesi K.S.B.M.Y.O., Kütahya, e-posta: filiz_cokay@hotmail.com

Giriş

Kişisel, duygusal ve sosyal yeterlilik ve beceriler dizini olan duygusal zeka, bireylerin çatışma yönetimi stratejilerini önemli ölçüde etkileyen tarzda temel bir özelliğe sahiptir. Yöneticilere yakın çalışan sekreterlerin, zaman ve enerjilerinin önemli bir kısmını alan konulardan biri de örgüt içinde ortaya çıkan çeşitli düzey ve türlerdeki çatışma yönetimidir. Organizasyonlarda sekreterler, yöneticilere yakın çalışmalarından dolayı zorluk ve riskle mücadele etmektedirler. Ancak, görevlerinde aldıkları riskler ve üstlendikleri zorlu görevler karşısında yöneticiler tarafından bir takım imtiyazlara sahip olmaktadır. Sekreterlerin sahip olduğu bu imtiyazlar, görevlerindeki risk ve sorumluluk ağırlığının farkında olmayan organizasyondaki diğer çalışanlar tarafından kıskançlık konusu yapılmaktadır. Bu tür konular, organizasyonlarda sekreterler ve diğer çalışanlar arasında çatışmalara yol açmaktadır. Sekreterlerin yüksek duygusal zeka düzeylerinin, organizasyonlarda çatışmanın akılcı çözümünde, daha fazla katkı sağlayacağı öngörüsü önemlidir.

Bu çalışmada, sekreterlerin duygusal zeka düzeyleri ile çatışma yönetim stratejileri arasındaki ilişkiyi belirlemek amacıyla gelecekte sekreterlik mesleğini yürütecek olan büro yönetimi ve sekreterlik öğrencilerine yönelik anket sorularıyla duygusal zeka boyutları ile çatışma yönetimi stratejileri arasındaki ilişki belirlenmeye çalışılmıştır. Bu araştırmaya göre; öğrencilerin, duygusal zeka boyutları ve çatışma yönetimi stratejileri ile ilgili sorulara verdikleri cevaplar ile aşağıdaki sorular önem kazanmaktadır:

1. Çatışma yönetim stratejisi belirlemede sekreterin sahip olması gereken özellikler hangisi/hangileridir?
2. Sahip olunan özelliklere göre, en etkili çatışma yönetim stratejisi hangisi/hangileridir?

Çatışma Yönetimi

Çatışma, iki veya daha fazla kişi veya grup arasındaki çeşitli kaynaklardan doğan anlaşmazlık olarak tanımlanabilir (Koçel, 2005). Çatışma için genel olarak kabul edilen bir tanım olmamasına rağmen, Thomas (1976), çatışmayı "bir tarafın beklentilerini, diğer tarafın engellediği zaman başlayan ya da bir bireyin beklentilerini engelleme ile ilgili süreç olarak tanımlamaktadır (Wade, 2007). Çatışma, sosyal varlıklar arasında ya da içinde uyumsuzluk, karşı görüşlülük ya da uyumsuzluklarda belirtilen etkileşimli bir süreçtir (Park ve Antonioni, 2007). Çatışma, insanların birlikte çalıştıkları zaman kaçınılmazdır (Chan v.d., 2006) ve yıkıcı ve yapıcı sonuçlara sahip olabilen bir yönetime bağlı insan etkileşimlerinin normal bir parçasıdır (Rizkalla v.d., 2008).

Çatışma çeşitli faktörlerden oluşur. Amaçlar, beklentiler, değerler bireysel farklılıklar, yapılan işin izlediği yol ve bir durumun en iyi nasıl ele alınacağı ile ilgili önerilerdeki bireysel farklılıklar kaçınılmazdır. Çatışma, teknolojiye yenilikler, gücün küresel değişimi, politik sorunlar ve finansal belirsizlikler tarafından bugün daha da kötü bir duruma getirilmektedir. Bu ve buna benzer faktörler çatışmayı ortaya çıkarmakta bir gerçektir. Bazı yöneticiler için bu uyumsuzluk ne pahasına olursa olsun kaçınılması gereken ve çok üzücü bir durumdur. Ancak, çatışmanın özellikle pozitif, yapıcı bir yönde olması başarılırsa, gelecek için heyecan verici olanaklar sunmaktadır (Darling ve Walker, 2001).

İş ortamının uyum ve verimliliği için, etkili çatışma yönetiminin önemi büyüktür. Çatışma yönetiminde, beklentinin devam etmesi üzerine çatışma için uygulanan çözüm, yöneticiler için en önemli beceriler olarak dikkate alınmaktadır (Chan v.d., 2006). Kurumsal çatışmanın yönetimi grup içi, gruplararası, kişilerarası ve kişinin kendi içinde yaşadığı çatışmada arabuluculuk yapılması ile çatışmanın belirlenmesi (Rahim v.d., 1992) ve birey ya da organizasyon için bir tehlike olmaktan çıkarılması için yapılan tüm faaliyetleri kapsar.

Çatışma Yönetim Stratejileri

Organizasyonda çatışmanın yönetiminde, birden fazla yöntem kullanılmaktadır. Hangi çatışmada, hangi yöntemin uygulanacağı, söz konusu çatışmaların iyi bir şekilde analiz edilmesine bağlıdır (Sökmen ve Yazıcıoğlu, 2005). Mary P. Folett (1940) tarafından çatışma ile ilgili üç temel çatışma yönetim stratejisi olan "Hükmetme", "Uzlaşma" ve "Bütünleştirme" yanında, bunlara ek olarak, "Kaçınma" ve "Ödün Verme" gibi organizasyonlarda çatışmayı yönetmenin tarzlarını belirlemiştir (Rahim v.d., 1992). Blake ve Mouton (1964) tarafından ilk olarak beş tipte kişilerarası çatışmaları yönetmek için sınıflandırılan stratejiler, "İşbirliği", "Rekabet", "Uzlaşma", "Uyma" ve "Kaçınma" Thomas (1976) tarafından kavramsal olarak bir şema ile yeniden yorumlanmıştır (Rahim v.d., 1992).

Rahim ve Bonoma (1979) diğer bireyler ve bireyin kendisi için ilgi olarak iki temel boyutta çatışma yönetim tarzlarını ayırtmıştır. Birinci boyut kişinin kendi istek ve ihtiyaçlarını tatmin etmeye çalışan bir bireyde düşük ya da yüksek olma derecesini açıklar. İkinci boyut, diğerlerinin istek ve ihtiyaçlarını tatmin etmeyi isteyen bir bireyde düşük ya da yüksek olma derecesini belirtir. İki boyutun birleşmesi çatışmayı yönetmenin beş belirli tarzı ile sonuçlanmaktadır (Rahim, 1983) ve bu beş tarz, Tümlleştirme, Ödün verme, Hükmetme, Kaçınma ve Uzlaşmadır.

Thomas tarafından düzenlenen şekilde de görüldüğü üzere çatışma stratejilerini şu şekilde açıklayabiliriz: **Rekabet**, birinin kendi beklentilerini, hatta genellikle bir "kazan-kaybet"le diğer tarafların beklentilerine göre üstün tutması çabasına dayanmaktadır (Rizkalla v.d., 2008). Thomas ve Kilmann tarafından hazırlanan şemanın sol üstünde bulunan, rekabet durumudur. Bu mod, düşük derecede işbirlikçilik ve yüksek derecede iddiacılık ile nitelendirilir. Bu modda bireyler, beş farklı tarzdan işbirlikçi olmayana ve en iddiacı davranışı göstermektedir ve diğerleri üzerinde güç ve kontrole sahip olma isteği ile hareket ederler (Wade, 2007). **Uyma**, kendi ilgi ve beklentilerinden ziyade, diğer tarafların ilgi ve beklentilerinin karşılanma isteği ile çatışma yönetimini içine alır (Rizkalla v.d., 2008). Şemada sağ altta yer alan iyimserlik modudur. Rekabete karşı olan bu tarz, düşük derecede iddiacılık ve yüksek derecede işbirlikçilik ile nitelendirilir. Bireylerin gösterdikleri bu çatışma yönetim tarzı ile kendi ilgilerinin karşılanması yerine diğerlerinin ilgilerine boyun eğerler (Wade, 2007).



Şekil:1 Thomas ve Killman tarafından çatışma yönetim stratejilerine yönelik hazırlanan şema (Wade, 2007; Tatum ve Eberlin, 2008).

Kaçınma, Genellikle tartışmayı çözüme başarısız olma durumunda tartışmadan geri çekilmeye dayanmaktadır (Rizkalla v.d., 2008). Şemanın sol altında bulunan kaçınma tarzı, iddiacılık ve işbirlikçilikte düşük seviyede yer almaktadır ve etkili değildir. **Uzlaşma**, Karşılıklı olarak orta bir noktaya ulaşmak için her iki tarafın da birşeylerden vazgeçmesiyle ortak bir çözüme erişimine dayanır (Rizkalla v.d., 2008). Thomas ve Kilmann'ın şemasında uzlaşma tarzı ortada yer alır. Bu tarz, işbirlikçilik ve iddiacılığın orta bir derecesini yansıtır. Uzlaşma tarzını kullanan bireyler, kendileri ve diğerleri için kabul edilebilir orta noktada bir çözüm bulmaya çalışırlar. Şemada bulunduğu yerde uzlaşım tarzı, bir orta yer olarak dört diğer çatışma yönetim tarzları arasında bir denge olarak görünür (Wade, 2007). **İşbirliği**, herkesin yaratıcı ilgilerine bağlı olarak taraflar, karşılıklı olarak kabul edilebilir çözümler bulmayı amaçlamaktadır. Bu tarz, çatışmanın, her bir taraf için çeşitli memnun verici durumlarla çözümlenebileceğini göstermektedir (Rizkalla v.d., 2008). İşbirliği tarzı Thomas ve Kilmann şemasında üst sağda yer alır. Bu tarz, hem işbirlikçiliğin hem iddiacılığın yüksek derecesini yansıtır. Bu çatışma yönetim tarzını gösteren bireyler diğerlerinin ilgileri kadar kendi ilgilerinin de karşılanmasını isterler (Wade, 2007).

Çatışmalar, her ne kadar bireysel düzeyden örgütsel düzeye kadar farklı seviyelerde meydana gelse de, bu sürecin odağında bireyin, başka bir ifadeyle, insanın yer aldığı görülmektedir (Erkuş ve Tabak, 2009). Buna göre bir bireyi, diğerinden ayırt edebilecek bir faktör olan duygusal zeka düzeyi, çatışma yönetim stratejilerinin belirlenmesinde de etkili olabileceği ifade edilebilir.

Duygusal Zeka

Goleman (2012) duygusal zekâyı, “kendini harekete geçirebilme, aksiliklere rağmen yoluna devam edebilme, dürtüleri kontrol ederek tatmini erteleyebilme, ruh halini düzenleyebilme, sıkıntıların düşünmeyi engellemesine izin vermeme, kendisini başkalarının yerine koyabilme” olarak tanımlamaktadır. Bireyin kendisinin ve başkalarının duygularının farkında olarak sorunların çözümünde davranışlarını kontrol edebilme, bunları ayırt ederek başarıya ulaşma ve insanlarla iyi ilişkiler kurarak bu süreçten elde ettiği bilgiyi düşünce ve eyleminde etkin bir şekilde kullanabilmesi olarak ifade edilmektedir (Demir, 2010).

Duygusal zeka, insanı kişisel ve toplumsal olmak üzere iki alanda daha etkin kılar. Duygusal zekası yüksek bir insan kişisel alanda kendi içindeki duygularla ve düşüncelerle tam ve etkili bir şekilde başa çıkabilir, motivasyonu, yaratıcılığı ve üretkenliği yüksektir. Duygusal zekası yüksek olan insan toplumsal alanda ise başkaları üzerindeki etkisini daha iyi anlar ve başkalarının duygularını nasıl yöneteceğini ve duygusal tepkileri ile başa çıkacağını bilir. Başkalarında şevk ve heyecan yaratır, onların duygularını olumlu hedeflere yöneltir. Onlara güven ve değer verir, böylece daha yüksek performansla çalışmalarını sağlar (Barutçugil, 2004). Duygusal zeka ile ilgili yapılmış çalışmaların ortak yanı, sosyal yaşamda yüksek başarı için gerekli olan özelliklerin çalışma yaşamında da etkili olduğunu ortaya koymalarıdır. Bu özellikler duygusal algılama, anlama ve değerlendirme ile ilgili kişisel yetenek ve yeterliliklerden oluşmaktadır (Demir, 2010).

Duygusal zeka düzeyinin yüksek olması, kişinin iş yaşamı açısından önem taşıyan duygusal yeterlilikleri öğreneceğini garanti etmeye yetmez; sadece bu yeterlilikleri öğrenme potansiyelinin mükemmel olduğunu gösterir. Örneğin, kişi yüksek derecede empatili olabilir, ama yine de empatiye dayalı becerileri öğrenmemiştir (Goleman, 2007). İş yaşamında duygusal zekâ, kendimizin ve diğer çalışanların duygularını tanımayı ve değerlendirmeyi öğrenmemizin yanı sıra; duygulara ilişkin bilgiler ile duyguların enerjisini, işimize ve günlük yaşamımıza etkin bir biçimde yansıtarak, onlara uygun tepkiler vermemizi sağlamaktadır (Canbulat, 2007).

Duygusal Zekanın 5 temel ilkesi

Özbilinç, kişinin kendisini tanıması, duygularını tanımlayabilmesi ve onların farkında olmasıdır. Kişinin kendi duygularını, ihtiyaçlarını, hedeflerini tanıması, tercihlerini yapabilmesi ve sahip olduğu şahsi gücünün ve kaynaklarının farkında olması anlamına gelir. Kendini tanımakla insanlar belirli pozisyonlarda nasıl hareket edeceklerini, neye ihtiyaç duyduklarını veya kendilerinde ne gibi değişiklik yapmaları gerektiğini fark ederler (Tuna, 2008). Öz bilinç, yoğun duygularla abartılı bir tepki vermeye ya da algılanan durumu abartmaya yönelik bir dikkat hali değildir. Tam tersine fırtınalı duygular içinde bile kendi kendine yönelik olmayı sürdüren tarafsız bir haldir. Öz bilinç, kişinin ruh halinin ve o ruh hali hakkındaki düşüncelerinin farkında olabilmesidir (Yüksel, 2006:29). Özbilinçli, ruh hallerinin farkında olan kişiler, duygusal hayatları hakkında belli bir anlayışa sahiptir. Duygularının bilincinde olmaları, diğer bazı kişilik özelliklerini destekleyebilirler. Kötü bir ruh haline girdiklerinde, bunu dert edinip kafalarına takmaz ve daha kısa bir süre içinde kendilerini bu durumdan kurtarırlar. Kısacası, özbilinçleri duygularını idare etmekte kolaylık sağlar (Maboçoğlu, 2006:52). Duyguları yönetebilme, kişinin sahip olduğu duygu ve düşüncelerini kontrol ederek yönlendirmesi olarak tanımlanabilir. Bu beceri ile birey, duygularının esiri olmaktan kurtulup onları yönlendirebilir. Örneğin: bir olay kendisini çok kızdırdığında, kendi kendisini sakinleştirerek, yanlış bir karar vermekten veya yanlış bir davranışta bulunmaktan kaçınır (Goleman, 2012).

Kişisel motivasyon, bireyin duygularını yaratıcı olabilecek ve hedeflerine ulaşabilecek şekilde yönlendirebilme, yönetebilme becerisidir. Duygusal kontrol, hazzı erteleyebilme ve atılgınlık ruhunu koruma, kişinin kişisel motivasyonu için çok önemlidir (<http://www.nlpturk.net>). İnsanın kendini motive edebilmesi, daima başarıya isteğine ve heyecanına sahip olması demektir. Bu yetenek özellikle zorlukların çıkmasında veya işlerin istenilenin dışında gelişmesi durumlarında çok faydalı olur. Kendini motive edebilen insan, zorluklar karşısında yılmadan kendinde devam etme gücünü bulur, daha metanetli olurlar (Goleman, 2012). Empati, kişinin kendini başkalarının yerine koyabilme becerisi olarak tanımlanabilir. Bilimsel olarak empati, ses tonundaki ve yüz ifadelerindeki sözel olmayan mesajları okuyabilme, diğerlerinin duygularını algılayabilmedir (<http://www.nlpturk.net>). Kişinin başka insanların duygularını, ihtiyaçlarını, kaygılarını anlayabilmesi, kendini onların yerine koyabilmesi demektir. Söz konusu olan onlar gibi düşünebilip, davranabilmek, onları oldukları gibi kabullenebilmek ve hal ve hareketlerine saygı göstermektir. Kısaca iletişim içinde olunan kişilerin kalbini dinleyebilmektir (Goleman, 2012). Sosyal beceriler, bireyin çevresindekilerinin duygularını yönetebilme

sanatıdır. Kişisel yönetim, ve empati gibi diğer temel duygusal yetilerin iyi kullanımını gerektirir. Bu tür beceriler popülerlik, liderlik, kişiler arası etkinlik için vazgeçilmezdirler (<http://www.nlpturk.net>). Sosyal açıdan yetersiz olan bireyler hem kendileri huzursuz olurlar, hem de başkalarını huzursuz ederler; özellikle sözsüz iletişimin yanlış kullanıldığı durumlar, yanlış tepkileri doğurur. Sonuç olarak, kişiler arası iletişim yeteneklerini geliştiren kişiler, karşısındakinin duygularını anlama ve yönlendirme konusunda daha iyidirler. Nereden başlayıp, nereye gidecekleri konusunda kendilerini yönlendirebilirler. Kişiler arası iletişim, insanlığın geleceği bakımından da çok büyük bir önem arz etmektedir. İnsanlığın barış içinde yaşaması bu yeteneğin çok iyi bir biçimde geliştirilmesine bağlıdır (Maboçoğlu, 2006:81).

Sonuç olarak duygusal zekâ, bireyin duygularını tanımlayabilmesi ve değerlendirebilmesi, bu doğrultuda kendisinin ve diğerlerinin duygularını hissetme, anlama ve kullanma becerisidir. Bu doğrultuda çatışma yönetimi stratejileri ile ilişkisinde, duygusal zekanın ne olduğunun yanı sıra ne olmadığı ve bu konuda yanlış kanıların bilinmesinin gerekliliği ön plana çıkmaktadır.

Yöntem

Çalışmada, konunun kuramsal çevresini belirlemeye yönelik olarak literatür taraması ile elde edilen veriler ışığında, Büro Yönetimi ve Sekreterlik öğrencilerinin duygusal zeka düzeyleri ile çatışma yönetimi stratejileri arasındaki ilişkiyi incelemeye yönelik bir saha çalışması ile anket tekniği kullanılmıştır. Anket sorularının hazırlanmasında benzer araştırmalar ve konunun kuramsal çerçevesi etkili olmuştur. Araştırmada üç grup soru bulunmaktadır. Birinci grupta yer alan sorular öğrencilerin demografik özellikleri ile ilgilidir. İkinci grupta duygusal zeka boyutları, üçüncü bölümde ise çatışma yönetim stratejilerine ilişkin sorular yer almaktadır.

Araştırmada ikinci ve üçüncü bölümde yer alan sorular, 5'li Likert ölçeğine göre hazırlanmıştır. Elde edilen veriler SPSS 15.0 for Windows bilgisayar programı kullanılarak analiz edilmiştir. Korelasyon analizi kullanılmıştır. Sonuçlar % 95'lik güven aralığında, anlamlılık $p < 0,05$ düzeyinde değerlendirilmiştir.

Çalışmanın ana kütlesi, Dumlupınar Üniversitesi Büro Yönetimi ve Sekreterlik programlarında öğrenimlerine devam eden öğrencilerdir. Dumlupınar Üniversitesi ön lisans programları arasında Büro Yönetimi ve Sekreterlik programı öğrenci sayısı 619'dur. Araştırmada anket uygulanacak örneklem büyüklüğü, Yamane (1967) tarafından geliştirilen ve küçük yığınlarda kullanılan örneklem formülü ile hesaplanmıştır (Acar vd., 2009).

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

n = Örneklem genişliği = ?
 N = Yığın genişliği = 619
 e = Hata payı = \pm 0,05
($P=0,05$ ve %95 güven aralığı)

619 Formüle göre araştırmanın genişliği (sayısı):
 $n = 243$ hesaplanmıştır.

Araştırma sürecinde, öğrencilerin yaz tatili içerisinde olması sebebiyle ana kütleyi temsil edebilecek yeter sayıda öğrenciye ulaşılamamıştır. Araştırma süreci 2012-2013 eğitim-öğretim bahar dönemini kapsamakta olup, söz konusu sürede anketler, Dumlupınar Üniversitesi'nde kayıtlı bulunan Büro Yönetimi ve Sekreterlik programı 1. ve 2. Sınıf öğrencileri üzerinde gerçekleştirilmiştir. 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, Duygusal Zeka Boyutları ile ilgili sorulara verilen cevaplar için, $\alpha=0,739$, çatışma yönetim stratejileri için ise $\alpha=0,861$ olarak hesaplanmıştır. Bu da ölçeğin oldukça güvenilir olduğunu göstermektedir.

Bulgular

Ankete toplam 172 öğrenci katılmış olup, katılımcıların % 58,4'ü bayan, % 41'i erkek öğrenci olarak saptanmıştır. Katılımcıların % 35,3'ü 20 yaş ve altı, %60,7'si 21-25 yaş arası, %2,3'ü ise 26 yaş ve üzeridir. %51,4'ü 1. sınıf öğrencileri, %45,7'si ise 2. Sınıf öğrencileri temsil etmektedir.

Tablo 1: Öğrencilerin Tanıtıcı Özelliklerinin Dağılımı

Özellikler	N	%
Cinsiyet		
Bayan	101	58,4
Erkek	71	41,0
Yaş grupları		
20 yaş ve altı	61	35,3
21 -25 yaş arası	105	60,7
26 yaş ve üzeri	4	2,3
Sınıf		
1. Sınıf	89	51,4
2. Sınıf	79	45,7

İkinci bölümde bulunan duygusal zeka boyutları ile ilgili sorular;

1. "Kişisel Beceriler" boyutu altında "Duygusal Benlik Bilinci", "Kendine Güven", "Kendine Saygı", "Kendini Gerçekleme" ve "Bağımsızlık" alt boyutları,
2. "Kişilerarası Beceriler", boyutu altında "Empati", "Kişilerarası İlişkiler" ve "Sosyal Sorumluluk" alt boyutları,
3. "Uyumluluk" boyutu altında "Problem Çözme", "Gerçekçilik" ve "Esneklik" alt boyutları,
4. "Stresle Başa Çıkma" boyutu altında "Stres Yönetimi" ve "Dürtü Kontrolü" alt boyutları,
5. "Genel Ruh Durumu" boyutu altında "Mutluluk" ve "İyimserlik" alt boyutları olarak her birinin kendi grup soruları arasında ortalamaları alınmıştır.

Aynı zamanda, üçüncü bölümde bulunan çatışma yönetim stratejileri de "Rekabet", "Uyma", "Kaçınma", "Uzlaşma" ve "İşbirliği" olarak kendi aralarında ortalamaları alınmıştır. Ortalamaları alınan duygusal zeka alt boyutları ve çatışma yönetim stratejileri arasındaki ilişkinin incelenmesi için korelasyon analizi yapılmıştır.

Tablo 2: Çatışma Yönetimi Stratejileri ve Duygusal Zeka Alt Boyutları Arasında Korelasyon Tablosu

	Rekabet	Uyma	Kaçınma	Uzlaşma	İşbirliği
1- Kişisel Beceriler					
i. Duygusal Benlik Bilinci	,158*	,206**	,255**	,188**	,234**
ii. Kendine Güven	,066	,351**	,252**	,142	,091
iii. Kendine Saygı	,322**	,199**	,064	,170*	,192**
iv. Kendini Gerçekleme	-,041	,008	,120	,041	,019
v. Bağımsızlık	-,039	,113	,283**	,011	-,126
2- Kişilerarası Beceriler					
i. Empati	,308**	,340**	,281**	,361**	,231**
ii. Kişilerarası İlişkiler	,268**	,340**	,167*	,329**	,278**
iii. Sosyal Sorumluluk	,229**	,252**	,158*	,375**	,277**
3- Uyumluluk					
i. Problem Çözme	,238**	,258**	,254**	,190**	,242**
ii. Gerçekçilik	,129	,095	,205**	-,075	-,071
iii. Esneklik	,123	,267**	,254**	,202**	,174*
4- Stresle Başa Çıkma					
i. Stres Yönetimi	,239**	,345**	,383**	,239**	,232**
ii. Dürtü Kontrolü	,092	-,092	-,035	-,118	-,099
5- Genel Ruh Durumu					
i. Mutluluk	,318**	,291**	,297**	,250**	,086
ii. İyimserlik	,216**	,487**	,315**	,384**	,366**

*Korelasyon 0,05 anlamlılık düzeyinde önemlidir.

**Korelasyon 0,01 anlamlılık düzeyinde önemlidir.

Tablo 2'deki bilgiler ışığında, çatışma yönetim stratejilerinden rekabet stratejisi ile kendine saygı, empati, kişilerarası ilişkiler, sosyal sorumluluk, problem çözme, stres yönetimi, mutluluk ve iyimserlik boyutları arasında (0,01 anlamlılık düzeyinde) pozitif yönde önemli bir ilişki vardır. Duygusal benlik bilinci ile arasında (0,05 anlamlılık düzeyinde) pozitif yönde bir ilişki vardır.

Uyma stratejisi ile duygusal benlik bilinci, kendine güven, kendine saygı, empati, kişilerarası ilişkiler, sosyal sorumluluk, problem çözme, esneklik, stres yönetimi, mutluluk ve iyimserlik boyutları arasında (0,01 anlamlılık düzeyinde) pozitif yönde önemli bir ilişki vardır.

Kaçınma stratejisi ile duygusal benlik bilinci, kendine güven, bağımsızlık, empati, problem çözme, gerçekçilik, esneklik, stres yönetimi, mutluluk ve iyimserlik arasında (0,01 anlamlılık düzeyinde) pozitif yönde önemli bir ilişki vardır. Kişilerarası ilişkiler ve sosyal sorumluluk boyutları ile (0,05 anlamlılık düzeyinde) pozitif yönde önemli bir ilişki vardır.

Uzlaşma stratejisi ile duygusal benlik bilinci, empati, kişilerarası ilişkiler, sosyal sorumluluk, problem çözme, esneklik, stres yönetimi, mutluluk ve iyimserlik arasında (0,01 anlamlılık düzeyinde) pozitif yönde önemli bir ilişki vardır. Kendine saygı alt boyutu ile ise (0,05 anlamlılık düzeyinde) pozitif yönde önemli bir ilişki vardır.

İşbirliği ile duygusal benlik bilinci, kendine saygı, empati, kişilerarası ilişkiler, sosyal sorumluluk, problem çözme, stres yönetimi ve iyimserlik arasında (0,01 anlamlılık düzeyinde) pozitif yönde önemli bir ilişki vardır. Esneklik boyutu ile ise (0,05 anlamlılık düzeyinde) pozitif yönlü önemli bir ilişki vardır.

Sonuçlar

Yapılan analizler sonucunda duygusal zeka boyutlarından "kişilerarası beceriler" boyutu "empati", "kişilerarası ilişkiler" ve "sosyal sorumluluk" tüm alt boyutlarıyla, "uyumluluk" boyutunun "problem çözme" alt boyutu, "stresle başa çıkma" boyutunun "stres yönetimi" alt boyutu ve "genel ruh durumu" boyutunun "iyimserlik" alt boyutu, çatışma yönetim stratejilerini belirlemede en önemli özelliklerdir. Sekreterlerin sahip olması gereken özelliklerin başında bulunan kişiler arası empati kurma, kişiler arası ilişkiler, sosyal sorumluluk bilincinde olma, problem çözme, stres kontrolü ve iyimser olma, iş ortamında karşılaşılan sorunların üstesinden gelmek, çatışmayı çözmek için de aynı zamanda sahip olunması gereken özellikler olarak görülmektedir.

Öğrencilerin ankete verdikleri cevaplar doğrultusunda, baskın olan çatışma yönetim stratejisi "Uyma" ve daha sonra "Kaçınma" olarak görülmektedir. Sonuçlar her ne kadar kişiliklerini yansıtmalarıyla verilen cevaplar

doğrultusunda şekillenmiş olsa dahi, henüz çalışma hayatında olmamaları, çalışma ortamını yaşamamaları, hangi durumda ne yapacaklarını yaşamadıkları için bilememelerinden dolayı özellikle “uyuma” ve “kaçınma” stratejileri ön plana çıkmıştır.

Öneriler

Sekreterler, yöneticiye yakın çalışan bireyler olarak zorlu görevlerle başa çıkmaya çalışmaktadırlar. Organizasyonda diğer çalışanlar, sekreterin bu zorlu görevlerinin bilincinde olmadan sekreterin gerek yönetici, gerekse organizasyon tarafından bir takım imtiyazlara sahip olmasını haksızlık olarak görmekteyiz. Bu da organizasyonda ortaya çıkan çatışmalardan daha kuvvetli olarak sekreter ile diğer çalışanlar arasında çatışmaya sebep olmaktadır. Sekreter, diğer çalışanlara göre çatışma ile daha kolay başa çıkabilme becerisine sahip olmalıdır. Sonuçlarda da görüldüğü üzere sekreterlerin sahip olması gereken en önemli özelliklerden birisi olan iletişim kurma ve iletişim becerisi, duygusal zekanın da alt boyutları olarak çatışmada sekretere kolaylık sağlamaktadır.

Yukarıdaki bilgiler ışığında, Büro Yönetimi ve Sekreterlik öğrencilerinin gelecekte iş yaşamında karşılaşacağı çatışmalara yönelik duygusal zekâlarını doğru kullanabilmeleri için aşağıdaki çözüm önerileri sunulabilir:

Öğrencilerin, gelecekte sahip olacakları sekreterlik mesleğinin niteliklerine tam anlamıyla sahip olup olmadıklarını belirlemek için duygusal zeka düzeylerinin belirlenmesi çalışmaları yapılabilir. Aynı zamanda kişilik özelliklerine yönelik çeşitli testler yapılarak öğrencilerin bu mesleğe uygun bireyler olup olmadıkları belirlenebilir. Öğrencilerimizin sahip olmaları gereken üstün özelliklerden dolayı Büro Yönetimi ve Sekreterlik bölümüne yerleşmeden önce Üniversite, bölüm tanımı için çeşitli iletişim kanalları yoluyla bilgilendirme sağlanabilir. Büro yönetimi ve sekreterlik öğrencilerinin iş yaşamında baş etmesi gereken bir çok sorun göz önünde bulundurulduğunda, bu sorunlarla baş edebilmeleri için okullarda öğrencilerin duygusal zeka yeteneklerini geliştirmeye yönelik etkinliklere yer verilmelidir. Öğrencilerin duygusal zekâlarını daha doğru şekilde kullanabilmeleri için okullarda çatışma ve duygusal zekâ konularına ilişkin seminer ve konferanslar düzenlenebilir. Öğrencilerin anlayış ve algı düzeyindeki farklılıkların iletişim eksikliğinden kaynaklandığı düşünülerek, öğrencilerin iletişim becerilerini geliştirmeye yönelik çalışmalar yapılabilir. Öğrencilerin duygusal zeka yönetiminde var olan sorunları birlikte tartışılarak, iş birliği içerisinde çözüm alternatifleri üretilebilir. Okullarda öğrencilere yönelik psikolojik danışma ve rehberlik departmanları oluşturulabilir.

En önemlisi ise, toplumda çok önemli yere sahip olan diğer mesleklere kıyasla, sekreterlerin çok önemli özelliklere sahip olması gerektiğine göre sekreterlik mesleğinin sıradan bir meslek olmadığını belirlemeye yönelik, bölüm mezunlarımızın iş bulma, işyerinde bir takım üstünlüklere sahip olmasını sağlamaya yönelik çalışmalar yapılabilir.

Kaynakça

Acar, S. ve Gürsoy, H. (2009). Büro Yöneticilerinin Mobil ve Kablosuz İletişim Araçları Tercihini Etkileyen Faktörler ve E-Öğrenme Ortamlarının Etkisi Üzerine Bir Araştırma. Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi, Yıl:1, Cilt:1, Sayı:2, 59-81.

Barutçugil, İ. (2004). Organizasyonlarda Duyguların Yönetimi. Kariyer Yayıncılık, Yönetim dizisi:10, İstanbul.

Canbulat, S. (2007). Duygusal Zeka'nın Çalışanların İş Doyumları Üzerindeki Etkisinin Araştırılması. Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Ankara.

Chan, C.A., Monroe, G., NG, J. ve Tan R. (2006). Conflict management styles of male and female junior accountants. International Journal of Management, Vol. 23, No.2, 289-295.

Darling, J.R. ve Walker, W.E. (2001). Effective conflict management: use of the behavioral style model. Leadership&Organization Development Journal, 22, 5/6, 230-242.

Demir, M. (2010). Duygusal Zekanın İnsan Kaynakları Seçimindeki Etkisi: Konaklama İşletmelerinde Yöneticiler Üzerine Bir Araştırma. Uluslar arası İnsan Bilimleri Dergisi, Cilt:7, Sayı:1, ss.1066-1081.

Erkuş, A. ve Tabak, A. (2009). Beş faktör kişilik özelliklerinin çalışanların çatışma yönetim tarzlarına etkisi: savunma sanayiinde bir araştırma. Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, Cilt: 23, Sayı: 2, 213-242.

Goleman, D. (2007). İşbaşında Duygusal Zeka, Varlık Yayınları, 5. Baskı, İstanbul.

Goleman, D. (2012). Duygusal Zeka, Varlık Yayınları, 35. Baskı. İstanbul.

<http://www.nlpturk.net/nlpduygusalzeka.htm>, (28.04.2011).

Koçel, T. (2005). İşletme yöneticiliği, Arıkan Basım Yayım Dağıtım Ltd.Şti., 10. Bası. İstanbul.

Maboçoğlu, F. (2006). Duygusal Zeka ve Duygusal Zekanın Gelişimine Katkıda Bulunan Etkenler. Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Ankara.

Park, H. ve Antonioni, D. (2007). Personality, reciprocity, and strength of conflict resolution strategy. Journal of Research in Personality, 41, 110–125.

Rahim, M.A. (1983). A measure of styles of handling interpersonal conflict. Academy of Management Journal (pre-1986), 2(6), ss. 368-376.

Rahim, M.A., Garrett, J.E. ve Buntzman, G.F. (1992). Ethics of managing interpersonal conflict in organizations. Journal of Business Ethics, 11, 5,6, 423-432.

Rizkalla, L., Wertheim, E.H. ve Hodgson L.K. (2008). The roles of emotion management and perspective taking in individuals' conflict management styles and disposition to forgive. Journal of Research in Personality, 42, 1594–1601.

Sökmen, A. ve Yazıcıoğlu, İ. (2005). Thomas modeli kapsamında yöneticilerin çatışma yönetimi stilleri ve tekstil işletmelerinde bir alan araştırması. Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi, Sayı:1.

Tatum, B.C. ve Eberlin, R.J. (2008). The relationship between organizational justice and conflict style. Business Strategy Series, Vol.9, No.6, 297-305.

Tuna, Y. (2008). Örgütsel İletişim Sürecinde Yöneticilerin Duygusal Zekâ Yeterlilikleri. Doktora tezi, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.

Wade, R.E. (2007). The relationship between customer satisfaction and conflict management styles of call center representatives, Capella University.

Yüksel, M. (2006). Duygusal Zeka ve Performans İlişkisi (Bir Uygulama). Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Erzurum.

BÜRO YÖNETİMİ VE SEKRETERLİK EĞİTİMİ ALMAKTA OLAN ÖĞRENCİLERİN KARIYER PLANLAMALARINA İLİŞKİN GÖRÜŞLERİNİN İNCELENMESİ

Hülya ÇINAR¹, Selma ÖZDEN², Ömür ÖZKUK³, Filiz ÇOKAY⁴

Özet

Bu araştırmada büro yönetimi ve sekreterlik programında halen öğrenimleri devam eden ön lisans öğrencilerinin kariyer planlamasına açılarını cinsiyetlerine ve yaşlarına göre karşılaştırmaktır. Bu amaçla konunun kuramsal çerçevesini belirlemeye yönelik olarak literatür taramasının ardından elde edilen veriler ışığında öğrencilerin kariyer planlamalarına ilişkin görüşlerinin incelenmesi üzerine saha çalışması ile anket uygulanmıştır. Çalışmanın ana kütlesi Dumlupınar Üniversitesi Büro Yönetimi ve Sekreterlik programlarında öğrenimlerine devam eden ön lisans öğrencileridir. Analiz sonucunda öğrencilerin cinsiyetlerine ve yaşlarına göre kariyer planlamalarına ilişkin görüşleri arasında önemli bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Büro Yönetimi ve Sekreterlik Öğrencileri, Kariyer Planlama.

EXAMINATION OF VIEWS ABOUT CAREER PLANNING OF STUDENTS WHO STILL GET EDUCATION IN OFFICE MANAGEMENT AND SECRETARYSHIP PROGRAMMES

Abstract

This study compare career planning perspectives of Office Administration and Secretaryship programmes students in terms of gender and age. To that end, in order to determine the theoretical framework of issue, in the light of datas that will obtain after literature searching, questionnaire will be applied with fieldwork upon analysing of views about career planning of students. Two-years degree students who continue their education in Office Administration and Secretaryship programmes in Dumlupınar University are main mass of study. It has identified there is not an important difference between views opinions about student's career planning according to their gender and age in the results of analysis.

Key Words: Office Administration and Secretaryship Students, Career Planning.

¹ Dumlupınar Üniversitesi K.S.B.M.Y.O., Kütahya, e-posta:hulya.cinar@dpu.edu.tr

² Dumlupınar Üniversitesi K.S.B.M.Y.O., Kütahya, e-posta:selmagogem@hotmail.com

³ Dumlupınar Üniversitesi K.S.B.M.Y.O., Kütahya, e-posta: omur.ozkuk@gmail.com

⁴ Dumlupınar Üniversitesi K.S.B.M.Y.O., Kütahya, e-posta: filiz_cokay@hotmail.com

Giriş

Küreselleşmeyle birlikte rekabetin artması, insan kaynağının en iyi şekilde yönetilmesini ve örgüt içerisinde mutlu bir iş gücünün oluşturulmasını zorunlu kılmıştır. Bu nedenle işletmeler nitelikli iş gücüne ihtiyaç duymuştur. Çalışanlar ise, mesleklerinde ilerlemek, para kazanmak, saygınlık ve statü elde etmek gibi faktörlere daha fazla önem vermeye başlamıştır. Bu faktörlerin gerçekleşebilmesi, bireysel hedefler doğrultusunda yapılmış kariyer planlamalarıyla mümkün olmuştur.

İşletmelerde büro yönetimi çalışanı veya yönetici asistanı olarak çalışacak öğrencilerimiz, iş gücünün büyük bir kısmını oluşturmakta ve işletmelerin misyon ve vizyonu doğrultusunda örgütsel hedeflerin gerçekleştirilmesinde önemli bir rol oynamaktadır. Bu çalışmada öğrencilerin mezun olduktan sonra atılacakları iş hayatında daha başarılı olmaları açısından, öğrencilerin kariyer eğilimleri üzerinde durulmuştur. Buna bağlı olarak öğrencilerin cinsiyeti ve yaş durumuna göre kariyer planlama ile ilgili sorulara verilen cevaplarda bir farklılık olup olmadığı incelenmiştir. Çalışma, öğrencilerin iş hayatındaki kariyer planlarına katkı sağlayacağı çabasına dayanmaktadır.

Daha fazla güç, statü ve gelir sağlayan süreç olarak kariyer, bireyin iş yaşamındaki yükselen başarısı ile birlikte iş hayatındaki eylem, tutum ve davranışlarını kapsayan, bireyin sorumluluğunda şekillenen, örgüt tarafından desteklenen bir olgudur (Aytaç, 2005). Kariyer kelime anlamı itibarıyla, “çalışma yaşamında ilerleme sağlayıcı bir başarı elde edebilmek amacıyla bireyin izlediği yol, çalıştığı alan veya bireyin başlangıç yaptığı, yaşamının üretken yıllarını kullanarak geliştirdiği ve genelde çalışma hayatının sonuna dek sürdürdüğü iş ya da pozisyon” şeklinde tanımlanmakta ve kariyer sözcüğü kimi zaman meslek sözcüğü yerine kullanılmaktadır (Demirbilek, 1994). Kariyer; bir kişinin iş hayatındaki aktivite, sorumluluk, tutum ve davranışlarının gelişimidir (Sümer, 1999). Bu tanım; bir işe sahip olmanın yanında, sorumluluk, prestij ve saygınlık elde etmeyi de içermektedir. Bireyler bir pozisyonda kariyer basamaklarında ilerlerken, yararlı tecrübelerini biriktirerek yeteneklerini geliştirir ve daha üst bir pozisyona adım atarlar. Kariyer aynı zamanda mesleki hayatın devam ettirilebilmesi için gerekli olan maddi gücü elde etme aracıdır. Bireyin çalışma hayatı süresince herhangi bir iş alanında ilerlemesi, deneyim ve beceri kazanmasına ilişkin bir kavram olup; bireyin çalışma hayatında geldiği pozisyonlar ile bu pozisyonlar ile ilgili tutum ve davranışları ve yaptığı işleri kapsamaktadır (Sağdıç ve Demirkaya, 2009). Bir kişinin kariyeri; onun sadece sahip olduğu işler değil, işyerinde kendisine verilen iş rolüne ilişkin beklenti, amaç, duygu ve arzularını gerçekleştirebilmesi için eğitilmesi ve böylece sahip olduğu bilgi, beceri, yetenek ve çalışma arzusu ile o işletmede ilerleyebilmesi anlamını taşımaktadır (Beach, 1980).

Kariyer planlaması ise bir kişinin sahip olduğu bilgi, yetenek, beceri ve güdülerinin geliştirilmesiyle, çalışmakta olduğu örgüt içindeki ilerleyişinin ya da yükselmesinin planlanmasıdır. Kariyer planlaması aynı zamanda geleceğini tahmin edebilen, kendisini neyin beklediğini bilen, amacını ona göre belirleyen, yüksek motivasyona sahip, kendini işine adanmış çalışanlar oluşturma gibi bir misyona da sahiptir (Barutçugil, 2004).

Kariyer planlamasının iki boyutu bulunmaktadır. İlk boyut, kariyerini planlama durumunda olan bireyin kendi kişiliğinde oluşacaktır. Birey çalışma yaşamında yerini bilme, anlama ve gelecekte nerede ve nasıl olmak istediğini belirleme durumunda olacaktır. Birey açısından bu olgu sağlıklı bir gelişmeyi simgeleyerek, kendi kariyerini planlama fırsatı bulur. Kariyer planlamasının ikinci boyut ise, kariyerin örgüt açısından irdelenmesi ve yönlendirilmesidir. Burada örgüt kendi amaçlarını ön planda tutarak bireysel amaçları kendisine uyarlamaya çalışmakta ve amaçların bütünleştirilmesine gidilmektedir (Sabuncuoğlu, 1997).

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 planlamasının temelini bireysel planlar oluşturur (Anafarta, 2001). 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 karşılaşılabilceği göz ardı edilmeyerek yedekte B planı bulundurmaktır. 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 bulunduktan 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). Kariyer kararlarını verme süreci, karmaşık bir süreçtir. Bazı bireyler bu kararları kolay bir şekilde verirlerken, bazıları ise kariyer kararlarını vermede güçlüklerle karşı karşıya kalmakta ve birçoğu profesyonel bir yardım aramaktadır. Kariyer kararları şu özelliklere sahiptir: Karar vermek zorunda olan bir birey, içlerinden seçim yapılacak bir dizi alternatif ve farklı alternatiflerin kıyaslanmasında ya da değerlendirilmesinde dikkate alınan birçok özellik ya da boyut vardır. Bu karakteristiklere ek olarak, kariyer kararları ayrıca belirli kendine özgü özelliklere sahiptir. Bu özelliklerden birincisi, potansiyel alternatiflerin sayısı oldukça fazladır (örneğin, mesleklerin sayısı, okullar, dersler, ya da potansiyel çalışanlar). İkincisi, her bir alternatife ilişkin olarak elde edilebilecek geniş kapsamlı bir enformasyon kümesi vardır. Üçüncüsü, meslekleri ve bireylerin tercihlerini ayrıntılı ve anlamlı bir biçimde ve yeterince karakterize edebilmek için bir dizi boyuta gerek vardır (eğitimin uzunluğu, bağımsızlığın derecesi, insanlarla ilişkilerin türü). Dördüncüsü, hem bireyin karakteristikleri (şimdiki ve gelecekteki tercihler) hem de gelecekteki kariyer alternatiflerinin doğası bakımından belirsizlik önemli bir role sahiptir (Gati, Krausz ve Osipow, 1996: 511).

Kariyer planlamasının bireylerin kendi kariyer başarılarını sağlamak, insan kaynaklarının etkili kullanımını sağlamak, personelin geliştirilmesini sağlamak, iyi bir eğitim ve kariyer olanaklarının bir sonucu olarak iş başarısının yükselmesini sağlamak, iş güvenliğini sağlamak gibi amaçları bulunmaktadır (Bayraktaroğlu, 2006: 142).

Yöntem

Çalışmada, konunun kuramsal çevresini belirlemeye yönelik olarak literatür taraması ile elde edilen veriler ışığında, öğrencilerin kariyer planlamalarına ilişkin görüşlerini incelemeye yönelik bir saha çalışması ile anket tekniği kullanılmıştır. Anket sorularının hazırlanmasında benzer araştırmalar ve konunun kuramsal çerçevesi etkili olmuştur.

Araştırmada 2 grup soru bulunmaktadır. Birinci grupta yer alan sorular öğrencilerin demografik özellikleri ile ilgilidir. İkinci grupta öğrencilerin kariyer planlamalarına ilişkin görüşlerinin incelenmesi ile ilgili toplam 26 soru yer almaktadır.

Araştırmada ikinci bölümde yer alan sorular, 5'li Likert ölçeğine göre hazırlanmıştır. Elde edilen veriler SPSS 15.0 for Windows bilgisayar programı kullanılarak analiz edilmiştir. Analizlerde, t-testi ve one-way anova testi kullanılmıştır. Sonuçlar % 95'lik güven aralığında, anlamlılık $p < 0,05$ düzeyinde değerlendirilmiştir.

Çalışmanın ana kütlesi Dumlupınar Üniversitesi Büro Yönetimi ve Sekreterlik programlarında öğrenimlerine devam eden öğrencilerdir. Dumlupınar Üniversitesi ön lisans programları arasında Büro Yönetimi ve Sekreterlik programı öğrenci sayısı 619'dur. Araştırmada anket uygulanacak örneklem büyüklüğü, Yamane (1967) tarafından geliştirilen ve küçük yığınlarda kullanılan örneklem formülü ile hesaplanmıştır (Acar vd., 2009:70).

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

n = Örneklem genişliği =?
 N = Yığın genişliği =619
 e = Hata payı = \pm 0,05
(P=0,05 ve %95 güven aralığı)

Formüle göre araştırmanın genişliği (sayısı):
 $n = 243$ hesaplanmıştır.

Araştırma sürecinde, öğrencilerin yaz tatili içerisinde olması sebebiyle ana kütle temsil edebilecek yeter sayıda öğrenciye ulaşılamamıştır. Araştırma süreci 2012-2013 eğitim-öğretim bahar dönemini kapsamakta olup, söz konusu sürede anketler, Dumlupınar Üniversitesi'nde kayıtlı bulunan Büro Yönetimi ve Sekreterlik programı 1. ve 2. Sınıf öğrencileri üzerinde gerçekleştirilmiştir. 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, $\alpha=0,825$ olarak hesaplanmıştır. Bu da ölçeğin oldukça güvenilir olduğunu göstermektedir.

Bulgular

Ankete toplam 147 öğrenci katılmış olup, birinci bölümde bulunan demografik bilgilere göre katılımcıların % 57,1'i bayan, % 42,9'u erkek öğrenci olarak saptanmıştır. Kız öğrencilerin sayısındaki fazlalık, bayan öğrencilerin, erkek öğrencilere göre, Büro Yönetimi ve Sekreterlik programını tercih etmelerinden kaynaklanmaktadır. Katılımcıların % 59,9'u birinci sınıf, % 34,0'ü ise ikinci sınıf öğrencisidir. Katılımcıların % 37,4'ü 20 yaş ve altında, %53,7' si 21- 25 yaş arasında, % 3,4' ü ise 26 yaş ve üzerindedir.

Tablo 1: Öğrencilerin Tanıtıcı Özelliklerinin Dağılımı

Özellikler	n	%
Cinsiyet		
Bayan	84	57.1
Erkek	63	42.9
Yaş grupları		
20 yaş ve altı	55	37.4
Sınıf		
3. Sınıf	88	59.9
4. Sınıf	50	34.0

İkinci bölümde bulunan kariyer planlama ile ilgili sorulara verilen cevaplarda öğrencilerin kariyer planlamalarına bakış açılarını, cinsiyetlerine göre değerlendirmek için aşağıdaki test uygulanmıştır. Bu analize göre hipotezler aşağıda belirtilmiştir.

H₀: Her iki grubun ortalama değerleri eşittir.

H₁: Her iki grubun ortalama değerleri eşit değildir.

Tablo 2: Bağımsız Örnek Testi

	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
	Lower	Upper	Lower	Upper	Lower	Upper	Lower	Upper	Lower

1. Kariyer planlama; bireysel kariyer amaçlarının ve bu amaçlara ulaşmak için gereken amaçların belirlenmesi sürecidir.

Olumlu	,200	,655	-,827	138	,410	-,092	,111	-,311	,128
Olumsuz			-,806	113,311	,422	-,092	,114	-,317	,134

2. Kariyer planlamanın temeli, çalışma yaşamı ile ilgili amaçların oluşturulmasıdır.

Olumlu	,001	,979	-1,582	138	,116	-,171	,108	-,384	,043
Olumsuz			-1,529	108,913	,129	-,171	,112	-,392	,051

3. Kariyer planlama kişisel gelişimi hızlandırır.

Olumlu	,025	,875	-,203	140	,839	-,029	,144	-,314	,256
Olumsuz			-,203	127,056	,839	-,029	,144	-,315	,256

4. Kariyer planlama bireyi motive eder, mesleğinde ilerlemesini sağlar.

Olumlu	,058	,810	-,356	137	,722	-,037	,104	-,243	,169
Olumsuz			-,358	126,862	,721	-,037	,104	-,242	,168

5. Bireyin kendini gerçekleştirme güdüsü, kariyer sürecinde en önemli içsel itici gücü oluşturur.

Olumlu	,969	,327	1,564	139	,120	,255	,163	-,067	,577
Olumsuz			1,610	135,786	,110	,255	,158	-,058	,568

6. Kariyer yapma, "kendini gerçekleştirme" ihtiyacını karşılar.

Olumlu	,943	,333	- 1,728	139	,086	-,228	,132	-,490	,033
Olumsuz			- 1,686	114,690	,094	-,228	,135	-,497	,040

7. Bireylerin kariyerlerini planlayan kurumların rekabet ve başarı şansını arttıracığı kesindir.

Olumlu	,415	,520	- 1,069	139	,287	-,163	,153	-,465	,139
Olumsuz			-1,061	121,511	,291	-,163	,154	-,468	,141

8. Kariyer planlama, bireyin saygınlık, tanınma, başarılı olma ihtiyaçlarını karşılar.

Olumlu	,967	,327	- 1,507	140	,134	-,211	,140	-,488	,066
Olumsuz			- 1,466	111,91 6	,146	-,211	,144	-,497	,074

9. Kariyer planlama, kişilere yetenek ve becerilerini geliştirme fırsatı verir.

Olumlu	,004	,953	-,719	139	,474	-,088	,122	-,330	,154
Olumsuz			-,707	117,39 3	,481	-,088	,124	-,334	,158

10. Kariyer planlama sürecinde, kişiler değişimlere daha iyi uyum sağlar.

Olumlu	,355	,552	-,132	139	,895	-,021	,159	-,335	,293
Olumsuz			-,132	126,55 2	,895	-,021	,159	-,336	,294

11. Kariyer planlama, kariyerde ulaşmak istenen hedefe, ulaşmayı kolaylaştıracak bir haritadır.

Olumlu	2,108	,149	- 1,356	138	,177	-,158	,117	-,388	,072
Olumsuz			- 1,323	113,12 6	,188	-,158	,119	-,395	,079

12. Kariyer planlamada önemli olan, ne yapmak istendiğine karar vermektir.

Olumlu	8,235	,005	- 2,793	141	,006	-,314	,113	-,537	-,092
Olumsuz			- 2,598	91,236	,011	-,314	,121	-,555	-,074

13. Ne istediğine karar vermenin yolu, kişinin kendini tanımasından geçer.

Olumlu	18,979	,000	- 1,754	140	,082	-,183	,104	-,389	,023
Olumsuz			- 1,632	90,405	,106	-,183	,112	-,406	,040

14. Hedef belirleme, kişilerin geleceğe yönelik amaçlarını belirlenmesine ve karar vermesine yardım eder.

Olumlu	2,817	,096	-,693	141	,490	-,064	,093	-,248	,119
Olumsuz			-,677	115,689	,500	-,064	,095	-,253	,124

15. Kariyerlerinde hangi yöne gideceğini bilmeyen kişiler, gelecekleriyle ilgili karışıklık yaşayabilirler.

Olumlu	,538	,464	,760	141	,449	,116	,153	-,187	,420
Olumsuz			,775	135,536	,439	,116	,150	-,181	,414

16. Kariyer planlama, sadece kurumların değil, aynı zamanda çalışanın sorumluluğundadır.

Olumlu	2,306	,131	-,751	141	,454	-,104	,138	-,377	,169
Olumsuz			-,731	113,95 8	,466	-,104	,142	-,385	,177

17. Kurumlarda çalışanların kariyerlerini geliştirmesi, iş verenden çok çalışanın elindedir.

Olumlu	,086	,770	-,354	141	,724	-,052	,147	-,342	,238
Olumsuz			-,354	127,41 7	,724	-,052	,147	-,342	,238

18. Kurumlarda çalışanlarının kendini değerlendirmesine ve geleceğini planlamasına fırsat verilmesi önemlidir.

Olumlu	1,501	,223	- 1,499	140	,136	-,170	,113	-,394	,054
Olumsuz			- 1,443	107,74 4	,152	-,170	,118	-,403	,063

19. Bireyin, güçlü ve zayıf yönlerini bilmesi kariyer planlamada etkilidir.

Olumlu	3,870	,051	-,948	141	,345	-,115	,122	-,356	,125
Olumsuz			-,901	101,88 9	,370	-,115	,128	-,369	,138

20. Kariyer, kişinin maddi gücünü arttırır.

Olumlu	2,330	,129	- 1,238	139	,218	-,227	,183	-,588	,135
Olumsuz			- 1,221	120,13 9	,225	-,227	,186	-,594	,141

21. Kariyer planlama kişilerde, beklentilerin artmasına, stres ve gerginliğe yol açar.

Olumlu	,939	,334	,568	138	,571	,107	,189	-,267	,481
Olumsuz			,557	116,19 4	,578	,107	,193	-,274	,489

22. Kariyer yapmak isteyenler, sürekli fırsat arayışındadır.

Olumlu	,551	,459	,261	138	,794	,044	,167	-,286	,373
Olumsuz			,257	117,24 6	,798	,044	,169	-,292	,379

23. Çalışan için kariyerdan çok, iş garantisi önemlidir.

Olumlu	3,801	,053	-,890	139	,375	-,177	,198	-,569	,216
Olumsuz			-,865	111,19 7	,389	-,177	,204	-,581	,228

24. Çalışılacak kuruluşla ilgili olarak önceden bilgi alma, kişilerin kariyer planlama sürecini etkiler.

Olumlu	,002	,966	1,224	140	,223	,163	,134	-,101	,427
Olumsuz			1,256	137,04 1	,211	,163	,130	-,094	,421

25. Çalışılan kuruluşların amaçlarını- işlevlerini bilmek, kişilerin kariyer planlama sürecini etkiler.										
Olumlu	2,542	,113	-,273	140	,785	-,036	,132	-,298	,226	
Olumsuz			-,266	113,99 1	,791	-,036	,136	-,305	,233	
<hr/>										
26. İyi ücret veren her işte çalışılmalıdır.										
Olumlu	6,137	,014	,956	140	,341	,219	,229	-,234	,671	
Olumsuz			,930	112,95 9	,355	,219	,235	-,247	,685	
<hr/>										

T-testinde iki bağımsız grup arasındaki ortalamalar değerlendirilmiştir. Elde edilen sonuçlara göre 12,13 ve 26. sorular haricinde diğer sorularda cinsiyetlere göre kariyer planlamasına bakış açısında herhangi bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir. Buna göre p değerleri 0,05' den küçük olan 12. "Kariyer planlamada önemli olan, ne yapmak istendiğine karar vermektir.", 13. "Ne istediğine karar vermenin yolu, kişinin kendini tanımasından geçer." ve 26. "İyi ücret veren her işte çalışılmalıdır." sorularına verilen cevaplara göre de H_0 reddedilip, H_1 kabul edilmiştir.

Yukarıdaki hipotezin reddedildiği sorulardan cinsiyete göre cevap sayısını tespit etmek amaçlı Crosstabs sonucuna göre 12. soruda "Tamamen Katılıyorum" cevabını işaretleyen öğrencilerden bayan öğrencilerin sayısı 52 iken, erkek öğrencilerin sayısı 28'dir. Bu ise cinsiyete göre farklılığı ifade etmektedir. 13.soruda "Tamamen Katılıyorum" cevabını işaretleyen öğrencilerden bayan öğrencilerin sayısı 56 iken, erkek öğrencilerin sayısı 39'dir. Bu ise cinsiyete göre farklılığı ifade etmektedir. 26.soruda ise "Katılmıyorum" cevabını işaretleyen öğrencilerin sayısı 30 iken, erkek öğrencilerin sayısı 8'dir. Bu ise cinsiyete göre farklılığı ifade etmektedir.

Yaşlara göre öğrencilerin kariyer planlamaları ile ilgili sorulara verilen cevaplar için ilk olarak grupların varyanslarının eşitliği test edilmiştir. Bu analize göre hipotezler aşağıda belirtilmiştir.

H_0 : Her grubun ortalama değerleri eşittir.

H_1 : Her grubun ortalama değerleri eşit değildir.

Tablo 3: Varyans Eşitliği Testi

	Levene	df	df2	Sig.
	Statistic	1		
1. Kariyer planlama; bireysel kariyer amaçlarının ve bu amaçlara ulaşmak için gereken amaçların belirlenmesi sürecidir.	10,393	2	129	,000
2. Kariyer planlamanın temeli, çalışma yaşamı ile ilgili amaçların oluşturulmasıdır.	8,854	2	129	,000
3. Kariyer planlama kişisel gelişimi hızlandırır.	1,964	2	131	,144
4. Kariyer planlama bireyi motive eder, mesleğinde ilerlemesini sağlar.	9,837	2	128	,000
5. Bireyin kendini gerçekleştirme güdüsü, kariyer sürecinde en önemli içsel itici gücü oluşturur.	1,561	2	130	,214
6. Kariyer yapma, "kendini gerçekleştirme" ihtiyacını karşılar.	2,545	2	130	,082
7. Bireylerin kariyerlerini planlayan kurumların rekabet ve başarı şansını arttıracakları kesindir.	1,415	2	130	,247
8. Kariyer planlama, bireyin saygınlık, tanınma, başarılı olma ihtiyaçlarını karşılar.	1,655	2	131	,195
9. Kariyer planlama, kişilere yetenek ve becerilerini geliştirme fırsatı verir.	1,442	2	130	,240
10. Kariyer planlama sürecinde, kişiler değişimlere daha iyi uyum sağlar.	1,862	2	130	,159
11. Kariyer planlama, kariyerde ulaşmak istenen hedefe, ulaşmayı kolaylaştıracak bir haritadır.	5,720	2	130	,004
12. Kariyer planlamada önemli olan, ne yapmak istenildiğine karar vermektir.	,989	2	132	,375
13. Ne istediğine karar vermenin yolu, kişinin kendini tanımasından geçer.	8,130	2	131	,000
14. Hedef belirleme, kişilerin geleceğe yönelik amaçlarını belirlenmesine ve karar vermesine yardım eder.	16,653	2	132	,000
15. Kariyerlerinde hangi yöne gideceğini bilmeyen kişiler, gelecekleriyle ilgili karışıklık yaşayabilirler.	1,245	2	132	,291
16. Kariyer planlama, sadece kurumların değil, aynı zamanda çalışanın	2,824	2	132	,06

sorumluluğundadır.				3
17. Kurumlarda çalışanların kariyerlerini geliştirmesi, iş verenden çok çalışanın elindedir.	,758	2	132	,47 1
18. Kurumlarda çalışanlarının kendini değerlendirmesine ve geleceğini planlamasına fırsat verilmesi önemlidir.	1,561	2	131	,21 4
19. Bireyin, güçlü ve zayıf yönlerini bilmesi kariyer planlamada etkilidir.	8,011	2	132	,00 1
20. Kariyer, kişinin maddi gücünü arttırır.	1,554	2	130	,21 5
21. Kariyer planlama kişilerde, beklentilerin artmasına, stres ve gerginliğe yol açar.	,368	2	130	,69 3
22. Kariyer yapmak isteyenler, sürekli fırsat arayışındadır.	3,504	2	129	,03 3
23. Çalışan için kariyerdan çok, iş garantisi önemlidir.	,107	2	130	,89 9
24. Çalışılacak kuruluşla ilgili olarak önceden bilgi alma, kişilerin kariyer planlama sürecini etkiler.	,272	2	131	,76 2
25. Çalışılan kuruluşların amaçlarını- işlevlerini bilmek, kişilerin kariyer planlama sürecini etkiler.	,462	2	131	,63 1
26. İyi ücret veren her işte çalışılmalıdır.	1,062	2	131	,34 9

Yukarıdaki tabloya göre önem derecesi (Significant) 0,05' ten büyük olan sorulara verilen cevapların eşit olduğu ancak 1. "Kariyer planlama; bireysel kariyer amaçlarının ve bu amaçlara ulaşmak için gereken amaçların belirlenmesi sürecidir.", 2. "Kariyer planlamanın temeli, çalışma yaşamı ile ilgili amaçların oluşturulmasıdır.", 4. "Kariyer planlama bireyi motive eder, mesleğinde ilerlemesini sağlar.", 11. "Kariyer planlama, kariyerde ulaşmak istenen hedefe, ulaşmayı kolaylaştıracak bir haritadır.", 13. "Ne istediğine karar vermenin yolu, kişinin kendini tanımasından geçer.", 14. "Hedef belirleme, kişilerin geleceğe yönelik amaçlarını belirlenmesine ve karar vermesine yardım eder.", 19. "Bireyin, güçlü ve zayıf yönlerini bilmesi kariyer planlamada etkilidir." ve 22. "Kariyer yapmak isteyenler, sürekli fırsat arayışındadır." sorularda eşitlik olmadığı tespit edilmiştir. Bu sorular için H_0 reddedilmiştir.

Tablo 4: Anova Testi

		Sum of Squar es	df	Mea n Squ are	F	Sig .
1. Kariyer planlama; bireysel kariyer amaçlarının ve bu amaçlara ulaşmak için gereken amaçların belirlenmesi sürecidir.	Between Groups	2,595	2	1,29 7	3,12 9	,0 47
	Within Groups	53,48 9	12 9	,415		
	Total	56,08 3	13 1			
2. Kariyer planlamanın temeli, çalışma yaşamı ile ilgili amaçların oluşturulmasıdır.	Between Groups	1,459	2	,730	1,79 5	,1 70
	Within Groups	52,42 0	12 9	,406		
	Total	53,87 9	13 1			
3. Kariyer planlama kişisel gelişimi hızlandırır.	Between Groups	3,066	2	1,53 3	2,17 1	,1 18
	Within Groups	92,48 7	13 1	,706		
	Total	95,55 2	13 3			
4. Kariyer planlama bireyi motive eder, mesleğinde ilerlemesini sağlar.	Between Groups	1,224	2	,612	1,65 9	,1 94
	Within Groups	47,20 4	12 8	,369		
	Total	48,42 7	13 0			
5. Bireyin kendini gerçekleştirme güdüsü, kariyer sürecinde en önemli içsel itici gücü oluşturur.	Between Groups	2,450	2	1,22 5	1,35 5	,2 62
	Within Groups	117,5 20	13 0	,904		
	Total	119,9 70	13 2			

6. Kariyer yapma, “kendini gerçekleştirme” ihtiyacını karşılar.	Between Groups	,407	2	,204	,323	,724
	Within Groups	81,849	130	,630		
	Total	82,256	132			
7. Bireylerin kariyerlerini planlayan kurumların rekabet ve başarı şansını arttıracığı kesindir.	Between Groups	1,302	2	,651	,812	,446
	Within Groups	104,217	130	,802		
	Total	105,519	132			
8. Kariyer planlama, bireyin saygınlık, tanınma, başarılı olma ihtiyaçlarını karşılar.	Between Groups	1,602	2	,801	1,221	,298
	Within Groups	85,950	131	,656		
	Total	87,552	133			
9. Kariyer planlama, kişilere yetenek ve becerilerini geliştirme fırsatı verir.	Between Groups	1,233	2	,617	1,179	,311
	Within Groups	67,970	130	,523		
	Total	69,203	132			
10. Kariyer planlama sürecinde, kişiler değişimlere daha iyi uyum sağlar.	Between Groups	5,055	2	2,528	2,965	,055
	Within Groups	110,824	130	,852		
	Total	115,880	132			
11. Kariyer planlama, kariyerde ulaşmak istenen hedefe, ulaşmayı kolaylaştıracak bir haritadır.	Between Groups	,743	2	,371	,886	,415
	Within Groups	54,490	130	,419		
	Total	55,233	132			

12. Kariyer planlamada önemli olan, ne yapmak istendiğine karar vermektir.	Between Groups	,911	2	,455	1,02 2	,3 63
	Within Groups	58,82 3	13 2	,446		
	Total	59,73 3	13 4			
13. Ne istediğine karar vermenin yolu, kişinin kendini tanımasından geçer.	Between Groups	,925	2	,463	1,18 1	,3 10
	Within Groups	51,31 3	13 1	,392		
	Total	52,23 9	13 3			
14. Hedef belirleme, kişilerin geleceğe yönelik amaçlarını belirlenmesine ve karar vermesine yardım eder.	Between Groups	,911	2	,455	1,50 8	,2 25
	Within Groups	39,86 0	13 2	,302		
	Total	40,77 0	13 4			
15. Kariyerlerinde hangi yöne gideceğini bilmeyen kişiler, gelecekleriyle ilgili karışıklık yaşayabilirler.	Between Groups	2,143	2	1,07 1	1,28 9	,2 79
	Within Groups	109,7 39	13 2	,831		
	Total	111,8 81	13 4			
16. Kariyer planlama, sadece kurumların değil, aynı zamanda çalışanın sorumluluğundadır.	Between Groups	2,796	2	1,39 8	2,11 4	,1 25
	Within Groups	87,30 8	13 2	,661		
	Total	90,10 4	13 4			
17. Kurumlarda çalışanların kariyerlerini geliştirmesi, iş verenden çok çalışanın elindedir.	Between Groups	1,768	2	,884	1,16 9	,3 14
	Within Groups	99,83 2	13 2	,756		
	Total	101,6	13			

		00	4			
18. Kurumlarda çalışanlarının kendini değerlendirmesine ve geleceğini planlamasına fırsat verilmesi önemlidir.	Between Groups	,219	2	,110	,292	,747
	Within Groups	49,161	131	,375		
	Total	49,381	133			
19. Bireyin, güçlü ve zayıf yönlerini bilmesi kariyer planlamada etkilidir.	Between Groups	,944	2	,472	,918	,402
	Within Groups	67,827	132	,514		
	Total	68,770	134			
20. Kariyer, kişinin maddi gücünü artırır.	Between Groups	,236	2	,118	,098	,906
	Within Groups	155,870	130	1,199		
	Total	156,105	132			
21. Kariyer planlama kişilerde, beklentilerin artmasına, stres ve gerginliğe yol açar.	Between Groups	1,364	2	,682	,561	,572
	Within Groups	158,079	130	1,216		
	Total	159,444	132			
22. Kariyer yapmak isteyenler, sürekli fırsat arayışındadır.	Between Groups	,673	2	,337	,347	,707
	Within Groups	125,046	129	,969		
	Total	125,720	131			
23. Çalışan için kariyerdan çok, iş garantisi önemlidir.	Between Groups	10,839	2	5,420	4,155	,018
	Within Groups	169,582	130	1,304		

	Total	180,4 21	13 2			
24. Çalışılacak kuruluşla ilgili olarak önceden bilgi alma, kişilerin kariyer planlama sürecini etkiler.	Between Groups	,616	2	,308	,493	,6 12
	Within Groups	81,78 0	13 1	,624		
	Total	82,39 6	13 3			
25. Çalışılan kuruluşların amaçlarını- işlevlerini bilmek, kişilerin kariyer planlama sürecini etkiler.	Between Groups	1,686	2	,843	1,39 1	,2 52
	Within Groups	79,36 7	13 1	,606		
	Total	81,05 2	13 3			
26. İyi ücret veren her işte çalışılmalıdır.	Between Groups	3,948	2	1,97 4	1,12 7	,3 27
	Within Groups	229,4 32	13 1	1,75 1		
	Total	233,3 81	13 3			

Yukarıdaki tabloya bakıldığında önem derecesi(significant) 0,05' ten küçük olan 1. "Kariyer planlama; bireysel kariyer amaçlarının ve bu amaçlara ulaşmak için gereken amaçların belirlenmesi sürecidir." ve 23. "Çalışan için kariyere çok, iş garantisi önemlidir." sorularına verilen cevapların eşit olmadığı tespit edilmiş ve H_0 reddedilmiştir.

Sonuçlar

Yapılan analizler sonucunda 12. "Kariyer planlamada önemli olan, ne yapmak istenildiğine karar vermektir.", 13. "Ne istediğine karar vermenin yolu, kişinin kendini tanımasından geçer." ve 26. "İyi ücret veren her işte çalışılmalıdır." sorular haricinde diğer sorularda cinsiyetlere göre kariyer planlamasına bakış açısında herhangi bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir. Buna göre p değerleri 0,05' den küçük olan 12., 13. ve 26. sorulara verilen cevaplara göre de H_0 reddedilip, H_1 kabul edilmiştir. Buna göre 12. "Kariyer planlamada önemli olan, ne yapmak istenildiğine karar vermektir.", 13. "Ne istediğine karar vermenin yolu, kişinin kendini tanımasından geçer." soruları öğrencinin üniversite yıllarında dahi geleceğini henüz planlamamış olduğunu, bir belirsizlik içinde kaldığını göstermektedir. 26. "İyi ücret veren her işte çalışılmalıdır." sorusu ise öğrencilerin kişiliklerine göre paraya değer verip vermediklerini göstermektedir.

Öğrencilerin yaşlarına göre kariyer planlamalarına yönelik sorular üzerine varyans eşitliği testi sonucunda önem derecesi(Significant) 0,05' ten büyük olan sorulara verilen cevapların eşit olduğu ancak 1. "Kariyer

planlama; bireysel kariyer amaçlarının ve bu amaçlara ulaşmak için gereken amaçların belirlenmesi sürecidir.”, 2. “Kariyer planlamanın temeli, çalışma yaşamı ile ilgili amaçların oluşturulmasıdır.”, 4. “Kariyer planlama bireyi motive eder, mesleğinde ilerlemesini sağlar.”, 11. “Kariyer planlama, kariyerde ulaşmak istenen hedefe, ulaşmayı kolaylaştıracak bir haritadır.”, 13. “Ne istediğine karar vermenin yolu, kişinin kendini tanımasından geçer.”, 14. “Hedef belirleme, kişilerin geleceğe yönelik amaçlarını belirlenmesine ve karar vermesine yardım eder.”, 19. “Bireyin, güçlü ve zayıf yönlerini bilmesi kariyer planlamada etkilidir.” ve 22. “Kariyer yapmak isteyenler, sürekli fırsat arayışındadır.” sorularında eşitlik olmadığı tespit edilmiştir. Bu sorular için H_0 reddedilmiştir.

Öğrencilerin yaşlarına göre kariyer planlamalarına bakış açılarındaki farklılık olup olmadığı ile ilgili yapılan anova testinde ise önem derecesi(significant) 0,05’ ten küçük olan 1. “Kariyer planlama; bireysel kariyer amaçlarının ve bu amaçlara ulaşmak için gereken amaçların belirlenmesi sürecidir.” ve 23. “Çalışan için kariyerden çok, iş garantisi önemlidir.” sorularına verilen cevapların eşit olmadığı tespit edilmiş ve H_0 reddedilmiştir.

Öneriler

Büro yönetimi ve sekreterlik öğrencilerinin kariyer planlamaları konusunda çalışmalar yapmak, sadece öğrenciler için değil, aynı zamanda öğrencilere kariyer imkânı sağlayacak yöneticilere de önemli veriler sağlayacaktır. Büro yönetimi ve sekreterlik bölümü öğrencilerinin etkin ve verimli bir iş ortamında çalışmasını ve iş hayatında daha başarılı olmalarını hedefleyen kariyer planlama ile ilgili öneriler aşağıdaki gibi sıralanabilir:

- Büro yönetimi ve sekreterlik bölümünün bulunduğu okullarda, öğrencileri kariyer konusunda bilgilendirmek ve şirketlere yeni mezunları bildirmek için kariyer günleri düzenlenebilir.
- Öğrencilerin kariyer çalışmalarına destek vermek için üniversite - sanayi iş birliği oluşturularak öğrencilere iş imkânları sağlanabilir.
- Kariyer planlaması konusunda büro yönetimi ve sekreterlik öğrencilerine verilen eğitimlerin yanında, iş adamları da üniversitede verilecek kariyer planlaması konusundaki programlara davet edilebilir.
- Öğrencilerin kariyer konusundaki eksiklikleri tespit edilerek, öğrenciler bu konularla bilinçlendirilebilir.
- Öğrencilere kariyer konusunda sadece maddi değil, psikolojik ve sosyal ihtiyaçlarını da karşılayacak fırsatlar sunulabilir.
- Öğrencilerin bireysel ve mesleki gelişimleri için kurumdan beklentileri dikkate alınarak, öğrencilerin kariyer planlama uygulamaları yakından takip edilmelidir.
- Öğrencilerin kariyer seçimlerini hangi faktörlerin etkilediği belirlenerek, öğrencilerin kariyer seçimlerinin bilinçli ve programlı olarak desteklenmesi sağlanabilir.
- Büro yönetimi ve yönetici asistanlığı bölümü olan okullarda İnsan Kaynakları ve kariyer kulübü kurularak, bu kulüp aracılığıyla faaliyetler gerçekleştirilebilir.
- Öğrencilerin derslerine ek olarak halkla ilişkiler, insan kaynakları ders içeriklerine kariyer planlama eklenebileceği gibi bu şekilde bir ders de açılabilir.
- Her okulda öğrencileri kariyer planlama ile ilgili bilgilendirmesi için bölüm hocalarından biri danışman olarak atanabilir.
- Öğrencilerin ihtiyaçları tespit edilmeli ve bu doğrultuda kariyer planlama çalışmaları yapılmalıdır.
- Öğrencilerin staj defterlerinde staj süreleri boyunca bilgilenecek amaçlı çalıştıkları işyerinde “eğer devamlı çalışsalar nasıl bir kariyer planları olurdu” şeklinde zorunlu bir bölümün olması sağlanabilir.

Kaynakça

Acar, S. ve Gürsoy, H. (2009). Büro Yöneticilerinin Mobil ve Kablosuz İletişim Araçları Tercihini Etkileyen Faktörler ve E-Öğrenme Ortamlarının Etkisi Üzerine Bir Araştırma. Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi, Yıl:1, Cilt:1, Sayı:2, 59-81.

Anafarta, N. (2001). Orta Düzey Yöneticilerin Kariyer Planlamasına Bireysel Perspektif. Akdeniz İ.İ.B.F. Dergisi.,(2),1-17.

- Anafarta, N. (2002). Bireysel Kariyer Danışmanı Olarak Rehber. Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi., (3), 115-130.
- Aytaç, S. (2005). Çalışma Yaşamında Kariyer Yönetimi Planlaması Gelişimi ve Sorunları 2. Baskı. Bursa: 4 Nokta Matbaacılık Ltd. Sti.
- Barutçugil, İsmet. (2004). Stratejik İnsan Kaynakları Yönetimi (pp. 320-321). İstanbul: Kariyer Yayıncılık.
- Bayraktaroğlu, Serkan.(2006). İnsan Kaynakları Yönetimi. Sakarya: Gazi Kitabevi.
- Dale S., BEACH. (1980). The Management Of People at Work (pp. 20). New York: McMillan Publishing Co.
- Demirbilek, Tunç. (1994). Örgütlerde Kariyer Danışmanlığı Hizmetleri, Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi, 9(2), 72.
- Gati, I.,Krausz, M. ve Osipow, S.H. (1996). A taxonomy of difficulties in careerdecision making. Journal of CounselingPsychology, 43(4), 510-526.
- Rood , Allan. (1965). Realizing Your Executive Potential (pp.78-79). Mc-Graw-Hill Inc.
- Sabuncuoğlu Z (1994) Personel Yönetimi. Bursa: Rota Ofset. VII. Baskı, 70-72.
- Sağdıç, M. ve Demirkaya, H. (2009). Üniversite Öğrencilerinin Kariyer Gelişim Planlarına İlişkin Yaklaşımları. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 26, 233-246.
- Sümer C (1999) İnsan Kaynakları Yönetimi Etkinliği Olarak Örgütsel Kariyer Planlama ve Geliştirme. Türk Psikoloji Bülteni, 4 (9), 62-65.
- Şimşek, Şerif., ve diğerleri. (2004). Kariyer Yönetimi (pp. 14). Ankara: Gazi Kitabevi.
- 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.

BÜRO YÖNETİMİ VE YÖNETİCİ ASİSTANLIĞI ÖĞRENCİLERİNİN KARIYER OLANAKLARINA BAKIŞ AÇILARININ İÇERİK ANALİZİ İLE İNCELENMESİ: FACEBOOK ÖRNEĞİ

Münire ÇİFTÇİ¹, Ezgi CEVHER²

Özet

Üniversitelerde, büro yönetimi ve yönetici asistanlığı okuyan veya bu bölümden mezun olmuş öğrencilerin çoğu kendilerine uygun bir iş ve pozisyon bulma amacını gözetmektedir. Üniversitelerin büro yönetimi ve yönetici asistanlığı programı, kamu kurum ve kuruluşları ile özel sektör işletmelerinde yöneticilerin ofis çalışmalarına katkı vermek ve büro faaliyetlerinde bulunmak üzere görev alabilecek nitelikli, kendisini geliştiren insan gücünü ülkeye kazandırmayı amaçlayan dört yarıyılık bir yüksek öğretim programıdır. Bu programı tercih eden öğrencilerin kariyer beklentileri ve programla ilgili düşünceleri bu dört yarıyıldaki oluşabileceği gibi mezuniyetleri sonrasında da gelişip şekillenebilir. Bu çerçevede, öğrencilerin mesleki anlamda bu programdan beklentileri, programın kariyer olanaklarına bakış açısının önemli bir parçasını oluşturmaktadır.

Çalışmada, öğrencilerin programdan beklenti ve düşüncelerini tespit etmek amacıyla sosyal paylaşım sitesi facebookta büro yönetimi ve yönetici asistanlığı grup sayfalarına üye olan öğrencilerin yorumları, içerik çözümlemesine göre incelenmiştir. Elde edilen bulgularla programda okuyan veya programdan mezun olan öğrencilerin kariyer bakış açıları ortaya konmuş, programa ve programın farkındalığına yönelik öneriler sunulmuştur.

Anahtar Kelimeler: Kariyer, Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Bölümü, Facebook

CONTENT ANALYSIS OF OFFICE MANAGEMENT AND EXECUTIVE ASSISTANCE STUDENTS' PERSPECTIVES TO THE CAREER OPPORTUNITIES: THE CASE OF FACEBOOK

Abstract

Most of the students studying or have graduated from universities' office management and administrative assistance departments look out for the purpose of finding a suitable job and position. Office management and administrative assistance is a four semester higher education program offered by universities which has an aim of providing high qualified and well educated labor force to the public and private sector to contribute work of the office and engage with the office's activities. Career prospects and the thoughts about the program of the students who chose this program, can be improved and shaped within this four-semester or after graduation. In this context, the expectation of the students from this program is an important part of the program's perspective of the career opportunities.

In this study, the comments of the students who are the members of a social networking site; Facebook's office management and administrative assistance group pages are analyzed according to content analysis method in order to determine the expectations and thoughts of the students about the program. The career perspectives of the students currently studying the program or already graduated from the program are presented with the findings and recommendations are given for the program and awareness of the program.

Key Words: Career, Office Management and Executive Assistance Department, Facebook

¹ Yrd. Doç. Dr., Süleyman Demirel Üniversitesi İİBF Turizm İşletmeciliği Bölümü, munireciftci@sdu.edu.tr

² Dr., Süleyman Demirel Üniversitesi Bilgi İşlem Daire Başkanlığı, ezgicevher@sdu.edu.tr

Giriş

İnsan hayatının büyük bir kısmını çalışma hayatı ve kariyeri oluşturmaktadır. Bu açıdan kariyer iş ve 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 planlama ve geliştirme birey motivasyonunda, üretkenliğinde ve kendine güveninde olumlu yönde etkiler yapmaktadır.

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 ekseninde 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.

Bu bağlamda araştırmada etkin kullanılan bir sosyal medya aracı olan Facebookta yer alan “Büro yönetimi ve Yönetici Asistanlığı” sayfaları incelenmiştir. Bu incelemede sayfayı beğenen yorumcuların yorumları üzerine içerik analizi uygulanmıştır. “Büro yönetimi ve yönetici asistanlığı” sayfalarını takip eden takipçilerin mesleki bakış açıları dikkate alınarak kariyer planları ve kariyer gelişimlerinin belirlenmesine yönelik bu çalışma öğrencilerin mesleki kariyer beklentilerini ve kariyer planlama sürecini incelemek açısından önemlidir.

Kariyer Kavramı

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. Kariyer sözcüğü kimi zaman bireysel bir ilerleme kimi zaman da mesleki gelişme anlamlarında kullanılmaktadır (Noe, 2009). Genel anlamda kariyer, bireyin yaşamı boyunca geliştirdiği tutumları, bilgi düzeyi ve yeterlilikleri gibi zaman içinde iş faaliyetleri ve pozisyonları dizisi olarak tanımlanmaktadır (Gürüz, 2009:184; Yalın:2005:160-165).

Kariyer, bir meslekte zaman ve çalışmayla elde edilen aşama, başarı ve uzmanlık anlamına gelmektedir. Başka bir deyişle kariyer, “Kişinin yaşamı boyunca edindiği işe ilişkin deneyim ve faaliyetler ile ilgili olarak algıladığı tutum ve davranışlar dizisi” şeklinde tanımlanmaktadır. Kariyer Planlama “Bireylerin; beceri, ilgi ve değerlerini dikkate aldığı, bunlara uygun amaçlar belirlediği ve bu amaçlara ulaşmak için planlama yaptıkları süreç” tir (Noe: 2009:400).

Kariyer kavramı 70’li yıllardan başlayarak farklı yönleri ile ele alınmış ve değerlendirilmiştir. Bunların sonucunda da literatüre kariyer hareketliliği (career mobility), kariyer durağanlığı (career stability), kariyer platosu ve kariyer dengeleri (career anchors) gibi olgular kazandırılmıştır (Eryiğit, 2000:2; İbicioğlu, 2011:164-168). 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.

Kariyer Yönetimi

“Kariyer planlama” ve “kariyer geliştirme” olmak üzere iki bileşenden oluşan kariyer yönetimi literatürde; örgütlerin çalışanların yeteneklerini, ilgi alanlarını ve çıkarlarını analiz etmelerine yardımcı olması ve kariyer geliştirme faaliyetlerinin planlanması olarak geçmektedir (Eryiğit, 2000)

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.

Kariyer yönetimi bireysel ve örgütsel olarak 2 boyutta ele alınmaktadır. Bireysel kariyer yönetimi, “İnsanın yaşantılarının ilerleyen zamanlarında karşısına çıkabilecek birçok kariyer seçeneklerinden birini seçmek için karar vermesi” olarak tanımlanır. Örgütsel Kariyer yönetimi ise; işe yerleştirme, potansiyel değerlendirme, danışmanlık, eğitim gibi insan kaynakları faaliyetlerini içine alır (Bingöl,2010:353,358).

Bireysel Kariyer Yönetimi

Kariyer yönetiminde bireyin sorumlulukları ve faaliyetleri, “Bireysel Kariyer Yönetimi” nin konusunu oluşturur. Bireysel kariyer yönetimi, kariyer planlamasını da içeren, ancak ondan daha geniş bir kavramdır. Bireysel kariyer yönetiminde bireyin üzerine düşen sorumluluklar, birçok konuda faaliyette bulunmasını gerektirir. Bu faaliyetlerin planlanması, bu amaçla kullanılacak kaynak ve yöntemlerin organizasyonu, faaliyetlerin icra edilmesi, bireysel hedefler ve kurum beklentileri ile koordinasyonu, sonuçların değerlendirilmesi, bireysel kariyer yönetimi içinde değerlendirilir (Gürüz:2009; Berberoğlu:1991, ; İbicioğlu, 2011; Geylan: 2008:128).

Bireysel Kariyer Yönetimi kapsamında değerlendirilen başlıca faaliyetler aşağıda belirtilmiştir (Dükar, 2010:2);

- Bireysel vizyonu belirleme,
- Kariyer hedeflerini belirleme,
- İlgi, yetkinlik, yetenek ve becerileri belirleme,
- Meslek seçimi,
- İşe ilişkin öncelikleri belirleme,
- İş olanaklarını araştırma,
- Özgeçmiş hazırlama,
- İşe başvurma ve başvuru takibi,
- İş görüşmesi,
- İşe başlama ve uyum süreci,
- Firma kültürüne uyum sağlanması,
- Mesleki yenilikleri takip etme,
- İş ilişkilerini yönlendirme,
- Firmanın eğitim ve kariyer yönetimi politikalarına uygun davranışların sergilenmesi,
- Emeklilik yaşamına hazırlık.

Ayrıca kariyer seçimi ve kariyer sürecinin oluşumunda bireyi yönlendiren faktörleri içsel ve dışsal olarak iki şekilde incelemek mümkündür:

İçsel Faktörler: İçsel Faktörlerin en önemlisi bireyin kişiliğidir. Bireyin hayatı süresince kendisini etkileyen, kişiliğinin gelişimine katkıda bulunan duygu, düşünce, ilgi alanları, başarı, psikolojik güç gibi faktörler bireyin kariyer sürecinde de etkili olmaktadır. Özellikle insanın tabiatında bulunan "kendini gerçekleştirme olgusu" kariyer sürecinde en etkili içsel güç olarak ortaya çıkmaktadır.

Dışsal Faktörler: Bu faktörler içinde en önemlileri bireyin içinde bulunduğu sosyo-ekonomik durum, aile ve çevresidir. Bu faktörler bireyin motivasyonunda, kariyerle ilgili aldığı kararlarda, etkileyici ve bireyi yönlendirici olmaktadır. (Eryiğit, 2000).

Bireysel kariyer yönetimi için bireysel kariyer planlarının yapılması önemlidir. Kariyer Planlama, bir bireyin kendi becerileri, ilgileri, değerleri ve fırsatlarının neler olduğunu farkına varma çabalarıdır (Bingöl, 2010:346). Bu bağlamda kariyer planlama süreci (Gürüz, 2009:190):

- Kendini Tanıma
- Mesleğini Tanıma
- İş Dünyasını Tanıma
- Kendine uygun iş bulma
- Kariyerde ilerleme olarak sıralanabilir.

Yöntem

Çalışmada, bir sosyal paylaşım sitesi olan facebookta yer alan "Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı" isimli topluluk sayfaları araştırılmıştır. Araştırma kapsamında, büro yönetimi ve yönetici asistanlığı adı altında yer alan bu sayfalardaki öğrenci yorumları nitel analiz yöntemlerinden içerik analizi ile incelenmiştir. Bu topluluk sayfalarına üye olanların "bölüm ve kariyer beklentileri" konulu yorumları araştırmaya dahil edilmiş ve toplamda 545 yorum bu yönetime göre incelenmiştir. İçerik analizi yoluyla yorumlar, "Kendini Tanıma, Mesleği Tanıma, İş Dünyasını Tanıma, Kendine Uygun İş Bulma, Kariyerde İlerleme" ana temaları altında, alanyazın destekli kodlama yönergesi oluşturularak ele alınmıştır. Analizde belirlenen ana temalar alt temalarla desteklenmiştir.

Bilimsel bir yaklaşım olarak içerik çözümlemesinde sözel, yazılı ve diğer materyallerin içerdiği mesajı, anlam veya dilbilgisi açısından nesnel ve sistematik olarak sınıflandırma, sayılara dönüştürme ve çıkarımda bulunma yoluyla sosyal gerçeği araştırma söz konusudur (Tavşancıl ve Aslan, 2001: 22). İçerik çözümlemesi iletilerin, açık ve görünen içeriğinin, nesnel, ölçülebilir ve doğrulanabilir bir açıklamasını yapabilmek amacıyla kullanılmaktadır (Fiske, 1990: 176). Araştırmada içerik çözümlemesi yapılabilmesi için kariyer planlama ve gelişim süreci dikkate alınarak ana temalar ve kariyer faaliyetleri dikkate alınarak alt temalardan oluşan bir kodlama yönergesi hazırlanmış, buna yönelik sayfalardaki yorumlar dikkate alınarak veriler toplanmış, bu veriler SPSS yardımıyla frekans dağılımına göre sayısallaştırılmıştır. Çözümleme verilerinin yüzdelerle dağılımları çıkarılmış ve sonuçlar kariyer planlama ve geliştirme süreci üzerinden değerlendirilmiştir.

Bulgular

Araştırmada, topluluk sitelerine üye kullanıcılar tarafından yapılan yorumlar "Kendini Tanıma, Mesleği Tanıma, İş Dünyasını Tanıma, Kendine Uygun İş Bulma, Kariyerde İlerleme" ana temaları altında incelenmiştir. Her ana tema ile ilgili kariyer faaliyetlerini içeren alt başlıklar yorumlar değerlendirilirken dikkate alınmıştır. Alt başlıklar sırasıyla aşağıda verilmiştir:

1. Kendini Tanıma

- Bireysel vizyonu belirleme,
- Kariyer hedeflerini belirleme,
- İlgi, yetkinlik, yetenek ve becerileri belirleme,

2. Mesleğini Tanıma

Meslek seçimi,
İşe ilişkin öncelikleri belirleme,

3. İş Dünyasını Tanıma

İş olanaklarını araştırma,
Özgeçmiş hazırlama,

4. Kendine Uygun İş Bulma

İşe başvurma ve başvuru takibi,
İş görüşmesi,
İşe başlama ve uyum süreci,
Firma kültürüne uyum sağlanması,

5. Kariyerde İlerleme

Mesleki yenilikleri takip etme,
İş ilişkilerini yönlendirme,
Firmanın eğitim ve kariyer yönetimi politikalarına uygun davranışların sergilenmesi,
Emeklilik yaşamına hazırlık

Alt Başlıklara ilişkin çözümlenmeler şu şekildedir:

Tablo 1. Bireysel Vizyon Belirleme

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Yok	538	98,7	98,7	98,7
Var	7	1,3	1,3	100,0
Total	545	100,0	100,0	

Kendini tanıma ana başlığının içerisindeki faaliyetlerden ilki olan bireysel vizyon belirlemeye yönelik yorumlar incelendiğinde 545 yorum içerisinde bu alt başlığı kapsayan sadece 7 yorum bulunmaktadır. Bu yorumlara ilişkin örnekler, daha çok yorumda bulunan kişilerin kendilerine yönelik kariyer gelişim planlarını açıklamalarıyla doğru orantılıdır. Bu planlar, yabancı dili geliştirme, farklı sertifikalar alma, bölümden mezun olunca yapmak istedikleri işlere yöneliktir.

Tablo 2. Kariyer Hedeflerini Belirleme

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid yok	524	96,1	96,1	96,1
var	21	3,9	3,9	100,0
Total	545	100,0	100,0	

Kendini tanıma ana başlığının içerisindeki diğer kariyer faaliyeti olan kariyer hedeflerini belirlemeye yönelik yorumlar incelendiğinde 545 yorum içerisinde bu alt başlığı kapsayan 21 yorum bulunmaktadır. Bu başlığa yönelik yorumlar daha çok topluluğa üye olan kişilerin gelecekteki kariyer planlarına yönelik olmuştur. Kariyer planlarında yorumcular planlarını, kamu personeli seçme ve yerleştirme sınavını kazanmak, özel sektörde iş bulmak, dikey geçiş sınavını kazanmak ve lisans eğitimi almak, açık öğretim fakültesinden öğrenimlerine devam etmek şeklinde ifade etmişlerdir.

Tablo 3. İlgili Yetkinlik Yetenek ve Beceri Belirleme

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid yok	533	97,8	97,8	97,8
var	12	2,2	2,2	100,0
Total	545	100,0	100,0	

Kendini tanıma ana başlığının içerisindeki bir diğer kariyer faaliyeti olan ilgi, yetkinlik, yetenek ve beceri belirlemeye yönelik yorumlar incelendiğinde 545 yorum içerisinde bu alt başlığı kapsayan 12 yorum bulunmaktadır. Bu yorumlar içerisinde topluluk sayfasına üye olan kullanıcılar daha çok mevcut durumlarından bahsederek sahip oldukları özellikleri belirtmişlerdir. Yine burada “yabancı dil düzeyleri, sahip oldukları bilgisayar sertifikaları ve diğer sertifikalar, klavye bilgileri” ele alınan konular arasındadır.

Tablo 4. Meslek/Bölüm Seçimi

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid yok	319	58,5	58,5	58,5
var	226	41,5	41,5	100,0
Total	545	100,0	100,0	

Mesleğini tanıma ana başlığının içerisindeki yer alan Meslek/Bölüm seçimi faaliyetine yönelik yorumlar incelendiğinde 545 yorum içerisinde bu alt başlığı kapsayan 226 yorum bulunmaktadır. Burada topluluğa üye olan kullanıcılar, bölüme ve bölüm seçimine yönelik pek çok yorumda bulunmuşlardır. Bölümün zorluğu veya kolaylığı, derslerin zorluk veya kolaylık dereceleri, bölümden mezun olunca iş bulma olanakları, bu bölümün tercih edilmesi ile elde edilecek kazanımlar veya kayıplar, meslek/bölüm olarak bu mesleğin/bölüm okumanın bayanlar ve erkekler açısından zorlukları veya kolaylıkları ele alınan konular arasındadır. En çok tartışılan konu ise bu bölüm mezunlarının gelecekte hangi tür alanlarda istihdam edileceği konusudur.

Tablo 5. İşe İlişkin Öncelikleri Belirleme

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid yok	545	100,0	100,0	100,0

Mesleğini tanıma ana başlığının içerisindeki yer alan işe ilişkin önceliklerini belirleme faaliyetine yönelik yorumlar incelendiğinde 545 yorum içerisinde bu alt başlığı kapsayan hiç yorum bulunmamaktadır. Dolayısıyla burada, tartışmacıların öncelikli olarak iş ve bölüm odaklı konuştukları, işe ilişkin beklentilerini dile getirmekten öte, iş bulmaya önem verdikleri sonucu ortaya çıkmaktadır. Zaten bu durum aşağıda yer alan başlığın bulgularında net şekilde ortaya çıkmaktadır.

Tablo 6. İş Olanaklarını Araştırma

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid yok	273	50,1	50,1	50,1
var	272	49,9	49,9	100,0
Total	545	100,0	100,0	

İş Dünyasını tanıma başlığı içerisindeki yer alan iş olanaklarını araştırma faaliyetine yönelik yorumlar incelendiğinde 545 yorum içerisinde bu alt başlığı kapsayan 272 yorum bulunmaktadır. İş olanaklarını

araştırmaya yönelik yorum sayısı toplam yorum sayısının yarısıdır. Bu yorumlar içerisinde tartışma konusu olarak, daha çok kamu personeli seçme ve yerleştirme sınavının puanları, kontenjanları, istihdam edilen kadrolar, baraj puanları, bu sınav sonucunda yapılan atamaların son atama puanları, çok az sayıda da olsa özel sektörde çıkan bazı iş ilanlarının şartları yer almaktadır.

Tablo 7. Özgeçmiş Hazırlama

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid yok	545	100,0	100,0	100,0

İş Dünyasını tanıma ana başlığının içerisindeki yer alan diğer kariyer faaliyeti özgeçmiş hazırlama faaliyetine yönelik yorumlar incelendiğinde 545 yorum içerisinde bu alt başlığı kapsayan hiç yorum bulunmamaktadır. Yine bu durum topluluğa üye olan kullanıcıların, kariyer sürecinde ileriki aşamalarda yer alan özgeçmiş hazırlama konusuna yeterince önem vermedikleri anlamına gelmektedir. Öyle ki kullanıcılar bu sayfalarda daha çok iş olanaklarını araştırma odaklı yorumlarda bulunmuşlardır. Bu yorumların geneli de kamu personeli seçme ve yerleştirme sınavına yönelik olduğundan özel sektör göz ardı edilmiştir. Özel sektör odaklı iş bulma amacı olan kullanıcıların sayısı yetersiz olduğundan da özgeçmiş hazırlama alanında hiç yorum ya da soru gelmemiştir.

Tablo 8. İşe Başvuru ve Başvuru Takibi

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid yok	545	100,0	100,0	100,0

Kendine uygun iş bulma ana başlığının içerisindeki yer alan işe başvuru ve başvuru takibi faaliyetine yönelik yorumlar incelendiğinde 545 yorum içerisinde bu alt başlığı kapsayan hiç yorum bulunmamaktadır. Bu durum, topluluğa üye olan kullanıcıların daha çok iş olanaklarını araştırmaya yönelik yorumda bulduklarının bir sonucudur. Zaten elde edilen bulgular da bunu desteklemektedir. Herhangi bir iş yeri veya işe başvurduğunu belirten ve sonuç beklediğini açıklayan üye olmamıştır. Yorumların içeriği incelendiğinde konular daha çok devlet kadroları atamaları ve kamu personeli seçme ve yerleştirme sınavı odaklı olduğundan başvuru konusu bir süreç şeklinde gündeme gelmemiştir.

Tablo 9. İş Görüşmesi

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid yok	540	99,1	99,1	99,1
var	5	,9	,9	100,0
Total	545	100,0	100,0	

Kendine uygun iş bulma başlığı içerisindeki yer alan iş görüşmesi kariyer faaliyetine yönelik yorumlar incelendiğinde 545 yorum içerisinde bu alt başlığı kapsayan 5 yorum bulunmaktadır. Çok az sayıda da olsa bazı kullanıcılar özel sektörde yaptıkları görüşme hazırlıklarından ve yapılması gerekenlerden bahsetmişlerdir.

Tablo 10. İşe Başlama ve Uyum Süreci

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid yok	545	100,0	100,0	100,0

Kendine uygun iş bulma ana başlığının içerisindeki yer alan işe başlama ve uyum süreci kariyer faaliyetine yönelik yorumlar incelendiğinde 545 yorum içerisinde bu alt başlığı kapsayan hiç yorum

bulunmamaktadır. Yorumlar daha çok iş olanaklarını araştırma odaklı olduğundan işe başladığını belirten, iş hakkında bilgi veren olmamıştır.

Tablo 11. Firma Kültürüne Uyum Sağlama

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid yok	544	99,8	99,8	99,8
var	1	,2	,2	100,0
Total	545	100,0	100,0	

Kendine uygun iş bulma başlığı içerisindeki yer alan firma kültürüne uyum sağlama kariyer faaliyetine yönelik yorumlar incelendiğinde 545 yorum içerisinde bu altbaşlığı kapsayan sadece 1 yorum bulunmaktadır. Bu yorum da Türkiye’de bilinen büyük 2 firmanın örgüt kültürünü açıklamaya yönelik bir yorumdur. Yorumda bulunanlar, topluluk sayfalarında daha çok iş olanaklarını araştırmaya odaklandıklarından bu başlık tamamen konu dışı kalmıştır.

Tablo 12. Mesleki Yenilikleri Takip Etme

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid yok	545	100,0	100,0	100,0

Kariyerde ilerleme ana başlığının içerisindeki yer alan mesleki yenilikleri takip etme kariyer faaliyetine yönelik yorumlar incelendiğinde 545 yorum içerisinde bu alt başlığı kapsayan hiç yorum bulunmamaktadır.

Tablo 13. İşe ilişkin Yönlendirme

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid yok	545	100,0	100,0	100,0

Kariyerde ilerleme ana başlığının içerisindeki yer alan işe ilişkin yönlendirme kariyer faaliyetine yönelik yorumlar incelendiğinde 545 yorum içerisinde bu alt başlığı kapsayan hiç yorum bulunmamaktadır.

Tablo 14. Firmanın Kariyer Planlamasına Uygun Hareket Etme

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid yok	545	100,0	100,0	100,0

Kariyerde ilerleme ana başlığının içerisindeki yer alan firmanın kariyer planlamasına uygun hareket etmeye yönelik yorumlar incelendiğinde 545 yorum içerisinde bu alt başlığı kapsayan hiç yorum bulunmamaktadır.

Tablo 15. Emeklilik Planları

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid yok	545	100,0	100,0	100,0

Kariyerde ilerleme ana başlığının içerisindeki yer alan emeklilik planlarına yönelik yorumlar incelendiğinde 545 yorum içerisinde bu alt başlığı kapsayan hiç yorum bulunmamaktadır.

Kariyerde ilerlemeye yönelik “mesleki yenilikleri takip, işe ilişkin yönlendirme, firmanın kariyer planlamasına uygun hareket, emeklilik “ konuları topluluk sayfalarında yapılan yorumlar arasında yer almamıştır. Bu durum yine iş olanaklarını ve bölüm/ mesleği araştıran üyelerin daha mesleki kariyerlerine başlamamaları ve bu konuda herhangi bir fikirlerinin olmamasıyla açıklanabilir. Topluluk sayfalarının daha çok araştırma , soru sorma, bilgi paylaşımı platformu olduğu düşünüldüğünde “büro yönetimi ve yönetici asistanlığı” topluluk sayfalarının elde edilen bulgular çerçevesinde tamamen bölümün iş olanaklarını araştırmaya ve bölüme yönelik yorumları içerdiği söylenebilir. Bu yüzden burada , meslek sahibi olan kişilerin değil daha çok kariyerlerine adım atma aşamasında olan kişilerin paylaşımında bulduklarını söylemek yanlış olmaz. Özellikle son bölümdeki bu ana başlık ve alt başlıklara yönelik hiç yorumda bulunulmaması bunun en önemli kanıtlarındandır.

Sonuç ve Öneriler

“Büro yönetimi ve yönetici asistanlığı” sayfalarını takip eden takipçilerin mesleki bakış açıları dikkate alınarak kariyer planları ve kariyer gelişimlerinin belirlenmesine yönelik bu araştırma bulguları incelendiğinde aşağıdaki sonuçlara ulaşılmaktadır:

Bu sayfaları ziyaret eden takipçilerin kariyer planlama sürecinde “Kendini tanıma” ana başlığı içerisinde “Bireysel vizyonu belirleme”, “Kariyer hedeflerini belirleme” ve “İlgi, yetkinlik, yetenek ve becerileri belirleme” alt başlıkları çok az bir yorumun içerisinde yer almaktadır. Bu bulgulara göre takipçiler bireysel tanıma sürecini ya önemsememekte ya da bu süreci aştıklarını düşünmektedirler. Bu kaniye net olarak varabilmek için bu bağlamda ayrıca bir inceleme yapılabilir. “Mesleğini Tanıma” ana başlığı içerisinde “Meslek/Bölüm seçimi” ve “İşe ilişkin öncelikleri belirleme” alt başlıklarını kapsayan yorumların çoğunlukla “meslek/bölüm seçimi” ile ilgili olduğu görülmüştür. Sayfalarda alanlarına yönelik mesleki araştırmaları ya da bu alanı tercih etmek isteyen alanla ilgili mesleki olanakları sorgulayan yorumlara yer verilmektedir. “İş Dünyasını Tanıma” ana başlığı içerisinde “İş olanaklarını araştırma” ve “Özgeçmiş hazırlama” alt başlıklarını kapsayan yorumların ağırlıklı olarak “iş olanaklarını araştırma” ile ilgili olduğu görülmektedir. Bu bulguya göre takipçilerin çoğu mesleğin geleceğini ve iş dünyasında mesleğe yönelik fırsatları merak etmekte ve bununla ilgili bakış açılarını paylaşmaktadırlar. “Kendine Uygun İş Bulma” ana başlığı içerisinde “İşe başvurma ve başvuru takibi”, “İş görüşmesi”, “İşe başlama ve uyum süreci”, “Firma kültürüne uyum sağlanması” alt başlıkları ve “Kariyerde İlerleme” ana başlığının içerisinde “Mesleki yenilikleri takip etme”, “İş ilişkilerini yönlendirme”, “Firmanın eğitim ve kariyer yönetimi politikalarına uygun davranışların sergilenmesi”, “Emeklilik yaşamına hazırlık” alt başlıkları takipçilerin yorumlarında yer vermedikleri kariyer faaliyetleridir.

Bütün bulgular değerlendirildiğinde takipçilerin bilinçli bir kariyer planlama yaptıkları söylenemez. Yorumlarda genelde kolay ve hızlı bir şekilde meslek edinme düşüncesinin yattığı anlaşılmaktadır. Bu durum kendilerini ve mesleklerini tanımadıklarını göstermektedir. Bunların yanında iş dünyasını kariyerleri için bir adım olarak görmek yerine sadece işe başvuru için araştırdıklarını yapılan yorumlardan çıkarabiliriz. Ayrıca özel sektör yerine kamu sektöründe iş bulma düşüncesinin hakim olduğu anlaşılmaktadır. Bu sonuç, yorumların yapıldığı ana konu başlıklarından da açıkça anlaşılmaktadır. Çünkü topluluk sayfalarında yer alan ve yorumların yapılmasına ortam oluşturan ana başlıklar genelde kamu personeli seçme ve yerleştirme (KPSS) sınavına yöneliktir.

Genel olarak “Büro Yönetimi ve Yönetici asistanlığı” sayfalarını takip eden takipçilerin bu sayfaları kariyerleri açısından bir araç olarak gördükleri için değil seküler kültürün bir parçası olarak takip ettikleri söylenilebilir. Bu bağlamda bu sayfalara yorum yapan takipçilerin kariyer planlarına yönelik etkin bir bakış açısı edinmedikleri söylenilebilir.

Bu çalışma sonuçlarının desteklenmesi için bu sayfalar etkin olarak takip edilebilir. Hatta takipçilere doğrudan kariyerleri ile ilgili sorular yöneltilerek bilgiye örtülü olarak değil doğrudan ulaşılabilir. Ayrıca bu alanda okuyan, mezun olan ve çalışanlara yönelik nicel yöntemler kullanılarak farklı çalışmalarla bu alandaki kişilerin kariyer planlarına yönelik bakış açıları ortaya çıkarılabilir.

Kaynakça

- Anafarta, N. (2002). Bireysel Kariyer Danışmanı Olarak Rehber (Mentor). C.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi. Cilt 3, Sayı . 115-128.
- Berberoğlu, G. (1991). İşletmelerde Organizasyon-Birey Bütünleşmesini Sağlayan Etkili Bir Uygulama: Kariyer Yönetimi. Amme İdaresi Dergisi, C:24,S: 1, Mart. 135-153.
- Bingöl, D.(2010). İnsan Kaynakları Yönetimi. İstanbul: Beta Yayınları.
- Dükar. (2010). Kariyer Planlama Rehberi. İstanbul: Doğu Üniversitesi.
- Eryiğit, S. (2000). Kariyer Yönetimi. Kamu-İş; C: 6 S:1. 1-26.
- Fiske J., (1990), İletişim Çalışmalarına Giriş, (Çev. S. İrvan), Ankara: Ark Yayınları.
- Geylan, R. (2008). İnsan Kaynakları Yönetimi. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.
- Gürüz, D. ve G. Ö. Yaylacı. (2009). İletişimci Gözüyle İnsan Kaynakları Yönetimi. İstanbul: MediaCat.
- İbicioğlu, H.(2011). İnsan Kaynakları Yönetimi. Ankara: Alter Yayıncılık.
- İrmiş, A. ve S. (2001). Bayrak. İnsan Kaynakları Yönetimi Açısından Kariyer Yönetimi. SÜ İİBF Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi. 1/1-2: 177-186.
- Johnson, S. M. and S. E. Birkeland. (2003). Pursuing a "Sense of Success": New Teachers Explain Their Career Decisions. American Educational Research Journal. Fall.Vol. 40, No. 3, 581-617.
- KARMER, (2011). Kariyer Planlama ve Geliştirme El Kitabı. Ankara: Turgut Özal Üni.Kariyer Planlama ve Arş.Merkezi.
- Koca, A.İ. (2010). Kariyer seçiminde Kariyer Değerleri ile Demografik Faktör İlişkisi: Çukurova Üniversitesi'nde bir Araştırma. ÇÜ İİBF dergisi, C:14, S:1. 56-70.
- Noe, R. (2009). İnsan Kaynaklarının Eğitimi ve Geliştirilmesi. (Çev: Canan ÇETİN). İstanbul: Beta Yayınları.
- Taşlıyan, M., N.Ü.Arı ve B. Duzman. (2011). İnsan Kaynakları Yönetiminde Kariyer Planlama Ve Kariyer Yönetimi: İibf Öğrencileri Üzerinde Bir Alan Araştırması. Organizasyon Ve Yönetim Bilimleri Dergisi. Cilt 3, Sayı 2. 231-241.
- Tavşancıl E., Aslan, E., (2001), İçerik Analizi ve Uygulama Örnekleri, İstanbul: Epsilon Yayınları.
- Tortop, N., B. Aykaç, H. Yayman ve A. Özer. (2007). İnsan Kaynakları Yönetimi. Abkara: Nobel Yayınları.
- Uzunbacak, H.H. (2006). Kariyer Platosu (Mesleki Durgunluk): Emniyet Teşkilatında Çalışan Amir Sınıfı Personelin Mesleki Durgunluk Boyutu Üzerine Bir Araştırma. Polis Bilimleri Dergisi.Cilt:8 (3-4).29-48.
- Yalım, D. (2005). İnsan Kaynaklarında Yeni Eğilimler. İstanbul: Hayat Yayınları.

TÜRKİYE'DE BÜRO YÖNETİMİ VE SEKRETERLİK ALANINDAKİ ARAŞTIRMALARDA METODOLOJİK SORUNLAR: ULUSAL BÜRO YÖNETİMİ VE SEKRETERLİK KONGRESİ ÜZERİNE BİR İNCELEME

Özgür Doğan GÜRCÜ¹

Özet

Bu çalışmada 2012 yılı Ulusal Büro Yönetimi ve Sekreterlik Kongresinde nitel ve nicel yöntemlerle yapılan araştırmalarda biçimsel ve yönetsel yetersizliklerin mercek altına alınarak, metodolojik sorunlar konusunda bir farkındalık yaratılması ve akademik bilgiye katkıda bulunulması amaçlanmıştır. Bu çerçevede bildiriler metodolojik açıdan incelenmiş ve betimlenmiştir. Sorunları tespit etmeye yönelik olarak içerik analizi tekniği kullanılmıştır. Söz konusu amaç çerçevesinde 2012 yılında sunulan 40 bildiri, özet bölümü, araştırma tasarımı, veri toplama ve veri analiz aşamaları açısından incelemeye tabii tutulmuştur. İnceleme sonucunda özetlerin kapsam açısından yeterli olmadığı, bildirilerde evren ve örnekleme ilişkin verilen bilgilerin yeterli olmadığı, kullanılan yöntemin açık olmadığı, sonuç olarak veri toplama ve analiz aşamalarında araştırmacıların genel kabul görmüş yönetsel ilkelere uymadıkları tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: metodoloji, araştırma yöntemleri, 2012 ulusal büro yönetimi ve sekreterlik kongresi

METHODOLOGICAL ISSUES IN OFFICE MANAGEMENT AND SECRETARIAL RESEARCH IN TURKEY: A STUDY ON THE NATIONAL CONGRESS OF OFFICE MANAGEMENT AND SECRETARIAL

Abstract

This study aimed to analyse methodological perspective and to present current situation of summaries of qualitative and quantitative research methods in the National Office Management and Secretarial Congress 2012. In this context, the research is a descriptive study. Document analysis technique was used in order to identify problems. In purpose, 40 papers which presented in 2012 , have been evaluated in terms of the purpose of the research, design, data collection tool, the universe / sample , hypotheses , method and data analysis. And appropriateness of the statistical techniques used in the data analysis phase of the course were also examined. As a result of the review, it has been identified that the summaries are not sufficient in terms of scope, the provided information for the universe and sample is not sufficient and the method which used is not clear. As a result, data collection and analysis stages of the researchs, did not comply with generally accepted methodological principles were identified.

Key Words: methodology, research methods, the 2012 congress of the national office management and secretarial

¹ Öğretim Görevlisi, Yalova Üniversitesi, ozgurgurcu@gmail.com

Giriş

Bilimsel bir çalışmada ortaya çıkarılan bilgilerin kendi sistematiği içerisinde doğru ve geçerli olması önem arz etmektedir. Aksi takdirde çalışmanın “akademik değeri” ve “bilimselliği” tartışılmalıdır. Bu bağlamda bilimsel araştırmalardaki metodolojik sorunlar çeşitli araştırmalara konu olmaktadır (Özen, 2001; Arı vd., 2009; Erdoğan, 2013; Toy ve Tosunoğlu, 2007) .

Sosyal bilimlerde epistemoloji, ontoloji tartışmaları süregelen tartışmalardır. Araştırmacılar, içinde buldukları paradigmaya bağlı olarak farklı yönetsel yaklaşımlar kullanabilmekte ve çoğu zaman hangi paradigmanın ve yönetsel yaklaşımın gerçekliği daha doğru bir biçimde yansıttığı, bunu ölçecek evrensel ve akılcı kıstaslar olmadığı için yanıtız bir soru olarak kalmaktadır (Özen, 2001). Bu tartışmalar sosyal bilimcileri bilim felsefesi ve metodoloji hakkında daha fazla düşünmeye ve ilgilenmeye itmektedir. Sosyal bilimlerin gelişmesi ve itibar kazanması, bu alanda yapılan araştırmaların niteliği ile yakından ilgilidir.

Sözü edilen çalışmaların ışığında bu çalışmanın amacı; Ulusal Büro Yönetimi ve Sekreterlik Kongresinde sunulan bildirilerin incelenerek, mevcut durumun ortaya konması, varsa hataların belirlenerek bir farkındalık yaratılması ile akademik bilgiye katkıda bulunmaktır. Bu bağlamda, amaç araştırmacıları suçlamak değil, daha dikkatli ve sorumlu bir akademik üretimin gerekliliğini vurgulamaktır. Bu amaç çerçevesinde araştırmalar kendi kuramsal çerçevelerinde incelenmeye çalışılmıştır.

Bu incelemede, özetler, veri analiz yöntemleri, araştırma tasarımı, veri toplama ve veri analizinde araştırmacıların temel eğilimlerinin neler olduğu ve genel kabul görmüş yönetsel ilkelere ne derece uydukları analiz edilmiştir.

Araştırmanın Yöntemi

Örneklem

Araştırmanın örneğini, 2012 yılında Ulusal Büro Yönetimi ve Sekreterlik Kongresinde sunulan bildiriler oluşturmaktadır. 40 bildiri sunulmuş, bildirilerin tamamı analize dâhil edilmiştir.

Değerlendirme Ölçütleri

Bildiriler, özet, araştırma tasarımı, veri toplama ve veri analizi aşamalarına ilişkin toplam 17 ölçüt üzerinden değerlendirilmiştir. Bu ölçek Özen (2001) tarafından geliştirilmiştir². Bu ölçütler ve ilgili kategoriler belirlenirken, Burrell ve Morgan (1979), Bailey (1982), Neuman (1994) ve Seale (1998) den yararlanıldığı belirtilmiştir. Ölçeğin bazı ölçütleri değerlendirme dışında bırakılmıştır. Bunun yanında ölçeğe bildiri özetlerini değerlendirmek üzere 5 kıstası olan 1 ölçüt de araştırmacı tarafından ilave edilmiştir. Kongre bildirileri bu ölçütlere göre değerlendirilirken niteliksel içerik analizi yöntemi kullanılmıştır.

Araştırmanın Bulguları

Özetler

Tablo 1’de kaç bildiri özetinin bu kıstasları içerdiği görülmektedir. Verilere bakıldığında bildiri özetlerinin yalnızca 3 tanesinin (%8) amaç, örneklem, yöntem, bulgular ve sonuç kısmını içerdiği görülmektedir. 31 özetle amaç yer alırken, 9 özetle amaca yer verilmemiştir. Özetinde bulgulara ve sonuçlara yer veren bildiri sayısı ise 7 ile sınırlıdır.

² Ölçüt geliştirilirken kriterlerin nasıl belirlendiğine ilişkin kapsamlı bilgi için ilgili kaynak incelenebilir.

Tablo 1: Özet ölçütüne göre frekans dağılımı ve yüzdeler.

DEĞİŞKEN	KISTASLAR	F	%
Özetler	Amaç	31	77,5
	Örnekleme	21	52,5
	Yöntem	25	62,5
	Bulgular	7	17,5
	Sonuç	7	17,5
	Tümünü İçeren Bildiri Özeti	3	7,5

Açıkça görülmektedir ki bildiri özetlerinin büyük bir kısmı içermesi gereken kıstasları içermemektedir. Bu durum özetlerin gönderildiği esnada “çalışmanın henüz tamamlanmadığı” düşüncesini akla getirmektedir. Özetlerde yer alan “sonuçlar kongrede paylaşılacaktır”, “bulgu ve sonuçların kongrede paylaşılması planlanmaktadır”, “veriler toplanmıştır, analiz edilecektir” gibi ifadelerden de bu durum anlaşılmaktadır. Tamamlanmamış bir çalışma hakemlik sürecini de zora sokmaktadır. Zira yöntemi, bulguları, örnekleme belli olmayan bir çalışmanın bilimsel ve akademik değerinin takdir edilmesi kolay görünmemektedir.

Araştırma Tasarımı

Tablo 2’de araştırma tasarımı kıstaslarına göre bildirimler tasnif edilmiştir. Bildirimlerin 28’inin (%70) yöntemsel varsayımının “nesnelci” olduğu görülmektedir. Amaçlara bakıldığında ise 18’inin (%45) amacı “betimlemek” iken, 21’inin (%52,5) amacı ise “açıklamak”tır. “Kurama katkıda bulunmak” misyonunu üstlenen bildiri sayısı 7 (%17,5) iken, “uygulamayı yönlendirmek” misyonunu üstlenen bildiri sayısı 31’dir (% 77,5). 20 (%50) bildiride hipoteze yer verilmezken, hipoteze yer verilen 20 bildirinin yalnızca 7’sinde (%17,5) hipotezlere “açıkça” yer verilmiştir. Hipoteze yer verilen bildirimlerin 18’i (%90) kuramdan yola çıkarak hipotez geliştirmiştir. Konulara göre dağılıma bakıldığında ise 8 (%20) araştırmanın konusunun “ergonomi” olduğu görülmektedir. Bunu dışında 9 bildirinin (%22,5) eğitim-uzaktan eğitim konularını içerdiği görülmektedir.

Tablo 2: Araştırma tasarımı ölçütlerine göre frekans dağılımı ve yüzdeler.

DEĞİŞKEN	KİSTASLAR	F	%
1. Yöntemsel varsayımı	Nesnelci	28	70
	Öznelci	12	30
	<i>Toplam</i>	<i>40</i>	<i>100</i>
2. Amacı	Betimlemek	18	45
	Açıklamak	21	52,5
	Betimlemek ve açıklamak	1	2,5
	<i>Toplam</i>	<i>40</i>	<i>100</i>
3. Misyonu	Kurama katkı	7	17,5
	Uygulamayı yönlendirmek	31	77,5
	Kurama katkı ve uygulamayı yönlendirmek	2	5
	<i>Toplam</i>	<i>40</i>	<i>100</i>
4. Hipotez Testi	Yok	20	50
	Var (üstü kapalı)	13	32,5
	Var (açıkça belirtilmiş)	7	17,5
	<i>Toplam</i>	<i>40</i>	<i>100</i>
5. Hipotez geliştirme yaklaşımı	Klasik yaklaşım	18	90
	Veri itkili (grounded) yaklaşım	2	10
	<i>Toplam</i>	<i>20</i>	<i>50</i>
6. Konusu	Ergonomi	8	20
	Uzaktan Eğitim	4	10
	Eğitim	5	12,5
	Sinizm	3	7,5
	Whistleblowing	2	5
	Liderlik	2	5
	Diğer	16	40
	<i>Toplam</i>	<i>40</i>	<i>100</i>

Tablo yorumlandığında; nesnelci anlayışın, yani pozitivist, ampirist yaklaşımın ağırlığını koruduğu söylenebilir. Betimleme ve açıklama amacını taşıyan bildiri sayılarının dengeli oluşu bildiri konularının çeşitliliği ile açıklanabilir.

31 bildirinin misyonunun “uygulamayı yönlendirmek” oluşu, kongrenin “meslek” tabanlı oluşunun bir göstergesi olabilir. Uygulamaya dönük sorunlar için çözüm üretme çabasının olduğu, araştırmacıların kuramdan ziyade uygulama ile ilgilendiği söylenebilir.

Hipotezlerin açıkça yazılması hususunda önemli bir eksiklik göze çarpmaktadır. 20 araştırma hipotez testi içerirken bunlardan yalnızca 7’si hipotezlerini açık biçimde yazmıştır. Hipotezlere ilişkin diğer eksikliklere “Bildirilere İlişkin Bulgular ve Saptamalar” kısmında değinilecektir.

Kongrenin ana temasının “ergonominin büro çalışanlarının sağlığına etkisi” oluşu en fazla çalışılan konunun “ergonomi” oluşunu açıklamaktadır. Whistleblowing, sinizm gibi nispeten güncel konuların çalışılması, araştırmacıların literatürü takip ettiğinin bir göstergesidir.

Veri Toplama

Tablo 3’te veri toplamaya ilişkin bilgiler tasnif edilmiştir. Örneklem belirleyen çalışmalar içinde 17’si (%65,4) örneklemini olasılıksız örnekleme tercih etmiştir. Örneğin niteliğine bakıldığında 9 bildiri (%22,5) öğrenciler üzerine, 8 bildiri (%20) kamu çalışanları, idari personel ve büro çalışanları üzerine, 6 bildiri (%15) sekreter, yönetici sekreteri, tıbbi sekreterler üzerindedir. Örneklem içeren 22 bildirinin yalnızca 1’inde optimum örneklem büyüklüğü hesaplanmıştır. Veri toplama yöntemleri içerisinde en fazla tercih edileni ankettir (22, %55). Anketten sonra en fazla doküman, literatür, istatistikler gibi ikincil verilerden yararlanılmıştır (12, %30). Ölçek kullanılan 25 çalışmada ölçeklerin 4’ü özgün, 8’i yabancı iken 5’inde kaynak belirtilmemiştir. Bunlardan 14’ünde geçerlik ve güvenilirlik analizlerine yer verilmemiştir.

Tablo 3: Veri toplama ölçütlerine göre frekans dağılımı ve yüzdeler.

DEĞİŞKEN	KISTASLAR	F	%
1. Örneklem türü	Olasılıksız örnekleme	17	65,4
	Olasılıklı örnekleme	5	19,2
	Tam örnekleme	4	15,4
	<i>Toplam</i>	26	100,0
2. Örneğin niteliği	Öğrenci	9	22,5
	Kamu/İdari/Büro Çalışanı	8	20,0
	Sekreter/Yön. Sek./Tıbbi Sek.	6	15,0
	Diğer	17	42,5
	<i>Toplam</i>	40	100,0
3. Optimum örnek büyüklüğü	Hesaplanmamış	21	95,5
	Hesaplanmış	1	4,5

		<i>Toplam</i>	22	100,0
4. Veri toplama yöntemi	Anket		22	55,0
	İkincil veri		12	30,0
	Gözlem / Deney		4	10,0
	Karma		0	0,0
	Görüşme		2	5,0
	<i>Toplam</i>		<i>40</i>	<i>100,0</i>
5. Kullanılan ölçeğin kaynağı	Özgün		4	16,0
	Yabancı ölçek aynen kullanılmış		8	32,0
	Kaynak belirtilmemiş		5	20,0
	Yabancı ölçekle özgün sorular		5	20,0
	Yabancı ölçek uyumlanmış		3	12,0
	<i>Toplam</i>		<i>25</i>	<i>100,0</i>
6. Ölçeğin güvenilirlik ve geçerlilik düzeyi	Verilmemiş		14	63,6
	Türkiye'deki ölçümler verilmiş		7	31,8
	Türkiye ve yurtdışındaki ölçümler verilmiş		1	4,5
	<i>Toplam</i>		<i>22</i>	<i>100,0</i>
7. İkincil veri yöntemi	Literatür		6	46,2
	Dokuman		7	53,8
	Verilmemiş		0	0,0
	İstatistikler		0	0,0
	<i>Toplam</i>		<i>13</i>	<i>100,0</i>

Araştırmalarda önemli oranda (%65,4) olasılıksız örnekleme yöntemi tercih edilmiştir. Ayrıca yine büyük bir çoğunluk optimum örnekleme belirleme gereği duymamıştır (%95,5). Örneklemin niteliğine bakıldığında ise öğrenciler, büro çalışanları ve sekreterler örnekleme dâhil edilirken yöneticilere ilişkin bir çalışmaya rastlanılmamaktadır. Bu veriler, veri toplama aşamasının zorluklarına ilişkin ipuçları olabilir. Zira araştırmacıların veri toplarken; katılımcıların istekli davranmaması, işletmelerin araştırmacıları geri çevirmesi, yöneticilerin zaman ayırmak istememesi gibi birçok zorlukla karşılaştığı bilinmektedir.

Bildirilerin 22'sinde (%55) veri toplama yöntemi olarak anket tercih edilmiştir. Ölçeklerin yalnızca 4'ü özgün iken, 5'inin kaynağının belirtilmeyişi önemli bir bilimsel etik ihlalinin göstermektedir. Ölçeklerin geçerlilik

ve güvenilirliklerine ilişkin analizlere de yer verilmeyişi Özen'in (2002) "törenselleşme" olarak adlandırdığı sorunu akla getirmektedir.

Veri Analizi

Tablo 4'te veri analizine ilişkin bilgiler tasnif edilmiştir. Çalışmaların 26'sı (%65) niceliksel, 14'ü (%35) niteliksel, 26 niceliksel araştırmanın 17'sinde (%65,4) iki değişkenli analiz kullanılmıştır. 14 niteliksel araştırmanın 10'u (%71,4) içerik analizi ile yapılmıştır.

Tablo 4: Veri analizi ölçütlerine göre frekans dağılımı ve yüzdeler.

DEĞİŞKEN	KIYASLAR	F	%
1. Veri analiz yöntemi	Niceliksel	26	65
	Niteliksel	14	35
	Niceliksel ve Niteliksel	0	0
	<i>Toplam</i>	40	100
3. Niceliksel yöntemler	Tek değişkenli analiz yöntemleri	7	26,9
	İki değişkenli analiz yöntemleri	17	65,4
	Çok değişkenli analiz yöntemleri	2	7,7
	<i>Toplam</i>	26	100
3. Niteliksel yöntemler	İçerik analizi	10	71,4
	Diğer	4	28,6
	<i>Toplam</i>	14	100

Nicel yöntemler yoğun olarak kullanılmaktadır. Bu veri pozitivist paradigmanın alana hâkimiyeti şeklinde yorumlanabilir. Nitel yöntemlerin de azımsanmayacak oranda kullanıldığı görülürken nitel ve nicel yöntemlerin bir arada kullanıldığı karma yöntemli (mixed method) bir araştırmanın olmadığı göze çarpmaktadır.

Bildirilere İlişkin Bulgular ve Saptamalar

- Bir araştırmada "özet" temel olarak ne yapıldığını (konu/sorun), nasıl yapıldığını (yöntem), bulgular ve sonuç ile ilgili bilgi sunar. Bunlardan hiçbirinin eksik olmaması gerekir (Erdoğan, 2013). Özetlerin biçim ve içerik açısından yetersiz olduğu vurgulanmıştır. Özetlerin büyük kısmında araştırmanın amacına yer verilmiş olmakla birlikte şu noktanın altı çizilebilir; Bir araştırmada amaç, "ne yapılacağı" değildir; yapılacak olanın neden yapılacağı (bu konunun ve sorunun incelenmesine neden ihtiyaç var?), faydalı sonuçlarının neler olacağı ve ne işe yarayacağı sorularının cevaplanabilmesidir (Erdoğan, 2013). Özetlerdeki bazı amaç cümleleri asıl amaç yerine "ne yapılacağını" aktarmaktadır. Örneğin: "Araştırmanın amacı yükseköğretimde örgütsel iletişim eğilimlerinin yüksek-düşük bağlam ayrımı ile ölçülmesidir" ya da "Amaç, çalışanların, kurumlarına karşı duymuş oldukları örgütsel sinizm ve örgütsel bağlılık düzeylerini ortaya koymaktır" gibi.

³ Törenselleşme hakkında detaylı bilgi için ilgili kaynak incelenebilir.

- Hipotezlere ilişkin yapılan incelemede kurulan bazı hipotezlerin kuramsal / görgül temellerinin olmadığı saptanmıştır. Örneğin 8'er hipotezi bulunan 2 ayrı araştırmada hiçbir hipotez temellendirilmemiştir. Cinsiyet ve yaş gibi değişkenler konudan bağımsız olarak birçok araştırmada değişken olarak ele alınmakta ancak yapılan analizlerde bulunan ya da bulunamayan ilişkilere ilişkin herhangi bir açıklama / gerekçelendirme yapılmamaktadır. Yine ilişkisel analizlerde anlamlı çıkan ilişkilerin neden çıktığı ya da çıkmayanların neden çıkmadığına ilişkin bir açıklama yapılmamıştır. Belki de bu temellendirememesi problemi nedeniyle bazı hipotezler açıkça yazılmamakta, "üstü kapalı" olarak verilmektedir.
- Ölçeklere bakıldığında ise; Likert kullanımına ilişkin problemler söz konusudur. Aynı araştırma içinde kullanılan 3 likert ölçeğinin 2'sinde orta değer "kısmen katılıyorum" iken diğerinde orta değer "kararsızım" olarak verilmiştir. Ayrıca birçok araştırmada ölçme sonuçlarının geçerliği ve güvenilirliği konusunda yeterli bir çözümlenmeye rastlanılamamıştır. Güvenirlikte Cronbach Alfa yeterli görülümüş, geçerlik analizlerine hemen hemen hiç yer verilmemiştir. Bir başka sorun ise nesnellik konusudur; örneğin öğrencilere "özgüveniniz arttı mı?" sorusu yöneltilmiş, alınan cevaplar doğrultusunda "öğrencilerin öz güveni artmıştır" sonucuna ulaşılmıştır. Böyle bir yargıya varmak için daha nesnel bir ölçümün gerekli olduğu ya da ulaşılan sonucun yalnızca "algısal" olduğu söylenebilir.
- Literatür taramalarında genelde çok yüzeysel ve araştırma sorusuyla doğrudan ilgili olmayan genel kavramların aktarıldığı göze çarpmaktadır. Bazı araştırmalarda da verilere dayanmayan genellemeler söz konusudur. Örneğin sekreterlik eğitimi veren program sayısı son 4 yılda değişmeyen hatta azalan bir seyir izlerken "sekreterliğin önemi artmıştır" şeklinde sonuç çıkarılmıştır.
- Uygun analiz tekniğinin kullanılması araştırmanın geçerliliği için önem arz eder. Örneğin bir çalışmada verilerin normal dağılım göstermediği belirtilmiş (non-parametric) ancak buna rağmen t-testi uygulanmıştır. Bu bulguları ve dolayısıyla araştırmayı geçersiz kılabilir.

Sonuç ve Öneriler

Çalışmada 2012 yılı Ulusal Büro Yönetimi ve Sekreterlik Kongresinde nitel ve nicel yöntemlerle yapılan araştırmalarda biçimsel ve yöntemsel yetersizlikler betimlenmeye çalışılmıştır. Çalışma sonuçlarının bir farkındalık yaratacağı ve akademik bilgiye katkı yapacağı umulmaktadır.

Bilimsel bir araştırmanın doğru ve geçerli olması için bilimsel araştırma sürecinin tüm aşamaları sistematik bir şekilde kurgulanmalı ve hatasız yürütülmelidir. Bu nedenle her araştırmacı bu konuda yeterli bilgiye sahip olmalıdır. Bilim felsefesi, metodoloji ve istatistik konularındaki yeterli bilgi sahibi olmak her araştırmacının görevidir. Araştırma kapsamında incelenen birçok bildiri de yöntem kısmına ilişkin anlatımlarda sorunlar bulunmakta, bildirilerin önemli bir bölümünde bu bölüme ilişkin yeterli ve detaylı bilgi verilmeyeceği görülmektedir. Bunun önemli bir nedeni olarak "araştırmacıların yöntem konusunda farkındalık düzeylerinin düşük oluşu" öne sürülebilir.

Örnekleme ve nasıl belirlendiğine ilişkin bilgilerin yetersiz oluşu, ölçeklerin kaynaklarının belirtilmemesi, geçerlik analizlerine yer verilmemesi, araştırmaya uygun istatistiksel analizlerin kullanılmaması, hipotezlerin doğru yapılandırılmaması gibi sorunlar, veri toplama ve analiz aşamalarında araştırmacıların genel kabul görmüş yöntemsel ilkelere uymadıklarına işaret etmektedir. Bu durum üretilen bilginin "bilimselliğini" şüpheli hale getirmekte ve nicel araştırmalarda sonuçların genellenebilirliğine gölge düşürmektedir.

Özetlerin büyük kısmının kapsam olarak yeterli olmadığı ve "henüz tamamlanmamış" araştırmaların özet olarak gönderildiği sonucuna ulaşılmıştır.

"Akran denetimi" bu sorunların giderilmesinde önemli rol oynayabilir. Meslektaşların birbirini denetlemesi ve önerilerde bulunması, kendi uzmanlıklarını, bilgilerini paylaşması bilgi eksikliğinden doğan hataların giderilmesi noktasında önemli bir katkı sağlayabilir. Bir başka öneri ise bilim felsefesi ve araştırma yöntemleri derslerinin içeriğinin ve niteliğinin gözden geçirilmesi hususunda olabilir.

Kaynakça

Arı G.S., Armutlu C., Tosunoğlu N. G. ve Toy B. Y. (2009). Nicel Araştırmalarda Metodoloji Sorunları: Yüksek Lisans Tezleri Üzerine Bir Araştırma. Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi, 64(4), 15-37.

Burrell, G. ve Morgan G. (1979). Sociological Pradigms and Organizational Analysis, London: Heinemann.

Erdoğan, İ. (2001). Sosyal Bilimlerde Pozitivist-Ampirik Akademik Araştırmaların Tasarım ve Yöntem Sorunları. Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi, (12), 17-34.

Erdoğan, İ. (2013). Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri: Sorunlar ve Çözümler. Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 1-12.

Neuman, W.L. (1994). Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches, Boston: Allyn and Bacon.

Özen, Ş. (2001). Türk Yönetim/Organizasyon Yazınında Yöntem Sorunu: Kongre Bildirileri Üzerine Bir İnceleme. Doğu Akdeniz Üniversitesi Turizm Araştırmaları Dergisi, 1(1), 89-118.

Özen, Ş. (2002). Türkiye’de Örgütler/Yönetim Araştırmalarında Törenselleşme Sorunu. Yönetim Araştırmaları Dergisi, 2 (2) 187-213.

Seale, C (Der.) (1998). Researching Society and Culture, London: Sage.

Toy B. Y. ve Tosunoğlu N. G. (2007). Sosyal Bilimler Alanındaki Araştırmalarda Bilimsel Araştırma Süreci İstatistiksel Teknikler ve Yapılan Hatalar. Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi, (1), 1-20.

11. Ulusal Büro Yönetimi ve Sekreterlik Kongresi, 2012, Bildiriler Kitabı, 4-6 Ekim, Isparta.

BÜRO YÖNETİMİ VE YÖNETİCİ ASİSTANLIĞI ÖĞRENCİ VE MEZUNLARININ SEKRETERLİK MESLEĞİ İLE İLGİLİ GÖRÜŞLERİNİN BELİRLENMESİ

Pınar ÖZDEMİR KARACA¹, Öznur AYDINER ÇAKIREL², Yasin ÇAKIREL³

Özet

Bir uğraş alanının ya da işin meslek olarak tanımlanabilmesi için bir takım özelliklere sahip olması gerekir. Bu özelliklerin başında öğretilebilir bilgi birikimi gelmektedir. Sekreterlik, özellikle 20. Yüzyılda, sanayi devriminin etkisi ile organizasyonlar ve işletmelerdeki ihtiyaç sonucu ortaya çıkmış ve yıllar içerisinde öğretilebilir ve aktarılabilir bilgi birikimini de beraberinde yeni yüzyıllara taşımıştır. Bugün üniversite düzeyinde eğitimi verilen sekreterlik mesleğinin tercih edilmesindeki sebepler merak konusu olmaktadır. Öğrencilerin bu mesleği bir kariyer olarak tercih etmelerinin çeşitli demografik özelliklerin etkisine bağlı olarak gelişip gelişmediğinin belirlenmesi bu araştırmanın amacını oluşturmaktadır. Kırklareli Üniversitesi'nin Meslek Yüksekokullarında Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı okumakta olan öğrenciler ve mezunlar bu araştırmanın evrenini oluşturmaktadır.

Çalışmada katılımcıların, araştırma kapsamındaki demografik özellikleri, BYA bölümünü tercih sebepleri, bölümü tercih sıraları, meslekten beklentileri, mesleğinin geleceği hakkındaki düşünceleri, bölüm değiştirme ile ilgili düşünceleri ve bu düşüncelerinin sebepleri frekans ve yüzde dağılımları ile incelenmiştir. Ayrıca katılımcıların meslek ile ilgili görüşleri çeşitli faktörler aracılığıyla cinsiyet, mezuniyet durumu ve mesleki duruma göre değerlendirilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Sekreterlik mesleği, kariyer

IDENTIFYING THE PERSPECTIVE OF OFFICE MANAGEMENT AND EXECUTIVE ASSISTANCE OF STUDENTS AND GRADUATES ON SECRETARYSHIP

Abstract

In order to identify an activity or a business as a job, it requires certain characteristics. Secretaryship has emerged after industry revolution as a result of the need in organizations and businesses especially in the twentieth century, and it has carried out its educable and transmissible accumulation of knowledge to present day. It has been a matter of curiosity recently, why secretaryship is chosen as university education. The aim of this study is to make clear whether students choose this job as a career depending on the effect of many demographical reasons. The study centers on the students and graduates of Kırklareli University office management and executive assistance departments.

The study looks into the demographical characteristics, reasons why students choose office management assistance department, the order of choice of the department, student expectations from the job, their expectations on the following years of the job, their perspectives on changing their departments, and the reasons of their perspectives have been looked into by frequency and percentages.

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

² Arş. Gör., Kırklareli Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, o.aydinercaakirel@kirkklareli.edu.tr

³ Öğr. Gör., Kırklareli Üniversitesi, Lüleburgaz Meslek Yüksek Okulu, yasincakirel@gmail.com

Moreover, the perspectives of the participants about the job have been evaluated by means of many factors according to their sex, graduation condition and vocational condition.

Key words: secretaryship, career.

Giriş

Çağımızda ülkelerin kalkınması için, nitelikli ara insan gücüne ihtiyaç bulunmaktadır. Yalnızca kalkınmakta olan ülkeler değil, aynı zamanda gelişmiş olan ülkeler de çeşitli sektörlerde elde ettikleri verimliliğin, kalitenin ve toplumsal üretkenliğin sürdürülebilirliği için kalifiye ara insan gücüne ihtiyaç duymaktadır. Ara insan gücü kavramı, işçi ile mühendis, yönetici ve idari personel arasında yer alan kademeyi ifade etmektedir. Ülkemizde ve dünyada belirli mesleklere yönelik ara insan gücü yetiştirmeyi misyon edinmiş, önlisans seviyesinde eğitim-öğretim veren, mesleki ve teknik eğitimin yüksek öğretim düzeyindeki en önemli kurumu Meslek Yüksekokullarıdır (Güvenç, 2008; Akyurt, 2009; Zaman Kılıç ve Gümüşeli, 2010).

Meslek yüksekokullarında 1980-1981 eğitim-öğretim yılında açılmış olan ve sekreter yetiştiren “Büro Yönetimi ve Sekreterlik” bölümleri, 1982 yılından itibaren üniversite bünyesine alınarak önlisans düzeyinde eğitim vermeye başlamıştır. Büro yönetimi ve sekreterlik alanında eğitim veren bu kurumlar; kamu ve özel sektör işletmelerinde hızla gelişen ve değişen iş dünyasının ihtiyaçlarını karşılayabilecek bilgi ve becerilerle donatılmış, bilgisayar ve bilgi iletişim sistemleri kullanımında uzman olan, büro yönetimi ilke ve yöntemlerini profesyonelce kullanabilen, insan ilişkilerinde yetenekli, yazım ve dosyalama tekniklerini bilen, protokol bilgisine sahip, her türlü büro teknolojisini kullanabilen geleceğin sekreterlerini yetiştirmeyi hedeflemektedir (Tengilimoğlu ve Çıtak, 2003; Tuncel, 2007)

Bir yükseköğretim programı olan “Büro Yönetimi ve Sekreterlik” bölümünü seçen bireyler, gelecekteki mesleklerini de bir anlamda seçmiş olmaktadır. İnsan hayatının en önemli dönüm noktalarından birisi olan meslek seçimi, ülkemizde çoğunlukla bireyin hızlı değişimler yaşadığı, kimliğini, kişiliğini bulma aşamasında olduğu ergenlik dönemi içinde gerçekleşmektedir. Bu dönemde gelecekteki tümüyle etkileyebilecek kararlar vermek zorunda kalan ve zaman zaman kararsızlıklar yaşayan gençlerin yükseköğretim programı tercihlerini ve dolayısıyla meslek seçimlerini bireysel özellikleri, aile ve toplum yapıları, çevre koşulları, ekonomik olanakları ve rastlantı gibi birçok etkenler etkilemektedir. Bu etkenlerin olumlu ya da olumsuz etkileri, bireyin öğrenim ve meslek yaşamındaki başarısına veya başarısızlığına da yansımaktadır. Oysaki meslek seçimini yaparken bireyler kişiliklerine, istek ve yeteneklerine en uygun olan ve en üst düzeyde doyuma ulaşacağına inandığı alanlara yönelmelidir. Bu nedenle, sekreterlik mesleğini seçmede ilgi, istek ve yetenek gibi unsurlar ön koşul olmalıdır. Sekreterlik mesleğinin çalışma koşullarını ve çalışma alanlarını tanıyıp, mesleği bilinçli olarak, severek ve isteyerek seçen bireyler mesleği layıkıyla yürütür. Böylelikle hem verdiği hizmetten maksimum düzeyde doyum sağlar, saygınlık kazanır hem de hizmeti alan bireylerin memnuniyet düzeylerini artırarak, mesleğin toplumsal alandaki saygınlığını yükseltir (Karaöz, 2002; Özcan, 2006; Tanel, Kaya Şengören ve Tanel, 2007; Dinç, Kaya ve Şimşek, 2007; Özpancar, Aydın ve Akansel, 2008; Şirin, Öztürk, Bezci, Çakar ve Çoban, 2008; Demiray, Bayraktar ve Khorshid, 2013).

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. Aynı zamanda sekreter yöneticisini temsil eden, örgüt içi düzlenmeleri yapan, kendinden beklenen hizmetleri eksiksiz yerine getiren bir personel konumundadır (Tuncel, 2007; Yılmaz ve Halıcı, 2010; Çakmak, Çöğürçü, Duman ve Delen, 2011; Karademir ve Karakulle, 2012)

Günümüzde iş yaşamının yoğunlaşması ve karmaşık bir yapı kazanması sekreterlik mesleğinin rol ve işlevlerini gün geçtikçe değiştirmekte, sekretere olan ihtiyacı artırmakta ve sekreterlik hizmetlerini yönetimin vazgeçilmez bir ögesi haline getirmektedir. Önemi her geçen gün artan büro yönetimi ve sekreterlik programı mezunları; yasama, yürütme ve yargı organlarında yönetici sekreter olarak, özel kesim işletmelerinde, belediyeler, dernekler, odalar, barolar gibi kurumların ilgili bölümlerinde istihdam edilmektedirler. Ayrıca; tıp, hukuk, mühendislik, mimarlık bürolarının temel ihtiyacı olan sekreterlik görevlerini en iyi şekilde yapan bu eğitilmiş sekreterler, gelişen teknolojiyi ve piyasa koşullarını sürekli öğrenme ve takip etmeyi dolayısıyla da öğrenmeyi öğrenme ve sürekli öğrenme kavramlarının gereklerini yerine getirerek çalışmayı mesleğinin bir parçası haline getirmişlerdir. Bu da sekreterlerin yaptıkları işleri hizmet işinden, bilgi işine dönüşmüştür (Tutar, 2001; Tengilimoğlu ve Çıtak, 2003; Tuncel, 2007; Korkusuz, Halıcı ve Muluk, 2009; Karademir ve Karakulle, 2012)

Bireyler özelliklerini, istek ve yeteneklerini göz önünde bulundurmadan rastgele bir yükseköğretim kurumu tercihi / meslek seçimi gerçekleştirdiğinde ve ileride iş bulabilmek umuduyla bu kuruma devam ettiklerinde, mezun olup eğitimlerine uygun bir iş bulduklarında, mesleklerini sevmeyen ve benimsemeyen yaptıkları için iş ortamında huzursuz, verimsiz ve mutsuz olmaktadır. Ortaya çıkan bu olumsuzluklar, mesleğin toplumdaki saygınlığını olumsuz yönde etkileyebilmekte, toplumun mesleğe olan algısını farklılaştırmaktadır (Dinç ve diğerleri, 2007; Özpancar ve diğerleri, 2008).

Tüm meslekler gibi sekreterlik mesleği de hizmet verdiği toplumdaki etkilenmektedir. Toplumumuz, sekreterlik mesleğini gerek görevleri, gerek yetiştirme biçimi ve gerekse ekonomik ve sosyal yönlerden yeterince tanımamakta; sekreteri en basit anlamıyla telefonlara bakan kişi olarak nitelendirmektedir. Toplumsal yapı aynı zamanda sekreterliği meslek olarak seçenleri de etkilemektedir. Büro yönetimi ve sekreterlik bölümü öğrencileri, sekreterin medyada yansıtılış biçiminden ve ilişkide buldukları sekreterlerden önemli ölçüde etkilenmektedir. Fakat yavaş yavaş olsa toplumumuzun sekreterlik mesleğine bakış açısı her geçen gün değişmekte ve gelişmektedir. Ülkemizde sekreterlik mesleğinin ilerlemesi, statüsünün yükseltilmesi, saygınlığı ve meslek bilincinin oluşturulabilmesi için bu mesleği tam anlamıyla tanıyan, bilinçli bir şekilde isteyerek bu mesleği seçen, eğitimi süresince aldığı bilgi ve geliştirdiği becerilerini en iyi şekilde uygulama çabası içinde olan ve işini severek yapan bireylere ihtiyaç duyulmaktadır. Profesyonel bir mesleki kimliğin kazandırılmasında mesleğin toplumda algılanan imajı da önemli olduğundan, böylelikle yanlış ve eksik bilgilerin kaynağı belirlenebilir, profesyonel şekilde çalışan kişilerin yeterli tanıtımı yapıp, sekreterlik mesleğinin aranan ve tercih edilen meslekler arasında yer almasına katkı sağlanabilir. Sekreterlik mesleğinin toplumdaki imajını etkileyen faktörlerden biri de geçmişte erkeklerin yoğun olarak görev yaptığı sekreterlik mesleğinin, bugün bir kadın mesleği olarak görülmesidir. Sekreterlik mesleğinde erkek sayısının yeniden artırılmak istenmesinde, sekreterliğin daha iyi bir statü kazanması, cinsiyette dengenin sağlanması ve erkeklerin bu mesleğe olan endişelerinin azaltılması yatmaktadır. Günümüzde erkek sekreterlerin sayısının her geçen gün artması, mesleğin bilimsel ve sanatsal yönde olumlu ve hızlı gelişimine katkıda bulunmakta ve mesleğin toplumsal imajının değiştiğinin bir göstergesi olmaktadır (Karaöz, 2002; Dinç ve diğerleri, 2007; Özpancar ve diğerleri, 2008; Ataklı ve Ekinci, 2011; Karademir ve Karakulle, 2012; Demiray ve diğerleri, 2013)

Literatür incelendiğinde çeşitli mesleklere ilişkin, bu alanlarda mesleki eğitim gören öğrenci gruplarının görüşlerinin belirlenmesine yönelik çalışmalar yürütüldüğü görülmektedir. Bu çalışmalar özellikle öğretmenlik (Çapa ve Çil, 2000; Tanel ve diğerleri, 2007; Özbek, Kahyaoğlu ve Özgen, 2007; Güleçen, Cüro ve Semerci, 2008; Doğan ve Çoban, 2009; Demirtaş, Cömert ve Özel, 2011; Tekerek ve Polat, 2011) ve hemşirelik bölümü öğrencileri (Karaöz, 2002; Dinç ve diğerleri, 2007; Özpancar ve diğerleri, 2008; Şirin ve diğerleri, 2008; Koç, Bal ve Sağlam, 2010; Gayef ve Sarıkaya, 2012) üzerinde yoğunlaşmıştır. Sekreterlik mesleğine ilişkin görüşlerin belirlenmesine yönelik sahadaki araştırmaların ise yetersiz kaldığı gözlenmektedir. Buradan yola çıkarak bu çalışmada, öğrencilerin sekreterlik mesleğine ilişkin bilgileri, tercihleri incelenerek; öğrencilerin sekreterliği algılayış biçimleri ve bu mesleği bir kariyer olarak tercih etmelerinin çeşitli demografik özelliklerin etkisine bağlı olup olmadığının belirlenmesi amaçlanmaktadır.

Uygulama

Araştırmanın Amacı

Bu araştırmanın amacı Kırklareli Üniversitesi Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı bölümü öğrencilerinin ve mezunlarının sekreterlik mesleğindeki kariyerleri ile ilgili görüşlerinin belirlenmesidir.

Evren ve Örneklem

Araştırmanın evrenini Kırklareli Üniversitesi Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı bölümü öğrencileri ve mezunları oluşturmaktadır. Evrenin birimlerini oluşturan öğrencilerin seçimi; kolayda örnekleme yoluyla yapılmıştır. Bu öğrenciler içerisinde, araştırma kapsamındaki anketin uygulanabildiği 95 öğrenci araştırmanın örneklemini oluşturmaktadır.

Araştırmanın Modeli

Araştırmada; mevcut problemi, bu problemle ilgili durumları, değişkenleri ve değişkenler arasındaki ilişkileri tanımlamayı amaçlayan, betimsel araştırma modeli kullanılmıştır.

Araştırmanın Değişkenleri

Araştırma kapsamındaki Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Bölümünde öğrenci veya bu bölümden mezun kişilerin; cinsiyetleri, mezuniyet durumları, mesleki durumları, mezun oldukları lise türü, liseden mezun oldukları bölüm türü, bölümü tercih sebepleri, bölümü tercih sıraları, meslekten beklentileri, Sekreterlik mesleğinin geleceği hakkındaki düşünceleri, bölüm değiştirme ile ilgili düşünceleri ve bölüm değiştirme ile ilgili düşüncelerinin sebepleri çeşitli anket soruları ile irdelenmiş bu soruların her biri bir değişken olarak çalışmada yer almıştır. Ayrıca araştırma kapsamında Cinsiyete Göre Meslek Algısı, Eğitim, Meslek Özelliği, İtibar ve Kariyer şeklinde, ikişer veya üçer ifadeden oluşan değişkenler oluşturulmuş; daha sonra bu değişkenlere ait ifadelerin her biri ile cinsiyet, mezuniyet durumu ve mesleki durum arasında anlamlı ilişkiler olup olmadığı incelenmiştir.

Araştırmanın Hipotezleri

Araştırma kapsamındaki Cinsiyete Göre Meslek Algısı, Eğitim, Meslek Özelliği, İtibar ve Kariyer değişkenlerine ait ifadeler ile cinsiyet, mezuniyet durumu ve mesleki durum arasında anlamlı ilişkiler olup olmadığı incelenirken yapılan çeşitli Ki-Kare testlerinde aşağıdaki hipotezler esas alınmıştır:

H₁: Sekreterlik Mesleğine İlişkin (Cinsiyete Göre Meslek Algısı, Eğitim, Meslek Özelliği, İtibar, Kariyer) İfadelere Katılma Durumu ile Cinsiyet arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H₂: Sekreterlik Mesleğine İlişkin (Cinsiyete Göre Meslek Algısı, Eğitim, Meslek Özelliği, İtibar, Kariyer) İfadelere Katılma Durumu ile Mezuniyet Durumu arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H₃: Sekreterlik Mesleğine İlişkin (Cinsiyete Göre Meslek Algısı, Eğitim, Meslek Özelliği, İtibar, Kariyer) İfadelere Katılma Durumu ile Mesleki Durum arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Verilerin Toplanması ve Analizi

Araştırma verilerinin toplanması için anket yöntemini kullanılmıştır. Anketin oluşturulması için Özpancar ve diğerlerinin yapmış oldukları "Hemşirelik 1. Sınıf Öğrencilerinin Hemşirelik Mesleği İle İlgili Görüşlerinin Belirlenmesi" isimli çalışmanın anketi iskelet olarak kabul edilmiş, daha önce sekreterlik mesleği ile ilgili yapılan çalışmalar taranmış, ifadeler sekreterlik mesleğinin içeriğine ve literatüre uygun olarak yeniden düzenlenmiştir.

Anket uygulaması neticesinde, katılımcılardan elde edilen verilerin analizinde; istatistiksel bir paket programı aracılığıyla Frekans ve Yüzde Dağılımları, Fisher Ki-Kare Testi ve Yates Düzeltilmiş Ki-Kare Testi kullanılmıştır.

Kapsam ve Sınırlamalar

Araştırma kapsamındaki kişilerin; cinsiyetleri, mezuniyet durumları, mesleki durumları, mezun oldukları lise türü, liseden mezun oldukları bölüm türü, bölümü tercih sebepleri, bölümü tercih sıraları, meslekten beklentileri, Sekreterlik mesleğinin geleceği hakkındaki düşünceleri, bölüm değiştirme ile ilgili düşünceleri ve bölüm değiştirme ile ilgili düşüncelerinin sebepleri belirlenmiştir. Ayrıca araştırma kapsamında Cinsiyete Göre Meslek Algısı, Eğitim, Meslek Özelliği, İtibar ve Kariyer değişkenlerine ait ifadeler ile cinsiyet, mezuniyet durumu ve mesleki durum arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişkiler olup olmadığı çeşitli Ki-Kare testleri ile incelenmiştir.

Araştırma; Kırklareli Üniversitesi Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı bölümü öğrencileri veya bu bölüm mezunlarından olan ve anketin uygulanabildiği 95 öğrenci ile yapılmıştır. Bu öğrencilerin oluşturduğu örneklemin, evreni temsil ettiği varsayılmıştır. Araştırma sonuçlarının, meslek yüksekokullarının Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı bölümünde veya bu bölüme denk bölümlerde okuyan öğrenciler ile bu konuda araştırma yapmak isteyen akademisyenlere ve diğer kişilere katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Bulgular ve Yorumlar

Bu bölümde anket sonucu elde edilen verilerin frekans ve yüzde dağılımları, araştırma kapsamındaki hipotezler ile bu hipotezlerin test edilmesinden elde edilen bulgular ve yorumlar yer almaktadır.

Katılımcıların Demografik Özelliklerine Ait Bulgular

Bu kısımda araştırma kapsamındaki kişilerin demografik özelliklerinin frekans ve yüzde dağılımları yer almaktadır. Katılımcıların cinsiyetlerine, mezuniyet durumlarına, mesleki durumlarına, mezun oldukları lise türüne ve liseden mezun oldukları bölüm türüne göre dağılımı Tablo 1’de verilmiştir.

Tablo 1. Katılımcıların Demografik Özelliklerine Göre Dağılımı

Demografik Özellikler	Frekans (n)	Yüzde (%)
Cinsiyet		
Erkek	35	36.8
Kadın	60	63.2
Mezuniyet Durumu		
BYA Öğrencisiyim	28	29.5
BYA/BYS Mezunuyum	67	70.5
Mesleki Durum		
Sekreter vb. çalıştım/ çalışıyorum	21	22.1
Sekreter vb. çalışmadım/ çalışmıyorum	74	77.9
Mezun Olunan Lise		
(Anadolu) Ticaret Liseleri	4	4.2
(Anadolu) Kız Meslek Lisesi	7	7.4
Diğer	84	88.4
Lisede Mezun Olunan Bölüm		
Büro Yönetimi ve Sekreterlik	7	7.4
Diğer	88	92.6
Toplam	95	100.0

Araştırma kapsamındaki kişiler cinsiyetlerine göre sınıflandırıldıklarında, kadın katılımcıların % 63.2'lik bir oranla çoğunluğu oluşturduğu görülmektedir. Katılımcıların % 70.5'i Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı bölümünden mezun durumda olduklarını belirtirken; % 29.5'i bu bölümde öğrenci olduğunu belirtmiştir. Yine katılımcıların % 77.9 ile büyük bir kısmı, daha önceden veya şu anda, sekreter veya yönetici asistanı olarak çalışmadıklarını belirtmişlerdir.

Katılımcıların % 88.4'ü (anadolu) ticaret liseleri ve (anadolu) kız meslek liseleri haricindeki lise türlerinden mezun olduklarını belirtmişlerdir. Liseden mezun olunan bölüm türüne göre bir değerlendirme yapılırsa; % 92.6'lık büyük bir oranla, katılımcıların çoğunluğunun büro yönetimi ve sekreterlik bölümünden mezun olmadıkları görülür.

Katılımcıların Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Bölümünü Tercih Sebeplerinin, Tercih Sıralarının ve Meslekten Beklentilerinin Cinsiyete Göre Değerlendirilmesine Ait Bulgular

Araştırma kapsamındaki kişilerin, üniversite eğitimlerinde Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı (BYA) bölümünü tercih sebepleri, bu bölümü üniversite tercihlerinde kaçınıcı sıraya yazdıkları ve sekreterlik mesleğinden beklentileri ile ilgili olarak verdikleri cevapların cinsiyete göre ve genel olarak dağılımı Tablo 2'de yer almaktadır.

Tablo 2. Katılımcıların BYA Bölümünü Tercih Sebeplerinin, Tercih Sıralarının ve Meslekten Beklentilerinin Cinsiyete Göre Dağılımı

	Cevaplar	Cinsiyet (%)		
		Erkek	Kadın	Toplam
Tercih Sebebi	İş bulma güvencesi	16 (%45.7)	9 (%15.0)	25 (%26.3)
	Üniversite sınavı puanım uygun olduğu için	4 (%11.4)	21 (%35.0)	25 (%26.3)
	Yakın çevremın etkisi	1 (%2.9)	5 (%8.3)	6 (%6.3)
	Hayalimdeki meslek olduğu için	0 (%0)	6 (%10.0)	6 (%6.3)
	Raslantı eseri	2 (%5.7)	8 (%13.3)	10 (%10.5)
	Açıkta kalmamak için	3 (%8.6)	4 (%6.7)	7 (%7.4)
	Sadece bir önlisans diplomasına sahip olmak için	4 (%11.4)	4 (%6.7)	8 (%8.4)
	Diğer	5 (%14.3)	3 (%5.0)	8 (%8.4)
Toplam		35 (%100.0)	60 (%100.0)	95 (%100.0)
Tercih Sırası	1. – 8. Sıra	22 (%62.9)	35 (%58.3)	57 (%60.0)
	9. – 16. Sıra	8 (%22.9)	15 (%25.0)	23 (%24.2)
	17. – 24. Sıra	5 (%14.3)	10 (%16.7)	15 (%15.8)
	Toplam	35 (%100.0)	60 (%100.0)	95 (%100.0)
Pearson Ki-Kare=0.197; p=0.906				
Meslekten Beklenti	Kolayca iş bulmak	11 (%31.4)	13 (%21.7)	24 (%25.3)
	Bu meslekte iyi bir kariyer sahibi olmak	24 (%68.6)	47 (%78.3)	71 (%74.7)
	Toplam	35 (%100.0)	60 (%100.0)	95 (%100.0)
Yates Düzeltmiş Ki-Kare=0.659; p=0.417				

Katılımcılara BYA bölümünü tercih sebebi sorulduğunda; ilk sıralarda % 26.3'lük bir oranla iş bulma güvencesi ve yine % 26.3'lük oranla üniversite sınavı puanının uygun olması nedenleri yer almaktadır. Bölümü tercih nedenleri cinsiyete göre değerlendirildiğinde; erkeklerin % 45.7 ile çoğunluğu iş bulma güvencesi nedenini ve kadınların % 35 ile çoğunluğu üniversite sınavı puanının uygun olması nedenini belirtmişlerdir.

Katılımcıların BYA bölümünü tercih sıraları incelendiğinde; katılımcıların % 60'ının bu bölümü 1.-8. sırada tercih ettikleri görülmektedir. Katılımcıların % 24.2'si de bölümü 9.-16. sırada tercih etmişlerdir. Tercih sırası cinsiyete göre değerlendirildiğinde; erkeklerin % 62.9'u bölümü 1.-8. sırada tercih ettiklerini belirtirken, kadınların % 58.3'ü bu sırada tercih yaptıklarını belirtmişlerdir.

Sekreterlik mesleğinden beklentilerinin kolayca iş bulmak mı, yoksa meslekte iyi bir kariyer sahibi olmak mı şeklindeki soruya katılımcıların % 74.7'lik bir çoğunluğu kariyer sahibi olmak şeklinde cevap vermiştir. Meslekten beklenti cinsiyete göre değerlendirildiğinde; erkeklerin % 68.6'sı, kadınların ise % 78.3'ü meslekte iyi bir kariyer sahibi olma beklentilerinin olduğunu belirtmişlerdir.

Katılımcıların Sekreterlik Mesleğinin Geleceği Hakkındaki Görüşlerinin Cinsiyet, Mezuniyet Durumu ve Meslek Durumlarına Göre Değerlendirilmesine Ait Bulgular

Araştırma kapsamındaki kişilerin, sekreterlik mesleği hakkındaki görüşlerinin cinsiyet, mezuniyet durumu ve meslek durumlarına göre ve genel dağılımı Tablo 3'te yer almaktadır.

Tablo3. Katılımcıların Sekreterlik Mesleğinin Geleceği Hakkındaki Görüşlerinin Cinsiyet, Mezuniyet Durumu ve Meslek Durumlarına Göre Dağılımı

Faktör	Cevaplar	Sekreterlik mesleğinin geleceği		
		Parlak görüyorum.	Gelecek yıllarda önemini yitirecek, belki de kaybolacaktır.	Toplam
Cinsiyet	Erkek	29 (%82.9)	6 (%17.1)	35 (%100.0)
	Kadın	50 (%83.3)	10 (%16.7)	60 (%100.0)
	Toplam	79 (%83.2)	16 (%16.8)	95 (%100.0)
Yates Düzeltilmiş Ki-Kare=0.000; p=1.000				
Mezuniyet Durumu	BYA Öğrencisi	25 (%89.3)	3 (%10.7)	28 (%100.0)
	BYA/BYS Mezunu	54 (%80.6)	13 (%19.4)	67 (%100.0)
	Toplam	79 (%83.2)	16 (%16.8)	95 (%100.0)
Fisher Ki-Kare Testi: p=0.379				
Mesleki Durum	Sekreter / Yönetici Asistanı olarak çalıştım ya da çalışıyorum	20 (%95.2)	1 (%4.8)	21 (%100.0)
	Sekreter / Yönetici Asistanı olarak çalışmadım ya da çalışmıyorum	59 (%79.7)	15 (%20.3)	74 (%100.0)
	Toplam	79 (%83.2)	16 (%16.8)	95 (%100.0)
Fisher Ki-Kare Testi: p=0.112				

Katılımcılara sekreterlik mesleğinin geleceği hakkındaki düşünceleri sorulduğunda; % 83.2'lik bir oranla büyük çoğunluk sekreterlik mesleğinin geleceğini parlak gördüklerini belirtmişlerdir. Katılımcıların % 16.8'i ise; sekreterlik mesleğinin gelecek yıllarda önemini yitireceğini, belki de kaybolacağını belirtmişlerdir.

Sekreterlik mesleğinin geleceği cinsiyete göre değerlendirildiğinde; erkeklerin % 82.9'u ile kadınların % 83.3'ü mesleğin geleceğini parlak gördüklerini belirtmişlerdir.

Mezuniyet durumuna göre bir değerlendirme yapıldığında; BYA öğrencisi olanların % 89.3'ü ve BYA/BYS Mezunu olanların ise % 80.6'sı mesleğin geleceğini parlak gördüklerini belirtmişlerdir.

Mesleki durumuna göre bir değerlendirme yapıldığında ise; sekreter/yönetici asistanı olarak çalışmış ya da çalışıyor olanların % 95,2'si ve sekreter/yönetici asistanı olarak çalışmamış ya da çalışmıyor olanların ise % 79.7'si mesleğin geleceğini parlak gördüklerini belirtmişlerdir.

Katılımcıların Bölüm Değişikliği Hakkındaki Düşüncelerine ve Bu Düşüncelerin Sebeplerine Ait Bulgular

Araştırma kapsamındaki katılımcılara fırsatları olsa bölümlerini değiştirip değiştirmeyecekleri ve bunun sebebi hakkında sorulan sorulardan elde edilen veriler Tablo 4'te özetlenmiştir.

Tablo4. Katılımcıların Bölüm Değişikliği Hakkındaki Düşüncelerine ve Bu Düşüncelerin Sebeplerine Göre Dağılımı

Elinizde fırsat olsa bölümünüzü değiştirir miydiniz?	Frekans	Yüzde	Sebepler	Frekans	Yüzde
Evet	46	48.4	İstediğim bölüm değil.	24	52.2
			Dersler çok zor.	1	2.2
			Okulu bitirememekten korkuyorum.	0	0
			Daha iyi hayat şartlarına sahip olmak için.	21	45.7
			Toplam	46	100.0
Hayır	49	51.6	Memnunum.	24	49.0
			İdealimdeki bölümü okuyorum.	11	22.4
			İş bulmanın kolay olduğunu düşünüyorum.	10	20.4
			Cevapsız	4	8.2
			Toplam	49	100.0
Toplam	95	100.0	-	-	-

"Elinizde fırsat olsa bölümünüzü değiştirir miydiniz?" şeklindeki soruya katılımcıların % 48.4'ü evet cevabını verirken, %51.6'sı hayır cevabını vermiştir.

Fırsat olsa bölümünü değiştireceğini belirten katılımcıların % 52.2'si sebep olarak istedikleri bölüm olmadığını belirtirken % 45.7'si daha iyi hayat şartlarına sahip olmak için şeklinde bir neden belirtmişlerdir.

Bölümünü değiştiremeyeceğini belirten katılımcıların % 49'u "Memnunum", % 22.4'ü "İdealimdeki bölümü okuyorum" ve % 20.4'ü "İş bulmanın kolay olduğunu düşünüyorum." şeklinde sebep göstermişlerdir.

Katılımcıların Sekreterlik Mesleğine İlişkin İfadelere Katılma Durumlarının Cinsiyet, Mezuniyet Durumu ve Mesleki Duruma Göre İncelenmesine Ait Bulgular

Bu kısımda; araştırma kapsamındaki kişilerin sekreterlik mesleğine ilişkin ifadelere katılma durumları ile cinsiyet, mezuniyet durumu ve mesleki durum arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığı incelenmiştir.

H₁: Sekreterlik Mesleğine İlişkin (Cinsiyete Göre Meslek Algısı, Eğitim, Meslek Özelliği, İtibar, Kariyer) İfadelere Katılma Durumu ile Cinsiyet arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Sekreterlik Mesleği ile ilgili olarak belirlenen Cinsiyete Göre Meslek Algısı, Eğitim, Meslek Özelliği, İtibar ve Kariyer faktörlerine ait değişkenler ile cinsiyet arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığına ilişkin Ki-Kare testlerinin sonuçları Tablo 5'te verilmiştir.

Tablo 5. Katılımcıların Sekreterlik Mesleğine İlişkin İfadelere Katılma Durumlarının Cinsiyete Göre

FAKTÖR	İfade	İstatistikleri				
		Katılma Durumu	Cinsiyet			
			Erkek	Kadın	Toplam	
1. CİNSİYETE GÖRE MESLEK ALGISI	Sekreterlik mesleğidir.	Katılıyorum	10 (%34.5)	21 (%42.9)	31 (%39.7)	
		Katılmıyorum	19 (%65.5)	28 (%57.1)	47 (%60.3)	
		Toplam	29 (%100.0)	49 (%100.0)	78 (%100.0)	
	Yates Düzeltilmiş Ki-Kare=0.241; p=0.623					
	Sekreterlik erkek üyelerin katılımı mesleğin değerini artırır.	Katılıyorum	26 (%86.7)	34 (%77.3)	60 (%81.1)	
		Katılmıyorum	4 (%13.3)	10 (%22.7)	14 (%18.9)	
		Toplam	30 (%100.0)	44 (%100.0)	74 (%100.0)	
	Fisher Ki-Kare Testi: p=0.377					
	2. EĞİTİM	Almış olduğum teorik eğitim bana sekreterlikte uygulama imkanı sağlamaktadır.	Katılıyorum	23 (%76.7)	43 (%91.5)	66 (%85.7)
			Katılmıyorum	7 (%23.3)	4 (%8.5)	11 (%14.3)
Toplam			30 (%100.0)	47 (%100.0)	77 (%100.0)	
Fisher Ki-Kare Testi: p=0.097						
Almış olduğum eğitim sektörde insanlarla olan iletişimimin gelişmesine katkı sağlamaktadır.		Katılıyorum	27 (%90.0)	47 (%90.4)	74 (%90.2)	
		Katılmıyorum	3 (%10.0)	5 (%9.6)	8 (%9.8)	
		Toplam	30 (%100.0)	52 (%100.0)	82 (%100.0)	
Fisher Ki-Kare Testi: p=1.000						

3. MESLEK ÖZELLİĞİ	Almış olduğum eğitim okulu bitirince bu mesleği yapma düşünceme olumlu yönde katkı sağladı.	Katılıyorum	24 (%82.8)	45 (%86.5)	69 (%85.2)
		Katılmıyorum	5 (%17.2)	7 (%13.5)	12 (%14.8)
		Toplam	29 (%100.0)	52 (%100.0)	81 (%100.0)
	Yates Düzeltilmiş Ki-Kare=0.018; p=0.894				
	Sekreterlik doyum veren bir meslektir.	Katılıyorum	20 (%71.4)	29 (%70.7)	49 (%71.0)
		Katılmıyorum	8 (%28.6)	12 (%29.3)	20 (%29.0)
		Toplam	28 (%100.0)	41 (%100.0)	69 (%100.0)
	Yates Düzeltilmiş Ki-Kare=0.000; p=1.000				
	Sekreterin temel görevi evrak işlerinin takibidir.	Katılıyorum	19 (%73.1)	28 (%54.9)	47 (%61.0)
		Katılmıyorum	7 (%26.9)	23 (%45.1)	30 (%39.0)
		Toplam	26 (%100.0)	51 (%100.0)	77 (%100.0)
	Yates Düzeltilmiş Ki-Kare=1.689; p=0.194				
Sekreter bir bilgi işçisidir.	Katılıyorum	27 (%87.1)	44 (%97.8)	71 (%93.4)	
	Katılmıyorum	4 (%12.9)	1 (%2.2)	5 (%6.6)	
	Toplam	31 (%100.0)	45 (%100.0)	76 (%100.0)	
Fisher Ki-Kare Testi: p=0.152					
Sekreterlik toplumda değer verilen bir meslektir.	Katılıyorum	14 (%51.9)	11 (%27.5)	25 (%37.3)	
	Katılmıyorum	13 (%48.1)	29 (%72.5)	42 (%62.7)	
	Toplam	27 (%100.0)	40 (%100.0)	67 (%100.0)	
Yates Düzeltilmiş Ki-Kare=3.112; p=0.078					
4. İTİBAR	Sekreterlik toplumda yeterince tanınan ve bilinen bir meslektir.	Katılıyorum	16 (%61.5)	26 (%57.8)	42 (%59.2)
		Katılmıyorum	10 (%38.5)	19 (%42.2)	29 (%40.8)
		Toplam	26 (%100.0)	45 (%100.0)	71 (%100.0)
Yates Düzeltilmiş Ki-Kare=0.004; p=0.952					
Sekreterlik yapan kişiler genellikle yüksek prestije sahiptir.	Katılıyorum	13 (%54.2)	23 (%53.5)	36 (%53.7)	
	Katılmıyorum	11 (%45.8)	20 (%46.5)	31 (%46.3)	
	Toplam	24 (%100.0)	43 (%100.0)	67 (%100.0)	
Yates Düzeltilmiş Ki-Kare=0.000; p=1.000					

5. KARIYER	Mezun olduktan sonra kesinlikle sekreter olarak çalışmayı düşünüyorum.	Katılıyorum	15 (%62.5)	36 (%78.3)	51 (%72.9)
		Katılmıyorum	9 (%37.5)	10 (%21.7)	19 (%27.1)
		Toplam	24 (%100.0)	46 (%100.0)	70 (%100.0)
		Yates Düzeltilmiş Ki-Kare=1.264; p=0.261			
	Bu meslekte kariyer yapabilme imkanımın yüksek olduğunu düşünüyorum.	Katılıyorum	18 (%64.3)	31 (%72.1)	49 (%69.0)
		Katılmıyorum	10 (%35.7)	12 (%27.9)	22 (%31.0)
		Toplam	28 (%100.0)	43 (%100.0)	71 (%100.0)
		Yates Düzeltilmiş Ki-Kare=0.187; p=0.665			

*. p<0.05, **.p<0.01, ***: p<0.001

Yapılan Fisher Ki-Kare testine göre; katılımcıların, sekreterlik mesleği ile ilgili olarak aldıkları eğitime ilişkin olarak sorulan "Almış olduğum teorik eğitim bana sekreterlikte uygulama imkanı sağlamaktadır." ifadesine katılma durumları ile cinsiyetleri arasında 0.10 hata düzeyinde anlamlı bir ilişki bulunmuştur (p=0.097). Tablo 5'teki değerlere göre; kadın katılımcılardan ilgili ifadeye katılmayanların oranı % 8.5 iken, erkeklerden katılmayanların oranı % 23.3'tür.

Yapılan Yates Düzeltilmiş Ki-Kare testine göre; katılımcıların, sekreterlik mesleğinin itibarına ilişkin olarak sorulan "Sekreterlik toplumda değer verilen bir meslektir." ifadesine katılma durumları ile cinsiyetleri arasında 0.08 hata düzeyinde anlamlı bir ilişki bulunmuştur (p=0.078). Tablo 5'teki değerlere göre; kadın katılımcılardan ilgili ifadeye katılanların oranı % 27.5 iken, erkeklerden katılanların oranı % 51.9'dur.

Tablo 5 incelendiğinde diğer Ki-Kare testlerine göre; Sekreterlik Mesleği ile ilgili olarak belirlenen Cinsiyete Göre Meslek Algısı, Meslek Özelliği, Kariyer faktörlerine ilişkin ifadeler ve Eğitim, İtibar faktörlerine ilişkin diğer ifadeler katılma durumu ile cinsiyet arasında anlamlı ilişkiler bulunamamıştır.

H₂: Sekreterlik Mesleğine İlişkin (Cinsiyete Göre Meslek Algısı, Eğitim, Meslek Özelliği, İtibar, Kariyer) İfadelerine Katılma Durumu ile Mezuniyet Durumu arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Sekreterlik Mesleği ile ilgili olarak belirlenen Cinsiyete Göre Meslek Algısı, Eğitim, Meslek Özelliği, İtibar ve Kariyer faktörlerine ait değişkenler ile mezuniyet durumu arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığına ilişkin Ki-Kare testlerinin sonuçları Tablo 6'da verilmiştir.

Tablo 6. Katılımcıların Sekreterlik Mesleğine İlişkin İfadelere Katılma Durumlarının Mezuniyet Durumuna Göre İstatistikleri

FAKTÖR	İfade	Katılma Durumu	Mezuniyet Durumu				
			Öğrenci	Mezun	Toplam		
1. CİNSİYETE GÖRE MESLEK ALGISI	Sekreterlik mesleğidir.	kadın	Katılıyorum	5 (%25.0)	26 (%44.8)	31 (%39.7)	
			Katılmıyorum	15 (%75.0)	32 (%55.2)	47 (%60.3)	
			Toplam	20 (%100.0)	58 (%100.0)	78 (%100.0)	
	Yates Düzeltilmiş Ki-Kare=1.684; p=0.194						
	Sekreterlik mesleğine erkek üyelerin katılımı mesleğin değerini arttırır.		Katılıyorum	17 (%85.0)	43 (%79.6)	60 (%81.1)	
			Katılmıyorum	3 (%15.0)	11 (%20.4)	14 (%18.9)	
			Toplam	20 (%100.0)	54 (%100.0)	74 (%100.0)	
	Fisher Ki-Kare Testi: p=0.746						
	2. EĞİTİM	Almış olduğum teorik eğitim bana sekreterlikte uygulama imkanı sağlamaktadır.		Katılıyorum	22 (%84.6)	44 (%86.3)	66 (%85.7)
				Katılmıyorum	4 (%15.4)	7 (%13.7)	11 (%14.3)
Toplam				26 (%100.0)	51 (%100.0)	77 (%100.0)	
Fisher Ki-Kare Testi: p=1.000							
Almış olduğum eğitim sektörde insanlarla olan iletişimimin gelişmesine katkı sağlamaktadır.			Katılıyorum	22 (%88.0)	52 (%91.2)	74 (%90.2)	
			Katılmıyorum	3 (%12.0)	5 (%8.8)	8 (%9.8)	
			Toplam	25 (%100.0)	57 (%100.0)	82 (%100.0)	
Fisher Ki-Kare Testi: p=0.695							
Almış olduğum eğitim okulu bitirince bu mesleği yapma düşünceme olumlu yönde katkı sağladı.			Katılıyorum	20 (%90.9)	49 (%83.1)	69 (%85.2)	
			Katılmıyorum	2 (%9.1)	10 (%16.9)	12 (%14.8)	
	Toplam		22 (%100.0)	59 (%100.0)	81 (%100.0)		
Fisher Ki-Kare Testi: p=0.497							
3. MESLEK ÖZELLİĞİ	Sekreterlik doyum veren bir meslektir.		Katılıyorum	17 (%73.9)	32 (%69.6)	49 (%71.0)	
			Katılmıyorum	6 (%26.1)	14 (%30.4)	20 (%29.0)	
			Toplam	23 (%100.0)	46 (%100.0)	69 (%100.0)	
	Yates Düzeltilmiş Ki-Kare=0.009; p=0.925						

4. İTİBAR	Sekreterin temel görevi evrak işlerinin takibidir.	Katılıyorum	18 (%75.0)	29 (%54.7)	47 (%61.0)
		Katılmıyorum	6 (%25.0)	24 (%45.3)	30 (%39.0)
		Toplam	24 (%100.0)	53 (%100.0)	77 (%100.0)
	Yates Düzeltilmiş Ki-Kare=2.068; p=0.150				
	Sekreter bir bilgi işçisidir.	Katılıyorum	23 (%95.8)	48 (%92.3)	71 (%93.4)
		Katılmıyorum	1 (%4.2)	4 (%7.7)	5 (%6.6)
		Toplam	24 (%100.0)	52 (%100.0)	76 (%100.0)
	Fisher Ki-Kare Testi: p=1.000				
	Sekreterlik toplumda değer verilen bir meslektir.	Katılıyorum	10 (%55.6)	15 (%30.6)	25 (%37.3)
		Katılmıyorum	8 (%44.4)	34 (%69.4)	42 (%62.7)
		Toplam	18 (%100.0)	49 (%100.0)	67 (%100.0)
	Yates Düzeltilmiş Ki-Kare=2.516; p=0.113				
Sekreterlik toplumda yeterince tanınan ve bilinen bir meslektir.	Katılıyorum	15 (%62.5)	27 (%57.4)	42 (%59.2)	
	Katılmıyorum	9 (%37.5)	20 (%42.6)	29 (%40.8)	
	Toplam	24 (%100.0)	47 (%100.0)	71 (%100.0)	
Yates Düzeltilmiş Ki-Kare=0.024; p=0.877					
Sekreterlik yapan kişiler genellikle yüksek prestije sahiptir.	Katılıyorum	12 (%66.7)	24 (%49.0)	36 (%53.7)	
	Katılmıyorum	6 (%33.3)	25 (%51.0)	31 (%46.3)	
	Toplam	18 (%100.0)	49 (%100.0)	67 (%100.0)	
Yates Düzeltilmiş Ki-Kare=1.021; p=0.312					
5. KARIYER	Mezun olduktan sonra kesinlikle sekreter olarak çalışmayı düşünüyorum.	Katılıyorum	15 (%83.3)	36 (%69.2)	51 (%72.9)
		Katılmıyorum	3 (%16.7)	16 (%30.8)	19 (%27.1)
		Toplam	18 (%100.0)	52 (%100.0)	70 (%100.0)
	Fisher Ki-Kare Testi: p=0.360				
	Bu meslekte kariyer yapabilme imkanının yüksek olduğunu düşünüyorum.	Katılıyorum	17 (%85.0)	32 (%62.7)	49 (%69.0)
		Katılmıyorum	3 (%15.0)	19 (%37.3)	22 (%31.0)
Toplam		20 (%100.0)	51 (%100.0)	71 (%100.0)	
Fisher Ki-Kare Testi: p=0.090					

*: p<0.05, **:p<0.01, ***: p<0.001

Yapılan Fisher Ki-Kare testine göre; katılımcıların, sekreterlik mesleği ile ilgili kariyerlerine ilişkin olarak sorulan “Bu meslekte kariyer yapabilme imkanımın yüksek olduğunu düşünüyorum.” ifadesine katılma durumları ile mezuniyet durumları arasında 0.10 hata düzeyinde anlamlı bir ilişki bulunmuştur (p=0.090). Tablo 6’daki değerlere göre; öğrencilerden ilgili ifadeye katılmayanların oranı % 15.0 iken, mezunlardan katılmayanların oranı % 37.3’tür.

Tablo 6 incelendiğinde diğer Ki-Kare testlerine göre; Sekreterlik Mesleği ile ilgili olarak belirlenen Cinsiyete Göre Meslek Algısı, Eğitim, Meslek Özelliği, İtibar faktörlerine ilişkin ifadeler ve Kariyer faktörüne ilişkin diğer ifadeye katılma durumu ile mezuniyet durumu arasında anlamlı ilişkiler bulunamamıştır.

H₃: Sekreterlik Mesleğine İlişkin (Cinsiyete Göre Meslek Algısı, Eğitim, Meslek Özelliği, İtibar, Kariyer) İfadelerine Katılma Durumu ile Mesleki Durum arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Sekreterlik Mesleği ile ilgili olarak belirlenen Cinsiyete Göre Meslek Algısı, Eğitim, Meslek Özelliği, İtibar ve Kariyer faktörlerine ait değişkenler ile mesleki durum arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığına ilişkin Ki-Kare testlerinin sonuçları Tablo 7’de verilmiştir.

Tablo 7. Katılımcıların Sekreterlik Mesleğine İlişkin İfadelere Katılma Durumlarının Mesleki Duruma Göre İstatistikleri

FAKTÖR	İfade	Katılma Durumu	Mesleki Durum				
			Çalışmış	Çalışmamış	Toplam		
1. CİNSİYETE GÖRE MESLEK ALGISI	Sekreterlik mesleğidir.	kadın	Katılıyorum	12 (%66.7)	19 (%31.7)	31 (%39.7)	
			Katılmıyorum	6 (%33.3)	41 (%68.3)	47 (%60.3)	
			Toplam	18 (%100.0)	60 (%100.0)	78 (%100.0)	
	Yates Düzeltilmiş Ki-Kare=5.697; p=0.017*						
	Sekreterlik mesleğine erkek üyelerin katılımı mesleğin değerini artırır.	erkek	Katılıyorum	14 (%82.4)	46 (%80.7)	60 (%81.1)	
			Katılmıyorum	3 (%17.6)	11 (%19.3)	14 (%18.9)	
			Toplam	17 (%100.0)	57 (%100.0)	74 (%100.0)	
	Fisher Ki-Kare Testi: p=1.000						
	2. EĞİTİM	Almış olduğum teorik eğitim bana sekreterlikte uygulama imkanı sağlamaktadır.		Katılıyorum	15 (%93.8)	51 (%83.6)	66 (%85.7)
				Katılmıyorum	1 (%6.3)	10 (%16.4)	11 (%14.3)
Toplam				16 (%100.0)	61 (%100.0)	77 (%100.0)	
Fisher Ki-Kare Testi: p=0.442							
Almış olduğum eğitim sektörde insanlarla olan iletişimimin gelişmesine katkı sağlamaktadır.			Katılıyorum	18 (%100.0)	56 (%87.5)	74 (%90.2)	
			Katılmıyorum	0 (%0.0)	8 (%12.5)	8 (%9.8)	
	Toplam		18 (%100.0)	64 (%100.0)	82 (%100.0)		

		Fisher Ki-Kare Testi: p=0.190				
3. MESLEK ÖZELLİĞİ	Almış olduğum eğitim okulu bitirince bu mesleği yapma düşünceme olumlu yönde katkı sağladı.	Katılıyorum	18 (%90.0)	51 (%83.6)	69 (%85.2)	
		Katılmıyorum	2 (%10.0)	10 (%16.4)	12 (%14.8)	
		Toplam	20 (%100.0)	61 (%100.0)	81 (%100.0)	
			Fisher Ki-Kare Testi: p=0.720			
	Sekreterlik doyum veren bir meslektir.	Katılıyorum	13 (%81.3)	36 (%67.9)	49 (%71.0)	
		Katılmıyorum	3 (%18.8)	17 (%32.1)	20 (%29.0)	
		Toplam	16 (%100.0)	53 (%100.0)	69 (%100.0)	
			Fisher Ki-Kare Testi: p=0.364			
	Sekreterin temel görevi evrak işlerinin takibidir.	Katılıyorum	14 (%82.4)	33 (%55.0)	47 (%61.0)	
		Katılmıyorum	3 (%17.6)	27 (%45.0)	30 (%39.0)	
		Toplam	17 (%100.0)	60 (%100.0)	77 (%100.0)	
			Fisher Ki-Kare Testi: p=0.051			
Sekreter bir bilgi işçisidir.	Katılıyorum	18 (%100.0)	53 (%91.4)	71 (%93.4)		
	Katılmıyorum	0 (%0.0)	5 (%8.6)	5 (%6.6)		
	Toplam	18 (%100.0)	58 (%100.0)	76 (%100.0)		
		Fisher Ki-Kare Testi: p=0.331				
4. İTİBAR	Sekreterlik toplumda değer verilen bir meslektir.	Katılıyorum	5 (%35.7)	20 (%37.7)	25 (%37.3)	
		Katılmıyorum	9 (%64.3)	33 (%62.3)	42 (%62.7)	
		Toplam	14 (%100.0)	53 (%100.0)	67 (%100.0)	
			Yates Düzeltilmiş Ki-Kare=0.000; p=1.000			
	Sekreterlik toplumda yeterince tanınan ve bilinen bir meslektir.	Katılıyorum	10 (%71.4)	32 (%56.1)	42 (%59.2)	
		Katılmıyorum	4 (%28.6)	25 (%43.9)	29 (%40.8)	
		Toplam	14 (%100.0)	57 (%100.0)	71 (%100.0)	
			Fisher Ki-Kare Testi: p=0.372			
	Sekreterlik yapan kişiler genellikle yüksek prestije sahiptir.	Katılıyorum	10 (%62.5)	26 (%51.0)	36 (%53.7)	
		Katılmıyorum	6 (%37.5)	25 (%49.0)	31 (%46.3)	
		Toplam	16 (%100.0)	51 (%100.0)	67 (%100.0)	

Yates Düzeltilmiş Ki-Kare=0.269; p=0.604				
	Katılıyorum	15 (%88.2)	36 (%67.9)	51 (%72.9)
	Katılmıyorum	2 (%11.8)	17 (%32.1)	19 (%27.1)
	Toplam	17 (%100.0)	53 (%100.0)	70 (%100.0)
5. KARIYER		Fisher Ki-Kare Testi: p=0.127		
	Katılıyorum	13 (%68.4)	36 (%69.2)	49 (%69.0)
	Katılmıyorum	6 (%31.6)	16 (%30.8)	22 (%31.0)
	Toplam	19 (%100.0)	52 (%100.0)	71 (%100.0)
Yates Düzeltilmiş Ki-Kare=0.000; p=1.000				

*. p<0.05, **.p<0.01, ***: p<0.001

Yapılan Yates Düzeltilmiş Ki-Kare testine göre; katılımcıların, sekreterlik mesleği ile ilgili olarak sorulan “Sekreterlik kadın mesleğidir.” ifadesine katılma durumları ile mesleki durumları arasında 0.05 hata düzeyinde anlamlı bir ilişki bulunmuştur (p=0.017*). Tablo 7’deki değerlere göre; sekreter/yönetici asistanı olarak çalışmış ya da çalışıyor olanlardan ilgili ifadeye katılanların oranı % 66.7 iken, sekreter/yönetici asistanı olarak çalışmamış ya da çalışmıyor olanlardan katılanların oranı ise % 31.7’dir.

Yapılan Fisher Ki-Kare testine göre; katılımcıların, sekreterlik mesleğinin özelliklerine ilişkin olarak sorulan “Sekreterin temel görevi evrak işlerinin takibidir.” ifadesine katılma durumları ile mesleki durumları arasında 0.06 hata düzeyinde anlamlı bir ilişki bulunmuştur (p=0.051). Tablo 7’deki değerlere göre; sekreter/yönetici asistanı olarak çalışmış ya da çalışıyor olanlardan ilgili ifadeye katılmayanların oranı % 17.6 iken, sekreter/yönetici asistanı olarak çalışmamış ya da çalışmıyor olanlardan katılmayanların oranı ise % 45’tir.

Tablo 7 incelendiğinde diğer Ki-Kare testlerine göre; Sekreterlik Mesleği ile ilgili olarak belirlenen Eğitim, İtibar, Kariyer faktörlerine ilişkin ifadeler ve Cinsiyete Göre Meslek Algısı, Meslek Özelliği faktörlerine ilişkin diğer ifadeler katılma durumu ile mesleki durum arasında anlamlı ilişkiler bulunamamıştır.

Sonuçlar

1. Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı bölümünü tercih nedenleri cinsiyete göre değerlendirildiğinde; erkeklerin % 45.7 ile çoğunluğu iş bulma güvencesi nedenini ve kadınların % 35 ile çoğunluğu üniversite sınavı puanının uygun olması nedenini belirtmişlerdir.
2. Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı bölümünü tercih sırası cinsiyete göre değerlendirildiğinde; erkeklerin % 62.9’u bölümü 1.-8. sırada tercih ettiklerini belirtirken, kadınların % 58.3’ü bu sırada tercih yaptıklarını belirtmişlerdir. Buna göre; bölümü tercih eden erkekler, kadınlara göre daha ön sıralarda bu tercihlerini yazmışlardır.
3. Meslekten beklenti cinsiyete göre değerlendirildiğinde; erkeklerin % 68.6’sı, kadınların ise % 78.3’ü meslekte iyi bir kariyer sahibi olma beklentilerinin olduğunu belirtmişlerdir.
4. Sekreterlik mesleğinin geleceği cinsiyete göre değerlendirildiğinde; erkeklerin % 82.9’u ile kadınların % 83.3’ü mesleğin geleceğini parlak gördüklerini belirtmişlerdir.
5. Mezuniyet durumuna göre bir değerlendirme yapıldığında; BYA öğrencisi olanların % 89.3’ü ve BYA/BYS Mezunu olanların ise % 80.6’sı mesleğin geleceğini parlak gördüklerini belirtmişlerdir.

6. Mesleki durumuna göre bir değerlendirme yapıldığında ise; sekreter/yönetici asistanı olarak çalışmış ya da çalışıyor olanların % 95,2'si ve sekreter/yönetici asistanı olarak çalışmamış ya da çalışmıyor olanların ise % 79.7'si mesleğin geleceğini parlak gördüklerini belirtmişlerdir.
7. "Elinizde fırsat olsa bölümünüzü değiştirir miydiniz?" şeklindeki soruya katılımcıların % 48.4'ü evet cevabını verirken, %51.6'sı hayır cevabını vermiştir. Fırsat olsa bölümünü değiştireceğini belirten katılımcıların % 52.2'si sebep olarak istedikleri bölüm olmadığını belirtirken % 45.7'si daha iyi hayat şartlarına sahip olmak için şeklinde bir neden belirtmişlerdir. Bölümünü değiştiremeyeceğini belirten katılımcıların % 49'u "Memnunum", % 22.4'ü "İdealimdeki bölümü okuyorum" ve % 20.4'ü "İş bulmanın kolay olduğunu düşünüyorum." şeklinde sebep göstermişlerdir.
8. Araştırma kapsamındaki kadın katılımcılardan "Almış olduğum teorik eğitim bana sekreterlikte uygulama imkanı sağlamaktadır." ifadesine katılmayanların oranı % 8.5 iken, erkeklerden katılmayanların oranı % 23.3'tür. Buna göre; kadınlar aldıkları teorik eğitimi sekreterlikte daha fazla uygulama imkanı bulmaktadırlar.
9. Araştırma kapsamındaki kadın katılımcılardan "Sekreterlik toplumda değer verilen bir meslektir." ifadesine katılanların oranı % 27.5 iken, erkeklerden bu ifadeye katılanların oranı % 51.9'dur. Buna göre; toplumda sekreterlik mesleğine değer verildiği düşüncesi, kadınlara oranla erkeklerde çok daha fazladır.
10. Araştırma kapsamındaki öğrencilerden "Bu meslekte kariyer yapabilme imkanımın yüksek olduğunu düşünüyorum." ifadesine katılmayanların oranı % 15.0 iken, mezunlardan katılmayanların oranı % 37.3'tür. Buna göre; mesleklerinde kariyer yapabilme imkanlarının yüksek olduğu düşüncesi, Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı bölümü mezunlarına kıyasla bu bölüm öğrencilerinde daha fazladır.
11. Araştırma kapsamındaki kişilerden sekreter/yönetici asistanı olarak çalışmış ya da çalışıyor olanların % 66.7'si "Sekreterlik kadın mesleğidir." ifadesine katılıyorken, sekreter/yönetici asistanı olarak çalışmamış ya da çalışmıyor olanlardan ise ilgili ifadeye katılanların oranı % 31.7'dir. Buna göre sekreterliğin kadın mesleği olduğu düşüncesi; sekreterlik veya yönetici asistanlığı mesleğini icra edenlerde, etmeyenlere oranla daha fazladır.
12. Araştırma kapsamındaki kişilerden sekreter/yönetici asistanı olarak çalışmış ya da çalışıyor olanların % 17.6'sı "Sekreterin temel görevi evrak işlerinin takibidir." ifadesine katılmıyorken, sekreter/yönetici asistanı olarak çalışmamış ya da çalışmıyor olanlardan ise ilgili ifadeye katılmayanların oranı % 45'tir. Buna göre sekreterin temel görevinin evrak işlerinin takibi olduğu düşüncesi; sekreterlik veya yönetici asistanlığı mesleğini icra edenlerde, etmeyenlere oranla daha fazladır.

Kaynakça

Akyurt, N. (2009). Meslek Yüksekokulları ve Marmara Üniversitesi Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu öğrencilerinin genel profili. Fırat Sağlık Hizmetleri Dergisi, 4(11), 175-189.

Ataklı, A. ve Ekinci, S. (2011). Osmanlı'dan Günümüz Türkiye'sine Kadar Yönetici Sekreterleri, http://journal.qu.edu.az/article_pdf/1028_436.pdf, adresinden 12 Ağustos 2012 tarihinde alınmıştır.

Çakmak, V., Çöğürçü, 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.

Çapa, Y. ve Çil, N. (2000). Öğretmen adaylarının öğretmenlik mesleğine yönelik tutumlarının farklı değişkenler açısından incelenmesi, Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 18 : 69-73.

Demiray, A., Bayraktar, D. ve Khorshid, L. (2013). Erkek hemşirelik öğrencilerinin hemşireliği seçme nedenleri ve bu mesleği seçme nedeniyle yaşadıkları sorunlar. International Journal of Human Sciences, 10(1), 1440-1455.

Demirtaş, H., Cömert, M. ve Özer, N. (2011). Öğretmen adaylarının özyeterlik inançları ve öğretmenlik mesleğine ilişkin tutumları, Eğitim ve Bilim, 36(159).

Dinç, S., Kaya, Ö. ve Şimşek, Z. (2007). Harran üniversitesi sağlık yüksekokulu öğrencilerinin hemşirelik mesleği hakkındaki bilgi, düşünce ve beklentileri, Atatürk Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi, 10(1), 1-9.

Doğan, T. ve Çoban, A. E. (2009). Eğitim Fakültesi Öğrencilerinin Öğretmenlik Mesleğine Yönelik Tutumları ile Kaygı Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi, Eğitim ve Bilim, 34(153), 157-168.

Gayef, A. ve Sarıkaya, Ö. (2012). Sağlık hizmetleri meslek yüksekokulu öğrencilerinde mesleki güdülenme, Tıp Eğitimi Dünyası Dergisi, 33(9), 9-18.

Güleçen, S., Cüro, E. ve Semerci, N. (2008). Anadolu öğretmen lisesi öğrencilerinin öğretmenlik mesleğine ilişkin tutumları, Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 18(1), 139-157.

Güvenç, B. (2008). Nasıl Bir Eğitim Reformu? www.egoder.org.tr/bilgi/egitim_reformu.pdf adresinden 10 Ağustos 2013 tarihinde alınmıştır.

Karademir, Ö. ve Karakulle, İ. (2012). "Bilgi toplumunda sekreterlik mesleğine genel bakış". (4-6 Ekim 2012 Isparta 11. Ulusal Büro Yönetimi ve Sekreterlik Kongresi)

Karaöz, S. (2002). Hemşirelik öğrencilerinin eğitimleri sırasında mesleğe ilişkin algılarındaki değişimin incelenmesi: Hemşireliğe giriş dersinin bu değişimdeki rolü. Cumhuriyet Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi, 6(2):10-20.

Koç, Z., Bal, C. ve Sağlam, Z. (2010). Erkek Öğrenci Hemşirelerin Hemşirelik Mesleğini Algılama Durumlarının Belirlenmesi, Maltepe Üniversitesi Hemşirelik Bilim ve Sanatı Dergisi, Sempozyum Özel Sayısı 318-323.

Korkusuz, B., Halıcı, A. ve Muluk, Z. (2009). Sekreterlik mesleğinde hizmet içi eğitim alanları: bir alan araştırması. Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi, 1, 110-126.

Özbek R. Kahyaoğlu M. ve Özgen N. (2007) Öğretmen Adaylarının Öğretmenlik Mesleğine Yönelik Görüşlerinin Değerlendirilmesi. Kocatepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Dergisi. 9(2), 221-232.

Özcan, A (2006) Hemşire- Hasta İlişkisi ve İletişim, Ankara,Sistem Ofset,4-11.

Özpancar, N., Aydın, N. ve Akansel, N. (2008). Hemşirelik 1. Sınıf Öğrencilerinin Hemşirelik Mesleği İle İlgili Görüşlerinin Belirlenmesi, CU Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi, 12 (3). 9-17.

Şirin, A., Öztürk, R., Bezci, G., Çakar, G. ve Çoban, A. (2008). Hemşirelik öğrencilerinin meslek seçimi ve mesleği uygulamaya yönelik görüşleri, Dirim Tıp Gazetesi, 83, 69-75.

Tanel, R., Kaya Şengören, S. ve Tanel, Z. (2007). Fizik Öğretmen Adaylarının Öğretmenlik Mesleğine İlişkin Tutumlarının Farklı Değişkenler Açısından İncelenmesi, Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 22(2), 1-9.

Tekerek, M. ve Polat, S. (2011). Öğretmen adaylarının öğretmenlik mesleğine ilişkin tutumları, 5th International Computer & Instructional Technologies Symposium, 22-24 September, Fırat University, Elazığ.

Tengilimoğlu, D. ve Çıtak, N. (2003). Yönetici ve Tıp Sekreterliği. Ankara:Seçkin Yayın Dağıtım.

Tuncel, M. (2007). Meslek Yüksekokullarındaki Büro Yönetimi ve Sekreterlik Programlarının Sektörün İhtiyaçlarını Karşılama Durumunun Değerlendirilmesi. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.

Tutar, H. (2001). Yönetici Sekreterliği. Nobel Yayın Dağıtım: Ankara.

Yılmaz, B. ve Halıcı, A. (2010). İşgücü Devir Hızını Etkileyen Etmenler: Sekreterlik Mesleğinde Bir Araştırma, Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi, 2(4), 93-108.

Zaman Kılıç, S. ve Gümüşeli, A. İ. (2010). İstanbul ili vakıf üniversitelerine bağlı meslek yüksekokullarında görevli öğretim elemanlarının iş doyum düzeyleri. İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi. 39(2), 290-309.

BÜROLARDA ÇALIŞMA ORTAMI VE YERLEŞME DÜZENİNİN ERGONOMİK TASARIM ÇERÇEVESİNDE DÜZENLENMESİNİN VERİMLİLİĞE ETKİSİ: TAYLORİST BİR BAKIŞ AÇISI

Ümmühan KAYGISIZ¹, Yüksel HATIRLI²

Özet

Günümüz bilgi toplumu çağında değişen teknoloji ile birlikte her alanda bir değişim gözlenmektedir. Bu değişimle birlikte bilgi ve bilginin üreticisi olan insana verilen önem artmıştır. Bu değişikliklerden iş yaşamı ve çalışma koşulları da etkilenmiştir. Fakat kaliteyi ve verimliliği arttırma anlayışı her dönem ve çağda önemini korumuştur.

Bu çalışmada Bilimsel yönetim anlayışına öncülük eden F.Taylor'un görüşleri, çalışma koşulları ve iş hevesi açısından incelenmiştir. Taylor, çalışanlara iş düzeni anlayışını geliştirmiş ve onların daha verimli çalışabilmesi için çeşitli teoriler ortaya atmıştır. Bu teoriler içerisinde ergonomik unsurlara da yer vermiştir.

Bu çalışmanın amacı, çalışanların ergonomik koşullarının düzenlenmesinin kişisel verimliliğe ve işletmenin kalitesini arttırmaya katkısını Taylorist bakış açısı ile ortaya koymaktır.

Anahtar Kelimeler: Ergonomi, verimlilik, Taylor.

ERGONOMIC DESIGN WORK ENVIRONMENT AND SETTLEMENT ORDER OFFICES UNDER THE EFFECT OF PRODUCTIVITY: TAYLORIST PERSPECTIVE

Abstract

In Today's knowledge society changes observed in all areas with changing technology. With this changes importances of human who generates the knowledge is increased. All this changes effected working life and working conditions. On the other hand quality and productivity has been improving substantially during the time period.

In this study, the theories of F. Taylor will be evaluated with regarding to working conditions and working desire. With these theories Taylor progressed working order on workers and productivity. In the theories. Ergonomic factors included in these theories.

In this study, it is aimed to evaluate the improvements of workers ergonomic conditions on productivity and quality from the perspective of Taylor's view.

Key Words: Ergonomics design, Productivity, Quality.

¹ Yrd.Doç.Dr, Süleyman Demirel Üniversitesi, ummuhankaygisiz@sdu.edu.tr.

² Öğr.Gör, Süleyman Demirel Üniversitesi, yukselhatirli@sdu.edu.tr.

1.Giriş

Günümüzde gelişen teknoloji ile birlikte yaşanan değişim birçok alanda olduğu gibi çalışma ortamında verimliliği artırma anlayışında da önemli değişimleri gündeme taşımıştır. Bu bağlamda yüksek verimlilik sağlamayı amaçlayan çalışma sistemleri, işletmeler açısından önem kazanmaktadır. Verimliliğin sağlanabilmesi için insan ve insanın çalışma koşullarının incelenerek uygulama alanına aktarılması gerekmektedir. İnsan ve insanın işi, kullandığı donanım, çevresi arasındaki ilişkileri inceleyen bilim dalı olarak adlandırılan ergonomi (Aydın, 1995). Çağımızın iş dünyasında vazgeçilmez bir gereklilik olarak yerini almıştır. İş yaşamı ve çalışma koşullarını bir bilim olarak inceleyen ilk kişi unvanını yirminci yüzyılın başlarında geliştirdiği Bilimsel Yönetim yaklaşımı ile Frederick W. Taylor almıştır. Taylor'un fikirleri kendisini izleyen çok sayıda bilim adamına esin kaynağı olmuştur. Taylor'un yönetim ile ilgili görüşlerinin birçoğu günümüzde gerek kamu gerekse özel sektörde uygulama alanında geniş kabul görmesi görüşlerinin yeniden değerlendirilmesi ihtiyacını ortaya çıkarmıştır (Yüksel ve Aykaç, 1994). Taylor'un görüşlerini içeren eserlerinin başında "The Principle Of Scientific Management" (Bilimsel Yönetimin İlkeleri) gelmektedir.

Örgütler için çalışanlar (insanlar) en önemli kaynaktır Verimlilik ve kalite bu kaynağın yani işgücünün verimli, sağlıklı bir şekilde çalışmasının yöntemlerinin bilinmesi ve uygulanması ile mümkün olabilecektir. Verimliliği etkileyen en önemli faktörlerden birisi Ergonomidir, başka bir deyişle iş görenin çalışma ortamını ilgilendiren faktörlerdir. Çalışanlara, uygun ve rahat bir çalışma ortamı sağlandığı ölçüde iş gücünün verimi olumlu yönde etkilenecek, aksi durumda azalacaktır. İş yerinin aydınlatma, havalandırma, sıcaklık, soğukluk ve nem yönünden yeterli olması, kullanılan üretim sisteminin ergonomik açıdan uygunluğu, tasarımı ve fiziki açıdan ele alınması gereken en önemli unsurlardır (Soykan, 1997).

Ergonomi insanın, çalışanın yeteneklerini geliştirme gücünü inceleyerek, çalışandan beklenen görevlerin niteliklerini belirlemekte ve insanla işi arasında doğru uyum sağlayarak insanın çalışırken gereksiz zorlanmalar yüzünden görevini gerektiğince yapamamasını önlemekte ve sonuçta iş başarımı (verimlilik) ve kalite yükselmektedir. Bu çalışmada, Bilimsel Yönetim Yaklaşımı ile yönetim bilimine katkıda bulunmuş, olumlu ve olumsuz eleştirilerle düşünceleri ve görüşleri günümüze kadar önemini korumuş, kendisinden sonra gelen bilim adamlarına esin kaynağı olmuş ve günümüzde yönetim ile ilgili birçok kavramın var olmasına incelenmesine yol açmış olan Taylor'un görüşleri (Bilimsel Yönetimin İlkeleri eseri üzerinde odaklanılarak) incelenecek, sonrasında da Taylor'a yöneltilen eleştiriler gözden geçirilecektir.

2.Ergonomi, Verimlilik ve Taylor'un Görüşleri

Ergonomi tarihinde öncelikle Frederick Winslow Taylor'dan söz edilir. Makina mühendisi, daha sonra da yönetim bilimcisi unvanını alan Taylor, 18'inci yüzyıl ikinci yarısında, "İŞ DÜZENİ". anlayışını geliştirmiş ve çalışanların daha verimli çalışabilmesi için de, çeşitli teoriler ortaya atarak yönetimin bir bilim olduğunu ve belli ilkeler doğrultusunda icra edilmesi gerektiğini ortaya koymuştur (Akın, 2007). Taylor ayrıca, iş hevesini ve işçilerin verimini artırmak için «işçi seçme ve ücret artırma» yaklaşımları nedeni ile de eleştirilmiştir. Taylor'un geliştirdiği el aletleri ve hızlı çalışma temposu ise, daha fazla kazanç sağlamalarına rağmen iş görenleri memnun etmemiştir. Ancak, insan faktörüne ve insanların kullandıkları araç ve gereçlere deneysel yaklaşımlar getiren Taylor, Ergonomi açısından iş hevesi konusuna ücret yaklaşımını öneren ilk araştırmacı olarak işletme yönetiminin ve bilimsel yönetimin temelini oluşturmuştur ve irdelenmeye değerdir (Erkan, 1997).

Ergonomik çalışmaların menşesinde iş görenin verimini artırmak, makine işleyişine ayak uydurmasını sağlamak ve bunun sonucunda çalışanı daha çok üretim yapacak duruma getirme anlayışı vardır (Tengilimoğlu ve Tutar, 2009:144). Verimlilik üretim sürecinde en az girdi (maliyet) ile en iyi sonucun (çıktı) alınmasıdır. Verimlilik ve kalite birbirini tamamlayan kavramlardır. Üretim sürecinde kullanılan girdilerin ve uygulamaların kalitesizliği belirlenen hedeflere ulaşmada başarısızlıklar meydana getireceğinden verimliliği olumsuz yönde etkileyecektir. Verimli ve kaliteli bir hizmet için çalışan (iş gören) kavramı önem kazanmaktadır. Verimlilik için iş

görenin etkin ve bilinçli bir çalışma performansı göstermesi gerekmektedir (Üstün, 1998). Bu bağlamda Taylor'un Bilimsel Yönetimin İlkeleri yapıtında belirtmiş olduğu gibi, yönetimin temel hedefi, tüm çalışanların bireysel maksimum refahını sağlamak yoluyla işverenin maksimum refahını sağlamak olmalıdır. İş gören için maksimum refah, yalnızca aynı seviyedeki işçilerden daha fazla ücret alması değil, bundan daha önemli olarak maksimum verimlilik düzeyine yükselmesidir (Taylor, 2007).

Varlıklı bir avukatın oğlu olan Frederick W.. Taylor (1856-1915), 1872'de Philips Exeter Academy'ye girmiş, 1874'de Harvard Üniversitesi giriş sınavlarını kazanmıştır. Fakat okula gitmek yerine, 1875 yılında kalıpcı ve makineci çırağı olarak çalışmaya başlamış, 1878 yılında Midvale Çelik İşletmesinde makineci ve mühendislik diploması alarak şef mühendis olarak görev yapmıştır. Uzun yıllar süren çalışmaları sonucunda Taylor, metal kesme işleri için yeni yöntemler geliştirmiş ve danışman mühendis olarak çalışmıştır. 1901 yılında ücretli olarak çalışmayı bırakmış ve yaşamının kalan zamanını bilimsel yönetim üzerine ücretsiz konferanslar ve danışmanlık hizmetleri vererek geçirmiştir (Koontz ve Weihrich, 1988). Taylor, verimliliği artırmak için standart iş yöntemlerinin ve sürelerinin belirlenip geliştirilmesini ve kullanılacak alet ve teçhizatın standartlaştırılarak geliştirilmesi gerektiğine inanmıştır. Verimlilik için emeğin seçiminde ehliyet, kabiliyet ve kapasitenin göz önünde bulundurularak, işçilerin en uygun işlere yerleştirilmesinin işçilerden verim sağlamanın ilk gerekliliği noktasından hareketle, standartlara dayanan ücret sistemini geliştirmiş, standart iş yöntemleri ve iş süreleri belirlemiştir. Standart iş yöntem ve süreleri ile birlikte, hareket ve zaman etütleriyle gereksiz işlem ve hareketleri ayıklamıştır (Baransel, 1979).

Taylor'a göre eski sistemde işveren işi işçilere bırakıyordu. Rastgele ve sistematik olmaksızın işçilerini gözetleyen işveren ellerinde işin hangi hızda veya verimde yapılabileceğine dair gerçek kayıtlar olmadığı için, işi en hızlı ve verimli şekilde yapmaya zorlayacak tedbirleri yoktu ve eski yönetim sisteminde başarı, işçinin gayretini elde etmeye odaklanmıştı. Bu sistem Taylor'a göre genel üretkenliği düşürüyordu. Yönetimin görevleri şunlar olmalıydı:

1. Her çalışanın yaptığı işin tüm bölümleri için eski gelişigüzel yöntemlerin yerine bir bilim geliştirilmeli
2. Her işçi bilimsel olarak seçilip geliştirilmeli
3. İşçi ve işveren arasında bilimsel ilkelere uyumlu, samimi işbirliği olmalı
4. Görev ve sorumluluk dağılımı hemen hemen eşit olmalı (Taylor, 1914). Bunun ışığında Taylor zaman ve hareket çalışmalarının temel ilkelerini aşağıdaki gibi belirledi;
 - a) Her işçinin işini yaparken kullandığı temel işlem ve hareketler pusulasını ve bu işleri yaparken kullandığı aletleri tam olarak tespit et.
 - b) Her bir temel hareket için ne kadar bir zaman gerekli olduğunu belirle ve sonrasında her iş için en hızlı olan yolu seç.
 - c) Gereksiz ve hatalı tüm hareketleri ele.
 - d) Gereksiz hareketlerin tümünden kurtulduktan sonra en iyi ve en hızlı hareketlerle en iyi aletleri bir dizi halinde topla.
 - e) Bu en iyi uygulama standartlaşır ve öyle kalır. (Taylor, 1914:117-118).

Taylor'un yukarıda özetlenen zaman ve hareket çalışmaları sadece fabrika işçileri için değil birçok alanda reformlar yaratmıştır. Yirminci yüzyılın ilk yirmi yılında yaygınlaşan Taylorcu söylemler Türk kadınlarını da etkilemiştir. Yaşın'ın türk kadınları ile yaptığı söyleşiler göstermiştir ki Kız enstitüleri ve öğretmenlerine aşına olan orta gelirli türk kadınları Taylorcu verimlilik söylemini aktif olarak kullanmışlardı. Ev idaresi ile ilgili Avrupalı metinleri okuyup çevirerek, ev Taylorizmi üzerine makaleler yazarak kendi evlerinde Taylor'un metodlarının uygulanmasını tartışmaya başlamışlardır. Ev düzenlenmesi ve açıcılık, dikiş ve bulaşık yıkama gibi ev işleri için yeni olan Taylor'un teknikleri incelenerek, ev işlerinde hayatı kolaylaştırıcı verimli alanlar yaratılmıştır. (Doğru biçimde düzenlenmiş mutfak, ayarlanmış lavabo yüksekliği, mutfakta standardizasyon v.b.)(Yaşın, 2000).

Taylor'un ortaya çıkardığı bilimsel yönetim ilkeleri ile geliştirilen yöntem, işçinin ve işverenin verimliliğini artırmayı amaçlamaktadır. Taylor'un görüş ve düşüncelerini içeren yöntem ve anlayışa ilerleyen zamanda Taylorizm adı verilmiştir. Taylorist ilkelere göre organize edilen emek sürecinde ortaya çıkan işçi sorunları ile kendisinden sonra endüstriyel psikoloji ve sosyolojinin kuruluşunu hazırlayan bilim adamları ve araştırmacılar ilgilenmişlerdir. Drucker'a göre, Taylor'un düşünceleri modern dünyayı bir Karl Marx ve Sigmund

Freud kadar etkilemiştir ve ölümünden sonra dünya çapında etkisi devam etmiştir (Locke, 1982:23)Taylor'un düşünce ve uygulamaları önemli oranda verimlilik artışına neden olmuştur.

Ergonomik açıdan incelendiğinde Taylor'un iş düzeni anlayış ve iş görenlerin daha verimli nasıl çalışabilecekleri üzerine olan çalışmaları sosyal ve psikolojik bilgisinin eksikliğinden dolayı eleştiri almasına rağmen 'iş hevesi' alanında araştırma yapan ve öneriler getiren ilk araştırmacı olmasından dolayı önem kazanmaktadır (Ergonomi ve Sağlık, Ergonominin Tarihçesi). Daha sonraları (1910), Frank ve Lillian Gilbreth Taylor'un verimlilik tekniklerine katkıda bulunarak işleri daha küçük parçalara ayırmak suretiyle "mikro hareket" çalışması olarak adlandırılan gelişmiş bir teknoloji üzerinde çalıştılar. Bilimsel yönetim ve metodlarının her türlü insan aktivitesi ve sanayi örgütlenmelerinde uygulanabileceğini söylüyorlardı (Gilbreth ve Gilbreth, 1916). Yine aynı çalışmada (Fatigue Study) Gilbreth'ler mekan ve onun düzenlenmesi ile ilgili şöyle yazıyordu: Gerektiğinden fazla kalabalık ortamda çalışmak çok fazla yorgunluğa neden olur. Ne yazık ki çok az sayıda yönetici ya da işçi bunun farkındadır (Gilbreth ve Gilbreth, 1916: 88-89). Karı koca Gilbreth'ler yaptıkları incelemeler ve deneyler ile, hareket ve zaman etüdlerini pekiştirerek daha kesin iş standartlarının ortaya konulabileceğini iş basitleştirmesi ve rasyonelleştirmenin ortaya konulabileceğini belirtmişlerdir. Bunu yaparken "en iyi tek yol" sloganını kullanmışlardır. (Önder, 1998:39).

Taylor'un görüşleri, Yönetimde bilimsel metodun benimsenmesi, uzmanlaşmaya gidilmesi, işe uygun personelin seçilmesi ve eğitilmesi, tüm süreçler için standart metodların geliştirilmesi ve uygulanması, Yönetim ve işçiler arasında içten ve kişisel işbirliğinin, görev yönetimi"nin (task management) kurulması şeklinde özetlenebilir.

3. Taylor'a Yönelik Eleştirel Bakış

Yönetimin aslında bir bilim olduğunu ve belirli ilkeler doğrultusunda icra edilmesi gerektiğini ortaya koyan Taylor'un görüşleri birçok bilim adamı ve araştırmacıyı önemli ölçüde etkilemiştir. Taylor'un yönetim konusundaki ilkeleri ve yaklaşımı olumlu-olumsuz eleştirilere uğramıştır. Bazı yazar ve araştırmacılar Taylor'u çalışanları bir makine gibi gören yönetim mühendisi olmakla suçlarken, bazıları da Taylor'un yönetim anlayışının anti-demokratik ve totaliter olduğu biçimindedir (Aktan, 2013).Yüksel ve Aykaç'a göre (s s: 96) ise,. Taylor'a yönelik olumsuz eleştirilerin kaynağı aşağıdaki gibi toplanabilir:

1. Taylor'un görüşlerinin bütünselliği yeterince anlaşılmadan önermiş olduğu tekniklerin mekanik olarak uygulanması,
2. Taylor'dan sonra gelen yönetim görüş ve anlayışlarının kendi görüşlerini daha üstün gösterebilmek amacıyla Taylor'da yetersiz gördüklerini vurgulamaları, olumlu yönleri üzerinde durmamaları,
3. Taylor'un eserlerine atıf yapılırken, Taylor'un orijinal eserlerinden ziyade ikinci el kaynaklardan yararlanılması.

Genel olarak Taylor'a yöneltilen olumsuz eleştirilerin çoğunlukla haklılık payı taşımadığı Akın'ın görüşlerinde de belirtilmiştir. Yazar'a göre, Taylor'un çalışmalarındaki öncelikli hedefi; bir işin en verimli nasıl yapılacağına tespit edilip, işçilerin işi bu yolla sağlayabilmek için eğitilmeleriydi. Bilimsel Yönetimin ilkeleri eserinde ise detaylı olarak görüleceği üzere, zaman ve hareket etütlerini geniş bir şekilde kullanan Taylor, en kolayından, en karmaşığına birçok iş türünde yüksek verimlilik artışları sağlamıştır. Kitabın yazıldığı dönemin şartları göz önünde bulundurulduğunda, konunun daha anlaşılır olabilmesi açısından önem taşımaktadır. (Yüksel ve Aykaç. 1994: 12-13).

Bir diğer eleştiri Taylor'un sendikaların gereksizliğine olan inancıydı. Taylor'a göre bilimsel yönetim işçilerin ve işverenin refahı için yeterliydi (Locke, 1982: 20). Sendikalar Taylor'un çalışmalarını kendilerine yönelik saldırı olarak görmüşlerdi. Bunun sebebi o zamanlar sendikalar zenaat tekelleriydi ve dışarıya bilgi verilmesi üyelere yasaklanmıştı. Meslek sırları babadan oğula aktarılıyordu (Yüksel ve Aykaç, 1994: 86). 1930 yılına gelindiğinde ise, Taylor'un Bilimsel Yönetimi sendikaların tüm direnişine rağmen, tüm dünyada yankı bulmuştur.

Taylor’u hedef alan bir diğer güçlü eleştiri onun dürüstlüğü konusundadır. Taylor’un bazı çalışmaları yapmadığı halde yapmış gibi gösterdiği, iş arkadaşı olan Morris L. Cooke’un görüşlerini kullandığı yönündeki eleştirilerdir. İddialara göre, Taylor Bilimsel Yönetimin İlkeleri adlı kitabını Cooke’un 1907 yılında yazmaya başlamış olduğunu ve hiçbir zaman basılmayan “Endüstriyel Yönetim” adlı bu kitabın taslaklarından yazdığı iddia edilmiştir. Ancak bunu doğrular nitelikte deliller kesinlik ifade etmemekte ve söz konusu suçlamanın eksik ve doğru olmayan bilgiden kaynaklandığı da ileri sürülmüştür (Locke, 1982: 20-21).

Taylor’a yönelik eleştirilerin genel bir değerlendirmesi yapıldığında, eleştirilerin oldukça ağır olduğu görülmektedir. Ancak Taylor’un düşünce ve görüşleri günümüzde birçok yönetim sistemlerinde yerini almıştır. Taylor’un işçilerin kullandığı araç ve gereçleri standartlaştırması günümüzde Ergonomik tasarım alanında geniş olarak kullanılmaktadır. Yine Taylor’un parça başı üretim ve ödül sistemi günümüzde çalışanlar için bir motivasyon yöntemi olarak kullanılabilir. Drucker’ (1954, 230) Taylor’un düşünceleri hakkındaki görüşleri şöyledir.

“Bütünüyle (değerlendirildiğinde) Federalist Bildirilerden bu yana Amerika’nın Batı düşüncesine yaptığı en sürekli ve en güçlü katkı olarak düşünülebilir. Sanayi toplumu ayakta kaldığı sürece, insan çalışmasının sistematik olarak incelenebileceği, çözümlenebileceği ve temel unsurları üzerinde çalışılarak iyileştirilebileceği düşüncesini asla kaybetmeyeceğiz.”

5. Yöntem

Bu çalışmada tarama yöntemi kullanılmıştır. Ulaşılabilen Türkçe ve diğer dillerdeki literatür bilgileri, makaleler, e-dergiler incelenmiş Frederick W. Taylor’un görüşleri çalışma koşulları ve iş hevesi açısından incelenerek, Taylor’un düşünce ve görüşlerinin verimliliğe etkisi ve Taylor’a yöneltilen eleştiriler gözden geçirilmiştir.

6.Sonuç ve Öneriler

Bu çalışmada Ergonominin verimlilikle yakından ilgili olduğunu ve Taylor’un verimliliğe ulaşma konusunda göstermiş olduğu güçlü ve derin nitelikteki çalışmalar değerlendirilmiştir. Taylor’un bilimsel yönetim alanında ortaya koymuş olduğu düşünceler ilerleyen zamanlarda yoğun eleştiri almasına rağmen örgütler için verimlilik ve üretkenlik anlamında ve sosyo-psikolojik yönetim olgularının incelenmesi bağlamında önemli bir altyapı oluşturmuştur.

Taylor uzun yıllar devam eden çalışmalarına dayanarak yazdığını ifade ettiği ‘Bilimsel Yönetimin İlkeleri’ adlı eserini 1911 yılında yayınlamıştır. Başta Amerika’da ve daha sonra uygulandığı diğer Avrupa Ülkelerinde de üretim ve refah artışı ile sonuçlanan Bilimsel Yönetim uygulamalarına daha sonraları insana özgü boyutlar eklenerek geliştirilmiştir. Taylor’un özellikle iki temel görüşü günümüzde de her tür organizasyon açısından önemini korumaktadır. Bunlar verimlilik odaklı olmak ve iş gören ile örgüt çıkarlarının çatışmaması konularıdır. Günümüzdeki Toplam Kalite Yönetimi, İnsan Kaynakları, Yönetimi gibi yönetim uygulamaları açısından da Taylor’un görüşleri merkezindedir. Maliyetleri düşürürken, kaliteyi artırmak gibi (Kavrakoğlu, 1998: 9).

Taylor’a yönelik eleştirilere bakıldığında, birçoğunun kanıtlanmamış olduğu görülmektedir. Taylor’un insancıl olmamak ve sadece ücreti motivasyon aracı olarak görmesi konusunda orijinal eserleri incelendiğinde bu eleştirilerin yetersiz kaldığı sonucuna varılmaktadır. Taylor üretimi artırmada insan kaynağının önemini vurgulaması ve gayret ve mükafat yönetiminin uygulamadakilerin en iyisi olmadığını düşünmektedir. Eski yönetimde başarı neredeyse tamamen işçinin gayretine odaklanmışken, Bilimsel Yönetim çatısında ise işçilere ek olarak yöneticilere de yeni sorumluluk görev ve yükler verilmiştir. Özetle gayret ve mükafat yönetiminde, tüm problem işçiye bırakılmış iken bilimsel yönetimde problem iki taraf arasında paylaşılmıştır.

Çalışmada da görüldüğü üzere, Taylor yönteme önem vermekle beraber, öncelikle yönetim ve iş görenin uygulamadaki zihinsel değişimi daha önemli görmektedir. Ergonomik açıdan değerlendirildiğinde ise, insan makine-çevre arasındaki ilişkileri inceleyen ergonominin gelişimine deneysel iş analiz teknikleri (zaman ve hareket analizleri vb.), görevleri organize etme ve bu tür çalışmaları yapan ilk araştırmacı olma özelliği ile yönetimde modern yaklaşım uygulamalarına zemin hazırlamış olduğu görülmektedir.

Çalışma genel olarak değerlendirildiğinde, Taylor'un o zamanın şartlarında yönetimi bilimsel olarak incelemesi, verimlilik adına gerçekleştirmiş olduğu somut örnekler ve personel yönetimi yöntemlerine olan katkıları irdelenmiş, kendisinden sonra gelen araştırmacı ve bilim adamlarına esin kaynağı olmasından dolayı Taylor'un eleştirilerden ziyade, onun orijinal eserlerinin incelenmesi gerektiği ve yönetim alanında gerçekleştirdiği gelişmelerin mercek altına alınması gerektiğini ortaya koymaktadır. İyi bir yönetim ve verimlilik için görüşlerinin uygulama alanı bulmasa dahi yeniden yorumlanmasına gereksinim duyulduğu sonucuna varılmıştır.

Kaynakça

Aktan,C.C. (2013).), *Klasik Organizasyon ve Yönetim Teorisi, Bilimsel Yönetim Teorisi, Taylorizm*. <http://www.canaktan.org> adresinden 16 Ağustos 2013 tarihinde alınmıştır.

Aydın, E. D. (1995). *Büro Otomasyonunda Ergonomi*, İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım,

Baransel, A. (1979), *Çağdaş Yönetim Düşüncesinin Evrimi*, I.Cilt, 2. Baskı, İstanbul Üniversitesi İşletme İktisadi Enstitüsü Yayın No: 73, S.120-122, İstanbul.

Copley, F.B. (1976). *Taylor and Trade Unions*. Classic in Scientific Management, University of Alabama Press. (Originally published 1925). DelMar&R.d. Collins.

Drucker, P. F. (1954) *The Practice of Management*, New York: Harper.

Ergonomi ve Sağlık, Ergonominin Tarihçesi). <http://ergo017.wordpress.com/tag/taylor/> adresinden (23.Ağustos 2013), tarihinde alınmıştır.

Erkan, N. (1997). *Ergonomi Verimlilik, Sağlık ve Güvenlik İçin İnsan Faktörü Mühendisliği*, MPM, Yayın no:373.

Gilbreth, F. and Gilbreth, L. (1916) *Fatigue Study. The Elimination of Humankind's Greatest Unnecessary Waste. A First Step in Motion Study*, P. 118-120, New York.

Kavrakoğlu, İ. (1998), *Toplam Kalite Yönetimi*, KalDer Yayınları, İstanbul.

Koontz, H. Wehrich, H. (1988). *Management*, Mc Graw Hill, 9th Edition, Singapore, s. 25.

Locke, E.A. (1982). *The Ideas Of Frederick W. Taylor: An Evaluation*, The Academy Of Management Review, Vol 17, N 1, Published by; Academy Of Management.

Önder, M. (1998) '*Örgütsel ve Yönetimsel Eklektizm: Toplam Kalite Yönetimi*', Amme İdaresi Dergisi, Eylül

Soykan, İ. (1997). *Çalışanların Verimliliği Açısından Ergonomi ve Antalya Bölgesindeki Dört ve Beş Yıldızlı Otellerin Mutfaklarının Ergonomik Şartlara Uygunluğunun Araştırılması*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Taylor, F. W. (1914) *The Principles of Scientific Management*, Harper and Brothers Publishers, New York and London, P: 61-72

Taylor, F.W. (2007). *Bilimsel Yönetimin İlkeleri* (H. B. Akın, Çev.).Çizgi Kitabevi Yayınları:2, Konya.

Tengilimoğlu, D ve Tutar, H. (2009). *Çağdaş Büro Yönetimi, Büro Yönetiminde, Güncel Konular ve Yaklaşımlar*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.

Üstün A. (1998). *Bilgi Kurumlarında Toplam Kalite Yönetimi ve Verimlilik*, Türk Kütüphaneciliği tk.kutuphaneci.org.tr/index.php/tk/article/viewArticle/1565 adresinden 19.Ağustos 2013 tarihinde alınmıştır.

Yaşın, N.Y. (2000). *Evde Taylorizm: Türkiye Cumhuriyeti'nin İlk Yıllarında evişinin rasyonelleşmesi (1928-1940)*, Toplum ve Bilim 84 Bahar, 2000. (p.p.51-73).

Yüksel, Ö. ve ,Aykaç, B. (1994). Frederick Taylor'ın Görüşlerinin Değerlendirilmesinde Yeni Bir Yaklaşım, Amme İdaresi Dergisi, Cilt 27, Sayı 4, Aralık 1994.

ÖRGÜTSEL ÇATIŞMA YÖNETİMİNDE DUYGUSAL ZEKÂNIN ETKİSİNİ İNCELEMeye YÖNELİK KURAMSAL BİR ARAŞTIRMA

Semiha KILIÇASLAN¹

Özet

Örgütler, belli bir amacı gerçekleştirmek için farklı uzmanlık alanlarında yetkinliğe sahip bireylerin bir araya gelmesiyle oluşan bir yapıdır. Örgüt yapısı içinde bir araya gelen bireyler arasında yaşanabilecek çatışmalar; aralarındaki mesleki, kişilik, algı, eğitim, amaç, kültür gibi farklılıkların doğal bir ürünü olarak kabul edilmektedir. Bu çalışmanın amacı da; örgütlerde bireyler arasında yaşanan çatışmaların çözümünde duygusal zekanın etkisini kuramsal açıdan incelemektir. Bu amaca yönelik olarak öncelikle çatışma kavramına, çatışma yönetimi stratejilerine değinilmiş ve duygusal zekanın boyutları ile çatışmayı çözme yöntemleri arasındaki ilişkiyi ortaya çıkarmaya çalışan araştırmalara yer verilmiştir.

Anahtar kelimeler: çatışma, çatışma yönetimi ve stratejileri, duygusal zeka.

A THEORITICAL APPROACH TO THE EFFECT OF EMOTINAL INTELLIGENCE ON ORGANIZATIONAL CONFLICT MANAGEMENT

Abstract

Organizations are structure which consisting combination of individuals with different areas of expertise to accomplish a particular object. The conflicts that may arise between individuals coming together in the organizational structure are regarded as a result of their professional, personality, perception, education, aim and cultural differences. The aim of this study is to investigate theoretically the effect of emotional intelligence on solution of conflicts between individuals or organizations. For this purpose, firstly the concept of conflict, conflict management strategies are discussed and researches to identify the relationship between the methods of solving the conflict with the dimensions of emotional intelligence were given.

Key Words: conflict, conflict management and strategies, emotional intelligence.

¹ Öğr.Gör.Semiha KILIÇASLAN, İnönü Üniversitesi, semiha.kilicaslan @inonu.edu.tr

Giriş

Örgütler, rekabet eden çıkarların, birbirlerine bağımlı birimler halinde çalıştığı sistemler olduğu için, çatışma, örgütsel yaşamda varolan ve kaçınılmaz bir olgudur (Aslan;2008:180). Örgüt üyelerinin birtakım işleri kendi rolleri içinde algılayıp algılamadıkları ya da sahip oldukları rolleri kendilerine uygun bulup bulmadıkları da yine örgüt içi çatışmalar konusunda belirleyici olabilir (Dökmen, 2013:56). Amaçların gerçekleştirilmesi sırasında karşılaşılan sorunlar ve bunların çözümüne ilişkin izlenecek yollar hakkında, bireyler arasında var olan inanç, düşünce ve değer farklılıkları çatışmayı da beraberinde getirmektedir. Çatışmanın tanımı üzerinde tam bir görüş birliği olmamasına rağmen ilk akla gelen “zıtlık, anlaşmazlık, uyumsuzluk” gibi kavramlar olmaktadır. Bireyleri, grupları ve örgütleri birbirleriyle etkileşimleri esnasında karşı karşıya getiren ve genel olarak çıkar, güç ve statü çekişmesinden kaynaklanan olgu, çatışma olarak ifade edilmektedir (Tengilimoğlu vd.2009:254).

1-Çatışma

Çatışma, örgütsel süreç çıktıları derinden etkileyen ve örgütlerde sıklıkla yaşanan bir durumdur. Örgütlerdeki önemi ve etkisine yönelik araştırmalar 70 yıl öncesine dayanmaktadır. Literatürde; etnik, politik, inanç, evlilik, kişilik, cinsiyet, rol gibi farklı türlere ayrılmıştır. Ayrıca çatışma olgusu; bireyin kendi içinde, gruplar, örgütler, milletler ve bireylerarasında da incelenerek ayrı bir sınıflandırmaya tabi tutulmuştur. Çoğu araştırmacı çatışmanın ne olduğundan çok nasıl ortaya çıktığı üzerine çalışmalar yapmışlardır (Barki ve Hartwick,2004:217).

Literatürde çatışmanın tanımı konusunda ortak bir görüş birliğine varılmadığı fakat çatışma kavramına iki ayrı bakış açısıyla yaklaşıldığı görülmektedir. Bu yaklaşımlardan biri Schmid ve Kochan (1972)' a aittir. Araştırmacılar çatışma kavramına rekabetçi bir açıdan bakarak çatışmayı; diğerlerinin amaçlarını kasıtlı olarak engelleme olarak tanımlamaktadır. İkinci yaklaşım ise Pondy' e ait olup, genel olarak çatışmayı çözme yöntemiyle ilgilidir. Putnam ve Poole (1987) tarafından ise çatışmayı yaratan faktörler olarak; taraflar arasındaki karşılıklı bağımlılık, amaç ve çıkarlar arasındaki zıtlık ve tarafların etkileşim biçimleri gösterilmiştir (Thomas,1992:268).

Thomas (1992:265) ise çatışmayı, kişinin amaçlarının başkaları tarafından boşa çıkarıldığını ya da müdahale edildiğini fark ettiği anda başlayan bir süreç olarak ele almıştır. Wall (1995:517) ise çatışmayı; taraflardan birinin, kendi çıkarlarının diğerleri tarafından karşı çıkıldığına yönelik oluşan algı sonucu yaşanan bir süreç olarak ele almıştır. Ayrıca çatışmada en az iki ya da daha fazla tarafın olması gerektiği belirtilmiştir.

Çatışma; gerek fizyolojik gerekse sosyo-psikolojik ihtiyaçların teminine engel olan sıkıntıların meydana getirdiği gerginlik halidir. Örgütler açısından ise, bireyler ve grupların birlikte çalışma sorunlarından kaynaklanan ve normal faaliyetlerin durmasına ya da karışmasına neden olan olaylar olarak tanımlanabilir. Çatışma homojen olmayan ortamlarda bireysel ve grupsal farklılıkların kaçınılmaz ürünü olarak görülmektedir (Eren, 2007:553).

En genel anlamda çatışma; iki ya da daha fazla kişi ya da grup arasındaki çeşitli kaynaklardan doğan anlaşmazlıktır (Koçel,2001:534). Başka bir tanımlamayla çatışma, kişilerarası uyumsuzlukların algılanması sürecinde tarafların birbirlerine karşı negatif duygular beslemeleri ve amaçlarına müdahale olarak tanımlanabilir (Barki ve Hartwick,2004:240). Kısacası, kişiler ya da gruplar arasındaki ilgi alanlarının, amaçlarının, tercihlerinin ve algılarının farklı olmasından kaynaklanarak ortaya çıkan, taraflardan birinin kazanması diğerinin kaybetmesine neden olan; huzursuzluk, sıkıntı, stres, düşmanlık ve kavga gibi olumsuz davranışlara neden olan sosyal bir olgu olarak ifade edilebilir (Akkirman,1998:2).

1-1 Çatışmanın Nedenleri

Organizasyonlarda çeşitli düzeylerde ve çeşitli taraflar arasında ortaya çıkan çatışmaların nedenlerini bilmek, geliştirilecek çözüm yolları açısından önemlidir. Bu çatışmalardan bazılarının kaynağı kişilerin içinde, bazıları kişiler arasında, bazıları da organizasyondaki çeşitli birimler arasındadır. Çatışmalarla ilgili nedenleri şöyle özetlemek mümkündür (Koçel,2001:538):

İşlerarası fonksiyonel karşılıklı bağıllık: Bir organizasyonda çeşitli işler (dolayısıyla bunları yapan kişi veya gruplar) arasında belirli fonksiyonel bağıllıklar vardır (Koçel,2001:538) Fonksiyonel bağımlılık nedeniyle ortaya çıkan çatışmalar genellikle sınırlı kaynakların ortaklaşa kullanımından ileri gelir. Fonksiyonel olarak

birbirine bağlı bölümlerden birinin fonksiyonunu zamanında yerine getirmemesi bu bölümler arasında çatışmaya neden olur. Zamanlama nedeniyle meydana gelen aksamlar organizasyonun amacına ulaşmasını güçleştirir (Ertürk, 2012:225).

Belirli kaynakların paylaşılması: Organizasyondaki kişi ve grupların faaliyetleri ile ilgili olarak ortak kaynakları paylaşmaları ve kendi payını artırmak için birbirleri ile rekabet etmeleri çatışmaların ortaya çıkma ihtimalini artıran bir ortam hazırlamaktadır (Koçel,2001: 539).

Amaç Farklılıkları: Kişiler ve gruplar arasında ulaşılacak amaç konusundaki farklı görüşler çatışmalar için uygun bir ortam yaratan diğer bir nedendir. Yöneticiler işletmenin veya bölümlerin amaçları konusunda farklı düşünebilecekleri gibi yönetenler ile yönetilenler arasındaki amaç farklılıkları da bir çatışma nedenidir (Koçel,2001: 539).

Algılama farklılıkları: kişi veya grupların belirli olay veya gelişmeleri farklı şekillerde algılamaları muhtemel bir çatışmaya neden olabilecektir. Algılama ile davranış arasındaki yakın ilişki bilinmektedir. Çeşitli kaynaklardan doğan algı farklılıkları kişileri veya grupları birbirleri ile zıt duruma düşürebilecektir. Bu çeşitli kaynaklar arasındaki amaç farklılıkları, değer yargısı farklılıkları, dikkate alınan zaman süresindeki farklılıklar, veri ve bilgi farklılıkları sayılabilir (Koçel,2001: 539).

Statü ve güç farklılıkları: Organizasyon içinde yer alan bölümlerin kazanmış oldukları statü ve güç farklılıkları örgüt içi çatışmaların en önemli nedenlerinden birini oluşturur. Örnek olarak satışa yönelik bir politika izleyen işletmelerde pazarlama bölümü üretim ve diğer bölümlerden daha fazla önem kazanır (Ertürk,2012:229).

Kişilik farklılıkları: Organizasyonlarda yaşanan en önemli çatışmalar taraflar arasındaki farklılıklardan kaynaklanmaktadır. Kişilerin farklı kişilikte olmaları, farklı amaç ve değer yargılarına sahip olmaları, stresli ve öfkeli kişilikte olmaları, bağımsızlık isteği gibi nedenler kişiler arasında yaşanan çatışmaların önemli nedenleri arasında sayılabilir (Wall,1995:518).

Bürokratik nitelikler: Örgütlerin bürokratik özelliklerinden olan uzmanlaşma ve rutinleşme çatışma olgusu ile yakından ilgilidir. Organizasyonlarda uzmanlaşma artıkça, farklı görüşler, ilişkiler, tecrübeler ve beklentiler geliştireceğinden çatışmaların da arttığı görülmektedir. Görevlerin rutin olmadığı ve karmaşık olduğu örgütlerde çatışma düzeyi yüksektir. Görevlerin basit ve rutin olduğu örgütlerde ise çatışma düzeyi düşüktür (Ertürk,2012:229).

1-2 Çatışma Türleri

Organizasyonlardaki çatışmaları nedenlerine göre, çıkış biçimlerine göre, örgüt düzeyindeki yerine göre ve de taraflara göre farklı türlere ayırmak mümkündür. Bu çalışma da çatışma türleri taraflar açısından incelenecektir.

Bireyin kendi içindeki çatışma: Kişinin kendisinden ne beklediğinden emin olmadığı veya kendisinden farklı ve çelişkili davranış ya da kararlar beklediği durumlarda ortaya çıkan ve kişiyi rahatsızlığa, engellenmeye ve baskı altında kalmaya sevk eden çatışmadır (Tengilimoğlu vd.,2009:262).

Bireylerarası Çatışma: iki veya daha çok insanın hedef ve eylemleri bağdaşmaz bir hal aldığında söz konusu olan bir çatışmadır. Amaçların, izlenen yöntemlerin, sahip olunan bilgi ve verilerin, değer yargılarının ve üstlenilen rollerin farklı olması bireyler arasında çatışmaya neden olabilmektedir.

Birey ve gruplar arasındaki çatışma: Bu durum, bireylerin grup ile görüş ayrılığına düşmesi ve anlaşmazlık yaşanması durumunu ifade etmektedir. Bireylerin grup tarafından belirli normları kabule zorlanması, çatışma yaşanmasına neden olmakta ve grup amaç ve normlarını benimsemeyen üyeler ile grup arasında çatışma durumu söz konusu olmaktadır. Bu çatışma sonucunda birey, ya grup standartlarını benimsemekte ya da grup dışına itilmektedir.

Grup içi çatışma: En yalın ifadeyle grup, ortak bir amaç için bir araya gelen insan topluluğudur. Bu çatışma türünde ise; grup üyeleri arasında belirli konularda yaşanan anlaşmazlık ve gerginlik söz konusu olmaktadır (Gürüz ve Gürel,2006:378-379).

Gruplararası çatışma: Daha çok aynı bölüm yöneticisine bağlı olan grupların birbirleriyle mücadeleye girmelerinden doğar. Ayrıca aynı bölümde çalışan personel kendi içlerinde çıkarlar, zevkler ve duygular bakımından küçük gruplara ve kliklere ayrılırlar. Bunun sonucunda klikler arası güç mücadelesi de biçimsel olmayan gruplararası çatışmalar niteliğindedir (Eren,2007:561).

Bölmülerarası çatışmalar: Aynı örgüt içinde temel işlevleri yerine getirmek üzere bir arada bulunan ve her birinin görev yetki ve sorumlulukları farklı bulunan örgütsel bölümler arasında önemli bazı çatışmalar meydana gelmektedir. Örneğin; finans bölümü ile üretim bölümünün bazı yatırımlar için kaynak bulma ve zamanlama yapma bakımından görüş ayrılıklarına düşmeleri gibi (Eren,2007:562).

1-3 Çatışma Kavramına Yaklaşımlar

Çatışma, örgüt üyelerinin amaç ve algılarındaki doğal farklılıklardan dolayı kaçınılmazdır. Çatışma işlevsel olarak görülmüştür. İlişkileri her zaman tehdit etmez. Hatta yapıcı çatışma, yarışmacı (rekabetçi) enerjiyi, yaratıcılığı, yenilikçilik konusunda organizasyonu harekete geçirebilir. Olumsuz, yıkıcı çatışmalardan ise; örgüt üyeleri arasında benzer amaç ve algıların oluşmasını sağlayarak ya da uyumlu bir organizasyon dizayn ederek bu tür çatışmalardan kaçınılabılır. Ya da son çare olarak çatışan tarafların aralarındaki bağımlılığı azaltmak amacıyla birbirlerinden ayırma yolu tercih edilir (Pondy,1992:257).

Amason ve Schweige (1994), çatışmanın hem yararlı hem de engelleyici bir faktör olabileceğini ileri sürmüşlerdir. Brehmer (1976) çatışmayı, bilişsel ve duygusal çatışma olarak ele almış ve bilişsel çatışmanın görev odaklı olduğunu, nedenlerinin ise yargı **ya da bakış açılarındaki farklılıktan meydana geldiğini ifade ederken; duygusal** çatışmanın ise; duygu kökenli olduğunu bireysel uyumsuzluk ve çelişmelerden kaynaklandığını ifade etmiştir (Amason, Sapienza,1997:496).

Brehmer (1976) duygusal çatışmayı ise; takım üyeleri arasındaki düşmanlığı, güvensizliği artıran bir etken olarak ele almıştır. Guth ve MacMillan (1986)'a göre ise bu durum, takım üyeleri arasındaki bilgi değişimini engelleyen faktör olarak değerlendirilmiştir. Takım üyeleri arasındaki azalan bağlılık, üyeler arasında en küçük ve en önemsiz bilgiyi bile paylaşmayı engellediği gibi, verilen kararların uygulanmasında gecikme yaşanmakta ve gelecekte birlikte çalışma konusunda isteksizlik baş göstermektedir (Amason ve Sapienza,1997:496).

Mitroff (1982:375) ise; takım üyelerinin farklı bakış açısına sahip olmalarından dolayı bilişsel çatışmanın stratejik karar vermeyi geliştirdiğini ifade etmiştir. Farklı bakış açılarına sahip olmaları buna neden olarak gösterilmektedir. Bu farklılıkların neden olduğu bilişsel çatışmanın kararların etkinliğini artırabileceğini ileri sürmüştür.

Geleneksel bakış açısı; örgütlerde ortaya çıkan her türlü çatışmayı gereksiz ve örgütün bütününe zarar verici bir olgu olarak görür. Geleneksel yöneticiler örgütlerde ortaya çıkan çatışma belirtilerini var olan bir rahatsızlığın açık bir işareti olarak kabul etmişlerdir. Bu kişilere göre; bir örgütte çatışmanın gelişip ortaya çıkması ya yöneticilerin evrensel yönetim ilkelerini örgütü yönlendirmede etkili bir şekilde kullanamamalarından ya da yönetimle işgörenleri ortak çıkarlar etrafında bütünleştirmede iletişim işlevini başarıyla yerine getirememelerinden kaynaklanmaktadır (Şimşek, 2010:292-294). Bu yaklaşıma göre; çatışma kaçınılması gereken bir durum olarak değerlendirildiğinden, grup ve örgüt performansının iyileştirilebilmesi için dikkatler, çatışmanın nedenleri ve bu nedenlerin düzeltilmesi üzerine yoğunlaştırılması gereği savunulmaktadır (Can,2006:206).

Davranışsal yaklaşım ise; örgütü gereksinim, amaç, beklenti ve çıkarları sürekli çatışma halinde bulunan insanlardan veya bunların meydana getirdikleri gruplardan oluşan toplumsal bir sistem şeklinde görmekte ve böyle bir sistemde azaltılabilen fakat bütünüyle ortadan kaldırılamayan çelişkilerin bulunmasında şaşılacak bir durum olmadığını ifade etmektedir. Davranışçı yaklaşım, örgütte ortaya çıkan çatışmalardan en azından bir kısmının bazı sorunların varlığına işaret etmeleri ve söz konusu sorunlara daha sağlıklı çözümler getirilebilmesi için yönetimi harekete geçirmeleri nedeniyle fonksiyonel çatışma şeklinde nitelendirilmesinden yana bir tavır göstermektedir (Şimşek, 2010:292-294).

Etkileşimci yaklaşıma göre ise; örgütler nasıl bir yapılandırma ve işleyişe sahip olurlarsa olsunlar, bunlarda ortaya çıkan çatışmaların kaçınılmaz ve hatta gerekli oluşumlar şeklinde düşünülmesi en sağlıklı yoldur. Özellikle geleneksel yaklaşımın aksine her türlü çatışmanın faydasız ve zararlı olmadığını tersine, bir kısım çatışmaların örgütü bir bütün olarak daha etkili kılmaları nedeniyle fonksiyonel (yararlı) nitelikte bulduklarını da eklemeyi ihmal etmemiştir. Örneğin, bu yaklaşıma göre bir çatışmanın fonksiyonel nitelikteki en önemli yönü, varlığını haber verdiği örgütteki bir rahatsızlığın çözümü için başta yönetim olmak üzere çatışmaya taraf olanların dikkatini çekmesi ve onları araştırmaya yöneltmesidir. Soruna bu açıdan bakıldığında çatışmanın çoğu kez örgütsel yaratıcılık, dinamizm, yenilik ve değişimin önemli bir aracı gibi işlev gördüğünü anlamak mümkündür.

Çatışma konusunda açıklanan üç yaklaşım içinde ilk ikisi klasik ve neoklasik yönetim anlayışına, sonuncusunun ise modern yönetim anlayışına uygunluk gösterdiği görülebilir. İlk iki yaklaşımı geleneksel, sonuncu yaklaşımı ise modern yaklaşım başlığı altında karşılaştırmalı olarak aşağıdaki gibi bir tablo halinde göstermek mümkündür.

Tablo 1: Örgütsel Çatışmaya Geleneksel ve Modern Yaklaşımların Bakış Açılarının Karşılaştırılması

Geleneksel yaklaşım	Modern Yaklaşım
Çatışma kaçınılabılır.	Çatışma kaçınılmazdır
Çatışma, yönetimin örgüt yapısını oluşturma ve onu yönetmedeki hatalarından ve sorun yaratıcılar tarafından ortaya çıkarılır.	Çatışma, örgütsel yapı, amaçlardaki farklılıklar, hat ve kurmay elemanlarının algı, değer ve sorunlara bakış açılarındaki farklılıklar ve benzeri nedenlerden kaynaklanır.
Çatışma, örgütün düzenli biçimde işlemlerini kesintiye uğratar ve optimal iş başarımını engeller	Çatışma, değişik derecelerde örgütsel başarıya katkıda bulunabileceği gibi onda azalmaya da neden olabilir.
Yönetimin temel görevi, çatışmayı ortadan kaldırmaktır.	Yönetimin görevi, çatışmanın çözümünü optimal örgütsel başarıya hizmet edecek biçimde yönetmektir.
Optimal örgütsel iş başarımı, çatışmanın ortadan kaldırılmasını gerektirir.	Optimal örgütsel iş başarımı, makul düzeyde bir örgütsel çatışmanın varlığını gerekli kılar.

Tablo incelendiğinde, yöneticilere düşen temel görev örgütte ortaya çıkan her türlü çatışmayı bastırmak değil fakat bu çatışmaları rasyonel bir biçimde yönetmek suretiyle zararlı yanlarını minimize etmek ve örgüt için yararlı görülen yanlarını maksimize etmeye çalışmak olmalıdır (Şimşek, 2010:292-294).

1-4 Çatışma Yönetimi

Çatışma yönetimi örgütsel etkinliğin artırılabilmesi amacıyla; çatışmanın yapıcı işlevlerini artırmak, yapıcı olmayan işlevlerini ise azaltmak amacıyla etkili stratejiler geliştirmeyi içerir (Rahim,2000:5).

Follet (1940), Blake ve Mouton (1964), Thomas (1976), Rahim ve Bonoma (1979) kişilerarası çatışmanın çözümüne yönelik olarak; "kendine ilgi" ve "diğerlerine ilgi" olmak üzere iki temel boyut belirlemişlerdir. İlk boyut, kişinin kendi amaçlarını tatmin etme derecesini gösterirken, ikinci boyut ise, diğerlerinin amaçlarını

tatmin etme derecesini göstermektedir. Araştırmacılar bu iki boyutun farklı bileşimlerinden beş farklı çatışma çözme stratejileri geliştirmişlerdir (Rahim, Psenicka,2002:307):

1-İşbirliği: Bu strateji, bireyin hem kendinin hem de diğerlerinin amaçlarını gerçekleştirme konusuna eşit derecede önem vermesini ifade eden bir stratejidir. Bu strateji; açıklık, bilgi alışverişini ve her iki taraf açısından da kabul edilebilir bir çözüm geliştirmeyi ifade eder. Yaratıcı çözümlere ulaşmak amacı taşır.

2- Yardımsever/Başkasını Tanıma: Kendinden daha çok başkalarının amaçlarını tatmin etmeye yönelik bir stratejidir. Karşı tarafın amaçlarını tatmin etmek için ortak olan noktaları vurgulayıp, farklılıkları önemsemeyen bir stratejidir.

3- Hükmetme: Diğerlerinden daha çok kendi amaçlarını tatmin etmeye çalışan bir stratejidir. Kazan-Kaybet olarak adlandırılan bir stratejidir. Kişinin pozisyonunu korumak için zorlayıcı davranışlarda bulunmasıdır.

4-Kaçınma: Hem kendi hem de diğerlerinin amaç ya da çıkarlarına kayıtsız kalmaz. Çekilme davranışı olarak tanımlanır.

5-Uzlaşma: Hem kendi hem de diğerlerinin çıkarlarını/amaçlarını tatmin etmede orta yolcu bir stratejidir. Ver ve Al yaklaşımıdır. Her iki tarafta bir şeylerden vazgeçerek karşılıklı kabul edilebilir kararlar konusunda uzlaşırlar.

Tanımlanan iki boyut çatışmanın çözümünde problem çözme ve pazarlık stratejilerini temsil etmektedir. Problem çözme stratejisi; kendinin ve diğerlerinin çıkarlarını tatmin etmeye çalışan bir stratejidir. Pazarlık stratejileri ise; kendinin ya da diğerlerinin çıkarlarını gözetmeye çalışan bir strateji olarak değerlendirilebilir.

Örgütsel çatışma üzerindeki literatür incelendiğinde, çatışmanın çözümünde kullanılan işbirliği stratejisinin, bireysel ve örgütsel çıktılarla pozitif ilişkili olduğunu gösterir. Burke (1970) çatışmanın etkili yönetiminde işbirliği stratejisinin pozitif, kaçınma ve hükmetme stratejilerinin ise negatif ilişkili olduğunu göstermiştir. Goleman (1968)'de duygusal zekaya sahip çalışanların örgüt üyeleriyle aralarında yaşanan çatışmayla baş etmede daha başarılı olduklarını ifade etmiştir (Rahim ve Psenicka,2002: 309).

Nedeni ne olursa olsun, çatışma bireyler, gruplar ve örgütler arasında yaşanmakta olan bir uyumsuzluk ve anlaşmazlık ifade etmektedir. Her ne kadar çatışma anlam olarak olumsuz bir durumu ifade etse de, çatışmanın olumsuz sonuçları kadar iyi yönetilmesi durumunda olumlu sonuçları da bulunmaktadır. Burada önemli olan çatışmanın varlığı değil nasıl yönetildiği konusudur.

Organizasyonda çeşitli düzeyler ve çeşitli taraflar arasındaki çatışmaların yönetiminde izlenecek yollar (Koçel,2001:543-544) aşağıdaki gibi özetlenebilir.

Kaçınma: Bu tutum ve davranış çatışmayı görmezlikten gelme ile ilgilidir. Yönetici açık olarak taraf olmaz çatışmaya direkt olarak müdahale etmek istemez. Çatışma işle ilgili kararlar geciktirilir. Böyle bir yolda şüphesiz çatışmayı çözmez.

Problem Çözme Yaklaşımı: Burada çatışmanın üzerine tam anlamı ile ve açık olarak gidilmesi söz konusudur. Yönetici, çatışan tarafları yüz yüze getirerek kendisinin de katkısı ile konunun açık olarak ve ayrıntılı bir biçimde tartışılmasını sağlar.

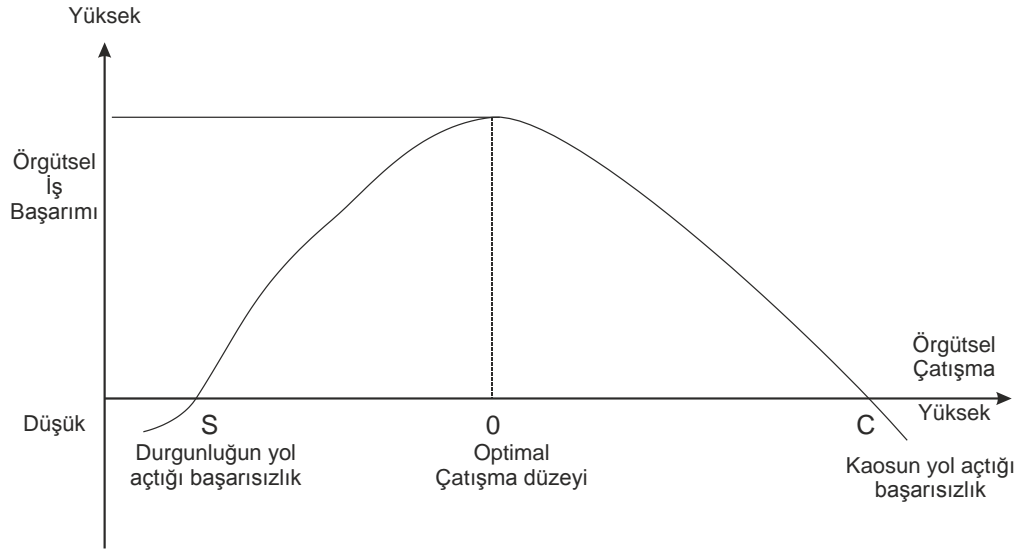
Yumuşatma: Bu yol çatışmaya taraf olanlar arasında ortak husus ve çıkarların vurgulanması ve ön plana çıkarılması farklılıkların ise öneminin azımsanması ve ikinci plana itilmesi ile ilgilidir.

Güç Kullanma: Bu yol, çatışmaların yöneticinin gücünün ve otoritesinin kullanılarak çözümlenmesini ifade eder. Bu yolu izleyen yönetici "burada amir benim bu iş şu şekilde olacaktır" demektedir. Yöneticinin verdiği karar taraflardan birisi lehine olabilir. Karar taraflar arasında anlaşma sağlamayabilir Fakat genellikle her iki tarafça da kabul edilecektir.

Çatışma Kaynağının Ortadan Kaldırılması: Çatışmaya neden olan koşulların ve nedenlerin ortadan kaldırılmasıdır. Kıt kaynakların paylaşılmasının neden olduğu çatışmalarda kaynakların artırılması bu yolun bir uygulamasıdır.

Daha Önemli ve Kapsamlı Amaçlar belirleme: Bu yol çatışan taraflar amaçlarından daha önemli ve daha kapsamlı amaçlar belirleyerek çatışan tarafları aralarındaki farklılıkları bir yana bırakarak daha önemli ve kapsamlı amaçlar doğrultusunda birleşmeleri ve yardımlaşmaları için zorlamak ile ilgilidir.

Çatışmaya Taraf Olan Kişileri Değiştirme: Çatışan tarafların yerlerinin değiştirilmesi ile ilgili bir yöntemdir. Çatışmaya taraf olan kişinin, organizasyon içinde başka bölümlere nakledilmeleri şeklindedir.



Şekil 1: Çatışma ve Örgütsel İş Başarımı

Şekilden de görülebileceği gibi örgütsel amaçların gerçekleşmesine katkıda bulunan optimal düzeyde fonksiyonel çatışmanın bulunduğu (0) noktasında örgütsel iş başarımı da en yüksek düzeyde bulunmaktadır. Şekilde çatışmanın en düşük düzeyde bulunduğu (S) noktası çatışma yokluğunun örgütte yol açtığı düşük iş başarımını simgelemektedir. (C) ile gösterilen noktada ise çatışma en yüksek düzeye çıkmış bulunmakta ve buna bir de en düşük iş başarımı eşlik etmiş bulunmaktadır (Şimşek,2010:297). Bu durumda çatışma ve iş başarımının tamamen birbirine zıt kavramlar olduğunu söylemek yerine üst düzeyde bir başarı için örgütlerde varlığı inkar edilemez olan çatışma düzeyinin optimal düzeyde tutulması gerektiği söylenebilir.

2-Duygusal Zeka

1990 yılında New Hampshire Üniversitesi'nden John D. Mayer ve Yale Üniversitesi'nden Peter Salovey tarafından ortaya atılan duygusal zeka kavramı, 1920 yılında da Thorndike tarafından oluşturulan sosyal zeka kavramının temeline dayanmaktadır. Mayer ve Salovey duygusal zekayı "sosyal zekanın bir formu olarak bireyin kendine ve başkalarına ait duyguları izleyebilme, bunlar arasında ayırım yapabilme ve bu süreçlerden elde ettiği bilgiyi düşünce ve davranışlarında kullanabilme yeteneği" olarak tanımlamaktadırlar. Salovey ve Mayer'in duygusal zeka konusunda yapmış oldukları çalışmanın temel varsayımına göre, "Bireylerin duyguları algılama, anlama ve bu duygusal bilgiyi kullanabilme yetenekleri birbirinden farklıdır ve bireyin duygusal zeka seviyesi, gerek entelektüel gerekse duygusal başarısına ve gelişimine çok önemli katkı sağlar." Yine Mayer ve Salovey'e göre, "duygusal zeka sadece tek bir özellik veya yeteneği ifade etmez, bireyin kendinin ve başkalarının duygularını değerlendirmeye ve ifade etmeye katkıda bulunan, kendilerinin ve başkalarının duygularını kontrol etmeye yardımcı olan ve bireyin kendi yaşamında motivasyon ve başarıyı sağlayıcı duyguları kullanmayı sağlayan çok sayıda yeteneklerin bir kombinasyonudur (Acar,2002:54). Duygusal zeka kavramı genel öğrenme yeteneği ve çevreye uyum yeteneği (Mayer,vd.,2004:198) olarak tanımlanan zeka kavramının ötesinde bir anlam içermektedir.

Empati, diğer insanların duygusal cevaplarının doğru tanımlanmasını gerektirir (Mayer vd.,1990:778). Başarı için önemli görülen “empati, duyguları ifade etme ve anlama, mizacı kontrol etme, bağımsızlık, uyum sağlayabilme, beğenilme, kişilerarası sorunları çözme, sevecenlik, nezaket, saygı...” gibi duygusal nitelikleri betimlemek için kullanılan bu kavramın ün kazanması, 1995’de psikoloji alanında doktoralı gazeteci yazar Daniel Goleman’ın “Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ” kitabını yayınlaması ile gerçekleşmiştir (Özdemir ve Özdemir,2006:394).

Kendini harekete geçirebilme, aksiliklere rağmen yoluna devam edebilme, dürtüleri kontrol ederek tatmini erteleyebilme, ruh halini düzenleyebilme, sıkıntıların düşünmeyi engellemesine izin vermeme, kendini başkasının yerine koyabilme ve umut besleme olarak tanımlanan duygusal zeka, IQ nun aksine yeni bir kavram olarak ele alınmıştır (Goleman,1995:62). Bireyin kendine ve başkalarına ait duyguları doğru olarak algılayıp değerlemesi ve ifade etmesi, bu duygular arasında ayırım yapıp, elde ettiği bilgileri düşünce şeklinde ifade etmesi ve sosyal ilişkilerinde ustaca yansıtması olarak ifade edilen yetenekler şeklinde açıklanmaktadır (Memduhoğlu vd.,2010:150).

1990’ lı yıllarda Salovey ve Mayer tarafından tanımlanan duygusal zeka, kendinin ve başkalarının duygularının farkında olma, olumlu ve olumsuz duygular arasında ayırım yapabilme ve elde ettiği bu duygusal bilgiyi, düşünce ve davranışlarına rehberlik etmede kullanabilme yeteneği olarak ele alınmıştır (Jordan ve Troth,2004:197; Çakar ve Arbak,2003:88).

Duygusal zeka kavramıyla ilgili birbirleriyle bağlantılı dört temel bileşen şu şekilde sıralanabilir (Owen,2007:96):

- *Duygularınız ve hislerinizle uyum içinde olmak ve onların davranışlarınızı nasıl etkileyeceğini bilmek.
- *Duygusal davranışlarınızı yönetmek ve enerji düzeyleriniz ile motivasyonunuzu korumak için kullanmak
- *Başkalarının ihtiyaçlarını anlamak ve bu bilgiyi onların ihtiyaçlarını karşılamaında kullanmak
- *Başkalarıyla etkin bir karşılıklı etkileşime geçebilmek

Hein (1999) a göre duygusal zekaları yüksek insanların özellikleri;

- *İnsanları ya da durumları nitelendirmek yerine hislerini nitelendirirler.
- *Düşünceleri ve hisleri birbirlerinden ayırırlar.
- *Hislerinin sorumluluğunu alırlar.
- *Karar almalarında yardımcı olmak üzere hislerini kullanırlar.
- *Başkalarının hislerine saygı gösterirler.
- *Sinirli değil, enerjik hissederler.
- *Diğer insanların hislerini önemserler.
- *Olumsuz duygularını olumluya çevirirler.
- *Başkalarına tavsiyelerde bulunmaz, kontrol etmez, eleştirmez ve yargılamazlar.
- *Hislerine saygı duymayan insanlardan sakınırlar (Memduhoğlu vd.,2010:152).

2-1 Duygusal Zekanın Boyutları

Goleman duygusal zekanın boyutlarını şu şekilde açıklamıştır (Rahim ve Psenicka,2002: 305):

1-Kendi duygularının farkında olma: Kişinin duygularının, ruh halinin ve içinde bulunduğu durumun nedenlerini anlayabilme, aynı zamanda kendi duygularının başkaları üzerindeki etkisinin de farkında olabilme yeteneğini ifade eder.

2- Kendi duygularını yönetme: duygularını ve isteklerini kontrol altında tutabilme, olası değişken durumlara karşı sakinliğini koruyabilme ve başkalarının duyguları karşısında soğukkanlılığını koruyabilme yeteneğine işaret eden bir boyuttur.

3- Kendini motive edebilme: Başarısızlıklara rağmen amaçlarına odaklanabilme, başarısızlıktan korkmak yerine başarı umudunu devam ettirebilme ve amaçlarına ulaşabilmek için gereken değişiklikleri kabul etme yeteneğini ifade eder (Rahim ve Psenicka,2002: 305)

4-Empati: Kişinin kendisini karşısındaki kişinin yerine koyarak olaylara onun bakış açısıyla bakması, o kişinin duygularını ve düşüncelerini doğru olarak anlaması, hissetmesi ve bu durumu ona iletmesi sürecine empati adı verilir (Dökmen,2013: 157). Başkalarının duygu ve davranışları arasındaki bağlantıyı kurabilmek, insanlara ihtiyaç duydukları anda gereken duygusal desteği vermek, sözlü ve sözsüz iletilen duyguları anlayabilme yeteneğini ifade eden bir boyuttur.

5- Sosyal beceriler: Beraber çalıştığı kişilerin desteği olmadan problemleriyle baş edebilme, kendinin ve diğerlerinin negatif duygularının işbirliğini engellemesine izin vermeme ve görev ya da ilişkilerle ilgili yaşanan çatışmaları etkili bir şekilde çözüme yeteneğini ifade eder.

Mayer vd. (2004:199) ne göre ise, duygusal zeka dört temel boyuttan oluşmaktadır. Bunlar:

*Duyguların farkında olmak: Bu boyut diğerlerinin duygularını yüz ve vücut hareketlerinden algılamakla ilgili bir boyuttur. Ayrıca kendi duygularının farkında olma ve açıkça ifade edebilme yeteneğidir (Jordan ve Troth,2004:197).

*Düşünmeyi kolaylaştıracak şekilde duyguların kullanılması:

*Duyguları anlamak: duyguların ve neden olduğu sonuçların anlaşılabilirliğine işaret eden bir boyuttur.

*Duyguların yönetimi: Bireyin amaçları, kendini tanıması ve sosyal farkındalığı kapsamında duygularını yönetebilmesidir (Mayer vd.2004:199). Örneğin; duygusal zekası yüksek bireyler adaletsiz bir durumla karşılaştığı anda kızgınlığını azaltma ya da yapıcı bir şekilde duygularını motive olma yönünde kullanırken, duygusal zeka seviyesi daha düşük olan bireyler ise, ilk anda öfke içeren duygularını açığa çıkarabilmektedirler ((Jordan ve Troth,2004:198).

Cooper ve Sawaf (1999), gereğinden fazla duygunun mantık yürütme sürecini karıştırdığı doğru olmakla beraber, gereğinden az duygunun da mantık yürütmeyi engelleme veya felce uğratma gibi problemler yarattığını belirterek duyguların etkin kullanmanın bireysel ve yönetsel başarıya katkısını aşağıdaki gibi sıralamıştır. Duygular;öğrenmeyi, yaratıcılığı ve yenilikçiliği özendirir,motive eder,muhakemeyi hızlandırır,güven oluşturur,berraklık sağlar,ahlaki değerleri harekete geçirir,geribildirim sağlar,otorite olmadan nüfuz oluşturmayı sağlar (Ural, 2001:212).

3-Duygusa Zekanın Çatışma Yönetimi Üzerine Etkisi

Jordan ve Troth (2004:215) araştırmalarında, duyguların çatışmanın çözümünde önemli derecede etkili olduğunu ve bunun da takım performansını artırdığı sonucuna ulaşmışlardır. Rahim ve Psenicka (2002:302) 7 ülkede (USA, Yunanistan, Çin, Bangladeş, Hong Kong and Macau, Portekiz ve Güney Afrika) yüksek lisans öğrencileri üzerinde yaptıkları araştırmada duygusal zekanın, kendinin farkında olma boyutuyla kendini yönetme, sosyal beceriler ve empati boyutlarının birbirleriyle pozitif ilişkili olduğunu bunun da çatışma stratejilerinden problem çözme stratejisiyle pozitif, pazarlık stratejisiyle negatif ilişkili olduğu sonucuna varmışlardır.

Aslan (2008:195) yaptığı araştırma sonucunda; duyguların olumlu kullanımının bütünleştirme (işbirliği) ve uzlaşma yöntemiyle pozitif ilişkili olduğu, dolayısıyla çatışmanın çözümünde bireyin hem kendisinin hem de

başkalarının çıkarlarını birlikte düşünerek uzlaşma ve bütünleştirme (işbirliği) yöntemlerine daha çok başvuracağı sonucuna ulaşmıştır. Buna yönelik olarak da çatışma çözümleme ile duygusal farkındalık ve duyguların olumlu kullanımının ilişkili olduğu belirtilmiştir.

Akgül (2011:108) yaptığı çalışmada, duygusal zeka boyutları ile çatışma yönetimi stratejilerinden bütünleşme arasında pozitif yönlü zayıf ama anlamlı ilişki bulunmuştur. Demir (2010:209) da ise; duygusal zeka yeteneği olarak özdenetim faktörünün çatışmaların yönetiminde yöneticiler tarafından kullanıldığında olaylara daha objektif bir şekilde yaklaşıldığı sonucuna ulaşmış ve çatışmaların yönetiminde etkili olan duygusal zeka yeteneklerinden biri olarak görülmüştür.

Özdemir ve Özdemir (2006:408) duygusal zekanın kendini motive etme boyutu ile işbirliği, hakimiyet kurma ve uzlaşma stratejileri arasında; empati boyutu ile hakimiyet kurma ve uzlaşma stratejileri ve son olarak sosyal beceriler boyutu ile işbirliği ve uzlaşma stratejileri arasında anlamlı ve orta düzeyde pozitif ilişki bulunmuştur. Elde edilen bulgular doğrultusunda özellikle işbirliği ve uzlaşma stratejilerinin daha çok tercih edildiği ve çatışmaları yönetmede daha etkili olarak algılandıkları görülmektedir. Bu stratejilerin tercih edilmesinde ise çalışanların özellikle kendini motive etme boyutunun yani tüm zorluk engel ve alınan olumsuz sonuçlara rağmen başarıya odaklanabilmesinin ve de sosyal beceriler boyutunun etkili olduğu belirlenmiştir. Buna göre, çalışanların etkin çatışma stratejilerini seçerken bu iki boyut üzerinde durmaları ve kendilerini bu doğrultuda geliştirmeleri gerektiği söylenebilir.

Atay (2002) ise okul müdürlerinin duygusal zeka düzeyleri ile çatışmayı çözme stratejileri arasındaki ilişkiyi incelediği çalışmasında; ilköğretim okulu müdürlerinin öz bilinç puanı yükseldikçe; kaçınma, anlaşma ve destekleme, duyguları yönetmek puanı yükseldikçe; anlaşma ve destekleme, motivasyon puanı yükseldikçe; kaçınma anlaşma ve destekleme, empati puanı yükseldikçe; mecbur-etme, anlaşma, taviz verme ve destekleme sosyal ilişkiler puanı yükseldikçe; kaçınma ve destekleme stratejilerini kullanma eğiliminin artacağı sonucuna ulaşmıştır.

Sonuçlar

Küreselleşmeyle birlikte artan rekabet, örgütleri bu rekabet ortamında ayakta kalabilmek için değişik arayışlara yöneltmiştir. Bu arayışların sonunda örgütler, insan kaynaklarının önemini farketmiş ve onun yenilikçilik ve yaratıcılık özelliğinden yararlanma yoluna gitmiştir. Bunun için de insan kaynakları yönetiminin işlevleri arasına işgörenlerin işe alımı, işe yerleştirilmesi gibi bilinen işlevlerine ek olarak motivasyon stres yönetimi ve kariyer gelişimi gibi konuları dahil etmiş en çok da aralarında yaşanabilecek çatışmaların etkin yönetimi üzerinde durmuştur. Çatışma ilk bakışta anlaşmazlık, uyuşmazlık gibi kavramları çağırırsa da bireysel ve örgütsel başarıyı artırma konusunda bir araç olarak kullanılabilir. Bu da ancak çatışmanın çözümünde doğru stratejilerin seçilmesi ve uygulanması ile mümkün olmaktadır. Yapılan araştırmalar bireylerin duygusal zeka düzeylerinin çatışmanın çözümünde etkili olduğunu göstermiştir.

Kaynakça

Acar,F. (2002). "Duygusal Zeka ve Liderlik". Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Sayı:12, 53-68

Akgül,G. (2011). "İlköğretim Okullarında Görev Yapan Öğretmenlerin Duygusal Zeka Düzeyleri İle Çatışma Yönetim Stratejileri Arasındaki İlişki: İstanbul İli Sultanbeyli İlçesi Örneği". İstanbul

Amason,A.C. & Sapienza,H.J.(1997). "The Effects of Top Management Team Size and Interaction Norms on Cognitive and Effective Conflict". Journal of Management" Vol:23,No:4,495-516.

Aslan, Ş. (2008). "Duygusal Zeka, Bireylerarası çatışmayı Çözümlemede Etkili Midir? Schutte'nin Duygusal Zeka Ölçeğinin Geçerlilik ve Güvenilirlik Çalışması". Süleyman Demirel Üniversitesi, İİBF Dergisi, C:13, S:3, 179-200.

Atay,K.(2002). "Okul Müdürlerinin Duygusal Zeka Düzeyleri İle Çatışmayı Çözme Stratejileri Arasındaki İlişki" Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi.Sayı:31,S:344-355

- Barki,H. & Hartwick,J.(2004). "Conceptualizing The Construct Of Interpersonal Conflict". The International Journal of Conflict Management, Vol:15,No:3,216-244.
- Can, H. & Aşan,Ö.&Aydın,E.M.(2006). "Örgütsel Davranış". Arıkan Basım Yayım Dağıtım Ltd.Şti.Denizli.
- Çakar, U.& Arbak, Y. (2003). "Dönüşümcü Liderlik Duygusal Zeka Gerekirir Mi? Yöneticiler Üzerinde Örnek Bir Çalışma". DEÜ İİBF Dergisi. Cilt:18 Sayı:2, 83-98
- Demir,M. (2010). "Örgütsel çatışma Yönetiminde Duygusal Zekanın Etkisi: Konaklama İşletmelerinde İşgörenlerin Algılamaları Üzerine Bir Araştırma". Doğu Üniversitesi Dergisi,Sayı.11(2),199-211.
- Dökmen, Ü.(2013). "İletişim Çatışmaları ve Empati" Remzi Kitabevi.İstanbul.
- Eren,E. (2007). "Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi". Beta Yayınları. İstanbul.
- Ertürk, M. (2012). "İşletmelerde Yönetim ve Organizasyon". Beta Yayınları. İstanbul.
- Gürüz,D., Gürel,E. (2006). "Yönetim ve Organizasyon, Bireyden Örgüte, Fikirden Eyleme". Nobel Yayın Dağıtım.Ankara.
- Jordan, P.J., Troth,A.C. (2004). "Managing Emotions During Team Problem Solving: Emotional Intelligence and Conflict Resolution". Human Performance. 17(2), 195-218.
- Koçel, T. (2001). "İşletme Yöneticiliği" .Beta Yayınları.İstanbul.
- Memduhoğlu, H.B.& Yılmaz, K. (2010). "Yönetimde Yeni Yaklaşımlar". Pegem Akademi.Ankara.
- Mayer,J.D.& Salovey,P.&Caruso,D.R. (2004). "Emotional Intelligence: Theory, Findings and Implications". Psychological Inquiry, Vol:15, No:3, 197-215.
- Owen,H.& Hodgson,V.& Gazzard, N. (2007). "Liderlik El Kitabı". Çev. Münevver Çelik, Optimist Yayın Dağıtım.İstanbul.
- Özdemir, A.Y.& Özdemir.A.(2006). "Duygusal Zeka ve Çatışma Yönetimi Stratejileri Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi: Üniversitede Çalışan Akademik ve İdari Personel üzerine Uygulama".
- Pondy, L.R.(1992). "Reflections on Organizational Conflict".Journal of Organizational Behavior,Vol:13,257-261.
- Rahim,M.A. (2000). "Emprical Studies On Managing Conflict" The International Journal of Conflict Management" Vol:11,No:1,5-8.
- Rahim,M.A.& Psenicka, C. (2002). "A Model Of Emotional Intelligence And Conflict Management Strategies: A Study In Seven Countries". The International Journal Of Organizational Analysis, Vol:10, No:4, 302-326.
- Şimşek, Ş. (2010). "Yönetim ve Organizasyon". Eğitim Kitabevi.Konya.
- Tengilimoğlu, D.&Atilla,A., Bektaş, M. (2005). "İşletme Yönetimi". Seçkin Yayıncılık.
- Thomas,K.W. (1992). "Conflict and Conflict Management: Reflections and Update". Journal Of Organizational Behavior, Vol:13,265-274.
- Ural,A.(2001). "Yöneticilerde Duygusal Zekanın Üç Boyutu". DEÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt:3, Sayı: 2, 209-219.
- Wall,J. (1995). "Conflict and Management". Journal of Management.Vol:21:3,515-558.

ÖĞRENCİLERİN GÖZÜYLE SEKRETERLİK MESLEĞİNE GENEL BAKIŞ

Hüner KULE¹, Harun DEMİRKAYA²

Özet

İlk bakışta çok da zor görünmeyen ve hemen herkesin başarabileceği bir meslekmiş gibi algılanan “sekreterlik”, mesleki eğitimin yanı sıra, diğer mesleklerde olduğundan daha fazla, yüksek kişisel becerilere gereksinim duyan bir meslektir. Buna karşın, toplumun, ailelerin ve hatta sekreterlik eğitimi almakta olan öğrencilerin gözünde hak ettiği yeri alamamış bir meslektir. Bu çalışmada, sekreterlik programı öğrencilerinin bu programı seçme nedenlerinin, mesleğe bakışlarının ve bu meslekten beklentilerinin araştırılması amaçlanmıştır. İki MYO da toplam 470 öğrenciye anket uygulaması yapılmış, 408 anket tamamlanmış ve sonuçları değerlendirilmiştir. Ayrıca, öğrencilerle yapılan yüz yüze görüşmelerden çıkartılan sonuçlar da çalışmada yer almıştır. Özellikle yüz yüze görüşmeler sırasında, öğrencilerin sekreterlik mesleğini tanımadıkları, programı isteyerek seçmedikleri, başka programlara yatay geçiş için bir basamak olarak kullandıkları ve hemen hepsinin mesleği hafife aldığı izlenimi edinilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Sekreter, yönetici asistanı, büro yönetimi.

A GENERAL OUTLOOK ON THE SECRETARIAL PROFESSION IN THE PERSPECTIVE OF STUDENTS AND CAREER MANAGEMENT ANALYSIS

Abstract

Secretaryship, which does not seem as a hard job at first glance, and which is perceived as a profession doable by everybody, is a job that requires more personal skills than other professions besides vocational training. Despite this fact, secretaryship has not got the value it deserves in the eyes of the society, families, and even the students of the profession itself. This study aims to survey the reasons why Secretaryship Program students have chosen this program, what their perceptions of the program are, what their expectations are from the program, and their career planning. In two vocational schools, 470 students were given questionnaires for this purpose, and 408 students completed the questionnaires, and the results were analyzed. Moreover, face-to-face interviews with students were also included in the study. Especially during the face-to-face interviews, it was observed that students did not really know about the Secretaryship Program, they had not chosen the program willingly, they used the program as a step for lateral transfer to other programs, and almost all of them underestimated the program.

Key Words: Secretary, executive assistant, office management, career planning.

¹Öğr.Gör.HünerKule, Kocaeli Üniv. Hereke MYO, kule_huner@hotmail.com

²Doç. Dr. HarunDemirkaya,Kocaeli Üniv. Hereke MYO,harundemirkaya@hotmail.com

Giriş

Sekreterlik mesleği, çalışanın mesleki bilgisi yanı sıra, kişisel bilgi ve becerilerine en çok gereksinim duyan mesleklerden biridir. Öte yandan stresli meslekler sıralamasında da üst sıralarda yer almaktadır. Birçokları için sıradan gibi görünse de çok özel yetenekler isteyen bir meslektir.

Özellikle, yabancı yatırımların her geçen gün arttığı, büyük ve orta ölçekli yerel firmaların yönetim sistemlerinin ve örgütsel yapıların değiştiği ülkemizde, tam donanımlı sekreterlere gereksinim vardır. Bu nedendir ki, özellikle sanayinin gelişmiş olduğu bölgelerdeki üniversitelerimizde bu mesleğe yönelik programlar açılmıştır. Buna karşın, MYO'ların "Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı" programında eğitim gören öğrencilerin eğitim için seçtikleri bu programdan hoşnut olmadıkları ve bu seçimlerini mesleğe yönelik yapmadıkları, farklı amaçlar için bir basamak olarak kullandıkları anlaşılmıştır.

Kocaeli Üniversitesi'nin Gebze MYO ve Karamürsel Gazanfer Bilge MYO, Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Programlarında eğitim gören öğrencilerin meslekle ilgili görüşleri ve beklentileri araştırılmak istenmiş ve araştırma sonunda öğrencilerin hemen hemen tamamının mesleği sevmediği, ileride yapmayı düşünmedikleri, çok farklı nedenlerle bu programı tercih ettikleri ortaya çıkmıştır. Öğrencilerle yapılan yüz yüze görüşmelerde, özellikle erkek öğrencilerin, programın adından çekindikleri anlaşılmıştır. 2010-2011 öğretim yılına kadar adı "Büro Yönetimi ve Sekreterlik" olan programdaki sekreter sözcüğü, onlara göre, mesleği bir kadın mesleği olarak göstermektedir ki, bunu da kendilerine uygun görmemektedirler.

Yöntem

Çalışma, her iki MYO'nun 1. ve 2. sınıflarındaki birinci ve ikinci öğretim öğrencilerine anket uygulanması ve öğrencilerle yüz yüze görüşme yoluyla gerçekleştirilmiştir. Büro Yönetimi ve Sekreterlik Programından mezun olan öğrencilerin durumları da araştırılmak istenmişse de, yeterli sayıda mezun öğrenciye erişilememiş (27 öğrenci), devam eden öğrencilerden haklarında bilgi alınmıştır.

Bulgular

Yapılan araştırmada, öğrencilerin mesleğe olumsuz yaklaştıkları, kendilerine uygun bulmadıkları hatta öğrenmek için iki yıl harcamaya değmeyecek çok basit bir meslek olarak gördükleri saptanmış ancak, meslekle ilgili tüm bu ön yargılarının mesleği tanınamalarından, gereklerini bilmemekten ve çevrenin etkisinden kaynaklandığı gözlemlenmiştir. Bu nedenle öncelikle sekreterlik mesleğinin ve gereklerinin bilinmesinde yarar vardır.

Sekreter ve Sekreterlik Mesleği

Günün değişen koşullarına paralel olarak, sekreter ve sekreterlik mesleği ile ilgili olarak aşağıda da görüleceği gibi farklı tanımlar yapılmıştır.

Sekreter, büro yeterliliklerinin üstünlüğüne sahip, doğrudan emir almadan, sorumluluk alabilme yeteneğine sahip, alınan karar ve sorumlulukları uyguladığı gibi kendisine tanınan sınırlar içinde kararlar verebilen yönetici yardımcısıdır (Ersen vd., 1995).

Sekreter, yöneticisini temsil eden ve onun adına kurum içi ve kurum dışı ilişkilerde bulunan büro görevlisidir (Altınöz,2000).

Günümüzde sekreter, "yazışma teknikleri konusunda bilgili, ofis otomasyonu alanında uzman, doğrudan denetlemeye gerek duymadan özerk davranabilen, inisiyatif kullanabilen ve yargıya varabilen, kendi yetki alanı ve kendisine devredilen yetki sınırları içinde karar verebilen kişi" olarak tanımlanmaktadır (Tutar, 2001).

Sekreterlik mesleği ise; bir taraftan sekreterlik mesleği ile ilgili uzmanlık bilgilerini diğer taraftan da sekreterlik bilgisi ile ilgili diğer bilim dallarına ait bilgileri içeren bir meslektir. Aynı zamanda, gelişen teknolojiyi ve piyasa koşullarını sürekli öğrenme ve uygulamayı gerektiren bir meslektir.

Kişilerin mesleklerinin bir toplumsal statü göstergesi olduğu toplumumuzda, gerek sosyal çevrenin, gerekse yönetici davranışlarının sonucu gençlerde sekreterlik mesleğine karşı bir önyargı oluşmuştur. Özellikle kültürel ve sosyal açıdan az beslenmiş gruplar için sekreterlik hafif bir meslektir. Başka bir iş bulunamadığında, zorda kalındığında yapılabilecek ve ilk fırsatta bırakılabilecek bir meslektir. Hatta bu gruptakilere göre bir meslek bile değildir. Oysa sekreter/yönetici asistanı, istihdamında en çok zorlanılan mesleklerdendir. 2010 yılında en çok aranan elemanlar listesinde sekreterler 3. sırada yer almaktadır (Özçelik, 2010).

İnsan Kaynakları şirketi Manpower'ın Türkiye dahil 39 ülkede 39.641 işverenle yaptığı araştırmaya göre, doldurulması en zor pozisyonlar sıralamasında sekreterler 6. Sırada yer almaktadır (Coş,2011).

Öte yanan medya ve magazin haberleri ya da sinema filmleri de toplumda bu düşüncenin oluşmasında ne yazık ki oldukça önemli rol oynamaktadır. Bu yolla magazinleştirilen sekreter-patron ilişkileri, sekreterin ve sekreterlik mesleğinin toplumun gözünde saygınlığının kaybolmasına neden olan faktörlerden biri. Doğaldır ki bu saygınlık kaybında suç yalnızca filmlerin ya da haberlerin değil. Bir sekreter işi gereği yöneticisiyle yakın çalışmak zorundadır. Yöneticisinin her türlü işiyle yakından ilgilenir. Kurumun işleri dışında yöneticisinin eşi, çocukları, anne -babasının her türlü sorunlarını çözer, organize eder. Çalışma saatleri esnekler. Genellikle yöneticisi işyerini terk etmeden o da işyerinden ayrılamaz. Ancak, bu tür paylaşımları ve zorunlu halleri fiziksel yakınlık gibi algılamaya hazır olanlar, bunun fantezisini kuranlar, sekreteri ve mesleği işte tam da bu noktada yaralarlar (Öztürk, 2006).

Olumsuz imajın oluşmasında ve mesleğin değer kaybındaki faktörler bu kadarla da sınırlı kalmamaktadır. Yakın geçmişe kadar herhangi bir uzmanlık eğitimi, bilgisi ya da becerisi olmayan kişilerin sekreter olarak istihdam edilmeleri, bu kişilerin başka becerileri (!) olduğu konusunda meraklıların şüphelerini arttırmıştır. Bunların dışında, bir sekreterle çalışmanın nasıl bir şey olduğunu bilmeyen; ondan nasıl verim alacağını, hangi işleri yapmasını isteyeceği konusunda fikir sahibi olmayan acemi yöneticilerin, sekreteri süs bebeği (!) gibi şirketin vitrininde tutmaları da imajı zedelemiştir (Öztürk, 2006).

Bir iş ilanında bile mesleğin neler gerektirdiğini görebilmeleri mümkün olduğu halde, yakın çevrelerinde yönetici asistanlığı yapan kimsenin bulunmaması, staj yaptıkları işyerlerinde gördükleri davranışlar ve kendilerine yaptırılan işler; öğrencilerin meslek hakkındaki önyargılarının doğmasına neden olmuştur.

Söz konusu durum sadece öğrencileri değil, sekreterleri de etkilemektedir. Bu nedenle mesleğin adının Yönetici Asistanı olarak değiştirilmesi ve böyle tanımlanması konusunda çalışmalar yapılmış ve değişiklik gerçekleştirilmiştir. Sekreterler arasında örgütlenmeler başlamıştır. Örneğin Gebze Organize Sanayi Bölgesi'nde yer alan büyük firmaların yönetici asistanları "GOSB Asistanlar Birliği" adı altında örgütlenmiş ve diğer organize sanayi bölgelerinde de benzer örgütlenmelere yardımcı olmaktadır. Hereke MYO olarak Haziran ayında, öğrencilere mesleği tanıtmaya ve mesleğin önemini öğretme açısından kendileri ile ortak çalışmalar başlatılmıştır. Düzenlenen seminerlerle öğrenciler ve yönetici asistanları bir araya getirilmiş, mesleğe yönelik bilinenler/bilinmeyenler tartışılmış ve meslekle ilgili önyargıların ortadan kaldırılması amaçlanmıştır.

Etkin ve Verimli Sekreterin Özellikleri

Bir sekreterin iş yaşamındaki etkinliği ve verimliliği, sahip olduğu mesleki ve kişisel özelliklere bağlıdır. Mesleki bilgi ve beceriler sonradan edinilebilen bilgi ve becerilerdir ve bir sekreter bunları gerek eğitimi sırasında gerekse iş yaşamı boyunca kazanabilir. Kişisel özellikler sonradan edinilmesi zor özelliklerdir. Kişinin huyu, duyguları, tutum ve davranışları onun karakterini oluşturur ve bu karakteristik özellikler kişinin mesleki başarısını, özellikle sekreterlik mesleğinde, temelden etkiler. Bu nedenle sekreterlik mesleği, herkesin başarıyla yürütebileceği bir meslek değildir.

Kişisel Özellikler

Bir sekreter, dış görünüşüyle, davranışlarıyla, nezaketiyle, ketumluğuyla, uyumlu olmasıyla, karar verebilme ve inisiyatif kullanabilme yeteneğiyle, zamanı ve stresi yönetebilmesiyle, iletişim kurabilme yeteneğiyle, kendine güveni ve sorumluluk alabilme yeteneğiyle, hoşgörü sahibi olmasıyla, girişimci, yaratıcı ve gelişmelere açık olmasıyla meslekte başarılı olabilir. Bu özelliklere sahip olmayan bir sekreterin mesleki bilgi ve becerileri ne denli yüksek olursa olsun, mesleğinde başarılı olması beklenemez.

Mesleki Özellikler

Kişisel özelliklerinin yanı sıra bir sekreter, mesleği ile ilgili olarak bir takım bilgi ve becerilere de sahip olmalıdır. Bu özellikleri ana hatlarıyla, planlama ve organizasyon becerisi, büro yönetimi, yazışma teknikleri, dosyalama ve arşivleme teknikleri konularında bilgi sahibi olması, kriz ve stres yönetimi becerisi, örgütsel iletişim ve protokol kuralları bilgisi, ziyaretçi ağırlama, toplantı yönetimi ve seyahat planlaması konularındaki becerisi olarak sayabiliriz (Akyay ve Koç, 2003).

Büro Yönetimi ve Sekreterlik Programı Öğrencilerinin Mesleğe Bakışları

Gebze MYO ve Karamürsel Gazanfer Bilge MYO, Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Programında eğitim gören toplam 470 öğrenciye anket verilmiş, geriye dönüş yapan 408 anket değerlendirilmiş ve daha sonra öğrencilerle yüz yüze görüşme yapılmıştır. Araştırma sonunda, öğrencilerin hem mesleği yeterince tanımadıkları hem de mesleği yapma arzusunda olmadıklarını ortaya çıkmıştır.

Program Öğrencilerinin Ortaöğretim Türleri ve Mesleki Bilgileri

Ankete katılan 408 öğrenciden; 282 si meslek lisesi, 84 ü lise, 42 si Anadolu Lisesi çıkışıdır. Meslek lisesi çıkışlıların çoğunluğunun klavye bilgisine, Anadolu Lisesi çıkışlıların tümünün yabancı dil bilgisine sahip olduğu saptanmıştır (Tablo 1). Öğrencilerden 247 si sınavsız geçişle kaydolmuştur.

Tablo 1: Ortaöğretim Türlerine Göre Klavye ve Yabancı Dil (İng) Bilgisi

	Klavye Bilgisi	Yb Dil Bilgisi (İngilizce)
Meslek Lisesi	194	2
Lise	2	22
Anadolu Lisesi	0	42
Toplam	196	66

Program Öğrencilerinin Meslek Hakkında Görüşleri

Yapılan araştırmada, özellikle yüz yüze yapılan görüşmelerde öğrencilerin sekreterlik mesleğini hala “telefonlara bakılıp, randevuların ayarlandığı ve yazıların yazıldığı” bir meslek olarak gördükleri anlaşılmıştır.

Anket sonuçlarına göre 225 öğrencinin meslekle ilgili bir deneyimi vardır. Bu deneyim gerek lise gerekse MYO stajlarında edinilmiştir. Yakın çevrelerinde yönetici asistanlığı yapan kimse bulunmamaktadır. Yüz yüze görüşmelerde öğrencilerin büyük bir çoğunluğu, stajlar sırasında edindikleri izlenimlerin, meslek hakkındaki görüşlerini etkilediğini ifade etmiştir. Yine anket sonuçlarına göre; 408 öğrenciden 46 sı mesleği kendine uygun görürken, aralarında mezuniyet sonrası mesleği yapmak isteyen öğrenci sayısı sadece 42 dir. Öğrencilerin bir kısmı mesleği saygın, iyi gelirlili, yönetme yakınlığı nedeniyle avantajlı bulurken, büyük bir çoğunluğu mesleğin saygın olmadığı, stresli ve basit bir meslek olduğu görüşünü ileri sürmüştür. (Tablo 2).

Tablo 2: Sekreterlik Yapmayı Düşünenler/Düşünmeyenler ve Nedenleri

	Saygın Bir Meslek	Tatmin Edici Gelir	Gelişmeye Açık	Yönetime Yakınlık	Toplam
Düşünenler	13	10	13	6	42
	Saygın Bir Meslek Değil	Geleceği Yok	Stresli Bir Meslek	Basit Bir Meslek	
Düşünmeyenler	114	67	73	112	366
Toplam					408

Meslekle ilgili yoğun olumsuz görüşlerine rağmen ankete katılan 408 öğrenciden 117 sinin tercih listesinde sekreterlik programı ilk üç tercih arasında yer almaktadır. Öğrencilerin çoğu programı başka programlara geçiş, bir yüksekokul diploması alabilmek vb nedenlerle tercih ettiklerini belirtirken, halen memur olarak çalışan ikinci öğretim öğrencilerinden 14 ü, kademe/derece almak ve görevde yükselmek için tercih ettiklerini belirtmişlerdir (Tablo 3).

Tablo 3: Ortaöğretim Türlerine Göre Büro Yönetimi ve Sekreterlik Programını Tercih Etme Nedenleri

	Meslek Lisesi	Lise	Anadolu Lisesi	Toplam
DGS ile 4 Yıllık Programa Geçmek	108	60	36	204
Devlet Memuru Olmak	54	14	6	74
Yükseköğrenim Diploması alabilmek	116	0	0	116
Görevde Yükselmek/Kademe Almak	4	10	0	14
Toplam	282	84	42	408

Yüz yüze Yapılan Görüşmelerden Alınan Görüşler

Gerek dersler sırasında, gerekse ders dışı zamanlarda öğrencilerle yapılan görüşmelerde öğrencilerin meslekle ilgili önyargılarının çok güçlü olduğu görülmüştür. Öğrencilerin hemen hepsinin, toplumda sekreterlik mesleğinin hafife alındığı, önemsizmediği görüşünde olduğu anlaşılmıştır.

Öğrenciler meslek konusunda çevrelerinin baskısını hissettiklerini açıkça belirtmişlerdir. Öyle ki, bazı öğrenciler okudukları bölümü çevrelerinden sakladıklarını, özellikle erkek öğrenciler, adında “sekreter” kelimesi geçen program adını söylemek istemediklerini belirtmiştir. Bir erkek öğrencinin bu konudaki açıklaması oldukça ilgi çekicidir. Bu öğrenci: “Hocam, babama programın adını Büro Yönetimi olarak söyledim. İçinde *yönetim* kelimesi var ya, mezun olunca yönetici olacağım diye pek hoşuna gitti.” açıklamasında bulunmuştur.

Görüşmeler sırasında meslekle ilgili olumsuz görüşlerin özellikle 1. sınıf öğrencileri arasında daha yaygın olduğu saptanmıştır. Bunun temelinde ise henüz meleşti tanınamış olmaları yatmaktadır. Bu öğrenciler, herkesin yapabileceği basit bir meslek için iki yıl eğitim görmeyi gereksiz bulmaktadırlar. 2.sınıf öğrencilerinin, mesleğin oldukça ciddi gereksinimlerini öğrendikçe, meslekle ilgili görüşleri değişmiş gibi görünse de mesleği yapmak arzuları olmadığı anlaşılmıştır. Aslında bu durumu açıklarken gerçekte umutsuzluklarını da ortaya koymaktadırlar. Hemen hemen tüm öğrenciler isteseler bile kendilerine anlatılan, tanıtılmaya çalışılan profesyonel bir yönetici asistanı olamayacakları inancını taşımaktadırlar. Bunu da yabancı dil bilgilerinin yetersizliğine ve deneyimsizliklerine bağlamaktadırlar. Özellikle karşılaşılan sorunlarla ilgili olarak program mezunlarından aldıkları bilgiler bu inançlarını pekiştirmektedir.

İlgili programdan mezun olan öğrencilerden sadece 27 sine ulaşılabılmış, 3 öğrencinin DGS sınavı ile Halkla İlişkiler Programına geçiş yaptığı, 14 öğrencinin AÖF ne devam ettiği ve çalışmadığı, 8 öğrencinin satış temsilciliği yaptığı, 2 öğrencinin ise büroda sekreterlik yaptığı saptanmıştır. Gerek ulaşılan mezunlardan, gerekse devam eden öğrencilerden tanıdıkları mezun öğrenciler hakkında alınan bilgiler, mesleklerini yapmalarına olanak bulunmadığı yönünde olmuştur. Buna neden olarak da yabancı dil eksikliği ve deneyimsizlik bildirilmiştir.

Öğrencilerin büyük bir bölümü mesleği, geleceği olmayan, kariyer yükselmesine izin vermeyen bir meslek olarak görmektedirler. Özellikle lise ve daha sonraki dönemlerde yaptıkları staj sırasında edindikleri izlenimler ve staj süresince kendilerine yaptırılan işler öğrencilerde böyle bir görüş yaratmıştır. Sekreterlik mesleğinde kendilerini, telefon trafiğini yönetme, yazı yazma, dosyalama, fotokopi çekme ve çay kahve servisi yapma gibi sıradan işlerin beklediğini düşünmektedirler. Kendilerini profesyonelleşmiş bir firmada yönetici asistanı olarak düşünmemektedirler.

Öğrenciler özellikle 2. Sınıfta mesleğin gereklerini ve inceliklerini öğrendiklerinde bu kez mesleği son derece stresli bulmaktadırlar. Onlara göre mesleğin belki de en olumlu yönü bu. Güç bir mesleği yapacak olmak hoşlarına gitmekte ancak son kararları yine de herhangi bir dairede sıradan bir memur olmanın sekreterlik yapmaktan iyi olduğu yönündedir. Neden olarak da kariyerlerinde yükselme fırsatının olamayacağını göstermektedirler. Sayıları az da olsa bazı öğrenciler, *“bu kadar kişisel ve mesleki bilgi-beceri, özveri ve sorumluluk isteyen bir meslek yapacaklarsa bu neden sekreterlik olsun ki”*, görüşündeler. Öte yandan sekreterlik yaptıklarında çevreden *“bunun için mi iki yıl okudun”* eleştirilerinin geleceği endişesini taşımaktalar.

Haziran,2013 te Gebze Organize Sanayi Bölgesi Asistanlar Birliği'nin kurucuları ile gerçekleştirilen seminerde, asistanlardan birinin elektrik mühendisi, birinin işletme yüksek lisanslı, birinin felsefe eğitimi aldığını, yurt dışında eğitim gördüklerini ve onların çalışma koşullarını öğrenen öğrenciler mesleğin önem ve ciddiyetini anlamışlarsa da, gelecekleri ile ilgili olarak; devlet memuru olma, DGS sınavı ile özellikle Halkla İlişkiler programlarına geçme, AÖF den işletme lisansı tamamlama gibi, mesleğin dışında planlamalar yapmaktadırlar.

Sonuçlar

Eğitimlerini Büro Yönetimi ve Sekreterlik /Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı programlarında sürdüren yüksekokul öğrencilerinin mesleğe karşı olumsuz tutumları, mesleği gerçek yüzüyle tanımamalarından, geçmişte yaşadıkları olumsuz deneyimlerden, mesleğin magazinleştirilmesinden kaynaklanan çevre yargılarından doğmaktadır. Öğrenciler kendilerine öğretildiği gibi bilgi ve beceri isteyen bu meslekte yer almak isteseler bile iş bulma umutlarının olmadığını belirtmekte, bunu da yeterince uygulama yapamamalarına ve özellikle yabancı dil eksikliğine bağlamaktadırlar.

Bir yandan bu programlardan her yıl mezun olan yüzlerce öğrenci, öte yandan doldurulması bu denli zor olan sekreter kadroları, eğitimde beklenenin verilir verilmediğini, gerçek anlamda bir yönetici asistanı mı, yoksa sıradan işleri yapacak yardımcı elemanlar mı yetiştirildiğini sorgulamamızı gerektiriyor.

Öneriler

MYO ların “Büro Yönetimi ve Sekreterlik” programı öğrencilerinin mesleğe bakışlarının değiştirilmesi ve meslekle ilgili olumsuz görüşlerini oradan kaldırması ayrıca mezunlarının işe yerleşebilme olanaklarının artırılması gerekmektedir. Bu da ancak öğrencileri profesyonel asistanlarla sık sık bir araya getirmek, büyük işletmeleri ziyaret ederek asistanların çalışmalarını izlettirmek, programın müfredatını daha çok mesleğin gereksinimlerine yönelik olarak düzenlemekle gerçekleştirilebilir. Programa alınacak öğrencilerin seçiminde de, mesleğin gerektirdiği kriterlere yönelik nitelikler aranmalıdır.

Gerek öğrenimleri sırasında öğrencileri mesleğe ısındıracak, gerekse mezuniyet sonrası mesleğe yürütebilmeler için;

*Sınavsız geçişlerin yeniden düzenlenmesi, belli bir yabancı dil puanı alma koşulunun getirilmesi,

*Hazırlık sınıfı konması ya da yabancı dil derslerinin mesleğe yönelik olarak daha da yoğunlaştırılması,

*Mesleki uygulamalara ağırlık verilmesi,

*Öğrencilerle profesyonel asistanları sıkça bir araya getirmek gibi çalışmalar yararlı olabilecektir.

Kaynakça

Altınöz, M., (2000). Sekreterlik Teknikleri. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.

Coş, E. (2011). İşsizlik Çok, Nitelikli Personel Yok. Hürriyet İK. 22.05.2011.

Ersen, D., Taşçıl, D., Öztürk, N. ve İleri, C., (1995),.Yönetici Sekreterliği. Eskişehir: AÖF Yayınları.

Özçelik ,B., (2010). 2011 de Eleman Alınacak Sektörler. Aday.meliksah.edu.tr/?makale3 adresinden 12.08.2011 tarihinde alınmıştır.

Öztürk, J.T., <http://blog.milliyet.com.tr/julidetukel> adresinden 24 Haziran 2013 tarihinde alınmıştır.

Tutar, H., (2001). Profesyonel Sekreterlik ve Büro Uygulamaları. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.

Uygur, A. ve Koç, H., (2003). Sekreterlik Teknikleri. Ankara: Detay Yayınları.

SOSYAL SORUMLULUK KAMPANYALARINA YÖNELİK ALGI VE TUTUMLAR: ÇSBMYO BÜRO YÖNETİMİ VE YÖNETİCİ ASİSTANLIĞI PROGRAMI ÖĞRENCİLERİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

Dilek K. MORKOÇ¹, Cumhur ERDÖNMEZ²

Özet

Yükseköğretim Kanununda, yükseköğretim kurumlarının temel görevleri arasında, ülkenin bilimsel, kültürel, sosyal ve ekonomik yönden ilerlemesini ve gelişmesini ilgilendiren sorunların çözümüne katkıda bulunmak amacıyla, diğer kuruluşlarla işbirliği ile çeşitli çalışma ve araştırmalar yapması sayılmaktadır (Kahraman ve Öktem, 2002: 86; akt: Örs, 2003: 4). Bu görevler, Meslek Yüksekokulları açısından çok daha önemli ve yaşamsaldır. Çünkü özellikle küçük yerleşim birimlerinde yer alan Meslek Yüksekokulları çevresiyle, yöre halkıyla, toplumsal, sosyal, kültürel ve ekonomik kurum ve örgütlerle daha yakın ve sıkı ilişkiler içinde bulunmaktadır (Örs, 2003: 4). Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı öğrencileri üst düzey kararların verildiği ve izlenecek politikanın saptandığı yerlerde görev yapacaklardır, bu nedenle sosyal sorumluluk faaliyetlerinde aktif olarak görev almaları, bilgili ve yaratıcı olmaları beklenmektedir.

Sosyal sorumluluk kampanyaları, çeşitli iletişim araçları ile bireylerin farkındalık kazanmalarını sağlamak, bilinçlendirmek, davranışa yöneltmek ya da bireylerde davranış değişikliği yaratmak amacı gütmektedir (Akım, 2010: 8). Önlisans eğitimi alan öğrencilerin sosyal sorumluluk ile ilgili olarak hem eğitim öğretim süreci içerisinde eğitim almadıkları ve bu alanda bir boşluk olduğu görülmüştür. Ayrıca birer tüketici olan öğrencilerin sosyal sorumluluk kampanyaları hakkındaki tutum ve algıları konusunda yapılan çalışmaların yetersiz olduğu belirlenmiştir. Çalışmamız literatürdeki söz konusu eksikliği giderme amacını da taşımaktadır. Ayrıca önlisans öğrencilerine yönelik sosyal sorumluluk vb. dersler okutulmak suretiyle sosyal sorumluluk bilincinin aşılmasına katkı sağlamaktır.

Çalışma Çanakkale Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı programında kayıtlı bütün öğrencilere uygulanmıştır. Çalışmada uygulanan anket formu daha önce yapılmış çalışmalardan alınmıştır. Çalışmada araştırmanın amacı doğrultusunda “kolayda örnekleme” yöntemiyle Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi BYYA öğrencileri belirlenmiştir. Anket sonuçları güvenilirlik ve frekans analizleri yapılmış ve sonuçlar yorumlanmıştır. Çalışmanın BYYA programında okuyan öğrencilere, araştırmacılara ve ilgilienlere yol gösterici olması hedeflenmiştir.

Anahtar Kelimeler: Sosyal Sorumluluk, Kurumsal sosyal Sorumluluk, Sosyal Sorumluluk Kampanyaları, Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Programı

¹ Öğretim Görevlisi, Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu, dkmorkoc@comu.edu.tr

² Öğretim Görevlisi, Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu, cerdonmez@comu.edu.tr

PERCEPTIONS AND ATTITUDES DEVOTED TO SOCIAL RESPONSIBILITY CAMPAIGNS: A SURVEY ON THE STUDENTS OF THE OFFICE MANAGEMENT AND EXECUTIVE ASSISTANCE PROGRAM OF ÇANAKKALE VOCATIONAL HIGH SCHOOL OF SOCIAL SCIENCES

Abstract

In Higher Education Law, among the primary duties of the higher education institutions are to contribute to the country to develop and progress in respect of scientific, cultural, social and economic ways, and these institutions carry out collaborations with other foundations and organizations and do various researches and works in order to support to work out these problems(Kahraman ve Öktem, 2002: 86; Örs,2003:4).These duties are much more important and vital in respect of vocational high schools. Because, vocational high schools, particularly, existing in small location units take place in more sincere and intimate relationships with their environments, locals(community), communal, social, cultural and economic institutions and organizations.(Örs,2003:4) The students of office management and executive assistance will fulfill their duties where high level decisions are made and the policy to be followed is determined, therefore; they are expected to undertake active duties in social responsibility activities and to be sophisticated(scholarly) and creative.

The aim of the social responsibility campaigns through various communication means is to provide individuals to obtain awareness and make them conscious, direct them at an attitude or create a behavior change in individuals. (Akım,2010:8). It has been noticed that the students receiving associate degree education do not both receive education in instruction process(period) concerning social responsibility and there has been a gap in this field. Besides; it has been determined that the students, also a consumer each, have not carried out enough studies and works related with attitudes and perceptions about social responsibility campaigns. Our study aims at filling the deficiency of aforesaid in literature. Moreover; the aim of our study is to contribute to instil the conscious of social responsibility by presenting some courses such as social responsibility.

The study has been applied to all the students registered in the program of office management and executive assistance of Çanakkale vocational high school of social sciences. The questionnaire form applied in the study has been made use of former studies carried out. In the direction of the aim of the research in the study, the students of office management and executive assistance of Çanakkale Onsekiz Mart University have been determined through the convenience sampling. The reliability and frequency analyses of the questionnaire results have been made and commented. The study has been targetted to be a guide for the students studying in the program of office management and executive assistance, researchers, and attendants.

Key Words: Social Responsibility, Corporate Social, Responsibility, Social Responsibility Campaigns Program of Office Management and Executive Assistance

1. Giriş

Günümüzde oldukça önemli bir yere sahip olan sosyal sorumluluk gerek bireyler gerekse işletmeler açısından bir bilinç olarak kabul edilmektedir. Sosyal sorumluluk bireysel açıdan ele alındığında bireyin toplumsal gelişime katkı bağlamında kendini sorumlu hissetmesi, gönüllü olarak çeşitli sivil toplum kuruluşlarına üye olması ve bu kuruluşlarla ortak çeşitli çalışmalar yürütmesi bireysel bazda önemli bir sosyal sorumluluk bilinci göstergesi olarak kabul edilmektedir (Göztaş, Baytekin, 2012: 2000). Sosyal sorumluluk, bir sosyal anlaşma ve uzlaşmaya girişmedir. Sosyal anlaşma, iki ya da daha fazla kişi veya kuruluşun aralarındaki ilişkilerden meydana gelen karşılıklı anlayış ve beklentiler bütünüdür (Eren, 2006: 48; akt: Akım, 2010: 7). Sosyal sorumluluk, işletmenin davranışlarının toplum üzerindeki etkilerinin ciddi olarak incelenmesidir (Carroll, 1999: 270; akt: <http://journals.istanbul.edu.tr>).

Kurumsal Sosyal Sorumluluk, toplumsal bir beklentiye yansımaktadır. Tüketiciler, şirketlerin daha iyi birer kurumsal vatandaş olmalarını ve buldukları toplumun sosyal refahına katkıda bulunmalarını beklemektedirler. Artık işletmeler açısından Kurumsal Sosyal Sorumluluk işi “Hayır işi değil” bir zorunluluk haline gelmiştir. Başarılı şirketler sadece ürün ve hizmetleriyle değil aynı zamanda topluma yaptıkları katkılarla da farklılık yaratmaktadırlar (www.sdergi.hacettepe.edu.tr). Sosyal sorumluluk ile kurumsal sosyal sorumluluk kavramlarını birbirinden ayırt etmek gerekmektedir. Sosyal sorumluluk kavramı ile kurumsal sosyal sorumluluk kavramı arasındaki en önemli fark kurumsal sosyal sorumluluk kavramında gönüllülük, isteklilik unsurlarının bulunmasıdır. Genel olarak sosyal sorumluluk; tüketiciyi aldatmamak, onların haklarına duyarlı olmak ve saygı göstermek, adalet anlayışı içerisinde hareket etmek gibi işletme mantığı içerisinde ve daha çok iş ahlaki çerçevesinde anılan ve kullanılan bir kavramdır (Kotler ve Lee, 2008: 2-3; akt: Balı, Cinel: 2011: 48). Sosyal sorumluluklar daha çok belli yaptırımların mevcudiyetinden ve belli hakların korunması gerekliliğinden dolayı yerine getirilmektedir. Kurumsal sosyal sorumluluk anlayışında ise asıl amaç bu kadar yalın ve tek öznel olmayıp bu anlayışta işletme, gönüllü kuruluş ve tüketiciler amaç için bir araya gelirler (Orçan, 2007: 27-38; akt: Balı, Cinel: 2011: 48). İşletme, bir marka ya da ürünle bağ kurarak bir kurumsal sosyal sorumluluk projesini hayata geçirmeye kendisi karar verir. Bu karar doğrultusunda bir amaç ve hedef belirleyerek projeyi hayata geçirdikten sonra sonuçlarıyla ilgili paydaşlarını bilgilendirir (Balı, Cinel: 2011: 48).

Kurumsal sosyal sorumluluğun işletmeler açısından bu denli önemli hale gelmesinde yaşanan yoğun rekabet olgusu, bilinçlenen tüketici, bilgi iletişim teknolojilerinde yaşanan gelişmeler, sivil toplum kuruluşlarının artan baskıları ve elde ettiği kârın bir kısmını toplumun gelişimi için harcamayan işletmelere ve bu işletmelerin ürünlerine olan talebin her geçen gün biraz daha azalması etkili olmaktadır (Göztaş, Baytekin, 2012: 2004). Kurumsal sosyal sorumluluk, esas itibarıyla, yapılan sosyal sorumluluk projeleri ile toplum tarafından iyi algılanarak işletme imajını güçlendirme, saygınlık kazanma ve güven kazanma yoluyla işletmenin değerini arttırmaya katkı sağlamaktadır. Bu aynı zamanda işletmeyi diğer, işletmelere göre daha güçlü kılmakta ve rekabet avantajı yaratmaktadır (Şengel, 2011: 3). Başarılı şirketler, toplumsal saygınlık kazanmanın kurumun değerini artırdığını bilmektedirler. Yapılan faaliyetlerdeki en ufak bir samimiyetsizlik, toplumsal katkıyı kendi çıkarı yönünde kullanma eğilimi yarardan çok zarar getirmektedir. Gerçekçi ve samimi çabaların ise çok yönlü faydalar sağlaması söz konusudur. Toplumsal sorunların çözümüne katkıda bulunmak şirketlerin toplumsal zihin payını, dolayısıyla da marka değerini artırmaktadır. İnsanların bilgi bombardımanına tutulduğu çağımızda, toplumsal konulara yapılan katkılar müşterilerle kurulan ilişkinin derinliğini, yoğunluğunu ve yakınlığını artırmaktadır. Şirketlerin seçtikleri alanda saygın gönüllü kuruluşlarla işbirliği yapmaları toplumsal katkının da etkinliğini arttırmaktadır (www.sdergi.hacettepe.edu.tr).

Son yıllarda toplumsal sorumluluk bilinciyle hareket etme anlayışının ağırlık kazanması ve tüketici davranışlarının işletmelerin sosyal sorumluluk kampanyalarından etkilendikleri varsayımı, sosyal sorumluluk konusunun kurumsal iletişimin en önemli konuları arasına girmesine neden olmuştur (Yoloğlu, 2011:48). Kurumsal sosyal sorumluluk sahibi iş uygulamalarında kurum; toplumun refahını sağlamak ve çevreyi korumak üzere geliştirilen sosyal konulara destek veren isteğe bağlı iş uygulamalarında bulunur. Bu tür uygulamalar arasında sosyal sorumluluk kampanyaları ön plana çıkmaktadır (Kotler ve Lee,2005:208; akt. Özdemir, 2009: 60). Pringle ve Thompson(akt. Sağır, 2011: 38), sosyal sorumluluk kampanyasını (cause related marketing), "Kurum imajını geliştirmede, ürün farklılaştırmasında ve hem satışları hem de bağlılığı arttırmada etkin bir yol" olarak tanımlamaktadır. Diğer bir ifade ile işletmelerin uzun süreli, belli bir konuda sosyal fayda yaratma amaçlı, kimi zaman tek başına, kimi zaman sivil toplum kuruluşlarıyla birlikte yürüttükleri pazarlama iletişimi çabalarıdır.

Sosyal sorumluluk kampanyaları, bir şirketi ya da markayı ilgili bir gönüllü kuruluş ya da sosyal amaca karşılıklı fayda sağlamak üzere bağlayan stratejik bir konumlandırma aracıdır. Bu anlamda sosyal sorumluluk kampanyalarının kurumun itibarını geliştirdiği, marka bilincini ve müşteri bağlılığını artırdığı, satışlara hız kazandırdığı ve medyanın ilgisini çektiği söylenebilir (Özgen, 2006: 26; akt. Akım, 2010:9).

Tüketicilerin davranışları, firmaların sosyal sorumluluk uygulamaları ve sosyal sorumluluk kampanyalarından etkilenmektedir. Sosyal sorumluluk kampanyaları ile işletmeler toplumsal bir soruna katkıda bulunurken aynı zamanda tüketiciler ile duygusal bir bağ kurmuş olmaktadır. Kurumsal sosyal sorumluluğa ilişkin olumlu tüketici algılamaları ile tüketici işletmelerin ürün ve markalarını tercih ederken bunun tersine olumsuz tüketici algılaması ile ürünü tercih etmeyerek işletmeyi cezalandırabilmektedir (Sağır, 2011: 38).

İşletmeleri sosyal sorumluluk çalışmalarına iten sebepler genelde iki türdür: ya işletme yöneticileri sosyal sorumluluk taşımayı bir görev olarak algılamaktadır ve dolayısıyla bunun doğru bir adım olduğunu düşünerek sosyal sorumluluk çalışmaları yürütmektedir, ya da bunun finansal açıdan getirisi olduğuna kanaat getirdiklerinde sosyal sorumluluk kampanyalarına yönelmektedirler. Sosyal sorumluluk kampanyalarının finansal açıdan katkı sağlayan bir iş olduğunun en büyük göstergesi tüketicileri satın almaya yönlendirmesidir. Bunun için de cevaplanması gereken en önemli soru, kurumsal sosyal sorumluluğun hedef kitle için önemli olup olmadığıdır (Webb, Mohr ve Haris, 2008 akt: <http://marmarauyp.files.wordpress.com>). İşletmelerin rekabet üstünlüğü sağlamasında tek unsurun bilgi olarak isimlendirilmesi, üretim faktörleri içerisinde bilgiyi üretebilen yegâne unsur olarak insan kaynaklarının öne çıkması sonucunda, üniversitelerin mezun ettiği öğrencilerin bilgi düzeyi ve bunları kullanma becerileri önem arz etmektedir. İşletmeler için yaşamsal önem taşıyan hale gelen insan kaynaklarının özellikle "bilgi işçilerinin" işletmelerde uzun soluklu olarak istihdam edilmesi için, yeterli bilgi donanımına ve değişen bilgi teknolojilerine kolay adapte olabilmeye özellikleri ile donatılmış insan kaynağına ihtiyaç duyulmaktadır (<http://girisim.comu.edu.tr>). Üniversiteler, toplumların kalkınmasında, gelişmesinde ve saygınlığında öncü; ekonomik ve siyasal yaşamında etkin rol oynayan kültürel iletişim merkezleri haline dönüşmüştür. Bilimsel araştırma yapma, bilgi üretme ve yayma, eğitim öğretim yapma, nitelikli insan gücü yetiştirme, topluma önderlik etme ve kamuoyu oluşturmaları bakımından üniversiteler ve meslek yüksekokulları yadsınamaz konumdadır. Ön lisans eğitiminin temel amacı meslek sahibi insan yetiştirmektir. Bunun anlamı; yaratıcı, üretken, bilgi ve teknolojiyi iyi kullanabilen, kendini tanımaktan ve tanımlamaktan korkmayan, mesleğini iyi bilen, çok yönlü düşünebilen, evrensel değerlere sahip, çevre koruma bilinci gelişmiş insandır. Ayrıca lisans ya da ön lisans eğitimi alan birey; günlük hayatta karşılaşılabileceği sorunların üstesinden gelebilecek yetide, sosyal, iletişim becerileriyle donanmış olup karşılaştığı problemleri çözme olgunluğundadır (www.higheredu-sci.org). Amerika üniversiteleri öğrencilerini bilim dallarında eğitmenin yanı sıra topluluk ruhu ve katılımcı vatandaşlık bilincini vermeyi eğitim görevlerinin bir parçası olarak algılamakta, Alman üniversiteleri de kurumlarının sadece bilginin aktarıldığı yer değil, aynı zamanda toplumsal sorumluluk sahibi olması gerektiğini ifade etmektedir. Eğitim kurumları bugün sadece bilgi aktarılan kurumlar olmaktan çok uzaktır. Özellikle meslek edindirme çabaları ile ön plana çıkan üniversitelerin öğrencilerine mesleklerine ilişkin temel bilgileri vermenin yanında, içinde yaşadıkları topluma edindikleri bilgi ve birikim doğrultusunda ne tür katkılar yapabilecekleri ve/veya yapmaları gerektiğini öğretmeleri de gerekmektedir (Saran, Coşkun vd. 2011: 3737). Giderek artan sayıda kamu-kurum ve kuruluş, içinde buldukları topluma karşı sosyal sorumluluklarını yerine getirme konusunda çalışmalar yapmaktadır (Saran, Coşkun vd. 2011: 3737).

Meslek Yüksekokullarının amaç ve işlevleri mevcut yasalarda ağırlıklı olarak eğitim-öğretim bazında açıklanmıştır. Oysa meslek yüksekokullarının amaç ve işlevlerinin sadece eğitim-öğretimle ve bilgi aktarımı ile sınırlandırılması yanlış olacaktır. Nitekim Yüksek Öğretim Kanununda, yükseköğretim kurumlarının temel görevleri arasında, ülkenin bilimsel, kültürel, sosyal ve ekonomik yönden ilerlemesini ve gelişmesini ilgilendiren sorunların çözümüne katkıda bulunmak amacıyla, diğer kuruluşlarla işbirliği ile çeşitli çalışma ve araştırmalar yapması sayılmaktadır (Kahraman ve Öktem, 2002: 86; akt: Örs, 2003: 4). Bu görevler, meslek yüksekokulları açısından çok daha önemli ve yaşamsaldır. Çünkü özellikle küçük yerleşim birimlerinde yer alan meslek yüksekokulları çevresiyle, yöre halkıyla, toplumsal, sosyal, kültürel ve ekonomik kurum ve örgütlerle daha yakın ve sıkı ilişkiler içinde bulunmaktadır (Örs, 2003: 4). Günümüz iş dünyası hızlı değişim ve gelişim süreci içinde olup, yeni işletme teorilerinin üretildiği ve uygulamalara yöneldiği bir duruma gelmiştir. Bu yapı içerisinde yönetici asistanlığı da sınırlı işler yapan ve tesadüfen kazanılmış bir meslek değil, organizasyon içinde kendisine belirlenen görevi yerine getiren bir sistematik yapıya dönüşmüştür (<http://www.sbmy.hacettepe.edu.tr/buro.php>). Yönetici asistanı, yönetim kadrolarının sorumluluk derecesini

anlayarak; onlara etkin bir destek sağlayan, yönetim grubunun önemli bir üyesidir. Örgütlerde hiçbir büro elemanının, yönetici asistanı kadar genişleyen bir senaryo içindeki rol evriminden söz etmek mümkün değildir. Yönetici asistanı yöneticisinin yokluğunda gerektiğinde onun alternatifi olabilecek tek kişidir (<http://eogrenme.anadolu.edu.tr/eKitap/bya205u.pdf>). Bu bağlamda iş dünyasında yöneticiden sonra en önemli çalışan olduğu ve yöneticisinin daima yanında yer alması amacıyla Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığında yetiştirilen öğrencilerin alacakları sosyal sorumluluk eğitimi ve bilinci ile çalışacakları işletmelere itibar yönetimi ve etik pozisyonu açısından katkı sağlayacakları ve başarılı olacakları düşünülmektedir. Aldığı eğitim ile paralel olarak Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı öğrencileri üst düzey kararların verildiği ve izlenecek politikanın saptandığı yerde görev yapacaklardır bu nedenle sosyal sorumluluk faaliyetlerinde aktif olarak görev alabilmeleri, bilgili ve yaratıcı olmaları beklenecektir. Sosyal sorumluluk kampanyaları, çeşitli iletişim mecraları yoluyla ulaştığı bireylerin farkındalık kazanmalarını sağlamak, onları belli bir konuda bilinçlendirmek, davranışa yöneltmek ya da bireylerde davranış değişikliği yaratmak amacı gütmektedir (Akım, 2010: 8). Ancak Önlisans eğitimi alan öğrencilerin hem eğitim öğretim süreci içerisinde bir eğitim almadıkları ve bu alanda bir boşluk olduğu saptanmış ayrıca birer tüketici olan öğrencilerin kurumsal sosyal sorumluluk kampanyaları hakkındaki tutum ve algıları konusundaki çalışmalar çok fazla tespit edilememiştir. Çalışmamız literatürdeki söz konusu eksikliği giderme amacını taşımaktadır. Ayrıca önlisans öğrencilerinin sosyal sorumluluk, kurumsal sosyal sorumluluk ile ilgili eğitim almaları için bir adım atmaktır.

2. Metodoloji

Araştırma Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Programında halen okumakta olan öğrencilerin Sosyal sorumluluk kampanyalarına yönelik algılarını ölçmek, işletmelerin sosyal sorumluluğuna ilişkin algılarını belirlemek, öğrencilerin sosyal sorumluluk kampanyalarına yönelik yaklaşımlarını ve desteklerini ortaya koymak amacıyla yapılmıştır. Araştırmanın hedef kitesini Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığında okumakta olan öğrenciler oluşturduğundan çok sayıda öğrenciye ulaşabilmenin zorluğu hem zaman hem de maliyet kısıdı olarak karşımıza çıkmaktadır. Araştırmanın sadece Çanakkale İli kapsayan sınırlı bir alanda yapılması diğer bir kısıttır. Araştırma amacı doğrultusunda BYYA öğrencileri “kolayda örnekleme” yöntemiyle Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi BYYA öğrencileri olarak belirlenmiştir. Araştırmacılar açısından ekonomik ve ulaşılabilir olması nedeniyle kolay örnekleme gidilmiştir. Olasılığa dayalı olmayan örnekleme yönteminden, kolay örnekleme oldukça yaygın kullanılan bir tekniktir. Ankete cevap veren herkesin örneğe dahil edilmesidir. Çalışma 2012-2013 Eğitim Öğretim Yılı Bahar döneminde okumakta olan 180 öğrenci örnekleme oluşturmuştur. Çalışmada Gülhan Sağır'ın “Tüketicilerin kurumsal Sosyal Sorumluluk Uygulamalarını Algılaması” Yüksek Lisans tezinden ve Nurhayat Yoloğlu'nun “Önlisans Öğrencilerinin Sosyal Sorumluluk İletişimi Kampanyalarına Yönelik Algı ve Tutumları: Amasya Üniversitesi Örneği” makalesindeki anket sorularından yararlanılmıştır. Çalışma 08/04/2013-19/04/2013 tarihleri arasında Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığında okumakta olan öğrencilere uygulanmıştır.

Birinci bölümde ankete katılanların yaş, cinsiyet, bölüm gibi demografik yapılarını öğrenmeye yönelik sorulara yer verilmiştir. İkinci Bölümde sosyal sorumluluk kavramının nasıl algılandığı, bu konudaki tutumların ne olduğu, bu tutumların nasıl oluştuğu, sosyal sorumluluk projelerinde yer alınıp alınmadığı, sosyal sorumluluk projelerine katkı sağlanıp sağlanmadığına yönelik ifadeler yer almakta ve son olarak ta üçüncü bölümde öğrencilerin Sosyal Sorumluluk Kampanyalarına yönelik yaklaşımlarını ve desteğini belirlemek amaçlı ifadelerden yararlanılmıştır. Üçüncü bölümde toplam 19 yargı bulunmaktadır. Oluşturulan bu sorular 5'li Likert Ölçeğinde düzenlenmiştir. Ankete katılanlardan her bir ifade için 1 ile 5 arasında katılma derecelerini gösteren (5=Kesinlikle katılıyorum, 4=Katılıyorum, 3=Kararsızım, 2=Katılmıyorum, 1=Kesinlikle katılmıyorum) seçeneklerden kendilerine en uygun şıkkı işaretlemeleri istenmiştir. Elde edilen anket verileri SPSS 16. 0 programında değerlendirilmeye alınmış ve analize tabi tutulmuştur. Verilerin rastlantısallığını ölçmek ve ölçeğin analiz yapmaya uygun olup olmadığını test etmek için güvenilirlik analizinden yararlanılmıştır. Kişisel bilgilerin dağılımına bakmak için frekans ve yüzde analizleri çıkarılmıştır. Ayrıca, öğrencilerin kurumsal sosyal sorumluluk

algısı (KSS) İşletmelere Yönelik Sosyal Sorumluluk Algısının (ISS) Sosyal Sorumluluk (ISS) Projelerine katılımları ile davranışları arasında bir nedensel ilişkinin olup olmayacağı yapısal eşitlik modeli (YEM) ile araştırılmıştır.

3. Araştırmanın Bulguları

Güvenilirlik analizinin amacı verilerin rastlantısallığını ölçmektir. Ankete verilen cevaplar rastgele dağılım gösteriyorsa anket sonuçlarının güvenilir olduğuna karar verilir. Güvenilirlik analizi seçilen örneğin güvenilirliğini, tesadüflüğünü ve tutarlılığını test etmekte kullanılır. Sonucun güvenilir olup olmadığına Cronbach's Alpha (α) değerine göre karar verilir (Sağır, 2011: 91).

- $0,00 \leq \alpha < 0,40$ ise güvenilir değildir
- $0,40 \leq \alpha < 0,60$ ise düşük güvenilirliktedir.
- $0,60 \leq \alpha < 0,80$ ise oldukça güvenilirdir.
- $0,80 \leq \alpha \leq 1,00$ ise yüksek derecede güvenilirdir.

Tablo 1: Güvenirlik Analizi

Cronbach's Alpha	Madde Sayısı
,795	17

Tabloya göre tüketicilerin sosyal sorumluluk kampanyalarına yönelik yaklaşımları ve desteğini ölçen 19 maddelik ölçeğin güvenilirlik katsayısı $\alpha=0,729$ bulunmuştur. Ölçekten ölçeği bozan 7. soru (bir işletmenin tek amacı kâr elde etmektir) ve 15. soru (iki ürünün fiyat ve kalitesi aynı ise, sosyal sorumluluk sahibi işletmenin ürünü tercih ederim) çıkarılmıştır. Ölçeği bozan sorular çıkarıldıktan sonra güvenilirlik katsayısı $\alpha=0,795$ olarak bulunmuştur. Örnek hacmi analizimiz için oldukça uygun düzeydedir. Yani örnek rastgele dağılmıştır. Ölçekte yer alan her bir maddenin ortalama ve standart sapmaları tablo 2'de verilmiştir. Çalışmada kullanılan kısaltmalar KSS: Kurumsal Sosyal Sorumluluk Algısı, SSD: Sosyal Sorumluluk Davranışı, ISS: İşletmelere Yönelik Sosyal Sorumluluk Algısı

Tablo 2: Maddelerin Ortalama ve Standart Sapmaları

	<i>SSK= Cronbach's Alpha=0.702 Genel Ortalama=4.025</i>	Ortalama	Std. Sapma
V1	sosyal sorumluluk faaliyetlerinde bulunmak işletmelerin temel görevleri arasında olmalıdır	4,51	,630
V2	işletmeler sundukları kalitesiz ürünlerin oluşturacağı olumsuz sonuçları telafi etmek için sosyal sorumluluk kampanyaları uygular.	3,66	1,032
V3	işletmelerin sosyal fayda yaratmak için sosyal sorumluluk kampanyaları gerçekleştirilir	3,84	,902
V4	Sosyal sorumluluk kampanyaları gerçekleştirmede işletmelerin asıl amacı sosyal fayda yaratmaktan ziyade reklam yapmak kurumsal itibarı marka imajını ve satışlarını arttırmaktadır	3,89	1,060

V5	Sosyal sorumluluk kampanyaları kurumsal itibarı ve marka imajı arttıracığından işletmenin rekabet gücü ve ürünlerine olan talep artacaktır.	4,07	,805
V6	işletme, sosyal sorumluluk kampanyasının etkinliğini arttırmak için sivil toplum kuruluşlarıyla işbirliğine gitmelidir.	4,05	,854
V7	işletmeler, sosyal sorumluluk projelerinde yer aldıkları zaman toplumu haberdar etmelidir.	3,99	1,028
V8	ss kampanyası uygulayan işletmeler müşteri sadakati sağlamaktadır	3,99	,939
V9	SSK kampanyası uygulayan işletme uygulamayana göre daha çok tanınmaktadır	4,21	,903
KSS: Cronbach's Alpha=0.583 Genel Ortalama=3,83			
V10	satın alımlarında işletmelerin etik itibarını dikkate alırım	3,84	1,026
V16	sosyal sorumluluk sahibi bir işletmenin ürünlerine güvenirim	3,57	1,114
V17	topluma katkı amacı ile hareket eden bir işletmenin benim için olumlu bir imajı olur	4,08	,994
SSD: Cronbach's Alpha=0.744 Genel Ortalama=3,58			
V11	sosyal sorumluluğu olan işletmenin ürününü satın almak için daha fazla para ödeyebilirim	3,19	1,073
V12	sosyal sorumlu davranmayan işletmelerin ürününü satın almaktan çekinirim	3,18	1,198
V13	sosyal sorumluluk sahibi bir işletmenin ürününü çevremdekilere öneririm.	3,88	1,050
V14	iki ürünün fiyat ve kalitesi aynı ise sosyal sorumluluk sahibi işletmenin ürününü tercih ederim	4,13	1,090
V18	alışveriş yaparken satın aldığım markanın sosyal sorumluluk kampanyaları gerçekleştirilip gerçek gerçekleştirmediğiyle ilgilenirim	3,51	1,086
Tüm ölçek: Cronbach's Alpha=0.795 Genel Ortalama=3,859			

Çalışmaya katılan Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı programı öğrencilerinin cinsiyet, yaş, öğrenim durumu gibi demografik özelliklerini belirlemeye yönelik sorular sorulmuştur. Buna göre elde edilen sonuçlar tablo halinde verilmiştir.

Tablo 3: Cinsiyet

	F	%
Kadın	116	64,4
Erkek	64	35,6
Toplam	180	100

Çalışmaya katılan öğrencilerin %64,4'ünün kız öğrenci, %35,6'sının ise erkek öğrenci olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 4: Yaş Oranları

	F	%
18-21	155	86,1
22-24	24	13,3
25-28	1	0,6
Toplam	180	100

Yaş oranları incelediğinde bölümde okuyan öğrencilerin 18-21 (%86,1) yaş grubu olduğu görülmektedir. Örneklemimizi oluşturan öğrencilere “küçük tüketicilerdir” diyebiliriz.

Tablo 5: Bölümler

	F	%
BYYA 1 ÖÖ	44	24,4
BYYA 1 İÖ	42	23,3
BYYA 2 ÖÖ	46	25,6
BYYA 2 İÖ	48	26,7
Toplam	180	100

Bölüm dağılımları incelediğinde dağılımların birbirine yakın oldukları görülmektedir. Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Programı kontenjanı 40 kişi olmasına rağmen buradaki sayıların yüksekliği dersleri alttan alan öğrencilerin de çalışmaya dahil edilmiş olmasıdır.

Tablo 6: Sosyal Sorumluluk Kavramını Bilme Düzeyi

	F	%
Evet, tam olarak biliyorum	97	53,9
Hayır bilmiyorum	1	0,6
Biraz fikrim var	80	44,4
İlgilenmiyorum	2	1,1
Toplam	180	100

Hedef kitlemiz olan öğrencileri sosyal sorumluluk kavramını bilip bilmedikleri sorulmuştur. 97 öğrencimiz (%53,9) kavramı duyduklarını ifade ederken, 80 öğrencimiz (%44,4) biraz fikrim var olarak cevap vermişlerdir.

Tablo 7: Sosyal Sorumluluk Kavramını Algılama Biçimi Düzeyi

	F	%
Hayırseverlik Faaliyetleri	141	78,3
Pazarlama Yöntemi	6	3,3
Sponsorluk	6	3,3
Reklam	22	12,2
Propaganda	5	2,8
Toplam	180	100

Sosyal sorumluluk sizce nedir? sorusuna 141 öğrenci (%78.3) Hayırseverlik faaliyeti olarak cevap vermişlerdir. Reklam olarak algılanma oranı ise 22 öğrenci (12.2) olarak tespit edilmiştir. Çalışmaya katılan öğrencilerin %78.3'ünün sosyal sorumluluk kavramının bir hayırseverlik faaliyeti olarak gördüklerini söylenebilir.

Tablo 8: Sosyal Sorumluluk ile İlgili Bilgileri Öğrenilme

	F	%
Ailemden	46	25,6
Sivil Toplum Örgütlerinden	18	10,0
Okuldan	64	35,6
Pazarlama Kampanyalarından	7	3,9
Medya	85	47,2

Sosyal sorumluluk ile ilgili bilgileri nereden öğrenmektesiniz sorusuna öğrenciler birden fazla cevap işaretlemesi yapmışlardır. Medyadan duyduklarını ifade eden öğrenci sayısı 85 (%47.2), Okulda farklı derslerden öğrendiklerini ifade eden öğrenci sayısı 64 (%35.6) iken, ailemden öğreniyorum diyen öğrenci sayısı ise 46 (%25.6) olarak tespit edilmiştir. Katılımcıların büyük bir çoğunluğu sosyal sorumluluk ile ilgili bilgileri medyadan duyduklarını ve öğrendiklerini söyleyebiliriz. Sonuçlar, tablo 9'da görülmektedir.

Tablo 9: Sosyal Sorumluluk Projelerine Katılım

	F	%
Evet	68	37,8
Hayır	112	62,2
Toplam	180	100

Sosyal sorumluluk kavramını bildiklerini, duyduklarını ifade eden öğrencileri bu projelere katıldınız mı? sorusu yöneltildiğinde alınan cevap 112 öğrenci ile hayır (62.2) ve 68 öğrenci ile evet (%37.8) olmuştur. Çalışmaya katılan öğrencilerin sosyal sorumluluk projelerine katılımlarının az olduğu söylenebilir. Bu bağlamda neden projeler katılmadıkları, katılmama ile ilgili algılarının öğrenilmesi gerektiği düşünülmektedir. Bu hem yeni bir araştırma alanı, hem de okullarda sosyal sorumluluk projelerinin ortaklaşa (öğrenciler-akadisyenler-stk-kamu kurum kuruluşlar vb) hazırlanıp, öğrencilerin sosyal sorumluluk projelerine dahil etme süreci yaratılarak katılım ve proje üretme yaratılabilir.

Tablo 10: Sosyal Sorumluluk Projelerine Katkı Sağlama

	F	%
Maddi Destek	32	17,8
Teknik Destek	5	2,8
İşgücü Desteği	20	11,1
Manevi Destek	112	62,2
Katılmayı Düşünmem	11	6,1
Toplam	180	100

Çalışmaya katılan öğrenciler sosyal sorumluluk projelerine katkı sağlama durumları sorulmuştur. Çalışmaya katılan 112 öğrenci (%62.2) sosyal sorumluluk projelerine manevi destekte bulunduğu ifade ederken, 32 öğrenci (%17.8) sosyal sorumluluk projelerinde maddi destekte bulduklarını belirtmişlerdir. 11 öğrenci (6.1) ise herhangi bir destekte bulunmayı düşünmediklerini ifade etmişlerdir.

Tablo 11: Bir Kurumun Kendi Ürettiği Ürüne Karşı Çıkan Bir Kampanya Düzenlemesinin Bulunup-Bulunmaması

	F	%
İnandırıcı bulmam	108	60,0
İnandırıcı bulur ve desteklerim	42	23,3
Fark etmez	30	16,7
Toplam	180	100

Bir kurumun kendi ürettiği ürüne karşı çıkan bir kampanya düzenlemesinin inandırıcılığı bulup, bulmadıkları sorulmuştur. 108 öğrenci (%60.0) inandırıcı bulmadıklarını ifade ederken, 42 öğrenci ise (%23.3) inandırıcı bulduklarını ve destekleyeceklerini belirtmişlerdir.

Tablo 12: En çok hatırlanan kampanyalar

	F	%
Mavi kapak	60	33,3
Düş Kütüphaneleri	5	2,8
LÖSEV	7	3,9
Kardelenler	65	36,1
Baba beni okula gönder	43	23,9
Morçatı	29	16,1
Eti Kayra havzası	2	1,1
Türk Telekom Kağıt israfı	2	1,1

Çalışmaya dahil olan öğrencilere akıllarına ilk gelen ve hatırladıkları sosyal sorumluluk kampanyalarının isimleri sorulmuştur. 65 öğrenci (%36.1)'i öncelikle hatırladıkları kampanyanın, kardelenler sosyal sorumluluk projesi olduğunu ifade ederken, 60 öğrenci (%33.3)'ü ise mavi kapak toplama kampanyasını hatırlamışlardır.

Tablo 13: Hatırlanan üç kampanyaya destek olan kurumlar

	F	%
Turkcell	63	35,0
Opet	2	1,1
Telekom	2	1,1

63 öğrenci (%35.0) Turkcell'in kardelenler kampanyasına desteklediğini ifade ederken, 2 öğrencimiz kampanyalara destek olan OPET firmasını yazmışlar fakat OPET'in gerçekleştirmiş olduğu (tarihe saygı projesi, temiz tuvalet kampanyası, örnek köy projesi ve yeşil yol projesi) projelerin ne olduğunu hatırlayamamışlardır.

Tablo 14: En çok hatırlanan kampanyalara yönelik destekte bulunma

	F	%
Maddi destek	54	30,0
Teknik destek	11	6,1
İşgücü destek	24	13,3
Manevi destek	90	50,0
Katılmayı düşünmem	1	0,6
Toplam	180	100

En çok hatırlanan kampanyalara yönelik destekte bulunma sorusuna cevap olarak 90 öğrenci (%50.0) manevi destekte bulduklarını ifade etmişlerdir.

Tablo 15: Hazırlanan kampanyalar ve sloganların amacı

	F	%
Evet	160	88,9
Hayır	20	11,1
Toplam	180	100

Hazırlanan kampanyalar ve sloganların yapılma amaçlarını bilip bilmedikleri sorulmuştur. 160 öğrenci (%88.9) kampanya ve sloganların amacını "evet biliyoruz" diyerek cevap vermişlerdir.

Tablo 16: Kampanyalarla ilgili bilgileri nereden öğrenilmektedir.

	F	%
TV	141	78,3
Radyo	25	13,9
Gazete	69	38,3
İnternet	111	61,7
Sosyal Medya	90	50,0
Arkadaşlardan	50	27,8
Okulda Derslerde	37	20,6
Diğer	8	4,4

Sosyal sorumluluk kampanyaları ile ilgili bilgileri nereden öğreniyorsunuz? Sorusuna birden fazla cevap verilmiştir. 141 öğrenci (%78.3) TV'den öğrendiklerini belirtmişlerdir. Ardından 111 öğrenci aynı zamanda internetten öğrendiklerini ifade etmişlerdir.

Tablo 17: Önlisans Öğrencilerinin Sosyal Sorumluluk Kampanyalarına Yönelik Yaklaşımları ve Desteği

Önlisans Öğrencilerinin Sosyal Sorumluluk Kampanyalarına Yönelik Yaklaşımları ve Desteği		Kesinlikle katılıyorum		Katılıyorum		Kararsızım		Katılmıyorum		Kesinlikle Katılmıyorum		Ortalama
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
1	Sosyal sorumluluk faaliyetlerinde bulunmak işletmelerin temel görevleri arasında olmalıdır.	105	58.3	62	34.4	13	7.2	-	-	-	-	4.51
2	İşletmeler, sundukları kalitesiz ürünlerin oluşturacağı olumsuz sonuçları telafi etmek için sosyal sorumluluk kampanyaları uygular.	38	21.1	74	41.1	41	22.8	22	12.2	5	2.8	3.66
3	İşletmelerin sosyal fayda yaratmak için sosyal sorumluluk kampanyaları gerçekleştirir.	44	24.4	79	43.9	44	24.4	11	6.1	2	1.1	3.84
4	Sosyal sorumluluk kampanyaları gerçekleştirmede işletmelerin asıl amacı sosyal fayda yaratmaktan ziyade reklam yapmak, kurumsal itibarı, marka imajını ve satışları arttırmaktadır.	59	32.8	70	38.9	30	16.7	15	8.3	6	3.3	3.89
5	Sosyal sorumluluk kampanyaları kurumsal itibarı ve marka imajını arttıracığından işletmenin rekabet gücü ve ürünlerine olan talep artacaktır.	57	31.7	85	47.2	34	18.9	2	1.1	2	1.1	4.07
6	İşletme, sosyal sorumluluk kampanyasının etkinliğini arttırmak için sivil toplum kuruluşlarıyla işbirliği gitmelidir.	58	32.2	83	46.1	31	17.2	6	3.3	2	1.1	4.05
7	İşletmeler, sosyal sorumluluk projelerinde yer aldıkları zaman toplumu haberdar etmelidir.	67	37.2	66	36.7	32	17.8	9	5.0	6	3.3	3.99
8	Sosyal sorumluluk kampanyası uygulayan işletmeler müşteri sadakati sağlamaktadır.	60	33.3	73	40.6	35	19.4	9	5.0	3	1.7	3.99
9	Sosyal sorumluluk kampanyası uygulayan işletme uygulamayana göre daha çok tanınmaktadır.	82	45.6	66	36.7	22	12.2	8	4.4	2	1.1	4.21
10	Satın alımlarımda işletmelerin etik itibarını dikkate alırım.	52	28.9	71	39.4	39	21.7	12	6.7	6	3.3	3.84
11	Sosyal sorumluluğu olan işletmelerin ürününü satın almak için daha fazla para ödeyebilirim.	23	12.8	45	25.0	66	36.7	36	20.0	10	5.6	3.19

12	Sosyal sorumlu davranmayan işletmelerin ürününü satın almaktan çekinirim.	30	16.7	41	22.8	58	32.2	34	18.9	17	9.4	3.18
13	Sosyal sorumluluk sahibi bir işletmenin ürününü çevremdekilere öneririm.	55	30.6	76	42.2	27	15.0	16	8.9	6	3.3	3.88
14	İşletmeler, tüketicilerin baskısı sonucu sosyal sorumluluk projeleri gerçekleştirirler.	18	10.0	48	26.7	54	30.0	41	22.8	19	10.6	3.03
15	Sosyal sorumluluk sahibi bir işletmenin ürünlerine güvenirim.	44	24.4	50	27.8	61	33.9	15	8.3	10	5.6	3.57
16	Topluma katkı amacı ile hareket eden bir işletmenin, benim için olumlu bir imajı olur.	72	40.0	70	38.9	22	12.2	12	6.7	4	2.2	4.08
17	Alışveriş yaparken, satın aldığım markanın sosyal sorumluluk kampanyaları gerçekleştirilip gerçekleştirilmediğiyle ilgilenirim.	37	20.6	59	32.8	48	26.7	31	17.2	5	2.8	3.51

Tablo 17 incelendiğinde, “Sosyal sorumluluk faaliyetlerinde bulunmak işletmelerin temel görevleri arasında olmalıdır.” yargısına verilen cevaplarda katılımcıların ortalaması 4,51 olarak hesaplanmıştır. Katılımcıların bu yargıya kesinlikle katıldığı ve işletmelerin sosyal sorumluluk faaliyetlerinde bulunmasının temel görevleri arasında olduğunu ifade ettikleri söylenebilir.

“Sosyal sorumluluk kampanyası uygulayan işletme uygulamayana göre daha çok tanınmaktadır.” yargısına verilen cevapların ortalaması 4,21 olarak hesaplandığı görülmektedir. Katılımcılar, sosyal sorumluluk kampanyası uygulamalarının marka bilinirliğini arttırdığına inanmaktadır.

“Topluma katkı amacı ile hareket eden bir işletmenin, benim için olumlu bir imajı olur.” Yargısına verilen cevapların ortalaması 4.08 olarak hesaplanmıştır. Katılımcıların cevapları “katılıyorum” yönünde ağırlık kazanmıştır. Katılımcıların, topluma katkı sağlayan işletmelerin kendilerinde olumlu imaj bıraktıklarını ifade etmişlerdir.

“Sosyal sorumluluk kampanyaları kurumsal itibarı ve marka imajını arttıracığından işletmenin rekabet gücü ve ürünlerine olan talep artacaktır.” ifadesine verilen cevapların ortalaması 4.07 olarak hesaplanmıştır. Katılımcıların cevapları “Katılıyorum” yönünde ağırlık kazanmıştır. Katılımcıların, işletmelerin desteklediği veya içinde buldukları sosyal sorumluluk kampanyalarının işletmenin itibarını ve marka imajını arttırdığını ifade etmektedirler.

“İşletme, sosyal sorumluluk kampanyasının etkinliğini arttırmak için sivil toplum kuruluşları ile işbirliğine gitmelidir.” ifadesine verilen cevapların ortalaması 4.05 olarak hesaplanmıştır. Katılımcıların, işletmelerin sosyal sorumluluk kampanyalarında sivil toplum kuruluşlarıyla işbirliğine gidilmesi gerektiğini ifade etmektedirler.

“İşletmeler, sosyal sorumluluk projelerinde yer aldıkları zaman toplumu haberdar etmelidir.” İfadesine verilen cevapların ortalaması 3.99 olarak hesaplanmıştır. Katılımcıların sosyal sorumluluk projelerinin işletmeler tarafından mutlaka topluma bilgi verilmesi gerektiğini katıldıklarını ifade ettikleri söylenebilir.

“Sosyal sorumluluk kampanyası uygulayan işletmeler müşteri sadakati sağlamaktadır.” İfadesine verilen cevapların ortalaması 3.99 olarak hesaplanmıştır. Çalışmaya katılan katılımcılar sosyal sorumluluk uygulayan işletmelerin müşteri sadakati sağladıklarını düşündüklerini ifade etmektedirler.

“İşletmeler, tüketicilerin baskısı sonucu sosyal sorumluluk projeleri gerçekleştirirler.” ifadesine verilen cevapların ortalaması 3.03 olarak hesaplanmıştır. Çalışmaya katılan öğrencilerin tüketicilerin baskısı ile sosyal sorumluluk projelerinin gerçekleştirilmesi ifadesine verilen cevaplarda kararsız kalmışlardır.

Öğrencilerin sosyal sorumluluk algısı (KSS), işletmelere yönelik sosyal sorumluluk algısının (ISS) sosyal sorumluluk projelerine katılımları bir başka ifade ile davranışları (SSD) arasında bir nedensel ilişkinin olup olmayacağı Yapısal Eşitlik Modeli (YEM) ile araştırılmıştır. Bu anlamda kurulan hipotezler aşağıda yer almaktadır.

H₁: Öğrencilerin sosyal sorumluluk algısı artarken, işletmelere yönelik sosyal sorumluluk algılamalarında bir artış olur.

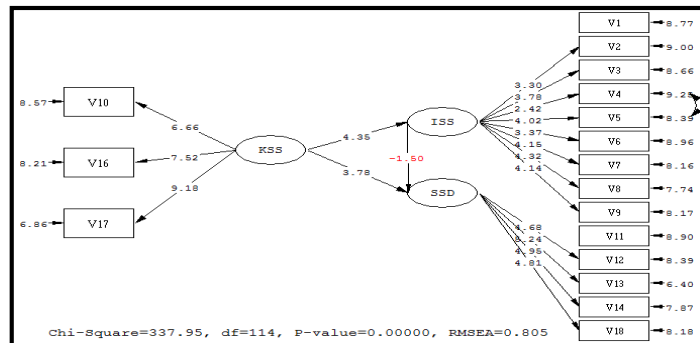
H₂: Öğrencilerin sosyal sorumluluk algısı artarken, sosyal sorumluluk projelerine katılımları da artar.

H₃: Öğrencilerin, işletmelere yönelik sosyal sorumluluk algılamalarında bir artış sosyal sorumluluk projelerine katılımlarını da artar.

H₄: Öğrencilerin, işletmelere yönelik sosyal sorumluluk algılamaları, sosyal sorumluluk algılamaları ile sosyal sorumluluk projelerine katılımları arasında aracı rol üstlenir şeklinde kurulmuştur.

Araştırmacılar veri setini oluştururken direk gözlenen veya ölçülen değişkenlerin yanında gözlenemeyen değişkenlerle de ilgilenirler. Bu değişkenler direkt gözlenemediğinden doğrudan ölçülemezler. Bu değişkenlere gizil (latent) değişkenler veya faktörler denilir. Yapısal eşitlik modelleri (YEM) gözlenen ve gözlenemeyen (gizil-latent) değişkenler arasındaki nedensel ilişkilerin sınanmasında kullanılan kapsamlı bir istatistiksel tekniktir. YEM gizil değişkenler seti arasında bir nedensellik yapısının var olduğunu ve gizil değişkenlerin gözlenen değişkenler aracılığıyla ölçülebildiğini varsayar (Yılmaz, 2004). YEM verilen bir modeldeki gözlenen değişkenlere (hem bağımlı hem bağımsız) ilişkin ölçüm hatalarını açıkça hesaba katan bir yöntemdir. YEM değişkenler arasında doğrudan ve dolaylı etkileri belirleme olanağı sağlayan bir yöntemdir (Yılmaz, Çelik 2009).

Araştırmada kurulan yapısal eşitlik modelin sınanmasında elde edilen uyum ölçütleri; $\chi^2=337,95$; d.f.=114; $\chi^2/df=2.96$, P-value=0,0000 RMSEA=0,0805, NFI=0.86, NNFI=0.92, PNFI=0.80, CFI=0.92, IFI=0.92, RFI=0.84, GFI=0.83, RMR=0.086 olarak elde edilmiştir. Uyum ölçütlerine bakıldığında elde edilen modelin kabul edilebilir olduğunu göstermektedir. Analizde V4 gözlenen değişkeni ile V5 gözlenen değişkenleri arasında modifikasyona gidilmiştir. Öğrencilerin, sosyal sorumluluk algılamaları ve işletmelere yönelik sosyal sorumluluk algılamalarının, sosyal sorumluluk projelerine katılımlarına etkilerini belirlemeye yönelik elde edilen yol grafiğinin anlamlılıkları t istatistiği ile araştırılmış ve ISS gizil değişkeni ile SSD gizil değişkeni arasındaki yol anlamlı bulunmaz iken ($t < 1,96$) diğer tüm yollar anlamlı bulunmuştur. Değişkenler Arası Yollar ve t İstatistikleri Şekil 1’de verilmiştir.



Şekil 1: Değişkenler Arası Yollar ve T İstatistik

Öğrencilerin, sosyal sorumluluk algılamaları ve işletmelere yönelik sosyal sorumluluk algılamalarının, sosyal sorumluluk projelerine katılımlarına etkilerini belirlemeye yönelik elde edilen ilişkilere yönelik yol grafiği Şekil 2’de verilmiştir. İlişkiler grafiğine göre;

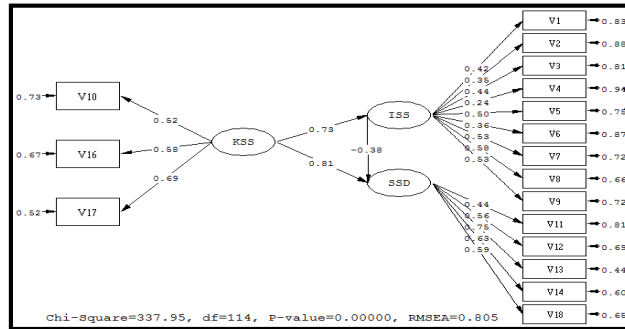
- Öğrencilerin sosyal sorumluluk algısı ile işletmelere yönelik sosyal sorumluluk algılamaları arasında aynı yönde 0,73 birimlik bir ilişki bulunmuştur. Öğrencilerin sosyal sorumluluk algısında gerçekleşen bir birimlik artış işletmelere yönelik sosyal sorumluluk algılamasında 0,73 birimlik bir artışa neden olduğu belirlenmiştir. Dolayısıyla H1 doğrulanmıştır.

- Öğrencilerin sosyal sorumluluk algısı ile sosyal sorumluluk projelerine katılımları arasında aynı yönde 0,81 birimlik bir ilişki bulunmuştur. Öğrencilerin sosyal sorumluluk algısında gerçekleşen bir birimlik artış sosyal sorumluluk projelerine katılımlarında 0,81 birimlik bir artışa neden olduğu belirlenmiştir. Dolayısıyla H2 doğrulanmıştır.

- Öğrencilerin işletmelere yönelik sosyal sorumluluk algılamaları ile sosyal sorumluluk projelerine katılımları arasında ters yönde -0,38 birimlik bir ilişki bulunmuştur. Ancak bu ilişki anlamlı bulunmamıştır. Dolayısıyla H3 doğrulanamamıştır.

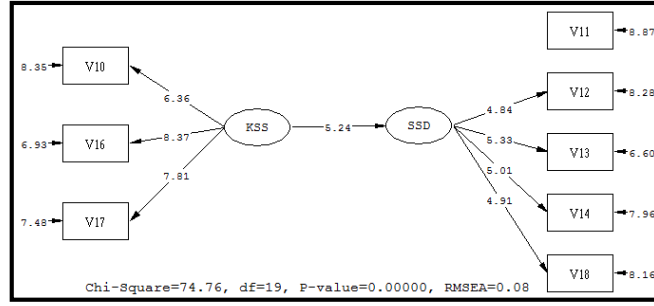
H4: Hipotez 3 doğrulanamadığından öğrencilerin, işletmelere yönelik sosyal sorumluluk algılamaları, sosyal sorumluluk algılamaları ile sosyal sorumluluk projelerine katılımları arasında aracı rol üstlendiği söylenememektedir.

Öğrencilerin sosyal sorumluluk algılamaları, işletmelere yönelik sosyal sorumluluk algılamalarında 0,53 birimlik ve sosyal sorumluluk davranışlarında ise 0,66 birimlik bir varyansla ilişkilendiği bulunmuştur.



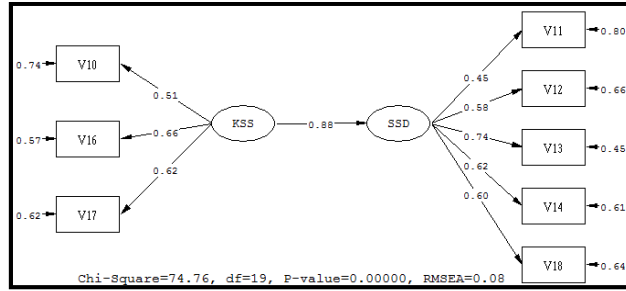
Şekil 2. Değişkenler Arası Yollar ve İlişkiler

Gizil değişkenler arasında direk ilişkilerde araştırılmış ve öğrencilerin sosyal sorumluluk algılamaları ve işletmelere yönelik sosyal sorumluluk algılamalarının davranışa nasıl etkilediklerine de direk ilişkilerle de bakılmıştır. Öncelikle öğrencilerin sosyal sorumluluk algılamalarının sosyal sorumluluk davranışına yönelik kurulan model sınanmış ve modelin kabul edilebilir istatistiklere sahip olduğu bulunmuştur. Elde edilen istatistiklerde $\chi^2=74,76$; d.f.=19; $\chi^2/df=3.93$, P-value=0,0000 RMSEA=0,080, NFI=0.92, NNFI=0.88, PNFI=0.80, CFI=0.91, IFI=0.91, RFI=0.82, GFI=0.91, RMR=0.075 olarak elde edilmiştir. Modelde yollara ait t istatistikleri anlamlı bulunmuştur ($t>1,96$). Yollara ait t istatistikleri Şekil 3’de verilmiştir.



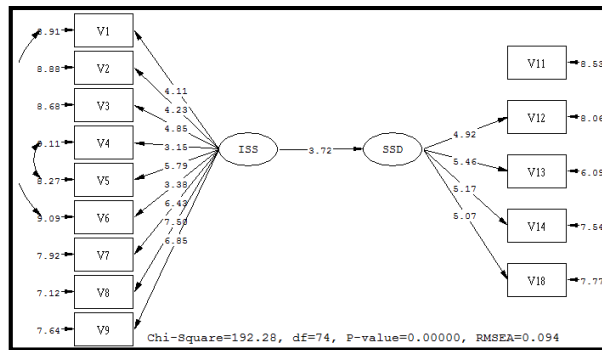
Şekil 3. Değişkenler Arası Yollar ve t İstatistikleri.

Öğrencilerin sosyal sorumluluk algılamalarının sosyal sorumluluk davranışına yönelik direkt ilişkiyi veren yol analizi Şekil 4'de verilmiştir. Şekil 4'e göre öğrencilerin sosyal sorumluluk algılamaları ile sosyal sorumluluk davranışları arasında 0,88 birimlik direkt bir ilişki bulunmuştur. Öğrencilerin sosyal sorumluluk algılamalarında gerçekleşen bir birimlik artış sosyal sorumluluk davranışında 0,88 birimlik bir artışa neden olduğu bulunmuştur. Direkt ilişkilere göre de bakıldığında H2 doğrulanmıştır. Sosyal sorumluluk algılamaları, sosyal sorumluluk davranışlarında 0,77 birimlik bir varyansla ilişkilendiği belirlenmiştir.



Şekil 4. Değişkenler Arası Yollar ve İlişkiler.

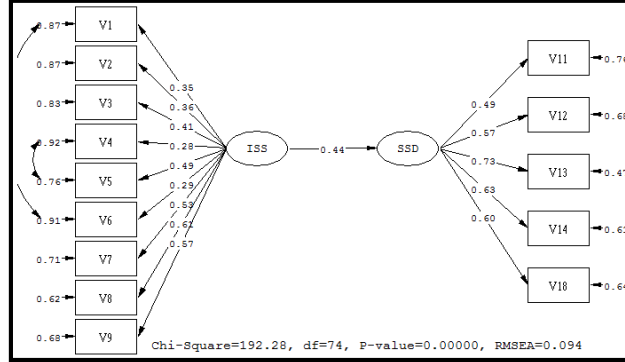
Son olarak öğrencilerin işletmelere yönelik sosyal sorumluluk algılamalarının, sosyal sorumluluk davranışına etkisini belirlemeye yönelik kurulan model sınanmış ve modelin zayıf uyuma sahip olduğu belirlenmiştir. Elde edilen istatistiklerde $\chi^2=192.28$; d.f.=74; $\chi^2/df=2.60$, P-value=0,0000 RMSEA=0,094, NFI=0.90, NNFI=0.91, PNFI=0.80, CFI=0.91, IFI=0.91, RFI=0.82, GFI=0.87, RMR=0.090 olarak elde edilmiştir. Modelde yollara ait t istatistikleri anlamlı bulunmuştur ($t>1,96$). Yollara ait t istatistikleri Şekil 5'de verilmiştir. Bu modelde V4 ile V5 değişkenleri arasında ve V1 ile V6 değişkenleri arasında modifikasyona gidilmiştir.



Şekil 5. Değişkenler Arası Yollar ve t İstatistikleri.

Öğrencilerin işletmelere yönelik sosyal sorumluluk algılamalarının sosyal sorumluluk davranışına yönelik direkt ilişkiyi veren yol analizi Şekil 6'da verilmiştir. Şekil 6'da öğrencilerin işletmelere yönelik sosyal sorumluluk algılamaları ile sosyal sorumluluk davranışları arasında 0,44 birimlik direkt bir ilişki bulunmuştur. Öğrencilerin

işletmelere yönelik sosyal sorumluluk algılamalarında gerçekleşen bir birimlik artış sosyal sorumluluk davranışında 0,44 birimlik bir artışa neden olduğu bulunmuştur. Direk ilişkilere göre bakıldığında H3'ü doğrulamıştır. (Birebir bakıldığında model anlamlı çıkarken, tam yapısal model açısından model anlamlı çıkmamaktadır.) Öğrencilerin işletmelere yönelik sosyal sorumluluk algılamaları, sosyal sorumluluk davranışlarında 0,19 birimlik bir varyansla ilişkilendiği belirlenmiştir.



Şekil 6. Değişkenler Arası Yollar ve İlişkiler.

4- SONUÇ VE ÖNERİLER

Türkiye’de son yıllarda özel kurumlar, sivil toplum kuruluşları ve devletin ortaklığı ile gerçekleştirilen ve kitle iletişim organları tarafından tanıtımları yapılan pek çok kampanya bulunmaktadır. Bunlardan bazıları; Haydi kızlar okula, baba beni okula gönder (Okumayan kızımız kalmasin), dumansız hava sahası, kardelenler, kalbini sev kırmızı giy, tarihe saygı, örnek köy, gülümseyen gelecek anasınfları, trafik hayattır vb. kampanyalarıdır. Ülkemizde birçok sosyal sorumluluk kampanyası düzenlenmesine rağmen, çalışmaya katılan öğrencilerin bu projelerden hatırladıkları proje başlıklarının çok az olduğu tespit edilmiştir. Öğrencilerin hatırladıkları kampanya, 2000 yılında Turkcell ve Çağdaş Yaşamı Destekleme Derneği tarafından düzenlenen bir basın toplantısıyla kamuoyuna duyurulan Kardelenler projesi, çalışmaya katılan öğrenciler tarafından hatırlanmıştır. Engellilere tekerlekli sandalye almak amacıyla Ege Üniversitesi Diş Hekimliği Fakültesi’nce başlatılan ve tüm Türkiye’ye yayılan plastik mavi kapak toplama kampanyası ise ikinci sırada hatırlanan kampanya olarak tespit edilmiştir. Yine yapılan kampanyalara destek veren kurumların bilinirliği de oldukça azdır. Bu kampanyanın hatırlanmasında ÇOMÜ’de bu kampanyanın desteklenmesidir diyebiliriz. Çalışmaya katılan öğrencilerin hatırladıkları kampanyalar genelde uzun soluklu ve devam eden eğitim içerikli kampanyalar olduğu görülmektedir. Projelerinin tanıtımının daha etkin yapıldığı, sloganların akılda kalan cümlelerden oluşmasının projeyi hatırlamada etkili olduğu söylenebilir. Ayrıca eğitim dışında çevre, sağlık, sanat, kültür, maddi ve manevi desteklenen projelerinde olduğu gözönüne alındığında katılımcıların proje kapsamı ve içerikleri konusunda da kısıtlı bilgiye sahip oldukları ifade edilebilir. Yeni yapılan kampanyaların birçoğunun öğrenciler tarafından bilinmediği veya duyulmadığı saptanmıştır. Çalışmada sosyal sorumluluk projelerine manevi katkı sağladıklarını belirten öğrenciler ayrıca yürütülen projelerin, kampanyaların ve sloganların amacını bildiklerini ifade etmişlerdir Buna rağmen hatırlanan proje sayısı oldukça azdır. Bu da sorulara verilen cevaplarda çelişki yaratmaktadır.

Çalışmaya katılan öğrenciler işletmelerin hangi tür faaliyette içinde bulunurlarsa bulunsunlar mutlaka sosyal sorumluluk faaliyetlerine destek vermeleri, proje üretmeleri gerektiğini düşünmektedirler. Önlisans öğrencileri ki küçük tüketici grubu aynı zamanda sosyal sorumluluk kampanyası uygulayan işletmelerin uygulamayan işletmelere göre işletmenin itibarını arttırdığı, bilinirlik düzeylerinin yüksek olduğunu ve topluma katkı sağlayan işletmelerin kendilerinde olumlu imaj bıraktıklarını ifade etmişlerdir. Katılımcıların, sosyal sorumluluk sahibi işletmelerin ürünlerine güvendikleri ve tercih ettikleri görülmektedir

Yine önlisans öğrencileri (küçük tüketici grubu) alacakları ürünlerde aynı fiyat ve kalitede ise sosyal sorumluluk projelerine destek veren işletmelerin ürünlerini tercih ettiklerini böylelikle sosyal sorumluluk uygulayan işletmelerin müşteri sadakati sağladıklarını düşündüklerini ifade etmektedirler. Çalışmada tespit edilen en önemli bulgu ise işletmelerin sosyal sorumluluk faaliyetlerinde bulunmasının temel görevleri arasında olduğudur.

Çalışma kapsamında öğrencilerin sosyal sorumluluk algısının, işletmelere yönelik sosyal sorumluluk algısının, sosyal sorumluluk projelerine katılımları (davranışları) arasındaki nedensellik ilişkisine yapısal eşitlik modeli ile bakılmıştır. Öğrencilerin sosyal sorumluluk algısı artarken, işletmelere yönelik sosyal sorumluluk algılamalarında da bir artış olduğu tespit edilmiştir. Öğrenciler sosyal sorumluluk kampanyaları hakkında bilinçlendikçe, öğrendikçe algıları artmakta ve işletmelere yönelik sosyal sorumlulukta da doğru orantıda bir artış olduğu ifade edilebilir. Öğrencilerin sosyal sorumluluk algısı artarken, sosyal sorumluluk projelerine katılımlarının da arttığı tespit edilmiştir. Yine, öğrencilerin işletmelere yönelik sosyal sorumluluk algılamalarında bir artış olduğunda, sosyal sorumluluk davranışı artar. Hipotezi doğrulanmamıştır. Öğrencilerin işletmelere yönelik sosyal sorumluluk algılamaları, sosyal sorumluluk algılamaları ile, sosyal sorumluluk projelerine katılımları arasında aracı rol üstlendiği söylenememektedir. Öğrencilerin sosyal sorumluluk algılamalarındaki artışın, işletmelere yönelik sosyal sorumluluk algılamalarındaki artıştan daha önemli olduğu görülmektedir. Öncelikle öğrencilerin sosyal sorumluluk ile ilgili konuları öğrenmeleri fark etmeleri ve bu konunun hassasiyetini kavramaları ve bilinçlendirilmeleri gerektiği söylenebilir.

Sonuç olarak, çalışmaya katılan öğrencilerin sosyal sorumluluk kampanyalarına yönelik olumlu tutumları olduğu ifade edilebilir. Ama yeterli olduğu söylenemez. Aldığı eğitim ile paralel olarak Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı öğrencileri üst düzey kararların verildiği ve izlenecek politikanın saptandığı yerde görev yapacaklardır bu nedenle sosyal sorumluk faaliyetlerinde aktif olarak görev alabilmeleri, bilgili ve yaratıcı olmaları beklenecektir. Bu beklentinin karşılanması için ise BYYA öğrencilerinin aynı zamanda tüketici olan katılımcıların sosyal sorumluluk kampanyalarına yaklaşım ve desteklerinin artırılması ve konu ile ilgili bilgi kaynaklarının zenginleştirilmesi (verilecek performans ödevleri ile araştırmaya sevk ederek, sosyal sorumluluk projelerinin amaçlarının ne olduğunu anlamalarına yardımcı olacak videolar, röportajlardan yararlanarak, proje sonuçlarını göstererek, destekleyen kuruluşların web sayfalarından, broşürlerinden vb. yararlanarak, derslerde akademisyenler tarafından sunular yapılarak, yakın çevreden proje yürütücülerinden bilgi alarak, teknik geziler yaparak, siz bir proje üretseniz ne olurdu? sorusunu sorarak muhakame etmelerini sağlayarak vb.) gerektiği düşünülmektedir. Katılımcıların sosyal sorumluluk konusu kavramsal boyutlarıyla anlatılmalı uygulama aşamalarının incelenerek bilgilendirilmelidir. Sosyal sorumluluk projelerinin hedefleri ve amaçları görsel araçlardan yararlanarak sunulmalı ve medya okuryazarlığı konusunda bilinçlendirilmelidir. Öğrencilerin sosyal olaylara olan duyarlılığını artırmak, toplumsal bakış açısı yaratmak, yardımseverlik kavramının önemini ortaya koymak ayrıca sadece lisan değil önlisans eğitiminde de sosyal sorumluk kavramının önemine vurgu yapmak ve var olanı ortaya koyan bu çalışma ile literatürdeki söz konusu eksikliği giderme amacını da taşımaktadır.

En önemlisi ise önlisans öğrencilerinin sosyal sorumluluk, kurumsal sosyal sorumluluk ile ilgili eğitim almaları için bir adım atmaktır.

Kaynakça

AKIM, Feride. "Sağlık Alanında Gerçekleştirilen Sosyal Sorumluluk Kampanyalarının Bireylerde Farkındalık ve Davranış Değişikliği Yaratma Etkisi: Kalbini Sev Kırmızı Giy Kampanyası" Üzerine Bir Değerlendirme, İstanbul Üniversitesi İletişim Fakültesi Hakemli Dergi, Sayı:38, 2010
<http://journals.istanbul.edu.tr/tr/index.php/iletisim/article/view/11/pdf>

AKYURT, Nuran. "Meslek Yüksekokulları ve Marmara Üniversitesi Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu Öğrencilerinin Genel Profili" <http://web.firat.edu.tr/shmyo/edergi/cilt4dorsayionbir/175-189%20akyurt11.pdf>

<http://girisim.comu.edu.tr/dergi/4in2/vurgun.pdf>

BALI, Selçuk; CİNEL, Mehmet Ozan (2011). "Bir Rekabet Aracı Olarak Kurumsal Sosyal Sorumluluk", ODÜ Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi, Cilt:2, Sayı:4, Aralık

GÖZTAŞ, Aylin; BAYTEKİN, Pelin. (2012). "Sosyal Sorumluluk Kampanyaları ile Çocukların Bilinçlendirilmesi ve Eğitimi Türkiye'den Bir Uygulama Örneği: Aygaz 'Dikkatli Çocuk' Kazalara Karşı Bilinçlendirme Kampanyası", Journal Of Yasar University, No:13, Vol: 4 http://joy.yasar.edu.tr/wp-content/uploads/2012/05/no13_vol4_06_goztas_baytekin.pdf

ÖRS, Feri, "Meslek Yüksekokullarının Toplumsal İşlevi, Bir Meslek Yüksekokulunun Kurumsal İmaj Araştırması" Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi Bahar 2003 Sayı 10 <http://akademik.mu.edu.tr/data/06020000/resim/file/10-5%20ferl%C3%83%C2%A2%20%C3%83%C2%B6rs.pdf>

ÖZDEMİR, Hilal. (2009). "Kurumsal Sosyal Sorumluluğun Maka İmajına Etkisi", İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi yıl: 8, Sayı: 15, Bahar, s.57-72

SAĞIR, Gülhan. (2011). "Tüketicilerin Kurumsal Sosyal Sorumluluk Uygulamalarını Algılaması", Yüksek Lisans Tezi, İnönü Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı Üretim Yönetimi ve Pazarlama Bilim Dalı

SARAN, Mine; COŞKUN, Gül; ZOREL İnal Fulden; AKSOY, Zeynep. "Üniversitelerde Sorumluluk Bilincinin Geliştirilmesi, Ege Üniversitesi Topluma Hizmet Uygulamaları Dersi Üzerine Bir Araştırma", Journal of Yasar University 2011 22(6) 3732-3747 http://joy.yasar.edu.tr/wp-content/uploads/2012/09/7_mine_saran1.pdf

ŞENGEL, Salim (2011). "İşletmelerin Sosyal Sorumluluğu ve Bir Araştırma", http://icongfesr2011.tolgaerdogan.net/documents/national_presantations/UL12.pdf

YOLOĞLU, Nurhayat. (2011). "Önlisans Öğrencilerinin Sosyal Sorumluluk İletişimi Kampanyalarına Yönelik Algı ve Tutumları: Amasya Üniversitesi Örneği, Atatürk İletişim Dergisi, sayı 2, Temmuz

YILMAZ, V. (2004). Consumer behaviour of shopping center choice. Social Behavior and Personality, Vol. 32, Issue: 8, 783-790).

YILMAZ, V. Çelik, E.H. (2009). Lisrel ile Yapısal Eşitlik Modellemesi-1. Pegem Akademi.1. Baskı. 1-18.

<http://www.sdergi.hacettepe.edu.tr/MARKALARVEKURUMSALSOSYALSORUMLULUK.pdf>

<http://journals.istanbul.edu.tr/tr/index.php/iletisim/article/view/12317/11553>

<http://marmarauyp.files.wordpress.com/2012/05/kibris.pdf>

http://www.higheredu-sci.org/pdf/pdf_HIG_1557.pdf

BÜRO YÖNETİMİ VE YÖNETİCİ ASİSTANLIĞI PROGRAMLARINA ZORUNLU İNGİLİZCE HAZIRLIK SINIFLARININ KONULMASI: KOÇ GRUBU ÖRNEĞİ

Açelya ÖZER ¹

Özet

Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı programlarında yabancı dil eksikliği yaşanmaktadır. İngilizceyi çok iyi bilip konuşmaları gereken öğrencilerimiz mezun olurken temel seviyede mezun olmaktadır. Kamuda çalışacak öğrencilerimiz için bu durum sorun olmazken özel sektörde çalışacaklar için yabancı dil bilmemek sorun teşkil etmektedir. Mezunlarımızın büro yönetimi ve yönetici asistanlığı konusunda bilgi birikiminin fazla olmasına rağmen dil konusunda yetersiz olması iş bulmasını zorlaştırmaktadır. Yönetici asistanlığı yapacak öğrencilerimiz için tek bir yabancı dil yeterli olmazken okullarımızda İngilizceyi tam anlamıyla öğrenmek pek mümkün görünmemektedir. Bu çalışmada ülkemizde özel şirketlerde çalışan yönetici asistanlarının profili incelenmiştir. Zaman kısıtlılığı nedeniyle Koç Grubu şirketlerinde çalışan yönetici asistanları ile görüşmeler yapılmıştır. Yönetici asistanlarının kurumlarda öncelikli tercih edilme sebeplerinin dil olup olmadığı ortaya konulmaya çalışılmıştır. Yapılan görüşmeler sonucunda çalıştıkları yerlere seçilme sebeplerinde İngilizceyi iyi bilip konuşmalarının çok büyük bir etken olduğu ortaya konulmuştur. Büro yönetimi ve yönetici asistanlığı konusunda bilgi birikimi yeterli olmasa bile yabancı dil biliyor olması onu diğer adayların önüne geçirdiği sonucuna ulaşılmıştır. Bu eksikliğin yüksekokullarda giderilmesi öncelikli amaçlarımızdan biri olmalıdır ve zorunlu hazırlık sınıfı bu eksikliğin giderilmesi için atılması gereken önemli bir adımdır.

Anahtar Kelimeler: Büro Yönetimi, Yönetici Asistanlığı, İngilizce Eğitimi.

OFFICE MANAGEMENT AND EXECUTIVE ASSISTANT PROGRAMS, COMPULSORY ENGLISH PREPARATORY CLASSES IN: KOÇ GROUP EXAMPLE

Abstract

There is the lack of foreign language in Office Management and Executive Assistant Programs. Students who need to know English and need to speak English very well graduate on a basic level. While this situation is not a problem for students who will work in the public sector, this situation is important for students who will work in the private sector. Although our alumni is good at Office Management and Executive Assistant, he/she is insufficient about speaking foreign language. Therefore, it makes hard to find work. Moreover, it is not enough only one foreign language for students who will be assistant of some manager and in our schools learning foreign language very well doesn't seem possible. In this study, we examined the administrative assistants working in private companies in the country profile. Due to the limitation of time, the manager talked with the administrative assistants of Koç Group companies. The reason of being preferred of administrative assistants examined whether the foreign language is or not. As a result of interviews granted to places they know English well, reasons is a very large factor in their conversation. Even if they don't have a lot of information about Office Management and Executive Assistant, if they could use English effectively, it makes them people preferred firstly. This shortcoming must be one of the primary goals and eliminate the mandatory colleges Prep is a drastic step that should be to remedy this shortcoming.

Key Words: Office Management, Executive Assistant, English Education.

¹ Öğr. Gör., Ahi Evran Üniversitesi, ozeracelya@gmail.com

Giriş

Kamu sektöründe ve özel sektörde yönetim alanında etkili rol oynayan yönetici asistanlığı mesleği gün geçtikçe önemini arttırmaktadır. Yöneticiler kendilerine birçok konuda yardımcı olan yönetici asistanlarının katkısının farkındadır. Yönetici asistanı işe alımlarında kamu sektöründeki yöneticilerden farklı olarak özel sektördeki yöneticilerin doğrudan etkisi vardır. Kamu sektöründe yönetici asistanları merkezi sınav sistemi ile atanmakta iken, özel sektörde ise durum farklıdır.

Önemi günden güne artan yabancı dil bilme yeteneği, yönetici asistanları içinde zorunlu hale gelmiştir. Özellikle son yıllarda hızla artan küreselleşme, toplumları ve insanları birbirine daha da yakınlaştırmıştır. Çokuluslu şirketlerin piyasaya hakim olmasından dolayı ülkemizde yabancı şirket yöneticilerinin bulunması ve bu sebeple çalışan ile yönetici arasında iletişim sorununun ortaya çıkması kaçınılmazdır. Bu iletişim kopukluğunu ortadan kaldıracak olan ise yabancı dil eğitiminin verilmesidir.

Tüm dünyada olduğu gibi ülkemizde de çalışacak olan personelin niceliği kadar niteliği de önem arz etmektedir. Bu konuda eğitim ve öğretim kurumlarına özellikle meslek yüksekokullarına ve öğretim elemanlarına büyük iş düşmektedir. Meslek yüksekokulları yönetici asistanı eğitiminin temelini oluşturan kurumların başında gelmektedir. Misyonu gereğince bu kurumlar piyasanın ihtiyaç duyacağı meslek elemanlarını yetiştirmektedir. Ancak Meslek Yüksekokullarında verilen yabancı dil eğitimi özel sektörün yabancı dil bilen kalifiye personel ihtiyacını karşılayamamaktadır.

Yönetici asistanlarına yabancı dil eğitimi en iyi düzeyde verilmesi gerekmektedir. Bunun için dil eğitimi Meslek Yüksekokullarında zorunlu hale getirilmelidir. Meslek Yüksekokullarında mesleki İngilizce dil eğitiminin yanı sıra artık birçok okulda zorunlu veya seçmeli İngilizce hazırlık sınıfları vardır ve bu sınıflar öğrencilerin seviyelerine uygun yabancı dil eğitimi vermektedirler. Zorunlu İngilizce hazırlık sınıfı ile bütün meslek yüksekokullarında eğitimin 3 yıla çıkarılması sorunun ortadan kalkmasını sağlayacaktır.

1. Meslek Yüksekokullarının Eğitim Alındaki Yeri ve Önemi

Her alanda gelişimi ve kalkınmayı hedefleyen ülkemizin, en önemli sorunlarından biri iyi eğitilmiş, kalifiye insan gücü sorunudur. Ekonomimizin gelişmiş ülkeler ile küresel ortamda rekabet edebilmesi için mesleki yeterlilikleri yüksek, iş dünyasını yakından tanıyan ve iş dünyasına hızla uyum sağlayabilecek insan gücüne ihtiyacı vardır (Davras ve Bulgan, 2012: 228).

Türkiye bu ihtiyaca yönelik yatırım yapmadan hedeflerine ulaşamayacağını farkındadır. Bu nedenle ekonomik kalkınma planlarında "Mesleki teknik eğitime öncelik verilmesi temel ilkedir." ifadesine yer verilmiştir (Davras ve Bulgan, 2012: 228). Mesleki ve teknik eğitimin temel amacı, bireye, bireysel ve toplumsal yaşam için zorunlu olan belirli bir mesleğin gerektirdiği bilgi, beceri ve uygulama yeterliliğini kazandırmak, temel işlevi ise bireyin parasal kazanç elde etmesini, böylece sosyal ve ekonomik yönden topluma yararlı olmasını sağlamaktır (Alkan, 1999: 223-237). Bu temel amaç doğrultusunda ülkenin eğitim sistemleri içerisinde orta ve yükseköğretim düzeyinde mesleki ve teknik eğitime özel bir önem verilmektedir. Gelişmekte olan ülkelerde ise daha güçlü bir ekonomi ve daha hızlı bir toplumsal kalkınma için gereksinim duyulan daha nitelikli iş gücünün sağlanması amacıyla mesleki ve teknik eğitimin geliştirilmesine çaba gösterilmektedir (Sağlam ve Adıgüzel, 2007: 71-79).

Ülkemizde mesleki ve teknik eğitimi örgün eğitim ve yaygın eğitim olarak ikiye ayırmak mümkündür. Diplomaya yönelik olan örgün eğitim, Milli Eğitim Bakanlığına bağlı meslek liseleri ve YÖK'e bağlı Meslek Yüksekokulları, Yüksekokullar, Lisans, Yüksek lisans ve Doktora programlarından oluşmaktadır (Davras ve Bulgan, 2012: 229). Yaygın eğitimi ise mesleki bilgilerle ilgili verilen kurs ve eğitim programlarını kapsamaktadır. Bu çok geniş kapsamlı konu içinde bu çalışmada Meslek Yüksekokulları üzerinde durulacaktır.

Meslek elemanı yetiştirmenin öneminin anlaşılması sonucu üzerine önemli görevler düşen Meslek Yüksekokulları ilk kez 1973 yılında Milli Eğitim Bakanlığı tarafından açılmış ve açılan Meslek Yüksekokulları, istihdam sektörünün ihtiyaç duyduğu alanlarda becerili iş gücünü yetiştirmeyi amaçlamıştır. Türkiye’de yükseköğretim, 1981 yılında çıkarılan 2547 sayılı Yüksek Öğretim Kanunu (YÖK) ile akademik, kurumsal ve idari yönden yeniden yapılanma sürecine girmiştir. Buna göre yükseköğretim kurumları tek çatı altında toplanmış ve Mili Eğitim Bakanlığı (MEB) bünyesinde bulunan Meslek Yüksekokulları da üniversite bünyesine alınmıştır. Bu kanuna göre Meslek Yüksekokulları ‘belirli mesleklere yönelik ara insan gücü yetiştirmeyi amaçlayan dört yarıyıllık eğitim ve öğretim veren bir yükseköğretim kurumudur.’ Günümüzde Devlet Üniversiteleri bünyesinde Meslek Yüksekokulları, Vakıf Üniversiteleri bünyesinde Meslek Yüksekokulları ve Vakıf Meslek Yüksekokulları YÖK’ün kapsamındadır. MEB bünyesinde iken 44 olan Meslek Yüksekokulu sayısı her yıl artarak devam etmektedir. 13 ayrı ad altında kurulmuş olan Meslek Yüksekokullarının sayısı 2010-2011 eğitim öğretim yılında 660’ya ulaşmıştır (Davras ve Bulgan, 2012: 229).

YÖK Kanunu’na göre; Meslek Yüksekokulları belirli mesleklere yönelik ara insan gücü yetiştirmeyi amaçlayan dört yarıyıllık (2 yıllık) eğitim-öğretim sürdüren bir yükseköğretim kurumudur. Meslek Yüksekokulları yapısında iki yıl süreli ön lisans düzeyinde hemen hemen tüm sektörlerle ilgili mesleki eğitim verilen bu okul mezunlarına "ara eleman" kimliği verilmiştir. Ara eleman, işçi ile mühendis, yönetici ve idari personel arasında yer alan kademedir. Bu kademenin istihdamı ile sanayi ve hizmet sektörlerinde verim ve kalitenin artacağı muhakkaktır. Verimliliğin ve kalkınmanın anahtarlarından biri olan yetişmiş insan gücü ihtiyacını giderme görevi Meslek Yüksekokullarına verilmiştir. Meslek Yüksekokulları ülkelerin rekabet gücünü güçlendiren önemli bir kurum haline gelmiştir (Akyurt, 2009: 177).

Mezunlarının tekniker unvanı aldığı Meslek Yüksekokullarında öğrenim gören öğrencilerin, teknisyenlerden daha fazla teorik bilgiye, mühendislerden ise daha fazla uygulama becerisine sahip olabilmeleri amaçlanmaktadır (Adıgüzel, 2009: 117). Bu nedenle verilen uygulamalı mesleki ve teknik bilgi çok önemlidir.

2. Meslek Yüksekokullarında Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Programları

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).

Büro yöneticilerinin işletmelerde yaptığı faaliyetler ise şu şekilde sıralanabilir (Manning ve Haddock, 1997: 14):

- Gelecekte yapacağı işleri planlama,
- Gerekli kaynakları belirlemek ve dağıtmak,
- Geri besleme almak – vermek,
- Planları ve kararları uygulamak,
- Çalışanların üretkenliğini artırmak için insan ilişkilerindeki becerileri kullanmak,
- Yapılanları planlananlarla karşılaştırmak,
- Sonuçlarla sarf edilen çabaları, zamanı ve maliyeti karşılaştırmak,
- Örnekler vererek bürodaki ekibinizin üretken, profesyonel ve olumlu davranışlar sergileyen bir ekip olduğunu göstermektir.

Büro yöneticisi ve asistanının asgari taşıması gereken mesleki nitelikleri (Topaloğlu ve Koç, 2003: 33):

- İnsanları etkileyebilme,
- Sağlıklı insan ilişkilerini bilmek,
- Yeni fikirlere açık olmak ve desteklemek,
- Büro otomasyon sistemlerini tanımak ve kullanımını bilmek,
- Hatalardan ders almak ve tekrarlamamak,
- Yazışma ve raporlama tekniklerini bilmek,
- Evrak yönetimi ve dosyalama bilgisine sahip olmak,
- Hızlı not alma özelliklerine sahip olmak,
- Büro yönetim tekniklerini bilmektir.

James ve arkadaşlarına göre ayrıca kişisel özellikleri açısından asgari büro yöneticisi ve asistanının; dakik olması, öğrenme kabiliyetinin olması, şirket yönetimine ilişkin kuralları öğrenme ve uygulamada isteğinin olması, sadakat ve gizlilik kurallarına uygun davranması gerekmektedir (Stroman, Wilson, Wauson, 2007: 3-5).

Kamu ve özel sektörün personel ihtiyacına cevap vermek için meslek yüksekokullarında yönetici asistanlığı bölümü ve bunlara ek olarak programa talebin artmasıyla üniversitelerin bünyesinde yer alan yeni meslek yüksekokulları açılmıştır. Meslek yüksekokullarının birçoğunda yönetici asistanlığı bölümünün ikinci öğretimi de yer almaktadır.

Tablo 20 Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Programı Müfredatı

Dersin Adı	Teorik	Uygulama	D.Saati	Kredi	Z/M/S	AKTS
Yabancı Dil-I	2	-	2	2	Z	2
Yabancı Dil-II	2	-	2	2	Z	2
Mesleki Yabancı Dil-I	2	2	4	3	M	4
Mesleki Yabancı Dil-II	2	2	4	3	M	4

Meslek Yüksekokullarının müfredatları incelendiğinde ise karşımıza tablo 1'deki sonuç çıkmaktadır. Öğrencilerimiz okullarda dört dönem boyunca 12 saat yabancı dil eğitimi almaktadırlar. Bu eğitimin yalnızca 4 saati uygulama olarak yer almaktadır.

Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı müfredatında verilen yabancı dil eğitimi mezunlarımıza yeterli gelmemektedir. Yabancı dil dersinin saatleri arttırılmalı ve öğrencilere zorunlu İngilizce hazırlık eğitimi verilerek program 3 (üç) yıla çıkarılmalıdır.

3. Meslek Yüksekokullarında Zorunlu Yabancı Dil Hazırlık Sınıfının Önemi

Yabancı dil eğitimi bireyin iletişimsel becerilerinin geliştirilmesinde, arzu edilen hedeflere ulaşılmasında ve entelektüel gelişimin tamamlayıcı bir parçası olarak bireye katkı sağlamaktadır (Els, 1983:110).

Ülkemizde yabancı dil eğitimine önem verilmektedir. Öğrencilerimiz ilköğretimden başlayarak yabancı dil dersleri almaktadırlar. Meslek Yüksekokullarını tercih eden öğrencilerimizin birçoğu yabancı dili eğitimi almış durumdadır.

Meslek lisesinde hazırlık okuyup Meslek Yüksekokullarını tercih eden öğrenciler yüksekokullarda yeterli düzeyde yabancı dil eğitimi verilmediği için unutmama problemi ile karşı karşıya kalmaktadırlar. Bu problem Meslek Yüksekokulları için önem teşkil etmektedir. Geleceğin yönetici yardımcısı olmasını beklediğimiz öğrencilerimiz yabancı dil bilgisinin eksikliğinden dolayı iş bulamama sıkıntısı ile karşılaşmaktadır.

Özel sektörde istihdam edilecek herkes için gerekli olan yabancı dil eğitimi okullarımızda yöneticinin en büyük yardımcısı olacak yönetici asistan adaylarına yeterli düzeyde verilmemektedir. Öğrenciler yabancı dil bilme konusundaki bu eksikliği ya mezun olduktan sonra gidermekte ya da hiç giderememektedir.

Türkiye'nin ekonomik gelişme hızına paralel olarak çok uluslu şirketlerle temaslarda artış yaşanmaktadır. Bu noktada yabancı dil bilmenin gerekliliği aşikârdır. Her alanda gerekli olan yabancı dil bilgisi yönetici asistanı için de gereklidir. Yurtdışı görüşmelerini ve yazışmalarını yapmada yönetici asistanlarına büyük görevler düşmektedir. Durum böyle olunca eleman seçiminde yabancı dil önemini arttırmaktadır. Dosyalama, arşivleme, yazışma teknikleri, diksiyon konusunda tam bilgiye sahip olan mezunlarımız yabancı dil konusunda eksik olmasından dolayı istedikleri işleri yapamamaktadır. Bundan dolayı Meslek Yüksekokullarından mezun vermeden önce öğrencilerimizin en iyi şekilde yabancı dil eğitimi almalarını sağlamalıyız.

4. Koç Grubu ve Şirketleri

Koç Holding'in geçmişi Vehbi Koç'un 1920'lerde Ankara'da babasının açtığı bakkal dükkanı ile ticarete atılmasına dayanmaktadır. Vehbi Koç tarafından 31 Mayıs 1926'da Koçzade Ahmet Vehbi adıyla Ankara Ticaret Odasına kaydolularak resmiyete geçirilmiştir. Bu tarih Koç Topluluğu'nun doğuşunu simgelemekte ve resmi kuruluş tarihi olarak kabul edilmektedir.

1938 yılında Koç Ticaret A.Ş. kurulmuştur. Koç Topluluğu'nu meydana getiren ve gelişme merkezi olan şirketin bir özelliği de çalışanları kara ortak eden ilk Türk şirketi olmasıdır. Yabancı temsilcilikler alınmıştır. ABD'deki ilk Türk şirketi olan Ram Commercial Corporation kurulmuştur.

Zamanla iş alanlarını genişleterek 1950'lerde sanayi alanında çeşitli şirketler oluşturan Koç, gıda sektörünün ardından elektrikli ev aletleri ve otomotiv sektörüne yönelmiştir. 1963'te şirket sayısı 25'e ulaşan topluluk örgütlenmeye giderek holding statüsünü benimsemiştir.

Türkiye'ye tek elden yatırım yapma imkanı sunan Koç Holding 2009 yılında, Fortune dergisinin dünyanın en büyük 500 sanayi firması (Fortune Global 500) listesinde 172. Sırada yer almıştır. ISO'nun 2006 yılında açıkladığı Türkiye'nin en büyük 500 şirketi listesinde, Koç Topluluğuna bağlı 5 şirket ilk 10'a girmeyi başarmıştır.

Sürdürülebilir büyüme hız kesmeden devam ederken, Koç Topluluğu, Türkiye'nin en büyük kuruluşu olan Tüpraş'ı ve Türk bankacılık sektörünün devlerinden Yapı Kredi Bankası'nı bünyesine almıştır. Kuruluşundan bu yana sürekli gelişen sorumlu vatandaşlık olgusu, 2006 yılında Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi'nin imzalanması ile resmi bir politika olarak uluslararası boyuta taşınmıştır.

Koç topluluğu cirosu, ihracatı, İMKB'deki payı ve çalışan sayısı ile bugün Türkiye'nin en büyük şirket topluluğudur. Ulusal ve uluslararası platformda aldığı ödüller Türkiye ekonomisinin itici gücü olan ve dünyadaki

konumunu sürekli güçlendiren Koç Holding dünyanın 217. büyük şirketidir. Koç Topluluğu, tüm faaliyetlerini uluslararası standartlarda kurumsal yönetim, müşteri memnuniyeti, toplumsal sorumluluk anlayışı ve çevreyi koruma prensipleriyle yürütmektedir.

Koç Holding şirketleri, dört ana sektör ve diğer sektörler olmak üzere gruplandırılmıştır (www.koc.com.tr)

Ana Sektörler

✓ Dayanıklı Tüketim Grubu

- LG
- Arçelik A.Ş.
- Beko Cesko S.R.O.
- Beko Deutschland GMBH
- Beko Electrical Appliances Co. Ltd.
- Beko Electronics Espana S.L.
- Beko France S.A.
- Beko Italy S.R.L.
- Beko LLC
- Beko P.L.C
- Beko S.A.
- Beko Shanghai Trading Co.
- Beko Slovakia S.R.O.
- Elektra Bregenz A.G.
- Grunding Multimedia B.V.
- S.C. Arctic S.A.

✓ Enerji Grubu

- AES Entek Elektrik Üretimi A.Ş.
- Akpa A.Ş.
- Aygaz A.Ş.
- Aygaz Doğal Gaz Toptan Satış A.Ş.
- Demir Export A.Ş.
- Ditaş Deniz İşletmeciliği ve Tankerciliği A.Ş.
- Opet Fuchs Madeni Yağ A.Ş.
- Opet International London Ltd.
- Opet Petrolcülük A.Ş.
- Opet Trade Singapore Pte. Ltd.
- THY Opet Havacılık Yakıtları A.Ş.
- TÜPRAŞ – Türkiye Petrol Rafineleri A.Ş.

✓ Finans Grubu

- Koç Tüketici Finansmanı A.Ş.
- Yapı Kredi Bankası A.Ş.
- Yapı Kredi B Tipi Yatırım Ortaklığı A.Ş.
- Yapı Kredi Bank Azerbaycan
- Yapı Kredi Bank Moscow
- Yapı Kredi Netherland N.V.
- Yapı Kredi Emeklilik A.Ş.
- Yapı Kredi Factoring A.Ş.

- Yapı Kredi Finansal Kiralama A.O.
- Yapı Kredi Kültür ve Sanat Yayıncılık Tic. Ve San. A.Ş.
- Yapı Kredi Portföy Yönetimi A.Ş.
- Yapı Kredi Sigorta A.Ş.
- Yapı Kredi Yatırım Menkul Değerler A.Ş.
- Yapı Kredi-Koray Gayrimenkul Yatırım Ortaklığı A.Ş.

✓ Otomotiv Grubu

- Ford Otosan Otomotiv San A.Ş.
- Koç Fiat Kredi Tüketici Finansmanı A.Ş.
- Otokar Otomotiv ve Savunma Sanayi A.Ş.
- Otokoç Otomotiv Tic. ve San. A.Ş.
- Otokoç Sigorta Aracılık Hizmetleri A.Ş.
- Tofaş Türk Otomobil Fabrikası A.Ş.
- Türk Traktör ve Ziraat Makinaları A.Ş.

Diğer Sektör Şirketleri

- ✓ Ark İnşaat A.Ş.
- ✓ Bilkom A.Ş.
- ✓ Callus Bilgi ve İletişim Hizmetleri A.Ş.
- ✓ Divan Turizm İşletmeleri A.Ş.
- ✓ Düzey A.Ş.
- ✓ Harravona Besi ve Tarım Ürünleri A.Ş.
- ✓ Invertram A.Ş.
- ✓ Koç Bilgi ve Savunma Teknolojileri A.Ş.
- ✓ KoçSistem Bilgi ve İletişim Hizm. A.Ş.
- ✓ Koçtaş Yapı Malzemeleri A.Ş.
- ✓ Promena Elektronik Ticaret A.Ş.
- ✓ RAM Dış Ticaret A.Ş.
- ✓ RMK Marine Gemi Yapım San. Deniz Taş. İşl. A.Ş.
- ✓ Setair Hava Taşımacılığı ve Hizm. A.Ş.
- ✓ Setur Marinaları Marina ve Yat İşletmeciliği
- ✓ Setur Servis Turistik A.Ş.
- ✓ Tanı Pazarlama ve İletişim Hizmetleri A.Ş.
- ✓ Tat Konserve San. A.Ş.
- ✓ Tat Tohumculuk A.Ş.
- ✓ Zer Merkezi Hizmetleri A.Ş.

Koç Grubu'nun Uluslararası Ortakları

- ✓ LG Electronics (Güney Kore)
- ✓ Ford Motor Co. (A.B.D.)
- ✓ UniCredit Group (İtalya)
- ✓ B&Q (İngiltere)
- ✓ CNH Global NV (İtalya)
- ✓ The Carlyle Group (A.B.D.)
- ✓ Kagome (Japonya)
- ✓ Sumitomo (Japonya)
- ✓ Fiat Auto SPA (İtalya)
- ✓ Fuchs Petrolub AG (Almanya)
- ✓ AES

Yöntem

Araştırmanın amacı; özel sektörde istihdam edilen yönetici asistanlarının ve sekreterlerin yabancı dil bilme düzeyi ortaya koymaktır. Yabancı dil bilgisinin işe alınmalarında ve yükselmelerinde etkili olup olmadığını ortaya koymaktır.

Meslek Yüksekokullarında İngilizce zorunlu hazırlık sınıflarının olmaması sorun teşkil etmektedir ve bu durumun ortadan kaldırılmasının neden gerekli olduğunun ifade edildiği bu çalışma yenilik getirmeyi amaçlamasının yanında her yeni düşüncenin dile getirilmesinin yeni fikirlerin ifade edilmesine ortam yaratması sebebiyle de önem arz etmektedir.

Çalışmada özel sektör incelemesi yapılmıştır. Koç Grubu yönetici asistanları ve sekreterlerin profilleri incelenmiş, 30 (otuz) asistan ile görüşmeler yapılarak sonuca ulaşılmaya çalışılmıştır. Yapılan görüşmeler neticesinde veriler değerlendirilmiştir.

Bulgular ve Yorumlar

Günümüzde özel sektörde çalışan yönetici asistanlarının İngiliz Dili ve Edebiyatı, İngilizce Mütercim Tercümanlık, İngilizce Öğretmenliği gibi bölümlerden mezun olması yabancı dil bilmenin mesleki teknik bilgiden daha öncelikli olduğunu göstermiştir.

Koç Grubu Şirketlerinde çalışan yönetici asistanları ile görüşmeler sonucunda mezun oldukları bölümlerin işe alınmalarında etkili olduğu ortaya çıkmıştır.

Tablo 21 Yönetici Asistanlarının Mezun Olduğu Bölümler

Mezun Olunan Bölüm	Sayı	Yüzde
İngiliz Dili ve Edebiyatı	5	% 17
İngilizce Öğretmenliği	5	% 17
İngilizce Mütercim Tercümanlık	5	% 17
Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı	5	% 17
Diğer	10	% 33
TOPLAM	30	%100

Tablo 2’de görüldüğü üzere yönetici asistanı seçiminde dil bölümü mezunlarına işe alımlarda öncelik verilmektedir. Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı mezunlarının yabancı dil bilgisinin eksik olması kendi mesleklerini yapamamalarına yol açmaktadır.

Yapılan görüşmelerde sekreterler yükselmeme sebeplerinin başında yabancı dil konusunda eksikliklerinin geldiğini belirtmişlerdir. Mesleki bilgiden yoksun ancak İngilizce bilen çalışanların sayısı arttıkça İngilizce bilmeyen fakat mesleki bilgi açısından donanımlı çalışanların iş yükü artmakta ve hiyerarşide bulunduğu basamakta sabitlenen bu çalışanların motivasyonu düşmektedir. Bu durum yöneticiler için de içinden çıkılması güç durumlara yol açmaktadır. Yöneticiler mesleki bilgi eksikliğinin giderilmesinin yabancı dil eksikliğini

gidermekten daha kolay olduğunu düşünmektedirler ancak yönetici asistanlığı mesleğini İngilizce bilen herkes tarafından kolaylıkla yapılabilecek bir meslek olarak görmek ve çalışanların mesleki bilgiyi sertifika alınan programlardan eksiksiz edinebileceklerini düşünmek büyük bir hatadır. Yönetici asistanlığı bölümünden İngilizce öğrenmeden mezun olmak nasıl ki yeterli görülemez ise; İngilizceyi çok iyi bilmek de tek başına yönetici asistanlığı mesleğini yapmak için yeterli değildir.

Yöneticiler bu kaniya sahip oldukları halde, onlardan bu sorunu ortadan kaldıracak çözümü sunmalarını beklemek yanlış ve boşuna bir çaba olacaktır. Öte yandan yöneticilerden sorunun çözümünde katkı sağlamak bir dereceye kadar mümkün olabilir ancak her açıdan durumu iyi analize tabi tutmuş bir yöneticinin dahi temeldeki bu sorunu çözmekte yetersiz kalacağı açıktır.

Biz öğretim elemanlarının üstüne düşen görev bölümümüzün eksiklerini gidermek, öğrencilerimizin işsiz kalmamasını sağlamak ve iş hayatında yaşadıkları zorlukları ortadan kaldıracak çözümler üzerine yoğunlaşmaktır. Bu doğrultuda eksiklikler saptanmalı özel sektör ile işbirliği içinde olunmalı ve en kısa sürede meslek yüksekokullarındaki yabancı dil problemi ortadan kaldırılmalıdır.

Araştırmada öne çıkan yargılar ise;

- Özel sektöre yönetici asistanı ve sekreter alınırken mezun olduğu okul ve bölüm önem teşkil etmektedir.
- Çokuluslu şirketlerin ülkemizdeki sayıları artmaktadır. Ülkemizdeki şirketler de yurtdışında varlık göstermektedir. Bu durum yönetici asistanlarının yabancı dile hakim olmasını gerekli kılmıştır.
- Yabancı yöneticilerin artması yabancı dil bilmenin önemini arttırmaktadır.
- Yönetici asistanı işe alınmalarında yabancı dil bilgisi ön koşulu teşkil etmektedir.
- Yönetici asistanlarının iş yükü yabancı dil bilgi düzeyine göre değişmektedir.
- Yönetici asistanından mesleki ve teknik bilgi istenilmektedir.
- Yönetici asistanının temsil yeteneğine ve dış görünüşüne önem verilmektedir.
- Yöneticiler yönetici asistanının şirket yönetimine önemli katkılar sağladığının farkındadır.

Sonuçlar ve Öneriler

Bu çalışmada Koç Grubunu seçmemin sebeplerinin başında eski bir Koç çalışanı olmam gelmektedir; ancak bunun yanında şirketlerinin uluslararası piyasadaki yerini göz önünde bulundurduğumu ve birçok açıdan örnek gösterilebilecek bir holding olmasından dolayı tercih ettiğimi belirtmeliyim. Koç Grubu şirketleri her çalışanın önemli ve gelişime açık olduğu anlayışıyla hareket etmektedir ki çalışanlarını potansiyel yönetici olarak görmekte ve bundan dolayı onların eğitimine önem vermektedir. Şirketlerin çalışanların gelişimini desteklemesi önemli bir husustur.

Koç Grubunun yürütmüş olduğu sosyal sorumluluk projelerinden biri olan “Meslek Lisesi Memleket Meselesi” yeni ve üreten bir nesil yaratmayı hedeflemektedir. Bu konuda birçok çalışma yapılmaktadır ve bu çalışmalar için gereken her türlü destek sağlanmaktadır. Proje ilk olarak 2006 yılında duyurulmuştur.

“Meslek Lisesi Memleket Meselesi” projesi reklamları yayınlanmaya başladığında üniversite öğrenimime devam etmekteydim. Reklamda meslek lisesi mezunlarının Koç grubu şirketlerinde istihdam edilmeye başladığı ve meslek liselerinde yeni projelerin üretilmesinin yine bu şirketler tarafından destekleneceği ifade edilmekteydi. Bunun gibi projelerle özel sektörün meslek liselerini desteklemesi bu okullardan mezun olacaklar için umut kaynağı olmaktadır. Koç Grubu bu projeyi başarıyla yürütmektedir.

Koç Grubu'na bağlı bir şirkette iki yıl çalışmış bulunmaktayım. Bu süre zarfında dört yıl okumuş olduğum bölümümün değerini anlamanın yanında neleri bilip bilmediğimi de tecrübe ile öğrenmiş bulunmaktayım. İlk olarak stajyer olarak başladığım sekreterlik mesleğini yönetici asistanı olarak bitirdim. İş hayatımda öğrendiğim ilk ve en önemli şey ise okullarımızda büro yönetimi ve yönetici asistanlığı ile ilgili mesleki ve teknik bilgi yönünden çok iyi donatıldığımız ama yabancı dil bilginizin yeterli olmamasıdır.

Koç Grubu her çalışanın gelişimine önem verdiği için dolayı mezun olduğumda eksik olduğum dil eğitimi konusunda İngilizce kursuna göndererek bu konuda yaşadığım sorunun ortadan kalkması için gereken desteği sağlamıştır. Bu destek benim için dönüm noktası olmuştur. Çünkü bu sayede şirket içinde yükselme ve genel müdür yardımcılarının asistanlığını yapma imkanı buldum. Yabancı dil konusundaki eksikliğim şirket yönetiminin desteği ile sorun olmaktan çıkmasaydı bu eksiklik bu şirkette çalıştığım süre zarfında sekreter olarak kalmama neden olacaktı.

Ülkemizde yabancı yöneticisi olan, farklı ülkelerde işler yapan, diğer şirketlerle ortaklık kuran birçok şirket bulunmaktadır. Bu durumda asistanların İngilizce bilmesi kaçınılmazdır. Yabancı dil bilmiyor olmak işe alınmada engel olmanın yanında işe alındıktan sonra terfi etme konusunda da büyük engel oluşturmaktadır. Bu nedenle yönetici asistanlığı bölümünden mezun olanların rakibi kendi bölümlerinden mezun olanlar değil, yabancı dil bölümü mezunlarıdır. İngilizce hazırlık eğitimi almadan yönetici asistanlığı eğitimi almış olanların ise yabancı dil mezunlarıyla rekabet içinde olması beklenmemelidir. Öte yandan Yöneticiler İngilizce bilmenin tek başına yeterli olmadığı kanısında ve İngilizce bilen fakat mesleki bilgi yönünden yetersiz olan çalışanın yönetici asistanlığı ile ilgili eğitim ve seminerlere gönderilmektedirler. Yalnız İngilizce bilen yönetici asistanları işe alındığında sekreterlerin iş yükü artmakta ve buna bağlı olarak memnuniyetsizlikler yaşanmaktadır.

Koç Grubu meslek bilgisini önemseyen bir kuruluş olduğu için araştırmayı bu kuruluşta çalışan asistanlar üzerinde yapmayı tercih ettim. Çünkü mesleğimizin önemini en iyi kavradığını düşündüğüm bir kuruluştur. Yönetici asistanı seçerken yabancı dil bilmenin yanında yönetici asistanlığı eğitiminin de önemli olduğu kanısındadır. Bunun için yönetici asistanlarında bu konuyla ilgili bir eksiklik var ise eğitim ile tamamlamalarını sağlamaktadır.

Özel sektör bu konuda bu kadar bilinçli iken biz öğretim elemanlarına büyük sorumluluk düşmektedir. Yönetici asistanlığı konusunda donanımlı yetiştirdiğimiz öğrencinin sadece yabancı dil eksikliği yüzünden işsiz kalmasında bizim de payımız olduğunu kabul etmeliyiz. Dil eğitimini tamamlaması uzun zaman alırken yönetici asistanlığı eğitimini tamamlaması daha kısa sürmektedir. Yabancı dil bilme özel ya da kamu ayrımı yapmaksızın her sektör için gereklidir. Bu sorun Meslek Yüksekokullarımızda en kısa sürede çözüme kavuşturulmalıdır.

Çözümleri sıralayacak olursak;

- Meslek Yüksekokullarında Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Programlarına İngilizce Hazırlık Sınıfı seçmeli değil zorunlu hale getirilmeli,
- Yeterli düzeyde İngilizce eğitimi verebilmek için alanında uzman hocalar istihdam edilmeli,
- Mesleki yabancı dil derslerinin ders saatleri arttırılmalı,
- Yabancı dil eğitimlerinde öğrencilerin bilgi düzeyine göre sınıflandırılarak eğitim verilmeli,
- Meslek Yüksekokullarından mezun olan öğrencilerin diplomalarında yabancı dil hazırlık sınıfı eğitimi almış oldukları belirtilmeli,

Kaynakça

- Adıgüzel, O.C. (2009). Meslek yüksekokulu öğrencilerinin işyeri eğitimi öğrenme ürünlerinin değerlendirilmesi. Ondokuz Mayıs Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 27, 115-128.
- Alkan, C. (1999). 75 yılda eğitim Türk milli eğitim sisteminin mesleki ve teknik eğitim boyutu. Türkiye İş Bankası.
- Akyurt, N. (2009). Meslek yüksekokulları ve Marmara Üniversitesi sağlık hizmetleri meslek yüksekokulu öğrencilerinin genel profili. Fırat Sağlık Hizmetleri Dergisi, 4 (11), 177.
- Aytürk, N. (2007). Büro Yönetimi ve Yönetici Sekreterliği. Ankara. Nobel Yayın Dağıtım.
- Davras, G. M. ve Bulgan, G. (2012) Meslek Yüksekokulu (MYO) Öğrencilerinin İngilizce Hazırlık Eğitimine Yönelik Tutumları: Isparta MYO Turizm Ve Otel İşletmeciliği Örneği. Doğu Üniversitesi Dergisi, 13 (2), 227-238.
- ELS, T. V. (1983). The determination of foreign language teaching needs. European Journal of Education. 11(8/2).
- Göral, G.(1995). Büro Yöneticiliği ve Sekreterlik. İstanbul. İletişim Yayınları. 2. Baskı.
- Manning, M., ve Haddock, P. (1997). Büro Yönetimi. Çev: Tülay Savaşer. İstanbul. Rota Yayınları.
- Özdemir, E. A. (2006).Türkiye’de İngilizce Öğreniminin Yaygınlaşmasının Nedenleri. Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 2(1), 28-35.
- Özdemirci, F ve Yalçınkaya, B. (2009). Belge Yönetiminde Değişim Süreci: E-Belgelere Çok Yönlü Yaklaşım. 8. Ulusal Büro Yönetimi Kongresi Sunulmuş Bildiri.
- Sağlam, M. ve Adıgüzel, O. C. (2007). Higher education strategies of Turkey and the position of vocational higher education schools. International Journal of Vocational Education and Training, 15 (2), 71-79.
- Stroman, J., Wilson, K. ve Wauson, J. (2007). Administrative Assistant’s and Secretary’s Handbook. NewYork. American Management Association. (AMACOM).
- Tengilimoğlu, D., Mansur, F. A. ve Ünalın D. (2007). Kamu Sektöründe Çalışan Yönetici Asistanları Ve Sekreterlerin İletişim Becerilerini Ölçmeye Yönelik Ampirik Bir Çalışma. 6. Ulusal Büro Yönetimi Kongresi Sunulmuş Bildiri. 138-156
- Topaloğlu, M. ve Koç, H. (2003). Büro Yönetimi Kavramlar. Ankara. Seçkin Yayıncılık. İkinci Baskı.
- Tuncel, M. (2007). Meslek Yüksekokullarındaki Büro Yönetimi Ve Sekreterlik Programlarının Sektörün İhtiyaçlarını Karşılama Durumunun Değerlendirilmesi. Yüksek Lisans Tezi. Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü. Ankara.
- http://dergi.ilahiyat.omu.edu.tr/Makaleler/449598358_20072309068.pdf (Erişim tarihi: 20.08.2013)
- <http://www.anayasa.gen.tr/kuresellesme.doc> (Erişim tarihi: 20.08.2013)
- <http://www.ttefdergi.gazi.edu.tr/makaleler/2003/Sayi1/22-37.pdf> (Erişim tarihi: 20.08.2013)
- <http://myonew.maltepe.edu.tr/node/966> (Erişim tarihi: 20.08.2013)
- <http://sbmyo.baskent.edu.tr/Bolumler/BuroYonetimi.htm> (Erişim tarihi: 20.08.2013)
- <http://www.koc.com.tr> (Erişim tarihi: 20.06.2013)

MESLEĞİN SORUNU: UNVANSIZLIK

Arzu ÖZKANAN¹, Yunus YILAN²

Özet

Sekreterlik mesleği ile ilgili bugüne kadar yapılmış olan tüm çalışmalar mesleğe ait sorunlara çözüm getirme çabasında idi! Elbette bu doğru. Peki çözüm? İşte en büyük sorun bu. Öncelikle mesleğin olağan sorunları yanı sıra, fark edilmeyen, belki fark edilip de çözüm bulanamayan sorunu: Unvansızlık. Çalışmamız, sekreterlik mesleğine ait bugüne kadar verilen ilanlarda ve çeşitli kurum, kuruluş ve işletmelerde kullanılan unvanlara ait bir bakış oluşturma amacındadır. Bu amaçla sektörde verilen ilan ve yapılan atamalarda mesleğe verilen ad nitel olarak araştırılmıştır. Aynı zamanda bölüm öğrencileri ile yapılmış olan görüşmelerle öğrenci gözünde meslek unvanı da tespit edilmeye çalışılmıştır. Bu çalışma ile sekreterlik mesleğine ait unvan karmaşasına çözüm yolunda bir adım atılması hedeflenmektedir. Ayrıca hali hazırda yürütülmekte olan meslek standardı oluşturma çalışmaları ile işbirliği halinde olduğunda istihdam edilme noktasındaki sorunlara da çözüm olabilecek niteliktedir. Mesleğin unvan sorunu çözüme ulaştığında kariyer basamaklarının daha net bir şekilde çizilebileceği aşikardır.

Anahtar Kelimeler: Unvansızlık, Sekreter, Yönetici Asistanı, Büro Yönetimi

PROBLEM OF THE PROFESSION: NOT HAVING A TITLE

Abstract

All the studies conducted so far efforts related to the secretarial profession sought to bring solutions to the problems of the profession. Of course, this is true. The solution? Here is the biggest problem. As well as the usual problems of the profession, unnoticed, maybe noticed and can not find a solution to the problem: not having a title. Our study aims to create an overview of the title, used in the ads so far belong to the secretarial profession and various institutions, organizations and businesses. For this purpose, the title, was investigated qualitatively at ads in the sector and assignments. At the same time, professional title was studied to determine in students' perspective by interviews with department students. This study aims to take a step towards a solution to title confusion. Also this study is such that it could be a solution to at the point of employment problems when shall cooperate with readily being carried out to create professional standards. If the problem of the title solves, career ladders can be drawn more clearly.

Key Words: Not Having a Title, Secretary, Executive Assistant, Office of Management

¹ Öğr.Gör., Süleyman Demirel Üniversitesi, Uzaktan Eğitim Meslek Yüksekokulu, arzuozkanan@gmail.com

² Öğr.Gör., Afyon Kocatepe Üniversitesi, Sandıklı Meslek Yüksekokulu, yyilan@aku.edu.tr

GİRİŞ

Günümüzde yaşanan gelişmeler meslekler üzerinde etkili olmuştur. Bazı meslekler yok olmaya yüz tutarken, gelişen uzmanlık alanları yeni meslekler doğmasına sebep olmuş ve yine mevcut bazı meslekler kapsamındaki işlerin niteliklerinde değişimler yaşanmıştır. Bu değişimlere paralel olarak, işletmelerde çalışanlara verilen bazı pozisyon unvanlarının yeniden tanımlanması kaçınılmaz olmuştur.

Sekreterlik mesleği de yaşanan gelişmeler ile sınırları oldukça genişlemiş mesleklerden birisi haline gelmiştir. Bu gelişim ile birlikte sekreterlik mesleği diğer meslekler gibi unvan değişikliğine konu olmuştur. Organizasyonlar sekreterlik hizmetlerini işaret etmek üzere çeşitli unvanlar kullanmaktadır. Ancak uygulayıcıların farklı unvanlar ve işaret ettikleri görevler konusunda zaman zaman fikir ayrılığına düştükleri zaman zamanda aynı görevlere farklı unvanlar verdikleri görülmektedir. Sekreterlik mesleğinde yaşanan bu görev ve unvan karmaşası mesleğin gerektiği öneme sahip olamamasına neden olmaktadır. Bu amaçla çalışmamızda; sekreterlik mesleği için kullanılan unvanlar incelenmiştir. Alanda eğitim görmekte olan öğrenciler ile görüşmeler yapılarak mesleğe verilmesi istenilen unvan tespit edilmiştir.

Sekreterlik Mesleğinin Tarihçesi

Dünyada her mesleğin farklı bir gelişim süreci ve tarihçesi vardır. Sekreterlik mesleğinin tarihsel gelişimini incelendiğinde, Eski Yunanlılarda devlet yöneticilerinin görevlendirdikleri yazmanlarla başlayan sekreterlik hizmetleri, tarihin akışı içerisinde, resmi kurum ve kuruluşlarda, özel işletmelerde bugünkü anlamda sekreterlik hizmetlerine dönüşmüş bulunmaktadır. Bu kişilere "sırdaş" (confidant) denilmekteydi. Roma kültüründe ise imparatorluğun kuruluşundan önce dahi yazıcı olmak üzere genç erkeklerin yetiştirildiğini görülmektedir (Ettinger, 1999:18). Batı tarihinde özellikle zengin ya da makam sahibi kişilerin yanlarında onlara hizmet etmek üzere görevliler olmuştur. Bu kişiler zaman zaman bir ofis elemanı gibi, hizmet ettikleri kişilerin farklı dillerdeki yazışmalarını yapıp, haberleşmelerini sağlayarak misafirlerini ağırlayıp özel işlerini görmüşlerdir. Günümüz sekreterlik uygulamalarının benzeri örnekleri eski medeniyetlerin hem idari birimlerinde hem de hizmet birimlerinde görülmektedir.

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.

Sanayi öncesi dönemde, sekreterlik hizmetleri sır saklama, bilgi kaydetme ve belgelendirme faaliyetlerinden ibaret olup, bu dönemde, sekreterlik hizmetlerini yürütenler yazman ve katip gibi adlarla anılmışlardır. Sanayileşme ile birlikte işletme sayısında yaşanan hızlı artış, ticari ilişkilerin artmasına ve karmaşıklaşmasına yol açmıştır. Bu gelişme işletme yöneticilerinin iş akışını artırmış ve hızlandırmıştır. Yöneticilerin iş akışının artması, sekreterlik hizmetlerine ve sekretere olan ihtiyacını artırmıştır. Sanayileşme döneminde hesaplama, yazı makineleri ve iletişim teknolojileri kullanılmaya başlanmıştır. Bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan olumlu gelişmeler sekreterlik mesleğinin gelişimini önemli ölçüde etkilemiştir. Örgütlerin gelişen teknolojiye uyumlu personel ihtiyaçları, sekreterlik hizmetlerinde uzmanlaşmanın gerçekleşmesini sağlamıştır. Ayrıca bu dönem, sekreterlerin eğitime yönelik önemli gelişmelerin yaşandığı dönem olmuştur. Sekreterlik mesleğinin gelişiminde önemli bir dönüm noktası ise; 1933 yılında Fransa'nın başkenti Paris'de bir demir çelik işletmesinin genel müdürünün sekreter istihdam etmesiyle büro içerisinde sekreter kavramı görülmeye başlanmıştır.

Türkiye'de sekreterlik mesleğinin gelişim sürecini incelediğimizde, Osmanlı İmparatorluğu dönemine dayandırmak mümkündür. Osmanlı İmparatorluğunda sır katipliğine ulaklık olarak nitelendirilen sekreterliğin, devlet yönetiminde etkin bir yeri olmuştur. Saray teşkilatı içindeki odaları yöneten görevlilerin ise idari yetkileri olup inisiyatif kullandıkları görülmektedir. Bu makama örnek olarak Padişahın hizmetini gören birimlerin yöneticisi olan "Has Odabaşı" gösterilebilmektedir.

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 söylenebilir. 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.

Mesleğin Amerika Birleşik Devletleri'ndeki tarihine bakacak olursak, günümüzün tersine, ilk dönemlerde sekreterlik görevlerinin erkekler tarafından yapıldığını görülmektedir. Rönesans’ı takip eden dönemde de bu erkek egemenliği mevcudiyetini korumuştur. Erkek görevliler yazışmaları yapma, dosyalama ve haberleşme görevlerine ek olarak muhasebe kayıtlarının tutulmasından da sorumlu olmuşlardır. 15. ve 16. yüzyıllarda sekreterlik mesleğinin çizgileri belirlenmeye başlamıştır. Mesleğe dair unvan “Özel Sekreter” ya da “Kişisel Sekreter” şeklinde görülmüştür. Erkek egemenliği 1880’li yılların sonlarına dek devam ettiği görülmektedir. Endüstri Dönemine geçiş ve 1867 yılında yazı makinesinin icadıyla birlikte kadınlar da bu alana girmeye başlamıştır. Kadın görevliler zamanla gelişen ofis teknolojisine kolaylıkla adapte olarak; erkekler gibi sekreterlik okullarına girmeye ve elde ettikleri üstün becerileri görev alanlarına yansıtmaya başlamışlardır.

1930’lu yıllara gelindiğinde alandaki erkek egemenliği yerini kadın egemenliğine bırakmıştır (Ettinger, 1999:18). Sürekli eğitimin alandaki kariyerde başarının şartı olduğu düşüncesiyle, 1942 yılında Amerikalı bir grup sekreter bir araya gelerek, bu iş grubunun profesyonel bir meslek olmasında katkılar sağlayacak bir organizasyon kurup; National Secretaries Association (NSA) şimdiki ismiyle “International Association of Administrative Professionals” (IAAP) 1951 yılında meslekte mükemmellik standardı olarak, ilk “Sertifikalı Profesyonel Sekreterler Sınavını” uygulamıştır.

Unvan ve Önemi

Unvan bir kimsenin işi, mesleği veya toplum içindeki durumu ile ilgili olarak kullanılan ad ya da sandır. Ayrıca unvan bir mesleği icra eden kişilere verilen ortak sıfat olmakla beraber, aynı zamanda meslek içindeki farklılıkları da ifade eden bir kavramdır.

Organizasyonlarda unvanlar belirlenmeden önce, işlere dair yapılması gerekli bir dizi çalışma vardır. Bu çalışmalar, “iş analizi” olarak adlandırılır. İş analizi, organizasyonun faaliyetlerinin sürdürülmesi için hangi görevlerin, nasıl, ne zaman, hangi sırada yapılması gerektiği sorularına detaylı yanıt almayı sağlar; işin en doğru şekilde, en hızlı yoldan ve en uygun kişi tarafından yapılmasını amaçlar. Bu anlamda iş analizi çalışmalarının bir amacı da verimliliğin sağlanmasıdır. İş analizi süreci aynı zamanda, söz konusu görevleri yapacak kişilerde olması gereken bilgi ve becerileri yani yetkinlikleri de ortaya çıkartmakta yardımcıdır. Tüm bu çalışmalar sonucunda ortaya çıkan görev tanımlarına uygun olan pozisyon unvanları belirlenir. Bu durumda, bir pozisyon unvanının, yapılan iş ve işi yapan kişi hakkında bilgi verici olması gerektiği açıktır. Belirlenmeye çalışılan unvanla ilgili görev ve yetkinliklere dair ön çalışmalar ne kadar dikkatli yapılır ise belirlenen unvanlar ile iş fonksiyonu arasında o denli paralellik sağlanır. Unvanların iş analizi ve iş tanımlamasıyla belirlendiğini düşünürsek, aynı iş pozisyonu için kullanılan unvanların farklı organizasyonlarda aynı karşılığı bulmasını beklenmektedir. Belirli standartlar içinde kalınması gerekmektedir. İşletmelerin uygulamalarında bir nebze farklılık olması normal kabul edilebilir. Çünkü işletmelerin organizasyon yapıları ve içinde buldukları sektör bu farklılaşmayı gerekli kılabılır. İş ve unvanların doğru tanımlanmadığı organizasyonlarda standartlardan oldukça uzaklaşıldığı ve gerek işletme içi gerekse işletmeler arası unvan karmaşası yaratıldığı görülmektedir.

Unvanların doğru belirlenmesi, her çalışanı yakından ilgilendiren özlük hakları ile de doğrudan ilişkilidir. Çünkü unvan, maddi olmayan bir özlük hakkıdır ve çalışanın kariyerinde önemli rol oynar. Unvana dayalı belirlenen maddi haklar çalışanlar için yine son derece önemlidir. Aynı işletme içinde, geçerli nedenlere dayanmaksızın, sadece unvan ile çalışanlar arasında fark yaratmak adalet duygusunun yitirilmesine ve dengelerin sarsılmasına neden olacaktır. Unvan yoluyla kişilerin gerek maddi kazançlarını gerekse mesleki itibarlarını etkileyecek haksız farkların varlığı işletme için gizli bir tehlikedir.

Sekreterlik Mesleğinde Unvan

Türkiye’de sekreterlik mesleği kapsamında en çok kullanılan unvanlar; “Sekreter”, “Yönetici Sekreteri”, “Yönetici Asistanı”, “Departman Sekreteri”, “Üst Düzey Yönetici Asistanı”dır.

Sekreterlik, kendine özgü meslek ahlakı, disiplin, bilgi ve beceriler gerektiren bir meslektir. Tıpkı doktorluk, öğretmenlik ya da avukatlık gibi. Bu mesleğin Türkiye'de lise ve meslek yüksekokulu düzeyinde eğitimi verilmektedir.

Son yıllarda asistanlık unvanının daha çok tercih edilmesiyle birlikte, asistanlığın sekreterlikten oldukça farklı ve bağımsız bir işe işaret ettiği yönünde bir düşünce oluşmaya başlamıştır.

“Sekreter” ve “asistan” kelimelerinin etimolojik incelemesine bakılacak olursa; “sekreter” kelimesi Latince “ayırarak, ayrı tutmak” anlamına gelen “secernere” kelimesinden türemiştir. Edilgen ortaçağ formuyla “secretum” ayrılmış, ayrı tutulmuş anlamındadır. Bu kelimenin İngilizcedeki nihai çağrışımı “özel ya da gizli bir şey” anlamında olan “secret” kelimesine tekabül etmiştir. Gizli bilgi ve belgelerle çalışmak mesleğin görevlerinden birisi olduğu için sekreterlerde “sır saklayabilmek” aranılan bir özelliktir. Mesleğin önemli gereklerinden birisi olan “sırdaşlık” aynı zamanda mesleğe adını vermiştir.

“Asistan” kelimesi Fransızcadan İngilizceye geçmiş bir kelimedir. İngilizce fiil kökü “assist” yani “yardım etmek” anlamında olup, isim formu “assistant” ise “yardım eden, yardımcı” anlamındadır. Türkçede de “asistan” olarak aynı anlamda kullanılmaktadır. “Yardımcı olan” anlamıyla ele alındığında asistanlığın görev alanı ve yetki sınırları özel olarak belirlenerek istenilen meslek grubu içinde kullanılabilir; istenilen iş fonksiyonu ile ilişkilendirilebilir; farklı yetkinlikler gerektirebilir; standartlaştırılma ihtiyacı yoktur. Herhangi bir uzmanlık alanında “asistanlık” pozisyonu mümkün olabilir. Yönetici asistanlığında, yöneticiye yardımcı olmak suretiyle asistanlık söz konusudur. Bu kullanım, zaman zaman bu pozisyonun sekreterlik mesleğinden farklı olduğu izlenimini verebilmektedir. Oysa ki, “Yönetici Sekreteri” de “Yönetici Asistanı” da yöneticiye yardım eden kişidir. Ülkemizdeki lise ve meslek yüksekokullarında verilen mesleki eğitim iki unvan arasında bir fark göz etmez. Beklenen mesleki temel bilgi ve beceriler ister yönetici asistanlığı ister yönetici sekreterliği ya da departman sekreterliği olsun fark etmeksizin aynıdır. Gerek okul müfredatı gerekse mesleki kurs ve seminerlerin içerikleri meslek adaylarını ortak temel mesleki bilgi ve beceriler yönünden donatacak şekilde tasarlanmaktadır. Mesleği icra eden kişiler, unvanları sekreter, departman sekreteri, yönetici asistanı ya da yönetici sekreteri olsun fark etmeksizin bu bilgi ve becerilere sahip olmalıdırlar. Bilgi beceri düzeyinin farklılaştırılması meslekteki kişilerin bireysel çabaları ile mümkündür. Bilgi ve beceri düzeyi ile deneyim arasında da doğru bir orantı mevcuttur.

Kimi işletmeler ise, departman ve birinci seviyede yöneticiye hizmet veren pozisyonlar için “Sekreter” unvanı, üst düzey yöneticiler için ise “Yönetici Asistanı” veya “Üst Düzey Yönetici Asistanı” unvanı kullanmaktadır. Birbirinden farklı seviyelerde bilgi, beceri ve deneyim gerektirecek, farklı düzeylerde hizmet veren sekreterlik görev pozisyonları olması doğaldır. Ancak unvan, yetkinlikler ve görevler arasında paralellik olması şarttır. Oysa ki, birçok işletmenin uygulamalarında, atanan sekreterlik unvanı ile yerine getirilen görevlerin ve belirlenen yetkinliklerin birbirini tamamlamadığı görülmektedir. Görev tanımı oluşturma ve unvan verme çalışmalarında sekreterlik hizmetlerini bir bütün olarak ele almakta fayda vardır. Pozisyonun gerektirdiği hizmet ve yetkinlik seviyesine göre unvanları doğru bir şekilde farklılaştırma ve buna dayalı adil bir ücretlendirme kabul edilebilir. Ancak farklı sekreterlik unvanları altına tamamen aynı görevleri atamak, bilgi-beceri ve deneyim esasını göz önüne almadan salt unvana dayalı mesleki imaj yaratmak ve çalışanları adilce atanmamış unvanlarına göre ücretlendirmek son derece yanlış bir insan kaynakları politikasıdır.

Sekreterlik hizmetini veren pozisyonlar için işletme genelinde bir standart sağlamamış olmak işletme açısından son derece zararlıdır. Gerekli alt yapı çalışmaları olmaksızın özensizce ve adaletsizce unvan ve hak dağıtılması kusurlu bir yönetimdir. Bu tür teknik hatalar, çalışanlar arasında tatsız bir rekabet oluşturabilir. Maalesef bu durumdan şikayetçi birçok meslek mensubu mevcuttur. Ayrıca, işletmeler duyarsız tutumları ile meslekte unvan karmaşası yaşanmasına bilinçsizce katkıda bulunmaktadır.

Sekreterlik Mesleğinde Unvan Karmaşası

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 (Kemerlioğlu, 1973: 117).

Toplumsal organizasyonun niteliğine bağlı olarak, günümüzde meslek üyeliği bir atıf olmaktan çıkıp, başarı sürecine dönüşmektedir. Yani, meslek edinmenin geleneksel belirleyicileri olan sosyo-demografik, ekonomik köken, din, ırk, cinsiyet vb. etkenlerin yerini formel eğitim almıştır (Dunkerley, 1975: 45). Dolayısıyla mesleğe giriş kriterlerinin nesnelleştiği rahatlıkla söylenebilmektedir. Ülkemizde de mesleğe yönelim artık büyük ölçüde mesleğin babadan oğla intikali/mesleki kalıtım biçiminde gerçekleşir olmaktan çıkmıştır. Böylece mesleğe girişte mesleki formel eğitimin yani diplomalıların önemi artmıştır.

Diploma sahibi olmak, uzmanlığa göndermede bulunmaktadır. Uzmanlık ise, mesleği, o meslekte bilgi sahibi olmayan insanlardan ayırmak ve meslek mensuplarının göreceli yeterliğini ölçmek için mesleki ehliyete yönelik objektif standartların temelidir. Bu tür standartlar evrensel olup, bilgi ve beceriye bağlıdır, zaman ve mekâna bakılmaksızın genel kullanımda uygulanabilir özelliktedirler (Huntington, 2004: 10). Son yıllarda sekreterlik mesleği de bu değişimden payını almıştır. Artık bir iş bulamazsam sekreterlik yaparım anlayışı tarih olmaktadır. Kısacası bu mesleği icra etmek isteyenlerin öncelikle bir alan diplomasına sahip olmaları gerekmektedir.

Tüm bu gelişmeler ve değişimler ışığında görevi tanımlayan farklı unvanlar ortaya çıkmıştır. Gerekli alt yapı çalışmaları olmaksızın özensizce ve adaletsizce unvan ve hak dağıtılması söz konusu olmuştur.

Unvan konusunda yaşanan bir diğer karmaşa ise yönetici asistanlığının yönetici sekreterliğine göre daha modern bir pozisyon unvanı olduğudur. Bu söylem sadece bireysel/mesleki imajı konusunda kaygılanan bazı meslek mensupları ya da bazı işletme yöneticilerinin söylemi durumunda ise üzücü olur. Ancak, ortaya çıkan bu izlenimin esas nedeni akademik açıdan irdelenirse, bunun bir kaygıdan ziyade bir gerçeğe ışık tuttuğu görülebilir. Böylece bu konuda meslek mensupları arasında zaman zaman yaşanan tatsız rekabet bilimsel bir gerçeğin hatırlatılmasıyla çözümlenebilir. Nedir bu gerçek? Bu gerçek, mesleğin yıllar içinde gelişim göstermiş olduğudur. Sekreterlik mesleği geçmişten günümüze uzanırken diğer bazı meslekler gibi değişime uğramıştır. Bazı meslekler içinde bulunduğumuz devirde yok olmaya yüz tutmuş iken, sekreterlik mesleği tam tersine sınırlarını genişleterek varlığını sürdürmektedir. Belki önceleri sadece iletişim kanalı ve dolayısıyla sır küpü olan sekreterlerin unvanı buradan geliyordu. Ancak onlar şimdilerde daha çok konuda yetkin, ilgili ve bilgililer. Görevleri arttırıldı, yetki ve sorumluluk alanı genişletildi. Sekreterlik mesleği artık adını aldığı "sır tutan" olmaktan daha ötede.

Değişen iş yaşamı, sekreterlerden olan beklentileri de arttırdı. Günümüz sekreterlerinden beklenen, işlere daha fazla dahil olmaları, daha fazla sorumluluk alarak inisiyatif kullanmaları, diğer iş ekiplerine hizmet etmekle kalmayıp o ekiplerin iş ortağı olmalarıdır. Ayrıca onların yönetim bilimleri, insan kaynakları, üretim, satış, pazarlama, finans gibi diğer meslek alanlarında mümkün olduğunca hakim olmaları arzu edilmektedir. Gelişen teknolojiyi yakından takip etmeleri ve adapte olmaları onlardan beklenen bir diğer önemli beceridir.

Dikkat edilirse, mesleğin temel tanım ve prensiplerinde değişim yoktur, ancak sekreterlik mesleğinin görev alanlarının yeni nesil iş yaşamının gereklerine uygun yönde genişletildiğini, bu mesleği yerine getirecek kişilerde aranılan bilgi ve becerilere yenilerinin eklendiğini rahatlıkla söylenebilmektedir.

Her zaman belirtildiği üzere sekreter, yöneticinin sağ kolu ve ofiste kendisini temsil eden alternatifidir. Dolayısı ile sekreterlerin yöneticilerinin asistanları olduğunu söylemek yanlış olmamaktadır. "Yönetici Asistanı" ya da "Yönetici Sekreteri" meslek unvanı olarak kullanılabilir. Özellikle bir yöneticiye bağlı olan sekreterin yöneticisinin iş alanına yönelik daha fazla çalışmalar yaptığını, bu nedenle yönetim bilimleri, davranış bilimleri, ofis teknolojileri ve de yöneticisinin uzmanlık alanında daha fazla bilgi sahibi olması gerekmektedir. Bu niteliklerin, değişen iş yaşamının yeni gerekleri olarak, bundan böyle hemen her pozisyondaki sekreterde bulunması gereken nitelikler olduğunu, kısacası eskiden üst düzey sayılan bazı yetkinlik ve görevlerin artık standart haline geldiğini net olarak görülmektedir.

ABD' de Sekreterlik Mesleğinde Kullanılan Unvanlar

Sekreterlik mesleğin geçmişten günümüze geçirdiği gelişim ve değişim süreci Türkiye ve ABD'de aynı şekilde izlenmektedir.

International Association of AdministrativeProfessionals'ın (IAAP) 2005 yılında yönetici asistanı ve sekreterleri arasında yapmış olduğu bir ankette, katılımcıların yüzde yetmiş sekizi beş yıl öncesine kıyasla yetki

ve karar vermedeki özerkliklerinin artmış olduğunu bildirmiştir. Ayrıca her on katılımcıdan dokuzu, görevlerinin yine beş yıl öncesine göre çeşitlenerek arttığını ve böylece işletmelerine daha fazla katkıda bulduklarını bildirmişlerdir.

Amerika Birleşik Devletleri'nde bu meslek grubunda çalışanların unvanları geçmişte "secretary(sekreter)", "clerk (yazman)", "receptionist (resepsiyonist)" olarak yoğunlukta iken; günümüzde kullanılan unvanlar "secretary (sekreter)", "administrative secretary (yönetici sekreteri)", "executive secretary (üst düzey yönetici sekreteri)", "administrative assistant(yönetici asistanı)", "executive assistant (üst düzey yönetici asistanı)", "office manager (ofisyöneticisi)" şeklindedir.

International Association of Administrative Professionals'ın (IAAP) unvanlar üzerine yürüttüğü bir diğer anketin (Tablo 2) sonuçlarına göre, ankete yanıt verenlerden yarısından daha azının unvanı içinde "sekreterlik (secretary)" kelimesi geçtiği görülmüştür.

ABD'de Sekreterlik Hizmetleri Kapsamında Kullanılan Unvanların Dağılımı (IAAP, Temmuz 2006 anket sonuçları)

AdministrativeAssistant % 30

ExecutiveAssistant %18

ExecutiveSecretary %6

Office Manager orSupervisor %5

Secretary %5

Türkiye'de olduğu gibi Amerika'da da hem "sekreter" ve hem de "asistan" unvanı kullanımdadır, ancak "sekreter" meslek unvanı eskiye oranla daha az kullanılmaktadır. Amerikan İşgücü İstatistikleri Bürosu (Bureau of LaborStatistic) yayınladığı yıllık meslekler rehberinde "Ofis ve İdari İşler" grubu altında çeşitli meslekler yer almaktadır. Bunlardan bazıları; "GeneralOffice Clerk", "Financial Clerk", "Receptionist" ve "SecretariesandAdministrativeAssistants"dır (Occupational Outlook Handbook 2012-2013). Görüldüğü üzere "Yönetici Asistanlığı ve Sekreterlik" bu resmi meslekler rehberinde tek bir meslek şeklinde ele alınmıştır. Uygulamada bu mesleği işaret eden farklı unvanlar kullanıldığı görülmektedir. Yönetici asistanlığı pozisyonunun sekreterliğe kıyasla daha çok yetki ve inisiyatife sahip olduğu fikri Türkiye'de olduğu gibi Amerikan iş yaşamında da bazı uygulayıcılarda mevcut olmakla birlikte, ofis elemanlarının unvanları konusunda standartlaşmanın Türkiye'ye nazaran daha çok sağlanmış olduğu görülmektedir.

Akademik çevrelerde, sekreterlik mesleğinde yeni unvanların kullanılabilir olması tamamen meslekteki değişimler ile açıklanmaktadır. Unvanlar üzerinde oluşan algılara önemli bir yön verici olarak işletmeler ve insan kaynakları açısından asıl fark yaratıcı unsur, sekreterin mesleki deneyimidir. Nitekim çoğu örneklerde de mesleki kıdem arttıkça unvanın da değişmekte olduğu görülmektedir.

İşletmeler ofis idaresi için eleman alacakları zaman, söz konusu pozisyonun iş yükü, gerektirdiği bilgi ve beceri seviyesi, verilecek yetki ve sorumluluk derecesini göz önüne alarak uygun olan unvanı belirlemektedir. Ettinger, "Opportunities in AdministrativeAssistantCareers" isimli kitabında meslek dahilinde kullanılan unvanları aşağıdaki şekilde tanımlamıştır. Ettinger'in kitabında yer verdiği pozisyon tanımlarında unvanların kıdem esasına göre farklılaştığı görülmektedir.

ABD'de Sekreterlik Mesleğinde Kullanılan Bazı Unvanlar

Receptionist / AdministrativeAssistant

AdministrativeAssistant / Secretary I (3 yıla kadar deneyim)

AdministrativeAssistant / Secretary II (3 yıl ve üzeri deneyim)

ExecutiveAssistant / ExecutiveSecretary I (4 yıla kadar deneyim)

ExecutiveAssistant / ExecutiveSecretary II (5 yıldan fazla deneyim)

Araştırma Yöntemi

Araştırma kapsamında, sekreter iş ilanları ve kadrolar, aranan nitelikler dikkate alınarak Nitel Analiz yöntemlerinden İçerik Analizi yöntemiyle incelenmiştir.

İçerik analizi yoluyla web sitelerinde ve kadro başvurularında yayınlanan sekreter ilanları doküman incelemesi yöntemi kullanılarak “unvan” ana teması adı altında incelenmiş; analizde belirlenen ana temalar doğrultusunda alt temalarla desteklenmiştir.

Aynı zamanda Afyon Kocatepe Üniversitesi Sandıklı Meslek Yüksekokulu Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı öğrencileri ile yapılan olan görüşmelerle öğrenci gözünde meslek unvanı da tespit edilmiştir.

Araştırma Bulguları

Bilimsel bir yaklaşım olarak içerik çözümlemesinde sözel, yazılı ve diğer materyallerin içerdiği mesajı, anlam veya dilbilgisi açısından nesnel ve sistematik olarak sınıflandırma, sayılara dönüştürme ve çıkarımda bulunma yoluyla sosyal gerçeği araştırma söz konusudur (Tavşancıl ve Aslan, 2001: 22). İçerik çözümlemesi iletilerin, açık ve görünen içeriğinin, nesnel, ölçülebilir ve doğrulanabilir bir açıklamasını yapabilmek amacıyla kullanılmaktadır (Fiske, 1990: 176). Araştırmada içerik çözümlemesi yapılabilmesi için ilanlara yönelik ana temalar ve alt temalardan oluşan bir kodlama yönergesi hazırlanmış, buna yönelik ilanlardan veriler toplanmıştır. Çözümleme verilerinde elde edilen sonuçlar sekreterlere verilen unvanlar açısından değerlendirilmiştir.

İçerik analizi sonucunda ilanlarda “yönetici asistanı, yönetici sekreteri, idari işleri sorumlusu, idari işleri görevlisi, sekreter, yönetici yardımcısı, yönetsel yardımcı, koordinatör, büro koordinatörü, yönetici yardımcısı, büro yöneticisi, yönetim yardımcısı, büro şefi, büro görevlisi, bölüm sekreteri, daktilograf, veri giriş uzmanı, özel kalem müdürü, zabıt kâtabi, bilgi yöneticisi” vb. çok fazla sayıda unvan ile karşılaşmıştır. Bu ilanlarda, yazışma işlerini yürütmekle birlikte, toplantı planlama, veri tabanı yönetimi programlarını kullanma, müşterilerle, satıcılarla ve kamu kurumları ile etkileşme, diğer çalışanları ve büroyu denetleme ve eğitime gibi işlerin de sekreterin olağan görevlerine eklendiği görülmektedir.

Büro yönetimi ve yönetici asistanlığı alanında eğitim gören 40 öğrenciye ulaşılmıştır. Bu öğrenciler ile yapılan görüşmelerde öğrencilere sorulan sorulara ait veriler aşağıdaki tablolarda verilmiştir.

- Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Programını neden tercih ettiniz?

Alana ilgim olduğu için	19
Aile/Öğretmen tavsiyesi	9
Meslek lisesi Mezunu Olduğum için	2
Herhangi bir bölüm olması yeterliydi	5
Diğer	7

- Mesleğe ait hangi unvan sizi memnun etmektedir? (Kendi isteğinize göre 1’den 6’ya kadar sıralayınız)

	1	2	3	4	5	6
Sekreter	-	-	-	-	-	40
Yönetici Sekreteri	-	20	8	10	2	-
Yönetici Asistanı	24	8	3	5	-	-
İdari İşler Çalışanı	-	1	7	14	18	-
Büro Görevlisi	8	7	8	5	12	-
Büro Sorumlusu	8	4	14	6	8	-

- Mesleğe ait hangi unvan sizi rahatsız etmektedir?

Görüşme yaptığımız öğrencilerin büyük bölümü "sekreter" unvanından rahatsız olduklarını belirtmişlerdir.

- Sizce mesleğin unvanı (sekreterlik) yapılan işi karşılamakta mıdır? Neden?

Bölümün sekreterlik unvanı olarak tabir edilmesi yanlış olacaktır. Ben sekreterlik unvanının bu bölümde yapılan işleri karşılayacağını düşünmüyorum okuduğum bölümün daha kapsamlı bir bilgi gerektirdiğini söyleyebilirim.

Hayır. Sekreter, yöneticisinin sağ kolu durumunda olması gerekir. Ama yöneticiler bu sorumluluğu sekretere vermekten kaçarlar. Artık yöneticiler sekreterlerine sorumluluk devretmekten kaçınmamalıdır. Ama bu durumu görmemiz neredeyse imkansız. Yöneticiler daima tüm işlerine ben merkezli baktıkları için sekreteri fazla ciddiye almazlar.

Çünkü 1970 lerde değiliz

Tabi ki de hayır. Biz kendimizi geliştirerek yani konuşma, diksiyon, ve her türlü konuda aldığımız eğitimler sadece bir sekreter olmak için değil. Biz kendimize ve diğer kişilere bir şeyler katmak ve çoğu insanın kafasında oluşturduğu "sekreter" kavramını yok etmek için çabalayacağız.

Çünkü ne okudun diyince büro yönetimi ve sekreterlik diyince herkese "hım sekreterlik mi?" diye idrak edemiyorlar. O bölümden atanamazsın iş imkanı yok ve o kadar okuyup sekreter mi olacaksın? dediler ama bence çok güzel bir bölümdü mesleğimi yapmayı düşünüyorum.

Mobing uygulamalarının uygulanması ve yoğun iş ortamında sekterin getir götür ve ayak işlerini yapmadan sadece kendi alanındaki işlere yoğunlaşması gereklidir. Çünkü sekter alanındaki işlere yoğunlaşmış yapması gerekirken çay kahve servisi temizlik masa düzeni gibi gereksiz getir götür ayak işlerine bakması mesleğin yapılan işinin karşılanmamasına neden olmaktadır.

Öğrencilerin Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığını neden seçtiklerine ilişkin düşünceleri bazıları aşağıda belirtilmiştir.

Ailem ve Öğretmenlerim gelecek vaat eden bir bölüm olduğunu söyleyerek beni bu bölüme yönlendirdiler ve bu bölümde olduğum için son derecede memnunum.

Konuşma ve iletişim kalitemin var olduğu kanısı ile bu bölümde kendimi daha iyi kanıtlama arzusuyla bu bölümü tercih ettim.

İş imkanının daha iyi ve alanın daha geniş olması

- Sizce sekreterlik mesleğin en büyük sorunu nedir?

Sekreterlik mesleğinin en büyük sorunu çevremiz açısından aldığımız olumsuz bakış açısı, fakat bu meslekte unvanın yönetici asistanı olarak belirtilmesi daha uygun diye düşünüyorum.

Çoğu yöneticiler sekreterlerini uşak gibi görmekteler. Sekreterlerine sorumluluk devretmekten çekinmekteler. Yöneticiler için sekreter oraya, buraya koşturmaktan öteye gitmez. Sekreterler için ise bu durum yaptığı işten soğumaya neden olmaktadır.

Bir fakültede bölümümüzün devamının olmaması, yani kendi bölümümüzü devam ettirememektir.

Türkiye de kötü bir algıya sahip olması

SONUÇ

Son yıllarda deneyim ettiğimiz gibi işletmeler, yeni gereklilikler çerçevesinde yeniden yapılandırılmaya ileriki yıllarda da ihtiyaç duyacaktır. Aynı şekilde sekreterlik görevlerinde de yeniden yapılanma ve yeniden unvan verme ihtiyacı belirecektir ve hatta belki de sekreterliği işaret eden yepyeni unvanlarla karşılaşmak olasıdır. Bu tür geçiş dönemlerinde gerek yöneticilerin gerekse insan kaynakları birimlerinin işletmelerinde sekreterlik hizmetleri için hangi unvan ya da unvanları kullanacağına dikkatlice karar vermesi bu alanda yaşanacak unvan karışıklıklarını engellemeye yardımcı olacaktır. İşletmelerin, mevcut sekreterlik pozisyonları için halihazırda olan görev tanımları ve unvanlarını yeniden gözden geçirmelerinde ve gerekli düzenlemeleri yapmalarında fayda vardır. Unvan konusunda sözü edilen iş analizi çalışmalarının işletmelerde çok dikkatli bir şekilde yapılması elzemdir.

Yaşanan gelişmeleri dikkatlice okuyabilmek ve meslekle ilişkilendirebilmek, mesleki ilkeleri korumak suretiyle mesleği yeni ihtiyaçlara uyarlayabilmek ve geleceğe taşıyabilmek önemlidir. Mesleğin kusurlu uygulamalar yoluyla bilinçsizce yıpratılmasına, tanım ve terimlere yanlış anlamlar yüklenmesine, kusurlu unvanlandırma yoluyla uygulayıcılar arasında verimsiz bir rekabet yaratılmasına engel olacak olan bilinçli meslek mensupları ve mesleğin öğreticileri olacaktır.

KAYNAKÇA

Atalay, A. Ç. (2012), "Mesleklerin İsmi Değiştirmek İmajlarını Değiştirmek İçin Yeterli Mi?", 11. Ulusal Büro Yönetimi ve Sekreterlik Kongresi, Süleyman Demirel Üniversitesi Uzaktan Eğitim Meslek Yüksekokulu, Isparta.

Cevher, E.. (2012), "Sekreterlerin İşe Alınmasında Aranan Niteliklere Yönelik Bir Araştırma: Kariyer.Net Örneği", 11. Ulusal Büro Yönetimi ve Sekreterlik Kongresi, Süleyman Demirel Üniversitesi Uzaktan Eğitim Meslek Yüksekokulu, Isparta.

Coşkun, M. T. (2013), "Sekreterlik Mesleğinde Kullanılan Unvanlar; Türkiye ve ABD'deki Uygulamalar", Akademik Bakış Dergisi, S. 36, Kırgızistan.

Dunkerley, D. (1975). OccupationsandSociety, London: Routledge&Kegan Paul.

Ettinger, Blanche (1999), Opportunities in Secretarial Careers, McGraw-HillProfessionals, Third Edition, New York.

Fiske J., (1990), İletişim Çalışmalarına Giriş, (Çev. S. İrvan), Ankara: Ark Yayınları.

<http://www.kariyer.net/website/hakkimizda/index.aspx>

Huntington, S. P. (2004). Asker ve Devlet: Sivil-Asker İlişkilerinin Kuram ve Siyaseti, (Çev: K. Uğur Kızılaslan), İstanbul: Salyangoz Yayınları.

Kemerlioğlu, E. (1973). Erzurum'da Meslekler ve Sosyal Tabakalaşma, (Yayınlanmamış Doktora Tezi), Erzurum.

Kemerlioğlu, E. (1990). Toplumsal Tabakalaşma ve Hareketlilik, Erzurum: Atatürk Üniv. Fen-Edb. Fak. Yay,

Koçel, T. (2011), İşletme Yöneticiliği, İstanbul: Beta Basım.

Occupational Outlook Handbook 2012-2013 Edition, U.S Department of Labor, Bureau of LaborStatistic, March 29, 2012.

Tavşancıl E., Aslan, E., (2001), İçerik Analizi ve Uygulama Örnekleri, İstanbul: Epsilon Yayınları.

Türk Dil Kurumu Güncel Türkçe Sözlük.

<http://www.yeniasir.com.tr/ilan/Elemen/sekreter>

<http://www.kariyer.net/website/index.aspx>

<http://www.yenibiris.com/>

<http://www.secretcv.com/>

<http://sekreterce.wordpress.com/>

http://www.elemanonline.net/sekreter_i1665551.html

<http://www.delinetciler.net/meslekler/61886-buro-yonetimi-ve-sekreterlik-meslegi-ve-ozellikleri.html>

<http://www.kibrisgazetesi.com/print.php?news=147323>

ÖNLİSANS DÜZEYİNDEKİ BÜRO YÖNETİMİ PROGRAMLARININ ÖĞRENCİ BEKLENTİLERİ AÇISINDAN DEĞERLENDİRİLMESİ

Cansu ÖZTÜRK¹, Yasin BOYLU²

Özet

Bu çalışmada, yeni düzenlemelere yön verebilecek verilerin elde edilebilmesi amacıyla, Türkiye’de nitelikli büro yönetimi personeli yetiştiren önlisans programlarının mevcut durumu ile bu programlarda öğrenim gören öğrencilerin beklenti ve değerlendirmeleri araştırılmıştır. Bu amaçlar doğrultusunda öğrencilere; öğrenim görmekte oldukları programlarla ilgili öncelik, bilgi ve beklentileri hakkında bazı sorular sorulmuştur. Araştırmaya 18 meslek yüksek okulunun büro yönetimi programlarında öğrenim görmekte olan 1.229 öğrenci katılmıştır.

Araştırmaya katılan öğrencilerin öğrenim gördükleri programla ilgili öncelik, beklenti ve değerlendirmeleri ile; cinsiyet ve mezun olunan lise faktörleri arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişkiler olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu sonuçlardan hareketle, Türkiye’de önlisans düzeyinde büro yönetimi eğitimi veren okullar ve bu okullarda verilen eğitimin niteliği ile ilgili bazı önerilerde de bulunulmuştur.

Anahtar Kelimeler: mesleki eğitim, büro yönetimi, sekreterlik, meslek yüksek okulları

THE EVALUATION OF OFFICE MANAGEMENT PROGRAMS AT ASSOCIATE’S DEGREE BY STUDENT’S EXPECTATION

Abstract

In this study, the current situation of associate’s degree programmes which train qualified bureau management personnel in Turkey and the expectations and evaluation of students who are getting associate’s degree have been researched with the aim of getting data that will guide new arrangements. For these aims, some questions were asked to the students about priorities, knowledge and expectations for the programmes they were being educated. 1.229 students who were being educated in bureau management programmes of 18 vocational higher education schools attended the study.

It has been concluded that there have been meaningful statistical relations between priorities, expectations and evaluation of the students who attended the research about the programmes they were being educated and the factors of gender and high schools they were graduated from. According to these results, some suggestions have been made about the schools where people are educated about bureau management at a level of associate’s degree and the quality of the education in these schools.

Key Words: vocational education, office management, secretary, vocational schools

¹ Öğr. Gör., Eskişehir Osmangazi Üniversitesi, cozturk@ogu.edu.tr

² Doç. Dr., Gazi Üniversitesi, yasin@gazi.edu.tr

GİRİŞ

İşletmeler ne kadar gelişmiş teknolojiye sahip olurlarsa olsunlar, onları kullanacak ve üretime koşacak iş görenlere gereksinim duyarlar. İşgörenlerin mesleki bilgi ve becerileri (nitelikleri), üretilen mal ve hizmetin kalitesinde önemli rol oynar. Bu nedenle, hedefi daha kaliteli mal ve hizmet üretmek olan işletmeler, daha nitelikli işgören çalıştıran, onların eğitime daha fazla önem veren ve kaynak ayıran işletmelerdir (Çinkır, 2000).

Çalışmak isteyen ancak iş bulamayan çok sayıda işsiz yanı sıra belli nitelikte işgücü bekleyen açık işler de söz konusudur (Erbeşler, 1987). İşletmelerin, teknik alanlar başta olmak üzere birçok alanda, eğitilmiş ve nitelikli işgücü bulmakta güçlük çektiği işveren temsilcilerince de belirtilmektedir. Diğer taraftan, mesleki ve teknik eğitim okullarında yapılan eğitimin daha çok kuramsal olması ve araç-gereç gereksinimlerinin karşılanmaması nedenleriyle mezunların işe uyumlarının zaman aldığı ve uzun süre verim sağlanmadığı da ilere sürülmektedir (Düzenli, 1986).

Türkiye’de mevcut eğitim sisteminin iş yaşamının isteklerine yeterince duyarlı olmaması, iş hayatının ihtiyaçlarına beklenen hızda ve çeşitlilikte cevap verememesi eğitimin etkinliğini azaltan en önemli unsurdur. Meslek eğitiminin işgücü piyasasının taleplerine uygun nitelik ve nicelikte işgücü yetiştirememesi ve eğitim sonucu verilen belgelerin geçerliliklerinin tatmin edici ölçülere dayanmaması, çözülmesi gereken sorunların başında gelmektedir (Demirezen, 2002).

Büro yönetimi eğitimi; örgün ve yaygın olmak üzere 2 şekilde gerçekleştirilmektedir. Örgün büro yönetimi eğitimi veren öğretim kurumları, ortaöğretim ve yükseköğretim düzeyinde mesleki eğitim veren okullardan oluşmaktadır. Yaygın büro yönetimi eğitimi ise; gerek resmi gerekse özel kurumlar tarafından verilen kısa süreli mesleki kurslar ve sertifika programları niteliğindedir.

Bu çalışmanın ağırlıklı noktasını; Türkiye’de mevcut büro yönetimi eğitimi programları içerisinde önemli bir yeri olan ve sektöre nitelikli eleman yetiştirmeyi sağlayan ‘Meslek Yüksek Okulları’ oluşturmaktadır. Çalışmada söz konusu bu okullarda büro yönetimi programlarında eğitim görmekte olan öğrencilerin beklentileri değerlendirilmiş, öğrencilerin öğrenim gördükleri programın, cinsiyet, mezun olunan lise türü ve okumakta oldukları sınıfın beklentiler üzerinde etkisinin olup olmadığı araştırılmıştır.

YÖNTEM

Evren/Örneklem

Araştırmanın evrenini 2011-2012 yılında Türkiye’de önlisans düzeyinde büro yönetimi eğitimi alan öğrenciler oluşturmaktadır. ÖSYM’nin “Yükseköğretim İstatistikleri” isimli yayınlarına göre söz konusu dönemde önlisans düzeyinde büro yönetimi programlarına kayıtlı 25.015 öğrenci bulunmaktadır. Bu öğrencilerin tümüne ulaşma imkânı bulunmadığından örneklem tespiti yoluna gidilmiş ve bu amaçla basit tesadüfi örneklem yöntemi kullanılmıştır. Örneklem sayısının belirlenmesinde Ryan’ın formülünden yararlanılmış ve 378 rakamına ulaşılmıştır. Bununla birlikte anket çalışması mümkün olduğunca fazla kişiye uygulanmaya çalışılmış, tesadüfi olarak seçilen 18 Meslek Yüksek Okulunda büro yönetimi eğitimi alan öğrencilere ulaşılarak örneklem hacmi 1.229 olarak belirlenmiştir.

Araştırma Hipotezleri

Araştırmanın hipotezleri başlıca üç gruba ayrılmıştır. Birinci grupta; öğrencilerin cinsiyetleri, ikinci grupta; öğrencilerin okumakta oldukları sınıflar ve üçüncü grupta; öğrencilerin mezun oldukları ortaöğretim okulları bağımsız değişken olarak alınmış, hipotezler belirlenmiş ve buna bağlı alt hipotezlerde oluşturulmuştur.

H1. Öğrencilerin cinsiyetleri ile öğrenim görmekte oldukları programla ilgili öncelik, beklenti ve değerlendirmeleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.

H2. Öğrencilerin sınıfları ile öğrenim görmekte oldukları programla ilgili öncelik, beklenti ve değerlendirmeleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.

H3. Öğrencilerin mezun oldukları lise ile öğrenim görmekte oldukları programla ilgili öncelik, beklenti ve değerlendirmeleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.

BULGULAR VE YORUM

Araştırmaya Katılanlarla İlgili Tanıtıcı Bilgiler

	Frekans	%	
CİNSİYET	Erkek	477	38.8
	Kız	752	61.2
	TOPLAM	1229	100
SINIF	1.Sınıf	601	48.9
	2.Sınıf	628	51.1
	TOPLAM	1229	100
MEZUN OLUNAN LİSE	Ticaret ve Anadolu TML	229	18.7
	Kız Meslek ve AML	122	10.0
	Genel ve Diğer Liseler	872	71.3
	TOPLAM	1223	100

		<i>Frekans</i>	<i>%</i>
AİLE REİSİNİN MESLEĞİ	Memur ve Emeklisi	221	18.2
	İşçi ve Emeklisi	452	37.2
	Esnaf ve Emeklisi	181	14.9
	Çiftçi ve Emeklisi	152	12.5
	Diğer	209	17.2
	TOPLAM	1215	100
		<i>Frekans</i>	<i>%</i>
AİLENİN AYLIK TOLLAM GELİRİ	1000 TL ve daha az	495	41
	1000 TL'den çok-1500 TL'den az	266	22.1
	1500 TL'den çok-2000 TL'den az	214	17.7
	2000 TL'den çok-2500 TL'den az	100	8.3
	2500 TL'den çok-3000 TL'den az	68	5.6
	3000 TL'den çok	63	5.2
	TOPLAM	1206	100

Araştırmaya katılanların yüzde 61.2'sini kız öğrenciler; yüzde 38.8'ini de erkek öğrenciler oluşturmaktadır. Bu rakamlar önlisans düzeyindeki büro yönetimi programlarının kız öğrenciler tarafından daha çok tercih edildiğinin bir göstergesi olabilir.

Araştırmaya katılanların yüzde 71.3'ü genel liselerden mezun öğrencilerdir. Aile reislerinin mesleklerine ilişkin dağılıma bakıldığında; önlisans düzeyinde büro yönetimi eğitimi alan öğrencilerin işçi, memur, çiftçi ve esnaf çocukları oldukları anlaşılmaktadır. Ailenin aylık toplam gelirleri açısından bir değerlendirme yapılacak olur ise, bu durumun aile reislerinin meslekleri ile bir paralellik arz ettiği ve büyük ölçüde (% 63,1) 1500 TL'den daha az bir gelir düzeyine sahip olduğu gözlenmektedir.

Hipotez Testleri

Araştırmaya konu hipotezler cinsiyet, sınıf ve mezun olunan lise bağımsız değişkenleri baz alınarak test edilmiştir.

Cinsiyet Faktörüne Dayalı Hipotezler

Araştırmaya katılan öğrencilerin cinsiyetleri ile; öğrenim gördükleri program hakkındaki kayıt öncesi bilgi düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olup olmadığını incelendiğinde cinsiyet faktörünün anlamlı bir değişken olduğu görülmüştür. Programın bilinçli tercih edilmesinde kız öğrencilerin oranı erkek öğrencilere nazaran daha yüksektir.

Tablo 23: Araştırmaya Katılan Öğrencilerin Cinsiyetlerine Göre Okumakta Oldukları Programa kaydolmadan Önceki Bilgi Düzeylerinin Dağılımı

	<u>Bilgi Düzeyleri</u>			TOPLAM
	Hiçbir Bilgisi Yok	Kısmen Bilgisi Var	Yeterince Bilgisi Var	
Erkek	230	191	56	477
	48.2 %	40.0 %	11.7 %	100
Kadın	289	377	85	751
	38.5 %	50.2 %	11.3 %	100
TOPLAM	519	568	141	1228
	42.3 %	46.3 %	11.5 %	100

Pearson $\chi^2= 13,095$ Serbestlik Derecesi= 2 $\alpha = 0, 001$

Araştırmaya katılan öğrencilerin cinsiyetleri ile; öğrenim gördükleri programı öncelikli tercih nedenleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olup olmadığı incelendiğinde cinsiyet faktörünün önemli bir değişken olduğu görülmüştür. Öğrencilerin öncelikli olarak memur olabilmek için ve daha sonra iş garantisinin olduğu varsayılarak öğrenim gördükleri programı öncelikli tercih ettikleri gözlenmektedir. Kız öğrencilerin erkek öğrencilere oranla okumakta oldukları programı daha bilinçli tercih ettikleri söylenebilir.

Tablo 3 : Araştırmaya Katılan Öğrencilerin Cinsiyetlerine Göre Okumakta Oldukları Programı Öncelikli Tercih Nedenlerinin Dağılımı

	<u>Öncelikli Tercih Nedenleri</u>							TOPLAM
	Özel Sektörde Çalışmak	Memur Olabilmek	Üniversite Okumuş Olmak	İş Garantisinin Olması	Kazanma Şansının Yüksek Olması	Tercihin Bilinçli Olmaması	Diğer	
Erkek	63	181	52	74	16	59	30	475
	13.3 %	38.1 %	10.9 %	15.6 %	3.4 %	12.4 %	6.3%	100
Kadın	76	271	54	224	23	79	23	750
	10.1 %	36.1 %	7.2 %	29.9 %	3.1 %	10.5 %	3.1%	100
TOPLAM	139	452	106	298	39	138	53	1225
	11.3 %	36.9 %	8.7 %	24.3 %	3.2 %	11.3 %	4.3%	100

Pearson $\chi^2 = 40,040$

Serbestlik Derecesi= 6

 $\alpha = 0,000$

Araştırmaya katılan öğrencilerin cinsiyetleri ile; öğrenim gördükleri programdan mezun olduktan sonra öncelikli yapmayı düşündükleri işler arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olup olmadığı incelendiğinde cinsiyet faktörünün önemli bir değişken olduğu görülmüştür. Öğrenciler öğrenim görmekte oldukları programdan mezun olduktan sonra öncelikli yapmayı istedikleri iş olarak memurluk yapmayı düşündükleri gözlenmektedir.

Tablo 4 : Araştırmaya Katılan Öğrencilerin Cinsiyetlerine Göre Okumakta Oldukları Programdan Mezun Olduktan Sonra Yapmayı Düşündükleri İşlerin Dağılımı

	<u>Mezuniyet Sonrası Yapılmak İstlenen Görevler</u>					TOPLAM
	Memurluk	Özel Sektörde Çalışmak	Lisans Tamamlama	Kendi İşini Kurma	Diğer	
Erkek	184	71	150	45	23	473
	38.9 %	15.0 %	31.7 %	9.5 %	4.9 %	100%
Kadın	313	151	244	19	20	747
	41.9 %	20.2 %	32.7 %	2.5 %	2.7 %	100%
TOPLAM	497	222	394	64	43	1220
	40.7 %	18.2 %	32.3 %	5.2 %	3.5 %	100%

Pearson $\chi^2 = 35,777$

Serbestlik Derecesi= 4

 $\alpha = 0,000$

Araştırmaya katılan öğrencilerin cinsiyetleri ile; öğrenim gördükleri programla ilgili iş tecrübeleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olup olmadığı incelendiğinde cinsiyet faktörünün önemli bir değişken olduğu söylenebilir.

Tablo 5 : Araştırmaya Katılan Öğrencilerin Cinsiyetlerine Göre Büro Yönetimi Alanında (Staj Dahil) Çalışma Sürelerine İlişkin Dağılım

<u>Büro Yönetimi Alanında Çalışma Süreleri</u>						
	Çalışmadı	6 aydan az çalıştı	6-12 ay çalıştı	13-24 ay çalıştı	24 aydan fazla çalıştı	TOPLAM
Erkek	254	130	52	16	25	477
	53.2 %	27.3 %	10.9 %	3.4 %	5.2 %	100
Kadın	313	254	121	34	28	750
	41.7 %	33.9 %	16.1 %	4.5 %	3.7 %	100
TOPLAM	567	384	173	50	53	1227
	46.2 %	31.3 %	14.1 %	4.1 %	4.3 %	100

Pearson $\chi^2 = 20,632$

Serbestlik Derecesi=

$\alpha = 0,000$

Araştırmaya katılan öğrencilerin cinsiyetleri ile; öğrenim gördükleri programın verdiği eğitimi sektörde çalışmak için yeterli görüp görmedikleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olup olmadığı incelendiğinde cinsiyet faktörünün önemli bir değişken olduğu söylenebilir. Öğrencilerin öğrenim görmekte oldukları programda verilen eğitimin yeterli olup olmadığına ilişkin kararlarda bayanların erkeklere nazaran daha iyimser oldukları söylenebilir.

Tablo 6 : Araştırmaya Katılan Öğrencilerin Cinsiyetlerine Göre Okumakta Olunan Programda Verilen Eğitimin Yeterli Olup Olmadığı İlişkin Düşüncelerinin Dağılımı

<u>Büro Yönetimi Alanında Verilen Eğitimin Yeterliliği</u>						
	Kesinlikle Hayır		Belki	Evet	Kesinlikle Evet	TOPLAM
Erkek	30	52	140	188	62	472
	6.4 %	11.0 %	29.7 %	39.8 %	13.1 %	100
Kadın	21	71	199	370	88	749
	2.8 %	9.5 %	26.6 %	49.4 %	11.7 %	100
TOPLAM	51	123	339	558	150	1221
	4.2 %	10.1 %	27.8 %	45.7 %	12.3 %	100

Pearson $\chi^2 = 16,678$

Serbestlik Derecesi= 4

$\alpha = 0,002$

Sınıf Faktörüne Dayalı Hipotezler

Araştırmaya katılan öğrencilerin öğrenim görmekte oldukları sınıflar ile; öğrenim gördükleri program hakkında kayıt yaptırmadan önceki bilgi düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olup olmadığı incelendiğinde sınıf faktörünün anlamlı bir değişken olduğu görülmüştür. Programın bilinçli tercih edilmesinde 1. sınıf öğrencilerin oranı 2. sınıf öğrencilere nazaran daha yüksektir.

Tablo 7 : Araştırmaya Katılan Öğrencilerin Sınıflarına Göre Okumakta Oldukları Programa Kaydolmadan Önceki Bilgi Düzeylerinin Dağılımı

	<u>Bilgi Düzeyleri</u>			TOPLAM
	Hiçbir Bilgisi Yok	Kısmen Bilgisi Var	Yeterince Bilgisi Var	
1.Sınıf	236	300	64	600
	39.3 %	50.0 %	10.7 %	100%
2.Sınıf	283	268	77	628
	45.1 %	42.7 %	12.3 %	100%
TOPLAM	519	568	141	1228
	42.3 %	46.3 %	11.5 %	100%

Pearson $\chi^2 = 6,623$

Serbestlik Derecesi= 2

$\alpha = 0,036$

Araştırmaya katılan öğrencilerin öğrenim görmekte oldukları sınıf ile; öğrenim gördükleri programla ilgili iş tecrübeleri arasında bir ilişki olup olmadığı incelendiğinde sınıf faktörünün önemli bir değişken olduğu görülmüştür. Büro yönetimi programlarında öğrenim görmekte olan 2. sınıf öğrencilerinin 1. sınıf öğrencilerine göre büyük oranla kendi iş alanlarında çalıştıkları istatistiksel açıdan söylenebilir.

Tablo 8 : Araştırmaya Katılan Öğrencilerin Sınıflarına Göre Büro Yönetimi Alanında (Staj Dahil) Çalışma Sürelerine İlişkin Dağılım

Büro Yönetimi Alanında Çalışma Süreleri

	Çalışmadı	6 aydan az çalıştı	6-12 ay çalıştı	13-24 ay çalıştı	24 aydan fazla çalıştı	TOPLAM
1.Sınıf	445	39	84	12	19	599
	74.3 %	6.5 %	14.0 %	2.0 %	3.2 %	100
2.Sınıf	122	345	89	38	34	628
	19.4 %	54.9 %	14.2 %	6.1 %	5.4 %	100
TOPLAM	567	384	173	50	53	1227
	46.2 %	31.3 %	14.1 %	4.1 %	4.3 %	100

Pearson $\chi^2 = 445,319$

Serbestlik Derecesi= 4

 $\alpha = 0,000$ **Mezun Olunan Lise Faktörüne Dayalı Hipotezler**

Araştırmaya katılan öğrencilerin mezun oldukları lise türü ile; öğrenim gördükleri programa kayıt yaptırmadan önceki bilgi düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olup olmadığı incelendiğinde mezun olunan lise türü faktörünün önemli bir değişken olduğu görülmüştür.

Tablo 9 : Araştırmaya Katılan Öğrencilerin Mezun Oldukları Lise Türlerine Göre Okumakta Oldukları Programa Kaydolmadan Önceki Bilgi Düzeylerinin Dağılımı

	<u>Bilgi Düzeyleri</u>			TOPLAM
	Hiçbir Bilgisi Yok	Kısmen Bilgisi Var	Yeterince Bilgisi Var	
Ticaret ve ATML	71	121	37	229
	31.0 %	52.8 %	16.2 %	100%
Kız Meslek ve AML	47	64	11	122
	38.5 %	52.5 %	9.0 %	100%
Genel ve Diğer Liseler	399	381	92	872
	45.8 %	43.7 %	10.6 %	100%
TOPLAM	517	566	140	1223
	42.3 %	46.3 %	11.4 %	100%

Pearson $\chi^2 = 19,864$

Serbestlik Derecesi= 4

 $\alpha = 0,001$

Araştırmaya katılan öğrencilerin mezun oldukları lise türü ile; öğrenim gördükleri programa kayıt yaptırma kararlarındaki öncelikli bilgi kaynakları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olup olmadığı incelendiğinde mezun olunan lise faktörünün önemli bir değişken olduğu görülmüştür.

Tablo 10 : Araştırmaya Katılan Öğrencilerin Mezun Oldukları Lise Türlerine Göre Okumakta Oldukları Programa Kaydolmadan Önce Program Hakkında Bilgi Sahibi Olanların Öncelikli Bilgi Kaynaklarının Dağılımı

	Öncelikli Bilgi Kaynağı						TOPLAM
	Öğretmenler	Öğrenci ve Mezunlar	Basın ve Kataloglar	Dershane Rehberleri	Çevrem	Diğer	
Ticaret ve ATML	25	33	12	14	48	21	153
	16.3 %	21.6 %	7.8 %	9.2 %	31.4 %	13.7%	100
Kız Meslek ve AML	8	9	1	7	38	12	75
	10.7 %	12.0 %	1.3 %	9.3 %	50.7 %	16.0%	100
Genel ve Diğ. Liseler	25	85	36	62	164	100	472
	5.3 %	18.0 %	7.6 %	13.1 %	34.7 %	21.2%	100
TOPLAM	58	127	49	83	250	133	700
	8.3 %	18.1 %	7.0 %	11.9 %	35.7 %	19.0%	100

Pearson $\chi^2 = 35,405$

Serbestlik Derecesi= 10

 $\alpha = 0,000$

Araştırmaya katılan öğrencilerin mezun oldukları lise ile; öğrenim gördükleri programı öncelikli tercih nedenleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olup olmadığı incelendiğinde mezun olunan lise faktörünün önemli değişken olduğu görülmüştür. Meslek liselerinden mezun olan öğrencilerin genel ve diğer liselerden mezun öğrencilere oranla okumakta oldukları programı daha bilinçli tercih ettikleri söylenebilir.

Tablo 11 : Araştırmaya Katılan Öğrencilerin Mezun Oldukları Lise Türüne Göre Okumakta Oldukları Programı Öncelikli Tercih Nedenlerinin Dağılımı

	<u>Öncelikli Tercih Nedenleri</u>							TOPLAM
	Özel Sektörde Çalışmak	Memur Olabilmek	Üniversite Okumuş Olmak	İş Garantisi Olması	Kazanma Şansının Yüksek Olması	Tercih Bilinçli Değildi	Diğer	
Ticaret ve ATML	40	65	20	69	11	16	8	229
	17.5 %	28.4 %	8.7 %	30.1 %	4.8 %	7.0 %	3.5%	100
Kız Meslek ve AML	12	44	16	33	5	10	2	122
	9.8 %	36.1 %	13.1 %	27.0 %	4.1 %	8.2 %	1.6%	100
Genel ve Liseleri	87	342	88	193	23	111	42	868
	10.0 %	39.4 %	7.8 %	22.5 %	2.6 %	12.8 %	4.8%	100
TOPLAM	139	451	104	297	39	137	52	1219
	11.4 %	37.0 %	8.5 %	24.4 %	3.2 %	11.2 %	4.3%	100

Araştırmaya katılan öğrencilerin mezun oldukları lise ile; öğrenim gördükleri programla ilgili iş tecrübeleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olup olmadığı incelendiğinde mezun olunan lise faktörünün önemli bir değişken olduğu görülmüştür. Büro yönetimi alanında staj dâhil en fazla iş tecrübesine sahip Ticaret Meslek Lisesi mezunları iken, ikinci sırada Kız Meslek Lisesi mezunları yer almaktadır. Programları dâhilinde sektörde en az iş tecrübesine sahip Genel ve Diğer Lise mezunları görülmektedir.

Tablo 12 : Araştırmaya Katılan Öğrencilerin Mezun Oldukları Lise Türlerine Göre Büro Yönetimi Alanında (Staj Dahil) Çalışma Sürelerine İlişkin DağılımBüro Yönetimi Alanında Çalışma Süreleri

	Çalışmadı	6 aydan az	6-12 ay	13-24 ay	24 aydan fazla	TOPLAM
Ticaret ve ATML	37	41	115	23	13	229
	16.2 %	17.9 %	50.2 %	10.0 %	5.7 %	100
Kız Meslek ve AML	39	34	29	14	6	122
	32.0 %	27.9 %	23.8 %	11.5 %	4.9 %	100
Genel ve Diğ. Liseler	490	306	27	13	34	870
	56.3 %	35.2 %	3.1 %	1.5 %	3.9 %	100
TOPLAM	566	381	171	50	53	1221
	46.4 %	31.2 %	14.0 %	4.1 %	4.3 %	100

Pearson $\chi^2 = 435,314$

Serbestlik Derecesi= 8

 $\alpha = 0,000$

Onlisans düzeyindeki büro yönetimi programında öğrenim gören öğrencilerin okumakta oldukları programı ve okullarını çeşitli kriterler açısından değerlendirmelerine ilişkin yüzde ve aritmetik ortalamaları Tablo 13'de gösterilmiştir. Bu verilerden hareketle öğrencilerin okumakta oldukları okulları ve programları hakkında olumsuz bir tutum içinde olmadıkları söylenebilir.

Tablo 13 : Araştırmaya Katılan Öğrencilerin Değişik Kriterler Açısından Okumakta Oldukları Okulları Değerlendirmelerine İlişkin Frekans Yüzdeleri ve Aritmetik Ortalamalar

Değerlendirme Konuları	Çok Kötü	Kötü	Orta	İyi	Çok İyi	\bar{x}
Eğitim Araç Gereçleri	10.1	15.4	35.2	22.7	16.6	3.2025
Öğretim Elemanlarının Sayısı	4.8	8.5	25.5	32.5	28.8	3.7197
Kültür Dersi Veren Öğretim Elemanlarının Niteliği	10.0	15.3	25.2	27.0	22.5	3.3651

Uygulamalı Meslek Dersi Veren Öğretim Elm. Nit.	6.1	12.9	22.2	30.5	30.3	3.6603
Teorik Dersi Veren Öğretim Elemanlarının Niteliği	5.9	11.7	2.65	3.12	24.7	3.5693
Yabancı Dil Dersi Veren Öğr. Elemanlarının Niteliği	19.4	11.3	20.7	23.9	24.6	3.2294
Kültür Derslerinin Program Amacına Uygunluğu	8.5	14.4	31.3	28.9	17.0	3.3161
Uyg. Mes. Derslerinin Prg. Amacına Uygunluğu	5.8	11.1	25.6	32.5	25.0	3.5956
Teorik Meslek Derslerinin Prg. Amacına Uygunluğu	5.7	12.9	30.8	30.4	20.3	3.4670
Yabancı Dil Derslerinin Prg. Amacına Uygunluğu	18.5	12.8	24.2	22.6	21.9	3.1657
Okulun Sektör Staj Uygulaması	8.7	9.9	24.6	27.8	28.9	3.5826
Derslere ait Kitap vb. Kaynaklar	13.7	14.6	26.5	26.1	19.2	3.2237
Derslik ve Laboratuvarlar	12.3	15.2	24.7	25.5	22.3	3.3036
Kütüphane İmkânları	16.8	13.0	23.5	24.0	22.6	3.2252
Panel, Konferans, Sempozyum ve Seminer vb. Faal.	16.2	17.3	27.5	22.4	16.6	3.0592
Okuldaki İdari Hizmetler	10.5	14.5	24.2	30.3	20.5	3.3582
Öğrenci İşleri	11.0	12.5	25.2	28.4	23.0	3.3975

Danışmanlık Hizmetleri	10.8	15.0	20.6	28.0	25.6	3.4256
Sosyal ve Kültürel Faaliyetler	20.9	19.6	22.6	21.5	15.5	2.9107
Sosyal Alanlar	25.4	20.1	22.9	19.0	12.6	2.7330
Mezuniyet Sonrası İş İmkanları	9.3	10.3	29.4	30.0	21.1	3.4335

SONUÇLAR

Bu çalışmada, yeni düzenlemelere yön verebilecek verilerin elde edilebilmesi amacıyla, Türkiye’de nitelikli büro yönetimi personeli yetiştiren yükseköğretim programlarının mevcut durumu ile önlisans programlarında öğrenim gören öğrencilerin beklenti ve değerlendirmeleri araştırılmıştır. Bu amaçlar doğrultusunda öğrencilere; öğrenim görmekte oldukları programlarla ilgili öncelik, bilgi ve beklentileri hakkında bazı sorular sorulmuştur. Buna göre elde edilen bulgular ve yapılan test sonuçları aşağıda verilmiştir:

a. Araştırmaya katılan öğrencilerin öğrenim gördükleri programla ilgili öncelik, beklenti ve değerlendirmeleri ile; cinsiyet faktörü arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki olduğu görülmüştür. Genel olarak bakıldığında cinsiyet değişkeninin; öğrencilerin öncelik, beklenti ve değerlendirmeleri üzerinde önemli bir faktör olduğu söylenebilir. Cinsiyet değişkeniyle ilgili şu tespitler yapılabilir:

- ✓ Önlisans düzeyindeki büro yönetimi programlarının tercih edilmesinde kız öğrenciler erkek öğrencilere nazaran daha bilinçlidir.
- ✓ Önlisans düzeyindeki büro yönetimi programlarının tercih edilmesinde en önemli faktör memur olma beklentisidir. Ancak kız öğrencilerin mezuniyet sonrası iş garantisi beklentileri erkek öğrencilere göre daha yüksektir.
- ✓ Önlisans düzeyinde büro yönetimi eğitimi aldıktan sonra memur olarak çalışma ve lisans öğrenimine devam etme konusunda kız öğrenciler erkek öğrencilere nispeten daha isteklidir.
- ✓ Staj dâhil meslek alanında çalışma süreleri açısından bakıldığında; önlisans düzeyinde büro yönetimi eğitimi alan kız öğrencilerin çalışma oranları erkek öğrencilere nazaran daha yüksektir.
- ✓ Önlisans düzeyinde büro yönetimi eğitimi veren programların yeterliliği konusunda kız öğrencilerin erkek öğrencilere nazaran daha iyimser oldukları söylenebilir.

b. Araştırmaya katılan öğrencilerin öğrenim gördükleri programla ilgili öncelik, beklenti ve değerlendirmeleri ile; sınıf faktörü arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki olmadığı görülmüştür. Genel olarak bakıldığında sınıf değişkeninin; öğrencilerin öncelik, beklenti ve değerlendirmeleri üzerinde önemli bir faktör olmadığı söylenebilir.

c. Araştırmaya katılan öğrencilerin öğrenim gördükleri programla ilgili öncelik, beklenti ve değerlendirmeleri ile; mezun olunan lise faktörü arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki olduğu görülmüştür. Genel olarak bakıldığında mezun olunan lise değişkeninin; öğrencilerin öncelik, beklenti ve değerlendirmeleri üzerinde kısmen önemli bir faktör olduğu söylenebilir. Mezun olunan lise değişkeniyle ilgili şu tespitler yapılabilir:

✓ Önlisans düzeyindeki büro yönetimi programlarında öğrenim gören öğrencilerin programa kayıt öncesi bilgi düzeyleri genel olarak düşüktür. Ancak genel lise mezunu öğrencilerin programa kayıt öncesi bilgi düzeylerinin meslek lisesi mezunlarına göre daha düşük olduğu söylenebilir.

✓ Önlisans düzeyinde büro yönetimi eğitimi alan öğrencilerin okudukları program hakkındaki kayıt öncesi bilgi kaynaklarına bakıldığında; çevre faktörü dikkat çekmektedir. Öte yandan meslek lisesi mezunu öğrencilerin bilgi kaynakları arasında öğretmenler önemli bir faktör olarak ortaya çıkarken, genel lise mezunu öğrencilerde bilgi kaynağı olarak dersane rehberleri önem arz etmektedir.

✓ Önlisans düzeyinde büro yönetimi programının tercih nedenleri arasında memur olabilmek ve iş garantisi olması en önemli faktörlerdir. Genel lise mezunlarının bu programları tercih etmelerindeki memur olabilmek faktörü meslek lisesi mezunlarına göre daha güçlüdür. Öte yandan bu programı tercihinin bilinçli olmadığını belirten genel lise mezunlarının oranı da meslek lisesi mezunlarına göre daha yüksektir.

✓ Staj dâhil meslek alanında çalışma süreleri açısından bakıldığında; önlisans düzeyinde büro yönetimi eğitimi alan meslek lisesi mezunu öğrencilerin çalışma süreleri genel lise mezunu öğrencilere nazaran daha yüksektir. Bu durumun beklenen bir sonuç olduğunu da belirtmek önem arz edebilir.

✓ Programın bilinçli tercih edilmesinde Ticaret Meslek Lisesi mezunu öğrencilerin oranı diğer lise türlerinden mezun olan öğrencilere nazaran daha yüksektir. Ticaret Meslek Liselerinden mezun olan öğrencilerin büro yönetimi programlarını daha bilinçli tercih ettikleri söylenebilir.

ÖNERİLER

Bu tarz çalışmalar sayesinde mevcut durum değerlendirilecek ve öğrencilerin istekleri ve gerçek ihtiyaçları doğrultusunda yeni düzenlemeler yapılabilecektir.

Önlisans düzeyinde büro yönetimi eğitimi veren yükseköğretim programları hakkında gerek ortaöğretim okullarına, gerek dershanelere ve gerekse yazılı ve görsel medya aracılığı ile topluma etkin ve doğru tanıtım yapılması, bilgilendirmeye yönelik doğru stratejilerin uygulanmasıyla mümkün olabilecektir.

Öğrencilere daha iyi bir eğitim verilmesi ve mezun olan öğrenci kalitesinde olumlu artış sağlanmasıyla amacıyla önlisans düzeyinde büro yönetimi eğitimi veren yükseköğretim programlarındaki akademik ve idari personel eksikliğinin doğru kaynaklardan karşılanmasına yönelik çalışmalar yapılmalıdır.

Öğrencilerin öğrenim görmekte oldukları okullarla ilgili değerlendirmelerinde sosyal ve kültürel alan ve faaliyetlerin eksikliği dikkat çekmektedir. Sosyal alanların genişletilip, sosyal ve kültürel etkinliklerin artırılması öğrencilerin okumakta oldukları okullara bağlılıklarını arttıracaktır. Bu durum okul yönetimi ile öğrenciler arasındaki ilişkiyi doğru ve sürekli bir iletişim haline getirecektir.

KAYNAKÇA

Altınöz, M. (2005). MEB-YÖK Meslek Yüksekokulları Program Geliştirme Projesinde Yer Alan Büro Yönetimi ve Sekreterlik Eğitim Programı ve Hacettepe Üniversitesi Büro Yönetimi ve Sekreterlik Bölümü Öğrencilerinin Eğitim Programını Değerlendirmeleri ile İlgili Bir Araştırma. IV. Ulusal Büro Yönetimi ve Sekreterlik Kongresi, 20-21 Mayıs. Hacettepe Üniversitesi, Ankara.

Çınkır, Ş. (2000). Örgütlerde Personel Geliştirme, Yönetimde Çağdaş Yaklaşımlar, Uygulama ve Sorunlar. Ankara: Anı Yayıncılık.

Demirezen, M. (2002). Piyasa Meslek Standartları, Planlama Dergisi-Özel Sayı (DPT'nin kuruluşunun 42. Yılı), s.213-218.

Düzenli, N. (1986). "İstihdam Sorunu ve Sanayide Eğitilmiş İşgücü İhtiyacı", T.C. Devlet Bakanlığı Uluslararası İstihdam ve Mesleki-Teknik Eğitim Sempozyumu, 6-9 Ekim 1986, Bildiriler, Ankara.

Erbeşler, A. (1987). İstanbul İmalat Sanayiinde İşgücünün Eğitim Yapısı ve Teknolojik Değişmeye Uyum Sorunları, Milli Prodüktivite Merkezi (MPM) Yayınları, Yayın No:356, Ankara.

MEB (2012). Mesleki ve Teknik Genel Müdürlüğü . <http://mtegm.meb.gov.tr/TR/okullar.asp>. adresinden 08.06.2012 tarihinde alınmıştır.

ÖSYM (1986-2012). Öğrenci Seçme ve Yerleştirme Merkezi, Yükseköğretim İstatistikleri, Süreli Yayınlar, Ankara.

Tengilimoğlu, D., Tutar, H. (2009). Çağdaş Büro Yönetimi-Büro Yönetiminde Güncel Konular Ve Yaklaşımlar. Ankara:Seçkin Yayıncılık.

Tuncel, M. (2007). Meslek Yüksek Okullarındaki Büro Yönetimi ve Sekreterlik Programlarının Sektörün İhtiyaçlarını Karşılama Durumunun Değerlendirilmesi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.

SEKRETERLERİN HİZMET İÇİ EĞİTİM ÖNCESİ VE SONRASI MESLEĞE BAKIŞ AÇILARININ DEĞERLENDİRİLMESİ: ADALET BAKANLIĞI ÖRNEĞİ

Aslı ÖZTÜRK¹, İlknur KILIÇ²

Özet

İçinde bulunduğumuz bilgi toplumunda, bilim ve teknoloji alanındaki hızlı gelişme ve değişimler nitelikli insan gücüne olan ihtiyacı zorunlu hale getirmiştir. Nitelikli insan gücünün yetiştirilmesi ve devamlılığının sağlanması için bireyin yaşamını sürekli olarak eğitim süreci içerisinde geçirmesi bir gerekliliktir. Mesleki bilgilerin gelişmelere bağlı olarak hızla eskimesi ve sürekli yenilenmesi hizmet içi eğitim programlarının uygulanmasını zorunlu kılmaktadır. Teknolojinin hızla gelişmesiyle gün geçtikçe karmaşık hale gelen büro yönetiminde, yöneticinin en yakın desteği olan sekreterlere önemli görevler düşmektedir. Sekreterler bilgi ve iletişim teknolojilerini yakından takip etmeli, iletişim güçlerini geliştirmelidir. İmaj yönetimi, toplantı yönetimi, zaman yönetimi gibi konularda geniş bilgilere sahip olmalıdır. Bu nedenle yönetici sekreterliği mesleğinde hizmet içi eğitimin rolü yadsınamaz. Bu araştırmanın amacı, Adalet Bakanlığı'nda görev yapan sekreterlerin hizmet içi eğitim öncesi ve hizmet içi eğitim sonrası sekreterlik mesleğine bakış açılarının değerlendirmektir. Türk Dil Kurumu hizmet içi eğitimi, çalışanlara mesleki bilgi ve becerilerini geliştirmeleri için çalıştıkları süre içinde verilen eğitim olarak tanımlamaktadır. Çalışmada hizmet içi eğitimin sekreterlerin mesleğe bakış açılarına etkisini araştırmak amacıyla, Adalet Bakanlığı'nda görev yapmakta olan sekreterlere hizmet içi eğitim verilmeden ve hizmet içi eğitim verildikten sonra anketler uygulanmış, sonuçlar SPSS 17,0 Paket Programı ile analiz edilerek tablolar halinde yorumlanmıştır.

Anahtar Kelimeler: Hizmet içi eğitim, sekreter, sekreterlik.

EVALUATION OF SECRETARIES ATTITUDES ABOUT SECRETARIAL BEFORE AND AFTER IN SERVICE TRAINING :THE CASE OF THE MINISTRY OF JUSTICE

Abstract

In the current information society rapid changes in science and technology needs qualified human community.to educate and ensure continuity this qualified human community it becomes a necessity to live all life with education.professional knowledges becomes useless depending on the developments and need to be refreshed.that is why in service education programs are necessary.Secretaries who are the closest assistance of the managers have important tasks about office management which gets complicated at those days with the rapid development of technology.secretaries must follow the information and communication technologies very closely.They must strengthen their communication powers and must have wide knowledge about image management, meeting management and time management.so it is not possible to ignore the importance of in service training at secretarial.The aim of this research is to evaluate the attitudes about secretarial before and after in service training of the secretaries who worked at ministry of justice.Turkish language institution defines the in service training as the education which is given to the workers to develop professional knowledge and skills by the time they work.At this work to research the attitudes of the ministry of justice secretaries about secretarial before and after in service training applied questionnaires and the results are analyze by the SPSS 17,0 pocket programme and interpreted by charts.

Key words: in service training, secretary, secretarial.

¹Öğr. Gör., Ankara Üniversitesi, Elmadağ Meslek Yüksekokulu. arslana@ankara.edu.tr

²Öğr. Gör.,Hitit Üniversitesi, Osmancık Ömer Derindere Meslek Yüksekokulu. ilknurkilig@hitit.edu.tr

Giriş

Bu araştırmanın amacı, Adalet Bakanlığı'nda görev yapan sekreterlerin hizmet içi eğitim öncesi ve hizmet içi eğitim sonrası sekreterlik mesleğine bakış açılarının değerlendirmektir. Çalışmada hizmet içi eğitimin sekreterlerin mesleğe bakış açılarına etkisini araştırmak amacıyla, Adalet Bakanlığı'nda görev yapmakta olan sekreterlere hizmet içi eğitim verilmeden ve hizmet içi eğitim verildikten sonra anketler uygulanmış, sonuçlar SPSS 17,0 Paket Programı ile analiz edilerek tablolar halinde yorumlanmıştır.

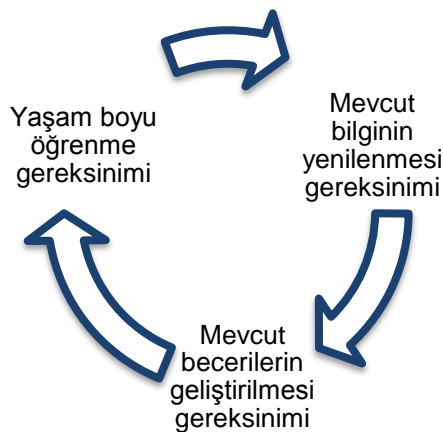
Kavramsal Çerçeve

Hizmet İçi Eğitim Kavramı

Bilginin üretim için temel kaynak olduğu, bilgi üretimi ve iletiminin yaygınlaştığı, bilgi üretimi ve dağıtımında çalışanların çoğunlukta olduğu, sürekli öğrenme ve bilgilenme yoluyla değişme ve gelişmenin kaçınılmaz hale geldiği yeni toplumsal ve ekonomik örgütlenme dönemini işaret etmekte olan enformatik yüzyıl ya da bilgi çağı öğrenmeyi herkes ve her yaş için olanaklı kılmaktadır. (Öğüt, 2003) Küreselleşme ve bilgi çağı dinamik, süreklilik arz eden bir oluşumdur. Bilgi çağının bu özelliği küresel çağda eğitim sürecinde bazı değişimlere yol açmış, yetişkinleri eğitim süreci dışında bırakmayı; eğitim ve teknolojiye uyumları konusunda sürekli eğitilmelerini gerekli kılmıştır.

Eğitimde beceri düzeyinin yükselmesi, bireyin kendini yetiştirmesi, geliştirmesi ve bireysel yeteneklerini sonuna kadar kullanmasının ön plana çıktığı bilgi çağında, bireyin bilgiye odaklı bir yaşamı öğrenme, analitik düşünme, sentez yapabilme, sorunları çözme ve etkili iletişim kurma gibi becerilere sahip olması beklenmektedir. Hızla çoğalan bilgi karşısında, her şeyi bilmek yerine, hangi bilgiyi nereden ve nasıl sağlayacağını bilen, seçici davranan, yani öğrenmeyi öğrenen insana gereksinim duyulmaktadır. (Numanoğlu, 1999).

Araştırmaya konu alınan hizmet içi eğitim küreselleşen Dünya'da bilgi ve iletişim teknolojilerinin getirdiği yaşam boyu öğrenme kavramıyla ilişkilidir. Yaşam boyu öğrenme "temel becerilerin güncellenmesi yoluyla kişilere ikinci bir fırsat yaratabilmek ve daha ileri düzeylerde öğrenme olanakları sunmak" anlamına gelmektedir. Yaşam Boyu Öğrenme, sürekli inceleme, soruşturma ve kişinin kendi uzmanlık alanında ya da diğer ilgi alanlarında bilgi araştırması davranışıdır. Şekil 1.'de Yaşam Boyu öğrenme gereksinimi özetlenmektedir. (AKKOYUNLU, 2008)



Şekil 4. Yaşam Boyu Öğrenme Gereksinimi

Günümüz bilgi teknolojileri meslek alanlarına da yeni bilgi, teknik, yöntem ve araçlar getirmekte, çalışanları bu bakımdan öğrenmeye, yetiştirmeye zorlamaktadır. Bu zorlama kuşkusuz hizmet içi eğitimi gerekli kılmaktadır.

Hizmet içi eğitim; kişiye işi ile kesin hukuki ilişkisinin kurulduğu tarihten, işten ayrıldığı tarihe kadar geçen süre içinde, işin gerektirdiği performans düzeyine ulaşması için gereken bilgi, beceri ve davranışların sistemli bir şekilde öğretilmesidir (Can vd., 1995)

Hizmetiçi eğitim, kişilerin hizmetteki verim ve etkinliklerinin artırılması, gelişmeyi sağlayan bilgi, beceri ve tutumların geliştirilmesini amaç edinen ve kurumların genel çalışma düzeni ve verimliliğini sürekli etkileyen bir eğitimidir(Gökçe, 2001)

Hizmet içi eğitim etkinlikleri personelin eğitim ihtiyacını karşılamak, kurumun saptanmış olan amaçlarına ulaşmasını sağlamak ve insan kaynaklarından beklenen verimliliği elde etmek üzere programlanır ve uygulanır. Kurumlarda hizmet içi eğitim genellikle personele işiyle ilgili bilgi, beceri ve tutumlar kazandırmak amacı ile yapıldığından dolayı mesleki eğitim niteliği de taşımaktadır. (Gökçe, 2000)

Hizmet içi eğitim kuruluşlara,

- Hizmet kalitesi ve verimlilik artışı,
- Kuruluşun kendisini yenilemesi,
- Yenilik ve gelişmelere kolaylıkla uyumu,
- İş güvenliği, iş kazaları azalma,
- Amortisman, bakım ve onarım giderlerinde azalma,
- Toplumsal saygınlık,
- Kurumda iletişim ve ilişkilerin sağlanması,
- Üst kademe veya alanlara personel hazırlama,
- Personel arası anlaşmazlıklar ve disiplin sorunlarında azalma,
- Personelin işinden ve başkalarından şikayetlerinde azalma gibi faydalar sağlarken,

Bireylere de aşağıdaki yararları kazanmalarına olanak verir.

- Bireyin işinde güven duygusu gelişir.
- Bireyin morali yükselir, huzurlu çalışma sağlanır.
- Hizmet içinde kurumda yükselme olasılığı artar.
- Bireyin işinde memnuniyetsizliği azalır.
- İş yerinde insan ilişkilerinde gelişme olur.
- İş arkadaşları arasında iletişim daha kolaylaşır.
- Geleceğe daha güven ve ümitle bakılır.
- Kurum içinde ve dışında saygınlık kazanılır.
- Öğrenme yolu ile bireysel doyum sağlanır.
- İşinde sınıma-yanılma süresi kısalmır.
- Birey işinde isteklenir ve güdülenir.
- Rahat ve emin iş yapma olanağı sağlanır. (Kazu ve Gümüüş, 2000)

Sekreterlik Kavramı

Bürolarda yapılan işin niteliğine göre sekreterleri yönetici sekreter ve sekreter olarak iki gruba ayırmak mümkündür. Yönetici sekreterler, bir anlamda yönetici yardımcılarıdır. Yönetimsel işlerin gerçekleşmesi sürecinde tüm işlerin organizasyonunu (toplantı organizesi, örgüt dışı kişi ve kurumlarla yazışmalar vb.) yapan kişilerdir. Örneğin özel kalem müdürü, fakülte sekreteri gibi. Sekreter ise, bürodaki işlerin düzgün bir biçimde yapılmasını sağlayan, telefon konuşmaları, ziyaretçilerin kabulü, yazışmalar gibi kırtasiyelerle ilgilenen kişidir. (Koç ve Topaloğlu, 2002)

Yönetici sekreteri, eskiden olduğu gibi yalnızca telefonları cevaplayan, yazışma ve dosyalamayı yapan, kişi değil, yönetsel işlemleri takip eden, bilgi üreten, gerektiğinde insiyatif kullanarak karar verebilen, çalışma arkadaşlarını yönlendirebilen, yetki ve sorumluluk sahibi, orta kademe yönetici düzeyinde bir bakıma yöneticisinin sağ kolu olarak tanımlanabilir.

Yönetici sekreterinin mesleğinde başarılı olabilmesi için bir takım nitelikleri taşıması gerekmektedir. Bu niteliklere çeşitli kaynaklarda çeşitli başlıklar halinde rastlanmaktadır. Araştırmada hizmet içi eğitimin Sekreterlik mesleğine etkisi sekreterlerin “yönetsel yetkinlikleri”, “mesleki bilgi ve becerileri” ve “kişisel özellikleri” çerçevesinde incelenmiştir.

Yönetsel Yetkinlikler başlığı altında,

- İmaj yönetimi,
- Zaman Yönetimi,
- Yönetim ve Organizasyon Becerileri,
- Problem Çözme Becerileri,
- Kriz ve Stres Yönetimi

Mesleki Bilgi ve Beceriler başlığı altında,

- İletişim Becerisi,
- Telefonda Konuşma Kuralları,
- Protokol Bilgisi,
- Büro teknolojileri bilgi ve becerisi,
- Yazışma ve Dosyalama Bilgisi,
- Seyahat ve randevu organize bilgisi,

Kişisel Yetkinlikler Başlığı altında,

- İnsiyatif kullanma,
- Duygu yönetimi,
- Dış görünüş,
- Sır saklama,
- Empati,
- Yaratıcılık
- Güven duygusu vb. beceriler ölçüt olarak alınmıştır.

Yöntem

Bu bölümde araştırma modeline, araştırmanın evren ve örnekleme, verilerin toplanması ve verilerin analizi ile yorumuna yer verilmiştir.

Araştırmada deneysel yöntem kullanılmıştır. Bu yöntemin kontrol grupsuz ön-test, son-test deseni uygulanmıştır. Ayrıca araştırmada sekreterlerin sekreterlik mesleğine ilişkin mevcut algıları belirlenerek ön test ve son test sonuçları karşılaştırılmıştır.

Araştırmada evren ve örneklem tayinine gidilmemiştir. Evren ve örneklem aynı tutulmuştur. Çalışmada hizmet içi eğitimin sekreterlerin mesleğe bakış açılarına etkisini araştırmak amacıyla, Adalet Bakanlığı'nda görev yapmakta olan 20 sekretere sekreterlik mesleğine ilişkin hizmet içi eğitim programı düzenlenmiştir. Hizmet içi eğitimde sekreterlere Sekreterlik bilgisi, Dosyalama ve Arşivleme Bilgisi, Yazışma Teknikleri, Yönetim ve Organizasyon, İmaj-Zaman-Kriz ve Stres Yönetimi gibi başlıklar altında 2 iş günü eğitim verilmiştir. Hizmet içi eğitim verilmeden ve hizmet içi eğitim verildikten sonra anketler uygulanmış, sonuçlar SPSS 17,0 Paket Programı ile analiz edilerek tablolar halinde yorumlanmıştır.

Sekreterlerin mesleğe ilişkin algılarını belirlemek üzere hazırlanan Yönetsel Yetkinlikler, Mesleki Bilgi ve Beceriler, Kişisel Yetkinlikler başlıkları altında toplam 20 adet anket maddesi 5'li likert yöntemi ile hazırlanmıştır. Ankete verilen cevaplar aşağıdaki gibi puanlandırılmıştır;

- Kesinlikle Katılmıyorum 1 puan
- Katılmıyorum 2 puan
- Biraz Katılıyorum 3 puan
- Katılıyorum 4 puan
- Kesinlikle Katılıyorum 5 puan

Bu araştırmada elde edilen verilerin analizi için istatistik teknikleri olarak aritmetik ortalama, standart sapma, t testi, varyans analizi kullanılmıştır.

Bulgular

Bu bölümde anketlerden elde edilen verilerin SPSS 17,0 programı ile analizi sonucunda elde edilen bulgular ve yorumlar yer almaktadır.

Kişisel Bilgilere İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

Tablo 24. Kişisel Bilgilere İlişkin Tablo

Kişisel Bilgiler	F	%	
Yaş	20-30	13	65,0
	31-40	5	25,0
	41-50	2	10,0
	Toplam	20	100
Eğitim	Ortaöğretim	2	10,0
	Önlisans	4	20,0
	Lisans	12	60,0
	Lisansüstü	2	10,0
	Toplam	20	100,0
Deneyim	0-5 yıl	11	55,0
	6-11 yıl	7	35,0
	12-16 yıl	2	10,0
	Toplam	20	100,0

Katılımcıların kişisel bilgilerine ilişkin sayı ve yüzde değerleri Tablo 1'de gösterilmektedir. Tabloya göre katılımcıların büyük çoğunluğu (%65'i) 20-30 yaş grubundadır. Eğitim bilgilerine bakıldığında katılımcıların %60

ile büyük çoğunluğunun Lisans mezunlarından oluştuğu görülmektedir. Katılımcıların büyük çoğunluğunun genç olduğu bilgisinden beklenildiği üzere 0-5 yıl arası deneyim sahibi katılımcıların oranı %55tir.

Araştırma sonuçlarına ilişkin istatistikler

Araştırmada sekreterlerin mesleğe ilişkin algıları sekreterlerin taşınması gereken özellikler çerçevesinde ölçülmek istenilmiştir. Sekreterlik mesleğinin gerektirdiği bu özellikler 3 başlık altında toplanmış, bu özellikler “yönetimsel özellikler, mesleki bilgi ve beceri, kişisel özellikler” olarak adlandırılmış, bu başlıkları açıklayan toplam 20 adet anket maddesi oluşturulmuştur.

Tablo 25. Katılımcıların sekreterlik mesleğine ilişkin algılarının hizmet içi eğitim öncesi ve sonrası öntest ve sontest ortalama puanlarının t-testi sonuçları

Kriter		N	\bar{X}	S	Sd	t	p
Yönetimsel Özellikler	Ön Test	20	3,34	,705	19	-8,423	,000
	Son Test	20	4,80	,204			
Mesleki Bilgi ve Beceri	Ön Test	20	3,34	,496	19	-11,204	,000
	Son Test	20	4,82	,238			
Kişisel Özellikler	Ön Test	20	3,37	,486	19	-9,485	,000
	Son Test	20	4,67	,257			

Tablo 2’de sekreterlik mesleğinin gerektirdiği yönetimsel özellikler başlığı altında bulunan anket maddelerine katılımcıların hizmet eğitim öncesinde yapılan ön testte ve hizmet içi eğitim sonrasında yapılan son testte verdikleri yanıtların ortalama puanlarının t testi sonuçları bulunmaktadır. Sekreterlerin hizmet içi eğitim sonrasında sekreterlik mesleğine ilişkin algılarında anlamlı bir artışın olduğu görülmektedir. Sekreterlik mesleğinin gerektirdiği yönetimsel özelliklere ilişkin sekreterlerin algı puanlarına bakıldığında hizmet içi eğitim öncesi $\bar{X}=3,34$ iken hizmet içi eğitim sonrası $\bar{X}=4,80$ ’e yükselmiştir. Mesleki bilgi ve beceri özelliklerine ilişkin algı puanlarında da aynı yönde değişimin izlendiği ortalama puanlarına bakıldığında görülmektedir. Hizmet içi eğitim öncesi $\bar{X}= 3,34$ iken, hizmet içi eğitim sonrası $\bar{X}= 4,82$ olmuştur. Yine kişisel özelliklere ilişkin sekreterlerin algılarının ortalamaları $\bar{X}= 3.37$ iken $\bar{X}= 4,67$ ’ye yükselmiştir. Bu bulgu, hizmet içi eğitim uygulamasının sekreterlerin sekreterlik mesleğinin gerektirdiği özellikler ile ilgili algılarını pozitif yönde etkilediğini göstermektedir.

Tablo 26 Yaş'a göre sekreterlik mesleğine ilişkin algılarının ön test ve son test puanları Anova Testi sonuçları

Kriter	Yaş	\bar{X}	S	F	p	
Yönetsel Özellikler	20-30	3,57	,491	4,076	,036	
	Ön Test	31-40	3,17			,467
	41-50	2,28	1,616			
	Son Test	20-30	4,74	,219	1,313	,295
		31-40	4,88	,156		
		41-50	4,92	,101		
Mesleki Bilgi ve Beceri	20-30	3,48	,502	3,070	,073	
	Ön Test	31-40	3,23			,302
	41-50	2,66	,235			
	Son Test	20-30	4,79	,255	,695	,513
		31-40	4,93	,149		
		41-50	4,75	,353		
Kişisel Özellikler	20-30	3,42	,515	1,817	,193	
	Ön Test	31-40	3,48			,328
	41-50	2,78	,303			
	Son Test	20-30	4,61	,256	1,136	,344
		31-40	4,80	,239		
		41-50	4,78	,303		

Tablo 3'e göre "yönetsel özellikler" başlığında toplanan ön test puan ortalamalarında yaşa göre farklılık bulunurken $p < ,05$ son test puan ortalamalarında farklılık gözlenmemektedir. $P > ,05$. (Farkın hangi gruplar arasında olduğunun bulunmasına ilişkin yapılan Scheffe testinin sonucuna göre 20-30 yaş ile 41-50 yaş gruplarının arasındaki farklılık tespit edilmiştir.) Buna göre hizmet içi eğitim öncesinde ve sonrasında yaşa göre meslek algısının değiştiği sonucuna varılmaktadır. Mesleki Bilgi ve Beceri ve Kişisel Özellikler kriterlerinin öntest ve sontest puanları arasında yaşa göre farklılık bulunmamaktadır. $P > ,05$

Tablo 27. Eğitim durumuna göre sekreterlik mesleğine ilişkin algılarının ön test ve son test puanları Anova Testi sonuçları

Kriter	Eğitim	\bar{X}	S	F	p	
Yönetsel Özellikler	Ön Test	Ortaöğretim	2,00	1,212	5,275	,010
		Önlisans	3,57	,308		
		Lisans	3,38	,507		
		Lisansüstü	4,00	,404		
	Son Test	Ortaöğretim	4,78	,101	,272	,845
		Önlisans	4,75	,316		
		Lisans	4,83	,200		
		Lisansüstü	4,71	,000		
Mesleki Bilgi ve Beceri	Ön Test	Ortaöğretim	2,75	,353	2,228	,124
		Önlisans	3,75	,751		
		Lisans	3,30	,361		
		Lisansüstü	3,33	,235		
	Son Test	Ortaöğretim	4,91	,117	,243	,865
		Önlisans	4,83	,235		
		Lisans	4,79	,276		
		Lisansüstü	4,91	,117		
Kişisel Özellikler	Ön Test	Ortaöğretim	2,50	,101	3,721	,033
		Önlisans	3,57	,680		
		Lisans	3,41	,336		
		Lisansüstü	3,64	,101		
	Son Test	Ortaöğretim	4,71	,404	,394	,759
		Önlisans	4,64	,340		
		Lisans	4,71	,243		
		Lisansüstü	4,50	,257		

Tablo 4'e göre "yönetmelik özellikler" ve "Kişisel Özellikler" başlığında toplanan ön test puan ortalamalarında eğitim durumuna göre farklılık bulunurken $p < ,05$ (Farkın hangi gruplar arasında olduğunun bulunmasına ilişkin yapılan Scheffe testinin sonucuna göre Ortaöğretim-önlisans ve ortaöğretim-lisans ve ortaöğretim-lisansüstü grup aralıklarında farklılık tespit edilmiştir.) Son test puan ortalamalarında farklılık gözlenmemektedir. $P > ,05$. Buna göre hizmet içi eğitim öncesinde ve sonrasında eğitim durumuna göre meslek algısının değiştiği sonucuna varılmaktadır. Mesleki Bilgi ve Beceri öntest ve sontest puanları arasında eğitim durumuna göre farklılık bulunmamaktadır. $P > ,05$

Tablo 28. Deneyim durumuna göre sekreterlik mesleğine ilişkin algılarının ön test ve son test puanları Anova Testi sonuçları

Kriter	Deneyim	\bar{X}	S	F	p	
Yönetmelik Özellikler	0-5	3,55	,504	2,215	,140	
	Ön Test	6-11	2,91			,899
	12-16	3,64	,303			
	Son Test	0-5	4,74	,219	1,061	,368
		6-11	4,87	,173		
		12-16	4,85	,202		
Mesleki Bilgi ve Beceri	0-5	3,48	,502	1,057	,369	
	Ön Test	6-11	3,14			,465
	12-16	3,25	,589			
	Son Test	0-5	4,81	,229	1,495	,252
		6-11	4,90	,251		
		12-16	4,58	,117		
Kişisel Özellikler	0-5	3,42	,560	,122	,886	
	Ön Test	6-11	3,32			,434
	12-16	3,28	,404			
	Son Test	0-5	4,61	,231	3,943	,039
		6-11	4,85	,218		
		12-16	4,42	,202		

Tablo 5'e göre "kişisel özellikler" başlığında toplanan son test puan ortalamalarında deneyime göre farklılık bulunurken $p < ,05$ ön test puan ortalamalarında farklılık gözlenmemektedir. $P > ,05$. (Farkın hangi gruplar arasında olduğunun bulunmasına ilişkin yapılan Scheffe testinin sonucuna göre 12-16 yıl ile 0-5 yıl gruplarının arasındaki farklılık tespit edilmiştir.) Mesleki Bilgi ve Beceri ve Yönetmelik Özellikler kriterlerinin öntest ve sontest puanları arasında deneyime göre farklılık bulunmamaktadır. $P > ,05$

Sonuç

Bu bölümde araştırma sonucunda elde edilen bulgulara dayanılarak varılan sonuçlara yer verilmektedir.

1. Katılımcıların büyük çoğunluğu (%65'i) 20-30 yaş grubundadır. Oldukça genç bir katılımcı kitlesi mevcuttur
2. Eğitim bilgilerine bakıldığında katılımcıların %60 ile büyük çoğunluğunun Lisans mezunlarından oluştuğu görülmektedir.
3. Katılımcıların büyük çoğunluğunun genç olduğu bilgisinden beklenildiği üzere 0-5 yıl arası deneyim sahibi katılımcıların oranı %55tir.
4. Sekreterlerin hizmet içi eğitim sonrasında sekreterlik mesleğine ilişkin algılarında anlamlı bir artışın olduğu görülmektedir.
5. Sekreterlik mesleğinin gerektirdiği yönetsel özelliklere ilişkin sekreterlerin algı puanlarına bakıldığında hizmet içi eğitim öncesi $\bar{X}=3,34$ iken hizmet içi eğitim sonrası $\bar{X}=4,80$ 'e yükselmiştir. Mesleki bilgi ve beceri özelliklerine ilişkin algı puanlarında da aynı yönde değişimin izlendiği ortalama puanlarına bakıldığında görülmektedir. Hizmet içi eğitim öncesi $\bar{X}= 3,34$ iken, hizmet içi eğitim sonrası $\bar{X}= 4,82$ olmuştur. Yine kişisel özelliklere ilişkin sekreterlerin algılarının ortalamaları $\bar{X}= 3.37$ iken $\bar{X}= 4,67$ 'ye yükselmiştir. Bu bulgu, hizmet içi eğitim uygulamasının sekreterlerin sekreterlik mesleğinin gerektirdiği özellikler ile ilgili algılarını pozitif yönde etkilediğini göstermektedir.
6. "Yönetsel özellikler" başlığında toplanan ön test puan ortalamalarında yaşa göre farklılık bulunurken $p<,05$ son test puan ortalamalarında farklılık gözlenmemektedir. $P>,05$.
7. "Yönetsel özellikler" ve "Kişisel Özellikler" başlığında toplanan ön test puan ortalamalarında eğitim durumuna göre farklılık bulunurken $p<,05$ (Farkın hangi gruplar arasında olduğunun bulunmasına ilişkin yapılan Scheffe testinin sonucuna göre Ortaöğretim-önlisans ve ortaöğretim-lisans ve ortaöğretim-lisansüstü grup aralıklarında farklılık tespit edilmiştir.) Son test puan ortalamalarında farklılık gözlenmemektedir. $P>,05$.
8. "Kişisel özellikler" başlığında toplanan son test puan ortalamalarında deneyime göre farklılık bulunurken $p<,05$ ön test puan ortalamalarında farklılık gözlenmemektedir. Mesleki Bilgi ve Beceri ve Yönetsel Özellikler kriterlerinin öntest ve sontest puanları arasında deneyime göre farklılık bulunmamaktadır. $P>,05$

Kaynakça

Akkoyunlu, B. (2008). Bilgi Okuryazarlığı ve Yaşam boyu Öğrenme. 8. International Educational Technology Conference. Anadolu University, Eskişehir. <http://ietc2008.home.anadolu.edu.tr/ietc2008/1b.doc>

Can, H., Akgün, A., Kavuncubaşı, Ş. (1995) Kamu ve Özel Kesimde Personel Yönetimi. Ankara: Siyasal Kitabevi.

Gökçe, E. (2001), Emniyet Teşkilatında Hizmet içi programlarının Hazırlanması ve Geliştirilmesi. 21.Yüzyılda Polisin eğitimi Sempozyumu Bildirileri, Ankara: EGM Matbaası, ss.197-208

Gökçe, E. (2000). Emniyet Teşkilatı Tarafından Düzenlenen Hizmet içi Eğitim Programlarının Geliştirilmesine Yönelik Bir Araştırma. Polis Bilimleri Dergisi, (7-8), 159-176

Kazu, I. Y. ve Gümüş, Ç.(2000). Polisin Eğitiminde Hizmet İçi Eğitimin Yeri ve Önemi. 21. Yüzyılda Polisin Eğitimi Sempozyumu. 25-27 EKİM 2000, (Bildirili). EGM Polis Akademisi Başkanlığı-Eğitim Daire Başkanlığı. Ankara

http://perweb.firat.edu.tr/personel/yayinlar/fua_35/35_21793.doc

Numanoğlu, G. (1999). Bilgi Toplumu-Eğitim-Yeni Kimlikler-II: Bilgi Toplumu ve Eğitimde Yeni Kimlikler. Ankara: Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi. 32, (1-2), 341-350.

Öğüt, A. (2003). Bilgi Çağında Yönetim (2. Baskı), Ankara: Nobel Yayıncılık.

Koç, H., Topaloğlu, M. (2002). Büro Yönetimi Kavramlar ve İlkeler. Ankara: S

ÖZEL HASTANELERDEKİ HASTA KABUL BİRİMİNDE ÇALIŞAN PROFİLİNİ BELİRLEMeye YÖNELİK TRAKYA BÖLGESİNDE BİR ARAŞTIRMA

Dilek ŞAHİN¹, Derman KÜÇÜKALTAN², Fikriye TOKER KAYA³

Özet

Çalışmanın Amacı özel hastanelerdeki hasta kabul biriminde çalışan tıbbi sekreterlerin sosyo-demografik ve eğitsel özellikleri yönünden profillerini belirlemektir. Çalışma kapsamında ayrıca birim çalışanlarının çalışma ortamı ve iş gerekleri ile ilgili durumları da tespit edilmeye çalışılmıştır. Araştırma Trakya Bölgesinde -Tekirdağ, Edirne ve Kırklareli'nde- hizmet veren özel hastanelerde yürütülmüştür. Bu kapsamda, araştırma izni alınan 9 hastanede görev yapan 144 çalışanın tümüne ulaşılmıştır. Araştırmada betimsel istatistiksel yöntemler kullanılmıştır. Veriler araştırmacı tarafından hazırlanan 22 soruluk anket aracılığıyla toplanmıştır. Anketteki soruların 9'u çalışanların sosyo – demografik ve eğitim durumunu, 13'ü ise işin gerekleri ve çalışma ortamını belirlemeye yöneliktir. Çalışanların ortalama yaşı 25 olarak saptanmıştır. Çalışanların büyük bir bölümü 23-26 yaş grubu (%38,1) arasında, kadın (%97,9), bekar (%50) ve düz lise mezunu (%54,2)'dir. Hastanelerin büyük bir çoğunluğunda (%70,1) hizmet içi eğitim düzenlenmektedir ve düzenlenme sıklığı ayda bir (%33,3)'dir. Birim çalışanları üst yönetim ile uyumlu çalıştığını (%63,2), iş tanımının belirli ve açık olduğunu (%67,4) belirtmiştir. Çalışanların toplam çalışma süresi ortalama 5,5 yıl, buldukları hastanede çalışma süresi ortalama 2,5 yıl olarak saptanmıştır. Çalışanların çoğu asgari ücret almaktadırlar (%41) ve aldıkları ücretten memnun değildirler (%34,7). Çalışanlar mesleki olarak bulunması gereken yeterliliklerden en fazla "hastalara ve çalışanlara sağlanacak olan hizmetlere ilişkin prensiplerin ve süreçlerin bilinmesini" (%91), kişisel olarak en fazla "insanlara yardımcı olma isteğinin (%94,4) bulunması" gerektiğini belirtmişlerdir.

Anahtar Kelimeler: tıbbi sekreter, hasta kabul birimi, çalışan profili

A RESEARCH FOR DETERMINING THE WORKERS PROFILE AT MEDICAL ADMISSIONS UNITS IN PRIVATE HOSPITALS ON THE THRACIA

Abstract

The main purpose of the research is to determine medical secretaries' socio-demographic and educational characteristics at medical admissions units in private hospitals. Also in this research, workers' work environment and job requirements were investigated. The research was conducted in private hospitals in the Thracian Region-Tekirdag, Edirne and Kırklareli-. In this context, 114 employees participated questionnaire who worked nine different hospitals that received permission for this research. Descriptive statistical methods were used this study. Data were collected through a questionnaire with 22 questions prepared by the researchers. Nine question of the questionnaire is connected with employees' socio - demographic and educational status and 13 question of the questionnaire is connected with job requirements and work environment. The mean age of the employees was found 25 years. Most of the employees are aged between 23-26 (38.1%), female (97.9%), single (50%) and high school graduates (54.2%). In-service training in the majority of hospitals is high (70.1%) and the frequency of in-service training is implemented once a month (33.3%). Employees stated that they work to be compatible with senior management (63.2%) and they have job descriptions clearly identified

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

² Prof. Dr., Trakya Üniversitesi, dermankucukaltan@trakya.edu.tr

³ Yrd. Doç. Dr., Trakya Üniversitesi, fikriyetoker@trakya.edu.tr

(67.4%). Total work is mean duration of 5.5 years. The mean duration of 2.5 years is still working at the hospital. Most of the employees receive the minimum wage (41%) and were not satisfied with their salaries (34.7%). "Knowledge of principles and processes for providing patient and personal services" (91%) was most selected by staff about professional qualification that employee need to have. "Actively looking for ways to help people" (94.4%) was most selected by staff about personal qualifications that employee need to have.

Key words: medical secretary, medical admissions units, workers profile

Giriş

Gelişen teknolojinin ve bilgi çağının getirdiği değişimler ve iş görenlerin buna ayak uydurma zorunluluğu, sağlık harcamalarının artması ile birlikte kaynakların daha etkili kullanımının gündeme gelmesi, hizmet alanların artan bilgisi ve değişen kalite anlayışı, sağlık hizmetlerinin sunumunda nitelikli elemanlara olan ihtiyacı arttırmakta, uzmanlaşma düzeyini yükseltmektedir. Buna paralel olarak yeni meslek ve uzmanlık dalları ortaya çıkmakta, ekip çalışması önemini daha da arttırmaktadır. Tıbbi sekreterlik de ülkemizde önemi gün geçtikçe artan, hastanın sağlık hizmeti alımında ve diğer sağlık çalışanların etkili ve verimli çalışmasında önemli role sahip olan bir meslek grubu olarak karşımıza çıkmaktadır. Tıbbi sekreterlerin çalışma alanlarının başında hasta kabul birimi gelmektedir. Bu birim hasta ile ilk temasın sağlanması ve ilerideki tedavi-bakıma yönelik iletişimin temelini oluşturması ile önem kazanmaktadır. Sağlık ekibi içerisinde önemli yere sahip olan tıbbi sekreterlerin iş performansında etkili olan çalışma koşulları, eğitim durumları ve memnuniyetleri incelenmesi gereken ve varsa olumsuzlukların düzeltilmesi gereken bir alandır. Bu araştırma kapsamında hasta kabul birimi çalışanlarının sosyo demografik, eğitsel özellikleri, çalışma ortamı ve iş gerekleri ile ilgili durumları olabildiğince tam ve dikkatli bir şekilde tespit edilmeye çalışılmıştır.

Bu araştırma kapsamında öncelikle sağlık işgücü ve sağlık hizmetleri ile ilgili özellikler, hasta kabul birimi ve bu birimde çalışması öngörülen tıbbi sekreterlerle ilgili teorik bilgiler paylaşıldıktan sonra araştırmanın yöntemi, bulgular ile sonuç ve önerilere yer verilmiştir.

Sağlık İşgücü Ve Sağlık Hizmetleri İle İlgili Özellikler

Sağlık hizmetleri, sağlığı korumak ve geliştirmek; hatalıkların oluşumunu önlemek; hastalananlara olanakların elverdiği en erken dönemde tanı koyarak tedavi etmek; sakatlıkları önlemek; sakatlananlara tıbbi ve sosyal esenlendirici hizmet sunmak ve insanların nitelikli, mutlu ve uzun bir yaşam sürmesini sağlamak için sunulan hizmetlerin tümüdür (Tengilimoğlu ve diğerleri, 2009). Sağlık hizmeti sunan kuruluşların hizmet ve işgücü özellikleri diğer sektörlerden ayrılmaktadır. Bunlar araştırmanın kapsamı çerçevesinde genel bir bakış açısıyla sağlık hizmetleri ve sağlık işgücü ile ilgili özellikler olarak iki başlık altında incelenmiştir.

Sağlık Hizmetleri İle İlgili Özellikler

Sağlık hizmetlerinin özellikleri şu şekilde sıralanabilir:

- ✓ Sağlık hizmeti tüketimi rastlantısaldır,
- ✓ İkamesi yoktur,
- ✓ Ertelenemez,
- ✓ Sağlık hizmetlerinin boyutunu ve kapsamını hizmetten yararlanan değil, hekim belirler,
- ✓ Tüketicilerinin davranışları irrasyoneldir,
- ✓ Hizmetten sağlanan doyum ve kaliteyi önceden belirlemek çok zordur,
- ✓ Sağlık hizmetlerinin bir bölümü toplumsal nitelik ve kamu malı özelliği taşımaktadır,
- ✓ Sağlık hizmetlerinin çıktısı paraya çevrilemez ve hatalar kabul edilemezdir.
- ✓ Diğer özellikler (garantisi yoktur, önceden test edilemez, hata tolere edilemez, hizmetlerin yetersizliği toplumsal sorunlara yol açar, dışsal fayda ya da zarar söz konusudur vb.) (Tengilimoğlu ve diğerleri, 2009).

Bahsedilen bu özellikler sağlık kurumları yönetiminin zorlukları olarak da ele alınabilmektedir.

Sağlık İşgücü İle İlgili Özellikler

Sağlık hizmetleri açısından insan kaynakları, üretime doğrudan veya dolaylı katkı sağlayan kişileri ifade etmektedir. Sağlık kurumları (her ne kadar gelişmiş teknik ekipmandan yararlı olsa da) emek yoğun teknoloji kullanarak amaçlarına ulaşmaktadır (Kavuncubaşı ve Yıldırım, 2010). Hizmetlerin etkili gerçekleştirilmesi büyük ölçüde sağlık insan gücüne bağlıdır. Çalışanlar teknik ve sosyal özellikler yönünden yeterli olmalıdır (Thoresen, 2010). Bunun yanında sadece teknik ve sosyal özelliklerin yeterli oluşu kâfi olmayıp sağlık kurumlarında gerekli faaliyetler eğitim ve deneyimi birbirinden çok farklı personel gruplarının eşanlı çalıştırılmasını gerektirmektedir (Kavuncubaşı ve Yıldırım, 2010).

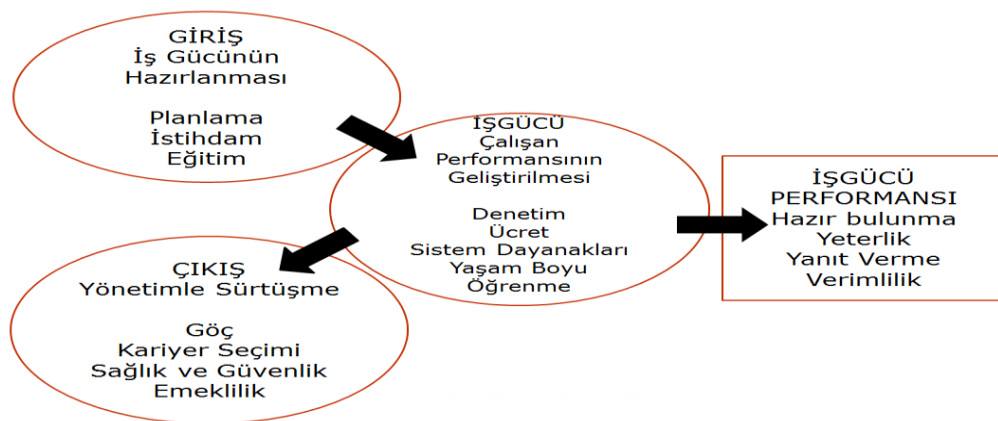
Sağlık kurumlarında maliyetlerin çok büyük bir bölümü personel giderlerinden oluşmaktadır. Bunun için insan gücünün etkili değerlendirilememesi ciddi kaynak problemlerine neden olacaktır. Hükümetler sağlık sisteminin performansını geliştirmede, sağlığın önemli bir mekanizmasını meydana getiren insan kaynaklarını iyi dizayn eden ve belirleyen politikalara sahip olmalıdır (Bossert, 2007).

İnsan kaynaklarındaki politikaları belirlemede üç temel boyuttan bahsedilebilmektedir. Bunlar farklı uzmanlık, yönetim ve istekteki sağlık çalışanlarının sayıları ile ilgilenen *seviye yoğunluğu*, coğrafi bölgelerde insan kaynaklarının ulusal dağılımı, beceri sınıflamaları ve kişi veya kuruluş özellikleri ve örgütsel bölümler ile ilgilenen *dağılım ve düzen* ve sağlık çalışanlarının ne yaptığı ve nasıl yaptığı ile ilgilenen *performans* boyutlarıdır (Bossert, 2007).

Sağlık hizmeti sunumunda çalışanların performansı aldıkları eğitim, kişisel özellikler ve çalışma ortamı ile yakından ilişkilidir. Hükümetlerin yasalarla belirleyeceği kurallar bu doğrultuda asgari standartları oluşturacaktır. Ancak tıbbi sekreterlerin eğitim durumu yasalar bazında sağlık ekibi içerisinde en düşük düzey olarak lise ve dengi okul mezunu olarak tanımlanmış ve herhangi bir mesleki eğitim alma zorunluluğu getirilmemiştir.

Sağlık personelinin eğitim ve uzmanlaşma düzeyi yüksektir. Nitelik ve nicelik yönünden yeterli düzeyde bulunacak şekilde geliştirilmelidir. Bu gerçekleştirilemezse istenilen nitelik ve nicelikte sağlık personelinin kolay biçimde istihdam etmek güçleşecektir (Kavuncubaşı ve Yıldırım, 2010). Sağlık ekibinin bir üyesi olarak tıbbi sekreterin eğitim ve kişisel özelliklerinin de başarılı bir ekip çalışması için yeterli düzeyde bulunması gerekmektedir.

Bir sağlık çalışanının istihdamındaki çalışma hayatıyla ilgili yaşam döngüsünü aşağıdaki şekilde özetlemek mümkündür.



Şekil 1: Çalışma Hayatıyla İlgili Yaşam Döngüsü Stratejileri

Kaynak: Cambell, 2011

Sağlık hizmetlerinde insan kaynakları ile ilgili özelliklerden kısaca bahsettikten sonra bu özelliklere paralel oluşabilecek sorunlar aşağıdaki şekilde sıralanabilir:

- ✓ Mesleki okul öncesinde kolay iş bulabilme, yüksek ücret alabilme gibi sebeplerle sağlık mesleklerinin çekici gelmesi ancak daha sonra kişilerin bu mesleği kendi kişisel özelliklerine uygun bulmaması
- ✓ Daha varlıklı bölgelere sağlık çalışanlarının göç etmesi,
- ✓ Sağlık çalışanlarının sağlığının HIV ve diğer bulaşıcı hastalıklar tarafından tehdit edilmesi
- ✓ Devamsızlık ve hayalet çalışanların bulunması
- ✓ Birden fazla işyerinde çalışılması
- ✓ Düşük motivasyon
- ✓ Çalışanların yeterli eğitime sahip olmaması (Bossert, 2007).

Yukarıda ele alınan bu etmenlerle karşılaşmamak veya çözüm bulmak adına öneriler aşağıdaki başlıklar altında değerlendirilebilir:

Liderlik: İnsan kaynakları yönetimi gelişim stratejileri ve bütçesi ulusal strateji, politika ve planlarla bağlanmalıdır.

Çekicilik ve elde tutma: Kırsal alanda çalışmada uygulamalar ve eğitim programları, parasal ve parasal olmayan teşvikler, düzenlemeler, yönetim desteği ve kariyer geliştirme fırsatları dengelenmelidir.

Nitelik: Performans denetleme, yeteri kadar temel eğitim, çevresel uygulamaların etkinleştirilmesi ve destekleyici yönetim uygulamaları gerçekleştirilmelidir.

Göç: Göçler için gerekli düzenleyiciler ve bilgi mekanizmaları gereklidir.

Yatırım: İnsan kaynakları için bölgesel ve uluslararası uygun finansal yatırım yapılmalıdır (Cometto, 2011).

Hasta Kabul Birimi

Hasta kabul, hastanın hastaneye kabulünde yapılan işlemler dizisidir (King, 1981). Hastanın hastaneye ilk ilişkisi hastaneye resmen kabul edildiği yer olan kabul biriminde olur. Hasta, hastaneye akut bir hastalığın teşhisi ya da tedavisi için gelebildiği gibi kronik bir hastalığının tekrarlayan tedavileri ya da bir doğum nedeniyle de gelebilmektedir (Hatipoğlu ve d., 1994).

Hastaneye kabul sırasında pek çok hasta büyük bir kriz yaşayabilmektedir. Bu krizin nedeni hastalıkları ile ilgili endişe ve korkularından olduğu kadar hastane ortamında bulunmaktan ve neler olacağını, neler yapılacağını bilememekten de kaynaklanabilmektedir (Hatipoğlu ve d., 1994). Hastaya yaklaşım kayıtsız ve olumsuz olduğunda korku ve kaygıyı arttıracığından hastaneye uyumda güçlükler yaşanacaktır. Hastaya karşı dostça ve ilgili olunmalıdır (Erdal, 1993). Hasta ile ilk iletişim ilerideki tedavi-bakıma yönelik iletişimin temelini oluşturmaktadır.

Hasta kabul süreci sağlık kuruluşları arasında farklılıklar gösterebilir. Bir tek hasta kabul biriminin kurulabileceği gibi, yatan hasta ayaktan hasta ayrımı yapılabilir veya her poliklinik sekreteri bir hasta kabul birimi olarak faaliyet gösterebilir. Temel olarak bu süreç hastayı selamlama ve tanışma ile başlar. Hastanın sağlık durumu ve gereksinimleri hakkında bilgi edinilerek sağlık kurumu olanakları çerçevesinde ihtiyacı karşılanabiliyorsa resmi işlemler yapılır, varsa önceliği belirlenir, hasta hakları ve hastane kuralları hakkında bilgi verilir ve gideceği bölüm veya bekleyeceği yer gösterilir.

Hastanın hastaneye başvurma şekilleri değerlendirilecek olursa şu sınıflandırma karşımıza çıkmaktadır:

1. Hasta hastalığını tedavi ettirmek için doğrudan hastaneye gelir
2. Dışarıdan bir doktorun önerisi ile hastaneye gelir
3. Birden rahatsızlandığı için acil servise getirilmesi şeklinde hastaneye gelir (Erdal, 1993).

Hastanın hastaneye gelişini planlı hasta kabul (ayaktan, yatarak, transfer) ve acil hasta kabul olarak ta sınıflandırmamız mümkündür.

Tıbbi Sekreterlik Mesleği ve Bu Alanda Karşılaşılan Sorunlar

Tıbbi sekreterlik ülkemizde önemi gün geçtikçe artan, hastanın sağlık hizmeti alımında ve diğer sağlık çalışanların etkili ve verimli çalışmasında önemli role sahip olan bir meslek grubu olarak karşımıza çıkmaktadır.

Hasta kabul biriminde çalışan tıbbi sekreter tüm sağlık kurum ve kuruluşlarında, hasta giriş/çıkış işlemlerini, hastanın tedavi ve poliklinik hizmetleri sürecindeki dokümantasyon işlemlerini evrak ve bilgisayar ortamında kayıt altına alan, arşivleyen kişidir (Milli Eğitim Bakanlığı, 2010). Hasta kabul biriminde çalışanların meslekle ilgili eğitim almış kişiler olması beklenmektedir. Bunun için lise ve meslek yüksekokulu bünyesinde eğitim veren tıbbi dokümantasyon ve sekreterlik programları bulunmaktadır.

Tıbbi sekreter sağlık bakım ekibinin zorunlu bir üyesidir. Görevlerinin açık bir şekilde tanımlanmasına ihtiyaç duymaktadır. Onların işleriyle ilgili fikirleri ve tutumları hakkında bilgi sahibi olunması gerekmektedir. Çünkü hastaların ilk karşılaştıkları ve aldıkları hizmetin kalite algısını etkileyen çalışanlar arasında yer almaktadır (Alexander, 1981).

Tıbbi sekreterin yaptığı işlerin ne olduğuna dair İşgücü İstatistikleri Bürosu'nda (Bureau of Labor Statistics) yer alan işler ise şu şekilde özetlenmektedir:

- ✓ Telefonlara ve ilgili çalışanların doğrudan çağrularına cevap vermek
- ✓ Teşhis ve tedavi ile ilgili randevuları, ameliyatları veya tıbbi konsültasyonları doğrulamak ve listeleri yapmak
- ✓ Ziyaretçileri karşılamak, ziyaret amaçlarını tespit etmek ve uygun çalışana yönlendirmek
- ✓ Ofis ekipmanlarını yönetmek (sesli mesaj sistemini, yazılım programlarını, hesap tablolarını, diğer raporları hazırlamadaki yazılım programlarını kullanmak, faturalamayı yapmak, mektuplar, hastalık öykülerini veya tıbbi raporları hazırlamak gibi)
- ✓ Durum öyküsü veya giriş formu, sigorta formu gibi dokümanları tamamlamak için hastalarla görüşmek,
- ✓ Sigorta işlemlerini tamamlamak veya diğer formlara sahip çıkmak
- ✓ Tıbbi verileri, raporları veya yazışmaları kişisel bilgisayar kullanarak derlemek ve kayıt tutmak
- ✓ Yazışmaları veya tıbbi kayıtları posta, e-posta veya faksla göndermek
- ✓ Tıbbi kayıtları, teknik kitaplığı veya yazışma dosyalarını korumak
- ✓ Çeşitli kırtasiyecilikle ilgili veya diğer yönetim fonksiyonlarıyla ilgili faaliyetleri yerine getirmek (örneğin malzemeler düzenlemek ve envanterini tutmak) (Bureau of Labor Statistics, 2010)

Yukarıda sayılan görevler yanında muhasebe görevlerini yapmak, kaydedilen mesajların kopyasını çıkartmak, hasta kabulü hastalar için düzenlemek, doktora veya tıbbi bilim adamına röportajlarını, konuşmalarını, konferanslarını, makalelerini hazırlamada yardımcı olmak veya yazışmalarını hazırlamak gibi sayılabilecek yan görevlerininin bulunduğu da belirlenmiştir (Bureau of Labor Statistics,2010)

Günümüzün çalışma koşullarında belirlenen işlerin ülkemizdeki mevzuat çerçevesinde değerlendirecek olursak aşağıda durum ortaya çıkmaktadır.

13.01.1983 tarihli 17927 sayılı Yataklı Tedavi Kurumları İşletme Yönetmeliğinde (Madde 160) tıbbi sekreter, lise veya dengi okul mezunu daktilo bilir personeldir olarak tanımlanmıştır. Yine aynı maddede görevleri şu şekilde sıralanmıştır:

- ✓ Hasta müşahede kâğıtlarını, tıbbi raporları ve tıbbi mesleki mektupları tabiilerin söyledikleri şekilde ve usulüne uygun olarak daktilo ile yazar.
- ✓ Tabiiler tarafından teyp, pikap ve diğer kayıt cihazlarına söylenenleri deşifre eder.
- ✓ Bilimsel toplantılarda konuşulanları not alır.
- ✓ Gerektiğinde hasta müşahede kâğıtları ve raporların örneklerini çıkartır.

Tıbbi sekreterin birinci basamak sağlık hizmetleri istihdamı kapsamında Toplum Sağlığı Merkezlerinin Kurulması ve Çalıştırılmasına Dair Yönerge çerçevesinde ise görevleri şu şekilde sıralanmıştır:

- ✓ Gelen ve giden yazılara ait defter ve dosyaları ilgili mevzuatlar dahilinde tutar, bu yazıların asıl ve/veya suretlerini saklar
- ✓ Cevap verilmesi gerekenlerin cevaplarını süresinde hazırlar ve buna ilişkin bütün işlemleri sonuçlandırır.
- ✓ Giden evraka ait her türlü posta işlemlerini yapar ve resmi pul hesaplarını tutar
- ✓ Yazı ve çoğaltma makinelerinin günlük ve haftalık bakım ve temizliğini yapar, korunmasını sağlar
- ✓ Toplum sağlığı merkezinin hizmetlerinde kullanılan bilgileri bilgisayara kaydeder
- ✓ Tüm saha araştırmalarının ham verilerini bilgisayara kaydeder.
- ✓ İdarenin kendisine verilen her türlü yazı ve daktilo işlerini yapar
- ✓ Hizmetler ilgili verilen diğer görevleri yapar

Mevzuat çerçevesinde belirlenen mesleki tanım, eğitim ve görevler günümüzün iş tanım ve gereklerine uygun ihtiyacı karşılamaktan uzak olduğu görülmektedir. Bu doğrultuda meslek tanımlarının ve işe yerleştirilecek iş gücünün eğitim durumunun yeniden düzenlemeye ihtiyaç olduğu düşünülebilir.

Hasta kabul biriminde çalışanların mesleki olarak sahip olması gereken bilgiler, hastalara ve çalışanlara sağlanacak olan hizmetlere ilişkin prensipleri ve süreçleri bilme, büro yönetimini, prosedürünü ve sistemini bilme, büro aletlerinin kullanma, tıbbi terminolojiye hâkim olma gibi bilgileri içermektedir (01.12.2011, <http://www.onetonline.org>).

Hasta kabul biriminde çalışanların kişisel özellikleri ise şu şekilde olması beklenmektedir:

- ✓ Aktif dinleme
- ✓ İnsanlara yardımcı olma isteği
- ✓ Diğer kişilere bilgileri etkili bir şekilde aktarma
- ✓ Okuduğunu anlama
- ✓ Koordinasyon becerisi
- ✓ Etkin bir şekilde duyabildiğini yazabilme
- ✓ Eleştirel düşünebilme
- ✓ Sosyal uyum
- ✓ Zaman yönetimidir (01.12.2011, <http://www.onetonline.org>).

Hertting ve diğerleri (2005) tarafından yapılan çalışmada tıbbi sekreterlerin karşılaştığı üç temel stres nedeni şu şekilde belirlenmiştir. Bunlar çok fazla çalışmak, mesleki olarak yeteri kadar tanınmama, sağlık, ailesel ve finansal çıkmazlardır. Çalışma hayatındaki geleneksel hiyerarşik kültür onların üzerinden gelmek zorunda oldukları güçlük olarak değerlendirilmektedir. Çünkü bu grup çalışanlar kendilerini yönetim yapısının temeline oturtmaktadır. Bundan dolayı alışılmışın dışında iletişim kurmakta, buda sınırların uzun dönemde bozulmasına neden olmaktadır. Olumsuzluklar sonucunda istifalar ve pasif direnişler gözükmektedir. Tıbbi sekreterler mesleklerinde ilerleme konusunda kararsızlık yaşamaktadırlar. Çalışanlara enerji veren faktörler ise mesleki övgü ve geniş iş yetkisidir.

Keskin ve diğerleri (2011) tarafından yapılan bir çalışmada ise tıbbi sekreterlerin öfke kontrol ve sürekli öfke düzeyleri, öfkeyi bastırma düzeyleri yüksek bulunmuş ve öfkelerini sağlıklı olarak ifade etmede yetersizlik yaşadıkları görülmüştür. Öfke ifade biçimlerinin mizaç özelliklerinden etkilendiği; sabırlı, bağımlı, işbirlikçi, kendini yenileyen, zarar görmekten kaçınan katılımcıların öfkelerini dışa yansıtmayarak kontrol etmeye çalıştıkları belirlenmiştir. Çalışma bulguları çerçevesinde, demokratik, işbirliği içinde çalışmayı özendirilen, esnek, adaletli, katılımcı, yatay sorumluluk ve yetkileri paylaştıran yönetim yaklaşımının benimsenmesi, psikososyal stresörlerin azalması açısından önemli olarak değerlendirilmiştir. Ayrıca kişilerin öfke yönetimi ve iletişim eğitimlerinin bu konuda etkili olabileceği vurgulanmıştır.

Ünalın ve diğerlerinin (2006) yapmış olduğu çalışmada ise tıbbi sekreterlerin işini sürdürme güvencesi ve memnuniyet düzeyi arttıkça işten ayrılmayı isteme sıklığının da anlamlı olarak azaldığı belirlenmiştir.

Yöntem

Bu araştırmanın amacı özel hastanelerde hasta kabul birimi çalışanlarının sosyo demografik ve eğitsel özellikleri yönünden profilini belirlemektir. Ayrıca çalışma ortamı ve iş gerekleri ile ilgili durumları da bu çalışma kapsamında tespit edilmeye çalışılmıştır. Tıbbi sekreterlerle ilgili daha önce yapılmış olan araştırma ve çalışmalarda memnuniyet, tükenmişlik, örgütsel bağlılık, iş doyumu ve örgütsel güven durumları, hizmet içi eğitim ihtiyaçları gibi konular incelenmesine rağmen özel hastanelerde tıbbi sekreterlik alanında çalışanların profilini ilişkin benzer bir çalışmaya rastlanılamamıştır.

Araştırmada betimsel istatistiksel yöntemler kullanılmıştır. Betimsel araştırmalarda, bir durumun olabildiğince tam ve dikkatli bir şekilde tanımlanması amaçlanmaktadır (Büyüköztürk ve diğerleri, 2009). Veriler araştırmacılar tarafından geliştirilen, literatürden yararlanılarak oluşturulan bilgi formu ile toplanmıştır. Bilgi formunda toplam 22 adet soru yer almıştır. Bu sorulardan 9'u çalışanların sosyo – demografik ve eğitim durumunu, 13'ü ise işin gerekleri ve çalışma ortamını belirlemeye yönelik sorulardır.

Araştırma Trakya Bölgesinde -Tekirdağ, Edirne ve Kırklareli'nde- hizmet veren özel hastanelerde yürütülmüştür. Bu illerde bulunan toplam 14 hastanenin 9'u araştırma kapsamında veri toplanmasına izin vermiştir. Söz konusu hastanelerin tümünün hasta kabul birim çalışanları araştırmaya dahil edilmiştir. Bu kapsamda, araştırma izni alınan 9 hastanede görev yapan 144 çalışanın tümüne ulaşılmıştır.

Araştırmanın yürütülmesi aşamasında karşılaşılan bazı sınırlılıklar olmuştur. Bunlardan ilki bazı hastanelerin çalışma konusunda veri toplamaya izin vermemiş olmasıdır. İkinci bir sınırlılık ise bazı yöneticilerin anket doldurmanın çalışanları meşgul edeceği gerekçesi ile anket formlarını uygun zamanda doldurmak üzere toplu olarak dağıtılıp toplanmasını istemeleri olmuştur. Bu da bazı sorulara verilen cevapların inandırıcılığı hakkında şüpheye düşülmesine ve soruların boş bırakılmasını etkilediği düşüncesine neden olmuştur.

Bulgular

Araştırma kapsamında elde edilen bulgular beş farklı tablo ile verilmiştir. Trakya bölgesindeki özel hastanedeki hasta kabul biriminde çalışanların sosyo-demografik ve eğitsel özelliklerine ilişkin dağılım, çalışma sürelerine ve çalışma ortamına yönelik bulgulara yer verilmiştir. Ayrıca hastaneye iş başvurusu esnasında kullanılan yöntemler, işe yönelik sahip olunması gereken mesleki ve kişisel özelliklere ilişkin bulgular ve bunun değerlendirmesine yönelik elde edilen veriler de yer almaktadır.

Tablo 1: Hasta Kabul Biriminde Çalışanların Sosyo-Demografik ve Eğitsel Özelliklerine İlişkin Dağılım

	Değişkenler	Sıklık	%	
Yaş	19-22 Yaş	37	25,7	
	23-26 Yaş	55	38,1	
	27-30 Yaş	31	21,6	
	31-33 Yaş	17	11,9	
	34≥ yaş	6	4,2	
Cinsiyet	Kadın	141	97,9	
	Erkek	3	2,1	
Medeni Durum	Evli	71	49,3	
	Bekar	72	50	
Eğitim Durumu	İlköğretim	3	2,1	
	Lise	78	54,2	
	Ön Lisans	54	37,5	
	Lisans	3	2,1	
Mezun Olunan Okul	Lisans (İşletme, Muhasebe, ÇEKO)	3	2,1	
	Ön Lisans	Muhasebe ve vergi uygulamaları	6,9	6,9
		Büro yönetimi ve sekreterlik	4,9	4,9
		Sağlık kurumları işletmeciliği	4,2	4,2
		Tıbbi dokümantasyon ve sekreterlik	3,5	3,5
		Bilgisayar teknolojisi ve programlama	3,5	3,5
		Halkla ilişkiler	3,5	3,5
		Diğer	9,7	9,7
	Lise	47	32,6	
	Meslek Lisesi	Muhasebe ve finans	9,7	9,7
		Tıbbi dokümantasyon ve sekreterlik	4,2	4,2
		Diğer	9,0	9,0
	İlköğretim	3	2,1	
Okul Dışında İşle İlgili Alınan Eğitim	Evet	29	20,1	
	Hayır	109	75,7	
Okul Dışında İşle İlgili Alınan Eğitimin Türü	Tıbbi sekreterlik eğitimi	10	43,5	
	İletişim teknikleri	3	13,0	
	Bilgisayar eğitimi	2	8,7	
	Hem bilgisayar hem de tıbbi sekreterlik	2	8,7	
	Diğer (kalite yönetimi, hasta hakları, halkla ilişkiler, özel sigorta)	6	26,1	
Alınan Eğitimlerin Görevi Yerine Getirmede Ne Derece Yeterli Olduğu	Çok yeterli	20	13,9	
	Yeterli	54	37,5	
	Kararsızım	14	9,7	
	Yeterli değil	6	4,2	
	Hiç yeterli değil	3	2,1	
Çalışılan Hastanede Hizmet İçi Eğitimlerin Düzenlenme Durumu	Evet	101	70,1	
	Hayır	29	20,1	
Hizmet İçi Eğitim Düzenlenme Sıklığı	Haftada bir	1	1,1	
	Ayda en az iki	17	18,9	
	Ayda bir	30	33,3	
	Yılda en az iki	13	14,4	
	Yılda bir	9	10,0	
	Diğer	20	22,2	

Yukarıdaki tablo ile hasta kabul biriminde çalışanların sosyo-demografik ve eğitsel özelliklerine ilişkin bulgulara yer verilmiştir.

Çalışanların ortalama yaşı 25,7 olarak saptanmıştır. Katılımcıların yüzde %25,7'si 19-22 yaş, %38,1'i 23-26 yaş, %21,6'sı 27-30 yaş, %11,9'u 31-33 yaş ve %4,2'si 34 veya daha yüksek yaş gurubundadır. Katılımcıların %1,4'ü yaşını bildirmemiştir. Çalışanların %97,9'u kadın, %2,1'i erkektir.

Çalışanların eğitim durumuna göre dağılımında %2,1'nin ilköğretim, %54,2'sinin lise, %37,5'inin ön lisans, %2,1'nin lisans mezunu olduğu belirlenmiştir. Çalışanların %6,2'si eğitim durumunu belirtmemiştir. Mezun olunan okulun türüne göre lisans mezunu olanların %2,1'i işletme, muhasebe, çalışma ekonomisi ve endüstri ilişkileri bölümünden mezun olmuştur. Ön lisans mezunu olanların dağılımında muhasebe ve vergi uygulamaları %6,9, büro yönetimi ve sekreterlik %4,9, sağlık kurumları işletmeciliği %4,2, tıbbi dokümantasyon ve sekreterlik %3,5, bilgisayar teknolojisi ve programlama %3,5, halkla ilişkiler %3,5 ve diğerleri %9,7 olarak saptanmıştır. Lise mezunlarının dağılımında ise çalışanların %32,6'sının meslek lisesi dışında kalan anadolu lisesi, düz lise veya yabancı dil ağırlıklı lise gibi meslek eğitimi verilmeyen liselerden mezun olduğu görülmüştür. Meslek liselerine göre dağılımda çalışanların %9,7'si muhasebe ve finans, %4,2'si tıbbi dokümantasyon ve sekreterlik ve %9,0 ise çocuk gelişimi, otomotiv, tekstil gibi alan dışı eğitim veren bölümlerden mezun olduğu belirlenmiştir.

Mezun olunan okul harici işle ilgili bir eğitim alıp almama durumuna göre çalışanların %20,1'nin eğitim aldığı, %75,7 ise eğitim almadığı ve %4,2'inin söz konusu duruma ilişkin bilgi vermediği belirlenmiştir. Mezun olunan okul harici işle ilgili eğitim aldığı ifade eden 29 işgörenin dağılımı şu şekildedir: %43,5'i tıbbi sekreterlik, %13,0'ü iletişim teknikleri, %8,7'si bilgisayar, %8,7'si hem bilgisayar hem de tıbbi sekreterlik, %26,1'si ise başka konularda (kalite yönetimi, hasta hakları, halkla ilişkiler, özel sigortalar) eğitim aldıklarını beyan etmişlerdir.

Çalışmada araştırılan bir diğer konu bitirilen okulla ilgili alınan eğitimin görevi yerine getirmede ne derecede etkili olduğuna ilişkin çalışan görüşüdür. Çalışanlar aldıkları eğitimi %13,9 çok yeterli, %37,5 yeterli, %9,7 kararsız, %4,2 yeterli değil, %2,1 hiç yeterli değil olarak görmektedir, %36,2 çalışan söz konusu soruyu yanıtsız bırakmıştır. Hastanede hizmet içi eğitim düzenlenip düzenlenmediğine ilişkin soruya çalışanların %70,1'i evet, %20,1'i ise hayır cevabını vermiştir. %9,8 çalışan ise bu soruyu yanıtsız bırakmıştır. Hizmet içi eğitim düzenlendiğini bildirenlerin %1,1'i haftada bir, %18,9'u ayda en az iki, %33,3'ü ayda bir, %14,4'ü yılda en az iki, %10,0'ü yılda bir ve %22,2'si diğer yanıtını vermiştir.

Tablo 2: Hasta Kabul Biriminde Çalışanların Çalışma Süresine ve Çalışma Ortamına Yönelik Bulgular

	Değişkenler	Sıklık	%
Üst Yönetim İle Uyum	Çok Uyumlu	28	19,4
	Uyumlu	91	63,2
	Kararsızım	14	9,7
	Uyumlu Değil	6	4,2
	Hiç Uyumlu Değil	2	1,4
İş Tanımının Belirli ve Açık Oluşu	Çok Anlaşılır	28	19,4
	Anlaşılır	97	67,4
	Kararsızım	6	4,2
	Anlaşılır Değil	9	6,3
	Hiç Anlaşılır Değil	1	0,7
Toplam Çalışma Süre	1≤ Yıl	16	11,1
	2-3 Yıl	28	19,4
	4-5 Yıl	22	15,3
	6-7 Yıl	25	17,4
	8-9 Yıl	16	11,1
	10-11 Yıl	16	11,1
	12≥ Yıl	6	4,2
Hastanede Çalışma Süresi	1≤ Yıl	52	36,1
	2-3 Yıl	46	31,9
	4-5 Yıl	30	20,8
	6-7 Yıl	8	5,6
	8≥ Yıl	5	3,5
Alınan Ücret	750≤ TL	59	41
	751-850 TL	39	27,1
	851-950 TL	6	4,2
	951-1050 TL	6	4,2
	1050≥ TL	5	3,5
Alınan Memnuniyet Ücretten	Evet	28	19,4
	Kısmen	59	41
	Hayır	50	34,7

Araştırmada veri toplanan bir diğer konu yukarıdaki tabloda belirtildiği üzere hasta kabul biriminde çalışanların çalışma süresine ve çalışma ortamına yönelik bulgulardır. Bu kapsamda ilk olarak çalışanların üst yönetim ile ne ölçüde uyumlu çalıştığı sorgulanmıştır. Bu doğrultuda katılımcıların %19,4'ü üst yönetimle çok uyumlu, %63,2'si uyumlu, %9,7'si kararsızım, %4,2'si uyumlu değil, %1,4'ü hiç uyumlu çalışmadığı bildirmiştir. Çalışanlar iş tanımlarını %19,4 çok anlaşılır, %67,4 anlaşılır, %4,2 kararsız olduklarını, %6,3 anlaşılır değil ve %0,07 hiç anlaşılır değil olarak değerlendirmektedir.

Çalışanlar toplam çalışma süresi itibari ile ortalama 5,5 yıldır çalışmaktadır. Katılımcıların %11,1'i bir yıl veya daha kısa süredir, %19,4'ü 2-3 yıldır, %15,3'ü 4-5 yıldır, %17,4'ü 6-7 yıldır, %11,1'si 8-9 yıldır, %11,1'i 10-11 yıldır ve %4,2'i 12 yıl veya daha uzun süredir çalıştığını beyan etmiştir. Katılımcılar halen hizmet verdikleri hastanede çalışma süresine göre değerlendirildiğinde ortalama 2,5 yıldır çalışmaktadır ve %36,1'i bir yıl veya daha kısa süredir, %31,9'u 2-3 yıldır, %20,8'i 4-5 yıldır, %5,62'i 6-7 yıldır, %3,5'i sekiz veya daha uzun süredir hizmet vermektedir.

Aldıkları ücrete göre çalışanların %41,0'i 750 TL veya daha az, %27,1'i 751-850 TL arası, %4,2'i 851-950 TL arası, %4,2'si 951-1050 TL arası, %3,5'i 1050 TL veya daha fazla ücret almaktadır. Çalışanlardan %19,4'ü aldığı ücretten memnun, %41,0'i kısmen memnun ve %34,7'si memnun değildir. Çalışanlardan %20,0'si aldığı ücrete ilişkin soruyu, %4,9'u ise aldığı ücrete ilişkin memnuniyet durumuna ilişkin soruyu yanıtız bırakmıştır.

Tablo 3: Hasta Kabul Biriminde Çalışanların Hastaneye İş Başvurusu Esnasında Kullandıkları Yöntemler

Hastaneye İş Başvurusu Esnasında Kullanılan Yöntem	Değişkenler	Sıklık	%
	Kendiliğinden Başvuru	91	63,2
	Tanıdık Ve Tavsiye	69	47,9
	Staj Uygulaması	5	3,5
	Diğer	5	3,5
	Hastanenin Verdiği İş Duyurusu	4	2,8
	İş ve İşgören Bulma Kuruluşu	4	2,8
	Hastanenin Okul, Üniversite Ve Okul Ziyaretleri	1	0,7

Katılımcılar hastaneye iş başvurusu esnasında kullandıkları yöntemler hakkında birden fazla işaretleme yapabilmişlerdir. Buna göre her yöntemin kullanımı değerlendirildiğinde çalışanların %63,2'si kendiliğinden başvuruyu, %47,9'u tanıdık ve tavsiyeyi, %3,5'i staj uygulaması sırasında tanışmayı, %3,5'i diğer yöntemleri, %2,8'i hastanenin verdiği iş duyurusunu, %2,8'i iş ve iş gören bulma kuruluşunu ve % 0,07'si hastanenin okul, üniversite ve okul ziyareti esnasındaki başvuru yöntemini kullanmıştır.

Tablo 4: Hasta Kabul Biriminde Çalışanların Sahip Olması Gereken Mesleki ve Kişisel Özelliklere İlişkin Bulgular

Mesleki Olarak Sahip Olunması Gereken Bilgiler	Değişkenler	Sıklık	%
	Hastalara ve çalışanlara sağlanacak olan hizmetlere ilişkin prensipler ve süreçler	131	91
Büro aletlerini kullanımı	97	67,4	
Büro yönetimini, prosedürü ve sistemi	96	66,7	
Tıbbi terminoloji	89	61,8	
Diğer	7	6,3	
Hasta Kabul Birimindeki Çalışanların Taşınması Gereken Kişisel Özellikler	İnsanlara yardımcı olma isteği	136	94,4
Sosyal uyum	127	88,2	
Diğer kişilere bilgileri etkili bir şekilde aktarma	117	81,3	
Koordinasyon becerisi	105	72,9	
Zaman yönetimi	106	73,6	
Aktif dinleme	100	69,4	
Okuduğunu anlama	87	60,4	
Duyduklarını etkin bir şekilde yazabilme	84	58,3	
Eleştirel düşünebilme	70	48,6	
Diğer	6	7,7	

Araştırmada sorgulanan bir diğer değişken mesleki olarak sahip olunması gereken bilgilerin ne olması gerektiğidir. Katılımcılar bu soruya verdikleri cevapta birden fazla işaretleme yapabilmişlerdir Buna ilişkin bulgular yukarıdaki tablo aracılığıyla verilmeye çalışılmıştır. Katılımcılardan %91'i hastalara ve çalışanlara sağlanacak olan hizmetlere ilişkin prensipler ve süreçlerin, %67,4'ü büro aletleri kullanımının, %66,7'si büro yönetimi, prosedür ve sistemlerinin, %61,8'i tıbbi terminolojinin ve %6,3 diğer (2 kişi hasta psikolojisi, 2 kişi güzel konuşma ve diksiyon, 4 kişi iletişim ve 1 kişi hasta hakları) konulardaki bilgilerin bilinmesi gerektiğini belirtmiştir.

Çalışanlara hasta kabul biriminde çalışan personelin taşınması gereken kişisel özelliklerin ne olması gerektiği sorulduğunda %94,4'ü insanlara yardımcı olma isteği, %88,2'si sosyal uyum, %81,3'ü diğer kişilere bilgileri etkili bir şekilde aktarma,%73,6'ı zaman yönetimi, %72,9'u koordinasyon becerisi, %69,4'ü aktif dinleme, %60,4'ü okuduğunu anlama becerisi, %58,3'ü duyduklarını etkin bir şekilde yazabilme, %48,6'sı eleştirel düşünebilme, ve %7,7'si diğer (2 kişi empati, 1 kişi sabırlı olma, 1 kişi stresini kontrol altında tutma, 4 kişi problem çözme, 3 kişi hem problem çözme hem de sabırlı anlayışlı olma) konularda yetkin olması gerektiğini belirtmiştir.

Tablo 5: Hasta Kabul Biriminde Çalışanların Mesleki ve Kişisel Özelliklerini Değerlendirmesi

		Değişkenler	Sıklık	%
Mesleki Değerlendirme	Bilgiyi	Çok Yeterli	28	19,4
		Yeterli	99	68,8
		Kararsızım	7	4,9
		Yeterli Değil	5	3,5
Kişisel Değerlendirme	Özellikleri	Çok yeterli	38	26,4
		Yeterli	97	67,4
		Kararsızım	5	3,5

Çalışanlar mesleki bilgilerini değerlendirirken %19,4 çok yeterli, %68,8 yeterli, %4,9 kararsız ve %3,5 yeterli değil olarak değerlendirmiştir, %3,4 çalışan ise bu soruyu yanıtızsız bırakmıştır. Çalışanlardan kişisel özelliklerini değerlendirmeleri istendiğinde %36,4'ü çok yeterli, %67,4'ü yeterli, %3,5'i kararsızım yanıtını vermiştir. Bu soruya çalışanların %2,7'si yanıt vermemiştir.

Tartışma ve Sonuç

Sonuç olarak hasta kabul biriminde çalışanların yaş ortalamasının genç olduğu (25,7) belirlenmiştir. Çalışanların büyük çoğunluğu 30 yaş ve altındaki personelden oluşmaktadır. Bu durum çalışanların terfi, farklı bir çalışma alanı seçmiş olmala gibi nedenlerden kaynaklandığı düşünülebilir. İşverenlerin bu bölümde genç ve dinamik elemanlara ihtiyaç duymaları da bir diğer sebep olarak düşünülebilir. Bu nedenlerin dışında Berber ve Eser (2008) çalışmalarında 25'leri bulan evlilik yaşıyla birlikte kadınların bu yaşa kadar çalıştığını ancak evlendikten sonra aile içi sorumlulukları nedeniyle işgücü piyasasından ayrılma eğilimi gösterdiklerini tespit etmiştir. Üçüncü bölümde yer alan yasalar çerçevesinde kişilerin tıbbi sekreter olarak çalışabilmesi için uzun dönem eğitim mecburiyeti de bulunmamaktadır. Bu da çalışma yaşını aşağıya doğru çekmektedir.

Araştırmaya katılanların çok büyük bir yüzdesi ise kadınlardan oluşmaktadır. Berber ve Eser (2008) çalışan kadınların sektörlere göre dağılımında, tarımdan sonra yıllar itibarıyla artış gösteren hizmet sektörünün ikinci olduğunu belirlemiştir. Bunun yanında sekreterliğin kadın mesleği olarak görülmesi ve daha sonrada değinileceği gibi ücretinin düşük olması da bayanların bu sektördeki çalışma yüzdesini arttırmıştır. Yapılan araştırmalar Türkiye'de birçok işkolunda kadınların erkeklerden %20-30 oranında daha az ücret aldıklarını, kadınların gelirlerinin tarım alanında erkeklerin %8,1'i, imalatta %33,8'i ve hizmetlerde %69,2'si düzeyinde olduğunu göstermektedir. Uygulamada; beceri, kıdemlilik, liyakat vb. hususlara dayandırılarak kadınlara farklı ücretler verilebilmektedir (Özer ve Biçerli, 2004).

Çalışanların eğitim durumuna göre dağılımına bakıldığında lise mezunlarının, çalışanların yarısından fazlasını oluşturduğu görülmektedir. Bunlar içinde ise çok az bir kesim tıbbi sekreterlik bölümü mezunudur. Büyük bir çoğunluk ise meslek lisesi dışında kalan anadolu lisesi, düz lise veya yabancı dil ağırlıklı lise mezunudur. Ayrıca büro yönetimi ve sekreterlik, muhasebe, bilgisayar gibi tıbbi sekreterliğin gerekleri içinde olan alanlarda eğitim almış çalışanlar bulunsu da tamamen alan dışı otomotiv, çocuk gelişimi gibi eğitim alanları da bulunmaktadır. Bu durum çalışanların eğitim seviyelerinin düşük olduğunu ve ilgili okul mezunu olma şartına özen gösterilmediğini göstermektedir. Oysaki tıbbi sekreterler doktorların teşhis, tedavi, hastanın izlenmesi sürecinde yazışmaları yapmak, büronun organizasyonu sağlamak ve hastaları uygun şekilde yönlendirmek gibi hastaneler için hayati öneme sahip olan faaliyetleri yerine getirdiği düşünülürse ilgili eğitimi almamış olma süreçlerde aksamalara neden olacaktır. Ayrıca personel devir hızının yükselmesi, hata oranlarının artması, hizmet içi eğitimlere çok sık ihtiyaç duyulması, eğitim düzeyi yüksek diğer sağlık çalışanlarıyla uyumlu çalışma becerisi geliştirememesi gibi sorunları da gündeme getirebilecektir.

Mezun olunan okul harici işle ilgili eğitim alanların sayısı azdır. İşle ilgili eğitim alanların çoğunluğu da tıbbi sekreterlik eğitimi almışlardır.

Çalışmada araştırılan bir diğer konu bitirilen okulla ilgili alınan eğitimin görevi yerine getirmede ne derecede etkili olduğuna ilişkin çalışan görüşüdür. Çalışanların yarısından azı aldıkları eğitimi yeterli veya çok yeterli olarak nitelendirmiştir. Büyük çoğunluk ise aldıkları eğitimin işlerini yapmada yeterli olmadığını belirtmiş veya soruyu cevapsız bırakmıştır. Cevapsız bırakılan soruların olumsuz düşünceleri ortaya koymaktan çekindikleri için olumlu olma ihtimalinin düşük olacağı düşünülebilir.

Hasta kabul biriminde çalışanların büyük çoğunluğu hastanede hizmet içi eğitimin düzenlendiğini ve çoğunluğu da ayda en az bir eğitim yapıldığını belirtmiştir. Eğitim sayılarının sık oluşu çalışanları istenen performansa ulaştırma çabasından kaynaklandığı düşünülebilir.

Çalışanların çoğu üst yönetimle uyumlu çalıştığını ve iş tanımlarının anlaşılır olduğu belirtmiştir. Çalışanların toplam çalışma süresinin ve hastanede çalışma süresinin kısa olduğu ve çoğunun uzun yıllar çalışmadığı görülmektedir.

Çalışanların çoğu asgari ücret civarında ücret almaktadır. Alınan ücretten büyük çoğunluk memnun olduğunu belirtmiştir. Asgari ücret alınmasına karşı ücretten memnun olma kişilerin beklenti düzeyi, eğitim ve deneyimlerinin düşük olması ile açıklanabilir.

Araştırmaya katılan çalışanlar hastaneye iş başvurusu esnasında en çok kullandıkları yöntemi kendiliğinden başvuru olarak belirtmiştir.

Mesleki olarak sahip olunması gereken bilgilerin ne olması gerektiğine dair sorulan soruda tüm seçenekler büyük çoğunlukta gerekli görülmesine karşı en fazla hastalara ve çalışanlara sağlanacak olan hizmetlere ilişkin prensipler ve süreçlerin, bilinmesi gerekli görülmüştür. Bunun dışındaki diğer öneriler dört maddenin altında değerlendirilebilecek niteliktedir.

Hasta kabul biriminde çalışan personelin taşıması gereken kişisel özelliklerden en fazla insanlara yardımcı olma isteğinin önemli olduğu vurgulanmıştır. Sağlık memuru öğrencileri üzerinde yapılan bir çalışmada hemşirelik mesleğini tercih etmelerinde en önemli etkenin %41.9 insanlara yardım etme isteği olduğu belirlenmiştir (Bozkır vd., 2008). Bu doğrultuda sağlıkla ilgili mesleklerde insanlara yardım etme isteğinin hem meslek seçiminde, hem de mesleği yerine getirme esnasında gerekli olduğu belirtilebilir. En az gerekli olan özellik olarak eleştirel düşünebilme becerisinin gerekli olduğu vurgulanmıştır. Diğer özelliklerin gerekliliği de büyük çoğunluk tarafından kabul edilmiştir.

Çalışanlar mesleki bilgilerini değerlendirirken genelde çok yeterli veya yeterli olarak nitelendirmiştir. Çalışanlardan kişisel özelliklerini yine genelde ya çok yeterli ya da yeterli olarak nitelendirmişlerdir. Bu araştırma kapsamının amacı içerisinde bulunmamasından dolayı çalışanların değerlendirmesi alınmasına karşın yöneticilerin hasta kabul birimi çalışanları ile ilgili değerlendirmeleri bulunmamaktadır. Bir sonraki çalışma konusu olarak her iki grubun ve hastaların değerlendirmeleri karşılaştırmalı olarak incelenmesi öneriler arasında düşünülebilir. Çünkü astların özellikle başarılı ve vasatın üstünde olanlarının, kendilerini üstlerinin değerlendirmelerinden daha düşük, daha alt derece/puanları kullanarak değerlendirdiklerini, marjinal başarı düzeyinde ya da başarısız işgörenlerin ise değerlendirmelerinde performanslarını abartılı bir biçimde yüksek derece/puanlara yönelerek belirttiklerini ifade etmektedirler (Uyargil vd., 2010).

Kaynakça

Alexander, D. A. (1981). The Medical Secretary: Her Views and Attitudes. Journal of the Royal Collage of General Practitioners, 31, 368-371.

Berber, M., ve Eser B. Y. (2008). Türkiye’de Kadın İstihdamı: Ülke ve Bölge Düzeyinde Sektörel Analiz. İş, Güç: Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi, 10 (2), 1-16.

Bossert T., Barnighausen T., Bowser D., Mitchell A., ve Gedik G. (2007). Assessing Finansing, Education, Management and Policy Context for Stragegic Planning of Human Resources For Health, World Health Organization Press.

Bozkır, G. (2008). Genel Lise Son Sınıf Ve Sağlık Yüksekokulu'ndaki Erkek Öğrencilerin Hemşireliğe Bakışı. Bilim, Eğitim ve Düşünce Dergisi, 8 (1), 1-17.

Bureau of Labor Statistics (2010). Occupational Outlook Handbook, U.S. Department of Labor.

Büyüköztürk, Ş., Çakmak, E., K., Akgün, Ö., E., Karadeniz, Ş., ve Demirel, F., (2009). Bilimsel Araştırma Yöntemleri. Pegem Yayıncılık, 4. Baskı, Ankara.

Cambell J, Jones I. ve Whyms D. (2011). More Money For Health - More Health For The Money: A Human Resources For Health Perspective. Human Resources for Health, 9, 18.

Cometto G., Aiga H., ve Sheikh, M. (2011). Reviewing Progress and Renewing Commitment to Health Workforce Development: The 2nd Global Forum on Human Resources for Health. World Medical Journal, 1, 82-87.

Erdal E. (1993). Hemşirelikte Temel İlke ve Uygulamalar. İzmir: Dağışan Matbaacılık.

Erişim: <http://www.onetonline.org/link/summary/43-6013.00>, adresinden 01 Aralık 2011 tarihinde alınmıştır.

Hatipoğlu İ., Avcı, Y., ve Öztürk, A. (1996). Hemşirelik Esasları. Ankara: Damla Matbaacılık, 2. Basım.

Hertting A., Nilsson K., Theorell T., ve Larsson U. S. (2003). Personnel Reductions And Structural Changes İn Health Care: Work-Life Experiences Of Medical Secretaries. Journal of Psychosomatic, 54, 161-170.

Kavuncubaşı Ş. ve Yıldırım S., (2010). Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi. Ankara:Siyasal Kitapevi, 2. Basım.

Keskin G, Babacan Gümüş A., ve Engin E. (2011). Bir Grup Sağlık Çalışanında Öfke ve Mizaç Özellikleri: İlişkisel Bir İnceleme. Düşünen Adam Psikiyatri ve Nörolojik Bilimler Dergisi, 24, 199-208.

King E. M., Wieck L., ve Dyer M. (1981). Hemşirelik Teknikleri El Kitabı. İstanbul: Vehbi Koç Vakfı.

Özer M., ve Biçerli K. (2004). Türkiye’de Kadın İşgücünün Panel Veri Analizi. Sosyal Bilimler Dergisi, 14 (2), 55-86.

T.C. Millî Eğitim Bakanlığı Çıraklık Ve Yaygın Eğitim Genel Müdürlüğü (2010). Hasta Kabul İşlemleri Modüler Programı (Yeterliğe Dayalı), Ankara.

Tengilimoğlu D, Işık O., ve Akbolat M. (2009). Sağlık İşletmeleri Yönetimi. Ankara: Nobel Yayınevi, 2. Basım.

Thoresen S., ve Fielding, A. (2010). Inequitable Distribution Of Human Resources For Health: Perceptions Among Thai Healthcare Professionals. Quality in Primary Care, 18(1), 49-56.

Uyargil, C. ve diğerleri (2010). İnsan Kaynakları Yönetimi. İstanbul: Beta Yayınevi 5. Basım.

Ünalın D, Çetinkaya F., Özyurt Ö., ve Kayabaşı A., (2006). Bir Üniversite Hastanesinde Çalışan Sekreterlerde İş Memnuniyeti. Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi, 9:1.

NAMIK KEMAL ÜNİVERSİTESİ SAĞLIK UYGULAMA VE ARAŞTIRMA MERKEZİNDEKİ TIBBİ SEKRETERLER VE İDARİ PERSONELİN BİLGİ ve ARŞİV SİSTEMLERİ HAKKINDAKİ DÜŞÜNCELERİ

Bahriye TERLEMEZ¹, Dilek ŞAHİN², Filiz DİLEK³

Özet

Sağlık hizmetlerinin sunumunda gerek işlevsel gerekse yönetsel doğru bilgiye, tam, zamanında ve uygun maliyette ulaşılabilmesi son derece önemlidir. Günümüzde hastane ve diğer işletmelerde bilgiyi iyi bir şekilde kullanabilmek ve koruyabilmek için çeşitli sistemler geliştirilmiştir. Özellikle teknolojinin ulaştığı son yeniliklerle birlikte bilgi sistemleri elektronik veriler üzerinden işleyen sistemler haline gelmiştir. Hastane içinde kullanılan bilgi sistemlerinde, çalışanların verimli olabilmesi için kullanılan sistemlerin uygun olması ve kullanıcıların sistem hakkındaki görüşlerinin alınması son derece önemlidir. Bu sebeple bu çalışmanın amacı, tıbbi sekreterlerin ve idari personelin Namık Kemal Üniversitesi Sağlık Uygulama Ve Araştırma Merkezindeki bilgi sistemlerine yönelik düşüncelerinin alınması ve hastane çalışanlarının bilgi sistemlerine uyumunun incelenmesidir. Araştırmada veri toplama metodu olarak Kutlutürk, L.(2011) tarafından geliştirilen anket formunun bazı kısımları kullanılmıştır. Araştırmada betimsel istatistiksel ve nitel yöntemler kullanılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Hastane bilgi sistemleri, tıbbi sekreter, idari personel

MEDICAL SECRETARIES AND ADMINISTRATIVE STAFF THOUGHTS ABOUT ARCHIVE AND KNOWLEDGE SYSTEMS OF THE HEALTH TRAINING AND RESEARCH CENTER OF NAMIK KEMAL UNIVERSITY

Abstract

The provision of health services in timely and cost-effective operational and administrative accurate information is extremely important to achieve. Today, various systems have been developed in order to use the information in a good way at hospitals and other enterprises. Especially with the latest innovations in technology has reached out information systems have become to the electronic data processing systems. Appropriate systems to be used in hospitals and taking the views of the users of the system taking the views of the users of the system for employees to be efficient. The purpose of this study, to take ideas of medical secretaries and administrative personnel about Namık Kemal University Health Practice and Research Center information systems and to examine compliance hospital professionals to information systems. As a method of data collection used in some parts of the questionnaire developed by Kutlutürk, L.(2011).

Key words: Hospital information systems, medical secretaries, administrative staff

¹ Öğretim Görevlisi, Namık Kemal Üniversitesi, bterlemez@nku.edu.tr

² Öğretim Görevlisi, Namık Kemal Üniversitesi, dsahin@nku.edu.tr

³ Öğretim Görevlisi, Namık Kemal Üniversitesi, fdilek@nku.edu.tr

Giriş

Küresel rekabet şiddetini her geçen gün arttırmaktadır. İşletmelerin rekabet üstünlüğü elde etmeleri için karar üstünlüğüne, karar üstünlüğü elde etmeleri için bilgi üstünlüğüne sahip olmaları gerekmektedir. Bilgi üstünlüğüne sahip olmak için ise bilgi yönetimini iyi bir şekilde gerçekleştirmeye ve iyi bir bilgi yönetim sistemine ihtiyaç duyulmaktadır (Önaçan, Medeni, Özkanlı 2012: 2).

Sağlık alanı diğer alanlara bakarak bilgiye daha fazla duyarlı ve daha fazla önem verilmesi gereken bir alandır. Bu sebeple planı iyi yapılmış bir bilgi sistemi kaliteli bir sağlık hizmeti oluşumunun ön koşuludur. Ancak iyi planlanmış bir bilgi sistemi oluşturulurken bilgi teknolojilerinin sağladığı kolaylıklardan da yararlanmak gerekmektedir.

Günümüzde modern sağlık kurumları, sağlık hizmeti sunumunda kaliteyi arttırmak için bilişim ve iletişim teknolojilerinin avantajlarından geniş ölçüde yararlanılması gerektiğinin farkına varmışlardır (Ay, 2008:166).

Bilgi Sistemi

Bilgi kavramı, günlük hayatımızda çok sık kullanılmasına rağmen, tanımı çok net olmayan bir kavramdır. Çoğu zaman, inanç, değer yargısı, his, önsezi gibi kendisine benzeyen kavramlarla iç içe geçmiştir (Zaim, 2005, 66). Türk Dil Kurumu Güncel Türkçe Sözlükte "Öğrenme, araştırma veya gözlem yolu ile elde edilen gerçek, malumat, vukuf" şeklinde tanımlanan bilgi kavramı, sık sık veri ve enformasyon kavramlarıyla da karıştırılmaktadır.

Bilgi sistemlerinde üç ana kavram bulunmaktadır. Bunlar; veri diğer adıyla data, enformasyon, ve üstbilgi'dir. Veriler ham bilgileri oluşturur. Enformasyon sentezlenmiş bilgileri, üstbilgi ise ileride kullanılacak şekilde analizi yapılmış sınıflandırılmış, potansiyel kullanıma hazır halde olan bilgiyi oluşturmaktadır (Yılmaz, 2013:3).

Bilgi yönetimi, bilgiyi edinmek, tekrar kullanabilmek için gerekli işlemleri yapmak ve yeni koşullara uyum sağlayacak şekilde mevcut bilgileri uyarlamak ile ilgili süreçtir. Amacı, bilginin birden fazla kişinin kullanabilmesine elverişli, yani paylaşılabılır bir hale getirilmesidir (Aktan ve Vural, 2005, 1).

Tıp ve sağlıkla ilgili bilgi yönetimi, bir tıp veya sağlık kuruluşunun temelde hasta bakımına yönelik misyon ve amaçlarına ulaşmak ve performansını geliştirmek üzere, bütün enformasyon varlıklarını sistemli bir şekilde belirlemesi, elde etmesi, düzenlemesi, geliştirmesi, erişilebilir kılması, onların yayımı, paylaşılması, kullanılması ya da uygulanmasını, bütünleşik bir yaklaşımla sağlayan bir süreçtir (Alkan, 2003: 131). Tıp ve sağlık alanlarında bilgi yönetiminin temel hedefi hastayı sağlığına kavuşturmak ve sağlık işine değer katmaktır.

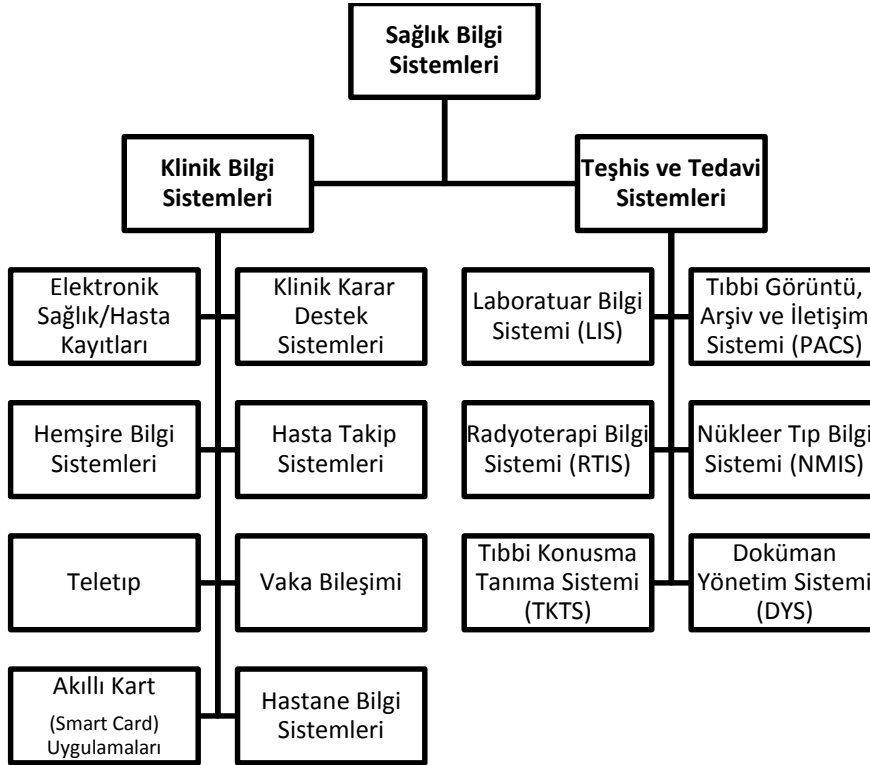
Bilgi sistemleri, yapay sistemlerdir ve karar verme sürecine yardımcı olmak amacıyla tasarlanmışlardır. Bilgisayar teknolojisinde meydana gelen gelişmeler; veri depolanması, veri düzenlenmesi, veri paylaşımı, verinin yeniden değerlendirilmesi, veri analizi gibi konuların yapılabilirliğini artırmıştır. Bilgi sistemlerini veri işleme sistemleri, yönetim bilgi sistemleri, karar destek sistemleri, ofis otomasyon sistemleri ve üst yönetim bilgi/destek sistemleri olmak üzere beş grupta değerlendirilebilmektedir (Çetinyokuş vd., 2003:36).

Sağlık Bilgi Sistemleri

İnsan yaşamı için en önemli grupların başında gelen sağlık ekibinin, teknolojik gelişmelerden uzak kalması düşünülemez. Çünkü bilgisayarlar, hastanelerde geniş uygulama alanına sahip araçlardır. Hem sağlık, hem de bilgisayar alanındaki hızlı gelişmeler, bu iki sektörün birbirine daha fazla yakınlaşmasını sağlamıştır.

Sağlık alanında kullanılan bilgi sisteminin hasta verilerinin anlaşılır, zaman almayan ve farklılıkları yansıtmaya uygun bir kayıt sistemi olması çok önemlidir. Bilgisayarlar sayesinde bu durum kolaylaşmaktadır (Ay, 2009).

Sağlık bilgi sistemleri genel olarak; klinik bilgi sistemleri ve teşhis ve tedavi sistemleri olarak ikiye ayrılmaktadır. Klinik bilgi sistemleri; Elektronik Sağlık/Hasta Kayıtları, Klinik Karar Destek Sistemleri, Hemşire Bilgi Sistemleri, Hasta Takip Sistemleri, Teletıp, Vaka Bileşimi, Akıllı Kart Uygulamaları, Hastane Bilgi Sistemlerinden oluşmaktadır. Teşhis ve tedavi sistemleri ise Laboratuvar Bilgi Sistemi Tıbbi Görüntü, Arşiv ve İletişim Sistemi, Radyoterapi Bilgi Sistemi, Nükleer Tıp Bilgi Sistemi, Tıbbi Konuşma Tanıma Sistemi, Doküman Yönetim Sisteminden oluşmaktadır (Bal, 2010).



Günümüzde sağlık bakanlığı tarafından sağlık bilgi sistemleri ile alakalı olarak E-Sağlık, Merkezi Hastane Randevu Sistemi, Çekirdek Kaynak Yönetim Sistemi, Elektronik Belge Yönetim Sistemi ve Elektronik İmza projeleri yürütülmektedir. E-Sağlık, sağlık kurumlarında üretilen her türlü veriyi, doğrudan üretildikleri yerden, standartlara uygun şekilde toplamayı, toplanan verilerden tüm paydaşlar için uygun bilgiler üreterek sağlık hizmetlerinde verim ve kaliteyi artırmayı hedefleyen, bütünlüklü, güvenli, hızlı ve genişleyebilen bir bilgi sistemidir. Merkezi Hastane Randevu Sistemi, Sağlıkta Dönüşüm Programı kapsamında vatandaşların sağlık hizmetine daha kolay erişiminin sağlanması ve hastanelerin daha etkin ve verimli şekilde hizmet sunabilmesi için geliştirilmiş bir projedir. ÇKYS; Sağlık Bakanlığı'nın, bakanlığın tüm personelinin, kurum ve bina bilgileri, malzeme bilgisi ve Özel Sağlık kuruluşlarının izlendiği sistemdir. Personel hareketlerinin takip edildiği İnsan Kaynakları Yönetim Sistemi, Sağlık Bakanlığı bünyesindeki tüm malzeme depolarındaki taşınırın aktif olarak takip edildiği Malzeme Kaynakları Yönetim Sistemi, taşınmaz takibinin yapıldığı Yatırım Takip Sistemi, Türkiye de faaliyet gösteren tüm özel sağlık kuruluşlarına ait tüm işlem adımlarının takip edildiği Özel Sağlık Kuruluşları Yönetim Sistemi ve ülke genelinde Sağlık Durumu konusunda istatistikî verilerin toplanmasını sağlayan Temel Sağlık İstatistikleri Modülü gibi alt modüllere sahiptir. Elektronik Belge Yönetimi Sistemi kurumdaki belge ve bilgi alışverişinin elektronik ortama aktarılmasını ve internet üzerinden bu bilgilerin anlık olarak yönetilmesini amaçlayan bir sistem ile alakalı olan yürütülmekte olan proje ve elektronik dokümanları (E-posta, Ms excel dosyası, Ms Word dosyası gibi) imzalamak için kullanılan ve bu elektronik dokümanı alan kişinin de gönderen kişinin kim olduğuna emin olmasını ve güvenmesini sağlayan bir elektronik kod olan dijital imza ile alakalı projeler yürütülmektedir (sbsgm, 2013).

Hastane Bilgi Sistemleri ve Entegre Otomasyon Sistemi

Hastaneler büyük miktarda bilgiyi toplayan, işleme tabi tutan, kullanan ve depolayan bilginin yoğun olduğu organizasyonlardır. Yüksek kalitede sağlık bakım hizmeti ve yönetim, hastanelerde üretilen bilgilerin kapsamlı ve dikkatli bir biçimde yönetilmesini zorunlu kılmaktadır. Günümüzde hastanelerde bilginin etkin

yönetimi sağlık bilgi sistemleri ve bunun bir alt uygulaması olan hastane bilgi sistemleri yardımıyla gerçekleşmektedir (Güleş ve Özata, 2005).

Yüksek kaliteli hasta bakımı, her hastanın tıbbi geçmişinin, sunulan sağlık hizmetinin ve hastanın iyileşme durumunun dikkatli bir şekilde belgelendirilmesini gerekli kılmaktadır (Tengilimoğlu, Işık ve Akbolat, 2009: 345). Teknolojide ortaya çıkan gelişmelerle bir hastanın hastaneye kabulünden taburcu edilinceye kadar olan süreçteki tüm aşamalarda elde edilen verilerin kayıt altına alınması daha kolay hale gelmiştir. Elde edilen ve kayıt altına alınan bu veriler ihtiyaç anında tekrar kullanılabilen ve bu sayede yapılan işler hızlandırılmış olmaktadır. Ancak tüm bu işlemler hastanelerde verileri toplayacak, birleştirecek, analiz edecek ve yönetime sunacak bilgi yönetim sistemlerinin oluşturulmasını gerektirmektedir (Yılmaz, 2013: 109).

Türkiye’de hastane bilgi sistemleri Sağlık Bakanlığının 1991 yılında Dünya Bankası işbirliği ile başlattığı Birinci ve 1995 yılında başlatılan ikinci Sağlık Projeleri kapsamındaki Sağlık Enformasyon Sistemleri Projesi ile Hastane Bilgi Yönetim Sistemleri çalışmaları ile başlamıştır (Ak, 2009: 338).

Başlangıçta sadece doğru faturalama ve irsaliye yazılımı gereksiniminden doğan HBS, zamanla tüm hastane işlemlerini kapsayan süreçlere dönüşmüştür (Rodoplu, 2007-2008: 10). Çalışanlara ve yönetime bilgi sağlayacak olan hastane bilgi sistemleri günümüzde güvenlik ve bilgi erişimi, hasta kayıt kabul ve kartoteks sistemi, hasta evrak/statü takibi, poliklinik, klinik, tıbbi kayıt, radyoloji, eczane, laboratuvar, ameliyathane, doğum odası, acil servis, diyet planlaması, randevu takip, döner sermaye ve muhasebe, personel, bordro, ayniyat, demirbaş takibi, stok kontrol, satın alma, ihale dosyaları, vb. pek çok alanda kullanılmaktadır (Yılmaz, 2013: 110). Tüm bu alanlarda kullanılan hastane bilgi sistemi sayesinde hasta bakımı ve tıp eğitiminin kalitesi artmakta, bekleme süreleri kısaltılmakta, hasta bilgilerinin kaybolması önlenmekte ve hemşirelik bakım standartları yükselmektedir. Hastane yönetim ve bilgi sistemleri aynı zamanda kaliteli sağlık hizmeti verilmesinde de önemli rol oynamaktadır

Hastanelerde verileri toplayacak, birleştirecek, analiz edecek ve yönetime sunacak bilgi yönetim sistemleri, hastalarla ilgili kayıt ve işlemleri hızlı ve güvenilir şekilde yürütmek amacıyla sağlık görevlileri tarafından kullanılan bir yönetim ve bilgi sistemi olarak tanımlanabilmektedir. (Yılmaz ve Demirkan, 2012: 19). Sağlık kuruluşları, bilgi sistemlerinden yönetim hizmetleri, hastalıkların teşhis edilmesi, hekimlerin hastayla ilgili vereceği kararların desteklenmesi, hemşire ve hekimlerin yapacağı işlerde rehberlik, sinyal yorumlama, laboratuvar hizmetleri ve hasta yönetimi gibi çok çeşitli alanlarda faydalanmaktadır (Özata ve Aslan, 2004: 12). Hastane yönetim ve bilgi sistemlerinin amacı etkili ve yüksek kalitede hasta bakımına katkıda bulunmaktır (Işık ve Akbolat, 2010: 366). Işık ve Akbolat’a göre de (2010: 368) HBS’nin temel amacı bir hastanenin yönetiminde gerekli bilgilerin tam, doğru ve zamanında karşılanmasıdır. Bir diğer amacı da her seviyedeki sağlık çalışanına karar verirken destek olmaktır. Bu sebeple ihtiyacı olan herkese gerekli bilgiyi hızlı, doğru ve kapsamlı, uygun formatta ve minimum kaynak kullanarak sunmalıdır.

Bu açıklamalardan sonra Hastane Bilgi Sisteminin kapsamlı bir tanımının verilmesi gerekirse; Yılmaz (2013: 110) Hastane Bilgi Sistemleri tanımlaması tam karşılığı olabilmektedir; “hastane işletmelerinin çeşitli düzeylerdeki karar alıcılarına veriler sağlayarak yardımcı olmak amacıyla, bilgi toplama ve bilgi yayma işlevlerini üstlenen, değişik kaynaklardan elde edilen verileri bütünleyebilen bir sistem olmakla birlikte hizmetlerin bilgisayar aracılığı ile gerçekleştirilmesi; elektronik ortamda bilgi alışverişinin otomatik olarak yapılması; tıbbi-finansal hizmetler açısından ortaya çıkan ayrıntılı bilgilerin bilgisayara dayalı bir enformasyon sistemi ile kaydedilerek bilgiye dönüştürülmesidir” şeklindedir.

Sağlık hizmetlerinde hastane bilgi sistemlerinin sınıflandırılması ise klinik bilgi sistemleri, yönetsel ve finansal sistemler ve stratejik karar destek sistemleri şeklinde üç ana başlık altında toplanabilecek şekildedir. Bununla birlikte, uygulamada HBS’nin iki boyutu vardır. Bunlardan biri idari boyut (yönetim bilgi sistemi) diğeri ise klinik bilgi sistemidir. İdari boyut içerisine finans, malzeme, personel, teknik konular, eğitim ve hastanenin genel işlevleri girer. Klinik bilgi sistemleri ise hasta merkezli bilgi sistemleridir. Burada gerek ayaktan gerekse yatarak tedavi edilen hastalara ilişkin veriler bulunur ve kullanılır. Klinik bilgi sisteminin bir boyutu klinik dallar sistemi, diğeri boyutu da klinik destek sistemleridir. Klinik bilgi sistemlerinin kapsamında iç hastalıkları, kardiyoloji, nöroloji, çocuk hastalıkları, kadın-doğum, cerrahi, psikiyatri, yoğun bakım, acil, radyasyon onkolojisi ve benzeri klinik dalları ile ilgili bilgi sistemleri bulunur. Klinik destek sistemleri ise radyoloji bilgi sistemi, biyokimya, patoloji, hematoloji ve benzeri laboratuvar bilgi sistemleri ile eczacılık hizmetleri ve hemşire bilgi sistemini içerir. Ayrıca HBS idari ve klinik bilgi sistemlerinin entegre olarak kullanıldığı tam bütünlük sistemler

ve modüler yapıda oluşturulan hastane bilgi sistemleri şeklinde de tasarlanıp işletilebilmektedir (Yılmaz, 2013: 117).

Hastane bilgi sistemlerinde verimi sağlamak için bir çok modül kullanılmaktadır. Yatan hasta, poliklinik, acil servis, doğum ve ameliyathane, anestezi reanimasyon ve yoğun bakım gibi modülleri klinik enformasyon sistemleri; laboratuvar, radyoloji, eczane, diyet, kan bankası gibi modülleri karar destek sistemleri ve ayniyat, vezne, fatura ve muhasebe, satın alma, personel ve bordro işlemleri ve istatistik gibi modüller de idari ve finansal sistemler içerisinde yer almaktadır (Ak, 2009, s. 336).

Hastane Yönetim ve Bilgi Sistemleri sadece hastane içi süreçleri etkileyen ve bu süreçlerden etkilenen bir yapı değildir aynı zamanda diğer sistemlerle de veri alışverişi yapabilen sistemlere dönüşmüştür. Bu nedenle veri tabanında yer alan tüm verilerin idarece öngörülen içerik ve kapsamda gerektiğinde kullanılmak üzere başka bir veri tabanına aktarılması, ihtiyaç duyulacak başka verilerin Merkezi Hastane Randevu Sistemi, Kimlik Paylaşım Sistemi, Çekirdek Kaynak Yönetim Sistemi, elektronik faturalama süreçleri ve diğer sistemlerden hastane sistemine elektronik olarak aktarılması, sisteme veri aktarabilecek kurumda aktif çalışan cihazların sistemle entegrasyonu, üretilen sağlık verilerinin Sağlık-Net projesi kapsamında Bakanlık Veri Merkezine gönderilmesi, hastanelerde çalışmakta olan Laboratuvar Bilgi Yönetim Sistemi, Görüntü Arşiv ve İletişim Sistemleri gibi sistemlerle entegrasyonu, hastane içi yönetim, karar destek ve iş akış süreçlerinin iyileştirilmesi, kaynak yönetimi ve tasarrufu sağlanması gibi beklentilere de cevap vermelidir (Ceylan,2007).

Klinik bilgi sisteminin başarısı, içerdiği karmaşık çalışma sisteminin ve bunu oluşturan kısımların etkin entegrasyonuna bağlıdır (Yılmaz ve Demirkan, 2012: 19). İdari ve tıbbi bilgileri iç içe, bir arada tutabilen sistemlere ise bütünlük (entegre) HBS denilmektedir (Yılmaz ve Aloğlu, 2002: 332)

Entegre Hastane Otomasyon Sistemi, bilgisayar sistemleri ile bütünlük olarak kullanılan tüm cihazların birbiriyle ilişkilendirilerek hızlı, güvenli ve doğru kullanılmasına otomasyon denilmektedir. Hastanelerde kullanılan otomasyonlar, Hastane Bilgi Yönetim Sistemi adı altında yürütülmekte ve hastanın tıbbi ve finansal kayıtlarının ana hatları ile tutulması işlemlerini kapsamaktadır. Çalışmalar bu ana sisteme entegre olarak diğer departmanlara özgü çalışma kurallarını içeren programlar dizisi sayesinde bir bütün haline getirilir. Hastane bilgi yönetim sistemleri verilerin kaydı, kontrolü, arşivlenmesi, güvenliğinin sağlanması ve yeniden kullanılması otomasyonun temelini teşkil etmektedir. Hastane bilgi yönetim sistemleri diğer adıyla entegre hastane otomasyon sistemlerinin hastaneye sağladığı yararlardan bazıları şu şekildedir;

- Evraksız bilgi sistemi ile bilgilere daha hızlı ve daha güvenli bir erişim imkânı sağlar.
- Hasta - doktor - personel koordinasyonu ile tıbbi ve finansal bilgileri online, entegre bir yapıda sunarak kurumların verimliliğinin artmasını sağlar.
- Hastanelerin mali, tıbbi ve yasal değişikliklerinin hızlı bir şekilde uygulanmasını sağlar.
- Hastanelere zaman, işgücü kazancı, maddi kazanç ve en önemlisi düzgün ve güvenilir istatistiksel veri / bilgi sağlar (unipa.com.tr, 2013)

Arşiv ve Dosyalama Sistemleri

Kurum ve kuruluşlarda belge yönetiminin son halkasını arşiv oluşturmaktadır. Arşivler kurum ve kuruluşların bilgi depolarıdır. Kurum ve kuruluşların faaliyetleri sonucunda ortaya çıkan çeşitli belgeler belli süreler saklandıktan sonra arşivlerde muhafaza edilmektedir.

Arşiv; gerçek ya da tüzel kişilerin faaliyetleri sonucu oluşan ve bu amaçla saklanan dokümanlar, söz konusu dokümanlara bakan kurum ve bunları barındıran yerler olarak tanımlanabilmektedir (İslam, 2011).

Arşivleme ise; örgütlerin faaliyetlerini sürdürürken ortaya çıkan ve işlem sürecini tamamlamış her türlü dokümanı öngörülen yasal sürenin sonuna kadar güvenle saklama sürecidir. Arşivleme tekrar kullanılması düşünülen veya yasal olarak süresi doluncaya kadar saklanması zorunlu olan belgelerden, tekrar yararlanma olanağı vermektedir (ed. Mutlu, 2013).

Arşivler çeşitli yöntem ve sistemlere göre oluşturulur ve yönetilir bu sistem ve yöntemler kurum ve kuruluşların işleyişine ve örgüt yapısına göre belirlenmektedir. Kullanılan arşivleme türleri; Birim arşivleri,

kurum arşivleri, devlet arşivleri birinci grup arşivleri oluştururken şehir arşivleri, noter arşivleri, özel arşivler, kartografik arşivler, folklor arşivleri ve günlük kullanılan arşivler ikinci tip grup arşivler olarak sınıflandırılmaktadır (İslam, 2011 ve Mutlu, 2013).

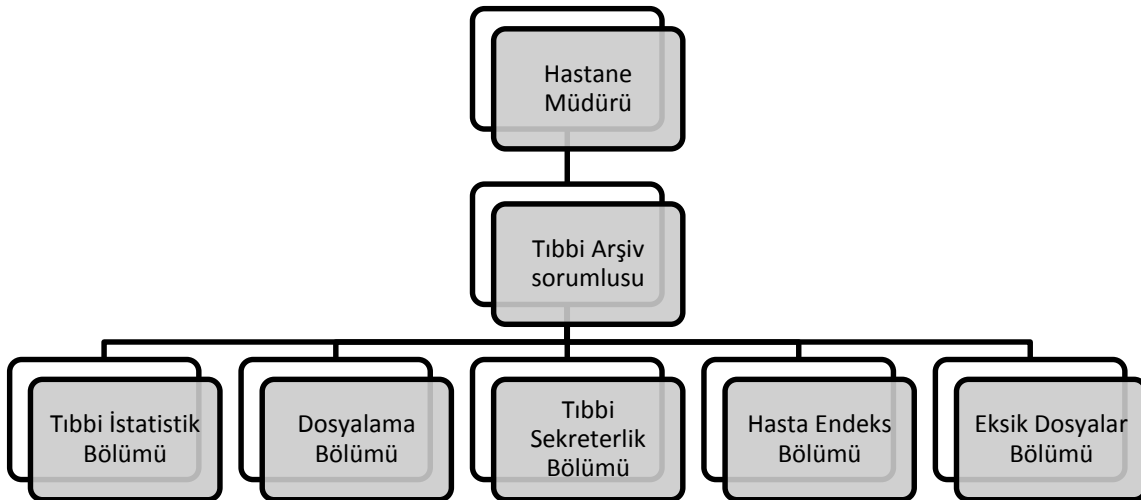
Arşiv malzemelerinin tasnifinin belirli bir yöntem içerisinde yapılması gerekmektedir. Bu yöntemlerin belirli bir standartta yapılabilmesi için arşivist veya arşiv memurunun bulunması esastır. Arşivist veya arşiv memuru, arşiv dokümanlarını toplamak, hasar ve zarardan korumak, sahip olunan arşiv sistemine göre sınıflandırmak, dokümanları değerlendirmek ve kurallar çerçevesinde ilgililerin kullanımına sunmak görevlerini yerine getirmektedir (İslam, 2011).

Günümüz örgütlerindeki arşiv yapılarında genellikle iki tür arşiv yöntemi kullanılmaktadır. Bu yöntemler klasik (geleneksel) veya çağdaş arşivleme yöntemleridir. Klasik arşivleme yönteminde, somut ya da fiziksel olarak belge ve dokümanların arşivlenmesini içermektedir. Çağdaş arşivlemede ise büro otomasyonuna bağlı olarak geliştirilen sanal dosyalama sistemleri gibi sanal arşivleme sistemleri kullanılmaktadır (Mutlu, 2013).

Arşivlerdeki malzemelerin bir kısmı yönetimi ilgilendirdiği gibi, diğer kısmı da toplum yararına ve bilim için yapılacak her türlü araştırma ve incelemeler olarak ilk elden kaynak olma özelliği taşımaktadır (Altınöz ve Parıldar, 2007). Bir hastanın çok yönlü incelenebilmesi için tıbbi özgeçmişinin belirlenmesi ve saklanması gerekmektedir. Bu sebeple tıbbi arşivler hastaneler için oldukça önemlidir (Tengilimoğlu ve Çıtak, 2003).

Hastane Arşivi: "Yataklı tedavi kurumlarına tedavi edilmek için gelen yaralı ya da hastaların görmüş oldukları işlemler sonucunda oluşan ve hastaların daha sonraki olası başvurularında, bilimsel araştırmalarda, istatistikî değerlendirmelerde, adli davalarda, vb. konularda kullanılmak gibi amaçlarla belirli sınıflama sistemlerine bağlı kalınarak bir sıra ve düzen içerisinde saklanan dokümantasyona, söz konusu dokümantasyona bakan birime, bu dokümantasyonu barındıran yerlere denir" (Ceylan, 2007:3).

Tıbbi Kayıt ve Arşiv Hizmetleri Yönetim ve Organizasyon Seması şu şekildedir;



Şekil 1. Tıbbi Kayıt ve Arşiv Hizmetleri Yönetim ve Organizasyon Seması

Kaynak: Ceylan, 2007:3

Tıbbi arşivler, eksik dosyalar bölümü, tıbbi sekreterlik bölümü, kodlama bölümü, dosyalama bölümü, hasta indeksleri bölümü, Haberleşme bölümünden oluşmaktadır (Tengilimoğlu ve Çıtak, 2003).

Tıbbi Arşiv Malzemesi: Hastanelerin yaptıkları hizmetler, faaliyetler sonucunda oluşan; hasta, doktor, hastane, adli tıp, halk sağlığı, bilimsel araştırmalar, hukuki vb. açılardan saklanması gereken her türlü yazılı, çizili, görsel-işitsel ve elektronik belgelerin tamamına denir (Ceylan, 2007:3).

Dosyalama; organizasyon içindeki belgelerin belirli bir düzen ve sistem içinde; aynı konu, aynı kişi ve aynı işlemlerle ilgili belgeler bütününe denilmektedir. Amacı bir belgeyi istenildiği zaman kolayca bulabilmek ve

belgelemektir. Bu sebeple bir organizasyon içinde iyi bir dosyalama sistemi her zaman önemli ve zorunlu olmaktadır (Tanış, 2009).

Dosyalama sistemi; dosyalama farklı şekillerde yapılabilmektedir. Oluşturulan bu farklı şekillere dosyalama sistemleri denilmektedir. Dosyalama sistemleri iş akışı, düzeni, zamanı yönetmeyi, sistemli olmanın getirdiği yarar açısından önemlidir. Amaç; birbiriyle ilgili belgelerin bir arada bulunmasını, aranan belge ve dosyanın en süratli biçimde bulunup isteyene sunulmasını sağlayacak bir düzen kurmak olmalıdır (MEB, 2011). Ayrıca dosyalama sistemi kurulurken getirilecek sistemin, dosyaların arşive geçici transferi için de esas ve kolaylık sağlayıcı türde bir düzenlemeye sahip olması gerekmektedir. Dosyalama sistemleri alfabetik dosyalama, nümerik dosyalama sistemi, coğrafi dosyalama sistemi, kronolojik dosyalama sistemi, konuya göre dosyalama sistemi, karma dosyalama sistemi ve son yıllarda oldukça öne çıkan sistem olarak sanal dosyalama sistemi olarak sınıflandırılmaktadır (MEB, 2011 ve Tanış, 2009).

Dosyalama sistemi seçilirken organizasyonda görülen işlerin özelliği, belgenin türü, örgüt yapısı ve büyüklüğü, belgenin miktarı, sistemin ekonomikliği, sanal veya geleneksel sistemlerden hangisinin kullanılacağı dikkate alınmalıdır.

Dosyalama iyi bir plan ile başlamakta plana bağlı kalınarak belgeler belirlenmektedir. Bir sonraki aşama olarak dosya açma, dosyalar hakkında indeks hazırlama, dosyaları saklama, kodlama, etiket hazırlama, dosya transferi, dosyanın izlenmesi, kontrol edilmesi, arşivlenmesi ve aşama olarak saklama süresi biten dosyaların imha edilmesi işlemleri yapılmaktadır.

Yöntem

Bu araştırmanın amacı Namık Kemal Üniversitesi Sağlık Uygulama ve Araştırma Merkezinde çalışan tıbbi sekreter ve idari personelin bilgi ve arşiv sistemleri hakkındaki düşüncelerini belirlemektir. Araştırmada veri toplama metodu olarak Kutlutürk, L.(2011) tarafından geliştirilen anket formunun bazı kısımları kullanılmıştır. Araştırma Tekirdağ'da Namık Kemal Üniversitesi Uygulama Ve Araştırma Merkezinde sürdürülmüş olup veriler mart ve nisan aylarında toplanmıştır. Araştırma kapsamında hastanedeki tıbbi sekreterler ve idari personelin düşünceleri hedef alınmış, anket formları bu kitleye yöneltilmiştir. Hastane bünyesinde toplamda 72 tıbbi sekreter 18 idari personel bulunmaktadır.

Bazı çalışanlar anket doldurmanın meşgul edeceği düşüncesi araştırmaya katılmayı red etmiştir. Yine bazı çalışanların doldurdukları anket formu ya yanlış ya da eksik veri ile teslim edilmiş bu da anket sonuçlarının bilimselliği gerekçesi ile anketin geçersiz sayılmasına ve dolayısıyla toplanan anket sayısının düşmesine sebep olmuştur. Sonuç olarak toplamda 44 adet anket sayısına ulaşılabilmektedir.

Bulgular

Araştırma kapsamında elde edilen bulgular beş farklı tablo ile verilmiştir. Bu tablolar ile Namık Kemal Üniversitesi çalışan tıbbi sekreter ve idari personelin hizmet sürelerine, eğitsel özelliklerine, hastane içinde yaşadıklarını düşündükleri sorunlarla ilgili düşüncelerine, entegre hastane otomasyon sistemi, arşiv ve dosyalama sistemi ile ilgili düşüncelerine, hastane bilgi ve belge sistemi ile ilgili var olduğunu düşündükleri sorunlara ve çözüm önerilerine ilişkin dağılımlara yer verilmiştir.

Tablo 1: NKÜ Sağlık Uygulama ve Araştırma Merkezinde Çalışan Katılımcıların Hizmet Sürelerine, Mezuniyet Okullarına, Unvanlarına İlişkin Dağılım

	Değişkenler	Sıklık	%
Aşağıdaki sorunları yaşıyor musunuz, birden fazla şık işaretleyebilirsiniz?	Aynı belgeler farklı birimlerde gereksiz yere tutuluyor.	14	31,8
	İstediğim bilgi ve belgeye ulaşmakta zorluk çekiyorum	9	20,5
	Belgelerin saklama ve ayıklama süreleri belirlenmemiş	9	20,5
	Kurumsal iletişim, bilgi ve belge akışı yavaş	12	27,3
	Belge güvenliği ve korunmasına dönük önlemler artırılmalıdır	13	29,5
	Daha fazla elektronik ortam kullanılmalıdır	23	52,3

Yukarıdaki tabloda Sağlık Uygulama ve Araştırma Merkezinde çalışan katılımcıların hizmet sürelerine, mezuniyet okullarına, unvanlarına ilişkin bulgulara yer verilmiştir.

Katılımcıların % 13,6'sı 1 yıl, %9,1'i 1,5 yıl, % 20,5'i 9 yıl, %6,8'i ise 2,5 yıl hastane içerisinde hizmet verdiğini belirtmiştir. Katılımcıların % 38'6'sı lise ve dengi okuldan mezun olduğunu belirtirken, %45,5'i önlisans, %15,9'u lisans mezunu olduklarını belirtmiştir. Bu kişilerin %86,9'u tıbbi sekreterlerden oluşurken, %13,7'si idari görevli personelden oluşmaktadır.

Tablo 2: NKÜ Sağlık Uygulama ve Araştırma Merkezinde Çalışan Katılımcıların Yaşadığını Düşündüğü Sorunlara İlişkin Dağılımı

	Değişkenler	Sıklık	%
Hizmet Süresi	1 Yıl	6	13,6
	1,5 Yıl	4	9,1
	2 Yıl	9	20,5
	2,5 Yıl	3	6,8
Mezun Olunan Okul	Lise ve Dengi	17	38,6
	Önlisans	20	45,5
	Lisans	7	15,9
Unvan	Tıbbi Sekreter	38	86,3
	İdari Görevli	6	13,7

Yukarıdaki tabloda NKÜ Sağlık Uygulama ve Araştırma Merkezinde çalışan katılımcıların hastane içinde bilgi, belge ve arşiv sistemleri ile ilgili olarak yaşadıkları sorunlara ilişkin bulgulara yer verilmiştir.

Katılımcılar %52,3 ile hastane içerisinde daha fazla elektronik ortamın kullanılması gerektiğini düşünmektedirler. Bunu %31,8 ile aynı belgeler farklı birimlerde gereksiz yere tutuluyor yargısı izlemiştir. % 29,5 ile belge güvenliği ve korunmasına dönük önlemlerin artırılması gerekiyor yargısı ise katılımcılar tarafından tercih edilen üçüncü sıradaki yargı olmaktadır. Bunları % 27,3 ile kurumsal iletişim, bilgi ve belge akışı yavaş yargısı izlemiş, İstediğim bilgi ve belgeye ulaşmakta zorluk çekiyorum ve belgelerin saklama ve ayıklama süreleri belirlenmemiş yargıları ile %20,5 olarak eşit oranla en son sırada olan yargı olarak tercih edilmiştir.

Tablo 3: NKÜ Sağlık Uygulama ve Araştırma Merkezinde Çalışan Katılımcıların Entegre Hastane Otomasyon Sistemini Değerlendirmesine İlişkin Dağılım

ENTEĞRE HASTANE OTOMASYON SİSTEMİNİN DEĞERLENDİRMESİ	Kesinlikle Katılmıyorum		Katılmıyorum		Kararsızım		Katılıyorum		Kesinlikle Katılıyorum	
	Sıklık	%	Sıklık	%	Sıklık	%	Sıklık	%	Sıklık	%
Sistem iş akışının hızlandırılmasında etkin olarak kullanılmaktadır.	10	22,7	6	13,6	13	29,5	5	11,4	10	22,7
Sistemin kullanımı basit ve anlaşılırdır.	3	6,8	8	18,2	7	15,9	13	29,5	13	29,5
Karşılaşılan problemleri çözmekte sistemden etkin olarak yararlanılmaktadır	5	11,4	10	22,7	7	15,9	11	25,0	11	25,0
Hasta kayıtları ile ilgili sistemde tüm bilgiler yer almaktadır	4	9,1	2	4,5	8	18,2	3	6,8	27	61,4
Sistem etkin biçimde denetlenmekte yanlış ve hatalı kayıtlar düzenli olarak ayıklanmaktadır	6	13,6	7	15,9	10	22,7	6	13,6	15	34,1
Sistem düzenli olarak güncellenmekte ve gelişen ihtiyaçlar çerçevesinde düzenli olarak geliştirilmektedir	5	11,4	4	9,1	4	9,1	18	40,9	13	29,5
Sistem iş akışının gerektirdiği tüm bilgi ve belge işlemlerini karşılamaktadır	3	6,8	3	6,8	11	25,0	9	20,5	18	40,9
Sistem diğer elektronik uygulamalarla ortak bir platformda kullanılabilirliktedir	5	11,4	5	11,4	16	36,4	3	6,8	15	34,1
Sistem diğer programlar ve ofis uygulamaları ile uyumludur	5	11,4	10	22,7	8	18,2	7	15,9	14	31,8
Sistem konusunda personele yeterli eğitim ve bilgilendirme çalışması yürütülmektedir	6	13,6	7	15,9	15	34,1	7	15,9	9	20,5
Sistemdeki aksaklıklar konusunda yeterli teknik destek sağlanmaktadır	4	9,1	8	18,2	8	18,2	11	25,0	13	29,5
Sistemde bilgi kaybı ya da aranan bilginin bulunması sorunu yaşanmamaktadır	4	9,1	8	18,2	8	18,2	11	25,0	13	29,5
Sistemde verilerin korunması ve uzun süre erişilebilmesine dönük yeterli önlem alınmaktadır	2	4,5	4	9,1	15	34,1	8	18,2	15	34,1
Sistemde güncel olmayan kayıtların arşivlenmesi ve sistemdeki verilerin sürekli	3	6,8	3	6,8	9	20,5	10	22,7	19	43,2

tutulması sağlanmaktadır										
Sisteme erişim ve yetkilendirme konularında yeterli güvenlik önlemleri alınmaktadır	3	6,8	7	15,9	8	18,2	7	15,9	19	43,2
Sistemde yer alan verilerin yasal olarak geçerli olmasına dönük yeterli önlem alınmaktadır.	3	6,8	4	9,1	10	22,7	10	22,7	17	38,6
Bilgilerin hatalı girilmesi, işlerinizi yavaşlatmamaktadır	21	47,7	3	6,8	8	18,2	1	2,3	11	25,0
Hata endişesi duymadan işlerinizi yapmaktasınız	1	2,3	7	15,9	15	34,1	7	15,9	14	31,8
Öteki çalışanlar da bilgi girişlerinde gayet özenlidirler	3	6,8	2	4,5	8	18,2	11	25,0	11	25,0
Yapmış olduğunuz işlemlerin kurumda paylaşılmasından rahatsızlık duymuyorsunuz	8	18,2	1	2,3	8	18,2	13	29,5	14	31,8
Yapmış olduğunuz işlemlerin kayıtlarının tutulmasına yönelik bir rahatsızlık duymuyorsunuz	7	15,9	1	2,3	9	20,5	11	25,0	16	36,4
Üst yöneticileriniz ile tam bir işbirliği içinde hareket etmektesiniz	1	2,3	3	6,8	9	20,5	5	11,4	26	59,1
Bilgi girişi yapmayı sizin işiniz olarak görmektesiniz	7	15,9	0	0	8	18,2	7	15,9	22	50,0
Her seferinde yeniden aynı bilgileri girmekle ilgili bir sıkıntı duymuyorsunuz	10	22,7	9	20,5	5	11,4	7	15,9	13	29,5
Bilgi sistemindeki öğeleri yapmaya alıştığınız iş düzenine uygun olarak görmektesiniz	4	9,1	7	15,9	7	15,9	7	15,9	19	43,2
Entegre hastane sisteminin iş yaşantınız için önemini biliyorsunuz	5	11,4	2	4,5	4	9,1	4	9,1	29	65,9

Yukarıdaki tabloda NKÜ Sağlık Uygulama Ve Araştırma Merkezinde çalışan katılımcıların entegre hastane otomasyon sistemini değerlendirmesine ilişkin bulgulara yer verilmiştir.

Bu tabloda öne çıkan bazı maddeler şu şekildedir. Katılımcılar hastane içerisinde kullanılan entegre hastane otomasyon sisteminin kullanımını genel olarak basit ve anlaşılır bulmaktadır ve %29,5'i bu yargıya ile kesinlikle katıldıklarını, %29,5 ise katıldıklarını belirterek sonucu teyit etmişlerdir. Sistem konusunda personele yeterli eğitim ve bilgilendirme çalışması yürütülmektedir yargısına katılımcıların % 34,1'i kararsızım yanıtını vermiştir. Bu sebeple hastane otomasyon sistemi ile alakalı olarak personele düzenli eğitim verilmesi düşünülebilir. Araştırmada öne çıkan yargılardan diğerleri ise katılımcıların %43,2 gibi yüksek oranla kesinlikle katıldıkları sisteme erişim ve yetkilendirme konularında yeterli güvenlik önlemleri alınmaktadır yargısıdır. Bunun sonucunda hastane içinde kullanılan entegre otomasyon sisteminde veri kaybına neden olacak önlemlerin alındığı söylenebilmektedir. Katılımcılar % 59,1'lik oran ile üst yöneticileriniz ile tam bir işbirliği içinde hareket etmektesiniz yargısına kesinlikle katıldıklarını ifade etmişlerdir. Katılımcılar % 65,9 oran ile entegre hastane sisteminin iş yaşantınız için önemini biliyorsunuz yargısına kesinlikle katıldıklarını ifade etmişlerdir bu da entegre hastane sistemi kavram ve öneminin hastane içinde yüksek oranda anlaşıldığını göstermektedir.

Tablo 4: NKÜ Uygulama ve Araştırma Hastanesinde Çalışan Katılımcıların Arşiv Ve Dosya Sistemini Değerlendirilmesine İlişkin Dağılım

ARŞİV VE DOSYA SİSTEMİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ	Kesinlikle Katılmıyorum		Katılmıyorum		Kararsızım		Katılıyorum		Kesinlikle Katılıyorum	
	Sıklık	%	Sıklık	%	Sıklık	%	Sıklık	%	Sıklık	%
Arşivden istenilen dosyalara zamanında erişim sağlanıyor	8	18,2	4	9,1	16	36,4	9	20,5	6	13,6
Arşivde istenilen dosyalar mevcut, bulunabiliyor	8	18,2	2	4,5	10	22,7	13	29,5	11	25,0
Arşivde bilimsel araştırmalara dönük çalışma ortamı yeterlidir	7	15,9	8	18,2	14	31,8	7	15,9	8	18,2
4. Arşivde çalışan personel sayısı yeterlidir	7	15,9	8	18,2	7	15,9	3	6,8	19	43,2
Arşivde yeterli konu uzmanı görev yapmaktadır	9	20,5	8	18,2	11	25,0	7	15,9	9	20,5
Arşivde iş yükü iş sürecini sekteye uğratmayacak optimum değerlerdedir	5	11,4	7	15,9	18	40,9	6	13,6	8	18,2
Arşivde yeni dosyalar için yeterli alan mevcuttur	6	13,6	6	13,6	13	29,5	10	22,7	9	20,5
Arşivde dosyalar önemine ve saklama süresine göre ayrılarak saklanmaktadır	7	15,9	6	13,6	13	29,5	8	18,2	10	22,7
Arşivden çıkartılan dosyaların zamanında getirilmesine dönük yasal ve idari kurallar yeterlidir	6	13,6	7	15,9	13	29,5	9	20,5	9	20,5
Arşivde kullanılan otomasyon sistemi yeterlidir.	8	18,2	4	9,1	13	29,5	14	31,8	5	11,4
Arşivde dosyalara sınıflama numarası verme işlemi düzenli olarak yürütülmektedir	7	15,9	3	6,8	8	18,2	13	29,5	13	29,5
Hasta kayıtlarına ilişkin tutulan istatistikler düzenli olarak tutulmakta ve yeterli içerikte hazırlanmaktadır	8	18,2	4	9,1	10	22,7	9	20,5	13	29,5

Yukarıdaki tabloda NKÜ Sağlık Uygulama Ve Araştırma Merkezinde çalışan katılımcıların arşiv ve dosya sistemini değerlendirilmesine ilişkin bulgulara yer verilmiştir.

Katılımcıların % 29,5'i arşivde istenilen dosyalar mevcut, bulunabiliyor yargısına katıldıkları belirtmiş, % 25,0'i de kesinlikle katılıyorum şıkkını tercih etmiştir. Bu çalışanların arşivdeki dosyalara kolaylıkla ulaşabildiklerini göstermektedir. Arşivde yeni dosyalar için yeterli alan mevcuttur yargısında % 29,5 ile kararsızım seçeneği ön plana çıkmıştır. Bu durumun hastanenin yakın tarihte kurulmuş olması ve çalışanların bu konuda öngörülerinin kısıtlı olması sebebiyle olduğu düşünülmektedir. Ayrıca bazı çalışanlar şuan için yeterli ancak ileride hasta sayısı arttıkça yetersiz gelebilir yorumları yapmıştır. Ancak hâlihazırda inşaatı devam etmekte olan merkez, yeni binasına taşındığında bu sorunun da engellenebileceği düşünülmektedir.

Arşivde yeni dosyalar için yeterli alan mevcuttur ve arşivden çıkartılan dosyaların zamanında getirilmesine dönük yasal ve idari kurallar yeterlidir, arşivde kullanılan otomasyon sistemi yeterlidir yargılarında da % 29,5 ile kararsızım seçeneği ön plana çıkmış buna sebep olarak da yine henüz tam olarak oturamamış bir arşiv sisteminin olması gerekçe gösterilebilir. Yine de bu kararsız durumlara rağmen arşivde dosyalara sınıflama numarası verme işlemi düzenli olarak yürütülmektedir yargısına %29,5 ile kesinlikle katıldıklarını belirtirken %29,5'i de katıldıklarını belirttiği tespit edilmiştir. Bu toplamda %59'luk oran ile arşivlemede sınıflamanın düzgün yapıldığı sonucuna ulaşılmasını sağlamıştır.

Tablo 5: NKÜ Sağlık Uygulama Ve Araştırma Merkezinde Çalışan Katılımcıların Kurumda Kullanılan Bilgi Ve Belge Sistemine Dönük Yaşanan Sorunların Kaynağı Ve Dile Getirilen Sorunların Çözümüne İlişkin Önerileri Değerlendirilmesine İlişkin Dağılım

	Değişkenler	Sıklık	%
Kurumda kullanılan bilgi ve belge sistemine dönük yaşanan sorunların kaynağı aşağıdaki hangi nedenlerden kaynaklanabilir.	Basılı evrak uygulamaları bütünüyle elektronik ortama aktarılmalıdır.	19	43,2
	Entegre hastane otomasyon sistemi revize edilmelidir.	23	52,3
	Hastane arşivi yeniden organize edilmelidir	17	38,6
	Hastane dosya sistemi bütünüyle gözden geçirilmelidir	17	38,6
	Diğer	7	15,9
Yukarıda dile getirilen sorunların çözümüne aşağıdakilerden hangileri olabilir, birden çok şık işaretleyebilirsiniz?	Hastane içerisinde tüm bilgi ve belge işlemlerinin koordinasyonunu sağlayacak bir birim oluşturulmalıdır.	22	50,0
	Hastane birimlerinde dosyalama uygulamaları ile Hastane Arşivi arasında daha bütünleşik uygulamalara gidilmelidir.	21	47,7
	Hastane içerisinde bilgi ve belge işlemlerine dönük yasal koşullar net biçimde tanımlanmalı ve bu çerçevede uygulamaların kesintisiz yürütülmesi sağlanmalıdır.	16	36,4
	Bilgi ve Belge yönetimi konusunda eğitilmiş daha çok personel istihdam edilmelidir.	28	63,6
	Hastane bütünleşmiş otomasyon sistemi, belge yönetim sistemi, elektronik iletişim sistemleri ile diğer, idari mali ve personel işlerine dönük sistemlerin bütünleşmiş biçimde çalışabileceği, sistem üzerinden birbirleri ile iletişim kurabilecekleri yeni platformlar geliştirmelidir.	25	56,8
	Mevcut sistem sorunsuzdur ve yeni herhangi bir düzenlemeye gereksinim duyulmamaktadır.	2	4,5
	Diğer	6	13,6

Yukarıdaki tabloda NKÜ Sağlık Uygulama Ve Araştırma Merkezinde çalışan katılımcıların kurumda kullanılan bilgi ve belge sistemine dönük yaşanan sorunların kaynağı ve dile getirilen sorunların çözümüne ilişkin önerileri değerlendirilmesine ilişkin bulgulara yer verilmiştir.

Katılımcılar hastanede kullanılan bilgi ve belge sistemine dönük yaşanan sorunların kaynağını % 52,3 ile entegre hastane otomasyon sistemi olarak görmekte ve entegre hastane otomasyon sisteminin revize edilmesi gerektiğini düşünmektedir. Bunu % 43,2 ile basılı evrak uygulamaları bütünüyle elektronik ortama aktarılmalıdır izlemiş yani elektronik ortam eksikliği kaynak olarak görülmüş ve % 38,6 ile hastane arşivi yeniden organize edilmelidir, hastane dosya sistemi bütünüyle gözden geçirilmelidir şıklarını tercih eden katılımcılar da arşiv ve dosyalama sistemini kaynak olarak gördükleri tespit edilmiştir. Bu sorunlara katılımcıların çözüm önerilerinde ise % 63,6 bilgi ve belge yönetimi konusunda eğitilmiş daha çok personel istihdam edilmesi gerektiği yargısı ilk sırayı almıştır. Bunu %56,8 ile Hastane bütünleşmiş otomasyon sistemi, belge yönetim sistemi, elektronik iletişim sistemleri ile diğer, idari mali ve personel işlerine dönük sistemlerin bütünleşmiş

biçimde çalışabileceği, sistem üzerinden birbirleri ile iletişim kurabilecekleri yeni platformlar geliştirmelidir önerisi takip etmektedir. Hastane içerisinde tüm bilgi ve belge işlemlerinin koordinasyonunu sağlayacak bir birim oluşturulmalıdır önerisi ise % 50,0 ile üçüncü öneri olarak tercih edilmiştir.

Sonuçlar ve Öneriler

Araştırma sonucunda Namık Kemal Üniversitesi Sağlık Uygulama ve Araştırma Merkezinde çalışan tıbbi sekreterlerin ve idari personelin bilgi ve arşiv sistemleri konusundaki düşünceleri ortaya konulmuş olup bu düşünceler ile hastane bilgi ve arşiv sisteminin iyi ve eksik taraflarına ulaşılmıştır.

Katılımcıların çoğu daha fazla elektronik ortam kullanılması ve belge güvenliği ve korunmasına dönük önemlerin artırılması gerektiğini düşünmektedirler. Bu sebeple hastane içinde işlerin kolaylaşmasını da sağlayacak olan elektronik ortama biraz daha fazla önem verilmesi özellikle elektronik belge sistemlerinin üzerinde durularak zaman ve belge kayıplarının önüne geçilmesi sağlanabileceği düşünülmektedir.

Katılımcılar entegre hastane otomasyon sistemini genel olarak kullanışlı, işlerine yardımcı bulmaktalar ancak sistem konusunda personele yeterli eğitim ve bilgilendirme çalışması yürütülmediğini düşünmektedirler. Bu konuda ilgili personele eğitimler verilerek birimlerin entegre hastane otomasyon sistemi hakkındaki bilgilerinin artırılması yolu tercih edilebilir.

Katılımcılar “üst yöneticileriniz ile tam bir işbirliği içinde hareket etmektesiniz” yargısına genel olarak katılmışlardır. Yani hastane içindeki üst üst ilişkisinin iyi olduğu çalışmaların etkileşimli ve işbirlikçi olarak gerçekleştirilmeye çalışıldığı söylenebilmektedir.

Entegre hastane otomasyon sistemine bilgilerin hatalı girilmesi yapılan işleri yavaşlatmakta olduğu düşüncesinin var olduğu ve çalışanların hata endişesi duymadan işlerini yapmaya çalışma düşüncelerinde kararsız olduğu tespit edilmiştir. Katılımcılar hatanın kötü sonuçlara sebep olacağına farkında bu sebeple yaptıkları işlerde hata yapma riski sebebiyle kaygı oranlarının biraz yüksek olduğu tespit edilmiştir. Buna çözüm yolu olarak entegre hastane otomasyon sistemini ile ilgili çalışanlara eğitimler verilmesi, denetleme sistemlerinin oluşturulması, fazla iş yükünden sakınılması gibi çözüm önerileri akla gelmektedir.

Katılımcıların arşiv ve dosya sistemi ile ilgili arşivde bilimsel araştırmalara dönük çalışma ortamı konusunda arşivde bilimsel araştırmalara dönük çalışma ortamı yeterliliği ve arşivden istenilen dosyalara zamanında erişim konusundaki düşüncelerinde kararsız oldukları tespit edilmiş. Bunun sebebi olarak hastanenin yakın tarihte kurulmuş olması ve çalışanların arşiv sistemi konusundaki bilgi eksikliği olabileceği düşünülmektedir. Arşivde yeni dosyalar için yeterli alan mevcutluğu konusundaki kararsızlıkta yine aynı şekilde yakın tarihte kuruluş ve eğer hasta artar ise belge ve arşiv belgeleri de artacaktır ancak şuan ki hastane binası alan kısıtlarına sahip düşüncesinin oluşması sayılabilir. Bu durumun hastanenin yeni binasına geçmesi ile ortadan kalkabileceği düşünülmektedir.

Katılımcılar hastane arşiv sistemi ile ilgili saklama, arşiv belgelerinin geri dönüşü konusundaki yasal ve idari kuralların yeterliliği, arşiv otomasyon sisteminin yeterliliği konusundaki düşüncelerinde kararsız kalmışlardır. Bunun sebebi olarak arşiv bilgi sistemleri hakkındaki bilgi eksikliği gösterilebileceği gibi arşiv bilgi sisteminin henüz tam oturmamış bir sistem olabilmesi gösterilebilir. Buna karşılık hasta kayıtlarına ilişkin istatistiklerin iyi tutulduğu ve dosya sınıflama numaralarının iyi yapıldığına yönelik olumlu görüş belirtildiği tespit edilmiştir.

Katılımcılar kurumda kullanılan bilgi ve belge sistemine dönük yaşanan sorunların kaynağı olarak entegre hastane otomasyon sistemini ve basılı evrak uygulamaları bütünüyle elektronik ortama aktarılmamasından kaynaklandığını düşünmektedir. Buna çözüm olarak entegre hastane otomasyon sisteminin revize edilmesi, bilgi ve belge yönetimi konusunda eğitilmiş daha çok personel istihdam edilmesi ve hastane bütünleşmiş otomasyon sistemi, belge yönetim sistemi, elektronik iletişim sistemleri ile diğer, idari mali ve personel işlerine dönük sistemlerin bütünleşmiş biçimde çalışabileceği, sistem üzerinden birbirleri ile iletişim kurabilecekleri yeni platformlar geliştirmesini sunmuşlardır.

Kaynakça

- Alkan, N (2003) Tıp ve Sağlık Kuruluşlarında Bilgi Yönetimi, Bilgi Dünyası, 4(2),122-145
- Altınöz, M. Parıldar, C. (2007). Yazışma Teknikleri, Nobel Yayıncılık: Ankara
- Ak, B. (2009). Türkiye’de sağlık bilişimi, bir kişisel değerlendirme ve uluslararası bir başarı öyküsü: Corttex. Akademik Bilişim’09 - XI. Akademik Bilişim Konferansı Bildirileri, 11-13 Şubat 2009 Harran Üniversitesi, Şanlıurfa, 333-341.
- Aktan, C. C. ve Vural, İ. Y. (2005). Bilgi Çağı, Bilgi Yönetimi ve Bilgi Sistemleri, Derl: Coşkun Can AKTAN ve İstiklal Y. VURAL, 1-30. Çizgi Kitabevi: Konya
- Ay, F. (2008). Elektronik Hasta Kayıtları: Güvenlik, Etik Ve Yasal Sorunlar, Anadolu Üniversitesi Bilim Ve Teknoloji Dergisi Anadolu University Journal Of Science And Technology, 9(2), 165-175.
- Ay, F. (2009). Uluslararası Elektronik Hasta Kayıt Sistemleri, Hemşirelik Uygulamaları Ve Bilgisayar İlişkisi, Gülhane Tıp Dergisi, 51, 131-136
- Aydın, C. (2005). Bilgi Teknolojilerinin Belge Yönetimine Etkisi ve Elektronik Belge Yönetimi, Bilgi Dünyası, 6(1), 89-97
- Bal, C. G., Akgemci, T. (2011). Bilişim Teknolojilerinin Üniversite Hastanelerinde Kullanımının Farklı Değişkenler Açısından İncelenmesi, Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 10(2), 749 -759
- Bal, V. (2010). Bilgi Sistemlerinin Sağlık İşletmeleri Performansına Etkilerinin Veri Zarflama Analizi İle Ölçümü: Türkiye’deki Devlet Hastanelerinde Bir Araştırma, Doktora Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Isparta.
- Ceylan, F. (2007). Sağlık Hizmetlerinde Arşivleme, Uludağ Üniversitesi Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu Eğitim Semineri Çalışması: Bursa
- Çetinyokuş, T., Hatipoğlu, S., Atak, Z., Gökçen, H. (2003). Yönetim Bilgi Sistemi (Ybs) Modelleme: Trafik Kazası Bilgi Sistemi, Teknoloji, 6(1-2), 35-43.
- Güleş H.K., Özata, M. (2005). Sağlık Bilişim Sistemleri, Nobel Yayıncılık: Ankara
- Işık, O., Akbolat, M. (2010). Bilgi Teknolojileri ve Hastane Bilgi Sistemleri Kullanımı: Sağlık Çalışanları Üzerine Bir Araştırma, Bilgi Dünyası, 11(2),365-389
- İslam, Y. (2011). Dosyalama ve Arşivleme Teknikleri, Seçkin Yayıncılık: Ankara.
- Odabaş, Hüseyin (2008). Elektronik Belge Düzenleme Yaklaşımları ve Türkiye’de E-Devlet Uygulamalarında Elektronik Belge Yönetimi, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 12(2),
- Kutlutürk, L. (2011). Hacettepe Üniversitesi Hastanesi Örneğinde Bilgi Yönetim Sistemleri Ve Hastane Çalışanlarının Teknolojik Değişimlere Karşı Gösterdiği Direncin Değerlendirilmesi, Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Bilgi ve Belge Yönetimi Anabilim Dalı: Ankara
- Külcü, Ö. (2012), Türkiye’de Kurumsal Elektronik Bilgi ve Belge Yönetimi Uygulamalarına Dönük Koşulların Değerlendirilmesi: 57 Örnek Kurumun Analizi, Türk Kütüphaneciliği 26(1),30-52
- Milli Eğitim Bakanlığı (2010). Büro Yönetimi Modülü, Dosyalama Sistemi Ve Hareketleri: Ankara.
- Mutlu, M.E. (ed.) (2013). Dosyalama Arşivleme, Anadolu Üniversitesi Web Ofset: Eskişehir.

Önaçan. M.B.K., Medeni, T.D., Özkanlı, Ö. (2012) Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS)'nin Faydaları Ve Kurum Bünyesinde EBYS Yapılandırmaya Yönelik Bir Yol Haritası, Sayıştay Dergisi, 85, 1-26.

RESMÎ Yazışmalarda Uygulanacak Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik (RYUUEHY) (2011), Başbakanlık, Ankara.

Sağlık Bakanlığı (2013). Sağlık Bakanlığı Projeleri, <http://www.sbsgm.saglik.gov.tr/belge/1-15389/projelerimiz.html> adresinden 9 Haziran 2013 tarihinde alınmıştır.

Rodoplu, D. (2007-2008). Bilgi teknolojileri uygulamalarına karşı çalışan direnci; hastane bilgi sistemi üzerinde bir uygulama. Review of Social, Economic & Business Studies, 10(9), 409-438.

Tanış, G. (2009). Yazışma ve Dosyalama Teknikleri, Detay Yayıncılık: Ankara

Tengilimoğlu, D., Işık, O. ve Akbolat M. (2009). Sağlık İşletmeleri Yönetimi, Nobel Yayın Dağıtım: Ankara.

Tengilimoğlu, D., Çıtak, N. (2003). Yönetici ve Tıp Sekreterliği, Seçkin Yayıncılık: Ankara.

Türk Standartları Enstitüsü (2007). TS ISO 15489-1 Bilgi ve Dokümantasyon – Belge Yönetimi, Bölüm 1.

Unipa.com,(01.08.2013) Hastane Bilgi Yönetim Sistemleri, <http://www.unipa.com.tr/hastane.htm> adresinden 13 Haziran 2013 tarihinde alınmıştır.

Yıldız, Ö. R. (2011) Elektronik Belge Yönetim Sistemleri Ve Denetim, Sayıştay Dergisi, s. 78

Yılmaz. A. (2013) Sağlık Kurumlarında Bilgi Sistemleri, Anadolu Üniversitesi Yayını: Eskişehir

Yılmaz, A. ve Aloğlu E. (2002). Hastane Bilgi Sistemleri. 5. Ulusal Sağlık Kuruluşları Ve Hastane Yönetimi Sempozyum Kitabı. Eskişehir: 16-19 Ekim, 331-339.

Zaim, H. (2005) Bilginin Artan Önemi ve Bilgi Yönetimi, İşaret Yayınları: İstanbul

MÜZAKERECİ OLARAK YÖNETİCİ ASİSTANI: YENİ BİR KARIYER Mİ?

Murat Yusuf UÇAN¹

Özet

Yönetim ve yönetici yaklaşımlarındaki değişimlere paralel olarak onun yardımcısı ve ikame edicisi konumunda olan yönetici asistanının mesleğinde de değişimler olmaktadır. Değişim hızıyla birlikte, karmaşıklaşan bilgi temelli organizasyon ve yönetim işleyişi ve yapısı aynı zamanda çatışmaların da artmasına neden olmaktadır. Bu çalışmada, yönetici asistanı, klasik sekreterlik kalıplarının dışına çıkarak, bilgi çağının ve bilgi çağı organizasyonlarının yönetiminde gerektirdiği rolleri etkin ve etkili kullanabilmesinde müzakereci olarak rolünün unsurlarını tanıtmaktır. Ayrıca yeni bir kariyer basamağında müzakereci olarak nelere sahip olunması ve bu konuda organizasyonların nasıl bir eğitim müfredatına sahip olmalarının temel çerçevesi açıklanacaktır. Sonuç olarak, yönetici asistanı mesleğindeki başarısı üçlü bir ilişki içerisinde yer alan -kendisi, yöneticisi ve organizasyonu- ajandasında neye sahip olduğunun farkına vararak, neye ihtiyacı olduğunu bilmesini sağlayacaktır.

Anahtar Kelimeler: Yönetici Asistanı, Müzakereci, Kariyer, Çatışma, Müzakere

EXECUTIVE ASSISTANT AS NEGOTIATOR: IS A NEW CAREER?

Abstract

In parallel with changes in management and manager approaches with his assistant and executive assistant position substituent changes in the profession is. With the speed of change, and structure and management functioning of complexity a knowledge-based organization also is caused to an increase in conflict. In this study, an executive assistant, secretarial classic pattern that go beyond the information age, the information age and the roles required for the efficient and effective management of organizations be using to introduce the elements of the role of negotiator. What in addition have a new career as a negotiator to be stage of, and about it the basic framework described how to have an educational curriculum of the organizations. As a result, the an executive assistant profession in the success of a relationship with a triple agenda-itself, the manager and the organization- by recognizing that what she/he has, will know what she/he needs.

Key words: Executive Assistant, Negotiator, Career, Conflict, Negotiation.

¹ Dr., Süleyman Demirel Üniversitesi, muratucan@sdu.edu.tr

Giriş

Günümüzde gittikçe aratan bir eğilim olarak yönetici asistanından beklenenler değişmektedir. Bu değişimler literatüre de yansımaya başlamıştır. En çok satanlar arasında yer alan ve Sue France tarafından yazılmış “The Definitive Executive Assistant & Managerial Handbook” adlı çalışmanın içerisindeki bölümlere bakıldığında değişimin boyutları görülebilir. Çalışmanın bölümleri ise; Liderlik, kendini ve takımını motive edilmesi, duygusal zeka, takımı etkili yönetme, başarı yönetimi, koçluk, farklı kişilik ve davranış stillerinde iletişim, proje yönetimi, etkili müzakere ve değişim yönetimidir (France, 2012). Bu etkinin iş piyasalarına da yansıdığı görülür. Türkiye’ de insan kaynakları ve iş bulma sitelerine bakıldığında verilen yönetici asistanı iş ilanlarında müzakere yeteneği yer almaktadır (Kariyer.net; Careerjet.com; hrm.com, 2013). Bu değişimin oluşmasında en önemli kriterler ise; yönetici asistanlığının kilit değerinin anlaşılması, organizasyonların bu pozisyon için sunduğu koşullar, çatışma unsurlarının çözülmesinde gerekli rol yeteneklerinin değişimidir. Bu değişimler yönetici asistanından beklenen rollerin değişimini de sağlamıştır. Ayrıca yönetici asistanı artık bir meslek için basamak değil, yaşam biçimi olarak benimsenmektedir. Yatay kariyer değişimi çok fazla olmadığı organizasyonlarda, büyük kısım dikey olarak pozisyon değiştirmektedir. Yönetici asistanlığında, genel anlamda, büro yönetimi ve asistanlık mesleğinin piramidinde üst düzey bir meslek olarak algılanmaya başlanmıştır (hrm.com, 2013). Özellikle son yıllarda yaşanan bu değişimlerin içerisinde organizasyonların istediği bilgi ve beceri rollerinin içerisinde müzakere yeteneğinin önemi gittikçe artmaktadır. Geleneksel yönetim ve yönetici anlayışındaki yetersizlikler çağdaş yönetim ve yönetici yaklaşımlarının doğmasına neden olmuştur(Tutar, 2007). Özellikle katılımlı yönetim anlamına gelen yönetişime geçme önemli bir gelişmedir.(Tutar ve Altınöz, 2005). Yönetim süreci içerisinde organizasyonlar paydaşlarıyla birlikte amaçlara ulaşmada müzakere rolünün önemi artmıştır. Özellikle organizasyonların stratejik planlama ve proje çalışmalarında faydalı olacaktır. Dolayısıyla Uçan’ ın dile getirdiği yönetici asistanının kimlik değişimine(Tablo 1) paralel olarak belirtilen temel rollerin müzakere rolü içinde bütünsel yaklaşımı (Tablo 2) önemlidir. (Uçan, 2012a; Uçan, 2012b).

Tablo 1: Yönetici Asistanının Kimlik Değişimi

Eski Kimlik (Çözülme-Geçerli durum)	Yardımcı Rol (Taşıma)	Yeni Kimlik (Dondurma-Gelecek Durum)
İşi bizzat yapar ve uzmandır.	Müzakere rolü	İşi ve gündemi belirler ve yönlendirir.
Somut teknik görevleri doğrudan yerine getirir.		Yönetim kaynakları ile yönetim amaçları arasındaki sürecin oluşturulmasını koordine eder.
Statünün gücü görevlerle bağlıdır.		Statünün gücü değişim ve yenilikle doğrultusunda yönetim ve organizasyonun geliştirilmesine bağlıdır.
Bireysel bir aktördür.		İlişki(organizasyonun tümünden oluşan) ağı kurar.
İşin çoğunu kendi çabalarıyla yapar.		İşleri mesleğinin getirmiş olduğu otorite ile astları ve müzakere rolüyle diğer personel aracılığıyla yürütür.
Kimliği nispeten bağımsızlık olarak tanımlanır.		Kimliği yüksek ölçüde karşılıklı bağımlılıkla tanımlanır.

Kaynak: (Uçan, 2012a; Uçan, 2012b).

Yönetici asistanının kimlik değişimi kişisel, organizasyon ve yönetici üçlüsünden oluşan ajandasında da değişimlerin yansıması olacaktır. Bu değişim mesleki ve kişisel gelişimine odaklandığı gibi organizasyonların gelişimini de kapsayacaktır. Çünkü yönetici asistanı, kişisel uzmanlık, deneyim ve eylemlerine dayanan bireysel düzeyden öte, organizasyondan ya da onun bir bölümünden resmen sorumlu olan bir yönetici gibi, kurumsal düzey açısından da sorumluluğu bulunmaktadır. Yöneticinin yardımcısı ve ikame edicisi olarak mesleğinin gelişiminde, artık sorumluluğu doğrudan teknik işlevler yürütmekten ziyade, organizasyonun tümünü kapsayan ilişkiler ağını yönetecek müzakere rolünü kullanacak bir meslek kimliğine müzakereci olarak odaklanmalıdır. Bu değişim kaçınılmaz bir durumdur. Değişime uyarlanmak ve hazırlanmak gerekecektir. Çünkü yönetici asistanı bir anlamda yöneticisinin mesleki koçu olarak onu yönlendirecek bir kimlik görünümüne kazanmalıdır. Müzakere rolü bu kimliği kolaylaştıracaktır(Uçan, 2012a; Uçan, 2012b). Yönetici asistanının temel rollerini yeni kimliğine göre oluşturularak yeni bir kariyer basamağında yer alacaktır. Bu çalışma aynı zamanda temel kişisel mesleki gelişimindeki müzakereci olarak yönetici asistanının eğitim ajandasını da belirleyecektir.

Tablo 2: Yönetici Asistanının Roller

Kategori	Rol
1. Mesleki rolleri	Yönetim Rolü
	Raporlama Rolü
	Kendini Tanıma Rolü
2. İnsanlar arası ilişkilerdeki Roller	Yöneticinin Temsilciği Rolü
	Yönetme (Liderlik) rolü (Kendin Tanı)
	İletişim Rolü
3. Karar Roller (Kendin-i Yönet-me: Kendin Tanı+ Kendini Tanıma): Müzakere yönetimi	Değişim rolü
	Çatışmayı çözme rolü
	Kaynak dağıtımı ve yeni kaynak bulunması rolü
	Müzakere rolü

Kaynak: (Uçan, 2012a; Uçan, 2012b).

Bu çalışmada bildiri sayfasının da sınırları göz önüne alındığında yönetici asistanın yeni kimliği ve onun rollerinin başarılmasında yeni bir kariyer olacak müzakere rolünün temel kavramlarının tanıtılmasıdır. Bu rolün içerisinde müzakere kavramı, müzakere yaklaşımları, müzakere sürecinin yönetimi açıklanacaktır. Bu rol yönetici asistanının yeni kariyerinde profesyonel olarak ajandasında yer alacak olan kendisi, yöneticisi ve yönetim ilişkisinin dengesini ve başarısını sağlayacaktır.

Müzakere Rolünün Ajandası= Müzakereci olarak Yönetici Asistanının Müzakere İhtiyaçlar Düzeyi

Öncelikle müzakere kavramı tanımlanıp, müzakere yaklaşımları açıklanacaktır. Müzakere sürecinin yönetiminin temel elemanları belirtilerek müzakere ihtiyaçlar düzeyi ve acil/önemli faaliyetler ilkesinin unsurları açıklanacaktır.

Müzakere Kavramı

İnsanın bulunduğu her yerde değişim ve çatışma kaçınılmazdır. İki birey, iki grup veya birey- grup bir araya geldiği andan itibaren, fikir, değer, yöntem veya menfaatler zıtlasmaya başlar. Bu durum, resmi ilişkilerde olduğu gibi aynı zamanda gayri resmi ilişkiler için de söz konusudur. Yaşam alanında(aile, okul, iş gibi) karşı karşıya kalacak birey ve gruplar vardır: Finans-insan kaynakları bölümleri, alıcı ve satıcı, sendika ve organizasyon yönetimi, iki devlet arası, ulusal ve uluslar arası organizasyonlar, ast-üst veya üst- üst gibi. Her biri kendi çerçevelerinden bakarak buldukları durumu tanımlama eğiliminde olduğuna göre çatışma ve değişimin olmaması imkânsızdır. Oysa birbirinin karşıtı gibi görünen bu birey ya da gruplar faaliyetleriyle birbirini tamamlar. Çatışmayı veya değişimi yaratan karşı karşıya kalmaları değil, aralarında ki müzakere eksikliği veya yanlışlığıdır. (Uçan, 2008). Müzakere kavramının ve onunla ilişkili olarak sürecin unsurlarının tanımlanmasında ve açıklanmasında çeşitli görüşler bulunmaktadır. Bu tanımlamaların her biri verildikten sonra, müzakere kavramının süreçsel yönden unsurları ve tanımlanması yapılacaktır.

Müzakere temelde genel bir insan faaliyeti olarak görülür. Satıcılarla yapılan faaliyetler, uluslararası ilişkilerdeki faaliyetler, organizasyonların içerisindeki ve diğer organizasyonlarla olan dış faaliyetler örnek olarak verilebilir (Lewicki ve Saunders ve Minton 1997). Müzakere, iki taraf arasındaki görüş ve beklenti ayrılıklarını, tarafları tatmin edecek şekilde çözmeye yarayan, sürecin gerçek anlamda kazan-kazan yaklaşımı ile tamamlanmasını hedefleyen iletişim yöntemidir (Gökçül, 2005). Müzakere, bir kişinin yalnız başına halledemeyeceği bir konu ortaya çıktığında söz konusu olur; nasıl hareket edeceklerine ilişkin farklı görüşleri olan ya da yapılacak işten farklı sonuçlar bekleyen iki(ya da daha fazla) kişi bir araya geldiğinde, müzakere ortamı doğar. Müzakerenin olmayacağı ya da olamayacağı iki durum vardır. İki kişiden biri diğerinin önerisi ya da isteğine hemen uyduğunda ve iki kişiden biri konuyu tartışmayı bile reddettiğindedir. (Fowler, 1997) Müzakere, farklı ihtiyaçlar ya da fikirler konusunda ortak bir anlaşmaya varmak amacıyla ileri geri iletişim sürecidir. (Acuff, 2005). Müzakere kendisinden bir takım şeyler elde etmek istediğiniz kişilerin, sizin istekleriniz doğrultusunda düşünmelerini sağlamaya odaklanan bir bilgi ve çaba alanıdır.(Cohen, 2004; Cohen, 2003). Müzakere, sonuç üzerinde iki tarafın da veto hakkının olduğu bir işlemdir. İki tarafın gönüllü rızasına dayanır. İşlemin gerçek şartlarının belirlendiği bir alışveriş sürecidir ve anlaşmaya dayanır.(Oliver, 2001)

Bu tanımlarda, müzakerenin iki sebepten kaynaklandığı görülür (Barry, B., ve Lewicki, J. L., ve Saunders, D.M. ve Minton, J.W. 2003).

1. Bir kişinin bulunduğu grupta, gruba veya bir kişiye yeni bir şey yaptırması,
2. Taraflar arasında bir sorunun veya tartışmanın çözülmesidir. (<http://www.negotiations.com/articles/negotiation-conflict/>, 2008)

Müzakerenin oluşmasında yukarıda etkin olan bu sürecin birincisini değişim, ikincisini de çatışma durumu olarak adlandırılacaktır. Dikkat çekici dört nokta, gönüllülük esası, etkileşim süreci, farklı algılama ve karşılıklı bağımlılık yer almasıdır. (Uçan, 2008).

Müzakere ne değildir? denildiğinde bazı kavramları açıklamak gerekir. Kısaca aşağıda bu kavramlar özetlenecektir.

Müzakere ile karar verme kavramı sıkça karıştırılmaktadır. Her müzakere karar ve karar verme sürecini içerisinde taşımaktadır. Fakat her karar ve karar süreci bir müzakereye gitmemektedir. Örneğin bir birey kendisi hakkında bir karar verebilir. Bu müzakere değildir. Çünkü müzakere iki taraf vardır. Pazarlık, kısaca bir kişinin diğerinin davranışlarını değiştirmeye yönelik ve genellikle bir şeyi başka bir şeyle değiştirmek için yapılan bir seri önerinin ve karşı tekliflerin yer aldığı bir süreçtir. Sözlük anlamında pazarlık; "iki insan veya grupların her birinin bir şeyi yapma, ödeme veya gönderme konusunda bir iş anlaşması yani karardır." Dolayısıyla, pazarlık daha çok konular üzerinde yoğunlaşır. Zıt davranışlar öne çıkar. Müzakere ise kutuplaşma daha azdır ve amaçlar, ihtiyaçlar üzerinde yoğunlaşarak sonuca yönelik anlaşma veya çözüm davranışını yansıtır. Sonuçta, pazarlık müzakere sürecinin bir parçası olarak müzakere kavramının içinde yer almaktadır. Üçüncü kavram tartışma (debate) dir. Bazı kaynaklarda "görüşme" olarak da adlandırılmaktadır. Tartışma sözlük anlamında; insanların bir konu hakkındaki farklı fikirlerini ifade ettikleri durumdur. Tartışma bu anlamda, her iki taraf için de kabul edilebilir bir anlaşmaya varmak için aralarında gerçekleştirilen görüşmeler (explications), açıklamalar (interpolations), sentezler (syntheses) ve öneri (proposals) taahhütleri (undertaken) olarak görülür. Tartışma bir müzakerenin sorun çözme parçasıdır. İkna (persuasion), karşı tarafın müzakerecinin fikrini veya önerisini kabul etmesini, istediğini yapmaya razı olmasını sağlama faaliyetidir. İnandırma (to convince) ise; gerçekten şu veya bu sebepten(din, mucize, peri olayları, bilim gibi) gerçekten doğru(true) olduğu için yaptığı bir faaliyettir. İkna ise her zaman inanmayı gerektirmeyebilir. Diğer bir ilişkili kavram uzlaşmadır. Uzlaşma, iknadan farklı bir kavram gibi görünse de, aslında ikiye katlanmış iknadır ki, iki zıt fikirli insan veya insanlar, ortada değil, ama ortak bir anlaşma alanı bulmak için (fakat yine de kendi çıkar ve görüşlerinden fazla fedakârlık etmeden) müzakere masasına otururlar. "Diyalog" deyimini de az çok buna uyabilir. Böylelikle, teslimiyetten de, inandırma ve iknadan da ayrılabilir. Taraflar "tarifler" verebilir ve ara yerde bir noktada ("orta yol" olmayabilir) anlaşılırlar.

Diğer bir kavram olan anlaşma, bir işin gerçekleşmesi, bir sorunun çözüme kavuşturulması veya bir sürecin düzenlenmesi amacıyla birden fazla tarafın belirli kurallar, ilkeler ve yaptırımlar üzerinde sözlü veya yazılı olarak uzlaşmaya varmalarıdır. Müzakere süreciyle ilişkili diğer kavram olan sözleşmenin (contract) sözlük anlamında “yazılı yasal bir anlaşma” ifadesi dikkati çekmektedir. Bu bir anlamda tarafların uzlaşma ile ilgili bir anlaşmadan farklı bir süreci işlemesidir. Çünkü iyi bir sözleşme yani yasal bir anlaşma; tarafların yasal çıkarlarını en iyi derecede kollar, çelişkileri çözümler, sürekli ve toplumun çıkarlarını da göz önüne alır. İlişkili olan diğer bir kavram olan düzenleme(arrangement), bir olayın veya bir toplantının bir plan ve hazırlık faaliyetini kapsar. Her iki taraf bu konuda kararlar alır. Son bir kavramda “istişare veya danışma(Consultation)” dir. Müzakere ile danışma arasında bir ayırım yapılmalıdır. İnsanlardan onay istemekle, onların fikirlerini almak arasında çok önemli bir ayırım vardır. Müzakere, bir kararın yürütülebilmesi için her iki tarafında aralarındaki anlaşmayı kabul etmeleri gerektiğine işaret ederken, danışma ise bir tarafın son kararı vermeye yetkisi kendisinde olduğu halde, karar vermeden önce diğer tarafın görüşlerini alması anlamına gelir. (Anselm: 1978’ den Wall; Barry, B., ve Lewicki, J. L., ve Saunders, D.M. ve Minton, J.W., 2003; Cobuild,1991; Türkan, 2004).

Sonuç olarak, bu tanımlardan şu sonuçlar elde edilir: (Uçan, 2008).

1. Bir değişim veya çatışma var ise müzakere oluşabilir.
2. Anlaşmada iki taraf da elde edeceği sonuçlar açısından birbirine bağlıdır.
3. Sonuçlar fayda veya bedel olarak görülebilir.
4. Müzakerenin amacı sadece anlaşmak değil; bazen de çatışan çıkarları nötröle etmeyi, geçici çözümler bulmayı içerir.
5. Anlaşma, fayda ve bedellerin paylaşımı veya değişimi üzerinde olur.

Müzakere rolünün artmasının nedenlerini de bugünkü bilgi çağının nedenleriyle örtüşmektedir. Karmaşıklığın artması, karmaşık insan modeli(faklılıkların artması), kaynakların tamamına sahip olamama, müzakere ortamlarının sayısı ile birlikte, müzakere rolüne verilen öneminin ve sayısının yüz-yüze ilişkilerinde doğru orantıda artması, irrasyonel davranış yaklaşımlarının artması, ilişkilerin kısa dönemden daha çok uzun döneme yükselmesi ve uzun süreli ilişkilerin kısa süreli ilişkilerden doğması, uluslararası müzakere ortamının sayısının artması, uluslararası müzakere ortamının sayısının artmasına paralel olarak büyük birleşmelerin(taraflar arasında) artmasıdır.(Crump ve Odell,2008; Cohen, 2004). Dolayısıyla değişim ve çatışma maliyetlerinin yükseldiği bir ortamdır. Sosyal hareketliliğin devamlı olduğu yaşam alanında tarafların birbirlerini etkileme ve böylece birbirlerine bağımlılıkları artmaktadır. Ayrıca mevcut kaynakların tamamına bir birey, grup veya organizasyon sahip olamamaktadır. Dolayısıyla 21. yüzyılda değişim ve çatışmalar hızlı artmaktadır.

Müzakerenin modern bir tanımı şöyle yapılabilir (Uçan, 2008):

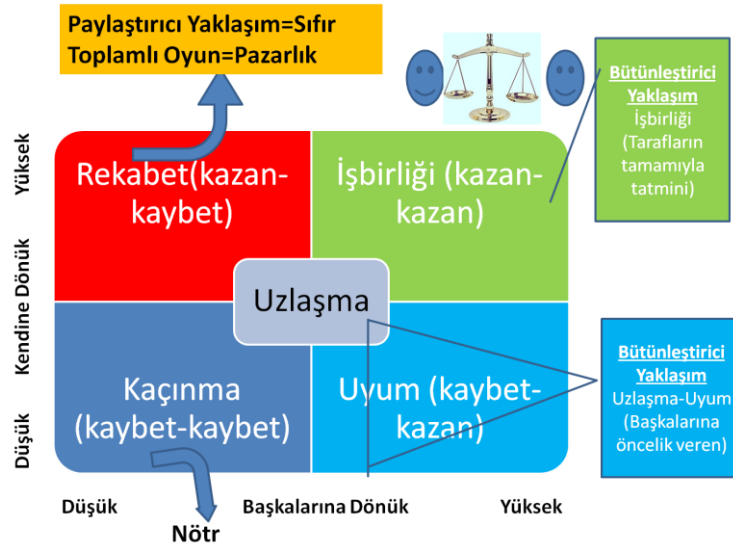
Bir dost tarafın yalnız başına halledemeyeceği (değişim/çatışma) konu ortaya çıktığında, ihtiyaçların tatmini(objektif ve subjektif) amacıyla, iki(ya da daha fazla) dost tarafın bir araya gelerek, sonuç üzerinde veto haklarının olduğu ve gönüllü rızalarına dayanan mevcut kaynakların en uygun kullanılmasında mutabakatı sağlayan hayat alanındaki dost tarafların etkilenme sürecidir.

Müzakere Yaklaşımları

Bireyler arası çatışma yönetim stilleri, bireylerin çatışmayı yönetmek için verdikleri tepkileri veya davranışları ifade edilmektedir. Çatışma yönetiminde kullanılan kişisel stiller temelde üç yaklaşım üzerine kurulmuştur.(<http://sonoffiverivers.wordpress.com/category/athought/>;http://www.edbatista.com/2007/01/conflict_modes.html;http://www.emeraldinsight.com/content_images/fig/3440190205001.png).

Bu yaklaşımlar, kazan-kazan yaklaşımı, kaybet-kazan yaklaşımı (veya kazan-kaybet) ve kaybet-kaybet yaklaşımıdır. Müzakere yaklaşımlarında bütünsel yaklaşım ve paylaştıracı yaklaşım olarak genellenmektedir. Kazan-kazan yaklaşım, çatışmada yer alan her iki tarafın da amaç ve isteklerine ulaştığı durumlardır. Kaybet-kazan yaklaşımı veya tersi ise çatışmada bir tarafın amaç ve isteklerine ulaşırken, diğer tarafın amaç ve isteklerine ulaşmadığı durumları ifade eder. Kaybet-kaybet yaklaşımında ise taraflardan hiçbiri amaç ve isteklerine ulaşmadığı durumdur. Bu yaklaşımlar çerçevesinde rekabet, uyum, işbirliği, kaçınma ve uzlaşma olmak üzere beş kategorili stiller görülebilmektedir. Yatay ekseninde bulunan başkalarına dönük ilgi, çatışma yaşanan tarafla ne derece işbirliğine gidileceğini, dikey ekseninde bulunan kendine dönük ilgi ise bireyin kendi amaçları ve çıkarlarından ne kadar taviz vereceğini gösterir. Yatay eksen başkaları açısından işbirliğinin veya yardımseverlik anlamında durumu; dikey eksen ise bireyin kendine güvenme veya ego durumunu da yansıtan başka bir görünümüdür. Bu durumları bütünsel olarak gösterildiği müzakere yaklaşımları açısından da değerlendirmeler yapılabilmektedir. Özellikle rekabetçi yaklaşımın müzakere yaklaşımında dağıtıcı yani paylaştıracı müzakere olurken; uzlaşma ve uyum yaklaşımlarının başkalarına öncelik veren bütünleştirici müzakere, işbirliği yaklaşımın ise tüm tarafların tatminini içerdiği bir bütünleştirici yaklaşım olarak ifade edilebilmektedir (Tablo 3). Müzakere teori ve modellerinde ki görünümü ise temelinde oyun teorisi yer almaktadır. Oyun teorisi, insan davranışının rasyonelliğini temel alan bir karar alma teorisidir ve en uygun daha doğrusu en rasyonel faydayı getirecek çözümün belirlenmesinde kullanılan yöntemlerdendir. Oyunlar karşılıklı bağımlılığın yapılandırıldığı durumlarda yer alan katılımcıların belirli bir sonuç elde etmek için rasyonel kararlar aldığı temsili modellerdir. Oyun teorisi sonuç ve strateji üzerinde durur. Oyun teorisine göre çatışan iki taraf sunulan iki seçenektan birini seçerek harekete geçebilir. Her iki tarafın çıktıları bir matrise yazılır ve her bir hücreyi tarafların bireysel seçimlerini ifade eder. Bu oyunlardan en dikkat çekicileri sıfır sonuçlu oyun ve sıfır sonuçlu olmayan oyundur. Sıfır sonuçlu oyun, taraflardan biri kazanırken diğer tarafın kaybettiği; sıfır sonuçlu olmayan oyun ise, her iki tarafın ilgi noktasını karşılamaya çalışılır ve her ikisinin kazanması, kaybetmesi veya birinin kazanıp diğerinin kaybetmesi olasılığıdır. Müzakerelerin çoğu karmaşık nitelik arz ettiğinden ikinci tür oyun daha çok tercih edilir. Mahkûm ikilemi modeli en çok bilinen oyun modelidir. (Lewicki ve Saunders ve Minton 1997) Dolayısıyla çatışma yaklaşımlarının müzakere yaklaşımları açısından bakıldığında, örnek olarak rekabet yaklaşımları sıfır sonuçlu oyun yaklaşımıdır. Bu yaklaşımlar uzun vadeli ilişki düzeyinde yararlı olmadığı ve genelde dayatmaların kullanıldığı belirtilmektedir. Bu ilişki düzeyinde olanlar diğer tarafında aynı şekilde düşündüğüne inanır. Etkileşim ve iletişimi yok saymaktadır. Bu teorisinin yetersizliğinden dolayı sosyal psikoloji ve süreç yaklaşımı ortaya atılmıştır. Sosyal psikoloji teorisi, rasyonelliği değil gerçek davranışları ele alır. Müzakereye giren bireylerin zihinsel, duygusal ve davranışsal süreçleri üzerinde durur. Bireysel faktörlere ve koşullara dikkat çekmişlerdir. Sawyer ve Guetzkow modeli (Sawyer ve Guetzkow, 1965)müzakere sürecinin incelenmesi açısından temel bir modeldir. Bu model müzakere sürecini ve sonuçlarını etkileyen faktör ve koşulları ele alır. Bunlar arasında, iki tarafın geçmiş ilişkileri, kültürel farklılıklar, amaç farklılıkları, kişilikler, zaman, mekân ve bilgi vardır. Süreç yönetimi yaklaşımı ise, süreci sistemli olarak yönetilmesini istemektedir. Diğer yaklaşımları tek başına yeterli olmadığını her birini bir arada uyumlaştırarak ve bütünsel olarak görülmesi gerektiği ve yönetim düzeyi açısından değerlendirilmektedir (Uçan, 2008). Sonuç olarak “Çatışma Modelleri ve Müzakere Yaklaşımları ilişkisi” Thomas-Kilmann çatışma modelinin uyarlanması sonucu düzenlenmiştir (Tablo 3).

Tablo 3: Çatışma Modelleri-Müzakere Yaklaşımları İlişkisi



Kaynak:

(<http://sonoffiverivers.wordpress.com/category/athought/>; http://www.edbatista.com/2007/01/conflict_mode_s;html; http://www.emeraldinsight.com/content_images/fig/3440190205001.png) şekillerinden uyarlanarak oluşturulmuştur

Müzakere yaklaşımları temelde bağımlılık ilişkine göre sınıflandırılmıştır. Dolayısıyla bağımlılık ilişkisinin derecesine göre müzakere yaklaşımları paylaşımcı veya dağıtıcı müzakere yaklaşımı ve bütünleştirici müzakere yaklaşımı olarak ikiye ayrılmaktadır. **Paylaşımcı müzakere yaklaşımı**, taraflardan birinin hedeflerine ulaşması, diğerlerinin hedeflerine ulaşamaması anlamına gelmektedir. Kazan-kaybet durumu bulunmaktadır. Örneğin, sportif yarışmalar gibi oyun alanları böyle düşünülmektedir. Fakat gerçek bir hayatta müzakere bir oyun olarak algılanmalı mıdır? Bu soru müzakerenin bir sportif oyun olarak düşünülmemeyeceğidir. Çünkü rekabetçi güdülenme yukarıda da belirtildiği gibi istenmeyen sonuçları vermektedir. Fakat bu yaklaşımın önemsiz olmadığı da bilinmelidir. Düşmanca veya yok etme duygularının yerine her iki tarafında kendini geliştirmede dostça yani birlikte yaşama duygusunu olması yaşam ilişkisinde daha faydalı olacaktır. Paylaşımcı müzakere yaklaşımının özellikleri içerisinde; bilgi saklanması, menfaatlerin çatışması, kişisel amaçların varlığı, zorlama içeriği, tartışma odaklılığı, ilişkilerin ifade edildiği ve insanları zorladığını görülür. **Bütünleştirici müzakere yaklaşımı**, bir tarafın hedefine ulaşması, diğer tarafın da hedefine ulaşması anlamına gelmektedir. Kazan- kazan yaklaşımı da denilir. Örneğin, bir proje ekibinde, ekip üyelerin kendi alanlarında en iyisi olması, bu ekibin başarılı olması ekip üyelerinin de amaçlarına ulaştığı anlamına gelir. Bütünleştirici müzakere yaklaşımının özellikleri içerisinde; bilgi açık bir şekilde paylaşılır, belirlenen ve değerli amaçlara birlikte ulaşılır, karşılıklı amaçlar vardır, sorun çözme içerir, açıklama odaklıdır, ilişkiler korunur ve sorunu zorladığı görülür (Lewicki ve Saunders ve Minton 1997). Sonuç olarak müzakerenin hangi ortamlarda bulunduğu göre yaklaşımların uygulanması da değişmektedir. Müzakereci olarak yönetici asistanının bu yeteneği bu sürecin yönetiminde öğrenilmesi gereken bir rol olduğunu bilmelidir. Müzakere ortamının oluşumunda tarafların güdülenme eğilimleri de önemlidir. Oyun teorisi çalışmalarında bu güdülenme faktörü önemli görülmüştür. Rakip olarak görmeleri yani kendisinin kazanması için diğerin kaybetmesi motive durumu daha kötü sonuçların alınmasını sağlamıştır. Bu çalışmalar sonucunda tarafların daha fazla kazanmalarını sağlayan işbirlikçi davranışları şekillendirecek temel faktörler; motivasyon, etkileşim süreci, karşı tarafı stratejisi, açık iletişim ve karar vericilerin kişisel özellikleri sıralanmıştır.

Burada şu soru sorulabilir? Acaba bir taraf bütünleştirici müzakere yaklaşımı kullanırken, diğer taraf paylaşımcı müzakere yaklaşımı kullanırsa veya ısrar ederse ne olur? Literatürde bu konuya **müzakerecilerin ikilemi** denilmiştir ve her iki durum yaklaşımlar arasında bir matris oluşturulmuştur. Müzakereciler, bütünleştirici yaklaşımla müzakereleri çözmenin ve bu sayede karşılıklı kazançların artmasının önemine her

geçen gün daha fazla inanmaktadır. Bununla birlikte her iki tarafın da kendi kazançlarını maksimum noktaya çıkarma isteği de göz ardı edilmemelidir. Müzakerecinin ikilemi, karşılıklı kazanmaya dayalı teklifleri, kendi çıkarlarını artırma tepkisiyle geri çevirme eğilimidir. Bu noktada tarafların birbirlerine işbirlikçi davranışları sergilemelidir. Bütünleştirici taktikleri kullanan müzakereciler, paylaşımcı taktikleri kullanan müzakerecilere karşı savunmasız durumda kalabilirler. Bu nedenle de müzakere sürecinde endişeli davranabilirler ve bütünleştirici taktikleri kullanma konusunda çekingen olabilirler. Her iki tarafın da aynı çekingenliği yaşaması, olası en yüksek karşılıklı kazançların masa üstünde kalmasına neden olabilir. Müzakerecilerin bütünleştirici ve paylaşımcı taktiklerin yer aldığı matristen elde edecekleri olası sonuçlar incelendiğinde müzakerecilerin ikilemleri daha açık ortaya çıkmaktadır (Tablo 4).

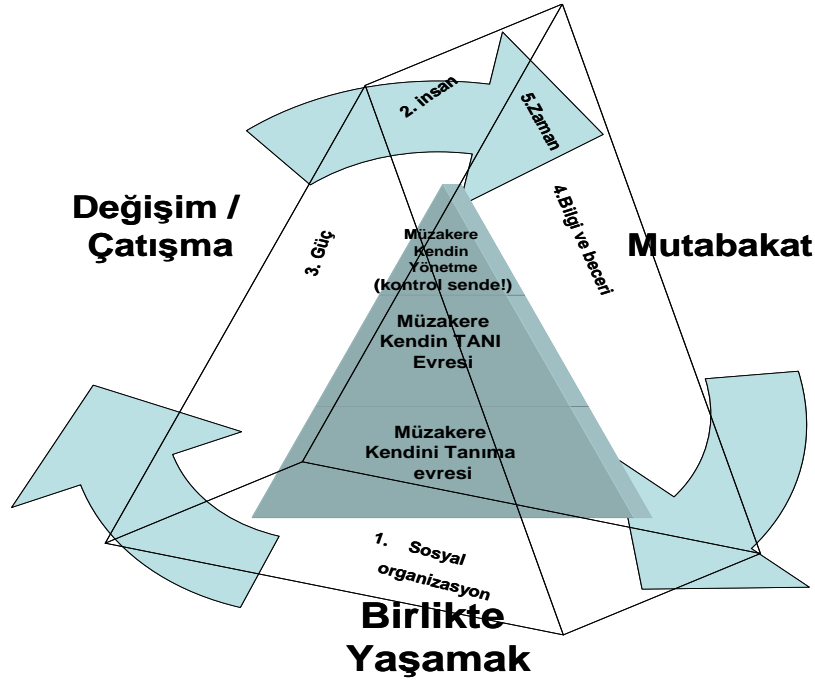
Tablo 4: Müzakere Edilmiş Sonuçların Matrisi

Paylaşımcı	SONUÇ: A kişisi için mükemmel B kişisi için çok kötü	Sonuç: A kişisi için ne iyi ne kötü B kişisi için ne iyi ne kötü
	Sonuç: A kişisi için iyi B kişisi için iyi	Sonuç: A kişisi için çok kötü B kişisi için mükemmel
Bütünleştirici	Bütünleştirici	B Kişisinin Stratejisi
A Kişisinin Stratejisi		Paylaşımcı

Kaynak: Hellriegel ve Slocum 2007.

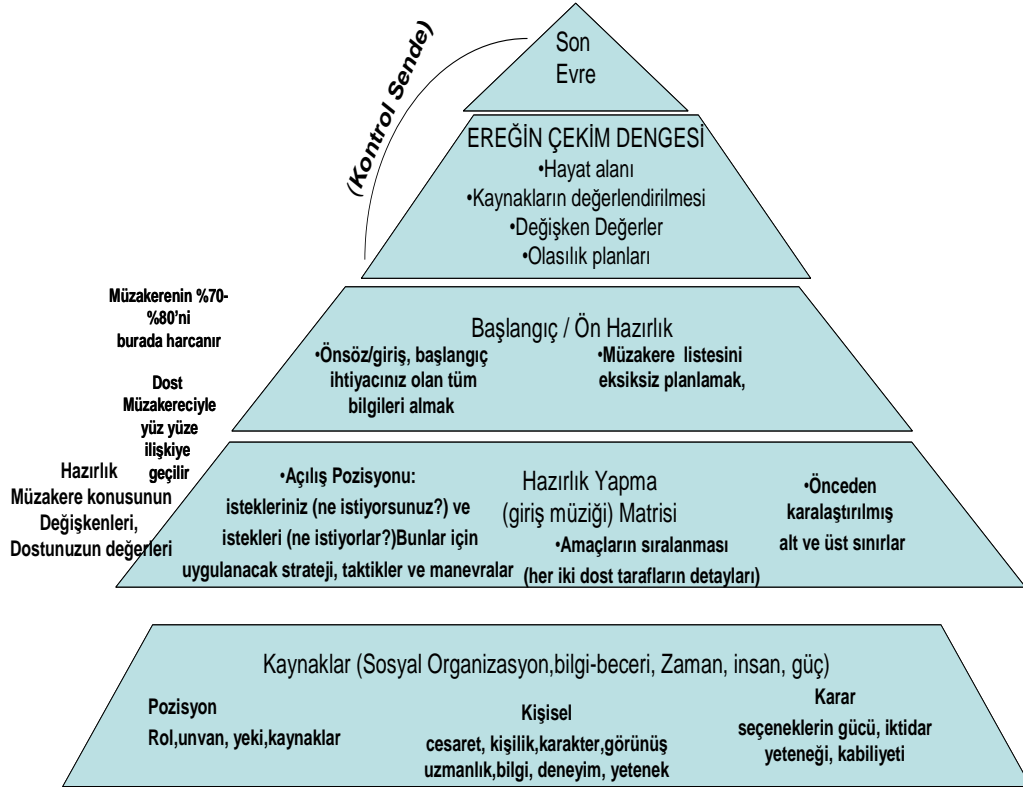
Müzakere Sürecinin Yönetimi

Müzakere sürecinin aşamaları hakkında genel anlamda çalışmalar bulunmaktadır. Bu yapılan çalışmaları yönetim yaklaşımı çerçevesinde bütünsel olarak açıklanmaya çalışılacaktır. Süreç yönetimi odaklı bu yaklaşımda müzakere süreci yönetimini yönetim süreci ile açıklanmıştır. Dolayısıyla hem müzakere hem de müzakereci olarak bakıldığında **müzakere yönetimi**, müzakere kaynaklarını, müzakerecinin amaçlarını başarmak için bir dizi faaliyetlerle (planlama ve karar verme, organize etme, yönlendirme, kontrol ve değerlendirme) en iyi ve en kısa zamanda müzakere sürecinin başarılmasıdır. **Müzakereci** ise, müzakerecinin yönetim sürecinde kaynakların ve faaliyetlerin en iyi birleşimini sağlayacak organizasyonunu oluşturarak, amaçlara ulaşılmasını sağlayan önemli sorumluluğa sahip kişidir. Çevreden girişler yani kaynaklar, insan, bilgi ve beceri, güç, zaman ve sosyal organizasyondur. Faaliyetler; planlama ve karar verme, düzenleme, yönlendirme yani motivasyon ve kontrol ve değerlendirmedir. Çıktı olarak amaçlara varmada etkinlik ve etkililiktir. Etkililik, doğru şeyler yapma, amaçlara ulaşmadır. Etkinlik ise, en az kaynakla en yüksek çıktı elde etmeyi ifade eder. Müzakere sürecinin yönetimindeki temel unsurları bir yol haritası ve yönetici asistanı açısından da müzakereci olarak izleyeceği teorik ve pratik uygulamalarında kullanabileceği ve aynı zamanda müzakerecinin öğretim ve eğitilmesinde yararlanacağı müfredatın oluşturulmasında genel bir modelle açıklanmıştır. (Uçan, 2008). Uçan'ın **3KE-Y Müzakere Yönetimi Prizması Modeli'**nde bütünsel olarak ele alınmıştır. Bu modelin temel (Şekil 1.) ve parçalı (Şekil 2.) olarak aşağıda gösterilmiştir.



Şekil 1. Teorik Bir Müzakere Yönetim Prizması 3K-E-Y Modeli

Kaynak: (Uçan, 2008).



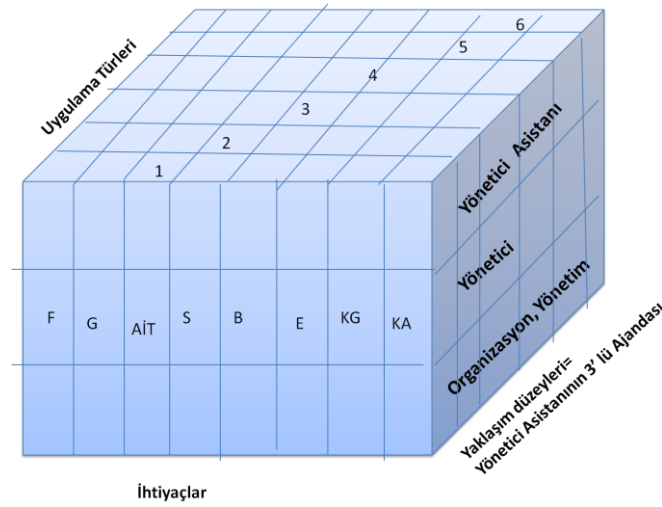
Şekil 2. Teorik Bir Müzakere Yönetim Prizması 3K-E-Y Modelinin Parçalanmış Katmanları

Kaynak: (Uçan, 2008).

Birinci olarak müzakere süreci yönetimi, değişim/çatışma, mutabakat ve birlikte yaşama ile devam eden bir güç alan analizi yöntemine, sistemli üç evre ile ulaşılabileceğini gösterir. İkinci olarak bu üç evre 3K_E-Y adı verilir. Bu üç evre: 1. Kendini (amacı yani ereği) Tanıma Evresi (1K_E-Y); 2. Kendin (dost tarafın amacını yani ereğini) Tanı Evresi (2K_E-Y); ve 3. Kendini (süreci bütün olarak kontrol etme) Yönetme Evresi (3K_E-Y)dir. Bu model içerisinde müzakere yönetimi ve müzakereci olarak yönetici asistanı açısından değerlendirildiğinde önemli temel anahtar unsurları ortaya çıkarılabilir. (Uçan, 2008).

Birincisi ilk evrede yönetici asistanı kendini yönetmede öncelikle kendini ve çevresini yani diğer taraf veya tarafları iyi tanımalıdır. Kendini tanıma nedir?. Kendini tanıma “ *Neye Sahipsiniz?*(What we have?)” denilmektedir. Amaçların oluşturulmasının gerisinde ihtiyaçlar bulunmaktadır. Bu ihtiyaçlar yönetici asistanının ve diğer tarafların güdülenme nedenidir. En genel bilinen ihtiyaçlar teorisini ortaya atan Maslow, ilkinde bu ihtiyaçları yedi kategoriye ayırmıştır. Fizyolojik (F), güvenlik (G), ait olma (AİT), saygınlık(S) ve kendini gerçekleştirme(KG) olarak sıralanır. Daha sonra Maslow bu hiyerarşiyi yeniden düzenlemiş ve üç aşama daha eklemiştir. İlk dört aşama aynen bulunmaktadır. Beşinci aşamaya bilişsel (B) ihtiyaçları eklemiştir. Bunun içerisinde bilme, anlama ve öz-farkındalık yer alır. Altıncı aşamada estetik (E) ihtiyaçları koymuştur. Bunlar, aktif görünüşle ilgili olarak, güzellik, form, denge gibi ihtiyaçlardır. Yedinci aşamada kendini gerçekleştirme(KG) bulunur. Sekizinci ve son aşama olarak kendini aşma (KA)olarak ifade edilir. Bu aşamada kendini gerçekleştiren insan diğerlerine yardımcı olma ihtiyacını dile getirir (McLeod,2007). Müzakerenin önemli yazarlarından biri olan G. Nierenberg, ihtiyaçlar hiyerarşinden ilham alarak müzakerenin ve müzakerecinin ilişkilerinin açıklanmasında kullanılabilecek “***müzakerenin ihtiyaçlar teorisini***” oluşturmuştur. Bu çalışmada müzakerenin üç düzeyi olarak kişilerarası müzakere (kişisel müzakereler), organizasyonlar arası müzakere(uluslar hariç) ve uluslararası müzakere olarak dile getirir. İhtiyaçları müzakerecinin kişisel ihtiyaçları ve organizasyonun ihtiyaçları olarak iki temel aktif düzeyde tanımlamıştır. En düşük ihtiyaç düzeyinden en yüksek ihtiyaçlar düzeyinde bir zihinsel çalışma oluşturmaktadır. Örneğin kişisel ihtiyaç düzeyinde en altta olan ve ölüm riski ile aynı anlama gelecek fizyolojik ve güvenlik ihtiyacı, organizasyon ihtiyacında en yüksek ihtiyaç olarak görülebilir. Bu çalışmada altı düzeyli uygulama çeşitliliğini de eklemiştir. Bu uygulamalar başka bir şekilde Uçan’ ın üç evre 3K_E-Y modelinde de görülür. Bu altı grup düzeyi; 1. Müzakereci olarak diğer tarafın ihtiyaçlarına çalışması (1); 2. Müzakereci kendi ihtiyaçları için diğer tarafın çalışmasını sağlaması (2); 3. Müzakereci hem kendisinin hem de diğer tarafın ihtiyaçları için çalışır (3); 4. Müzakerecinin kendi ihtiyaçlarına karşı çalışması (4); 5. Müzakerecinin diğer tarafın ihtiyaçlarına karşı çalışması (5); ve son olarak 6. Diğer tarafın ve kendisinin ihtiyaçlarına karşı çalışması (6) yani her iki tarafında aleyhine olmasıdır. Müzakereci birinci durumdan altıncı duruma doğru süreçte kontrolü azalmaktadır.(Nierenberg, 1986)

Bu yaklaşımı müzakereci olarak yönetici asistanın rolünün ajandasına uyarlanmasını sağlanırsa, öncelikli olarak Maslow ihtiyaçlar teorisini ve Nierenberg’ in ihtiyaçlar kuramıyla birlikte yönetici asistanının üçlü ajandası içerisinde yeniden tanımlanmaya çalışılmıştır. Yönetici asistanının üçlü ajandası içerisinde temel olarak üçlü bir ihtiyaç düzeyi oluşturulur. Birincisi, kendisinin ihtiyaç düzeyi; ikincisi, yöneticinin ihtiyaç düzeyi ve son olarak üçüncüsü organizasyon yönetiminin ihtiyaçları düzeyidir. Bu çalışmanın bütünü (Şekil 3.) görülmektedir.

Şekil 3. Müzakereci olarak Yönetici Asistanının Müzakere İhtiyaçlar Düzeyi

Kaynak: . (Nierenberg, 1986) Değiştirilerek Oluşturulmuştur.

İkinci olarak yönetici asistanı açısından önemli bir anahtar yetenek rol ise acil (veya öncelikli) ve önemli işler (veya ihtiyaçlar ve amaçlar)dir. Örneğin yönetici, asistanından bir sonraki yönetim kurulu toplantısına yetiştirmek üzere önemli bir sunum hazırlanmasını isteyebilir. Birlikte sunumu sunmak için hazırlanmak için birkaç gün vardır. Yapılacak işlere bakıldığında acil işler bulunur, zaten iş yükü bir hayli fazladır. Konsantre bozulur, endişe kaplar ve her şey rahatsızlık verir. Zaman baskısı ve iyi bir iş yapma durumu müzakere açısından zorlamaya başlar. Bu durumlar için acil ve önemli iş matrisini oluşturmak gerekir ki müzakereci olarak yaklaşımlara yardımcı olsun. Bu çalışma, görev, ihtiyaçlar ve amaçların oluşmasında önemlidir. Faaliyetlere odaklanmayı, önemli amaçlar doğrultusunda çalışmaya sağladığı gibi müzakere ile geçici ihtiyaç yani amaç ve işler içinde başa çıkılmasını sağlar. **Önemli işler** olarak nitelen faaliyetler kişisel veya profesyonel ihtiyaçlar açısından amaçların başarılmasını gerektirir. **Acil işler** ise genelde başkalarının amaçlarına ulaşmasında talep edilen faaliyetlerdir. Bunun sonucunda dört temel düzeyli matris sonuçları görülmektedir. İki rakip unsurun ölçülmesi ve uyumlaştırma sonucunu sağlayan bu matrisin fikri, eski ABD Başkanı Eisenhower ve D,r Stephen Covey de isnat edilmiştir. Eisenhower prensibi veya matrisi olarak da adlandırılmaktadır. Eisenhower bu matrisi "Önemli olan nadiren acildir, Acil olan nadiren önemlidir" diye özetlemiştir. Covey bundan ilham alarak yönetim açısından klasiklerden olan 1994 te "Etkili insanların yedi alışkanlığı" çalışmasında "acil/önemli matrisi" isimlendirmiştir. Bu farklı stratejilere bakıldığında; 1. Acil/Önemli: Bu durum öngörülemez veya son dakikaya bırakılan işlerdir. Sorunlar ve krizler her zaman önceden görülemez veya kaçınılmaz durumlardır. Belirsizliği içine alır. Burada en iyi yaklaşım bu gibi durumlara planlarda zaman açısından belli bir opsiyon bırakmaktır. Geçmiş tecrübeler ve eğitimler bu durumlar için kaynak olmalıdır. Yeniden planlamayı gözden geçirmek de gereklidir; 2. Acil/ önemli değil: birincisi önemli olmayan fakat acil olan işler ise amaçlara ulaşılmasını durduran veya işin tamamlanmasını engelleyendir. Bu durumda önceden planlanan sürece bağlı olup olmadığını sorgulamak gerekir ya da bu işleri astlara devredilebileceği göz önüne alınmalıdır. Genelde görülen bu işler organizasyondaki diğer personelin durumlarından kaynaklanır. Kesintili durum olarak adlandırılır. Bazen kibarca insanlara hayır denilebilmelidir veya sorunlarının kendileri tarafından çözülmesine teşvik edilmelidir. Başka bir seçenekte planlamalarda bu gibi kesintilerin önlenmesi belirli zamanlarda toplantı günleri yapılarak sorunların aynı anda topluca alınması sağlanabilir. Böylece daha önemli olan çalışmalara yoğunlaşmayı sağlar; 3. Acil değil/Önemli: bu faaliyetler kişisel ve profesyonel amaçların başarılması yer alır. Bunlar acil olmayan faaliyetlerdir, çünkü bu işlerin başarıya ulaşması için gerekli zaman ayrılmalıdır. İlerideki oluşabilecek belirsizlik ortamlarını kaldırılmasına yarar. Böylece ileride yaşanabilecek sorunların ve krizlerin yaşanmasını önlemek için başarılı planlama yapılmasını sağlar; 4. Acil değil/Önemli değil: Bu işler genellikle zamanın boşa geçmesini sağlayan ve mümkünse kaçınılması gereken durumlardır. Bazen göz

ardı edilebilir veya iptal edilebilir. Başka bir faktörde diğer insanları yapmak istedikleri faaliyetlerdir. Ancak belirlenen amaçlara ulaşılmasında katkısı olmayan bu istekler için kibarca hayır denilebilir. Bu stratejilerin oluşmasında bazı temel izlenecek adımlar sıralanırsa; birinci aşamada yapılacak tüm faaliyetlerin belirlenmesi ve bunların içerisine önemli olmayan işleri de yer almasını sağlanması; ikinci olarak her bir faaliyetin önemlilik açısından 1 ve 5 arası derecelendirilmelidir. Çünkü bu ölçümleme amaçlara ulaşılmasında yardımcı olacaktır (The Urgent/Important Matrix, 2013). Bu aşamada faaliyetlerin acillik durumları ele alınmamalıdır.; diğer aşamada bu değerler aynı zamanda acillik durumu konusunda da bilgi verir; Son olarak da planlanan faaliyetleri matriste uygulanacak stratejiler (Şekil 4.) açısından yapılmalıdır. Açıkça amaçların ve sınırlılıkların insanlar tarafından bilinmesi, büyük çoğunluğun gelecek için önemsiz olacak faaliyetlerin yapılmasını istemeyecektir.

Yüksek	Önemli Amaçlar	Kritik Faaliyetler	
	Oyalama Olan İşler	Kesintili Durum Yaratıcı İşler	
Önemli			
Düşük	Düşük	Acil	Yüksek

Şekil 4. Acil/Önemli Matrisi

Kaynak: (The Urgent/Important Matrix, 2013).

Kendini tanımla evresi sahip olunan ihtiyaçların bilinmesinde önemli evredir. Bu evrede taraf güçlü ve zayıf(zaaf) alanlarını belirleyecektir. Aynı zamanda diğer tarafın veya taraflarında da aynı çalışmayı yapacaktır. Böylece diğer taraftan fırsatları ve tehditleri de göz önüne alacaktır. Bu evre bir anlamda hazırlık aşamasıdır. Bu evrede, her şeyden önce bir gözden geçirmedir. Bu konudaki kavramlar açıklanırsa;

“Thibout ve Kelley(1959) bu standartları “Karşılaştırma Düzeyi(KD)” olarak isimlendirmiştir. (Alıntılıyan Lewicki vd., 1997: 7-8; Alıntılıyan Wall, 1985: 23) Fisher, Ury ve Patton (1981) Evet’e Ulaşmak(Gettin to Yes) adlı kitapta, diğer tarafla olan ilişkinin bu sürecine BATNA kavramı olarak adlandırmışlardır(Best Alternative To A Negotiated Agreement’in baş harfleridir. Bir müzakere anlaşmasında en iyi seçenek anlamına gelmektedir). Uçan (2008: 24) ‘da bu standartları, “bir ilişkideki çekim gücünün(çekim) değeri veya tatmin edicilik durumu” yani Ereğin(enerji yani amaç) Etkilenme Çekim Dengesi olarak adlandırmıştır. Bu ilişkinin değerlendirilmesinde şu ölçütler kullanılır: a) Beklenen Sonuç: Bu ilişkiden ne alacağımız yani umduğumuzdur.(NET SONUÇ=NS); b) Karşılaştırma(mukayese) Seviyesi: Diğer bir ilişkiden ne alabileceğimizdir. Yani bizim standart ölçümümüzdür. (KARŞILAŞTIRMA SEVİYESİ=KS); c) Alternatiflerin Karşılaştırma Seviyesi: Diğer ilişkinin değişiminde önce(KS) kabul edilebilecek NS ilişki sonucunun en düşük düzeyidir.(ALTERNATİFLERİN KARŞILAŞTIRMA SEVİYESİ=K_{ALT}). Bu ilişkide beklenen sonuç(NS) K_S’ nin üzerinde arzu edilir. Eğer K_S’ nin altında ise bu durumda, NS ile K_S arasındaki mesafenin büyüklük derecesi ile birlikte NS ve K_{ALT} arasındaki ilişkiye bakılır ve NS> K_{ALT} ise müzakereye devam eder, eğer NS<K_{ALT} ise ilişkiyi sonlandırabilir. Sonuçta önemli nokta, karar verme sürecinde, kendimizin sahip olduğu durumla diğer tarafın sahip olduğu durumun bilinmesidir.”

Taraflar, diğer dost müzakereci karşısındaki durumlarını inceleyerek müzakere amaçlarını [beklenen sonuçlar:Net Sonuçlar(NS)], önceliklerini, kabul noktalarını [standartlar:Karşılaştırma Seviyeleri(KS) ve Alternatif Karşılaştırma Seviyesi(K_{ALT})], ikili çözüm önerilerini ve bunları nasıl bir strateji, taktik ve manevra ile ortaya koyacaklarına karar verirler. Bunun için kaynaklar, karşılıklı bağımlılık alanı, değişimin/çatışmanın maliyeti, karşı tarafla var olan ilişkiler, iki taraf arasındaki güç dengesi yeniden ele alınır (Cellich ve Jain, 2004; Barry ve Lewicki ve Saunders ve Minton, 2003). Bu evrede ayrıca diğer dost taraf hakkında daha fazla bilgi sahibi olmak için araştırma yapılır. Bu basamakta açılış pozisyonunuzun belirlenebilmesi için ihtiyaç duyulan bilginin ne olduğu ve nereden sağlanacağı saptanır. Müzakere sürecinin kaynakları olan sosyal organizasyon, insan, bilgi, zaman ve güç durumlarından kişisel durumları, pozisyon ve karar durumu gözden geçirilir. **Pozisyon, rol, unvan, yeki ve**

kaynakları içine alır ve aslında istenilenin neyle söylenildiğidir. Kişisel durum; cesaret, kişilik, karakter, görünüş, uzmanlık, bilgi, deneyim ve yetenekleri içine alır. Karar ise; seçeneklerin gücü, iktidar yeteneği ve kabiliyeti içersine alır. Diğer taraf ve taraflar açısından da bunlar aynı şekilde yer alır. **Diğeri müzakere ortamının özellikleridir.** Etkili müzakereciler her müzakere ortamını etkileyen kültür, gelenekler, kısıtlar ve fırsatlar gibi faktörlerin farkında olurlar. Tartışılan konuları etkileyebilecek her türlü etken hakkında bilgi sahibi olduklarından emin olmak isterler. Karşı taraftaki kişiler kimlerdir? Müzakeredeki güçleri ve zayıflıkları nelerdir? Doğrudan tartışma konusunun dışında, başka hangi konular ilgi ve dikkat gerektirir ve bunlardan hangileri müzakerecinin gidişini etkileyebilir? Müzakere ihtiyacını doğuran durumun gerisindeki olaylar zinciri nedir? Müzakerecilerin pozisyonları, statü, arkadaşlık, rekabet, kin ya da hırs gibi duyguların etkisi altında mıdır? **Bilginin diğer bir yönü de müzakerecinin esas konusunun ayrıntılarıdır.** Etkili müzakereci konularla ilgili derinlemesine bilgi verebilmenin, pazarlık esnasında inanırlılığına büyük katkı sağladığını bilerek tartışılan konuya hâkim olmaya çalışır. Müzakerelelere derinlemesine ve doğru bilgiden yoksun olarak gitmek, son derece risklidir ve bu durumda müzakerecinin, karşı tarafın beceri sahibi bir üyesi tarafından başarısızlığa uğratılması olasılığı yüksektir. **Beceri yapısında** üç çeşit beceri özellikle önemlidir. Bunlar; analitik beceriler, etkileşim becerileri ve iletişim becerileridir. Etkileşim becerisi yüz-yüze iletişimin uygulandığı alandır ve içerisinde, kullanılan kelimelerin önemi, dinleme yeteneğinin kazandırılması ki, çok konuşan insan aynı anda dinleme yapamayacağı, konuşmaktan daha önemli olduğunu bilmesi, sözel yada sözel olmayan davranışların öğrenilmesi sıralanabilir.

Diğer bir durumda “*Neye ihtiyacının olması=gerçekte ne isteniliyor(We what really want)*” **amaçların** oluşmasını sağlayacaktır. Amaçlar arasındaki çatışmaların olduğu sıkça karşılandığından müzakere rolü bunların çözülmesinde yarar sağlayacaktır. Yönetici asistanı kendinin, yöneticinin ve yönetimin tanınması müzakere açısından açık bir durum yaratarak başarılı olacaktır.

Kendini ve diğer tarafı tanımlama açıklığı ve başarıyı getirir. Kendini ve diğer tarafı tanımamak bilinmemeyi ifade eder ki bu bir belirsizliği gerektirir. Kendini tanımamak fakat diğer tarafı tanımak kendini kör duruma getirir. Kendini tanımak fakat diğer tarafı tanımamak gizlenmişliği ifade eder. Her iki durumda risk bulunmaktadır. (Cartwright ve Collins ve Green ve Candy, 1998)

Tüm bu tanımlamalar müzakerecinin hazırlık aşamasında belirlenmelidir. Daha sonraki aşamalar için belirlenecek ihtiyaçlar, amaçların oluşturulması, önemlilik ve öncelik, alt ve üst sınır istekler önemlidir. Başlangıç/ön hazırlık evresinde diğer taraf ve taraflarla bu paylaşımların durumu belirleyecek yeni durumlar oluşmasını sağlayacaktır. Müzakereci açısından liste bu aşamada şekillenir. Son aşamada değişken değerler ve olasılıklar ve çekim dengesi çalışmaları yapılır. **İhtiyaçların tatmini** için anlaşmaya gidilmesi önemlidir. Müzakerecinin başarısı burada ortaya çıkar. Bu müzakerecinin diğer bir anahtar kavramıdır. Anlaşmazlık yeni bir durumu işaret edebilir. Yeni bir müzakere başlangıcı yaratabileneceği gibi üçüncü taraf(Arbulucu gibi) devreye girebilir.

Sonuçlar

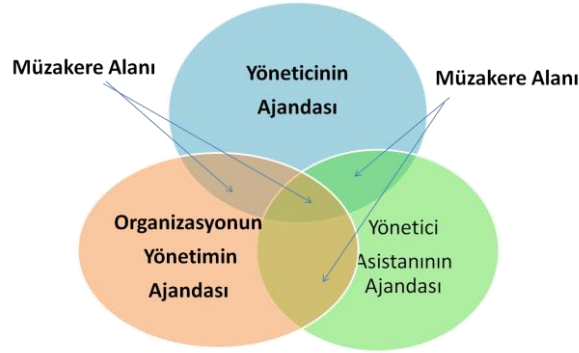
Sonuç olarak müzakereci olarak yönetici asistanı kendi, yöneticisi ve yönetimi açısından üçlü müzakere ajandasında müzakere rolünün geliştirmesini sağlamalıdır. Çünkü müzakere rolünün başarılmasında doğal bir yetenek bazı kimselerde olsa bile yeterli değildir. Çünkü bu yetenek ancak sistematik çaba, pratik ve eğitimle ilerleme kaydedebileceği görülmektedir. Çünkü yeteneği de kullanma becerisi eğitimle sağlanır ki, kişilerin güdülenme davranışlarını değiştirmek önemli bir durumdur. Dolayısıyla müzakereci olarak yönetici asistanı iş ve özel hayatının her alanında başarılı bir şekilde kullanmasını sağlamada dengeli bir süreci oluşturmasını sağlayacaktır. Yukarıda bahsedilen temel yetenek rollerini kazandırılması ve sürekli olarak ajandasında yer alması gerekir. Bunlar:

1. **Kendini yönetme:** kendini yönetme, **kendini tanıma** ile başlar. Kendini tanıma **başkalarının tanımayla** devam eder. Bu iki temel yetenek kendini yönetmesini sağlayacaktır. Kendini

tanıma, **neye sahip olduğunu** bilmesiyle başlar. Zaafları ve güçlü tarafları, amaçları, pozisyonları, karar gücü ve kişisel durumu analiz edilir. İhtiyaç düzeyi daha sonra **neye ihtiyacı** olduğunu bilmesini sağlar. Bu çalışmalar amaç ve kaynakların oluşmasını, faaliyetlerin belirlenmesi ki, bunların **acil/önemlilik matrisiyle** düzenlenmesiyle, pozisyonunun değiştirilmesini sağlayarak bir planlama sağlayacaktır. Diğer taraflar açısından da aynı şekilde düşünme becerisini geliştirecektir. Kendi için öncelikli olan bir ihtiyacın, diğer taraf için önceliği nedir? Sorusu işbirliği yani tüm tarafların bakışı açısından değerlendirmeler sağlayacaktır. Bu rollerin kazanılması öncelikle eğitimle kazandırılmalıdır

2. Müzakereci olarak yönetici asistanı üçlü yaklaşım düzeyi ile müzakere rolünün kazanılmasında **iki önemli durumun tüm yaşamı boyunca kazandırılmasını sağlar**. Bunlar; Sorunların sistematik analizi açısından bilimin önemi, diğeri de insanların ihtiyaçlarının karşılanmasında başarılı olmasında ilişki düzeyinde kişisel yeteneklerinin geliştirilmesidir. Bu kariyer, yönetici asistanına başkalarının üzerinde biçimsel olarak doğrudan otoriteye sahip olmadan sorunların çözülmesine ve amaçların başarılmasında yarar sağlayarak liderlik ve girişimcilik rollerinin de başarılmasını sağlayacaktır.

Sonuç olarak, yönetici asistanını mesleki hayatında ajandasını buna göre düzenlemeli ve öğrenmelidir. Bu ajanda üçlü bir ilişkiyi(Şekil 5.) düzenler. Bunlar kendisi, yöneticisi ve yönetimidir. Müzakere rolü bu ilişkinin dengesini sağlayarak, kendisini ve çevresini tanımısını sağlayarak kendi yönetimini oluşturacaktır. Bu süreç bir dinamik yapı üzerine oturur. Her gün yenilebilir.



Şekil 4. Müzakereci olarak Yönetici Asistanının Üçlü Ajandası

Öneriler

Bu çalışmanın sonucunda sıralanan bazı öneriler şunlardır:

- 1) Yönetici asistanının müzakereci olarak yeni kariyerine öğretim ve eğitim kurumları hazırlanmalıdır. Yalnızca iletişim, çatışma, zaman yönetimi ve yönetim dersleri vermek müzakere açısından yeterli değildir. Müzakere rolünün kazandırılmasında bu derslerin müzakere içerisinde nasıl kullanılacağını müzakere bakış açısıyla kazandırılmalıdır.
- 2) Bu çalışmada belirtilen müzakere yetenek unsurlarını uygulama açısından yapılacak araştırmalarla mevcut yönetici asistanının profili belirlenmelidir. Daha sonra müzakere yeteneğinin kazandırılması çalışmaları yapılarak gelişimin durumu tekrar ölçülerek akademik çalışmalarla paylaşılmalıdır.
- 3) Yüksekokullarda müfredata konulmalıdır. Ayrıca sertifika programlarında yer almalıdır.

Kaynakça

- Acuff, F. L. (2005), Uluslararası Müzakere: Dünyanın Herhangi Bir Yerinde Herhangi Bir Konuyu Müzakere Etme, (Çev. Serpil Demirci). Ankara: Elma Yayınevi, 1.Basım,
- Barry, B., ve Lewicki, J. L., ve Saunders, D.M. ve Minton, J.W. (2003), Negotiation. USA:McGraw-Hill Company, Fourth Edition.
- Cartwright, R. ve Collins, M. ve Green, G. ve Candy, A., (1998), Managing Yourself, UK: Blackwell Business.
- Cellich, C. ve Jain, S. C.,(2004), Global Business Negotiations: A Practical Guide, USA: Thompson Corporation Pub..
- Cobuild, C. (1991), Student's Dictionary: Helping Learners With Real English, London and Glasgow: Collins Birmingham University International Language Database Publishers.
- Cohen, H., (2003), Her Konuyu Müzakere Edebilirsiniz, (Çev. Şahin Cüceloğlu). İstanbul: Sistem Yayıncılık, 1. Basım.
- Cohen, S. P.,(2004), Negotiation is Not A Competitive Sport, Ivey Business Journal, July/ August, 3-5.
- Crump, L., ve Odell J.S. L., (2008), Analyzing Complex U.S. Trade Negotiations, Negotiation Journal, July, 361-365
- Fisher, R., ve Ury W. ve Patton B. (Editor), (1981), Getting To Yes: Negotiating Agreement Without Giving In, Boston: Houghton Mifflin Company.
- France,S.(2012). The Definitive Executive Assistant & Managerial Handbook. http://books.google.com.tr/books?id=ISCy3mUcqxkC&printsec=frontcover&hl=tr&source=gbs_book_similarbooks#v=onepage&q&f=false adresinden 1 Şubat 2013 tarihinde alınmıştır.
- Fowler, A. (1997), Müzakere, İkna ve Etkileme. (Çev. Aksu Bora ve Onur Cankoçak). Ankara: İlkaynak Kültür ve Sanat Ürünleri Ltd. Şti., 1. Baskı.,
- Gökçül, B. (2005), Stratejik İlişki Kurma: Müzakere. İstanbul: Kapital Medya Hiz. A.Ş.,
- Hellriegel, D. & Slocum, J.W. (2007). Organizational Behavior, USA: South-Western.
- Lewicki, J. L., ve Saunders, D.M. ve Minton, J.W.(1997), Essentials of Negotiation. USA: McGraw-Hill Company,
- McLeod, S. A. (2007). **Maslow's Hierarchy of Needs - Simply Psychology**. Retrieved from <http://www.simplypsychology.org/maslow.html#self2> adresinden 1 Şubat 2013 tarihinde alınmıştır.
- Nierenberg, G. I., (1986), The Complete Negotiator, New York: Nierenberg & Zeif Pub.,
- Oliver, D. (2001), Etkili Müzakerenin 101 Yolu, (Çev. Hasan Turgay Dursun). İstanbul: Alfa Yayınları, 1.Basım,
- The Negotiation Experts: Create Value, Featured Negotiation Articles, Conflict Negotiation: Psychological Dynamics, [http:// www.negotiations.com/articles/negotiation-conflict/](http://www.negotiations.com/articles/negotiation-conflict/) adresinden 1 Haziran 2008 tarihinde alınmıştır.
- The Urgent/Important Matrix http://www.mindtools.com/pages/article/newHTE_91.htm, adresinden 1 Şubat 2013 tarihinde alınmıştır.
- Tutar, H, (2007), Bilgi Çağı Örgütleri için Yönetici Sekreterliği(Yönetici Asistanlığı).Ankara: Seçkin Yayıncılık, 1.Baskı.

Tutar,H. ve Altınöz, M.(2005), Büro Yönetimi ve İletişim Teknikleri. Ankara: Seçkin Yayıncılık, Geliştirilmiş 4.Baskı.

Türkan, R. O. (2004), İkna ve Uzlaşma Sanatı, Altın Kitapları Yay., 1. Basım.

Türkiye - yönetici asistanı asistanı müzakere iş ilanları. <http://www.careerjet.com.tr/arama/isler?s=y%C3%B6netici+asistan%C4%B1+asistani+m%C3%adresinden+1+Şubat+2013+tarihinde+alınmıştır>.

UÇAN, M. Y. (2008), Müzakere Yönetimi ve Bir Model Denemesi, Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kamu Yönetimi Anabilim Dalı, Doktora Tezi. Isparta.

Uçan, M. Y.(2012a). Değişen Dünyada Yönetici Asistanının Etkinliğinde ve Etkililiğinde Müzakere Yeteneğinin Rolü. 11. Ulusal Büro Yönetimi ve Kongresine Sunulmuş Bildiri.(ss. 83-95).Isparta:Süleyman Demirel Matbaası.

Uçan, M.Y. (2012b). Yönetici Asistanı Mesleğinin Eğitim ve Öğretiminde Bir Uygulama Denemesi: Harmanlama Eğitim Yaklaşımı. 11. Ulusal Büro Yönetimi ve Kongresine Sunulmuş Bildiri.(ss. 39-53).Isparta :Süleyman Demirel Matbaası

Wall, J. A. Jr. (1985), Negotiation: Theory and Practice. London,England: Scott, Foreman ve Company Illinois,

Yönetici Asistanları 7 Bin TL Kazanıyor <http://www.hrm.com.tr/yonetici-asistanlari-ayda-7-bin-tl-kazaniyor/> adresinden 1 Şubat 2013 tarihinde alınmıştır.

Yönetici Asistanı. <http://www.kariyer.net/is-ilani/cantaturk-kandemir-deri-ve-tekstil-urunleri-ambal/yonetici-asistani-is-ilani/1028529/> adresinden 1 Şubat 2013 tarihinde alınmıştır.

YÖNETSEL STRES OLGUSUNUN DEMOGRAFİK FARKLILIKLAR BAĞLAMINDA İNCELENMESİ: SEKRETERLER ÜZERİNDE BİR UYGULAMA

Derya YARANGÜMELİOĞLU¹

*“Her taşın altında ezilir toprak,
Üstün altında astların kaderidir korkuya yazılmak,
İşte bunun adı strestir. Stresin doğuşudur, bu çağda yaşamak! (Prof. Dr. Hüseyin AKYILDIZ)”*

Özet

Günümüzde çalışma yaşamında sıkça rastlanan ve aynı zamanda da evrensel bir deneyim olan stres, bireyin sağlığını ve verimliliğini etkileyen önemli kavramlardan biridir. Günümüzde stres olgusunun ve sonuçlarının üzerinde giderek daha fazla durulmasının başlıca iki sebebi vardır; birincisi strese bağlı olarak hastalıkların artması ve ikincisi ise; stresin, verimliliği düşüren bir etmen olarak görülmesidir. Bunun yanında iş hayatındaki yönetsel stres olguları iş hayatındaki verimliliği etkilemekte, çalışma hayatında verimin düşmesine, işe devamsızlığa, işe geç gitmeye, yerinde olmayan kararların verilmesine neden olduğu görülmektedir. Çalışmanın amacı, yönetsel stres olgusunun demografik farklılıklara bağlı olarak değişkenlik gösterip göstermediğini incelemektir. Çalışma, Süleyman Demirel Üniversitesi Tıp Fakültesinde sekreter olarak görev yapan çalışanlara uygulanmıştır. Veri toplama aracı olarak “Yönetsel Stres Ölçeği” kullanılmıştır (İş yükünün daha fazla olması sebebiyle tıp fakültesi çalışanlarına uygulanmıştır). Veriler bilgisayar ortamına aktarılarak ve SPSS 16.0 programında istatistiksel testler yapılarak değerlendirilmiştir. Araştırma sonucunda yetersiz ücret ve koşulların, uzun ve yorucu çalışma saatlerinin, çalışanlar arasında yaşanan anlaşmazlıkların, iş yükü fazlalığının, aileye ve sosyal yaşama yeterli zaman ayıramama vb. gibi nedenlerin demografik farklılıklara göre değişkenlik gösterdiği ve strese yol açtığı saptanmıştır.

Anahtar kelimeler: stres, yönetsel stres, stres nedenleri, iş hayatı

EXAMINATION OF MANAGERIAL STRESS PHENOMENON IN TERMS OF DEMOGRAPHIC DIFFERENCES: AN APPLICATION ON SECRETARIES

Abstract

Stress, which is common today and also a universal experience, is one of the important concepts that affects the health and performance of individual. Today, there are two principal reasons why stress phenomenon and its results are so gradually focused on; the first one is the increase in diseases related to stress and the second one is; stress is regarded as a factor that decreasing productivity. Besides, managerial stress phenomenon in business life affects the performance, and decreases productivity in business life, causes; absenteeism, being late to work and giving unreasonable decisions. The aim of this study is to examine whether or not managerial stress phenomenon shows variability depending on demographic variations. The study was conducted on the personnels that work in Medical Faculty of Suleyman Demirel University working as secretary/administrative assistant. “Managerial Stress Scale” was used as a data collection tool (As their work-load is too much it was applied to personnel of Medical Faculty). Data were computerized and assessed by testing in SPSS 16.0. As a result of the study; it has been found that reasons such as poor wage and conditions, excessive work-load, insufficient time for family etc. show variability depending on the demographic differences and causes stress.

Key Words: stress, managerial stress, causes of stress, business life

¹ Bilim Uzmanı, Süleyman Demirel Üniversitesi, derya.yaren@hotmail.com

Giriş

Günümüzün en çok konuşulan konularında biri stres olgusudur. Çalışanlar, hızla değişen ve belirsizliğin hakim olduğu zorlu bir rekabet ortamı içindedir. Bu koşullarda insanları stressiz düşünmek mümkün değildir. Stres yaratan faktörler, bireyin kontrol altına alamayacağı nitelikte ise bireyin ortama uyum göstermesi zorlaşmaktadır. İçinde yaşadığımız çağın bir değişme ve bunalım çağı olduğu kuşkusuzdur. Bu değişimler toplumun her kesiminde önemli ruhsal sorunlar yaratmaktadır. İnsanlar çalışma yaşamının getirdiği sınırlılıklarla birlikte öteki etkinliklerinin dengeli bir şekilde yürütmek istemektedirler. Bu nedenle stres sözcüğü giderek günlük yaşamın ayrılmaz bir parçası haline gelmiş ve her yaşta kendine kullanım alanı bulmuştur (Okutan ve Tengilimoğlu, 2002 ve Kaya ve Keskin, 2010).

1.Stres Kavramı

Değişimin çok hızlı yaşandığı çağımızda, rekabetin çok keskin olduğu bir ortamda örgütler ve insanlar büyük bir gerilim yaşamaktadır. Meydana gelen bu gerilim, gerek çalışanların sağlıklarını gerekse örgüt sağlığını tehdit etmektedir. Stres, birçok alanda varlığını hissettirdiğinden dolayı 20. yüzyılda görülen bir çok hastalığın sebebi olarak görülmektedir (Emhan ve Çayır, 2010). Stresle ilgili çeşitli tanımlamalara yer verilse de net bir tanımı yoktur.Ancak çoğu tanımlamalarda gerilim, baskı, endişe, çelişki, sıkıntıya düşme, engellenme, gibi sözcüklerle tanımlanmıştır.Stres her yaştaki her meslekteki bireylerin sıkça kullandığı birçoğlarının da yaşadığı psikolojik bir durumdur.

Stres kişinin önemli bulduğu konular hakkındaki belirsizliklerin ortaya çıkarttığı dinamik bir algılamadır. İşle ilgili stres, çalışanın kapasitesi ya da mevcut kaynakları, kendisinden iş ortamında beklenenleri yerine getirmesinde, kendi algılarına göre, yetersiz kaldığında ortaya çıkabilmektedir (Erigüç ve Kaygın, 1994). Stres, kişi ile çevresi arasındaki etkileşimden kaynaklanan ve genellikle kişinin fizyolojik ve psikolojik sağlık yapısını etkileyen duygusal gerilim ve gerginliktir. Başka deyişle, dış çevrenin organizmaya olumsuz etkisidir (Aytürk, 2000).İnsanlar, en çok çalışma ortamında stresle karşılaşır. Aşırı ses, ışık, ısı, çok fazla ya da çok az sorumluluk ve çok fazla ya da çok az denetim neticesinde ortaya çıkar. Fakat aynı stresli ortamda bulunan tüm insanlar, bu stresli duruma aynı tepkiyi göstermezler. İşi başarma arzusu yüksek olan bir bireyi işle ilgili gerilim motive ederken; diğer bir bireyin saldırganlık, işi yapmama isteği gibi tepkiler göstermesine neden olmaktadır (Akgemci, 2010). Stres bireyler üzerinde etki yapan ve onların davranışlarını, iş verimini, başka insanlarla ilişkilerini etkileyen bir kavramdır. Stres kendiliğinden oluşmaz. İnsanın içinde bulunduğu ya da hayatını sürdürdüğü ortam veya çevrede meydana gelen değişimlerin insanı etkilemesi sonucu ortaya çıkar. Ortamdaki değişimlerden her birey etkilenmesine etkilenir ancak, bazı bireylerin daha çok ve daha yavaş etkilendiği kabul edilmelidir (Eren, 2000).

Stres; gerilim, baskı, endişe, çelişki, sıkıntıya düşme, engellenme, gibi sözcüklerle de özdeşleştiği görülmektedir (Kaya ve Keskin, 2008). Stresin, verimliliği düşüren ve sağlıkla ilgili birçok harcamaya neden olan, işte hata ve kazaları artıran bir faktördür. Çalışma hayatında verimin düşmesine, işe devamsızlığa, işe geç gitmeye, yerinde olmayan kararların verilmesine ve ölümlerde artışa neden olduğu görülmektedir (URL1).

Hizmet sektöründe özellikle de hastanelerde hasta sayısının fazla olması ve aşırı iş yüküne rağmen eksik ya da uygun olmayan elemanla çalışma, malzeme ve araç- gereç eksikliği, hastalar ve diğer çalışanlarla ilişkilerde yaşanabilecek sorunlar, yönetici desteğinin yetersizliği, uzun çalışma saatleri, hızlı çalışma temposu, mesleki ilerleme olanaklarının sınırlı olması, toplumda beklenen saygıyı görememe, diğer ekip üyeleri ile rol çatışması (Argon ve ark. 2001, Seago and Faucett 1997'dan alıntılan Altuntaş ve Eren,2009) hemşirelerde en fazla stres yaratan durumlar olarak saptanmıştır.

3.Stres Belirtileri

Strese karşı olan algılamalarda ve reaksiyonlarda bireysel farklılıklar, fiziksel belirtilerin yoğunluk ve çeşitliliği ile sonuçlanır. Stres yaşayan bireylerde sürekli yorgunluk, uykusuzluk, sık baş ağrıları, nedeni bilinemeyen kilo kayıpları, mide problemleri ve zaman zaman deride meydana gelen döküntüler gibi daha az etkili belirtiler ortak olarak görülür (Cardinell, 1980;Maples, 1980'den alıntılan Eskridge ve Coker,1999). Stres belirtileri, fiziksel, davranışsal ve psikolojik olmak üzere üç grupta incelenmiştir. Denetim sırasında öğretmenlerin bu belirtilerin bazılarını bir arada göstermeleri olasıdır. Ayrıca iş yaşamının yoğunluğu nedeniyle

müfettişler de bu stres belirtilerini kendilerinde gözleyebilirler. Burada önemli olan her bireyin kişisel özellikleri nedeniyle farklı belirtileri farklı şiddette gösterebileceklerdir (URL2)

Stres altındaki insanlar genel olarak daha kolay sinirlenirler ve oldukça önemsiz olaylara bile çok sert tepki gösterebilirler. Bu insanlar uyku düzenlerini değiştirirler, daha fazla içki ve sigaraya düşerler, gittikçe daha yorgun ve huzursuz olurlar, devamlı olarak kuşku duyarlar, kendi işlerini olduğu kadar, başkalarının işlerini de kontrol etmeye kalkarlar, gerginlik yükseldikçe tansiyonları yükselir ve hafızaları zayıflar, konsantrasyonları bozulur ve bunun sonucunda yüksek tansiyondan ileri gelen baş ağrıları, hazımsızlık ve kolit gibi hastalıklar ortaya çıkabilmektedir (Norfolk, 1989)

Tablo :1 Bireylerde tipik olarak ortaya çıkan stres belirtileri

Yüksek Tansiyon	STRES BELİRTİLERİ	Gerginlik
Sindirim Problemleri		Sürekli Endişe
Duygusal Dengesizlik		Rahatlama Güçlüğü
Yetersizlik Duygusu		Aşırı Alkol ve Sigara Kullanımı
İşbirliğinden Uzak Davranış		Uyku Problemleri

4.Stresin Kaynakları

Günümüzde sosyal, kültürel, teknolojik ve bilimsel değişimin çok hızlı bir düzeyde artması nedeniyle, insanların sürekli bir şeyleri kaçırmış ve hayatları kontrollerinden çıkıyormuş, istedikleri şeyler engelleniyormuş gibi düşünmeleri nedeni ile korku, endişe ve şüphe duygularına eslik eden stres, gündelik yaşamın bir parçası haline gelmiştir (Gökler ve Işıtan, 2012) . Sağlıklı bir yaşam için ise stres oluşturucu etmenlerin belirlenmesi ve buna yönelik tedbirlerin alınması büyük önem taşımaktadır (Özgan, Balkar ve Eskill, 2008).

Stres kaynakları, 2'ye ayırabiliriz:

Kişisel Stres Kaynakları, İnsanların stres kaynakları, çoğu kez onların kişiliklerini ortaya çıkaran huyları, mizaçları, karakterleri ve yetenekleri olabilmektedir. Başka bir deyişle, stresin kaynağı bizzat bireyin kendi kişiliği olabilir. Bireyin kendisi ile ilgili stres kaynakları, onun fizyolojik veya biyolojik özellikleri ile ilgili olabilir. Bunlar bireyde çeşitli sistem bozuklukları, fizyolojik bozukluklar, salgı bezleri ve hormonal denge düzensizliklerine karşı ortaya çıkan biyolojik stres kaynakları olabileceği gibi, yaşam koşullarının ağırlığı ve refah düzeyine bağlı olarak gelişen genel ekonomik yetersizlikler, özellikle temel ihtiyaçların karşılanmasında yaşanan sıkıntılar, kişilik özelliklerinin strese yatkın olması gibi kaynaklar stres kaynakları olarak ifade edilebilir (Tutar, 2000:222).

Yönetmel Stres Kaynakları, Stres önemsenmez, ihmal edilir ve zamanında gerekli önlemler alınmazsa, örgütler için pek çok olumsuzluklara ve kayıplara neden olur. Davranış ya da huylardaki değişimler, meslektaşlarla bozulan ilişkiler, geç kalmalar, işe devamsızlıklar, bitip tükenmek bilmeyen şikayetler ve azalan performans bireydeki stresin çok da sağlıklı olmadığını göstergesidir. Örgütlerde stres tek bir bireyi ilgilendiren kişisel bir sorun değildir. Stresle gerekli mücadele yapılmadıkça etkileri bireysel bazda kalmayacak, örgütteki diğer çalışanlar üzerinde de "domino etkisi" yapacaktır (Durna, 2006).

5.Stres ve Hastane

Hastaneler hastalara hizmet veren, sağlık personeline eğitim veren kuruluşlardır. Karmaşık bir yapıda olan hastaneler dinamik bir çevrede faaliyette bulunmakta, çevrenin değişen ve gelişen şartlarına uyum sağlama zorunluluğu ve zorluğu yaşamaktadır (Kılınc ve Ertaş, 1996). Gelişen teknolojiyle birlikte hastanelerin buna uyum sürecinin zorluğu, sorumluluğu ağır hizmetlerin sunumu ve çok başlı otorite olması, işgörenlerin ilişkilerini etkin bir şekilde yönetme gereksinimi strese neden olabilmektedir (Şahin ve Erigüç, 2000).

Hastanelere gelen kişilerin sağlıkla ilgili problemleri kimi zaman işlerini yaptırırken sıra beklemleri strese yol açmakta ve bu stresleri çoğunlukla çalışanlara yansımaktadır.

6.Yönetmel Stres

Örgütler amaçlarına insan kaynakları aracılığıyla ulaşmaktadır, bunun yanında iş görenlerin ve yöneticilerin örgütün amaçları doğrultusunda üstlendikleri örgütsel roller farklılaşmaktadır. İş görenlerin yapakta oldukları işin kendisinden ve çalıştıkları örgütten kaynaklanmakta olan stres kaynakları ile karşılaşabilecekleri düşünülmektedir. Yapılan iş/görev ele alındığında yöneticilerin, yöneticilerle birebir çalışan kişilerin ve işgörenlerin her birinin farklı stres nedenleri ortaya çıkabileceği düşünülmektedir. Bu düşünceleri doğrultusunda stres konusunun yönetim ile ilgili olabileceği saptanmış ve "yönetmel stres" ölçeği geliştirilmiştir (Şahin, 2000).Yönetmel stres kaynakları tek tek ele alınmayıp aşağıdaki şekilde gruplandırılarak 7 ana başlık altında toplanmıştır (Ertekin, 1993).

- 1-Yönetici (Kişilik, belirsizliğe tolerans gösterme, değişikliklere başa çıkma, güdüleme, davranış biçimleri)
- 2-İşle ilgili koşullar (İş yükü, kötü çalışma ortamı, zaman baskısı, karar verme)
- 3-Örgütsel Rol (Rol çatışması ve belirsizlik, sorumluluk, kararlara katılmama)
- 4-Kariyer geliştirme (Aşırı terfi/yetersiz terfi, kariyer endişesi)
- 5-Örgüt yapısı ve iklimi (örgüt atmosferi, davranışların kısıtlanması, izlenen politikalar)
- 6- Örgüt içi ilişkiler (Ast, üst ve arkadaşlarla zayıf ilişkiler, yetki devrindeki zorluklar)
- 7- Örgüte dışarıdan yapılan müdahaleler.

Yönetmel stres kaynaklarıyla ilgili sorular 5'li likert ölçeğine göre hazırlanmıştır.

Yöntem

Araştırmanın evrenini Süleyman Demirel Üniversitesi Tıp Fakültesinde Sekreter olarak faaliyet gösteren 100 çalışana uygulanmıştır. Ankete 100 kişiden 97'si büyük bir özveride bulunarak cevap vermiş ve araştırmamıza yardımcı olmuşlardır. Yaşadığımız dünyanın en stresli çalışma ortamına sahip yerlerinden biri kuşkusuz hastanelerdir. Ölümler, doğumlar, kritik ameliyatlar, acil vakalar, gerekli organ ve kan sıkıntısı, koşuşturmalar yalnızca hastaları ve yakınlarını değil aynı zamanda orada çalışanları da birbir etkileyebilmektedir. Bu çalışmanın hastanede özellikle bir hastanede yapılmasının nedeni budur (Türk vd.,2008).Çalışmada veri toplama aracı olarak, Sekreterlerinin kişisel ve mesleki özelliklerini belirlemeye yönelik onbir sorudan oluşan bir soru formu ile 40 maddeden oluşan "Yönetmel Stres Ölçeği" kullanılmıştır. Yönetmel Stres Ölçeği, ilk olarak Ertekin (1993) tarafından oluşturulmuş. Yönetmel Stres Ölçeği, beşli Likert tipinde (1= Asla stres yaratmaz, 2=Seyrek olarak stres yaratır, 3= Bazen stres yaratır, 4= Sık sık stres yaratır, 5= Daima stres yaratır) 40 madde ve altı alt boyuttan (genel 11 madde, yönetim 5 madde, iş 8 madde, vatandaş 6 madde, ilişki 4 madde, işyeri 6 madde) oluşmaktadır. Veri toplamaya başlamadan önce araştırma kapsamına alınan hastanelerden resmi yazılı izinler alınmıştır. Elde edilen veriler bilgisayar ortamına aktarılmış ve SPSS 16.0 paket programında ki-kare analizi ile değerlendirilmiştir.

Bulgular

Araştırmada çeşitli demografik özellikleri testi yapılmıştır, ancak araştırmamıza temel oluşturan cinsiyet, yaş, eğitim ve medeni durum ana ölçeğimizi oluşturmaktadır. Aşağıda verilen tablolar bu belirlenen ana ölçeklerimize göre analiz edilmiş ki kare ve faktör analizlerinin tablosal sonuçlarıdır. Araştırmanın yorumları sonuçlar bölümünde yorumlanmıştır.

Tablo 29: Cinsiyet ve Vatandaş Faktörü Arasındaki İlişki

		CİNSİYET			
		Erkek	Kadın	Toplam	
VATANDAŞ	Asla stres yaratmaz	s	0	3	3
		%	0.0%	3.8%	3.1%
	Seyrek olarak stres yaratır	s	3	14	17
		%	16.7%	17.7%	17.5%
	Bazen stres yaratır	s	10	16	26
		%	55.6%	20.3%	26.8%
	Sık stres yaratır	s	2	23	25
		%	11.1%	29.1%	25.8%
	Daima stres yaratır	s	3	23	26
		%	16.7%	29.1%	26.8%
Toplam	s	18	79	97	
	%	100.0%	100.0%	100.0%	
Pearson Chi-Square		10,200	Sig(p):	0,037	

Tablo 30: Eğitim ve Vatandaş Faktörü Arasındaki İlişki

		EĞİTİM				
		orta	lisans	lisansüstü	Toplam	
VATANDAŞ	Asla stres yaratmaz	s	0	3	0	3
		%	0.0%	7.5%	0.0%	3.1%
	Seyrek olarak stres yaratır	s	4	1	2	7
		%	25.5%	2.5%	100.0%	17.5%
	Bazen stres yaratır	s	13	13	0	26
		%	23.6%	32.5%	0.0%	26.8%
	Sık stres yaratır	s	11	14	0	25
		%	20.0%	35.0%	0.0%	25.8%
	Daima stres yaratır	s	17	9	0	26
		%	30.9%	22.5%	0.0%	26.8%
Toplam	s	55	40	2	97	
	%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	
Pearson Chi-Square		24,096	Sig(p):	0,002		

Tablo 31: Gelir ve Yönetim Faktörü Arasındaki İlişki

		GELİR			Toplam	
		501- 1000	1001-1500	2001 ve üzeri		
YÖNETİM	Asla stres yaratmaz	s	3	0	0	3
		%	3,6%	0,0%	0,0%	3,1%
	Seyrek olarak stres yaratır	s	15	1	0	16
		%	17,9%	9,1%	0,0%	16,5%
	Bazen stres yaratır	s	14	7	2	23
		%	16,7%	63,6%	100,0%	23,7%
	Sık stres yaratır	s	35	0	0	35
		%	41,7%	0,0%	0,0%	36,1%
	Daima stres yaratır	s	17	3	0	20
		%	20,2%	27,3%	0,0%	20,6%
	Toplam	s	84	11	2	97
		%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Pearson Chi-Square		21,387		Sig(p):	0.006	

Tablo 32: Alternatif İş ve Yönetim Arasındaki İlişki

		ALTERNATİF İŞ		Toplam	
		Hayir	Evet		
YÖNETİM	Asla stres yaratmaz	s	3	0	3
		%	6,7%	0,0%	3,1%
	Seyrek olarak stres yaratır	s	12	4	16
		%	26,7%	7,7%	16,5%
	Bazen stres yaratır	s	11	12	23
		%	24,4%	23,1%	23,7%
	Sık stres yaratır	s	14	21	35
		%	31,1%	40,4%	36,1%
	Daima stres yaratır	s	5	15	20
		%	11,1%	28,8%	20,6%
	Toplam	s	45	52	97
		%	100,0%	100,0%	100,0%
Pearson Chi-Square		13,006		Sig(p):	0,011

Tablo 33: İş ve Alternatif İş Arasındaki İlişki

		ALTERNATİF İŞ		
		Hayir	Evet	Toplam
İŞ	Asla stres yaratmaz	s 2	0	2
		% 4,4%	0,0%	2,1%
	Seyrek olarak stres yaratır	s 4	4	8
		% 8,9%	7,7%	8,2%
	Bazen stres yaratır	s 15	4	19
		% 33,3%	7,7%	19,6%
	Sık stres yaratır	s 15	29	44
		% 33,3%	55,8%	45,4%
	Daima stres yaratır	s 9	15	24
		% 20,0%	28,8%	24,7%
Toplam	s 45	52	97	
	% 100,0%	100,0%	100,0%	
Pearson Chi-Square	13,890	Sig(p):	0,008	

Tablo 34: Alternatif İş ve Vatandaş Arasındaki İlişki

		ALTERNATİF İŞ		
		Hayir	Evet	Toplam
VATANDAŞ	Asla stres yaratmaz	s 3	0	3
		% 6,7%	0,0%	3,1%
	Seyrek olarak stres yaratır	s 10	7	17
		% 22,2%	13,5%	17,5%
	Bazen stres yaratır	s 10	16	26
		% 22,2%	30,8%	26,8%
	Sık stres yaratır	s 6	19	25
		% 13,3%	36,5%	25,8%
	Daima stres yaratır	s 16	10	26
		% 35,6%	19,2%	26,8%
Toplam	s 45	52	97	
	% 100,0%	100,0%	100,0%	
Pearson Chi-Square	12,619	Sig(p):	0,013	

Tablo 35: Günlük Çalışma Saati ve Yönetim Faktörü Arasındaki İlişki

		GÜNLÜK ÇALIŞMA SAATİ				
		3-5	6-8	9 ve üstü	Toplam	
YÖNETİM	Asla stres yaratmaz	s	0	2	1	3
		%	0,0%	3,5%	2,8%	3,1%
	Seyrek olarak stres yaratır	s	0	8	8	16
		%	0,0%	14,0%	22,2%	16,5%
	Bazen stres yaratır	s	4	13	6	23
		%	100,0%	22,8%	16,7%	23,7%
	Sık stres yaratır	s	0	18	17	35
		%	0,0%	31,6%	47,2%	36,1%
	Daima stres yaratır	s	0	16	4	20
		%	0,0%	28,1%	11,1%	20,6%
	Toplam	s	4	57	36	97
		%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Pearson Chi-Square		19,283		Sig(p):	0,013	

Tablo 36: Günlük Çalışma Saati ve Vatandaş Faktörü Arasındaki İlişki

		GÜNLÜK ÇALIŞMA SAATİ				
		3-5	6-8	9 ve üstü	Toplam	
VATANDAŞ	Asla stres yaratmaz	s	0	2	1	3
		%	0,0%	3,5%	2,8%	3,1%
	Seyrek olarak stres yaratır	s	3	8	6	17
		%	75,0%	14,0%	16,7%	17,5%
	Bazen stres yaratır	s	0	9	17	26
		%	0,0%	15,8%	47,2%	26,8%
	Sık stres yaratır	s	1	19	5	25
		%	25,0%	33,3%	13,9%	25,8%
	Daima stres yaratır	s	0	19	7	26
		%	0,0%	33,3%	19,4%	26,8%
	Toplam	s	4	57	36	97
		%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Pearson Chi-Square		23,313		Sig(p):	0,003	

Tablo 37: Hizmet Yılı ve Genel Stres Faktörü Arasındaki İlişki

		HİZMET YILI					Toplam	
		2 ve alti	3-5	6-8	9-11	12 ve üzeri		
GENEL STRES	Seyrek olarak stres yaratır	s	3	3	4	12	3	25
		%	20,0%	12,0%	33,3%	48,0%	15,0%	25,8%
	Bazen stres yaratır	s	2	2	5	2	8	19
		%	13,3%	8,0%	41,7%	8,0%	40,0%	19,6%
	Sık stres yaratır	s	3	14	2	5	4	28
		%	20,0%	56,0%	16,7%	20,0%	20,0%	28,9%
	Daima stres yaratır	s	7	6	1	6	5	25
		%	46,7%	24,0%	8,3%	24,0%	25,0%	25,8%
	Toplam	s	15	25	12	25	20	97
		%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Pearson Chi-Square		31,612				Sig(p):	0,002	

Tablo 38: Hizmet Yılı ve İşyeri Faktörü Arasındaki İlişki

		HİZMET YILI					Toplam	
		2 ve alti	3-5	6-8	9-11	12 ve üzeri		
İŞYERİ	Asla stres yaratmaz	s	0	2	0	0	1	3
		%	0,0%	8,0%	0,0%	0,0%	5,0%	3,1%
	Seyrek olarak stres yaratır	s	5	1	3	4	7	20
		%	33,3%	4,0%	25,0%	16,0%	35,0%	20,6%
	Bazen stres yaratır	s	2	5	7	14	6	34
		%	13,3%	20,0%	58,3%	56,0%	30,0%	35,1%
	Sık stres yaratır	s	5	5	1	3	4	18
		%	33,3%	20,0%	8,3%	12,0%	20,0%	18,6%
	Daima stres yaratır	s	3	12	1	4	2	22
		%	20,0%	48,0%	8,3%	16,0%	10,0%	22,7%
Toplam	s	15	25	12	25	20	97	
	%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
Pearson Chi-Square		32,640				Sig(p):	0,008	

Sonuçlar

Her bir faktör için ayrı ayrı demografik özellikler ilişkilendirilmiş, ancak çalışmaya kabul olan hipotezler yani ki kare analizi için anlam ifade eden sonuçlar aktarılmıştır. Yapılan analize kabul edilen hipotezler ve faktör ilişkilendirmesi aşağıdaki gibi olup yorumları altlarında yer almaktadır. Araştırmaya katılan bireylerin %18,6'sı erkek katılımcılardan, %81,4'ü kadın katılımcılardan oluşmakta ve %61,9'u 26-35 yaş aralığındadır. %56,7'si orta eğitime ve %43,3'ü lisans eğitime sahiptir.%53,6'sının alternatif iş olsa işlerini değiştirebileceği görülmektedir. Katılımcıların %40'ı 1-5 yıl arası iş deneyimine sahip (aynı kurumda), %86,6'sı 500-1000 TL gelire sahip,%94,8'i günlük 6-9 saat arası çalışmaktadır ve %96,9'unun sosyal güvencesi vardır.

1. Cinsiyet-Vatandaş

Ho: Cinsiyet ve vatandaş faktörü arasında anlamlı bir ilişki yoktur.

H1: Cinsiyet ve vatandaş faktörü arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Sekreterlerin çalıştıkları kurumun bir vatandaşı olarak güven vermeyen bir ortamda çalışmalarının, halkla ilişkilerde yaşanan zorlukların, karar vermede zorlanmanın, karar verme yetkisine sahip olmamanın gibi faktörlerin stres yarattığı gözlemlenmiştir. Ki kare Tablo 1' de görülen 0,037 değeri 0,05 değerinden küçük ve Ki-Kare testine göre de istatistiksel bakımdan anlamlı olduğu için, cinsiyetle işle ilgili stres yaratan olgular arasında anlamlı bir fark olduğu gözlemlenmiş ve bu doğrultuda H0 hipotezi red H1 hipotezi kabul edilmiştir. Tablo 1' de görüldüğü vatandaş faktörü ölçeğine bayanların %55,6'sının bazen stres yarattığı cevabını verdiği, bayanların %29,1'inin üzerinde sık stres ve yine aynı oranla daima stres yarattığı gözlemlenmiştir.

2. Eğitim-Vatandaş

Ho: Eğitim ve vatandaş faktörü arasında anlamlı bir ilişki yoktur.

H1: Eğitim ve vatandaş faktörü arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Ki kare Tablo 2'de görülen 0,02 değeri 0,05 değerinden küçük ve Ki-Kare testine göre de istatistiksel bakımdan anlamlı olduğu için, eğitim ve vatandaş faktörlerinin arasında anlamlı bir fark olduğu gözlemlenmiş ve bu doğrultuda H0 hipotezi red H1 hipotezimiz kabul edilmiştir. Tablo 2' de görüldüğü vatandaş ölçeğinin orta eğitim seviyesindeki çalışanların %30,9'unun daima stres yaratır, lisans düzeyinde çalışanların %35'inin sık stres yaratır ve lisansüstü düzeyde çalışanların %100'ünün seyrek olarak stres yaratır cevabını verdikleri görülmüştür.

3. Gelir-Yönetim

Ho: Gelir ve yönetim faktörü arasında anlamlı bir ilişki yoktur.

H1: Gelir ve yönetim faktörü arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Sekreterlerde işle ilgili stres yaratan durumlar incelendiğinde yönetimin başarıyı ödüllendirilmeyeceği kaygısının, işin monoton olması gibi etmenlerin strese neden olduğu görülmektedir. Ki kare Tablo 3'de görülen 0,006 değeri 0,05 değerinden küçük ve Ki-Kare testine göre de istatistiksel bakımdan anlamlı olduğu için, gelir ve yönetim faktörlerinin arasında anlamlı bir fark olduğu gözlemlenmiş ve bu doğrultuda H0 hipotezi red H1 hipotezimiz kabul edilmiştir. Tablo 3' de görüldüğü yönetim ölçeğinin 501-1000TL arasında maaş alan çalışanların %41,7'sinin sık stres yaratır,1001-1500TL arasında maaş alan çalışanların %63,6'sının bazen stres yaratır ve 2001 ve üzeri gelire sahip çalışanların %100'lük kısmının bazen stres yaratır dedikleri görülmüştür.

4.Alternatif İş-Yönetim

Ho: Alternatif İş ve Yönetim faktörü arasında anlamlı bir ilişki yoktur.

H1: Alternatif İş ve Yönetim faktörü arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Ki kare Tablo 4’de görülen 0,011 değeri 0,05 değerinden küçük ve Ki-Kare testine göre de istatistiksel bakımdan anlamlı olduğu için, alternatif iş ve yönetim faktörlerinin arasında anlamlı bir fark olduğu gözlemlenmiş ve bu doğrultuda H0 hipotezi red H1 hipotezimiz kabul edilmiştir. Tablo 4’ de görüldüğü yönetim ölçeğinde alternatif işe hayır cevabını verenlerin %31,1’inin ve evet diyenlerin %40,4’ünün sık stres yaratır cevabını verdikleri görülmüştür.

5.Alternatif İş-İş

Ho: Alternatif İş ve İş faktörü arasında anlamlı bir ilişki yoktur.

H1: Alternatif İş ve İş faktörü arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Sekreterlerde işle ilgili stres yaratan durumlar incelendiğinde yeterince eğitilmemiş personelle çalışma mecburiyetinin, yetersiz maaş ve maddi koşulların vs. gibi faktörlerin stres yarattığı gözlemlenmiştir. Ki kare Tablo 5’de görülen 0,008 değeri 0,05 değerinden küçük ve Ki-Kare testine göre de istatistiksel bakımdan anlamlı olduğu için, alternatif iş ve yönetim faktörlerinin arasında anlamlı bir fark olduğu gözlemlenmiş ve bu doğrultuda H0 hipotezi red H1 hipotezimiz kabul edilmiştir. Tablo 5’de görüldüğü iş faktörü ölçeğinin alternatif işe hayır cevabını verenlerin %33,3’ünün bazen stres yaratır ve evet diyenlerin %55,8’inin sık stres yaratır cevabını verdikleri görülmüştür.

6.Alternatif İş-Vatandaş

Ho: Alternatif İş ve Vatandaş faktörü arasında anlamlı bir ilişki yoktur.

H1: Alternatif İş ve Vatandaş faktörü arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Ki kare Tablo 6’da görülen 0,013 değeri 0,05 değerinden küçük ve Ki-Kare testine göre de istatistiksel bakımdan anlamlı olduğu için, alternatif iş ve vatandaş faktörlerinin arasında anlamlı bir fark olduğu gözlemlenmiş ve bu doğrultuda H0 hipotezi red H1 hipotezimiz kabul edilmiştir. Tablo 6’da görüldüğü vatandaş faktörü ölçeğinde hayır cevabını verenlerin %35,6’sının daima stres yaratır ve evet diyenlerin %36,5’inin sık stres yaratır cevabını verdikleri görülmüştür.

7.Günlük Çalışma Saati-Yönetim

Ho: Günlük çalışma saati ve Yönetim faktörü arasında anlamlı bir ilişki yoktur.

H1: Günlük çalışma saati ve Yönetim faktörü arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Ki kare Tablo 7’de görülen 0,013 değeri 0,05 değerinden küçük ve Ki-Kare testine göre de istatistiksel bakımdan anlamlı olduğu için, günlük çalışma saati ve yönetim faktörlerinin arasında anlamlı bir fark olduğu gözlemlenmiş ve bu doğrultuda H0 hipotezi red H1 hipotezimiz kabul edilmiştir. Tablo 7’de görüldüğü yönetim faktörü ölçeğinin günlük 3-5 saatleri arasında çalışanların %100’ünün bazen stres yaratır, 6-8 saat arasında çalışanların %31,6’sının ve 9 saat üstü çalışanların %36,1’lik kısmının sık stres yaratır dedikleri görülmüştür.

8.Günlük Çalışma Saati-Vatandaş

Ho: Günlük çalışma saati ve Yönetim faktörü arasında anlamlı bir ilişki yoktur.

H1: Günlük çalışma saati ve Yönetim faktörü arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Ki kare Tablo 8’de görülen 0,003 değeri 0,05 değerinden küçük ve Ki-Kare testine göre de istatistiksel bakımdan anlamlı olduğu için, günlük çalışma saati ve vatandaş faktörlerinin arasında anlamlı bir fark olduğu gözlemlenmiş ve bu doğrultuda H0 hipotezi red H1 hipotezimiz kabul edilmiştir. Tablo 8’de görüldüğü vatandaş faktörü ölçeğinin günlük 3-5 saatleri arasında çalışanların %75’inin seyrek olarak stres yaratır, 6-8 saat arasında çalışanların %33,9’unun sık stres yaratır ve 9 saat üstü çalışanların %47,2’lik kısmının bazen stres yaratır dedikleri görülmüştür.

9.Hizmet Yılı-Genel

Ho: Hizmet Yılı ve Genel Stres faktörü arasında anlamlı bir ilişki yoktur.

H1: Hizmet Yılı ve Genel Stres faktörü arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Ki kare Tablo 9'da görülen 0,002 değeri 0,05 değerinden küçük ve Ki-Kare testine göre de istatistiksel bakımdan anlamlı olduğu için, hizmet yılı ve genel stres faktörlerinin arasında anlamlı bir fark olduğu gözlemlenmiş ve bu doğrultuda H0 hipotezi red H1 hipotezimiz kabul edilmiştir. Tablo 9'da görüldüğü genel stres faktörü ölçeğinin günlük hizmet yılı olarak 2 yıl ve altında çalışanların %46,7'sinin daima stres yaratır, 3-5yıl çalışanların %56'sının ve 6-8yıl çalışanların %41,7'sinin bazen stres yaratır, 9-11yıl çalışanların %48'inin seyrek olarak stres yaratır ve 12 ve üzeri yıl hizmet veren çalışanların %40'ünün bazen stres yaratır cevabını verdikleri gözlemlenmiştir.

10.Hizmet Yılı-İş yeri

Ho: Hizmet Yılı ve Genel Stres faktörü arasında anlamlı bir ilişki yoktur.

H1: Hizmet Yılı ve Genel Stres faktörü arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Sekreterlerin işyeri ile ilgili olarak yaşadıkları stres nedenleri ve dağılımı incelendiğinde, çalışanlar arasındaki rekabet ve hırsın, işyerindeki sorunların da eve taşınmasının gibi faktörlerin stres yarattığı görülmüştür. Ki kare Tablo 10'da görülen 0,008 değeri 0,05 değerinden küçük ve Ki-Kare testine göre de istatistiksel bakımdan anlamlı olduğu için, hizmet yılı ve genel stres faktörlerinin arasında anlamlı bir fark olduğu gözlemlenmiş ve bu doğrultuda H0 hipotezi red H1 hipotezimiz kabul edilmiştir. Tablo 10'da görüldüğü işyeri faktörü ölçeğinin hizmet yılı olarak 2 yıl ve altında çalışanların %33,3'ünün sık stres yaratır, 3-5yıl çalışanların %48'inin daima stres yaratır,6-8yıl çalışanların %58,3'ünün bazen stres yaratır, 9-11yıl çalışanların %56'sının bazen stres yaratır ve 12 ve üzeri yıl hizmet veren çalışanların %35'inin seyrek olarak stres yaratır cevabını verdikleri gözlemlenmiştir.

Yapılan analiz ışığında vatandaş faktörünün cinsiyet, eğitim, alternatif iş isteği ve günlük çalışma saatinde üzerinde etkisi olduğu görülmüştür, yani halkla ilişkilerde ortaya çıkan zorluklar, hastalar tarafından şikayet edilme, güven vermeyen bir ortamda çalışma, karar verme için gerekli yetkiye sahip olamama, karar vermede zorlanma ve haberleşme kanallarının dışında kalma ve dışlanmanın bayanlar üzerinde sık stres yarattığı, orta eğitim seviyesindeki çalışanların %30,9'unun daima stres yarattığı, alternatif iş isteme sorusuna evet diyenlerin %36,5'inin üzerinde sık stres yarattığı ve 6-8 saat arasında çalışanların 33,9'unun üzerinde sık stres yarattığı gözlemlenmiştir.

Yönetim faktörünün gelir, alternatif iş, günlük çalışma süresi ve hizmet yılı üzerinde etkisi olduğu saptanmıştır, yönetim faktörünün alt değişkenleri şunlardır: Astarla ilişkilerde ortaya çıkan sürtüşmeler ve sorunlar, yönetsel uygulamaları eleştiremememe, kararlara katılamama, başarının ödüllendirilmeyeceği kaygısı ve işin monoton olmasıdır. Yönetimin 501-1000TL arasında maaş alan çalışanların %41,7'sinin üzerinde sık stres yarattığı, alternatif işe hayır cevabını verenlerin %31,1'inin ve evet diyenlerin %40,4'ünün üzerinde sık stres yarattığı ve 6-8 saat arasında çalışanların %31,6'sının ve 9 saat üstü çalışanların %36,1'lik kısmının üzerinde sık stres yarattığı gözlemlenmiştir.

İş faktörünün sadece alternatif işte etkisi olduğu görülmektedir. Bu faktörün alt değişkenleri; yetersiz maaş ve maddi koşullar, uzun ve yorucu çalışma saatleri, yeterince eğitilmemiş ve yetiştirilmemiş personelle çalışma mecburiyeti, bir işi, belli bir sürede bitirme zorunluluğu, bir işi başarabilmek için riski göze alabilme, iş yükünün fazlalığı, aileye ve sosyal yaşama yeterli zaman ayıramama ve yurtiçinde ve dışında mesleki yönden kendini geliştirme imkânının sağlanmamasıdır. İş faktörü ölçeğindeki değişkenler doğrultusunda alternatif işe evet diyenlerin %55,8'inin üzerinde sık stres yarattığı gözlemlenmiştir.

İşyeri faktörünün sadece hizmet yılı üzerinde etkisi olduğu görülmektedir. Bu faktörün alt değişkenleri; aşırı disiplin ve baskı, sıkı denetim ve gözetim, çalışanlar arasındaki yükselme hırsı ve rekabete bağlı olarak ortaya çıkan sorunlar, aşırı imza ve yazışma nedeniyle temel yönetsel /örgütsel sorunlara zaman ayıramama, aile sorunlarının çalışma hayatını olumsuz etkilemesi ve iş yerindeki sorunların eve taşınmasıdır. İş yeri

faktörünün 2 yıl ve altında çalışanların %33,3'ünün sık stres yaratır, 3-5yıl çalışanların %48'inin üzerinde daima stres yarattığı gözlemlenmiştir.

Genel stres faktörünün de sadece hizmet yılı üzerinde etkisi bulunmaktadır. Görev ve yetkilerdeki dengesizlik, görevde istikrarsızlık, görevde belirsizlik, siyasal karışma ve baskı, amirlerle ilişkilerde ortaya çıkan sürtüşmeler ve sorunlar, sicil ve değerlendirme ile ilgili sorunlar, yeterli araç-gereçten yoksun olma, görevini yaparken engellendiği duygusuna kapılma, aşırı mali sorumluluk duygusu içinde bulunma, yönetimi geliştirme için gereken tedbirleri zamanında alamama ve örgütsel amaç ve politikalara yeterince uyulmadığı duygusu genel stres faktörünün alt değişkenleridir.

Özetle eğitim seviyesi arttıkça vatandaşlardan kaynaklanan stresin kişi üzerinde etkisinin azaldığını, evli kişilerin daha stresli olduklarını, gelir attıkça yönetimden kaynaklanan stres olgusunun azaldığını, günlük çalışma saati arttıkça stresin arttığını, yönetimden kaynaklanan streslerin ve vatandaşlardan kaynaklanan stres etmenlerinin birey üzerinde artış gösterdiğini söylemek mümkündür.

Öneriler

Araştırmadan elde edilen bu bulgular doğrultusunda, işe eleman alımında işe uygun eğitime sahip eleman alınması ya da hizmet içi eğitimlerle yeterli hale getirilmesi, sekreterlerin ücretlerinin iyileştirilmesi konusunda girişimlerde bulunulması, çalışanlar arasında yaşanan anlaşmazlıkların en aza indirilmesi ve etkili bir çatışma yönetiminin sağlanması, asistanların görev tanımlarının net olarak belirlenmesi, görev saatlerinde azaltma ya da dönüşüm, çalışanların kendine zaman ayırabilecekleri zamanlarının olması için bir plan yapılandırması çalışanlar için verimlilik sağlayacaktır. Anketler yapılırken yapılan nitel gözlemlere de çalışanlarla üst-üst arasındaki güvenin artırılması motivasyonu ve işe bağlılığı arttıracaktır. Çalışanlar kurum olarak stres ve motivasyonu arttıracak eğitimler verilmesi kurum bağlılığını arttıracak ve verimliliği sağlayacaktır.

Kaynakça

- Akgemci, T. (2010). Örgütlerde Stres ve Yönetimi. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi/Journal of Economics and Administrative Sciences, 15(1-2).
- Argon G, Özgür G, Vatan F ve ark. (2001). Managerial stres in nurse managers. I. International Nursing Management Conference Abstract Book. Denizli, Türkiye, 58.
- Aytürk, Nihat (2000). Etkili Yönetim Becerileri, Ankara: Yargı Yayınevi
- Cardinell, C. (1980). Teacher burnout: An analysis. Action in Teacher Education, 2: 9-10.
- Durna, U.(2006).Üniversite Öğrencilerinin Stres Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi, Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, , Cilt 20, Yayın 1, pp. 319 - 343
- Emhan, A., Çayır, C.(2010). Girişimcilerin Stres ile Baş Edebilmesinde Tinsel Değerlerin Etkisi, Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, Cilt: 24, Sayı: 2, ss. 101-120.
- Eren, E., (2000). Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi , İstanbul: Beta Yayınları
- Erigüç-Kaygın G.(1994).Hastanelerde Personelin İşle İlgili Tutumları Personel Devri Ankara İli Örneği. Doktora Tezi,Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü
- Ertekin, Y.(1993).Stres ve Yönetimi, Türkiye ve Orta Doğu Amme Enstitüsü Yayınları, No:253, Ankara: Devlet İstatistik Matbaası.
- Eskridge, Denise Havvkins ve Coker, Donald R.(1999). Öğretmenlerde Stres: Belirtileri, Nedenleri Ve Başa Çıkma Teknikleri. PAÜ. Eğitim Fakültesi Dergisi,66-72

Kaya, M., D., Keskin, G., (2008). Yöneticilerin Yönetmel Stres Kaynakları ve Strese Yatkinlık Düzeyleri: Erzurum'da Bir Araştırma, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt 11, Yayın 1, ss. 371 - 388.

Kaya, M.D., ve Keskin, G.(2010).Yöneticilerin yönetmel stres kaynakları ve strese yatkinlık düzeyleri: Erzurum'da bir araştırma.Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi/Journal of Graduate School of Social Sciences, 11(1),371-388.

Maples, M. (1980). Stress: İn defense of its positive dimensions. Action in Teacher Education, 2: 24-26.

Norfolk, Donald.(1989).İş Hayatında Stres, Çev. L. Serdaroğlu, Form Yay.No: 3.

Okutan, U. M., ve Tengilimoğlu, D.(2002).İş ortamında stres ve stresle başa çıkma yöntemleri: Bir alan uygulaması. İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 4(3), 1-27.

Özgan, H., Balkar, B., Eskil, M.(2008).Eğitim fakültesi öğrencileri tarafından sınıfta algılanan stres nedenleri ve kişisel değişkenlerin strese olan etkisi, Eletronik Sosyal Bilimler Dergisi, c.7, s.24, ss. 337-350.

Pehlivan, İ. (2000). İş Yaşamında Stres, Ankara : Pegem Yayıncılık

Seago JA, Faucett J (1997). Job strain among registered nurses and other hospital workers. Journal of Nursing Administration 27 (5): 19-25.

Şahin, H. Ve Erigüç, G.(2000).Hastane Yöneticilerinin Yönetmel Stres Kaynakları Belirtileri ve Başa Çıkma Yöntemleri.Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi,Cilt:5

Tutar, H. (2000), Kriz ve Stres Ortamında Yönetim, Yaşam Yayıncılık, İstanbul

Türk, K., Eroglu, C., & Türk, D. (2008). TC Devlet Hastanelerindeki çalışma koşullarının stres üzerine etkilerini ölçmeye yönelik bir araştırma: Geyve Devlet Hastanesi örneği. A research directed to measuring the effects of working conditions in TR State Hospitals on stress: Geve State Hospital example) Uluslararası İnsan Bilimleri Journal, 5(1).

URL1 : http://www.pausem.com/_upload/dokuman/19_02.pdf, 01.08.2013 tarihinde alınmıştır.

URL2: <http://psikiyatriksosyalhizmet.com/stres-ve-basa-cikma-yontemi>, 22.07.2013 tarihinde alınmıştır.

ÖĞRENCİLERİN BÜRO YÖNETİMİ ve YÖNETİCİ ASİSTANLIĞI EĞİTİMİNE BAKIŞ AÇILARI VE FARKINDALIKLARI ÜZERİNE BİR UYGULAMA

Yeliz YEŞİL¹, Ahmet VATAN²

Özet

Bu çalışma; Bilecik Şeyh Edebali Üniversitesi'nde eğitim veren Söğüt ve Gölpaazarı Meslek Yüksekokulları'nın Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı programında okuyan öğrencilerin, okudukları bölümlere isteyerek mi geldikleri, bu bölümlerin kendilerine hangi imkânları sağlayacağı hakkındaki bilgi düzeylerini ve farkındalıklarını, aldıkları büro yönetimi ve yönetici asistanlığı eğitiminin yeterliliği hakkındaki düşüncelerini belirlemek amacıyla yapılmıştır. Bilecik Şeyh Edebali Üniversitesi Söğüt Meslek Yüksekokulu ve Gölpaazarı Meslek Yüksekokulu Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı programına kayıtlı 231 öğrenciye 5'li Likert ölçeğine göre hazırlanmış bir anket uygulanmıştır. İstatistiksel analizler, SPSS 15,0 kullanılarak hazırlanmıştır. Çalışmanın birinci bölümünde konu ile ilgili giriş yapılmış ve ikinci bölümde meslek yüksekokullarının Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Bölümü hakkında bilgi verilmiş ve üçüncü bölümde ise araştırmanın amacı, yöntemi ve hipotezleri ortaya konmuştur. Dördüncü bölümde, araştırmanın sonucuna değinilmiştir. Daha sonra ise sonuç bölümü yer almaktadır.

Anahtar Kelimeler: Yönetici Asistanlığı, Büro Yönetimi, Meslek Yüksekokulu.

AN APPLICATION ON POINT OF VIEW AND AWARENESS OF STUDENTS ON OFFICE MANAGEMENT AND EXECUTIVE ASSISTANT EDUCATION

Abstract

This study is done for determining Bilecik Şeyh Edebali University 's Söğüt and Gölpaazarı Vocational Schools students' willingness for entry into school, knowledge about what their school will provide them in terms of job opportunities and adequacy of their office management education. 5 Likert Scale Survey is applied for 231 students at Söğüt and Gölpaazarı Vocational Schools. The statistic analyses are prepared by SPSS 15,0. First part of the study is introduction part, second part is about Office Management and Executive Assistant programme, third part is about the purpose, method and hypotheses of the study, fourth part is about conclusion of the study and the last part is about conclusion.

¹Öğr.Gör., Sakarya Üniversitesi Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Bölümü Doktora Öğrencisi, yeliz.yesil@bilecik.edu.tr

²Öğr.Gör., Bilecik Şeyh Edebali Üniversitesi, ahmet.vatan@bilecik.edu.tr

1.Giriş

Eğitim toplumdaki sürekli değişimle birlikte kendini yenilemek durumunda kalan bir olgudur. Çünkü bilgi çağıyla birlikte bilgi sürekli yenilenmekte ve üniversiteler değişime adapte olmak zorundadır. Genç nüfusa sahip olan ülkemize bakıldığında, gençlerin kalifiye eleman, nitelikli işgücü olarak işgücü piyasasına girebilmelerinde üniversitelere büyük rol düşmektedir. Bu sebepten dolayı üniversiteler toplumsal beklentileri karşılayabilecek seviyede olmalı ve her daim kendilerini yenileyebilmelidir. Burada mesleki ve teknik eğitime görev düşmektedir. Meslek Yüksekokulları ise eğitimin kalitesinin artırılması açısından önem teşkil etmektedir.

Meslek Yüksekokulları lisans düzeyinde eğitim veren Mesleki ve Teknik Eğitim kurumları ile ortaöğretim kurumlarının hedef aldığı istihdam sahaları arasında kalan boşluğu doldurma işlevini yerine getirmektedir (Şahin ve Fındık, 2008:69-70). Bu işlevin iyi bir şekilde yerine getirilebilmesi için de eğitimde kalite süreklilik arz etmeli ve her yönüyle kendini yenilemeye devam edecek nitelikli işgücü geliştirmelidir.

Buna ek olarak; KOBİ'lerin ara insan gücü ihtiyacını karşılayan en önemli kaynaklardan biri olan meslek yüksekokullarının önemini, Türkiye'nin Avrupa Birliği ile ilgili olarak başlayan tam üyelik süreci bir kat daha artmıştır (Gençtürk vd.,2008:210). Türkiye'de Temmuz 1992'de yirmi bir yeni üniversite kurulmuştur. Ara eleman yetiştirilmesi amacıyla meslek yüksek okullarının açılması eğiliminde olunmuştur (Elmacı vd.,1999:119). Buna bağlı olarak yıllar itibarıyla Türkiye 'de devlet ve vakıf üniversitelerinin sayısında artış olmuştur. Ancak meslek yüksekokullarının sayılarını arttırmak yeterli değildir, eğitim kalitesi de arttırılmalıdır, böylece öğrencilerin mesleki hedeflerini tam olarak gerçekleştirmelerine katkı sağlanacaktır.

2007 yılında hazırlanan Türkiye'nin Yükseköğretim Stratejisi'ne göre; 2000-2025 döneminde 20-44 yaşları arasındaki çalışma çağı nüfusu AB'de 165,2 milyondan 136,3 milyona gerilerken, Türkiye'de 26,5 milyondan 33,7 milyona çıkacağı ve Türkiye'nin Avrupa'nın bu işgücü açığını kısmen de olsa kapatabilecek bir konuma ulaşabilmesinin iyi eğitilmiş, katma değer yaratma gücü yüksek işgücü oluşturabilmesine bağlı olduğundan bahsedilmiştir.

Buna bağlı olarak, ülkemizde yükseköğretimin geleceğine ilişkin tahminler incelendiğinde, TÜSİAD ve UNFPA (BM nüfus faaliyetleri fonu) ortaklığında yürütülen bir proje raporu önemli bulgular ortaya koymaktadır. Bu rapora göre, 2010-2025 yılları arasında yükseköğretimdeki büyüme OECD (ekonomik işbirliği ve kalkınma teşkilatı) ülkelerinden daha hızlı bir biçimde devam edecektir (Kavak, 2011:55).

İşletmeler için yaşamsal önem taşıyor hale gelen insan kaynaklarının -özellikle bilgi işçilerinin- işletmelerde uzun soluklu olarak istihdam edilmesi için yeterli bilgi donanımına ve değişen bilgi teknolojilerine kolay adapte olabilme özellikleri ile donanmış insan kaynağına ihtiyaç vardır (Vurgun,2009:101). İşletmeler böylece bilgi işçisi istihdam ederek nitelikli ve kalifiye insan kaynağına erişmiş olacaklardır. Buradan hareketle bilgi işçisinin tanımını yapmak önem arz etmektedir.

Bilgi işçisi; alanında üst düzey eğitilmiş, teknolojiye ileri derecede faydalanabilen, bilgisi ve becerisi gelişmiş, örgütte yaratıcılığını kullanabilen, bilgiyi iyi bir şekilde değerlendiren, kendini devamlı geliştiren bir çalışandır (Özer vd.,2004:262).

Bu sebeplerden dolayı, yükseköğretimde tahmin edilen hızlı büyümeye paralel olarak, kalifiyeli eleman yetiştirmek adına verilen eğitimin kalitesi de artan oranda devam etmeli ve bilgi işçisi yaratmaya daha çok özen gösterilmelidir. Bu konuda Meslek Yüksekokullarında Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı bölümlerine büyük görevler düşmektedir. Bu bölümler eğitimin kalitesinin artmasına ve "bilgi işçisi" nin yetişmesine katkı sağlayacaktır.

2.Meslek Yüksekokullarında Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Eğitimi:

2.1.Sekreterlik ve Yönetici Asistanlığı Kavramları

Günümüzde sekreterlik ve yönetici asistanlığı kavramları birbirinin yerine kullanılmaktadır. Bu iki kavram temelde benzerlikler göstermelerine rağmen, farklılıklar mevcuttur. Yönetici asistanları, sekreterlere göre daha karmaşık sorunlarla ilgilenmenin yanında, inisiyatif kullanabilen, temsil yeteneğini iyi derecede kullanabilen, yönetim hakkında bilgi sahibi olan kişidir (Tutar vd.,2007).

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 (Çakmak vd.,2011:65-66).

Daha açıklayıcı bir ifadeyle; hızlı 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. Buna bağlı olarak sekreter; 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.

Bazı yönleri şu şekilde ayırtedebiliriz (Tutar vd.,2007:32):

<u>Klasik Sekreterlik</u>	<u>Çağdaş Asistanlık</u>
Emek İşçisi	Bilgi(zihin) İşçisi
Sözlü ve yazılı iletişim	İnteraktif İletişim
Kurallardan hareket	Koşullardan hareket
Zamanı kullanma	Zamanı değerlendirme

Yukarıdaki tablonun ana unsurları şöyle açıklanabilir: Bilgi (zihin) işçiliğine geçişle birlikte sekreter; bilgiyi iyi bir şekilde özümseyen, sadece verilen emirleri yerine getiren değil belirli sınırlar çerçevesinde karar alabilen ve böylece örgütsel etkinliğin artırılmasına katkıda bulunabilen, günlük yapılan işlerin dışında olayları analiz etme yeteneğini kullanarak değişik yöntemler deneyen ve yaratıcılığını kullanabilen, organizasyonunun ana unsurlarını, amaçlarını anlayarak, kendi kişisel amaçlarıyla örgüt amaçlarını bütünleştirebilen, değişime kendini adapte edebilen, zaman yönetimini iyi bilen, insan ilişkileri kuvvetli, organize etme becerisi yüksek kişidir.

Yöneticinin vazgeçemeyeceği, iş yerini her açıdan iyi bir şekilde temsil edebilen, iş akışını belirlemede çok etkili olan, bilgi ve belge yönetimini bilen, en önemlisi yöneticiyi yönetebilen kişidir (Uğur ve Sarı, 2010).

Bu bağlamda Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı eğitimi veren kurumların “çağdaş sekreter” ve “yönetici asistanı” kavramlarının özelliklerini dikkate alarak programlarını sürekli güncellemeleri yerinde bir davranış olacaktır.

2.2.Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Eğitiminin Amacı ve Önemi:

Günümüzde teknolojik değişimler ve bilgi toplumuna geçişle birlikte büro hizmetleri de değişim göstermiştir. Büro hizmetleri örgütlerin planlama ve karar organları olup, önem arz etmektedir. Büro hizmetlerinin başarılı bir şekilde yerine getirilebilmesi için verimli büro hizmeti gereklidir. Verimli bir büro hizmeti ise, her yönden kendini geliştirebilmiş insan kaynağı ile mümkün gözükmektedir. Kalifiye eleman verimli

büro hizmeti için gereklidir. Bu insan kaynağının yetişmesinde ise büro yönetimi ve sekreterlik eğitimi veren programların ve eğitim kurumlarının önemi büyüktür. Büro yönetimi ve sekreterlik eğitimi veren kurumlardan biri de Yüksek Öğretim Kurumuna bağlı, ön lisans düzeyinde eğitim veren Meslek Yüksekokulları bünyesinde bulunan Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı programlarıdır (Tuncel,2007).

Bu programların amacı verimli büro hizmetlerinin gerçekleştirilmesi için nitelikli eleman yetiştirmektir. Bu elemanlar günümüz koşullarına uyum sağlayabilmeli, değişime adapte olabilmeli, teorik bilgiyi kaliteli bir şekilde uygulamaya geçirmeli, performansını üretkenliğe dönüştürebilmelidir. Bunun içinde geleceğin çağdaş sekreterlerini yetiştiren bu programlara, öğrencileri mesleki anlamda yönlendirmek ve yetiştirmek için büyük görevler düşmektedir.

Diğer bir ifadeyle, bilgi çağında başarılı olmanın tek yolunun insana yatırım yapmanın farkında olarak, yüksek motivasyonlu insanlar yetiştirmek ve buna bağlı olarak yüksek motivasyonlu insanların çalıştığı yüksek performanslı kuruluşlar oluşturmaktan geçtiğinin bilincinde olmak gereklidir. Kuruluşların performanslarını ise bilgiyi nasıl işledikleri belirlemektedir. Bugün çağdaş sekretere duyulan ihtiyaç, bilgiye duyulan ihtiyaçtan kaynaklanmaktadır (Tutar vd.,2007). Çünkü bilgi işçisi olarak çağdaş sekreter bilgiyi iyi bir şekilde özümseyebilmeli, kullanabilmeli, yorumlayabilmeli ve dağıtabilmelidir. Kaliteli ve verimli çalışma ortamının yaratılması ve örgütte iş akışının düzenli sağlanabilmesi, hata oranının en aza indirgenebilmesi için çağdaş sekreter yeterli düzeyde eğitim almış ve iyi bir bilgi birikimine sahip olmalıdır. Bu konuda Meslek Yüksekokullarındaki Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Bölümlerine büyük görevler düşmektedir.

Altınöz (2007) ye göre, bu anlayışlar ışığında büro yöneticileri ve asistanları, sorunların çözümünde bilimsel yöntemleri kullanan teknolojinin bütün yeniliklerini takip eden elemanlar olarak yetiştirilmek zorundadır. Aynı zamanda mal ve hizmet üretiminin miktar ve kalitesi, büyük ölçüde bürolarda yapılan hizmetlerin verimliliğine ve etkinliğine bağlıdır (Duman vd.,2011:47).

Günümüzde büroların öneminin artışına bağlı olarak büro yönetimi eğitimi de önem kazanmaktadır. Böylece büro yönetimi eğitiminde kalifiye eleman yetiştirmek örgütlerde rekabet üstünlüğü sağlamak ve başarıya ulaşmak için daha fazla önemli hale gelmektedir.

Dolayısıyla; büro yönetimi eğitiminin şu gerekçeler ile meslek grubu içine girdiği görülebilmektedir (Telli,2003:3):

- Büro yönetimi uğraşı alanının, bütün üyelerce istekli olarak kabul edilmiş ve anlaşılmiş standart yöntemlerinin ve uygulamalarının bulunması,
- Büro yönetiminde, bu yöntem ve uygulamaların sürekli araştırmaya ve bilimsel temellere dayanması,
- Büro yönetiminde; uzmanlaşmış bir teknolojiye sahip olunması,
- Büro yönetiminde, mesleki araştırmaları ve gelişmeleri ve yaşantıları meslektaşlara ileten mesleki yayınların yapılması,
- Büro yönetimi uğraşı alanında çalışma hak ve özgürlüğü ile buna paralel olarak meslektaşlarca paylaşılan bir sorumluluk duygusunun bulunması,
- Büro yönetiminde mesleğe girmek için belirli bir bilgi ve becerinin gerekliliği,
- Büro yönetiminde, mesleğin yürütülmesi ile ilgili belli ahlaki standartlara ve halka hizmet ilkesine bağlı kalınması.

Yukarıdaki unsurlar dikkate alındığında; günümüzde büro yönetimi eğitimi, çalışma ortamında sorumluluk duyan, iş ahlakına bağlı, çalıştığı örgütte özveride bulunan, bilgi ve becerisini sürekli geliştirmeye ve teknoloji kullanmaya istekli bireyler yetiştirerek iş ortamına ve işgücü piyasasına daha fazla katkı sağlamaktadır.

2.3)Türkiye’de Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Bölümü’ndeki Durum:

Türkiye’de birçok üniversitede büro yönetimi ve yönetici asistanlığıyla ilgili bölümler mevcuttur. İstihdam edilme imkanının çok olması bu bölümlere olan ilgiyi artırmaktadır. Bu sebeple; birçok kurumun kalifiye eleman ihtiyacını karşılamada Meslek Yüksekokullarına büyük görevler düşmektedir.

Tablo 1: Öğretim Alanlarına Göre Önlisans Düzeyindeki Öğrenci Sayıları:

	2011-2012 Öğretim Yılı					
	Toplam Öğrenci Sayısı			2010-2011 Öğretim Yılı Mezunu		
	T	K	E	T	K	E
Büro Yönetimi ve Sekreterlik	3492	1759	1733	4551	2699	1852
Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı	21523	12588	8935	2681	1694	987

Görüldüğü üzere; kız öğrenci sayısı erkek öğrenci sayısından fazladır.

Tablo 2: Önlisans Mezuniyet Alanlarına Göre Dikey Geçiş Yapılabilecek Lisans Programları-2013

Büro Yönetimi	Halkla İlişkiler Halkla İlişkiler ve Reklamcılık Halkla İlişkiler ve Tanıtım
Büro Yönetimi ve Sekreterlik	İşletme Bilgi Yönetimi
Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı	Reklamcılık ve Halkla İlişkiler
Büro Hizmetleri ve Yönetici Asistanlığı	Sağlık Kurumları İşletmeciliği Yönetim Bilişim Sistemleri
Tıbbi Dokümantasyon ve Sekreterlik	İşletme Sağlık İdaresi Sağlık Kurumları İşletmeciliği Sağlık Kurumları Yöneticiliği Sağlık Yönetimi

4 dönemden oluşan Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı ve benzeri programları başarı ile bitiren öğrenciler görüldüğü üzere; günümüzde gelişen yeni mesleklere geçiş imkanına sahiptir.

Tablo 3: Mesleki ve Teknik Ortaöğretim Kurumlarının İlgili Alanlarından Mezun Olanların Ön Lisans Programlarından Sınavsız Geçişle Yerleştirilecekleri Bölümler-2013

1238-Büro Hizmetleri	3229-Büro Yönetimi ve Sekreterlik
3675-Büro Yönetimi	4966-Sağlık Hizmetleri Sekreterliği
3229-Büro Yönetimi ve Sekreterlik	3538-Tıbbi Sekreterlik
1752-Hukuk Sekreterliği	2687-Tıp Sekreterliği
1939-Kütüphanecilik	Ağız ve Diş Sağlığı 2
2321-Sekreterlik	Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı 2
2817-Yönetim ve Ticaret Sekreterliği	İnsan Kaynakları Yönetimi 2
Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı 2	Odyometri 2
İnsan Kaynakları Yönetimi 2	Sağlık Kurumları İşletmeciliği 2
İşletme Yönetimi 2	Tıbbi Dokümantasyon ve Sekreterlik 2
	Tıbbi Tanıtım ve Pazarlama 2

Mesleki ve teknik ortaöğretim kurumlarının ilgili alanlarından mezun olanların ön lisans programlarından sınavsız geçişle yerleştirilecekleri bölüm sayısı oldukça fazladır. Bu da öğrencilerin eğitimlerini rahat bir şekilde üniversiteye taşımalarını sağlamaktadır.

Öğrencilerin her dönem 30 AKTS'yi tamamlama zorunluluğu olan ve zorunlu ile seçmeli derslerden oluşan ders programı ülke genelindeki üniversitelerde farklılık göstermektedir. Bologna süreci kapsamında Söğüt Meslek Yüksekokulu ve Gölpazarı Meslek Yüksekokulu ders planını yenilemiştir.

Tablo 4:I.Yarıyıl Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Bölümü Ders Planı

YARIYIL	KODU	DERSİN ADI	T	U	K/AKTS	Z/S
1	TRK101	Türk Dili I	2	0	1	Z
1	ATA101	Atatürk İlkeleri ve İnkılap Tarihi I	2	0	1	Z
1	ENG101	İngilizce I	3	0	3	Z
1	ENF101	Temel Bilgi Teknolojisi Kullanımı	2	0	2	Z
1	İŞL109	Genel İşletme	3	1	5	Z
1	BÜR105	Sekreterlik Bilgisi	4	0	6	Z
1	BÜR101	Klavye Teknikleri I	3	2	8	Z
1	HUK153	Hukukun Temel Kavramları	3	0	4	Z
	TOPLAM		22	3	30	

Tablo 5:II.Yarıyıl Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Bölümü Ders Planı

YARIYIL	KODU	DERSİN ADI	T	U	K/AKTS	Z/S
2	TRK102	Türk Dili II	2	0	1	Z
2	ATA102	Atatürk İlkeleri ve İnkılap Tarihi II	2	0	1	Z
2	ENG102	İngilizce II	3	0	3	Z
2	BÜR102	Klavye Teknikleri II	3	2	8	Z
2	BÜR106	Mesleki Yazışmalar	3	1	6	Z
2	BÜR110	Protokol Bilgisi	3	1	5	Z
2		Mesleki Seçmeli Dersler 1 (4 AKTS)	3	0	4	
2	BÜR120	Örgütsel Davranış	3	0	4	S
2	BÜR122	Etkili ve Güzel Konuşma	2	1	4	S
2	BÜR124	Meslek Eğitimi	3	0	4	S
2	BÜR126	Sunu Teknikleri	2	1	4	S
2	BÜR128	Zaman Yönetimi	3	0	4	S
2	BÜR130	Elektronik Ticaret	3	0	4	S
2	BÜR132	Yönetim Bilişim Sistemleri	3	0	4	S
2	BÜR134	Hızlı Yazma ve Okuma Teknikleri	1	2	4	S
2		Mesleki Olmayan Seçmeli Dersler 1 (2 AKTS)	2	0	2	
2	MOS110	Beden Eğitimi ve Spor	2	0	2	S
2	MOS112	Güzel Sanatlar	2	0	2	S
2	MOS210	Sosyal Sorumluluk ve Gönüllülük	2	0	2	S
2	MOS111	Türk Müziği	2	0	2	S
2	MOS101	Genel ve Teknik İletişim	2	0	2	S
2	MOS102	Girişimcilik	2	0	2	S
2	MOS103	Ekip Liderliği	2	0	2	S
2	MOS105	Kalite Güvence ve Standartlar	2	0	2	S
2	MOS106	Araştırma Teknikleri ve Seminer	2	0	2	S
2	MOS108	Bilişim Hukuku	2	0	2	S
2	MOS201	İş Sağlığı ve Güvenliği	2	0	2	S
2	MOS202	İş Hukuku	2	0	2	S
2	MOS203	Pazarlama	2	0	2	S
2	MOS204	Halkla İlişkiler	2	0	2	S
2	MOS205	Bilimsel ve Mesleki Etik	2	0	2	S
2	MOS207	İlk Yardım	2	0	2	S
2	MOS209	İşletme Yönetimi	2	0	2	S
2	MOS215	Kariyer Planlama ve Geliştirme	2	0	2	S
2	MOS216	Performans Yönetimi	2	0	2	S
2	MOS217	Davranış Bilimleri	2	0	2	S
2	MOS219	İnovasyon	2	0	2	S
			21	4	30	

Tablo 6:III.Yarıyıl Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Bölümü Ders Planı

YARIYIL	KODU	DERSİN ADI	T	U	K/AKTS	Z/S
3	BÜR203	Büro Yönetimi	4	0	4	Z
3	BÜR207	Dosyalama ve Arşivleme Teknikleri	3	1	6	Z
3	BÜR221	Genel Muhasebe	3	1	4	Z
3		Mesleki Seçmeli Dersler 2 (12 AKTS)	8	1	12	
3	BÜR213	İnsan Kaynakları Yönetimi	3	0	4	S
3	BÜR223	Toplam Kalite Yönetimi	3	0	4	S
3	BÜR211	Finansman ve Finansman Yatırım Araçları	2	1	4	S
3	BÜR216	Örnek Olay Analizi	2	1	4	S
3	BTP103	Entegre Ofis	2	1	4	S
3	BÜR212	Çalışma Psikolojisi	3	0	4	S
3	BÜR225	Ticari Matematik	3	0	4	S
3	BÜR205	Bürolarda Teknoloji Kullanımı	2	1	4	S
3	BÜR204	Kriz ve Stres Yönetimi	3	0	4	S
3	BÜR227	Toplantı Yönetimi	2	1	4	S
3		Mesleki Olmayan Seçmeli Dersler 2 (4 AKTS)	4	0	4	
3	MOS110	Beden Eğitimi ve Spor	2	0	2	S
3	MOS112	Güzel Sanatlar	2	0	2	S
3	MOS210	Sosyal Sorumluluk ve Gönüllülük	2	0	2	S
3	MOS111	Türk Müziği	2	0	2	S
3	MOS101	Genel ve Teknik İletişim	2	0	2	S
3	MOS102	Girişimcilik	2	0	2	S
3	MOS103	Ekip Liderliği	2	0	2	S
3	MOS105	Kalite Güvence ve Standartlar	2	0	2	S
3	MOS106	Araştırma Teknikleri ve Seminer	2	0	2	S
3	MOS108	Bilişim Hukuku	2	0	2	S
3	MOS201	İş Sağlığı ve Güvenliği	2	0	2	S
3	MOS202	İş Hukuku	2	0	2	S
3	MOS203	Pazarlama	2	0	2	S
3	MOS204	Halkla İlişkiler	2	0	2	S
3	MOS205	Bilimsel ve Mesleki Etik	2	0	2	S
3	MOS207	İlk Yardım	2	0	2	S
3	MOS209	İşletme Yönetimi	2	0	2	S
3	MOS215	Kariyer Planlama ve Geliştirme	2	0	2	S
3	MOS216	Performans Yönetimi	2	0	2	S
3	MOS217	Davranış Bilimleri	2	0	2	S
3	MOS219	İnovasyon	2	0	2	S
			22	3	30	

Tablo 7:IV.Yarıyıl Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Bölümü Ders Planı

YARIYIL	KODU	DERSİN ADI	T	U	K/AKTS	Z/S
4	BÜR202	Kamu Özel Kesim Yapısı ve İlişkileri	2	1	4	Z
4	BÜR206	Yönetici Sekreterliği	4	0	6	Z
4	BÜR200	Staj	0	0	2	Z
4	BÜR218	Genel Ekonomi	4	0	4	Z
		Mesleki Seçmeli Dersler 3 (8 AKTS)	7	1	8	S
4	MYD201	Mesleki Yabancı Dil	4	0	4	S
4	BÜR220	Tıp Sekreterliği	4	0	4	S
4	BÜR222	Hukuki Yazışma	3	1	4	S
4	BÜR224	Temel Web Tasarımı	3	1	4	S
4	BÜR226	Yönetim Organizasyon	4	0	4	S
4		Mesleki Olmayan Seçmeli Dersler 3 (6 AKTS)	6	0	6	S
4	MOS110	Beden Eğitimi ve Spor	2	0	2	S
4	MOS112	Güzel Sanatlar	2	0	2	S
4	MOS210	Sosyal Sorumluluk ve Gönüllülük	2	0	2	S
4	MOS111	Türk Müziği	2	0	2	S
4	MOS101	Genel ve Teknik İletişim	2	0	2	S
4	MOS102	Girişimcilik	2	0	2	S
4	MOS103	Ekip Liderliği	2	0	2	S
4	MOS105	Kalite Güvence ve Standartlar	2	0	2	S
4	MOS106	Araştırma Teknikleri ve Seminer	2	0	2	S
4	MOS108	Bilişim Hukuku	2	0	2	S
4	MOS201	İş Sağlığı ve Güvenliği	2	0	2	S
4	MOS202	İş Hukuku	2	0	2	S
4	MOS203	Pazarlama	2	0	2	S
4	MOS204	Halkla İlişkiler	2	0	2	S
4	MOS205	Bilimsel ve Mesleki Etik	2	0	2	S
4	MOS207	İlk Yardım	2	0	2	S
4	MOS209	İşletme Yönetimi	2	0	2	S
4	MOS215	Kariyer Planlama ve Geliştirme	2	0	2	S
4	MOS216	Performans Yönetimi	2	0	2	S
4	MOS217	Davranış Bilimleri	2	0	2	S
4	MOS219	İnovasyon	2	0	2	S
			23	2	30	

Görüldüğü üzere; iş piyasasına ve kalifiyeli eleman yetiştirmek üzere gerekli dersler verilmektedir. Staj süresi 30 gündür ve zorunludur. Seçmeli ders sayısı arttırılmıştır. Ders çeşitliliği getirilmiştir. Böylece iş piyasasına daha uyum sağlamak amaçlanmıştır.

3. Araştırmanın Amaç, Yöntem ve Hipotezleri:

Bu bölümde araştırmanın amacı, kullanılan yöntem ve araştırmanın amacını gerçekleştirebilmek için geliştirilen hipotezler açıklanmaya çalışılmıştır.

3.1. Araştırmanın Amacı ve Yöntemi

Araştırmada, meslek yüksekokulları içerisinde yer alan 'Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı' programlarında okuyan öğrencilerin;

- Kazandıkları bölümleri isteyerek seçip seçmediklerini belirlemek,
- Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı eğitiminin sağlayacağı katkı hakkındaki bilgi düzeylerini belirlemek,
- Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı eğitimi hakkındaki düşüncelerini belirlemek,
- Okullarının bulunduğu il/ilçe hakkındaki düşüncelerini ve eğitimlerine olan etkisini belirlemek amaçlanmıştır.

Hem birinci sınıfta okuyan hem de ikinci sınıfta okuyan kız ve erkek öğrenciler arasında görüş farklılıklarının olup olmadığını belirlemek için bağımsız t - testi ve ki – kare analizleri de yapılarak araştırma sonuçları içerisinde açıklanmaya çalışılmıştır.

Araştırma Bilecik Şeyh Edebalı Üniversitesi'nde faaliyet gösteren Meslek Yüksekokullarının Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı programlarında okuyan öğrencilere yüz yüze anket yöntemi uygulanarak gerçekleştirilmiştir. Ankete katılan öğrencilere beşli likert ölçeğine göre sorular sorularak, alınan cevaplar SPSS 15,0 programı kullanılarak test edilmiştir.

3.2. Araştırmanın Hipotezleri

Araştırmanın amacını gerçekleştirebilmek için birinci sınıfta ve ikinci sınıfta okuyan öğrenciler için 9 hipotez geliştirilmiştir. Ankete katılan öğrencilerin belirlenen sorulara beşli likert ölçeğine göre cevap vermeleri istenmiş ve öğrenciler tarafından verilen cevaplar SPSS 15,0 programı kullanılarak analiz yapılmıştır.

SPSS programında aşağıda açıklanan hipotezler "t testi" ile test edilerek bulgular araştırmanın sonuçları içerisinde açıklanmıştır. Ayrıca, öğrencilerin cinsiyetlerinin verilen cevaplarda farklılık gösterip göstermediği "ki-kare analizi" ile test edilerek yine sonuçlar içerisinde açıklanmıştır.

Tablo 8: Öğrenciler İçin Geliştirilen Hipotezler

H1. Kazandıkları programa isteyerek gelmişlerdir.
H2. Kazandıkları programın mezun olduktan sonra çalışma hayatında ve kariyerlerinde belirleyici olacağını düşünmektedirler.
H3. Kazandıkları programdan memnundurlar.
H4. Okulun da içinde bulunduğu il veya ilçenin sosyal ve kültürel bakımdan gelişmişliği öğrencilerin kazandıkları program ile ilgili düşüncelerini olumlu yönde etkilemektedir.
H5. Okulun gerçekleştireceği konferans vb. aktiviteler, öğrencilerin mesleğe bakış açılarını olumlu yönde değiştirmektedir.
H6. Okulda verilen teorik ve pratik bilgi, öğrencilerin kişisel gelişimi açısından faydalı olacaktır.
H7. Öğrencilerin aldıkları/almakta oldukları Büro yönetimi ve Yönetici Asistanlığı eğitiminin, mesleki açıdan yeterliliğine ilişkin kaygıları bulunmamaktadır.
H8. Öğrenciler aldıkları/almakta oldukları Büro yönetimi ve Yönetici Asistanlığı eğitiminin, mezun olduktan sonra gerçekleştirmek istedikleri hedeflere ulaşma yolunda belirleyici olduğunu/olacağını düşünmektedirler.
H9. Okudukları programdan mezun olduktan sonra yeterli bilgi donanımına sahip olacaklarını düşünmektedirler.

4. ARAŞTIRMANIN SONUÇLARI

Tablo 9: Güvenilirlik Analizi

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,853	22

Reliability Statistics tablosundan faktörün güvenilirliğinin $\alpha = 0,853$ yüksek bir değer olduğu görülmektedir. Bu değer çalışmamızı güvenilir kılmaktadır.

Tablo 10: Erkek ve Kadın Sayısı

		Frekans	Dağılım
Cinsiyet	Erkek	80	34,63203
	Kadın	151	65,36797
	Toplam	231	100

Çalışmanın anketini cevaplayan 231 öğrenciden 80 tanesi erkek, 151 tane ise kadındır. Çalışmaya katılan öğrencilerin yüzdeler paylarının ise erkeklerin yüzde 34,6 kadınların ise yüzde 65,3 olduğu görülmektedir.

Tablo 11:Yaş Durumu

		Frekans	Dağılım
Yaş	17-23	210	90,90909
	24-29	19	8,225108
	30 ve fazlası	2	0,865801
	Total	231	100

Katılımcıların yaşlarına bakıldığında 210 öğrencinin yaşının 17 ile 23 arasında olduğu görülmektedir. 24 ile 29 yaş arasında olan öğrenci sayısı 19 kişidir. 2 öğrencinin 30 veya daha fazla olduğu görülmektedir.

Tablo 12: 1. ve 2. Sınıf Öğrenci Sayısı

		Frekans	Dağılım
Sınıf	1. sınıf	103	44,58874
	2. sınıf	126	54,54545
Toplam		229	99,1342

Çalışmanın anketi meslek yüksekokullarının hem birinci hem de ikinci sınıflarına uygulanmıştır. Yüzde 44,5'lik bir dağılım ile 103 öğrencinin birinci sınıf, yüzde 54,5 ile ise 126 öğrencinin ikinci sınıf olduğu, 2 öğrencinin ise bu değişkene bir cevap vermediği görülmektedir.

Tablo 13: 1. ve 2. Öğretim Öğrenci Sayısı

		Frekans	Dağılım
Öğretim Türü	1.öğretim	115	49,78355
	2.öğretim	113	48,91775
Toplam		228	98,7013

231 öğrenciden 3'ü bu soruya cevap vermezken 1. Öğretim olan öğrenci sayısının 115, ikinci öğretim olan öğrenci sayısının ise 113 olduğu verilen cevaplardan anlaşılmaktadır. Birinci öğretimin yüzdelik dağılımı 49,7, ikinci öğretimin ise 48,9'dur.

Tablo 14: Geliştirilen Hipotezlerin Analiz Sonuçları

Sorular	Ortalama	N	t	Sig.(2-tailed)	Hipotez
H1. Kazandıkları programa isteyerek gelmişlerdir.	3,42	230	40,71	0,00	Kabul
H2. Kazandıkları programın mezun olduktan sonra çalışma hayatında ve kariyerlerinde belirleyici olacağını düşünmektedirler.	3,69	231	52,87	0,00	Kabul
H3. Kazandıkları programdan memnundurlar.	3,55	228	43,12	0,00	Kabul
H4. Okulun da içinde bulunduğu il veya ilçenin sosyal ve kültürel bakımdan gelişmişliği öğrencilerin kazandıkları program ile ilgili düşüncelerini olumlu yönde etkilemektedir.	2,39	230	18,85	0,00	Kabul
H5. Okulun gerçekleştireceği konferans vb. aktiviteler, öğrencilerin mesleğe bakış açılarını olumlu yönde değiştirmektedir.	3,39	229	40,27	0,00	Kabul
H6. Okulda verilen teorik ve pratik bilgi, öğrencilerin kişisel gelişimi açısından faydalı olacaktır.	3,93	231	56,59	0,00	Kabul
H7. Öğrencilerin aldıkları/almakta oldukları Büro yönetimi ve Yönetici Asistanlığı eğitiminin, mesleki açıdan yeterliliğine ilişkin kaygıları bulunmamaktadır.	3,62	230	51,74	0,00	Kabul
H8. Öğrenciler aldıkları/almakta oldukları Büro yönetimi ve Yönetici Asistanlığı eğitiminin, mezun olduktan sonra gerçekleştirmek istedikleri hedeflere ulaşma yolunda belirleyici olduğunu/olacağını düşünmektedirler.	3,64	229	52,15	0,00	Kabul
H9. Okudukları programdan mezun olduktan sonra yeterli bilgi donanımına sahip olacaklarını düşünmektedirler.	3,42	227	50,27	0,00	Kabul

Tablo 14'e baktığımızda geliştirilen tüm hipotezlerin t – testi analizi sonuçlarına göre sig (2 -tailed) değerinin 0,05'ten küçük olduğu için kabul edildiği görülmektedir.

Tablo 15: Geliştirilen Hipotezlerin Cinsiyetlere Göre Sonuçları

Sorular	Ki - Kare	Sig.(2-tailed)	Hipotez
H1. Kazandıkları programa isteyerek gelmişlerdir.	4,96	0,29	Red
H2. Kazandıkları programın mezun olduktan sonra çalışma hayatında ve kariyerlerinde belirleyici olacağını düşünmektedirler.	7,79	0,10	Red
H3. Kazandıkları programdan memnundurlar.	4,90	0,30	Red
H4. Okulun da içinde bulunduğu il veya ilçenin sosyal ve kültürel bakımdan gelişmişliği öğrencilerin kazandıkları program ile ilgili düşüncelerini olumlu yönde etkilemektedir.	5,08	0,41	Red
H5. Okulun gerçekleştireceği konferans vb. aktiviteler, öğrencilerin mesleğe bakış açılarını olumlu yönde değiştirmektedir.	1,46	0,83	Red
H6. Okulda verilen teorik ve pratik bilgi, öğrencilerin kişisel gelişimi açısından faydalı olacaktır.	7,77	0,10	Red
H7. Öğrencilerin aldıkları/almakta oldukları Büro yönetimi ve Yönetici Asistanlığı eğitiminin, mesleki açıdan yeterliliğine ilişkin kaygıları bulunmamaktadır.	2,01	0,74	Red
H8. Öğrenciler aldıkları/almakta oldukları Büro yönetimi ve Yönetici Asistanlığı eğitiminin, mezun olduktan sonra gerçekleştirmek istedikleri hedeflere ulaşma yolunda belirleyici olduğunu/olacağını düşünmektedirler.	8,51	0,08	Red
H9. Okudukları programdan mezun olduktan sonra yeterli bilgi donanımına sahip olacaklarını düşünmektedirler.	7,12	0,13	Red

Tablo 15'te ise geliştirilen tüm hipotezlerin cinsiyete göre herhangi bir görüş farklılığı olduğuna dair fikri ki – kare analizi sonuçlarına göre sig (2 -tailed) değerinin 0,05'ten büyük olmasından red edildiği görülmektedir. Başka bir ifade ile kadın ve erkek öğrenciler hipotezler hakkında hemfikirlerdir.

5.Sonuç:

Bilecik Şeyh Edebali Üniversitesi Söğüt Meslek Yüksekokulu ve Gölpazarı Meslek Yüksekokulu Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı programına kayıtlı 231 öğrenciye, 5'li Likert ölçeğine göre hazırlanmış bir anket uygulanmıştır. Bu uygulama meslek yüksekokullarının hem birinci hem de ikinci sınıflarına yapılmıştır.

Sonuçlara bakıldığında; öğrencilerin çoğunluğu 'Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Programı'na isteyerek gelmişlerdir, kazandıkları programdan memnundurlar ve kazandıkları programın, mezun olduktan sonra çalışma hayatlarında ve kariyerlerinde belirleyici olacağını düşünmektedirler. Bu durum öğrencilerin motivasyonlarına ve başarılarına olumlu yönde etki edecektir.

Aynı zamanda 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. Diğer bir ifadeyle; aldıkları eğitiminin önemini farkında olarak; gelecekteki yol haritalarını çizmede aldıkları eğitimden faydalanmaktadırlar.

Ayrıca, Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı eğitimlerini destekleme amaçlı mesleğe yönelik kurslara gitmeyi düşünmektedirler. Aynı şekilde, eğitim programının yanında gerçekleştirilen meslek ile ilgili seminer, konferans, panel, kurslar ve benzeri etkinliklerin mesleği yaparken faydalı olacağını düşünenler çoğunluktadır. Bu sonuçlar, öğrencilerin mesleki bilince, kariyer geliştirme hedeflerine sahip olduklarını ve meslek hayatlarında da devamlı kendilerini geliştirmeye istekli olduklarını göstermektedir. Bu durum öğrencilerin kalifiye eleman olarak yetişmelerini sağlayacaktır.

Almakta oldukları eğitimden beklentilerinin zamanla olumsuz yönde değişmeyeceğini düşünmektedirler. Diğer bir ifadeyle, Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı programına karşı olumlu beklenti içerisindeyimdirler, fakat öğrencilerin çoğunluğu Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı derslerine ilişkin pratik yapma imkanının az olmasının kendilerini olumsuz yönde etkilediğini düşünmektedir. Aynı şekilde; öğrencilerin çoğunluğu, derslerin işlenmesinin genelde teorik bilgi aktarımından ibaret olmasının, mesleği aktif olarak yaparken karşılaşılabilecekleri sorunları çözmelerinde zorluk yaratacağını düşünmektedirler. Bu sebeple pratik uygulamalara ağırlık vermek ders konularıyla ilgili kavramalarını ve iş ortamına daha kolay adapte olmalarını sağlayacaktır. Bu sebeple öğrencilerin verimliliğini arttırmaya yönelik daha çok pratik uygulamalara gidilebilir.

Anketi cevaplayan öğrencilerin büyük çoğunluğu 'okulun içinde bulunduğu il veya ilçenin sosyal ve kültürel bakımdan gelişmişliği kazandığım program ile ilgili düşüncelerimi olumlu etkilemektedir' önermesine kesinlikle katılmamaktadır. Bu durum göstermektedir ki; programa katkı sağlaması açısından, okulun bulunduğu bölgede sosyal ve kültürel gelişmişliği artırma adına okul, yerel yönetim ve sanayi işbirliğine gidilebilir. Böylece öğrencilerin çevreye daha kolay adapte olmaları sağlanmış olacak ve program hakkındaki olumlu beklentilerini daha çok arttıracaktır.

Öğrencilerin çoğunluğu; okulda verilen teorik ve pratik bilgilerin kişisel gelişimlerine faydalı olacaklarını düşünmektedirler ve buna ek olarak 'Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Eğitimi' nin, mesleki açıdan yeterliliğine inanmaktadırlar. Aynı zamanda; 'Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı' derslerinin verdiği bilgi birikiminin mesleği yaparken yeterli olacağını düşünmektedirler. Büyük çoğunluğunun bu programdan mezun olduktan sonra yeterli bilgi donanımına sahip olacağını düşünmesi de bu durumu desteklemektedir. Özellikle yabancı dil eğitiminin meslekleri için gerekli olduğunu büyük çoğunluğu kabul etmektedir. Bu sonuçlar; öğrencilerin okulda aldıkları derslerin mesleki açıdan ne kadar önemli olduklarının farkında olduklarının ve aldıkları bilgiden memnuniyetlerini göstermektedir. Pratik uygulamalara ağırlık verildiği takdirde, derslerden aldıkları bilgi birikimi artmış olacaktır.

Öğrencilerin çoğunluğu derslerin aktarımında; ders anlatımında kullanılan yardımcı materyallerin ve araç gereçlerin verimliliklerini etkileyeceğini düşünmektedirler. Bu durum öğrencilerin bilinç düzeyinin yüksek olduğunu ve derslerin verimliliğinin artırılmasında klasik araç ve gereç kullanımının yanında öğrenmeyi daha kolaylaştıran araç ve gereçlerin kullanılmasının önemini farkında olduklarını ortaya koymaktadır. Öğrenmeyi daha da kolaylaştıran araç ve gereç kullanımı derste verilen bilginin öğrenci tarafından özümsemesini kolaylaştıracak ve öğrencilerin algılama kabiliyetlerini daha çok arttıracaktır.

Araştırma sonuçlarında da görüldüğü üzere, Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı programına öğrencilerin isteyerek tercih etmiştir. Programdaki öğrencilerin yaşamlarında kariyer planlamalarını Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı eksenin de yapacağı ikinci hipotezin kabul edilmesi ile görülmektedir. Öğrencilerin programdan memnun oldukları ve bununla beraber öğrenciler okulda verilen eğitimin kişisel gelişimlerine fayda sağlayacağını düşünmektedir. Üniversitede verilen eğitimin mesleki açıdan yeterliliğine dair bir kaygıları bulunmamakla beraber yeterli bilgi ile mezun olacakları konusunda hemfikiridir.

Çoğu araştırmada hipotezlerin cinsiyete göre değişiklik göstermesine karşın yapılan çalışmada öğrencilerin kadın ya da erkek olmasının hipotezler hakkındaki düşüncelerinde bir farklılık yaratmadığı ki kare analiz sonuçlarında görülmektedir. Analiz detaylı incelendiğinde kadın öğrencilerin programdan beklenti, farkındalık ve memnuniyetlerinin anlamlı bir fark yaratmayacak kadar da olsa daha fazla olduğu anlaşılmaktadır.

Sonuç itibariyle; öğrencilerin programa yaklaşımlarının olumlu olması verimli ve kaliteli hizmet anlayışının artarak devam edeceğini, bu durumun öğrencilerin performansına olumlu bir şekilde yansıtacağını ve bilgi akışının sürekli kendini yenileyerek devam edeceğini ortaya koymaktadır.

Kaynakça

Çakmak,V., Çoğürçü,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.

Duman, H., Çoğürçü ,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.

Elmacı ,O., Poyraz, K., ve Çalık, M. (1999).Yüksek Öğretimde (Meslek Yüksekokullarında) Kalite Güvence Sisteminin Oluşturulmasına Yönelik Bir Değerlendirme Format Önerisi. Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, Sayı:1, 111-137.

Gençtürk,M., Demir, Y., ve Çarıkcı, O. (2008). Meslek Yüksek Okulu Öğrencilerinin Muhasebe-Finans Eğitimine Bakış Açılı ve Farkındalıkları Üzerine Bir Uygulama.Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, C.13, S.1,209-228.

Kavak, Y. (2011).Türkiye’de Yükseköğretimin Görünümü ve Geleceğe Bakış. Yükseköğretim ve Bilim Dergisi/Journal of Higher Education and Science, Cilt: 1, Sayı: 2, 55-58.

Öğrenci Seçme ve Yerleştirme Kılavuzu (ÖSYS)-2013.

ÖLÇME, SEÇME VE YERLEŞTİRME MERKEZİ -2011 - 2012 ÖĞRETİM YILI YÜKSEKÖĞRETİM İSTATİSTİKLERİ.

ÖSYM-2013 Meslek Yüksekokulları İle Açıköğretim Önlisans Programları Mezunlarının Lisans Öğrenimine Digeç Geciş Sınavı Kılavuzu.

Özer, P. S., Özmen, Ö., ve Saatçioğlu, Ö. (2004). Bilgi Yönetiminin Etkililiğinde Kilit Bir Faktör Olarak Bilgi İşçileri ve İnsan Kaynakları Yönetiminin Farklılaşan Özellikleri. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt:6, Sayı:1,254-275.

Şahin, İ., ve Fındık, T. (2008).Türkiye’de Mesleki ve Teknik Eğitim : Mevcut Durum.Sorunlar ve Çözüm Önerileri. TSA , Yıl: 12, S: 3,65-86.

Telli, H. (2003). Büro Yönetimi Eğitiminin Meslek Yüksek Okulları Bazında Değerlendirilmesi. Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi, Sayı: 2003/2,1-21.

Tuncel, M. (2007).Meslek Yüksekokullarındaki Büro Yönetimi ve Sekreterlik Programlarının Sektörün İhtiyaçlarını Karşılama Durumunun Değerlendirilmesi. Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Büro Yönetimi Eğitimi Bilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Ankara.

Tutar, H., Başpınar,N.Ö., ve Altınöz,M. (2007). Sekreterlik El Kitabı Temel Sekreterlik Kitabı. Ankara: Seçkin Yayıncılık.

Uğur, L. O., Sarı, H. (2010). MYO-ÖS 2010- Ulusal Meslek Yüksekokulları Öğrenci Sempozyumu-DÜZCE.

Vurgun,L.(2009). Bilgi Toplumu Açısından Türkiye deki Meslek Yüksekokullarının Örgütlenme Problemleri Ve Çözüm Önerileri. Girişimcilik ve Kalkınma Dergisi, Cilt:4, Sayı:2, 99-116

YÖK. (2007), “Türkiye’nin Yükseköğretim Stratejisi” - YÖK, Ankara.

SANAL OFİS VE SANAL OFİSTE KULLANILAN BİLGİ VE İLETİŞİM TEKNOLOJİLERİ

İbrahim Alpay YILMAZ¹, Aykut PAJO², Elçin GÜNGÖR GÜZELER³

Özet

Örgütsel faaliyetlerin yerine getirildiği, her kademedeki yönetici ve çalışan tarafından kullanılan kapalı mekanlar olan geleneksel ofisler, günümüzün gelişen bilgi toplumu koşullarında yerlerini sanal ofislere bırakmaktadır. Sanal ofis belirli bir fiziksel mekana bağımlı olmanın gerekmediği ve faaliyetlerin bilgi ve iletişim teknolojileri kullanılarak daha çok web sitesi üzerinden gerçekleştirildiği ofistir. Bilgi ve iletişim teknolojileri ise bilginin üretilmesini, transferini ve ulaşılmasını mümkün hale getiren her türlü işitsel, görsel, basılı ve yazılı araçlar olarak ifade edilebilir. Günümüz koşullarında teknolojik gelişmeler sayesinde bilgisayar ve bilgisayar yazılımları, modem, uydu anteni, mobil telefon, network, çoklu ortam, e-mail haberleşme, iletişim ve bilgi teknolojileri araçları olarak karşımıza çıkmaktadır. Sanal ofislerin işlerliği ve verimliliği eğitilmiş personel kullanmanın yanında modern bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımı ve uyumlu bir altyapıya sahip olunması ile mümkündür. Bilgi ve iletişim teknolojilerinin yazılım, donanım, ekipman ve hizmet boyutu bulunmaktadır. Tüm bunların birbiri ile uyumlu ve birbirini destekler nitelikte olması sanal ofisin etkinliğini bir o kadar artırmaktadır. Bu nedenle sanal ofis kavramı ile modern bilgi ve iletişim teknolojileri konusunun bir arada değerlendirilmesi gereği bulunmaktadır. Bu bağlamda bu çalışmanın amacını da; sanal ofis ortamlarının ve bu ortamlarda kullanılan bilgi ve iletişim teknolojilerinin irdelenmesi oluşturmaktadır.

Anahtar Kelimeler: Sanal Örgüt, Sanal Ofis, Tele Çalışma, Bilgi ve İletişim Teknolojileri

VIRTUAL OFFICE AND THE INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGIES USED IN VIRTUAL OFFICE

Abstract

The traditional offices, where organizational activities are accomplished and where managers and the workers work, have given place to virtual offices within the conditions of the Knowledge Society. The virtual office doesn't have a physical space and the activities are performed through web sites by use of information and communication technologies (ICTs). ICTs compass any form of audio, visual, printed and written tools which enable the production and transfer of and access to knowledge. Relying on the technological advancements of today, computers and softwares, modems, satellite dishes, mobile phones, networks, multimedia and e-mails come forward as new ICTs. The functionality and the productivity of virtual offices depend on employing educated personnel, as well as the use of the modern ICTs and having a suitable technological infrastructure. The four dimensions of these technologies are the software, hardware, equipment and service. The alignment within these dimensions and the mutual support between them increase the effectiveness of the virtual office. Therefore the concept of virtual office and the ICTs have to be evaluated interconnectedly. In this connection, the purpose of this paper is to examine the virtual offices and the technologies used in these offices.

Keywords: Virtual Organization, Virtual Office, Tele Work, Information and Communication Technologies

¹ Öğretim Görevlisi, Kırklareli Üniversitesi Pınarhisar Meslek Yüksekokulu, alpays100@gmail.com

² Öğretim Görevlisi, Kırklareli Üniversitesi Pınarhisar Meslek Yüksekokulu, pajoaykut@hotmail.com

³ Öğretim Görevlisi, Kırklareli Üniversitesi Pınarhisar Meslek Yüksekokulu, elcin.gungor@kirkklareli.edu.tr

GİRİŞ

Kapalı mekanlardan oluşan geleneksel ofisler, Sanayi Toplumu'nun gereksinimlerini yerine getirmek üzere tasarlanmış mekanlardır. Bilginin ve belgelerin merkez ofislerde kayıtlı ve yazılı olarak saklandığı, bürokratik ve hiyerarşik örgüt yapıları, çalışanları geleneksel ofislerde bir arada çalışmaya zorlamıştır. İşyeri ve ev birbirlerinden farklı mekanlar olarak ve iş ofislerde yapılan bir şey olarak algılanmıştır. İşlerin yerine getirilmesi için gereksinim duyulan bilgi, ofislerdeki dökümanlarda yerleşik bir niteliğe sahip olmuş ve bu bilgiye erişebilmek için fiilen ofiste bulunmaya gerek duyulmuştur. Oysa Bilgi Toplumu olarak adlandırılan günümüzde bilgiye her yerden ve istenildiği her zamanda ulaşmak mümkün hale gelmiştir. Bilgi, kapalı mekanların sınırlarını aşarak mesleki ve sosyal yaşamın her alanına çok çabuk ve etkin bir biçimde dahil edilebilir bir hal almıştır. Bilginin her alandaki bu erişilebilirliğini mümkün hale getiren faktör ise, bilgi ve iletişim teknolojilerindeki ilerlemeler olmuştur. Bilgi ve iletişim teknolojileri ile bilgi ve fikirler dünyanın bir ucundan diğerine eş zamanlı olarak aktarılabilen ve kullanıcıların yararlarına sunulabilmektedir. Dolayısıyla çalışanların bilgiyi elde etmek için kapalı mekanların sınırları dahilinde çalışmak gerekleri ortadan kalkmış ve çalışanlar ofisleri dışında da bilgiye ulaşabilir hale gelmişlerdir. Bunun bir sonucu olarak bilgi ve iletişim teknolojilerinin bulunduğu her yerde-evde, otelde, yolda, müşteri ofislerinde-çalışanlar işlerini yapabileme imkanına sahip olmuşlardır. Bu değişim geleneksel ofislerden farklılaşan bir çalışma ortamı olarak sanal ofis kavramını beraberinde getirmiştir. Çalışanların bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanabildikleri ve böylece merkez ofisleri ile bağlantı kurabildikleri her hangi bir yer sanal ofis olarak adlandırılabilir. Artık önemli olan işin nerede yapıldığı değil; bilgi ve etkileşim teknolojilerinin ne derece etkin kullanıldığıdır. Bu bağlamda Bilgi Toplumu'nda hammadde, emek ve topraktan daha önemli bir üretim faktörü olan bilgi, onu işleyen ve dağıtan bilgi teknolojilerinin de yardımıyla sınırları aşmış ve hayatın her alanında üretken bir niteliğe kavuşmuştur.

TEMEL KAVRAMLAR

Günümüzde geleneksel ofislerin yerini sanal ofislere doğru bıraktığı dikkate alındığında, ofis ve sanallık kavramlarının da bir arada ele alınmaları gerekmektedir. Ofis; yönetme ve sekreterlik (kırtasiye) işlemlerinin yürütüldüğü bir mekan olarak yönetim faaliyetleri için gerekli olan veri ve enformasyonun toplandığı; bu veri ve bilgilerin kaydedilerek yönetimin gerekli işlerinin yerine getirildiği bir mekan, diğer bir ifadeyle örgütlerdeki yönetsel faaliyetlerin yürütüldüğü bir bölüm biçiminde tanımlanabilir ([http://zmyo.beun.edu.tr/yukle/notlard/isletme/1-donem/\[ziy-107-emel-kesim\]-buro-yonetimi.doc](http://zmyo.beun.edu.tr/yukle/notlard/isletme/1-donem/[ziy-107-emel-kesim]-buro-yonetimi.doc), Emel Kesim).

Sanal sözcüğü ise gerçekte var olmayan ancak varmış gibi kabul edilen nesne ya da olgu anlamında kullanılmaktadır (Onat, 2003). Sanal sözcüğü genellikle bireylerin birbirlerinden fiziksel ve geçici olarak dağıntık çalıştıkları iş ortamlarını tanımlamada kullanılmaktadır. Bu tür iş ortamları; evde çalışan (tele işe gidip-gelen) bireyleri içerdiği gibi; bir tedarik zincirini yönetenleri veya farklı örgütlerden gelme takım çalışanlarını içermektedir. Bu takımların üyeleri farklı ülkelerde yaşıyor olabilirler ve farklı kültürel geçmişlerden gelebilirler. Çalışanların fiziksel olarak birbirlerinden uzakta olmalarına ek olarak, yapılan işlerin bilgisayar aracılığıyla yapılması da bu faaliyetleri sanal kategorisine sokmaktadır (Watson-Manheim, Crowston ve Chudoba, 2002).

Sanal ofisle ilgili bir diğer kavram sanal işbirliğidir. Sanal işbirliği yüz-yüze iletişim imkanı ya hiç olmayan ya da sınırlı olan coğrafi olarak dağıntık gruplar için geliştirilmiş, bilgi ve iletişim teknolojileri destekli işbirliğini ifade etmektedir. Bu bağlamda sanal işyeri belirli bir örgütsel görevi yerine getirmek üzere iletişim ve bilgi teknolojilerinden yararlanan ve coğrafi olarak dağıntık çalışanların çalıştığı bir ortamı ifade etmektedir. Örgütler, sanal işbirlikçi bir çalışma mekanı oluşturarak, hem takım çalışmasının rekabet gücü yaratıcı sinerjisinden hem de bilgi ve iletişim teknolojilerinin olumlu getirilerinden yararlanabilmektedirler. Örgütlerin yüz yüze iletişimden sanal işbirliğine geçişlerinin ardında yatan temel nedenler şunlardır (Hossain ve Wigand, 2004):

- Basık ve yatay örgüt yapılarının artan yaygınlığı,
- Örgütler arasındaki işbirliği ve rekabetin artması,

- Üretime dayalı iş ortamlarından hizmet ve bilgiye dayalı iş ortamlarına doğru dönüşüm,
- Ticari ve kurumsal etkinliğin küreselleşmesi.

Sanal ofisle ilgili bir diğer kavram da sanal örgüttür. Sanal örgüt, maliyetleri azaltmak ve esnekliği artırmak amacıyla, üretimin her bir işlevinin; gelişmiş bilgisayar ağları ve iletişim teknolojileriyle birbirine bağlı olarak ve hem yasal statü, hem de coğrafi dağılım açısından bağımsız işletme, çalışma grubu ya da çalışanlar tarafından gerçekleştirildiği, proje tipi (geçici) örgütleri ifade etmektedir. Bu örgütler, özel amaçları gerçekleştirmek için tedarikçiler, üreticiler ve yönetim arasında ağ oluşturmaya çalışırlar (Kış, 2009). Sanal örgüt, birlikte çalışan bir dizi işletmenin sahip olduğu tamamlayıcı kaynakların belirli bir ürüne yönelik çaba etrafında bütünleştirildiği bir işletme türünü ifade etmektedir. Sanal örgütler üç tür yeterliği hayata geçirmek üzere tasarlanmaktadır (O'Leary, Kuokka ve Plant,1997):

- Üretken kaynakları hızlı bir şekilde yaratmak ya da bir araya toplamak,
- Üretken kaynakları sık ve eşzamanlı bir şekilde yaratmak ya da bir araya toplamak,
- Geniş bir üretken kaynaklar dizisini (araştırma, imalat ve tasarım gibi) yaratmak ya da bir araya toplamak.

Çalışanların birbirlerinden ve yöneticilerden uzakta çalıştıkları sanal işyeri, şimdiden bir çok işveren açısından bir gerçeklik haline gelmiştir ve tüm işletmeler sanal örgütün gelecekte daha da yaygınlaşacağını göstermektedir. Sanal örgütler birden çok mekandan ve örgütten oluşan dinamik bir yapıya sahiptirler. Sanal örgütler makro düzeyde, ortak stratejik amaçları gerçekleştirmek için kaynaklarını bir araya getirerek ittifaklar oluşturan işletmelerden, danışmanlardan ve diğer taraflardan oluşmaktadır. Sanal örgütün avantajları ve dezavantajları Tablo 1'de gösterilmektedir (Cascio, 2000).

Tablo 1. Sanal Örgütün Avantajları ve Dezavantajları

Sanal Örgütün Avantajları	Sanal Örgütün Dezavantajları
Azalan gayrimenkul masrafları: IBM firması geleneksel ofis ortamında çalışmak zorunda olan çalışanlar dışındaki çalışanlar için ofis mekanlarını ortadan kaldırmak yoluyla yılda mekan başına % 40 ile % 60 arasında bir tasarruf sağlamıştır.	Kurulum ve bakım maliyetleri: Bireysel çalışanlar açısından, mobil ya da ev ofisleri donatmak için gereken ilave maliyetler 3 ile 5 bin dolar arasında değişmekte ve aynı zamanda bu ekipmanın bakımı için yıllık ilave 1000 dolarlık bir harcama gerekmektedir.
Artan verimlilik: USWest, tele çalışma yapan çalışanlarının verimliliklerinin bazı örneklerde % 40 dolayında artış gösterdiğini bildirmektedir.	Maliyet verimliliklerinin kaybı: Pahalı ekipmanlar ya da hizmetler belirli "bir" mekanda konumlandırıldığında, bir çok çalışan bunlardan yararlanabilir. Ancak aynı ekipman ya da hizmetler farklı mekanlara dağıtıldığında, maliyet verimliliği avantajı kaybedilebilir.
Daha yüksek karlılık: Hewlett-Packard, satış personeli sanal ofis uygulamalarına yönlendirmekle, gelirlerini satış personeli başına iki misli artırmıştır.	Kültürel hususlar: Küresel düzeyde faaliyet gösteren sanal örgütler, coğrafi olarak dağınık haldeki takımlarla çalışmak için işletme politikalarını ve kültürlerini transfer etmek durumundadırlar. Farklı takım üyeleri olan bu etkileşim, örgüt kültürü ile ulusal kültürün birbiriyle çatışmasına yol açabilir. Bir sanal örgütün ya da sanal takımın üyeleri karar alma süreçlerinde yetkilendirilmezse, onların işbirliğini sağlayan teknoloji de pek bir anlam ifade etmeyecek ve pazardaki taleplere hızlı bir biçimde tepki vermenin getirebileceği rekabet avantajından mahrum kalacaklardır.
İyileşen müşteri hizmeti: Andersen Danışmanlık Firması, danışmanlarının sabit bir ofis yerine sanal ofis ortamında çalışmaları durumunda, müşterilerle yüz yüze iletişim için % 25 oranında daha fazla zaman geçirdiklerini tespit etmiştir.	İzolasyon duygusu: Hemen hemen tüm işlerde yöneticiler ve meslektaşlar ile bir dereceye kadar sosyal etkileşime gereksinim duyulmaktadır. Bu etkileşimin yokluğunda, çalışanlar önemli konularda iletişim ve karar vericilerle temaslarında kendilerini izole olmuş hissetmektedirler.
Küresel pazarlara erişim: Dünyanın üçüncü büyük mühendislik ve inşaat şirketi olan John Brown Engineers & Construction Ltd. sanal örgüt uygulaması ile Hindistan'da yerel ilaç endüstrisine girişi sağlayabilmiştir. Firma, sanal çalışma düzenlemelerinden yararlanarak, ulusal sınırları aşabilmiş ve küresel müşterileri ile iletişim kurabilmiştir. Bu durum, firmanın küresel rekabet gücünü artırmıştır.	Güven eksikliği: Sanal iş düzenlemelerinin başarısı için önemli bir faktör de çalışanların birbirlerine işlerini eksiksiz bir biçimde yerine getirmelerinde güven duymalarıdır. Güven eksikliği; sanal ortamda çalışacak çalışanların dikkatli seçimi, yöneticilerin ve çalışanların eğitimi ve süregelen performans yönetimi gibi, sanal iş düzenlemelerinin başarısını güvenceye almak üzere başvurulacak tedbirlerin etkinliğini de zedeleyecektir.
Çevresel kazanımlar: ABD hükümeti tarafından gerçekleştirilen bir çalışmada 20.000 federal çalışanın haftada bir gün bile tele işe gidip-gelmeleri durumunda; yolculuklarında 2 milyon millik bir azalmanın, benzinde 102.000 galonluk bir tasarrufun ve karbondioksit emisyonlarında 81.600 librelük bir azalmanın meydana geldiğini ortaya koymuştur.	

Kaynak: Cascio, W. F. (2000). Managing a virtual workplace, *Academy of Management Executive*, 14 (3), 81-90.

Geleneksel ofis ortamından uzakta gerçekleştirilen sanal çalışma, uzaktan çalışma olarak da adlandırılmaktadır. Uzaktan çalışma, merkezi ofis sınırları dışında gerçekleşen, esnek ve bağımsız bir çalışma formunu ifade etmektedir. Uzaktan çalışma günümüz iş dünyasında gittikçe artan düzeyde yaygın hale gelmektedir. Sanal çalışmayla özdeş bir kavram olan uzaktan çalışma ve uzaktan çalışma şekilleri bir sonraki bölümde incelenmektedir.

UZAKTAN ÇALIŞMA ŞEKİLLERİ

Uzaktan çalışma, çalışanların fiziksel bir mekan olarak işyerinden uzakta, çağdaş bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanarak işlerini yapmaları esasına dayanan bir çalışma şeklidir. Uzaktan çalışan sanal işgücünün çalıştığı mekanlara sanal işyeri (virtual workplace) ya da sanal ofis (virtual office) denilmektedir. İşletmeleri uzaktan çalışma modeline yönelten faktörler şunlardır (Ölçer, 2004):

- Şirket birleşmeleri ve kurulan ortaklıklar,
- Küçülme ve dış kaynaklardan yararlanma,
- Bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmeler,
- Bilgi toplumuna geçiş,
- Teknik uzmanlığın önem kazanması (işletme uzaktan çalışma sayesinde dünyanın farklı bölgelerinde birbirlerinden dağınık olarak bulunan ve konusunda en iyi olan çalışanları projeye dahil ederek kendi uzmanlık derecesini artırır),
- Örgütsel esneklik ve çevreye uyum sağlama,
- Bağımsız çalışma koşulları,
- Vasıflı işgücüne çalışma yerini seçme ve kendi zamanını kendisinin düzenleyebilme özgürlüğünü sağlama,
- İşlerini yaratıcı ve verimli bir şekilde yerine getirmeleri için çalışanları teşvik etme,
- Verimlilik artışı sağlama (Geleneksel ofisten uzakta çalışanların verimliliklerinin geleneksel ofis ortamında çalışanlardan % 15-20 daha fazla olduğu belirtilmektedir.),
- Maliyetten tasarruf,
- Masraf çeşitliliğinde azalma,
- Fiziksel olarak ofis alanına ve ofis ekipmanına olan gereksinimde azalma,
- Daha geniş bir işgücü aday havuzuna sahip olma olanağı,
- İşgücü çeşitliliğinde artış,
- Yetenekli işgücünün işletmeye çekilmesi ve işletmede tutulması,
- Çalışanların iş doyumlarının ve örgüte bağlılıklarının artması,
- Çalışanların muhtelif gereksinimlerinin karşılanması,
- Seyahat harcamalarındaki azalış,
- Çevresel ve/veya bölgesel gereksinimler,
- Yasal zorunluluklar ve teşvikler,
- Müşterilerle daha yakın ilişkiler ve müşteri hizmetlerindeki iyileşme.

Bilgi teknolojilerinin çalışma hayatına aktif bir biçimde girmesiyle başlayan esnekleşme düşüncesinin en anlamlı sonucu evden çalışma kavramının gelişmesidir. Bu çalışma biçimi, bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılması yoluyla, işin tamamının ya da bir bölümünün işyerinin fiziksel mekanına bağlı kalmaksızın ev ortamında yerine getirilmesi anlamına gelmektedir. Evden çalışmanın İngilizce karşılığına baktığımızda "telecommuting" (tele işe gidip-gelme) sözcüğünün bu kavramı karşıladığı görülmektedir (Kavi ve Koçak, 2010/2). Ancak tele işe gidip-gelme, ev dışındaki çalışma mekanlarını da içerebilmektedir. Tele işe gidip-gelmenin gerçekleştiği üç ana mekan vardır. Tele işe gidip gelenler bu mekanların en az birinde çalışmaktadırlar. Bu mekanlar şunlardır (Kurland ve Egan, 1999; Habib ve Cornford, 1996):

- Uydu iş merkezleri (Satellite work centers):Uydu iş merkezlerinde çalışanlar kendileri için uygun olan mekanlarda, hem evin hem de geleneksel işyerinin dışında çalışmaktadırlar.
- Civar iş merkezleri (Neighborhood work centers):Civar iş merkezi, tele çalışanlar için bir dizi işletme tarafından finansal olarak desteklenen ve donatılmış ofislerden oluşan bir çalışma şeklidir. Civar iş merkezleri uydu iş merkezlerinin farklı bir formudur. Uydu çalışma merkezlerinde yalnızca bir

işletmenin çalışanları tele çalışırken; civar iş merkezlerinde birden fazla işletmenin çalışanları bir arada tele çalışmaktadırlar.

- Ev temelli iş merkezleri (Home-based work centers): Ev temelli iş merkezlerinde çalışanlar düzenli bir biçimde evlerinde çalışmaktadırlar. Evden çalışma tele işe gidip-gelmenin en yaygın şeklidir.

Tele çalışma (tele work), bilgi ve iletişim teknolojilerinin işle ilgili seyahatin yerini alması ve çalışanların işe doğru hareketi yerine, işin çalışanlara doğru hareketi anlamına gelmektedir. Tele işe gidip-gelme ise merkezi ofisin dışında ve evde, müşteri mekanlarında ya da bir tele çalışma merkezinde periyodik olarak gerçekleştirilen iş olarak tanımlanmaktadır (Hill, Ferris ve Martinson, 2003). Tele çalışma bir çok bakımdan iş ve işyeri hakkındaki fikirlerde meydana gelen değişimin bir ürünüdür. Geleneksel işyerinin dışında çalışmayı ve bu merkezi işyeri ile iletişim ve bilgisayar-temelli teknolojiler aracılığıyla iletişim kurmayı ifade eden tele çalışma, sanal çalışmanın erken bir çeşididir. Cep telefonları, laptop bilgisayarlar ve diğer kablosuz aygıtlar otelleri ve havaalanlarındaki bekleme salonlarını mobil çalışanlar için birer işyerine dönüştürmeden çok daha önce de tele çalışanlar işlerini ofisin dışından gerçekleştirmekteydiler (Bailey ve Kurland, 2002). Tele çalışmanın bir takım avantajları ve dezavantajları vardır. Bunlar Tablo 2’de gösterilmektedir.

Tablo 2. Tele Çalışmanın Avantajları ve Dezavantajları

Çalışanlar Açısından Avantajlar	İşverenler ve Kurumlar Açısından Avantajlar	Çalışanlar Açısından Dezavantajlar	İşverenler ve Kurumlar Açısından Dezavantajlar
Esneklik ve özerklik	Artan verimlilik	Kurumsal zorluklar	Kurumsal yapı değişiklikleri
İşsizliğe bir alternatif	Yaşam kalitesinin artması	Takım çalışmasının zorlaşması	Donanım maliyetleri
Kişisel özgürlük	Ofis-mekan tasarrufu	Statü kaybı korkusu	Görev tahsis hataları
Bireysel çalışma	Çalışma veriminin artması	Terfi sorunları	Çalışan motivasyonu
Masrafların azalması	İş ilişkilerinde esneklik	Psikolojik problemler	Teknolojiye erişim problemleri
İş problemlerinin azalması	Daha iyi müşteri hizmeti	Sosyal izolasyon	Çalışanların işi istismar etme korkusu
Yolculuk zamanının ve maliyetlerinin azalması	Motivasyonun artması	Teknolojik kaynakların eksikliği	Çalışanların izlenmesindeki zorluklar
Geliştirilmiş iş fırsatları	Maliyetin azaltılması	İş ve ev yaşamı arasında denge sorunu	Çalışanların kontrolü ve güveni
Yerel faaliyetlere daha fazla katılım	Daha az devamsızlık	Aile sorunlarının şiddetlenmesi	Kurumsal deneyim eksikliği
İş ve aile yaşamı arasındaki dengenin kurulması	Nitelikli işgücü	İşkolikliğe eğilim	Sendikaların olumsuz yaklaşımları
-	-	Meslektaşlardan izole olma	Sigorta, sağlık ve güvenlik sorunları

Kaynak: Meşhur, H. F. A. (2007). Geleceğin çalışma biçimi tele çalışmaya ilişkin yaklaşımlar, *IX. Akademik Bilişim Konferansı Bildirileri, 31 Ocak-2 Şubat 2007 Dumlupınar Üniversitesi, Kütahya*, 265-272.

SANAL OFİS KAVRAMI

Sanal ofis, bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımı ile desteklenen ve belirli bir fiziksel mekana bağlı olmayı gerekli kılmayan ofis anlamına gelmektedir. Sanal ofis, sanal çalışanların faaliyetlerini ortak kullanımlarına sunulmuş bir web sitesi üzerinden yürüttükleri bir ofis şeklidir. Sanal ofiste görülen işler sanal işler olarak adlandırılmaktadır ([http://zmyo.beun.edu.tr/yukle/notlard/isletme/1-donem/\[ziy-107-emel-kesim\]-buro-yonetimi.doc](http://zmyo.beun.edu.tr/yukle/notlard/isletme/1-donem/[ziy-107-emel-kesim]-buro-yonetimi.doc), Emel Kesim).

Bilgi Toplumu’nda geleneksel ofisten sanal ofise doğru bir dönüşüm gerçekleşmektedir. Bu dönüşümün geri planındaki faktörler şunlardır (Kış, 2009):

- 19. Yüzyılda gerçekleşen Sanayi Devrimi ile birlikte işyerleri merkezileşmiştir. Çünkü endüstriler, fabrikalar ve montaj atölyeleri merkezleşmeyi gerekli kılmıştır. Fabrikaları etkin bir biçimde yönetebilmek için hammaddeye, tedarikçilere ve işçilere yakın olmak önem taşımıştır. Ancak bu yapılanma şekli bir takım problemleri de beraberinde getirmiştir. Bu problemler arasında artan kiralar, yoğun trafik, hava kirliliği, trafiğin yol açtığı stres ve zaman kaybı sayılabilir. Bilgi toplumuna geçiş ile ortaya çıkan sanal ofisler ise, çalışanların gereksinim duydukları bilgi ve diğer faktörlere ulaşmaları için işyerinde bulunma zorunluluklarını ortadan kaldırmış ve bu faktörleri kişisel olarak çalışanların

erişimine sunmuştur. Zamana ve mekana bağlılığın ortadan kalkması ile kira, yoğun trafik, hava kirliliği, stres ve zaman kaybı gibi problemler de şiddetini yitirmiştir. Dolayısıyla sanal ofise geçiş süreci daha da hızlanmıştır.

- Son 50 yılda kişisel bilgisayarların ortaya çıkması, veri transferi ve ağ örgütlenmeye olan geçiş değişimi de beraberinde getirmiştir. Bilgisayar sistemlerindeki hız artışı ve maliyetlerin düşmesi, telekomünikasyon ve yazılım alanında yaşanan gelişmeler, elektronik bağlantıyı çoğaltan ve iletişimi kolaylaştıran bir çağı da beraberinde getirmiştir. Telekomünikasyon ve bilgisayar maliyetlerindeki düşüş, bu teknolojilerin tüm ofislere entegrasyonunu mümkün kılmıştır. Bu gelişmelere paralel olarak geleneksel ofis çalışanlarının yerini, bilgi işçileri almıştır. Bilgi işçisi terimi, bilgilerin üretilmesi, işlenmesi, değiştirilmesi, kaydedilmesi ve transferiyle ilgili çalışan işçileri tanımlamakta kullanılan bir kavramdır. Günümüzde bilgi işçileri işlerini, bilgi ve iletişim teknolojilerinden yararlanarak, çok daha hızlı bir biçimde yerine getirmektedirler.
- 20. yüzyılın son çeyreğinde bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmelerin başlatmış olduğu değişim sürecinin etkisiyle de çalışma hayatının küreselleşmesi, yoğun bir rekabet ortamının doğması ve müşteri memnuniyetinin önemsenmesi, bilgi temelli çalışan işletmelerin ortaya çıkmasına yol açmıştır. Küreselleşme sürecinde girdilerin temini ve çıktıların pazarlanması için gerekli pazar ortamı, yerel pazarları aşarak dünya çapındaki pazarları içine almış bulunmaktadır. Klasik pazar anlayışının yerini, ne istediğini, istediğini nasıl alacağını ve bunun için ne kadar ödemek istediğini bilen müşterilerin bulunduğu bir pazar anlayışı almıştır. Bu durum müşterilerin istek ve gereksinimlerinin anlaşılmasını ve müşteri ile daha yakın bir ilişki kurulması gereğini ortaya çıkarmıştır.
- Artan rekabet ortamında örgütlerin varlıklarını sürdürebilmeleri; ürün ya da hizmetleri rakiplerine göre daha ucuz, daha hızlı ve daha kaliteli yapmakla mümkün hale gelmiştir. İşletmelerin daha iyi ürün ve hizmet sunmaları da kaliteyi artırmalarını gerektirmektedir. Ürün ve hizmetlerinin kalitesini artırabilmek için örgütler kalite kontrol, toplam kalite yönetimi, kalite çemberleri gibi konular üzerine yoğunlaşmaktadırlar. Artan iş yüküne yanıt vermek, küçülme ve iyi bir yönetim ile mümkün olabileceğinden; örgütler, temel faaliyetleri dışındaki faaliyetleri dış kaynak kullanımı ile yürütmeye başlamış ve bu durum da sanal çalışmayı ve sanal ofisleri ortaya çıkarmış ve kullanılabilir hale gelmelerine zemin hazırlamıştır.

Günümüzde herhangi bir kuruluş, gerekli teknolojik altyapıyı oluşturduktan sonra, organizasyonel ve yönetsel faaliyetlerini sanal ortamda da etkili bir biçimde gerçekleştirebilmektedir. Artık milyonlarca insan ofis faaliyetlerini elektronik araçlar aracılığıyla zamandan ve mekandan bağımsız bir şekilde ve büyük bir esneklikle yerine getirebilmektedir. Tele çalışma yöntemi sayesinde milyonlarca bilgi işçisi, bilgi ve iletişim teknolojilerinin de yardımıyla işlerini fiziksel bir mekana bağlı geleneksel ofislerin dar ve çirkin geometrik yapılarının dışında yürütebilmektedir. Tele-çalışma, tele işe gidip-gelme ve sanal ofisler profesyonel bilgi işçilerine büyük bir çalışma özgürlüğü sunmaktadır. Bu bağlamda sanal ofis ve sanal çalışma kavramlarının kendine özgü bir takım nitelikleri şu şekilde ifade edilebilmektedir (Tutar, 2002):

- Sanal ofis faaliyetlerinin verimliliğini sağlayan bilgiye ulaşma ve ulaşılan bilgiyi paylaşma yeteneğidir. Elektronik bültenler, dökümanlar, programlar, arabirim ve veritabanları, İnternet üzerinde mevcut olan bilgi alanlarıdır ve bütün bu bilgi bankalarına ulaşmak için bir bilgisayarın varlığı ve İnternet bağlantısı yeterli olmaktadır.
- Sanal ofislerde bilgisayarın bir bilgi ve iletişim aracı olarak kullanılması, ofis çalışanlarının işlerini yerine getirme yöntemlerinde köklü değişimlere yol açmakta ve bunun bir sonucu olarak geleneksel fiziksel ofisler yerlerini sanal ofislere bırakmaktadırlar.
- Sanal ofisler, organizasyonlara ve bu organizasyonlarda çalışanlara müşterilerle, meslektaşlarıyla, aile üyeleri ve arkadaşlarıyla daha etkili bir iletişim olanağı sunmaktadır. Sanal ofisler diğer yandan doküman, resim ve grafiklerin paylaşımını mümkün kılmakta, evrak yönetiminin etkinliğini artırmakta ve çalışanlara her hangi bir konu üzerinde tartışma ve bilgilerini paylaşma fırsatı sağlamaktadır. Sanal uzmanların kendi web sitelerini oluşturmaları durumunda, dünyanın her yerinden ve günün her saatinde bu uzmanlara ulaşmak mümkün olabilmektedir.
- Sanal ofisler sınırları muğlak ve geçirgen ofislerdir. Neresi ofistir, ofis nerededir, hatta ofis var mıdır yok mudur gibi sorular birer tartışma konusudur. Sanal ofisler aynı zamanda “bilgi havuzu” ve “öz-yetenek havuzu” oluşturarak, bilginin paylaşılmasını mümkün kılan uzmanlık ofisleridir. Sanal ofisler, küresel organizasyon uygulamalarının beraberinde getirdiği bir ofis modelidir ve günümüzde tüm dünyaya yayılmışlardır. Söz konusu bu ofisler, kalıcılığa ve sürekliliğe sahip geleneksel ofislerin tersine geçici bir

yapıya sahiptirler. Sanal ofislerde proje işleri çoğunlukla sanal takımlar tarafından yürütülmekte ve sanal takıma katılım değişkenlik göstermektedir.

- Sanal ofislerde zamandan ve mekandan bağımsız olarak çalışma olanağı, bürokratik kuralları ve iletişimin önünde bürokrasiden kaynaklanan engelleri ortadan kaldırmaktadır. Her bürokratik ya da hiyerarşik yapı, iletişim önünde fiziksel bir engele yol açmaktadır. Sanallıkla birlikte yaşanan küçülme, yalınlaşma ve yataylaşma bürokratik yapıları ve dolayısıyla da iletişimin önündeki engelleri ortadan kaldırmaktadır. Özellikle ofisler arası bağlantıyı sağlayan "Intranet" kurum içindeki iletişimin önündeki engellerin tümünü ortadan kaldırabilmektedir.

Sanal ofisler, ofislerin çalışma şekillerine göre farklı türlere ayrılabilir. Bu ayrım, ofislerin kendi iç yapısı ve dış çevreyle olan işbirliği şekli esas alınarak yapılmaktadır. Farklı sanal ofis türlerinden söz etmek mümkün olmakla birlikte, belli başlı sanal ofis türleri şunlardır (Kış, 2009):

- Evden Çalışma: Evden çalışma, geleneksel ofis dışında, bilgisayar ve iletişim teknolojileri aracılığıyla merkezi işyeriyle bağlantı kurularak işlerin evde yapılmasını içermektedir. Bu çalışma türünde, tam bağımsız bir çalışma ortamı vardır. Özellikle yazılım geliştirme ve sistem oluşturma işinde çalışanlar açısından uygun bir çalışma şeklidir. Evden çalışmanın verimli olabilmesi için; çalışma ortamının ferah bir oda olması; iletişimin hızlı ve nitelikli sağlanabilmesi ve düzenli bir çalışma alışkanlığının kazanılması gerekmektedir.
- Tele-Merkezden Çalışma: Tele-merkezler, işletmenin ana merkezinden uzakta ve bu ana merkeze bilgi ve iletişim araçları ile bağlantılı olan ofislerdir. Bu ofislerdeki çalışma istasyonları kalıcı olarak belirli çalışanlara tahsis edilebileceği gibi, birkaç çalışanın paylaşımına da tahsis edilebilmektedir. Tele-merkezlerin tercih edilmesinin bir takım nedenleri bulunmaktadır. Çalışanların gereksinim duydukları ekipmanların tüm çalışanların evlerine yerleştirilmesinin pahalı olması, çalışanların evlerinde bu teknolojiler için uygun yerin bulunmaması ya da çalışanın işi ile evi arasında bir sınır koymayı istemesi; tele-merkezleri en uygun alternatif haline getirmektedir.
- Gezici Ofis: Gezici ofis, hareketlilik gerektiren işler için, bilgi ve iletişim teknolojisi donanımlı mobil araçlarla, sabit bir yere bağlı olmaksızın, gezici araçlardan oluşan bir örgütlenmedir. Türkiye’de de bu yönde uygulamalar başlatılmıştır ve bunun en güzel örneği trafik polislerinin denetim amacıyla tablet PC denilen taşınabilir bilgisayarları kullanmasıdır. Dağıtım örgütlerinin gezici personeli için de uygun bir çalışma şekli olan gezici ofis, taşınabilir bilgisayarlar aracılığı ile ofiste yapılabilecek her türlü hesap, fatura, stok, fiyat değişimlerini öğrenme gibi işlemleri yerine getirebilmektedir. Özellikle lojistik işletmelerinde, ürün dağıtım kanallarında ve her türlü gezici personel istihdam eden işletmelerde kullanılabildiği gibi, tamamen sanal olarak çalışan örgütlerin yönetim ve eşgüdümünde de kullanılmaya uygundur.
- Ortak Ofis: Geleneksel işyerinde ofis mekanlarından tam kapasite ile yararlanmak mümkün olmamaktadır. Çalışanların izin, hastalık gibi durumları ve zamanlarının önemli bir bölümünü müşteri ofislerinde geçiren personel ya da teknik servis elemanları nedeniyle ofis mekanları boş kalabilmektedir. İşletmeler bu nedenle, daha ekonomik bir alternatifi tercih ederek, ortak-ofis uygulamasına geçmektedirler. Ortak-ofis uygulaması ile birlikte, belirtilen mesleklerdeki çalışanlara sürekli bir masa ayrılmamakta ve çalışanlar işyerine geldiklerinde kendilerine ayrılan paylaşılmış masalarda çalışmaktadırlar. Bu ortak çalışma alanlarında çalışanlar e-posta hesaplarına, bilgisayar veritabanlarına girerek çalışmalarını yürütmektedirler. Bu sayede ofis olarak kullanılan alanların hacmi düşmekte ve personel masrafları ve diğer birçok masraftan tasarruf sağlanabilmektedir.
- Rezervasyonlu Çalışma: Rezervasyonlu çalışma, ortak-ofis kavramının bir uzantısı olarak görülmektedir. Satış temsilcisi, danışman ve teknik servis elemanı gibi, zamanlarının büyük bir kısmını müşteri ofislerinde, yolda ya da evlerinde geçiren çalışanların merkez ofiste çalışma gereği olduğu durumlarda, önceden telefon etmeleri koşuluyla bu çalışanlara bir ofis ya da masa tahsis edilmekte ve kişisel bilgisayarları ve belgeleri hazır hale getirilmektedir.

SANAL OFİS BAĞLAMINDA BİLGİ VE İLETİŞİM TEKNOLOJİLERİ

İşletmelerde kullanılan bilgi teknolojileri; işlenmemiş verilerin kayıt edilmesi, saklanması, bu verilerin çeşitli işlem ve süreçlerden geçirilerek bilginin üretilmesi, üretilen bu bilgilere erişilmesi, bilgilerin saklanması ve dağıtılması gibi işlemlerin etkili ve verimli bir şekilde yapılmasına olanak sağlayan teknolojileri tanımlamada

kullanılmaktadır (Acılar ve Başaran, 2007). Bilgi teknolojileri farklı şekillerde sınıflandırılabilirler (Yıldız, 2007):

- Bilgiyi analiz eden, depolayan, iletilmesini veya toplanmasını sağlayan araçlar,
- Bilgiyi karar verme işlemlerinde kullanılabilir duruma getiren bilgisayar süreçleri,
- İletişimi sağlayan veya iletişime yardımcı olan araçlar.

Günümüzde, örgütlerde bilginin yaratılması, elde edilmesi ve paylaşılması süreçlerinde bilgi ve iletişim teknolojilerinden yararlanılmaktadır (Aktan ve Vural, 2005). Artık bilgi teknolojilerinin işlevleri enformasyonu veri tabanlarında ya da diğer bilgi depolarında saklamanın ötesine geçmiştir. E-mail, sohbet odaları, video-konferans ve grup yazılımları gibi bilgi teknolojilerine dayalı yeni uygulamalar aracılığı ile insanlar arasında doğrudan temasların kurulabilmesi mümkün hale gelmiştir (Yılmaz, 2009).

Sanal ofislerde iletişim, çalışanları işlerini yapmak için gereksinim duydukları bilgi ile donatmak ve bilginin paylaşılmasını mümkün kılmak açısından önem taşımaktadır. Bilgi Ekonomisi şeklinde adlandırılan günümüz iş ortamındaki örgütlerin temel özelliklerinden biri çalışanlarının entelektüel sermayelerinden yararlanabilme yetenekleridir. Günümüzde işlerin bilgi işi ve iş yapma yönteminin de bilgi işleme olmasından ötürü sanal ofislerde iletişimin önemi daha da artmaktadır. Sanal çalışma ekseninde önemli bir faktör de yalnızca bilgiye sahip olmak değil, sahip olunan bilgiyi bilgi ve iletişim teknolojileri aracılığıyla paylaşmaktır. Bu nedenle günümüzün çağdaş ofisleri bilgi ve iletişim altyapısına sahip olan sanal ofisler olarak gelişme göstermektedir (Tutar, 2002). Çağdaş iletişim teknolojilerinin örgütlere avantaj sağlamalarının arkasında beş temel neden yatmaktadır. Bunlar (Panteli ve Dibben, 2001):

- İletişimin hızı,
- İletişimin maliyetlerindeki azalma,
- İletişim bant genişliğinde artış,
- Dünya genelinde insanlar ve makineler arasındaki bağlantının genişlemesi,
- İletişimin bilgisayar teknolojileri ile bütünleşmesi.

Bununla birlikte sanal ofis ortamında kullanılan bazı bilgi ve iletişim teknolojileri Tablo 3'te gösterilmektedir.

Tablo 3. Sanal Ofis Ortamında Kullanılan Teknolojiler

Teknoloji	Teknolojinin İşlevleri
Laptop bilgisayarlar	İşin yerine getirildiği ortama esneklik kazandırır.
Yüksek hızda modemler (High-speed modems)	Birbirlerinden uzaktaki bilgisayarlar, belgeleri geri almada ofisteki bilgisayarlar kadar hızlı çalışırlar.
Faks makineleri	Faks makineleri sayesinde basılı ortamdaki belgeler istenilen her yere gönderilebilir.
Sesli posta (voice mail)	Sesli iletişim, alıcı taraf çağrı sırasında erişilebilir olmasa da onunla iletişimi mümkün kılar.
Hücreli veri ağı (Cellular data network)	Veri iletişiminin gerçekleştiği mekanlarda esneklik sağlar.
E-posta	Alicinin nerede bulunduğunu bilmeye gerek olmaksızın, belgelerin ve kısa mesajların iletilmesini sağlar.
ISDN (Integrated Services Digital Network) Tümleşik Hizmetler Dijital Ağı	Aynı anda aynı telefon hattı üzerinden sesli iletişimi ve veri aktarımını mümkün kılar. Örneğin çalışan müşteri ile telefonda konuşurken, müşteri kaydını gözden geçirebilir.
Cep telefonları (Cellular phones)	Alicinin nerede bulunduğunu bilmeye gerek olmadan gerçek zamanlı görüşmeleri mümkün kılar.
Çağrı cihazları (pagers)	Düşük maliyetle anlık teması mümkün kılar.
PCS (Personal communications systems) Kişisel İletişim Sistemleri	Düşük maliyetli bir telefon görüşmesi ile tele çalışmayı sağlar.

Kaynak: Davenport, T. H. ve Pearlson, K. (1998). Two cheers for the virtual office, *Sloan Management Review*, 51-65.

Yukarıdaki tabloda verilen bilgi ve iletişim teknolojilerine ilave olarak ele alınabilecek bilgi teknolojilerinin başında bilgisayarlar gelmektedir. Bilgisayarlar, insanların yerine getirebilecekleri işlerin bir bölümünü, bu işlerin nasıl yerine getirileceği yine insanlar tarafından tanımlanmak koşuluyla, insanlardan daha çabuk ve güvenilir bir şekilde yerine getiren otomatik makinelerdir. Bilgisayarlar insanların bilgi üretme potansiyelini artırarak, bilginin sistemli bir biçimde düzenlenmesini, saklanmasını, işlenmesini, transferini, bilgiye yeniden ulaşılmasını ve kullanılmasını sağlamaktadırlar. Bilgisayarlar sayesinde çok büyük hacimdeki bilgiye çok kolay ve hızlı bir biçimde ulaşmak mümkündür. 1990'lı yıllarda bir bilgi ve iletişim aracı olarak kullanılan bilgisayarlar, günümüzde multimedya sistemlerin yardımıyla metinlerin yanı sıra görüntü ve seslerle işlemleri de yapar hale gelmişlerdir (Şeker, 2005).

Sanal ofislerde iletişimi mümkün kılan bir diğer teknoloji web siteleri ve İnternet'tir. İnternet dünya genelinde milyonlarca kişinin birbirleriyle iletişim kurmasını sağlayan bilgisayar ağından oluşmaktadır. İnternet bilgiyi üretme, saklama, paylaşma ve bilgiye ulaşma konusunda üst düzeyde olanaklar sunan bir teknolojidir. İnternet'in işletmelere sağladığı avantajların başında bilgi kaynaklarının hızlı ve etkili bir biçimde kullanımı ve paylaşılması gelmektedir (Yıldız, 2007). İnternet'in gelişmesi ile birlikte sayısal ortamda gerçekleştirilen iletişim, genellikle sanal iletişim olarak tanımlanmaktadır. Bilgisayarların iletişimde kullanılmasının gerisinde dört neden bulunmaktadır (Çakır ve Topçu, 2005/2):

- Etkileşimli yaratım süreci başlatması,
- İletişimde kolaylık ve serbestliğin yanı sıra kısa sürede yanıt alma imkanı sunması,
- Küçük yerel ağların birleşmesiyle küresel iletişimin doğması ve bu iletişimde yazı, ses ve görüntü öğelerinin birlikte sunulma olanağı,
- Küresel iletişim ile toplumlar ve bireyler arasında yakınlaşma ve ortak ilgi alanlarının oluşması.

İnternet'e benzer bir diğer teknoloji de Intranet'tir. Intranet bireysel ve örgütsel bilgilerin sürekli olarak kodlandığı, saklandığı, iletildiği ve yenilendiği bir bilgi teknolojisi aracıdır. Aynı zamanda örgütsel bilgilerin saklandığı bir bilgi deposudur (Spraggon ve Bodolica, 2007). Intranet bir işletmenin kendi içindeki İnternet olarak düşünülebilir. İnternet'i yalnızca işletme çalışanları ya da izin verilen kişiler kullanabilir; yetkili olmayan kişiler buradaki bilgilere ulaşamazlar. Intranet bilginin işletme içinde paylaşılması ve bilgiye istenildiği anda ulaşılması açısından büyük yararlar sağlar. Örneğin işletmenin satış elemanı, bir mal ile ilgili bilgilere istediği yerden bağlanıp anında bakabilir (Tutar, 2006).

Sanal çalışmayı kolaylaştıran bir diğer teknoloji multimedya'dır. Multimedya, yazılı metin, çizgi grafikler, fotoğraf, film ve ses gibi bilgilerin bir araya getirilerek numaralanması ve hacimlerinin küçültülerek kullanıma sunulması işlemini adlandırılmakta kullanılan bir terimdir. Multimedya uygulamaları sonucu hizmete giren elektronik yayıncılık yoluyla metin, ses, görüntü gibi öğelerin bir araya geldiği, okurla okunan metin arasında etkileşimli alışverişin olanaklı olduğu yeni elektro-kitaplar; eğitim sistemini, okuma alışkanlıklarını, eğlenceyi ve yazı kültürünü kökünden değiştirecektir. Multimedya uygulamalarının geleceğinde kağıda basılı kitap çağının tamamıyla ortadan kalkacağı beklenmektedir (Şeker, 2005).

Grup yazılımı (groupware) sanal ofis çalışmalarını destekleyen bir yazılım türüdür. Grup yazılımı örgütlerde bilginin hem yapılandırılmış, hem de yapılandırılmamış biçimlerde örgütsel hafızaya aktarılmasını ve bu hafızanın paylaşılmasını mümkün kılarak, bilginin saklanmasına yardımcı olan bir teknoloji aracıdır (Alavi ve Leidner, 2001). Grup yazılımı, yalnızca bir elektronik mesajlaşma sisteminden daha fazlasıdır ve elektronik mesajlaşmayı ekran paylaşımı, grup yazışmaları ve diğer uygulamalarla bütünleştirir. Bir iletişim aracı olarak grup yazılımı fikirlerin etkili ve doğru paylaşımını sağlayarak, süreçleri kolaylaştırarak dağınık haldeki çalışanlara kolaylıklar sağlar. Grup yazılımı aynı zamanda grup üyelerinin birbirlerinin deneyimlerinden bir şeyler öğrenmelerini mümkün kılar (Boudreau, Loch, Robey ve Straud (1998).

Örgütsel hafıza sistemleri hem yapılandırılmış, hem de yapılandırılmamış belgelerin saklanması için geliştirilmiş elektronik sistemlerdir ve sanal ofis çalışanlarının gereksinim duydukları belgelere erişimlerini kolaylaştırmaktadırlar. Bu sistemler bilginin elde edilmesi, elde tutulması, korunması, araştırılması ve geri

alınması süreçlerini birbirleriyle bütünleştirirler, destekler ve otomatikleştirirler. Bu sistemlerin işleyişi ile daha önceki deneyimlerden elde edilen bilgiler geniş bir şekilde paylaşılabilirler ve güncel problemlerin çözümünde kullanılabilirler (Boudreau, vd. 1998).

Sanal ofis çalışmalarını destekleyen bir diğer teknoloji masa üstü videodur. Masa üstü videonun temel uygulama alanı, küçük dağınık gruplar arasında konferans işlevini yerine getirmek üzeredir. Masa üstü video kullanıcılarına faaliyetlerini koordine etme ve aynı zamanda sohbet etme olanağını sağlamaktadır. Bu bağlamda masaüstü video yüz yüze toplantılara bir ikameyi teşkil etmektedir (Wilbur ve Ing, 1996).

Buraya kadar bahsedilen bilgi ve iletişim teknolojileri sayesinde sanal ofis çalışmaları etkili bir şekilde yerine getirilebilmektedir. Günümüzde bilgi ve iletişim teknolojilerindeki devamlı gelişmeler dikkate alındığında, gelecekte de sanal ofisi destekleyecek yeni teknolojilerin ortaya çıkma potansiyeli oldukça yüksektir.

SONUÇ

Bu çalışmanın amacı; sanal ofis ve ilgili kavramları ele almak ve sanal ofis çalışmalarının olmazsa olmazı olan bilgi ve iletişim teknolojilerini irdelemektir. Bu amaç doğrultusunda gerçekleştirilen literatür taraması sonucunda, kavramsal bir çerçeve çizmek mümkün hale gelmiştir.

Sanal ofis kavramı bilgi ve iletişim teknolojilerindeki ilerlemenin de etkisiyle 20. Yüzyılın son çeyreğinde ortaya çıkmış bir kavramdır. Sanal iş, sanal örgüt, tele çalışma gibi diğer kavramlarla bir arada ele alınan sanal ofis kavramı; Bilgi Toplumu koşullarının ofis çalışmaları üzerine bir yansımasıdır. Bilgi Toplumu'nda entelektüel sermaye önem kazanmış, bilgi işçileri ortaya çıkmış ve yapılan işler bilgi-yoğun bir hale gelmiştir. Bu gelişmenin motor gücünü de bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmeler oluşturmuştur. Bilgi ve iletişim teknolojisi becerisine sahip olmak; zihinsel ve entelektüel becerilere de sahip olmak demektir ve gelişmiş entelektüel kapasite bilgi işçilerinin temel karakteristiklerinden biri olarak kabul edilmektedir. Bilgi işçileri işlerini yapabilmek için kapalı bir mekana bağlı kalmak gereğinde olmayan ve bilgiyi buldukları her yerde üretebilen, işleyebilen ve dağıtabilen çalışan sınıfını ifade etmektedir. Bu bağlamda artık bilgi işçileri geleneksel ofislerin sınırları dışına taşarak, günlük yaşamlarının her anında ve herhangi bir mekanda işlerini yapabilir hale gelmişlerdir.

Sanal ofis uygulamaları tele çalışma kapsamında değerlendirilebilmektedir. Tele çalışma geleneksel ofis sınırları dışında evde, otelde, yolda ya da herhangi bir mekanda yapılabilmektedir. Artık tele çalışanlar, yanlarındaki mobil telefonları ve taşınabilir bilgisayarları ile merkez ofisle herhangi bir yerden bağlantı kurabilmekte ve iletişim teknolojilerinin kullanıma hazır olduğu her yerde ve zamanda işlerini yerine getirebilmektedirler. Böylece sanal çalışma, çalışanlara büyük bir esneklik sağlamaktadır. Bilgi işçilerinin sahip oldukları bu esneklik, onların kendi işleri üzerinde daha fazla otonomiye ve karar yetkisine sahip olmaları sonucunu doğurmaktadır.

Geleneksel ofislerden sanal ofislere doğru olan dönüşüm elbette henüz devam etmektedir. Özellikle de bu dönüşümün Sanayi Toplumu'ndan Bilgi Toplumu'na geçişte ilerleme kaydeden gelişmiş endüstriyel toplumlarda daha hızlı ve etkili bir şekilde gerçekleşebileceği söylenebilir. İnternet'in mesleki ve sivil hayatta yol açtığı muazzam olanaklar bir yandan toplumsal yapıyı, bir yandan da iş dünyasını geri dönülemeyecek bir biçimde değiştirmektedir. Bilgi ve iletişim teknolojilerinde gelecekte meydana gelecek ilerlemelerin, sanal ofislerin ve sanal çalışmanın kat edebileceği mesafeyi artıracacağı söylenebilir.

KAYNAKÇA

- Acılar, A., ve Başaran, B. (2007). KOBİ'lerde stok yönetiminde bilgi ve teknolojinin kullanımı: Sektörel, üretim süreci ve büyüklük bazında farklılıklar. 6th Knowledge, Economy & Management International Congress, İstanbul, 364-374.
- Aktan, C. C., ve Vural, Y. İ. (2005). Bilgi çağında bilginin yönetimi. Editör C. C. Aktan ve İ. Y. Vural, Bilgi çağı, bilgi yönetimi ve bilgi sistemleri (pp 1-30). Konya: Çizgi Kitabevi.
- Alavi, M., ve Leidner, D. E. (2001). Knowledge management and knowledge management systems: Conceptual foundations and research issues. *MIS Quarterly*, 25 (1), 107-136.
- Bailey, D. E., ve Kurland, N. B. (2002). A review of telework research: Findings, new directions, and lessons for the study of modern work. *Journal of Organizational Behavior*, 23, 383-400.
- Boudreau, M-C., Loch, K. D., Robey, D. ve Straud, D. (1998). Going global: Using information technology to advance the competitiveness of the virtual transnational organization. *Academy of Management Executive*, 12 (4), 120-128.
- Cascio, W.F. (2000). Managing a virtual workplace. *Academy of Management Executive*, 14 (3), 81-90.
- Çakır, H. ve Topçu, H. (2005/2). Bir iletişim dili olarak internet. *Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 19, 71-96.
- Davenport, T.H., ve Pearlson, K. (1998). Two cheers for the virtual office. *Sloan Management Review*, 51-65.
- Habib, L., ve Cornford, T. (1996). The virtual office and family life. *SIGCPR/SIGMIS'96*, Denver Colorado USA, 296-304.
- Hill, E. J., Ferris, M., ve Martinson, V. (2003). Does it matter where you work? A comparison of how three work venues (traditional office, virtual office, and home office) influence aspects of work and personal/family life. *Journal of Vocational Behavior*, 63, 220-241.
- Hossain, L., ve Wigand, R. T. (2004). ICT enabled virtual collaboration through trust. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 10 (1).
- Kavi, E., ve Koçak, O. (2010/2). Bilgi toplumunda evden çalışmanın etik boyutu. *Sosyal Siyaset Konferansları*, 59, 69-88.
- Kış, E. (2009). Geleneksel ve sanal ofislerde iş doyumunu: Bir alan araştırması. Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Büro Yönetimi Eğitimi Anabilim Dalı. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Kurland, N. B., ve Egan, T. D. (1999). Telecommuting: Justice and control in the virtual organization. *Organization Science*, 10 (4), 500-513.
- Meşhur, H. F. A. (2007). Geleceğin çalışma biçimi tele çalışmaya ilişkin yaklaşımlar. IX. Akademik Bilişim Konferansı Bildirileri, 31 Ocak-2 Şubat 2007 Dumlupınar Üniversitesi, Kütahya, 265-272.
- O'Leary, D.E., Kuokka, D., ve Plant, R. (1997). Artificial intelligence and virtual organizations. *Communications of the ACM*, 40 (1), 52-59.
- Onat, F. (2003). Bilişim teknolojileriyle değişen iş ortamında ortaya çıkan yeni bir meslek: Sanal sekreterlik-sanal asistanlık. 3. Ulusal Büro Yönetimi ve Sekreterlik Kongresi.
- Ölçer, F. (2004). Uzaktan yönetim: Yeni bir yönetim yaklaşımı. Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 11 (2), 53-67.

Panteli, N., ve Dibben, M.R. (2001). Revisiting the nature of virtual organizations: Reflections on mobile communication systems. *Futures*, 33, 379-391.

Spraggon, M., ve Bodolica, V. (2007). Knowledge creation in small knowledge-based firms engaged in radical innovation generation. 6th Knowledge, Economy & Management International Congress, İstanbul, 258-271.

Şeker, T. B. (2005). Bilgi teknolojilerindeki gelişmeler çerçevesinde bilgiye erişimin yeni boyutları. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 13, 377-391.

Tutar, H. (2002). Sanal ofislerde koordinasyon ve iletişim: Teorik bir çerçeve. *Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, 2, 15-30.

Tutar, H. (2006). *Yönetim bilgi sistemi*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.

Yıldız, M. S. (2007). Küçük ve orta ölçekli işletmelerde bilgi teknolojilerinin kullanım düzeyi ve bilgi teknolojilerinin firmalar üzerindeki etkileri-Düzce ili örneği. 6th Knowledge, Economy & Management International Congress, İstanbul, 424-439.

Yılmaz, İ. A. (2009). Ağırlama işletmeleri yöneticilerinin bilgiye ve bilgi yönetimine yönelik yaklaşımları: Antalya'daki beş yıldızlı otel işletmeleri üzerinde bir uygulama. *Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Ana Bilim Dalı*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi.

Watson-Manheim, M. B., Crowston, K., ve Chudoba, K. (2002). Discontinuities and continuities: A new way to understand virtual work. *Information, Technology and People*, 15 (3), 191-209.

Wilbur, S., ve Ing, S. (1996). Real-time video for informal workgroup communication: A survey of recent advances. *Computer Networks and ISDN Systems*, 28, 491-497.

Kesim, E. ([http://zmyo.beun.edu.tr/yukle/notlard/isletme/1-donem/\[ziy-107-emel-kesim\]-buro-yonetimi.doc](http://zmyo.beun.edu.tr/yukle/notlard/isletme/1-donem/[ziy-107-emel-kesim]-buro-yonetimi.doc) adresinden 31 Temmuz 2013 tarihinde alınmıştır.

e-mail: info@ejovoc.org

Phone: +90 288 4174996

Fax: +90 288 4128455