

OFİS OTOMASYON SİSTEMLERİNİN BİREYSEL PERFORMANS ÜZERİNE ETKİSİ

Mehmet ALTINÖZ*

ÖZET

Son yıllarda geleneksel ofis yaklaşımından, bilgisayar, fotokopi makinesi, sesli yanıt sistemleri gibi bilişim temelli sistemlerin kullanıldığı modern ofislere doğru bir değişim yaşanmaktadır. Bilişim temelli sistemler bir başka deyişle ofis otomasyon sistemleri, ofislerin artan iş yoğunluğu ve stresli ortamında iş yapma şekillerini değiştiren, çalışanların ofis yaşamlarını olumlu etkileyerek onları motive eden ve verimliliklerini artıran sistemlerdir. Bu bağlamda bu çalışmanın temel amacı “ofis otomasyon sistemleri kullanımının ofis çalışanlarının bireysel performansları üzerine olan etkilerinin belirlenmesi” dir. Yapılan araştırma Selçuk Üniversitesi’ne bağlı eğitim birimlerindeki ofis çalışanlarını kapsamaktadır.

Anahtar Kelimeler: Ofis Otomasyonu, Ofis Otomasyon Sistemleri, Bireysel Performans

ABSTRACT

Recently, a conversion has been observed from traditional office approach to modern offices where information based systems such as computer, photocopy machine, answer machine are used. Information based systems, in other words, office automation systems are the systems which change the conditions of works in stressful and busy office environment, motivate and increase productivity of the staff by affecting their office lives positively. In this context, the main purpose of this study is “to determine the effects of office automation systems usage on the individual performance of administrative personnel”. This study comprises administrative personnel of educational units in Selcuk University.

Keywords: Office Automation, Office Automation Systems, Individual Performance

GİRİŞ

Küresel rekabet baskısının etkisini her geçen gün artırdığı, oldukça hızlı bir bilgi üretiminin olduğu ve üretilen bilginin üretildiğinden daha kısa bir sürede tüketildiği bir çağda bir başka deyişle bilgi çağında yaşamaktayız. Bu dönem kurumlar, kişiler veya örgütler arası bilgi paylaşımının arttığı ve bu paylaşımın etkinliğinin oldukça yüksek olduğu bir dönemdir. Bilgi ve iletişim teknolojilerinde son yıllarda yaşanan değişme ve gelişmeler de sözü edilen paylaşımın etkinliğini artırıcı bir etki yapmaktadır. Ofis otomasyon sistemlerinde ortaya çıkan gelişme ve değişmelerde bu kapsamda değerlendirilmektedir.

Ofis otomasyon sistemlerinde yaşanan değişmeler ve bu sistemlerin fiyatlarının her geçen gün daha uygun hale gelmesi, bu sistemlerin hem kamu hem de özel kurum ve kuruluşlarda kullanımını daha da yaygınlaştırmaktadır. Bu bağlamda ofislerde otomasyon sistemlerinin kurulması, kullanılması ve kullanım alanlarının yaygınlaştırılması ofis faaliyetlerinin olduğundan daha hızlı ve kolay bir şekilde yapılmasını, eldeki belge ve bilgilerin doğru şekilde saklanmasını ve istenildiğinde yeniden kullanılmasını olanaklı hale getirmekte ve çalışanların motivasyonuna katkı sağlayarak bireysel performanslarını artırmaktadır.

* Yrd. Doç. Dr., Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksek Okulu

Çalışmada ofis faaliyetlerinde ofis otomasyon sistemleri kullanımının bireysel performans üzerindeki etkileri incelenmektedir. Bu amacı gerçekleştirmek için bir anket çalışması yürütülmüştür. Çalışma Selçuk Üniversitesi'ne bağlı olan ve Konya merkezinde bulunan fakülte, yüksek okul ve meslek yüksek okullarındaki ofis çalışanlarını kapsamaktadır. Bu bağlamda öncelikle ofis otomasyon sistemleri ve bu sistemlerin gelişimi kavramsal bazda irdelenmiştir. Daha sonra konuya ilişkin yapılan alan araştırmasının sonuçları değerlendirilmiştir.

OFİS OTOMASYON SİSTEMLERİ

Ofis otomasyonu, büro fonksiyonlarında kullanılan teknolojilerin otomasyonu olmakla birlikte daha çok bürolarda kullanılan bilişim sistemlerinin (BT) gelişimi şeklinde ortaya çıkmaktadır. Bu yüzden "Büro Bilişim Sistemleri" terimi daha uygun olmakla birlikte literatürde Ofis Otomasyon Sistemleri (OOS) kavramının tercih edildiği görülmektedir (Gözlü,1991:238).

Ofis otomasyonu, ofislerde yapılan iş ve işlemlerin daha etkin ve hızlı bir biçimde yapılabilmesi amacıyla, ofislerdeki bilgisayar teknolojisinin kullanılmasını ifade etmektedir. Bir başka deyişle, ofis otomasyonu ofis çalışanlarının alışlagelmiş ofis düzenini değiştirerek yapılan iş ve işlemleri basitleştirmek ve ofis çalışanlarının verimliliklerini artırmak için bilişim teknolojilerinin ofis işlemlerine uygulanmasıdır (Hicks, 1993:194). Bu bağlamda Ofis Otomasyon Sistemlerini; çalışanlar, gruplar, ve kurumlar arasındaki her türlü elektronik mesajların, belgelerin ve diğer iletişim formlarının alınmasını, işlenmesini, kayıt edilmesini ve aktarılmasını sağlayan bilgisayar temelli bilişim sistemleri olarak tanımlamak mümkündür (Tekin vd., 2003: 186).

Ofis Otomasyon Sistemleri, çalışanların ofisteki verimliliklerini artırmayı amaçlayan bilişim sistemleri uygulamasıdır. Ofis Otomasyon Sistemleri, farklı bilgi çalışanlarını, coğrafik ve fonksiyonel bölgeleri kontrol etmektedir. Ofis otomasyon sistemleri belgeleri kontrol etmekte (kelime işlemciler-masaüstü yayıncılık), ve iletişim (e-pota, ses postası, video konferans) sağlamaktadır (Karahoca ve Karahoca, 1998:27).

OOS, ofislerde yürütülen faaliyetlerin ve işlemlerin düzenli ve tertipli bir biçimde yapılmasını sağlayarak iletişimi hızlandırmakta ve çalışanların verimliliğine olumlu katkılar sağlamaktadır. Bu bağlamda en yaygın kullanılan OOS'ler şu şekilde ifade edilebilir:

Kelime İşlemci: Belgelerin yaratılması, düzenlenmesi, biçimlendirilmesi, saklanması ve gerektiğinde çıktısının alınması gibi uygulamaları kapsayan yazılım ve donanımlar olup ofislerde en yaygın kullanılan sistemlerdendir. Kelime işlemcilerin en önemli avantajları, yazma süresinin kısaltılması, daha düzenli ve profesyonel sunumların yapılabilmesidir (Tekin vd., 2003:187).

Masaüstü Yayıncılık: İşletmelerin kitap, broşür, yıllık gibi kendi basılı malzemelerini oluşturmalarına katkı sağlayan sistemlerdir. Kelime işlemcilerle entegre biçimde çalışan masaüstü yayıncılık, profesyonel anlamda belge hazırlanmasını sağlamanın yanında grafik ve özel nitelikli belgelerin de düzenlenmesine katkı sağlayan sistemlerdir (Öğüt vd., 2003:119).

Sunu Uygulamaları: Ofis ortamında sahip olunan bilgilerin sunu formatına dönüştürülerek görsel hale getirilmesine olanak sağlayan paket bilgisayar programlarıdır.

Kişisel Veritabanı: Ofis çalışanlarına veri kayıtlarının tutulmasında yardımcı olan randevu ayarlama sistemleri, elektronik takvim ve not defterleri gibi uygulamalardır.

Elektronik Tablolama Programları: İşletmelerde faturalardan hesap hazırlama, rapor elde etme, çalışanların bordrolarını hazırlama gibi sürekli tekrarlanan ve zaman alan işlemlerin kolaylaştırılması amacıyla kullanılan paket programlardır (Güleş ve Özata, 2005:58).

Elektronik İletişim Sistemleri: İnternet, Intranet, Extranet gibi ağlarla birbirine bağlı olan bilgisayar ağları üzerinden gerçekleştirilen elektronik iletişim; elektronik posta, ses postası ve faks gibi bir örgütteki metin, ses ve şekil biçimindeki mesajların ve belgelerin çok hızlı biçimde aktarılmasını sağlayan uygulamalardır. Bu sistemler içinde ses işleme, otomatik arama dağılımı, ses cevap sistemleri ve konuşma algılama sistemleri en yaygın kullanılanlarıdır (Öğüt vd., 2003:120).

Elektronik iletişim sistemleri, birbirlerine bağlı bilgisayarlar arasında bir başka deyişle bir ağ oluşumu ile gerçekleştirilmektedir. Çok sayıda bilgisayarı birbirine bağlayan ağ sistemlerine, özelliklerine ve kullanım alanlarına göre yerel ağ bağlantısı ve geniş ağ bağlantısı denilmektedir. Sadece bir bina ya da kampüs sınırları içinde faaliyet gösteren yerel bir alanı kapsayan ağlara *yerel ağ bağlantısı*, daha geniş bir alanı kapsayan birbirlerinden uzak bilgisayarların (şehirlerarası, ülkeler arası gibi) oluşturduğu ağa ise *geniş ağ bağlantısı* denilmektedir (Bülbül, 2003: 129).

Yukarıda belirtilen sistemlere ilaveten Kurumsal Bilgi Portalı, Doküman Yönetim Sistemi, İş Akış Yönetimi ve Faks Otomasyonu gibi entegre otomasyon sistemleri örgütlerin güvenilir ve modüler bilgi zincirleri inşa etmelerine yardımcı olmak amacıyla ofis çalışanlarının hizmetine sunulmaktadır (Göral ve Uygur; 2003).

Ofislerde kullanılan araç ve teknolojilerin tarihsel gelişimleri incelendiğinde, bu araçların hacimsel olarak küçülmekle birlikte işlevsel olarak geliştiği ve iş yapabilme kapasitelerinin gittikçe arttığı görülmektedir. OOS'lerin tarihsel dönüşümü ve bu dönüşümde önemli olan bazı buluş ve gelişmeler aşağıdaki şekilde özetlenebilir:

Tablo 1. Ofis Otomasyon Sistemlerinin Tarihsel Gelişimi ve Bu Süreçteki Bazı Önemli Buluşlar

Dönem	Önemli Buluşlar ve Ofis Teknolojileri
1950 öncesi	Telefonun icadı (1870), daktilonun üretilmesi (1873), elektronik hesap makinesinin icadı (1946) ve transistorların icadı (1948) gibi gelişmeler görülmüştür. Bu araçlar doğrudan bilginin işlenmesi, iletilmesi, çoğaltılmasına yönelik olması sebebiyle bilgi sisteminin unsurları olarak kabul edilmekte ve ofis otomasyonunun temellerini oluşturmaktadır.
1950-1959	Elektrikli daktilolar, kağıt kayıtlar, mekanik hesap makineleri, dijital telefon, elektronik daktilolar ve elektronik hesap makineleri icat edilmiştir. Elektronik daktilolar yazma hızını artırmış ve kullanım kolaylığı getirmiştir. Bu araçlar birden çok harf karakterinin aynı yazıda ve pratik bir biçimde kullanılmasını sağlamıştır. Bu gelişmeye paralel olarak dizgi makinelerinin ortaya çıktığı görülmüştür. Yine aynı yıllarda telefon yaygın olarak kullanılmaya başlanmıştır.
1960-1969	Birinci kuşaktan ilk ticari bilgisayarlar 1950li yılların sonuna doğru piyasalarda görülmeye başlanmıştır. Fotokopi ve faksimile makineleri icat edilmiştir. Bu buluşlar ofis işlemlerinin basitleştirilmesinde önemli rol oynamıştır.
1970-1979	Kelime işlemciler, OCR/MCR (otomatik tanımlama ve veri toplama) sistemleri, elektronik yazıcılar ve iletişim sistemlerinde gelişmeler yer almıştır. Bilgisayarların yaygınlaşmaya başlamıştır. Bu dönemde yönetim bilgi sistemlerinin önem kazanmaya başladığı görülmektedir. Bu yeni ve etkili araçların sadece belirli bir uzman grubu tarafından kullanılabilmesi, örgütlerde bir uzmanlar sınıfının doğmasına neden olmuştur
1980-1989	Gelişmiş bilgisayarlar, optik depolama, yerel ağlar, bölgesel ağlar, kopyalama cihazları ve işletim sistemleri ofis faaliyetlerinde kullanılmaya başlanmıştır. Üretilen bilginin kaydedilip iletilmesi sorununun çözümünü, hızla gelişen bilgisayarlar büyük ölçüde gerçekleştirmişlerdir. Ancak bu süreçte üretilen ve kaydedilen bilgilerin dolaşım hızının düşüklüğü bir sorun olarak ortaya çıkmıştır.
1990-1999	Özellikle iletişim teknolojisinde önemli gelişmeler vardır. Bu dönemde, görsel bilgi sistemleri (görsel otomasyon), elektronik posta ve internet gibi sistemler geliştirilmiş, ofis işlemlerinde bilgisayarın önemi oldukça artmıştır. Bilgisayar ortamında yürütülen ofis işlemleri bu dönemde sayı olarak artmış buna karşın işlemlerin yapılması kolaylaşmıştır. Günümüz bilgi teknolojilerinden olan İnternet, mevcut bilgi paylaşım araçlarına yenilerini eklemiş, kurumsal bilgilerin müşterilerle, vatandaşlarla, ortaklarla İnternet, Extranet ve kurumsal bilgi portalları aracılığı ile paylaşılabilmesi olanaklarını gündeme getirmiştir.
2000-.....	Kurumsal Bilgi Portalı, Doküman Yönetim Sistemi, İş Akış Yönetimi ve Faks Otomasyonu gibi entegre otomasyon sistemleri örgütlerin güvenilir ve modüler bilgi zincirleri inşa etmelerine yardımcı olmak amacıyla çalışma hayatına sunulmuştur. Microsoft, Sun, Oracle gibi firmalar yeni teknolojilerle ofis sistemlerini tam anlamıyla en ileri düzeye götürmüşlerdir. İnternet'in kullanımı yaygınlaşmış, neredeyse bütün örgütler internet ortamında e-ticaret imkânını bulmuş ve mobil teknolojiler ile büyük bir devrim yaşanmıştır.

Kaynak: Acar, 2006; Göral ve Uygur, 2003.

OFİS OTOMASYON SİSTEMLERİNİN BİREYSEL PERFORMANS ÜZERİNE ETKİLERİ

OOS'nin temel amacı; çalışanların iş yüklerini azaltarak kurumsal işlemlerin hızlandırılması bir başka deyişle bilgisayarlaştırılmasıdır. OOS, verileri elektronik ortamda toplayan, ileten, saklayan ve gerektiğinde yeniden kullanıma sunabilen sistemlerdir. Bu sistemler, ofis iletişimini ve verimliliği artırmak için belge-işlem ve telekomünikasyon teknolojilerinden yararlanmakta ve her çalışana kişisel bilgisayar verilmesi zorunluluğunu ortadan kaldırarak teknolojik anlamdaki yatırım giderlerinin azaltılmasına katkı sağlamaktadır (Öğüt, 2003:132). OOS, işletmenin çeşitli bölümleri arasında bilgi akışını kolaylaştırmakta, bilgileri yöneticiler tarafından değerlendirilecek ve kullanılacak biçimde hazır bulundurmaktadır. Bu bağlamda ofis otomasyon sistemlerinin ofislerde uygulanması sonucu elde edilebilecek olası kazanımlar aşağıdaki şekilde ifade edilebilir (Göral, 2002:111; Bülbül, 2003: 130):

- İş hayatının kalitesinin artırılması,
- Çalışanların iş doyumunun sağlanarak çalışan memnuniyetinin artırılması,
- Tüm iletişim formlarının üretilmesi, erişilmesi ve alınması için gerek duyulan zaman ve çabayı önemli oranda azaltarak yöneticilerin, profesyonel çalışanların ve diğer personelin verimliliğini artırılması,
- Postada karşılaşılan gecikmeleri ve kaybolmaları ya da telefonda meşgul düşen hatlar gibi olumsuzlukların ortadan kaldırılması,
- Yazışmalarla görevli personelin verimliliğini artırılması,
- Ofis doküman ve mesajlarının hazırlanması, düzeltilmesi ve dağıtılmasında maliyetlerin azaltılması,
- Bilgiye ihtiyacı olan insanlara hızlı ve etkin olarak bilginin iletilmesiyle mesajların ve dokümanların hazırlanması ve alınması arasında geçen zamanın azaltılması,
- Etkin ve güzel dokümanların ve sunuların hazırlanmasında hataların ve masrafların azaltılması,
- Elektronik dokümanlar, resimli belgeler ve mesajların hızlı ve etkin olarak depolanmasının, tekrar kullanılmasının ve iletilmesinin sağlanması,
- Ofis içinde yoğun iletişimde bulunan yönetici ve diğer bilgi çalışanlarının verimliliğinin artırılması.

Ofis Otomasyon Sistemleri iş yaşamının kalitesini artırma, çalışanların iş yapma hızını artırma, ofis çalışanlarının görevlerini zamanında tamamlama, yapılan işlerdeki hata oranlarını düşürme ve nihayetinde çalışanlarının motivasyonunu etkileyerek çalışanların bireysel performanslarını artırıcı bir etki yapmaktadır.

Çalışmada kullanılan performans ölçeği yukarıda belirtilen ölçütler çerçevesinde ve literatürde benzer konularda yapılan çalışmalar* dikkate alınarak hazırlanmıştır. Performans ölçeğinde yer alan temel konular zaman, hız, kalite, motivasyon gibi ölçütlerdir.

ARAŞTIRMA METODOLOJİSİ

Araştırmanın Amacı

Ofislerde kullanılan otomasyon sistemleri, ofis çalışanlarının iş yapma şekilleri üzerinde oldukça etkili olmakta ve çalışanların daha hızlı, daha etkili ve daha az hata ile iş yapmasına olumlu katkılar sağlamaktadır. Bu bağlamda bu çalışmanın temel amacı “ofis otomasyon sistemlerinin çalışanların bireysel performansları üzerine olan etkilerinin tespit edilmesi” dir. Bu çerçevede araştırmanın alt amaçları, aşağıdaki şekilde belirtilebilir:

- Çalışanların kullandıkları ofis otomasyon sistemlerinin kullanım düzeylerinde yaşanan değişimin tespit edilmesi,
- Çalışanların ofis otomasyon sistemlerinin kullanımını konusundaki bilgi düzeylerinin tespit edilmesi,
- Çalışanların bilgisayar paket programları kullanım düzeylerinin belirlenmesi.

Araştırmanın amaçları doğrultusunda geliştirilen varsayımlar ise aşağıdaki şekildedir:

Varsayım 1: Genel idari hizmetlerdeki görev yapan ofis çalışanlarının kurumlarında son üç yıldaki ofis teknolojileri kullanım düzeyi artmıştır.

Varsayım 2: Cinsiyete göre ofis otomasyon sistemleri kullanımına ilişkin bilgi düzeyleri farklıdır.

Araştırmanın Yöntemi ve Örneklem

Araştırmayla ilgili verilerin toplanmasında anket yönteminden yararlanılmıştır. Anket soruları daha önceki çalışmalardan** yararlanılarak hazırlanmıştır. Araştırma Selçuk Üniversitesi'nde gerçekleştirildiğinden, araştırma kapsamı üniversiteye bağlı Konya merkezde faaliyet gösteren fakülte, yüksek okul ve meslek yüksek okullarındaki “genel idari hizmetler” çalışanları ile sınırlı tutulmuştur. Araştırmanın amaçları doğrultusunda örnekleme dahil edilen çalışanların ofis çalışanı olması dikkate alınmıştır. Adı geçen üniversite birimlerinde genel idari hizmetlerde çalışanların toplam sayısı 386 olarak belirlenmiştir. Yapılan anket çalışması sonunda Mayıs 2008 tarihi itibarı ile değerlendirmeye uygun 123 adet anket formu elde edilmiştir. Bu sayı yaklaşık %32'lik bir geri dönüş oranına karşılık gelmektedir.

* Bu konuda bkz.; Sigler ve Pearson, 2000; Ceylan vd., 2005, Esen, 2007; Çöl, 2008.

** Bülbül, 2003, Ömürbek, 2003, Güleş, 1996, Çağlıyan, 2002.

ANALİZ VE BULGULAR

Araştırmaya Katılanlar Hakkında Genel Bilgiler

Araştırmaya katılanların en genç olanı 22 yaşında iken en yaşlı olanı 58 yaşında olup yaş ortalaması 36,9'dur. Çalışanların kurumda çalışma süreleri incelendiğinde en az zamandır çalışılan zaman 1 yıl iken en uzun süre 31 yıl olup ortalama çalışma süresi 12 yıldır. Çalışanların şu anda buldukları kurumdaki çalışma süreleri ise 1 ile 23 yıl arasında değişmekte olup ortalama çalışma süresi yaklaşık 7 yıldır.

Araştırmaya katılanların çalıştıkları bölümlere ilişkin bilgi Aşağıda Tablo 2'de görüldüğü gibidir.

Tablo 2. Çalışanların Bölümleri

	Sayı	Yüzde
Sekreter	51	44,3
Muhasebe	37	32,2
Öğrenci işleri	27	23,5
Toplam	115	100,0

Görüldüğü gibi araştırmaya katılanların büyük bir kısmı (%44,3) sekreterdir. Diğerleri sırasıyla %32,2'lik oranla muhasebe çalışanları ve %23,5'lik oranla öğrenci işleri çalışanlarıdır.

Araştırmaya katılan ofis çalışanlarının cinsiyetlerine ilişkin bilgiler Tablo 3'de görüldüğü gibidir.

Tablo 3. Araştırmaya Katılanların Cinsiyet Bilgileri

	Sayı	Yüzde
Bay	77	62,6
Bayan	46	37,4
Toplam	123	100,0

Araştırmaya katılanların büyük bir kısmı (%62,6) baydır. Bayanların oranı ise %37,4'tür.

Araştırmaya katılan çalışanlarının eğitim durumlarına ilişkin bilgiler Tablo 4'te görüldüğü gibidir.

Tablo 4. Araştırmaya Katılanların Eğitim Durumları

	Sayı	Yüzde
Üniversite	51	42,1
Meslek Yüksek Okulu	41	33,9
Lise	29	24,0
Toplam	121	100,0

Araştırma kapsamındaki çalışanların %42,1'i üniversite mezunudur. Meslek yüksek okulu mezunu olanların oranı %33,9 ve lise mezunu olanların oranı ise %24'tür. Görüldüğü gibi çalışanların büyük bir kısmı üniversite düzeyinde eğitim almıştır.

Ofis Otomasyon Sistemleri Kullanım Düzeyi ve Bireysel Performans Üzerindeki Etkileri

Araştırmaya katılanların kurumdaki ofis otomasyon sistemleri kullanım düzeylerinde bir değişiklik olup olmadığı araştırılmıştır. Bu amaçla Tablo 5'deki sorular beşli likert ölçeği şeklinde sorulmuştur. Sonuçlar aşağıda görüldüğü gibidir.

Tablo 5. Kurumdaki Ofis Otomasyon Sistemleri Kullanımı

Ofis Otomasyon Sistemleri	Üç Yıl Önce		Şu Anda		Wilcoxon Testi	
	Ort.	S.S.	Ort.	S.S.	Z	P
Yazıcı	3,40	1,06	3,87	0,48	-4,285	<,001
İnternet	3,22	1,03	3,84	0,45	-5,52	<,001
Masaüstü bilgisayar (PC)	3,26	1,21	3,83	0,66	-4,241	<,001
Telefon (sabit+cep)	3,19	1,22	3,79	0,51	-4,258	<,001
Flash bellek	1,66	1,47	3,44	0,94	-7,291	<,001
Fotokopi ve baskı makinesi	2,62	1,49	3,20	1,29	-4,727	<,001
Faks	2,57	1,60	2,78	1,62	-3,473	<,001
Projeksiyon	1,71	1,64	2,14	1,85	-4,857	<,001
Dizüstü bilgisayar	0,91	1,25	2,07	1,74	-6,419	<,001
Dijital fotoğraf makinesi	0,95	1,32	1,72	1,79	-5,276	<,001
Tarayıcı	1,36	1,62	1,60	1,72	-2,834	<,05
Sesli yanıt sistemleri	0,86	1,37	1,34	1,60	-4,618	<,001
Tepegöz	1,24	1,44	1,29	1,71	-1,819	0,069
Ses kayıt -dinleme cihazı	0,69	1,19	1,11	1,59	-4,492	<,001
Teleskreter	0,64	1,16	0,85	1,40	-3,448	<,001

Not: (i) n=; (ii) Ölçekte 0 hiç kullanılmıyor ve 4 çok yüksek düzeyde kullanılıyor anlamındadır.

Tablo 5 incelendiğinde her bir teknolojinin kullanım düzeyinde son üç yılda bir artışın olduğu görülmektedir. Adı geçen teknolojilerin kullanım düzeyindeki bu artışlar Wilcoxon testine göre istatistiksel bakımdan anlamlıdır. Dolayısıyla bu sonuçların “genel idari hizmetlerdeki görev yapan ofis çalışanlarının kurumlarında son üç yıldaki ofis teknolojileri kullanım düzeyi artmıştır” şeklindeki varsayımımızı büyük ölçüde desteklediği görülmektedir. Ancak tabloda tepegöz için aynı durum söz konusu değildir. Özellikle projeksiyon makinelerinin kullanımındaki artışlar nedeniyle tepegöz kullanımında bir artışın olmaması doğal bir sonuçtur.

Araştırmaya katılanların adı geçen teknolojilerin kullanımıyla ilgili bir eğitim alıp almadıkları araştırılmıştır. Sonuçlar Tablo 6'daki gibidir.

Tablo 6. Teknoloji Kullanımına İlişkin Eğitim Alma Durumu

	Sayı	Yüzde
Evet	65	52,8
Hayır	58	47,2
Toplam	123	100,0

Tablo 6'dan da görüldüğü gibi araştırma kapsamındaki yarısından fazlası (%52,8) ofislerdeki teknolojiler ile ilgili bir eğitim almışlardır. Dolayısıyla ofislerde kullanılan teknolojilerin kullanım düzeyindeki artışta alınan eğitimlerin önemli bir katkısının olduğu söylenebilir.

Araştırmaya katılanların ofislerde kullanılan teknolojilerle ilgili bilgi düzeyleri araştırılmıştır. Konuyla ilgili maddeler beşli likert ölçeği şeklinde sorulmuştur. Sonuçlar aşağıda Tablo 7'de görüldüğü gibidir.

Tablo 7. Çalışanların Ofislerde Kullanılan Teknolojilere İlişkin Bilgi Düzeyleri

Ofis Otomasyon Sistemleri	Ort.	S.S.
İnternet	3,60	0,93
Masaüstü bilgisayar (PC)	3,56	0,98
Yazıcı	3,54	0,82
Telefon (sabit+cep)	3,48	1,04
Flash bellek	3,27	1,23
Dizüstü bilgisayar	2,77	1,44
Fotokopi ve baskı makinesi	2,64	1,44
Faks	2,22	1,65
Dijital fotoğraf makinesi	2,21	1,65
Tarayıcı	2,10	1,71
Projeksiyon	1,36	1,60
Teleskreter	1,29	1,47
Sesli yanıt sistemleri	1,26	1,46
Ses kayıt -dinleme cihazı	1,26	1,47
Tepegöz	0,74	1,16

Not: (i) n=112; (ii) Ölçekte 0 hiç yeterli değil ve 4 kesinlikle yeterli anlamındadır; (iii) Friedman çift yönlü Anova testine göre ($\chi^2=660,225$ ve $p<001$) sonuçlar istatistiksel bakımdan anlamlıdır.

Tablo 7'de görüldüğü gibi çalışanların bilgi düzeyleri teknolojilerin önemli bir kısmı için yeterlidir. Bilgi düzeylerinin İnternet, bilgisayar, telefon gibi teknolojilerde oldukça iyi olduğu görülmektedir. Fotokopi ve baskı makinesi, faks, dijital fotoğraf makinesi ve tarayıcı gibi teknolojilerdeki bilgi düzeyleri yeterli iken projeksiyon, teleskreter, sesli yanıt sistemleri, ses kayıt -dinleme cihazı ve tepegöz gibi teknolojiler için çok yeterli olmadığı görülmektedir.

Araştırmaya katılanların teknoloji kullanım düzeyi ile ilgili olarak sahip oldukları bilgi düzeylerinin cinsiyete göre değişip değişmediği araştırılmıştır. Sonuçlar aşağıda Tablo 8'de görüldüğü gibidir.

Tablo 8. Cinsiyete Göre Teknoloji Kullanım Bilgi Düzeyi

	Bay (n=70)		Bayan (n=42)		Mann-Whitney U Testi	
	Ort.	S.S.	Ort.	S.S.	z	p
Dijital fotoğraf makinesi	1,91	1,64	2,76	1,36	-2,523	<,05
Dizüstü bilgisayar	2,70	1,54	2,85	1,21	-0,133	0,895
Faks	1,90	1,68	3,05	1,22	-3,524	<,05
Flash bellek	3,15	1,30	3,43	0,86	-0,547	0,584
Fotokopi ve baskı makinesi	2,51	1,48	2,95	1,23	-1,523	0,128
İnternet	3,58	0,85	3,68	0,88	-1,009	0,313
Masaüstü bilgisayar (PC)	3,42	1,09	3,86	0,35	-2,226	0,119
Projeksiyon	1,45	1,65	1,37	1,48	-0,055	0,957
Sesli yanıt sistemleri	1,34	1,56	1,26	1,31	-0,24	0,81
Ses kayıt -dinleme cihazı	1,35	1,60	1,05	1,21	-0,293	0,769
Tarayıcı	2,31	1,72	1,75	1,56	-1,653	0,098
Telefon (sabit+cep)	3,35	1,12	3,73	0,69	-1,873	0,061
Teleskreter	1,05	1,43	1,68	1,47	-2,347	<,05
Tepegöz	0,83	1,31	0,79	1,12	-0,601	0,548
Yazıcı	3,53	0,83	3,62	0,66	-0,413	0,679

Not: (i) n=112, (ii) Parantez içindeki rakamlar her bir gruba giren kişi sayısını göstermektedir.

Tablo 8 incelendiğinde dijital fotoğraf makinesi, faks ve teleskreter’de bayanların kullanım düzeylerinin daha yüksek olduğu ve sonuçların istatistiksel bakımdan anlamlı olduğu görülmektedir. Ancak diğer teknolojiler için böyle bir durum söz konusu değildir. Her ne kadar kimi teknolojilerin kullanımında cinsiyete göre kısmi farklılıklar oluşsa da ortaya çıkan farklılıkların istatistiksel bakımdan anlamlı olmadığı görülmektedir. Dolayısıyla bu sonuçlar dikkate alındığında, her ne kadar istisnai durumlar olsa da, “cinsiyete göre ofis otomasyon sistemleri kullanımına ilişkin bilgi düzeyleri farklıdır” şeklindeki varsayımımızın desteklenmediği görülmektedir.

Araştırmaya katılanların ofis otomasyon sistemleri kullanımını sonucunda bireysel performans düzeylerinde bir değişim olup olmadığı araştırılmıştır. Konuya ilişkin verileri toplamak için Tablo 9’ da görülen faktörler beşli likert ölçeği şeklinde sorulmuştur. Sonuçlar aşağıda tabloda görüldüğü gibidir.

Tablo 9. Çalışanlara İlişkin Bireysel Performans Düzeyleri

	Ort.	S.S.
Yapılan işler üzerinde daha fazla kontrole sahip olmama	3,41	0,93
Zamanın daha etkin kullanabilmeme	3,40	0,91
İş yapma hızımı	3,34	0,94
Verimliliğimi	3,33	0,98
Sürekli gelişim gösterme çabalarımı	3,18	1,07
Daha ayrıntılı raporlar hazırlama yeteneğimi	3,15	1,04
Motivasyonumu	3,13	1,03
Sunulan hizmet kalitesinde standartlara fazlasıyla ulaşma becerimi	3,11	1,02
Bir problem gündeme geldiğinde en hızlı şekilde çözüm üretme becerimi	3,11	1,02
İletişim becerimi	3,10	1,15
İletişim becerilerimi	3,09	0,95
İşe olan ilgimi	3,07	1,16
Yapılan işlerdeki hata oranı	2,99	1,26
Farklı çalışma koşullarına uyum sağlama becerimi	2,95	1,11
Planlama ve örgütlenme becerimi	2,91	1,14
Karar verme ve uygulama becerimi	2,89	1,22
Ekip çalışması yapabilme becerimi	2,79	1,33

Not: (i) n=98; (ii) Ölçekte 0 hiç etkilemedi ve 4 çok yüksek düzeyde etkiledi anlamındadır; (iii) Friedman çift yönlü Anova testine göre ($\chi^2=109,819$ ve $p<001$) sonuçlar istatistiksel bakımdan anlamlıdır.

Tablo 9 incelendiğinde çalışanların ofis otomasyon teknolojileri kullanımı sonucunda bireysel performans kriterlerinin önemli ölçüde etkilendiği görülmektedir. Teknoloji kullanımının işler üzerinde daha fazla kontrole sahip olma (3,41), zamanı etkin kullanma (3,40) iş yapma hızının artması (3,34) ve genel anlamda verimlilik gibi kriterleri çok yüksek düzeyde etkilediği görülmektedir. Teknoloji kullanımının işlerdeki hata oranını azaltma (2,99), farklı çalışma koşullarına uyum sağlama becerisi (2,95), planlama ve örgütlenme becerisi (2,91), karar verme ve uygulama becerisi (2,89) ve ekip çalışması yapabilme becerisi (2,79) gibi ölçütleri ise önemli ölçüde etkilediği söylenebilir. Bu bağlamda teknoloji kullanımının bireysel performans kriterleri üzerinde olumlu bir etkiye sahip olduğu değerlendirilebilir.

SONUÇ

Ofis faaliyetlerinin yürütülmesinde önemli katkıları olan ofis otomasyon sistemlerinin ofis çalışanlarının bireysel performansları üzerindeki etkilerini incelemek amacıyla yapılan bu çalışma sonucunda elde edilen bulgular ışığında şu değerlendirmeler yapılabilir:

- Her bir teknolojinin kullanım düzeyinde son üç yılda bir artışın olduğu görülmektedir. Bu durum ofislerde teknoloji kullanımının gittikçe yaygınlaştığı ve bu sürecin gelişen teknolojilere uygun olarak devam edeceği şeklinde değerlendirilebilir.

- Çalışanların kullandıkları teknolojilerle ilgili olarak yeterli bilgiye sahip oldukları görülmektedir. Ancak projeksiyon, telesekreter, sesli yanıt sistemleri, ses kayıt-dinleme cihazı gibi sistemlerle ilgili kullanım becerilerinin geliştirilmesinin, bu sistemlerin kullanımını daha etkin hale getireceği de gözden kaçırılmamalıdır. Bu bağlamda teknolojilerin kullanım düzeyini artırmak amacıyla kurum içi veya kurum dışı eğitim seminerlerinin düzenlenmesi etkili bir yöntem olacaktır.
- Ofis otomasyon sistemleri kullanımının çalışanların bireysel performansı üzerinde olumlu etkilerinin olduğu görülmektedir. Bu bağlamda ofis otomasyon sistemlerinin performans artırıcı bir unsur olduğu söylenebilir.

Kaynaklar

Acar, S. (2006), “Bilgi Teknolojisindeki Gelişmelerin Ofis Sistemleri Üzerindeki Etkisi Ve Ofislerde Görsel Otomasyon”, **Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi**, Yıl: 2006, Sayı: 1, s.49-70.

Bülbül, H. (2003), Rekabet Üstünlüğü Sağlamada Ürün ve Süreç Yeniliği: Bilişim Teknolojileri Uygulaması, **Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Doktora Tezi, Konya**.

Ceylan, A., Çöl, G. ve Gül, H. (2005), “İşin Anlamlılığını Belirleyen Sosyal-Yapısal Özelliklerin Güçlendirmeye Olan Etkileri ve Sonuçları Üzerine Bir Araştırma”, **Doğuş Üniversitesi Dergisi**, 6 (1), s.35-51.

Çağhyan, V. (2002), **Küresel Rekabet Ortamında Tedarik Zinciri Yönetimi**, Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Konya.

Çöl, G. (2008), “Algılanan Güçlendirmenin İşgören Performansı Üzerine Etkileri”, **Doğuş Üniversitesi Dergisi**, 9 (1), s.35-46.

Esen, D. (2007), **Meslek Yüksek Okullarının Büro Yönetimi ve Sekreterlik Programlarında Bilgi Teknolojilerinin Kullanım Düzeylerinin Değerlendirilmesine Yönelik Bir Araştırma**, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara.

Göral, R. (2002), **Büro Yönetimi ve İletişim Teknikleri**, 2. baskı, Yüce Medya Yayınları, Konya.

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.

Gözlü, S. (1991), “Büro Verimliliği ve Otomasyon”, **MPM I. Verimlilik Kongresi**, Ankara.

Güleş H. K. (1996), **The Impact of Advanced Manufacturing Technologies on Buyer-Supplier Relationships in The Turkish Automotive Industry**, Unpublished Ph.D. Dissertation, The University of Leeds, School of Business and Economics Studies, U.K.

Güleş, H.K. ve Özata, M. (2005), **Sağlık Bilişim Sistemleri**, Nobel Yayınları, Ankara.

Hicks, O. J. (1993), **Management Information System**, Mineapolis.

Karahoca, D. ve Karahoca, A. (1998), **Yönetim Bilişim Sistemleri ve Uygulamaları**, Beta Yayınları, Yayın No 829, İşletme-Ekonomi Dizisi 76, İstanbul.

Öğüt, A. (2003) , **Bilgi Çağında Yönetim**, Nobel Yayınları, Ankara.

Öğüt, A., Güleş, H.K. ve Çetinkaya, A.Ş. (2003), **Bilişim Teknolojileri Işığında Turizm İşletmelerinde Yönetim: Enformatik Bir Bakış**, Nobel Yayınları, Ankara.

Ömürbek N. (2003), **Küresel Rekabet Ortamında Yeni Üretim Teknolojileri ve Teknolojik İşbirliği**, Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Konya.

Sigler, T.H. ve Pearson, C. M. (2000), “Creating an empowering culture: examining the relationship between organizational culture and perceptions of empowerment”, **Journal of Quality Management**, Sayı.5, s. 27-52.

Tekin, M., Güleş, H.K. ve Öğüt, A. (2003), **Değişim Çağında Teknoloji Yönetimi**, 2. baskı, Nobel Yayınları, Ankara.