

AKADEMİK BAKIŞ DERGİSİ

Sayı 19, Ocak – Şubat – Mart – 2010

Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler E-Dergisi

ISSN:1694-528X İktisat ve Girişimcilik Üniversitesi, Türk Dünyası
Kırgız- Türk Sosyal Bilimler Enstitüsü, Celalabat - KIRGIZİSTAN

<http://www.akademikbakis.org>



BÜROLARDA TEKNOLOJİ KABUL VE KULLANIMI: GELİŞTİRİLMİŞ TEKNOLOJİ KABUL MODELİ İLE BİR MODEL ÖNERİSİ VE SEKRETERLER ÜZERİNDE AMPİRİK BİR DEĞERLENDİRME



Yrd. Doç. Dr. Aykut Hamit TURAN
Adnan Menderes Üniversitesi,
Nazilli İ.İ.B.F. İşletme Bölümü,
aykut.turan@gmail.com



Yrd. Doç. Dr. Özlem ÇETİNKAYA
M. A. Ersoy Üniversitesi,
Bucak Z. T. Uygulamalı Teknoloji
ve İşletmecilik Yüksekokulu,
Yönetim Bilişim Sistemleri Bölümü,
ocetinkaya_09@hotmail.com

ÖZET

Bilgi ve İletişim Teknolojilerinin günlük hayatımıza yoğun olarak girmesi ve iş ortamlarında yoğun olarak kullanılmaya başlaması çeşitli bireysel, sosyal ve profesyonel değişikliklere yol açmıştır. Özellikle kadınların son yıllarda yoğun olarak iş hayatına katılmasında ve ofis ortamlarında istihdamlarında artış gözlenmiştir. Günümüzde, ofis ortamlarında kadınların en yaygın olarak istihdam edildiği meslek sekreterliktir. Sekreterler ofislerde yöneticilerin ve tüm diğer ofis çalışanlarının verimliliklerine ve iş çıktı kalitesine direkt ve önemli etki yapabilen bireylerdir. Ancak, sekreterler üzerinde yapılan bilimsel çalışmalar oldukça sınırlıdır. Bu çalışmada İzmir ilinde ikamet eden sekreterlerin teknoloji kabul ve kullanımları, Yönetim Bilişim Sistemleri (MIS) literatüründe yaygın olarak kullanılan sosyal-psikoloji temelli Teknoloji Kabul Modelinin (TAM) geliştirilmiş bir versiyonu olan Geliştirilmiş Teknoloji Kabul Modeli (e-TAM) ile ampirik olarak, Yapısal Eşitlik Modeli (SEM) kullanılarak test edilmiştir. Eldeki veri seti önerilen modeli oluşturan teorik ilişkileri ampirik olarak kuvvetli şekilde destekler niteliktedir.

ANAHTAR KELİMELELER: Bilişim ve İletişim Teknolojileri, Sekreterler, Geliştirilmiş Teknoloji Kabul Modeli (E-TAM), Anket, Yapısal Eşitlik Modeli (SEM)

ABSTRACT

As Information and Communication Technologies (ICTs) have started to penetrate our daily lives intensively and employed in office environments, consequent changes observed in our individual, social and professional lives. Especially, with the recent trend of women joining to the work force, we have observed their large employment in office environments. Women are largely employed as secretaries in today's offices. Secretaries could make direct and significant impacts on efficiencies of managers and other employees in office environments and quality of their work outputs. However, academic studies on secretaries are very limited. In this study, technology



acceptance and usage of secretaries residing in İzmir province have been tested empirically with one of the most widely used Management Information Systems (MIS) theoretical frameworks, the extended version of Technology Acceptance Model (E-TAM) by using Structural Equation Modeling (SEM). The data gave large empirical support to the relationships posed by underlying theoretical framework.

KEY WORDS: Information and Communication Technologies (ICTs), Secretaries, Extended Technology Acceptance Model (E-TAM), Survey, Structural Equation Modeling (SEM)

GİRİŞ

Bilgi ve İletişim Teknolojileri, hayatımızın her alanında yoğun bir şekilde son 20 yılda varlığını hissettirmeye başlamıştır. Bilgi ve İletişim Teknoloji'lerinin 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 (Hakken, 1993). Hızla gelişen Bilgi ve İletişim Teknolojileri hem gelişmekte olan ülkelerde, hem de gelişmiş ülkelerde ofis ortamlarını, yapılan işin niteliğini ve genel olarak toplumu değiştirmektedir (Hakken, 1993). Böylelikle, içinde bulunduğumuz bilgi çağında, bilgisayar ve iletişim teknolojisindeki gelişmeler, geleneksel büro yönetimi anlayışını değiştirmiş; yerini teknoloji temelli yeni büro ortamları almıştır. Büro ortamlarındaki bu değişim sonucunda büro çalışanlarının bilgi ve iletişim teknolojisine dayanan zihinsel gücü ön plana çıkmıştır. Ayrıca yeni gelişen bilgi ve iletişim teknolojiler, kadınların özellikle bilgi işinde daha fazla istihdam edilmesi sonucunu doğurmuştur (Kraft ve Siegenthaler, 1989).

Teknolojik değişiklikler bazı iş alanlarının ortadan kalkmasına yol açarken; yeni iş alanları da ortaya çıkarmıştır (Kraft ve Siegenthaler, 1989). Ancak teknolojik değişmelerin iş hayatında yaptığı en önemli değişim, kadın işgücünün daha fazla ve aktif olarak iş hayatına katılması olmuştur (Kraft ve Siegenthaler, 1989). Teknolojinin işgücü üzerine yaptığı etki kadın ve erkeklerde farklı olmuştur. Teknolojik gelişmeler sonucu gelişen hizmet sektörü, sekreterlik mesleği gibi mesleklerin önem kazanmasına yol açmış ve bu alanlarda yoğun bir kadın istihdamı yaratmıştır. Sekreterler üzerinde teknolojinin etkileri konusunda yapılacak çalışmalar, teknolojinin iş ortamlarında kullanılmasının değişik cinsiyetler üzerinde yaptığı muhtemel etkileri de biraz daha ayrıntılı anlamamıza yardımcı olabilecektir. Sekreterler büro makinelerini kullanarak; büro içi ve dışı iletişim sağlama, yöneticinin günlük işlerini organize etme, belge hazırlama, dosyalama, iş programı hazırlama, randevuları düzenleme, toplantı organizasyonu yapma, ticari, resmi veya özel yazışmaları yapma gibi işlerini yürütürler.

İşletmeler hızlı teknolojik gelişmelere uyum sağlayabilmek ve rekabet ortamında varlıklarını devam ettirebilmek isterler. Bu nedenle çalışanlarının yüksek düzeyde bilgiye sahip, sürekli yenilenen, geliştirilebilen beceri ve tekniklerle donatılmış yaratıcı bireyler olmasını tercih ederler. Son yıllarda bilimsel çalışmalar bilgi teknolojileri uygulamalarının teknik yönlerinden ziyade, politik, sosyal, kültürel, örgütsel ve davranışsal boyularına dikkat çekmektedir (Jensen ve Aanestad, 2007). Bu çalışma bürolarda, bilgi teknolojilerini yoğun olarak kullanan sekreterlerin, söz konusu teknolojileri kullanmayı kabul etme ve benimsemelerinde etkili sosyo-psikolojik faktörleri araştırmaktadır.

Bilgi teknolojilerinin kabulü ile ilgili son yıllarda önemli sayıda çalışma yapılmasına rağmen,



yeni ofis teknolojilerinin ofis çalışanlarını, özellikle sekreterleri nasıl etkilediği konusunda yapılan çalışma sayısı son derece sınırlıdır (Khalid ve diğerleri, 2002). Bu çalışmayla farklı büyüklükte ve farklı alanlarda faaliyet gösteren işletmelerde çalışan sekreterlerin yeni teknolojilere karşı takındıkları tavır araştırılmıştır. Boudreau ve Robey (2005), araştırmacıların bilgi teknolojilerini işletmede kullanmanın sonuçlarını daha iyi irdeleyebilmeleri için dikkatlerini insan faktörüne çevirmeleri gerektiğini savunmuşlardır. Bu amaçla, Yönetim Bilişim Sistemleri (*Management Information Systems - MIS*) literatüründe yaygın olarak kullanılan Teknoloji Kabul Modeli (*Technology Acceptance Model - TAM*) ile oluşturan bir teorik modelin, İzmir ilinde çalışan sekreterlerden toplanan veriler ile ampirik olarak test edilmiştir. Böylelikle, bu çalışma ile, büro yönetiminde önemli etkileri olan, sekreterlerin verimliliklerinin artması ve neden veya niçin bilgi teknolojilerini kullandıklarının veya daha da önemlisi kullanmadıklarının tespit edilmesi ve bu konudaki mevcut bilgi birikimimizin geliştirilmesi amaçlanmıştır.

1. SEKRETERLİK MESLEĞİNİN TANIMI VE ÖNEMİ

Sekreter “ofis becerileri konusunda uzmanlık sahibi, doğrudan denetleme yetkisi olmadan sorumluluk alabilen, inisiyatif kullanan, yargıya varan ve kendisine tanınan yetki sınırları içinde karar verebilen kişi” (Vural, 2002) anlamına gelmektedir. Bir başka tanıma göre; sekreter “stenografi ve daktilo bilgisi gibi temel sekreterlik bilgisine sahip, büro işleri ile ilgili bilgisi ve pratik tecrübesi ile dosyalama yapabilen, büro makinelerini kullanabilen ve kayıt ile ilgili görevlerin üstesinden gelebilecek nitelikte bir kişi”dir (Austin, 1987).

Günümüzde sekreter; büro işlerinin düzgün yapılmasını sağlayan, yöneticinin zamanını verimli kılan, yöneticisini temsil eden, yönetici adına kurum içi ve dışı etkinliklerde bulunan, yönetim ve yöneticisinin başarısının artırılmasında bilgi toplayan, toplanan bu bilgileri analiz eden ve yorumlayan kişi durumuna gelmiştir (Karabağ, 2000). Küçük veya büyük her işletmede yaygın olarak kullanılan, yeni bilgi ve iletişim teknolojileri sekreterlik mesleğinde köklü değişimlere yol açmış, sekreterleri daha önemli bir konuma getirmiş, yeni sorumluluklar yüklemiş ve karar verici niteliği kazandırmıştır (Khalid ve diğerleri, 2002).

Günümüz sekreteri, çağdaş işletmelerin artan iş potansiyeli karşısında çaresiz kalan yöneticinin en yakın arkadaşı, devredilemeyen görev, yetki ve sorumlulukları yöneticisi ile paylaşan bir yönetici temsilcisi ve mesleki bilgi beceri hizmetlerini yerine getirmenin yanı sıra, yöneticisini büro otomasyonu alanındaki uzmanlığından yararlandırarak etkili bir yönetici danışmanıdır.

Genel olarak sekreterlik çeşitlerine bakıldığında; büro hizmetleri sekreteri, yönetici sekreteri, üst düzey yönetici sekreteri, departman yöneticisinin sekreteri, yönetim kurulu sekreteri, meslek sekreterliği (tıp, ticaret, hukuk, muhasebe, teknik vb.), yönetici asistanı ve ilişki uzmanı olarak çeşitlendirmek mümkündür (Tutar, 2002).

1.1. SEKRETERLİK MESLEĞİ, BÜRO OTOMASYONU VE TEKNOLOJİ

Ofisler yeni bilgisayar teknolojilerinin ilk ve yoğun olarak kullanıldıkları en önemli yerlerdir (Agervold, 1987). Organizasyonlar gittikçe artan bilgi yüklemesi ve fazlalığı ile baş edebilmek ve bilgiyi yönetmek, aynı zamanda kontrol etmek için bilgi ve iletişim teknolojilerine ihtiyaç duyarlar (Khalid ve diğerleri, 2002). Bilgi ve İletişim teknolojileri, günümüz modern iş hayatında hayatta kalmak ve rekabet edebilmek için vazgeçilmezdir. Bilgi günümüzde işletmelerin hayat kaynağıdır (Morton, 1996). Günümüz işletmeleri bilgi ve iletişim teknolojilerini, bilgiyi etkin



yönetmek, kontrol etmek, verimliliği arttırmak ve maliyetleri düşürmek için kullanmakta, bunun en temel yansıması da ofis otomasyonu olarak kendini göstermektedir.

Günümüzde bilgisayar ve teknolojinin gelişmesiyle birlikte büro otomasyonu da önemli hale gelmiştir. Birçok işletme yeni gelişen teknolojileri, verimliliği arttırmak için kullanmaktadır (Yap, 1990). Ayrıca, yönetsel giderlerin düşürülmesi de, yeni bilgisayar teknolojilerinin ofislerde kullanılmasının bir diğer önemli nedenidir. Otomasyon, insanın yaptığı faaliyetlerin kısmen ya da tamamen makineler tarafından yapılmasıdır (Uygur ve Göral; 2005). Büro otomasyonu ise; büro hizmetlerinin bilgisayarlar yardımı ile yapılması ve denetlenmesidir (Bülbül ve Gürbüz, 2007). Bir başka tanıma göre büro otomasyonu; yapılan işleri basitleştirmek ve tüm çalışanların verimliliklerini arttırmak için en son bilişim teknolojilerinin bürolarda kullanılmasıdır (Tekin ve Diğerleri, 2003).

Büro otomasyon sistemlerinde en önemli yeri bilgisayarlar oluşturmaktadır. Pek çok işletmede insan kaynakları yöneticilerinin iş başvurusunda bulunan adaylarda aradığı özellikler arasında bilgisayar okuryazarı olmak ilk sırada yer almaktadır. Bilgisayar okur yazarlığının içeriği bilgisayar yazılımlarını ve donanımını en az düzeyde bilmektir. Bilgisayarın etkili bir şekilde kullanımıyla bürolarda zaman kaybı önlenmekte, düzenli ve verimli bir iş akışı sağlanmaktadır.

Günümüzde bürolarda bilgi işleme ve saklama görevini yerine getiren sekreterlerin en büyük yardımcısı büro makineleridir. Yeni ofis teknolojileri bilgisayarların, iletişim teknolojilerinin ve diğer ofis makinelerinin bir birleşimi olarak kendini gösterir (Long, 1993). Yeni ofis teknolojileri kelime işlemciler, bilgi depolama ve geri çağırma sistemleri, bilgi paylaşma sistemleri, iletişim, yönetsel destek, ofis çalışanları tarafından bilginin işlenmesi, analizi ve paylaşımına yardımcı olan sistemlerden oluşur. Büro bilgisayar sistemlerinin kullanılması işlerin düzenli ve zamanında yapılmasına yardımcı olur. Yeni ofis teknolojilerinin gelişmesinden en fazla etkilenen ve bu teknolojileri en fazla kullanan ofis çalışanları sekreterlerdir (Yap, 1990). Ancak yeni teknolojilerin ve büro otomasyon sistemlerinin günümüz sekreterlerini nasıl etkilediği konusunda yapılan çalışmalar oldukça sınırlıdır.

2. TEORİK ALTYAPI

Bilgi Teknolojileri Yönetimi literatüründe, bilgi teknolojileri kullanıcılarının algı, inanç ve yaklaşımlarını tespit etmek için en yaygın kullanılan teorik çerçeve, Teknoloji Kabul Modeli Davis (1989) tarafından geliştirilen, Technology Acceptance Model (TAM) ve TAM'in dayandığı Akla Dayalı Davranış Teorisi (*Theory of Reasoned Action - TRA*) (Fishbein ve Ajzen, 1980) ve Planlı Davranış Teorisidir (*Theory of Planned Behavior - TPB*) (Ajzen, 1985). TAM Davis (1989) tarafından TRA'nin (Fishbein and Ajzen, 1980) uyarlanması şekline geliştirilmiştir. TAM teknoloji uygulamalarının kabulü teorileri uygulamalarında teorik altyapı olarak yaygın bir şekilde kullanılmıştır (Martinez-Torres ve diğerleri, 2006).

2.1. Genişletilmiş Teknoloji Kabul Modeli (Extended Technology Acceptance Model - E-TAM)

Teknoloji Kabul Modeli, geniş örgütsel yapılar içerisinde bilgisayar teknolojilerinin ve kullanıcı kitlelerinin üç temel unsura (*Algılanan Kullanım Kolaylığı, Algılanan Kullanışlılık ve Tavırlar*) dayanarak teknolojiyi kullanma istek ve niyetlerini ölçen bir teoridir. TAM kısıtlı olmasından dolayı yoğun olarak eleştirilmiş ve araştırmacılar, modele değişik unsurlar eklenerek açıklayıcı



gücünün artırılması yönünde bulgular ortaya koymuşlardır (Legris ve Diğerleri, 2003). Bu ancak TAM yine de bireysel düzeyde yeni teknolojilerin kabulünü araştıran en kuvvetli ve en yaygın kullanılan davranışsal teoriler temelli bir teori olarak Yönetim Bilişim Sistemleri (*Management Information Systems*) literatüründe yerini almıştır. Bu çalışmada TAM'in öngördüğü 3 değişkene, 2 farklı değişken daha eklenerek (*Yakınların Etkisi ve Uygunluk/Uyumluluk*) TAM genişletilmiş ve E- TAM modeli ampirik olarak test edilmiştir. E-TAM'i oluşturan değişkenler aşağıda tartışılmıştır.

Algılanan kolaylık (*Perceived ease of use*): Algılanan kullanım kolaylığı (*PEU*) kişilerin bilgisayar kullanma konusunda niyetlerini belirleyen önemli bir değişkenlerdir (Davis, 1989). Algılanan kolaylık belli bir teknolojinin kullanılmasının kolay olmasını ve fazla çaba göstermeden kullanımının öğrenilmesini ifade etmektedir (Davis, 1989). Yeni teknolojileri öğrenip, kullanmak konusundaki bireysel algılarımız ne kadar olumlu ise, söz konusu teknolojileri kullanmak konusunda o derece olumlu fikirlere sahip olma ihtimalimiz yüksektir.

Algılanan kullanılabilirlik (*Perceived Usefulness*): Algılanan kullanılabilirlik (*PU*) kişilerin bilgisayar kullanma konusundaki niyetlerini şekillendiren bir diğer önemli değişkendir. Algılanan kullanılabilirlik Davis (1989) tarafından, bireylerin bir teknolojiyi kullanarak yaptıkları işteki performanslarının artması konusunda sahip oldukları olumlu eğilim ve düşüncelerini ifade edecek şekilde tanımlanmıştır. Algılanan kullanılabilirlik, bir kullanıcının herhangi bir teknolojiyi kullanmasının belli görevleri yaparken ve sorunları çözerken kendisine sağlayacağı performans artışı ile ilgilidir (Keller, 2005). Eğer bireysel olarak söz konusu yeni teknolojileri kullanarak, yaptığımız işte bir performans ve başarı artışı bekliyorsak, bu teknolojileri kullanmak için o derece yüksek olumlu fikir ve düşüncelere sahip olduğumuz düşünülür.

Tavır (*Attitude*): Fishbein ve Azjen (1980) sosyal bilimlerde çalışmalarında mevcut tutumların, bireylerin belli davranışlarda bulunması için bir ön şart olduğunu belirtmiştir. Tavır (*A*), olumlu ya da olumsuz biçimde tepkide bulunma eğilimidir ve bilgisayar kullanma ile bilgisayar kullanma niyetini belirleyen önemli bir değişkendir (Ma ve diğerleri, 2005). Bireysel tavırlar, bir davranış fiili olarak yapıp, yapmama konusunda belirleyici olan önemli olgulardır.

Kişisel norm (*Subjective norm*): Bireyin belli bir davranışta bulunup bulunmaması, birey için önem taşıyan kişilerin tutumlarından etkilenmektedir. (Ma ve diğerleri, 2005). Bireyin çevresinde kendisi için önemli olan kişilerin belli bir davranışta bulunup bulunmaması, kişinin söz konusu davranışı yapıp yapmayacağını etkilemektedir (Fishbein ve Azjen, 1980). Kişisel norm (*SN*) sosyal psikoloji literatüründen çıkmış olan bu kavram, birey için önemli olan kimselerin söz konusu davranışı yapıp yapmaması konusundaki görüşlerini ifade etmektedir (Fishbein ve Azjen, 1980). Kişisel normun, kişilerin niyetlerinin belirlenmesinde ve belli yönde davranışta bulunup, bulunmamasında etkili olduğu araştırmacılar tarafından sıkça tartışılmıştır (Fishbein ve Azjen, 1980; Azjen, 1985). Ancak kişisel normun bilgisayar sistemleri kullanımında tutarlı sonuçlar vermediği görülmüştür. Bazı çalışmalar bu değişkenin kullanma niyeti üzerinde olumlu (*pozitif*) ve anlamlı etkisini bulurken, bazı çalışmalar bu söz konusu etkileri bulamamıştır (Ma ve diğerleri, 2005).

Uygunluk/Uyumluluk (*Compatibility*): Uygunluk/Uyumluluk (*C*) değişkeninin PEU ve PU'un öncüsü olarak, bu iki değişkenin üzerine direkt etkisinin bulunduğu tartışılmıştır. Uygunluk/Uyumluluk teknolojilerin kullanıcılarının çalışma prensiplerine, şekillerine ve ihtiyaçlarına cevap verme derecesi ve yeteneği olarak tanımlanabilir (Fu ve Diğerleri, 2006).



Davranışa Dönük Niyet (Behavioral Intention): Bağımsız değişken olan Davranışa Dönük Niyet (BI), kişinin belli bir davranışı yapma yapmama konusundaki niyeti olarak tanımlanmaktadır (Chau ve Hu, 2001).

2.2. Araştırma Metodolojisi:

Araştırma'nın verileri anket yöntemi ile İzmir ilinde faaliyet gösteren firmalardan Nisan - Haziran 2008 tarihleri arasında toplanmıştır. Araştırma modelini test edebilmek için İzmir Sekreterler Derneği'ne kayıtlı olan 200 sekreterden veri toplanmıştır. İzmir ilinde çeşitli sektörlerde görev yapan sekreterler bu araştırmanın ana kütlesi olarak belirlenmiştir. Resmi olarak İzmir ilindeki toplam sekreter sayısı tam olarak bilinmemektedir. Basit tesadüfi örnekleme ile seçilen 200 sekreter örneklem grubunu oluşturmuştur.

Anket, araştırmacıların bizzat firmaları ziyaret etmesi ve elden anketi uygulaması şeklinde uygulanmıştır. Çalışmaya katılım tamamen isteğe bağlı olmuş ve anket katılımcılarına ankete verdikleri cevapların gizli tutulacağı konusunda güvence verilmiştir. İşletmelerin isimleri gizli tutulmuştur. Bu çalışmaya katılan sekreterler, yönetici asistanı, büro sekreteri, tıbbi sekreterler ve CEO sekreteri gibi değişik unvanlara sahip sekreterlerden oluşmuştur.

Araştırmada nicel araştırma teknikleri uygulanmış ve anket yardımı ile sekreterlerin yeni büro teknolojilerini kullanma seviyeleri, kullanma nedenleri, yeni teknolojilere karşı tavır ve tutumları ve yeni teknolojiler kabul seviyeleri ölçülmüş, ayrıca katılımcılar ile ilgili demografik verilerde toplanmıştır. Veri toplamak için daha önce geliştirilmiş ve uygulanmış anketlerden (Davis, 1989 ; Hu ve Diğerleri, 2003) yararlanılmıştır. Anket soruları genel olarak Ma ve diğerleri'nden (2005) uyarlanmış ve uygulanmıştır. Anket formunda toplam 40 soru bulunmaktadır. İlk 10 soru kişisel bilgilere yönelik olup, 6 soru sekreterlerin bilgi teknolojisi ile ilgili bilgilerini kapsamaktadır. Sekreterlerin bilgisayar ve interneti hangi alanlarda kullandıklarını belirlemeye yönelik 8 soru yöneltilmiştir. Son 16 soru ise, bilgisayar ve Internet kullanımına yönelik bireysel düşüncelerle ilgilidir.

2.3. Araştırma Sonuçları

Araştırma bulguları genel olarak tanımlayıcı istatistiklerin sunulması, bürolarda teknoloji kullanımının değerlendirilmesi ve araştırma teorik modelinin ampirik olarak test edilmesi şeklinde takip eden bölümlerde tartışılmıştır.

2.4. Tanımlayıcı İstatistikler

Araştırma ana kitlesini oluşturan İzmir'de çalışan sekreterler ile ilgili temel tanımlayıcı bilgiler Tablo 1'de özetlenmiştir.

Tablo 1 Buraya

Bireysel demografik veriler, katılımcıların geleneksel sekreter tanımına uygun bireyler olduğunu ortaya koymuştur. Katılımcıların ortalama yaşı 31.5 çıkmış ve bu değer 17.0 ile 53.0 arasında, 7.1'lik standart sapma değeri ile değişkenlik gösterdiği belirlenmiştir. Buradan anket katılımcılarının oldukça genç yaşlarda sekreterler olduğu söylenebilir. Beklendiği gibi, ağırlıklı olarak anket katılımcıları kadındır (%90.2) ve lisans derecesine sahiptirler (%61.5). Bu genç kadın sekreterlerin, sekreterlik tecrübeleri de oldukça azdır (katılımcıların %57.7'i, 6 yıldan az süredir sekreterlik yapmaktadır). En fazla yönetici sekreteri (%49.3) ve tıp sekreteri (%21.0)



olarak görev yapmaktadırlar. Büyük bir şehirde yaşayan, katılımcıların ortalama aylık gelirlerinin de göreceli olarak düşük olduğu söylenebilir (%59.5'i, 1000 YTL'nin altında).

Bireylerin teknoloji kullanım ve erişim karakteristiklerinin yakından incelenmesi sonucu ilginç saptamalar yapılmıştır. Sekreterlerin çalıştıkları ofislerin hemen hemen tamamında (%94.1) İnternet erişiminin ve bilgisayar altyapısının var olduğu tespit edilmiştir. Katılımcıların büyük bir kısmı (%85), oldukça uzun zamandır bilgisayar kullanmaktadır (4 yıldan daha fazla) ve yine katılımcıların önemli bir kısmı (%78.6), uzun bir zamandır İnternet kullanmaktadır (4 yıldan daha fazla). Ayrıca katılımcıların %90'ından fazlası her gün düzenli olarak İnternet'e girdikleri belirtmişlerdir. Bu durum, İzmir bölgesinde çalışan sekreterlerin bilgisayar ve İnternet erişimlerinin ve kullanımlarının oldukça yüksek olduğunu ve çalıştıkları ofislerde, söz konusu teknolojilerin yaygın olarak mevcut olduğunu göstermektedir.

2.4.1. Sekreterlerin Ofis Teknoloji ve Yazılımları Kullanımı ve Yeterlilikleri

Son yıllarda önemli ölçüde gelişen bilişim teknolojileri, ofislerde sekreterlerin önemli yardımcısı olmuştur ve vazgeçilmez birer araç haline gelmiştir. Bu araştırmada, sekreterlerin temel ofis yazılımlarını konusunda ne derece bilgili oldukları konusundaki fikirleri sorulmuş ve bilgi teknolojilerini genel olarak hangi örgütsel amaçlar doğrultusunda kullandıkları tespit edilmeye çalışılmıştır. Tablo 2'de anket katılımcılarına temel ofis yazılımları konusunda yeterlilik derecelerini bildirmeleri istenmiştir.

Tablo 2 Buraya

Anket katılımcıları temel ofis yazılımlarının bazılarında çok yoğun bilgiye sahip olduklarını belirtmişlerdir. Sekreterlerin işleri gereği en fazla kullandıkları ve en yaygın kullanılan kelime işlemci paket programı olan MS Word hakkında katılımcılarının neredeyse tamamı (%96.0) bilgili veya çok bilgili olduklarını belirtmişlerdir. Yine bir diğer yaygın elektronik tablo ve işlem ofis paket programı olan MS Excel konusunda katılımcıların önemli bir kısmı (%82.80), bilgili veya çok bilgili olduklarını belirtmişlerdir. Ancak biraz daha uzmanlık gerektiren veri tabanı ofis paket programlarından olan MS Access konusunda katılımcıların çok daha düşük bir kısmı (%30.9), bilgili veya çok bilgili olduklarını ifade etmişlerdir. Sunum hazırlama sürecinde yaygın olarak kullanılan MS Power Point ofis programı konusundaki katılımcı fikirleri de dikkate değerdir. Bu programı kullanma konusunda kendini bilgili veya çok bilgili gören sekreterlerin oranı oldukça yüksek çıkmış (%64.7) ve bu durumda, ofis sekreterlerinin günümüzde artık profesyonel anlamda sunum hazırlama ve sunma konusunda da görevler üstlendiklerinin bir göstergesi olarak yorumlanmıştır. Yine günümüzde çok yaygın olarak iletişim amacıyla kullanılan e-mail konusunda da katılımcıların çok büyük bir kısmı (%90.20) bilgili veya çok bilgili olduklarını belirtmişlerdir. Ancak katılımcıların yarısından fazlası (%57.7), World Wide Web (WWW) konusunda yeterli bilgiye sahip olmadıklarını belirtmişler. Bu durum katılımcıların İnternet üzerinde bilgi toplama, araştırma yapma ve benzeri amaçlarla fazla gezinti (*Surfing*) yapmadıklarını ortaya koyan bir bulgu olabilir. Sonuçlar günümüzde sekreterlerin işleri gereği yoğun olarak yeni ofis teknolojilerini kullandıklarını gösterir yöndedir. Sekreterlerin görev ve sorumlulukları arttıkça ve çeşitlendikçe, yeni ofis teknolojilerinden daha fazla yardım almaları kaçınılmazdır.

Bu araştırmada, sekreterlerin ne amaçla bilgi teknolojilerini kullandıkları da tespit edilmeye



çalışılmıştır. Anket katılımcısı sekreterlerden bilgi teknolojilerini belirtilen bazı temel büro faaliyetlerinde ne derece kullandıkları konusunda bilgi vermeleri istenmiştir. Sonuçlar Tablo 3’de özetlenmiştir.

Tablo 3 Buraya

Anket katılımcısı sekreterler bilişim teknolojilerini yoğun olarak iletişim (%64.7), resmi ve özel yazışma (%67.6), arşiv hazırlamak (%63.7) ve iş programı hazırlamak için (%49.5) kullandıklarını belirtmişlerdir. Ayrıca sekreterler, bilişim teknolojilerini genellikle randevu düzenlemek (%24.0), toplantı organizasyonu yapmak (%23.0) ve bazen de seyahat organizasyonu yapmak için (%15.7) kullandıklarını ifade etmişlerdir.

Sonuçlar sekreterlerin teknolojiyi yoğun olarak temel ofis faaliyetlerinde kullanmanın yanı sıra, yavaş yavaş bilgiye erişim, paylaşma, değerlendirme ve seçme gibi işler içinde kullandıkları yönündedir. Ofis teknolojileri sekreterlerin günlük rutin işlerinin daha hızlı yapmasına imkan vermiştir. Bu durum, sekreterlerin daha fazla karar verme süreçlerine katılmaları ve bilgi yoğun işler yapmaları için günümüz ofis sekreterlerine imkan ve zaman vermiştir. Bu durum günümüz sekreterlerinin zaman içerisinde değişen iş tanımları ve artan görev çeşitlilik ve yoğunluğun bir sonucu olarak yorumlanabilir.

3. Ölçeklerin Geçerliliği ve Güvenilirliği

Uygulanan anket daha önce geliştiren, geçerliliği ve güvenilirliği test edilmiş anket sorularından oluşturulmuştur. Model’i oluşturan PEU ve PU değişkenleri Davis (1989); SN ve BI değişkenleri Hu ve Diğerleri’nden (2003), son olarak C ölçeği Taylor ve Todd’dan (1995) alınmış ve uyarlanmıştır. Ölçekler 5’li Likert Ölçeği ile (*1 = Kesinlikle Katılmıyorum; 5 = Kesinlikle Katılıyorum*) değerlendirilmiş ve analiz yapılmadan önce SN ölçeğinin ilk sorusu ters kodlanmıştır (*Recoded*). Bileşen ve Ayırt Eden geçerlilik (*Convergent ve Discriminant Validity*) doğrulayıcı faktör analizi ile ölçülmüştür. Bu amaçla Varimax Rotasyonu ile Temel Bileşen Analizi (*Principal Component Analysis - PCA*) yapılmış ve sonuçlar Tablo 4’de özetlenmiştir. Anket ölçeklerinin Güvenilirliği (*Reliability*) için Cronbach Alpha katsayıları hesaplanmış ve yine elde edilen değerler Tablo 4’de sunulmuştur. Tablo 4’de ayrıca araştırma da kullanılan ölçekleri oluşturan anket soruları da verilmiştir.

Tablo 4 Buraya

Tablo 4’den de görüleceği gibi, ilerideki bölümlerde sunulacak araştırma modelinin bağımsız değişkenleri 4’lü faktör analizi çözümlenmesinde oldukça iyi bir faktör ayrımı göstermiş ve kendi içlerinde oldukça yüksek faktör yükleri ve diğer faktörler ile çok düşük faktör yükleri oluşturarak, anketi oluşturan değişkenlerin bileşen ve ayırt edici nitelikte olduğu yönünde sonuçlar elde edilmiştir. Dört faktörlü çözüm de veri setindeki değişimin oldukça yüksek bir oranı olan %63.57 değişkenliği (*variance*) açıklayabilmiştir. Ayrıca anketi oluşturan ölçeklerin Cronbach Alpha (*Alpha*) değerleri de literatürde genel olarak kabul edilen değer olan 0.70’in (Nunnally, 1978) üzerinde çıkmış ve bu durum da ölçeklerin yeterli güvenilirliğe sahip olduklarının bir göstergesi olarak yorumlanmıştır. Yalnız SN ölçeği’nin Alpha değeri oldukça düşük çıkmış, bunun nedeni de, bu ölçeği oluşturan ilk sorunun olumsuz ifade ile sorulması ve ters kodlanması zorunluluğu ve ölçekte sadece 2 adet sorunun olması olarak düşünülmüştür. Ancak genel anlamı ile anketi oluşturan ölçeklerin bilimsel araştırmalar da aranan minimum



geçerlilik ve güvenilirlik kriterlerine sahip olduğu düşünülmektedir

3.1. Araştırma Modeli ve Ampirik Test

Araştırma Modelini oluşturan E-TAM Şekil 1’de sunulmuş ve Yapısal Eşitlik Modeli (*Structural Equation Modeling - SEM*) kullanarak test edilen model parametreleri ve test sonuçları (Jöreskog ve Sörbom, 1999) yine aynı şekilde gösterilmiştir.

Şekil 1 Buraya

Bağımlı ve Bağımsız değişkenleri oluşturan ölçekler Tavakolian (1989) tarafından önerildiği gibi ölçeği oluşturan soruların basit aritmetik ortalaması alınarak birleştirilmiş ve SEM analizi LISREL programında yapılmıştır. Şekil 1’den de görüleceği gibi, teorik çerçeveyi oluşturan tüm ilişkiler yüksek anlamlılık düzeyinde ampirik olarak kabul edilmiştir. Uyumluluk/Uygunluk (C) değişkeninin, Algılanan Kullanışlılık (PU) ve Algılanan Kullanım Kolaylığı (PEU) üzerine pozitif ve anlamlı (sırası ile $\beta=0.047$, $p<0.05$; $\beta=0.13$, $p<0.01$) bir etkisi olduğu, aynı zamanda, Algılanan Kullanışlılık (PU) değişkeninin, Algılanan Kullanım Kolaylığı (PEU) üzerine yine pozitif ve yüksek seviyede anlamlı bir etkisi olduğu ($\beta=0.57$, $p<0.01$) tespit edilmiştir. Son olarak araştırma modelinin bağımsız değişkenini oluşturan Davranışsal Niyet’i (BI) oluşturan regresyon modelinin yüksek seviyede açıklama gücüne sahip olduğu ($R^2=0.30$) ve denklemin bağımlı değişkenlerini oluşturan Algılanan Kullanışlılık (PU), Algılanan Kullanım Kolaylığı (PEU) ve Yakınların Etkisi (SN) değişkenlerinin pozitif olarak ve yüksek bir anlamlılık seviyesinde Davranışsal Niyet’i (BI) açıkladıkları ortaya çıkmıştır (Regresyon denklemi katsayıları ve anlamlılık seviyeleri sırası ile $\beta=0.42$, $p<0.01$; $\beta=0.32$, $p<0.01$; $\beta=0.083$, $p<0.05$). Bu durum, Genişletilmiş Teknoloji Kabul Modeli’ni (*E-TAM*) oluşturan teorik ilişkilerin tüm ve pozitif olarak, yüksek anlamlılık seviyesinde ampirik olarak test edilip, kabul edilmesi sonucuna varmamıza yol açmıştır.

Şekil 1’de ayrıca önerilen E-TAM modelinin genel olarak uygunluk (*fit*) değerleri de rapor edilmiştir. Literatürde genel kabul edilen kriterler ile (Wang (2002); Usluel ve Diğerleri (2008)) ampirik test sonuçları karşılaştırılmış ve Tablo 5’de sunulmuştur.

Tablo 5 Buraya

Tablo 5’den de görüleceği gibi, genel olarak test istatistikleri sonucu elde edilen değerler, literatürde yaygın olarak önerilen uygunluk (*fit*) değerleri kriterini ya sağlamış (eşik değerlerinin yukarısında veya aşağısında kalarak), veya çok yakın bir değer almıştır. Bu durum, araştırma modelinin, eldeki veri seti ile ortalama (*moderate*) olarak desteklendiği sonucuna varmamıza yol açmıştır.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Bilgi teknolojilerinin etkin kullanımında en önemli faktör insan faktörüdür. İnsan gücünün geliştirilmesinde teknoloji gelişimine paralel olarak eğitim verilmesi, eğitim alanında teknolojik yatırımların artırılması gerekmektedir. Günümüzde teknoloji gerek bireysel, gerekse iş hayatının olmazsa olmazları arasında kabul edilmiştir. Fakat gerekli teknoloji eğitimin alınması ve alınan eğitimin uygulamaya yansıtılmasında bir takım sorunlar hissedilmektedir. Çalışanların, özellikle belirli yaş düzeyinin üzerinde olanların, geleneksel iş akışından ayrılmaları kolay olmamakta ve yeni teknolojilere uyum sağlaması zaman almaktadır.



Günümüzde işletmeler verimliliklerini ve kârlarını arttırmak umuduyla yoğun olarak bilgi ve iletişim teknolojilerine yatırım yapmaktadırlar. Ancak bu teknolojilerden arzu edilen ve beklenen faydaların elde edilmesi, genel olarak ofis çalışanlarının özellikle sekreterlerin söz konusu teknolojileri yeterince ve etkin kullanabilmesine bağlıdır. Bireylerin herhangi bir yeni teknolojiyi kabul edip, etmemesi ve kullanması, bireyin söz konusu teknolojiler ile ilgili takındığı tavırlar, inançları ve düşünceleri ile yakından ilgilidir.

Bu çalışmada, MIS literatüründe yaygın olarak test edilen ve geçerliliği onaylanan Teknoloji Kabul Modelinin (TAM) geliştirilmiş şekli olan (E-TAM) ampirik olarak İzmir ilinde çalışan sekreterler üzerinde uygulanan bir anket yardımı ile toplanan veriler ile test edilmiş ve eldeki veri seti, teorik modeldeki ilişkileri kuvvetli bir şekilde desteklemiştir. Kısaca, sekreterlerin büro ortamında bilgi teknolojilerini benimseyip, kullanmaları teknolojileri günlük hayat anlayışlarına uygun bulmaları, iş performanslarını artırıyor olacağına inanmaları, teknolojileri kullanmayı kolay bulmaları ve yakınlarında bulunan ve onlar için önemli kimselerin söz konusu teknolojileri kullanma konusunda olumlu fikirleri ve düşünceleri ile şekillendiği ortaya çıkmıştır.

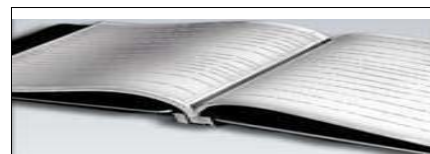
Gelişen teknolojiler ve bunların sonucunda ofis faaliyetlerinin otomasyona dönüştürülmesi, artan hizmet sektörü istihdamı talebi ve diğer sektörlerden (sanayi, tarım) hizmet sektörüne işgücü transferi, sekreterlerin istihdam garantisi ve iş bulma şansı üzerinde olumsuz etkiler yapmaktadır. Günümüzde rekabet ortamı gittikçe artan işgücü piyasasında, istihdam şanslarını sürdürebilmek için sekreterlerin kendilerini yetiştirmeleri ve yeni bilgi ve iletişim teknolojilerini mümkün olduğunca fazla ve etkin kullanabilmelerini gerekmektedir. Günümüz sekreterleri bilgiyi etkin ve verimli bir şekilde işlemek ve yönetmek için mevcut ofis teknolojilerini kullanabilmek için gerekli bilgi birikimi, eğitim ve yeterliliklere sahip olmalıdırlar (Marino, 1993). Dolayısıyla, ofis ortamında sekreterlerin teknoloji kullanımı, benimsemesi ve adaptasyonu önemli ve faydalı bilgileri hem bu meslekle uğraşan bireylere, hem de araştırmacılara sağlayabilecektir.

Batı ülkelerinin aksine, Türkiye gibi daha erkek egemen ülkelerde, genellikle sekreterler geleneksel olarak daha pasif bir role sahiptir ve genel olarak yöneticilerin hükmü altında hareket etmektedir. Ancak, yeni gelişen bilgi teknolojileri, ofis ortamında sekreterlerin daha etkin bir rol alması, önemlerinin artması ve karar verme sürecine katılımlarının artması konusunda etkili olmuştur. Ofis ortamında yeni bilişim ve iletişim teknolojilerinin yaygın olarak kullanılması çeşitli profesyonel ve sosyal değişimlere yol açabilmektedir. Bu bağlamda, yeni teknolojilerin ofis çalışanları tarafından kabul edilip, uygulanması ve bu kabul etme ve uygulama sürecinde oluşabilecek cinsiyet farkları veya statü farkları daha sonraki çalışmalarda araştırılabilecek ilgi çekici konular olabilir. Bu çalışma, büro ortamlarında bireylerin teknoloji kullanımı ve kabulü konusunda yapılacak diğer çalışmalara öncü olabilecek niteliktedir.

KAYNAKÇA

AGERVOLD, M. (1987), "New Technology in the Office: Attitudes and Consequences", *Work and Stress*, 1(2), ss.143-153.

AJZEN, I. (1985), *From Intentions to Actions: A Theory of Planned Behavior*, J. Kuhl & J. Beckmann (Eds.), Action Control: From Cognition to Behavior, Berlin, Heidelberg, New York: Springer-Verlag.



AUSTIN, E. (1987), *Senior Secretarial Duties and Office Organization*, London: Pitman Publishing, Third Edition.

BOUDREAU, M. & ROBEY, D. (2005), “Enacting Integrated Information Technology: A Human Agency Perspective”, *Organization Science*, 16(1), ss. 3-18.

BÜLBÜL, H. İ. & GÜRBÜZ, R. (2007), *Bürolarda Teknoloji Kullanımı*, Ankara : Nobel Yayın Dağıtım.

CHAU, Y.K., HU, J.H. (2001), “Information Technology acceptance by individual professionals: A model comparison approach”, *Decision Sciences*, (32:4), ss. 699-718.

DAVIS, F. (1989), “Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use and User Acceptance of Information Technologies”, *MIS Quarterly*, 13(3), ss.319-339.

FİSHBEİN, M. & AJZEN, I. (1980), *Understanding Attitudes and Predicting Social Behavior*, Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.

FU, J-R, FARN, C-K., CHAO, W-P. (2006), “Acceptance of electronic tax filing: A study of taxpayer intentions”, *Information & Management*, (43:), ss.109-126.

HAKKEN, D. (1993), “Computing and Social Change: New Technology and Workplace Transformation”, 1980 - 1990, *Annu. Rev. Anthropol.*, (22:), ss.107-132.

HU, P.J.H., CLARK, T.H.K. & MA, W.W.K. (2003), “Examining Technology Acceptance by School Teachers: A Longitudinal Study”, *Information & Management*, (41:), ss.227-241.

JENSEN, T. B. & AANESTAD, M. (2007), “How Health Care Professionals Make Sense of an Electronic Patient Record Adoption”, *Information Systems Management*, 24(1), ss.29-42.

JÖRESKOG, K., SÖRBOM, D. (1999), *Lisrel 8: User’s Referance Guide*, Chicago, IL 2nd Edition, Scientific Software International.

KARABAĞ, A. (2000), *2000’li Yıllarda Sekreterlik*, İstanbul: Akba Yayıncılık, Üçüncü Basım.

KHALİD, H., SWİFT, H. ve CULLİNGFORD, C. (2002), “The New Technologies and Its Effects on Secretaries and Managers”, *Education and Information Technologies*, (7:3), ss.257-274.

KELLER, C. (2005), “Virtual Learning Environments: Three Implementation Perspectives”, *Learning, Media and Technology*, (30:3), ss. 299-311.

KRAFT, J.F. & SİEGENTHALER, J.K. (1989), “Office Automation, Gender and Change: An Analysis of the Management Literature”, *Science, Technology and Human Values*, (14:2), ss.195-212.

LEGRIS, P., INGHAM, J. & COLLERETTE, P. (2003), “Why do People Use Information Technology? A Critical Review of the Technology Acceptance Model”, *Information and Management*, Vol: 40, ss.191-204.

LONG, R.J. (1993), “The Impact of New Office Information Technology on Job Quality of Female and Male Employees”, *Human Relations*, (48:6), ss. 939-960.

MA, W. W., ANDERSON, R. & STREITH, K. O. (2005), “Examining User Acceptance of Computer Technology: An Empirical Study of Student Teachers”, *Journal of Computer Assisted Learning*, (21:), ss. 387-395.

AKADEMİK BAKIŞ DERGİSİ

Sayı 19, Ocak – Şubat – Mart – 2010

Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler E-Dergisi

ISSN:1694-528X İktisat ve Girişimcilik Üniversitesi, Türk Dünyası
Kırgız- Türk Sosyal Bilimler Enstitüsü, Celalabat - KIRGIZİSTAN

<http://www.akademikbakis.org>



MARİNO, P. (1993), “The Use of Information Technology and Its Relationship to the Job Characteristics of Administrative Support Personnel”, *Office Systems Research Journal*, Spring, ss.1-14.

MARTINEZ-TORRES, M.R., TORAL MARIN, S.L., GARCIA, F.B., VAZQUEZ, S.G., OLIVA, M.A. & TORRES, T. (2006), “A Technology Acceptance of e-learning Tools Used in Practical Laboratory Teaching, According to the European Higher Education Area”, *Behavior and Information Technology*, ss.1-11.

MORTON, M.S. (1996), “How Information Technologies Can Transform Organization”, *In Computerization and Controversy: Value Conflicts and Social Choices*, R. Kling (ed), ss.148-160

NUNNALLY, J. C. (1978), *Psychometric Theory (2nd ed.)*. New York: McGraw-Hill.

TAYLOR, S., TODD, P.A. (1995), “Understanding Information Technology usage: A test of competing models”, *Information Systems Research*, (6:2), ss.144-176.

TAVAKOLIAN, H. (1989), “Linking the Information Technology Structure with Organizational Competitive Strategy”, *MIS Quarterly*, (13:3), ss. 309-317.

TEKİN, M., H.K. GÜLEŞ & A. ÖĞÜT (2003), *Teknoloji Yönetimi*, Konya: Nobel Yayın Dağıtım.

TUTAR, H. (2002), *Yönetici Sekreterliği*, Ankara: Nobel Yayınları.

USLUEL, Y.K, AŞKAR, P. & BAŞ, T. (2008), “A Structural Equation Model for ICT Usage in Higher Education”, *Educational Technology & Society*, 11(2), ss.262-273.

UYGUR, A. & GÖRAL, R. (2005), *Büro Yönetimi*, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.

VURAL, B. (2002), *İş Hayatından Örneklerle Yönetici Asistanlığı*, İstanbul: Hayat Yayıncılık.

WANG, Y,S. (2002), “The Adoption of Electronic Tax Filling Systems: An Empirical Study”, *Government Information Quarterly*, (20:), ss. 333-352.

YAP, C.S. (1990), “Distinguishing Characteristics of Organizations Using Computers”, *Information and Management*, 18(2), ss. 97-107.

AKADEMİK BAKIŞ DERGİSİ

Sayı 19, Ocak – Şubat – Mart – 2010

Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler E-Dergisi

ISSN:1694-528X İktisat ve Girişimcilik Üniversitesi, Türk Dünyası
Kırgız- Türk Sosyal Bilimler Enstitüsü, Celalabat - KIRGIZİSTAN<http://www.akademikbakis.org>**Tablo 1: Tanımlayıcı İstatistikler**

Bireysel Karakteristikler	N (%)	Teknolojik Karakteristikler	N (%)
Cinsiyet Kadın Erkek	185 (90.2) 20 (9.8)	İşyerinde Bilgi Tek. Bilgisayar Yok Bilg. Var Internet Yok Bilg. Var Internet Var	7 (3.4) 5 (2.4) 193 (94.1)
Eğitim İlkokul Lise Üniversite Lisansüstü	2 (1.0) 74 (36.1) 126 (61.5) 3 (1.5)		
Sekreterlik Süresi (Yıl) < 1 1 - 3 4 - 6 7 - 9 > 10	12 (5.9) 61 (29.8) 45 (22.0) 25 (12.2) 62 (30.2)	Bilgisayar Tecrübesi (Yıl) < 1 1 - 3 4 - 6 7 - 9 > 10	1 (0.5) 28 (13.7) 47 (22.9) 52 (25.4) 77 (36.7)
Görev Yönetici Sekreteri Ticari Sekreter Muhasebe Sekreteri Teknik Sekreter Hukuk Sekreteri Organizasyon Sekreteri Tıp Sekreteri Diğer	101 (49.3) 8 (3.9) 30 (14.6) 14 (6.8) 2 (1.0) 5 (2.4) 43 (21.0) 2 (1.0)	Internet Tecrübesi (Yıl) < 1 1 - 3 4 - 6 7 - 9 > 10	3 (1.5) 41 (20.0) 83 (40.5) 45 (22.0) 33 (16.1)
Gelir (YTL/Ay) < 1000 1001 - 1500 1500 - 2000 > 2001	122 (59.5) 75 (36.6) 6 (2.9) 2 (1.0)	Internet Kullanım Sıklığı Haftada Birden Az 4 - 5 Günde Bir 2 - 3 Günde Bir Her gün	5 (2.4) 10 (4.9) 5 (2.4) 185 (90.2)

AKADEMİK BAKIŞ DERGİSİ

Sayı 19, Ocak – Şubat – Mart – 2010

Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler E-Dergisi

ISSN:1694-528X İktisat ve Girişimcilik Üniversitesi, Türk Dünyası
Kırgız- Türk Sosyal Bilimler Enstitüsü, Celalabat - KIRGIZİSTAN<http://www.akademikbakis.org>**Tablo 2: Temel Ofis Yazılımları Bireysel Yeterlilik Dereceleri**

Ofis Yazılımı	Bilgi / Yeterlilik Derecesi - N (%)				
	Hiç	Bilgili Değil	Emin Değil	Bilgili	Çok Bilgili
MS Word	0 (0.0)	2 (1.0)	6 (2.9)	99 (48.5)	97 (47.5)
MS Excel	7 (3.4)	9 (4.4)	19 (9.3)	91 (44.6)	78 (38.2)
MS Access	38 (18.6)	55 (27.0)	48 (23.5)	38 (18.6)	25 (12.3)
MS Power Point	25 (12.3)	21 (10.3)	26 (12.7)	83 (40.7)	49 (24.0)
Email	7 (3.4)	0 (0.0)	13 (6.4)	99 (48.5)	85 (41.7)
WWW	46 (22.5)	26 (12.7)	46 (22.5)	43 (21.1)	43 (21.1)

Tablo 3: Ofis Teknolojileri Kullanma Amacı ve Kullanma Sıklığı

Kullanım Amacı	Kullanım Sıklığı - N (%)				
	Hiç	Az	Fikrim Yok	Genellikle	Devamlı
İletişim	8 (3.9)	18 (8.8)	3 (1.5)	43 (21.1)	132 (64.7)
Arşiv Yapmak	11 (5.4)	17 (8.3)	5 (2.5)	41 (20.1)	130 (63.7)
İş Programı Hazırlamak	21 (10.3)	24 (11.8)	12 (5.9)	46 (22.5)	101 (49.5)
Toplantı Organizasyonu	38 (18.6)	29 (14.2)	16 (7.8)	47 (23.0)	74 (36.3)
Yazışma	13 (6.4)	15 (7.4)	9 (4.4)	29 (14.2)	138 (67.6)
Seyahat Organizasyonu	53 (26.0)	34 (16.7)	21 (10.3)	32 (15.7)	64 (31.4)
Randevu Düzenlemek	49 (24.0)	27 (13.2)	15 (7.4)	49 (24.0)	64 (31.4)



Tablo 4: Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizleri Sonuçları

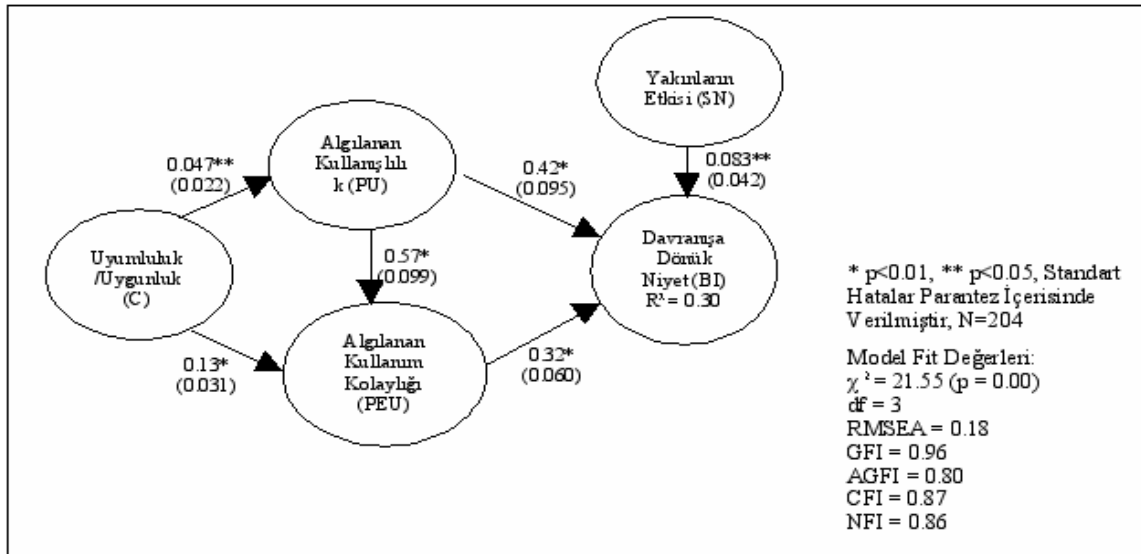
Soru/Ölçek Bilgisayar ve Internet(i)	Bağımsız Değişkenler /Faktörler				Bağımlı Değişken	Cronbach Alpha
	Faktör 1 Algılanan	Faktör 2 Algılanan	Faktör 3 Uygunluk/Uyum	Faktör 4 Yakınların	Davranışsal Niyet (BI)	
Kullanmak mesleğim açısından zorunludur (PU1)	0.760					0.741
Kullanmak mesleki performansımı artırır (PU2)	0.750					
Kullanmak işlerimi daha kolay yapmamı sağlar (PU3)	0.810	0.228				
Kullanmak iş kalitemi artırır (PU4)	0.676					
Kullanırken çok az yardıma ihtiyacım olur (PEU1)		0.546	0.221	-0.328		0.754
Günlük işlerimde kullanırım (PEU2)	0.424	0.459				
Kullanmak benim için kolaydır (PEU3)	0.213	0.871				
Kullanmayı öğrenmek benim için koladır (PEU4)		0.868				
Kullanırken sık sık hata yapmam (PEU5)		0.626	0.279			
Kullanmak hayat anlayışıma (görüşüme) uyar (C1)			0.948			0.940
Kullanmak iş ihtiyaçlarıma cevap verir (C2)			0.946			
İşimi yaparken iş arkadaşlarım kullanmamam gerektiğini düşünürler (SN1)		0.310		0.637		0.157
İşimi yaparken iş yerimdeki yöneticiler teşvik eder (SN2)	0.243			0.672		
Hayatım boyunca kullanmak niyetindeyim (BI)	0.467	0.410		0.284	0.284	-

Dört Faktörlü çözüm verideki toplam %63.75 değişkenliği (varyans) açıklamıştır
0.30'dan büyük faktör yükleri ölçekleri oluşturmak için seçilmiştir
Okunaklılığı artırmak için 0.20'den düşük faktör yükleri silinmiştir

**Tablo 5: Uygunluk (Fit) İstatistikleri Özet ve Karşılaştırılması**

Uygunluk Değeri (Fit Index)	Önerilen Değer (Wang, 2002; Usluel ve Diğerleri, 2008)	Test Sonucu
χ^2/df	≤ 3.00	7.19
GFI	≥ 0.90	0.96
AGFI	≥ 0.80	0.80
CFI	≥ 0.90	0.87
NFI	≥ 0.80	0.86
RMSEA	≤ 0.08	0.18

GFI = Goodness of Fit Index; AGFI = Adjusted Goodness of Fit Index; CFI = Comparative Fit Index; NFI = Normed Fit Index; RMSEA = Root Mean Square Error of Approximation

**Şekil 1: Araştırma Modeli ve Test Sonuçları**