

BÜRO YÖNETİMİ ÖĞRENCİLERİNİN MESLEKİ ALGILAMALARININ BELİRLENMESİNE YÖNELİK BİR UYGULAMA

Ali HALICI*

Yılmaz DELİL**

Özet

Algılama, insanın çevresindeki olay ve nesnelerden kendisine ulaşan etkileri duyu organları yoluyla alarak, onların bilincine ulaşmasıdır. Algının önemi ise, insan davranışlarını biçimlendirmesiyle ortaya çıkmaktadır.

İçinde yetişilen kültürden gelen algısal beklentiler sürekli bireyleri etkisi altında tutmaktadır. Bireyler de algılarını ve davranışlarını bu beklentiler içinde tutmaya çalışmaktadır. Türk kültürünün de tanımlanmış olduğu "uygun davranışlar" ve yine aynı kültürün olumsuz değerlendirdiği "biçimsel davranışlar" vardır.

Bu bağlamda, öğrencilerin okudukları ya da mezun oldukları bölümler hakkındaki algılamaları onların özellikle örgütsel davranışlarının temelini oluşturması yönüyle önemlidir. Bu algılamalarının oluşmasında önemli etkenlerden biri ise, ailenin, yakın çevrenin ve toplumun düşünceleridir.

Büro Yönetimi ya da Sekreterlik Programları da özellikle toplum içindeki imajı ve yeri bakımından kendine has özellikleri olan bir mesleğe yönelik eğitim vermektedir. Bu mesleğin özelliklerinin ilgili programlarda okuyan öğrenciler tarafından algılamalarının belirlenmesi, mesleğin topluma gerektiği şekilde ifade edilip edilemediği ortaya koymada katkı getirecektir. Söz konusu nedenle, Büro Yönetimi ve Sekreterlik Programlarında okuyan öğrencilerin mesleki algılamalarının belirlenmesi amaçlanmıştır. Araştırma, uygulama kolaylığı sağlaması için amaçlı olarak seçilen üç devlet ve bir vakıf üniversitesinde yarı formal mülakat tekniği kullanılarak gerçekleştirilmektedir. Mülakatta, mesleklerinin toplumdaki ve işyerlerindeki yeri ve önemi, özellikleri ve geleceği ile ilgili boyutlarda değerlendirme yapılmaları istenmektedir.

An Application on the Determination of Professional Perceptions of “Office Management” Students

Abstract

Perception is a process by which individuals organize and interpret their sensory impressions in

order to give meaning to their environment. The importance of perception emerges as it shapes a person's behaviors.

Perceptual expectations caused by culture, has a continuous effect on people. People try to keep their perceptions and behaviors among these expectations. There are "appropriate behaviors" that are defined by Turkish culture and also "formal behavior" that are negatively appreciated.

Related with this, students' perceptions about the departments that they are students of, forms a base especially for their organizational behaviors. The thoughts of the family, environment and the society are the important effects as these perceptions are forming.

"Office Management" or "Secretariat" programs students are trained, directed to an occupation that are specially related with its image and position in the society. The determination of the perceptions of this occupation's characteristics, by these students, will be a contribute when putting forward that this occupation is not explained properly to the society. Because of this reason the determination of the students' professional perceptions, was aimed. The survey is achieved by a half structured interview technique, at the four universities which one is private. They are asked to evaluate the position and the importance of their occupation at office and in society and also its characteristics and its future.

1. Giriş

Bireyler arasındaki çeşitli olaylar karşısındaki anlayış farklarının temelinde olayları algılama şekli yatar. Algılama şekilleri de insan davranışlarını etkilemesi yönüyle önem taşımaktadır.

İnsan davranışlarını etkileyen çeşitli faktörler vardır. Bunlar genel olarak kişilik (değerler, tutumlar ve yetenekler vb.) ve biyografik (yaş, cinsiyet, medeni durum vb.) özellikler olarak ifade edilmektedir. Ayrıca insan davranışlarını etkileyen dört bireysel değişken daha vardır. Bunlar, algılama, bireysel karar verme, öğrenme ve motivasyondur (Robbins, 2001:33-34).

Söz konusu unsurlar içinde algılama, diğer kişisel özellikleri etkilemesi açısından da önem kazanmaktadır. Örneğin, sosyal öğrenme kuramı algılama üzerinde durmakta ya da tutumların oluşmasında algılama temel unsurlar arasında ifade edilmektedir.

Bu bağlamda, insanların bir örgüte girerken neyin olması ve neyin olmaması gerektiği konusunda taşıdığı peşin hükümleri algılamalarının etkisi altındadır. Başka bir deyişle, doğru ve yanlış olan şeyler hakkında yorumlarında algılamaları rol oynamaktadır (Robbins, 2001:62).

2. Algı tanımı ve önemi

Algılama, insanın çevresindeki olay ve nesnelerden kendisine ulaşan etkileri duyu organları yoluyla duyarak, onların bilincine ulaşmasıdır. Bir başka ifadeyle, duyu verilerini örgütleyip

yorumlayarak çevredeki nesne ve olaylara anlam verme sürecidir. Duyu organları ise, algılamanın araçlarıdır (Başaran, 1991:102).

Yönetimde oldukça önemli olan algı kavramını, kişilerin çevreleriyle ilgili bilgiyi (uyarıyı) duyma, organize etme, anlama ve değerlendirme süreci olarak tanımlamak da mümkündür (Paksoy, 1987:56).

İnsana yalnız dış çevresinden değil, iç çevresinden de uyarılar gelir. İç çevreden gelen uyarılar da, ilk izlenimden sonra algıya dönüşür. Dolayısıyla insan davranışı algıyla biçimlenir. Bir sonuç olarak davranışın, gereken nitelikte olabilmesi için, insanın sağlam algılarının olması gerekir. Sağlıklı bir algılama ise (Başaran, 1991:102):

- 1 doğru, gerçek duyulara,
- 2) yeterli anlama gücüne dayanır.

Duyuların doğru, gerçek olması için ortamın elverişli olması gerekir. Ortamın elverişli olmasının iki koşulu vardır: Birincisi, dış uyarıların insanın duyu organlarına kadar gelmesini engelleyecek, bir engelin olmamasıdır. İkincisi ise, o anda insanın duymasını, anlamasını engelleyecek, yanlış yönlendirecek bir iç engelin bulunmamasıdır. Dış engeller daha çok fizikseldir ama iç engeller insanın bilişsel, devimsel ve duyuşsal gelişimi ile ilgilidir. Algılama, işgörenin örgütsel davranışının temelidir (Başaran, 1991:102).

2. Algı ve Duyu

Algı kavramının doğru olarak kullanımını gerçekleştirebilmek için yakın kavramların ele alınması gerekir. Algı ile ilişkili temel kavramlardan biri duyudur (Cüceloğlu, 1991:98). Algı, duyu kavramından daha karmaşık ve daha genel bir kavramdır (Luthans, 1996:86). Algılama anında beyin, bireyin içinde bulunduğu durumdan beklentilerini, geçmiş yaşantılarını, diğer duyu organlarından gelen başka duyuları, toplumsal ve kültürel etkenleri hesaba katar. Duyu organlarının beyine ilettikleri duyular basittir, algılama ise geçmiş öğrenme ve deneyimlerin de işin içine girdiği son derece karmaşık bir süreçtir (Cüceloğlu, 1991:98-99). Örneğin, basit bir görüntü farklı yönlerden bakıldığında farklı görülebilir. Gözün yavaşça sağa / sola çevrilmesi kişilerde nesnenin sabit olduğunu bildiği halde, hareket ettiği duygusunu yaratabilir.

Aşağıdaki örnekler duyu ile algı arasındaki farkları ortaya koymaktadır (Luthans, 1996:86):

- Satın alma bölümü, mühendis en iyisidir dediği için değil, kendileri en iyi olduğunu düşündüğü için satın alır,
- Aynı işgören bir yönetici tarafından iyi bir işçi olarak gösterilebilir, başka bir yönetici ise kötü olarak tanımlayabilir.
- Aynı mal üretici tarafından yüksek kaliteli, müşteri tarafından düşük kaliteli bulunabilir.

Kişiler, aldıkları mesajları bilgilerine, geçmiş tecrübelerine, aldıkları mesajla ilgili tutumlarına ve inançlarına göre yorumlarlar. Yorumlarken de çok zaman olayları olduğu gibi değerlemekten çok, olmasını istedikleri gibi değerlemek isterler. İnsanların mesajları oldukları gibi değil de kabul ettikleri biçimde algılamalarına neden, kişisel özelliklerinin yanı sıra seçici dikkatlerinin yoğunlaştığı yöndür. Özellikle yoruma fazla olanak veren mesajların algılanmasında kişiselliğin payı çok büyüktür. Bu tür haberleşme ilişkilerinde, kişinin duyduğunu değerlemek yerine, duymak istediğini algıladığını belirtmek mümkündür (Erdoğan, 1983:320). Duyumu inceleyen psikologlar, alıcı organın yapısını, sinirsel enerjinin çıkış yollarını, çevrenin özelliği ile ortaya çıkan sinirsel enerjinin türü arasındaki ilişkiyi incelemektedirler. Algı süreciyle ilgilenen psikologlar ise, birbirinden bağımsız olarak değişik duyu organlarından gelen duyuşal verilerin anlamlı bir bütüne nasıl dönüştüğünü araştırmaktadırlar. Psikologlar ikisi de birbiriyle yakından ilişkili olduğundan, hem duyuşal hem de algısal süreçlerle ilgilenmektedirler. Önce duyuşal süreçler yer almakta, onun hemen arkasından algı gelmektedir. İkisi arasındaki zaman farkı o kadar kısadır ki, normal koşullar altında bu kısa süreyi kişi algılayamamakta ve bu nedenle duyumu algılama aynı anda oluyor zannedilmektedir (Cüceloğlu, 1991:98).

3. Algılama ve Değerleme

Haberleşme süreci açısından algılamanın önemi vardır. Gönderici, göndereceği mesajı meydana getirirken, kendisine ulaşan bilgileri kullanacak, bunları kendi amaç, değer yargısı ve anlayışı doğrultusunda belirli kodlara (yazılı, metin, konuşma vb.) çevirecektir. Yani her mesaj, göndericinin algılama sürecinin bir sonucu olacaktır. Dolayısıyla bu algılama süreci, bir çeşit filtre rolü oynayacaktır. Bu durum mesajı gönderen için olduğu kadar alan için de söz konusudur. Alıcı da, kendi algılama ve değerlendirme sürecini etkileyen etmenlere bağlı olarak, mesajın bir kısmını belki hiç dikkate almayacak ya da diğer bir deyimle, mesaja gönderenin verdiğiinden daha değişik bir önem ve anlam verecektir (Eren, 1993:219-220).

Sonuç olarak, insan gördüğü her şeyi algılayamamaktadır. Sadece bazı şeyleri görebilmekte ve onlara önem vermektedir (Eren, 1993:220).

4. Algılama Süreci ve İşleyişi

Algılama, Şekil 1'de görüldüğü gibi, kişinin bir uyaran ile karşılaşması ile başlamaktadır (Luthans, 1996:87).

Şekilde ifade edilen karşılaşma, bir duyuşal ya da fiziksel ve sosyo-kültürel çevreden uyarı şeklinde olabilir. Örneğin, bir işgörenin yöneticisi ile formal örgütsel çevrede karşılaşması. Daha sonra ise, tanıma, değerlendirme ve geri besleme süreçleri vardır. Tanıma süreci boyunca, fizyolojik (duyuşal ve sinirsel) mekanizma etkilenir. Duyma ve görme kabiliyeti algılamayı etkileyecektir. Örneğin, bir örgütte

işgörenlerin bir durumu değerlemesi geniş ölçüde onların öğrenimi, motivasyonu ve kişiliğidir. Duyusal geri bildirim örnek, yöneticinin kaşını kaldırmasının ya da ses değişikliğinin işgörende yarattığı etkidir. Eğer algılama gerekli olan davranışsal bir olayı düşündürüyorsa, algılamanın bu davranışsal sırası bir reaksiyon ya da bir davranış (açık ya da kapalı) şeklindedir. Bu örgütsel davranışın en önemli kısmıdır (Luthans, 1996:86). Genel olarak, şekil itibari ile, uyaran ya da çevresel durum birinci kısımdır. Tanıma, değerlendirme ve geri bildirim kişide daha sonra ortaya çıkar ve davranışın sonucu son kısmı oluşturur (Luthans, 1996:89).

Uyaran durum	K i ş i
DIŞSAL ÇEVRE	
<i>Duyusal uyarm</i>	
<i>Fiziksel çevre:</i>	
*Ofis	KARŞILAŞMA (yönetici ya da yeni süreç)
*Fabrika katı	TANIMA (sinirsel ya da duyusal uyaran)
*Ar-ge laboratuvarlar	DEĞERLEME (motivasyon, öğrenme, kişilik)
*İklim vb.	GERİBİLDİRİM (duyusal ya da psikolojik)
<i>Sosyo-kültürel çevre:</i>	DAVRANIŞ (eylem ya da tutum)
*Yönetim şekli	SONUÇ (takviye, ceza ya da örgütsel çıktılar)
*Değerler	
*Ayrımcılık vb.	

Şekil 1- Algılamanın alt süreçleri

Kaynak: Luthans Fred, (1996) Organizational Behavior, McGraw Hill Inc. 4th Ed., s.88

Algılama sürecinde dış ve iç etkenler birbirini etkileyerek bir algı ürününü oluştururlar. Dış etkenler, çevrede bulunan ve bizi etkileyen uyarıcılardır. İç etkenler dendiği zaman, dışarıdan gelen duyusal verileri işleyiş tarzıyla ilgili psikolojik süreçleri kastedilmektedir. İç etkenlerin algılamadaki oynadığı rol önemlidir (Cüceloğlu, 1991:125).

5. Algısal Beklentiler

Algıların büyük bir çoğunluğu algısal beklentilerin etkisi altındadır. Diğer bir deyişle, beklenen şeyler algılanır. Deneyimlere dayanarak hem nesnel, hem de sosyal çevre ile ilgili birçok beklentiler

geliştirilir ve bu beklentiler daha sonraki algılamaları sürekli etkiler. Nesnel dünya ile ilgili beklentilere örnek olarak, algısal değişmezler* gösterilebilir. Ayrıca, "gerçek dünya" denilen dış çevrede, nesnelerin birbirini nasıl etkilediğini öğrenerek beklentiler geliştirir. Sosyal çevre ile ilgili beklentiler de, aynı nesnel çevre ile ilgili beklentiler gibi, yaşantı içinde gelişmektedir (Cüceloğlu, 1991:132).

Türk kültürünün tanımlamış olduğu "uygun davranışlar" ve yine aynı kültürün olumsuz değerlendirdiği "biçimsel davranışlar" vardır. İçinde yetişilen kültürden gelen algısal beklentiler sürekli kişileri etkisi altında tutmaktadır. Kişiler de algılarını ve davranışlarını bu beklentiler içinde tutmaya çalışmaktadır. Nesnenin ya da davranışın içinde yer aldığı sosyal durum veya bağlam da algılamaları etkilemektedir. Ayrıca, içinde yetişilen kültür, o anda içinde bulunan ortam, gereksinmeler ve benzeri her şey, algısal beklentileri etkiler. Bu nedenle algılamalar "mutlak" bir gerçek olamaz. Her bireyin algılaması o bireyin "gerçeğini" oluşturur. Bu bilimsel gerçeğin unutulması, kendi bildiği ve gördüğünün "tek doğru yol" olarak savunulması, diğerlerinin algılanmasına saygı göstermeyen, bireyin özgürce algılama ve düşünmesine sürekli zincir vuran bir ortam yaratır. Bu ortam, özgür düşünen kimselerin yetişmesini ve gelişmesini kısıtlamaktadır (Cüceloğlu, 1991:132-135).

6. Büro Yönetimi Tanımı ve Eğitimi

Gerek kamu kuruluşlarında, gerek özel teşebbüslerde işlerin büyük bir kısmı bürolarda yürütülmektedir. Diğer bir deyişle kuruluş, kurum ya da işletmenin hizmet ve çalışma konusu (alanı) ne olursa olsun, bunun yanında mutlaka büro hizmetleri vardır (Ar, 1992:12).

Hizmet ve mal üretiminin miktar ve kalitesi büyük ölçüde bürolarda yapılan hizmetlerin verimliliğine ve etkinliğine bağlıdır. Diğer bir deyişle çağımızda büroların süratli, ekonomik, etkin, kaliteli ve basit yöntemlerle iş yapması ve işletilmesi istenmektedir. Bu nedenle, büro yöneticisinin, kuruluşun genel amaçları, politikası, planları, üniteleri, ünitelerin görevleri ile ilgili geniş bilgilere sahip olması gerekmektedir.

Büro Yönetimi Programlarının amacı ise, genel olarak, 21. yüzyılda iş dünyasının değişen ihtiyaçlarını karşılayabilecek nitelikte büro yöneticisi, ofis hizmetleri uzmanı, üst yönetim asistanı gibi sorumlu görevlerde çalışabilecek uzman işgücü yetiştirmektir.

Büro Yönetimi eğitimi ile öğrenciye, modern büro tekniklerini ve yönetim süreçlerini öğretmek, yönetsel karar alma işlevine gereken büro katkılarını yapabilen yönetim, izleme ve analiz becerilerini kazandırmak ve örgüt içerisindeki büro faaliyetlerinin öngördüğü uyumlu ve esnek grup davranışı ile yaratıcılık bilincini edindirmek amaçlanmaktadır. (www.baskent.edu.tr/html/akademik/21/477/btanitim.php; Ekim, 2001)

Yukarıda değinilen amaçlara ulaşabilmek için ders programında, bilgisayar ve ofis makineleri kullanımı, teknolojik uygulamaların laboratuvar yardımıyla etkin öğrenimini sağlayan teknik dersler ve Mesleki İngilizce dersleri bulunmaktadır. Diğer taraftan, sözü geçen teknik donanım ve beceri öğretisi, işletme yönetimi, davranış bilgileri, diksiyon ve etkili konuşma teknikleri, istatistik, muhasebe ve hukuk dersleriyle desteklenerek büro yöneticisi formasyonuna yönelik bilgi temeli oluşturulmaktadır.

Büro hizmetlerinde görev yapan elemanlar incelendiğinde, büronun ilk temsilcisi ve adeta büro ile bütünleşen sekreter görünmektedir (Göral, 1995:19). Sekreter sözcüğü çoğu kurumlarca kullanılmaya devam edilmekle birlikte, yönetici yardımcısı ya da yönetsel yardımcı unvanları pozisyonları daha iyi ifade etmeye başlamıştır. Sekreter günümüzde, ofis koordinatörü, yönetici yardımcısı, ofis yöneticisi, yönetsel yardımcı, ofis şefi, bölüm sekreteri, yönetici sekreter, daktilograf, veri giriş uzmanı vb. çok fazla sayıda görev unvanı altında ofis işlerini yürütmekte olan kişidir. Dolayısıyla bu kişi, artık sadece, bir patron için yazışmaları daktilo eden kişi değildir. Yazışma işlerini yürütmekle birlikte, toplantı planlama, veri tabanı yönetimi programlarını kullanma, müşterilerle, satıcılarla ve kamu kurumları ile etkileşme, diğer çalışanları eğitme gibi işleri de yapmaktadırlar. Bugünkü modern büronun yaşamsal fonksiyonu olan “bilgi yönetimi”ni gerçekleştirmek için, “bilgi yöneticisi” de olmak zorundadırlar (Ungan, 2000:19).

Bu bağlamda, yönetsel yardımcı anlamında görev yapan sekreterin sıklıkla yaptığı temel işleri üç grupta ifade etmek mümkündür (Ungan, 2000:30):

1. Etkinlikleri programlama,
2. Ofis ekipmanı ihtiyacını belirleme ve alımları önerme,
3. Veri analizleri’ dir.

7. Araştırma Dizayını

Araştırmanın amacı, Büro Yönetimi ve Sekreterlik Programlarında okuyan öğrencilerin mesleklerine yönelik algılamalarının belirlenmesidir. Mesleki algılamaları, mesleklerinin toplumdaki ve işyerlerindeki yeri ve önemi, özellikleri ve geleceği ile ilgili boyutlarda değerlendirilmektedir.

7.1. Araştırmanın evreni ve örneklem

Araştırmanın uygulanacağı alan, üniversitelerin Büro Yönetimi ve Sekreterlik Programlarında okuyan öğrencilerdir.

Araştırmanın evrenini, 2000 ÖSYM verilerine göre (2000 Yükseköğretim Öğrenci Kontenjanları, 2001:341-343), Türkiye’de 37 üniversitede bulunan 100 adet Büro Yönetimi ve Sekreterlik Programına kayıtlı 5364 öğrenci oluşturmaktadır.

7.2. Sınırlamalar ve varsayımlar

Araştırmada evrenin büyüklüğü nedeniyle veri toplamada karşılaşılabilecek olan zaman ve maliyet unsurları dikkate alınarak, amaçlı örneklem yöntemi (Erdoğan, 1998:92) kullanılmıştır. Araştırma amaca uygun, önceden belirlenmiş ve tanımlanmış gruplara uygulanmıştır.

Kullanılan yöntemin uygulama zorluğu da, araştırmanın sınırlılığını oluşturmaktadır. Bu nedenle tüm nüfusa ulaşılması mümkün değildir. Ancak elde edilen verilerle hazırlanacak anket tüm nüfusa ulaşılabilmesini sağlayacaktır.

Araştırma örneklemini olarak, uygulama kolaylığı sağlaması için Ankara ve Çanakkale’de bulunan bir vakıf ve üç devlet üniversitesindeki Büro Yönetimi Programı öğrencileri seçilmiştir. Araştırmanın geçerliliği ve güvenilirliğini artırmak için Programlarda okuyan tüm öğrencilere ulaşılmaya çalışılmıştır. Araştırmanın uygulandığı üniversitelerin Büro Yönetimi Programlarında kayıtlı öğrenci sayısı 464’tür.

Araştırma Mayıs-Ekim 2001 tarihleri arasında gerçekleştirilmiş ve toplam 125 öğrenciye ulaşılmıştır. Cevap verme oranı %26.9’tür.

7.3. Araştırma yöntemi

Araştırma yöntemi olarak yarı formal mülakat tekniği kullanılmıştır. Böylelikle öğrencilerden geçerli ve güvenilir bilgi elde etme olanağı sağlanmıştır. Mülakat önceden belirlenen 5 soru çerçevesinde gerçekleştirilmiştir. Yapılan mülakatlar, genellikle 40-90 dakika arasında gerçekleşmiştir (ortalama 55 dakika). Veriler, önceden hazırlanan cevap cetvellerine not alınarak toplanmıştır. Bu veriler, mülakat sonrası hemen değerlendirilerek, düzenlenmiştir. Bu alanda ölçek oluşturmak amacıyla da, mülakat yapılan kişiden sağlıklı veriler elde edebilmek için ne tür sorular yönetilmesi gerektiği üzerine de çalışma yapılmıştır.

Mülakat sırasında tutulan notlar derinlemesine incelenmiş ve öğrencilerin temel olarak mesleklerine ilişkin algılamaları sınıflandırılmıştır. Sınıflandırmada aynı yönde olduğu belirlenen ifadeler alt alta yazılmış ve ortak yönü belirten kavram tespit edilerek isimlendirilmiştir.

Yapılan araştırmanın geçerliliği ve güvenilirliği niteliksel araştırma kapsamında ele alınacağından, Miles ve Huberman’ın niteliksel araştırmalar için geliştirdiği kriterler (Miles ve Huberman, 1994:70-75) dikkate alınmış bu çerçevede belirtilen yöntemler kullanılmıştır.

7.4. Verilerin analizi ve değerlendirilmesi

Araştırmada mülakat yapılan öğrencilerden doğru bilgiler elde edilmesini sağlamak amacıyla, ad ve soyadlarını belirtmeleri istenmemiştir. Bunun yanında demografik özellikleri de sorulmayıp sadece cinsiyetleri ve okudukları üniversite mülakat öncesi not alınmıştır.

Verilerin analizinde frekanslar, yüzde hesaplamaları, ortalamalar farkı testleri kullanılmıştır.

Araştırma uygulanan 125 öğrencinin cinsiyetlerine göre dağılımı Tablo 1’de verilmektedir. Buna göre öğrencilerin 21’i erkek, 104’ü kadındır.

Tablo 1. Araştırma yapılan öğrencilerin cinsiyetleri göre dağılımı

Cinsiyet	Sayı	Yüzde
Erkek	21	16.8
Kadın	104	83.2
Toplam	125	100.0

Araştırma yapılan öğrencilerin devlet ve vakıf üniversitelerine göre dağılımı Tablo 2’de verilmektedir. Devlet üniversiteleri Büro Yönetimi Programlarında araştırmaya katılan 56 (%44.8), Vakıf üniversitesinde ise, 69 (%55.2) öğrenci vardır. Devlet ve vakıf üniversiteleri arasında karşılaştırma yapabilmek için araştırmaya alınan öğrencilerin sayılarının birbirine yakın olmasına dikkat edilmiştir.

Tablo 2 Araştırma yapılan öğrencilerin üniversitelerinin türlerine göre dağılımı

Cinsiyet	Sayı	Yüzde
Devlet	56	44.8
Vakıf	69	55.2
Toplam	125	100.0

Uygulanan yarı formal mülakat tekniği yukarıda belirtildiği gibi 5 temel soru üzerinde odaklanmıştır. Bunlardan birincisi öğrencilerin Büro Yönetimi ve Sekreterlik Programından mezun olduklarında alacakları unvan ile ilgili değerlendirmeleridir. Mülakat uygulanan öğrencilerin, Tablo 3’de verildiği gibi, 45’i yönetici sekreter, 33’ü sekreter, 25’i yönetici asistanı ve 12’si büro yöneticisi unvanlarını alacaklarını belirtmişlerdir. 4 öğrenci özel kalem müdürü, koordinatör genel sekreter ifadelerinde bulunmuş, 6 öğrenci ise, bilmediğini belirtmiştir.

Tablo 3. Öğrencilerin mezun olduklarında alacakları unvan ile ilgili algılamaları

Alacakları Unvan	Frekans	Yüzde
------------------	---------	-------

Yönetici sekreter	45	36.0
Sekreter	33	26.4
Yönetici asistanı	25	20.0
Büro yöneticisi	12	9.6
Diğer*	4	3.2
Cevap vermeyen	6	4.8
Toplam	125	100.0

*Özel kalem müdürü, koordinatör, genel sekreter.

İkinci olarak, öğrencilerin eğitimini gördükleri okuldan mezun olduktan sonra mesleklerini yaptıkları takdirde temel görevlerinin ne olacağına yönelik soruya, önem sırasına göre cevap vermeleri istenmiştir. Öğrencilerin bu soruya verdikleri cevaplar Tablo 4'te verilmektedir.

Buna göre, 46 öğrenci iletişim (üst –ast ve konuklar ile) (%36.8), 27 öğrenci işverene ve örgüte bağlılık (patrona-işverene sadık olma, örgütsel bağlılık, sadakat, güvenilirlik vb.) (%21.6), 16 öğrenci planlama (%12.8), 8 öğrenci düzenli olma (%6.4), 5 öğrenci yabancı dil kullanımını (%4.0), birinci öncelikli işleri olarak belirtmiştir. 23 öğrencinin ifadeleri ise, yaygın bir dağılım gösterdiği için sınıflandırılamamıştır.

İkinci öncelikli işleri olarak, 41 öğrenci örgüte bağlılığı (%32.8), 38 öğrenci bilgisayar ve klavye kullanımını (%30.4), 23 öğrenci iletişimi (%18.4), 20 öğrenci yazışmaları (%16.0), göstermiştir. 3 öğrencinin ifadesi sınıflandırılamamıştır.

Üçüncü sırada yaptıkları işler ise, 62 öğrenci bilgisayar ve klavye kullanımı (%49.6), 19 öğrenci fiziksel görünüm (düzgün giyinmek) (%15.2), 11 öğrenci iletişim (%8.8), 9 öğrenci yabancı dil kullanımı (%7.2), 6 öğrenci patrona bağlılık (%4.8), 5 öğrenci planlama (%4.0), olarak ortaya çıkmıştır. 13 öğrencinin ifadesi de sınıflandırılamadığından değerlendirmeye alınamamıştır.

Tablo 4. Öğrencilerin mezun olduktan sonra mesleklerini yaptıkları takdirde temel görevlerine yönelik öncelik sıralamaları

Önem Sırası	1.Öncelik		2.Öncelik		3.Öncelik	
ÖNCELİKLİ KONULAR	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde
İletişim	46	36.8	23	18.4	11	8.8

İşverene/örgüte bağlılık	27	21.6	41	32.8	6	4.8
Planlama	16	12.8	-	-	5	4.0
Düzenli olma	8	6.4	-	-	-	-
Y.Dil kullanımı	5	4.0	-	-	9	7.2
Bilgisayar/klavye kullanımı	-	-	38	30.4	62	49.6
Yazışma	-	-	20	16.0	-	-
Fiziksel görünüm	-	-	-	-	19	15.2
Sınıflanmayan	23	18.4	3	2.4	13	10.4

Araştırmanın üçüncü bölümünde meslekleri ile ilgili iş hayatında hangi özelliklerin arandığını düşündükleri sorulmuştur. Öğrencilerin en etkin özellik olarak ortaya koyduğu unsurların dağılımı şu şekildedir: 33 öğrenci bilgi (%26.4), 21 öğrenci iletişim becerisi (%16.8), 18 öğrenci güvenilir olma (%14.4), 12 öğrenci yabancı dil konuşabilme (%9.6), 11 öğrenci referans (%8.8), 9 öğrenci fiziksel görünüm (%7.2), 7 öğrenci disiplin (%5.6), 5 öğrenci dürüst olma (%4.0), 4 öğrenci doğru karar verme becerisi (%3.2), 3 öğrenci bilgisayar kullanabilme (%2.4), 2 öğrenci sosyal olma (%1.6).

Tablo 5. Öğrencilerin meslekleri ile ilgili iş hayatında aranan özelliklere yönelik algılamalarının dağılımı

ÖZELLİKLER	Sayı	Yüzde
Bilgi	33	26.4
İletişim becerisi	21	16.8
Güvenilir olma	18	14.4
Yabancı dil konuşabilme	12	9.6
Referans	11	8.8
Fiziksel görünüm	9	7.2
Disiplin	7	5.6
Dürüst olma	5	4.0
Doğru karar verme becerisi	4	3.2
Bilgisayar kullanabilme	3	2.4
Sosyal olma	2	1.6
Toplam	125	100.0

Öğrencilerden dördüncü temel konu olarak mesleklerindeki ideal noktayı tanımlamaları istenmiştir. Ortaya çıkan dağılım Tablo 6’da verilmektedir. Buna göre, 38 öğrenci yönetici asistanı (%30.4), 38 öğrenci yönetici (%30.4), 25 öğrenci alanında uzman kişi (%20.0), 17 öğrenci iyi sekreter olma (%5.6) şeklinde cevap vermiştir. 7 öğrenci bilmediğini (%5.6) belirtmiştir.

Tablo 6’dan da görüldüğü gibi, mesleklerindeki ideal noktayı 38 öğrenci (%30.4) yönetici asistanı olarak, 38 öğrenci de (%30.4) yönetici olarak tanımlamaktadırlar. Bir başka ifadeyle, toplam 76 öğrenci (%60.8) yönetici ve yönetici asistanı olmayı mesleklerinin en üst noktası olarak tanımlamaktadır. Yukarıda Tablo 3’de verildiği gibi, toplam 78 öğrenci de (%62.4) mezun olduklarında alacakları unvanı yönetici sekreter ve sekreter olarak ifade etmektedir. Bu kapsamda, mezuniyet sonrasında sekreter ve ideal durumda da yönetici unvanlarının önemli bir şekilde ortaya çıktığı görülmektedir.

Tablo 6. Öğrencileri mesleklerindeki ideal noktaya yönelik algılamaları

İdeal durum	Frekans	Yüzde
Yönetici asistan	38	30,4
Yönetici	38	30,4
Alanında uzman eleman	25	20.0
İyi sekreter	17	13.6
Bilmeyen	7	5.6
Toplam	125	100.0

Son olarak öğrencilere, aile, yakın arkadaşları ve toplumun bu mesleğe bakış açılarını nasıl algıladıkları sorulmuştur. Alınan cevaplar öncelikle olumlu-olumsuz ölçüleri dikkate alınarak değerlendirilmiştir. Daha sonra ise, olumsuz cevaplarının nedenleri sınıflandırılmaya tabi tutulmuştur. Bu soruya ait cevapların dağılımı Tablo 7’de görüldüğü gibi şu şekildedir: 111 öğrenci çevrenin bu mesleğe bakış açılarının olumsuz (%88.8) olduğunu ifade etmiştir. 14 öğrenci ise, bakış açılarının olumlu (%11.2) olduğunu belirtmiştir.

Tablo 7. Öğrencilerin, aile, yakın çevre ve toplumun mesleğe bakış açılarına yönelik algılamalarının dağılımı

Bakış açıları	Frekans	Yüzde
---------------	---------	-------

Olumsuz	111	88.8
Olumlu	14	11.2
Toplam	125	100.0

Tablo 8’de de olumsuz bakış açılarının nedenleri belirtilmektedir. Olumsuz ifade edenlerin 34’ü (%27.2), mesleğin toplum tarafından bilinmediğini, önemli bir meslek olarak görünmediğini açıklamışlardır. 23’ü (%18.4) ise, çevrenin bu mesleği eğitim gerektiren bir meslek olarak görmediğini ortaya koymuştur. Sadece telefonlara bakmak ve yazı yazmak şeklinde görüldüğünü düşünmektedir.

Tablo 8. Öğrencilerin, aile, yakın çevre ve toplumun mesleğe olumsuz bakış açılarının nedenleri ile ilgili algılamaları

Bakış açıları	Frekans	Yüzde
Meslek bilinmiyor	34	30.6
Eğitim gereksiz	23	20.7
Sekreterlik imajının kötü oluşu	19	17.1
Erkek olmaz	15	13.5
Kariyer imkanı yok	12	10.8
Türk toplumunun kültür yapısı	8	7.3
Toplam	111	100.0

Öğrencilerin 19’u (%15.2) sekreterlik mesleğinin toplumda olumsuz bir imajı olduğunu, dolayısıyla çevreden kendilerine karşı olumlu bakılmadığını belirtmişlerdir. Diğer öğrenciler ise, mesleğin yüksek kariyer imkanları olmadığı erkeklerin yapabileceği bir meslek olmadığı ve Türk toplumuna ait bir olumsuzluk olduğu ifade etmişlerdir. Olumlu düşünenler de, mesleğin diğer mesleklerden farkı olmadığını, başarılı olunduğu takdirde olumlu tepki alacaklarına inandıklarını açıklamışlardır.

Öğrencilerin okudukları üniversitenin devlet ya da vakıf olmasının olumlu-olumsuz bakış açıları ve nedenleri üzerinde etkileri de analiz edilmiştir. Analizde %95 anlamlılık düzeyinde ortalamalar farkı testi kullanılmıştır. Elde edilen sonuçlara göre, aralarında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır ($p \geq 0.05$). Bir başka ifadeyle, öğrencilerin devlet ya da vakıf üniversitelerinde okumalarının mesleklerine olumlu-olumsuz bakış açılarını ve nedenlerini etkilememektedir.

8. Sonuç ve Öneriler

Büro Yönetimi Programlarının amacı, genel olarak, büro yöneticisi, ofis hizmetleri uzmanı, üst yönetim asistanı gibi sorumlu görevlerde çalışabilecek uzman işgücü yetiştirmektir. Araştırma yapılan

öğrencilerin %64.6'sı söz konusu unvanları alacaklarını bilincindedirler. Bu öğrencilerin eğitimini gördükleri programların misyonuna önemli derecede hakim olduklarını göstermektedir.

Bunun yanında, öğrencilerin iş hayatında yapacaklarını düşündükleri görevler ile yapması gerektiği görevler arasında anlamlı bir farkın olduğu ortaya çıkmaktadır. Yapması gerektiği görevler, etkinlikleri programlama, ofis ekipmanı ihtiyacını belirleme ve alımları önerme ve veri analizleri gibi faaliyetlerdir. Oysa, öğrenciler iş hayatında öncelikli görevlerinin bilgisayar ve klavye kullanımı (100 öğrenci), örgüte ya da işverene (patrona) bağlılık (74 öğrenci) ve üst-ast veya konuklarla iletişim olarak algılamaktadırlar. Bu farkta esas olarak iş hayatına yeni atılan bir mezundan beklenen görevlerin ortaya çıktığı ifade edilebilir. Öğrencilerin kariyerlerine çeşitli ofis makinelerinin kullanımından ve iletişimi sağlamadan başlayacakları bilinmektedir. Ancak bu sürecin diğer sorumluluklara geçişi sağlayan bir basamak olduğu konusunda bilinçli olmadıkları görülmektedir. Ayrıca öğrencilerin örgütlerine ve işverenlere karşı sadakatin ya da bağlılığın önemli olduğu düşüncesi ortaya çıkmıştır. Bilgi ve becerilerinin yanında, bağlılığın belirgin olarak ifade edilmesi kendilerini örgütün tüm strateji ve planlarını bilen, yöneticinin tüm kararlarını öncelikli öğrenen bir işgören olarak görmelerinden kaynaklandığı düşünülmektedir. Örgütlerin ya da yöneticilerinin temel olarak işgörenlerde güvenilir olma özelliğini aramaları doğru olmayan bir tutum değildir. Bunun yanında sadece güvenilir olma da faaliyetlerin yürütülmesinde etkin olmamaktadır.

Öğrenciler mesleklerini, sekreter ya da yönetici sekreter olarak başlayan ve yönetici ya da yönetici asistanı olarak biten bir kariyer olanağına sahip olarak algılamaktadırlar. Öğrencilerin algıladıkları kariyer olanakları programlarının amaçları ile uyumlu olarak görülmektedir. Bu noktada kariyer yollarının tam olarak farkında olup olmadıkları, öğrencilerin %36'sının mesleklerindeki ideal noktalarını yönetici olarak tanımlamalarından dolayı tartışılabilir. Ancak yönetici unvanlarına da sahip olamayacaklarını iddia etmek de doğru değildir.

Araştırmanın son basamağında ise, Tablo 4'te bulguları verildiği gibi, mesleklerinin imajını nasıl algıladıkları belirlenmeye çalışılmıştır. Öğrenciler yakın çevrelerinin ve toplumun meslekleri hakkında önemli derecede olumsuz düşündüklerini belirtmişlerdir. Çevrelerinin olumsuz değerlendirmelerinin en önemli nedenini ise, toplum tarafından mesleğin iyi bilinmemesi ve bu mesleğin eğitim gerektirmediği düşüncesi oluşturmaktadır.

Buna karşın, öğrencilerin mesleklerine ve geleceğine ilişkin değerlendirmeleri rasyonel bulunmaktadır. Genel olarak olumsuz bir imaj varolması öğrencilerin bu programlarda eğitimlerine devam etmesini engellememektedir. Kendilerinin gelecekteki kariyer imkanlarının bilincinde olmaları bunun önemli nedenlerinden biri olarak kabul edilmesini sağlamaktadır. Gelecekte öğrencilerin yapacakları kariyer ve meslek uzmanlarının çalışmaları ile toplumun meslek hakkında daha fazla bilinçlendirilmesi

sağlanabilecektir. Böylelikle mesleğin konusunda eğitim görenler tarafından yapılması sağlanarak, yönetim hayatına da olumlu katkı getirileceği düşünülmektedir. Bu açıdan bakıldığında, özellikle iş hayatındaki yöneticilerin de bilinçlendirilmeleri gerekliliği ortaya çıkmaktadır. Bu görev meslekle ilgili herkesin sorumluluğunda bulunmaktadır.

Bu mesleğin eğitimini alan öğrenciler içerisindeki meslekle ilgili olumsuz algılamalar dikkate alınmalıdır. Ancak bu mesleğe karşı olumsuz olan bakış açısını değiştirecek yine bu işi meslek olarak seçmiş kişilerdir.

KAYNAKÇA

AR, Fikret, (1992) **Büro Yönetimi Teknikleri**, Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü, 3.Baskı, Ankara.

BAŞARAN, İ.Ethem, (1991) **Örgütsel Davranış**, Gül Yayınevi, Ankara.

CÜCELOĞLU, Doğan, (1991) **İnsan ve Davranışı**, 2.baskı, Remzi Kitapevi.

ERDOĞAN, İlhan, (1983) **İşletmelerde Davranış**, İ.Ü. Yayını, No.3456, İstanbul.

ERDOĞAN, İrfan, (1998) **Araştırma Dizaynı ve İstatistik Yöntemleri**, Emel Matbaası, Ankara.

EREN, Erol, (1993) **Yönetim Psikolojisi**, 4.Baskı, Beta Basımevi, İstanbul.

GÖRAL, Gülbin, (1995) **Büro Yöneticiliği ve Sekreterlik**, İletişim yayınları, 2.Baskı, İstanbul.

<http://www.baskent.edu.tr/html/akademik/21/477/btanitim.php>, Haziran, 2001

LUTHANS, Fred, (1996) **Organizational Behavior**, McGraw Hill Inc. 4th Ed.

MILES, B.M. ve A.M. Huberman, (1994) **Quality Data Analysis: An Expanded Source Book**, 2nd Ed., Thousand Oaks, CA:Sage.

PAKSOY, Mahmut, (1987) “Yönetim ve Sosyal Algılama”, **İ.Ü. İşletme Fakültesi Dergisi**, Cilt:16, Sayı:2, Kasım 1987

ROBBINS, Stephan, (2001) **Organizational Behavior**, Prentice Hall Inc., 9.Baskı.

UNGAN, Gülsen, (2000) “Geçmişten Geleceğe Sekreterlik”, **1.Ulusal Büro Yönetimi ve Sekreterlik Eğitimi Kongresi**, Antalya.

Yükseköğretim Öğrenci Kontenjanları 2000, (2001-1) ÖSYM yayınları, Ankara.