



2020 / Vol:6, Issue:34 / pp.2228-2243

**RESEARCH ARTICLE**

Arrival Date : 20.10.2020

Published Date : 27.12.2020

Doi Number : <http://dx.doi.org/10.31589/JOSHAS.496>

Reference : Özhavzalı, M., Kalyon, N.Y. & Erduran, T. (2020). "Dijital Dönüşümün Büro Yönetici Ve Sekreterlik Mesleğine Etkileri", Journal Of Social, Humanities and Administrative Sciences, 6(34):2228-2843.

# DİJİTAL DÖNÜŞÜMÜN BÜRO YÖNETİCİ VE SEKRETERLİK MESLEĞİNE ETKİLERİ <sup>1</sup>

## The Effects Of Digital Transformation Of Office Manager And Secretary Profession

**Dr. Öğr. Üyesi. Müzeyyen ÖZHAVZALI**

Kırıkkale Üniversitesi, Fatma Şenses Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu, İşletme Programı, Kırıkkale/Türkiye.

**Öğr. Gör N. Yeşim KALYON**

Kırıkkale Üniversitesi, Fatma Şenses Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu, Büro Yönetimi ve Sekreterlik Program, Kırıkkale/Türkiye.

**Öğr. Gör. Tuncay ERDURAN**

Kırıkkale Üniversitesi, Fatma Şenses Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu, Büro Yönetimi ve Sekreterlik Program, Kırıkkale/Türkiye.



### ÖZET

Yirmi yıl öncesine kadar teknolojik gelişmeler günümüzdeki kadar hızlı değildi. Eğitim hayatının sonunda meslek hayatına başlayan bir kişinin yeterlilikleri, elde ettiği bilgi dağarcığı ve mesleki yeterlilikleri, meslekte emekli olana kadar geçerliydi. Son yıllarda Dijital Dönüşümle (Endüstri 4.0) birlikte, teknolojinin çok hızlı ilerlemesine bağlı olarak, çalışanlar bildiklerini sürekli güncel tutmak ve mesleki yeterliliklerini dijital uygulamalarla birlikte yenilemek zorunda kalmışlardır. Dijital dönüşümle ortaya çıkan akıllı makinelerin ve uygulamaların kullanılması istihdam kaybına neden olup işsizlik oranını artıracığından daha nitelikli bir insan gücü ihtiyacının artacağı da çok açık biçimde öngörülmektedir.

Yapılan son araştırmalara göre çok büyük hızla değişen ve gelişen bu teknolojinin neticesinde yakın süreçte ortadan kalkacak mesleklerin arasında büro yönetici ve sekreterlik mesleğinin de bulunduğunu göstermektedir. Bu çalışmada alanda aktif olarak kullanılan mesleki dijital uygulamalar, yapay zekâ ve robotik sistemler vb. göz önünde bulundurularak dijital dönüşümün büro yönetici ve sekreterlik mesleğine olası etkileri değerlendirilmiştir. Çalışmada yakın gelecekte bu mesleklerde aktif kalabilmenin sadece kişinin mesleki bilgilerini güncel tutmanın değil ayrıca bilgi ve iletişim teknolojileri sistemlerindeki teknolojik gelişmeleri ve uygulamaları takip etmenin gerekliliği vurgulanmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** Dijital Dönüşüm, Endüstri 4.0, Büro Yönetici ve Sekreterlik Mesleği, Değişim

### ABSTRACT

Until twenty years ago, technological advances were not as rapid as today. The qualifications, knowledge and professional competencies of a person who started his professional life at the end of his education life were valid until he retired. With the Digital Transformation (Industry 4.0) in recent years, due to the rapid advancement of technology, employees have had to keep their knowledge up-to-date and renew their professional competencies with digital applications. It is clearly predicted that the need for a more qualified manpower will increase, as the use of smart machines and applications that emerged with digital transformation will cause employment loss and increase the unemployment rate.

According to the latest researches, it shows that office manager and secretarial professions are among the professions that will disappear in the near future as a result of this rapidly changing and developing technology. In this study, professional digital applications, artificial intelligence and robotic systems etc. actively used in this field by taking into account the

<sup>1</sup>Bu çalışmanın bir kısmı 28-29 Eylül 2019 tarihleri arasında, Ankara'da düzenlenen Uluslararası 5."Avrupa Bilim, Sanat ve Kültür Konferansı" (ECSAC'19-Ankara)'nda "Dijital Dönüşümün Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Programına Etkileri" ismiyle sözlü olarak sunulmuştur.

potential effects of digital transformation on office manager and secretariat profession were evaluated. In this work, it is emphasized that in the near future, it is necessary to remain active in these professions, not only to keep the professional knowledge of the person up to date, and also to follow the technological developments and applications in information and communication technologies systems.

**Key Words:** Digital Transformation, Industry 4.0, Office Manager and Secretary Profession, Change

## 1. GİRİŞ

İçinde bulunduğumuz, çağı Teknolojik Devrim Çağı veya Endüstri 4.0 çağı olarak tanımlayanlar bulunmaktadır. Teknoloji Devrim Çağı Yahut Endüstri 4.0 Çağı, hayatımıza birçok kolaylık getirmekle birlikte insan rolünün büyük olduğu mesleklerdeki insanın yerini akıllı makinelere devredeceği de düşünülmelidir.

Oxford Üniversitesi'nin "İstihdamın Geleceği: Bilgisayarlaşmaya Ne Kadar Duyarlıyız" isimli araştırma bu çalışmanın konusu yönünden çok dikkat çekmektedir. Araştırma, bu konu ile oldukça önemli sonuçları ortaya koymaktadır. Buna göre, ABD'de iş ve hizmetlerin %47'sinin yirmi yıllık zaman diliminde robotlar tarafından yapılma ihtimalinin yüksek olduğu belirtilmektedir. Aynı zamanda araştırmada, hızla ilerleyen, değişen bu teknolojinin sonucunda yakın zamanda silinecek meslekler arasında büro yöneticisi ve sekreterlik mesleğinin olduğu görülmektedir (Frey ve Osborne, 2017: 265).

Teknolojik gelişmeler yirmi yıl öncesine kadar bu kadar yüksek ivmeyle ilerlememekteydi. Öğrenim sürecini tamamlayıp mesleğine başlamış bir çalışandaki bilgi dağarcığı, mesleğinin sonuna kadar geçerli olabilirdi. Günümüzde ise çalışanlar sahip olduğu kavramları güncellemezlerse işlerini kaybetme riski ile karşı karşıya kalmaktadır. Ayrıca akıllı makinelerin kullanılması istihdam kaybına yol açsa da, temelini "üretim süreçlerinde insan yerine karar verebilen yapay zekâya sahip robotların yer alması" fikrinin oluşturduğu Endüstri 4.0' da nitelikli insan gücüne duyulan ihtiyacın artacağı da öngörülmektedir.

Dijital Dönüşüm ile yok olacak meslekler arasında dijital dönüşümden en fazla etkilenecek meslekler beden gücü kullanılarak yapılan ve bilgisayarlaştırma (bilgisayar temelli otomasyon) olasılığı en yüksek olanlardır. Buna göre ABD'deki mesleklerin %47'si yüksek risk altında bulunmaktadır.

"Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Programının amacı, hızla değişen ve gelişen iş dünyasının gereksinimlerini karşılayabilecek bilgi ve becerilerle donatılmış, büro yönetimi ilkelerini ve yöntemlerini profesyonelce kullanabilen, iyi insan ilişkileri kurabilen, her türlü büro teknolojisini kullanabilen, bilgisayar kullanımında uzman, modern protokol bilgilerine sahip, iyi derecede bir yabancı dil bilen büro elemanları, büro yöneticileri ve yönetici asistanları yetiştirmektir (Aktürk, 2007:261)". Bu bölüm kamu ve özel sektördeki personel ihtiyacını karşılamak amacıyla meslek yüksekokullarında açılmış olup talebin artması ile birçok üniversitenin bünyesindeki meslek yüksekokullarında açılmıştır.

Yapılan son araştırmalar çok büyük hızla ilerleyen teknolojiyle birlikte yakın süreçte yok olacak meslekler arasında Büro Yönetimi ve Yönetici mesleğinin de bulunduğunu göstermektedir. Bu çalışmada alanda aktif olarak kullanılan mesleki dijital uygulamalar, yapay zekâ ve robotik sistemler vb. göz önünde bulundurularak dijital dönüşümün Büro Yönetimi ve Yönetici mesleğine etkileri değerlendirilmiştir.

## 2.TASARIM VE YÖNTEM

Bu çalışmanın veri kaynağı konu ile ilgili literatür ve bilimsel kaynaklar oluşturmaktadır. Türkiye'de dijital dönüşümün Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı mesleğine etkileri, sektördeki mevcut durumu ilgili raporlardan, istatistiklerden ve alandaki çalışmalardan yararlanarak belirlenmiştir.

### 3.BÜRO VE DİJİTALLEŞME

Teknolojik gelişmeler yirmi yıl öncesine kadar bu kadar yüksek ivmeyle ilerlememekteydi. Öğrenim sürecini tamamlayıp mesleğine başlamış bir çalışandaki bilgi dağarcığı, mesleğinin sonuna kadar geçerli olabilirdi. Günümüzde ise çalışanlar sahip olduğu kavramları güncellemezlerse işlerini kaybetme riski ile karşı karşıya kalmaktadır. Ayrıca akıllı makinelerin kullanılması istihdam kaybına yol açsa da temelini “üretim süreçlerinde insan yerine karar verebilen yapay zekâya sahip robotların yer alması” fikrinin oluşturduğu Endüstri 4.0 ile nitelikli insan gücü ihtiyacının artacağı da öngörülmektedir.

Dijital dönüşümün rutin işlerdeki otomasyon sebebiyle önümüzdeki süreçte bazı mesleklerin kaybolacağına sebebiyet vermesi, birçok farklı sektörde istihdamın azalması ve diğer yandan ortaya çıkacak yeni ihtiyaçlarla yeni meslekler-yeni istihdam alanlarının oluşacak olmasına yol açacağı tahmin edilmektedir. Beden gücü ve düşük gelir elde edilmesi temeline karşın nitelikli ve eğitim düzeyi yüksek bir iş gücü yapısının oluşacak olması söz konusudur.

Dijital dönüşüm ile yok olacak meslekler arasında dijital dönüşümden en fazla etkilenecek meslekler -beden gücü kullanılarak yapılan ve bilgisayarlaştırma (bilgisayar temelli otomasyon) olasılığı en yüksek olanlardır. Risk altındaki mesleklerden bazıları aşağıdaki gibi sıralanabilir:

- ✓ Makine operatörlüğü,
- ✓ Seyahat görevliliği ve acenteliği,
- ✓ Lojistik, kargo ve nakliye acenteliği,
- ✓ Tur rehberliği,
- ✓ Banka memurluğu,
- ✓ Sekreterlik ve idari asistanlık (örn. Sipariş memuru),
- ✓ Mağaza, restoran, otel gibi hizmet sektöründeki çeşitlik meslekler,
- ✓ Muhasebecilik,
- ✓ Büro memurluğu,
- ✓ Şoförlük, tren sürücülüğü,
- ✓ Kasiyerlik,
- ✓ Kütüphane teknisyenliği,
- ✓ Kişisel mali ve sigorta danışmanlığı,
- ✓ Satış görevi (Perakende),
- ✓ Güvenlik görevliliği,
- ✓ Çiftçilik,
- ✓ Kuryelik,
- ✓ Laboratuvar teknisyenliği,
- ✓ Çağrı merkezi operatörlüğü,
- ✓ Çeşitli tamircilik (Lorenz ve ark., 2015; TÜSİAD, 2017).

Çok eski dönemlerde olduğu gibi günümüzde de ister kamu kurumlarında olsun ister özel işletmelerde tüm üretim süreçlerinde ve üretimi sağlayacak üretim faktörlerini sevk ve idare edebilmek için bürolara ihtiyaç vardır. Üretim faktörleri, üretimi gerçekleştirmek için kullanılan Doğal Kaynaklar (Hammadde ve Toprak), Sermaye (Milli Servet), Emek (İşgücü) ve Girişim (Teşebbüs) olarak sıralanır.

Hammadde ve topraktan oluşan doğal kaynaklar; üretim faktörünü, ulusal ekonomide istihdam edilen işgücünü temsil eden en vasıfsız iş gücünden tepe yöneticiye kadar üretimde görev alan her birey olarak değerlendirdiğimiz ve alın terleri karşısında ücret alabilmelerini sağlayan emek faktörünü, bir ekonomide mal ve hizmetlerin üretilmesi, üretildikten sonra tüketim merkezlerine taşınmasını sağlayan alt ve üst yapı unsurları sayılan sermaye faktörünü, mal ve hizmet üretiminin gerçekleşmesi için yatırım yapan ve kazanma kadar tüm birikimlerini kaybetme riskini göze alan üretim faktörünü bir araya getiren bürolardır.

### 3.1. Büro Kavramı

Kelime kökeni Fransızca "bureau"dan gelen "büro" kelimesi, "örgütsel ve yönetsel birçok faaliyetin yerine getirildiği yer" anlamına gelmektedir. Türk Dil Kurumu'nun sözlüğüne ise "danışma ve kayıt tutma işlerinin yürütüldüğü bir iş yeri"; bir diğer kaynağa göreyse "bir işletmenin idari işlerinin yürütüldüğü yer" olarak ifade edilmektedir.

Büro için başka bir tanım yapıldığında "Büro, yapılacak işin kalitesine göre gerekli insan ve ekipmanla donatılmış çalışma yeridir." şeklinde denebilir. Bürolar için yaptıkları işler açısından "plan, bütçe proje, personel, muhasebe vb. pek çok işin ve işlemin(procesin) yapıldığı alanlardır" şeklinde ifade edilebilir. Bürolara fonksiyon yönünden bakıldığında ise bir "kurumda veya şirkette bilgi üretimi ve aktarımını sağlamaya yönelik prosedürler ile bu prosedürlerin gerçekleştirilmesini sağlayan insan-makine sistemleri" olarak ifade edilebilmektedir.

Benligiray ve ark. (1995) çalışmalarında büro işlerinin sadece örgütün sınırları içindeki bir mekanında başka deyişle bir odada veya katta değil, örgütün tüm mekanına yayılmış bir şekilde yapıldığını belirtmişlerdir. Bu çalışmada en üst yöneticiden, en alt seviyedeki çalışan personele kadar her seviyedeki çalışan, yazışmaların yapıldığı, kaydetme işlemleri, dosyalama, kopyalama, hesaplama ve her türlü iletişimi sağlama gibi birçok büro işiyle meşgul olduğunu belirtirler. Aslında büro faaliyetleri tek bir bölümde veya tek bir birimde değil, yaygın olarak işletmenin tamamında uygulanmakta olduğunu ifade etmişlerdir. Bu sebeplerle büronun bir mekân veya bazı işler olarak tanımlanması yerine işlevleri ve işlevlerin özellikleri dikkate alınarak yapılacak bir tanımlamanın daha açıklayıcı ve doğru olacağını söylemektedirler (Benligiray ve ark. 1995:2)".

Manning ve Haddock (1997) tarafından büronun asıl amacının yapılmakta olan iş ne tür olursa olsun, tüm müşterileri için mal ve hizmet temin etmek olduğu belirtilmiştir. Buradaki müşteriler hem örgüt dışıyken hem de örgüt içinde yer alan müşterilerdir. Dış müşteriler ise bu hizmetlerden faydalanan ya da malları satın alan veya gelecekte bu hizmetlerden ve bu ürünlerden faydalanacak kişi ile kurumlardır. İç müşterilerde aynı iş yerinde olan ve burada çalışan kişilerdir (Manning ve Haddock:10, <http://www.megep.meb.gov.tr/>)".

### 3.2. Büroların İşlevleri

Büroların hizmet alanlarını içeren işlevlerine bakıldığında en yalın ifade ile aşağıdaki özellikleri söylenebilir:

- ✓ Yazılı ve sözlü iletişimi sağlamak,
- ✓ Bürolardaki işlerin gerçekleştirilmesi nde gerekli bilgiyi sağlamak,
- ✓ Büro çalışanlarını seçmek,
- ✓ Büroların güvenilirliğini sağlamak,
- ✓ Çalışanları eğitilmesini sağlamak,
- ✓ Örgütün varlığı ve kaynaklarının incelenmesi için kâr ve zararı hesaplanmak,
- ✓ Üretim faktörlerinin yürütülmesi için var olan bürolarda bu faaliyetleri planlanmak, üretimi kontrol etmek.

Diğer yandan, büroda yapılan işler yukarıda ifade edilen işlerle sınırlı değildir. Büro kavramında bilgi ve bilgiye dayalı tüm unsurlar çok önemlidir. Bilgi, tüm örgütler, işletmeler için önemli bir kaynaktır. Bilgi, tüm organizasyonlarda, işletmelerde ve örgütlerde özellikle planlama, karar verme ve denetleme(teftiş) işlevlerinin yerine getirilmesinin desteklemesi amacıyla kullanılmaktadır. Planlama, karar verme ve denetleme işlevlerini desteklemek için kullanılacak veya kullanılan bilgi, doğrudan örgütlerin, işletmelerin hizmet politikasında, etkinliğinde, verimliliğinde ve performansında çok etkili olduğundan sözü konusu olan bilginin, en kısa zamanda ve doğru şekilde örgütlerin değişik yönetim kademelerine ulaştırılması gerekmektedir (Göral, 2015).

Bilgi, çok yönlü bir kavram olarak veri kavramı ile enformasyon kavramları ile karıştırılmaktadır. Bu nedenlerden dolayı veri (data), enformasyon ve bilgi kavramlarına yüklenmiş anlamlarına bakmak gereklidir.

Veri, ham (işlenmemiş) gerçek enformasyon parçasığına verilen isimdir. Veriler ölçüm, sayım, deney, gözlem veya araştırma yoluyla elde edilmektedir. Ölçüm veya sayım yoluyla elde edilen ve sayısal bir değer ifade eden veriler nicel veriler, sayısal bir değer bildirmeyen veriler ise nitel veriler olarak isimlendirilmektedir. Bir verinin yalnız başına bir anlam ve işlevi ifade etmesi mümkün değildir. Veriler elde edilip toplandıktan sonra gruplandırılarak, sıralanarak ve özetlenerek, elle (manuel) veya bilgisayarla işlenerek enformasyona dönüştürüldüklerinde bir anlam kazanmakta; ait oldukları kavramı veya olayı açıklama gücüne sahip olmaktadır. Böylece, veriler problem çözmek veya karar vermek gibi bir amaca hizmet edebilecek duruma gelmektedir. Örneğin; bir müşterinin ismi, adresi, mail adresi, telefon numarası gibi. (Kaya, 2018, <https://www.tech-worm.com/bilgi- veri-ve-enformasyon-arasindaki-iliski-nedir>).

Enformasyon, en genel manada belirli ve göreceye dar kapsamlı bir konuya (bağlama) ilişkin,

Derlenmiş, toplanmış bilgi parçasıdır. Derleme sürecinde ölçüm, gözlem, deney, araştırma veya haber toplama (istihbarat) bulgularını özetlenmesi ile bir biçimi almaktadır. Bulgular ise bunların biçimlendirilmesinde ve sunulmasında kullanılan sembollerin(işaretlerin) genel olarak kabul görmüş bir yaklaşımla yorumlanmasıyla anlamlandırılmaktadır. Belirli bir konuda zamanla toplanan ve biriken enformasyon, ayıklanıp seçildikten ve sınıflandıktan, düzenlendikten sonra, genelliğine göre bilgiye dönüşmektedir. Bu açıdan bakıldığında, enformasyon özel bir konunun anlaşılmasına veya özel bir problemin çözümüne daha çok hizmet ederken, bilgide görece daha genel bir konunun anlaşılmasında veya belirli türden problemlerin tümünün çözülmesinde kullanıldığı görülmektedir. Örneğin; Fen sınıfın genel not ortalaması, son beş yıldaki okulun en düşük ortalaması olması gibi. (Kaya, 2018, <https://www.tech-worm.com/bilgi- veri-ve-enformasyon-arasindaki-iliski-nedir>).

Enformasyon, belirli bir konuda yapılan kapsamlı araştırmaların, toplanmış verilerin oluşturduğu bir bilgi parçasıdır. Bu aşamada deney, fikir, yorum, tecrübe gibi faktörler yer alır. Bilgi ise bu faktörlerin analiz edilmesi ve sentezlenmesi sonucu bir araya getirilerek oluşur. Örneğin; istatistiklere göre Python “Yapay Zekâ” alanında diğer programlama dillerinden çok daha popülerdir.

Bilgi hiyerarşisi ise kendi içinde veri, enformasyon, bilgi, anlama ve bilgelik şeklinde 5 farklı başlık altında incelenirken teknik ve bilişsel eylemler; toplama, düzenleme, özetleme, analiz, sentez ve karar alma olarak 6 başlık altında incelenir. Alınan veriler zihin süzgecinden geçerken zihinsel faaliyetler sürmektedir. Bu aşamada veriler işlenmektedir. Daha sonra işlenen veriler özetlenerek analiz edilir ve sentezlenerek bilgi haline getirilir. Son aşamada da bilgi haline gelen enformasyon, karar verebilme aşamasını tamamlayarak bilgelik (akıl) haline dönüşmektedir.

Büroların asıl işlevine bakıldığında, bir örgütün/işletmenin faaliyetlerini yönetme ve bu faaliyetler içerisinde koordinasyonu sağlama amacıyla gerekli olan bilgi ve belgeleri sağlamaktır. Bu bağlamda büronun işlevini, beş temel faaliyet şeklinde aşağıdaki gibi sınıflandırılabilir:

- ✓ Bilgiyi almak (toplanma),
- ✓ Bilgiyi analiz ederek kayıt etmek,
- ✓ Bilgiyi düzenlenmek (işlevselliğini sağlamak),
- ✓ Bilgiyi iletmek,
- ✓ Varlıkları korumaktır. (Gözlü,1992:31-32).

#### 4. BÜROLARIN İŞLETMELER AÇISINDAN ÖNEMİ

Büronun önemine baktığımızda para, stok, değerli belgelerin ve varlıkların korunmasında bir merkez oluşunun yanında işletmeler için bilgi üretimi ve iletişim sağlama gibi faaliyetler söylenebilmektedir. Bürolarda yapılan faaliyetlere göre değişmekle birlikte genel olarak büro yöneticisinin, yeterli bilgiyi şahıslara doğru zamanda ve doğru bir biçimde sağlaması ve ulaştırması gerekmektedir. Bahsettiğimiz

bu işlevler yerine getirilirken bürolar “insan-makine sistemleri” çerçevesinde faaliyet göstermektedirler. Bu kavramdaki makine kısmı ise bürodaki temel unsur olan insanın işlerin yapımında makinelerden yararlanmasından gelmektedir. Böylece “insan-makine-iş” kavramı büroların temel mekanizmasını oluşturmaktadır.

Teknolojinin tahmin edilemez hızla değişimi ve yükselişi karşısında bürolarda var olan tüm büro araçlarının da modernleştiği ve dijitalleştiği görülmektedir. Diğer yandan büro elemanlarının bu oranda bu cihazları kullanabilecek şekilde çağa, değişime ayak uydurmaları gerekmektedir. Büro çalışanların çalışma hızları, büro araçlarını kullanabilmeleri, bu araçları kullanacakları zamanın belirlenmesi, yapacakları işlerin ayarlanması da iyi bir büro yönetimi ve büro yöneticisi ile birlikte sağlanması mümkün olacaktır.

## 5.YÖNETİM VE BÜRO YÖNETİMİ

Büro yönetimi, önceden ortaya konmuş, yapılması planlanmış ve belirlenmiş amaçlara ulaşmak için hizmet sağlamak, gelen bilgilerin analizini yapmak ve bunların kayıtlarını tutmak, daha önce bahsettiğimiz gibi işlerin planlamasını yapmak, iletişimi sağlamak ve düzenlemek, işletmenin çıkarlarını korumak için gerekli olan tüm bilgileri sağlamayı gerektiren fonksiyondur.

Bu bağlamda kurumun geleceğiyle ilgili isabetli kararlar verilmesi açısından tepe yöneticisinin bürolarda derlenmiş olan bilgilere ihtiyacı vardır. Büro yönetimi, bürolardaki faaliyetlerin senkronizasyon içerisinde gerçekleşmesini sağlayan, iletişim sağlayan ve denetleyen, yazılı ve sözlü iletişimlerin sağlanmasını belirleyen topluluktur. Aynı zamanda büro yönetimi büroda çalışanların verimliliğini yükseltmek amacıyla zaman ve stres yönetimi konusunda çalışmalar yapmalıdır. Diğer bir yandan ise dosyalama, kayıt, faks, fotokopi ve diğer büro işlerinin belirli bir disiplin içerisinde yürütülmesiyle ilgili faaliyetleri kapsar.

Yönetim fonksiyonlarına baktığımızda ise planlama ve örgütlemeyen sonraki fonksiyonun eşgüdümleme dediğimiz koordinasyon yani uyumlaştırma süreci olduğunu görürüz. Eşgüdümleme, farklı unsurların birbirleriyle buluşturulmasıdır. Yani insan ofis ile, insan kullanacağı makineler ile, insan beraber çalışacağı diğer insanlar ile, insan yönetim ile yapılacak işlerle uyumlaştırılır. Bu da zaten yönetimin bir görevidir. Yönetim ise sevk ve idareyi sağlamaktır. Yönetimin tanımlarına bakıldığında da benzer ifadelerle anlatımlar söz konusudur.

Robbins ve Decenzo (2001) çalışmalarında yönetimi “Başka insanlarla birlikte etkin ve etkili işler yapma sürecidir.” diye tanımlar. Topaloğlu ve Koç ise (2005) yönetimi, “Önceden belirlenmiş amaç ve hedeflere ulaşabilmek için elde bulunan kaynakları (insan, bilgi, tabiat, sermaye) anlamlı bir şekilde bir araya getiren, planlayan, örgütleyen, koordine eden, yönelten ve denetleyen sürece yönetim denir.” şeklinde ifade etmektedir.

Yönetimde ast ve üst ilişkisinden bahsedilmektedir. Daha açık bir ifadeyle anlatmak gerekirse işi yaptıran kişiler üst, işi gerçekleştirenler ise astlardır. Yönetim için bu ast-üst arasında iş birliğinin olması gerekmektedir. Ayrıca bu iş birliğinin elbette bir amaca yönelik olması da gereklidir. Yönetimde amaç öncelikle bir amaca birliktelikle ulaşmak olmalıdır. Bu amaca ilerleyen yolda tüm kaynakların doğru bir şekilde kullanımını sağlamak da önemlidir. Çalışanları doğru yönlendirmek ve doğru araç-gereçlerin kullanımını sağlanmalıdır. Yönetimde temel amaç üç başlık altında ele alınan örgütsel amaçları gerçekleştirmektir. Düzenin amacı ise “Örgütte çalışanların, örgütte istenen sonuçlara ulaşılması için gerekli davranışları göstermeleridir”. Kültürel amaçlarda ise “Her örgütün kendine göre bir kültürü bulunmasıdır.”. Bu kültür örgüt çalışanlarına uygun olmalı ve onları temsil etmelidir. Ekonomik amaçlar da ise “Örgütün kurulma nedeni finansal kazancı” vardır. Bahsedilen amaçların etkin olarak gerçekleştirilmesinde de yönetim yer almaktadır. Ayrıca, analitik, teknik, beşeri ve kavramsal beceriler gerektiren örgütsel faaliyetleri yerine getirmektir (Genç, 2007: 26).

“Yönetim, belirli birtakım amaçlara ulaşmak için başta insanlar olmak üzere parasal kaynakları, donanımı, demirbaşları, hammaddeleri, yardımcı malzemeleri ve zamanı birbiriyle uyumlu, verimli

ve etkin kullanabilecek karar alma ve uygulama süreçlerinin toplamıdır” (Eren, 2011:3). Yönetim konusuna girildiğinde yöneltme ve yöneticilik kavramlarına da biraz değinmek gerekir. “Yöneltme işlevinin asıl konusu beşeridir. Yöneltme, çalışanların yapılan planlara bağlı kalarak işleri yapabileceği çabalarıdır. Organizasyon içinde alınan kararlar ve yapılan planlar doğrultusunda işlerin yerine getirilmesi için yöneticilerin vereceği emir ve talimatların verilmiş biçimi, onların uygulanmasında yöneticinin liderlik niteliklerine sahip olması, astlarını motive etme, iletişim düzenini kurma gibi konular yöneltme işlevinde önemli bir yer tutar. Yöneltme, bireylerin planlara uyum içinde iş görmelerini sağlama çabasıdır. Yöneltme, örgütün amaçlarının gerçekleşmesi için bireylere iş verme, onlara yol gösterme faaliyetidir. Yöneltme, işletmenin amacına uygun sonuçların elde edilmesinde organize edilmiş kaynakların faaliyetlerinin uygulamaya konulabilmesi için gerekli ortamın yaratılması işlemidir ([https://www.ders.es/yonetim\\_organizasyon.pdf](https://www.ders.es/yonetim_organizasyon.pdf))”.

Etkin bir yöneltme için bazı şartlar gerekli olup bunları:

- ✓ Örgütte takım ruhunun gerçekleştirilmesi çok önemlidir.
- ✓ Personeli iyi tanımak önemli bir şarttır.
- ✓ Görev sorumluluğu gelişmeyen kişileri örgütten uzaklaştırması gerekir.
- ✓ Personel ile işletme arasındaki ilişkileri yakından tanımak.
- ✓ Yönetici çevresine iyi bir örnek olmalıdır.
- ✓ Personeli devamlı denetim altında bulundurulmalıdır.
- ✓ Yöneltmede danışmalı bir sistem kurulmalıdır.
- ✓ Yönetici ayrıntı içinde boğulmamaya dikkat etmelidir.
- ✓ Yöneticiler genellikle uzun dönem faaliyetlerle ilgilenir.
- ✓ İyi bir ödüllendirme ve cezalandırma sistemi kurulmalıdır.
- ✓ “Yönetici, bir grup insanı belirli amaçlara ulaştırmak için uyumlu ve takım ruhu içinde çalıştıran insandır. Başka bir ifade ile başkaları vasıtasıyla iş gören ve başarıya ulaşan kimsedir” (Eren, 2011, s.8). Ancak şunu da eklemek gerekmektedir ki yönetici sadece bir grup insanı yönlendiren, çalıştıran değil, ayrıca çalıştığı yerin maddi kaynaklarını ve üretim faktörlerini yönlendiren şahıstır.

Yöneticilerin örgüt içindeki konumlarına göre değişse de bazı özellikleri ve becerileri olması gerekir. Bu beceriler, teknikte, iletişimde, beşeri ilişkilerde, analitikte, kavramsallıkta ve karar vermede de olmak zorundadır.

Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Bölümünün gelişmesini incelerken özellikle büro yönetimini ikiye ayırarak incelemek gereklidir.

#### 4.1. Klasik (Geleneksel) Büro Yönetimi:

Teknolojinin sunduğu kolaylıklardan yararlanılsa da günümüzde hala adı gibi olan klasik büro yönetimi vardır. Bu bürolarda kayıt işlemleri, tayin, basit örgütsel yazışmalar ve genel olarak örgüt içi yazılı iletişim ile ilgili klasik büro çalışmaları yapılmaktadır. Eskiden basit bir "yazıhane"de görülen işlerden öteye geçmese de günümüzde hala bazı sektörlerde işlevine devam etmektedir. Bunlar teknolojiden yararlanma şansı olmadan kağıt, kalemle, daktiloyla, basit hesap makinalarıyla, not tutma ile yapılan uzun zaman alan yazıhane işleriydi. Ancak günümüzde klasik bürolar bazı iş alanlarında devam etse de artık her şey bilgisayar ve bilgisayar teknolojileri, internet, intranet kullanımıyla rahatlamış dijitalleşmeye ayak uydurmaya başlamıştır.

Günümüzde de büro yöneticisi; bürolarda listeleme, kayıt tutma, hesaplama, iletişim gibi faaliyetleri yapmaktadır. Günlük büro faaliyetlerinin düzenli bir biçimde yerine getirilmesini sağlar. Yapılacak

olan işleri planlamak, analiz etmek ve kontrol etmek, insan ve malzeme kullanımında israfı ortadan kaldırmak, büro yöneticisinin artık teknik becerisine ve teknolojiyi iyi kullanmasına bağlıdır. Çünkü biraz sonra anlatacağımız çağdaş bürolar kadar dijitalleşmeyi yakalayamasa da günümüzün teknolojisi klasik bürolarda da rahatlamayı sağlamıştır ve hızlandırmıştır. Ayrıca olabildiğince işlerin daha kolay yapılmasını sağlamak, iş gereklerine, iş tanımlarına ve unvanlara göre işlerin yapılmasını sağlamak, yöneticinin yönetme yeteneğine bağlı olmasına rağmen, çalışanlarında teknolojik büro makinalarını kullanabilme ve işlerini hızlı bir şekilde yapmalarına bağlıdır.

#### 4.2. Çağdaş Büro Yönetimi

Çağdaş bürolar, genellikle bilgi ve iletişim teknolojilerin birlikte kullanılması sonucu bilginin işlendiği, depolandığı, dağıtıldığı, büro otomasyonuna dayalı bürolardır. Büro otomasyonu, büro işlerinin elektronik veya mekanik makineler yardımı ile yapılması işlemine denilmektedir. Günümüzde klasik büroların aksine çağdaş bürolar, bilginin işlenip depolandığı ve dağıtıldığı büro otomasyonunu temel alan yapılar haline gelmiştir.

İçinde bulunulan dijital çağda bilginin önemi, kullanılması ve yönetimi, klasik hammadde ekonomisinin yerini almış ve klasik organizasyonları bilgi organizasyonuna dönüştürmüştür. Artık bu organizasyonların işlevlerini ve herhangi bir alandaki faaliyetlerini yapabilmeleri için en son anda bile üretilen bilgiye ulaşmaları ve onu kullanacak teknolojiyi yönetebilen iş görenlere sahip olması, ekip çalışması ruhunu ve katılımcı yönetim anlayışını benimsemiş olmaları gerekmektedir. Bu da yeni organizasyon modelleri ve organizasyon işleyiş biçimlerini ortaya çıkarmaktadır.

Bugün teknoloji sayesinde biçim ve içerikler değişse bile organizasyonların büro işleri devam etmekte ancak iş yerleri yavaş yavaş ortadan kalkmaktadır. İşler her yerde yapılabilmekte, bilgisayar ortamında internet bağlantısıyla envanter denetimlerinden, stok kontrollerine, istihdam politikalarından, iş analizlerine, dönem sonu hesaplarının kontrolüne kadar her tür ofis faaliyeti belli bir ofise bağlı olmadan yürütülmektedir.

Yeni büroların yani çağdaş büroların belirgin özelliklerine değinmek gerekirse, çağdaş bürolarda fiziksel sınırlar bulunmamaktadır. Çünkü büyük kurumlarda karmaşık problemlerin daha hızlı çözümü için uzmanlar ve birimler arasında güçlü bir iletişim gerekmektedir. Gelenekselleşmiş hiyerarşik otoritenin yerini temelini bilgi ve yetenekten alan fonksiyonel otoritenin yer almasından ötürü hiyerarşik bir örgüt düzeni çağdaş bürolarda kabul edilemez. Daha hızlı değişen ve daha küçük örgütsel birimlere eğilim vardır ki dış kaynaklardan faydalanarak yalnızca çekirdek yetenekler üzerinde odaklanılmaktadır. Grup çalışmalarına oldukça önem arz edilmektedir. Ayrıca iletişim ve bilgi teknolojileri için gizlilik-güvenlik ilkesi büyük önem kazanmıştır. Fiziksel özellikleri ve görünüşleri kuvvetli, entegre, iç bağlantıları olan, iletişim ve bilgi teknolojisinin aktif olarak kullanılmasına uygun ortamlardır. Çalışanların beklentileri doğrultusunda esnek çalışma yaklaşımı benimsenmiştir. Rutin memuriyet görevleri dışlanarak memuriyet görevi çalışanların üzerinden alınmıştır. Uzmanlık ve beceri gerektirdiği için nitelikli insanlar çalıştırılmaktadır. Yine çalışma zamanlamasının yanında kullanılan yöntem ve mekân konusunda da çalışanlara esneklik sağlanmaktadır.

#### 4.3. Klasik ve çağdaş büroların çeşitleri

Klasik bürolar, geleneksel büro faaliyetlerinin uygulandığı bürolardır. Uzmanlık alanlarına, ait oldukları kurumlara, kuruluş amaçlarına ve yerleşim biçimlerine göre dört ana başlıkta ayrılmaktadır.

**1. Uzmanlık alanlarına göre klasik bürolar:** Mesleki uzmanlık bilgilerinin sunulduğu bürolardır ve özel büro kapsamına girmektedirler.

**2. Ait oldukları kurumlara göre klasik bürolar:** Kendi içinde özel ve kamu büroları olmak üzere ikiye ayrılmaktadır.

a) **Özel Bürolar:** Hizmet, ticaret ve üretim işleriyle ilgili süreçlerin yönetildiği bürolardır.



b) **Kamu Büroları:** Devlet işlerinin yürütüldüğü bürolardır.

### 3. Kuruluş amaçlarına göre klasik bürolar

**4. Yerleşim yerlerine göre klasik bürolar:** Kapalı büro ve açık büro olmak üzere ikiye ayrılmaktadır.

a) **Açık bürolar:** Çalışanların ortak bir alanda bulunarak çalıştıkları büro türleridir.

b) **Kapalı bürolar:** Gezici(mobil) çağdaş bürolar, geçici çağdaş bürolar, ev büroları, sanal bürolar ve yaratıcı bürolar olmak üzere dört çeşittirler.

### 5. BÜROLARIN DİJİTALLEŞMESİ

Gelişen teknoloji ile birlikte iş sahaları daha konforlu bir alana dönüşmektedir. Mesai boyunca uzun saatler çalışarak yorulan çalışanlar, teknolojinin getirdiği bu yeniliklerle birlikte çalışma sürecinde nefes alma olanağı bulmaktadır. Son zamanlarda sıklıkla duyduğumuz dijital arşivin sloganı ise “daha az yer daha çok konfor”dur ve bu mantıkla ilerlemektedir. Fiziksel arşiv kavramının üzerine gelen bu yenilik, işleri daha hızlı yapmak ve daha modern bir prensiple ilerlemek isteyen kişilerin de dikkatini çekmektedir.

Dijital arşiv kavramıyla birlikte çalışma alanındaki ihtiyaçlar daha bariz bir şekilde analiz edilebilmektedir. Bütün dokümanlara daha kolay ve hızlı olarak erişme olanağı sağlamaktadır. Ayrıca yerden de tasarruf edilmekte ve birkaç tıklama ile istenilen tüm evraklara erişilebilmektedir. İş yönetiminin bilincine sahip kişilerin ilgi ve dikkatini çeken dijital arşiv sistemi, çalışmadaki sürecin daha hızlı ilerlemesini sağlamaktadır.

Son yıllarda yaşanan teknolojik gelişmeler ve elektronik imza ile birlikte kuruluşların resim, multimedya ve belgelerin elektronik ortamda bulunması gerekliliğini doğurmuştur. Bu gelişmeler sayesinde şirketlerin eski dokümanlarının tecrübeli servis büro operatörleri tarafından bilgisayara aktarılması mümkün olmaktadır. Zaman zaman bu dışarıdan bu konuda çalışan firmalara yaptırılmakta ve izin verilen yetkililer tarafından elektronik imza ile kullanılmaktadır. Bu e-imza uygulamasının faydalarını aşağıdaki gibi sıralamak mümkündür:

- ✓ Deneyimli ekipler tarafından düzgün bilgi girişlerinin yapılması,
- ✓ Çıkan giren (Çıktı/Girdi) bilgilerinin kolay kontrolü,
- ✓ Zamandan tasarruf,
- ✓ Maliyetleri azaltması (sigorta, operasyon),
- ✓ Bilgi işlemlerinin hızlandırması,
- ✓ Eskiye ait bilgilerin çok kısa sürede elektronik ortama aktarılması gibidir.

Sistemde tanımlanan ve belirli yetkiye sahip kullanıcıların elektronik arşive fiziksel erişim zorunluluğu olmadan ulaşabilmelerinden dolayı dosyalar güvenli olarak saklanabilmektedir. Böylece dosyalardan kaynaklı fiziksel yoğunluğu azalmış, ayrıca dosyalarda çalışması gereken kullanıcılar için bir diğer kullanıcıyı bekleme gibi bir problem ortadan kalkmış, dosyaların yanlış yerlerde bulunmasından ötürü oluşan kayıplar ve gecikmeler kendiliğinden yok olmuştur.

Bu hizmet;

- ✓ Tarama,
- ✓ İndeksleme,
- ✓ Ayırıştırma işlemleri ile yapılan bir servistir.

İstenilen yerde ve zamanda erişilebilen dosyalarla birlikte iş görüşmelerinin de hız kazandığı görülmektedir. Bir dokümana birden fazla kişinin erişebilmesi sayesinde vakit kayıpları da

yaşanmamaktadır. İşlerin hızlanması ve etkinliğinin artması yanında çevre dostu oluşu ile birlikte farkını da ortaya koymaktadır. Ciddi bir oranda azalmakta olan ormanlara karşın dijital arşiv, genel yaşam çerçevesine sağlıklı bir yaklaşımda bulunmaktadır.

İlk bakışta, kağıda basılı dokümanların popülerliklerini giderek kaybettiklerini düşünmek mümkündür. Dijital kitapların basılı eşdeğerlerinin pazar payını giderek daraltması; sosyal medya üzerinden çalışan haber servislerinin medya işletmelerini basılı gazetelerini satmak için yenilikçi pazarlama taktikleri üretmeye zorlaması ve akıllı telefonlar sayesinde parmaklarımızın ucuna kadar gelen devasa miktardaki ücretsiz/uygun fiyatlı içerik günümüzde ekranların kağıdı yerinden etmeye başladığını gözler önüne sermektedir.

İşyerleri söz konusu olduğunda dijital dönüşüm teknolojileri işletmeleri BT sistemlerini yeniden yapılandırmaya, kağıt ağırlıklı iş süreçlerini dijitalleştirmeye ve elektronik iş akışlarından faydalanmaya teşvik etmektedir.

Ama bunun yanında tüm sektörler çapında dijitalleşmeye yönelik güçlü bir eğilim mevcut olsa ve bu eğilim "kağıtsız ofis" kavramını sık sık karşımıza çıkarsa da henüz ofislerin geleceğinin kağıtsız değil, "daha az kağıt kullanılan" bir yöne doğru ilerlediğini söylemek mümkündür. Yani önümüzdeki dönemde fiziksel belgeler önemli olmaya devam edeceğinden ve çok fonksiyonlu fotokopi makineleri (MFP'ler) de işletmelerin kullandığı yazılım çözümlerine entegre olarak kullanıcılara her zamankinden daha fazla işlevsellik sunacaklarından, firmaların ağırlık vermesi gereken asıl konu yazılım ve donanım arasında doğru dengeyi kurmak olacaktır.

Dijital arşiv kadar önemli olan bir konuda, günümüzde hem bireysel hem de işyerleri için veri, fotoğraf ve dosya depolama konusu ki, bu da bugün teknolojiye erişebilen herkes için temel bir gereksinimdir. Şu da hesaba katılmalıdır ki bu depolama dosyaların, telefon, bilgisayar, tablet gibi cihazlarda durmaları cihazların yavaş işlem yapmasına ve boş alanlarının dolmasına sebebiyet verebiliyor. Ayrıca cihazlarda yaşanabilecek arıza durumunda dosyaların kaybolmasına da neden olmaktadır.

Buradaki durumda yardıma bulut yani cloud teknolojisi akla gelmektedir. Bulut teknolojisi ile bu tarz problemlere de çözüm bulunabilmektedir.

### 5.1. Bulut (Cloud) Teknolojisi Nedir?

Bulut bilişim en basit tanımıyla hiçbir kurulumla gerek kalmaksızın web üzerinden kullanıcılara online hizmet sunan bir depolama platformudur. Cep telefonları, tabletler, kişisel bilgisayarlar, sunucular gibi birçok teknolojik cihazın internet üzerinden buluta bağlanarak kişisel verilerden, uygulama programlarına erişim sağlaması bulut teknolojisi ile mümkündür. Gerek iş hayatında gerekse kişisel kullanımda kolaylık sağlayan bu teknoloji, donanımsal engellerden ve küçük depolama alanlarından sıyrılarak kullanıcıların ihtiyaçlarını gidermiştir. Bulut bilişim fikrinin temelleri 1960'lı yıllara dayanıyor olsa da 2005 yılından sonra hayatımıza girmiştir ve endüstri 4.0 devrimiyle beraber her geçen gün daha da fazla aktif rol oynayacaktır.

Bulut teknolojisi sanallaştırma ile sunuculardak(server) ve depolama cihazlarındaki paylaşımın ve kullanımın artmasına olanak sağlamaktadır. Sanal makineler üzerindeki verilerinde hızlı ve kolaylıkla diğer bir makine üzerine transfer edilebilmesi imkanı vardır. Ayrıca bulut sistemi üzerindeki çoklu yedekleme alanlarının kullanımı ile güvenilirlik de artmaktadır.

### 5.2. Bulut Bilişimi Ne Gibi Faydalar Sağlar?

Bulut bilişiminin olmadığı dönemlerde verileri 2,5 yahut 3,5 inç'lik HDD'ler üzerine yedekleyerek işlemler yapılırdı. Son zamanlarda ise yüksek rakamlı kapasiteli araçlarla veriler depolanmaktadır. Bu durum büyük işletmeler ve holdingler için düşünce olunursa akıl almayacak kadar büyük boyutlarda yedekleme yapılarak veriler saklanma imkanı elde edilmiştir. Bu kadar büyük dosyalar üzerine işlemler söz konusu olduğunda ise bulut teknolojisi söz konusu olmaktadır. Bu teknolojiler

fiziksel anlamda, kullanılan HDD'lerden daha büyük fazla depolama alanı, çok hızlı veri transferi ve yedekleme açısından maliyet tasarrufu gibi birçok avantajları sağlamaktadır. Büyük şirketler açısından bu durum düşünüldüğünde çok büyük iş yüklerinin bu teknolojisi ile birlikte çok hafiflediğini söylemek mümkündür.

“Hızlı kullanım kolaylığı olan, bulut ile bilgisayarın etkileşimine izin veren, bilgisayar ve kullanıcısı ile arasındaki iletişimi sağladığı gibi bir ara yüz ile bağlantı kurulabilmektedir. Bulut bilişim sistemleri API'ler ile kullanılmaktadır.” ( <https://www.natro.com/blog/bulut-teknolojisi-nedir/>). Bu sistemler genel olarak herhangi bir kurulum gerektirmemektedir. Herkesin kullanabileceği Yandex Disk, Dropbox, Google Drive, Mega gibi bulut hizmetlerinden birine üye olarak, verilen disk alanı kadar dosya yüklenilebilir. Bu dosyalar gelişmiş veri tabanları içerisinde korunacağı için dosyalar kaybolmayacak ve erişime açılmadığı durumda 3.şahıslar tarafından görüntülenemeyecektir.

### 5.3.Bulut Sistemleriyle Neler Yapılabilir?

Bulut sistemleri dosya depolamanın yanı sıra birçok farklı işleve de sahiptir. Bulut hesabına yüklenen bir dosya için link oluşturulduğunda 3.şahıslar tarafından da erişilebilir halde gelmektedir. Link üzerinden dosyaların indirilmesi de mümkündür.

Bulut sistemlerinin çoğunda ön izleme seçeneği de bulunmaktadır. Word, PDF, Excel dosyaları bulut sistemi ile okunabilir yahut video ve ses dosyaları düzenlenebilir. Ayrıca bazı bulut sistemleri mevcut altyapıları üzerinden sanal masaüstü hizmeti de vermektedir. Bu da bu sistemlerin masaüstü gibi düzenlenmek ve kullanmak için uygun olduğunu gösterir. Bu olanak ile de bilgisayar üzerinde yer işgal etmesi önlenmektedir.

### 5.4.Bulut Teknolojisinin Özellikleri

Bulut teknolojisinin ismi bulut sisteminde ya da sanal ortamda bulunan veriye uzaktan erişebilme olanağı gelmektedir. Şirketler bahsedilen bulut servislerini kullanarak kullanıcıların dosyalarını uzak sunucularda saklarken saklanan tüm veriler internetten erişilebilir durumdadır. Artık herkesin şip olduğu akıllı cep telefonları veya tabletler sayesinde kullanıcılar veriye ulaşmak için belirli bir zamanda ve mekanda olması gerekmemektedir, Ayrıca uzaktan çalışanlar bu alanda uygun değişiklikleri rahatlıkla yapabilmektedir.

Ayrıca bulut teknolojisi veri işleme görevini de üstlenmektedir. Bu sayede yapılacak iş yerel makineler tarafından değil de siber alanda yer almakta olan dev bilgisayar kümesi tarafından yapılmaktadır. Bulut teknolojisi hem açık hem de özel olabilmektedir. Açık bulut servisleri, belirli ücret karşılığında hizmet verirken özet bulut servisleri ise belli sayıdaki kişilere hizmet vermektedir. Bu iki seçeneği sentezleyen hizmetler de vardır.

Özet olarak bulut teknolojisi ile veri saklanabilir, sunucu, yazılım yahut ağ sistemi gibi diğer servisleri internet ile kullanıma açılabilir, dosyaları yer ve zaman fark etmeksizin yönetilebilir.

Başlıca Bulut Servisleri: Yandex Disk, Google Drive ve iCloud'dur. Bulut servisi üzerinden depolama, veri kurtarma, yedekleme, uygulama test etme ve geliştirme, ses ve video yayını yapma gibi birçok farklı hizmet sağlanabilmektedir. Bu sistem oldukça yeni bir servis olmasına karşın uluslararası şirketlerden diğer küçük kuruluşlara kadar birçok yerde yararlanılmaktadır.

### 5.5.Bulut (Cloud) Teknolojisi Türleri

Üç farklı bulut teknolojisi türü vardır. Bunlar açık bulut teknolojisi, özel bulut teknolojisi ve hibrit bulut teknolojisidir. Açık bulut teknolojisi internet üzerinden sunucu ve depolama alanı sağlamaktayken üçüncü parti şirketler tarafından kontrol edilmektedir. Müşteriler hesapları ile hizmete erişim sağlayabilmektedir.

Özel bulut teknolojisinde ise özel müşteriye şirketten yahut organizasyondan rezerve edilmiş olan servislerdir ve bu servisler özel ağ üzerinde yer almakla birlikte şirketin veri merkezinde barındırılmaktadır.

Hibrit bulut hizmetleri ise hem açık hem de özel bulut sisteminin bir sentezidir. Bu seçenek kullanıcıya güvenliği ve yapıyı hem esnek kullanma hem de optimize edebilme imkânı sağlamaktadır.

İçinde bulunduğumuz teknoloji çağında herkes bir şekilde bulut teknolojisinden yararlanmaktadır. Buna şahısların bireysel kullanımları ve işlerine bağlı kullanımları da dahildir. Yöneticiler, yönetici asistanları, büro çalışanları, kamu kurumları çalışanları, baro çalışanları hep dijitalleşmeyi yakalayıp teknolojiye yararlanan kişilerdir.

Depolama ve veri sağlamada büroların işleri dijitalleşme ile rahatlıkla çeşitli otomasyon sistemleri de büroları teknoloji çağına uydurmuştur. Örneğin hukukçuların kullandığı HOS sistemiyle hukuk bürolarında işlerin daha kolay takip edilmesi sağlanarak hata riskleri en aza indirilebilir. Davalar, icralar artık uygulama programları gibi iş takip yazılımları aracılığı ile mahkeme ve icra işleri programları ile rahatlıkla yürütülebilmektedir.

Yine klasik bürolar içinde işlerini yürüten muhasebe, mali müşavirlik alanlarında çalışanlar dijitalleşme sayesinde işlerini e-Fatura, e-Arşiv ve e-Defter ve diğer elektronik belge uygulamaları programlarını kullanımlarına dâhil ederek “farklı”, “kolay” ve “etkili” çözümlere ulaşmaktadırlar. Ayrıca da Resmi olarak değişen kanun, tebliğ, beyanname uygulamalarına çok süratle çözüm üretebildiklerini ve muhasebe yazılımlarının vazgeçilmez personel ücret bordrosu uygulamalarında, yazılım sektöründe birçok uygulamada bulunmayan özellikleri kullandıklarını görülmektedir.

Bürolarda dijitalleşmenin emlak ve inşaat bürolarına etkilerine baktığımızda yine çağı yakalamamanın onlara da çok büyük bir zaman kaybını önleme ve kağıt tasarrufu sağladığını görmekteyiz. Bu dijitalleşmeden önce gerekli evraklar için saatlerce zaman ayırmak zorunda kalan firma çalışanları artık tek tuş ile istedikleri evraklara ulaşabilmektedir. Bu da işlerin oldukça pratik bir hale gelmesi demektir. İnşaat sektörü için de bu dijitalleşmenin sağladığı avantajlardan bahsedebiliriz. Firmalar kataloglar bastırmak yahut genel merkezlerde müşterileri ağırlamak zorunda kalmamaktadır. Projeler ile ilgili bütün bilgiler internet ortamında müşterilere ulaştırılabilmektedir. Ayrıca daha hızlı bir biçimde iletişim de gerçekleşmektedir.

Dijitalleşmeyle sadece bürolara teknolojik aletlerin ve yazılımların alınması akla gelmemelidir. Yukarıda bahsedilen sektörlerle hizmet veren işletmelerin lojistik ve malzeme tedarik olayında da kolaylık sağlamaktadır. Ayrıca pazarlama ve satış sonrasında da destek gibi işlemleri de hızlandırmaktadır. Tüm verilerin dijital ortamda saklanması da evraklarla dolu olan dolaplara göre birçok avantaj sağlamaktadır. Emlak ve inşaat bürolarında dijitalleşmenin etkileri bu yönüyle oldukça önemlidir.

Dijitalleşme ile değişen tüketici profili sayesinde; mağazacılık, mağaza büroları da teknolojik gelişmelere ayak uydurmak zorunda kalmaktadır. Bu nedenler müşteri ilişkileri yönetimini, temassız-mobil ödeme sistemlerini, e-ticareti, insansız kasaları, nesnelerin interneti (IoT) ve dijital pazarlama gibi imkanların ön plana çıkmasını ve bu nedenlerden dolayı şirketlerin bu alandaki yatırımlarını hızlandırmasına neden olmaktadır. Artık ürün alınan bir işletme müşterinin dijitalleşmenin imkanı ile edindiği mail adresini alarak e-faturayı ve ürün değiştirme kodunu gönderip faturanın kağıt olarak saklama zorluğundan kurtarmaktadır. Kabinlerin içerisinde stok durumunu gösteren ekranlar, çalışanların Ipad ile müşteriye koleksiyonu göstermesi gibi projeler veya bedenini, rengini, numarasını bulamayan ama istenilen ürünün hangi zincir mağazalarında olduğunu söyleyerek müşteri isterse kendisi gidip alabileceğini, isterse ödeme yaptığı takdirde belirli iş günü içerisinde evinde veya mağazada olacağını garanti edebilmektedir.

Günümüz tüketicileri, klasik tüketicilerden farklı olarak ürünün kalitesi ile kendisine vadettikleri dışında, ürünün servis hizmeti yani satın aldıkları noktadaki servisin kalitesini de çok

önemsemektedirler. Çünkü satış noktalarında aynı zamanda teknolojiyi kullanarak müşterilerine daha etkin ve ilgili servisler sunmasının da kolaylaşması da tüketiciyi çok rahatlatmaktadır.

Bugün dijitalleşme ve teknoloji çok hızlı biçimde hayatımıza girmiş olsa da dünya tarihinin değişik zamanlarında olduğu bu dönüşümün çok kısa sürede gerçekleşmesini beklemek mümkün değildir. Bu aynı zamanda büyük bir sosyolojik, kültürel ve ekonomik değişimin bir yönetimi, evrimi sürecidir. Bu dijitalleşme sürecinde kurum ve kuruluşların karşılaşacağı uyum problemlerini en aza indirmek amacıyla sahip olmalarını gerektiren özelliklere bakıldığında iş gücünün dijitalleşmesine uyumlayacak yetkinliklerin belirlenmesi, iş gücünde özel farklılıklar ortaya çıkaracak çözümler geliştirme ve bu sürecin bizi karşı karşıya bırakacağı risklerin farkında olarak ihtiyaç olunan araçları kullanmaya başlama şeklinde olacaktır. Aynı zamanda bu teknolojik değişim ve dönüşüm, insan kaynaklarının bürolarında fonksiyonlarının sorumluluğunu da çoğaltacak gibi görünmektedir. Geleceğin liderleri ise insan kaynaklarının hem kendi stratejileri üzerine çalışmasını hem de kurumun genel işleyişi ve stratejilerini etkileyerek daha varsayımlarda ve öngörülerde de bulunmasını beklemektedir. Ayrıca dijitalleşmeyle insan kaynakları yönetimi süreçlerinde yer alan işe alım, performans ve yetenek yönetimi, çalışan bağlılığı ile insan kaynakları analitiği bölümlerinde süreçlerin iyileştirmeye neden olacağı da öngörülmektedir.

Günümüzde artık işe alımlardaysa insan kaynakları görevlileri adayların sosyal medya hesaplarını inceleyerek adaylar hakkında bilgi edinmektedir. Adayların kişilik profillerini oluşturmada oldukça fikir verici bir yöntem haline gelmiştir. Sonraki adıma geçebilen adayların ölçme-değerlendirme testleri ise online platformlar üzerinden yapılmaktadır. Bu bağlamda ele aldığımızda zaman ve maliyet açısından oldukça kazançlı duruma gelinmektedir. Aynı zamanda bu dijitalleşmeyle birlikte kurum içerisindeki iletişim, toplantılar gibi birliktelik gerektiren faaliyetler de internet üzerinden gerçekleştirilerek yine bizlere hem zaman hem de maliyet açısından tasarruf sağlamaktadır. Genel olarak baktığımızda bu dijitalleşme sürecini her alanla görmekle birlikte insan kaynakları bürolarında da üretkenliğini arttırmış bulunmaktadır.

Bürolarda dijitalleşmeye uyum sağlayabilmek içinde artık herhangi bir işletmenin bürosunda çalışmak isteyen, büro elemanı olmak isteyenler de teknolojiyi iyi kullanabilmeli ve uygun eğitimleri almalıdır.

Zaten bürolarını çağa uygun hale getirmek isteyen işletmelerde bunu sağlayacak ve dijital değişimi gerçekleştirecek kurumsal işletmelerden destek almaktadırlar. Bu işletmeler dijitalleşme sürecinde mevcut kurumlara destek vermekte ve dijital dönüşümü sağlamak için, buna bağlı olarak yol haritasını belirlemektedirler. Bu haritada;

- ✓ Dijitalleşme gereksinimleri
- ✓ Dijitalleşme süreçleri, alınan yol
- ✓ Dijitalleşmenin etkileri ve eğilimler
- ✓ Gibi ana başlıklar yer almaktadır.
- ✓ Başlangıçta yönetim destekli bir strateji belirlenmelidir. Bakış açısı, değişim isteği, dijitalleşme stratejisi perspektifinden sorulacak sorular ise şunlar olmalıdır:
  - ✓ Firmanızın dijitalleşmeye bakış açısı nedir?
  - ✓ Dijitalleşmeyi şirketiniz için bir değişim fırsatı mı yoksa risk olarak mı değerlendiriyorsunuz?
  - ✓ Şirketinizin dijital değişim için bir stratejisi var mı?
  - ✓ Şirket genelinde dijitalleşme konularını koordine eden birisi var mı?
  - ✓ Şirket genelinde dijitalleşmeyi kim yönetiyor?

- ✓ Firmanızda İnternete nasıl bağlanıyorsunuz?
- ✓ İnternet bağlantı hızınız nedir (sağlayıcınız tarafından garanti edilen)?
- ✓ Çalışanların yüzde kaçını işlerinde bilgisayar (masaüstü, tablet, laptop, notebook) kullanıyor?
- ✓ Çalışanların yüzde kaçını işlerinde mobil cihaz (akıllı telefon, tablet, notebook) kullanıyor?

Ayrıca bir eğitim sürecinde öğrenmeleri gereken şu bilgilere sahip olup olmadıkları öğrenilmelidir.

- ✓ Arşivleme ve doküman yönetimi (örn. elektronik kayıt, versiyonlama),
- ✓ İş akış yönetimi / süreç kontrol (örn. elektronik onay işlemleri),
- ✓ Dokümanların dijitalleştirilmesi (örn. merkezi tarayıcı),
- ✓ Profesyonel iş birlikleri (örn. versiyon kontrollü paylaşımlı ortak çalışılan dokümanlar, takım odaları, forumlar),
- ✓ Farklı bölümler arasında arama yaparak bilgiye ulaşmak (örn. farklı sistemler arasında arama yapmak),
- ✓ Çıktı yönetimi (örn. belge oluşturma, baskı kontrolü),
- ✓ Gelen bilgi ve belgenin otomatik algılanması (örn. fatura işleme, elektronik posta kutusu vb.).

## 6. SONUÇ VE ÖNERİLER

Dijital dönüşümün etkisi ile önümüzdeki süreçte çok fazla mesleğin ortadan kalkma riski altında olmasıyla birlikte, yeni dijital çağa uyumlu mesleklerin de ortaya çıkması beklenmektedir. Karşı karşıya kaldığımız bu dönüşüme uyum sağlamak için bu değişimi daha çok hedef odaklı bir yaklaşımla yönetip uzun süreli bir istihdam politikasının başlatılmasına acil ihtiyaç söz konusudur. Dijital dönüşümün gereksinimleriyle ilgili yetkinliklere sahip işgücünün olmasından dolayı işlerinden ayrılmak zorunda kalacak mevcuttaki çalışanlara, ihtiyaçları olan yetkinlikleri kazandırarak tekrar ekonomiye adapte edilmediği durumda ise bu dönüşümü gerçekleştirilemediği için ülkeler ekonomik anlamda hem diğer ülkelerden geride kalacak hem de artan bir işsizlik sorunu ile karşı karşıya kalacaktır. Bu gerçeklerle hareketle bu çalışmada, dijital dönüşümden olumlu ve olumsuz etkilenecek meslekler arasındaki büro yönetimi ve asistanlığı incelenmiş, dijital değişime nasıl uyum sağlayacağına dair ihtiyaç duyulan uyum süreci analiz edilmiştir.

Yakın zamanda bu mesleklerde tutunabilmenin tek yolunun sadece kendi mesleki bilgilerinin güncel tutmanın yeterli olmayacağı, ayrıca bilgi ve iletişim teknolojilerindeki dijital değişim ile teknolojik gelişmeleri ve uygulamaları çok yakından takip etmek ve öğrenmek gerekliliği yerine getirmek kaçınılmaz olacaktır. Zaten bu nedenlerden dolayı üniversitelerde eğitimi verilen Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Programı, büyük bir hız ile değişen, dönüşen ve gelişen iş dünyasının büro hizmetlerinin de ihtiyaçlarını karşılayabilmek amacıyla bölüm olarak açılmıştır: Tüm dünyanın karşı karşıya her alanda kaldığı dijitalleşmenin ivmesi çok hızlanırken aynı zamanda büroların yönetimi ve büro hizmetlerinin de giderek artmakta olan bu önemi iş dünyasının büyük bir parçası haline gelmiştir. Yönetici asistanları iletişimi düzenleyen, işlerin düzenli olarak faaliyete geçmesini sağlayan, yöneticinin zaman planını yapan ve organize eden önemli personeldir. Ofis ortamında sistemin sağlanması, sadece yöneticiler yönünden değil, diğer çalışan personel açısından da yüksek derecede önemlidir. Bu önemden dolayı yönetici asistanları sadece yöneticilerin sağ kolu olmakla değil ayrıca daha da ötesi iş ortağı gibi bir pozisyonuna gelmeye başladığı görülmektedir. 21. Yüzyıl'da bilişim ve teknoloji çağının gelişmesi ile birlikte dijitalleşen toplumlarda büro otomasyon sistemleri, e-belge yani elektronik belge yönetim sistemleri vb. birçok yeni aracı da beraberinde getirmiştir. Burada ifade edildiği gibi teknolojiyle beraber arşivleme, dosyalama veya evrak kayıt gibi işler online (uzaktan) bilgisayarla yapılmaya başlanmıştır. Bu iş akışı bürolardaki evrak trafiğini hafifletip işlerin daha hızlı, zamandan bağımsız ve daha güvenilir, sağlıklı yürümesini sağlamıştır.

Böylece bürolardaki dijitalleşme ile yönetici asistanlarının görevi sekreterlikten daha ileri giderek dijital asistanlığa geçiş olmuştur. Ayrıca yönetici asistanlarının eğitim aldıkları her kademede mutlaka yeni teknolojik cihazlarla uygulama yapacak biçimde laboratuvar ortamında uygulama yapılacak biçimde imkanlar sunulmalı, onların bu teknolojik cihazlarla meslek hayatına atılmadan önce tanışmaları sağlanmalıdır.

Gelecek çalışmalar daha geniş kapsamlı, daha dijital dönüşüm ile ihtiyaç duyulacak 21. yüzyıl yetkinliklerinin analiz edilmesi ve ülkemizin bu yeni devrime sorunsuz bir şekilde ayak uydurabilmesi için özellikle üniversiteler başta olmak üzere ilköğretimden itibaren eğitim sistemi hızlı bir biçimde entegre edilmesi için çalışmalar yapılmalıdır.

## KAYNAKÇA

Alkin, K. Türkiye Sermaye Piyasası Aracı Kuruluşları Birliği Lisanslama Sınavları Eğitim Notları, Ekim 2014.

Arademir Ö. & Karakulle İ. (2013). “Bilgi Toplumunda Sekreterlik Mesleğine Genel Bakış”, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi Yıl: 2013/1, Büro Yönetimi Özel Sayısı 207-222.

Aytürk, N. (2007). Büro Yönetimi Ve Yönetici Sekreterliği, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.

Eren, E.(2011). Yönetim ve Organizasyon, İstanbul: Beta Yayınları.

Ertürk, M. (2009). İşletmelerde Yönetim ve Organizasyon, İstanbul: Beta Yayınları.

Ertürk, M. (2011). İşletme Biliminin Temel İlkeleri, İstanbul: Beta Yayınları

Fichman R. G., Dos Santos B. L. & Zheng Z. (2014), Digital Innovation As A Fundamental and Powerful Concept In The Information Systems Curriculum , Mis Quarterly Vol. 38 No. 2, pp. 329-353/June, 2014, <https://dergipark.org.tr/pub/cusosbil/issue/32277/353140>

Frey C. B. & Osborne M. A. (2017). “The future of employment: How susceptible are jobs to computerisation?”, Technological Forecasting and Social Change, vol. 114, issue C, 254-280

Gökale E., Onuralp M., Çoban S. & Eren P. E. (2018). Dijital Dönüşümün İstihdama Etkisi: Mesleki Açından Fırsatlar ve Tehditler, 5th International Management Information Systems Conference October 24-26 2018, Ankara.

Göral, R, (2015). Büro Yönetimi Ve Organizasyonu, Ankara, Detay Yayınları.

[https://www.ders.es/yonetim\\_organizasyon.pdf](https://www.ders.es/yonetim_organizasyon.pdf), E.T. 15.8.2020

<https://medium.com/@ipenekli/insan-kaynaklari>, E.T. 15.8.2020

<http://remziyeaydin.blogcu.com/buro-yonetimi-ve-iletisim-teknikleri/7392237>, E.T. 15.5.2020

<http://suruc.harran.edu.tr/tr/bolumler-programlar/buro-yonetimi-ve-yonetici-asistanligi/>,

E.T. 2.5.2020

<https://studylibtr.com/doc/5803619>, E.T. 3.2.2020

<https://www.academia.edu/20187599/Dijitalle%C5%9Fme>, E.T. 2.2.2020

<https://www.limonhost.net/makaleler/nedir/bulut-teknolojisi-nedir/> Bulut Teknolojisi Nedir?, E.T. 2.5.2020

[http://www.megep.meb.gov.tr/mte\\_program\\_modul/moduller\\_pdf/B%C3%BCro%20Y%C3%B6netimi%20Modelleri.pdf](http://www.megep.meb.gov.tr/mte_program_modul/moduller_pdf/B%C3%BCro%20Y%C3%B6netimi%20Modelleri.pdf), E.T. 2.2.2020

<https://www.natro.com/blog/bulut-teknolojisi-nedir/>, E.T. 11.2.2020

<https://www.perakendeokulum.com/buro-kavrami/>, E.T. 1.2.2020

<https://www.tech-worm.com/bilgi-veri-ve-enformasyon-arasindaki-iliski-nedir/>, E.T. 15.2.2020

<https://www.t-hos.com.tr/hukuk-burolarinda-dijitallesmenin-sirketler-acisindan-onemi/>,  
E.T. 12. 2 .2020

<https://www.trovarit.com/tr/enduestri-4-0-yolculugu-boeluem-3-dijital-ofis/>, E.T. 2.6.2020

<https://tr.wikipedia.org/wiki/Anasayfa>, E.T. 2.2.2020

Manyika, J., Chui, M., Madgavkar, A., & Lund, S. (2017). *Technology, Jobs, And The Future Of Work*. McKinsey Global Institute.

Manyika, J., Lund, S., Chui, M., Bughin, J., Woetzel, J., Batra, P. & Sanghvi, S. (2017). *Jobs Lost, Jobs Gained: Workforce Transitions In A Time Of Automation*. McKinsey Global Institute.

Negroponte, N. 1995. *Being Digital*, New York: Alfred A. Knopf.

Özdemir, A., , Aktaş R., Aykaç B., Doğanay M. & Durukan T. (2003), *Girişimciler İçin İşletme Yönetimi*, Ankara: Gazi Yayınları.

Pinzone, M., Fantini, P., Perini, S., Garavaglia, S., Taisch, M., & Miragliotta, G. (2017). “Jobs And Skills In Industry 4.0: An Exploratory Research”, IFIP International Conference on Advances in Production Management Systems (APMS) (ss. 1–7). Springer International Publishing.

Şeker, Ş.E. Dijitalleşme, <http://mis.sadievrenseker.com/2014/08/dijitallesme/>, E.T. 2.2.2020

Şimşek, M. Ş. (2009). *Yönetim ve Organizasyon*, Konya: Adım Ofset.

Tilson, D., Lyytinen, K. & Sorensen, C. 2010. “Research Commentary—Digital Infrastructures: The Missing IS Research Agenda,” *Information Systems Research* (21:4), pp. 748-759.

Tutar, H. (2005). *Meslek Yüksekokulları Programları için İşletme Yönetimi*, Ankara: Seçkin Yayıncılık.

Yıldız, M. & Yıldırım B. F. (2018). Yapay Zekâ ve Robotik Sistemlerin Kütüphanecilik Mesleğine Olan Etkileri ,*The Effects of Artificial Intelligence and Robotic Systems on Librarianship*,*Türk Kütüphaneciliği*, 32, 1 (2018), 26-32 Doi: 10.24146/tkd.2018.29

Yılmaz İ. A., Pajo A. & Güzeler E. G. (2014). Sanal Ofis Ve Sanal Ofiste Kullanılan Bilgi Ve İletişim Teknolojileri, *Electronic Journal of Vocational Colleges - Ağustos 2014 BÜROKON Özel Sayısı*.

Yoo, Y. 2009. “Computing in Everyday Life: A Call for Research on Experiential Computing,” *MIS Quarterly* (34), pp. 213-231.