

BÜRO TEKNOLOJİLERİ

KISA ÖZET

ADL201U

1. Ünite— Günümüz Büroları ve Teknoloji

BÜRO ORTAMLARINI ETKİLEYEN TEMEL DEĞİŞİMLER

Günümüz büro ortamlarında insan ile üretim ve mekân unsurları arasında zamana bağlı olarak sürekli değişen ve gelişen yani dinamik bir ilişki vardır. Bunlar arasındaki ilişkiler; verim, motivasyon, iş tatmini, rahatlık, güvenlik gibi büro ortamı için çok önemli ve birbirine bağlı sonuçların ortaya çıkmasına neden olur. Organizasyonların nihai amaçlarına ulaşması için bu üç bileşenin, yani insan, mekân ve üretim unsurlarının bir arada ele alınması ve aralarındaki uyumun sağlanması gerekir ki uzun dönemli başarı mümkün olsun. Uzun dönemli başarının göstergeleri ise kârlılık, etkin hizmet, yaratıcılık, organizasyonel yenilenme, müşteri memnuniyeti, vb. olacaktır. Büro ortamlarının gelişmesinde etkili olan temel etmenler bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan gelişmeler, organizasyonlar arası rekabet ve küreselleşmedir.

Bilgi ve İletişim Teknolojilerindeki Gelişmeler:

Bilgisayarlar bürolarda ilk kez görülmeye başladığında neredeyse tümüyle sekreterler tarafından kullanılmış, yöneticiler ise bu araçla sekreterlerin görev alanına giren işler yapıldığı için bilgisayarlardan uzak durmuşlardır. 1980 ve 1990'lar boyunca teknoloji geliştikçe, bilgisayarlar yöneticiler dâhil büro çalışanlarının tamamı tarafından her seviyedeki işleri yerine getirmek üzere kullanılmaya başlamıştır. Bu da işlerin bütünleşmesine neden olmuştur. Bilgi ve iletişim teknolojilerinde gelişmeler büro teknolojilerinde de önemli değişikliklere neden olmaktadır. Bu değişikliklerin öne çıkanları aşağıdadır:

Bürolarda, yeni teknoloji ürünü elektronik araçlar büro işlerini kolaylaştırmak için kullanılmaya başlanmıştır.

- ➔ İşleri kolaylaştırmak ve otomatik hale getirmek üzere, özellikle dijital teknolojiye sahip araçların sahip olduğu işlevlere her geçen gün yenisi bir eklenmektedir.
- ➔ Daha önce birçok aracı kullanarak ayrı ayrı yerine getirilen işlevler tek bir araç bünyesinde toplanmaya başlamıştır.

Bilgi ve iletişim teknolojileri, organizasyonlar arası rekabet ve küreselleşmenin ortaya çıkardığı temel değişmelerin büroların yapı ve işleyişlerinde önemli etkileri bulunmaktadır. Bu etkiler sonucunda özellikle yoğun bilgi işleme eylemlerinin gerçekleştirildiği bürolar aşağıdaki özellikleriyle dikkat çekmektedirler:

- Sanal ortamda birlikte çalışma yaygınlık kazanmıştır.
- Birbirine bağlı (bütünleşik) bilgi ve iletişim teknolojileri ağırlık kazanmıştır.
- Karmaşık problemlerin çözümü için uzmanlar ve farklı birimlerin arasında çok iyi bir iletişim gerekli olduğundan bölümler arasındaki fiziksel sınırlar azalmıştır.
- Daha küçük ve hızlı değişim yeteneğine sahip birimlere geçişe doğru eğilim vardır.

Uzaktan Çalışma: Uzaktan çalışma, çalışanların işlerini işyerlerinde değil ev, otel ya da başka uzak mekânlarda yerine getirmelerini ifade etmektedir. Uzaktan çalışma yeni bir kavram olmamakla birlikte, son yıllarda oldukça popüler olmuştur. Bugünün ekonomik ve sosyal gerçekleri uzaktan çalışmayı çekici hale getirirken teknoloji de bu çalışma biçimini kolaylaştırmaktadır. Artık çalışanların iş yapmak için aynı büroda bulunmalarına gerek yoktur. Bunun yerine, aynı mekândaymış gibi etkili bir şekilde sanal ortamda da çalışabilmektedirler.

Ev Bürolar: En kısa anlatımıyla ev bürolar, iş yaşamında bürolarda gerçekleştirilen faaliyetlerin evde yerine getirilmesi ya da evin bir büro gibi işlev görmesidir. Ev bürolar, çağımızın karmaşık iş yaşamının getirdiği zorluklar nedeniyle ortaya çıkmıştır. Özellikle nüfusun çok yoğun olduğu büyük kentlerdeki hava kirliliği, yoğun trafikte kaybedilen zaman, iş merkezlerinde ev fiyatları, kiralar ve yaşam

giderlerinin çok yüksek olması nedeniyle çalışanların işyerlerinden çok uzakta yaşaması, vb. faktörler bu zorluklardan bazılarıdır.

Mobil Bürolar: Bilgi teknolojilerinin sağladığı esnek iş ortamlarından bir diğeri de mobil bürolardır. Ev büro uygulamasına benzer şekilde, iletişim ve bilgi teknolojisinin olanakları, bir işin mutlaka dört duvar arasında yapılmasını gerektirmemektedir

Sanal Bürolar: Bilgi ve iletişim teknolojilerinin sağladığı olanaklar açısından, ev bürolar ve mobil bürolardan bir adım daha ilerisi sanal bürolardır. Sanal büro, adından da anlaşılabilir gibi fiziksel anlamda bir büronun olmadığı bir çalışma ortamıdır. Özellikle bir mal üretimi söz konusu değilse ve müşterilerin işyerini ziyaret etmesi gerekmiyorsa sanal büro modeli başarılı bir şekilde uygulanabilir. İnternet üzerinde kurulan bir Web sitesi üzerinde faaliyetlere, sunulan hizmetlere, pazarlanan ürünlerin kataloglarına, kişilere ait bilgilere, vb. yer verilerek sanal bir büro oluşturulabilir

Geçici Bürolar: Teknolojik gelişmeler, artan şehir nüfusu ve buna bağlı olarak artan trafik, pahalılık gibi faktörler, organizasyonların iş yapma biçimlerinde, büro faaliyetlerinde yeni gelişmelere zemin hazırlamaktadır. Son yıllarda iyice yaygınlaşan ev ofislerden farklı olarak geçici bürolar olarak da adlandırılabilir ortamlar özellikle ABD’de yaygınlaşmaya başlamıştır. Çalışanların ve müşterilerin yaşadığı yerlere daha yakın olarak kurulan bu geçici bürolar, şirket merkeziyle irtibatına izin veren ve çalışanların bir büro ortamında ihtiyaç duyabileceği her şeye sahip olan geçici yerleşimlerdir

BİR HİZMET ÜRETİM SİSTEMİ OLARAK BÜROLAR

Çevremizdeki örgütlere baktığımızda bunların temel olarak iki kategoride ele alınabileceğini görürüz. Bunlardan birincisi fabrikalar ve imalathaneler gibi fiziksel bir ürün üretmeye, yani imalat yapmaya yönelik örgütlerdir. Diğer grup ise okul, hastane, lokanta, banka örneklerinde olduğu gibi hizmet (servis) üreten kuruluşlardır.

Üretim Sistemi: Girdiler ya da üretim faktörleri, sisteme dışarıdan alınan unsurlardır. Bunlardan bir kısmı insan, makine, para, metot (teknoloji) gibi sistem kaynakları, bir kısmı da işlenmek üzere alınan malzemelerdir. Dönüşüm süreci girdileri amaçlara uygun şekilde çıktılara dönüştürmeye yönelik işlemlerdir. Dönüşüm sürecinde çalışanların göstermiş oldukları faaliyetler, yönetim faaliyetleri, teknoloji ve üretim yöntemlerinin uygulanması söz konusudur. Örneğin imalat sistemlerinde fiziksel, ulaştırmada yersel (mekânsal), depolama faaliyetlerinde zamansal fayda sağlanmasına yönelik işlemler olabilir. Sağlık sistemlerinde ise, hastaların tedavisi örneğinde olduğu gibi, fizyolojik bir dönüşüm vardır. Büro sistemlerinde ise daha sonra da göreceğiniz gibi, bir bilgi işlem süreci söz konusudur. Üretim süreci sonunda, oluşturulacak ürünün niteliğine göre farklı çıktılar oluşur. İmalat sistemlerinin çıktısı, istenilen nitelikleri taşıyan mamul olarak çok kolay belirlenebilirken, hizmet sistemleri için çıktının tanımlanması o kadar kolay olamamaktadır. Bunun nedeni çıktının hizmetten sağlanan tatminle ilgili olması ve genellikle standart bir çıktı olmamasıdır. Sistemde çıktılar her zaman istenilen nitelikte olmayabilir. Bu nedenle sistem çıktılarının gözden geçirilmesini ve gerektiğinde düzeltilmesini sağlamaya yönelik bir denetim mekanizmasının bulunması gerekir. Geribildirim olarak adlandırılan bilgi akışı (rapor, not, talimat, vb) bu denetimi sağlar. Geri bildirim yoluyla sistem çıktısı, beklenenlerle veya standartlarla karşılaştırılır ve varsa sapmaların düzeltilmesi için sisteme bilgi gönderilir. Bu bilgi yoluyla, sistemin girdilerine ve/veya süreçte istenilen çıktılara yönelik düzenlemeler yapılır. Kullanıcı ya da müşterilerden gelen şikâyetlerin, ürünü ya da hizmetleri iyileştirmeye yönelik olarak kullanılması, geri bildirim işlevinin tipik bir örneğidir.

Hizmet Sistemlerinin Özellikleri: Hizmet sistemleri, verilen hizmet yoluyla bireylerin bir tatmine ulaşmasını sağlamayı amaçlar. Gereksinmeler, değer yargıları ve beğenilerin bireyden bireye farklılık göstermesi, hizmet sistemlerinin tasarımını da güçleştirmektedir.

Hizmet sistemlerini belirginleştiren ve imalat sistemlerinden ayıran temel özellikleri şunlardır:

- Hizmet verilen ile hizmet verenin genellikle bir arada olması,
- Girdilerin çok değişkenlik göstermesi,
- Emek yoğun niteliği

BÜRO TEKNOLOJİLERİ

- Genellikle standart bir çıktı tanımlanamaması,
- Verimlilik ölçümünün zor olması

BÜRO SİSTEMLERİNİN YAPISI VE ÖĞELERİ

Büro sisteminin girdileri, bilgi (enformasyon) olup sözlü veya yazılı istekler direktifler, mesajlar, formlar ya da diğer dokümanlar, bilgisayar veya benzeri bilgi işlem makinelerinin çıktıları şeklinde olabilir. Hizmet talepleri de, hizmet talep edenlerin doğrudan ya da dolaylı başvurusu şeklinde ortaya çıkar. Büro sistemlerinin diğer girdileri ise, bilgilerin işlenmesi veya talebin karşılanması amacıyla bulundurulmuş kaynaklardır. Büroların en önemli kaynağı insan gücüdür. Zaman zaman bazı işlemlerin otomatik yapılması söz konusu olmakla birlikte insan gücü olmadan büro faaliyetlerinin yerine getirilmesi mümkün değildir. İnsan gücü yanında donanım, malzeme, para ve diğer fiziksel kaynaklar büro kaynaklarını oluşturur

Büro Faaliyetleri: Görevler ve Prosedürler

- Bilgi Elde Etme
- Bilgi İşleme
- Belge Arşivleme
- Belgeye Erişim
- İletişim
- Karar Verme

Süreç Yönetimi

Bir büroda yaygın olarak kullanılan süreçlerden bazıları şunlardır:

- Belge Yönlendirme.
- Görev tahsisi
- Görev programlama
- İstisnai durumların çözümü
- Çıktılar

5

Bürolarda çok sayıda faaliyet gerçekleştirilir. Faaliyetlerin sayısı ve karmaşıklığı büronun amaçlarıyla ve ölçeğiyle doğru orantılı olarak artmaktadır

Bilgi Üretimi /Analizi

- Mektup, rapor, bilgi notları oluşturma
- Verileri düzenleme, özetleme, yorumlama

Bilgi Arama

- Veritabanlarına, İnternete ve İtranete erişim
- Organizasyon çalışanlarına ilişkin bilgi arama

Bilgiyi İşleme

- Düzeltme (Editörlük)
- Bilgisayara bilgi girme
- Büroya gelen mektup, e-posta, vb. açmak ve gözden geçirmek

Bilgi İletişimi

- Telefonları yanıtlama
- Organizasyon içi ve dışı bilgi taleplerini karşılama

Bilgi Yönetimi

- Takvime bağlı etkinliklerin yönetimi
- Veritabanları ve dosyaların bakımı

BÜRO TEKNOLOJİLERİ VE OTOMASYON

Büro Teknolojisi: Sektörler arasında teknolojinin tanımı ve uygulamaları farklılık gösterebilir. Bu bağlamda, söz gelimi iletişim teknolojileri daha iyi iletişim kurmayı, inşaat teknolojileri daha sağlam,

BÜRO TEKNOLOJİLERİ

ucuz ve konforlu yapılar inşa etmeyi, ulaştırma teknolojileri daha güvenli ve hızlı seyahat olanakları geliştirmeyi, tıp teknolojileri ise hastalıkların tedavisi ve insan ömrünü uzatmayı amaçlar. Bu doğrultuda büro teknolojileri de bürolarda gerçekleştirilen faaliyetlerin daha etkin ve verimli olması yanında çalışma koşullarının iyileştirilmesini hedefler.

Büro Otomasyonu: Otomasyon, insan becerisine dayalı olarak elle (manuel) yapılan işlerin makineler yoluyla otomatik olarak gerçekleştirilmesidir. Bu doğrultuda büro otomasyonu da iş ve işlemlerinin elle yapılmasından ziyade çeşitli büro araçlarıyla (örneğin bilgisayarlar) gerçekleştirilmesini ifade eder. Büro otomasyonu yoluyla, makineler tarafından yapılabilecek işler makinelere aktarılarak, büro çalışanlarına karar verme ve yaratıcı çalışmalar yapma konusunda daha fazla zaman sağlanır. Büroların temel işlevinin bilgi işleme olduğu düşünülürse, büro teknolojilerinin ve büro otomasyonunun bürolarda bilgi işlemeyi ve iletimini kolaylaştıran, hızlandıran ya da otomatikleştiren donanım, yazılım ve ağ teknolojilerinden oluştuğu görülecektir. Büro otomasyonunun unsurlarından biri olan büro bilgi teknolojisi, büro bilgi sistemi için donanım ve yazılım bileşenlerini sağlar. Büroların organizasyonu, büro otomasyonunun amaçlarını belirler, yani büro bilgi sistemlerinin ne tür işlevler taşıyacağını ortaya koyar Organizasyondan ayrı olarak büro kültürü de önemlidir çünkü iş yapma biçimleri organizasyon kültürü tarafından önemli oranda etkilenir. Diğer yandan, bilgi sistemlerinin tasarımı için yararlanılan metot ve teknikler, büro ortamları gibi karmaşık yapılar için otomasyon sistemlerinin kurulmasını kolaylaştırır.

Büro Otomasyon Sistemleri:

Büro otomasyon sistemlerini yayın, iletişim, toplantı, şekil işleme ve büro yönetimi olmak üzere beş bölümde inceleyebiliriz

Elektronik Yayın Sistemleri: İster kâğıt üzerinde olsun isterse bilgisayar dosyası üzerinde, bürolarda gerçekleştirilen işlemlerin hemen hepsi belgeler üzerinde yapılmaktadır. Bu açıdan, farklı amaçlar için belgelerin hızlı ve profesyonel bir biçimde yaratılması, düzenlenmesi, biçimlendirilmesi, üzerinde değişiklik yapılması, saklanması, çıktısının alınması (kelime işlem), çeşitli ortamlarda yayımlanması (masa üstü yayıncılık) ve çok sayıda basılması (kopyalama sistemleri) gibi işlemler büro otomasyonunun önemli parçalarıdır. Sayılan bu işlemler çeşitli yazılım ve donanım araçlarıyla yerine getirilir. Bu araçlar izleyen ünitelerde ayrıntılı olarak ele alınacaktır.

Elektronik İletişim Sistemleri: Bilgi ve iletişim araçlarının hızla gelişmesi ve ucuzlamasına koşut olarak günümüz büro ortamlarında kullanılan iletişim araçları da çeşitlenmektedir. Bilgisayar ağları üzerinden yürütülen elektronik iletişim; metin, ses ve veri biçimindeki ileti ve belgelerin hızlı biçimde iletilmesini sağlar

Elektronik Toplantı Sistemleri: Bürolarda ekip çalışmaları sıkça karşılaşılan bir durumdur. Özellikle farklı, uzak birimlerde çalışan insanların bir araya gelmesi zor ve bazen masraflı bir iştir. Ancak günümüzde zaman ve mekân kısıtlarını ortadan kaldıran teknolojik çözümler vardır. Farklı mekânlarda ve zaman dilimlerinde çalışan personel kolayca bir araya gelebilmekte, aynı belge, aynı proje üzerinde kolaylıkla çalışabilmektedir. Böylece büro faaliyetlerinin etkinliği ve verimliliğinde çok önemli kazanımlar elde edilebilmektedir.

Şekil İşleme Sistemleri: Organizasyonların faaliyetlerine yönelik elektronik belgelerin yaratılması, üzerinde düzenlemeler yapılması, kullanılması, iletilmesi ve arşivlemesi gibi eylemlerin gerçekleştirilmesi için yararlanılan sistemler elektronik belge yönetim sistemleri olarak adlandırılmakta ve başta devlet kuruluşları olmak üzere her geçen gün yaygınlık kazanmaktadır

Büro Yönetim Sistemleri: Organizasyonun faaliyet alanına bağlı olarak bürolarda sıklıkla yerine getirilen muhasebe, raporlama, personel kayıtları, bordro hazırlama gibi farklı uygulamaları modüller halinde içerisinde barındıran bütünleşik sistemlerdir

Büro (Ofis) Otomasyon Sistemleri iş yaşamının kalitesini geliştirme, çalışanların iş yapma hızını düşürme ve nihayetinde çalışanlarının motivasyonunu etkileyerek çalışanların bireysel performanslarını artırıcı bir etki yapmaktadır

