

T.C.
BALIKESİR ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI

KOBİLERDE İNTERNET VE BİLGİ TEKNOLOJİLERİ
KULLANIMI VE BİR ARAŞTIRMA

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Taşkın KILIÇ

Tez Danışmanı: Prof. Dr. Edip ÖRÜCÜ

BALIKESİR, 2008

T.C.
BALIKESİR ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

TEZ ONAYI

Enstitümüzün İşletme Anabilim Dalı'nda 20612507005 numaralı Taşkın KILIÇ'ın hazırladığı **“KOBİ’lerde İnternet ve Bilgi Teknolojileri Kullanımı ve Bir Araştırma.”** konulu YÜKSEK LİSANS tezi ile ilgili TEZ SAVUNMA SINAVI, Lisansüstü Eğitim Öğretim ve Sınav Yönetmeliği uyarınca tarihinde yapılmış, sorulan sorulara alınan cevaplar sonunda tezin onayına OY BİRLİĞİ/OY ÇOKLUĞU ile karar verilmiştir.

Başkan.....İmza.....
Unvanı, Adı-Soyadı

Üye.....İmza.....
Unvanı, Adı-Soyadı (Danışman)

Üye.....İmza.....
Unvanı, Adı-Soyadı

Üye.....İmza.....
Unvanı, Adı-Soyadı

Üye.....İmza.....
Unvanı, Adı-Soyadı

Üye.....İmza.....
Unvanı, Adı-Soyadı

Yukarıdaki imzaların adı geçen öğretim üyelerine ait olduklarını onaylarım.

...../...../2008
Enstitü Müdürü
(Unvanı, Adı, Soyadı)

ÖNSÖZ

Günümüzde bilginin ve bilgi teknolojilerinin işletmelerde stratejik bir öneme sahip olmaları beni bu çalışmayı yapmaya iten sebeplerin başında gelmektedir. Bu çalışmada bilgi teknolojilerinin İşletmelerin hangi iş süreçlerinde kullanıldığını ve bu teknolojilerin işletmelere sağladığı avantajları ve dezavantajları tespit etmek çalışmanın konusunu oluşturacaktır.

Son yıllarda tanıtım, reklam, iletişim ve pazarlama kavramlarının internet ortamında yapılıp olması ve işletmelerdeki birçok sürecin elektronik ortamda yürütülmesi işletmelere esneklik, hız ve maliyetlerde azalma gibi avantajlar sağlamaktadır.

Bu çalışmada internet ve bilgi teknolojilerinin işletmelere sağladığı avantajlar üzerinde durulmuştur. Bilgi teknolojileri kullanan işletmelerle kullanmayan işletmelerin karşılaştırılması yapılarak bu teknolojileri kullanan işletmelerin ne gibi avantajları olduğu belirlenmeye çalışılmıştır. Ayrıca Bandırma ilçesinde faaliyette bulunan işletmelerin teknoloji kullanım alanları ve durumları ortaya konulmaya çalışılmıştır. Bir anlamda İşletmelerin teknoloji yönünden fotoğrafları çekilerek, daha önce bu konuda yapılan benzer araştırmadaki sonuçlarla karşılaştırma imkanı sağlanmıştır.

Bu tezin hazırlanmasında düşünceleriyle ve birikimiyle bana her türlü yardımı esirgemeyen ve bana yol gösteren tez danışmanım Prof.Dr.Edip ÖRÜCÜ'ye, Balıkesir Üniversitesi Bandırma İ.İ.B.Fakültesinin saygı değer öğretim üye ve yardımcılarına, Bandırma Ticaret Odasına ve bana alan uygulaması çalışmasında yardımcı olan bütün işletme sahiplerine ve yöneticilerine ayrı ayrı teşekkür ediyorum

Taşkın KILIÇ

ÖZET

KOBİLERDE İNTERNET VE BİLGİ TEKNOLOJİLERİ KULLANIMI VE BİR ARAŞTIRMA

KILIÇ, Taşkın
Yüksek Lisans, İşletme Ana Bilim Dalı
Tez Danışmanı: Prof.Dr.Edip ÖRÜCÜ
2008, 107 Sayfa

Son yıllarda bilgi ve bilgi teknolojilerindeki kontrol edilemez yükseliş, sosyal ve iş hayatının bütün süreçlerini radikal değişiklikler yapmaya zorlamaktadır. Dünya'da ve ülkemizde sanayinin ana dinamiği olan KOBİ'lerde bu değişim sürecinden kendilerine düşen oranda etkilenmektedirler. Bilgiyi stratejik bir silah olarak kullanan işletmeler rakiplerine göre daha avantajlı bir konum elde etmektedirler. KOBİ'ler yapıları gereği kısıtlı imkanlarla faaliyetlerini sürdürmektedirler. Fakat internet ve bilgi teknolojileri sayesinde ulaşamadıkları bölgelere rahatça ürünlerini pazarlayabilme imkanını elde edebilmişlerdir. Kuracakları bir web sayfası ile bütün dünya'da rahatça tanınır hale gelebilmişlerdir.

Bu çalışmada Balıkesir ili Bandırma ilçesindeki KOBİ'lerin internet ve bilgi teknolojileri kullanım düzeyleri ve adaptasyon süreçleri incelenmiş ve internet ve bilgi teknolojilerinin KOBİ'lere sağladığı avantajlar tespit edilmeye çalışılmıştır. Bu teknolojileri kullanan KOBİ'lerle kullanmayan KOBİ'ler kıyaslanarak internet ve bilgi teknolojilerinin örgütsel etkileri ortaya konmaya çalışılmıştır. Bu çalışma, Bandırma Ticaret odasından alınan listede yer alan 63 KOBİ'den 52'si ile görüşülerek yapılmıştır. Sonuçlar SPSS programında değerlendirilerek aşağıdaki bulgulara ulaşılmıştır.

İnternet ve bilgi teknolojileri kullanımının, araştırma kapsamındaki KOBİ'lere; rekabet üstünlüğü sağladığı, genel işletme verimliliğini artırdığı, ürün teslim hızını artırdığını ve çalışanların iletişim sorunlarını çözmeye yardımcı olduğunun düşünüldüğü sonuçlarına ulaşılmıştır.

Anahtar Kelimeler: İnternet, KOBİ, Bilgi ve Bilgi Teknolojileri

ABSTRACT

USE OF THE İNTERNET AND İNFORMATION TECHNOLOGY AND A STUDY ON SMEs

KILIÇ, Taşkın

M. A. Thesis, Department of Management

Adviser: Prof. Dr.Edip ÖRÜCÜ

2008, 107 pages

In recent years information and information technologies incredible increase. This process force of the social and work life conjuncture has been changed radically. In the World and Turkey SME is the main dynamic of industries. Which is effected by transform conjuncture. The companies, which uses knowledge as a strategic weapon, get better position comparing with its competitors However SME try to do activities with limited resources. But SME's sell own products to the mile away because of easily which use internet and information technology. when SME set up web page They can be populer with it all of the World .

In this research has been try to find out SME's How level use İnternet and İnformation technolgies and adoptation in this technologies and which provide advantage to SME in Bandırma town of the Balıkesir. Either SME Which use internet and information technology or not use which compera between each other and so organization affect of this technology has been try to find out. This research has been made who has interview with 52 SME from 63 which are belong to Bandırma trede chamber. This research results has been evaluated which are items seen below.

İnternet and information technology has been used which provide competitive advantage, encrease general organization profitability, it try to help solve cominication problem of working peoples and one of the advantage information technology provide distribution to product quick the before.

Key words: İnternet, SME, İnformation and information technology

İÇİNDEKİLER

Sayfa No

Önsöz..	iii
Özet.....	iv
Abstract.....	v
Çizelgeler Listesi.....	xii
Şekiller Listesi.....	xv
Kısaltmalar Listesi.....	xvii

1.GİRİŞ

1.1. Problem.....	1
1.2. Çalışmanın Amacı	2
1.3. Çalışmanın Önemi	3
1.4. Çalışmanın Sınırlılıkları	3
1.5. Tanımlar.....	3
1.5.1. Kobi Kavramı.....	3
1.5.2 İnternet Kavramı.....	4
1.5.3. Bilgi Teknolojileri Kavramı.....	7
1.5.4. İnternet ve Ekstranet.....	9
1.5.5 Elektronik Posta (e-mail).....	10
1.5.6 Web Kavramı.....	10
1.5.7. Elektronik iş Kavramı.....	11
1.5.8. Elektronik Ticaret.....	13

2.	İLGİLİ ALANYAZIN.....	17
2.1.	Kuramsal çerçeve.....	17
2.1.1	Bilgi Sistemlerinin İşletme içindeki yeri.....	17
2.1.2	Bilgi Sistemlerinin İşletmeler Açısından Önemi.....	19
2.1.3.	Küresel ekonomiler olgusu.....	19
2.1.4.	Endüstri toplumunun ve endüstri ekonomisinin bilgi ve bilişim tabanlı ekonomiye dönüşümü	20
2.1.5	Geleneksel işletmenin güncel işletmeye dönüşümü:.....	21
2.1.6.	Dijital girişim olgusu.....	22
2.1.7.	Dijital işletmeyi tanımlayan sistemler.....	22
2.1.7.1.	Kurumsal sistemler.....	23
2.1.7.2.	Müşteri ilişkileri yönetim sistemi.....	24
2.1.7.3.	Tedarik Zinciri Yönetim Sistemi	25
2.1.7.4.	Bilgi Yönetim Sistemleri.....	25
2.1.7.4.1.	Bilgi Sistemlerinin Yarattığı Fırsatlar ve Tehlikeler.....	26
2.1.8	Bilgi Teknolojileri Türleri.....	27
2.1.8.1	Temel Bilgi Teknolojileri.....	27
2.1.8.2.	Kayıt işleme sistemleri	27
2.1.8 3.	Ofis otomasyonu sistemleri	29
2.1.8.4.	Bilgi çalışanları sistemleri	31
2.1.8.5.	Karar destek sistemleri	31
2.1.8.6.	Yönetim bilgi sistemleri	32
2.1.8.7.	Üst Yönetim Bilgi Sistemleri	33
2.1.9.	Temel İşletme Bilgi Sistemleri	35
2.1.9.1	Üretim bilgi sistemi	35
2.1.9.2.	Pazarlama bilgi sistemi	36

2.1.9.3 İnsan kaynakları bilgi sistemi	36
2.1.9.4 Finans bilgi sistemi	37
2.1.9.5 Muhasebe bilgi sistemi	38
2.1.10. Bilgi Teknolojilerinin Örgütsel Etkileri.....	39
2.1.10.1. Bilgi Teknolojilerinin Örgüt Yapılarına Etkisi.....	40
2.1.10.2. Bilgi Teknolojilerinin Otorite ve Kontrol Üzerine Etkisi.....	40
2.1.10.3 BT'nin Örgütsel Düzey ve Departman Sayısına etkisi.....	41
2.1.10.4. BT'nin Merkeziyetçi Yapıya ve Denetim Alanına Etkileri.	41
2.1.10.5. Bilgi Teknolojilerinin Yönetim Süreçlerine Etkileri	42
2.1.10.6. Bilgi Teknolojilerinin İnsan Kaynakları ve İş Kapsamına Etkisi ..	44
2.1.10.7. Bilgi Teknolojilerinin Örgütün İş Kapsamına Etkileri	44
2.1.10.8 Bilgi Teknolojilerinin İnsan Kaynaklarına etkileri.....	45
2.2. İlgili Araştırmalar.....	46-63
3. YÖNTEM.....	64
3.1. Araştırmanın Modeli ve Hipotezleri.....	65
3.2. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi	66
3.3. Veri Toplama Araçları ve Teknikleri.....	66
3.4. Geçerlik ve Güvenirlik	67
3.5. Verilerin Toplanma Süreci	67
4. BULGULAR VE YORUM	68
4.1. Demografik Bulgular.....	68-73
4.2. Hipotezlere Ait Test Sonuçları.....	73-77
5. SONUÇ VE ÖNERİLER.....	78
5.1. Sonuçlar.....	78

5.2. Öneriler.....	81
KAYNAKÇA	83-89
EKLER	90
EK 1 Anket Formu.....	90
ÖZGEÇMİŞ	94

ÇİZELGELER LİSTESİ

	<u>Sayfa No</u>
Çizelge 1 Keskin'e (2003) ait araştırma Sonuçları Çizelgesi.....	52
Çizelge 2 Güvenilirlik analizi sonuç çizelgesi.....	67
Çizelge 3 İşletmelerin Bulunduğu sektörlere göre dağılımı	68
Çizelge 4 Anketi Cevaplayanın Görevi Çizelgesi.....	69
Çizelge 5 Anketi cevaplayanların eğitim durumuna göre Dağılımı.....	69
Çizelge 6 İşletmeleri BT Kullanım Durumları.....	69
Çizelge 7 Bilgisayar Sistemleri Kullanım Çizelgesi.....	70
Çizelge 8 Web Sitesi Kullanım amaçları Çizelgesi.....	70
Çizelge 9 E- Hizmetleri Kullanım Çizelgesi.....	71
Çizelge 10 BT Yatırım amacı Çizelgesi.....	71
Çizelge 11 BT Konusunda Karşılaşılan sorunlar Çizelgesi.....	72
Çizelge 12 İşletmelerin Bilgisayar Sayıları çizelgesi.....	72
Çizelge 13 Çalışan sayısı Çizelgesi.....	72
Çizelge 14 Faaliyette Bulunulan Pazar Çizelgesi.....	73
Çizelge 15 Faaliyette Bulunulan pazara Göre BT Kullanımı.....	73

ŞEKİLLER LİSTESİ

		<u>Sayfa No</u>
Şekil 1	KOBİ'lerin Sınıflandırılması.....	4
Şekil 2	BT Evreni.....	8
Şekil 3	Dünya'daki E Ticaret Hacmi.....	17
Şekil 4	Araştırma Modeli.....	65
Şekil 5	H1 Hipotezi sonuç tablosu.....	74
Şekil 6	H2 Hipotezi sonuç tablosu.....	75
Şekil 7	H3 Hipotezi sonuç tablosu.....	76
Şekil 8	H4 Hipotezi sonuç tablosu.....	77

KISALTMALAR DİZİNİ

BT	Bilgi Teknolojileri
TZ	Tedarik Zinciri
İNTRANET	Şirket içi İletişim için Kurulan özel ağ
Ekstranet	Şirket dışı (tedarikçilerle) iletişim için kurulan ağ
ERP	Bir işletmede birbirine bağlı olan bütün Bilgi Teknolojilerine verilen ad (Otomasyon)
CRM	Müşteri ilişkileri Yönetimi
WEB	Web sayfası(İnternet sayfası)
SPSS	Verilerin Analizini yapmak İçin Kullanılan İstatistik paket programı
Sis.	Sistemleri
H	Hipotez
Sig- Değeri	Anlamlılık Değeri
ODTÜ	Ortadoğu Teknik Üniversitesi
TÜBİTAK	Türkiye Bilimsel ve Teknik Araştırma Kurumu
PC	Bilgisayar
TÜİAK	Türkiye İstatistik Araştırma Kurumu

GİRİŞ

Bilgi ve bilgi teknolojileri kavramları son yıllarda sosyal ve iş hayatının merkezine yerleşen en önemli kavramların başında gelmektedir. Bilginin üretilmesi ve çok hızlı yayılmasında en önemli etken internet ve bilgi teknolojilerinin gelmiş olduğu teknolojik düzeydir. Bilgi teknolojileri biz insanların yaşam biçimlerimizi radikal değişikliklerle etkilediği gibi, işletmelerin yaşam biçimi diyebileceğimiz iş yapma şekillerini de tamamıyla değiştirmektedir. Bu değişim doğal bir sürecin sonucu olarak kendiliğinden olabileceği gibi, bilinçli bir yapılanma ve bilgi teknolojilerine yapılan yatırımlarla planlı bir şekilde de olabilir. Bilgi teknolojileri, işletmelerin daha etkin, daha kaliteli, daha üretken ve daha az maliyetle işlerini yürütmesine olanak sağlayabilen araçlardır.

Bu çalışmada, KOBİ'lerin internet ve bilgi teknolojilerini kullanım düzeyleri ve bu teknolojilere adaptasyon süreçleri incelenecektir. Bu inceleme sonucunda internet ve bilgi teknolojilerinin örgütlere etkileri tespit edilmeye çalışılacaktır. İnternet ve bilgi teknolojilerinin; Çalışan sayısına, örgüt hızına, örgütün tanıtımına, örgüt içi iletişim problemlerine, örgütün rekabet düzeyine ve örgütün genel işletme verimliliğine ne yönde etki ettiğinin tespit edilmesi araştırmanın konusunu içermektedir.

1.1.Problem

İnternet ve bilgi teknolojilerini iş süreçlerinde kullanan işletmelerle kullanmayan işletmelerin karşılaştırılması yapılarak; bu teknolojilerin işletmelerin genel performansına, rekabet düzeyine, iş süreçlerine ve çalışan sayısı gibi faktörlere etkisi belirlenmeye çalışılacaktır. Bir anlamda bu teknolojileri kullanan KOBİ'lerle kullanmayan KOBİ'lerin internet ve bilgi teknolojilerini algılamaları tespit edilmeye çalışılacaktır.

1.2. Çalışmanın Amacı

Bilgi olgusu her zaman var olmasına rağmen gelişen teknolojiler sayesinde bilgiye ulaşmakta ve hızlı yayılması konusunda önemli gelişmeler yaşanmıştır. Bilginin hızla yayılması ve bilgi teknolojilerinin sundukları olanaklar dünya düzlemini coğrafi bazda küçültmüştür. Bilgi artık ulaşılması zor bir değer olmaktan çıkmıştır. Bu süreçte insanların ortak refah talepleri bilginin kolay elde edilmesi ile daha geniş bir yelpazeye yayılmıştır. Örgütler de bu gelişmiş liberal anlayışın sunduğu olanakları bir fırsat olarak değerlendirme imkanı bulmuşlardır. Bilgi ve teknolojik gelişmeler bazı işletmelere önemli avantajlar sunduğu gibi pek çok işletme için ise sorun başlangıcı olmuştur. Bilginin çağımızın popüler konularından birisi olması sebebiyle konu üzerine pek çok çalışma yapılmıştır. Kavramsal olarak literatürde bu konuyla ilgili çok sayıda çalışma bulunmaktadır. Bilginin pozitif etkileri her alanda kabul edilmesine rağmen örgütsel performansa olan etkileri konusunda yapılan çalışmalar genellikle yüzeysel kalmıştır. Örgütsel performans ile ilgili yapılan çalışmalar incelendiğinde bu çalışmaların daha çok son 10 yıl içinde yapıldığı görülmektedir.

Bu araştırma Türkiye’de ve Dünya’da kalkınmada ve İstihdam yaratmada önemli bir yere sahip olan KOBİ’lerin İnternet ve bilgi teknolojilerini kullanım oranlarının belirlenmesi, bu teknolojilere uyum sürecinde karşılaştıkları sorunların tespit edilmesi ve internet ve bilgi teknolojilerinin KOBİ’lere hangi alanlarda avantajlar sağladığının tespit edilmesi amacıyla yapılmaktadır.

Bu çalışmada, internet ve bilgi teknolojilerini etkin kullanan işletmelerle kullanmayan işletmeler karşılaştırarak arada ne gibi farklar (İş hızı, rekabet düzeyi, çalışan sayısı, verimlilik, iletişim problemleri vb.) olduğu belirlenmeye çalışılmıştır.

1.3. Çalışmanın Önemi

Ülke ekonomileri için bütün Dünya'da gelişim dinamizminin temelini oluşturan KOBİ'ler ülke ekonomileri içinde önemli bir yere sahiptirler. Diğer taraftan bilgi kavramı bileşenleri ile birlikte yakın dönemde inanılmaz bir hızla gelişmiştir. Bilgiye bağlı teknolojiler ve bilgi ürünleri ile sunulan olanaklar yaşamın her alanını önemli şekilde değişime sürüklemiştir.

Son dönemde bilgi ve bilgi teknolojilerinin sunduğu olanaklar rekabet gücü oluşturmuş dünya literatüründe bilgi ve bilgi teknolojilerinin örgütlere sunduğu olanaklar tartışmasız kabul edilirken bu olanakların örgütlerin performansı üzerindeki etkileri hala tartışılmaktadır. Bu tartışmalar dünya ve ülkemiz literatüründe çok sınırlı sayıda yer almaktadır. Bu kapsamda böyle bir konuyu irdelemek ve KOBİ'lere azda olsa bilgi akışı sağlamak önemli bir gereklilik olarak görülmüştür.

1.4. Sınırlılıklar

Bu araştırma, kuramsal çerçeve açısından ulaşılabilen alan yazını ve alan uygulaması olarak ise araştırmaya katılan Bandırma ilçesindeki 52 KOBİ (Ana kütle 63) ile sınırlıdır. Ayrıca araştırma evreninde yer alan işletmelerin büyüklüklerini belirlemek için bilançoları (Gelir-Gider) durumlarına ulaşılamaması çalışmamızın sınırlılıkları arasında yer almaktadır. Bu çalışmada işletme büyüklüğü olarak çalışan sayısı baz alınmıştır.

1.5. Tanımlar

1.5.1. KOBİ Kavramı

KOBİ Nedir? Bir ekonominin gerçek dinamosu nedir diye sorulduğunda buna verilecek yanıt "KOBİ"ler olacaktır. Buna rağmen "KOBİ nedir?" diye sorulduğunda ise ortaya net bir yanıt çıkmamaktadır. "Küçük ve

orta boy işletme" ana tanımı içinde, KOBİ'lere değişik ülkeler hatta aynı ülke içindeki farklı birimler farklı farklı özellikler yüklemektedirler. Bu nedenle çoğu zaman tanımlamada karışıklık yaşanmaktadır.

Ülkemizde ise KOBİ'ler için çeşitli kurumlar tarafından KOBİ tanımları yapılmıştır. Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK) ve Devlet Planlama Teşkilatı (DPT), İşçi sayısı 1 ile 9 kişi arasında olan işletmeleri çok küçük, 10-49 kişi arasında çalışanı olan kuruluşları küçük, 5-250 kişi arasında çalışanı olan işletmeleri de orta büyüklükteki işletmeler olarak tanımlamışlardır. Dış Ticaret Müsteşarlığı (DTM), ise 1 ile 200 arasında çalışanı olan ve mali yapısı 2 milyon doların altında olan işletmeleri küçük ve orta büyüklükteki işletmeler olarak tanımlamıştır. Türkiye'deki KOBİ tanımları, gerek tanım sayısının fazlalığı ve farklılığı, gerekse AB ile işbirliği ve destekler gibi alanlarda yarattığı problemler nedeniyle AB tanımları ile uyumlaştırılmıştır. Bakanlar Kurulu'nun 2005 / 9617 sayılı kararı ile "Küçük ve Orta Ölçekli İşletmelerin Tanımı, Nitelikleri ve Sınıflandırılması Hakkında Yönetmelik" 18 Kasım 2005 tarihinde Resmi Gazete'de yayımlanmış ve yayım tarihinden 6 ay sonra da yürürlüğe girmiştir. Yönetmelik çerçevesinde oluşturulan sınıflandırma aşağıdaki tabloda gösterilmiştir (Gençyılmaz, 2006).

Şekil 1: Küçük ve Orta Büyüklükteki İşletmelerin Sınıflandırılması

İşçi Sayısı	Yıllık Satış Cirosu / Yıllık Bilanço Değeri (milyon € karşılığı TL)	Ölçek
≤ 10	≤ 1 / ≤ 1	Mikro
≤ 50	≤ 5 / ≤ 5	Küçük
≤ 250	≤ 25 / ≤ 25	Orta

Kaynak: www.tubitak.gov.tr/tubitak_content_files/TEYDEB/1507/Yonetmelik.doc

1.5.2.İnternet Kavramı

İnternet, ilk olarak 1960'lı yılların sonunda Amerika Birleşik Devletleri'nde bulunan DARPA'ya (Defence Advanced Research Project Agency - Savunma İleri Düzey Araştırma Projeleri Kurumu) ait farklı

yerlerdeki bilgisayar sistemlerini birbirine bağlamak amacıyla kurulmuş bir bilgisayar ağıdır. Daha sonra bu ağa çeşitli üniversite ve araştırma kurumlarının bağlanması ile ağ genişlemiş ve 'İnternet' adı altında dünyayı saran bir ağ konumuna gelmiştir. Ülkemizde internet bağlantısı ve kullanımı ilk olarak Orta Doğu Teknik Üniversitesi (ODTÜ) ve TÜBİTAK ortak projesi sonucunda 1993 yılında sağlanmıştır (Web,www.bb.com.tr) .

İnternet, tüm dünyaya yayılmış, birbirleri ile bağlantılı, yani birbirleri ile "konuşabilen" yüz binlerce bilgisayardan oluşan bir ağıdır. Zaten "İnternet" sözcüğü, İngilizce'de "uluslararası ağ" anlamına gelen "international network" sözcüklerinin birleştirilmesinden oluşmuştur. Bu uluslararası ağın çekirdeğinde birbirine yüksek hızlı bağlantılarla bağlı, sürekli çalışır haldeki bilgisayarlar vardır. Gerek telekomünikasyondan sorumlu devlet kuruluşları, gerek özel şirketler çeşitli ülkelerde bu bağlantıyı sağlayan ana omurgaları (backbone), yani ana iletişim hatlarını kurarlar. Bu omurgalardan internet servis sağlayıcılara, şirketlere, üniversitelere ve daha önemlisi diğer ülkelerdeki omurgalara bağlantılar yapılmıştır. Bunların kendi aralarında da pek çok bağlantısı vardır ve böylece çok bağlantılı bir "ağ" oluşmuştur. Bunlar rasgele bağlantılar değildir. İnternet ile ilgili bir hizmet vermek, internet trafiğini yönetmek, web sayfaları sunmak, evlerdeki ve şirketlerdeki kişilerin telefon hatları veya diğer özel hatlar aracılığıyla bu sunuculara bağlanmasını sağlamak, e-posta hizmetleri vermek gibi amaçlar için kurulmuş bağlantılardır. Örneğin evimizden modemimizle internet servis sağlayıcımızın numarasını çevirip internet'e bağlandığımızda, bizim bilgisayarımız da internet'in bir parçası olur. Bu bilgisayarlardan bazıları hatta en önemli olanları devre dışı kaldığında bile internet yok olmaz, çünkü bu iç içe geçmiş ağ yapısı sayesinde internet üzerinde ulaşmak istediğimiz başka bilgisayarlara farklı internet sunucuları üzerinden ulaşabiliriz. Bu trafiği de, biz farkında olmadan internet servis sağlayıcılardaki ve telekomünikasyon şirketlerindeki sunucu bilgisayarlarda yüklü özel yazılımlar yönetir. İnternet altyapılarının sahibi elbette vardır ama böyle kolektif ve tüm Dünya'ya yayılmış, bizi hedefimize pek çok farklı yoldan ulaştırabilecek, kendi bilgisayarımızın da bizzat bir parçası olduğu bir sistemin sahibi şudur demek kolay değildir (Web,www.bilisimterimleri.com).

İnternetin ne kadar geniş kitlelere hitap ettiği aşağıdaki araştırma sonuçlarında açıkça görülmektedir.

İnternet pazarlama alanında faaliyet gösteren bir firmanın hazırladığı "Dünya ve Türkiye İnternet Raporu 2007" 'ye göre, "İnternet Kullanıcı Adedine Göre Tüm Dünya Performansı"nın sıralandığı rapora göre, Dünya'da nüfusun % 16.9'u, yani 1 milyar 114 milyon 275 bin kişi internet kullanıyor. Dünya'da kullanım oranı açısından en fazla performans gösteren ülkeler ve bölgeler arasında ise 258 bin kişinin internet kullandığı, 299 bin nüfuslu İzlanda, % 86.3'lük kullanım oranıyla ilk sırada yer alıyor. 9.1 milyon nüfuslu İsveç, 7 milyon etkin internet kullanıcısı ve % 75.6'lık oranla ikinci sırada, 4.2 milyon olan nüfusun 3.2 milyonunun interneti kullandığı Yeni Zelanda ise % 74.9'la üçüncü sırada bulunuyor. Bu ülkeleri sırasıyla Portekiz, Hollanda, Avustralya, ABD, Danimarka, Hong Kong ve Lüksemburg izlerken, Türkiye ise bu tabloda % 21'lik oranla 61. sırada bulunuyor.

Aynı rapora göre Dünyada internete bağlı bilgisayar sayısının 1992 yılında bir milyon iken, günümüzde 1 milyar 115 milyona ulaştığı, bu sayının bilişim dünyasındaki gelişimin en basit örneği olduğu belirtildi. İnternetin 15 yıl önce üniversiteler ve askeri üslerle önemli birkaç kuruluş tarafından kullanıldığına işaret eden rapor, özellikle kalkınmaya yeni yeni başlayan ülkelerin internet kavramıyla tanışmaları ve bilişim sektöründeki yenilikler sayesinde internetin artık hayatın vazgeçilmez parçası haline gelmeye başladığını işaret etmektedir (Web,www.nethaber.com).

200'ün üzerinde ülkenin bağlı olduğu bu sistemde bilim, eğitim, kamu ve özel sektörde çalışan milyonlarca kişi interneti diğer örgütlerle yaptıkları işlerdeki bilgi alışverişinde kullanmaktadırlar. İnternetin kullanım alanlarından bazılarını aşağıdaki şekilde sıralayabiliriz.

- Bilgiye erişim ve kullanma, veri tabanları, kütüphane, kitap, reklamlar vs. nin okunması ve kullanılması,
- İnteraktif tartışma gruplarına katılma, ses ve görüntü transferi,

- E-posta ile doküman, veri gibi mesajların yollanması,
- Bilginin elde edilmesi bilgisayar dosyalarının programlarının, grafik ve animasyonların ve videoların aktarılması,
- Eğlence maksatlı kullanım, video oyunları vs.
- Reklam, satış, tedarik ve hizmet gibi işlemlerde kullanım.

1.5.3. Bilgi Teknolojileri (BT) Kavramı

Bilginin toplanmasında, işlenmesinde, depolanmasında, ağlar aracılığıyla bir yerden bir yere iletilmesinde ve kullanıcıların hizmetine sunulmasında yararlanılan ve iletişim ve bilgisayar teknolojilerini de kapsayan bütün teknolojiler “bilgi teknolojisi” olarak adlandırılabilir (Chachra ,1992).

Bilgi teknolojileri, süreç olarak 1960’lı yıllardan günümüze değer ve önemi işlenmesiyle doğru orantılı ve çok hızlı olarak artan “bilgi” girdisinin kullanılmasında ve yönetilmesinde kullanılan teknolojik oluşumları ifade eden çok geniş bir kavramsal yapıya sahiptir.

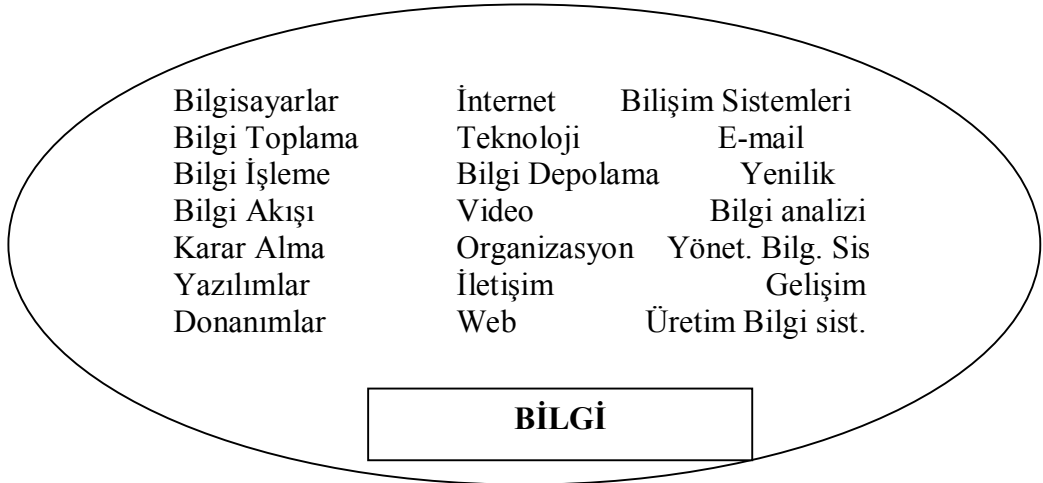
BT`nin en gözde araçlarından biri olan bilgisayarlar teknik parçalarından bağımsız genel bir şekilde incelendiğinde artık modern dünyanın en gerekli araçları haline gelmiştir.

BT ile iletişim teknolojileri kimi araştırmacılar tarafından farklı olarak algılansa da günümüz algılayışında artık BT ile iletişim teknolojileri aynı kavramsal çerçevenin bir parçası olarak ifade edilmektedir. Hatta çoğu kavramsal tanımlamada artık bilgi teknolojileri ve iletişim teknolojileri “Bilgi ve İletişim Teknolojileri” ortak adıyla ifade edilebilmekte ve çoğu açıklamada bu iki kavram BT kavramı adı altında bütünleştirilebilmektedir. Bu genel değerlendirmenin ardından BT`nin çeşitli akademisyenlerce yapılmış tanımlamaları etkin bir karşılaştırma sağlamak amacıyla aşağıda

sıralanmış ve bu tanımlamalar ışığında ortak bir tanımlamada bulunulmuştur.

- Bilgi Teknolojileri, örgütlerde bilgi akışına katkı sağlayan teknolojilerdir (Huber ,1984).
- Bilgi Teknolojileri, bir örgütün taşıdığı misyonu gerçekleştirmek için ihtiyaç duyduğu bilgiyi yönetecek kaynaklarla ilgili bir kavramdır (Ggriffin ve Ricky,1996).
- Yönetim faaliyetinde, karar almada ve örgüt yapı ve işleyişini kontrol etmede yardımcı olacak bilginin toplanması, işlenmesi ve iletilmesi sağlayacak vasıtalarlardır (Lewis ve diğerleri,1995).
- BT, ana sistemlerden mikro bilgisayarlara kadar bilgisayar temelli tüm bilişim sistemleridir (Powel ve diğerleri,1997).

Şekil 2. Bilgi Teknolojileri (BT) Evreni



Kaynak: TURUNÇ Ömer,(2006) Yök tez merkezi Doktora Tezi Süleyman Demirel Üniversitesi İ.İ.B.F. İşletme Anabilim Dalı ISPARTA,s29

1.5.4. İtranet ve Ekstranet

İnternetin dünya geneline etkili bir şekilde yayılması ile işletmelerde iç ve dış koordinasyonun sağlanması amacıyla, bu teknolojiye yoğun bir ilgi söz konusudur. 1990'lı yılların ortalarında işletmelere özgü internet olarak ortaya çıkan intranet kavramı, aynı yıllarda internetle birlikte kullanılmaya başlamıştır. Bugün bütün dünyada birçok firma intraneti vazgeçilmez bilgi iletişim ağı olarak kullanmaktadır. İtranetler arasında kurulan ağ sistemi olarak bilinen ekstranet ise, intranete göre daha yeni bir kavramdır. İtranet genellikle sadece bir işletmeye özgü olan ve sadece o işletmenin elemanlarına erişim izni verilen bir iletişim ağıdır. İtranetin herhangi bir internet sitesinden farkı yoktur. İtranete yetkisiz kullanıcıların erişimi mümkün değildir. İtranete işletme dışından kullanıcıların erişimine izin veriliyorsa, artık o intranet bir ekstranet halini almıştır. İtranete sadece bir işletmedeki yetkili kişiler erişebilirken, ekstranete işletme dışından çeşitli düzeylerde erişim mümkün olmaktadır (Web, www.pcwebopedia.com.)

İtranetin, işletmelerde çalışanları bilgi paylaşımı yoluyla güçlendirilmesi açısından önemli etkileri vardır. İşletmeye özgü web temelli bu iletişim ağları her kademedeki çalışanın bilgiye erişip paylaşımına imkan sağlamaktadır. Günümüzün önemli kavramlarından olan öğrenen bir örgüt yaratabilmek için gereken işbirliği ortamının oluşturulmasında intranet ve ekstranetlerin önemli rol alacağı çok açıktır.

İtranet ve ekstranetin, işletme faaliyetlerinin etkinlik ve verimliliklerinin artışında, sürekli güncellenen bilgilere erişim, zaman ve maliyet getirileri, müşteri istek ve ihtiyaçlarına daha kısa sürede ve ileri düzeyde cevap verebilme açısından büyük etkileri vardır. Yetkilendirilmiş çalışanlar, yeni iş fırsatları ve artan müşteri hizmetleri sebebiyle firmalar, kuracakları intranet ve ekstranetler sayesinde rekabet üstünlüğüne kavuşacaklardır.

Günümüzde işletmeler intranet ve ekstraneti başarıyla kullanmaktadırlar. Bu iki sistemin işletmeler açısından en önemli avantajlarından birisi, işletmeyi daha hızlı, daha tepkili ve daha yaygın bir

hale getirmesidir. Bilgilerin depolanmaksızın iletişim ağı üzerinde sürekli akış halinde olması ve istenen zamanda isteyen kişilerin bu verilere ulaşabilmesi rekabetçi ve esnek bir işletmenin oluşmasında önemli bir faktör olduğu çok açıktır (Web, www.intranetjournal.com).

1.5.5. Elektronik Posta (E-Mail)

İnternetin oluşturulmasındaki temel amaç bilgisayarlar arası güvenli ve hızlı bir şekilde haberleşme isteğidir. Yaygın kullanılan tanımlara göre elektronik posta (e-posta) internet üzerinde haberleşme amacıyla kullanılan servislere verilen addır. E-posta ilk olarak sadece düz metinler göndermek amacıyla geliştirilmişken, 1995 yılından sonra geliştirilen tekniklerle; resim, ses, video, html dokümanları, çalışabilir program gibi çoklu ortam uygulamalarının da iletilmesi mümkün hale gelmiştir. Elektronik posta, günümüz firmalarının vazgeçilmez bir iletişim aracı durumuna gelmiştir. Firmaların gerek firma içi birimleri arasında, gerekse diğer firma, müşteri veya tedarikçileri ile iletişim kurmak amacıyla e-posta sistemi kullandıkları ve bu sayede hızlı ve kolay biçimde bilgi sağladıkları görülmektedir (web, www.bendevar.com).

1.5.6. Web Kavramı

Web, yazı, resim, ses, film, animasyon gibi çok farklı yapıdaki verilere etkileşimli bir şekilde ulaşılmasını sağlayan çoklu ortam sistemidir. Bu ortam bir dokümandan başka bir dokümanın çağrılmasına imkan sağlar. Bu ortamdaki her veri bir başka veriyi çağırabilir. Bu aslında çok basit bir bilgiye erişim modelidir. Web'i tamamen yeni bir ortam ve değişik türde bir bilgi erişim modeli durumuna, etkileşimli, anında ve kolay kullanılabilir olması getirmektedir. Bununla birlikte web, içeriğinin zengin ve kişiye özel düzenlenebilir olması sebebiyle de geleneksel etkinlik modellerinden üstündür. Bu özellikleriyle web, firmaların ürün ve hizmetlerini, tasarlama,

oluşturma, tanıtma, satma ve teslim etme konularına köklü yenilikler getirmiştir.

Web'in üretici-müşteri ilişkilerinde ürünün tasarlanmasından, üretimine, satışından, satış sonrası destek hizmet çalışmalarına kadar her aşamada beraber hareket etmesini sağlama yönünde etkileri vardır. Örneğın, ürünün tasarlanma aşamasında müşteriler istek, ihtiyaç ve duyguları konusunda üreticiye web üzerinden düşüncelerini aktarabilir. Bununla birlikte müşteri ürünü alabileceğı olası satıcıları, çok geniş bir alternatif arasından web imkânlarını kullanarak tespit edebilir. Web sayesinde internet üzerinden satılabilecek bir ürün ya da hizmetle ilgili tüm işletme modeli, bütün gerekli işlevsel yeterlikleriyle birlikte bir gün gibi çok kısa bir sürede hazırlanabilir.

Birçok firma, web sayesinde müşterilerine kolay ve hızlı ulaşma imkanı sağlayarak, pazarlama ve reklam maliyetlerini düşürmüşlerdir. Diğer reklam yöntemleri düşünöldüğünde birim başına düşen maliyet web üzerinde çok ucuzdur. Bilginin hedef müşterilere ulaştırılması açısından bakıldığında ise çok daha ucuz bir maliyet hesaplanacaktır.

Bütün bunların yanında iyi bir web uygulamasına sahip olan bir firma, müşterilerinin ürün bilgisi ve reklam ile ilgili düşünceleri hakkında istediğı zaman geri besleme elde edebilir. Bu web'in üretici-müşteri arasındaki sürdürülebilir iletişiminin bir sonucudur. Böylece, yanlış, eksik ve gereksiz bilginin anında değıştirilebilmesi, pazarlama çalışmalarının etkinliğini arttıracaktır (web,www.bendevar.com).

1.5.7. Elektronik İş

Bilgi ve iletişim teknolojileri iş dünyası üzerinde önemli bir etki yaratmıştır. İş süreçleri ve işletme faaliyetleri günler veya haftalar alan zaman dilimlerinden saniyelerle ifade edilen sürelerle inmiştir. Bu da geçmişe oranla daha iyi hizmet verilen birey veya müşteri anlamına gelmektedir. Rakiplerinin bir adım önünde olmayı hedefleyen işletmeler de

gelecekleri için en uygun elektronik iş stratejilerini belirlemek zorunda kalacaklardır. Geleneksel işletme süreçlerinden e-iş süreçlerine dönüşüm artık bir alternatif değil, zorunluluk haline gelmiştir.

Elektronik iş, tedarik zincirinden müşteri ilişkilerine kadar olan süreçlerin, internet ve bilgisayar teknolojilerinin desteği ile yeniden yapılandırılması ve ilgili tüm taraflara değer katmasıdır (Özmen,2003). E-iş kavramı müşterilere, tedarikçilere, işletme ortaklarına ve çalışanlara internet, dolayısıyla intranetler ve extranetler yoluyla bağlanmayı gerektirir. Yani e-iş'in en önemli fonksiyonu sistemler arası bağlantı ve etkileşimdir. Bu otomasyon sonucunda insan faktörü bazı süreçlerin dışında kalacak, bazı veri işleme sistemleri rutin hale gelecek, hatalar azalacak ve sonuçta daha hızlı ve etkin süreçler oluşacaktır.

E-iş'in en önemli dezavantajlarından birinin geliştirme maliyetleri olduğunu söylenebilir (Rodgers, 2002). Çünkü e-iş uygulamaları karmaşık, yani maliyetli; güvenlik problemi olan, zaman alıcı ve bütün işletme bölümlerinin entegrasyonunu sağlamayı zorunlu kılan uygulamalardır (Holsapple ve Singh, 2000). Dolayısıyla işletmeler varolan sistemlerini tamamıyla yeniden yapılandırmak zorunda kalabilirler. Yeni donanım ve yazılım satın alınması veya yeni çalışanlar istihdam edilmesi gerekebilecektir. Coğrafi, zaman, bilgi, tedarikçi değişimi gibi sınırları ortadan kaldıran, web ara yüzü yoluyla çalışanlar, diğer işletmeler, tedarikçiler ve müşteriler ile olan ilişkileri artıran e-iş teknolojilerinin faydalarını şöyle sıralayabiliriz (Damanpour,2001);

- Yönetime daha iyi bilgi desteği sağlar: Daha hızlı iletilen ve doğruluk düzeyi yüksek bilgi, etkin üretim, stok ve dağıtım, pazarlama ve satış, daha iyi finansal planlama ve daha etkili araştırma geliştirme faaliyetlerine yönlendirecektir.
- Daha etkin tedarikçi entegrasyonu sağlar: Karşılıklı olarak ihtiyaçlar daha iyi anlaşılır, süreç maliyetleri düşer, pazara cevap verme becerisi artar.

- Çalışanların iletişim kanal paylaşımlarını artırır: E-iş süreçleri, işletmelere ürünün/hizmetin temini, üründeki değişiklikler, fiyatlandırma ve tutundurma politikaları ile ilgili bilgilerin sağlanmasında yardımcı olur.
- Daha düşük işlem maliyetlerinin oluşmasını sağlar: E-iş süreçlerinin en önemli faydasıdır. Büyük örgütsel yapılanmalara olan ihtiyacın azalması nedeniyle internet temelli işlemlerde özellikle uzun dönemde maliyetler düşecektir.
- Pazarın daha iyi anlaşılmasını sağlar: Özellikle e-ticaret işlemlerinde, işlem boyunca, müşterilerle ilgili bilgi ve onların satın alma davranışları otomatik olarak elde edilir. Bu bilgilere dayanılarak da yeni pazar trendlerine ilişkin tahminler yapılır. Yeni hedef ve stratejilerin geliştirilmesini sağlar.
- Daha geniş bir coğrafi alanı kapsama olanağı yaratır: E-iş süreçlerine her yerden ve her zaman ulaşabilmek mümkündür. Böylece bariyerler ortadan kalkacaktır. Özellikle küçük işletmeler böylece ürün ve/veya hizmetlerini bütün dünyaya satıp, dağıtarak ulusal sınırların ötesine geçebilme olanağına kavuşurlar.

İşletmelerin bütün bu faydaların getirisini, verilen emek ve maliyetleri karşılması için elektronik iş çözümlerine, vizyon, esneklik ve güvenlik gibi faktörleri de katmaları gerekecektir. Ancak bu sayede, bütün örgütü içine alan, operasyonel düzeyden en üst düzeye kabul gören, çevreyle entegrasyonu sağlanmış, internet ve web teknolojilerini kullanan modern işletmeye sağlam ve yumuşak bir geçiş söz konusu olabilecektir.

1.5.8. Elektronik Ticaret

Elektronik ticaret kavramı, bilgi ve iletişim teknolojileri terminolojisine bu isimle yerleşse de bu kavramı internet ticareti veya web ticareti olarak adlandıranlar da bulunmaktadır (Holsapple, 2000). E-ticaret'i internet ve

web teknolojileri gibi kavramlarla sınırlandırmak da aslında kavramı daraltmakta ve bazı önemli ayrıntıların atlanmasına neden olmaktadır. Çünkü ticari olmayan işlemler, bilgi değişimleri, paylaşımları, işletmelerin kendi içindeki bilgi ve iletişim faaliyetlerinin veya diğer işletmelerle yürütülen ilişkilerin de e-işte olduğu gibi e-ticaret kavramının içerisine dahil edilmesi mümkündür. Turban (2002) ise elektronik ticaret kavramını elektronik iş kavramına biraz daha yakınlaştırarak şöyle ifade etmiştir; elektronik ticaret, sadece internet üzerinden satma ve satın alma işlemi değildir, aynı zamanda müşterilere hizmet sunma, iş ortaklarıyla işbirliği yapma veya işin örgüt içinde yürütülmesi işlemidir.

Daha önce de belirtildiği gibi e-ticaret geleneksel işletmelerdeki düşünce biçimini değişime uğratmaktadır. Buna bağlı olarak e-ticaretin bazı maliyet ve performans avantajları yarattığını söylemek mümkündür. Birinci avantaj olarak, işletmelerin iç ve dış iletişim harcamalarını azalttığından söz edilebilir. Dolayısıyla bu maliyet azaltıcı faktör performans açısından da iş süreçlerini hızlandıracak ve yönetim ile ilişkili temel bazı rutin görevleri (örnek: alım-satımda daha az kağıt kullanımı, daha az faks giderleri) de azaltacaktır. Bu teknolojilerdeki bilgi işleme, bilgi depolama ve bilgiye ulaşma kolaylıkları maliyetleri düşürmekte ve kaliteyi artırmaktadır.

Diğer bir avantaj ise var olan işin gelişmesi veya yeni iş imkanlarının ortaya çıkmasıyla gelirlerin artması şeklinde ortaya çıkabilir. E-ticaret teknolojileri yeni müşterilere ulaşmada, tedarikçi ağını genişletmede ve yeni iş ortaklıklarına ulaşmada işletmelere yardımcı olacaktır. Hem yerel ve bölgesel, hem de uluslar arası müşterilere ve/veya işletmelere ulaşmada iki yönlü iletişimi (interaktif iletişim) kullanabilme özelliği bütün Dünya popülasyonunu potansiyel müşteri haline getirdiği için bu teknolojiyi kullanan işletmelerin gelirlerini artırabilmeleri olanaklı hale gelmektedir.

Bunların yanında, e-ticaretin daha kolay ölçülebilir faydaları da vardır. İlk olarak internet ve web teknolojilerinin zaman ve mekandan bağımsız olması nedeniyle e-ticaret teknolojilerini kullanan işletmelerde işletme mekanının büyüklüğüne bağlı bazı maliyetler düşecektir. Ayrıca bu

teknolojiyi kullanan işletmelerde araçların ortadan kalkması da maliyetleri düşürecektir. Aynı zamanda bu durum mümkün olduğunca az çaba harcayarak ürüne ulaşmaya çalışan müşteri açısından da alışveriş maliyetlerinin düşmesi anlamına gelecektir.

Son olarak e-ticaret teknolojilerini kullanan işletmelerin sağladığı diğer yararlardan bahsedilebilir. Müşteri ilişkilerinin gelişmesi, müşteri tatmini, bu tatmin ve güven sonucunda işletmenin ve çalışanların prestijinin artması ve pazar pozisyonunun belirginleşmesi bu yararlardan bazılarıdır. E-ticaret teknolojileri ilgi ve beğenilere uygun olarak her müşterinin isteğine göre ürün ve/veya hizmet üretmede, her müşteriye ayrı ayrı ulaşmada işletmelere büyük kolaylıklar sağlamaktadır. Bu tatminle beraber işletmelere duyulan güvenin artması, rekabet avantajı yaratılması ve pazar pozisyonunun güçlenmesi olanaklı hale gelebilecektir. Yine de bütün bu faydaların işletmelerin stratejik amaçlarına uygun olarak önem ve önceliklerinin değışeceği unutulmamalıdır (Laudon, 2002).

Elektronik ticaret yalnızca bir web oluşturarak o web sayfası üzerinden online olarak mal ve hizmet siparişı verilmesi anlamına gelmemektedir. Elektronik ticaret yapmak isteyen işletmelerin ürünlerini/hizmetlerini ve faaliyet gösterdikleri alanları, müşterilerle ve tedarikçilerle olan ilişkilerini yeniden tanımlamaları gerekmektedir.

Mevcut uygulamalar çerçevesinde temel olarak beş elektronik ticaret biçiminden söz edilmektedir (Laudon ve Traver, 2002). Bunlar; işletmeler arası e- ticaret (B2B – Business to Business), işletmeden tüketiciye e-ticaret (B2C – Business to Consumer), tüketicilerarası e-ticaret (C2C – Consumer to Consumer), son zamanlarda oldukça yaygınlaşan kişilerarası e-ticaret (P2P – Peer to Peer/Person to Person) ve mobil e-ticaret (M-Commerce – Mobile Commerce). Diğer bir elektronik ticaret biçimi olan işletmeden devlete (B2G – Business to Government) sistemi, devletten tüketiciye e-ticaret (G2C – Government to Consumer) ve vakıf ve dernek türü işletme sistemleri, ürün/hizmet alım satım işlemleri yapan standart bir işletme biçimi olmadıkları için göz ardı edilmişlerdir.

- İşletmeler arası e-ticaret (B2B): Bu bölümde anlatılan beş elektronik ticaret biçiminin toplam ticaret işlemleri potansiyeli bakımından en büyüğüdür. Diğer işletmelere ürün/hizmet satışı işlemine odaklanmıştır. Geleneksel sistemdeki araçlar gibi bu e-ticaret biçimini uygulayan bazı işletmeler sanal aracı olarak web ara yüzlerini kullanırlar çünkü web üzerinden aracılık işlemi oldukça düşük maliyetlidir.
- İşletmeden Tüketicie e-ticaret (B2C): İşletmelerden tüketicilere ürün ve hizmet satışı sistemini anlatan elektronik ticaretin en çok bilinen türüdür. Bu türde, işletmeler bütün potansiyel müşterilere ayrı ayrı ulaşmaya, tüketicilerle ilgili bilgi toplayıp kişiye özel hizmet etmeye çalışırlar. Her tüketici günde 24 saat bu elektronik ticaret biçimini uygulayan işletmelerden alışveriş yapabilir, sınırsız sayıdaki ürüne ulaşabilir. Gizlilik prensibine bağlı olarak kendi evlerinden alışveriş yapabilirler.
- Tüketiciler arası e-ticaret (C2C): Bu elektronik ticaret biçiminde tüketiciler kendi aralarında satış işlemini gerçekleştirirler. Milyonlarca sayıda tüketici milyonlarca farklı ürünü bu ürünleri talep eden kişilere ulaştırmaya çalışır. Bu nedenle belirli bir katalog sisteminin ve arama motoru sisteminin sağlanabilmesi için araçlara ihtiyaç duyulacaktır. internet üzerinde de olsa ürünlerin kolaylıkla görülebileceği, bulunabileceği ve ödeme yapılabileceği ortamlara ihtiyaç duyulmaktadır.
- Kişiler arası e-ticaret (P2P): Kişiden kişiye e-ticaret sistemi teknolojisi, belirli bir web sunucusu olmadan internet kullanıcılarının dosya ve diğer bilgisayar kaynaklarını doğrudan paylaşma sistemine dayalıdır.
- Mobil e-ticaret (M-Commerce): Cep telefonu, Palm gibi dijital kablosuz araçlarla web üzerinden işlem yapma sistemine dayalı e-ticaret biçimidir. Mobil tüketiciler bu sistem ile hisse senedi işlemleri,

bankacılık işlemleri, fiyat karşılaştırmaları ve otel rezervasyonu işlemleri yapabilirler.

Dünya e-ticaret hacminin büyük bir kısmını Kuzey Amerika, Avrupa ve Uzakdoğu-Pasifik ülkeleri (Japonya, Çin, Singapur Avustralya-Yeni Zelanda) oluşturmaktadır. E-ticaret hacmi doğumundan bu yana katlanarak artış göstermiştir. 1997 yılındaki tahminler 2005 yılında e-ticaret hacminin 1 trilyonu bulacağı yönündeydi, fakat 2005 yılında bu rakam 19 trilyondu.

Şekil 3. Dünyadaki toplam e-ticaret hacminin yıllara göre dağılımı

Dünyadaki toplam e-ticaret hacminin yıllara göre dağılımı	
Hacim	Yıllar
47 Milyar dolar	1998
133 Milyar dolar	1999
327 Milyar dolar	2000
574 Milyar dolar	2001
1.1 Trilyon dolar	2002
2.7 Trilyon dolar	2003
7.3 Trilyon dolar	2004
19 Trilyon dolar	2005

Kaynak: http://www.adtk.yildiz.edu.tr/makaleler/ebarlas_eticaret.htm

2. İLGİLİ ALANYAZIN

2.1.Kuramsal Çerçeve

2.1.1. Bilgi Teknolojilerinin İşletme İçindeki Yeri

Bilgi teknolojilerinin yönetimi, işletmeler açısından büyük fırsatlar ve avantajlar sağlamaktadır. Ürün geliştirme süresinin kısalması ve yeni ürünün pazara hızla sunulması pazarın genişlemesi, ürün çeşitliliğinin artması, maliyetlerin azalması, değişen ekonomik koşullara çabuk uyum

sağlanması ve değişen müşteri istek ve gereksinmelerini doğru ve zamanında karşılayabilmesi örnek olarak verilebilir (Hoşcan ve diğerleri,2004).

Bilgi ekonomisinde organizasyonun başarısının anahtarı organizasyonun her defasında kendini daha yukarı çıkaracak şekilde sürekli değer katma yeteneğine sahip olmasıdır. Bunu başarabilmek için organizasyonların bazı yeteneklere sahip olması gerekmektedir. Bunlar üretebilme yeteneği, cevap verebilme yeteneği, öngörebilme yeteneği, yaratma yeteneği, öğrenme yeteneği, dayanma ve ayakta durma yeteneğidir bunları sağlamak ise bilgi ve bilgi sistemlerinin kullanımı ile mümkündür (Barutçugil, 2002).

Bilgi teknolojileri işletmeye küresel pazarda stratejik avantaj sağlayan rekabete dayalı ürün ve hizmetlerin üretilmesinde önemli bir parçadır. Bilgi sistemlerinin işletmelerde uygulanmaya başlaması bir çok kişiye dinamik bir kariyer fırsatı yaratmaktadır. Bunlar bilgi sisteminin içinde doğrudan çalışan sistem uzmanları olduğu gibi bu sistemin çıktılarında faydalanan yöneticiler de olabilir. Bilgi sistemleri, günümüz dijital işletmelerinin yetenek, altyapı ve kaynaklarının temel parçalarından birisidir. Bilgi sistemleri ne kadar başarılı kurulursa dijital işletmenin başarısı da o ölçüde artacaktır. Dijital işletmelerdeki tüm işlemler bilgi sistemi üzerinden olduğu için kurulması aşamasında bilgi sisteminin yeteneği, alt yapı olanakları ve kaynak yapısı çok iyi değerlendirilerek karar verilmelidir (Hoşcan ve diğerleri, 2004).

Bir yanda iş stratejisi kuralları ve işlemleriyle öte yandan bilgi sistem yazılımları, donanımı, veriler ve telekomünikasyon arasında giderek büyüyen bir dayanışma vardır. Bu parçalardan birindeki bir değişiklik çoğunlukla diğerlerinde de değişiklikler gerektirir. Bu ilişki yönetimde gelecekle ilgili plan yaparken kritik hale gelir. Bir kuruluşun beş yıl içinde ne yapmak istediği, genellikle sistemlerinin ne yapabileceğine bağlıdır (Karahoca ve Karahoca,1998).

İşletme organizasyonunun bilgi gereksinmesini bir tür bilgi sisteminin karşılaması beklenemez, farklı görev ve sorumluluklara sahip organizasyon

kademelerinin farklı bilgilere ihtiyacı vardır. Her düzeydeki bilgi gereksinimini aşağıdaki dört bilgi sistemi karşılar (Şahin,2005).

- İşlem süreçleme sistemleri
- Bilgi çalışanları ve ofis otomasyon sistemleri
- Orta yönetim bilgi sistemleri
- Üst yönetim bilgi sistemleri

2.1.2. Bilgi Teknolojilerinin İşletmeler Açısından Önemi

Dünya'da ekonomik sınırların ortadan kalkmış olması, bilginin değerinin her geçen gün artarak önemli bir üretim faktörü halini alması, işletme yapısındaki değişimler ve teknolojik gelişmelerin sonucunda işletmelerin dijital bir işletmeye dönüşmesi, bilgi sistemlerinin işletmeler açısından önemini her geçen gün artırmaktadır.

2.1.3. Küresel Ekonomiler Olgusu

Günümüz dünyasında ekonomik duvarların önemli ölçüde ortadan kalktığı, dinamik, yeni ve değişken küresel bir çevre ortaya çıkmıştır. Bu durum yeni teknolojilerin yükselişiyle ilgilidir. Artık yerel ve uluslar arası bilgi diye bir şey bulunmamaktadır. Bilgi anahtar role sahip olduğuna göre, örgütler, ister ulusal, ister bölgesel isterse yerel alanda faaliyet gösterebilir sadece bir tek dünya ekonomisi bulunmaktadır (Aktan ve Vural ,2005). Bilgi çağı organizasyonlarının aynı sektördeki rakip organizasyonların önünde olma kriteri, sahip oldukları yararlı bilgi ve onu kullanma derecesi ile ilişkilendirilmektedir. Bilgi teknolojileri aracılığı ile bilgi, yaygın ve herkesin sahip olabileceği bir nitelik kazanmıştır. Organizasyonların biçimlendirdiği ekonomik yaşamda, bu niteliksel değişim küreselleşme olarak algılanmaktadır (Öğüt,2003).

Günümüzde kullanılan bilgi sistemleri işletmelerin dünyanın her yerine ulaşarak pazarlama yapabilmesini sağlayabilecek düzeyde ve kapasitedir. Her geçen gün bu ulaşımın hızı, kapasitesi ve nitelikleri artmaya devam etmektedir. Gerçekten de, dünyanın değişik yörelerindeki arz ve talebi yönetmek ve denetlemek, farklı ülke koşullarındaki işletmeleri 24 saat açık tutmak küresel iş takımlarını koordine etmek, ulusal ve uluslar arası raporlama gereksinmesini karşılamak, ancak güncel bilgi sistemleriyle mümkün hale gelmektedir. Geleneksel bilgi sistemleriyle çalışan girişimler, ulusal ölçekte bile yaşamdan çekilmek durumunda kalmıştır. Dünyanın her yerine yayılmış küresel girişimlerin yönetimi ve denetimi, güçlü bilgi sistemlerini gerekli kılan en büyük işletmecilik sorunudur. Küreselleşme ve bilgi teknolojisi, ulusal girişimler için büyük bir risk, tehlike veya tehdit getirmiştir. Küresel yönetim ve iletişim sistemleri nedeniyle müşteriler kalite, fiyat ve diğer karşılaştırmaları yaparak, 24 saat açık küresel pazarlardan alışveriş yapmaktadır. Yeni koşullara uyum sağlayamayan ulusal girişimler, gelişmiş işletmelerle rekabet edemez. Uluslar arası pazarlarda tutunabilmenin ön koşullarından birisi, çok güçlü bilgi ve iletişim sistemlerine sahip olmaktır (Şahin,2005).

2.1.4. Endüstri Toplumunun ve Endüstri Ekonomisinin Bilgi ve Bilişim Tabanlı Ekonomiye Dönüşümü

Bilgi toplumu kavramı, ikinci Dünya savaşı sonrası özellikle sanayileşmiş ülkelerde yaşanan toplumsal, teknolojik ve ekonomik değişimlere dayandırılarak kullanılan bir kavramdır. Bilgi toplumu kavramının temel bileşenlerinden biri olarak toplumsal değişimlere neden olan bilgi, temel bir üretim girdisine dönüşmüş ve giderek ürün içinde emek ve sermayeden daha önemli bir üretim girdisi haline gelmiştir. Bu değişim, yeni mesleklerin doğmasına ve bu mesleklerde çalışanların toplam istihdam içinde önemli bir orana ulaşmasına sebep olmuştur. Aynı zamanda bilgi üretmeye yönelik kaynaklar artırılmış, araştırma geliştirme harcamalarını büyük oranlarda yükseltmiştir. Bilgi toplumu kavramının diğer bileşenini

oluşturan teknolojik gelişmeler ise haberleşmenin hızlanmasına ve bilginin daha dinamik bir özellik kazanmasına neden olmuştur (Akay,2005).

Bilgi ve bilişim devrimi 20. yüzyılda başlamış ve giderek artan bir oranda devam etmiş ve bugünkü akıl almaz boyutlara ulaşmıştır. Gelişmiş ülkelerde beyin gücüyle çalışanların oranı kol gücüyle çalışanlardan, tarım alanında çalışanlardan ve sıradan hizmetlerde çalışanlardan daha fazladır. Gelişmiş ülkelerde insanların büyük bir kısmı tarlalarda çiftliklerde ve fabrikalarda uzun süreler çalışma yerine pazarlama eğitiminde, sağlıkta, bankada, sigorta işletmelerinde, adalet alanında, bilgisayar yazılımında, bilgi üretiminde, bilişim teknolojisi gibi alanlarda çalışmayı tercih etmiştir. Diğer taraftan bilgi ve bilişim, bir çok yeni ürün ve hizmetin kaynağı durumuna gelmekte ve yeni istihdam alanları yaratmaktadır (Şahin,2005).

Güncel ekonomik koşullarda bilgi ve teknoloji, işletmeler için, stratejik ve önemli bir varlık durumundadır. İşletme içindeki bilgi ve bilişim akışını en uygun hale getirmek ve yönetimin bilgi kaynaklarından en üst düzeyde yararlanmasını sağlamak için bilgi sistemlerine gereksinim duyulmaktadır. İşgörenlerin etkinliği ve verimliliği, yararlandıkları bilgi sisteminin kalitesine bağlıdır. Aynı şekilde girişimlerin yaşamlarını sürdürmesi ve büyümesi, yöneticilerin küresel ölçekte başarılar sağlaması da, seçilen bilgi teknolojilerine bağlıdır (Şahin,2005).

2.1.5. Geleneksel İşletmenin Güncel İşletmeye Dönüşümü

Günümüzde geleneksel organizasyon biçimi, yerini esnek organizasyonlara bırakmaktadır. Bu tip organizasyonlar, kaynak israfını azaltarak ve üretim sürecinin her aşamasında değişen koşulları dikkate alan yaratıcı düşünce tarzını bütünleştirerek emek ve sermayenin verimliliğini artırır. Bilgi akışı açısından işlevsel olmayan orta düzey yönetimin bir çok katmanını ortadan kaldırır ve aşırı uzmanlaşma ve bölümlere ayırma uygulamasını çok boyutlu iş sorumluluğunu tanımlayarak ekipler ve mesleki rotasyonu kullanarak engeller (Aktan ve Vural,2005).

Geleneksel işletmeler, hiyerarşik merkezi bir yapıya sahiptir. Bu tür örgütlenmelerdeki yöneticiler, uzmanlar ve işgörenler, kitleler halindeki mal ve hizmetleri bir takım değişmez standart işlem süreçlerine bağlı kalarak üretmek ve dağıtmak durumundadırlar. Yeni tür girişimler ise, az hiyerarşik, merkezleşmemiş, yatay ve esnek bir örgütlenmeye sahiptir. Bu tür bir örgütte görev alan insanlar, özel müşterilerin ve pazarların istek ve gereksinmelerine uygun mal ve hizmetleri, anlık bilgilere dayanarak üretir ve dağıtırlar. Başka deyişle, söz konusu yeni örgütlenmede, örgüt yapısı, pazar koşullarındaki anlık gelişmeleri anında algılayıp, anında yanıt verecek biçimde esnek bir yapıya sahiptir (Şahin,2005).

2.1.6. Dijital Girişim Olgusu

1996 yılından beri, girişimlerin ileri bilgi teknolojisini yoğun olarak kullanması, dijital girişim olgusunu yaratmıştır. Dijital girişim müşterilerle, girdi verenlerle ve işgörenlerle olan tüm örgütsel ilişkilerin dijitallik aracılığıyla yapıldığı yeni ekonomik kurumdur. Dijital girişimde iş ve işlem süreçleri, tüm örgüt birimlerini birbirine bağlayan elektronik ağlarla gerçekleştirilir. Dijital girişimlerde, önemli işletme kararlarını destekleyen herhangi bir bilgiye, işletmenin, her yerinde, her zaman, ilgili herkes, aynı anda ulaşır ve aynı anda yararlanır. Dijital işletme çevresindeki değişimleri, dalgalanmaları, olup bitenleri, geleneksel işletmeden olağanüstü ölçüde daha hızlı duyumsar, değerlendirir ve yanıt verir (Şahin,2005).

2.1.7. Dijital İşletmeyi Tanımlayan Sistemler

Dijital işletme, işletmenin bütün müşterileri, satıcıları ve çalışanlarıyla olan önemli ilişkilerini baştan aşağı dijital ortamda sağlayan, şirket varlıklarını dijital yöntem ve araçlar aracılığıyla yöneten işletmedir. Temel iş süreci, işletmenin bir çok örgütte dijital ağlar aracılığıyla bağlantısını başarılı bir şekilde sağlar. İş süreci, değerli ürün ve hizmetler üretebilme üzerinde yoğunlaşma ile işi organize ve koordine etmeyi ifade eder. Yeni ürünlerin

geliştirilmesi, üretilmesi ve siparişlerin alınması ya da çalışanlara iş verilmesi iş süreçlerine verilebilecek örnekleri oluşturmaktadır (Hoşcan ve diğerleri ,2004).

2.1.7.1.Kurumsal Sistemler

Kurumsal sistemler olarak adlandırılan bu yeni sistemler aynı zamanda ERP (Enterprise Resource Planning – Kurumsal Kaynak Planlaması) sistemleri olarak da bilinir. Bunlar bir işletmenin bilgi gereksinmelerinin niteliklerini hatta daha fazlasını destekleyen bilgisayar uygulamaları paketleridir. ERP, finans, muhasebe, üretim, insan kaynakları gibi temel işletme uygulamalarında kullanılan ve bütün bu işletme uygulamalarını bütünleştiren bir işletme yönetim sistemidir. Muhasebeden üretime, satıştan hizmete, kurumsal sistem modülleri, binlerce işletme faaliyetlerini desteklemektedir. Bir işletmenin faaliyetlerini yerine getirmek için kullanılan bilgisayar destekli bilginin her bir parçası bu sistemler tarafından elde edilebilmektedir. Bu sistemler tedarik zinciri yönetimi, müşteri ilişkileri yönetimi ve internet uygulamalarını kapsayan bugünün yaşamsal teknolojik çözümlere temel oluşturmaktadır. ERP'nin en önemli karakteristiği; ERP desteğindeki uygulamaların bütünleştirilmesidir. Bu nedenle, ERP kullanan işletme bölümleri, merkezi veri tabanında depolanmış verileri birlikte kullanırlar. İşletmelerin çoğunun alt bölümleri çeşitli coğrafi bölgelere dağılmış bulunmaktadır ve buralarda ERP paketlerinin çeşitli sürümleri çalışabilmektedir. Böyle bir durumda ERP sistemi, farklı bölgelerdeki farklı sunucularda çalışan ve bunun sonucu çoklu veri tabanlarında bulunan verilerin, dağıtılması ve zaman uyumlu hale getirilmesi ile oluşan, veri gruplarını kullanmaktadır. Bu durum ise sistemin performansını artırır. İşletmeler bu bütünleştirmeden büyük yarar sağlar, zira ERP, ilgili her türlü işlem ile bağlantı kurabilmektedir. ERP'nin genel olarak belli başlı özellikleri şunlardır (Oktal,2005);

- Standardize edilmiş veri tanımları

- Tek bir veri grubuna ortak erişim
- Sistem esnekliği
- Açık sistem mimarisi
- İleri işletme faaliyet alanı
- Sistem hızı

2.1.7.2.Müşteri İlişkileri Yönetim Sistemi

Müşteri ilişkileri yönetim sistemi orjinal adıyla CRM, bir şirket için tüm müşteri bilgilerinin belirli bir merkezde tutulduğu ve bu bilgilerden elde edilen sonuçlara göre mevcut müşterilerini korumalarını, onlarla iş imkanlarını artırmalarını sağlayan, onlara her temas noktasında katma değerli ve tutarlı hizmet sunmayı hedefleyen ve bu amaçla iş süreçlerini ve bilgi yönetimi teknolojilerini bir araya getiren, müşteri odaklı bir strateji felsefedir. Müşteri ilişkileri yönetim sistemi, teknolojik boyutu ve işlevsellik boyutu ile iki bölümden oluşmaktadır. İşlevsellik boyutu pazarlama, satış ve servis faaliyetlerini, teknolojik boyutu, bilişim teknolojinin geldiği son nokta itibarı ile, şirket için uygulanmasını kapsamaktadır. Müşteri ilişkileri yönetim sistemi işletmeye aşağıdaki yararları sağlar (Taşpınar,2005);

- Karlı müşterilerin işletmeye bağlılıklarını artırır.
- Pazarlama faaliyetlerinin masraflarını azaltır.
- Verimliliği artırır, müşteri kaybını azaltır.
- Hedef müşteriye uygun ürün, fiyat ve kanal oluşturulmasını sağlar .
- Çapraz satış fırsatlarını artırır.

2.1.7.3. Tedarik Zinciri Yönetim Sistemi

Tedarik zinciri, tedarikçi ile başlayıp müşterilere kadar uzanan, hammaddenin temin edilmesi, üretim sürecinde ürüne dönüştürülmesi ve müşterilere ulaştırılması faaliyetlerinin bütünü kapsayan bir süreçtir. Bir başka tanımla tedarik zinciri, hammaddelerin işlenmesi veya yarı mamule dönüştürülmesi, ana sanayide ürün haline getirilerek müşterilere ulaştırılması sürecine değer katan bütün uygulamalardır. TZ'nin dört temel elemanı vardır (Demirdöğen ve Küçük, 2007). Bunlar;

- Tedarikçiler
- Ana sanayi
- Distribütörler
- Tüketiciler

2.1.7.4. Bilgi Yönetim Sistemleri

Günümüzde, hızla gelişen teknolojilerin beraberinde getirdiği yoğun çalışma şartları; yöneticilere karar vermek için gerekli bilgi ve raporları günlerce, haftalarca beklemek gibi bir lüks bırakmamıştır. Sadece deneyim ve öngörüler ile etkili kararlar almak ise kurumsal yapıları bozmakta ve kişisel yönetim risklerini de beraberinde getirmektedir. Doğru ve analiz süzgecinden geçmiş bilgiye ulaşım başarı getirecek kararların temelini oluşturmaktadır. Yöneticiler kadar çalışanlar da sistemlerinde bulunan gerçek bilgiye hızlı ve kolay ulaşmaya ihtiyaç duymaktadırlar. Bilginin etkin kullanılması, paylaşılması ve değer olarak tüm iş süreçlerine zamanında aktarılması verimi arttırmakta ve kaynakların etkin kullanılmasını sağlamaktadır.

Bilginin en üst seviyede kullanımı iş dünyasının yüksek kalite standartlarına ulaşmasını sağlamaktadır. Gelişen iş dünyasında kurumlar ve işletmeler dışarıdan aldığı ve kendi içinde ürettiği bilgileri gerektiği zaman

kullanmak üzere depolamaktadır. Bilgilerin değerlendirilip istenilen formata dönüştürülmesi ve stratejik kararlar alınırken kullanılması bilgi yönetim sistemleri ile mümkün olmaktadır. Bilgi yönetimi sistemleri kurum ve işletmeler için önemi gittikçe artan bilginin doğru bir şekilde hazırlanması, saklanması gerektiği zaman ise amacına uygun derlenerek kullanılacağı yerde verimli bir şekilde değere dönüştürüldüğü bir sistemdir. Bu sistem ile işletme veya kurum içindeki tüm iş süreçlerinde üretilen ve yenilenen bilginin akışının doğru olarak yönetilmesi ve verimliliğin artırılması hedeflenmektedir. Bilgi yönetim sistemi ile veri tabanında bulunan kritik bilginin analizi yapılmakta ve hangi ürün ve hizmetin en karlı durumda olduğu, işlerin nerede yoğunlaştığı, ithalat, ihracat, üretim, stokla ilgili herhangi bir veriye veya sorguya gerçek zamanlı cevap bulunabilmektedir. İşletme veya kurum için stratejik kararlar verirken pazarlamada, envanterde, müşteri ile ilgili faaliyetlerinde hızlı ve kolay ölçümler ve sorgulamalar yapabilmektedirler (Web,www.docuart.com).

2.1.7.4.1. Bilgi Sistemlerinin Yarattığı Fırsatlar ve Tehlikeler

Bilgi sistemleri, işletmenin istek ve gereksinimlerini karşılayabildiği ölçüde faydalı olacaktır. Bir işletmede etkin bir bilgi sisteminin kullanılmasıyla rakiplere göre değişime hızlı uyum sağlayabilen, değişen istek ve gereksinimlere anında cevap verebilen, karlı, rekabet avantajına sahip ve verimli bir işletme yaratılabilir. İşletmeler bilgi teknolojisini kullanırken rekabetçi etkili ve aynı zamanda dijital girişimciliğe olanak tanımalıdır. Küreselleşmeye bağlı olarak işletmelerin bir çok yerde ofisleri bulunmaktadır. Bu ofislerin denetlenememesi ve iletişim bozukluğu işletmenin işleyişini olumsuz yönde etkilemektedir. İşletmelerin kuracağı bilgi mimarisi ve alt yapısı öyle olmalıdır ki, işletme amaçları desteklenirken aynı zamanda değişen iş ve teknolojik koşullar göz önünde bulundurulmalıdır. Bilgi sistemleri için yapılacak yatırımın gerçek karşılığı mutlaka alınmalıdır. Kurulan bilgi sistemlerinin etik ve sosyal sorumluluk

açısından çalışma şekilleri çok iyi denetlenmelidir (Hoşcan ve diğerleri, 2004).

2.1.8. Bilgi Teknolojileri Türleri

İşletmeler faaliyetlerini sürdürürken sürekli olarak yeni bilgilere ihtiyaç duyarlar. İşletmelerin faaliyetlerini yerine getirirken ihtiyaç duydukları bilginin doğru bilgide olması gereken özellikleri taşıması gerekir. İşletmede ihtiyaç duyulan ve her bölümde her kademedede birbirinden farklı nitelikler taşıyan bilgilerin doğru, hızlı ve anlaşılır bir şekilde sağlanabilmesi ve ilgili yerlere iletilebilmesi için farklı bilgi sistemleri geliştirilmiştir.

2.1.8.1 Temel Bilgi Teknolojileri

İşletmelerde faaliyet, bilgi, yönetim ve stratejik düzeyde ortaya çıkabilecek bilgi gereksinimlerini karşılayacak çeşitli bilgi teknolojileri kullanılmaktadır. Bilgi teknolojilerinin gelişimine bağlı olarak gelişen ve temel bilgi sistemleri olarak adlandırılan işletme bilgi sistemleri aşağıda anlatılmaktadır.

2.1.8.2. Kayıt İşleme Sistemleri

Kayıt işleme sistemlerinin geçmişi 1890'lara Herman Holereith'in bu dönemde yapılan nüfus sayım sonuçlarının hesaplanmasında kullanılmak üzere delikli kart okuyan makineyi geliştirdiği dönemlere kadar gitmektedir (Bensghir,1996). Verilerin bilgi haline dönüştürülmesi işlevi genellikle insan gücü veya veri işleyen mekanik, elektro mekanik ya da elektronik bir aygıt tarafından gerçekleştirilir. Bilgisayarların ilk uygulaması tek düze büro işlerinin makineleştirilmesine, verilerin yöneticilerin kullanımına hazır bilgi haline dönüştürülmesine ilişkindir. Bilgisayar uygulamalı yönetim sistemlerinin en basitini oluşturan bu makineleşme süreci, R.L. Ackoff

tarafından bilgi (veri) işleme sistemi olarak adlandırılmıştır (Ülgen1990). Veri ya da bilgi işleme sürecinde temel olarak üç aşama bulunmaktadır. Bunlar sırasıyla kayıt etme, işleme ve raporlamadır (Bensghir,1996). Ancak bazı yazarlar, veri ya da bilgi işleme sürecini daha detaylandırarak; veri elde etme, kayıt, sınıflama, sıralama, hesaplama, özetleme, saklama, yeniden başvurma, çoğaltma, ve iletişim olmak üzere on gruba ayrılmaktadır (Ülgen,1990).

Kayıt işleme sistemleri, organizasyonlarda yerine getirilen günlük işlemler sonucunda elde edilen kayıtların toplanması ve bu kayıtların işlenmesi görevini üstlenmektedir. Bu kayıtlar, maaş, sigorta, vergi, çek tahsilat ve stok işlemlerini kapsayan kayıtlardır. Kayıt işleme sistemleri oluşturulan ilk bilgi sistemi türüdür. Kayıt işleme sistemlerinin temel amacı, daha önce elle yapılan uzun zaman ve emek gerektiren hesaplamaların otomatik olarak makineler yardımıyla daha kısa sürede, doğru ve en az maliyetle yapılmasını sağlamaktır (Aktan ve Vural,2005). Kayıt işleme sistemleri, verinin işlenmesi, saklanması ve çağrılmasına yöneliktir ve yönetim bilgi sistemini destekler. Yönetim bilgi sisteminin kullandığı bilginin çoğu, başlangıçta kayıt işleme sistemleri tarafından tutulur. Kayıt işleme sistemleri kayıt işlemleri yapar. Bu kayıt işlemlerinin yapılmasıyla kayıt işleme sistemleri büyük miktarlarda bilgiyi toplar ve depolar. Bu bilgiler yönetim bilgi sistemi için bir veri tabanıdır. Kayıt işleme sistemlerine örnek olarak bilet rezervasyon sistemleri, sipariş girme sistemleri, bordro sistemleri, gibi daha bir çok örnek verilebilir. Bu sistemler günlük operasyonlarla ilgilenir, yapılan işlemler, işlem yükü, ve hacmi çok yüksek olan tekrarlı işlemlerdir (Gökçen,2002).

Kayıt işleme sistemleri özetle şu niteliklere sahiptir. Bu sistemler işlemleri yürütme, ve kayıt tutma üzerine yoğunlaşırlar, çıktıları periyodiktir, katı bir programlamaya sahiptirler. Yöneticilerin ve örgütün operasyonel düzeyde çalışanlarının ihtiyaçlarına yönelik bilgiler yaratır ve sistem temel olarak örgütsel işlevlere dayalı olarak geliştirilir (Bensghir,1996). Kayıt işleme sistemlerinde veri iki şekilde işlenir. Bunlardan birincisi doğrudan hemen işlemez. Bu kayıt işleme yönteminde işlemler, gerçekleştikleri

anda girilir ve kaydedilir. Veri tabanı üzerinde güncelleme hemen yapılır. Bu tür işlemede operatör, sistemden güncel sorgulamalar yapabilir. Örneğin satış elemanı elindeki mevcut malları anında kontrol edip, malın gönderilme zamanını müşteriye söyleyebilir. Sistemin etkinliğinin ağlanabilmesi için bir dosyanın her veri elde edildiğinde güncellenmesi gerekebilir. Rezervasyon işlemleri bankalarda ya da otomatik para çekme makinelerinde yapılan parayla ilgili işlemler bununla ilgili örneklerdir. İkinci bir veri işleme yöntemi ise parti işlemdir. Bu tip işlemede işlemler gruplanır ya da kümelendir ve ard arda girişleri yapılır. Parti işlemede yapılan sorgulamada veri tabanı güncel olmadığından (kayıtlar günlük, haftalık hatta aylık olarak girilebilir) yanlış bilgiler sağlanabilir. Örneğin, saat 15:00 de, o ana kadar yapılan satışların toplam değerini görmek isteyen bir yönetici, eğer bütün satış kayıtları toplu olarak 17.00 de işleniyorsa böyle bir bilgiye ulaşamayacaktır. Kimi durumlarda bu iki saatlik gecikme yöneticinin performansını düşürebilir (Gökçen,2002). Bu nedenlerle işletmeler kendileri için faydalı olacak kayıt işleme şeklini seçmelidirler. Kayıt işleme sistemlerinin temel özellikleri aşağıdaki gibidir (Mutlu,1995).

- İşlemsel düzeyde, verinin saklanması, işlenmesi ve akışı üzerine odaklanır.
- Kayıt işleminin verimliliği amaçlanır.
- Bilgisayar kullanımı çizelgelenmiş ve en iyileştirilmiştir.
- Uygulamalar birbirinden bağımsız olarak geliştirilir.
- Uygulamaların karar verme özellikleri ya çok azdır ya da çok basittir.
- Yönetim için özet raporlar üretilir.

2.1.8.3. Ofis Otomasyonu Sistemleri

Ofis otomasyonu sistemleri, organizasyonlardaki her türlü mesajın ve bilginin iletimi için oluşturulmuş bir bilgi sistemi türüdür. Ofis otomasyon

sistemleri, gelişmiş bilgisayar teknolojisi, bilgisayar yardımıyla işleyen yan teknoloji ve iletişim teknolojisinin bütünleşmesi ile meydana gelmiştir. Ofis otomasyon sisteminin kurulmasındaki temel amaçlar, ofis çalışanlarının iletişimlerinin ve aralarındaki bilgi alış verişini hızlandırmak, günlük işlerin hızlanmasını sağlamak, kurumsal işlemleri bilgisayarlaştırmaktır (Aktan ve Vural,2005). Ofis otomasyon sistemlerinin uygulamalarından bazıları aşağıda verilmiştir (Gökçen,2002).

- Kelime işlemci: yazılı dokümanları oluşturan, görüntüleyen, biçimleyen ve yazıcıya gönderen yazılımlardır ve ilk ofis otomasyonu uygulamasıdır.
- Elektronik posta ve sesli posta: telefonla haberleşmeye alternatif olarak tasarlanmıştır. Her iki durumda da kullanıcının posta kutusu, bilgisayarın deposunda yer almaktadır.
- Faks makineleri veya bilgisayar kullanılarak: uzun mesafeli belge kopyalamaları yapılabilir.
- Görüntü işleme: doküman yoğun işletmelerde, dokümanların elektronik bir görüntü üretmek üzere taranmasıdır.
- Elektronik takvimleme: firmadakilerin, toplantı ve ziyaretlerinin planlanması amacıyla, diğer insanların randevu takvimlerine erişimini mümkün kılar.
- Telekonferans sistemiyle (Audio, video ve bilgisayarlar vasıtasıyla): bir araya gelmeden iletişimi sağlamak mümkündür.
- Masaüstü yayıncılık: bilgisayar yardımıyla ve profesyonel anlamda basılı ve görüntülü iletişim malzemelerini(yazışma, raporlar, slayt, yansı gibi eğitim materyalleri, firma dışı için reklam ilanları, broşürler vb.) üretir.

2.1.8.4 Bilgi Çalışanları Sistemleri

Bilgi çalışanları sistemleri, örgütte yeni bilginin yaratılması ve örgütün yeni bilgiyle bütünleştirilmesinde bilgi çalışanlarına destek sağlayan bir sistemdir. Bilgi çalışanları genellikle, bu amaçlarını gerçekleştirebilmek amacıyla, ofis otomasyon sistemlerinden yararlanmaktadırlar (Hoşcan ve diğerleri, 2004). İşletmelerde bilgi üretmekle görevli uzman kimseler vardır. İşletmelerdeki mühendislik, tasarım birimleri, kimya laboratuvarları, teknik ekspertiz büroları gibi bilgi üretim merkezleri, bilgi üretimini kolaylaştıracak her türlü çağdaş olanakla donatılmıştır. Bu çağdaş bilgi üretim sistemleri, bilgi teknolojisi ile mühendis, doktor, avukat, ekonomist, bilim adamı gibi bilgi üreticisi profesyonelleri bütünleştirip etkinliği artıracak biçimde tasarlanmıştır. Bilgi sistemleri, bilgi düzeyinde çalışanlar ve veri çalışanları olmak üzere ikiye ayrılır. Veri çalışanları, bilgi çalışanlarına destek hizmeti sunan teknisyen, muhasebeci, anketör, sekreter, uzman yardımcısı, stajyer gibi ara bilgi elemanlarıdır. Bu elemanlar, bilgi çalışanlarının gözetiminde bilgi üretilmesine yardımcı hizmet sağlar. Veri elemanlarının eğitim, bilgi ve uzmanlık düzeyleri bilimsel hipotezler kurmaya, hipotezleri test etmeye ve bilimsel sonuçlar çıkarmaya yeterli değildir. Oysa bilgi çalışanları bitirdikleri lisans, yüksek lisans, ve çeşitli deneyimlerine göre bilimsel sonuçlara ulaşabilen, girişimcilere ve işletme yönetimine danışmanlık hizmeti sunabilen konusunda uzman kimselerdir (Şahin,2005).

2.1.8.5. Karar Destek Sistemleri

Karar destek sistemi herhangi bir bireyin bir eylemin kesin olarak nasıl yapılacağına bilinmediği durumlarda, kişilerin karar almasını ve kendi muhakeme yeteneklerini kullanmasını destekleyen ve yardımcı olan etkileşimli bir sistemdir (Aktan ve Vural ,2005).

Diğer bir deyişle, verilmesi gereken kararla ilgili veriyi daha iyi anlayarak, daha etkin karar seçenekleri oluşturma, alternatifleri belirleme ve

değerlendirme işlevlerine destek sağlayan ve doğru karar verme olasılığını artıran sistemlerdir (Gökçen, 2002).

Kararı destekleyen herhangi bir sistem karar destek sistemi olarak adlandırılır.Yönetim bilgi sistemi ve karar destek sistemi organizasyonun yönetim kademesine destek verir. Karar destek sistemlerinin özellikleri aşağıdaki gibidir (Karahoca ve Karahoca,1998).

- Kullanıcılara esneklik, uyumluluk ve hızlı cevaplar sunar.
- Kullanıcılara girdi ve çıktıları basma ve kontrol izni verir.
- Profesyonel programcılardan çok az veya hiç yardım almadan çalışır.
- Kararlar ve problemler için (çözümleri bilinmeyen için) destek sağlar.
- Karmaşık analiz ve modelleme araçları kullanır.

2.1.8.6. Yönetim Bilgi Sistemleri

Yönetim en basit ifadesiyle başkaları vasıtasıyla iş yapmaktır (Özalp,1989). Yönetim bilgi sistemleri, temel olarak farklı yönetim kademelerindeki yöneticilere gereksinim duydukları bilgiyi sağlamakla görevli olan bilgi sistemidir (Aktan ve Vural, 2005). Bu sistemler belirli amaçlara ulaşmak veya belirli bir anlayışı geliştirmek için, verilerin bir işlem sonucunda yöneticilere yararlı hale getirilmesini sağlayan sistemlerdir (Öğüt ,2003). Yönetim bilgi sistemleri işletmenin temel operasyonlarını özetler ve raporlar. Bu raporlar belirli bir düzende üretilir. Genellikle yöneticilere haftalık, aylık, yıllık sonuçlar sunar. Tipik bir yönetim bilgi sistemi firma içi verileri kapsar, bir çok rutin özet tabloların hazırlanması, karşılaştırmaların yapılması, istatistiksel ve matematiksel modellerin oluşturulmasına destek sağlar (Karahoca ve Karahoca,1998). Yönetim bilgi sistemlerinin temel özellikleri aşağıdaki gibidir (Gökçen,2002) .

- Kayıt işleme fonksiyonlarını destekler (kayıt ve saklama gibi).

- Bütünleşik bir veri tabanı kullanır ve fonksiyonel alanların çeşitliliğini destekler.
- Operasyonel, taktik ve stratejik seviye yöneticilerin bilgiye kolay ve zamanında erişimini sağlar. Özellikle yoğun olarak taktik seviye yönetici için hizmet sağlar.
- Kısmen esnektir ve organizasyonun bilgi ihtiyaçlarındaki değişmeye adapte edilebilir.
- Sadece yetkili şahısların erişimine imkan veren sistem güvenliğini sağlar.
- Günlük operasyonlarla ilgilenmez.
- Genellikle yapısal kararların desteklenmesine yöneliktir.
- Yöneticilere değişik raporlar sunar.
- Öncelikle çevresel ya da dış olaylarla değil, büyük ölçüde firma içi olaylara odaklanır.

2.1.8.7. Üst Yönetim Bilgi Sistemleri

Bilgi sistemleri piramidinin en ucunda, üst yönetim bilgi sistemi yer alır. Bu sistem işletme yönetim kurulu üyelerinin bilgi gereksinmesini karşılamak için geliştirilmiştir. Başta genel müdür olmak üzere yönetim kurulu üyeleri işletmenin vizyonunu misyonunu, değerlerini ve stratejilerini belirler. Burada yapılacak bir hata işletmenin geleceğini tehlikeye sokar. Dolayısıyla üst yönetim bilgi sistemi, yönetim kurulu üyelerini, iç ve dış çevre koşulları konusunda tam olarak bilgilendirmelidir (Şahin,2005). Üst yönetim bilgi sistemleri üst düzey yöneticilerin yapısal nitelikte olmayan kararlarına, ileri grafik ve iletişim teknolojileri aracılığıyla destek sağlamak amacıyla geliştirilmiştir (Öğüt,2003).

Bu sistemler yapılandırılmamış kararları belirler ve belirli yetenek veya herhangi bir uygulama sağlamaktan ziyade iletişim ortamı ve geliştirilmiş hesaplama yaratırlar. Yeni vergi yasaları, veya rakip firmalar gibi dış olaylar hakkındaki verileri birleştirmeyi amaçlar. Bu sistemler yönetim bilgi sistemi ve karar destek sistemlerinden bilgilerin özetlerini çıkarırlar. Bu sistemler kritik verilerin sıkıştırılması, filtre edilmesi, zamanın kısıtlılığını vurgulayarak ve gerekli ihtiyaçların bilgi olarak saklanması için yöneticilere yararlıdır. Her ne kadar sınırlı analitik yeteneklere sahip olsalar da üst yönetim bilgi sistemleri en gelişmiş grafik yazılımları kullanır ve verileri bir çok kaynaktan hızlı bir şekilde kıdemli yöneticilerin ofislerine ve yönetim odalarına dağıtabilir. Diğer bilgi sistemlerinden farklı olarak belirli problemleri çözmeyi amaçlamaz, onun yerine geliştirilmiş hesaplama ve iletişim yeteneği sağlar. Üst yönetim bilgi sistemi daha az analitik modeller kullanmaya eğilimlidir(Karahoca ve Karahoca,1989).

Üst yönetim bilgi sistemi şu soruları cevaplandırmaya yardım etmelidir: Hangi işte olmalıyız?, Rakiplerimiz ne yapıyordur?, Ne gibi yeni kazançlar bizi iş dalgalanmalarından korur?, Kazanç artırmak için hangi birimleri saptamalıyız? , Üst yöneticiler kişisel tarzlarında farklılaşır ve hepsi radikal olarak değişen sorunlarla yüz yüze gelir. Sistem bu yeni şartlara adapte olabilecek şekilde kurulmalıdır. Üst yönetim bilgi sistemleri bilgisayar destekli bilgi sistemleri ile deneyimli veya direkt iletişim içinde bulunan tepe yöneticiler tarafından kullanılmak üzere tasarlanmıştır. Üst yönetim bilgi sistemlerinin özelliklerini aşağıdaki gibi özetleyebiliriz (Gökçen, 2002).

- Grafikseldir.
- Kullanımı kolaylaştıran ara yüzlere sahiptir.
- Perspektif sağlar (Geniş fakat özet bilgi).
- Tercihe bağlı olarak detaylı seviyelere doğru genişler.
- Bir çok veri kaynaklarını bütünleştirir.

2.1.9. Temel İşletme Bilgi Sistemleri

İşletmelerin faaliyetlerini genel veya özel amaçları şekillendirir. Amaçların belirlenmesinden sonraki aşamada, bu amaçlara ulaşılması için yapılması gereken işler kararlaştırılır. Amaçlara yönelik işler, çeşitli ölçüler dikkate alınarak gruplandırılır. Uygulamada en fazla kullanılan ölçüt, işlerin değişik yönlerden benzerliklerini ortaya koymaktır. Benzerlikler ilkesine göre gruplandırma yapıldığında; üretim işleri, pazarlama, insan kaynakları, finansman ve muhasebe işlemleri aynı bölümlerde toplanır. Bu gruplandırma süreci sonunda işletme bölümleri oluşturulur. Bu sürece bakarak, bölümlerin bir işletmede sürdürülen temel işlevleri ifade ettiğini görürüz (Karalar ve diğerleri ,2003).

2.1.9.1. Üretim Bilgi Sistemi

İşletmede üretilen mamullerin, hizmetlerin ve bunlara ilişkin girdilerin işletme içindeki fiziksel akışlarına, ilişkin bilgileri sağlayan sistemdir. Örneğin, üretim planlaması ve kontrolü, stok kontrolü ve yönetimi, kalite kontrol gibi işletme faaliyetlerini yerine getirmektedir (Hoşcan ve diğerleri, 2004).

Üretim bilgi sistemleri, üretim sistemlerini planlama,düzenleme, işletme, izleme ve kontrol etmek için gerekli verileri sağlar. Bu tür bilgi sistemleri, diğer işlevler için oluşturulmuş bilgi sistemlerinden kullandıkları girdi ve çıktı araçları ile sistemin içerdiği verilerin yapısı bakımından farklılık gösterir. Örneğin bu sistemde kullanılan girdiler arasında ısı basınç gibi fiziki büyüklükler olabilmekte ve dolayısıyla bunlar için gerekli donanımlar kullanılmaktadır. Bu sistemler operasyonel, taktik ve stratejik düzeylerde yürütülen işleri desteklemek amacıyla geliştirilebilir. Operasyonel düzeydeki üretim bilgi sistemi, üretim durumu ile ilgili bilgiler toplayıp, raporlaştırırken, taktiksel düzeydeki üretim bilgi sistemi, kaynak yönetimi ve denetimine ilişkin bilgiler sunar ve raporlaştırılmasını sağlar. Diğer taraftan stratejik üretim bilgi sistemi, yöneticilere amaç tespit etmede destek sağlamaktadır (Bensghir,1996).

2.1.9.2. Pazarlama Bilgi Sistemi

Pazarlama bilgi sistemi, pazarlama yönetimine; pazarlama planlaması, pazarlama örgütlenmesi, pazarlama elemanlarının hedef pazara yöneltilmesi, pazarlama etkinliklerinin uyumlaştırılması ve denetlenmesi konularında veri sağlayan, veri işleyen, bilgi üreten ve bilgi aktaran ve bilgi depolayan, bütünleşik bir bilgi sistemidir. İşletmenin diğer bilgi sistemleriyle etkileşimli pazarlama bilgi sistemi, küresel pazarla, tüketici odaklı olarak çalışabilmelidir (Şahin, 2005).

Pazarlama bilgi sistemi yöneticilerin karar verme faaliyetlerine yardım eder ve firmanın tüketici ihtiyaçlarına daha hızlı cevap vermesine olanak sağlar. Aynı zamanda tüketici ihtiyaçlarının daha iyi nasıl karşılanacağı konusunda yöneticiye yol gösterir. Pazarlama bilgi sistemi ile tüketicilerden sağlanan geri bildirim ile ürün ve hizmetlerde etkililik ve verimlilik artırılır ve bu bilgiler ürünlerin ve hizmetlerin geliştirilmesi, değiştirilmesi yada yok edilmesi konularında kullanılır ve böylece işletme rekabet avantajı elde eder (Marangoz,2004).

2.1.9.3. İnsan Kaynakları Bilgi Sistemi

Bilgi çağında, bilgi üretici ve uygulayıcı olarak insan kaynaklarının, yönetim sürecinde etkinliğini artırmak amacıyla insan kaynakları yönetim bilgi sistemleri vazgeçilmez bir araç olarak değerlendirilmektedir. İnsan kaynakları yönetimi bilgi sistemi organizasyonlarda insan kaynaklarına ilişkin bilgileri sağlamak, depolamak, kullanmak, irdelemek ve dağıtmak amacıyla kullanılan sistemdir (Öğüt,2003).

Çeşitli niteliklere sahip olan insan kaynaklarının yönetiminde insan kaynakları bilgi sistemleri yöneticilere gerek mevcut personelin durumu ile ilgili zamanlı bilgiler sunmak, gerekse insan kaynaklarının yönetimi ile ilgili alınan kararları etkinleştirmek suretiyle yardımcı olur. Genel olarak insan kaynakları yönetim işlevinde, çalışanların istihdamı, mevcut personelin ve işe yeni alınacak personelin, değerlendirilmesi, iş analizi ve tasarımı, çalışanları eğitme ve geliştirme, resmi kurumlar için raporlar üretme,

çalışanların aylık ödemelerini yönetme ve kısa-uzun dönemli personel ihtiyacını tespit etme gibi işleri yürütür. İşte tüm bu işlevleri kapsayacak şekilde geliştirilen insan kaynakları bilgi sistemleri, yöneticilere etkili bir insan gücü planlama, uygulama ve denetlemede büyük destek sağlamaktadır (Bensghir,1996).

İnsan kaynakları yönetim bilgi sistemi, çalışanlar, politikalar, veriler, formlar ve prosedürleri kapsamaktadır. Bu sistemin temel amacı, sistemin kullanıcılara yada müşterilerine “bilgi” formunda hizmet sunmaktır. İnsan kaynakları yönetim bilgi sistemleri, çalışanların,

- Seçilmesi ve istihdam edilmesi
- Görevlerin belirlenmesi
- Performansların değerlendirilmesi
- Ücret ve diğer ödemelerin analizi
- Yetiştirme ve geliştirme
- Sağlık ve sosyal güvenlik sorunlarının çözümü gibi konularda

organizasyonlara destek sağlayan araçlardır (Öğüt, 2003).

2.1.9.4.Finans Bilgi Sistemi

Finans bilgi sistemi, İşletmedeki finansal yöneticilere, işletmenin gereksinim duyulduğunda en uygun maliyetle kaynak bulması ve bu kaynakların tahsisi ve kontrolüyle ilgili destek sağlayan bir sistemdir. Kısacası bu sistem, işletmenin gereksinim duyduğu parasal kaynakların uygun işletme varlıklarına yönlendirilmesi, bunların kontrol ve denetimini sağlayan bütünleşik bir sistemdir (Hoşcan ve diğerleri, 2004).

Finansman bilgi sistemi operasyonel düzeydeki işleri, taktiksel kararları ve stratejik planlama işlevlerini desteklemek üzere geliştirilmiştir.

Bu üç düzeydeki işlere yönelik geliştirilen sistem kendi içinde bir bütünlük oluşturur. Operasyonel finansman bilgi sistemi bütünleşik olarak çalışan alt sistemleri ile işletmeye şu avantajları sağlamaktadır. Alacakların yönetimiyle ilgili alt sistem ile işletmeler müşterilerinin hesap durumlarını anında ve doğru, tam bilgilerle izleme olanağına kavuştukları için, riskli borçlanma tuzağından kurtulma şansı elde eder. Diğer taraftan alacakların bilgisayar ortamında yapılması ile örgütün ofis otomasyonuna esas olacak veri ve bilgilere sahip olma ortamı sağlanır. Taktiksel planlamayı yürütmek üzere geliştirilen finans bilgi sistemi düzenli ve istisna özelliği taşıyan raporlar üreterek ve gereksinim duyulan bilgileri sağlayarak yönetsel karar almaya yardımcı olmaktadır. Operasyonel düzey için geliştirilen finans bilgi sistemi, iş üzerinde odaklaşırken, taktiksel düzeydeki bilgi sistemi, kaynak dağıtımı üzerine ağırlık verir. Stratejik finansman bilgi sistemi amaç odaklı geliştirilir ve hedefi örgüte yön çizmektedir. Bu sistem eldeki mevcut bilgilere dayalı olarak gelecekle ilgili canlandırmalar yaparak uzun dönemli planlara etkinlik getirmektedir (Bensghir, 1996).

2.1.9.5.Muhasebe Bilgi Sistemi

Muhasebe bilgi sistemi, genel veya finansal muhasebe ve maliyet muhasebesi gibi, geleneksel muhasebeleri de içeren geniş bir kavramdır. Temel yönetim bilgi sistemlerinin en önemlisi ve en eskisidir. Muhasebe bilgi sistemi aynı zamanda işletmeler tarafından bugüne kadar en iyi geliştirilen ve uygulanan bir bilgi sistemidir. Muhasebe bilgi sistemi; finansal muhasebe, maliyet muhasebesi, ve yönetim muhasebesi ile ilgili mali nitelikteki gerçekleşmiş ve gerçekleşmesi tahmin edilen verileri, bilgi kullanıcılarının beklentilerini karşılayacak özellik ve niteliklerde bilgilere dönüştüren, raporlayan ve ilgili kişilere sunan; hasılat-satışlar-alacaklar, harcama-satın alma-borçlar, ücret, duran varlıklar-amortisman, üretim-maliyetleme, maliyet kontrolü, işçilik giderleri gibi alt bilgi sistemlerinin oluşturduğu bir bilgi sistemidir (Sürmeli ve diğerleri,2005).

2.1.10. Bilgi Teknolojilerinin Örgütsel Etkileri

Bilgi teknolojileri etki ettiği çevrenin önemli bir parçası olan örgütlerde de önemli etkiler oluşturmuştur. Modern örgüt teorileri, örgütleri açık birer sistem olarak ele almakta ve bunların sürekli olarak çevre ile etkileşim halinde olduğunu kabul etmektedir (Tsalgatidou ve Papazoğlu ,2000). Değişim, kaynağı ister bilgi teknolojileri alanında yaşanan gelişmeler, ister sosyo-ekonomik gelişmeler, isterse politik oluşumlar olsun bunların örgüt ile bütünleşmesinde ve uyumunda atılması gereken stratejik adım öncelikle örgütsel değişimi bir “yeniden düzenleme” olarak değil değişim mühendisliğini uygulama olarak kabul etmektir (Bensghir,1996). Bilgi teknolojileri kullanımı örgütlerin hem iş yapma biçimlerini hem de bu işlerin insanlarla koordine edilme biçimlerini değiştirmektedir (Luthans,1995).

Bilgi teknolojilerinin stratejik kullanımları çok sayıda anekdot ve vaka çalışmalarında (case study) açıklanmıştır. Rekabetçi teori ve BT arasında ilişki kuran teori literatürde sıklıkla görülmektedir. Buna göre BT, bir firmanın rakipleri üzerinde avantaj yaratmasını ve bu avantajını sürdürmesini olanaklı kılan yaşamsal stratejik seçenekler için olanak sağlar. Bir firma müşterilerine iyi hizmet verebilmek için, maliyetlerini düşürmek için veya pazar seçimi için BT'yi kullanabilir. Ayrıca işletmeler kendi iş konseptlerini ve endüstri sınırlarını değiştirmek için de BT'yi kullanırlar (Floyd ve Shakere,1990).

Bu nedenle bilgi teknolojileri; örgütün işlevlerini, çalışma biçimini ve gerek müşterileri ile gerek rakipleri ile ilişkilerini ve mevcut konumunu aktif bir şekilde etkilediği için örgüt stratejisi oluşturmada önemli bir faktör olarak karşımıza çıkmaktadır. Bilgi teknolojileri, örgüt stratejisi ve iş süreçleri karşılıklı etkileşim içerisinde bulunmaktadır. Bilgi teknolojileri genel olarak örgüt stratejilerini aşağıdaki yollar ile desteklemektedirler (Gordon,1994).

- Mal ve hizmet farklılaşması
- Düşük maliyetli üretici olarak
- İş hacminde artış sağlayarak

- Ürün ve iş süreçlerinde yenilik sağlayarak
- Müşteriler ve tedarikçilerle etkili iletişim olanağı sağlayarak
- Potansiyel pazarlara odaklaşma olanağı sağlayarak

2.1.10.1. Bilgi Teknolojilerinin Örgüt Yapılarına Etkisi

Bilgi teknolojileri kullanıldığı örgüt yapılarında sağladığı olanaklar sayesinde çeşitli avantajlar elde edilmesine sebep olmaktadır. Örgüt yapısındaki bu değişimler genellikle örgütün kontrol yapısında, düzey ve departman sayısında, denetim mekanizmasında ve otorite mekanizmasında görülmektedir. Bu bölümde kısa kısa bilgi teknolojilerinin örgütsel yapıların belirtilen bölümlerinde yaptığı değişimler üzerinde durulacaktır.

2.1.10.2 Bilgi Teknolojilerinin Otorite ve Kontrol Üzerine Etkisi

Örgütsel davranış çerçevesinde örgütsel kontrol kavramı birbiri ile ilişkili ancak birbirinden farklı üç şekilde; “kişisel etkileşim süreci olarak”, “bireyin örgütün temel amaçlarını etkileme süreci olarak”, “bireyin hareket özgürlüğünü örgütsel kurallarla sınırlama olarak” tanımlanmaktadır (Davis,1987).

Bilgi teknolojileri örgütlerde daha önce insan tarafından yapılan kontrol işlerini üstlenerek hata yapma olasılığını azalmaktadır. Kontrol işinin bilgi teknolojileri vasıtası ile yapılması sayesinde birey davranışları daha sıkı takip edilebilmekte ve personel daha yakından denetlenebilmektedir.

Bilgi teknolojileri ile birlikte bir başka değişiklikte yetki ve kontrol çizgisinin bulanıklaşması beklentisidir. Bu beklentinin temel nedeni ise artık bilgi sistemleri aracılığıyla yapılan kontroller nedeni ile yetki ve kontrol arasındaki açıklığın kaybolması olarak görülmektedir. Bilgi teknolojilerinin otorite ve kontrol üzerindeki etkisini özellikle örgütlerin operasyonel

düzeyinde çalışan personelin tutum ve davranışlarının daha iyi kontrol edilebilmesi ile etkilediği görülebilmektedir (Wishler,1970).

2.1.10.3. BT'nin Örgütsel Düzey ve Departman Sayısına Etkisi

Örgütler yapı olarak büyüdükçe örgüt içerisindeki kademe sayısı da artmaktadır. Ancak bilgi teknolojileri sayesinde pek çok iş gücü ikame edilebilmekte ve bu durum sayesinde kademelerde azalma görülmektedir. Örgütsel düzey sayısındaki artış bilgi teknolojilerinin ve buna dayalı yönetim destek sistemlerinin yaygın kullanımı ile birlikte giderek ortadan kalkacaktır.

Bilgi teknolojilerinin örgütsel yapılara getirilerinden bir tanesi de önceleri ayrı ayrı olan bilgi işleme faaliyetlerini tek bir merkezde yani bilgi işlem departmanında yapılmasına olanak sağlamasıdır. Bu sayede özellikle büyük örgütlerde mevcut olan pek çok departmanın birleştirilmesine olanak sağlanmaktadır.

2.1.10.4. BT'nin Merkeziyetçi Yapıya ve Denetim Alanına Etkileri

Bilgi teknolojileri kullanımı sayesinde işletmelerde, operasyonel düzeyde ve personel sayısında önemli bir azalma meydana gelmiş, bu da denetleme alanının daha da önemlisi denetleyici sayısının azalması gibi önemli bir değişime yol açmıştır. Bilgi teknolojilerinin örgütsel yapılara önceleri merkeziyetçi bir yapı kazandırdığı iddia edilirken bilgi teknolojileri kullanımının aşağı kademeye bilgi akışını artırması ve ast kademelerinde yönetim ve karar alma faaliyetlerine katılım sağlayacağı görüşü adem-i merkeziyetçi görüşün gelişeceği daha yaygın olarak öngörülmüştür. (O'Brien,1993). Bu çerçevede bilgi teknolojileri kullanımı ile örgütlerin geleneksel bürokratik-hiyerarşik örgüt yapıları, esnek üretim ve uzmanlaşmaya imkan veren bir yapıya dönüşecektir.

2.1.10.5. Bilgi Teknolojilerinin Yönetim Süreçlerine Etkisi

Bilgi teknolojilerinin gelişimiyle birlikte bilgi ekonomisi ekonomik yaşamın önemli bir bölümünü oluşturmaya başlamıştır. Nitekim artık lüks değil bir zaruret haline gelen bilgiye sahip olma gereği işletmelerin varolma mücadelesinin en önemli ayağını oluşturmaya başlamıştır. Bilgi teknolojileri örgütlerde fiziksel sistemden yönetim sistemine giden bilgi akışını sağlayan en önemli araçları sunmuşlardır(Davis ve Leitch,1992). Örgütlerde bilgi sistemlerinin geliştirilmesi ve verimli kullanılması işletmenin bütün kademelerinde bilgi teknolojileri kullanılması ile gerçekleşmektedir(Güzel ve Özkök,2003).

Bilgi teknolojilerinin yöneticilere sunduğu en önemli olanaklardan olan yönetim bilgi sistemleri, örgütlerde işleri, yönetimi, analiz ve karar fonksiyonlarını desteklemek maksadıyla bilgi sağlayan bilgisayar ve kullanıcılardan oluşan bütünleşik bir sistemdir (Yozgat,1998). Yönetim faaliyeti içerisinde çok önemli bir yeri olan koordinasyon faaliyeti bilgi teknolojisi sayesinde verimliliği arttırıcı bir rol oynamakta ve örgütler için sinerji kaynağı oluşturmaktadır (Schultheis,1995).

Bilgi teknolojileri sunduğu olanaklarda işletmelere zaman ve yer tasarrufu sağlamaktadır. Bunu bir örnekle açıklayacak olursak; bir CD-ROM 650 MG bilgi depolayabilmektedir. Bu genel bir ifade ile 650 milyon yazı karakteri demektir. Bu ise 1 CD-ROM un 325 000 sayfa kapasiteye sahip olduğunu yani yaklaşık 500 sayfadan oluşan 650 adet kitabı kapsayabildiğini ifade etmektedir (Haag ve diğerleri,1998). Bilgi teknolojilerinin yöneticilere sunduğu olanakları şu şekilde özetlemek mümkündür (Tekin ve diğerleri,2000).

- BT sayesinde yöneticiler ihtiyaç duydukları bilgiler istedikleri biçimde ve zamanında elde edebilmektedirler.
- Merkezi bilgi bankası, hızlı hesaplama yetenekleri ve hazır programlar sayesinde yöneticilerin bilgi talepleri daha hızlı karşılanabilmektedir.

- BT sayesinde yöneticilerin geleceği yönelik öngöruları ve kararlarının tutarlılığı ve doğruluk oranında artış olmaktadır.
- BT işletmelere piyasa etkinliği avantajı sağlamaktadır.
- BT personel takibini ve verimliliğini daha kolay kontrol olanağı sağlayarak personel giderlerinde düşüş sağlamaktadır.
- BT yöneticilere bölümler arası işbirliği ve koordinasyonu artırma olanağı sağlayarak daha düzenli bir yönetim anlayışına olanak sağlamaktadır.
- Yöneticilere rakiplerini daha kolay takip olanağı sağlayarak rekabet avantajı sağlamaktadır.
- BT yöneticilere zaman tasarrufu olanağı sağlamakta ve bu sayede yöneticilere diğer faaliyetlere daha fazla zaman ayırabilme olanağı sağlamaktadır.
- BT işletmede sürekli veri toplama, sorunları analiz etme, istatistiki yöntemleri kullanarak verileri düzenleme ve yorumda avantaj sağlayarak yöneticilere sistematik çözüm üretebilme olanağı sağlamaktadır.
- BT yöneticilere yeni yaklaşımlar deneme olanağı sağlamaktadır.
- BT başarılı ve başarısız her tecrübenin sistematik olarak analiz edilmesi, nedenlerinin buluşmasına olanak sağlayarak geçmişin deneylerden öğrenme avantajı sağlamaktadır.
- BT yöneticilere sürekli pazar analizi yapabilme olanağı sağlamaktadır.
- BT yöneticilere bilgiyi hızlı ve etkin bir şekilde kullanma olanağı sağlamaktadır.

Örgütsel yapıların değişmesi, bilgi yönetimin ön plana çıkması, insanları ikna etmenin güçleşmesi, hem katılımcı demokrasinin gelişmesi karizmatik liderliğin yerini bilgi toplumu liderliğe bırakmasına neden olmaktadır. Artık örgütlerin etkinliğinin sağlanabilmesi için liderlerin bilgiyi yönetebilmeleri çalışanları oranında bilgi teknolojilerini teşvik etmeleri ve örgütlerini öğrenen örgüt haline dönüştürebilmeleri gerekmektedir (Gül,2003).

2.1.10.6.Bilgi Teknolojilerinin İnsan Kaynakları ve İş Kapsamına Etkileri

Bilgi teknolojileri, örgütlerde yapılan işlerin kapsamını, çalışanların işlevlerini ve sahip olması gereken nitelikleri etkilemektedir. Bu etkileşim örgütün içinde bulunduğu ülke koşullarına, kullanılan faaliyet alanlarına ve kültürel özelliklerine göre değişebilmektedir (Gül,2003) .

2.1.10.7. Bilgi Teknolojilerinin Örgütün İş Kapsamına Etkileri

Örgütlerde bilgi teknolojileri kullanımı ile birlikte operasyonel düzeyde örgüt işlevlerinin rutinleştiği gözlenmektedir. Diğer taraftan bu rutinleşmenin zamanla örgütün üst kademelerini de etkileyeceği beklenmektedir. Bilgi teknolojilerinin esnek iş ortamı kavramı ile birlikte düşünülmesi, günümüzde yeni çalışma ve yaşama biçimi olarak “tele-iş” - telework- kavramını gündeme getirmiştir. Bu kavram “uzaktan kumandalı iş”, “tele topluluk” başlıkları altında temel olarak, evde istihdam ve mobil iş gibi değişik durumları içeren genel bir kavram olarak kullanılmaktadır. Bu ortamda çalışanlar bilgi teknolojilerinin sunduğu olanaklar ile merkezi ofisler ya da üretim ortamlarından uzak bir şekilde çalışmakta ve çoğunlukla iş arkadaşlarıyla yüz yüze gelmeden yeni iletişim olanaklarını kullanarak işlerini yürütebilmektedirler(Martino ve Wirth,1990).

2.1.10.8. Bilgi Teknolojilerinin İnsan Kaynaklarına Etkileri

Bilgi teknolojilerinin örgütlerde insan kaynaklarına etkilerini istihdam, iş gücü niteliği ve endüstriyel ilişkiler olmak üzere üç başlık altında incelemek mümkündür. Bilgi teknolojileri örgütlerde istihdamı net bir şekilde etkilemektedir. Bu çerçevede bilgi teknolojileri örgütlerde genellikle istihdam düzeyini azaltmaktadır. Bilgi teknolojilerinin örgütlerde yalnızca istihdamı azaltıcı etkisinden bahsedilemez. İnsan kaynakları planlama sürecinin her aşamasında, iş analizlerinde bilgi teknolojilerinden etkin olarak faydalanılabilir (İbicioğlu,2006).

Bilgi teknolojileri kullanımı sayesinde örgütler için gerekli olan insan kaynakları gerek sayı, gerek nitelik olarak doğru bir şekilde belirlenebilmektedir. Bu ise örgütlere doğru insan kaynakları yönetimi olanağı sağlamaktadır. Elbetteki bilgi teknolojileri sayesinde bazı sektörlerde ve departmanlarda işgücü sayısı yarıya inmiştir. Bilgi teknolojilerinin gerek üretim ortamında gerekse ofis ortamında veri işleme, saklama ve iletme gibi kimi insan gücü tarafından yapılan aktiviteleri üstlenmesi örgütlerde istihdam edilen personel sayısında azalmaya neden olmaktadır. Bunun yanında bilgi teknolojilerinin örgütlere girmesi ile birlikte yeni iş alanlarında istihdam olanakları doğmakta ve dolayısı ile kimi sektörlerde istihdamı azaltırken yeni sektörlerde yarattığı istihdam ile dengeyi korumaktadır. Bilgi teknolojilerinin örgütlerde kullanımı ile birlikte işgücünün niteliklerinde de değişiklikler yaşanmıştır. Bilgi teknolojilerinin kullanımı için farklı vasıflarda işgücü gerekirken bilgi teknolojileri sayesinde ortadan kalkan işgücünün yerine daha vasıfsız personel istihdam edilebilmektedir. Bu çerçevede bilgi teknolojileri kullanımı ile birlikte örgütler için ihtiyaç duyulan personel nitelikleri değişmiştir. Bilgi teknolojilerinin örgütlerde kullanımı ile birlikte endüstriyel ilişkilerde kabul görmüş kimi eski modellerin geçerliliğini yitirdiği görülmektedir. Örneğin örgütlerde bilgisayar ve iletişim olanaklarını hızla gelişmesi ve bunların bankacılıkta ve ofis işlemlerinde kullanılması ilişkilerde önemli bir değişim yaratmıştır. Tüm bu açıklamalarda görüldüğü gibi bilgi teknolojileri örgütlerde değişimi harekete geçiren ve biçimleyen bir katalizör rolü oynamaktadır (Norton,1990).

2.2. İlgili Araştırmalar

Bu bölümde 1998 yılı ile 2008 yılı arasında internet ve bilgi teknolojileri konusu ve yakın konularda yapılmış araştırmalar ve sonuçlarına yer verilmiştir. Araştırmalar kronolojik sıraya göre aktarılmıştır.

Rovere'ye göre (1998) şletmeler, her ne kadar rekabet güçlerini arttıracadı için bilgi teknolojilerini benimsemeye yönelseler de uygulamada özellikle KOBİ'ler açısından bilgi teknolojisinin yayılmasında engeller olmaktadır. KOBİ'lerin büyük çoğunluğu ancak yeni iş fırsatları algılamaları durumunda veya tedarikçiler ile müşterilerden baskılar geldiğinde yenilik önerilerini benimsemektedir. Ayrıca, büyük şletmelere nazaran daha az kaynağa sahip olmaları, KOBİ'lerin planlamada, eğitimde, iç bilginin organizasyonunda zayıf kalmalarına ve sonuç olarak da KOBİ'lerin karar verme sürecinde reaktif olup bilgi sistemlerini az kullanmalarına neden olmaktadır.

Küçük şletmeler internetin sağlayacağı fırsatları kolaylıkla rekabet avantajına dönüştürebilirler. İnternet küçük şletmelerin gerçekten de bir gece içerisinde küreselleşmesini mümkün kılabilir. Küçük şletmeler basit bir şekilde kendilerine web sayfası yaparak internet ortamında rekabet edebilirler (Hormozi ve diğerleri, 1998).

Janson ve Wrycza'nın(1999) yaptıkları çalışmada ise girişimcilik faaliyetinin, BT kullanımıyla desteklendiği sonucuna ulaşılmışlardır.

Nassimbeni ve Guido'ye, (2001) göre organizasyonun kullandığı BT; rekabet gücünü, yenilikçiliği, girişimcilik ve pazarlama kapasitesini etkilemektedir. Bunun yanında organizasyonların teknoloji düzeyleri, ihracat yapan firmalarda, ihracat yapmayan firmalara göre yüksek bulunmuştur.

Palvia ve arkadaşları, KOBİ'lerde BT kullanımının; organizasyon büyüklüğu, sahip ve yöneticilerinin bilgisayar bilgisi gibi değişkenlerden etkilendiğini de dile getirmişlerdir (Premkumar ve Roberts, 1999).

Altı Avrupa ülkesinden 80 küçük işletme üzerinde yaptıkları çalışmada Dutta ve Evrard (1999), işletmelerin internet kullanımını yoğunluk açısından sırasıyla iletişim (e-mail), bilgi araştırması, pazarlama, tedarikçiler ve müşterilerle iş ilişkisi olarak ifade etmiştir. Dışarıdan bakıldığında genel olarak bütün işletmelerin yeni teknolojilerin etkilerini kavramış gözüktüğünü belirten Dutta ve Evrard (1999) bu genel kanının aksine işletme büyüklüğü ile işletmelerin bilgisayar kullanımını benimsemesi, bilgi teknolojisini benimsemesi ve internet kullanımının artması arasında pozitif bir ilişki bulan istatistiksel bulgulara yer vermektedirler.

Grant Thorton İşletmesi tarafından gerçekleştirilen ve yukarıdaki araştırmayı destekleyen başka bir araştırmada, 15 Avrupa Birliği ülkesi ile Türkiye, İsviçre, Norveç ve Polonya'daki KOBİ'lerin de yer aldığı Avrupa Ticaret Araştırması'nda, araştırmaya katılan ülkelerin 10'unda başka hiçbir konu bilgi ve iletişim teknolojilerinden daha önemli olarak ileri sürülmemiştir. Türkiye'den de 250 KOBİ'nin katıldığı bu araştırma, web sitesi olan işletmelerin oranının tüm örnekleme % 44, Türkiye'deki KOBİ'lerde ise %51 olduğunu ortaya koymuştur. Türkiye'deki KOBİ'lerin % 75'i e-maili işletme dışı haberleşme için kullanırken, % 73'ü işletme içi haberleşme için kullanmaktadır. Bununla birlikte Türkiye'deki KOBİ'lerin %91'i bilgi, %51'i reklam, %40' satın alma, %37'si ise satış için interneti kullanmaktadır. İnternet erişiminin ucuz olması küçük işletmelerin de internete rahat ulaşabilmesini sağlamaktadır(Avrupa Ticaret Araştırması, 2000).

Bahreyn'de 70 işletme üzerinde yapılan bir araştırmada internet kullanımı; internet araçları kullanımı ve internet uygulamaları kullanımı şeklinde iki grupta ölçülmüştür. Çalışma sonucu işletmelerin internet araçlarını kullanım sıklığı açısından sırasıyla email, netscape, www, ftp, usenet ilk sıraları almıştır. İnternet uygulamalarında ise sıralama e-mail, finansal haberler, pazar araştırması, bilgi toplama, elektronik pazarlama şeklinde gerçekleşmiştir (Palmer, 2000).

Hollanda'da 151 tane KOBİ ile yapılan başka bir araştırmada en yaygın internet kullanımının e-mail olduğu ortaya çıkmıştır. E-mail'i takiben

internetin en yaygınca kullanımı web sayfalarının araştırılması ve tesadüfi olarak bilgi aramak olmuştur. Tedarikçilerden bilgi almak, müşterilere bilgi vermek, işletme içi iletişim kısmi yoğunlukta uygulanırken, video konferans ve iş ilanı vermek çok daha az oranda kullanılmaktadır. Walczuch ve diğerleri (2000) ise her ne kadar kendilerine bir çok avantaj sunsa da küçük işletmelerin büyük işletmelere göre interneti aynı hız ve oranda benimsemediklerini iddia etmişlerdir (Walczuch ve diğerleri,2000).

Özmen ve Çakmaklı, 2000 yılında çeşitli sektörlerden 340 firma ile yaptıkları KOBİ'lerin internet ve e-ticarete olan bakış açılarının ve beklentilerinin tespiti çalışmasında aşağıdaki bulgulara rastlanmıştır.

- Web sitesi-sayfası sahipliği: Ankete katılan tüm firmalarda Web sitesi- sayfası sahipliği oranı 38% 'dir.
- Bilgi İşlem elemanı sahipliği: Ankete katılan firmalardaki bilgi işlem elemanı olan firmaların oranı %59.2 civarındadır.
- Reklam: Firmalara, reklam amaçlı olarak kullandıkları medyalar sorulduğunda, alınan yanıtları yüzdeleri aşağıda belirtilmiştir:

Gazete ve dergi 49.5, Radyo 16 , TV 14.3, Broşür 52.5,Sergi 53, *Internet* 37.7, Diğer 18.2

Kula ve Tatoğlu, (2001) yaptıkları çalışmada , KOBİ'lerin internet kullanım davranışları ile internetle ilgili tutumlarını ortaya koymayı hedeflemişlerdir. Bu çalışma sonucunda aşağıdaki bulgulara ulaşılmıştır.

Türkiye'de internete bağlı 237 KOBİ'ye uygulanan anket, internete bağlı işletmelerin yarısından fazlasının web sayfası olduğunu ortaya koymuştur. İnternete bağlı KOBİ'ler interneti en çok e-mail, web sayfalarını araştırmak, ürün ve piyasa araştırması yapmak için kullanılmaktadırlar. Ftp, iş ilanı vermek, video konferans en az kullanılan alanlardır.

Analizden çıkan bir diğer sonuç, sektörde kendini güçlü hissedenen, yüksek seviyede uluslararası deneyimi olan, ihracata yüksek miktarda

kaynak ayıran, sektörün teknoloji ve rekabet yoğunluğunun fazla olduğunu düşünen işletmelerin, genel itibarı ile internet araçlarını daha çok kullandıklarıdır. Bu da işletmelerin uluslararası deneyimi arttıkça, sektörde güçlendikçe ve yoğun rekabet hissettikçe interneti kaçınılmaz gördüğünü gösterir.

İşletmeler mevcut hali ile interneti olumlu şekilde algılamaktadırlar. Nitekim, internet işletmemize uygun değil, ticarete kullanım şansı zayıf ve sadece teknik kişilere lazım şeklindeki ifadelerle işletmeler katılım göstermemekte; internetin etkin bir iletişim aracı olduğu, gelecekte iş yapmanın en önemli yolu olduğu ve işletme imajı oluşturmak için önemli araç olduğu ifadelerine ise katılmaktadırlar ve çok daha iyi olacağını düşünmektedirler.

2002 yılında İstanbul'da 400 KOBİ ile yapılan bir başka çalışma, KOBİ'lerin bilgi teknolojilerini etkin kullanmadığını gösteriyor. Bu çalışmaya göre, İstanbul'daki KOBİ'lerin %94'ü bilgisayarı adres ve etiket dökümü için, %80'ni de muhasebe işlemleri için kullanıyor. Bunun yanında KOBİ'lerin elektronik ticaret, veritabanı ve bilgisayar destekli tasarım gibi alanlardaki kullanım oranları çok düşük olarak tespit edilmiştir(Güneş, 2002).

Avrupa Birliği ülkelerinden Danimarka'da Bilgi Teknolojileri ve Araştırma Bakanlığı tarafından yürütülen bir araştırmada 2000 yılında 10'dan fazla işgörene sahip KOBİ'lerin %63'ünün bir web sitesine sahip olduğu, %79'unun internet üzerinde pazarlama yaptığı, %16'sının mal ve hizmetleri satmak için internet'i kullandığı ve %20'sinin internet aracılığıyla ödeme kabul ettiği sonuçlarına ulaşılmıştır. İngiltere'de de 2001 yılı itibarıyla 1 milyon KOBİ e- ticaret yapmaktadır. İngiltere'deki KOBİ'lerin %94'ünde internet bağlantısı mevcuttur. Bu işletmelerin büyük bir kısmı bir web sitesine sahip olup, dışarıya mail göndermekte ve elektronik veri değişimi yapabilmektedir. Mikro-işletmelerin teknolojiye uyumu ise %62 düzeyindedir (King,2002).

2002 yılında, Aksaray ilinde, bilişim teknolojilerinin yönetim sürecine etkileri üzerine 52 işletme üzerinde yapılan araştırma sonuçlarına göre;

Yöneticilerin, işletmede bilgisayar ve iletişim (bilişim) teknolojilerinin (BT) kullanılmasının yönetim süreçlerine etkilerine ilişkin algılamaları şöyledir (Kazan ve Savaş,2002);

- “Davranış ve kararlar, belirlilik kazanmıştır” ifadesine katılanların oranı %56 iken; katılmayanların oranı %17’dir.
- “Yönetim şekli daha kolay ve daha sistemli hale gelmiştir” ifadesine katılanların oranı %80 iken; katılmayanlar, %10.
- “Merkezkaç yönetim anlayışı artmış ve yetki devri gelişmiştir” ifadesine katılanların oranı %47 iken; katılmayanların oranı %20’dir. Bu ifadeye fikir belirtmeyenlerin oranı ise %33’tür.
- “Modern yönetim teknikleri kullanılmaya başlanmıştır” ifadesine katılanların oranı %72 iken; katılmayanlar, %15’dir.
- “Merkezi yönetim anlayışı yaygınlaşmıştır” ifadesine katılanların oranı %56 iken; katılmayanların oranı %20’dir.
- “Yöneticiler ile çalışanlar arasındaki iletişim gelişmiştir” ifadesine katılanların oranı %67 iken; katılmayanlar, %15’dir.
- “Personel sayısında tasarruf sağlanmıştır” ifadesine katılanların oranı %58 iken; katılmayanların oranı %29’dur.
- “Bölüm sayısında azalma olmuştur” ifadesine katılanların oranı %55 iken; katılmayanların oranı %25’dir.
- “Personelin denetimi kolaylaşmıştır” ifadesine katılanların oranı %69 iken; katılmayanların oranı %8’dir.
- “Personelin işleri daha rutin hale gelmiştir” ifadesine katılanların oranı %67 iken; katılmayanların oranı %11’dir.
- “Yöneticilerin işleri daha rutin hale gelmiştir” ifadesine katılanların oranı %66 iken; katılmayanların oranı %14’tür.

- “Rekabet avantajı sağlanmıştır” ifadesine katılanların oranı %60 iken; katılmayanların oranı %15’tir.

Bilişim teknolojilerinin yönetim sürecine katkılarını tespit ederek; yöneticilerin eğitim düzeyi ve işletmenin faaliyet süresi ile bu katkı düzeyleri arasındaki ilişkileri analiz etmeyi amaçlayan bu çalışmanın sonuçlarına göre bilgisayar, işletme faaliyetlerinden genellikle muhasebe ve personel alanlarında kullanılmaktadır. Araştırma kapsamındaki işletmelerin %60’ının internet bağlantısı bulunmaktadır.

Ancak internet, üretim, pazarlama, finansman ve hammadde tedariginde çok az kullanılmaktadır. Yöneticiler, internetin genellikle bilgi amaçlı kullanıldığını belirtmektedir. Araştırma kapsamındaki işletmelerin %33’ünün web sitesi bulunmaktadır. Yöneticilerin %23’ünün elektronik posta adresi vardır.

Aynı araştırma kapsamında yapılan Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) sonucunda, araştırmaya katılan yöneticilerin eğitim düzeyi ve işletmenin faaliyet süresi ile bilişim teknolojilerinin yönetim sürecine katkıları arasındaki ilişki test edilmiştir. Bilişim teknolojilerinin yönetim sürecine katkıları ile işletmenin faaliyet süresi arasında anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. Ancak, yöneticilerin eğitim düzeyi ile bilişim teknolojilerinin yönetim sürecine katkıları arasında anlamlı bir fark bulunmuştur. Buna göre, yöneticilerin eğitim düzeyi ile rekabet avantajı sağlama, bölüm sayısında azalma ve personel sayısında tasarruf sağlama arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır. Araştırmaya katılan ilk ve ortaokul mezunu olan işletme sahip ve yöneticilerine göre, bilişim teknolojilerinin kullanılmasıyla işletmenin personel sayısında tasarruf sağlanması, bölüm sayısında azalmanın gerçekleşmesi ve rekabet avantajı sağlanması mümkün değildir. Oysa, üniversite mezunlarına göre, bilişim teknolojilerinin kullanılmasıyla işletmenin personel sayısında tasarruf sağlanması, bölüm sayısında azalmanın gerçekleşmesi ve rekabet avantajı sağlanması mümkündür (Kazan ve Savaş,2002).

Türkiye genelinde turizm işletmelerinde internetin kullanımına yönelik çeşitli araştırmalar yapılmış olup bu çalışmalardan bir tanesinde otel işletmelerinin %84'ünün web sitesi olduğu ve bu işletmelerin %84,2'nin rezervasyon hizmeti verdiği belirlenmiştir (Şahin ve Akdoğdu,2003). Başka bir çalışmada ise işletmelerin internet kullanımı ile birlikte telefon, reklam, faks, broşür gibi giderlerinde azalma olduğu belirlenmiştir (Çetinkaya,2002).

İzmit ili Gebze ilçesinde 2003 yılında 24 KOBİ üzerinden yapılan bir araştırmada aşağıdaki bulgulara ulaşılmıştır (Keskin,2003).

Çizelge 1. Keskin'e (2003) ait araştırma sonuçları çizelgesi

Bilgi Yönetimi Araçları	Kullanılıyor	Kullanılmıyor
1.Bilgi paylaşımı için toplantılar organize etmek	22	2
2.Beyin fırtınası seansları düzenlemek	11	11
3.Personelin ve onların niteliklerinin bir envanterini düzenlemek	15	6
4.En iyi uygulamaları araştırmak	18	6
5. Araştırmacı ve danışmanlar görevlendirmek	16	7
6.Stratejik teknoloji çalışması yürütmek	16	7
7.Elektronik ortamdan yararlanmak	21	3
8.Dış eğitimden faydalanmak	15	9
9.İşletme istihbaratından faydalanmak	21	3
10.Yardım masası oluşturmak	8	15
11.Bilgi yönetimi sistemini kurmak	16	7
12.İş rotasyonunu kolaylaştırmak	15	8
13.İntranet oluşturmak	15	5
14.Gayri resmi toplantıları kolaylaştırmak	15	7
15.Tartışma kültürünü geliştirmek	11	11
16.Dış denetimler gerçekleştirmek	19	3
17.Gayri resmi proje değerlendirmeleri yürütmek	11	10
18.Stratejik çalışmalar yürütmek	18	4

2005 yılında Gaziantep ilinde 150 işletme üzerinde yapılan Gaziantep'te çeşitli sektörlerde faaliyet gösteren firmaların internet ve

elektronik ticaret kullanımlarının değerlendirilmesi çalışmasının sonuçları şöyledir (Kaygısız,2005).

Gaziantep'teki işletmelerin büyük çoğunluğunda internet erişiminin mevcut olduğu görülmüştür. Elektronik ticaret kavramına katılımcıların yabancı olmadığı ve büyük çoğunluğunun elektronik ticaretin tanımını bildiği tespit edilmiştir. Gerek elektronik ticaret yapan gerekse henüz yapamayan işletme yöneticileri elektronik ticareti, pazar paylarını genişletme, müşteri hizmetleri iyileştirme, maliyetleri azaltma ve verimliliği artırmanın bir yolu olarak benimsemektedir.

İşletmelerin çoğu kendilerini, piyasaya sundukları malları ve hizmetleri hakkında bilgi içeren ve tanıtım amaçlı olarak tasarlanmış web sitelerine sahiptirler, olmayan işletmeler de bu yönde istek ve çaba içindedirler. Katılımcıların büyük bir kısmının da hem fikir olduğu gibi, bu web sayfaları ile işletmeler düşük maliyetlerle etkili reklam yaparak tanıtım işlemlerini gerçekleştirebileceklerdir.

Araştırma, kuruluşlarının yaptığı çalışmalar, elektronik ortamlarda yapılan işlemlerin maliyetlerinin, geleneksel ortamlara göre çok daha düşük olduğunu göstermektedir. Bazı durumlarda maliyet tasarrufları %60'lar mertebesine ulaşmaktadır.

Geleneksel reklam ve pazarlama olanaklarına büyük firmalar kadar kaynak ayıramayan işletmeler interneti kullanarak ürünlerini ve hizmetlerini potansiyel müşterilerine daha düşük maliyetle sunabilecektir. Maliyet tasarrufu derken sadece finansal tasarruflar göz önüne alınmamalıdır. Elektronik ticaretin getirdiği tasarruflardan en önemlisi "zamandan tasarruf" tur. Her türlü elektronik ortamda yapılan çalışmalar, geleneksel ortamlarda yapılan çalışmalara göre daha çabuk sonuç vermektedir. Araştırma sonucunda katılımcıların tamamına yakın kısmı iş yapma hızının elektronik ticaretle artacağı görüşünü benimsemiştir

"Dünya pazarlarına en ucuz ve hızlı açılmanın yolu olan internet, pazarlama sorunu büyük ölçüde çözülebilir." Görüşüne katılım oldukça

yüksektir. Küreselleşen ve rekabetin arttığı dünyada, özellikle internet teknolojisinin sunduğu fırsatlardan, yararlanmak artık bir zorunluluk haline gelmiştir. Günümüz ekonomi dünyasında rekabet üstünlüğü sağlayanlar, iletişim ve bilgi teknolojilerini yoğun olarak kullanan kesimlerdir. Araştırmaya katılan kişiler işletmelerinin, web sayfası sahibi olmasının zorunluluk haline geldiğini belirtmişlerdir.

Devletin elektronik ticareti teşvik eden özendirici çalışmaları Gaziantep'teki katılımcılar tarafından yeterli görülmemektedir. Devletin bu yönde çalışmaları aslında mevcuttur ancak işletme yöneticilerinin büyük kısmının bundan habersizdir. Yaptığımız araştırmalarda, KOBİ-NET (işletmelerin rekabet güçlerini artırmak için ihtiyaç duydukları güncel bilgilere hızlı erişebilecekleri ve dünya ile elektronik ortamda iletişim kurabilecekleri bir elektronik ticaret kapısı) sitesinden Gaziantep'teki işletmecilerin haberdar olmadıkları tespit edilmiştir (Kaygısız,2005).

Araştırmalar ışığında, işletmelerin B2B (işletmelerin birbirleri ile olan bilgi alışverişlerinde bilgisayar ve internet teknolojisi) modelini kullandıkları halde, internetle son kullanıcıya satış yapma oranlarının oldukça düşük olduğu gözükmektedir. Yine de gelecekte web tabanlı satış sitelerinin artacağı yönünde genel bir kanaat vardır.

Ülkemizde yaşanan ekonomik krizlerden Gaziantep'teki işletmeler de payına düşeni almıştır, ancak araştırmada elektronik ticaretin finansman yetersizliğinden dolayı yapılamadığı görüşü kabul görmemiştir. Bilgi eksikliği daha ön plana çıkmıştır. Tüm işletmelerin sattıkları ürünler, elektronik ticarete konu olmayabilir, bu sebeple birçok firma elektronik ticaret yapmama sebebi olarak bunu göstermiştir. İnternette yer almak firmanın çevresindeki ve piyasadaki imajını güçlendirir şeklindeki görüş oldukça geniş kabul görmüştür.

Araştırma neticesinde çok sayıdaki firmanın interneti Ar-Ge çalışmaları için gerekli gördüğü tespit edilmiştir. Öğrenim seviyesi arttıkça elektronik ticaretin güvenliğinden duyulan kaygının arttığı görülmüştür. Yine yapılan araştırmalar neticesinde bu güvensizliğin, basının yapmış olduğu

niteliksiz ve yanlış yönlendirici haberlerden kaynaklandığı tespit edilmiştir. Her ne kadar güven eksikliği olsa da elektronik ticareti yapma oranı eğitim seviyesi ile doğru orantılı olarak artmakta bunun sebebi olarak da, daha düşük maliyet gösterilmektedir. Bunun için her ölçekteki işletme elektronik ticaret yapabilmekte, işletmelerin büyüklüğü ile elektronik ticaret yapmaları arasında anlamlı bir bağlantı bulunmamaktadır (Kaygısız,2005).

2005 yılında, Konya ilinde Lojistik sektöründe faaliyet gösteren firmalar üzerinde işletmelerin bilişim teknolojilerini kullanım düzeyi ve bu amaçlara ulaşma düzeyi incelenmiştir. Araştırmada aşağıdaki bulgulara ulaşılmıştır. Araştırmaya katılan işletmelerin bilişim teknolojilerini kullanım amaçları; müşteri isteklerine hızlı cevap verebilme, hizmet kalitesini artırma, iletişim ve satış maliyetlerinde azalma, ticari işlemlerin yürütülmesinde kolaylık ve hız sağlama, satışları artırma, dünya pazarlarına açılma, daha hızlı ürün geliştirme şeklinde sıralanmaktadır. Araştırmaya katılan işletmelerin önemli bir çoğunluğunun, üç yıl öncesi ve günümüz karşılaştırıldığında bilişim teknolojileri kullanımına önem verdikleri ve bilişim teknolojilerini müşteri isteklerine daha hızlı cevap vermede, daha etkin hizmet vermede ve işlem maliyetlerini azaltmada bir araç olarak gördükleri anlaşılmaktadır. İşletmenin sadece belirli alanlarında kullanılan teknoloji kullanımı, müşteriler, bayiler ve çalışanlar arasında entegrasyon açısından sorunlar doğurabileceği yadsınamaz bir durumdur (Tekin ve Zerenler,2005).

Bilgi teknolojileri yatırımlarının ekonomik performansına mikro ekonomik yönden ele alan çalışmalar genellikle bilgi teknolojisinin ekonomik etkilerini firma yada endüstri düzeyinde incelemişler ve bu incelemeler sonucunda genel anlamda bilgi teknolojileri kullanımının örgütsel performansı pozitif yönde etkilediği sonucuna varmışlardır. Bununla birlikte bazı araştırmalarda (örneğin The Most Wired dergisinde 2005 yılında yayınlanan bir makalede) örgütsel performans ile BT arasında bir ilişki kurulmasına rağmen performansın BT tarafından belirlendiği yolunda bir çıkarım kurulamamıştır (Web,www.hhnmag.com).

Sağlık alanında kullanılan BT, bu alandaki kalitenin iyileştirilmesi için önemli sistem değişikliklerinden biridir. Doğru bir şekilde uygulanan Elektronik Tıbbi Kayıt (ETK) sistemi gibi sağlık bilgi teknolojileri, hastalık ve ölümleri büyük ölçüde azaltırken yıllık 81 ila 162 milyar dolar da tasarruf yapabilmektedir. Bununla birlikte, bu faydalar için geniş bir benimseme, etkin bir uygulama ve değişikliklerin süreç ve yapılar da oluşması gerekmektedir (Taylor ve diğerleri,2005).

Lojistik sektörü üzerine yapılan bir araştırmada aşağıdaki bulgulara ulaşılmıştır. Lojistik sektöründe bilişim teknolojileri uygulamaları, özellikle internet'in işletmelerde yaygın bir biçimde kullanımıyla ivme kazanmıştır. Sektörde kullanılan bilişim sistemler; kurumsal kaynak planlama, depo yönetim sistemleri, nakliye yönetim sistemleri, ileri planlama sistemleri, uydu araç takip sistemleri, sipariş sistemleri, veri tabanı yönetimi, elektronik veri değişimi, intranet ve ekstranet, POS takip sistemleri, web tabanlı kataloglar ve operasyonel programlar olarak sıralanabilir (Kanalcı, 2005).

2005 yılı Mayıs ayında Mersin ilinde 48 KOBİ üzerinde yapılan yüksek Lisans tezinde aşağıdaki bulgulara ulaşılmıştır. Çalışma işletmelerde bilişim teknolojileri altyapısı, KOBİ'ler ve tedarikçi ilişkilerinde bilişim teknolojilerinin etkinliği olmak üzere üç ana konu üzerine inşa edilmiştir. Ardından bu üç konu arasındaki ilişkinin tespiti için Mersin Serbest Bölgesindeki 48 KOBİ'yi temel alan bir saha çalışması yapılmıştır. Bu saha çalışması neticesinde elde edilen bulgu ve değerlendirmeler aşağıdaki şekilde özetlenebilir

Yapılan Hipotez testleri sonuçlarına bakıldığında, işletmelerinde bilgisayar sistemlerini etkin, organize şekilde kullanan 1.grup firmaların, bilgi işlem bölümü olmayan ve bilgi işlem elemanı çalıştırmayan 3. gruptaki işletmelere göre, genel işletme performansı ve tedarikçilerle ilişkiler açısından pozitif yönde çok farklı oldukları görülmektedir. Bu çalışmanın temel sonuçlarından bir diğer i şudur; KOBİ'ler bilgisayar sistemlerine yeterli donanım yatırımı yapmaktadırlar ancak yazılım ve personel konusunda etkin ve yeterli yatırım yapılmamaktadır.

Duruma tedarikçilerle iletişim açısından bakıldığında ise KOBİ'lerde %96'lık bir e-mail kullanım oranı göze çarpmaktadır. Bu da işletmelerin tedarikçilerle iletişimde organize sistemlerden çok basit sistemler kullanmayı tercih ettiklerini göstermektedir. Araştırma yapılan işletmelerin tümünde en azından birbirine bağlanmış birkaç bilgisayardan oluşan bir ağ sistemi bulunmaktadır. Buna bağlı olarak da intranet kullanım seviyesi yüksek bir oran olarak karşımıza çıkmıştır (Toprakçı,2005).

Teknoloji kullanımına lojistik sektörden verilebilecek en iyi örnek ise; taşıma sırasında gönderilen siparişlerin ve taşıt araçlarının takip edilmesine ve izlenmesine olanak sağlayan GPS sistemidir. Örneğin Euteltracks adı verilen Filo Araç Takip Uydu sistemleri (GPS) aracılığıyla tüm lojistik araçlarının konumlanması ve takip edilmesi sağlanarak, müşteri ve işletmenin eş zamanlı bilgilenmesi gerçekleştirilmektedir (Kengpol ve Tuominen, 2006).

Bilgi teknolojileri kullanımının işletmelerin örgütsel performansına etkisini hizmet sektöründe incelemek için Ömer Turunç tarafından hazırlanan doktora tezi, kapsam olarak Akdeniz bölgesinde faaliyet gösteren beş yıldızlı otel ve I. Sınıf tatil köylerini içermektedir. Toplam 33 işletmeye anket yapılmış ve elde edilen bulgular aşağıda verilmiştir.

İşletmelerin yaklaşık %71'inin 2000 yılı ve öncesinde bilgisayara geçişi tamamladığı ve bu geçişte %90.3'ünün devlet yardımı almadığı görülmektedir. İşletmelerin % 100'ünün bir web adresi olduğu ve %67.7'sinin bilgisayar kullanımının son aşaması olan entegrasyon aşamasında oldukları izlenmektedir. Yine işletmelerde bilgi teknolojileri ile ilgili personelin ya kendisi (%35.5) ya da çalışanlardan biri (%25.8) olduğu belirlenmiştir. Bilgi teknolojileri danışmanlığından istifade eden personel oranı henüz %16.1 olarak görülmektedir. Sonuç olarak bilgi teknolojileri ile ilgili yapılan bu analizde bilgi teknolojileri ile örgütsel performans arasında orta seviyede güçlü ilişki belirlenebilmiştir. Bu tanım ilişki olmadığını ifade etmemesine rağmen çok güçlü bir ilişkinin de bulunmadığını belirlemektedir. Teknolojik gelişmeler her sektörde olduğu

gibi turizm sektöründe de önemli değişimler oluşturmuştur. Bilgi teknolojilerinin sağladığı olanaklar bu sektörde gerek tüketiciler gerek hizmet sunucular için önemli olanaklar fırsatlar yaratmış, işletmeler için ise önemli bir göreceli rekabet gücü oluşturmuştur. Bu sonuç hizmet sektöründe önemli bir yere sahip olan turizm işletmelerinden beş yıldızlı otel ve l'nci sınıf tatil köylerinin önemli ölçüde BT ni kullandığının bir göstergesi olarak algılanmıştır. Konaklama işletmelerinin BT kullanımı ve yönetimi konusunda karşılaştığı sorun alanların ilişkin veriler dikkat çekici olmuştur. İşletmelerin büyük çoğunluğu BT kullanımında yaşadıkları sorun alanlarını; BT yatırım maliyetlerinin yüksek olması, BT'ne çalışanların direnç göstermesi, teknik destek temininde yaşanan sorunlar ve BT'nin çok hızlı eskimesi şeklinde bildirmişlerdir.

Katılımcıların çoğunun BT' nin iyi bir şey olduğu konusunda kesin yargıları olmasına rağmen; BT yararlarını net bir şekilde ortaya koyamadıkları gözlenmiştir. Teorik olarak her sektörden genel kabul gören BT olumlu etkilerinin hizmet sektöründe faaliyet gösteren konaklama işletmelerinde algılama farklılıkları nedeniyle net bir şekilde yorumlanamadığı değerlendirilmektedir. Ancak bu çelişki ve algılamada görülen sorunlar BT - Örgütsel performans arasında negatif bir ilişki olduğunu göstermemekte, kısmen güçlü bir ilişkinin varlığını ortaya koymaktadır (Turunç,2006).

KOSGEB'in 2006 yılında 16 bini ihracatçı olmak üzere 46 bin KOBİ üzerinde yaptığı saha araştırmasının sonuçları şöyledir. Bu araştırmaya göre ekonominin yapı taşları KOBİ'lerin %59'u [internete](#) erişim sağlarken, %30'unun da [web](#) sitesi olduğu dikkat çekiyor. Araştırmada işletmelerin %30.5'inin muhasebe, %25.1'inin üretim ve %23.6'sının da araştırma amacıyla [bilgisayar](#) kullandığı sonucuna ulaşıyor. Araştırmanın çeşitli il sonuçları da KOBİ'lerde [internet](#) erişiminin yaygınlaştığını gösteriyor. Özellikle Ankara, İstanbul ve İzmir gibi ihracatçı KOBİ'lerin yoğun olduğu bölgelerde [internet](#) erişimi %70'lere varıyor. Diğer taraftan Doğu illerinde bu oran %50 seviyesinde bulunuyor. Türkiye'nin hedefleri ise 2010 yılına kadar

[bilgisayar](#) sahibi olan KOBİ'lerin oranını %95'e, [geniş bant internet](#) erişimine sahip olanların oranı ise % 70 olması planlanıyor (web,www.tele.com.tr).

Aslan ve Özata, (2007) tarafından yapılan KOBİ'lerde bilgi teknolojisi kullanımının, rekabet gücü, yenilikçilik, girişimcilik ve pazarlama kapasitesiyle ilişkileri; otomotiv sektöründe bir araştırma'da aşağıdaki bulgulara ulaşılmıştır.

Otomotiv sektörü bilgi teknolojilerini, diğer sektörlerle göre daha yoğun kullanmaktadır. Araştırma sonucunda, KOBİ'lerin BT kullanımıyla, yenilikçilik, rekabet gücü ve pazarlama kapasitesi arasında pozitif ve anlamlı ilişki bulunmuştur. Pazarlama kapasitesinin ve yenilikçiliğin, girişimcilik kapasitesini artırdığı sonucuna ulaşılmıştır. BT'nin girişimciliği direkt olmasa bile inderkt yoldan etkilediği sonucuna varılabilmektedir. Literatürde ülke ekonomisini arttırmadaki önemine çok fazla yer verilen girişimcilik kapasitesinin; organizasyonların kullandıkları bilgi teknolojileriyle ilgili olduğunu söylemek yanlış olmayacaktır. BT kullanımı katılımcıların öğrenim durumlarına göre anlamlı bir farklılık göstermiştir. Buna göre, fakülte mezunları, ilköğretim ve lise mezunlarına göre daha fazla BT kullanmaktadır. Son olarak, işletme büyüklüğü arttıkça, BT kullanımının arttığı sonuçlarına ulaşılmıştır. Araştırmada elde edilen bir başka sonuç, işletmelerin bilgi teknoloji kullanım düzeylerinin yeterli olmayışıdır. Bilgi teknolojisini kullanma düzeyi, ihracat yapıp yapmama açısından anlamlı bir farklılık göstermiştir. İhracat yapan işletmelerin BT'yi daha fazla kullandıkları tespit edilmiştir. BT teknolojisi olarak, bilgisayarlar, fax, e-mail, teleks, internet vb. pek çok teknoloji kullanılmaktadır.

2007 yılında "KOBİ'lerde Kriz yönetiminde bilgi teknolojileri kullanımının etkisine yönelik" Konya ilinde 134 işyerinde yapılan araştırma; kriz yönetiminde bilgi teknolojileri kullanan işletmelerin baskın olarak kriz yönetimi ekibi üyelerinin geçmişlerinde bilgi teknolojileri kullandıkları sonucuna ulaşılmıştır. Araştırma yapılan KOBİ'ler rekabet üstünlüğü elde edebilmek için son üç yıldır bilgi teknolojilerine güvendiklerini ve kullanımlarının arttığını ifade etmişlerdir (Zerenler ve diğerleri,2007).

2007 yılında Malezya'nın Güney bölgesinde KOBİ'lerin internet ve iletişim teknolojilerine uyumlarını araştırmak için 180 KOBİ ile yapılan çalışmanın sonuçları aşağıdaki gibidir.

KOBİ'lerin % 57'sinin bilgisayar sahibi olduğu, % 47'si ise internete bağlandığı tespit edilmiştir. Bu sonuçlar internet ve bilgisayar kullanımının düşük seviyede olduğunu göstermektedir. Araştırma kapsamındaki KOBİ'lerin %11.7'si e-ticareti kullanmakta, 180 işletmeden 163'ü işletme ise web sayfasına sahip olmadığı ve devlet desteğinin bu teknolojilere uyum sürecinde önemli bir faktör olduğu tespit edilmiştir (Alam ve Ahsan,2007).

İnternet pazarlama alanında faaliyet gösteren bir firmanın hazırladığı "Dünya ve Türkiye İnternet Raporu 2007" raporuna göre, Türkiye, etkin internet kullanıcı sayısı açısından dünya sıralamasında 16. sırada yer alıyor. "İnternet Kullanıcı Adedine Göre Tüm Dünya Performansı"nın sıralandığı rapora göre, dünyada nüfusun %16.9'u, yani 1 milyar 114 milyon 275 bin kişi internet kullanıyor. İnternet kullanımının son bir yılda %208 arttığı Dünya'da, bölgeler arasında internet kullanıcılarının nüfusa oranı açısından Kuzey Amerika %69.7 ile ilk sırada yer alırken, bu bölgeyi %53.5 ile Avustralya, %38.9 ile de Avrupa izliyor. İnternet gelişim oranı bir yıl öncesine göre %63.8 artsa da hala nüfusunun sadece %3.6'sı internet kullanıcısı olan Afrika ise internet yaygınlığının en az olduğu bölge. İnternet kullanıcı sayısı en fazla olan ülkeler internet kullanıcı sayısı açısından, "internetin kalbi" olarak nitelendirilen ABD'nin 211 milyon kullanıcıyla birinci sırada olduğu dikkati çekiyor. İnternet ve bilişim sektörünün yeni merkezi olmasına rağmen internetin halka yeteri kadar ulaşmadığı, internet kullanıcısının nüfusuna oranının %10.4 olduğu Çin ise 137 milyon internet kullanıcısı ile ikinci sırada bulunuyor. Çin'i 86.3 milyon kullanıcıyla Japonya, 50.4 milyon kullanıcıyla Almanya, 40 milyon kullanıcıyla Hindistan, 37.6 milyon kullanıcıyla İngiltere takip ediyor. Türkiye 16 milyon 7 bin 200 olan etkin internet kullanıcısıyla 16.sırada yer alıyor (Web,www.etkinpatent.com).

Zahra ve diğerleri(2007) Bilgi teknolojileri sayesinde işletmelerin, zamanlama olarak, hız olarak, esnek üretim yaparak (flexible product) ,

yönetim kapasitelerini etkin kullanarak ve koordinasyonu sağlayarak rekabet avantajı elde edebileceklerini savunmuşlardır.

İtalya'da 2006 yılında 700 KOBİ ile yapılan bir araştırmada aşağıdaki bulgulara ulaşılmıştır. İşletmelerin sadece %44 ünün web sitesi olduğu tespit edilmiş, bilgi teknolojileri kullanım oranı ise %31 olarak tespit edilmiştir. (Vinaja, 2007).

Gaziantep ilinde faaliyet gösteren 1505 firmadan tesadüfi değişim yöntemine göre seçilen 50 adet KOBİ' nin internet kullanımına ve elektronik ticarete ne düzeyde geçiş yaptıkları ve bu alanda KOBİ' lerin karşılaştıkları sorunlar ile ilgili olarak Gaziantep ilinde yapılan araştırmadan elde edilen bulgular aşağıda aktarılmıştır (Bal,2004).

Araştırmaya katılan işletmelerin tamamında internetin kullanıldığı tespit edilmiştir. İnternet bağlantısı bulunan bu işletmelerden %36'sı piyasaya uyum sağlama amaçlı olarak, % 16'sı piyasada mal ve hizmetlerin dağıtımında, % 24'ü araştırma ve geliştirme faaliyetlerinde, %24' ü ise satışlarını artırma amaçlı olarak internet kullandıklarını belirtmişlerdir. Yine ankete katılan işletmelerden % 28'i kendi web sitelerinden internet bağlantıları söz konusu iken; % 42'si başka servis sağlayıcıları üzerinden, % 22'si ortak web siteleri üzerinden ve % 8'i ise diğer kaynaklardan internete bağlantı yaptıkları tespit edilmiştir.

Araştırmaya katılan işletmelerden tamamı internetten yeterli derecede yararlanamadıklarını ifade etmişler ve yeterli derecede yararlanamama nedenleri olarak büyük bir bölümü (%56) bilgi eksikliğini gerekçe olarak gösterirken, % 18'i finansman yetersizliğini, % 16' sı teknik yetersizlikleri ve %10' u ise bu sayılanların dışındaki sebepleri internetten yeterli düzeyde yararlanamama gerekçeleri olarak ifade etmişlerdir.

İnternetten yeterli düzeyde yararlanamadıklarını ifade eden işletmelerden %76'sının internet kullanımı için herhangi bir kuruluştan maddi veya teknik destek almadığı; %22' sinin ise internet kullanımı için sağlanan teknik veya maddi destekten yararlandıkları tespit edilmiştir. Yine çalışmaya

katılan işletmelerin büyük çoğunluğunun(%58) pazar araştırması yapılmasına yönelik olarak interneti kullandığı tespit edilirken, %8' inin işletmeye gerekli olan girdinin sağlanmasında, % 14' ünün diğer işletmelerle iletişim kurulmasında, %14'ünün işletmenin değişime uyum sağlanmasında interneti kullandıkları tespit edilmiştir.

İnternet ve e-ticaret konusundaki bilgi eksikliği, e-ticaret için gerekli altyapı ve ekipman eksikliği, kalifiye eleman eksikliğinden dolayı KOBİ' lerin internetten yeterince yararlanmadıkları ortaya çıkmaktadır. İşletmeler e-ticaretle ilgilenecek elemanlar görevlendirerek, bu kişilerin eğitimlerine önem vermelidir. Yine bu işletmelerin büyük bir bölümünün web sayfası söz konusu olup, bu web sayfalarının ise büyük bir kısmının sadece tanıtım amacıyla yapılmış, birkaç resim ve e-mail adresinden oluşan sayfalardan ibaret olduğu, gerçek anlamda online satış hizmetinin verilemediği ortaya çıkmaktadır. İşletmeler bir an önce online satışa yönelik sitelerin tasarımı için girişimlere başlamalıdır, zira yakın gelecekte online satış ekonominin çok büyük bir dilimini oluşturacaktır (Bal,2004).

2008 yılı Şubat ayında ABD'de yapılan araştırmaya göre küçük işletmeler en önemli pazarlama aracı olarak web sitelerini görüyorlar. İkinci sırada arama motoru kelimelerini satın almak ve üçüncü sırada offline ilişkiler geliyor. Araştırmaya katılanların % 24'ü e-mail pazarlaması kullandığını, %22'si ise geleneksel mektup pazarlamayı tercih ettiğini bildirmiş. Katılımcıların %14'ü dergilere reklam veriyor, %12'si sarı sayfalara, %6'sı radyoya ve %5'i gazetelere. Web banner'lara ağırlık %4. Kupon basmak ise tarihe karışmış vaziyette. Katılımcılara online pazarlama araçlarının başarısı sorulduğunda, %99.5'u "Online alanda yer almanın" çok önemli olduğunu belirtiyor. Arama Motoru, kelime satın almak ya da e-mail ile pazarlama önemli bulunan aktivitelerden bazıları olarak sıralanıyor (Web,www.kobifinans.com).

Araştırmalar, ABD'de online perakende cirosunun 2005 yılında 172 milyar dolar olarak gerçekleştiğini ortaya koyuyor. Jupiter Research'ün bir araştırmasına göre 2010 yılında bu ciro, 329 milyar dolara ulaşacak.

Avrupa'da 2006'da 133 milyar dolar olan e-ticaret satışlarının, 2007'de 200 milyar dolar olduğu belirtiliyor (Web ,Sektörel).

2008 yılında Güney Afrika'da kırsal kesimdeki KOBİ'lerle şehir merkezindeki KOBİ'ler karşılaştırılarak; girişimcilerin e-ticaretin güvenliği üzerindeki tutumlarını ölçmek için 106 KOBİ ile yapılan araştırmanın sonuçları aşağıdaki gibidir.

E-ticareti kullanmakla yöneticilerin karakteristik yapısı arasında bir ilişki bulunmuştur. Güvenlik algılaması tamamen yöneticilerin riske girip girmeme tutumlarıyla ilgili olduğu ortaya çıkmıştır. Kırsal alan KOBİ'leri ile şehirdeki KOBİ'ler arasında Kullanım açısından herhangi bir fark bulunmamıştır (Kyobe,2008).

397 KOBİ üzerinden 2008 yılında Amerika'da yapılan bir araştırmada, bilgi teknolojileri kullanımını ile üretim ve yenilik süreçleri arasındaki ilişki bulunup, bu ilişkinin işletme performansı üzerindeki etkisi araştırılmış ve aşağıdaki bulgulara ulaşılmıştır.

- Bilgi teknolojileri ile ürün ve süreç yenilikleri arasında güçlü bir ilişkiye rastlanmıştır.
- Bilgi teknolojileri yeniliğe aracılık ederek işletme performansını direkt etkilemektedir.
- Bilgi teknolojilerine yapılan yatırımın işletmeleri daha verimli yaptığı ve büyümesinin daha çok olduğu sonucuna ulaşılmıştır.
- Bilgi teknolojilerini kullanan yöneticilerin bu araçlar sayesinde işlemelerini daha iyi analiz edebilecekleri ve stratejik karar verebilecekleri belirtilmektedir. Bu kararlar sayesinde işletme kapasitesi daha etkin kullanabilecektir (Dibrel ve diğerleri, 2008).

3.YÖNTEM

Bu araştırmanın kuramsal kısmı literatür taraması yöntemi ile, alan (saha) araştırması kısmı ise anket uygulamasına dayanılarak hazırlanmıştır. Araştırmaya ait ayrıntılara aşağıda yer verilmiştir.

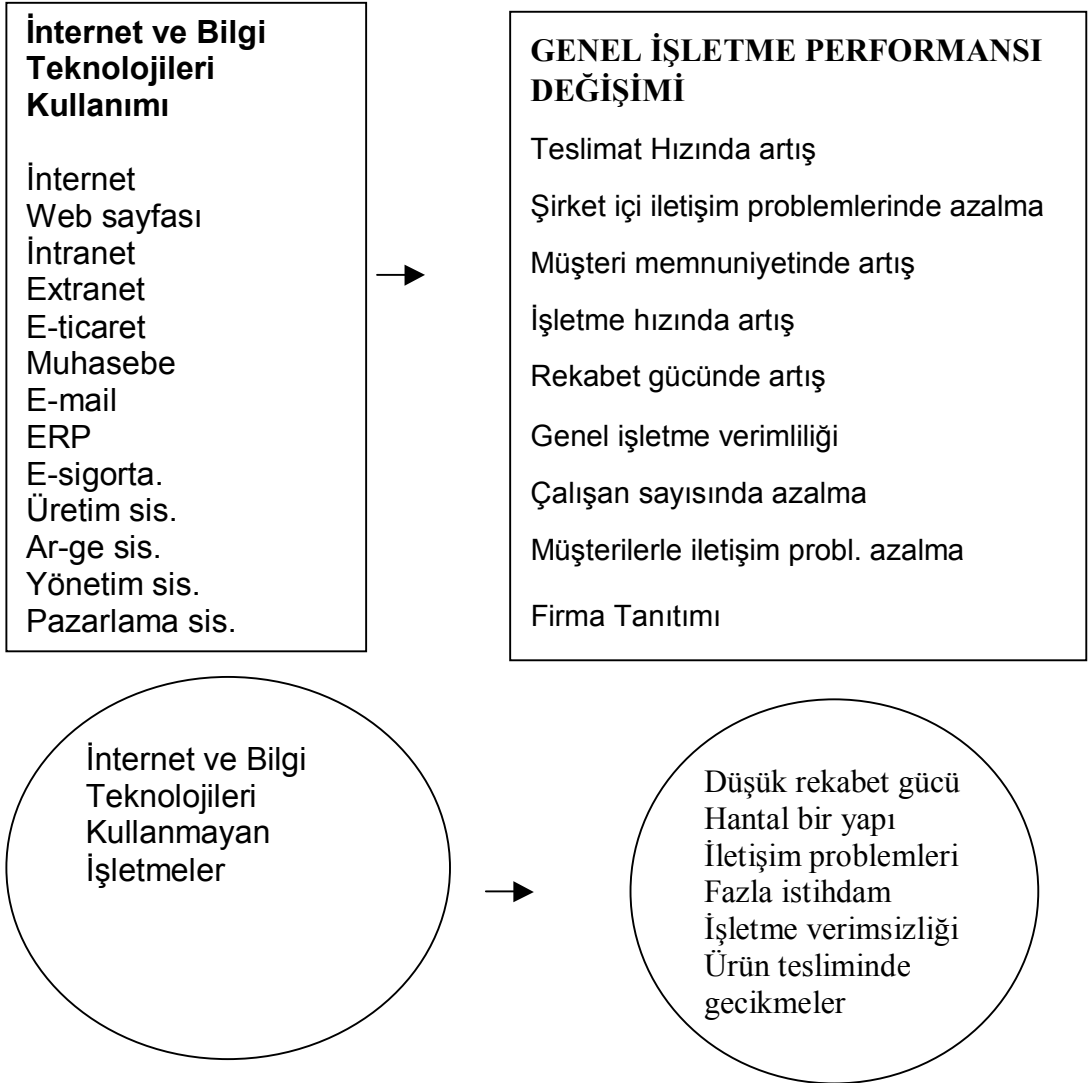
3.1 Araştırmanın Modeli ve Hipotezleri

Araştırmanın konusuna yönelik olarak, bu konuda daha önce yapılmış olan tezler ve makale çalışmalarından elde edilen anketlere ulaşılarak bu araştırma için bir anket formu hazırlanmıştır. Bu anketlerin içinde araştırmamın konusuna en uygun anket modeli CRAGG ve arkadaşlarının (2002) küçük imalat işletmelerine yaptıkları çalışmada kullandıkları anket olmuştur.

Anketin ilk bölümü işletmelerin bilgi teknolojilerini kullanım düzeylerini ölçmek üzere dizayn edilmiştir. İkinci bölümde ise Hipotezleri test etmek üzere 14 sorudan oluşan 5'li Likert ölçek kullanılmıştır. Anketin son bölümü ise demografik bilgileri içeren sorulardan oluşmuştur.

Araştırmanın modeli hipotezleri test etmek üzere dizayn edilmiştir. 5'li likert ölçeğinde sorulan sorular, SPSS 16.0 paket programında Bağımsız Örneklem "t" testine tabi tutularak sonuçlara ulaşılmaya çalışılmıştır. Araştırmaya katılan KOBİ'ler, bilgi teknolojilerini kullanan ve kullanmayan KOBİ'ler olarak iki gruba ayrılmıştır. Ayrıca yapılan anket sonucunda elde edilen veriler(demografik) tablolar halinde değerlendirilerek araştırmaya katılan işletmeler hakkında çeşitli istatistiklere yer verilmiştir.

Şekil 4 .Araştırma Modeli



Hipotezler:

H1: “İnternet ve bilgi teknolojilerinin etkin kullanılması işletmelerin rekabet gücünü artırır görüşüne katılım konusunda, Bu teknolojileri kullanan KOBİ’lerle kullanmayan KOBİ’lerin arasında anlamlı bir fark vardır.”

H2: “KOBİ’lerde İntranet (şirket içi iletişim ağı) kullanımı, çalışanlar arasındaki iletişim problemlerini çözmeye yardımcı olur görüşüne katılım konusunda bu teknolojileri kullanan KOBİ’lerle kullanmayan KOBİ’lerin arasında anlamlı bir fark vardır.”

H3: “İnternet ve bilgi teknolojileri kullanımının teslimat hızını artırdığı görüşüne katılım konusunda, Bu teknolojileri kullanan KOBİ lerle kullanmayan KOBİ ler arasında anlamlı bir fark vardır.”

H4: “İnternet ve bilgi teknolojileri kullanımının genel örgüt verimliliğini artırmıştır görüşüne katılım konusunda bu teknolojileri kullanan KOBİ’lerle kullanmayan KOBİ’lerin arasında anlamlı bir fark vardır.”

3.2. Evren ve Örneklem / Araştırma Grubu

Araştırma evreni olarak, Balıkesir ili Bandırma ilçesinde yer alan KOBİ’ler seçilmiştir. Bandırma Ticaret odasından Mart 2008 tarihinde alınan Ticaret odasına kayıtlı listede 63 tane KOBİ olduğu tespit edilmiştir. Bu 63 tane KOBİ çalışmamızın evrenini oluşturmaktadır. 2008 yılı Mayıs ve Haziran aylarında listede yer alan işletmelerin 49 tanesi ile yüz yüze görüşme yöntemi ile 3 tanesi ile ise telefonla görüşülerek toplam 52 tane anket çalışması yapılmıştır. Bu sayı toplam KOBİ sayısının %83’ünü oluşturmaktadır. Listede yer alan 4 tane işyerinin faal olarak çalışmadığı ve kapalı olduğu tespit edilmiş, 7 işyeri ise çeşitli sebeplerle anket çalışmasını yapmayı kabul etmemişlerdir.

3.3. Veri Toplama Araçları ve Teknikleri

Araştırma kapsamında hazırlanan anket, Bandırma Ticaret odasından alınan listesinde yer alan işletmelerle, yüz yüze görüşülerek anket çalışması yapılmıştır. Genelde önceden telefonla randevu alınarak bu anketler yapılmıştır. İlgili yöneticilerin yerinde bulunmaması dolayısıyla 3 tane işletmeye ise telefonla anket yapılmıştır.

Elde edilen toplam 52 tane anketin verilerine, SPSS 16.0 paket programı aracılığıyla analizler yapılmıştır. Anket verileri, demografik soruların frekans analizleri ve demografik faktörler ile anket sorularına

verilen cevaplar arasında Crosstab tablolarından yararlanılarak çapraz ilişkiler analiz edilmiştir. Hipotezlerin test edilmesi amacıyla ise Bağımsız Örneklemeler t testi (Independent Samples Test) kullanılmıştır.

3.4.Geçerlilik ve Güvenirlilik

Geçerlilik, nitel bir takım değerlendirmelerle yapılmaktadır. Güvenirlilik ise istatistikte çeşitli yöntemlerle hesaplanabilir ve elde edilebilen sayısal değer güvenirlilik katsayısı adını alır. Güvenirlilik katsayısının hesaplanmasında en çok kullanılan yöntem SPSS paket programı ile elde edilen Cranbach's Alpha katsayısıdır. Bu katsayı 0 ile 1 arasında değişim göstermektedir. Bu değer hesaplanmasında katsayıların dağılımı aşağıdaki şekildedir (Özdamar,1999).

$0,00 \leq \alpha < 0,40$ ise ölçek güvenilir değildir.

$0,40 \leq \alpha < 0,60$ ise ölçek düşük güvenilirliktedir.

$0,60 \leq \alpha < 0,80$ ise ölçek oldukça güvenilirdir.

$0,80 \leq \alpha < 1,00$ ise ölçek yüksek derecede güvenilirdir.

Araştırma verileri SPSS paket programı ile analize tabii tutulmuştur. Anketlerin güvenirlilik oranı **0,93'tür**

Çizelge 2. Güvenirlilik analizi(Reliability Statistics)

Cronbach's Alpha	N of Items
,934	14

3.5.Verilerin Toplama Süreci

Araştırmanın yazın kısmı (Literatür) çok değişik kaynaklardan yararlanılarak hazırlanmıştır. Bu kaynaklar şöyledir: Uluslararası düzeyde

Sosyal Bilimler veri tabanı olarak kullanılan ProQuest veritabanı, YÖK tez merkezi, Balıkesir Üniversitesi Kütüphanesi, birçok makalenin yer aldığı veri tabanları, kaynak kitaplar ve internet siteleridir. Bu kaynaklardan elde edilen veriler analiz edilerek araştırmanın literatür kısmı oluşturulmuştur.

4. Bulgular ve Yorum

Araştırmanın anket sorularından elde edilen bulgular aşağıdaki çizelgelerde ayrıntılı olarak verilmiştir.

Çizelge 3. İşletmelerin bulunduğu sektörlere göre dağılımı

Sektör	Sayısı	%
Gıda	16	30,8
Beyaz Et	4	7,7
Makine	17	32,7
Kimyasal Mad.	3	5,8
Su ürünleri(Balıkçılık)	3	5,8
Matbaa	2	3,8
Kapı pencere İmalatı	1	1,9
Mermer İmalatı	3	5,8
Gaz Depolama	1	1,9
Tekstil	2	3,8
Toplam	52	100,0

Araştırmamız kapsamında 10 farklı sektörden toplam 52 işletmeye anket yapılmıştır. Sektör bazında baktığımızda en çok işletme Makine sektörüne aittir(%38). Makine sektörü içerisinde bölgenin tarım bölgesi olması dolayısıyla genellikle tarım makineleri ve iş makineleri imalatı yer almaktadır. Araştırma yapılan Bandırma ilçesinde Kapı pencere imalatı ve Gaz Depolama işletmesi ise en az işletmeye sahip kuruluşlardır.

Çizelge 4. Anketi cevaplayanın görevi çizelgesi

Anketi Cevaplayanın Görevi	Sayısı	%
İşyeri sahibi	13	25,0
Müdür	18	34,6
Muhasebe memuru	7	13,5
Bilgi işlem müd	4	7,7
Çalışan (Büro Elemanı)	10	19,2
Toplam	52	100,0

Araştırmamız kapsamında yapılan anket çalışmasında anketleri cevaplayanın görevi dağılımına baktığımızda %34,6 oranında işyeri müdürü, %25 ise işyeri sahibi olduğu görülmektedir.

Çizelge 5. Anketi cevaplayanların eğitim durumuna göre dağılımı

Eğitim Düzeyi	İlköğretim	Lise	Önlisans	Lisans	L.Üstü	Toplam
Erkek	6	10	7	16	2	41
Kadın	0	3	4	4	0	11
Toplam	6	13	11	20	2	52

Araştırmamızın anketini cevaplayanların eğitim durumlarına baktığımızda en fazla orana Lisans mezunlarının sahip olduğu görülmektedir.

Çizelge 6. İşletmelerin internet ve BT kullanım durumları çizelgesi

	Kullanıyor	Kullanmıyor
İnternet ve Bilgi Teknolojilerini etkin kullanım	40 (%76.9)	12 (%23.1)
Web sayfası	40 (%76.9)	12 (%23.1)
İntranet (şirket içi iletişim)	19 (%36.5)	33 (%63.5)
E-Ticaret	6 (%11.5)	46 (%88.5)
Bilgi işlem elamanı bulunan işletme	24 (%46.2)	28 (%53.8)
İnternet bağlantısı	51 (%98.1)	1 (%1.9)

Çizelge 6'da işletmelerin internet ve BT kullanım oranları görülmektedir. Bu çizelgede en dikkat çekici oran web sayfası sahipliğine ait. Çizelgede 52 işletmeden 40'ının(%76.9) web sayfası olduğu görülmektedir. Bir başka dikkat çekici oran ise işletmelerin e-ticaret kullanım oranlarına ait. 52 işletmeden sadece 6'sı(%11.5) e-ticaret yapmaktadır. Bu oran bize e-ticaretin işletmeler tarafından yaygın olarak tercih edilmediğini göstermektedir.

Çizelge 7. Bilgisayar sistemleri kullanımı çizelgesi

Bilgisayar sistemlerini işletmenizde hangi amaçlarla kullanıyorsunuz?	
Bilgi sistemleri	Kullanan işletme sayısı
Muhasebe Programları	48
E –mail	35
Üretim programı	27
Stok takibi programı	27
Bankacılık amacı ile kullanım	24

Çizelge 7'de işletmelerde kullanılan çeşitli paket programların oranları yer almaktadır. Burada işletmeler tarafından en çok tercih edilen programın Muhasebe programları olduğu gözükmektedir. 52 işletmeden 48'i muhasebe programlarını kullanmaktadırlar.

Çizelge 8. Web sitesi kullanım oranları

İşletmenizde web sitenizi ne amaçla kullanıyorsunuz?	%	
Firma Tanıtımı	40	76.92
Ürün tanıtımı	22	42.30
Reklam	15	28.84
Potansiyel Müşterilere ulaşım	15	28.84
Tedarikçilerle iletişim	10	19.23

Çizelge 8’de işletmelerin web sayfası kullanım amaçları yer almaktadır. Bu çizelgede işletmelerin %76.92’si web sayfasını tanıtım amaçlı kullanmaktadır.

Çizelge 9. E- hizmetler kullanım oranları

Aşağıdaki e-hizmetlerin hangilerinden faydalanıyorsunuz?	
E-hizmetler	Kullanan işletme sayısı
E –sigorta	21
E- bankacılık	20
E –vergi	16

Çizelge 9’da işletmelerin e- hizmetleri kullanım oranları verilmiştir. Bu oranlara baktığımızda e-sigortacılık(21), e-bankacılık(20), e-vergi(16) işlemleri işletmeler tarafından kullanılan e-hizmetler içinde yer almaktadır.

Çizelge 10. Bilgi teknolojilerine yapılan yatırım amacı çizelgesi

Bilgi teknoloji yatırımlarını yaparken amaçlarınız nelerdir?	
Yatırım amacı	İşletme sayısı
Zaman tasarrufu sağlamak	33
Maliyetlerin azaltılması	26
İş Hızını artırmak	19
Çalışan sayısını azaltmak	12
Etkin yönetim bilişim sistemi kurmak	9

Çizelge 10’de işletmelerin BT yatırım amaçları yer almaktadır. 52 işletmeden 33’ü BT’ye yatırım amacını zaman tasarrufu sağlamak için yaptığını belirtmiştir. 26 işletme maliyetleri azaltmak, 19 işletme iş hızını artırmak, 12 işletme çalışan sayısını azaltmak, 9 işletme ise etkin yönetim bilişim sistemi kurmak için yatırım yaptığını belirtmektedir.

Çizelge 11. BT konusunda Karşılaşılan sorunlar çizelgesi

İşletmenizin Bilgi teknolojileri yönetimi ve kullanımı konusunda karşılaştığı sorunlar nelerdir?	İşletme sayısı
BT nin çok hızlı demode olması	28
BT yatırım maliyetlerinin yüksek olması	27
BT için gerekli teknik desteğin sağlanmasında yaşanan sorunlar	17

Çizelge 11’de işletmelerin BT konusunda karşılaştıkları sorunlara yer verilmiştir. Bu çizelgeye baktığımızda 28 işletme BT’nin çok hızlı demode olduğunu, 27 işletme BT’nin maliyetlerinin yüksek olduğunu, 17 işletme ise teknik destek konusundaki sorunların olduğu cevabını vermiştir.

Çizelge 12. İşletmelerin Bilgisayar sayıları çizelgesi

İşletmenizdeki toplam bilgisayar sayısı		%
0-10	31 işletme	% 59,6
11-20	11 işletme	%21,2
21-30	7 işletme	%13,5
31 ve üzeri	3 işletme	%5,8

Çizelge 12 ‘te işletmelerin sahip olduğu bilgisayar sayıları gözükmektedir. Bu çizelgede 31 işletmenin 1-10 arasında bilgisayar sahibi olduğu görülmektedir.

Çizelge 13. Çalışan sayıları

İşletmedeki çalışan sayıları	Adet	Yüzde %
50 den az	35 işletme	67,3
51-100	9 işletme	17,3
101-150	2 işletme	3,8
150 den fazla	6 işletme	11,6
Toplam	52 işletme	100

Çizelge 13'te işletmelerin çalışan sayılarına yer verilmiştir. 52 işletmeden 35'i (%67.3) 50 kişiden az çalışana sahiptirler. Bu rakam bize araştırmaya katılan işletmelerin %67.3'ünün küçük işletme olduğunu göstermektedir.

Çizelge 14. Faaliyette bulunulan Pazar	Sayısı	%
Yurt içi	26	50
Hem yurt içi hem yurt dışı Pazar	26	50

Çizelge 15. İşletmenin Faaliyette Bulunduğu pazara göre BT Kullanımı

İşletmenizde İnternet ve Bilgi Teknolojilerini etkin Kullanıyor musunuz?	İşletmeniz Hangi Kategoriye Girmektedir.		
	Yurt İçi pazara hizmet veren	Hem yurt içi Hem yurt Dışı pazara hizmet veren	Toplam
Kullanıyor	17	23	40
Kullanmıyor	9	3	12
	26	26	52

Çizelge 15'da işletmelerin faaliyette bulunduğu pazara göre BT kullanım oranları görülmektedir. Yurt içi pazara (26) ve yurt dışı pazara (26) işletme hizmet vermektedir. Her iki pazara da aynı sayıda işletmenin hizmet vermesine rağmen yurtdışı pazara hizmet veren işletmelerin BT kullanım oranı yurt içi pazara hizmet veren işletmelere göre daha fazla olduğu görülmektedir.

4.1. Hipotezlere Ait Test Sonuçları

Araştırmanın hipotezlerini test etmek için bağımsız örneklem *t testi* (Independent Samples Test) kullanılmıştır. Bağımsız örneklem *t*

testi; birbirinden bağımsız iki grubun veya örneklemin bağımlı bir değişkene göre ortalamalarının karşılaştırılarak, ortalamalar arasındaki farkın belirli bir güven düzeyinde (% 95, %99 gibi) anlamlı (önemli) olup olmadığını test etmek için kullanılan istatistiksel bir tekniktir (Ural ve Kılıç, 2005).

4.1.1.Hipotezler

H1- “İnternet ve bilgi teknolojilerinin etkin kullanılması işletmelerin rekabet gücünü artırır görüşüne katılım konusunda, Bu teknolojileri kullanan KOBİ’lerle kullanmayan KOBİ’lerin arasında anlamlı bir fark vardır.”

Şekil 5. H1 Hipotezi t testi sonuç tablosu

Independent Samples Test									
Levene's Test for Equality of Variances			t-test for Equality of Means						
İnternet ve Bilgi teknolojileri rekabet gücümüzü artırmıştır.	F	Sig.	T	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
								Lower	Upper
	,059	,810	3,847	50	,000	1,29167	,33579	,61721	1,96613
			3,943	18,833	,001	1,29167	,32761	,60555	1,97778

H1 hipotezinin Bağımsız t testi sonucunda birinci bölümde yer alan Levene testi sonucu $0,810 > 0,005$ olduğu için Sig.(2-tailed) değerine bakılır (Altunışık ve diğerleri 2005 ,s,323).

“ Eğer Sig.(2-tailed) $>0,005$ ise gruplar arasında anlamlı fark yoktur”

“ Eğer Sig.(2-tailed) $<0,005$ ise gruplar arasında anlamlı fark vardır.”

H1 hipotezinin t testi sonucunda Sig.(2-tailed) değeri $0,01 < 0,005$ olduğu için H1 Hipotezi **KABUL** edilir.

Bu sonuç bize BT teknolojilerini kullanan KOBİ'lerle kullanmayan KOBİ'lerin BT'nin rekabet gücünü artırdığı görüşü konusunda farklı düşündüğünü göstermektedir.

H2: "Kobilerde İtranet (şirket içi iletişim ağı) kullanımı, çalışanlar arasındaki iletişim problemlerini çözmeye yardımcı olur görüşüne katılım konusunda bu teknolojileri kullanan KOBİ'lerle kullanmayan KOBİ'lerin arasında anlamlı bir fark vardır."

Şekil 6. H2 hipotezi T testi sonuç tablosu

Independent Samples Test									
Levene's Test for Equality of Variances			t-test for Equality of Means						
İnternet ve Bilgi teknolojileri ile örgüt içi iletişim sorunları çözülmüştür	F	Sig.	T	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
								Lower	Upper
	,003	,960	-3,322	50		-,94896	,28567	-1,52275	-,37518
			-3,245	35,074	,003	-,94896	,29241	-1,54255	-,35538

H2 hipotezinin Bağımsız t testi sonucunda birinci bölümde yer alan Levene testi sonucu $0,960 > 0,005$ olduğu için Sig.(2-tailed) değerine bakılır (Altunışık ve diğerleri 2005s,323).

Eğer Sig.(2-tailed) > 0,005 ise gruplar arasında anlamlı fark yoktur

Eğer Sig.(2-tailed) < 0,005 ise gruplar arasında anlamlı fark vardır.

H2 hipotezinin t testi sonucunda Sig.(2-tailed) değeri $0,003 < 0,005$ olduğu için H2 Hipotezi **KABUL** edilir.

Bu sonuç bize İtranetin (şirket içi iletişim ağı) işletmelerde kullanılmasının şirket içi iletişim problemlerini çözmeye yardımcı olduğunu göstermektedir. İtranet kullanmayan işletmelerde iletişim problemlerinin olabileceği t testi sonucunda görülmektedir.

H3: “İnternet ve Bilgi Teknolojileri kullanımının teslimat hızını artırdığı görüşü konusunda Bu teknolojileri kullanan KOBİ lerle Kullanmayan KOBİ ler arasında anlamlı fark vardır.”

Şekil 7. H3 hipotezi t testi sonuç tablosu

Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means							
İnternet ve Bilgi teknolojilerin kullanımı	F	Sig.	T	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
								Lower	Upper
Teslimat hızını artırmıştır.	,046	,831	4,747	50	,000	1,33333	,28090	,76914	1,89753
			4,993	19,650	,000	1,33333	,26704	,77567	1,89100

H3 hipotezinin Bağımsız t testi sonucunda birinci bölümde yer alan Levene testi sonucu $0,831 > 0,005$ olduğu için Sig.(2-tailed) değerine bakılır (Altunışık ve diğerleri,2005s,323).

“ Eğer Sig.(2-tailed) $>0,005$ ise gruplar arasında anlamlı fark yoktur”

“ Eğer Sig.(2-tailed) $<0,005$ ise gruplar arasında anlamlı fark vardır.”

H3 hipotezinin t testi sonucunda Sig.(2-tailed) değeri $0,00 < 0,005$ olduğu için H3 Hipotezi **KABUL** edilir.

Bu sonuç bize “İnternet ve bilgi teknolojileri kullanımının teslimat hızını artırdığı görüşü konusunda bu teknolojileri kullanan KOBİ lerle kullanmayan KOBİ ler arasında anlamlı bir farkın olduğunu göstermektedir.

H4: “İnternet ve bilgi teknolojileri kullanımının genel örgüt verimliliğini artırmıştır görüşüne katılım konusunda bu teknolojileri kullanan KOBİ'lerle kullanmayan KOBİ'lerin arasında anlamlı bir fark vardır.”

Şekil 8. H4 hipotezi t testi sonuç tablosu

Independent Samples Test

Levene's Test for Equality of Variances	t-test for Equality of Means								
	F	Sig.	T	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
								Lower	Upper
İnternet ve Bilgi teknolojileri Genel işletme verimliliğini artırmıştır.	1,370	,247	6,098	50	,000	1,59167	,26101	1,06742	2,11591
			5,618	16,210	,000	1,59167	,28329	,99174	2,19159

H4 hipotezinin Bağımsız t testi sonucunda birinci bölümde yer alan Levene testi sonucu $0,247 > 0,005$ olduğu için Sig.(2-tailed) değerine bakılır (Altunışık ve diğerleri,2005s,323).

“ Eğer Sig.(2-tailed) $> 0,005$ ise gruplar arasında anlamlı fark yoktur”

“ Eğer Sig.(2-tailed) $< 0,005$ ise gruplar arasında anlamlı fark vardır.”

H4 hipotezinin t testi sonucunda Sig.(2-tailed) değeri $0,00 < 0,005$ olduğu için H4 Hipotezi **KABUL** edilir.

Bu sonuç bize, İnternet ve bilgi teknolojileri kullanan işletmelerle kullanmayan işletmeler arasında; BT'nin genel işletme verimliliğini artırdığı konusunda farklı yaklaşımları olduğunu göstermektedir.

5.Sonuçlar ve Öneriler

5.1.Sonuçlar

Balıkesir ili Bandırma ilçesinde 2008 yılında ana kütlede yer alan toplam 63 işletmeden 52'si ile yapılan "KOBİ'lerde internet ve bilgi teknolojileri kullanımı ve bir araştırma" adlı yüksek lisans tez çalışmasında aşağıdaki bulgulara rastlanmıştır.

Araştırmamızın birinci hipotezi olan "İnternet ve bilgi teknolojilerinin etkin kullanılması işletmelerin rekabet gücünü artırır görüşüne katılım konusunda, bu teknolojileri kullanan KOBİ'lerle kullanmayan KOBİ'lerin arasında anlamlı bir fark vardır" ifadesinin yapılan t testi analizinde KABUL edilmesi bilgi teknolojilerini kullanan işletmelerin rekabet gücü elde ettiği ve bu teknolojileri kullanmayan işletmelere göre verdikleri cevaplarda anlamlı farklılık olduğu gözükmektedir. Bu sonuca göre rekabetin çok yoğun yaşandığı günümüz piyasa koşullarında işletmelerin bilgi teknolojileri sayesinde rekabet üstünlüğü sağlayabilecekleri ve rakiplerine oranla daha etkin rekabet edebilecekleri görülmektedir.

Araştırmamıza benzer bir araştırma da Aslan ve Özata, (2007) tarafından yapılmıştır. Bu çalışmada KOBİ'lerde bilgi teknolojisi kullanımının, rekabet gücü, yenilikçilik, girişimcilik ve pazarlama kapasitesiyle ilişkileri; otomotiv sektörü üzerine ele alınmıştır ve elde edilen sonuç bizim araştırmamızı destekler niteliktedir. İlgili araştırma sonucunda, KOBİ'lerin BT kullanımıyla, yenilikçilik, rekabet gücü ve pazarlama kapasitesi arasında pozitif ve anlamlı ilişki bulunmuştur.

Araştırmanın ikinci hipotezi olan "Kobilerde İtranet (şirket içi iletişim ağı) kullanımı, çalışanlar arasındaki iletişim problemlerini çözmeye yardımcı olur görüşüne katılım konusunda bu teknolojileri kullanan KOBİ'lerle kullanmayan KOBİ'lerin arasında anlamlı bir fark vardır." İfadesi yapılan t testi sonucunda KABUL edilmiştir. Bu sonuç bize İşletme içinde kullanılan

şirket içi iletişim ağlarının (İntranet) çalışanlar arasındaki iletişim problemlerini çözme konusunda yardımcı olduğunu göstermektedir.

Bu konuya benzer bir çalışma da 2002 yılında Aksaray ilinde bilişim teknolojilerinin yönetim sürecine etkileri üzerine 52 işletme üzerinde yapılmıştır. Aksaray ilindeki çalışmada da bizim çalışmamıza benzer sonuca ulaşılmıştır. Aksaray ilindeki çalışmada bilişim teknolojilerinin yöneticiler ve çalışanlar arasındaki iletişimi geliştirdiği tespit edilmiştir.

Araştırmamızın üçüncü hipotezi olan “İnternet ve bilgi teknolojileri kullanımının teslimat hızını artırdığı görüşüne katılım konusunda, Bu teknolojileri kullanan KOBİ lerle kullanmayan KOBİ ler arasında anlamlı bir fark vardır “ ifadesi yapılan t testi sonucunda KABUL edilmiştir. Bu sonuç bize İnternet ve bilgi teknolojilerinin işletmelere hız kazandırdığını ve zamandan tasarruf yaptırdığını göstermektedir.

Bu konuda daha önce yapılmış araştırmalar da bizim araştırmamızı destekler niteliktedir. Zahra ve diğerleri (2007) yaptıkları araştırmada bilgi teknolojileri sayesinde işletmelerin, zamanlama olarak, hız olarak, esnek üretim yaparak (flexible product), yönetim kapasitelerini etkin kullanarak ve koordinasyonu sağlayarak rekabet avantajı elde edebileceklerini savunmuşlardır.

Araştırmamızın dördüncü Hipotezi olan “İnternet ve bilgi teknolojileri kullanımının genel örgüt verimliliğini artırmıştır görüşüne katılım konusunda bu teknolojileri kullanan KOBİ'lerle kullanmayan KOBİ'lerin arasında anlamlı bir fark vardır.”ifadesinin yapılan t testi sonucunda KABUL edilmiş olması, bilgi teknolojileri ile verimlilik arasında bir ilişkinin var olduğu sonucunu desteklemektedir. Çünkü araştırmamızda internet ve bilgi teknolojileri kullanan KOBİ'lerle kullanmayan KOBİ'ler karşılaştırılmış ve kullanan KOBİ'ler bilgi teknolojileri sayesinde daha verimli bir duruma geldiklerini ifade etmişlerdir.

Bu konuya benzer bir çalışmada Ömer Turunç tarafından hazırlanan doktora tezine konu olmuştur. Tez kapsam olarak Akdeniz bölgesinde faaliyet gösteren beş yıldızlı otel ve I. Sınıf tatil köylerini içermektedir. Toplam 33 işletmeyle yapılan çalışmada bilgi teknolojileri ile örgütsel performans arasında orta seviyede bir ilişki olduğu tespit edilmiştir.

Hipotezlerden elde edilen bulgular dışında yapılan anket çalışmamızın demografik sorularının yer aldığı kısımlarında ise aşağıdaki istatistiksel sonuçlara ulaşılmıştır.

- 52 işletmeden 40'ının (76.9) web sayfası sahibi olduğu tespit edilmiştir.
- İşletmelerin %19'u intranet (şirket içi iletişim) kullanmaktadır.
- İşletmelerin yalnızca % 6'sı e-ticareti kullanmaktadır.
- 52 işletmeden 51'inde internet bağlantısı olduğu tespit edilmiştir.
- İşletmelerde en çok kullanılan programların başında %92 oranıyla Muhasebe programları gelmektedir. Diğer programlar sırasıyla %67 e-mail, %51.7 üretim ve stok programları ve %46 bankacılık programları gelmektedir.
- İşletmeler web sitelerini % 76.9 firma tanıtımı, %42.3 ürün tanıtımı, %28 reklam ve potansiyel müşterilere ulaşım ve %19 ise tedarikçilerle iletişim amacıyla kullanmaktadırlar.
- İnternet ve bilgi teknolojilerine yatırım yapma amacı sorulduğunda ise işletmelerin %63,6'sı zaman tasarrufu sağlamak , %50 'si maliyetleri azaltmak, %36'sı iş hızını artırmak ve % 23 ise çalışan sayısını azaltmak amacıyla bilgi teknolojileri yatırımını yaptıklarını ifade etmişlerdir.
- İşletmenizin bilgi teknolojileri yönetimi ve kullanımı konusunda karşılaştığı sorunlar nelerdir? diye sorulduğunda İşletmelerin %54'ü bilgi teknolojilerinin çok hızlı demode olması, %52'si bilgi

teknolojilerinin yatırım maliyetlerinin yüksek olması ve işletmelerin %32'si ise bilgi teknolojileri için gerekli teknik desteğin sağlanmasında yaşanan sorunlar olarak cevap vermişlerdir.

5.2.Öneriler

Bu araştırma kapsamında elde edilen sonuçlara ve Literatürde yer alan araştırmalara dayanarak aşağıdaki değerlendirmeleri yapmak uygun olacaktır.

Neredeyse işletmelerin bütün iş süreçlerinde kullanılabilen bilgi teknolojileri, bilginin ve iş süreçlerinin düzenli ve sistematik bir şekilde yönetilmesini sağlar. Günümüz bilgi çağında bilgiyi istediği şekilde yöneten ve kendi çıkarları için kullanan örgütlerin başarılı olduğu aşıkardır. Bu noktada bilgiyi elde etmek, düzenlemek, sınıflandırmak gibi işlevleri yapan bilgi teknolojilerinin önemi ortaya çıkmaktadır.

Küreselleşmenin hızla artması ve bilginin bütün dünyada ortak kullanılmaya başlanması, beraberinde beklentileri yüksek ve ortak bir tüketici kültürü yaratmıştır. İşletmelerin yaşamlarını sürdürebilmek ve bu tüketicilere cevap verebilmek için verebilecekleri en hayati karar ise bu teknolojileri kullanarak yeni oluşan bu sürece ayak uydurmak olacaktır.

Elektronik ticaret sayesinde pazar yerinin tanımının dahi değiştiği günümüzde, pazar yerinin büyüklüğü internet sitesinin etkinliği ile ölçülür boyuta gelmiştir. Üreticiler mallarını pazarlamak için aracılara ve birçok gereksiz prosedüre ihtiyaç duymayacaklardır. Doğrudan tüketiciye zaman ve mekan kavramı duymadan ulaştırabileceklerdir. Bu sayede KOBİ'ler gibi küçük ölçekteki işletmelerde BT sayesinde Dünya pazarına ulaşmış olacaklardır. Buna ek olarak e-ticaret KOBİ'lere önemli maliyet ve zaman tasarrufu da sağlayacaktır.

BT'nin KOBİ'lere sağladığı bir diğer avantaj ise intranettir (şirket içi iletişim ağı). KOBİ'ler gereksiz yazışma ve prosedürden kurtulmak için

iletifim kanalını intranet'e (Şirket içi iletifim ağı) taŐımalıdırlar. Bu ağ sayesinde işletmeler hız ve esneklik kazanacak ve çalışanlar arasındaki iletifim problemleri en aza inecektir.

Bilgi teknolojileri KOBİ'lere çok çeşitli alanlarda avantajlar sunmaktadır. KOBİ'lerin bu avantajlarda faydalanıp iŐletmelerini daha karlı hale getirebilmeleri ve kalıcı olarak piyasada yer alabilmeleri için bilgi teknolojilerine verdikleri önemi artırmaları gerekmektedir. BT yatırımları için gerekli kaynakların ayrılması, onlara uzun dönemde kar olarak geri döneceği muhtemeldir. BT yatırımları için özellikle Ticaret ve Sanayi odalarının öncülüğünde Devlet teŐviklerinin de yapılması KOBİ'lerin bu süreci tamamlamaları için hayati önem taŐımaktadır. Ayrıca BT nin önemi hakkında KOBİ ve işletmelerin çok yoğun bir Şekilde bilgilendirmeleri bu sürece oldukça katkı sağlayacaktır.

KAYNAKÇA

ALAM, S. S.,ve Nilufar Ahsan,Journal of Internet Banking and Commerce, December 2007, vol. 12, no.3(<http://www.arraydev.com/commerce/jibc/>)
ICT Adoption in Malaysian SMEs from Services Sectors: Preliminary Findings

ALAN M. Ali (2002) İşletmeden tüketiciye (B2C) uygulaması Doktora Tezi Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Haziran 2002, s.50. 129

ALTUNIŞIK Remzi, COŞKUN Recai ,BAYRAKTAROĞLU Serkan,ve YILDIRIM Engin, (2005) Sosyal bilimlerde Araştırma Yöntemleri Kitabı Sakarya Kitapevi (SPSS uygulamalı) s,323

ASLAN Şebnem ve ÖZATA Musa, (2007)kobi'lerde bilgi teknolojisi kullanımının, rekabet gücü, yenilikçilik, girişimcilik ve pazarlama kapasitesiyle ilişkileri: otomotiv sektöründe bir araştırma Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt 16, Sayı 2, 2007, s.15-28 15

AKTAN Coşkun Can ve VURAL Y. İstiklal, Bilgi Çağı Bilgi Yönetimi ve Bilgi sistemleri s.38-61-62-66-67,138 Konya, Çizgi Kitapevi, 2005.

AKAY, Seda “Bilgi Toplumu Ve Türkiye'nin Gelişme Sürecine Olası Etkileri”, 3. Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi, 25-26 Kasım 2004,(O.G.Ü.Yay. No: 108, Eskişehir, 2004), s.36.

AVRUPA TİCARET ARAŞTIRMASI 2000 (2000), Grant Thorton International, Capital Dergisi eki, 64 sf.<http://www.kobinet.org.tr/hizmetler/bilgibankasi/ekonomi/OAKDocs/OAK-T19.pdf>

BAL Vedat,(2004),http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkl_gos.php?nt=187 Öğr.Gör.Vedat Bal E-Ticaret ve Kobilerin Geleceği 04.07.08

BARUTÇUGİL İsmet, Bilgi yönetimi, İstanbul, Kariyer yayıncılık,s,98-99 2002

BAYRAM Nuran ,(2004),Sosyal Bilimlerde SPSS ile Veri Analizi, Ezgi Kitabevi, Bursa

BENSGHİR Türksel Kaya, Bilgi Teknolojileri ve Örgütsel Değişim, Ankara TODAİE Yayın No:274,s,54-56 1996.

BHUIAN, Shahid N., MENGUC, B. ve BELL, S. J., (2005), “Just Entrepreneurial Enough: The Moderating Effect of Entrepreneurship on The Relationship Between Market Orientation and Performance”, Journal of Business Research, (58):9

BRYNJOLFSSON E, HITT L,(1996) "Paradox Lost? Firm-Level Evidence Of The Returns To Information Systems Spending", Management Science 42,ss.541-581;

CRAGG Paul, KING Malcolm, HUSSIN Husnayaati, "IT Aligment and Firm Performance in Small Manufacturing Firms " Stratagic Information Systems, 2002.

Chachra, Vinod. (1992). "A perspective on linking multimedia digital libraries." Information Technology and Libraries 11(1): 41-42.

ÇETİNKAYA A. Şükrü,2002 "Konaklama Ve Seyahat İşletmelerinde İnternet Kullanımı", Hafta Sonu Semineri- Turizmde Bilgi Teknolojileri, Nevşehir,ss.39,41

DAVIS Steven I., Excellence Banking, The Macmillian Pres Ltd, Londra, 1987, s.118-119.

DİBRELL Clay ; Peter S Davis; Justin Craig(2008)
Fueling Innovation through Information Technology in SMEs* Journal of Small Business Management; Apr 2008; 4 6, 2; ABI/INFORM Global pg. 203

DUTTA Soumitra ve Philippe EVRARD (1999), "Information Technology and Organisation within European Small Enterprises", European Management Journal, Vol:17, No:3, June, 239-251.

FLOYD, Steven F., SHAKER A. Zahra, " The Effect Of Fit Between Competitive Strategy And IT Adoption On Organizational Performance In Small Banks", Technology Analysis & Strategic Management, Vol.2, No.4, 1990, ss.357-372.

GENÇYILMAZ, Güneş (2006), "Küçük ve Orta Büyüklükteki İşletmeler", 3. KOBİ'ler ve Verimlilik Kongresi Kongre Kitapçığı, İstanbul Kültür Üniversitesi, İstanbul, s.XVII

GORDON, Wayne I.(1994). "An Anslysis of The Measurement of Study Strategy". ERIC CD, No:ED388677, Illinois: Midwestern Educational Research Association.

GÖKÇEN Hadi, Yönetim Bilgi Sistemleri, Ankara, Epi Yayıncılık,s,42-43-44-59-60 2002.

GÜNEŞ, İsmail(2002), "Elektronik Ticaret ve Kobi'ler İçin Yeni Fırsatlar", <http://www.kobimaster.com/DesktopDefault.aspx?tabindex=6&tabid=35<id=105&slct=4>,

GÜL Hasan,"Bilgi Toplumu Karizmatik Liderliğin Sonu Olur Mu?" 2. Ulusal Bilgi Ekonomi Ve Yönetim Kongresi Bildiriler Kitabı, Kocaeli Ü., İ.İ.B.F., İzmit, 2003, s.771-777

GÜZEL T. Ve ÖZKÖK F., Bilgi Teknolojileri Kullanımının İşgücü Üzerindeki Etkisinin Değerlendirilmesi: İstanbul'daki Beş Yıldızlı Otel İşletmeleri Örneği, Pamukkale Ünives. II. Bilgi Teknolojileri Kongresi, 1-4 Mayıs 2003, Denizli.

GRIFFIN Ricky W., Management, Houghton Mifflin Company, Boston, 1996, s.667.

HOŞCAN Yaşar ve diğerleri, Yönetim Bilgi Sistemi, Eskişehir, A.Ö.F. Yay. No: 784, S.9-10-15-16-27 2004.

HORMOZİ, Amir M, William T.HARDING ve Utpal BOSE (1998), "Is the Internet Feasible and Profitable for Small Businesses?", SAM Advanced Management Journal, Summer, 20-27.

HUBER G.P., "The Nature And Design Of Post-Industrial Organizations", Management Science, Vol:8, No:30, August 1984, s.928'den aktaran ÖGÜT, A.g.e., s.138.

İBİCİOĞLU Hasan, İnsan Kaynakları Yönetimi- Kobi'ler Üzerine Bir araştırma, Fakülte Kitabevi, Isparta, 2006.

JANSON, M. A. ve WRYCZA, S., (1999), "Information Technology and Entrepreneurship: Three Cases from Poland", International Journal of Information Management (19):351–367. 17.

KARAHOCA Dilek ve KARAHOCA Adem, Yönetim Bilişim Sistemleri ve Uygulamaları, İstanbul, Beta Basım Yayım AŞ,s38-27 1998.

KARALAR Rıdvan ve diğerleri, Genel İşletme, Eskişehir, A.Ö.F. Yay. No: 704, 2003.

KAZAN Halim, SAVAŞ Orhan (2002) Bilişim Teknolojilerinin Yönetim Sürecine Etkileri: Aksaray'da Bir Araştırma http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkle_gos.php?nt=155

KANALCI Ö., (2005), "Türkiye ve Lojistik", Arastırma ve Meslekler Geliştirme Müdürlüğü, Ar-Ge Bülteni, Kasım. (www.igeme.org.tr):

KAYGISIZ Esra Gökçen(2005), <http://ab.org.tr/ab05/tammetin/205.doc> Gaziantep'te Çeşitli Sektörlerde Faaliyet Gösteren Firmaların İnternet Ve Elektronik Ticaret Kullanımlarının Değerlendirilmesi

KESKİN Halit (2003) http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkl_gos.php?Nt=166 Kobi'lerde Bilgi Yönetimi Araçlarının Kullanımına İlişkin Bir Araştırma

KENGPOLA A. ve Tuominenb M., (2006), "A Framework For Group Decision Support Systems: An Application in The Evaluation of Information

Technology for Logistics Firms”, International Journal of Production Economics, (101).

KING, Julie (2002) “E-commerce in Small Business”, CanadaOne Magazine, Vol. 3.

KULA Veysel ve TATOĞLU Ekrem, (2001) Kobi'lerde internet kullanımı: tutum ve beklentiler üzerine bir değerlendirme www.kobinet.org.tr/hizmetler/bilgibankasi/ekonomi/OAKDocs/OAK-T19.pdf

KYOBE Michael, The Impact of Entrepreneur Behaviors on the Quality of e-Commerce Security: A...Michael Kyobe Journal of Global Information Technology Management; 2008; 11, 2; ABI/INFORM Global pg. 58

LUTHANS Fred, Organizational Behavior (Seventh Edition), Mc Graw Hill, 1995, ss.27-30 http://www.elib.gov.ph/details.php?cat_id=47253

LEWIS Pamela S., GOODMAN Stephen H., FANOT Patricia M., Management Chalanges In the 21st Century, West Pulishing Company, St.Paul, 1995, s.599.

MARANGOZ Mehmet “Pazarlama Bilgi Sisteminin Bankacılık Sektöründe Kullanılması”, 3. Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi, 25-26 Kasım 2004,(Osmangazi Üniversitesi Yay. No:108, Eskişehir, 2004), s.200.

MARTINO Vittorio, WIRTH, Linda, “Telework A New Way Of Working And Living”, International Review, Vol. 129, No.5, 1990,s.529.

MUTLU Mehmet Emin, Konaklama İşletmelerinde Bilgi Sistemleri, Eskişehir, A.Ü. Turizm Otel İşletmeciliği Yüksekokulu Eğitim, Sağlık ve Bilimsel Araştırma Çalışmaları Vakfı Yay No:105,s,16 1995.

NASSIMBENI, G., (2001), “Technology, Innovation Capacity, and The Export Attitude of Small Manufacturing Firms: A Logitrtobit Model”, Research Policy,(30):245–262.

NORTON Mike, “Where IT May Not Build Jobs” Computing, the Magazine 6, December, 1982,s.13-14'den aktaran LYON David, The Information Society Issue And Ilusions, Basik Blackwell, 1990, s.67

O'BRIEN, Management Information Systems, Richard Darwin Inc., Boston, 1993, s.459. [tp://portal.acm.org/author_page.cfm?id=81100311779&coll=GUIDE&dl=GUIDE&trk=0&CFID=76426612&CFTOKEN=82966413](http://portal.acm.org/author_page.cfm?id=81100311779&coll=GUIDE&dl=GUIDE&trk=0&CFID=76426612&CFTOKEN=82966413)

OKTAL Özlem, “Kurumsal Sistem Olarak ERP Sadece Bir Yazılım mı?”, TOBB Ekonomi Ve Teknoloji Üniversitesi, (Orta Anadolu İşletmecilik Kongresi Kurumsal Yönetim Bildiri Kitabı, 13-14 Mayıs 2005), s.162-163.

ODYAKMAZ Nemci(2005) "Bilgi Teknolojileri, Küreselleşme ve Kalkınma",
//www.Foreigntrade.gov.tr /ead/ DTDERGI/tem2000/bilgi .htm, Mayıs 2005.

ÖĞÜT Adem, Bilgi Çağında Yönetim, Ankara, Nobel Yayın Dağıtım, Yay. No:321,s,28 2003.

ÖZDAMAR K., Paket Programlar İle İstatistiksel Veri Analizi 1., Kaan Kitap evi, Eskişehir, 1999, s. 523

ÖZALP İnan Yönetim Ve Organizasyon, (T. C. Anadolu Üniversitesi Eğitim Sağlık ve Bilimsel Araştırma Çalışmaları Vakfı Yay. No. 70, Eskişehir, 1989), s.5.

ÖZMEN Şule ve ÇAKMAKLI İhsan (2000)Türkiye Bilişim Derneği Interpro Yayıncılık Araştırma. İstanbul, 6 - 9 Eylül <http://www.suleozmen.com.tr/icerik.php?id=3>

PALMER, Janet (2000), "Internet Access in Bahrain: Busines Patterns and Problems", Technovation, vol:20, 451-458.

POWELL. Thomas C., MICALLEF A. Dent, "Information Technology As Competitive Advantage: The Role of Human Business and Technology Resources", Strategic Management Journal, Vol.18:5, 1997, s.376.

PREMKUMAR, G. ve ROBERTS, M., (1999), "Adoption of New Information Technologies in Rural Small Businesses", Omega, International Journal of Management Science, (27):467-484.

REYHANOĞLU Metin, 'İşletmelerde Bilgi Teknolojisi Olarak İnternet - İnternet Kullanımı Ve İşletme Yönetimine Etkileri, Bilgi Teknolojisi Şirketleri Üzerine Bir Araştırma', 6 ncı Ulusal İşletmecilik Kongresi Bildirim Kitabı, 2000'li Yıllarda İşletmecilik Eğitimi, Akdeniz Üniversitesi İİBF, Antalya, 1998, s.413. 122 N.

ROVERE, Renata Lebre (1998), "Diffusion of Information Technologies and Changes in the Telecommunications Sector", Information Technology & People, Vol:11, No:3, 194-206.

SİMGE Banu,(2004) World Wide Web Nedir? http://www.bendevar.com/v3/makale_126.html Alınış tarihi 11.07.2008

STEPHEN Haag, Maeve Cummings, James Dawkins, Management Information Systems for the Information Age, Irwin McGraw Hill, Boston, 1998.

SCHULTHEIS Robert, Mary Sumner, Management Information Systems, Irwin, Chicago, 1995 <http://openlibrary.org/b/OL1080058M>

SÜRMEİLİ Fevzi ve diğerleri, Muhasebe Bilgi Sistemi, (A. Ö. F Yay. No.860, Eskişehir, 2005), s.32.

ŞAHİN Mehmet ve AKDOĞDU Pınar, "Bilişim Teknolojilerindeki Gelişmelerin Turizm Sektörüne Etkileri" II. Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi, İzmit, 2003, s.348.

ŞAHİN Mehmet, Yönetim Bilgi Sistemi, Eskişehir, Gülen Ofset,s.94-95 2005 TSALGATIDOU A ve PAPAZOĞLOU M., "Business To Business Elektronik Commerce Issue And Solutions", Decision Support Systems, Vol 29,2000, s.301.

TAŞPINAR Hasan, Bilişim Altyapısıyla CRM (Customer Relationship Management) Müşteri ilişkileri Yönetimi, (Seçkin Yayıncılık, Ankara, 2005), s.17.

TAYLOR Roger vd.2005, "Promoting Health Information Technology: Is There A Case For More-Aggressive Government Action?", Health Affairs, Vol.24, No.5, ss.1222-1233

TEKİN Mahmut, ZERENLER Muammer, 2005, İstanbul Ticaret Üniversitesi Fen Bilimleri Dergisi Yıl: 4 Sayı: 8 Güz 2005/2 s.115-129115

TOPKARCI Ersin, (2005) Çukurova üniversitesi sosyal bilimler enstitüsü işletme anabilim dalı "Kobilerde bilişim teknolojilerinin altyapısı ve tedarikçi ilişkilerinde etkinliği üzerine mersin serbest bölgesinde bir araştırma" (yüksek lisans tezi)

TURUNÇ Ömer,(2006) Yök tez merkezi Doktora Tezi Süleyman Demirel Üniversitesi İ.İ.B.F. İşletme Anabilim Dalı İSPARTA

URAL A. ve İ.KILIÇ (2005) Bilimsel Araştırma Süreci ve SPSS ile Veri Analizi Detay Yayıncılık, Ankara.

ÜLGEN Hayri, İşletme Yönetiminde Bilgisayarlar, İstanbul, İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Yay. No:119, s,24-811990.

WALCZUCH Rita, Gert Van BRAVEN ve Henriette LUNDGREN (2000), "Internet Adoption Barriers for Small Firms in the Netherlands", European Management Journal, Vol:18, No:5 October, 561-572.

WISHLER Thomas L., The Impact of Computers on Organizations, Praeger Publisher, NewYork, 1970, s.104.113

VİNAJA Roberto(2007)Information Technology and Small Businesses: Antecedents and Consequences of ...Journal of Global Information Technology Management; 2007; 10, 4; ABI/INFORM Global pg. 78

YOZGAT Uğur, Yönetim Bilişimleri, Beta Basım Yayım, 1998, s.155.

ZAHRA,S,A; D,O,Neubaum, and B.Larenneta(2007),"Knowledge sharing and technological capabilities: the moderating role of Family Involvement" journal of Business Research 60(10),1070-1079

ZERENLER Muammer ,F Atıl Bilge; Derya Özilhan(2007) The Impact of Using Information Technologies on Crisis Management Success in ...The Business Review, Cambridge; Summer 2007; 8, 1; ABI/INFORM Globalpg. 332

İnternet Kaynakları

Web, www.tubitak.gov.tr/tubitak_contentfiles/TEYDEB/1507/Yonetmelik.doc

Web, www.hhnmag.com/hhnmagapp/jsp/articledisplay.jsp?dcrpath=HHNMA G/PubsNewsArticle/data/backup/0507HHNCoverStory_SB1&domain=HHN MAG The Search For MeaningDoes Information Technology Make A Differ.

Web, http://www.tele.com.tr/blog_comment.asp?bi=214&m=6&y=2008&d=1&s=search2006, Kosgeb Sayısal uçurum tehlike mi?

Web, http://www.kobifinans.com.tr/tr/bilgi_merkezi/020306/18722 KOBİ'ler İnterneti Pazarlama İçin Nasıl Kullanabilir? 02 07 2008

Web, www.egitimaileforum.com/forums/dunyadan-ve-turkiy-eden-internet-istatistikleri-t7390.html?s=a4f219854c578750b77d5c93ccf15b56&

Web, DEMİRDÖĞEN Osman, KÜÇÜK Orhan ,2007, <http://eisemp8.inonu.edu.tr/bildiri-pdf/demirdogen-kucuk.pdf>26.06.08-22:41

Web, http://www.etkinpatent.com/habervizyon/yazi_goster_ortak.php?w=istanbul&e_id=32170

Web, www.docuart.com.tr/solutions.aspx?page=Bilgi%20Yönetim%20Sistemleri Web "26.06.2008, 22:48

Web, http://www.bb.com.tr/teknik.asp?menu_id=22

Web, http://www.bilisimterimleri.com/bilgisayar_bilgisi/bilgi/12.html

Web, <http://www.nethaber.com/Ekonomi/51264/Dunya-ulkelerini-internet-kullanan-kisi>

Web, <http://www.pcwebopaedia.com/term/i/intranet.htm>

Web, <http://www.intranetjournal.com>

Web, http://www.adtk.yildiz.edu.tr/makaleler/ebarlas_eticaret.htm)

EKLER

ANKET



Sayın Yönetici,

Türkiye’de İnternet kullananların %65’inin İnternet üzerinden alışveriş (E ticaret) yapması ve bu oranın her geçen gün hızla artması, Çoğu işletmenin sipariş, eleman ve diğer ihtiyaçlarını internet kanalıyla karşılaması, İnternet ve bilgi teknolojilerinin neredeyse işletmelerin her noktasına girmesi çalışmamızın hareket noktasını oluşturmuştur.

Bu Anket Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilimdalı “**KOBİLERDE İNTERNET ve BİLGİ TEKNOLOJİLERİ KULLANIMI**” adlı Yüksek Lisans Tez çalışmasında kullanılacaktır. Tez, Kobilerin İnternet ve Bilgi teknolojilerini kullanım alanları, Bu teknolojilere uyum süreçleri ve bu teknolojilerin KOBİ’ lere sağladığı faydaları içermektedir. Elde edilen veriler bilimsel açıdan analiz edildikten sonra, değerlendirme ve öneriler yapılacaktır.

Şimdiden yapacağınız değerli katkılardan dolayı teşekkür eder, çalışmalarınızda başarılar dilerim.

Saygılarımızla...

Tez Danışmanı:

Prof.Dr. Edip ÖRÜCÜ

Bandırma İ.İ.B.F. Dekanı

İ.İ.B.F. İşletme Anabilim Dalı

BALIKESİR

Tezi Hazırlayan

Taşkın KILIÇ

BANDIRMA/ BALIKESİR

Mail:taskinkilic@mynet.com

Tel: 0545 423 8419

HAZİRAN 2008

1-Bilgisayar sistemleri altyapınızı değerlendiriniz.?

İşletmenizde İnternet ve Bigi Teknolojilerini İş Süreçlerinde Etkin	Kullanılıyor	Kullanılmıyor
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

kullanmaktasınız?				
İşletmedeki toplam bilgisayar sayısı	0-10 <input type="checkbox"/>	11-20 <input type="checkbox"/>	21-30 <input type="checkbox"/>	31-ve üzeri <input type="checkbox"/>
Bilgi işlem elemanı sayısı	yok <input type="checkbox"/>	1-3 <input type="checkbox"/>	4 ve üzeri <input type="checkbox"/>	
İnternet Bağlantısı	Yok <input type="checkbox"/>	ADSL <input type="checkbox"/>	Dial-Up <input type="checkbox"/>	
Web Sitesi	Yok <input type="checkbox"/>	Var <input type="checkbox"/>		
Extranet (tedarikçilerle iletişim)	yok <input type="checkbox"/>	Var <input type="checkbox"/>		
Bilgi işlem bölümü	yok <input type="checkbox"/>	Var <input type="checkbox"/>		
İntranet (şirket içi iletişim)	yok <input type="checkbox"/>	Var <input type="checkbox"/>		
EDI (Elektronik Veri Değişimi)	Yok <input type="checkbox"/>	Kullanılıyor <input type="checkbox"/>		
Elektronik ticaret	yok <input type="checkbox"/>	Kullanılıyor <input type="checkbox"/>		

2. İşletmenizde sıklıkla kullanılan programlar hangileridir?

Microsoft Office Programları	Word <input type="checkbox"/>	Exel <input type="checkbox"/>	Powerpoint <input type="checkbox"/>	Acces <input type="checkbox"/>
Muhasebe Programları	Link <input type="checkbox"/>	Mikro <input type="checkbox"/>	Logo <input type="checkbox"/>	Eta <input type="checkbox"/>

3. Bilgisayar sistemlerini işletmenizde hangi amaçlarla kullanıyorsunuz?

Sipariş <input type="checkbox"/>	Yönetim <input type="checkbox"/>	Üretim <input type="checkbox"/>	Muhas ebe <input type="checkbox"/>	Web yönetimi <input type="checkbox"/>
email <input type="checkbox"/>	e - Bankacılık <input type="checkbox"/>	Stok takibi <input type="checkbox"/>	Elektr onik ticaret <input type="checkbox"/>	Diğer <input type="checkbox"/>

4. İşletmenizde web sitenizi ne amaçla kullanıyorsunuz?

Kullanmıyoruz <input type="checkbox"/>	Firma tanıtımı <input type="checkbox"/>	Tedarikçilerl e iletişim <input type="checkbox"/>	Dünyadaki potansiyel müşterilere ulaşım <input type="checkbox"/>
Ürün tanıtımı <input type="checkbox"/>	Web üzerinden alışveriş	Reklam <input type="checkbox"/>	Diğer <input type="checkbox"/>

	<input type="checkbox"/>		
Rezervasyon <input type="checkbox"/>	Geri bildirim <input type="checkbox"/>	E mail <input type="checkbox"/>	Sipariş almak <input type="checkbox"/>

5-Aşağıdaki e-hizmetlerin hangilerinden faydalanıyorsunuz?					
e-Vergi <input type="checkbox"/>	e-Sigorta <input type="checkbox"/>	e-bankacılık <input type="checkbox"/>	e-Ticaret <input type="checkbox"/>	e-işe alım <input type="checkbox"/>	Diğer <input type="checkbox"/>

6-İşletmenizde bilgisayar sistemlerini en yoğun kullandığınız bölümleri sıralayınız. (en önemli 1 olmak üzere)				
Kullanmıyoruz ()	Üretim Bölümü ()	AR-GE Bölümü ()	Personel Bölümü ()	Pazarlama Bölümü()
Mühendislik Bölümü ()	Stok Bölümü ()	Satınalma Bölümü ()	Stratejik Planlama Bölümü()	

7-Bilişim teknoloji yatırımlarını yaparken 3 ana amacınız nelerdir, en önemlisi 1 olmak üzere sıralayınız?			
Zaman tasarrufu sağlamak ()	Maliyetlerin azaltılması ()	Etkin yönetim bilişim sistemi kurmak()	İş hızını artırmak()
Çalışan Sayısını Azaltmak ()	Etkin rekabet edebilmek ()	Müşteri Memnuniyeti sağlamak()	Diğer ()

8- İnternet ve Bilgi Teknolojileri konusunda aşağıda belirtilen ifadeleri değerlendiriniz.	Hiç katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Tamamen katılıyorum
İnternet ve Bilgi teknolojileri rekabet gücümüzü artırmıştır.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
İnternet ve Bilgi teknolojileri Genel işletme verimliliğini artırmıştır.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
İnternet ve Bilgi teknolojileri sayesinde müşteri şikayetlerimiz azalmıştır	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
İnternet ve Bilgi teknolojileri ile genel örgüt hızımız artmıştır	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
İnternet ve Bilgi teknolojileri tedarikçilerle ilişkilerimizi geliştirmiştir	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
İnternet ve Bilgi teknolojileri ile örgüt içi iletişim sorunları çözülmüştür	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
İnternet ve Bilgi teknolojilerinin kullanımı Çalışan sayısını azaltmıştır.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
İşletmemizde kullanılan İnternet Çalışanlar arasındaki iletişim sorununu çözmüştür.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bilgisayarların kullanıma girmesi işletme maliyetlerimizi düşürdü.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mevcut sistemlerimiz yeni pazarlara girmemize yardım ediyor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
İnternet ve Bilgi teknolojilerinin kullanımı Teslimat hızını artırmıştır.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
İnternet ve Bilgi teknolojileri kullanımı , Çalışanların motivasyonunun artmasına sebep oldu.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Mevcut sistemlerimiz rakiplerimizinkilerden farklılaşmamıza yardım ediyor.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Web sitesi işletmemizin tanıtımını kolaylaştırmıştır.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

İşletmenizin Bilgi teknolojileri yönetimi ve kullanımı konusunda karşılaştığı sorunlar nelerdir?					
BT yatırım maliyetlerinin yüksek olması <input type="checkbox"/>		BT kullanımına Müşterilerin direnç göstermesi <input type="checkbox"/>		BT kullanımına çalışanların direnç göstermesi <input type="checkbox"/>	
BT nin çok hızlı demode olması <input type="checkbox"/>		BT için gerekli teknik desteğin sağlanmasında yaşanan sorunlar <input type="checkbox"/>			
Bulduğunuz Sektör				
Anketi Cevaplayanın Görevi				
İşletmeniz bünyesinde yöneticiler dahil kaç kişi istihdam edilmektedir?	50 den az <input type="checkbox"/>	51 – 100 <input type="checkbox"/>	101 – 150 <input type="checkbox"/>	150 den fazla <input type="checkbox"/>	
Eğitim düzeyiniz	İlköğretim <input type="checkbox"/>	Lise <input type="checkbox"/>	Önlisans <input type="checkbox"/>	Lisans <input type="checkbox"/>	Lisansüstü <input type="checkbox"/>
İşletmeniz aşağıdakilerden hangi kategoriye girmektedir?	Sadece yurtiçi pazara hizmet vermektedir. <input type="checkbox"/>	Sadece yurtdışı pazara hizmet vermektedir. <input type="checkbox"/>		Hem yurtiçi hem yurt dışı pazara hizmet vermektedir. <input type="checkbox"/>	
Yaşınız					
Cinsiyetiniz	Erkek <input type="checkbox"/>	Kadın <input type="checkbox"/>			

ÖZGEÇMİŞ

(26-09-2008)

TAŞKIN KILIÇ

Dikkaldırım mah. Çekmece sok. No.4 K1. D1.Osmangazi-Bursa

İş: (224)2393720 Cep: (545)423 84 19

E-mail: taskinkilic@mynet.com

KİŞİSEL BİLGİLER	
Uyruğu	T.C
Doğum Yeri	Artvin
Doğum Tarihi	01.02.1979
Askerlik Durumu	Tecilli
Medeni Hali	Evli
EĞİTİM BİLGİLERİ	
Lise	Arduç Sağlık Meslek Lisesi Artvin
Yüksek Okul(1998-2000)	Kocaeli Üniv. Kalite Kontrol Bölümü
Fakülte(2004-2006)	Anadolu Üniv. İşletme Fakültesi
Yüksek Lisans(2006-2008)	Balıkesir Üniv. İşletme Yüksek Lisans (İngilizce)
KATILDIĞI KURS, STAJ VE EĞİTİMLER	
2000 Yılında 3 ay Staj	Montel Deri Koltuk Fabr. Kalite departmanı Kocaeli
2001 Yılında 3 ay Kurs	Yalova Milli eğitimde Bilgisayar Kursu
2001 Yılında 1 ay Kurs	Yalova Milli eğitim Temel İngilizce Kursu
2002 Yılında 5 ay Kurs	Yalovada Özel Kurdoğlu İngilizce Kursu
2004 Yılında 4 ay Kurs	Tirebolu Halk eğitim İngilizce Kurs
2005 Yılında Kurs	ISO 9001-2000 KYS Kuruluş içi Kalite Tetkikçisi Kursu
2006 Yılı 5 ay	Balıkesirde KPDS sınavı için İngilizce Kursu
İŞ DENEYİMLERİ	

1996-1998	İzmir Özel Kocaman Hast. Halkla İlişk. ve Muhasebe Departm.
2000	Kocaeli Montel Koltuk Fabr. Kalite Kontrol Departmanı
2002-2005	Giresun Tirebolu Devlet Hast. Muhasebe, Satınalma ve Bilgisayar Hizmetleri sorumlusu
2005-2006	Balıkesir Atatürk Devlet Hast. Acil serviste Sağlık Memuru
2006-2008	Erdek Devlet Hastanesi Acil Servis
2008-Devam ediyor	Bursa Çekirge Devlet Hastanesi
2007-Devam Ediyor	Gizli Müşteri(Denetim)Promart danışmanlık
BİLGİSAYAR	Exel,Word, Power point, Axees, İnternet
İNGİLİZCE	İleri düzeyde(KPDS 54)
İLGİ ALANLARI	Kişisel Gelişim Kitapları, Satranç, Futbol,Bilgisayar ve projeler
KARİYER HEDEFİ	İşletme alanında var olan Paradigmaları değiştirebilen, Yeni projeler üreten, Ülkelerin ve büyük şirketlerin Ekonomik yapılarına ve Yönetim şekillerine yeni bakış açıları getiren, Sürekli iyileşmeyi hedefleyen, Güncel kalmayı başarabilen, Donanımlı ve sosyal hayatında başarılı birisi olmak kariyer hedeflerimin arasındadır..
HAZIRLADIĞI PROJE	2005 Yılı Türkiye Trafik Sistemi için Araç Takip sistemi Proje Kosgeb, Tübitak ve İçişleri Bakanlığına Değerlendirmek üzere gönderildi.
MAKALELER	1-) CAM TAVAN SENDROMU VE KADINLARIN ÜST DÜZEY YÖNETİCİ POZİSYONUNA YÜKSELMELERİNDEKİ ENGELLER: BALIKESİR İLİ ÖRNEĞİ (Celal Bayar Üniv. Dergisi Mart 2008)