



**BİLİŞİM TEKNOLOJİLERİNİN İŞLETME PERFORMANSI ÜZERİNE
ETKİLERİ VE GAZİANTEP İLİNDE TEKSTİL SEKTÖRÜNDE
BİR ARAŞTIRMA**

Berkant DULKADİR¹

Bülent AKKOYUN²

ÖZET

İşletmelerde bilişim teknolojilerinin kullanımı günümüzde önemli gelişmeler arasında yer almaktadır. Son zamanlarda dünyada; yerel ve ulusal ekonomilerde, teknolojik ve sosyal eğilimlerde, bölgesel ve ulusal sınırları hızlı bir şekilde küreselleşme sürecine girmiştir. İleri bilgi teknolojileri, günümüzde rekabet ve hız ortamında işletmelerin vazgeçilmez bir unsuru haline gelmiştir. Bu çalışmada bilişim teknolojilerinin tanımı ve kapsamı üzerinde durulmuş olup, bilişim teknolojilerinin işletme performansı üzerine etkileri araştırılmış ve elde edilen sonuçların frekans analizleri yapılmıştır. Yapılan çalışmanın sonuçlarına göre, çalışmanın etkilerine bağlı olarak işletmelerin kendilerine bir yol çizmeleri önerilebilir.

Anahtar Kelimeler: Bilişim, İşletme, Performans, Teknoloji

**THE EFFECTS OF INFORMATION TECHNOLOGIES TO THE BUSINESSES'S
PERFORMANCE AND A STUDY FOR TEXTILE SECTOR IN GAZİANTEP**

ABSTRACT

The usage of information processing technology is among many development taking place in business organizations future. Past decades, the world has been entered an era globalization, where local and national economies, technological and social trends are quickly transcending regional and national boundaries. Advanced information technologies became absolutely necessary part of the companies in today's competition and velocity environment. On this study description and extent of information technologies emphasised, the effects of information technologies to the businesses's performance was examined and frequency analysis are done for results. For businesses, it can be offered to set a way by using the effects of this study.

Key Words: Information, Business, Performance, Technology

GİRİŞ

Günümüz dünyasında küresellik ve dolayısı ile rekabet kaçınılmaz olmuş bunlar ile mücadele etmek, değişiklik ve yenilikleri öğrenip sürdürmek için işletmeler gelişmeleri yakından takip etmek zorundadır. Bunu yakalamanın yeni bir yolu da bilişim teknolojileridir. Bilişim teknolojileri insanoğlu için artık onun ayrılmaz bütünleşik bir parçası olarak hayatına girmiştir. İnsanlar istediği bilgiye bu sistemler sayesinde çok rahat ulaşabilmekte depolayabilmekte ve değişik yerlerdeki coğrafi noktalardan da bunu sağlayabilmektedir. İşletmelerinde bu kolaylıklardan yararlanması kaçınılmaz olmuş ve performanslarını etkilediği kaçınılmaz bir gerçek olmuştur. İşletmelerin bilgi teknolojilerini kullanmaları yönetim, hizmet ve üretim faktörleri, performanslarına katkı sağlamış ve verimliliği artırmada belirleyici bir unsur olmuştur. İşletmelerin bilgi teknolojilerine yapmış oldukları yatırımlara bağlı olarak bunun maliyeti bilgi teknolojilerinin kullanımına bağlı olarak zaman içinde de işletmenin performansa yansiyarak geri dönmektedir. Bu anlamda bilgi işlem teknolojilerinin işletme performansını etkilediği ortaya çıkmış ve işletmelerin bunu kullanması kaçınılmaz olmuştur.

I. BİLİŞİM TEKNOLOJİLERİ KAVRAMININ TANIMI VE ÖNEMİ

Bilgisayar ve iletişim teknolojilerindeki gelişmeler maliyet, zaman, kalite, hizmet ve üretim konularında işletme faaliyetlerini sürekli olarak etkilemekte ve değiştirmektedir. Özellikle bilişim teknolojilerindeki gelişmeler, işletme yapısında köklü değişikliklere neden olmakta ve işletmelere yeni pazarlara girmekte, ürünlerini ve hizmetlerini sunma konusunda, süreçlerinin verimliliğini artırmada, müşteri kazanımında ve müşteri sadakatinin sağlanmasında yeni yollar ve çözüm önerileri sunmaktadır (Elibol, 2005: 157).

Bilişim teknolojileri, bir bilginin toplanmasını, bu bilginin işlenmesini, saklanmasını ve gerektiğinde herhangi bir yere iletimi ya da herhangi bir yerden bu bilgiye erişilmesini bugün için elektronik, optik vb. tekniklerle otomatik olarak sağlayan teknolojiler bütünü olarak tanımlanabilir. Burada bilgi 0 ve 1 haline dönüştürülmüş veri, ses, görüntü, video vs. her şeyi ifade etmektedir (Akın, 1998: 240).

Bilişim teknolojisi kullanımının her alanda önemli sonuçları vardır. İşletmelerde üretim sürecini, üretim ve iş proseslerini değiştirmesi, çalışanları yavaş ve katı kâğıt proseslerinden

kurtarmasıdır. Yani, yaratıcı, yenilik getirici ve etkinlik sağlayıcı özellikler ile bilişim teknolojisi üretim ve iş süreçlerine egemen olma eğiliminde olup, bilgisayar destekli tasarım ve üretim teknolojileri, telekomünikasyon ağları, uzman üretim sistemleri, bilgiye dayalı dağıtım organizasyonları, organizasyonlar arası bilgi sistemleri multimedya ve yönetici bilgi sistemlerini ön plana çıkartmaktadır. Bu bağlamda yeni teknolojik sistemleri kullanan örgütlerin ömürlerinde iyileşme görülerek uzadığı da söylenmektedir (Akolaş, 2000: 33).

II. İŞLETMELERDE KULLANILAN BİLİŞİM TEKNOLOJİLERİNİN KAPSAMI

Bilişim teknolojilerindeki hızlı gelişimin ekonomi ve iş dünyasını etkilemesiyle yirminci yüzyılın son yıllarında iş modelleri büyük ölçüde değişim göstermiştir. Bu değişim günümüzde de artan bir ivmeyle devam etmektedir. İşletmelerin, günümüz rekabet ortamında ayakta kalıp hayatlarına devam edebilmeleri için mutlak suretle bilişim teknolojilerini kullanmaları ve güncellemeleri gerekmektedir. İşletmelerde kullanılan bilişim teknolojilerinin kapsamı; internet, intranet ve ekstranet, ofis otomasyon sistemleri, fonksiyonel bilişim sistemleri, yönetim bilişim sistemleri, uzman sistemler, karar destek sistemleri, elektronik veri değişim sistemleri şeklinde sıralanabilir (Dönmez, 2007: 34-35). Bu nedenlerden dolayı önemli olana bilişim teknolojileri aşağıdaki başlıklarda başlıklar halinde incelenecektir.

A. İnternet

İnternet, bilgisayar ağlarının birbirine bağlanmasıyla oluşan ve böylece tüm dünyayı birbirine bağlayan devasa büyüklükteki bir bilgisayar ağı demektir. Kısaca, ağların ağına internet diyebiliriz. Bilgisayar ağı ise, iki ya da daha fazla bilgisayarın birbirine bağlanmasıdır. Ağlarla birbirine bağlanan bilgisayar sayısı arttıkça, tüm bilgisayarlar daha büyük kapasiteli bir bilgisayara bağlanır (Tağıyev, 2007: 15).

B. İnternet ve Ekstranet

İşletme çalışanları ve bölümlerini internet yazılımları ve standartları kullanarak birbirine bağlayan özel bir bilgisayar ağıdır. İnternet web sitelerini diğer bilgisayar sitelerinden farklı

kılan, bir koruma sistemi aracılığıyla istenmeyen kişilerin veya kullanıcıların siteye erişiminin engellemektir. Ekstranet ise işletme dışından başka kişilerin kısmen kullanımına da açık kalmasıdır. İntranet bilişim ağlarıyla şirketler arasında insan kaynakları, muhasebe, üretim, otomasyon yazılımları çalıştırmak mümkün olduğu gibi, çeşitli veri tabanları tutmak ve belge dağıtımını gibi işlemleri de gerçekleştirir (Ada, 2007: 546).

C. Ofis Otomasyon Sistemleri

Ofis otomasyonu, bir ofiste yapılan rutin işlemleri ve işlevleri otomatik hale getirmek için bilgisayar teknolojisinin kullanılmasıdır. Ofis otomasyon sistemlerini, bireyler, gruplar ve örgütler arasında elektronik mesajların, belgelerin ve diğer iletişim formlarının toplanmasını, işlenmesini, kayıt edilmesini ve aktarılmasını sağlayan bilgisayar temelli bilişim sistemleridir (Elibol, 2005: 158).

D. Fonksiyonel Bilişim Sistemleri

İşletmelerin hedeflerine ulaşabilmeleri için işletme fonksiyonlarının işleyişini, kendilerince en uygun seviyede yerine getirebilmeleriyle mümkündür. Bu fonksiyonların etkin ve verimli bir şekilde işleyiş kazanabilmelerinde bilişim sistemlerinin büyük katkıları olmaktadır (Dönmez, 2007: 43).

E. Yönetim Bilişim Sistemleri

Yönetimin karar verebilmesi için gerekli bilgiyi değişik kaynaklardan toplayan, işleyen, saklayan ve veriyi raporlayan bir bilgi sistemidir (Güleş, 2000: 104).

F. Uzman Sistemler

Gerçekleşmekte olan bir olay ya da durum hakkında zeki kararlar alan veya zeki öneriler teklif edebilen sistemlerin düzenlenmesi gibi, uzmanların yetenekleri sayesinde bilgi tabanlı elemanların bilgisayar içinde düzenlenmesidir (Baykoç ve Öz, 2004: 276).

G. Karar Destek Sistemleri

Karar Destek Sistemleri stratejik ve rutin olmayan kararlarda kullanılan bilgilerin elde edilmesinde bilgisayarlar ile karar vericiler arasında karşılıklı etkileşime müsaade eden bilgisayar araçlarından oluşan bir bütündür (Ömürbek, 2003: 99).

H. Elektronik Veri Değişim Sistemleri

Elektronik veri değişimi, bilgisayar ve iletişim ağları kullanılarak fatura, nakliye, fiyat listeleri, satın alma, ithalat ile ihracat belgeleri ve bunlarla benzerlik gösteren çeşitli işlemlerin iki ayrı işletme arasında elektronik değişimini sağlayan sistemdir (Elibol, 2005: 159).

III. BİLİŞİM TEKNOLOJİLERİNİN İŞLETME PERFORMANSI ÜZERİNE ETKİLERİ

Global piyasalarda rekabet ederken hızla değişmekte olan iş dünyasında bir kuruluşun varlığını sürdürebilmesi ve başarılı olabilmesi için kuruluş işlevlerinin yeniden organize edilmesinde bilişim teknolojileri etkili olmaktadır. Bilişim teknolojilerinin artan kullanımı, bu teknolojilerin verimliliğe olan etkilerinin değerlendirilmesi ihtiyacı ile sonuçlanmıştır. Bilişim teknolojilerinin performans üzerindeki etkisi firmalarda, endüstride ve bilişim düzenlerinde sürekli incelenen bir konudur. Yapılan bazı araştırmalar sonucunda “Verimlilik bilmecesi” içinde bilişim teknolojilerine yapılan yatırımlar ile firma performansı arasında olumlu ilişkiler bulunmuştur. Firmalar pazar koşullarının ve artan rekabetin neden olduğu hızlı değişime ayak uydurabildikleri, sürekli iyileşmeyi sağlayabildikleri, tüketicilerinin bireysel taleplerine cevap verebildikleri, pazar dinamiklerini sürekli izleyebildikleri sürece ayakta kalabileceklerdir. Bunları sağlayabilmenin tek yolu bilişim teknolojilerini kurumun tüm faaliyetlerinde etkin bir şekilde kullanarak kurumda yeni bir açılım yaratmaktır (Dönmez, 2007 : 101-102). Genellikle bilgi teknolojilerinin aşağıdaki unsurlar sayesinde firma performansını artıracığı iddia edilmektedir (Bahadır ve Demir, 2006: 14).

- Firma faaliyetlerinin ölçek etkinliklerini artırarak
- İşlem maliyetlerini azaltarak
- Karar alma sürecinde kullanılacak bilgiyi zamanında toplayıp işleyerek

- Çalışanların performansını etkin biçimde göstererek
- İletişim kanallarını düşük maliyetle tutarak

Yenilik performansında; Firmalar dinamik çevrede varlığını sürdürmek için yenilikçi olmak zorundadır. Yenilik yönetimindeki temel konu işletme içerisindeki gruplar ve departmanlar arasındaki iletişim pazara aktarımı yoluyla ticarileştirilmesi ve işletmeye hem rekabet avantajı hem de finansal anlamda fayda sağlaması yoluyla geri dönüşünün sağlanması ve bu şekilde yenilik sürecinin başarıyla gerçekleştirilmesidir. Bu anlamda bilişim teknolojilerinin işletmeyi her alanda sürekli bir gelişim içerisine sokması ve sağlamış olduğu yeniliklerle işletmeye değer katması firma performansına olumlu yansiyacaktır. Üretim performansında; son yıllarda şirketler, özellikle üretim fonksiyonları ve diğer sistemleri arasındaki düzensizlik ve uyumsuzluk sonucu oluşan problemlerini çözmek için bilişim teknolojileri sistemlerini uygulamaktadırlar. Bu sistemler şirket içinde bastan basa bilgisayar sistemleri arasındaki bağlantıyı sağlayarak ve etkili iletişimle şirket performansını arttırabilmektedirler. Finansal performansta; bilişim teknolojileri sistemlerinin finansal performansı, ilsem zamanlarını azaltması, atıl kapasitenin kullanılması, envanter yönetimi, dış ortaklarla iliksilerin etkin bir şekilde sağlanması bilginin daha kolay ve ucuz bir şekilde elde edilmesi ve uzun vadede sağladığı rekabet avantajı sayesinde müşteri potansiyelini ve bunun işletme karına olumlu yansması sayesinde arttırmaktadır. Pazarlama performansında ise işletmeler için önemli bir bilgi teknoloji sistemi olan bilişim teknolojileri sistemi en yüksek seviyedeki müşteri iliksileri yönetimini gerçekleştirebilecek bir iş birliğini mümkün kılmasıyla ileri görüşlü ve geleceğe yatırım yapan pazarlama yöneticileri için öncelikli bir konu niteliğindedir (Gök, 2005: 400-401).

IV. ARAŞTIRMANIN KONUSU

Globalleşen dünyamızda şirketler daha iyiye ulaşmak için bilgi teknolojilerinden de faydalanmak zorunda kalmışlardır. İşletmelerin performanslarını arttırmaları için artık bilişim teknolojilerine olan ihtiyaçları gün geçtikçe fazlalaşmaktadır. Bu araştırma işletmeleri bilişim teknolojilerinin kullanım sebepleri ve performansına olan etkilerini araştırmak için yapılmıştır.

Araştırma Gaziantep ilinde faaliyet gösteren tekstil şirketlerini kapsayan bir araştırma olup işletmelerin performanslarını ölçmeye yöneliktir.

V. ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ

Gelişmekte olan ülkemizde işletmelerin ulusal ve uluslararası piyasalarda rekabetini artırmak, bu ortamda yer bulabilmesini sağlamak amacıyla bilişim teknolojilerinin kullanımı için gerekli nedenler ön plana çıkarılarak bunun önemi belirtilmiştir. Yüksek maliyetler ile kurulan ve gelecekte işletmelerin başarısını etkileyeceği kesindir. Bu anlamda yapılan bu araştırmanın işletme içersinde kullanılan ve yüksek koordinasyon özelliği ile işletmelere ciddi değer kazandırma potansiyeline sahip bu sistemler ile ilgili çalışmamın akademik anlamda ve ulusal literatüre katacağı değer yanında ülke ekonomisi içinde faydalı olacaktır.

VI. ARAŞTIRMA İÇİN SORULARIN HAZIRLANMASI

Anket soruları, ankete cevap veren örneklemin demografik yapısını esas alan soruları yanıtlayacağı şekilde belirlenmiştir. Anket dolduran kişiler kendilerini rahat olarak hissettikleri ve ciddiyetle doldurulmaları sonucunda cevapların, katılımcıların şahsi fikirlerini yansıttığı varsayılmaktadır. Anket formu 2 bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde katılımcıların demografik özellikleri ve işletmeye ait bilgileri belirlemeye yönelik 5 adet soru bulunmaktadır. İkinci bölümde ise bilişim teknolojilerinden performans seviyesini ölçmek amacıyla 16 adet soru vardır. Bu bölümde ise Likert ölçeğine göre hazırlanmış sorular ile bilişim teknolojilerinin sağladığı performans katılıyorum, katılmıyorum, kesinlikle katılmıyorum, az katılıyorum ve kararsızım şekli ile ölçülme yoluna gidilmiştir.

VII. ARAŞTIRMANIN KAPSAMI VE KISITLARI

Araştırmanın evrenini Gaziantep ilinde imalat sektöründe faaliyet gösteren firmalar oluşturulmuş olup, tekstil işletmesi sayısının fazla olması ve firmaların referans yakınlığıyla anket yaptırılabilmesinin daha kolay olmasından araştırma için Gaziantep illerinde bulunup üretim yapan tekstil şirketleri seçilmiştir. Bu ilin seçilme sebebi ise araştırma yapılan ilin

Güneydoğu Anadolu bölgesi ve Çukurova bölgesinde yetişen tekstil sektörünün hammaddesi olan pamuğa yakın olmasından dolayı sektörün bu ilde yoğunlaşmış olmasıdır.

Anket çalışmasında, 2 ana başlık altında toplam 21 soru hazırlanarak bilgi işlem teknolojilerini kullanan ve tekstil sektöründe hizmet gösteren 24 işletmede araştırma gerçekleştirilmiştir. Ancak 4 işletmeden gelen veriler istenen amaçlara uygun bulunmadığından 24 işletme üzerinde değerlendirme yapılmıştır. Bu çalışma ilgili şehri kapsamakla birlikte diğer şehirler için yakından bir sonuç teşkil eder ama birebir aynı sonuçları göstereceği kesin değildir.

VIII. ARAŞTIRMANIN EVRENİ VE ÖRNEKLEMİ

Araştırmanın evreni Gaziantep ilinde faaliyet gösteren tekstil şirketleri, örnekleme ise bilgi işlem teknolojilerini kullanan personeldir. Bilgi işlem teknolojilerini kullanan 24 işletmede araştırma gerçekleştirilmiştir. Sonuçların gerçekçiliğinin yüksek olması hedeflendiğinden, katılımcıların bilişim teknolojilerini birebir kullanıyor olması gerektiği vurgulanmıştır.

IX. ANALİZ YÖNTEMİ

Bu çalışmada, Office Excel 2007 aracılığıyla frekans tabloları oluşturulmuş, ayrıca dağılımlar pasta grafiklerle açıklanmıştır.

X. ARAŞTIRMA BULGU VE DEĞERLENDİRME

Bu bölümde işletme çalışanlarının ve işletmenin demografik değişkenlerine ait frekans dağılımları ve işletmeler ile ilgili bilgi işlem teknolojilerinin performans sonuçlarının frekans dağılımlarının değerlendirilmesi, anket sonuçlarının istatistiksel olarak incelenmesi konularına değinilecektir.

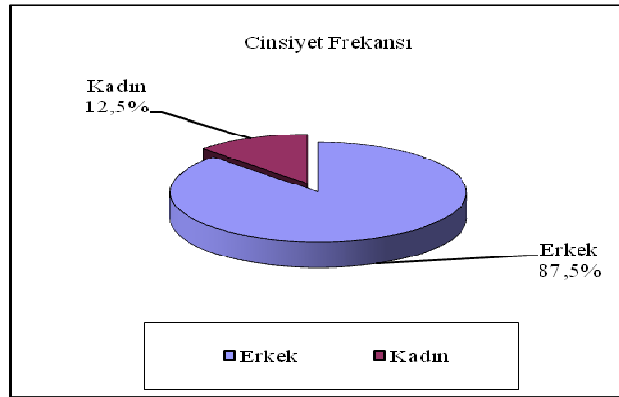
XI. ARAŞTIRMAYA KATILAN İŞLETMELERİN DEMOGRAFİK ÖZELLİKLERİNE GÖRE DEĞERLENDİRİLMESİ

Bu bölümde cinsiyet, yaş, eğitim durumu, işlemedeki çalışan sayısı, bilgi işlem teknolojilerinin kullanım yılı ile ilgili demografik değişkenlere ait frekans dağılımları tablolar ve grafikler eşliğinde gösterilmektedir.

Katılımcıların cinsiyete göre dağılımları Tablo 1 ve Şekil 1' de gösterilmiştir.

Tablo 1: Araştırmaya Katılanların Cinsiyet Frekansı Dağılımı

Cinsiyet	Frekans	Yüzde (%)	Birikimli Yüzde (%)
Erkek	21	87.5	87.5
Kadın	3	12.5	100
Toplam	24	100	



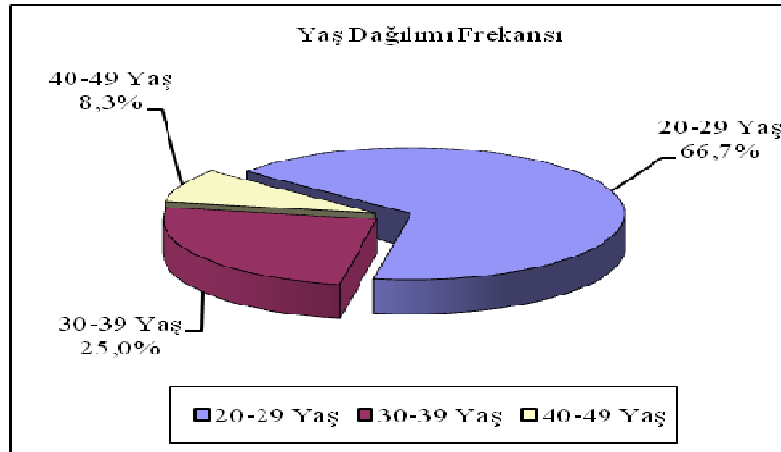
Şekil 1: Araştırmaya Katılanların Cinsiyet Frekansı Dağılımı

Tablo 1' de ve Şekil 1' de görüldüğü üzere anket çalışmasına katılanların % 87,5' i erkek, % 12,5' i ise kadındır. Araştırmanın yapıldığı işletmelerde daha çok erkek personelin çalıştığı anket sonuçlarında kendini belli etmiştir ki bu sebepten kadın kullanıcı sayısı erkek kullanıcı sayısına göre düşüklüğü belirgindir. Bilişim teknolojilerinin kullanımı açısından kadın çalışan sayısı yeterli olmakla birlikte, daha açık ve gerçekçi sonuçlara ulaşmak için oranın birbirine daha yakın olması gerektiği değerlendirilmektedir.

Katılımcıların yaşlarına göre frekans dağılımı Tablo 2 ve Şekil 2' de gösterilmiştir.

Tablo 2: Araştırmaya Katılanların Yaş Frekansı Dağılımı

Yaş Dağılımı	Frekans	Yüzde (%)	Birikimli Yüzde (%)
20-29 Yaş	16	66.7	66.7
30-39 Yaş	6	25.0	33.3
40-49 Yaş	2	8.3	100
Toplam	24	100	



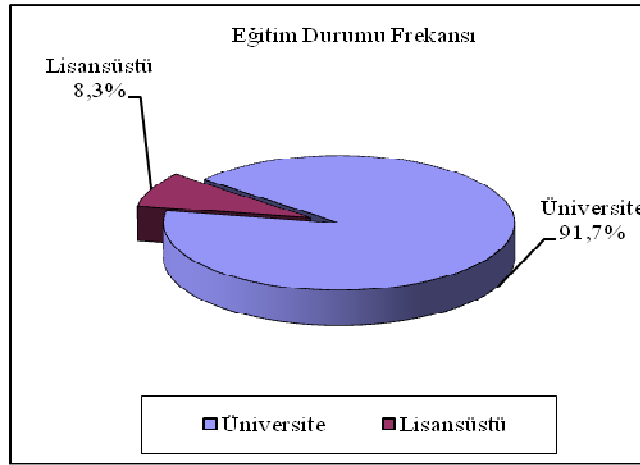
Şekil 2: Araştırmaya Katılanların Yaş Dağılımı Frekansı Grafiği

Tablo 2 ve Şekil 2' de verildiği üzere 20-29 yaş arasındaki katılımcılar örneklemin % 66,7' dir. Bilişim teknolojilerini kullanıcılarının daha çok 20-29 ve 30-39 yaş aralığında ki kişiler tarafından kullanıldığı ve 40-49 yaş aralığının az kullandığı kendini göstermiştir.

Katılımcıların eğitim durumlarına göre frekans dağılımı Tablo 3 ve Şekil 3' de gösterilmiştir.

Tablo 3: Araştırmaya Katılanların Eğitim Durumu Frekansı Dağılımı

Eğitim Durumu	Frekans	Yüzde (%)	Birikimli Yüzde (%)
Üniversite	22	91.7	91.7
Lisansüstü	2	8.3	100
Toplam	24	100	



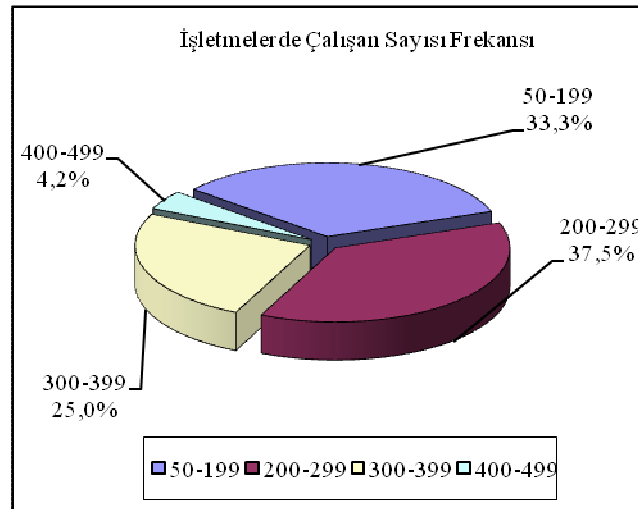
Şekil 3: Araştırmaya Katılanların Eğitim Durumları Frekansı Grafiği

Tablo 3 ve Şekil 3' de görüldüğü gibi bilişim teknolojilerinin üniversite mezunları tarafından daha fazla kullanıldığı ve bunun % 91,7 olduğu tespit edilmiştir. Lisansüstü eğitim alan kişiler tarafından da bu yazılımın kullanıldığı, fakat kullanım seviyesinin düşük olduğu görülmektedir.

Katılan işletmelerin çalışan sayılarına göre frekans dağılımı Tablo 4 ve Şekil 4' de gösterilmiştir.

Tablo 4: Araştırmaya Katılan İşletmelerin Çalışan Sayılarına Göre Frekansı Dağılımı

Çalışan Sayısı	Frekans	Yüzde (%)	Birikimli Yüzde (%)
50-199 Kişi	8	33.3	33.3
200-299 Kişi	9	37.5	70.8
300-399 Kişi	6	25.0	95.8
400-499 Kişi	1	4.2	100
Toplam	24	100	



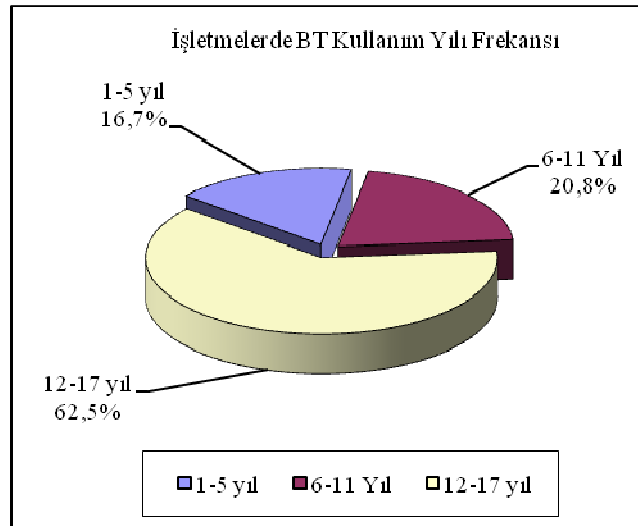
Şekil 4: Araştırmaya Katılanların İşletmelerin Çalışan Sayısı Frekansı Grafiği

Tablo 4 ve Şekil 4' de görüldüğü gibi işletmelerin çalışan sayıları % 37,5 ile 200-299 kişi üzerinde yoğunlaştığı görülmektedir, 400-499 ve üzeri çalışan sayısı ise % 4,2 ile en az olduğu görülmektedir.

Bilişim teknolojilerinin kullanım yılına göre frekans dağılımı Tablo 5 ve Şekil 5' de gösterilmiştir.

Tablo 5: Araştırmaya Katılan İşletmelerin Bilgi İşlem Teknolojilerini Kullanım Yılına Göre Frekansı Dağılımı

BT Kullanım Yılı	Frekans	Yüzde (%)	Birikimli Yüzde (%)
1-5 Yıl	4	16.7	16.7
6-11 Yıl	5	20.8	37.5
12-17 Yıl	15	62.5	100
Toplam	132	100	



Şekil 5: Araştırmaya Katılan İşletmelerin Bilgi İşlem Teknolojisi Kullanım Yılı Frekansı Grafiği

Tablo 5 ve Şekil 5' de görüldüğü gibi bilişim teknolojilerinin kullanım yılı şirketlerin 12-17 yıl üzerinde yoğunlaştığı ve bunun da % 62,5 oranında olduğu gözükmektedir. 1-5 yıl arasında olan bölümde ise işletmelerin bilişim teknolojilerini yeni yeni kullandığı gözükmektedir ki bu da işletmelerin bu konuda bilinçli davrandığı ve bunun avantajlarını fazlasıyla kavradığını göstermektedir.

XII. ARAŞTIRMAYA KATILAN İŞLETMELERİN KULLANDIĞI BİLİŞİM TEKNOLOJİLERİNİN İŞLETME PERFORMANSINA ETKİLERİ

Araştırmaya katılan işletme ve çalışanlarının verdiği cevaplardan yola çıkılarak, bilişim teknolojilerinden işletme ve çalışanlarının sağlanmış oldukları performansın frekans dağılımı Tablo 6' da oluşturulmuştur.

Tablo 6: Bilişim Teknolojileri Kullanımının İşletme Performansına Etkileri

Sıra No	Bilgi İşlem Teknolojilerinin İşletme Performansı Üzerine Etkileri	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Az Katlıyorum	Katlıyorum	Tamamen Katlıyorum
1	Bilgiye daha çabuk ulaşılması	0	0	0	13	11
2	Rakiplerle ilgili bilgileri sorgulama ve bilgi elde etmede kolaylık	0	0	0	12	12
3	Potansiyel müşterileri bilgilendirmede daha fazla olanak olması	0	0	1	15	8
4	Rekabet üstünlüğünün sağlanması	0	0	9	12	3
5	Firmanın piyasadaki imajının yükseltmesi	0	0	7	9	8
6	Satıcı ve tedarikçilere ulaşımın kolaylaşması ve hızlanması	0	0	2	13	9
7	Müşteriyle yüz yüze temastan önce ön iletişim sağlanması	0	0	0	11	13
8	Ürün ve hizmetlerin satışı için daha iyi bir yöntemin olması	0	0	1	17	6
9	Müşteri memnuniyetinin sağlanması	0	0	3	13	8
10	Teknolojik gelişmeleri yakından izleme olanağının sağlanması	0	0	4	14	6
11	Personelin eğitimi ve bilgilendirilmesi	0	0	6	9	9
12	Daha doğru ve zamanında kararlar alınması	0	0	1	8	15
13	Yeni pazarlara erişimin sağlanması	0	0	0	14	10
14	Karlılığın artması	0	0	7	14	3
15	Müşteri sayısının artması	0	0	8	12	4
16	Hizmet kalitesinin sağlanması	0	0	3	14	7

Tablo 6' daki verilerden yola çıkarak şu açıklamaları yapabiliriz. Anket formunda maddeler tek tek tabloda gösterilmiş olup devamındaki yer alan maddeler tek tek açıklanmıştır.

Anket formunda birinci sırada yer alan “Bilgiye daha çabuk ulaşılması” maddesi ile ilgili olarak, bilişim teknolojilerinden beklenen işletme performansına göre; anketimize cevap verenler arasında 24 örneklem içinde, 13 örnekleme katılıyorum ve 11 örnekleme ise tamamen katılıyorum şekliyle işletme performansına etkisinin seviyesi tespit edilmiştir.

Anket formunda ikinci sırada yer alan “Rakiplerle ilgili bilgileri sorgulama ve bilgi elde etmede kolaylık” maddesi ile ilgili olarak, bilişim teknolojilerinden beklenen işletme performansına göre; anketimize cevap verenler arasında 24 örneklem içinde, 12 örnekleme katılıyorum ve 12 örnekleme ise tamamen katılıyorum şekliyle işletme performansına etkisinin seviyesi tespit edilmiştir.

Anket formunda üçüncü sırada yer alan “Potansiyel müşterileri bilgilendirmede daha fazla olanak olması” maddesi ile ilgili olarak, bilişim teknolojilerinden beklenen işletme performansına göre; anketimize cevap verenler arasında 24 örneklem içinde 1 örnekleme az katılıyorum, 12 örnekleme katılıyorum ve 12 örnekleme ise tamamen katılıyorum şekliyle işletme performansına etkisinin seviyesi tespit edilmiştir.

Anket formunda dördüncü sırada yer alan “Rekabet üstünlüğünün sağlanması” maddesi ile ilgili olarak, bilişim teknolojilerinden beklenen işletme performansına göre; anketimize cevap verenler arasında 24 örneklem içinde 9 örnekleme az katılıyorum, 12 örnekleme katılıyorum ve 3 örnekleme ise tamamen katılıyorum şekliyle işletme performansına etkisinin seviyesi tespit edilmiştir.

Anket formunda beşinci sırada yer alan “Firmanın piyasadaki imajının yükseltmesi” maddesi ile ilgili olarak, bilişim teknolojilerinden beklenen işletme performansına göre; anketimize cevap verenler arasında 24 örneklem içinde 7 örnekleme az katılıyorum, 9 örnekleme katılıyorum ve 8 örnekleme ise tamamen katılıyorum şekliyle işletme performansına etkisinin seviyesi tespit edilmiştir.

Anket formunda altıncı sırada yer alan “Satıcı ve tedarikçilere ulaşımın kolaylaşması ve hızlanması” maddesi ile ilgili olarak, bilişim teknolojilerinden beklenen işletme performansına göre; anketimize cevap verenler arasında 24 örneklem içinde 2 örnekleme az katılıyorum, 13

örnekleme katılıyorum ve 9 örnekleme ise tamamen katılıyorum şeklinde işletme performansına etkisinin seviyesi tespit edilmiştir.

Anket formunda yedinci sırada yer alan “Müşteriyle yüz yüze temastan önce ön iletişim sağlanması” maddesi ile ilgili olarak, bilişim teknolojilerinden beklenen işletme performansına göre; anketimize cevap verenler arasında 24 örnekleme içinde 11 örnekleme katılıyorum ve 13 örnekleme ise tamamen katılıyorum şeklinde işletme performansına etkisinin seviyesi tespit edilmiştir.

Anket formunda sekizinci sırada yer alan “Ürün ve hizmetlerin satışı için daha iyi bir yöntemin olması” maddesi ile ilgili olarak, bilişim teknolojilerinden beklenen işletme performansına göre; anketimize cevap verenler arasında 24 örnekleme içinde 1 örnekleme az katılıyorum, 17 örnekleme katılıyorum ve 6 örnekleme ise tamamen katılıyorum şeklinde işletme performansına etkisinin seviyesi tespit edilmiştir.

Anket formunda dokuzuncu sırada yer alan “Müşteri memnuniyetinin sağlanması” maddesi ile ilgili olarak, bilişim teknolojilerinden beklenen işletme performansına göre; anketimize cevap verenler arasında 24 örnekleme içinde 3 örnekleme az katılıyorum, 13 örnekleme katılıyorum ve 8 örnekleme ise tamamen katılıyorum şeklinde işletme performansına etkisinin seviyesi tespit edilmiştir.

Anket formunda onuncu sırada yer alan “Teknolojik gelişmeleri yakından izleme olanağının sağlanması” maddesi ile ilgili olarak, bilişim teknolojilerinden beklenen işletme performansına göre; anketimize cevap verenler arasında 24 örnekleme içinde 4 örnekleme az katılıyorum, 16 örnekleme katılıyorum ve 6 örnekleme ise tamamen katılıyorum şeklinde işletme performansına etkisinin seviyesi tespit edilmiştir.

Anket formunda onbirinci sırada yer alan “Personelin eğitimi ve bilgilendirilmesi” maddesi ile ilgili olarak, bilişim teknolojilerinden beklenen işletme performansına göre; anketimize cevap verenler arasında 24 örnekleme içinde 6 örnekleme az katılıyorum, 9 örnekleme katılıyorum ve 9 örnekleme ise tamamen katılıyorum şeklinde işletme performansına etkisinin seviyesi tespit edilmiştir.

Anket formunda onikinci sırada yer alan “Daha doğru ve zamanında kararlar alınması” maddesi ile ilgili olarak, bilişim teknolojilerinden beklenen işletme performansına göre;

anketimize cevap verenler arasında 24 örneklem içinde 1 örneklemle az katılıyorum, 8 örneklemle katılıyorum ve 15 örneklemle ise tamamen katılıyorum şekliyle işletme performansına etkisinin seviyesi tespit edilmiştir.

Anket formunda onüçüncü sırada yer alan “Yeni pazarlara erişimin sağlanması” maddesi ile ilgili olarak, bilişim teknolojilerinden beklenen işletme performansına göre; anketimize cevap verenler arasında 24 örneklem içinde, 14 örneklemle katılıyorum ve 10 örneklemle ise tamamen katılıyorum şekliyle işletme performansına etkisinin seviyesi tespit edilmiştir.

Anket formunda ondördüncü sırada yer alan “Karlılığın artması” maddesi ile ilgili olarak, bilişim teknolojilerinden beklenen işletme performansına göre; anketimize cevap verenler arasında 24 örneklem içinde 7 örneklemle az katılıyorum, 14 örneklemle katılıyorum ve 3 örneklemle ise tamamen katılıyorum şekliyle işletme performansına etkisinin seviyesi tespit edilmiştir.

Anket formunda onbeşinci sırada yer alan “Müşteri sayısının artması” maddesi ile ilgili olarak, bilişim teknolojilerinden beklenen işletme performansına göre; anketimize cevap verenler arasında 24 örneklem içinde 8 örneklemle az katılıyorum, 12 örneklemle katılıyorum ve 4 örneklemle ise tamamen katılıyorum şekliyle işletme performansına etkisinin seviyesi tespit edilmiştir.

Anket formunda onaltıncı sırada yer alan “Hizmet kalitesinin sağlanması” maddesi ile ilgili olarak, bilişim teknolojilerinden beklenen işletme performansına göre; anketimize cevap verenler arasında 24 örneklem içinde 3 örneklemle az katılıyorum, 14 örneklemle katılıyorum ve 7 örneklemle ise tamamen katılıyorum şekliyle işletme performansına etkisinin seviyesi tespit edilmiştir.

SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

Bilişim teknolojilerinin sağladığı olduğu faydalar şekil olarak gözükmeyen; iş yapış hızının artması, doğruluk, etkin bilgi paylaşımı gibi yararlar olduğu görülmektedir. Performans çıktıları işletme bütününe ilişkin sonuçları daha iyi bir şekilde yansıtmaktadır. Bilişim

teknolojilerinin bütün olarak işletme performansına etkilerinin yanında, işlevsel bölümler bazında etkilerini ölçme yolu ile de bölüm bazında performansları değerlendirilebilir.

Bilgi teknolojilerindeki hızlı ilerlemenin modern yönetim bilimlerine uygulanmasının sonucu olarak meydana gelen yönetim bilişim sistemleri, yöneticilerine, ihtiyaç duydukları bilgiyi, doğru yerde ve zamanda güvenli bir şekilde sağlamayı hedeflemektedir. Dünyada ve Türkiye’de hızla yayılan bilişim teknolojisi sistemleri, yönetim bilgi sistemlerinin en fazla kullanılan araçlarından olmuştur.

Bu çalışmada işletmelerin bilişim teknolojilerini kullanımından sağladığı performanslar araştırılmış ve anket ile bu tarzdaki performans sorularına cevap aranmıştır. Çalışmadan çıkan sonuçlara göre sorulan sorular ve karşılığında alınan cevaplara istinaden bilişim teknolojilerinin kullanımında katılıyorum ve tamamen katılıyorum cevapları ağır basmış buda bilişim teknolojilerinin kullanımının önemini daha da belli etmiştir. Çalışma içinde katılıyorum cevabı daha fazla ağır basmaktadır. Sonuç olarak bilişim teknolojileri sistemleri tekstil sektöründe kullanıcı ve potansiyel kullanıcı işletmeler için daha da iyi bir şekilde tanıtılmalıdır. Tekstil sektörünün bilişim teknolojisi sistemlerine bakış açılarının ve sektöre kazandırdıkları ortaya konmalı ve daha da ileri seviyede performans sağlanması için zaman gerekli olup bu konuda akademik ve diğer çalışmaların devam etmesi bilişim teknolojilerinin yararını görmek açısından iyi olacaktır.

KAYNAKÇA

- ADA, Nesrin; (2007). "Örgütsel İletişim ve Yeni Bilgi teknolojileri; Örgütsel İletişim Ağları ", **Ege Üniversitesi Ege Akademik Bakış Dergisi**, S.2, s. 543-551
- AKIN, H. Bahadır; (1998), "Bilişim Teknolojilerinin Evrimi ve Bilişim Teknolojilerinin Çağdaş İşletmelerde Stratejik Yönetim Üzerindeki Etkileri“, **Çukurova Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, S.1, s.239-253
- AKOLAŞ, Arzu; (2004), "Bilişim Sistemleri ve bilişim Teknolojisinin Küreselleşme Olgusu ve Girişimcilik Üzerine Yansımaları", **Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, S.12, s.29-43

-
- BAYKOÇ, Ö. ve E. ÖZ; (2004), "Tedarikçi Seçimi Problemine Karar Teorisi Destekli Uzman Sistem Yaklaşımı", **Gazi Üniversitesi Mühendislik Mimarlık Fakültesi Dergisi**, S.3, Ankara
- DÖNMEZ, M. Kenan (2007), İşletmelerde Bilişim Teknolojileri ve İşletme Performansı Üzerine Etkileri: Bişekte Seyahat Acenteleri Üzerine Bir Uygulama, Kırgızistan – Manas Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Bişkek.
- ELİBOL, Halil; (2005). "Bilişim Teknolojileri Kullanımının İşletmelerin Organizasyon Yapıları Üzerindeki Etkileri", **Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, 13, ss. 155-162.
- GÖK, M. Şahin (2005), "ERP Sistemlerinin Firma Performansına Etkileri Üzerine Bir Saha Araştırması", V. Ulusal Üretim Araştırmaları Sempozyumu, İstanbul Ticaret Üniversitesi, 25-27 Kasım 2005, İstanbul.
- GÜLEŞ, H. Kürşat; (2000), "Bilişim Sistemlerinin Toplam Kalite Yönetimindeki Yeri ve Önemi", **Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, 1, ss. 103-113.
- ÖK, M. Şahin (2005), "ERP Sistemlerinin Firma Performansına Etkileri Üzerine Bir Saha Araştırması", V. Ulusal Üretim Araştırmaları Sempozyumu, İstanbul Ticaret Üniversitesi, 25-27 Kasım 2005, İstanbul.
- ÖMÜRBEK, Vesile (2007), Kurumsal Kaynak Planlamasında Muhasebe Bilgi Sisteminin Rolü: Gıda Sektöründe bir Uygulama, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Isparta.
- TAĞIYEV, Ravil (2005), E-Ticaret ve İnternet Üzerinden Pazarlama, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara.