

KOBİ'LERDE BİLGİ TEKNOLOJİLERİ KULLANIMINA YÖNELİK YÖNETİCİLERİN BAKIŞ AÇILARI “MERSİN İLİNDE BİR UYGULAMA”

Ercan ÇİÇEK*

Cemile ÇELİK**

Özet

Günümüzde bilgi teknolojilerini etkin bir şekilde kullanan işletmeler rekabet açısından ön planda yer almaktadır. İşletmeler bilgiyi elde etmek, bilgiyi geliştirmek, bilgiyi paylaşmak ve değerlemek için bilgi teknolojilerinden etkin olarak yararlanmak durumundadırlar. İşletmelerde kullanılan bilgi teknolojisi, verimlilik alanında olduğu kadar etkinlik ve yenilik yapma süreçlerine de katkılar sağlayan rekabetçi bir kavramdır. Bu araştırma, Mersin ilinde faaliyette bulunan KOBİ sahip/yöneticilerine yönelik, bilgi teknolojileri kullanımının işletme yönetimine sağladığı katkıları belirlemeyi amaçlamaktadır.

Anahtar Kelimeler: Bilgi, teknoloji, bilgi teknolojileri, KOBİ'ler.

Abstract

Nowadays, businesses using information technologies have some advantages in terms of competitiveness. In order to utilize the information technologies effectively, businesses should acquire, improve, share and evaluate the information. Information technology in a business contributing effectiveness and innovative processes as well as productivity is a competitive concept. The purpose of this study is to determine the contributions of the information technologies to business owners/managers of SMEs in Mersin.

Keywords: Information, technology, information technology, SMEs.

1. Giriş

Günümüzde işletmelere rekabetçi üstünlük sağlayan en önemli unsurlardan biri, işletmenin sahip olduğu bilgi teknolojisi altyapısı ve bunu kulla-

* Yrd. Doç. Dr., Mersin Üniversitesi Erdemli Uygulamalı Teknoloji ve İşletmecilik Yüksekokulu, İşletme Bilgi Yönetimi Bölümü.

** Yrd. Doç. Dr., Mersin Üniversitesi Erdemli Uygulamalı Teknoloji ve İşletmecilik Yüksekokulu, İşletme Bilgi Yönetimi Bölümü.

nabilme yeteneğidir. Dünyanın giderek daha da küresel bir yapıya kavuşması, çok hızlı biçimde değişen ve gelişen teknolojik gelişmeler, müşteri beklentilerinin hızla gelişmesi ve değişmesi işletmeleri günümüz dünyasında, çok etkin biçimde yeniden yapılanmaya zorunlu kılmıştır. İşte bu ortam ve koşullarda bilgi teknolojilerinin kullanımı, işletmelere çok önemli avantajlar sağlamakta, rekabetçi yapı üzerindeki olumlu etkileri yanında, işletmelerin yenilik ve yaratıcılık özelliklerine de olumlu katkılar sağlamaktadır. Bilgi teknolojileri, değişen koşullara uyum sağlamanın yanında işletmelere esneklik özelliği de kazandırmaktadır.

Hızlı yaşanan değişim dalgası, içinde bulunduğumuz dönemde işletmeleri çok yakından etkilemektedir. Bilgi, bilgi yönetimi, bilgi teknolojileri kavramları işletmeler tarafından çok daha yoğun olarak ele alınmaya başlanmış ve pek çok işletme bu kavramların yönetiminde başarılı olmak için yeniden yapılanma sürecine girmiştir.

Rekabetin giderek küreselleştiği bir dünyada, işletmelerin başarısı, pazarda bilgisini ne kadar iyi yönettiğine bağlıdır. Bugün artık bilginin önemini kavrayan işletmeler, bilgi yönetimini en üst düzeyde temsil ederek sürdürmekte, bilgiyi yaratan ve paylaşan bir örgüt kültürü oluşturmaya çalışmakta ve bilgiyi en hızlı biçimde rekabet avantajına dönüştürmek için, yoğun olarak bilgi teknolojilerini kullanmaya başlamışlardır (İpçioğlu ve Erdoğan, 2004,; 634).

İşletmelerin bilgi teknolojilerine olan yatırımları konusunda daha da önemli olan bir diğer husus, bilgi teknolojilerinin en üst kademedan en alt kademeye kadar nasıl kullanıldığı konusudur. İşletmelerde bilgi teknolojileri kullanımı ve bilgi teknolojilerine olan bağımlılık ne kadar artarsa, işletmelerde bu teknolojilerin kullanımına yönelik kültürel değer ve davranışlar o ölçüde artacak ve işletmelerin uygulayacağı politikalar da bilgi teknolojilerini geliştirmeye yönelik hazırlanacaktır (Edin ve Yozgat, 2004: 433).

Küresel rekabet ortamında, organizasyonların yeni bilgi yaratma yeteneğine sahip olması, rekabet üstünlüğünü sağlamanın tek güvenilir kaynağıdır. Piyasaların çok hızlı bir biçimde değiştiği, yeni teknolojilerin hızla geliştiği ve ürünlerin çok kısa bir sürede eskidiği bir ortamda, başarıyı sürekli kılan işletmeler istikrarlı bir biçimde yeni bilgiler yaratan, bu bilgileri, organizasyonun her kademesine geniş ölçüde yayan, yeni teknolojileri kullanarak, yenilikçi ürünleri hızla piyasaya sunan işletmeler olacaktır (Özveren ve Gürsu, 2004: 645).

2. Bilgi Teknolojisi Kavramı

Teknoloji, kavram olarak, bilimsel ve endüstriyel yöntemleri inceleyip, bunların sanayide uygulanabilir biçimde kullanımları ile ilgilenen bilim dalı ve bu şekilde elde edilen bilgilere dayalı olarak geliştirilen makineler, yöntemler, süreçler bütünü olarak tanımlanabilir (Şimşek ve Akın, 2003: 9).

Bilginin toplanmasına, işlenmesine, saklanmasına ve dağıtılmasına hizmet eden bilgi teknolojileri, teknoloji yönetiminin en önemli araçlarından. Etkin bir yönetimin temelinde, bilgi teknolojilerinin kullanımı bir zorunluluk haline gelmiştir.

En genel tanımı ile bilgi teknolojisi, bir işletmenin taşıdığı misyonu hayat geçirebilmek için gereksinim duyduğu bilgiyi, organize edecek kaynakları bütünleştiren bir kavramdır (Griffin, 1996: 667).

Bilgi teknolojisi, verilerin kayıt edilmesi, saklanması, belirli süreçlerden geçirilerek yeni bilgiler elde edilmesi, üretilen bu yeni bilgilere erişilmesi, bilgilerin saklanması ve aktarılması gibi işlemlerin etkin ve verimli yapılmasına olanak sağlayan bir süreci ifade etmektedir (Behan ve Holmes, 1990: 1).

Bilgi teknolojileri; erişim, depolama, veri işleme, taşıma ya da aktarma ve teslim etmeyi içeren elektronik ortamda modern ve etkin bilgi kullanımı olarak tanımlanabilir. Bilgi teknolojileri, bilginin toplanmasına, işlenmesine, saklanmasına, iletilmesine ve erişilmesine olanak sağlayan bilgisayar ve iletişim teknolojileri şeklinde de açıklanmaktadır (Ömürbek ve Altın, 2008: 110).

Herhangi bir işletmenin, bilgi varlıklarının (veritabanları, dokümanlar, politikalar, prosedürler, bilgi türleri), tanımlanması, elde edilmesi, değerlendirilmesi, erişilmesi ve paylaşılması ile ilgili faaliyetler bilgi teknolojileri ile yakından ilişkilidir (Sağsan, 2003: 253).

Bilgi teknolojisi ile bilgi üretimi arasında değer açısından bir fark olduğu gözlemlenebilir. Bilgi teknolojileri, işletmelerin hedeflerinin gerçekleştirilmesine hizmet eden unsurlardır (Geyik ve Barca 2004: 411).

İşletmelerde kullanılan bilgi teknolojileri üç aşamadan geçerek günümüzdeki yapıya ulaşmıştır. Bu gelişim aşamaları; veri süreç yönetimi, yönetim bilgi sistemleri ve stratejik bilgi sistemleri aşamalarından oluşmaktadır (Duhan, 2007: 353).

Bilgi teknolojisinin öncelikli temel amacı, yönetim faaliyetinde, karar alma sürecinde ve örgüt yapı ve işleyişini kontrol etmeye yardımcı olacak

bilginin toplanması, işlenmesi ve iletilmesidir. Bilgi teknolojisinin tanımını yaparken konuya iki açıdan bakmakta yarar vardır. Bilgi teknolojisinin birinci ve dar çerçeveden yapılan bir tanımına göre bilgi teknolojisi, bilgisayarların fiziksel yapısını oluşturan donanım ile donanım faaliyetlerini yönlendiren komutlar olarak adlandırılan yazılım ile sınırlıdır. Bu tanım, bilgi teknolojisinin "elektronik, dijital, telekomünikasyon, yazıcılar, işlemciler ve ekranlar gibi" fiziksel özellikleri ile ilgilidir. İkinci ve daha kapsamlı olarak değerlendirilen diğer bir tanıma göre ise bilgi teknolojisi, işletmelerde karar alan yöneticilere yararlı bilgi ile veri kazandırmak suretiyle işletme süreçlerinin etkin işleyişini sağlayan teknoloji uygulamalarıdır. Bir başka tanıma göre ise bilgi teknolojisi, bilgisayar ve iletişim teknolojilerinin, özellikle iletişimin alt yapısındaki gelişmelerin ortaya çıkardığı, her tür verinin elde edilmesi, işlenmesi, depolanması ve dağıtılması konusunda yeni ve sürekli gelişmelere neden olan bir teknolojidir (Şimşek ve İraz, 1999: 38).

3. Bilgi Teknolojilerinin İşletmeler Açısından Önemi

Günümüzde hızla gelişen teknolojilerinin beraberinde getirdiği yoğun rekabet ortamında, yöneticilerin artık karar vermek için gerekli bilgi ve raporları günlerce, haftalarca beklemek gibi bir durumu bulunmamaktadır. 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 sağlayacak 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 işletmenin verimini arttırmakta ve kaynakların etkin kullanılmasını sağlamaktadır (Docuart, 2010).

Günümüzde bilginin elde edilmesi, paylaşılması ve yaratılması üzerinde etkili olan en önemli unsur, teknolojik alanda yaşanan gelişmelerdir. Yeni ve daha üstün teknolojilerin ortaya çıkması toplumsal yaşamın büyük ölçüde değişmesine, yeni ilişkiler ağının ortaya çıkmasına ve yaşamı sürdürmek için gerekli olan bilgilerin sürekli olarak yenilenmesine neden olmaktadır. Ticari ilişkilerde yeni iş modelleri ortaya çıkmakta, yeni donanım ve yazılımlar günlük yaşamı değiştirmekte ve iş dünyasında yeni standartlar oluşmaktadır. Teknolojik gelişmeler ve hızlı değişim, ekonominin yapısını ve iktisadi faaliyetlerin niteliğini değiştirmektedir (Aktan ve Vural, 2010).

İşletmeler, gerek ulusal gerekse küresel faaliyetlerinde yeni zorlukların arttığını kabul etmektedirler. Bu konuda yaşanan en önemli zorluklardan biri organizasyon bölümlerinin uzaklığından dolayı, haberleşme ve koordinasyon konusunda ortaya çıkmaktadır. Günümüzde pek çok endüstri küresel rekabet olgusuyla karşı karşıyadır bunun sonucunda rakip işletmeler dünyanın her yanında eş zamanlı olarak tepki verebilmektedir (Czinkota vd.,1998: 291).

Bilgi teknolojileri ve bilgi sistemlerinden, müşterilerle olan ilişkilerden iş süreçlerine, pazara girme stratejilerinden performans ölçümüne kadar her alanda geniş ölçüde yararlanılmaktadır. Bunun sonucunda, işletmeler açısından bilgi yönetiminin geliştirilmesi, rekabet avantajı elde etme konusunda temel bir zorunluluk haline gelmiştir. Günümüzde, işletme faaliyetlerinin daha çok bilgi temeline oturması, işletmeler arası rekabetin de yeni bir yapıya dönüşmesine yol açmıştır. Bir işletmenin bilgi yönetimi stratejisinin, aynı zamanda o işletmenin rekabet stratejisini de yansıması gerekmektedir (Yeniçeri ve İnce., 2005: 65).

4. Bilgi Teknolojileri Kullanımının İşletmelere Sağladığı Yararlar

Bilgi teknolojilerinin işletmelerde kullanılmasının pek çok açıdan önemli yararları bulunmaktadır. Bilgi teknolojilerinin kullanımı, hem işletme başarısının değerlendirilmesinde ve hem de değişim için fırsatların elde edilmesinde stratejik bir kaynak olarak değerlendirilmektedir (Levy ve Powell, 2005: 35).

Günümüzde bilgi teknolojilerinin işletmeler üzerinde çok belirgin etkileri olduğu ifade edilmektedir. Gelişme eğilimi sürekli artan bilgi ve iletişim teknolojileri, artık işletmeler üzerinde eskiden olduğundan çok daha fazla ve farklı şekillerde etkili olmaktadır. İkibinli yılların bilgi teknolojileri, sadece işlerin hızlı ve etkin yapılmasını değil, aynı zamanda işletmelerin de yapısal olarak dönüşmesine, iş yapma yöntemlerinin değişmesine, kısacası büyük bir dönüşüme neden olmaktadır (Bengshir, 1996: 28-29).

Rakip işletmelere kıyasla, üstün bir iş performansı ve etkin bir bilgi teknolojisine sahip bir işletmelerin rekabet avantajı var olduğu söylenebilir. Sürdürülebilir rekabet avantajı, işletmelerin, mevcut ve gelecekteki rakiplerinin taklit çabalarına karşın, farklı kalmayı başarabilen bir değer yaratma stratejisi uygulaması durumudur (Krogh v.d., 2002: 92).

Bilgi teknolojilerinin işletmelere sağlayacağı yararlar farklı alanlarda ortaya çıkmakta olup, başlıca yararlarını aşağıdaki şekilde açıklayabiliriz: (Ömürbek ve Altın, 2008 : 110-111):

_ *Yöneticilerin karar verme süreçlerine yardımcı olur:* Veritabanı sistemleri, çalışma tablosu programları, veri madenciliği ve daha birçok yazılım sistemi, kurumsal verilerin değerlendirilmesinde ve yöneticilere anlamlı bilgiler sunulmasında önemli rol oynamaktadır.

_ *Maliyetleri azaltır:* Bilgi teknolojisi araçları, ürün geliştirme, üretim, dağıtım ve müşteri ilişkileri yönetimi bakımından maliyetleri büyük ölçüde azaltmakta ve zaman tasarrufu sağlamaktadır. Diğer taraftan, internet, intranet, diğer network ve iletişim olanakları ofis içinde ve ofisler arasındaki iletişim maliyetlerini önemli ölçüde düşürmektedir.

_ *Ürün farklılaştırmasına olanak sağlar:* İşletmeler bilgi teknolojileri sayesinde, daha iyi tasarımlar ve daha üstün nitelikli ürünler üretebilmektedir.

_ *Bilginin düzenli akmasını sağlar:* Bilgi teknolojileri sayesinde, bilginin işletme içinde düzenli olarak akması sağlanır. Her düzeyde gereken bilgi gereken noktaya hızlı biçimde akmakta ve işletme çalışanlarının takım halinde verimli bir şekilde çalışması sağlanmaktadır. Bu işlemler bir bütün olarak iş akışını oluşturmaktadır. İş akışı sayesinde dokümanların yönlendirilmesi, onaylanması ve ilgili kişilere çok kısa sürede ulaştırılması sağlanmaktadır. İş akışının yeniden düzenlenmesi, işletmelerin hızlı karar vermesini ve işletmelerin birçok sürecinde kaliteyi arttırmasına olanak sağlamaktadır.

_ *Çeviklik sağlar:* Çeviklik kavramı da bilgi teknolojilerinin işletmelere sağladığı önemli yararlardan bir diğeridir. Piyasalar ve kurallar değiştiğinde, işletmelerin bu yapıya hızlı bir biçimde uyum sağlaması gerekir. Bunun yanı sıra ürünlerin yaşam süreleri de gün geçtikçe kısalmaktadır. Bilgisayar sistemleri üzerinde geliştirilen doküman yönetimi ve iş akışı sistemleri, yeni prosedürlerin hızla hayata geçmesine olanak sağlamaktadır.

_ *Esneklik kazandırır:* Piyasalarda ortaya çıkabilecek değişimlere karşı daha esnek bir özellik kazandırır.

_ *İşletmelerin ar-ge ve yenilik çabalarına destek olur:* Bilgi teknolojilerinin işletmelerde etkin biçimde kullanılması ve geliştirilmesi ile araştırma-geliştirme faaliyetleri ile yenilikçilik alanında önemli gelişmeler sağlanmaktadır.

_ *Rekabet gücünün gelişmesine katkı sağlar:* Bilgi teknolojilerinin, işletmelerde etkin bir biçimde kullanılması, işletmelerin rekabetçi ürün ve hizmetler geliştirmesine katkı sağlayacaktır.

_ *Kalite ve verimlilik artışı sağlar:* İşletmelerde bilgi teknolojilerinin kullanımı, daha nitelikli ve daha kaliteli ürün ve hizmetlerin üretilmesine olanak sağlar.

_ *Bilgi Yönetim Sisteminin kurulmasına yardımcı olur:* İşletmelerde bilgi teknolojilerinin kullanımı, etkili bir bilgi yönetimi sisteminin kurulması ve geliştirilmesine yardımcı olur.

5. KOBİ'lerde Bilgi Teknolojilerinin Kullanımı

Pek çok ülkede olduğu gibi, ülkemizde de KOBİ'lerin üretime, istihdama ve GSMH'ya olan katkıları, büyük boyutlardadır. Ülkemizde imalat sanayindeki işletmelerin %99'unu KOBİ'ler oluşturmaktadır. KOBİ'ler, rekabet koşullarına ve teknolojik gelişmelere kolay uyum sağlayabilmekte, işsizliğin azalmasına ve girişimciliğin yaygınlaşmasına yönelik önemli katkılar sağlamaktadır. KOBİ'ler, küresel düzeyde rekabet gücünü artırmak, kaliteli ve verimli üretim yapabilmek için, bilgi teknolojilerinden etkin biçimde yararlanmak durumundadırlar (Yelkikalan ve Ener, 2001: 292).

Dünyada küreselleşme olgusuyla birlikte aynı zamanda yoğun bir rekabet ortamı yaşanmaktadır. Bu rekabet ortamında işletmelerin başarılı olabilmeleri, tüketici istek ve gereksinimlerini, istenilen yer, zaman, miktar, kalite ve en uygun maliyetle karşılayabilme yeteneklerini sürekli olarak geliştirebilmelerine bağlıdır. Bu bağlamda, rekabet alanında etkin olabilmek için, günümüz işletme yöneticileri, bilgi teknolojilerine daha fazla yatırım yapmak durumundadırlar (Tekin v.d., 2007: 90).

Bilgi teknolojileri, günümüzde pek çok farklı alanda kullanılmaktadır. Özellikle, bilgileri daha iyi analiz ve kontrol etmek amacıyla, bilgi teknolojilerine büyük miktarda yatırımlar yapılması beraberinde bu yeni teknolojilerin fayda-maliyet analizlerini zorunlu kılmaktadır. Bununla birlikte, işletmelerin daha etkin ve verimli çalışabilmeleri için, bilgi teknolojilerinden yararlanmaları artık bir zorunluluk olarak değerlendirilmektedir (Tecim, 1999: 3).

İşletmelerin, rekabet üstünlüğü sağlayabilecek bilgi teknolojilerini kullanabileceği oldukça fazla olanakları vardır. Bununla birlikte, işletme yöneticileri, bilgiyi üretme ve yönetme konusunda etkin araçlar olan bilgi tekno-

lojileri ve yönetim bilgi sistemlerini yoğun olarak kullanmaya başlamışlardır (Düren, 2000: 134).

Günümüzde bilgiyi yaratmak, elde tutmak, paylaşmak ve kullanmak için geliştirilmiş yeni yaklaşımlar bulunmaktadır. Bu yaklaşımlar; örgütsel yapı ve işleyişleri ile müşterilere yaklaşım tarzlarında oldukça önemli dönüşümlere neden olmaktadır. Bu değişimi gören ve bu değişim yapısına uygun adımlar atan, daha açık bir ifade ile bilgi teknolojileri konusunda gerekli yatırımları yerine getiren işletmelerin oldukça önemli bir rekabet üstünlüğü sağladıkları kabul edilen bir gerçektir. Günümüzde, işletmelerin sahip oldukları insan kaynakları, bilgi teknolojileri ve müşteri sermayesi, işletmelerin piyasadaki değerini ve rekabetçi üstünlüklerini belirleyen temel faktörler olarak değerlendirilmektedir.

İçinde bulunduğumuz dönemde işletmeler, varlıklarını sürdürebilmek ve sürdürülebilir rekabet avantajı elde edebilmek için bütün süreçlerini, ‘bilgi yönetimi’ ekseninde yeniden yapılandırma ihtiyacı duymaktadırlar. Bilgi yönetiminde etkili olmak için, günümüz işletmeleri arasında, bilgiyi üretme, elde etme ve transfer etmede bir yetkinlik geliştirme konusunda çok yoğun bir rekabet yaşanmaktadır. Aynı zamanda yeni bilgiyi rekabet avantajı yaratmaya dönüştürebilmek için işletmeler davranışlarını, yapılarını, uygulamalarını sürekli değiştirmekte, yenilemekte ya da gözden geçirmektedirler. Bu bağlamda işletmelerin temel hedefleri ise ‘bilgi temelli varlıklar/ entelektüel sermaye’ dönüştürülebilir oluşumları belirlemek, geliştirmek ve korumaktır (Geyik ve Barca, 2002: 519).

İşletmeler bilgi teknolojilerini özellikle; planlama, veri kaynaklarının düzenlenmesi, rekabet avantajı sağlanması, yöneticilerin vereceği kararlara destek sağlanması, işletmelerin performans göstergelerine çevrimiçi ulaşım, zaman tasarrufu sağlama, etkili iletişimin sağlanması ve işletme üzerindeki kontrollerini artırmak amacı ile kullanılmaktadır (Edin ve Yozgat, 2004: 434).

Günümüzde işletmelerin, rekabetçi yapılarını koruyabilmek için, çağın gereklerine uygun yeniden şekillenip tasarlanmaları gerekmektedir. Bu bağlamda bilgi teknolojileri, işletmelerde sadece otomasyon amacıyla değil, aynı zamanda, iletişimin etkinleştirilmesi, gereksiz işlerin ortadan kaldırılması ve kalite ve verimlilik artışı sağlanması amacıyla yönelik yapılanmalıdır. (Laudon ve Laudon, 1996: 34).

6. Mersin’de Faaliyette Bulunan KOBİ Sahip/Yöneticilerinin Bilgi Teknolojilerinin Yararları Konusunda Algılamaları

Günümüzde hızla gelişmekte olan bilgi teknolojileri, işletme içi ve dışı iletişim ve bilgi paylaşımında işletmelere büyük yararlar sağlamaktadırlar. Büyük işletmeler bilgi teknolojilerini oluşturma, sürdürme konusunda maddi ve beşeri olanaklara sahip iken, KOBİ’lerin bu sürece dahil olmaları daha çok yenidir. Günümüzde yapılan pek çok araştırmada, KOBİ’lerin bilgi teknolojilerini kullanmaları ile performans ölçümü arasında yakın bir ilişki olduğu belirtilmektedir (Garengo v.d., 2007: 677). Ülkemizde yayınlanan bilgi teknolojileri konusundaki çalışmalar incelendiğinde, Yelkikalan ve Ener (2001), KOBİ’lerin bilgi teknolojilerini kullanmaları konusunda, ar-ge harcamalarının düşük olduğunu ve teknolojik anlamda yenilik ve gelişmelere yeterince önem verilmediğini belirtmiştir. Ayrıca, KOBİ’lerin bilgi teknolojilerine ilişkin sorunları konusunda, genel anlamda teknoloji düzeyinin düşük olduğunu, teknolojik yenilikleri çok hızlı takip edemediklerini ve nitelikli eleman ve finansman sıkıntısı çektiklerini ifade etmişlerdir.

Edin ve Yozgat, işletmelerde bilgi teknolojisi kullanımı ile ilgili olarak, mevcut ve yeni sistemlerin birbirine bütünleşmesi konusunda güçlükler yaşadığını belirtmişlerdir. Özevren ve Gürsu (2003), işletmelerde bilgi teknolojilerinin geliştirilmesi sorumluluğunun orta ve üst düzey yöneticilerde olduğunu belirtmiştir. Geyik ve Barca (2003), işletmelerde etkin bir bilgi teknolojisi sisteminin oluşturulabilmesi için, çalışanlarda ortak bilme zemininin oluşturulması ve işletme içinde bireylerde saklı olan bilginin paylaşılarak, örgütsel bilgiye dönüşmesini, saklı bilgiden yeni bilgiler üretilmesi gerektiğini ifade etmiştir.

Böyle bir araştırmanın Mersin’de daha önce yapılmamış olması araştırmacıların temel çıkış noktasını oluşturmaktadır. Bu bağlamda araştırmada, Mersin ilinde faaliyette bulunan küçük ve orta büyüklükteki işletmelerin yöneticilerinin kullandıkları bilgi teknolojilerinin, işletmeye yararlarına ilişkin algıları belirlenmeye çalışılmıştır.

KOBİ’ler kendilerine özgü esnek yapıları ve üstün hareket kabiliyetleri ile yeniliklere daha kolay uyum sağlayabilme yeteneklerine sahiptirler. Küçük ve Orta Büyüklükteki İşletmeler, daha büyük rakiplerine göre bilişim sistemlerini adapte etmekte geç kalsalar dahi, bilişim sistemlerini uygulama konusunda önemli yatırımlar yapmaktadırlar (Turan ve Akdede, 2008).

Araştırmadan elde edilecek sonuçlar, yalnız Mersin ilinin merkez ilçelerinde (Akdeniz, Mezitli, Toroslar ve Yenişehir) faaliyette bulunan Küçük

ve Orta Büyüklükteki İşletmeleri kapsamaktadır. Maddi kısıtlar ve verilere ulaşma kolaylığı nedeniyle, araştırma Mersin'in tüm ilçelerinde gerçekleştirilememiştir. Bu nedenle, araştırma sonuçlarının Mersin'in tüm ilçelerine ve tüm ülkeye genellenmesi de mümkün değildir.

7. Araştırmanın Yöntemi

Araştırmada, araştırmanın amacına uygunluğu bakımından Tanımlayıcı Araştırma Modeli kullanılmıştır (Kurtuluş, 2004: 310). Araştırmada elde edilen veriler, yazına dayalı olarak geliştirilen bir anket ile toplanmıştır. Anket formu, esas itibarıyla bilgi teknolojileri kullanmanın işletmeye ne gibi katkıları olabileceği ile ilgili şirket yöneticilerinin algılarına belirlemeye dönük sorulardan oluşturulmuştur. Anketin geliştirilme sürecinde içerik geçerliliğini sağlamak amacıyla üç akademisyen “yargıcı” olarak görev yapmıştır. Yargıcıların önerileri doğrultusunda anket soruları yeni biçimini almıştır. Anketin son hali, 2009 yılı Nisan ayında araştırmanın yapılmasının planlandığı, Mersin ilinin Erdemli ilçesinde faaliyette bulunan 10 küçük ölçekli işletme yöneticisi üzerinde ön teste tabi tutulmuştur. Ön test sonunda ankete son hali verilmiştir. Son şekli verilen anket iki bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde yer alan sorular, genel olarak cevaplayıcıların bilgi teknolojileri konusundaki bilgi düzeyleri ve uygulamalarının belirlenmesine yöneliktir. Anketin ikinci bölümünde yer alan sorular ise, yöneticilerin bilgi teknolojilerinin işletmeye yararlarına yönelik algılamalarını ölçmeyi amaçlamaktadır.

Bilgi teknolojilerinin işletmelere hangi konularda katkısı olduğunu belirlemeye çalışan 50 önerme bulunmaktadır. Bu soruların cevap seçenekleri, beş kategoriye ayrılmıştır. Bilgi teknolojilerinin işletmeye yaptığı/yapacağı katkıların algılanan sonuçlarına ilişkin kategoriler ise “kesinlikle katılmıyorum”, “katılmıyorum”, “fikrim yok”, “katılıyorum” ve “kesinlikle katılmıyorum” şeklinde belirlenmiştir. Soru formu, bilişim sistemlerine önemli yatırımlar yapmakta olan Küçük ve Orta Büyüklükteki İşletmelere uygulanmıştır. Uygulama, Mersin ilinin merkez ilçelerinde gerçekleştirilmiştir. Veriler seçkisiz olmayan bir yolla ulaşılabilen 230 KOBİ sahip/yöneticisinden elde edilmiştir. Ancak veri kayıpları nedeniyle geri dönen verilerin tümü analize tabi tutulamamış, kayıp veri içeren anketler analiz dışı bırakılmış, sonuçta 211 anketle çalışma sürdürülmüştür. Araştırmada soru formlarının ulaştırılması, bizzat işletmelere gidilerek ve nasıl uygulanacağı KOBİ sahip/ yöneti-

cilerine açıklanarak teslim edilmiş ve yine bizzat elden alınmıştır. Araştırma için Mersin ilinin seçilmesinin nedeni, geniş bir sanayi alanına sahip olması, büyükşehir olması, verilere ulaşma kolaylığı ve maliyet nedenlerinden kaynaklanmaktadır. Ölçeğin uygulanmasından sonra elde edilen veriler, “SPSS 11.5 for Windows” programı kullanılarak analiz edilmiştir.

Bu araştırmaya katılan KOBİ’lerin müşteri, maliyet, yönetim, tedarik ve bilgi faktörleri, araştırma modelini oluşturan değişkenlerdir.

Madde analizi ile elde edilmiş olan müşteri değişkeni ölçekte; bilgi teknolojileri kullanarak üretilen mal veya hizmeti veri tabanı ile müşterilerin hizmetine sunmak, müşteri bilgi sistemini geliştirmek, müşterilere fatura, tahsilat ve envanter yönetimi gibi konularda yönetim desteği sunmak şeklinde açıklanmaktadır.

Maliyet değişkeni, bilgi teknolojilerini kullanarak hedef müşterilere eğitimler verilmesi, maliyetleri azaltmak, mal/hizmetin tasarım maliyetlerini düşürmek, mal/hizmet geliştirme maliyetlerini düşürmek, pazar bölümlerine göre mal/hizmeti biçimlendirme şeklinde açıklanmaktadır.

Yönetim değişkeni, bilgi teknolojileri kullanımının departmanlar arası koordinasyona, yöneticilerin bütçe raporlarını daha iyi değerlendirmelerine ve yatırım bütçe raporlarının daha iyi değerlendirilmesine katkı sağlamak şeklinde açıklanmaktadır.

Tedarik değişkeni, bilgi teknolojilerini kullanmanın tedarikçiler üzerinde güç kazanmaya, siparişleri yerine getirmede etkinlik sağlanmasına ve stok yenileme süreçlerini kolaylaştırması şeklinde açıklanmaktadır.

Bilgi değişkeni ise bilgi teknolojilerini kullanmanın işletmenin ürettiği mal ve hizmetlerle ilgili olarak daha fazla bilgi toplanmasına, satış tahminlerinin daha doğru yapılmasına ve müşteri ihtiyaçlarının daha iyi tahmin edilmesine katkıları olduğu şeklinde açıklanmaktadır.

Ölçeğin faktör yapısını incelemek için temel bileşenler faktör analizi yapılmıştır. Faktör yükü.30’den büyük olan maddeler sürece katılmış ve özdeğeri 1’den büyük olan faktörler üzerinde işlem yapılmıştır (Tabachnick ve Fidel, 2001). Ölçekte yer alan maddelere ilişkin madde toplam test korelasyonları ise Pearson momentler çarpımı korelasyon katsayısı hesaplanarak bulunmuştur. Araştırmada kullanılan ölçek güvenilirlik testine tabi tutulmuş, Cronbach Alpha değeri 0.934 olarak bulunmuştur. Araştırmada elde edilen veriler, bilgisayar ortamında sınıflandırılıp, analiz edilmiştir. Analizlerde betimsel istatistiklerin yanı sıra faktör analizi ve regresyon analizi teknikleri kullanılmıştır.

Bilgi teknolojilerinin işletmelere ne gibi yararlar sağladığı şeklindeki sorulara, ilgili yöneticilerin algılarına ilişkin sonuçlara faktör analizi uygulanmıştır.

8. Araştırmanın Bulguları

Araştırmaya katılan KOBİ sahip/yöneticilerinin demografik özellikleri Tablo 1.'de sunulmuştur. Ankete katılan sahip/yöneticilerin % 69.7'lik çoğunluğunu erkeklerin oluşturduğu görülmektedir. Bunun yanı sıra eğitim düzeyleri itibarıyla bakıldığında, % 39.3 gibi bir çoğunluğun lise, % 32.2'sinin fakülte, % 25.1'inin Yüksekokul ve % 3.3'ünün de lisansüstü düzeyinde eğitim gördükleri saptanmıştır. Araştırmaya dahil edilen sahip/yöneticilerin çoğunluğunun (%41.7) 30-39 arası yaş aralığında olduğu, sonrasında bu aralığı 20-29 (%37.4) yaş aralığının izlediği saptanmıştır. İşletmedeki sahip/yöneticilerin iş pozisyon dağılımı şu şekilde gerçekleşmiştir. İşletme sahip/yöneticilerin % 28.9'nun en yetkiliden 3-4 derece alt kademe de yer aldığı görülmüştür. % 28'inin en yetkiliden iki alt kademe de, % 22.3'nün en yetkili CEO ve % 20.9'nun ise en yetkiliden bir alt kademe de örgüt yapısı içinde yer aldıkları belirlenmiştir. KOBİ sahip/yöneticilerinin sektördeki tecrübelerinin sorulduğu soruya, çoğunlukla (%36) 3-5 yıl ve 6-10 yıl arası (%28.9'u) tecrübeye sahip oldukları belirlenmiştir. Ayrıca araştırmaya katılan KOBİ'lerin çoğunluğu (%81) küçük ölçekli işletmelerden oluşmaktadır.

Tablo 1. Araştırmaya Katılan KOBİ Sahip/Yöneticilerinin Demografik Özellikleri

	Frekans	%
Cinsiyet		
Erkek	147	30.3
Kadın	64	69.7
Eğitim Durumu		
Lise	83	39.3
Yüksekokul	53	25.1
Fakülte	68	32.2
Lisansüstü	7	3.3

Yaşı		
20-29 arası	79	37.4
30-39 arası	88	41.7
40-49 arası	31	14.7
50 ve yukarısı	13	6.2
İşletmedeki Pozisyonu		
En Yetkili CEO	47	22.3
En yetkiliden bir alt kademede	44	20.9
En yetkiliden iki alt kademede	59	28.0
En yetkiliden 3-4 alt kademede	61	28.9
Yöneticinin Sektördeki Tecrübesi		
2 yıldan az	20	9.5
3-5 yıl arası	76	36.0
6-10 yıl arası	61	28.9
11-15 yıl arası	27	12.8
15 yıldan fazla	27	12.8

İşletmelerin çevresini tanıması ve dinamizmini koruyabilmesi için ortaya çıkan değişimleri izlemesi, stratejik bir gerekliliktir. KOBİ'lerin bu açıdan ne durumda olduğunu belirlemek amacıyla bazı sorular sorulmuş ve verilen cevaplar aşağıda tablolar halinde verilmiştir. Tablo 2.'de görüldüğü üzere tüketici taleplerindeki değişikliğin ne düzeyde olduğuna ilişkin sorulan soruya ağırlıklı olarak yüksek derecede olduğu yönünde cevaplar alınmıştır.

Tablo 2. Araştırmaya Dahil Edilen KOBİ'lerde Tüketicilerin Taleplerindeki Değişme

	Sayı	Yüzde
Çok düşük	7	3.3
Düşük	24	11.4
Orta	58	27.5
Yüksek	86	40.8
Çok yüksek	36	17.1
Toplam	211	100.0

Araştırmaya katılan KOBİ sahip/yöneticilerinin sektörde rekabetin yüksek olduğunu (%40.3) ifade ettikleri aşağıda Tablo 3.'de görülmektedir.

Tablo 3. Sektördeki Rekabetin Şiddeti

	Sayı	Yüzde
Çok düşük	5	2.4
Düşük	17	8.1
Orta	46	21.8
Yüksek	85	40.3
Çok yüksek	58	27.5
Toplam	211	100.0

Tüketicilere sunulan hizmetlerde, teknoloji değişikliğin ne derecede olduğuna ilişkin sorulan soruya, araştırmaya katılan KOBİ sahip/yöneticilerin % 35.1'i yüksek oranda ve % 33.2'i orta düzeyde olduğu yönünde cevaplar vermişlerdir.

Tablo 4. Tüketicilere Sunulan Hizmetlerde Teknolojik Değişikliklerin Düzeyi

	Sayı	Yüzde
Çok düşük	13	6.2
Düşük	19	9.0
Orta	70	33.2
Yüksek	74	35.1
Çok yüksek	35	16.6
Toplam	211	100.0

Tablo 5.'de görüldüğü üzere, rakiplerle kıyaslandığında araştırmaya katılan KOBİ'lerin rekabet güçlerinin ne boyutta olduğuna ilişkin sorulan soruya sahip/yöneticilerinin verdikleri cevaplar, % 44.1 oranında yüksek, % 25.1 oranında orta ve % 20.9 oranında çok yüksek olduğu şeklinde bir dağılım sergilemiştir.

Tablo 5. Araştırmaya Katılan KOBİ'lerin Rakiplerle Kıyasla Rekabet Güçleri

	Sayı	Yüzde
Çok düşük	8	3.8
Düşük	13	6.2
Orta	53	25.1
Yüksek	93	44.1
Çok yüksek	44	20.9
Toplam	211	100.0

Bilgi teknolojisine ne ölçüde yatırım yaptıklarını belirlemek amacıyla sorulan soruya verilen cevaplar geniş bir dağılıma sahiptir ve sonuçları Tablo 6.'da gösterilmiştir. KOBİ'lerin bilgi teknolojisine yatırım yapma düzeyleri, yüksek düzeyde yatırım (%32.7) ve orta düzeyde yatırım (%27.5) şeklinde sonuçlanmıştır.

Tablo 6. Araştırmaya Katılan KOBİ'lerin Bilgi Teknolojisine Yatırım Yapma Düzeyleri

	Sayı	Yüzde
Çok düşük	25	11.8
Düşük	22	10.4
Orta	58	27.5
Yüksek	69	32.7
Çok yüksek	37	17.5
Toplam	211	100.0

Bilgi teknolojilerinin kullanımının işletmenin performansına olumlu etkisi olup olmadığı yönünde sorulan soruya verilen cevapların frekans dağılımları, Tablo7.'de görülmektedir. Verilen cevaplar, işletme performansına yönelik iyi yönde (% 31.39) ve orta düzeyde (% 27) bir katkı olduğuna ilişkindir.

Tablo 7. Araştırmaya Katılan KOBİ'lerin Bilgi Teknolojisine Yatırımın Performanslarına Katkısı

	Sayı	Yüzde
Çok az	30	14.2
Az	23	10.9
Orta düzeyde	57	27.0
İyi	66	31.3
Çok iyi	35	16.6
Toplam	211	100.0

Bağımsız değişkenlerin bağımlı değişkeni hangi düzeyde açıklayabileceğini tespit etmek amacıyla regresyon analizi yapılmış ve sonuç anlamlı bulunmuştur. Tüm bağımsız değişkenler regresyon analizine dahil edildiğinde modelin % 45'ini açıkladığı sonucuna ulaşılmıştır (R değeri 0.451, R² değeri 0.204). Bu bulgular Tablo 8. ve Tablo 9'da görülmektedir. Araştırmanın birinci modelinde işletmelerin bilgi teknolojisine yatırım yapma düzeyinin bilgi teknolojilerinin işletmeye sağladığı yararların boyutları ile ilişkisi ele alınmaktadır. Analizlerde bilgi teknolojisine yatırım yapma düzeyi bağımlı değişken, yönetim, müşteriler, bilgi, tedarik ve maliyet ise bağımsız değişkenler olarak kabul edilmiştir. Bilgi teknolojisine yatırım yapma düzeyine müşteri, maliyet ve bilgi değişkenlerinin anlamlı bir etkisi olduğu bulunmuştur (p=0.010, p=0.024, p=0.001). Yönetim ve tedarik değişkenlerinin ise anlamlı bir etkisi bulunmamıştır (p=0.102 ve p=0.996).

Tablo 8. ve Tablo 9.'a bakıldığında, bilgi teknolojisine yatırım yapma düzeyinin model üzerinde % 20.4 oranında etkili olduğu görülmektedir. R²=0.204 değeri, aynı anda tüm açıklayıcı değişkenlerin (müşteri, tedarik, maliyet, bilgi, yönetim) bağımlı değişkendeki toplam değişimin % 20.4'ünü açıkladığını ortaya koymaktadır (F=7.411 ve Sig.=0.000). Sonuçta, modelin bu değişkenlerle açıklanmasının düşük olmasının nedeni, bu değişkenler dışındaki değişkenlerin eklenmesi ile açıklanabileceği söylenebilir. Müşteri (0.209) ve maliyet (0.192) değişkenlerine ait beta değerlerinin pozitif olması, bağımlı değişkenle ilişkisinin pozitif yönlü olduğunu ortaya koymaktadır.

Tablo 8. Regresyon Analizi Tablosu

R	R ²	Düzeltilmiş R ²	Tahminin standart hatası	F	Sig.
451 ^a	.204	.176	1.112	7.411	0.000

Tablo 9. Regresyon Analizinin Coefficient Tablosu

Değişken	Beta	t	Sig.
Sabit sayı		1.063	.289
Müşteri	.209	2.603	.010
Tedarik	.000	.005	.996
Maliyet	.192	2.281	.024
Bilgi	-.248	-3.289	.001
yönetim	.139	1.643	.102

Araştırmanın ikinci modelinde, işletmelerin bilgi teknolojisine yatırım yapmaları ile performanslarının artma düzeyinin, bilgi teknolojilerinin işletmeye sağladığı yararların boyutlarından yönetim, müşteriler, bilgi, tedarik ve maliyet değişkenleri ile ilişkisi ele alınmaktadır. Yapılan analiz sonucunda, bilgi teknolojisine yatırım yaparak performansı artırma yönünde yöneticilerin algılamaları bağımlı değişken, yönetim, müşteriler, bilgi, tedarik ve maliyet ise bağımsız değişkenler olarak kabul edilmiştir. Elde edilen bulgular aşağıda Tablo 10. ve Tablo 11.'de görülmektedir. Bilgi teknolojisine yatırım yaparak performansı artırması yönünde yönetici algılamalarına ilişkin bağımlı değişkenin aldığı değerlere sadece yönetim değişkenininin anlamlı bir etkisi bulunmuş ($p=0.009$). Müşteri, tedarik, maliyet ve bilgi değişkenlerinin ise anlamlı bir etkisi bulunmamıştır ($p=0.209$, $p=0.922$, $p=0.102$, $p=0.118$).

Yukarıdaki iki tabloya bakıldığında, bilgi teknolojisine yatırım yaparak performansı artırma düzeyinin model üzerinde % 21.8 oranında etkili olduğu görülmektedir. Yönetim değişkenine (0.222) ait beta değerlerinin pozitif olması ilişkinin doğru yönlü olduğunu ortaya koymaktadır.

Tablo 10. Regresyon Analizi Tablosu (Model 1)

R	R ²	Düzeltilmiş R ²	Tahminin standart hatası
467 ^a	.218	.191	1.137

Tablo 11. Regresyon Analizinin Coefficient Tablosu (Model 2)

Değişken	Beta	t	Sig.
Sabit sayı		-.770	.442
Müşteri	.100	1.261	.209
Tedarik	.008	.098	.922
Maliyet	.137	1.641	.102
Bilgi	-.117	-1.570	.118
yönetim	.222	2.645	.009

9. Sonuç ve Değerlendirme

İşletmelerde bilgi teknolojileri kullanımının, işletme yönetimde karar almada, örgütsel yapının sağlıklı işleminde, fonksiyonlar arası eşgüdümlemede ve denetim faaliyetlerinin sağlıklı yapılmasında önemli katkıları olduğu bilinmektedir. Bilgi teknolojisinin işletmelerde kullanımının öncelikli temel amacı, yönetim faaliyetinde, karar alma sürecinde ve örgüt yapısı ve işleyişini kontrol etmeye yardımcı olacak bilginin toplanması, işlenmesi ve iletilmesidir.

Bilgi teknolojisinin tanımını yaparken konuya iki açıdan bakmakta yarar vardır. Bilgi teknolojisinin birinci ve dar çerçeveden yapılan bir tanımına göre bilgi teknolojisi, bilgisayarların fiziksel yapısını oluşturan donanım ile donanım faaliyetlerini yönlendiren komutlar olarak adlandırılan yazılım ile sınırlıdır. Türkiye’de konu ile ilgili çalışmalara baktığımızda şu araştırmalar dikkati çekmektedir. Yelkikalan ve Ener (2001), KOBİ’lerin bilgi teknolojilerini kullanmaları konusunda, ar-ge harcamalarının düşük olduğunu ve teknolojik anlamda yenilik ve gelişmelere yeterince önem verilmediğini belirtmişlerdir. Ayrıca, KOBİ’lerin bilgi teknolojilerine ilişkin sorunları konusunda, genel anlamda teknoloji düzeyinin düşük olduğunu, teknolojik yenilikleri çok hızlı takip edemediklerini ve nitelikli eleman ve finansman sıkıntısı çektiklerini ifade etmişlerdir. Edin ve Yozgat (2004), işletmelerde bilgi teknolojisi kullanımı ile ilgili olarak, mevcut ve yeni sistemlerin bütünleşmesi konusunda güçlükler yaşandığını belirtmişlerdir. Ömürbek ve Altın (2008), hizmet işletmelerinde bilgi teknolojilerinin uygulanması konusunda, internetin ve elektronik ticaretin gelişmesine önemli katkılar sağladığını belirtmişlerdir.

Bu araştırma, Mersin ilinde faaliyette bulunan KOBİ sahip/ yöneticilerine bilgi teknolojileri kullanımının işletme yönetimine yaptığı katkıları belirlemeyi amaçlamaktadır. Araştırmanın yapıldığı KOBİ’lerin sahip/ yöneti-

cilerinin çoğunluğu erkek yöneticilerden, lise ve üniversite mezunlarından ve 20-39 yaş aralığında bulunan kişilerden oluşmaktadır. Ayrıca, KOBİ sahip/yöneticilerin deneyimleri 3 ile 10 yıl arasında bulunmaktadır.

Günümüzde tüketiciler, kitle iletişim araçlarıyla dünyadaki değişimleri takip edebildiklerinden, bu yenilikleri taleplerine de yansıtılmaktadırlar. KOBİ'lerin esnek yapıları sahip olmaları, bu konuda avantajlı olduklarını ortaya koyarken, bu durum aynı zamanda bilgi teknolojilerini etkin kullanmalarına da bağlanabilir. Araştırmada, KOBİ'lerin hedef kitlesini oluşturan tüketicilerin taleplerindeki değişikliğin yüksek olduğu bulgusuna ulaşılmıştır. Ayrıca tüketicilere sunulan hizmetlerde, teknolojik değişikliğin genellikle yüksek olduğu sonucu elde edilmiştir. Araştırmaya dahil edilen işletmelerin, faaliyette buldukları sektörde, rekabetin şiddetinin yüksek olduğu tespit edilmiştir. Araştırmaya katılan KOBİ'lerin bilgi teknolojilerine yatırım yapma düzeylerinin iyi olduğu ve bilgi teknolojilerine yatırım yapmalarının işletme performansına olumlu yönde katkı sağladığı tespit edilmiştir. Bu çalışmada, ayrıca işletmelerin bilgi teknolojilerine yatırım yapmalarının sağladığı yararlar araştırılmıştır. Bu konuyla ilgili sorulara faktör analizi uygulanmış ve analiz sonucunda beş farklı değişken elde edilmiştir. Bunlar; müşteri, maliyet, yönetim, tedarik ve bilgi değişkenleridir. Araştırmada iki model yer almaktadır. Birinci model, KOBİ'lerin bilgi teknolojilerine yatırım yapma konusunda yönetim, müşteri, bilgi, tedarik ve maliyet değişkenlerinin etkisi olabileceği regresyon analizi ile araştırılmıştır. Araştırma sonucunda, bilgi teknolojilerine yatırım yapma düzeyine müşteri, maliyet ve bilgi değişkenlerinin anlamlı bir etkisi bulunmuştur. Araştırmanın ikinci modelinde ise, işletmelerin bilgi teknolojilerine yatırım yapmaları ile performanslarının artma düzeyinin müşteri, bilgi tedarik ve maliyet değişkenlerinin etkisi olabileceği araştırılmıştır. Araştırma sonucunda, bilgi teknolojilerine yapılan yatırımın, performansı artırma düzeyinde yalnızca yönetim değişkeninin anlamlı bir etkisi olduğu bulgusuna ulaşılmıştır.

Bu araştırma, Mersin ilinin merkez ilçelerinde faaliyette bulunan KOBİ sahip/yöneticileri ile gerçekleştirildiğinden dolayı, sadece bu ilçelerde faaliyette bulunan KOBİ sahip/yöneticilerin görüşlerini yansıtmaktadır. Araştırmanın kapsamının genişletilmesi ve Türkiye'nin tüm illerini kapsayacak biçimde yapılması, Türkiye'de faaliyette bulunan KOBİ'lerin bilgi teknolojilerinden ne ölçüde yararlandıklarını belirleme çalışmalarına büyük katkılar sağlayacaktır.

Kaynaklar

- Aktan, Coşkun C. ve Vural, İstiklal Y., www.canaktan.org/yeni-trendler/bilgi-yonetimi, 05.02.2010.
- Barca, M., (2002) “Yeni Ekonomide Bilgi Yönetiminin Stratejik Önemi”, *1.Ulusal, Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi, Bildiriler Kitabı*, Kocaeli, s.411.
- Behan, K., Holmes, D., (1990), *Understanding Information Technology*, Prentice Hall Inc., New York.
- Bengshir, Türksel K., (1996), *Bilgi Teknolojileri ve Örgütsel Değişim*, TODAİ Yayınları, Ankara.
- Czinkota, M.R., and Ronkainen, I.A., Offett, M.H., Moynihan, E. O. (1998), *Global Business*, The Dryden Pres, USA.
- Docuart, (2010), <http://www.docuart.com.tr/>, 20.01.2010.
- Duhan, S., (2007), “ A capabilities based toolkit for strategic information systems planning in SME’s”, *International Journal of Information Management*, 27, ss.352-367.
- Düren, Z., (2000), *2000’li Yıllarda Yönetim*, Alfa Yayınları, İstanbul.
- Edin, İ., Yozgat, U., (2004), “Uluslararası İşletmelerde Enformasyon Teknolojileri Kullanımı ve Kurumsal Entegrasyon Politikaları”, *3.Ulusal Bilgi Ekonomi ve Yönetim Kongresi*, Eskişehir, ss.433-434.
- Garengo, P., Nudurupati, S., Bitici, Umit, (2007), “Understanding the relationship between PMS and MIS in SME’s: An organizational life cycle perspective”, *Computers in Industry* 58, ss.677-686.
- Geyik, M. ve Barca, M. (2004), “Etkin Bilgi Üretimi İçin Örgütler Nasıl Tasarlanmalıdır?”, *3.Ulusal Bilgi Ekonomi ve Yönetim Kongresi*, Eskişehir, s.519.
- Griffin, W.R., (1996), *Management*, Houston Mifflin Company, Boston.
- İpçioğlu, İ., Erdoğan B.Z., (2004), “İşletmelerde Liderlik ve Bilgi Yönetimi Arasındaki İlişkinin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma”, *3.Ulusal Bilgi Ekonomi ve Yönetim Kongresi*, Eskişehir, s.634.
- Krogh, G.V., Ichio, K., Nokana, İ. (2002), *Bilginin Üretimi*, Çev. Günhan Günay, Rota Yayın Yapım Tanıtım, İstanbul.
- Kurtuluş, K., (2004), *Pazarlama Araştırmaları*, Genişletilmiş 7.Basım, Avcıol Basım Yayım, İstanbul.
- Laudon, Kenneth C. and Laudon, Janne P. (1996), *Management Information Systems*, Prentice Hall Inc., New Jersey.
- Levy M. ve Powell P., (2005), *Strategies for Growth in SMSs: The Role of Information and Information Systems*, Elsevier Information Systems Series, UK.
- Ömürbek, N. ve Altın, Fatma G. (2008), “Sigortacılık Sektöründe Bilgi Teknolojilerinin Uygulanmasına İlişkin Bir Araştırma”, *SDÜ, İ.İ.B.F. Dergisi*, C.13, S.3., Isparta, ss.110-111.
- Özevren, M. ve Gürsu, M. (2004), “Organizasyonlarda Bilginin Yaratılması Süreci ve Bu Süreçte Liderliğin Önemi”, *3.Ulusal Bilgi Ekonomi ve Yönetim Kongresi*, Eskişehir, s.645.

- Sağsan, M. (2003), “Bilgi Yönetiminin Kavramsal Çerçevesi ve Başkent Üniversitesi İletişim Fakültesi Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü”, ÜNAK’03: *Bilgiye Erişimde Değişen Yollar ve II. Tıbbi Bilgi Yönetimi ve Teknolojileri Sempozyumu*, Ankara, <http://kaynak.unak.org.tr/bildiri/unak03/u03-28.pdf>, 25.01.2010, ss.247-270.
- Şimşek, Ş. ve Akın, H.B., (2003), *Teknoloji Yönetimi ve Örgütsel Değişim*, Çizgi Kitabevi, Konya.
- Şimşek, Ş. ve İraz, R. (1999), “Bilişim Teknolojilerinin Örgütsel Dönüşüm Üzerindeki Etkileri”, *S.Ü.Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Sayı. 5, ss. 37-52.
- Tabachnick, B.G. and Fidel, L.S., (2001), *Using Multivariate Statistics*, Fourth Edition, Needham Heights, MA: Allyn & Bacon.
- Tecim, V. (1999), “Bilgi Teknolojilerinde Yeni Bir Gelişme: Coğrafi Bilgi Sistemleri ve Bilgi Sistemleri Arasındaki Yeri”, *D.E.Ü., İ.İ.B.F. Dergisi*, C.14, S.1, İzmir,s.3.
- Tekin, M., Güleş, Hasan K. ve Öğüt, A. (2007), *Değişim Çağında Teknoloji Yönetimi*, Gazi Kitabevi, Ankara.
- Turan, A.H. ve Akdede, S.H., (2008), “Aydın’da Faaliyet Gösteren KOBİ’lerin Bilgi Teknolojileri ve İnsan Kaynakları Yönetimi Bakış Açısı ile Verimlilik Araştırması”, *Yönetim ve Ekonomi*, 15 (2), Manisa.
- Yelkikalan, N. ve Ener, M. (2001), “KOBİ’lerin Avrupa Birliğine Entegrasyon Sürecinde Karşılaştıkları Teknolojik Sorunlar”, *I. Orta Anadolu Kongresi*, Nevşehir, ss. 291-299.
- Yeniçeri, Ö. ve İnce, M. (2005), *Bilgi Yönetim Stratejileri ve Girişimcilik*, IQ Kültür Sanat Yayıncılık, İstanbul.