

TURİZM İŞLETMELERİNDE YÖNETİM BİLİŞİM SİSTEMLERİ KULLANIMININ YÖNETSEL KARARLAR ÜZERİNDEKİ ETKİSİ

Rifat İRAZ*

Muammer ZERENLER**

Özet

İçinde bulunduğumuz çağ bilgi çağı olarak adlandırılmakta ve bilgi günümüzün en önemli kaynağı olarak yeni değer yaratan bütün yeniliklerin temel girdisi olarak kullanılmaktadır. Geçmişte organizasyonlar için bürokratik bir gereksinimin ötesine geçmeyen bilgi bugün giderek daha popüler hale gelmiştir. Bunu sağlayan en önemli gelişmelerden birisi ise; bilginin toplanması, saklanması ve işlenmesi gibi karmaşık işlemleri gerçekleştiren teknoloji ve sistemlerin gelişmesidir.

İşletme yöneticilerinin, çevrelerinde yaşanan değişime uygun kararlar almalarına yardımcı olabilecek tüm bilgilerin, önceden belirlenerek; doğru, zamanlı, eksiksiz (tam) ve kolay anlaşılır bir şekilde hazırlanarak kendilerine sunulması gerekir. İşletmede kurulacak etkili bir Yönetim Bilgi Sistemi, hangi bilginin, kimlere, ne zaman, nerede ve nasıl ulaştırılması gerektiğini belirlemede kullanılan en önemli unsur olmaktadır. Bu çalışma, Turizm İşletmelerinde alınan yönetim kararlarında YBS kullanımının etkilerini ortaya koymayı amaçlamaktadır. Bu amaçla Alanya ilçesinde yer alan turizm işletmelerinde anket uygulaması gerçekleştirilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Bilişim Sistemleri, Yönetim Bilişim Sistemleri Kullanımı, Turizm İşletmeleri

Abstract

The age in which we are living now is called the information age and the information is the most crucial source of today's world as an input of value creator of whole innovations. In the past, organizations used the information especially for the bureaucratic needs but today it is more popular. One of the most important improvements for this progress is the development of the technologies and systems to gather, save and process of the information.

The manager of the company should get the understandable, true knowledge on time in order to get decisions which should be apply to the changes in the market. The aim of this

* Yrd. Doç. Dr. Selçuk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi İşletme Bölümü.

** Yrd. Doç. Dr. Selçuk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi İşletme Bölümü.

study is to foreground the influence of the usage of Management Information Systems on administrative decisions. In order to support this idea there is a inquiry which includes the tourism companies in Alanya in this study.

Keywords: Information Systems, Management Information Systems, Tourism Companies.

Giriş

Günümüzde işletmelerin faaliyet gösterdikleri sektörlerde varlıklarını koruyabilmeleri ve yeni pazarlara girebilmeleri büyük ölçüde bilgiyi yaratmada, kullanmada ve bilgiden yararlanmada ne ölçüde başarılı olduklarına bağlıdır. Bilgi, verilerin karar alma sürecine destek sunacak şekilde anlamlı bir biçime getirilmek üzere analiz edilerek işlenmesiyle ulaşılan sonuçlardır. Bununla birlikte bilgi, bireylerin verileri değerlendirerek algıladığı anlam (Köksal, 1981:26) biçiminde de tanımlanabilir. Bilgi yönetimi ise farklı bakış açılarına ve ulaşılmak istenen amaca göre değişik biçimlerde tanımlanabilir. Bilgi yönetimi, giderek artan ve çeşitlenen rekabetin yaşandığı ve koşulların sürekli olarak değiştiği bir ortamda, işletmelerin değişen ortam ve şartlara uyum sağlamak, yaşamlarını sürdürmek ve mevcut yeteneklerini koruyabilmek için ortak aklı kullandığı süreçtir. Ortak aklın kullanılması işletme için arzu edilen hedeflere ulaşılması ya da başka bir ifadeyle, arzu edilen eylemlerin ortaya çıkmasını sağladığında bir anlam ifade edebilir. Bu nedenle, bilgi yönetimi ile ortaya çıkan eylemlerin ölçülebilir performans ve sonuçlara sahip olması gerekir (Barquin, 2001:129). Bilgi yönetimi işletmelerin değişen koşullara uyum sağlamasını ve rakiplerine kıyasla rekabet güçlerini artırmalarını içerir. Bu bilgiler ışığında bilgi yönetimi, ortaya çıkan yeni ve değişen koşullarda, örgütsel hedeflerin (ayakta kalmak, yeni koşullara uyum sağlamak, rekabet gücünü artırmak) gerçekleştirilmesi için bilgi ve iletişim teknolojilerinin kapasite ve olanaklarıyla işletmenin sahip olduğu beşeri sermayenin yeteneklerini birleştirmek suretiyle bilginin işletme faaliyetlerinde etkin bir biçimde kullanılmasını sağlayan süreç veya stratejiler olarak tanımlanabilir (<http://www.canaktan.org>).

Bilgi yönetimi, bireylerde var olan uzmanlık ve tecrübeler de dahil olmak üzere veri tabanları, dokümanlar, politikalar ve prosedürleri içeren işletmenin tüm bilgi varlıklarını belirlemek, yönetmek ve paylaşmakla ilgili entegre ve sistematik bir yaklaşımdır (Barquin, 2001:128-129). Bilgi yönetimi, bir birim veya işletmenin bilgi yönetim süreçlerinin bir parçasını oluşturan bir faaliyet olarak da tanımlanmaktadır. Firestone (2001:22)'a göre bilgi yönetimi, işletmenin bilgi tabanının üretilmesi, muhafaza edilmesi,

geliştirilmesi ve nakledilmesi için temel bilgi süreçlerine (bilginin üretilmesi ve entegrasyonu) katılan diğer birimlerin, unsurların ve faaliyetlerin yönetilmesini (çekip çevirme, yönlendirme, idare etme, kontrol etme, koordine etme, planlama, organize etme) amaçlayan katılımcı birimler yoluyla beşeri sermayeye dayanan birimler arasındaki süregelen, kesintisiz ve bir amaca sahip ilişkiler ağıdır.

1. Bilişim Sistemleri

Bilgisayar teknolojisinin iletişim sistemleri ile bütünleştirilmesi, günümüzün artan küresel rekabet ortamında hem işletme içi hem de işletmeler arası iletişimde devrim niteliğinde değişikliğe sebep olmuştur. Bugün, birçok işletme doğrudan bilgisayar kullanımı yerine bilgisayarların birbirlerine çeşitli şekillerde bağlanmalarıyla oluşturulan ağlardan yararlanmaktadır. Çok yakın bir zamanda bu tür ağları kullanmayan işletmelerin azınlık haline geleceği öngörülmektedir. Bilişim sistemleri kullanan işletmelerde yöneticileri coğrafi olarak nerede konumlandıkları önemli olmaksızın ağlar aracılığıyla birbirine bağlı proje ekiplerinde görev almaktadırlar. Böylece, nerede olurlarsa olsunlar hem meslektaşlarına hem de kendilerine gereken bilgiye ulaşabilmektedirler (Hessler, 1993:8).

Günümüzde, etkin bir bilgi sağlamayı ve bu bilgileri uygulamayı kolaylaştıran bilişim sistemlerinin yönetsel faaliyetlerde kullanılması, gereklilik olmaktan çıkmış zorunluluk haline gelmiştir. Bilişim sistemleri, yönetim sürecinde kullanılmakla etkinliği artırdığı gibi, bütünüyle yönetim faaliyetlerinde köklü değişiklikler getirmektedir.

Bilgi çağının oluşumuna önemli katkılar sağlayan bilişim sistemleri farklı şekillerde tanımlanabilir. Genel bir ifadeyle bilginin toplanmasını, işlenmesini, saklanmasını ve gerektiğinde herhangi bir yere iletilmesi ya da herhangi bir yerden bu bilgiye erişilmesini bugün için elektronik, optik vb. tekniklerle otomatik olarak sağlayan sistemler bütünü olarak tanımlanacağı gibi (Ceyhun ve Çağlayan, 1997:12), bilginin toplanması, saklanması, işlenmesi, erişilmesi ve dağıtılmasına hizmet eden teknolojiler, uygulama ve hizmetlerin bütünü olarak da açıklanabilir (Sarıhan, 1999:9). Bilişim sistemi; yöneticinin karar vermesi için gerekli bilgiyi değişik kaynaklardan toplayan, işleyen, saklayan ve veriyi raporlayan formal bir bilgi sistemidir (Güleş, 2000:3).

Günümüzde bilişim sistemleri bir işletmenin rekabet üstünlüğü sağlamalarında kritik rol oynamaktadırlar. Bilişim sistemleri alanındaki gelişmeler, bu sistemlerin lisans kullanım haklarından ve teknolojik altyapı/kalifiye işgücü yetersizliğinden kaynaklanan maliyetlerin azalması ile birlikte piyasadaki rekabet yapısının değiştirilmesi ve rekabet üstünlüğünün elde edilmesi konusunda yeni fırsatlar sunmaktadır. İşletmeler bilişim sistemlerini etkin bir biçimde kullanarak; verimliliğini artışı sağlayabilmekte, maliyetleri azaltabilmekte, yeni ürünler, hizmetler ve süreçler geliştirerek rakiplerine karşı üstünlük elde edebilmektedir. Bir işletmede bilişim sistemleri kullanımının sağlayabileceği olası yararlar şu şekilde gruplandırılabilir (Tekin vd, 2004:87):

- Operasyonel Verimliliği Artırmak
- BT vasıtasıyla işletme süreçlerinin verimliliğini artırmak.
- İşlemsel süreçleri BT ile kontrol ederek maliyetlerini düşürmek
- BT desteğiyle üretilen ürün ve hizmetlerin kalitesini yükseltmek
- Yenilik Yapmayı Teşvik Etmek
- BT unsurları içeren yeni ürün ve hizmetlerin sunulması
- Mevcut ürün ve hizmetleri farklılaştırmak için ürün ve hizmetlere BT unsurları katılması
- BT vasıtasıyla yeni pazarların, iş alanlarının ve işletmelere arası ittifakların sağlanması
- BT tarafından işletme içi ve işletme dışı verileri analiz edecek bir stratejik bilgi tabanının oluşturulması
- BT yatırımlarını artırarak BT'nin işlemsel alandaki uygulamalarından stratejik alandaki uygulamalarına geçmek.
- Müşterileri ve tedarikçileri bağımlı hale getirecek işletmeler arası bir bilişim sisteminin oluşturulması
- BT vasıtasıyla potansiyel rakiplerin piyasaya girmesini engellemek veya zorlaştırmak.
- BT unsurları vasıtasıyla ikame ürün ve hizmetlerin etkisini azaltmak
- Ürün ve hizmetlerin değerini artırmak için temel işletme süreçlerine BT uygulamak.

Buraya kadar yapılan açıklamaların ışığında bilişim sistemlerinin bir sektördeki rekabet yapısını yeni ürün ve hizmetlerin geliştirilmesi, karar

vermenin desteklemesi, işletmeler arası bağlantıların güçlendirmesi, işletme faaliyetlerinin verimliliğinin artırılması, maliyetlerin azaltılması, ürün ve hizmetlere bilişim sistemlerinin dahil edilmesi suretiyle değiştirdiği görülmektedir. Bu bölümde ise; işletmelerde yönetsel birimlerde kullanılan yönetim bilişim sistemleri üzerinde durulacaktır. Yönetim Bilişim Sistemleri, şirketlerin her kademesinin bilgiye hızlı ulaşmalarını, değerlendirmelerini ve saklamalarını sağlayarak, karar verme esneklik ve çabukluğunu etkilemekte, çevresel koşullara uyum sağlamalarını kolaylaştırmaktadır.

2. Yönetim Bilişim Sistemleri

Günümüz bilgi çağında faaliyet gösteren işletmelerin yöneticilerinin; gereksinim duydukları her tür bilgiye zamanında ulaşabilmeleri hayati bir öneme sahiptir. Bununla birlikte yöneticiler, gereksinim duydukları bilgileri içeren raporlardan daha çok, ayrıntı düzeyinde ve zamanlarını alan bilgi yığınları ile karşılaşmaktadırlar. Bu bakımdan, bilginin nasıl elde edildiği ve özet olarak sunulmasının önemi yadsınamaz. İşletmelerin yönetsel kademelerinde görev alan yöneticilerin pozisyonlarına uygun gerekli bilgilerin zamanında raporlanması gerekmektedir. Bu sorunsal, işletmede etkin bir bilgi sisteminin kurulması ile çözümlenebilir. Yöneticiler için bir süreçten geçirilmiş anlamlı veriler toplamı olarak bilgi, rasyonel bir karar vermek için gerekli bir araç ya da kaynaktır. Bilgi sistemleri, saf verinin biriktirilmesinden, dosyalanması, karar verme fonksiyonu için yorumlanıp, ona anlam kazandırılmasına kadar işleyen faaliyetlerden oluşur. Bilgisayara dayalı bir bilgi sistemi, insan, donanım, yazılım, veri ve prosedürlerden oluşan ve belli zaman diliminde hem işletme içi, hem işletme dışı yollarla elde edilen, bilgi ihtiyacını gidermek isteyenlere bir sorumluluk yükleyen bir mekanizmadır (Parker ve Case, 1993:126). Yöneticilerin verecekleri tüm kararlarda ihtiyaç duyduğu bilgileri sağlayan sistem Yönetim Bilişim Sistemi (YBS) olarak adlandırılır.

Bir işletmede tüm faaliyetlerin planlanması ve gerçekleştirilmesi için birbirleriyle teknik olarak ilişkilendirilmiş birimler aracılığıyla bilgi kümelerinin erişimi, saklanması, paylaşılması, kullanımı ve aktarılması “yönetim bilişim sistemleri” kavramı içindeki aktiviteleri oluşturmaktadır. YBS, bilgisayar bilimi ve yönetim bilimi perspektiflerinin bir yaklaşımının yanı sıra doğrudan doğruya araştırma yöntemlerine dayalı bütün uygulamaları da kapsamaktadır (Yahyagil, 2001:7). YBS'nin temel amacı yöneticilere, karar almalarına yardımcı olacak işlenmiş bilgileri doğru ve zamanında aktarmaktır.

YBS genel olarak, işletmelerin bilgi işleme ve kullanımındaki verimliliği ve etkinliğini arttırmayı amaçlayan bir yaklaşımdır. YBS'ni değişik şekillerde tanımlamak mümkündür. Bir tanıma göre YBS; işletme içi ve işletme dışı çevreden aldığı verileri derleyip, işleyerek bilgi haline getirdikten sonra yöneticilere sunan ve istedikleri bilgiyi üretmeleri için gerekli araçları sağlayan bir sistemdir. Bir başka tanıma göre ise YBS, bir işletmedeki işleyiş, yönetim, analiz ve karar verme fonksiyonlarının desteklenmesi amacıyla bilgi üreten, bilişim teknolojilerinin kullanımına dayalı, bütünleşik bir yapılandır. Son olarak YBS, işletmenin tüm birimlerini birbirine bağlayan ve işletmenin bütün bölümlerine ulaşan bir şebeke olarak işletme içi ve dışı bilgileri toplamakta ve işlemekte ve kararların gerçekleşmesine yardımcı olan sistemler bütünüdür. Modern yönetim anlayışında YBS, işletmelerde yöneticilerin karar verme süreçlerinde, yönetsel fonksiyonları etkin hale getirmede, son olarak işletmelerin daha iyi bir performans gösterebilmeleri için yapılan faaliyetlerde kullanılmaktadır.

2.1. Yönetim Bilişim Sistemlerinin Karar Alma Süreci Üzerindeki Etkileri

İşletmelerde yerine getirilmesi gereken en önemli işlevlerden biri olan karar alma, muhtemel alternatifler arasında seçim yapmaktır. Bu fonksiyon ise, birbiriyle ilişkisi olan şu alt unsurlarda yapılan işlerle gerçekleştirilir. Bunlar sırasıyla; amaç tespiti, bu amaçlara ulaşmada muhtemel sorunların tanımlanması, gerekli bilgi ve verilerin toplanması, değerlendirilmesi, alternatif yolların çıkarılması, bu yolların muhtemel sonuçlarının tahmin edilmesi ve bunlardan amaca en uygun olanın seçilmesidir. Karar alma birbiriyle ilişkili olan bu alt unsurlarla birlikte bir sistem olarak düşünülebilir (Bennet, 1994:192). Bilişim teknolojileri karar alma işlevini bir bütün olarak; daraltarak, genişleterek ya da diğer sistemlere bağlayarak ve bu fonksiyonu oluşturan alt sistem unsurlarına yönelik olarak da, karar almada yapılması gereken araştırmaların hızını artırmak, seçim işini programlara bırakmak ve değerlendirmede kullanılan teknikleri değiştirmek suretiyle etkilemektedir. Bu iki yoldan hangisi olursa olsun, bilişim teknolojileri karar almayı genel olarak insan gücünün tekelinden alarak BT destekli karar sistemlerine (KDS ve GKDS) aktarmaktadır.

Bilişim teknolojilerinin işletmelerde kullanılmaya başlanmasıyla birlikte karar alma sürecinde yaşanan birinci sonuç; daha önce ayrı olan karar

merkezlerinin bir araya gelmesi ve bütünleşmesidir. Bu teknolojilerin (özellikle bilgisayarların) kullanımından önce işletmeleri ayrı karar merkezleri oluşturmaya iten temel neden, her yöneticinin karar için gerekli bilgilere sahip olmaması ve bu bilgileri işleme ve değerlendirmede sınırlılıkların bulunmasıdır. Bu sorun karar verme yetkisinin devredilmesiyle çözümlenmeye çalışılmıştır. Ve böylece işletme içinde farklı karar merkezleri doğmuştur.

Büyük hacimlerde bilgi toplama, analiz etme ve saklama kapasiteleri ile bilgisayarlar, gerek karar için gerekli bilgilere zamanında erişme imkânı sağlayarak, gerekse karar vericiye çeşitli modeller yardımıyla mevcut alternatifleri daha etkili değerlendirme imkanı sunup rasyonel kararların alınmasına katkıda bulunarak kararların tek merkezden alınması için gerekli ortamı sağlamaktadır. Böylece belli bir konuda karar alma merkezi tek bir yer olabilmektedir (Lee, 1996:30).

Bilişim teknolojilerinden özellikle bilgisayarların yaygın kullanılmasıyla birlikte karar alma işlerinde ortaya çıkan ikinci sonuç, karar alma merkezindeki değişimdir. Bu değişim, bir önceki sonuca bağlı olarak kendini göstermektedir. Karar almada merkezleşme olarak ifade edilen bu sonuç ile, bilgi toplama ve işleme fonksiyonu alt düzeylerin sorumluluğunda kalırken, karar verme sorumluluğu giderek üst kademelere doğru kaymaktadır. Özellikle günlük işlemlerin yürütülmesiyle ilgili olarak karar alma yetkisi operasyonel düzeylerde çalışanlara bırakılırken, stratejik nitelikteki kararların alınması üst yönetim tarafından yerine getirilmektedir. Bu görüşler bilgisayarların kullanılmasıyla birlikte işletmelerde karar almada merkezleşmenin yaşandığını göstermektedir.

İşletmelerde bilgisayarların yaygın olarak kullanılmaya başlanmasıyla birlikte karar alma süreci üzerine üçüncü etkisi, kararların ölçülebilir ve objektif olmasıdır. Bu sonuç; karar kurallarının bilgisayar programları aracılığı ile karar sistemlerine aktarılması ve rutin ve programlanabilir kararlarda sistem tarafından kişisel yanlılığın bertaraf edilmesiyle ortaya çıkmaktadır. Diğer taraftan bilgisayar programlarına aktarılan kararlar ölçülebilir kriterlere de kavuşmaktadır. Böylece alınan kararların objektif ve daha isabetli olması imkânı elde edilmektedir.

Bilgisayar kullanımının karar alma fonksiyonuna etkisi, işletme düzeylerine göre değişmektedir. Bilgisayar destekli karar sistemleri işletmenin orta düzey yönetim kademesini kısa, üst düzey yönetim kademesini ise uzun dönemde etkilemektedir. Bilgisayar kullanımı işletmelerde bazı karar alanlarını birleştirmek suretiyle orta düzey yönetim kademesini doğrudan etkile-

mektedir. Üst düzey yönetim ise işletmenin alt düzeyinden kaynaklanan bu değişime uzun dönemde ayak uydurmak durumunda kalmaktadır. Karar almada bilgisayar kullanımının orta düzey yönetim kademesi üzerine etkileri konusunda çoğu zaman birbiriyle pek tutarlı olmayan şu görüşler ileri sürülmektedir (Hussain and Hussain, 1991:8).

- Orta düzey yönetim rolü sınırlandırılmıştır,
- Orta düzey yönetim rolü alt düzey yönetime göre artmıştır,
- Orta düzey yönetim rolü üst düzey yönetime göre genişlemiştir,
- Orta düzey yönetim rolü hem alt hem üst yönetime göre arttırılmıştır,
- Bilgisayar destekli karar sistemlerine geçiş süreci orta düzey yönetimin karar yükünü arttırmıştır.

Bilişim teknolojileri alanındaki gelişmeler geniş coğrafik alan içerisinde dağınık sistemlerin kurulmalarına imkan sağlarken, karar destek sistemlerinin her düzeyde etkili uygulanabilmesi, günümüz işletmelerinde rutin ve programlanabilir kararların alt düzeydeki yöneticilerden alınarak bilişim sistemlerine aktarılmasına, programlanamayan stratejik nitelikteki kararların üst yönetimce karar destek sistemlerinin desteği ile alınmasına alt yapı oluşturduğu görülmektedir (Simon, 1990:54).

Bilişim teknolojileri karar alma etkinliğini değişik yollarla etkileyebilmektedir. Bilişim teknolojilerinin işletmelerde kullanılmaya başlanmasıyla birlikte matematiksel ve istatistiksel modellerin kullanımında artış olmuştur. Bu teknolojilerin çok büyük miktarlardaki verileri işleme ve analiz etme imkânı sağlamasıyla da kararlar nicel özelliğe kavuşmuştur. Önceleri yöneticilerin kafasında yer alan karar verme yöntem ve modelleri bilişim sistemlerine aktararak herkes tarafından görülebilir ve kullanılabilir duruma gelmiştir. Böylece karara esas olacak çıkarımlar herkesin kullanımına sunulmuştur. Bilişim teknolojileri karar alma etkinliğini başlıca şu yollarla etkileyebilmektedir (Loudon and Loudon, 1996:566):

a. Karar Alma Sayısında Artış: Bilgisayarlar karar almada büyük miktarlarda bilgilere ulaşma ve değerlendirme imkanı sağlayarak, alternatif sayısını artırarak ve her bir alternatif karar alıcının hızlı değerlendirmesine imkan tanıyarak sonuca bağlanan karar sayısının artmasına imkan tanımaktadır.

b. Planlama Döneminde Kısalma: Bilişim sistemlerine aktarılan karar alma fonksiyonu, çevre ile karar alanları arasında karşılıklı bir geri beslemeye imkan tanıyarak gerekli değişikliklerin zamanında yapılmasına zemin

hazırlamaktadır. Böylece planlama yapma dönemi kısaltmakta ve tahminlemede hata riski azalmaktadır.

c. Karar Almayı Kişisellikten Kurtarma: Bilişim teknolojilerinin karar almada bir başka etkisi ise, karar alma işlevini kişisellikten kurtarmasıdır. İşletme çalışanlarının işletmede sahip oldukları konum ve pozisyona göre başkalarına ne yapmaları gerektiğini söylemeleri yerine ve çalışanın işi ile ilgili olarak yapacaklarını bir üstünden ya da başkasından öğrenmesi yerine bilişim sistemlerinden öğrenmesi ile karar almada kişisellik ortadan kalkmaktadır (Assimakopoulos, 1998:202).

d. Kullanılan Bilginin Niteliğinde Değişme: Bilişim teknolojileri yönetsel işler için gerekli bilgilerin toplanması ve analiz edilmesinde etkinlik sağlayarak “daha nitelikli bilgilere” ulaşma imkanı sağlar. Daha nitelikli bilgi zamanlı, amaca uygun ve yeterli olma gibi özellikleriyle, yöneticilerin daha rasyonel kararlar almasına imkân sağlamaktadır.

e. Karar Alma Fonksiyonunda Değişme: Bilişim teknolojileri, özellikle operasyonel düzeyde yer alan personele yeterli bilgi sağlayarak, karar alma fonksiyonunu yerine getirmelerine ve alınan bu kararların da üst yönetim tarafından kolaylıkla izlenmesini sağlayarak karar almada yerleşmeye (decentralization) neden olabileceği gibi bazı durumlarda merkezileşmeye de sebep olabilecektir.

f. İdari İşlerin Niteliğinde Değişme: Bilişim teknolojileri özellikle rutin nitelikteki işlerin astlara devredilmesine imkan tanınmasıyla birlikte idari işleri planlamak ve yürütmek için yöneticilere daha fazla zaman kazandıracaktır. Bilişim teknolojilerinin genel olarak işletmelere etkisi örgütten örgüte, bir örgüt içinde bölümden bölüme ve hatta yöneticilerin niteliklerine göre değişmektedir. Bu değişimle örgüt kültürü de önemli rol oynamaktadır. Bu teknolojileri hızla kullanmaya başlayan örgütlerin, bilişim teknolojilerinin getirdiği bu değişimi sözü edilen özellikler ışığında planlaması ve yürütmesiyle başarılı bir örgüt geliştirme ortamı sağlamaktadır.

3. İşletmelerde Yönetim Bilişim Sistemleri Kullanımının Karar Alma Sürecine Etkilerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma

Bu araştırmanın amacı; konaklama sektöründe faaliyet gösteren işletmelerde yönetim bilişim sistemi kullanımının karar alma sürecine etkilerini belirleyebilmektir. Araştırmada, Antalya ili Alanya ilçesinde turizm sektö-

ründe faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı oteller ve tatil köylerinde anket uygulanması yapılarak, yönetim bilişim sistemi kullanım düzeyi ve yönetim bilişim sistemlerinin karar alma sürecine etkileri analiz edilmiştir. Bu çalışmanın en önemli kısıtı, yalnızca Alanya ilçesindeki otel ve tatil köylerinde yapılabilmiş olmasıdır.

Araştırmada anket uygulanmış ve onbir sorudan oluşan anket formunda çoktan seçmeli, ve önem derecesine göre sıralama soru türleri kullanılmıştır. Alanya ilçesinde turizm sektöründe faaliyet gösteren otel ve tatil köylerinde YBS kullanımını ve karar alma sürecine etkilerini tespit etmek amacıyla; Alanya ilçesi Turizm İlçe Müdürlüğü veri tabanına kayıtlı 4 ve 5 yıldızlı oteller ile tatil köylerine (104 işletme) gerek doğrudan gerekse elektronik posta yolları kullanılarak anketler gönderilmiştir. Araştırmada sadece 4 ve 5 yıldızlı oteller ile tatil köylerinden yararlanılmasının temel nedeni, YBS kullanımının önemli teknolojik ve organizasyonel altyapı gerektirmesidir. Bu nedenle, 4 yıldızdan az oteller, pansiyon ve apart oteller araştırmaya dahil edilmemiştir. 49 işletmeden geri dönen anketlerin 3 adedi, soruların cevaplanmasındaki uyumsuzluklar nedeniyle değerlendirmeye katılmamıştır. Bu anlamda; araştırmaya katılan işletme sayısı 46'dır. Dolayısıyla, %44,2'lik bir geri dönüş oranına erişilmiştir. Ana kütleden seçilen örnekler üzerinde geri dönüş oranının genellikle %20 ile %40 arasında değiştiği dikkate alındığında %44 düzeyindeki geri dönüş oranı kabul edilebilir bir oran olarak değerlendirilebilir. Anket formlarının değerlendirilmesi aşamasında SPSS 13.0 for Windows programı kullanılmıştır. Anket sorularından elde edilen sonuçlar, frekans dağılım tabloları yardımıyla açıklanmaya çalışılmış ve aşağıdaki bulgular elde edilmiştir.

3.1. Temel Karakteristikler

Tablo 1. Araştırmaya Katılan İşletmelerin Türü

Faaliyet Süresi	Sayı	Yüzde
5 yıldızlı otel	18	39,1
4 yıldızlı otel	16	34,8
Tatil köyü	12	26,1
Toplam	46	100,0

Tablo 1’de görüldüğü gibi, araştırmaya katılan işletmelerin % 39,1’inin 5 yıldızlı, % 34,8’inin 4 yıldızlı oteldir. Araştırmaya katılan işletmelerden 12 tanesi de tatil köyü ruhsatına sahip olduğu görülmektedir. Bu durum, araştırmaya katılan işletmelerin ana kütleyi dengeli bir biçimde temsil ettiği sonucunu göstermektedir.

Araştırmaya katılan işletmelerde anketi cevaplayanların unvanlarına göre dağılımı aşağıda Tablo 2’de görülmektedir.

Tablo 2. Araştırmaya Katılan İşletmelerde Anketi Cevaplayanların Unvanları

Unvan	Sayı	Yüzde
Halkla İlişkiler Müdürü	15	32,6
Ön Büro Müdürü	9	19,6
Genel Müdür Yardımcısı	7	15,3
Yönetim Kurulu Üyesi	6	13
Genel Müdür	4	8,7
Koordinatör	3	6,5
Şirket Sahibi	2	4,3
Toplam	46	100,0

Tablo 2’de görüldüğü gibi, araştırmaya katılan işletmelerde anketi cevaplayanların % 32,6’sı Halkla İlişkiler Müdürü, % 19,6’sı Ön Büro Müdürü, % 15,3’ü Genel Müdür Yardımcısı, % 13’ü Yönetim Kurulu Üyesi, % 8,7’si Genel Müdür, % 6,5’i Koordinatör ve % 4,3’ü de Şirket sahibi pozisyonundadır. Bu oranlar, araştırmaya katılan yöneticilerin alanlarında söz sahibi ve işletmeleri ile ilgili yeterli deneyime ve bilgi birikimine sahip olduğunu göstermektedir.

İşletmelerin faaliyette bulunma sürelerine göre dağılımları Tablo 3.’de görülmektedir.

Tablo 3. Araştırmaya Katılan İşletmelerin Faaliyet Süreleri

Faaliyet Süresi	Sayı	Yüzde
1-10 yıl	36	78,3
11-20	6	13
21-30	3	6,5
30 yıldan fazla	1	2,2
Toplam	46	100,0

Tablo 3’de görüldüğü gibi araştırmaya katılan işletmelerin % 78,3’ü 1-10 yıl, % 13’ü 11-20 yıl, % 6,5’i de 21-30 yıl arasında faaliyetlerini sürdürmektedirler. Araştırmaya katılan işletmelerden 1 tanesi 30 yıldan fazla süredir turizm sektöründe faaliyet göstermektedir. Bu oranlar; araştırmaya katılan işletmelerin, faaliyette buldukları turizm sektöründe belirli bir deneyimi olan ve sektörlerini tanıyan köklü işletmeler olduğunu göstermektedir.

3.2. Yönetim Bilişim Sistemi İle İlgili Sorular

Aşağıda Tablo 4’de araştırmaya katılan işletmelerde YBS kullanım durumu görülmektedir.

Tablo 4. Araştırmaya Katılan İşletmelerde Yönetim Bilişim Sistemi Kullanma Durumu

3 Yıl Önce			Günümüzde		
	Sayı	Yüzde		Sayı	Yüzde
Evet	14	30,4	Evet	33	71,7
Hayır	32	69,6	Hayır	13	28,3
Toplam	46	100,0	Toplam	46	100,0

Tablo 4’de de görüldüğü gibi araştırmaya katılan işletmelerin 14 tanesi üç yıl önce YBS kullandıklarını belirtirken, bu sayının günümüzde 33’e çıktığı görülmektedir. Günümüzde YBS kullanmadığını belirten işletme sayısının 13 olması, YBS’nin kullanımındaki artışa bağlı olarak gelecekte kullanmayanların sayısının giderek azalacağı düşüncesini ortaya koymaktadır.

Tablo 5’de YBS kurulum kararına etki eden amaçların önem düzeyi görülmektedir.

Tablo 5. İşletmelerde YBS Kurulum Kararına Etki Eden Amaçların Önem Düzeyi

Amaçlar	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma
Gerekli bilgileri daha hızlı sağlamak	4.12	1.12
Karar alma sürecini hızlandırmak	3.86	0.89
Rekabet gücü sağlamak/artırmak	3.54	0.96
Raporlama sistemini daha etkin kılmak	3.26	1.23
Karar alma sürecindeki belirsizlikleri ve riskleri azaltmak	3.02	1.03
Faaliyet/karar sonuçlarını daha çabuk değerlendirmek	2.86	1.08

Not: (i) n=33; (ii) ölçekte 1 hiç etkili olmadı, 5 çok etkili oldu anlamındadır; (iii) Friedman çift yönlü Anova testine göre ($\chi^2=86,486$ ve $p<,001$) sonuçlar istatistiksel bakımdan anlamlıdır.

Tablo 5’de de görüldüğü gibi araştırmaya katılan işletmelerde YBS kurulum kararına etki eden amaçlar değerlendirildiğinde; gerekli bilgileri daha hızlı sağlama amacının önemli ölçüde etkili olduğu görülmektedir. Turizm sektörünün dinamik bir yapıda olması, çok sayıda müşteriye aynı anda kaliteli hizmet verebilmenin gereği nedeniyle işletme dışı ve içi elde edilen bilgilerin hızlı edinimi büyük önem taşımaktadır. Bununla birlikte karar alma sürecini hızlandırmak ve rekabet gücü sağlama amaçlarının da işletmeler açısından YBS kurulum kararına önemli ölçüde etkilediği anlaşılmaktadır. Özellikle yabancı turistlerin ilgi gösterdiği Alanya ilçesinde çok sayıda otel ve tatil köyünün bulunması rekabeti artırdığından YBS işletmelere müşterilerine daha etkin hizmet verme ve müşteri memnuniyeti artırma konusunda önemli avantajlar sağlayabilmektedir.

Tablo 6’da YBS kurulum kararına etki eden amaçlarına ulaşma düzeyi görülmektedir.

Tablo 6. İşletmelerde YBS Kurulum Kararına Etki Eden Amaçlarına Ulaşma Düzeyi

Amaçlar	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma
Karar alma sürecini hızlandırmak	4.45	1.26
Gerekli bilgileri daha hızlı sağlamak	4.13	1,06
Raporlama sistemini daha etkin kılmak	4.02	1,02
Rekabet gücü sağlamak/artırmak	3.86	1.02
Faaliyet/karar sonuçlarını daha çabuk değerlendirmek	3.65	088
Karar alma sürecindeki belirsizlikleri ve riskleri azaltmak	3.45	1.14

Not: (i) n=33; (ii) ölçekte 1 hiç ulaşamadı, 5 tamamen ulaşıldı anlamındadır; (iii) Friedman çift yönlü Anova testine göre ($\chi^2=128,14$ ve $p<,001$) sonuçlar istatistiksel bakımdan anlamlıdır.

Tablo 6’da da görüldüğü araştırmaya katılan işletmelerde YBS kurulum kararına etki eden amaçlardan “karar alma sürecini hızlandırmak” amacına büyük ölçüde ulaşıldığı görülmektedir. Çalışmanın teorik kısmında da değinildiği gibi, YBS’nin temel fonksiyonlarından biri de karar alma sürecinin hızlandırılmasıdır. YBS kullanımıyla işletmenin her türlü etkinliği sonucunda elde edilen bilgilerin hızlı ve zamanında karar vericilere sunulması mümkün olmakta, aynı zamanda karar vericiler de ellerindeki her türlü bilgi desteğini kullanarak alacakları kararların etkinliğini ve niteliğini artırmaktadırlar.

Tablo 7’de işletmelerde YBS kullanımının yönetsel faaliyetlere etki düzeyi görülmektedir.

Tablo 7. İşletmelerde YBS Kullanımının Yönetsel Faaliyetlere Etki Düzeyi

Amaçlar	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma
Karar için gerekli bilgilerin edinilmesi kolaylaşmıştır	4,12	0,87
Karar verme için gerekli zaman kısalmıştır	4,08	0,96
Yönetsel faaliyetlerin niteliği ve etkinliği artmıştır	3,87	1,12
Yöneticilerin karar davranışları kolaylaşmıştır	3,45	1,08
Karar vermede sayısal tekniklerin kullanımı artmıştır	3,24	0,88
Modern yönetim tekniklerinin uygulanmasını sağlamıştır	3,04	0,79

Not: (i) n=33; (ii) ölçekte 1 hiç etkilemedi, 5 tamamen etkiledi anlamındadır; (iii) Friedman çift yönlü Anova testine göre ($\chi^2=68,228$ ve $p<,001$) sonuçlar istatistiksel bakımdan anlamlıdır.

Tablo 7’de görüldüğü gibi araştırmaya katılan işletmelerde YBS kullanımının yönetsel faaliyetlere etkisi açısından değerlendirildiğinde; karar için gerekli bilgilerin edinilmesi, karar verme için gerekli zamanın kısılması ve yönetsel kararların niteliğinin ve etkinliğinin artmasının işletme yöneticileri açısından önemli ölçüde etkilediği görülmektedir. YBS’nin sağladığı teknolojik altyapı ve sürekli bilgi akışı sayesinde işletme yöneticileri gereksinim duydukları bilgiye erişimde, analiz etmede ve karar vermede önemli edinimler kazanmaktadır. Tablo 8’de araştırmaya katılan işletmelerde YBS’nin başarılı bir biçimde kullanılmasında etkili olan unsurların önem düzeyi görülmektedir.

Tablo 8. İşletmelerde YBS’nin Başarısına Etki Eden Faktörlerin Önem Düzeyi

Amaçlar	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma
Gelişmiş bilişim teknolojisi altyapısı	4,54	1,12
Personelin bilgi ve yeteneği	4,22	1,46
Kullanılan bilgi sistemi	4,06	1,05
Yönetim anlayışı	3,67	1,08
İşletme yapısı	3,42	0,88
Kullanılan iletişim ağı	3,16	1,02
İşletmenin büyüklüğü	2,78	1,10

Not: (i) n=33; (ii) ölçekte 1 hiç önemli değil, 5 çok önemli anlamındadır; (iii) Friedman çift yönlü Anova testine göre ($\chi^2=112,065$ ve $p<,001$) sonuçlar istatistiksel bakımdan anlamlıdır.

Tablo 8’de de görüldüğü gibi, araştırmaya katılan işletmelerde YBS’nin başarısına etki eden faktörler dikkate alındığında, gelişmiş bilişim teknolojisi altyapısının (4,54) oldukça önemli olduğu görülmektedir. Bu bağlamda, YBS’nin başarısında teknolojik altyapının önemi yadsınamaz. Teknolojik altyapı olmaksızın karar alma ve uygulama sürecinin hız, maliyet ve iletişim boyutlarının tam anlamıyla gerçekleşmesi ve etkinliğinin artması olası değildir. Dolayısıyla YBS ve diğer bilişim sistemleri uygulamalarında teknolojik altyapının işletmenin bütün birimlerinde yapılandırılmasının önemi büyüktür. Bununla birlikte, YBS uygulamalarının başarısını artıran önemli faktör-

lerden biri olarak da personelin bilgi ve yeteneği (4,22) görölmektedir. Konusunda uzman ve deneyimli personelin kullanacağı bilişim sistemlerinin performansı artacaktır. Bu anlamda işletmelerde çalışanların bilişim sistemleri konusunda sürekli eğitime tabi tutulması büyük önem taşımaktadır. Araştırmaya katılan işletmelerde işletmenin büyüklüğünün diğer faktörlere göre YBS'nin başarısına daha az etki ettiği görölmektedir. Bu durum; işletme büyüklüğü ne olursa olsun kurulacak bilişim sistemleri yardımıyla bilgi paylaşımı ve iletiminin mümkün olmasıyla açıklanabilir.

Sonuç

Günümüz küresel rekabet ortamında bilgisayar yazılım ve donanımında sağlanan önemli gelişmeler sayesinde işletmelerde YBS geniş bir uygulama alanına sahip olmuştur. YBS, yönetsel karar birimlerinde görev alan her düzeydeki yöneticiye gereksinim duyduğu bilgi ve araçları sağlayarak uygulama performansını arttırmakta, işletmelerin envanter, muhasebe gibi rutin kayıt tutma işlevlerini gerçekleştirerek ve büro personelinin yazı yazma, dosyalama gibi işlerini kolaylaştırarak operasyonel verimliliği arttırmaktadır.

YBS; işletmelerde sürekli veri toplama, sorunları analiz etme, istatistik yöntemleri kullanarak veriyi düzenleme ve yorumlama olanağı sağlamaktadır. YBS uygulamaları sonucunda geçmişte başarılı veya başarısız her tecrübenin sistematik olarak analiz edilmesi, nedenlerinin bulunması ve ulaşılan sonuçların kullanılması gerçekleşmektedir.

İşletme yöneticileri YBS'ler aracılığıyla, pazarda meydana gelen değişimi zamanında öğrenebilme ve buna karşı alınacak kararların da zamanında uygulanmasını sağlayabilmektedirler. YBS kullanımı sayesinde bilginin hızlı ve etkin bir şekilde kullanılması sağlanmakta, geliştirilen bilginin tüm ilgililerce paylaşılması ve üretilen mal ve hizmetlere aktarılması mümkün hale gelmektedir.

Kaynaklar

- Assimakopoulos, N. (1998), "The Influence of New Technology in Organization and Management", **Information and Management**, Vol 14.
- Barquin, R.C. (2001): **Knowledge Management: The Catalyst for Electronic Government**, Management Concepts, April, 2001.
- Bennet, R. (1994), **Organisational Behaviour**, The M&E Handbook Series Second Edition, London.
- Ceyhun Y. ve Çağlayan, U. (1997), "Bilgi Teknolojileri Türkiye İçin Nasıl Bir Gelecek Hazırlamakta", Ankara: Türkiye İş Bankası Kültür Yayınları, Genel Yayın No: 361.
- Güleş, H. K. (2000), "Bilişim Sistemlerinin Toplam Kalite Yönetimindeki Yeri ve Önemi", **Dokuz Eylül Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi**, C:15, 2000.
- Herbert A.S. (1990), **New Science of Management Decision**, Harper & Brothers, New York.
- Hessler, P. (1993), "Being Global and Global Opportunity", Bradely, Harvard Business School Press, Boston.
- Hussain, D. ve Hussain, K.M. (1991), **Information Systems For Business**, Prentice-Hall Ltd. London.
- Köksal, A. (1981), **Bilişim Terimleri Sözlüğü**, Türk Dil Kurumu Yayını, Ankara.
- Lee, S. M. ve Kim, B. (1996), **Developing the Information Technology**, Prentice Hall, London.
- Loudon, K. C. ve Loudon, J. P. (1996), **Management Information Systems**, MacMillan Publishing Company, New York.
- Parker, C. ve Case, T. (1993), **Management Information Systems: Strategy and Action**, Second Edition, Mc.Graw-Hill, New York.
- Sandra D. (1986), **Analysing Organisations**, MacMillan, London.
- Sarıhan, H. İ. (1998), **Teknoloji Yönetimi**, İstanbul:Desnet Yayınları.
- Tekin, M.; Güleş, H. K., ve Öğüt, A. (2004), **Değişim Çağında Teknoloji Yönetimi**, Nobel Yayınevi.
- Yahyagil, M. (2001), **KOBİ'lerde Bilgisayar Teknolojileri Uygulamaları**, İTO Yayın No:2001-26, İstanbul.
- <http://www.canaktan.org/yeni-trendler/bilgi-yonetimi/bilgi-yon-nedir.htm> Erişim Tarihi: 18.02.2005