

ARAŞTIRMA MAKALESİ / RESEARCH ARTICLE

DIŞ TİCARET İŞLEMLERİNDE BİLİŞİM SİSTEMLERİNİN ÖNEMİ*

THE IMPORTANCE OF INFORMATION SYSTEMS IN FOREIGN TRADE TRANSACTIONS

Öğr. Gör. Burcu GÜLDÜREN¹

Doç. Dr. Sezai ÖZTOP²

ÖZ

Bu çalışmanın amacı, uluslararası ticaret sektöründe faaliyet gösteren ve yoğun olarak dış ticaret işlemleri gerçekleştiren işletmeler tarafından kullanılan, bilişim sistemlerini ve yazılımlarını inceleyerek dış ticaret işlemleri açısından önemini tespit etmektir. Bu amaçla, İstanbul'daki 106 dış ticaret işletmesinde, görüşme tekniği kullanılarak bir araştırma gerçekleştirilmiştir. Araştırma kapsamında, işletmelerin dış ticaret, insan kaynakları ve/veya ticaret birimlerindeki yetkililer/çalışanlar ile görüşmeler yapılmıştır. Bu görüşmelerde verileri toplamak amacıyla, cevapları çoktan seçmeli 24 sorudan oluşan bir görüşme formu kullanılmıştır. Elde edilen verilerin analizinde ise SPSS 20 istatistik programı ve içerik analizi kullanılmıştır. Araştırmadan elde edilen bulgular doğrultusunda, uluslararası ticaret faaliyeti gerçekleştiren işletmeler tarafından kullanılan bilişim sistemlerinin dış ticaret işlemleri üzerinde ve dolayısıyla dış ticaret hacmi üzerinde önemli etkisi olduğu belirlenmiştir. Sonuç olarak, dış ticaret işlemlerinde bilişim teknolojisi ve sistemlerinin önemli bir kaldıraç görevi olduğu ve özellikle dış ticaret yazılımlarının işletmelerin dış ticaret işlemlerindeki başarısında önemli rol oynadığı görülmüştür.

Anahtar Kelimeler: Bilişim Sistemleri, Uluslararası Ticaret, Dış Ticaret Paket Programları.


JEL Sınıflandırma Kodları: F10, L86, Z19.

ABSTRACT

The aim of the study is to examine and determine the importance of information systems and software used by the companies dealing substantially with foreign trade in international trade sector. For this purpose, a research is conducted in 106 enterprises dealing with foreign trade in Istanbul by means of the interview technique. In the scope of the research, the interviews are conducted with the officials/employees in the foreign trade, human resources and trade departments of the enterprises. In these interviews, a form of 24 multiple-choice questions is used to collect the data. SPSS 20 statistical program and the content analysis method are used for analysis of the data collected. In line with the findings collected with the research, it is determined that the information systems used by the foreign trade companies have significant effects on foreign trade transactions and therefore in foreign trade volume. As a result, it is concluded that the information technologies and systems seems as an important

* Bu çalışma, Burcu Güldüren'in Burdur Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü'nde Sezai Öztıp danışmanlığında 2019 yılında tamamladığı "Bilişim Sistemlerinin Dış Ticaret Kapsamında Değerlendirilmesi" adlı yüksek lisans tezinden üretilmiştir.

¹  İstanbul Rumeli Üniversitesi, Meslek Yüksekokulu, Bilgisayar Teknolojisi Bölümü, Bilgisayar Programcılığı Programı, burcu.gulduren@rumeli.edu.tr

²  Burdur Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Bölümü, sezaioztop@mehmetakif.edu.tr

lever in foreign trade transactions, and especially the foreign trade software plays an important role in the success of companies' foreign trade transactions.

Keywords: Information Systems, International Trade, Software for Foreign Trade.

JEL Classification Codes: F10, L86, Z19.

1. GİRİŞ

Küreselleşme ve kurumsallaşma çabalarıyla birlikte, işletmelerde ortaya çıkan iş yoğunluğu giderek artmış ve bu durum işletmeler açısından önemli oranda zaman kaybı, arşivleme, depolama ve kullanım sorunlarına yol açmıştır. Dolayısıyla işletmeler açısından bilgi ve belge yönetiminin etkin şekilde gerçekleştirilmesi ve ihtiyaç anında bilgi ve belgelere hızlı ulaşabilmek, nitelikli bilgiyi etkin kullanabilmek ve kontrolünü sağlamak büyük önem kazanmıştır. Bu durum, bilginin etkin yönetimini ve bilgi teknolojilerinden yoğun olarak faydalanılmasını zorunlu kılmış ve bilişim sistemlerini kullanmak giderek önemli hale gelmiştir.

Bilişim sistemlerinin kullanımının yaygınlaşmasıyla, bu sistemlerin eğitilmiş ve deneyimli çalışanlar tarafından kullanılması da önem kazanmıştır. Bilişim sistemlerine ilişkin sektörel ihtiyaçlar ve teknolojik imkânlar bilişim sistemlerinde sürekli ve hızlı bir araştırma geliştirmeye kaynaklık etmektedir. Hemen hemen tüm işletmeler, sürekli gelişen bilişim sistemlerinden azami ölçüde faydalanmak suretiyle, bilgi ve belge yönetimini daha etkin kılarak ticari işlemlerini hızlandırma çabası içindedirler. Bu gelişmeler, bilişim sistemlerinin kullanıldığı sektörleri her geçen gün genişletmektedir.

Bu çalışmada, bilişim sistemleri kullanımının dış ticaret faaliyetlerinde bulunan işletmeler açısından önemini tespit edilmesi amaçlanmaktadır. Bu bağlamda öncelikle uluslararası ticaret kavramı ve gelişmesi ile bilişime ilişkin kavramlara ve gelişimine değinilerek, Türkiye'deki e-uygulamalar ile elektronik ticaret işlemlerine ve dış ticaret işlemlerinde kullanılan bilişim sistemlerine yer verilmektedir. Araştırma başlığı altında alan araştırmasının bilgi ve bulguları aktarılmaktadır. Sonuç kısmında ise bulgulardan hareketle yapılan tespit ve öneriler sunulmaktadır.

2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

2.1. Uluslararası Ticaret Kavramı ve Gelişmesi

Uluslararası ticaret, bağımsız ülkeler arasında gerçekleşen mal ve hizmet alış verişleri olarak tanımlanmakta (Tomanbay, 1998: 15) ve farklı ülkelerde gerçek veya tüzel kişi olan işletmelerin bir sözleşme çerçevesinde ücret karşılığı yaptıkları mal ve hizmetlerin tümünü ifade etmektedir (Argın ve Bakkalcı, 2011: 38). Bir ülkenin başka ülkeler ile iletişimi sonucunda ekonomik karşılığı olan mal alımı, mal satımı veya hizmet alışverişinde bulunması uluslararası ticaret olarak ifade edilmektedir (Kaymakçı, Avcı ve Şen, 2007: 2). Uluslararası ticaret kavramı, ülkelerin birbirleriyle gerçekleştirdikleri bütün alışveriş hareketlerini kapsamaktadır.

Dolayısıyla, bir tarafında ihracat diğer tarafında ithalat şeklinde karşımıza çıkan uluslararası ticaret; ürünün gümrük mevzuatı çerçevesinde yurt dışına çıkarılması ve buna karşılık olarak da bedelinin kambiyo mevzuatı çerçevesinde yurda sokulması işlemi olarak ifade edilebilir.

İnsanların varoluşundan beri süregelen ticaret, insanların ihtiyaçlarını karşılamaları için takas yöntemine başvurmaları ile başlamıştır. Ticaret faaliyetleri çeşitli yollardan farklılaşarak gelişme göstermiş ve bugünkü halini almıştır. Bu faaliyetler ülke içi ticaretini sınırlar ötesine taşıyarak uluslararası ticareti getirmiştir (Güçlüay, 2001: 296). 15. yüzyıldan sonra yeni kıtaların keşifleri ve 17. yüzyıldan sonra sanayi devriminin etkisi ile birlikte ekonomik düzende değişimler meydana gelmiştir. İnsanlar artık beden gücünü kullanmak yerine kaynak arayışına yönelmişlerdir. Bu sayede yeni pazarlar ve yeni ticaret yolları bulunarak ekonomik gücün ele geçirilmesi için devletler büyük bir rekabete girmişlerdir. Rekabeti artıran devletler sömürge yollarına başvurarak çeşitli savaşlara neden olmuşlardır. 20. yüzyılın ortalarına kadar devam eden bu olaylar ekonominin büyümesiyle birlikte teknolojik büyümeye de yol açmıştır (Durmaz, 2009: 47).

Türkiye'de ticaret 1923 yılından sonra gelişen dönemlerle ifade edilmektedir. Osmanlı İmparatorluğundan kalan ekonominin çok iyi olmaması, uzun süren savaşların ekonomiye zarar vermesi ile ekonominin gelişimi açısından

sorun teşkil etmiştir. İlk kez 1929'da ulusal gümrük tarifesinin uygulanmaya başlanması ile ekonomi dönemlerine geçiş yapılmıştır (İyibozkurt, 2002: 1). 1933-1937 yılları arasında 1.Beş Yıllık Sanayi Planı uygulanmaya başlanmıştır. Atatürk'ün imzasıyla “Doğu ve Cenup Vilayetleri Mıntıkası Canlı Hayvan İhracatçıları Birliği T.A.Ş.” kurulmuştur. 1940 yılında planlı devletçilikten sonra Milli Koruma Kanunu yürürlüğe girmiş ve dış ticarete köklü sınırlamalar getirilmiştir (Karluk, 1999: 399).

II. Dünya Savaşı sonrasında 1944 yılında toplanan Bretton Woods konferanslarında kurulan Uluslararası Para Fonu'nun 1946 yılında faaliyete geçmesi ve Türkiye'nin de IMF (International Monetary Fund)'ye katılması sonucunda kur ayarlaması yapma yetkisi sınırlandırılmıştır (Özel, 2011: 80). Türkiye 1947 yılında Dünya Bankası, IMF, OEEC ve GATT gibi uluslararası kuruluşlara da üye olmuş ve 1949'da yeni bir Gümrük Kanunu yürürlüğe sokmuştur (Koçtürk ve Gölalan, 2010: 62). 1950 yılında çok partili siyasi rejime başlanması ile ekonomi politikasında ve ekonomik konulara yaklaşımda farklılıkların ortaya çıktığı görülmektedir. Tarımsal üretimdeki artış, Türkiye'nin ihracatında %75 payla tarımsal ürünler ihracatının yüksek olan dış talebi karşılayacak şekilde artmasını mümkün kılmıştır (Akyıldız ve Eroğlu, 2004: 51-52).

1954 ile 1961 yıllarına denk gelen dönemde dış ticaret açığının 1946 ile 1953 yılları arası dönemine göre düştüğü ve buna bağlı olarak yıllık ortalama %1,6 oranında gerçekleştiği görülmektedir (Eşiyok, 2006: 14). 1960-1980 yılları arası iki dönem halinde incelenecek olursa ilk on yıllık dönemde ithal ikameci stratejinin yoğun bir şekilde uygulandığı ve ihracatın özendirilmekten çok caydırıldığı görülmektedir. Aynı zamanda iç pazara yönelik üretimin teşvik edildiği görülmektedir. 1970'li yıllarda ise geniş kapsamlı vergi iadesi uygulamaları ile sanayi ürünleri ihracatını özendirici politikaların izlendiği ve uygulanan sabit kur politikası sonucu ihracatın istenilen düzeyde gerçekleşmediği görülmektedir (Takım, 2011: 156). 24 Ocak Kararları olarak bilinen geniş kapsamlı bir ekonomik paket uygulamaya konulmuştur. Temel amacı, ülke ekonomisinin serbest piyasa mekanizması kurallarına göre işlemlerini sağlamak ve Dünya Ekonomisi ile bütünleşmeyi gerçekleştirmektir. Bu ekonomik program ile birlikte Türkiye, ülke ekonomisini dışa kapalı bir hale getiren ithal ikamesine dayalı sanayileşme stratejisini terk ederek “İhracata Dayalı Sanayileşme” stratejisini benimsemiştir (Oğuz Berksoy, 2012: 33). Türkiye'nin uluslararası piyasalarda rekabet şansının artabileceği varsayılarak ihracatın büyük ölçekli sermaye şirketleri tarafından yapılması için teşvik edilmiştir. İhracat hem değer olarak artmış, hem de ürün bileşimi esaslı şekilde değişmiştir (Atabey, Saraç ve Develi 2006: 153). Türk ihracatçılarının dış pazarlarda rekabet gücünü artırmak ve Türkiye'nin ihracata yönelik stratejisini desteklemek amacıyla 1987 yılında Türk Eximbank kurulmuştur (EXİMBANK, 2019).

1990'lı yıllarda ekonomideki yüksek enflasyon, “Körfez Krizi” gibi dış faktörler, Dünya ekonomisindeki durgunluk, kamu açıkları, artan iç ve dış borç sorunları karşısında Türkiye'de 1994 yılında ekonomik kriz yaşanmıştır. Bu krizle birlikte 5 Nisan Kararları olarak bilinen ekonomik istikrarın sağlanması için tedbirler alınmıştır. 1990-1993 yılları arası ihracatımızın artışı yavaşlamış, ihracat ancak %18 artış gösterebilmiştir (Oktayer, 2010: 435). 1995'te II. Dünya Savaşı'ndan sonra başlayan GATT sürecinin tamamlanması ile Dünya Ticaret Örgütü'ne 01.01.1996 tarihinde üye olunmuştur. Bu kapsamda oluşturulan Dâhilde İşleme Rejimi 01.01.1996 tarihi ile İhracatı Teşvik Mevzuatı yerine ikame edilmiştir (Kırcova, 2010: 210).

2000 yılında “Komşu ve Çevre Ülkeler ile Ticari ve Ekonomik İlişkileri Geliştirilmesi” stratejisinin hayata geçirilmesi ile başarılı olunmasının ardından 2003 yılında “Afrika Ülkeleri ile Ticari ve Ekonomik İlişkilerin Geliştirilmesi” stratejisi de uygulamaya konulmuştur (Temiz, 2010: 73). 2001 Şubat ayında yaşanan ekonomik krizin ardından Türkiye'nin ihracatında ciddi oranda bir artış görülmektedir. Bunun sonucunda, ihracat 2001 yılında, 2000 yılına göre %12,8 oranında artış göstermiş ve 31,3 milyar dolar olmuştur. 2004 yılı Ocak ayında yürürlüğe konulan İhracat Stratejik Planının 2006 yılı sonuna kadar devam etmesi öngörülmüştür. Sürdürülebilir ihracat artışı sağlayacak rekabetçi yapıyı geliştirmek amacıyla oluşturulan “İhracat Stratejik Planı” 2007-2009 çalışması tamamlanarak uygulamaya konulmuştur (Ceylan ve Gürsoy, 2011: 212-213). 2001 yılından 2009 yılına kadar dış ticaret hacminde devamlı bir artış söz konusu olmuştur. 2009 yılında büyük oranlı bir düşüş yaşandığı bilinmektedir. 2010 yılında dış ticaret hacmi tekrar artış göstermeye başlamışsa da bu artış ancak 2014 yılına kadar devam etmiştir.

Türkiye ithalat ve ihracat verilerine göre, ihracatın 168 milyar 23 milyon dolar ve ithalatın 223 milyar 39 milyon dolar olduğu görülmektedir. Dış ticaret hacminin 2018 verilerine göre 391 milyar 62 milyon dolar olduğu ve 2018 yılındaki dış ticaret açığının %28,4 düşerek 55.126 milyon dolara gerilediği görülmektedir (Ticaret Bakanlığı, 2019a). İhracata Dönük Üretim Stratejisi ile birlikte cari açığın düşürülmesi, ülkenin rekabet gücünün artırılması ve sürdürülebilir büyümenin yakalanması hedefleri için yeni teşvik sistemi uzun vadede büyük önem taşımaktadır.

Dış ticaret açığını gidermek için hazırlanan ithal ikame politikaları ve yerli sanayi çeşitlendirmesi aynı zamanda istihdam artışını da hedeflemektedir (Aras, Öztürk ve Erdoğan 2012: 103).

2.2. Bilişim Teknolojileri Kavramı ve Gelişmesi

Bilginin toplanması, işlenmesi, saklanması, iletilmesi, erişim sağlanması ve gerektiğinde otomatik olarak kullanılmasına olanak sağlayan her türlü bilgisayar ve iletişim teknolojileri *bilişim teknolojisi* şeklinde tanımlanmaktadır (Kaya, 2014: 29). Bilişim teknolojileri; donanım, telekomünikasyon, veri tabanları, yazılım, insanlar ve prosedürlerin bir bütün halinde çalışarak veriyi toplama, işleme, saklama ve bilgiye dönüştürerek işlenmesi aşamalarından geçerek verimli alanlarda kullanılması ve düzenlenmesi olarak da ifade edilmektedir (Karakoç, 2016: 3).

Bilişim teknolojilerinin rekabet üstünlüğü sağlama, endüstrinin yapısını değiştirme ve öncülük etme, yeni iş fırsatları geliştirme ve yeni iş kolları oluşturma açısından katkı sağlayarak verimlilik üzerinde olumlu etkisi olduğu ve işletmelerin performansına da olumlu katkılar sağladığı belirtilmektedir (Porter ve Millar, 1985: 6). Bilişim teknolojilerinin, sağlamış olduğu faydalar ve kolaylıklar nedeniyle bazı sektörlerin gelişmesine yol açmasının yanı sıra bazıların da yeniden biçimlenerek dönüşümüne ve bazılarının ise ortadan kalkmasına neden olabildiği görülmektedir. Dolayısıyla sürekli değişen, büyüyen, yenilenen ve değer yaratan bilişim teknolojilerinin küresel boyutta olduğu gibi Türkiye’de de hızla gelişmeye ve yeni kullanım alanları kazanmaya devam ettiği belirtilmektedir (Tutar, 2006: 96).

1930’lu yıllarda Amerika’nın hizmet ekonomisine geçişi ile başlayan süreçten sonra bilgiye duyulan ihtiyaç giderek artmıştır. Bilginin derlenmesi ve işlenmesinin gelişmesiyle birlikte, üretim ve verimlilikte artışlar yaşanmış ve bu sayede ortaya çıkan bilgi toplumu, ülkelerin siyasal, ekonomik, teknolojik, sosyal ve kültürel alanlardaki gelişimi üzerinde etkili olmaya başlamıştır. İlk bilgisayarın 1963 yılında icadı ve ilk veri tabanının 1974 yılında geliştirilmesiyle devam eden ilerleme, 1980’li yıllarda kişisel bilgisayarların oluşturulmasıyla sürmüştür (Kıymaz, 2013: 8-9).

1989’da Yetenek Olgunluk Modeli (Capability Maturity Model), 1991’de Linux işletim sistemleri geliştirilmiş ve 1994’te internet erişimi sağlanmıştır. 2001’de Japonya’da 3G’ye yönelik çalışmaların ardından, 2002’de Amerika’da ve 2003’te ise Avrupa’da kullanılmaya başlanmıştır. DVD’ler de bu dönemde ortaya çıkmış ve *broadband* erişimleri sağlanmıştır. 2005’te blog’lar ortaya çıkmış ve 2008’den itibaren ise ticari alanlarda akıllı telefonların etkisi görülmeye başlamıştır. 2009-2010’dan sonra ise mikro bloglar facebook, myspace, twitter vs. milyonlarca kullanıcıya ulaşarak kendilerine büyük yer edinmişlerdir (Sökmen, 2010: 227-228).

Dünya’da hızla gelişmeye devam eden bilişim teknolojileri Türkiye’de de kendini göstermiştir. Nüfus sayım işlemlerini gerçekleştirmek amacıyla; sayma, sıralama, listeleme, hesaplama makineleri geliştirilmiş ve bu makineler 1923 yılında Tekel İdaresi tarafından kullanılmaya başlanmıştır. 1924 yılında ilk telsizin icadı ile birlikte, 4 Şubat 1924 tarihinde Telefon ve Telgraf Kanunu kabul edilmiş, telefon tesisi ve işletme görevi bu kanundan sonra PTT’ye (Türkiye Posta Telgraf Teşkilatı) verilmiştir (Sökmen, 2010: 243). 1964’ten 1990 yılına kadar Orta Doğu Teknik Üniversitesinde (ODTÜ) çalışmaların sonucunda 1991 yılında ODTÜ-TÜBİTAK (Türkiye Bilimsel ve Teknolojik Araştırma Kurumu) işbirliğiyle TR-NET başlamıştır. 1992 yılında Hollanda üzerinden ilk internet bağlantısı sağlanmış ve bu alandaki çalışmalar devam ettirilerek önemli ilerlemeler kaydedilmiştir (METU, 2019). Türkiye Bilgi ve İletişim Teknolojileri pazarı 2018 yılında %15 oranında gelişerek 131,7 milyarlık büyüklüğe ulaşmıştır. 2018 yılında toplam sektör hacminin %12’si teknokentlerde oluşmuştur. Türkiye’de Bilgi ve İletişim Teknolojileri (BİT) sektörünün 1 birim büyümesinin ekonomi üzerinde 1,8 birimlik büyüme yarattığı değerlendirilmektedir. Türkiye’nin hedeflerine ulaşabilmesi için sadece iç pazara yönelik değil, dış pazarlara yönelik de teknolojik ürün ve hizmet talebine cevap verilmesi, Türkiye’nin bölgesel bir bilişim üssü haline gelmesine ihtiyaç olduğu ifade edilmektedir (TÜBİSAD, 2019a).

2.3. Bilişim Sistemi Kavramı

Bilişim sistemleri genel olarak bilgisayar destekli yazılım ve donanım teknolojisini ifade etmektedir (Güleş, 2000: 105). *Bilişim sistemi*, bütün teknolojik gereçleri kullanarak, veri toplama, işleme, çıktı alma, saklama gibi işlemleri gerçekleştiren bilişim ürünleri olarak tarif edilmektedir (O’Brien, 2002: 11). Ağdaki diğer sistemlerde dikkate alındığında ise bilişim sistemi, kendisi de dâhil olmak üzere daha küçük veya daha büyük ve geniş kapsamlı sistemlere bağlı olan bilgi kümeleri olarak tanımlanmaktadır (Ömürbek ve Altın, 2009: 213). Bilişim sistemleri temel olarak belirli bir hedefe ulaşmak adına gerekli verileri karar verici için anlamlı bilgiler setine dönüştüren yönetsel süreç ve programlardan oluşmaktadır (Bensghir, 1996: 41).

Bilişim sistemleri, veriyi alıp, işleyen, işleme sokan, hazırlayan, çıktı haline getiren ve raporlayan aynı zamanda güvende tutarak saklayan, dağıtan, düzenleyen, kontrol eden ve başka işlemler için kullanıma hazır hale getiren bir düzendir. Bu düzen, yazılım ve donanıma bağlı bir altyapı bütünü içerisinde oluşturduğu yeni bilgiyi başka altyapılar içerisinde paylaşan bir sistemdir. Bu bağlamda bilişim sistemleri aynı zamanda karar verme yetisine sahip yöneticiler tarafından teknolojik unsurlar vasıtasıyla kullanılan, bütünleşik bir sistemdir (Anameriç, 2005: 136). Bilişim sistemleri, bilgiye ulaşma olanaklarını daha büyük bir kitleye yayarak bilgi aktarımının daha hızlı bir şekilde gerçekleştirilmesini sağlamaktadır. Bu büyük kitleler içerisinde birey, kendisinde olan bilgiyi ortaya çıkartarak biçimlendirebilmekte ve bağlı olduğu organizasyon içindekiler tarafından da kullanıma sunabilmektedir (Davenport ve Prusak, 2001: 177).

2.4. Elektronik Ticaret ve Uluslararası Ticaret

E-ticaret, herhangi bir ürün, bilgi ve hizmet satın alma ve satış işlemlerinin bilgisayar ağları aracılığıyla gerçekleştirilmek kaydıyla pazarlama, müşteri desteği, lojistik gibi ticari faaliyetlerin tümünü kapsayan işlemler olarak görülmektedir (Elibol ve Kesici, 2004: 306). İnternet yoluyla yapılan uluslararası ticaret sayesinde önemli maliyet azalmaları yaşanmış, elektronik araç kullanımında ciddi boyutta artışlar görülmüştür. Aynı zamanda doküman fazlalığından kurtulan işletmeler işlerini daha hızlı bir hale getirerek, doküman masraflarından kurtulmuşlardır. Uluslararası ticarete elektronik ticaret sayesinde sınırlar ortadan kalkmış, ulaşılabilen firmalara ulaşım sağlanmış, lojistik faaliyetlerde maliyetler azalmış, yine lojistik sektöründe rekabete dayalı bir büyüme gözlemlenmiştir (Nusret, 1998: 113).

E-ticaret, küresel pazarda büyük yer tutmaktadır. Son yıllarda giderek artan e-ticaret hizmetleri ile birlikte tüketiciler ihtiyaçlarını karşılamada daha hızlı, daha kolay ve emek sarf etmeden bütün alanlarda işlemlerini halledebilmektedirler. Türkiye'deki işletmeler de gelişen bu pazar karşısında küresel işletmelere ayak uydurarak gelişme göstermektedir. İnternetin hızla gelişmesi, altyapının yaygınlaşması ve kolay ulaşılabilir olması ile birlikte bireylerin ve kuruluşların internet kullanım oranında büyük oranda artışlar meydana gelmiştir. Geleneksel ticaret yöntemi çok daha az tercih edilmeye başlamıştır. Bu meydana, ulusal işletmeler küresel ölçekli ticarete de var olabilmek amacıyla elektronik ticaret tabanlı çalışmalarına yönelmişlerdir (Kırcova, 2010: 58). Türkiye e-ticaret alanında önemli gelişme sağlayan ülkelerden birisidir. Türk Telekom 1995'te Türkiye genelinde interneti yaygınlaştırmıştır. 1997 yılında ulusal bir strateji belirlenerek buna yönelik çalışmalar gerçekleştirilmiştir. 2003 yılında E-Dönüşüm Türkiye biçiminde bir oluşum ortaya çıkmıştır (Zerenler, 2007: 46).

TÜBİSAD'ın (Türkiye Bilişim Sanayicileri Derneği) "Türkiye E-Ticaret Pazar Büyüklüğü-2018" raporuna göre Türkiye'de bilişim sektörünün yıllara göre büyüklüğü tespit edilmiştir. Verilere göre sektör büyüklüğü 2014 yılında 18,9 Milyar TL, 2015 yılında 24,7 Milyar TL, 2016 yılında 30,8 Milyar TL, 2017 yılında 42,2 Milyar TL ve 2018 yılında 59,9 Milyar TL olarak belirlenmiştir. Sektör bazında 2014-2018 yılları arası yıllık ortalama büyüme ivmesinin %33 olduğu bilinirken 2017-2018 yıllarında ortalama büyüme ivmesi %42 olarak tespit edilmiştir. Bu durum göz önüne alındığında sektörel olarak ortalama büyüme ivmesinde önemli artış olduğu görülmektedir (TÜBİSAD, 2019b).

2.5. Türkiye'deki E-Uygulamalar

E-uygulama kavramı, iş süreçleri ile ilgili web tabanlı uygulamaları, ağ tabanlı uygulamaları, kablolu ve kablosuz tüm ağ uygulamalarını, bilgisayar, mobil cihazlar ve tüm çoklu ortam cihazlarında gerçekleştirilecek birçok farklı uygulamayı içine almaktadır. Bilgisayarlar, mobil iletişim araçları, yazılımlar ve ağ teknolojileri kullanılarak gerçekleştirilen E-uygulamalar sayesinde satın alma, sipariş oluşturma, takip süreci, lojistik faaliyetler, yer-yön bulma vb. işlemleri yapılabilmektedir (Özmen, 2012: 23-24). İnternet ticareti olarak da bilinen *E-ticaret*, ticaretin alım ve satım işlemlerinin elektronik ortamda gerçekleştirilmesiyle ortaya çıkmıştır (Taşlıyan, 2003: 318). Devlet yönetimleri de çeşitli e-uygulamalara yönelmeye başlamıştır. Devletin vatandaşa karşı getirmekle yükümlü olduğu görev ve hizmetlerin elektronik cihazlar vasıtasıyla kesintisiz ve güvenli olarak yürütülmesi *E-devlet* olarak ifade edilmektedir (Çarıkçı, 2010: 98).

Gümrük yönetmeliğine göre Dünya piyasalarında ihraç ürünlerini tanıtmak ve çeşitlendirmek adına dünya piyasa fiyatlarından muaf olarak ve ticaret politikasına uygun hale getirerek, fiyat ve kalite bakımından ulusal pazardan temin edilememiş ürünleri uluslararası pazardan temin etmek amacıyla ithalatına olanak sağlanmış gümrük rejimi, dâhilde işleme rejimini ifade etmektedir (Karayel, 2010: 149). Maliye Bakanlığı tarafından 5228 sayılı kanunla Vergi Usul Kanununda değişikliğe giderek, elektronik iletişim ortamında vergi bildirimleri ve beyannamelerinin mükellefler tarafından gönderilmesine gerçek ve tüzel kişilerce yapılmasına izin ve yetki verilerek *E-beyanname* sistemi kullanıma geçirilmiştir (Gelir İdaresi Başkanlığı, 2019a). Dolayısıyla dış ticaret firmaları da gümrük işlemlerini gerçekleştirirken gümrük idaresinin kullandığına uyumlu yazılımları tercih etmek durumunda kalmaktadırlar.

E-belge ile birlikte standart belgeler artık elektronik ortamda hazırlanmaya başlanmıştır. Bu sayede eski usul sistemler ortadan kalkarak arşivleme, maliyet, zaman kaybı ve iş gücünden tasarruf sağlanarak işlemlerin hızlanmasına yol açılmıştır (Ticaret Bakanlığı, 2019b). *E-birlik*, Gümrük Birliği onayı olmak kaydı ile İhracatçı Birlikleri Genel Sekreterliklerinin ağ uygulamaları üzerinden bilgi alışverişinde bulunmak, işlemlerin kolaylıkla ve hızlıca halledilmesi, bilişim teknoloji ve sistemlerinden en üst seviyede yararlanmak gibi amaçlarla ihracatçı birliklerinin ihracatın gelişiminde ön plana çıkmasını hedefleyen bir proje olma özelliği taşıyarak oluşturulmuştur. Vergiye ait bütün işlemler *E-vergi* uygulamasından gerçekleştirebilmekte ve detaylı bilgi öğrenilebilmektedir. Diğer bütün elektronik uygulamalarda olduğu gibi e-verginin de amacı hız kazanmak, işlemlerin doğru ve eksiksiz ilerlemesini sağlamak ve kâğıt maliyetinden tasarruf sağlamak için oluşturulmuştur (Gelir İdaresi Başkanlığı, 2019b). *E-bankacılık* ile bankaların kendi ticaret ünvanlı, işletme adı veya başka bir ad ile bağlı bir web sayfası üzerinden sundukları hizmetlere ulaşabilmek ve işlemi gerçekleştirmek mümkün kılınmıştır. Elektronik bankacılık hizmetlerinden yararlanan kullanıcılar, banka sistemi üzerinde kayıtlı kullanıcı adı ve güvenle oluşturulmuş şifreleri ile birlikte bankacılık işlemlerini gerçekleştirebilmektedir (Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu, 2019).

E-para; hesaba bağlı uygulamalar üzerinden yapılacak alışverişlerde kullanılan parayı ifade etmektedir. E-para uygulaması, teknoloji cihazlarına indirilerek uygulama üzerinden hesabın bağlı bulunduğu ve kullanıldığı anlaşmalı kuruluşlar tarafından gerçekleştirilen işlemlerde kullanılmaktadır. Kullanıcılar, oluşturulan bir para kart sistemine, EFT ile para yükleyerek para kartı kullanabilmektedirler. Ayrıcalıklı hizmet sunan para kart, tüm ATM'lerde 7/24 kullanılarak para yüklenebilir ve çekilebilir özelliktedir. *E-imza* uygulaması, elektronik imza ve elektronik sertifika hizmetlerini vermekle beraber, elektronik imza ve elektronik sertifika alanlarında yazılım ve geliştirme faaliyetleri ve e-imza uyum çalışmalarına da katkı sağlamaktadır.

2.6. Dış Ticaret İşlemlerinde Kullanılan Bilişim Sistemleri

Kendine küresel piyasalarda yer edinmek isteyen Türk işletmeleri, ihracat yoluyla gelişmeyi ve hem kendilerine hem de ülke ekonomisine değer katmayı hedeflemektedirler. Bu çabalar, işletmelerin ürünlerini, kalite standartlarını ve yönetsel fonksiyonlarını değiştirmeye yol açtığı gibi kullandıkları teknolojilerde de değişiklikler doğurmaktadır. Bilişim sistemleri, işletmelerin diğer işletmelerle olan ticaret hacimlerinde büyük kolaylık ve hız sağlayan en önemli teknolojik değişim unsurudur. Aşağıdaki kısımlarda, araştırmanın örneklemini oluşturan İstanbul'daki 106 işletme tarafından kullanılan Evrim ve SAP (Systems Analysis and Program) dış ticaret paket programlarına ilişkin bazı bilgiler verilmektedir. Ancak, özellikle büyük kapasiteli gümrükleme işlemleri yapan işletmelerinin kendi şifreleriyle işlem gerçekleştirdikleri farklı yazımları kullandıkları ve ayrıca Impex, Mavi Mevzuat ve Ulucom gibi, gümrük işlemleri sırasında gümrük müşavirliklerinin kullandığı uygulamaların da bulunduğu bilinmektedir (Becerem, 2020).

2.6.1. Evrim Dış Ticaret Yazılımı

Evrım Programı, Gümrük Müşavirlerinin yazılım ihtiyacını karşılamak üzere 1992 yılında faaliyete geçmiştir. Dış ticaret sektöründe yer alan işletmelerin hızlı, doğru ve güvenilir işlem yapmalarına olanak sağlayan aynı zamanda maliyetlerini düşürmede fırsat yaratan bir yazılım türüdür. Evrim programını kullanan işletmeler nitelikli işgücü, doğru bilgi paylaşımı gibi avantajları kullanarak bu program sayesinde büyümeyi hedeflemektedirler (Evrım, 2019). Evrim programı, dış ticaret yapan işletmelerin ihtiyaçlarına göre tasarlanmış bir programdır. Bu program birçok modülden oluşmaktadır. Bunlar:

- İthalat Sistemi
- İhracat Sistemi
- Ön Muhasebe Sistemi
- Genel Muhasebe Sistemi
- Hava Kargo Sistemi
- Serbest Bölge Sistemi
- Antrepo Sistemi
- Özet Beyan Sistemi
- Deniz Nakliye Sistemi
- Yetkilendirilmiş Gümrük Müşavirliği Sistemi
- Yurtiçi Nakliye Sistemidir.

Bu modüllerin her biri ayrı birer pencere olarak çalışmakta ve Windows'un görev çubuğunda tek tek görülmektedir. Program kullanıcıları, ithalat ve ihracatı kapsayan işlemleri, programlar kısmında yer alan modüllerden takip edebilmektedirler (Önder, Önder ve Hekimoğlu, 2015: 21-22).

2.6.2. SAP Dış Ticaret Yazılımı

SAP programı, 1972 yılında Almanya'da beş girişimci tarafından kurularak faaliyete geçmiştir. SAP programı nitelik bakımından sadece bilgi teknolojisi dünyasını değil aynı zamanda işletmelerin iş yapma şeklini değiştirecek bir potansiyele sahiptir. Dolayısıyla işletme yöneticilerinin daha iyi ve hızlı kararlar almasını sağlamak amacıyla programlanmıştır (SAP, 2019). İş dünyasının artan rekabet ortamı ve küresel bir piyasanın hâkim olduğu pazar koşulları, bu yazılımları zorunlu hâle getirmiştir. Birçok veriyi ve süreci bir araya toplayan yapısı, iş ilerleyişinin daha hızlı gerçekleştirilmesini sağlamaktadır. Ayrıca çok fazla teknik elemana ihtiyaç duyulmadığı için iş gücünden de tasarruf ve verimlilik elde edilmektedir (Özmen, Orakdöğen ve Darılmaz, 2015: 2). Müşteri ve iş etkileşimlerinin etkin bir şekilde izlenebilmesi sağlanmaktadır. Bu sebeple SAP'ın ününü asıl duyurduğu program, ERP (Kurumsal Kaynak Planlaması) yazılımlarıdır. ERP ve veri yönetimi için geliştirilen bu programlar, şirketlerin ve işletmelerin iş süreçlerini büyük ölçüde kolaylaştırmıştır.

SAP programı, ihtiyaçlara özel olarak şekillendirilebilen çeşitli modüllere ayrılmaktadır. İşletmenin içerisindeki her birim için de ayrılmış modüller bulunmaktadır. Bunlar; Finans, Yatırım Yönetimi, Proje Sistemleri, Kontrollük, İşletme Denetimi, Finansal Tedarik Zinciri Yönetimi, Malzeme Yönetimi, Satış ve Dağıtım, Lojistik Yürütme, Depo Yönetimi, Fabrika Bakımı, Müşteri Hizmetleri, Filo Yönetimi, Kalite Yönetimi, Üretim Planlaması, Çevre, Sağlık ve Güvenlik, Çapraz Uygulama, Temel Bileşenler, Programlama, Güvenlik ve Yetkilendirme, Organizasyon Yönetimi, Personel Yönetimi, Kişisel Zaman Yönetimi, Personel Geliştirme, Tazminat, Öğrenme Çözümleri, Eğitim ve Etkinlik Yönetimi, Yararlar, İstihdam, Kurumsal Ödeme, Kredi, İleri İş Uygulamaları Programlaması, Ana Veri Yönetimi, Müşteri İlişkileri Yönetimi, İş Ambarı, İş Zekâsı, Tedarikçi İlişkileri Yönetimi, Değişim Altyapısı, Bilgi Ambarı, Süreç Entegrasyonu, Uluslararası Gösteri ve Eğitim Sistemi, Kurumsal Finansman Yönetimi, İş Planlama ve Konsolidasyon, Stratejik İşletme Yönetimi, Küresel Ticaret Hizmetleri şeklinde sıralanabilir (SAP Uzman, 2019).

Programların Rapor Alma, Ekle, Değiştir, Sil, Tamam, Kaydet, Tamam, İptal, Yazdır, Kapat, Kontrol, Hesaplar Arası Aktarım, Danışmanlık, Kurumsal Eğitim, Üniversite Eğitimleri, Sertifika, İhtiyaca Özel Yazılım, Bulut Sistemi, Muhasebe Maliye Sistemi, İthalat Sistemi, İhracat Sistemi, Arşiv Sistemi, Fatura Sistemi, Müşteri İlişkileri Yönetimi, İnsan Kaynakları, Siber Güvenlik, Lojistik Takibi, Antrepo Sistemi, Serbest Bölge Sistemi, Yetkilendirilmiş Gümrük Müşavirliği, E-Fatura, Tedarik Zinciri Yönetimi, Ağ ve Harcama Yönetimi, Kurumsal Planlama, Akıllı Teknolojiler, Bakım ve Onarım gibi özellikleri bulunmaktadır.

3. ARAŞTIRMA METODOLOJİSİ

3.1. Araştırmanın Amacı, Önemi ve Kapsamı

Bu araştırmanın amacı, dış ticaret sektöründeki işletmeler tarafından dış ticarete yönelik kullanılan bilişim sistemleri ve yazılımların dış ticaret açısından önemini tespit etmek ve dolayısıyla bu sistemlerin/yazılımların işletmelerin dış ticaret hacmi üzerindeki etkilerini ortaya çıkarmaktır.

Araştırmanın evrenini İstanbul ilinde bulunan ve uluslararası ticarete faaliyet gösteren işletmeler oluşturmaktadır. 2019 verilerine göre Türkiye genelinde SAP yazılımına bağlı 870 adet, Evrim yazılımına bağlı olan 834 aktif işletme mevcuttur. İstanbul'da ise Evrim yazılımını kullanan 550 ve SAP yazılımını kullanan 280 olmak üzere toplam 830 işletme bulunmaktadır. Bu araştırmaya katılmak için olumlu cevap veren 106 işletmede görüşme gerçekleştirilmiştir.

3.2. Araştırmanın Yöntemi

Araştırmada görüşme tekniği kullanılmıştır. İşletmelerde bu alandaki yönetici ve çalışanlarla yüz yüze görüşme yapılmış ve hazırlanmış olan sorular yöneltilmiştir. Görüşmelerde bazı bölümler sınırlandırılmış bazı bölümler ise sınırlandırılmamıştır. Görüşmenin sınırlandırılan kısımları, sorulara verilen cevaplardır. Sınırlandırılmayan kısımlar ise bu cevaplara ek olarak belirtilen görüşlerden oluşmaktadır. Yarı yapılandırılmış görüşme için hazırlanan soruların ilk bölümünde "Demografik Bilgiler", ikinci bölümünde "Çalışanların Uyum ve Kullanım

Düzeyleri”, üçüncü bölümünde “İşletmenin Kullandığı Yazılımların Dış Ticarete Etkileri”, dördüncü bölümde ise “Yazılımların Eksiklikleri ve Geliştirilebilir Yanları” değerlendirilmektedir.

Araştırmada kullanılan görüşme formunda, araştırmanın bölümlerine uygun biçimde hazırlanmış 24 adet soru yer almaktadır. Araştırma ile ilgili sorular işletmelere Mart 2019-Nisan 2019 tarihleri arasında iş yerlerinde yöneltilmiştir. Araştırma, İnsan Kaynakları ve/veya İthalat ve İhracat birimlerindeki çalışanlara uygulanmıştır. Bu araştırma yapılırken daha önce yapılmış olan, "Çukurova Bölgesinde Faaliyet Gösteren İhracatçı KOBİ'lerin Bilişim Teknolojileri Kullanımlarının Belirlenmesi" adlı yüksek lisans tezindeki görüşme sorularından yararlanılmıştır (Süyüngen, 2007:102).

3.3. Araştırma Bulguları

İşletmelere ait görüşmelerin değerlendirilmesi sonucunda elde edilen demografik ve tanımlayıcı bulgular aşağıdaki başlıklar altında sunulmaktadır.

3.3.1. Araştırma Grubuna Ait Verilerin Sayısal ve Yüzelik Dağılımları

Araştırma uygulanan işletmelerin sektörlere yönelik dağılım oranları Tablo 1’de gösterilmektedir. Tablo 1’deki verilere göre araştırmaya konu olan işletmelerin en az olanı "orman ürünleri" ve "yiyecek ve içecek" sektörüdür. “Diğer” seçeneği altındaki 80 işletme %75,5 orana sahip olup, bunlardan 68 adedi gümrük müşavirlikleri ile lojistik sektörüne bağlı işletmelerdir. İşletmelerin faaliyet gösterdiği yıl verilerine göre, 66 adet işletmenin (%62,3) "20 yıldan fazla" tecrübeye sahip olduğu görülmektedir.

Tablo 1. Demografik Bulguların Frekans Dağılımları

	Frekans	Yüzde		Frekans	Yüzde
Sektör Dağılımı			Faaliyet Yılları		
Gıda	2	1,9	1-5 Yıl	1	0,9
Tekstil & Konfeksiyon	6	5,7	6-10 Yıl	7	6,6
Kimya	3	2,8	11-20 Yıl	32	30,2
Demir-Çelik	13	12,3	21 Yıl ve Fazlası	66	62,3
Orman Ürünleri	1	0,9	Toplam	106	100
Diğer	80	75,5	İhracat Pay Oranları		
Yiyecek-İçecek	1	0,9	%25 ve Altı	5	4,7
Toplam	106	100	%26-%50	19	17,9
İhracat Oranları			%51-%75	44	41,5
Hiç Yapılmadı	1	0,9	%76-%100	38	35,8
20'den Fazla	105	99,1	Toplam	106	100
Toplam	106	100			
Personel Sayısı			Bilişim Sistemi Kullanılan Yıl		
1-50 Kişi	28	26,4	1-5 Yıl	1	0,9
51-100 Kişi	17	16,0	6-10 Yıl	20	18,9
101-250 Kişi	12	11,3	11-20 Yıl	38	35,8
251-500 Kişi	11	10,4	20 Yıldan Fazla	47	44,3
500 Kişiden Fazla	38	35,8	Toplam	106	100
Toplam	106	100			

İşletmelerin %99,1’inin toplam olarak "20'den fazla" ihracat işlemi gerçekleştirmiş olmaları, dış ticaret bakımından deneyimli işletmelerin ağırlıkta olduğunu göstermektedir. Örneklem grubundaki işletmelerin yıl içerisinde yapmış oldukları ciroda ihracatın payının çok yüksek olduğu görülmektedir. Yine bu işletmelerin büyük çoğunluğunun 15 yıldan uzun süredir bilişim sistemi kullandıkları anlaşılmaktadır. Bu oranlar, bu araştırmada elde edilen verilerin güvenilirliğini arttırmaktadır.

3.3.2. Tanımlayıcı Bulgular

3.3.2.1. Bilişim Sistemlerinin “Çalışanların Uyum ve Kullanım Düzeyi” Bakımından Değerlendirilmiş İçerik Analizi Sonuçları

Tablo 2. Bilişim Sistemi Kullanan Personelin Programın Eğitimini Alması (13. Soru İçin İçerik Analizi Üzerinde Birinci Düzey Kodlama)

İ1	B	BÇ	İS	K
İ1	B	personel	93	Evet
İ1	B	personel	13	Hayır

İ1= Katılımcı Kodu (İşletme 1)

B= Genel Kategori (Bilişim)

BÇ= Ana Kategori (Bilişimde Çalışanların Kullanımı)

K= Katılımcı Görüşü

İS= İşletme Sayısı

Tablo 2’de işletmede bilişim sistemleri kullanan çalışanların kullandıkları programların eğitiminin alınıp alınmadığı sorusu yöneltilmiş, katılımcı işletmelerin 93’ü "evet", 13’ü "hayır" cevabını vermiştir. Bunun üzerine kodlanan "evet" ve "hayır" cevaplarına yöneltilen ikinci sorular başka bir alt kategori ile tekrar kodlanmıştır. Katılımcı işletmelerin (İS=5) görüşlerine göre "işletme içi eğitim alan personellerin işe alınması gerçekleştirilmiştir" bilgisi verilmiştir.

Tablo 3. Bilişim Sistemi Kullanan Personelin Paket Programa Yönelik Eğitim Durumu (13. Soru İçin İçerik Analizi Üzerinde İkinci Düzey Kodlama)

İ1	B	BÇ	İS (KK)	K	ND
İ1	B	personel	93	Evet	Herkes eğitim almıştır
İ2	B	personel	6	Hayır	Deneyimli eleman işe alınmıştır.
İ3	B	personel	7	Hayır	Programı bilen personel ile çalışılmıştır.

İ1= Katılımcı Kodu (İşletme 1)

B= Genel Kategori (Bilişim)

BÇ= Ana Kategori (Bilişimde Çalışanların Kullanımı)

KK, ND= Alt Kategori (KK: Kaç Kişi, ND: Neden)

K= Katılımcı Görüşü

İS= İşletme Sayısı

Tablo 3’te belirtilen "herkes" kodlaması ile birinci düzey "evet" kodlamasının cevabı belirtilmiştir. "Hayır" kodlamasına ait iki adet alt kodlama bulunmuş ve katılımcı görüşlerine bağlı olarak açıklamaları belirtilmiştir. Buna göre eğitim almayan personellerin daha önceden eğitilmiş oldukları ve daha önceden çalıştıkları işletmelerde bu programı kullandıkları sonucu elde edilmiştir. Araştırmacı (İS=7) "programı bilen personellerin işe alınmadan önce de bu program ile çalıştıkları ve programın eğitimini önceden çalıştıkları işletmede aldıkları" bilgisine ulaşmıştır.

Tablo 4. Bilişim Sistemi Kullanan Personelin Programı Kullanım Düzeyi (15. Soru İçin İçerik Analizi Üzerinde Birinci Düzey Kodlama)

İ1	B	BÇ	İS	K
İ1	B	personel	0	Zayıf
İ1	B	personel	0	Orta
İ1	B	personel	33	İyi
İ1	B	personel	73	Çok İyi

İ1= Katılımcı Kodu (İşletme 1)

B= Genel Kategori (Bilişim)

BÇ= Ana Kategori (Bilişimde Çalışanların Kullanımı)

K= Katılımcı Görüşü

İS= İşletme Sayısı

Tablo 4’te bulunan sorunun katılımcı görüşleri için "zayıf", "orta", "iyi" ve "çok iyi" olarak kodlama oluşturulmuştur. İşletmelere göre bilişim sistemleri kullanan personeller için "zayıf" ve "orta" kullanım olduğu

belirtilmemiştir. Diğer işletmelere göre, 33 adet işletme personelin "iyi" kullandığını düşünmekte, 73 adet işletme ise personelin "çok iyi" kullandığını ifade etmektedir. Katılımcı işletme (İS=52) "alanında uzman kişilerce bilişim sistemleri kullanılmaktadır" görüşlerinde bulunmuşlardır.

3.3.2.2. Bilişim Sistemlerinin "İşletmenin Kullandığı Yazılımların Dış Ticaret Etkileri" Bakımından Değerlendirilmiş İçerik Analizi Sonuçları

Tablo 5. İşletmelerin Kullandıkları Bilişim Sistemleri (9. Soru İçin İçerik Analizi Üzerinde Birinci Düzey Kodlama)

İ1	B	BE	İS
İ1	B	Evrım Programı kullanıyoruz	62
İ1	B	SAP Programı kullanıyoruz	44

İ1= Katılımcı Kodu (İşletme 1)

B= Genel Kategori (Bilişim)

BE= Ana Kategori (Bilişim Etkileri)

İS= İşletme Sayısı

Tablo 5 incelendiğinde iki farklı birinci düzey kodlama olduğu görülmektedir. Bunlardan ilki "Evrım Programı" ikincisi "SAP Programı"dır. Burada oluşturulan kodlama ile görüşme yapılan işletmelerin hangi bilişim sistemini kullandıklarını belirleme işlemi yapılmıştır. Bu bilgilere göre, 62 adet işletme evrım programını kullanırken, 44 adet işletme SAP programını kullanmaktadır.

Tablo 6. İşletmelerin Kullandıkları Bilişim Sistemlerinin Cihazlarda Kullanımı (11. Soru İçin İçerik Analizi Üzerinde Birinci Düzey Kodlama)

İ1	B	BE	İS
İ1	B	Evet	12
İ1	B	Hayır	94

İ1= Katılımcı Kodu (İşletme 1)

B= Genel Kategori (Bilişim)

BE= Ana Kategori (Bilişim Etkileri)

İS= İşletme Sayısı

Tablo 6'da yapılan "evet" ve "hayır" kodlamaları sonucunda işletmede her cihazda bilişim sistemleri programının yüklü bulunduğunu belirten 12 adet işletme bulunmuştur. Bu işletmelerin küçük ölçekli olduğu ve çalışan sayısının "1-50 KİŞİ" aralığında olduğu bilinmektedir. "Hayır" kodlamasına görüş bildiren işletmelerin (İS=48) "bilişim sistemi kullanıcılarının üst kademe, muhasebe ve uluslararası ticaret birimlerinde bulunmasının yeterli olduğunu ve bu sebeple her cihazda bilişim sistemi programının yüklü olmadığını" belirten söylemlere yer vermişlerdir.

3.3.2.3. Bilişim Sistemlerinin "Yazılımların Eksiklikleri ve Geliştirilebilir Yanları" Bakımından Değerlendirilmiş İçerik Analizi Sonuçları

Tablo 7. İşletmelerin Kullandıkları Programı Seçme Nedenleri (16. Soru İçin İçerik Analizi Üzerinde Birinci Düzey Kodlama)

İ1	B	BE	İS
İ1	B	İşlevsel	15
İ1	B	Fonksiyonel	22
İ1	B	Güvenilir	20
İ1	B	Kolaylık	12
İ1	B	Raporlama	6
İ1	B	Efektif	19
İ1	B	Kaydet, Gör	8
İ1	B	Bütün İşlemler	4

İ1= Katılımcı Kodu (İşletme 1)

B= Genel Kategori (Bilişim)

BM= Ana Kategori (Bilişim Memnuniyeti)

İS= İşletme Sayısı

Tablo 7'de gösterilen değerlendirmeler için "işlevsel, fonksiyonel, güvenilir, kolaylık, raporlama, efektif, kaydet ve gör, bütün işlemler" kodlamaları yapılmıştır. Bu kodlamalara göre işletmeler görüşlerini belirtmişlerdir. (İS=15) "Programın işlevsel olmasından dolayı kullanıyoruz", (İS=22) "bu programda birçok fonksiyonellik bulunmaktadır", (İS=20) "program güvenilir, aynı zamanda da korunaklı hazırlanmıştır. Evraklar için endişelenmeye gerek duyulmamaktadır", (İS=12) "program işlemlerimizi sürdürebilmek için kolaylıklar sağlamaktadır", (İS=6) "yapılan işlemlerin raporlanması, bölümler arası raporların gönderilmesi özelliği nedeninden dolayı bu program kullanılmaktadır", (İS=19) "program efektiftir. Yani her iş ve her birim için hemen kullanılabilir durumdadır", (İS=8) "bu programda kaydet ve gör özelliği sayesinde işlemlerde eksikliklerin karşı tarafa gönderilmeden düzeltilmesi yapılabilmekte, işletme için büyük rahatlık sağlamaktadır", (İS=4) "işletme içerisinde bulunan birimlerde beyanname oluşturma, muhasebe işlemleri, raporlama gibi birçok işlemi bir arada yapılabilmesi işletme için büyük kolaylık sağlamaktadır" şeklindeki ifadeler yer verilmiştir.

Tablo 8. İşletmelerin Kullandıkları Programlar İçin Memnuniyet Düzeyleri (17. Soru İçin İçerik Analizi Üzerinde Birinci Düzey Kodlama)

İ1	B	BM	İS
İ1	B	%85-%90	55
İ1	B	%90-%95	36
İ1	B	%95-%100	15

İ1= Katılımcı Kodu (İşletme 1)

B= Genel Kategori (Bilişim)

BM= Ana Kategori (Bilişim Memnuniyet)

İS= İşletme Sayısı

Tablo 8'de gösterildiği üzere kodlamalar memnuniyet düzeyleri için yüzdeler üzerinden yapılmıştır. İşletmeler kullandıkları programlardan memnun olma düzeylerini belirtmişlerdir. Ulaşılan bulgulara göre (İS=55) görüşü "%85-%90" düzeyinde, (İS=36) görüşü "%90-%95" düzeyinde ve (İS=15) görüşü "%95-%100" şeklinde ifade etmişlerdir. Bu oranların yüksek olması işletmelerin işletme içi ve işletme dışı işlemlerine yansımakta ve geri dönüşün olumlu olduğu belirtilmektedir.

Tablo 9. İşletmelerin Kullandıkları Programların Avantajları (18. Soru İçin İçerik Analizi Üzerinde İkinci Düzey Kodlama)

İ1	B	BM	İS	K
İ1	B	Erişimi	21	E
İ2	B	Aktarım	7	S
İ3	B	Kayıt	11	E
İ4	B	Kontrol	17	S
İ5	B	Listeleme	12	S
İ6	B	Kolaylık	30	E
İ7	B	Rapor	8	S

İ1= Katılımcı Kodu (İşletme 1)

B= Genel Kategori (Bilişim)

BM= Ana Kategori (Bilişim Memnuniyet)

BP= Alt Kategori (Evrım, SAP)

İS= İşletme Sayısı

Tablo 9'da belirtildiği gibi ikinci düzey kodlama işlemi yapılmıştır. Bu işlem için "erişim, aktarım, kayıt, kontrol, listeleme, kolaylık ve rapor" kodlamaları oluşturulmuş ve kullanılan bilişim programı için ayırımı gerçekleştirilmiştir. Bu bulgulara göre evrım programını kullanan işletmeler "erişim, kayıt, kolaylık" kodlamalarını görüş belirtirken, SAP programını kullanan işletmeler "aktarım, kontrol, listeleme, rapor" görüşlerine yer vermiştir. Katılımcı işletmelerin görüşlerine göre, (İS= 21) "dosyaya kolay erişim işlemleri hızlandırmaktadır", (İS=7) "dosyalar arası aktarım sağlanması işletme iş akışını kolaylaştırmaktadır", (İS=11) "işlemlerin kayıt edilebilirliği sayesinde geri dönüş işlemi kolaylaşmaktadır", (İS=17) "işlemlerin kontrol edilebilir özelliği sayesinde eksik bulunan kutuların doldurulması uyarısı hata yapmayı önlemektedir", (İS=12) "yapılan

kayıtların listelenebilir özelliği sayesinde birimler arası iş koordinasyonu sağlanmaktadır", (İS=30) "işlemler kolaylıkla ve anlaşılabilir biçimde yapılmaktadır", (İS=8) "raporlama işlemi sayesinde üst düzey yönetici işlemleri gecikmemektedir" görüşleri belirtilmiştir.

Tablo 10. İşletmelerin Kullandıkları Programlar İçin Eklenmesi İstenen Özellikler (20. Soru İçin İçerik Analizi Üzerinde İkinci Düzey Kodlama)

İl	B	BM	İS	K
İl	B	Özellikler Yeterli	28	E,S
İl	B	İşlem Kısaltma	21	S
İl	B	Ses Kayıt	17	E,S
İl	B	Yüz Yüze Görüşme	13	E,S
İl	B	Aynı Sayfa	27	E,S

İl= Katılımcı Kodu (İşletme 1)

B= Genel Kategori (Bilişim)

BM= Ana Kategori (Bilişim Memnuniyeti)

BP= Alt Kategori (Evrım, SAP)

İS= İşletme Sayısı

Tablo 10'da işletmelerin kullandıkları programlara eklemek istedikleri özellikleri belirttikleri görüşlere yer verilmiştir. Bu görüşlere göre 19.soruda dezavantajları için "işlem uzunluğundan" şikâyet eden işletmelerin bu soruda programa eklemek istedikleri özelliğin "işlem kısaltması" olduğu dikkat çekmektedir. Kodlamalara göre belirlenen evrim ve SAP programı için "özelliklerin yeterli olması" (İS=28), "ses kayıt" (İS=17), "yüz-yüze görüşme" (İS=13), "Aynı sayfa" (İS=27) görüşleri ifade edilmiştir. Bu görüşlerin katılımcı işletmelerin betimlemelerine göre, "yapılan işlemlerin kısaltılması işletme için daha faydalı olacaktır", "yapılan birkaç işlemin aynı sayfada görülebilir olması, işlem niteliği bakımından önemlidir", "ses kayıt özelliği veya ses komut özelliğinin olması işlemleri hızlandıracaktır", "özellikle karşılaşılan problemler için yüz-yüze görüşmenin gerekli olduğu kanaatindeyiz" ifadelerinde bulunmuşlardır.

Tablo 11. İşletmelerin Kullandıkları Programların İşletmeye Kazandırdıkları (22. Soru İçin İçerik Analizi Üzerinde İkinci Düzey Kodlama)

İl	B	BM	İS	K
İl	B	Hız	25	E,S
İl	B	Kontrol	23	E,S
İl	B	Hata Oranı	14	S
İl	B	Akış	11	E,S
İl	B	Düzgün	16	S
İl	B	Karışıklık	17	E,S

İl= Katılımcı Kodu (İşletme 1)

B= Genel Kategori (Bilişim)

BM= Ana Kategori (Bilişim Memnuniyeti)

BP= Alt Kategori (Evrım, SAP)

İS= İşletme Sayısı

Tablo 11'de belirtilen değerlere göre "hız, kontrol, hata oranı, akış, düzgün, karışıklık" kodlamaları oluşturulmuş ve bu kodlamalara göre görüşlere yer verilmiştir. Yapılan analiz sonucunda "hata oranı" ve "düzgün" kodlamalarına ait görüşlerin yalnızca SAP programını kullanan işletmelerde olduğu görülmektedir. Bu görüşler (İS=25) "işletme için işlemler daha hızlı ilerlemektedir", (İS=23) "işlemlerin kontrol edilebilir olması işletme için büyük önem taşımaktadır", (İS=14) "işlemler için verilen uyarılar sayesinde hata oranının en aza indirilmesi işletme için çok faydalı olmuştur", (İS=11) "iş akışının sağlanması birimler arası ve işletme koordinasyonu açısından önemlidir", (İS=16) "raporlama sayesinde üst kademe ve alt kademe çalışanları arasında iletişimin sağlam olması işletme açısından oldukça önemlidir", (İS=17) "işlerin karışıklığa uğramadan gerçekleşiyor olması iş akışı, iş hızı ve personel bakımından işletmeye olumlu yansımaktadır" şeklinde belirtilmiştir.

3.4. Araştırmanın Hipotezlerinin Sonuçları

Hipotez bulguları yapılan araştırmada anlamlı sonuçlar ortaya koymak için oluşturulmuştur. Bu bulgular, görüşme sorularının uygun olanları arasından seçilerek değerlendirilmiştir. Araştırmanın amacı kapsamında oluşturulan hipotezler ve bulgulara dayalı sonuçlar Tablo 12’de olduğu şekildedir:

Tablo 12. Hipotezlerin Sonuçları

Hipotez Numarası	Hipotez	Değerlendirildiği Soru	Kabul / Ret Durumu
H ₀₁	İşletmelerin bilişim teknolojilerini etkili kullanmaları ihracat performansına olumlu etki eder.	15. SORU	Kabul
H ₀₂	Bilişim sistemlerine bağlı bilgisayarların kullanılma sıklığı ihracata bağlı olarak değişir.	11. SORU	Kabul
H ₀₃	İhracat yapma oranı, çalışanların almış olduğu eğitime paralel değişim gösterir.	13. SORU	Kabul
H ₀₄	Bilişim sistemlerinin kullanım yoğunluğu ihracat performansına olumlu etki eder.	6. SORU	Kabul
H ₀₅	Bilişim sistemlerini kullanan personelin eğitim düzeyi ihracat performansına olumlu etki eder.	14. SORU	Kabul
H ₀₆	İşletmede kullanılan bilişim sisteminin ihracata etkisi vardır.	9. SORU	Kabul
H ₀₇	Bilişim sisteminin düzgün çalışması ihracat işlemlerine olumlu etki eder.	24. SORU	Kabul
H ₀₈	İşletmenin kullandığı bilişim sisteminden memnuniyetin ihracata olumlu etkisi vardır.	17. SORU	Kabul

4. SONUÇ VE ÖNERİLER

İşletmelerin yaşamlarını sürdürebilmeleri için gelişen teknolojik koşullara ayak uydurmaları ve kendilerini dönüştürmeleri kaçınılmaz bir durumdur. Günümüz teknolojik gelişmelerinin ulaştığı noktada, işletmelerin kendilerini küresel pazarlarda gösterebilmeleri ve rekabet kabiliyetlerini güçlendirebilmeleri için bilgi teknolojileri ve sistemlerinden faydalanmaları da bir zorunluluk haline gelmiştir. Bilişim sistemlerinin etkili ve verimli şekilde kullanımı sayesinde işletmelerin iş hacmi, iş hızı, iş kolaylığı ve dış ticaret işlemleri gibi alanlarda olumlu gelişmeler sağladığı görülmektedir. İşletmelerin yenilik, yaratıcılık, verimlilik ve rekabet yeteneklerini ancak bilişim sistemleri vasıtasıyla geliştirebilmeleri mümkün olmaktadır.

Dış ticaret işletmeleri de rekabet kabiliyetlerini küresel ölçekte geliştirebilmek için bilişim sistemlerini kurmak ve etkin şekilde kullanmak durumundadırlar. Zira dış ticaret sektörü, güçlü bilişim sistemlerine sahip küresel işletmelerin etkin olduğu bir ticari alandır. Birçok verinin kaydedilmesi ve güncellenmesi, ihtiyaç duyulan bilgilere hızla erişilmesi, gümrük işlemleri ve lojistik yönetimi büyük oranda bilişim sistemleri aracılığıyla gerçekleştirilmektedir. Mal ve hizmetlerin üretiminden lojistiğine kadar hızlı, kolay, doğru, eksiksiz ve sorunsuz bir şekilde gerçekleştirilebilmesi bilişim sistemlerinin etkin ve verimli şekilde kullanılmasını gerektirmektedir.

Amacı, uluslararası ticaret yapan işletmelerden alınan verileri değerlendirmek suretiyle bilişim sistemleri kullanımının dış ticaret açısından önemini ortaya koymak olan bu çalışma kapsamında, İstanbul’daki 106 dış ticaret firmasında bir araştırma gerçekleştirilmiştir. Araştırma yapılan işletmelerin büyük çoğunluğu dış ticaret alanında uzun yıllarda kazanılmış deneyime sahiptir. Önemli çoğunluğu (%65) gümrük müşavirlikleri ve lojistik firmalarından oluşmaktadır. İşletmeler, kullandıkları bilişim sistemlerinin sorunsuz çalıştığını ve bu sistemlerin dış ticaret işlemlerinde önemli avantaj sağladığını belirtmektedirler. Özellikle yoğun iş baskısı altında çalışan personel, bilişim sistemleri vasıtasıyla evrak takiplerinin çok daha kolay ve hızlı şekilde gerçekleştirebildiğini ifade etmektedir. Ayrıca sistemin çeşitli terminaller ve birimler tarafından çok yönlü olarak kullanılabilmesi, farklı birimler arasında hızlı ve doğru veri paylaşımı ve eşgüdüm sağlamaktadır.

İşletmelerin genel görüşü, bilişim sistemlerinin dış ticaret işlemlerinin iş yükünü azaltarak verimi arttırdığı ve bu sayede yeni ticaret alanlarına zaman ayırmalarının mümkün olduğu yönündedir. Araştırma sonucunda, işletmelerde bilişim sistemleri kullanımının dış ticaret işlemlerine olumlu katkı sağladığı, bilişim eğitimi alan personel ile dış ticaret işlemleri arasında anlamlı bir ilişki bulunduğu ve bilişim sistemleri kullanımı ile ihracat

hacmi arasında da bir etkileşim olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca, işletme çalışanlarının, bilişim sistemlerinin kazandırdığı hız ve kolaylık nedeniyle memnuniyet düzeylerinin yüksek olduğu görülmüştür.

Türkiye'nin ithalatının ihracatına oranla fazla olmasına bağlı olarak dış ticaret açığı yaşadığı bilinen bir gerçektir. İhracatın artırılarak ithalatın azaltılması için çaba sarf edilmektedir. Bu çabalardan birisi de bilişim teknolojileri ve sistemlerinin dış ticaret işlemlerinde daha aktif olarak kullanılarak küresel ölçekte Türk firmalarının rekabet gücünü arttırmaktır. İşletmelerin, hemen hemen hayatın her alanına girmiş olan bilişim sistemlerini daha etkin kullanmaları sayesinde bir fark yaratabileceği anlaşılmaktadır. İşletmeler açısından elde edilecek bu farkın Türkiye'nin dış ticaretine de olumlu katkı sağlayacağı açıktır.

Bu araştırmanın bulguları doğrultusunda dış ticaret sektöründe faaliyet gösteren işletmelere, teknolojideki gelişmeleri de göz önünde bulundurarak dış ticarete yönelik uygun bilişim sistemleri ve yazılımlarını edinerek güncel tutmaları ve kullanıcı personele bu sistem ve yazılımlara yönelik hizmet içi eğitim sağlamaları önerilmektedir. Yeni personel istihdamında ise özellikle üniversitelerin ilgili bölümlerinden mezun olanların ve ilgili sistemler ile yazılımlara yönelik sertifikalandırılmış personelin öncelikli istihdamı önemli görülmektedir.

KAYNAKÇA

- Akyıldız, H. ve Eroğlu, Ö. (2004). Türkiye Cumhuriyeti dönemi uygulanan iktisat politikaları. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 9(1), 43-62.
- Anameriç, H. (2005). *Bilgi çağı, bilgi yönetimi ve bilgi sistemleri*, Konya: Çizgi Kitabevi.
- Aras, O. N., Öztürk, M. ve Erdoğan, E. (2012). Türkiye'nin cari açık sorunu ve soruna çözüm noktasında yeni yatırım teşvik sisteminin değerlendirmesi. *Ekonomi Bilimleri Dergisi*, 4(1), 91-104.
- Argın, N. ve Bakkalcı A. C. (2011). *Türkiye'nin dış ticaret tarihi*. Bursa: Ekin Basım Yayın Dağıtım.
- Atabey, A., Saraç, T. B. ve Develi, A.. (2006). *Dış ticarete giriş*. Konya: Nobel Yayın Evi.
- Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu. (2019). *Mevzuat hakkında*. Erişim adresi: https://www.bddk.org.tr/ContentBddk/dokuman/mevzuat_0867.pdf, (15 Ekim 2019).
- Becerem, E. (2020). *Dış ticaret uygulamaları el kitabı*. Isparta: Süleyman Demirel Üniversitesi.
- Bensghir, K. T. (1996). *Bilgi teknolojileri ve örgütsel değişim*, Ankara: Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü.
- Ceylan, C. ve Gürsoy, B. (2011). *2000 sonrası Türkiye iktisadının değişimi*. İstanbul: İstanbul Ticaret Odası Yayınları.
- Çarıkcı, O. (2010). Türkiye'de e-devlet uygulamaları üzerine bir araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2(12), 95-122.
- Davenport, T. ve Prusak, L. (1998). *İş dünyasında bilgi yönetimi: Kuruluşlar ellerindeki bilgiyi nasıl yönetirler*. G. Günay (Çev.), İstanbul: Rota Yayınları.
- Durmaz, S. (2009). *Dış ticarete karşılaşılan sorunlar ve çözüm önerileri*. Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Elibol, H. ve Kesici, B. (2004). Çağdaş işletmecilik açısından elektronik ticaret. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 1(1), 303-329.
- Eşiyok, B. A. (2006). *İktisadi dönemler itibarıyla Türkiye ekonomisinde kalkınma (1923-2004)*. Ankara: Türkiye Kalkınma Bankası Yayınları.
- Evrin Yazılım Danışmanlık. (2019). *Tarihçe*. Erişim adresi: <http://www.evrin.com/icerik/detay/117>, (17 Ekim 2019).
- Gelir İdaresi Başkanlığı. (2019a). Erişim adresi: <https://www.gib.gov.tr/node/87217>, (16 Ekim 2019).
- Gelir İdaresi Başkanlığı. (2019b). Erişim adresi: <https://intvrg.gib.gov.tr/bilgilendirme.html>, (16 Ekim 2019).

- Güçlüay, S. (2001). Ortaçağda ticari müesseseler (bankalar, birlikler, şirketler). *Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 11(2), 295-304.
- Güldüren, B. (2019). *Dış ticaret işlemleri kapsamında bilişim sistemlerinin değerlendirilmesi*, Yüksek Lisans Tezi, Burdur Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Burdur.
- Güleş, H.K. (2000). Bilişim sistemlerinin toplam kalite yönetimindeki yeri ve önemi. *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 15(1),103-113.
- İyibozkurt, E. (2002). *Türkiye'nin dış ticareti*. İstanbul: Alfa Yayıncılık.
- Karakoç, M. (2016). *Giyilebilir bilişim sistemlerinin askeri uygulamalarının TSK'da tek er seviyesinde 2023 yılı için tanımlanması*. Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Bilişim Enstitüsü, Ankara.
- Karayel, S. (2010). *Gümrük işlemleri ve mevzuatı*, Konya: Dizgi Ofset Matbaacılık.
- Karluk, R. (1999). *Türkiye ekonomisi, tarihsel gelişim yapısal ve sosyal değişim*. İstanbul: Beta Basım.
- Kaya, Ş.M. (2014). *İnşaat sektöründe yönetim bilişim sistemlerinin yaygınlaşmasını engelleyen faktörler ve Sivas ilinde bir uygulama*. Yüksek Lisans Tezi, Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sivas.
- Kaymakçı, O., Avcı, N. ve Şen, R. (2007). *Uluslararası ticarete giriş*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Kırcova, İ. (2010). *Dünyada ve Türkiye'de e-ihracat uygulamaları*. İstanbul: İstanbul Ticaret Odası Yayınları.
- Kıymaz, M. (2013). *Muhasebe bilişim sisteminin küçük ve orta boy işletmeler (KOBİ) üzerindeki etkisi: Sakarya ilinde bir uygulama*. Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.
- Koçtürk, M. ve Gölalan, M. (2010), 1923-1950 Türkiye ekonomisinin yapısal analizi. *Üçüncü Sektör Kooperatifçilik Dergisi*, 2(45), 48-65.
- Nusret, E. (1998). *Bilgi ekonomisinde elektronik ticaret*. İstanbul: İstanbul Ticaret Odası Yayınları.
- O'Brien, J. A. (2002). *Management of information systems*, Arizona: Mcgraw Hill.
- ODTÜ (Orta Doğu Teknik Üniversitesi). (2019). *Hakkında*. Erişim adresi: <https://bidb.metu.edu.tr/tarihce>, (17 Ekim 2019).
- Oğuz Berksoy, B. (2012). *Sektörel olarak komşu ülkelerde Türkiye'nin ihracat potansiyeli*. İstanbul: İstanbul Ticaret Odası Yayınları.
- Oktayer, A. (2010). Türkiye'de bütçe açığı, para arzı ve enflasyon ilişkisi. *Maliye Dergisi*, 1(1), 431-447.
- Ömürbek, N. ve Altın, F. G. (2009). Sağlık bilişim sistemlerinin uygulanmasına ilişkin bir araştırma: İzmir örneği. *Süleyman Demirel Üniversitesi Fen Edebiyat Fakültesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 1(19), 211-232.
- Önder, Ş., Önder, H. ve Hekimoğlu, H. (2015). *Dış ticaret paket programı kullanımı*. Bursa: Ekin Basım Yayın Dağıtım.
- Özel, H.A. (2011). Türkiye'de ticari serbestleşmenin tarihsel gelişimi. *Girişimcilik ve Kalkınma Dergisi*, 6(2), 73-92.
- Özmen, G., Orakdöğen, E. ve Darılmaz, K. (2015). *Örneklerle SAP2000-V17*. İstanbul: Birsen Yayınevi.
- Özmen, Ş. (2012). *Ağ ekonomisinde yeni ticaret yolu e-ticaret*. İstanbul: Bilgi İletişim Grubu Yayıncılık.
- Porter, M. E. ve Millar, V. E. (1985). *How information gives you competitive advantage*. Boston: Harvard Business Review.
- SAP Uzman. (2019). Erişim adresi: <https://sapuzman.com/sap-abap-ekran-gezintisi-baslangic/>, (17 Ekim 2019).
- SAP. (2019). *Hakkında*, Erişim adresi: <https://www.sap.com/corporate/en/company/history.html>, (17 Kasım 2019).
- Sökmen, N. (2010). *Türkiye'de yazılım üreticilerinin yetkinlik düzeyi firmaların ve sektörün gelişimi*. İstanbul: Ada Ofset Matbaacılık.

- Süygün, M. S. (2007). *Çukurova bölgesinde faaliyet gösteren ihracatçı KOBİ'lerin bilişim teknolojileri kullanımlarının belirlenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.
- Takım, A. (2011). Türkiye’de 1960-1980 yılları arasında uygulanan kalkınma planlarında maliye politikaları. *Maliye Dergisi*, 1(160), 154-176.
- Taşlıyan, M. (2003). *Dış ticaret işlemler ve uygulamalar*. Konya: Adım Matbaacılık.
- Temiz, D. (2010). Türkiye’de reel ihracat ve ekonomik büyüme arasındaki ilişki: 1965-2009 Dönemi. *Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 1(2), 71-82.
- Ticaret Bakanlığı. (2019a). Erişim adresi: https://ticaret.gov.tr/data/5b90d20a13b8760beca887fa/Ekonomik_Gorunum_Haziran.pdf, (18 Ekim 2019).
- Ticaret Bakanlığı. (2019b). Erişim adresi: <http://strateji.gtb.gov.tr/data/531994c2487c8e3d0cbce92d/EBYS%20Y%C3%B6nerge%20Tasla%C4%9F%C4%B1.docx>, (18 Ekim 2019).
- Tomanbay, M. (1998). *Dış ticaret rejimi ve ihracatın finansmanı*. Ankara: Hatiboğlu Yayınevi.
- Tutar, H. (2006). *Yönetim bilgi sistemleri*. Ankara: Seçkin Kitabevi.
- TÜBİSAD (Türkiye Bilişim Sanayicileri Derneği) (2019a). Erişim adresi: <http://www.tubisad.org.tr/tr/images/pdf/tubisad290419.pdf>, (18 Ekim 2019).
- TÜBİSAD (Türkiye Bilişim Sanayicileri Derneği). (2019b). Erişim adresi: http://www.tubisad.org.tr/tr/images/pdf/tubisad_2019_e-ticaret_sunum_tr.pdf, (18 Ekim 2019).
- Türk Eximbank Kurumu. (2019). *Hakkında*. Erişim adresi: <https://www.eximbank.gov.tr/tr/hakkimizda/kurumsal/bankamiz-hakkında>, (15 Ekim 019).
- Zerenler, M. (2007). *Dijital iş yaşamı: Tüm boyutlarıyla elektronik ticaret*. Ankara: Gazi Kitabevi.