

Konaklama İşletmelerinde EBS-Elektronik Bilgi Sisteminin İşgörenler Üzerindeki Etkilerinin Araştırılması

Mahmut DEMİR- Şirvan Şen DEMİR
Muğla Üniversitesi Ortaca Meslek Yüksekokulu

ÖZ

Çalışmada Elektronik Bilgi Sistemi (EBS) kapsamında teknolojik gelişmelerin konaklama işletmelerinde işgörenler üzerindeki etkileri analiz edilmektedir. Hizmet sektörü içinde konaklama endüstrisinde işgörenlerin niceliksel bakımdan fazla olmasa da niteliksel olarak yeni teknolojilerden daha çok etkilendiği görülmektedir. Bu bağlamda çalışmanın amacına katkısı olması bakımından yapılan anket çalışması işletmelerin web sayfaları ve elektronik posta aracılığı ile Türkiye genelinde uygulanmıştır. Öncelikle konaklama işletmeleri ve katılımcılara yönelik demografik bulgular ortaya konulmuştur. Daha sonra çalışmanın güvenilirliği test edilmiş faktör analizi ve regresyon analizi uygulanarak önemli bulgulara ulaşılmıştır. Elde edilen bulgulardan hareketle sonuçta Elektronik Bilgi Sisteminin (EBS) konaklama işletmelerinde işgörenler üzerindeki etkileri değerlendirilmiş ve bazı saptamalarda bulunulmuştur.

Anahtar sözcükler: Konaklama işletmeleri, elektronik bilgi sistemi, işgören

GİRİŞ

Günümüzde, dünyada yaşanan hızlı değişim ve küreselleşme sürecinin, turizm sektöründe de acımasız bir rekabet ortamının doğmasına neden olduğu görülmektedir. İşletmelerin bu yarışta başarılı olabilmesi diğer işletmelerden farklı olmalarına, müşterileri için değer yaratabilmelerine, hizmet kalitesi ve müşteri memnuniyetini sağlamalarına ve bunu sürekli kılabilmelerine bağlıdır. Bu nedenle işletmelerde kısa vadeli planlar yerine daha kapsamlı ve uzun vadeli planlar ve çalışmalar yapılmaktadır. Artık bugün için rekabet etmek yerine gelecek için rekabet etmeye çalışmak, uzun dönemli bir rekabet avantajı sağlamak temel hedeflerden biri olarak görülmektedir.

Bilgisayar ve iletişim teknolojisinde yaşanan gelişmeler konaklama işletmelerinde bilginin toplanması, işlenmesi, ve dağıtılması çerçevesinde; turistik ürünlerin hazırlanması ve sunulması biçimlerini, insan ilişkilerini ve dolayısı ile üretim şeklinin değiş-

mesini etkilemektedir. Böyle bir ortamda bilgiye dayalı iş ve ekonomik ilişkiler, farklı bir işletme yapısı ve yeni teknolojik eğilimler işletmelerin yeniden yapılanmasını da gündeme getirmektedir. Bilgi teknolojilerindeki gelişmeler konaklama işletmelerinde yönetim sistemine ve istihdam edilen işgörenlere belirli bir hız ve etkinlik kazandırabilmektedir.

Bu çalışma, konaklama işletmelerinde "Elektronik Bilgi Sistemi"nin (EBS) işgörenler üzerinde yaratmış olduğu olumlu ve/veya olumsuz etkinin ölçülmesi üzerine yoğunlaşmıştır.

Çalışmanın ilk bölümünde kuramsal altyapı, literatür araştırmasına dayanılarak verilmektedir. İkinci bölümde ise Türkiye genelinde web sayfası bulunan ve web sayfası olmayan ancak elektronik posta adreslerine ulaşılabilen konaklama işletmelerine yönelik olarak gerçekleştirilen alan araştırmasının sonuçları yer almaktadır. Çalışmanın son bölümünde ise elde edilen sonuçlar analiz edilmekte ve bazı değerlendirmelerde bulunulmaktadır.

Konaklama işletmelerinde Elektronik Bilgi Sistemi kapsamında yer alan yeni teknoloji araçları, internet, intranet ve extranet gün geçtikçe yaygınlaşmaktadır. Genel olarak, işletmelerin dış iletişim, tanıtma ve hedef kitleleri bilgilendirme vb. amaçlarla oluşturdukları internet sayfaları işletme ile ilgili bilgiler, iletişim, online hizmetlerin verilmesi gibi bazı özellikleri kapsarken, işletme içi faaliyetlerin yürütülmesinde ve iç iletişimin sağlanmasında ise intranet sisteminden yararlanılmaktadır.

Konaklama işletmelerinin internet web siteleri, örgüt içinde ve örgüt dışındaki işletmeler ve kişiler arasındaki iletişimin sağlandığı bir noktadır. İşletmeler genel web sitesi aracılığıyla, kendi yüzünü dünyaya gösterebilmekte, yeni müşteriler ve çalışanlar edinebilmekte ve yeni bağlantılar kurabilmektedir (Ankar ve Walden 2001).

Internet, dünya üzerinde birçok bilgisayar sistemini TCP/IP protokolü ile birbirine bağlayan bir iletişim ağıdır ((1); Kirkgoeze ve Diğerleri 1997: 20). Intranet, bir organizasyonun iç iletişim ağıdır (Wagner 1997: 246; Burger ve Diğerleri 1997: 180). Etkili bir intranet, organizasyonun iletişim noktası olarak çalışanların bilgiye ve birbirlerine daha yakın olmalarını sağlar. Böylelikle çalışanlar iş arkadaşlarına, diğer birimlere, işletme dosyalarına ve dokümanlarına, analiz araçlarına, iç bilgi kaynaklarına, üçüncü şahısların kaynaklarına, müşteri bilgilerine erişebilme olanaklarına sahiptirler (Martin 1999; Claver ve Diğerleri 2001).

Intranet daha çok işletme içindeki kişilerin ve grupların gereksinimlerine odaklı iken, extranet ve internet pazara ve müşterilere odaklıdır. Extranet sitesi bazı hizmetlerin verildiği bir sitedir (Wagner 1997; Burger ve Diğerleri 1997). Üye olunarak hizmet verilen extranet, müşterileri ve işletmeleri sanal ortamda bir araya getirmektedir. Extranet aracılığıyla, güvenli ağ bağlantıları (güvenli e-ticaret) kullanılarak durum raporlarının ilan edilmesi ve dosya paylaşımı nedeniyle verimli bir şekilde işletmelere ve müşterilere değer yaratılabilmektedir.

ÇALIŞMANIN ÖNEMİ VE AMACI

Ulusal ve uluslararası literatürde, turizm sektörüne yönelik elektronik ticaret ve/veya internetin etkileri konularında çok sayıda çalışma olduğu tespit edilmiştir. Bununla birlikte, Elektronik Bilgi Sistemi'nin konaklama işletmelerinde işgörelere olan etkilerine yönelik olarak yapılan alan araştırmalarının sınırlı sayıda olduğu gözlenmiştir. Elektronik bilgi sisteminin her sektörde olduğu gibi turizm sektöründe de yönetim, üretim, pazarlama ve tanıtım, işgörel ve

iletişim açısından öneminin gittikçe arttığı bilinmektedir. Yapılan çalışmada EBS teknolojilerindeki gelişmelerden genel olarak işletmelerde işgörelerin ne şekilde etkilendiğinin belirlenmesi üzerinde önemle durulmuştur.

Konaklama işletmelerinde yararlanılan bilgi teknolojileri organizasyon içerisindeki bilgi paylaşımının ve iletişimin daha kolay sağlanması için yeni fırsatlar yaratmıştır. Son zamanlarda, birbirlerine uzak noktalarda üretici-aracı-tüketici arasında bilgi ve iletişimin sağlanması, pazarlama ve tanıtımın artması, oda satışı ve rezervasyon işlemleri gibi pek çok konuda bilgi teknolojilerinin gerekliliği ortaya çıkmaktadır. Günümüzde, internet ve intranet gibi bilgi teknolojilerinden yararlanan konaklama işletmelerinde işgörel konusunda yeni düzenlemeler yapılması ve istihdam edilecek elemanlarda teknoloji kullanımını bilmek, bir yabancı dil bilmek gibi bazı özel niteliklerin de ön plana çıkması gerekli olmaktadır.

Yeni ekonomide EBS'ne olan talep hızla artmaktadır. İş akışları kısalmakta ve iş hayatında karar verenlerin üzerindeki zaman baskısı artmaktadır. Turizm sektöründe rezervasyon öncesinden konaklama tesislerinden ayrılıncaya kadar hem tüketiciler gerekli bilgiyi alabilmekte, hem de çalışan kişiler işlerini daha iyi yapmak için anında ya da en kısa zamanda işlerin akışına yön verebilmektedir. Aynı zamanda, firmalar global bir şekilde büyüyerek hem kendi ülkelerindeki hem de diğer ülkelerdeki farklı pazarlar hakkında daha çok bilgiye ulaşabilmektedir.

Bu çalışmanın temel amacı, bu alanda yapılan benzer diğer araştırmalardan farklı olarak EBS'nin konaklama işletmelerinde işgörel üzerinde yaratmış olduğu etkinin ayrıntılı bir şekilde ortaya konulmasını sağlamaktır.

KONU İLE İLGİLİ ARAŞTIRMALAR

Konaklama işletmelerinde EBS pek çok amaçla kullanılabilmektedir. Bu amaçlardan biri de iletişim konusudur. İşletmede çalışanlar arasında ve diğer işletmelerle iletişim kurmada önemli ve etkili bir araç olarak değerlendirilmektedir; (Tavmergen 1998). Bu bağlamda, mesleki bilgi alma konusunda haberleşmek, belirli konularda uzmanlaşmış, elektronik tartışma ve haberleşme guruplarına katılmak, gelişmeleri izlemek, işletme ile ilgili bilgileri duyurmak, çeşitli kuruluşların ve kişilerin adreslerine ulaşmak, halkla ilişkiler faaliyetlerini yürütmek iletişim konularına verilebilecek birkaç örnektir.

EBS değişik dillerde hizmet verebilme olanağı nedeniyle iletişimde birtakım kolaylıklar sağlamakta-

dır. Değişik dillerde olduğu kadar evrensel dillerde de hizmet verilmesi işgörenlerin bilgiye kolay ve sorunsuz bir şekilde erişmelerine yardımcı olmaktadır (Boyd 2002; ESCAP 1999). Ancak bu durum işgörenlerin anadili dışında en az bir dil bilmeleri durumunda geçerli olurken, aksi durumda EBS'den yararlanmak zorlaşmakta ve dil bir engel olarak görülmektedir (Mcknight ve Bailey 1997). Dolayısı ile EBS'nin işgörenlerin niteliklerinin gelişmesine önemli ölçüde katkı sağladığı, ve yabancı dil bilen nitelikli elemanların istihdam edilmesini gerektirdiğini belirtmek mümkündür.

Teknolojik gelişmelerin çok hızlı yaşandığı günümüzde iş dünyasında rekabet edebilmek için, çalışanların gereksinim duydukları bilgiyi istedikleri yer ve zamanda elde edip bu hızı yakalaması gerekmektedir. Bilgiye değer veren ve etkili bir şekilde kullanabilen işletmeler yenilikleri zamanında yakalama yolunda önemli bir avantaj sağlamaktadır. Elektronik ortamdaki bilgi ve yenilikler, bireyin en önemli özelliği olan öğrenme isteğini ortaya çıkarmaktadır. Rekabette üstünlük sağlamak isteyen işletmeler her seviyedeki çalışanlarının sürekli öğrenme yoluyla kendilerini geliştirmelerine olanak vermeli ve onların sahip olduğu ve bu şekilde kazandığı bilgi ve birikiminden yararlanabilmelidir.

EBS'nden yararlanan işletmelerde iş akışında oluşabilecek zaman kayıpları en aza indirgenmiş olmaktadır. Organizasyon içi dokümanların alınmasında işgörenlere kolaylıklar sağlamaktadır. İşlemlerin elektronik ortamda yapılması hem işlerin hızlı yapılmasını, hemde hata oranının azaltılmasında etkili olmaktadır. Rezervasyon hizmetlerinde oluşan aksaklıkların ve ödemelerin online yapılmasıyla işgörenler üzerinde yarattığı psikolojik baskının büyük ölçüde ortadan kaldırılması (Szmigin ve Bourne 1999; Buck 1996) sağlamaktadır. EBS işgörenlerin dolayısı ile işletmelerin başarılarında önemli bir etken olarak değerlendirilmektedir. İşlerin akışındaki zaman ve hata faktörlerinin en aza indirilmesi işgörenlerin iş yüklerinin ve iş yoğunluğunun da önemli ölçüde azaltılmasını sağlamaktadır. İnsanların zamanlarının çoğunu iş yerinde geçirmesi ve iş yeri ile öğrenme ortamı arasındaki sınırların da ortadan kalkması, işgörenlerin daha verimli olmaları (3) ve rahat bir ortamda çalışmaları, başarılı elemanların internette yayınlanması ve elektronik posta olanakları sağlanması güdülenmelerini, performans değerlendirmede kullanılması işgörenlerin denetimini daha kolay hale getirebilecektir (Teo 2001; Stevens ve McElhill 2000). Diğer taraftan müşterilerin online olarak işgörenleri değerlendirmesi ve çalışanların da aynı şe-

kilde görüşlerini yönetime iletebilmesi işletmede yönetimin etkinliğinin artmasını sağlamaktadır.

Diğer taraftan EBS, işletmelerde dolaylı olarak işgörenlerin niteliklerinin yükselmesine neden olmaktadır (Hurley 2001; Costa 2001). Bu sistemden yararlanabilmek için öncelikle (muhasabe, mutfak, teknik servis gibi arka planda çalışanlar dahil olmak üzere) bilgisayar kullanabilme ve en az bir yabancı dil bilme zorunluluğu ortaya çıkmaktadır. Bazı bölümlerde –örneğin önbüro ve muhasabe gibi- işgücü gereksinimi çok düşük oranda da olsa azalabilmektedir. Çünkü bu bölümlerde evrak memurluğu işlerinin bir kısmı artık bilgisayarlar tarafından yapılmaktadır. Bununla beraber işletmeler EBS'nden yararlanırken bilgi işlem destek ve hizmetlerini sağlayacak nitelikli elemanlar istihdam etmekte ya da bilgi işlem şirketleri ile anlaşarak yeni iş pozisyonu yaratmaktadır.

EBS'nin işletmelere sağladığı yararların yanında birtakım sakıncaları da söz konusudur. En önemli konulardan birisi sistemin devre dışı kalması nedeniyle işlerin aksamasıdır. Diğer bir konu internet üzerinden yapılan ödemelerde ve bazı bilgilerin kaybolması, yerine ulaşmaması ya da oluşabilecek herhangi bir aksaklıkta hangi tarafın sorumlu olacağı konusundaki belirsizliklerdir (Baker 1999; Ho ve Ng 1994).

ARAŞTIRMA YÖNTEMİ

Araştırmada verilerin geçerliliğini sağlamak amacıyla üniversite kütüphanelerinde yazılı kaynaklardan ve internet ortamında literatür taraması yapılmıştır. Literatür taramasının yapılmasındaki temel neden; konaklama işletmelerinde EBS'nin işgörenler üzerindeki etkilerini ortaya koyan çalışmaların olup olmadığının belirlenmesidir. Elde edilen bilgiler ışığında ikincil verilerin analizine gidilmiştir. Elde edilen bilgi ve bulgulara dayanarak çalışmanın kavramsal çerçevesi belirlenmiştir. Daha sonra kavramsal çerçeveden hareketle bir alan araştırması planlanmıştır.

Çalışmada verileri toplamak için anket tekniğinden yararlanılmıştır. Soru formu tamamen internet ortamında yapılandırılmıştır. Soru formu oluşturulmadan önce Muğla bölgesinde birçok otel yöneticisi ile ön görüşme yapılmıştır. Soru formunda demografik sorularla birlikte araştırma amacına uygun olarak toplam 42 soru yer almıştır. Demografik sorular (12 adet) kapalı uçlu, EBS (28 adet) ile ilgili sorular ise Likert tipi aralıklı ölçekte sunulmuştur. Ayrıca 2 adet de açık uçlu soru sorulmuştur. Likert yöntemine göre hazırlanan sorular, 5-kesinlikle katılmıyorum seçeneğinden 1-kesinlikle katılıyorum seçeneğine doğru beşli aralıkta sıralanmıştır. Soru formlarının uygulanmasında elektronik posta ile gönderme işlemi ya-

pılmıştır. Bunun için internet ortamında ve yazılı kaynaklardan konaklama işletmelerine ait web sayfaları bulunmuş ve soru formları buradan alınan elektronik posta adreslerine doğrudan gönderilmiştir. Web sayfası olmayan konaklama işletmeleri ve burada çalışan yönetim kademesinde görevli kişilerin elektronik posta adresleri bulunarak aynı şekilde soru formu gönderilmiştir. Soru formları Türkiye genelinde konaklama işletmelerine aynı yöntemle belirli aralıklarla üç kez gönderilmiştir. Gönderilen toplam 736 soru formundan yalnızca 195 tanesinden yanıt alınabilmiştir. Verilerin eksikliği nedeniyle 17 soru formu değerlendirilme dışı tutulmuştur. Soru formlarının geri dönme oranı % 27, değerlendirilmeye alınan soru formlarının toplama oranı ise % 24'tür.

Çalışmada elde edilen veriler SPSS istatistik paket programı ile analiz edilmiştir. İstatistiksel olarak veriler tanımlayıcı ve çıkarımsal istatistik açısından ele alınmıştır. Bu nedenle demografik soruların frekans dağılımları ele alınmış, iş tanımlama endeksine göre anlamlı olan veriler üç açıdan değerlendirmeye alınmıştır. Verilerin öncelikle güvenilirliği (Cronbach Alpha=0,85) test edilmiştir. Değişkenleri daha sağlıklı bir şekilde belirlemek amacıyla, verilere faktör analizi (Principal Component Analysis) uygulanmıştır. Daha sonra ilgili faktörlerin önem derecelerini belirlemek amacıyla regresyon analizi uygulanmıştır.

ARAŞTIRMA BULGULARI

Genel veriler (Demografik)

Konaklama işletmelerinde EBS'nin işgörenler üzerinde etkisinin tespitine yönelik çalışmada ankete katılanların ve çalıştıkları işletmelere ilişkin bulgular Tablo 1 ve Tablo 2'de yer almaktadır.

Araştırma yapılan konaklama işletmelerinin bulunduğu illere göre dağılımına bakıldığında (Tablo 1) %71,90'nın üç şehirde bulunduğu görülmektedir (%29,77'si Muğla'da, % 21,91'i Antalya'da ve % 20,22'si İstanbul'da). Konaklama işletmelerinin 125'inde (% 70,22) işletmeye ait bit web sayfası bulunurken 53'ünde (% 29,78) işletmeye ait web sayfası bulunmamaktadır. Konaklama işletmelerinin türlerine ilişkin bulgular incelendiğinde, araştırma yapılan işletmelerin 130'u otellerden oluşmaktadır. Çalışmada yer alan işletmelerin sınıflandırılması bakımından incelemede 4 yıldızlı otellerin (65 adet) çoğunlukta olduğu görülmektedir.

Konaklama işletmelerinde soru formunu cevaplayanların görevlerine ilişkin bulgular incelendiğinde (Tablo 2) genel müdürlerin toplam içinde en fazla orana sahip oldukları görülmektedir (%36,52). Katı-

Tablo 1. Konaklama işletmelerinin özellikleri

İller	n	%
Muğla	53	29,77
Antalya	39	21,91
İstanbul	36	20,22
Ankara	12	6,74
Aydın	9	5,10
İzmir	8	4,50
Nevşehir	7	3,90
Diğer	14	7,86
Toplam	178	100,0
Konaklama Tesislerinin Türü		
Otel	130	73,03
Tatil Köyü	27	15,17
Diğer	21	11,80
Toplam	178	100,0
Konaklama Tesislerinin Sınıf ve Yıldızı		
5 Yıldız	27	15,17
4 Yıldız	65	36,52
3 Yıldız	33	18,54
1. Sınıf	15	8,43
Diğer	38	21,34
Toplam	178	100,0
İşletmenin İnternette Yararlanma Süresi		
1 yıl	38	21,35
2 yıl	21	11,80
3 yıl	53	29,78
4 yıl	39	21,91
5 yıl ve üzeri	27	15,16
Toplam	178	100,0
İşletmeye Ait Web Sayfası		
Var	125	70,72
Yok	53	29,78
Toplam	178	100,0

lımcıların yaş gruplarına göre dağılımlarına ilişkin bulgularda, 110 kişinin 26-35 yaş grubunda olduğu belirlenmiştir. Katılımcıların turizm sektöründe çalışma sürelerinde ilişkin bulgular incelendiğinde, 12 kişinin 1-3 yıl, 18 kişinin 4-6 yıl, 38 kişinin 7-9 yıl ve 110 kişinin 10 yıl ve daha fazla süredir bu sektörde çalıştığı görülmektedir.

EBS'nin Konaklama İşletmelerinde İşgörenler Sayısına Etkisi

Konaklama işletmelerinde EBS'nin işgören sayısı üzerinde herhangi bir değişikliğe neden olup olmadığı

Tablo 2. Katılımcıların demografik özellikleri

Katılımcının Görevi	n	%
Genel Müdür	65	36,52
Müdür Yardımcısı	21	11,80
Satış-Pazarlama Müdürü	18	10,11
Odalar Bölümü. Müdürü	17	9,55
Halkla İlişkiler Müdürü	6	3,37
Diğer	51	28,65
Toplam	178	100,00
Yaş		
26-30	47	26,40
31-35	63	35,39
36-40	38	21,35
41 ve üzeri	30	16,86
Toplam	178	100,00
Medeni Hali		
Evli	131	73,60
Bekar	47	26,40
Toplam	178	100,00
Cinsiyeti		
Bayan	30	16,86
Erkek	148	83,14
Toplam	178	100,00
Eğitim Durumu		
Üniversite	118	66,29
Üniversite (Lisansüstü)	12	9,74
Lise	42	23,60
Ortaokul	6	3,37
Toplam	178	100,00
Turizm Sektöründe Çalışma Süresi		
1-3 yıl	12	6,74
4-6 yıl	18	10,11
7-9 yıl	38	21,35
10 yıl ve üzeri	110	61,80
Toplam	178	100,00

konusunda sorulan soruya ilişkin bulgularda, katılımcılardan 142'si herhangi bir değişiklik yaratmayacağı konusunda görüş belirtirken, 17'si işgören sayısında artış yaratacağını, 19'u ise işgören sayısında azalmalara neden olacağını ifade etmişlerdir. Bu ifadelerin yüzdesel dağılımına göre katılımcıların % 79,78'i EBS'nin işgören sayısını değiştirmeyeceğini, % 9,55 arttıracığını ve % 10,67'si ise azaltacağını belirtmişlerdir (Tablo 3).

Tablo 3. EBS'nin konaklama işletmelerinde işgörenlerin sayısına etkisi

İşgören Sayısı	n	%
Artar	17	9,55
Değişmez	142	79,78
Azalır	19	10,67
Toplam	178	100,00

Konaklama İşletmelerinde EBS'nin İşgörenler Üzerindeki Etkilerine İlişkin Faktör Analizi

Demografik özelliklere ilişkin bulgulardan sonra çalışmanın genel güvenilirliği test edilmiş ve buradan elde edilen sonuca göre faktör analizi ve regresyon analizi uygulanmıştır. Araştırmanın genel güvenilirliği % 85 (Alpha=0,85) düzeyinde gerçekleşmiştir. Bu oran kabul edilebilir sınırlar içerisinde ve oldukça güvenilir olarak görülmektedir (Özdamar 1999: 522; Sekaran 2000: 308; Tütüncü 2001: 106). Çalışmanın istatistiksel ölçümlerinde $F=11,6057$ ve $p=0,0001$ düzeyinde ve oldukça anlamlı olduğu görülmektedir.

Verilere uygulanan faktör analizinde varimax seçeneği kullanılmış ve elde edilen özdeğerler (scree plot) dağılımına göre 1'in üzerindeki veriler değerlendirilmeye alınmıştır. Özdeğerlerin dağılımına göre 5 faktör oluşmuştur (Şekil.1). Faktör analizinde konunun daha belirgin ortaya konulması amacıyla faktör yükü 0,30'dan küçük olan değişkenlerin çalışma dışında tutulmuştur.

Faktör analizi sonuçlarına göre oluşan 5 grubun toplam farkın açıklanma oranı 0,8564 gibi yüksek düzeyde gerçekleşmiştir. Faktör türetmede döndürme tekniği (varimax) olarak uygulanan veri grubundan faktör analizi sonuçları içinde 5 faktörlü gruplaşmanın anlamlı bir şekilde olduğu görülmektedir. Burada önemli bir nokta ise, bu faktörlerin kendi içinde gruplaşmaları teorik çerçevede çizilen değişkenler arasında birbirine benzer olanların aynı grupta yer almalarıdır.

Faktör analizi tablosunda da görüldüğü gibi "verimliliğin artması, bilgi sağlama, dokümanların alınması, görevlerin belirginliği, kendini gösterme, işlerin kolaylığı, iş yoğunluğu ve işlerin sürekliliği" değişkenlerinden oluşan ilk faktör "iş yükü"nü (Dunning & McQueen 1982; Tavmergen 1998) tanımladığı fark yüzdesi 31,497'dir ve 8 değişkenden oluşmaktadır. Bu faktörün özdeğeri 8,819 ve $F=2,3312$ olurken anlamlılık düzeyi $p=0,0023$ ($p<0,05$ 'e göre) ve güvenilirliği 0,98'dir. Bu durumda EBS işgörenlerin iş yükünde önemli bir etken olarak görülmektedir.

Faktör analizi sonuçlarına göre ikinci faktör olarak görülen "bölüm" faktörünün (Buhalis ve Diğerleri

Tablo 4. Faktör analizi sonuçları

Faktörler	Faktör Yüğü	Özdeđer Eigenvalue	Tanımlanan Fak. Yüzdese	Ortalama	F Deđerı	Alpha	P
1. Faktör: İş Yüğü		8,819	31,497	1,981	2,3312	,98	,0023
Verimliliğin Artması	,976						
Bilgi Sağlama	,976						
Dokümanların alınması	,964						
Görevlerin Belirginliği	,954						
Kendini Gösterme	,947						
İşlerin Kolaylığı	,947						
İş Yoğunluğu	,834						
İşlerin Sürekliliği	,793						
2. Faktör: Bölüm		7,521	26,861	1,679	12,5741	,97	,0001
Halkla İlişkiler Bölümü	,930						
Satış-Pazarlama Bölümü	,919						
İnsan Kaynakları Bölümü	,915						
Odalar Bölümü	,912						
Yönetim Kademesi	,870						
Muhasebe Bölümü	,850						
Yiyecek-İçecek Bölümü	,810						
3. Faktör: Denetim		3,506	12,520	1,7097	3,2640	,92	,0063
Kayıtların denetimi	,916						
Rezervasyon denetimi	,906						
Genel hataların azalması	,901						
Zaman tasarrufu	,878						
Ödemelerin denetimi	,668						
İşgörenlerin denetimi	,433						
4. Faktör: İletişim		2,166	7,734	1,9565	4,0101	,97	,0077
Düşünceleri iletme	,934						
İnternet olanakları	,924						
İç iletişim	,917						
e-mail hesabı sağlama	,908						
5. Faktör: Özellikler		1,968	7,028	1,4494	20,1435	,93	,0001
Niteliklerin artması	,953						
Kalifiye eleman	,918						
Gelişimin kolaylaşması	,892						

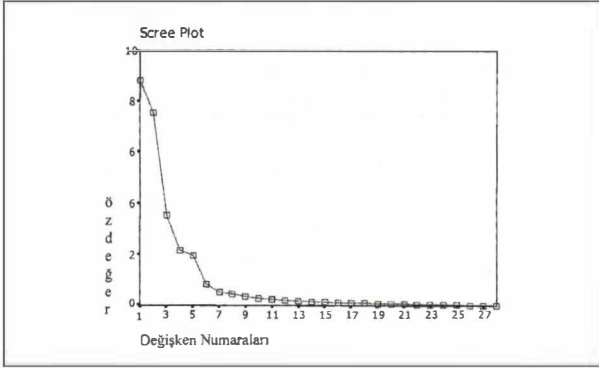
Kaiser-Meyer-Olkin Ölçümü=0,73 ve $p<0,0001$: Toplam farkın(varyansın) açıklanma oranı 0,8564'tür.

1997) tanımladığı fark yüzdesi 26,861 'dir. Bu faktörün güvenilirliği 0,97 gibi son derece yüksek ve $p=0,0001$ gibi çok yüksek düzeyde anlamlıdır. Halkla ilişkiler bölümü, satış-pazarlama bölümü, insan kaynakları bölümü, odalar bölümü, yönetim kademesi, muhasebe bölümü ve yiyecek-ıçecek bölümü gibi alt değişkenlerden oluşan bu faktörün özdeğerı 7,521 ve $F=12,5741$ olarak gerçekleşmiştir. Bu sonuçlara gö-

re EBS konaklama işletmeleri bölümlerinde önemli bir etken olarak görülürken işgörenlerin bölüm içindeki işlerinde etkili olduğu anlaşılmaktadır.

"Kayıtların denetimi, rezervasyonların denetimi, genel hataların azalması, zaman tasarrufu, ödemelerin denetimi ve işgörenlerin denetimi" alt değişkenlerinin oluşturduğu üçüncü faktör olan "Denetim" faktörünün (Dorren & Frew 1997) tanımladığı fark

Tablo 1. Özdeğerlerin dağılımı (scree plot)



yüzdesi 12,520 özdeğeri 3,506 güvenilirliği % 92 ve $p=0,0063$ düzeyinde anlamlılığa sahip olduğu görülmektedir. İşlerin yürütülmesinde, çalışanların ve iş akışının zaman, ödemeler ve kayıtlar bakımından denetiminde EBS'den yararlanılmaktadır.

Dördüncü faktör olan "iletişim" faktörünün ((4); Bruvold ve Comer 1988) tanımladığı fark yüzdesi 7,734 özdeğeri 2,166 $F=4,0101$ güvenilirliği 0,97 ve anlamlılığı $p=0,0077$ düzeyinde gerçekleşmiştir. "Düşünceleri iletme, İnternet olanakları, İç iletişim ve e-mail hesabı sağlama" alt değişkenlerden oluşan "iletişim" faktörünün faktör analizi sonuçlarına göre en düşük anlamlılığa sahip olmasına ($p=0,0077$) rağmen $p<0,05$ 'e göre daha yüksek anlam ifade etmektedir. Bu durumda işletmede işgörenler arasındaki ve işgörenlerin genel olarak iletişiminde EBS'nin önemli derecede yararlar sağladığı görülmektedir.

Diğer taraftan çalışanların özelliklerinin toplandığı "özellikler" faktörü ((4); Bruvold ve Comer 1988) "niteliklerin artması (mevcut çalışanlarının niteliklerinin yükselmesi), kalifiye eleman gereksinimi ve kalifiye elemanların gelişiminin daha kolay sağlanması" alt unsurlardan oluşmaktadır. Bu faktörün tanımladığı fark yüzdesi 7,028 özdeğeri 1,968 $F=20,1435$ güvenilirliği 0,93 ve anlamlılığı $p=0,0001$ düzeyinde gerçekleşmiştir. Buradan hareketle EBS konaklama işletmelerinde mevcut işgörenler ile gereksinim duyulan yeni elemanların niteliklerinin artmasına neden olmaktadır.

Faktörlerin ortalaması incelendiğinde (Likert türü 5'li ölçekte; "1- kesinlikle katılıyorum"dan "5-kesinlikle katılmıyorum" a doğru sıralanmıştır) en düşük ortalamasının 1,45 ile "özellikler" faktörüne ait olduğu görülmektedir. Diğer faktörler "bölüm" 1,68 "denetim" 1,71 "iletişim" 1,96 ve "iş yükü" 1,98 ortalama ile küçükten büyüğe doğru sıralanmaktadır.

Çalışmada alt değişkenlerin oluşturduğu 5 bağımsız değişkenin "EBS insan kaynaklarına etki eder"

bağımlı değişkenine etkisini ortaya çıkarmak amacıyla regresyon analizi yapılmıştır. Konaklama işletmelerinde EBS'nin işgörenler üzerindeki etkisine yönelik regresyon analizi Tablo.5'de yer almaktadır.

Regresyon analizi bulgularına göre $F=41,995$; $p=0,0001$ belirlenmiştir. Buna bağlı olarak Multiple $R=0,74142$; $R\ Square=0,54971$ ve Adjusted $R\ Square=0,53662$ olarak gerçekleşmiştir. Bu değerlerin sosyal bilimlerde yapılan araştırmalar için kabul edilebilir ve uygun düzeyde olduğu gözlemlenmektedir.

Faktörler anlamlılık (sig t) düzeyleri bakımından incelendiğinde "bölümler" faktöründen de görüldüğü gibi ($p=0,0001$ ve $b=0,3459$) EBS'nin konaklama işletmeleri bölümlerinde çalışan işgörenlerin faaliyetlerinde ve iş akış süreçlerinde önemli derecede etkili olduğu görülmektedir. "İş yükü" faktörünün ($p=0,0001$ ve $b=0,3261$) regresyon sonuçlarına göre EBS'den etkilendiği görülmektedir. İşgörenlerin verimliliğinin artması, iş ile bilgilerin sağlanması, ön büro, muhasebe, kat hizmetleri, yiyecek-icecek ve diğer bölümlerde faaliyetlerin sonucunda oluşan dokümanların sağlanması, işgörenlerin görevlerinin belirginliği, nitelikli işgörenlerin kendini göstermesi, işlerin daha kolay yapılması, buna bağlı olarak iş yoğunluğunun azalması ve işlerin sürekliliği konusunda EBS'nin olumlu etkisinin olduğu gözlemlenmektedir. Aynı şekilde "denetim" faktörü ($p=0,0001$ ve $b=0,2820$) incelendiğinde, EBS'nin işletme içi kayıtların otomatik olarak denetlenebilmesi, rezervasyonların denetimi, ödemelerin denetimi ve iş ve işgörenlerin denetimlerinin yapılmasında sağlanan kolaylıklar birtakım genel hataların azalmasına ve zaman tasarrufunun sağlanmasında etkili olduğu görülmektedir. Diğer taraftan "özellikler" bağımsız değişkeni ($p=0,0010$ ve $b=0,1807$) regresyon sonuçlarına göre EBS'nin işgörenlerin niteliksel bakımdan gelişmesinde etkisinin olduğu anlaşılmaktadır. İşgörenlerin iletişim araçları olarak EBS'den yararlan-

Tablo 5. Konaklama işletmelerinde EBS'nin işgörenlere etkisi olan faktörlerin regresyon analizi

Değişkenler	β	t	Sig t
Sabit		2,124	,0351
İş Yükü	-,3261	-5,699	,0001
Bölüm	,3459	5,276	,0001
Denetim	,2820	4,287	,0001
İletişim	,1281	2,218	,0279
Özellikler	,1807	3,355	,0010

Multiple $R=0,74142$; $R\ Square=0,54971$; Adjusted $R\ Square=0,53662$; $F=41,995$; Sig t= $0,0001$

dıkları "iletişim" bağımsız değişkeni regresyon analizi sonuçlarından anlaşılmaktadır ($p=0,0279$ ve $b=0,1281$). EBS ile 5 bağımsız değişken arasında bir ilişkinin olduğu Tablo.5'te yer alan "EBS Kapsamında İnsan Kaynaklarına Etki Eden Faktörlerin Regresyon Analizi" sonuçlarından anlaşılmaktadır.

SONUÇ

İşletmelerin teknolojik gelişmeleri takip etmeleri ve bundan yeterince yararlanmaları, içinde bulunduğu rekabet ortamı ve işletmenin sürekliliği açısından oldukça fazla önem taşımaktadır. Bazı işletmeler, dönemin en gelişmiş teknolojilerinden yararlanarak mükemmel bir bilgi işlem sistemi kurmak için gerekli harcamaları rahatlıkla yapmaktadırlar. Ancak öncelik böyle bir sisteme ve sistemin parçaları olan makinelere verildiği, kaynakların büyük bölümü bu alımın finansmanına harcadığı için, bu sistemi işletecek, verileri yükleyecek ve geliştirecek ve yeterince yararlanabilecek insanların istihdamına ve eğitimine, işgücü maliyetlerinin yüksek olması düşüncesiyle gereken önem verilmemektedir.

Sonuçta kurulan sistemin yetersiz ve düşük kapasite ile çalışması işletmenin yatırımlarının bilinçli bir şekilde yapılmadığını göstermektedir. Sistemin kullanılmasından anlayan birkaç kişinin işten ayrılması durumunda işletmeye olan zararlarının boyutları büyük olabilmektedir. Oysa teknolojik gelişmelerden yararlanmak, işletmeye yeni değerler kazandırmak, müşteri memnuniyeti ve işgörenlerin verimlilik düzeyi yükseltmek istendiğinde, yeni ekonomi alanlarına giriş niyeti ortaya çıktığında, ilk hazırlık çalışmalarının insan kaynakları sisteminde yapılması gerekmektedir. Bu nedenle, işletmenin mevcut çalışmalarının yeniden örgütlenmesi, iş süreçlerinin ve tanımlarının da yenilenmesi zorunlu hale gelmektedir. Bu çalışmaların merkezi doğal olarak insan kaynakları bölümü ve işletmedeki işgörenler olmalıdır.

Faktör analizi sonucunda elde edilen bulguların teorik çerçevede kullanılan beş değişkenli yapının scree plot (özdeğerlerin dağılımı) analiziyle de desteklendiği (şekil 1) görülmektedir. Böylelikle, beş değişkenli yapının anlamlı olduğu faktör analizi ve scree plot analizi ile doğrulanmıştır. EBS'nin işgörenler üzerindeki etkilerinin sonuçları regresyon analizinde de görülmektedir (tablo 5). EBS'nin işgörenlerin "iş yükü", "bölüm", "denetim", "iletişim" ve "işgörenlerin özellikleri" üzerinde önemli bir etkisi sonucuna ulaşılmıştır.

"İş yükü", EBS'nden etkilenen ve en yüksek anlam düzeyine ($\text{sig } t; 0,0001$ ve $p<0,05$) sahip faktör olarak tespit edilmiştir. EBS ile işgörenlerin iş yükü

arasında negatif bir ilişki söz konudur ($b= -0,3261$). Konaklama işletmelerinde EBS'nden yararlanılma olanakları arttıkça işgörenlerin iş yükü üzerinde bir azalma olmaktadır.

EBS'nin konaklama işletmelerinin bölümlerinde önemli derecede kullanıldığı (sit t; 0,0001 ve $p<0,05$) görülmektedir. EBS'nden en fazla yaralanan bölümler içerisinde, hakla ilişkiler bölümü (faktör yükü =0,930), satış-pazarlama bölümü (faktör yükü =0,919), insan kaynakları bölümü (faktör yükü =0,915) ve odalar bölümü (faktör yükü =0,912) olarak tespit edilmiştir. Bu bölümleri sırasıyla yönetim, muhasebe ve yiyecek-içecek bölümleri izlemektedir. Bu bölümlerin dışında kalan diğer bölümlerin faktör yükleri 0,30'dan düşük olduğu için EBS'den yeterince yararlanmadığı sonucuna ulaşılmıştır.

İşgörenlerin çalışmalarının yer aldığı "denetim" faktörü regresyon analizi sonucunda en anlamlı çıkan faktörlerden birisidir ($\text{sig } t; 0,0001$ ve $p<0,05$). EBS'nin konaklama işletmelerinde kullanımı ile işlerin denetimi arasında pozitif bir ilişki söz konusudur ($b= 0,2820$). EBS'nden yararlanılma oranı arttıkça denetim kolaylaşmaktadır.

EBS'nden yararlanan konaklama işletmelerinde işgörenlerin daha fazla özelliklere sahip olması gerekliliğini ortaya koymaktadır ($\text{sig } t; 0,001$ ve $p<0,05$). Böylelikle, EBS ile işgörenlerin özellikleri arasında doğru orantı kurmak (pozitif ilişki) mümkündür ($b= 0,1807$). EBS'nin konaklama işletmelerinde işgörenlerin mevcut özelliklerinden farklı özelliklerin de bulunmasının kaçınılmaz olduğunu göstermektedir.

Oluşan faktör grupları içerisinde en düşük anlamlılık düzeyinde "iletişim" faktörünün ($\text{sig } t; 0,0279$ ve $p<0,05$) sahip olduğu görüle de kabul edilebilir sınırlar içerisinde ve $p<0,05$ 'e göre anlamlı olduğu görülmektedir. EBS ile iletişim arasında pozitif bir ilişki kurmak söz konudur ($b= 0,1281$). Bu ilişki, EBS'nin konaklama işletmelerinde iletişim konusunda olumlu etkisi olduğunu göstermektedir.

Yapılan bu çalışmada analiz sonuçları incelendiğinde EBS'nin konaklama işletmelerinde işgörenler üzerinde ne derece etkili olduğu görülmektedir. EBS kapsamında işletmenin sahip olduğu yeni teknoloji makineleri ve diğer araçların genel olarak işgören sayısını düşürdüğü söylenemez. Ancak çok düşük oranda da olsa, özellikle odalar bölümü, muhasebe gibi bölümlerde masa başı işlerde otomasyon olanaklarından daha çok yararlanılmaktadır. Diğer taraftan konaklama işletmelerinde EBS'nin varlığı işgörenlerin niteliksel açıdan daha fazla değerlere sahip olmasını gerektirmektedir.

KAYNAKÇA

- Anckar, Bill ve Walden, Pirkko (2001). Introducing Web Technology in a Small Peripheral Hospitality Organization, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 13 (5): 241-250.
- Baker, C. Richard (1999). An Analysis of Fraud on the Internet, *Internet Research: Electronic Networking Applications and Policy*, 9 (5): 348-359.
- Boyd, Patrick B. (2002). Beyond Technology, *ActionLINE*, (Jan/Feb 2002): 29-31.
- Bruvold, Norman ve Comer, James M. (1988). A Model For Estimating The Response Rate Of A Mailed Survey, *Journal of Business Research*, 16 (2): 101-116.
- Buck, S. Peter (1996). Electronic Commerce – Would, Could and Should You Use Current Internet Payment Mechanisms?, *Internet Research: Electronic Networking Applications and Policy*, 6 (2/3): 5–18.
- Buhalis, Dimitrios ve Diğerleri (1997). Information Technologies in Hospitality Business: The Case Study of La Plagne-France. İçinde A Min Tjoa (Editör), *Information and Communication Technologies in Tourism 1997*, (ss.265-274). Wien: Springer-Verlag.
- Burger, F. ve Diğerleri (1997). TIS@WEB- Database Supported Tourist Information on the Web. İçinde A Min Tjoa (Editör), *Information and Communication Technologies in Tourism 1997*, (ss.180-189). Wien: Springer-Verlag.
- Claver, Enrique ve Diğerleri (2001). The Performance Of Information Systems Through Organizational Culture. *Information Technology & People*, 14 (3): 247-260.
- Costa, Christina (2001). Information Technology Outsourcing In Australia: A Literature Review, *Information Management & Computer Security*, 9 (5): 213-224.
- Dorren, Claire L. ve Frew, Andrew J. (1997). A Qualitative Analysis of Hotel List Providers on the World Wide Web. İçinde A Min Tjoa (Editör), *Information and Communication Technologies in Tourism 1997*, (ss.221-230). Wien: Springer-Verlag.
- Dunning, John H. ve McQueen, Matthew (1982). Multinational Corporations In The International Hotel Industry, *Annals of Tourism Research*, 9 (1): 69-90.
- ESCAP. Development Research And Policy Analysis Division (1999). *Electronic Commerce And Small Business; Economic And Social Survey Of Asia And The Pacific 1999*, USA: DRPAD Publication.
- Ho, Simon S.M. ve Ng, Victor T.F. (1994). Customers' Risk Perceptions of Electronic Payment Systems. *International Journal of Bank Marketing*, 12 (8): 26-38.
- Hurley, Margaret (2001). IT Outsourcing-Managing The Key Asset, *Information Management&Computer Security*, 9 (5): 243-249.
- Kirkgoeze, R. ve Diğerleri, (1997). The Relevance of Meta Modeling and Data warehouse for Executive Information Systems. İçinde A Min Tjoa (Editör), *Information and Communication Technologies in Tourism 1997*, (ss.20-28). Wien: Springer-Verlag.
- Martin, Stana B. (1999). Employment in The Information Age: Information Technology and Information Work, *Info-The Journal of Policy, Regulation and Strategy for Telecommunications*, 1 (3): 271-283.

- Mcknight, Lee ve Bailey, Joseph P. (1997). Global Internet Economics, *BEJE-Brazilian Electronic Journal of Economics*, (December 10).
- Özdamar, Kazım (1999). *Paket Programlar ile İstatistiksel Veri Analizi*. Eskişehir: Kaan Kitabevi.
- Sekaran, Uma. (2000). *Research Methods for Business: A Skill Building Approach*. New York: John Wiley & Sons, Inc.
- Stevens, G. Ruggeri ve McElhill, J. (2000). A Qualitative Study and Model of The Use of e-mail in Organisations, *Internet Research: Electronic Networking Applications and Policy*, 10 (4): 271-283.
- Szmigin, Isabelle T.D. ve Bourne, Humphrey (1999). Electronic Cash: A Qualitative Assessment of its Adoption, *International Journal of Bank Marketing*, 17 (4): 192-202.
- Tavmergen, İge Pınar (1998). Turizm İşletmelerinde Verimliliği Arttıran Yeni Teknolojiler ve Yaklaşımlar. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 9 (Mart-Haziran): 39-43.
- Teo, Thompson S.H. (2001). Demographic And Motivation Variables Associated With Internet Usage Activities, *Internet Research: Electronic Networking Applications And Policy*, 11 (2): 125-137.
- Tütüncü, Özkan (2001). *Yiyecek İçecek İşletmelerinde Müşteri Tatmininin Ölçülmesi*. Ankara: Turhan Kitabevi.
- Wagner, Roland R. (1997). The Role of The Intranet in The Tourism Domain. İçinde A Min Tjoa (Editör), *Information and Communication Technologies in Tourism 1997*, (ss.246-248). Wien: Springer-Verlag.

INTERNET KAYNAKÇASI

- (1) Leiner, Barry M. ve Diğerleri. (20.06.2002). A Brief History of the Internet, <http://www.isoc.org/internet/history/brief.shtml>.
- (2) Quintana, Yuri (10.06.2002). Evaluating the Value and Effectiveness of Internet-Based Learning, http://www.isoc.org/isoc/whatis/conferences/inet196/proceedings/c11c1_4.htm.
- (3) Kefgen, Keith ve Browning, Rosemary M. (15.07.2002). Will the Internet Change Career Planning, <http://www.hospitalitycareernet.com/careerresources/articles/internetcareer.asp>.
- (4) Barrows, David ve Wesson, Tom (10.10.2001). A Comparative Analysis of Job Satisfaction Among Public and Private Sector Professionals. http://innovation.cc/rev_articles/job_satisfaction2.htm.

Gönderilme tarihi : Temmuz 2002

Birinci düzeltme : Eylül 2002

İkinci düzeltme : Ekim 2002

Üçüncü düzeltme : Aralık 2002

Kabul : Nisan 2003

Mahmut Demir-Şirvan Şen Demir, Muğla Üniversitesi, Ortaca Meslek Yüksekokulu, Ortaca, 48600 Muğla
E-posta: mdemir@mu.edu.tr
E-posta: sdenir@mu.edu.tr