

KÜÇÜK VE ORTA ÖLÇEKLİ KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE BİLGİ TEKNOLOJİLERİNİN YERİ VE REKABET GÜCÜNE ETKİSİ: KARABÜK ÖRNEĞİ*

Prof. Dr. Ahmet GÜRBÜZ

Karabük Üniversitesi, Safranbolu MYO, (agurbuz@karabuk.edu.tr)

KOBİ Uzmanı Metin İNCE

KOSGEB Karabük Müdürlüğü, (metin.ince@kosgeb.gov.tr)

ÖZET

Son yıllarda teknolojik gelişmelerin hızla artması, tüketici/müşteri ihtiyaçlarını ve bu ihtiyaçları karşılama yöntemlerini de değiştirmiştir. Özellikle hizmet sektörü içerisinde yer alan konaklama işletmelerinin de artan rekabet ortamında rekabet gücü elde edebilmeleri açısından bilgi teknolojileri araçlarını kullanmaları kaçınılmaz olmuştur. Bu çalışma, küçük ve orta ölçekli konaklama işletmelerinde kullanılan bilgi teknolojilerinin yeri ve rekabet gücüne etkisini ölçmeyi konu edinmektedir. Araştırma kapsamında Karabük ilinde faaliyet gösteren konaklama işletmelerine anket yapılmış ve elde edilen verilere çeşitli analizler uygulanmıştır. Araştırma sonucunda özellikle konaklama işletmeleri yöneticilerinin eğitim düzeyi ile bilgi teknolojilerini algulamaları ve kullanmaları arasında anlamlı farklılıklar olduğu anlaşılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Bilgi Teknolojileri, Rekabet Gücü, Konaklama İşletmeleri.

THE PLACE AND THE EFFECT TO COMPETITIVE POWER OF INFORMATIC TECHNOLOGIES ON THE SMALL AND MEDIUM SIZED ACCOMODATION ENTERPRISES: THE MODEL OF KARABUK

ABSTRACT

In recent years; increasing of the development acceleration of technology, the requirements of consumers/buyers and the satisfying of these requirements methods have been also changed. It has been become unavoidable of using the information Technologies tools of the accommodation enterprises that are in the service sector in order to get competitive power in the increasing competition environment. In this study, small and medium-sized accommodation and place of business used in information technology has been focused on measuring the impact of competitiveness. Karabük accommodation enterprises operating in the scope of the research questionnaire and the data obtained are applied to the various analyzes. In conclusion accommodation businesses, especially with the level of education of managers, perceptions and use of information technology is understood that there are significant differences between.

Keywords: Information Technologies, Competitive Power, Accommodation Enterprises.

* Bu çalışma Metin İNCE' nin yüksek lisans tezinden üretilmiştir. (Küçük ve Orta Ölçekli Konaklama İşletmelerinde Bilgi Teknolojilerinin Yeri ve Rekabet Gücüne Etkisi: Karabük Örneği, Karabük Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, 2013)

1. Giriş

İnsanlık, tarihi süreç içerisinde bilim ve teknolojiadaki gelişmelere paralel olarak, kendine özgü özellikler içeren, farklı toplumsal aşamalardan geçerek günümüze ulaşmıştır. Bilgi toplumu olarak isimlendirebileceğimiz günümüzde, bilginin her alanda yoğun olarak ve gereği gibi kullanılması son derece önemlidir (Karakaya, 2005:621). Bilgi toplumu koşullarında, bilgi ve teknoloji, çağımızın merkezine yerleşmiş durumdadır. Bilgisayar kullanımının hızlı bir şekilde artması e-devlet, e-bilet, e-maliye ve e-alışveriş gibi kavramlarla birçok günlük işlerin internet üzerinden yapılması, istenilen bilgiye istenildiği anda ulaşma imkânının bulunması, bilgi ve teknoloji çağının gelişme ivmesini hızlandırmıştır. Bununla birlikte hiç farkında olmasak da, insan çevresinin bilgi teknolojileri ile sarıldığı görülmektedir. İşyerlerinde bilgisayarlar, faks, yazıcı, bilgisayar destekli üretim, yönetim, sipariş sistemleri; arabalarda bilgisayar kontrollü sistemler, yol bilgisayarları, evlerde de yine bilgisayarlar, internete girilebilen oyun konsolları, otomatik iklimlendirme sistemleri gibi. Bu örnekleri çoğaltabilmek mümkündür. Örneklerden de görülebileceği gibi, günlük yaşantıda bile bireylerin artık olmazsa olmazları arasında bulunan bilgi ve bilişim teknolojileri kavramı, küçük ve orta ölçekli işletmeler açısından da çok büyük önem taşımaktadır. Öyle ki, bugün mikro işletmelerin bile çoğunda, bilgi teknolojilerine rastlamak mümkündür (Topkarcı, 2005:1).

Bilginin merkezi önemde olması ve anlık değişen bilgilere, bilgi teknolojileri ile ulaşılabilmesi, işletmeler açısından bilgi teknolojilerini kullanmak, tüketicilere ulaşmak ve müşteri memnuniyeti sağlamak açısından günümüzün en önemli yatırımı olarak görülmektedir. Küreselleşme dünyayı büyük bir köye çevirmektedir. Artık hiçbir değişim ne yerel, ne de ulusal kalmaktadır. Dünyanın bir ucundaki bir gelişme ya da yeni bir yöntem sadece çıktığı yerde değil, aynı zamanda, başka yerlerdeki işletmeleri de rahatlıkla etkileyebilmektedir (Ekinci, 2006:56). İşletmeler söz konusu değişimlerden olumsuz etkilenmemek için, gelişmeyi önceden anlamak ve değişime ilişkin konularda bilgi sahibi olmak ve piyasa ekonomisine gerekli uyumu sağlamak zorundadırlar. Bu uyumun zamanında ve doğru bir şekilde sağlanması ise bilgi teknolojilerinden geçmektedir. Bu sebeple günümüz rekabet koşullarında rekabet ve bilgi teknolojileri birbirine sıkıca bağlı iki kavram haline gelmiştir. Yani rekabet edebilmenin ve rekabet gücünü artırabilmenin temel kriteri bilgi teknolojilerini kullanmaktan geçmektedir.

Bu çalışmanın temel amacı, Karabük İlinde faaliyet gösteren KOBİ kapsamındaki konaklama işletmelerinin bilgi teknolojileri araçlarını ne düzeyde kullandıklarını ve bilgi teknolojileri araçları kullanımının rekabet gücüne etkisini analiz etmektedir. Bu amaca ilave olarak yine bu çalışma, sonuçları yorumlayıp, küçük ve orta ölçekli konaklama işletmelerine bilgi teknolojilerinin benimsenmesi konusunda ışık tutabilecek öneriler sunmaktadır.

2. Küçük ve Orta Ölçekli İşletmeler (KOBİ)

KOBİ tanımı için genel olarak niteliksel ve niceliksel kriterler kullanılmakta olup, kullanılan bu kriterler de ülkelerin sosyo-ekonomik düzeylerine göre değişebilmektedir. KOBİ tanımında kullanılan nitel (kalitatif) kriterler; sermaye sahibinin aynı zamanda işletme sahibi olması, bağımsız işletmeler olması, mal/sermaye sahibinin işletmede fiilen çalışması, genellikle aile işletmeleri olmaları, finansal kaynaklara erişim imkânlarının genellikle kısıtlı olması ve yönetim ve çalışanlar arası iletişimin etkin olduğu işletmeler olması gibi ölçütler söylenebilir

(Kayalar, 1997:14). Niceliksel (kantitatif) kriterlerde ise; yıllık net satış hasılatı, üretim miktarı, öz sermaye miktarı, yatırım miktarı, enerji kullanımı, istihdam miktarı ve ihracat/satış oranı gibi ölçülebilir söylenebilir (Mucuk, 1996:98).

KOBİ tanımı yapılırken nicel ölçütler olan “yıllık satışlar (ciro)”, “bilanço” ve “çalışan sayısı” kolay erişilebilir olduğundan yaygın şekilde kullanılmaktadır. Nitekim Tablo 1’den de anlaşılacağı üzere bazı ülkeler, sadece sermaye ya da işçi sayısını KOBİ tanımı için temel alırken, gelişmiş ve gelişmekte olan ülkelerin ciro, sermaye ve işçi sayısını birlikte temel aldıkları ve ölçülebilir olmasından dolayı nicel kriterlerin KOBİ tanımında kullanıldığı görülmektedir.

Tablo 1: Ülkelerin KOBİ Tanımlarını Belirlerken Dikkate Aldığı Ölçütler

Ölçütler	Sermaye	İşçi Sayısı	Ciro+Sermaye+İşçi Sayısı
Ülkeler	Bangladeş		AB
	Endonezya		ABD
	Gana	Brezilya	Filipinler
	Hindistan	Malezya	Japonya
	Nepal	OECD	Peru
	Nijerya	Tayland	Sudan
	Kenya		Türkiye
	Sri Lanka		Venezüella

Kaynak: Canşız, M. (2008). *Türkiye’de KOBİ’ler ve KOSGEB*, DPT Uzmanlık Tezleri, Ankara, s.3.

Türkiye’de 2005 yılına kadar ülke genelinde kullanılan ortak bir KOBİ tanımı bulunmamakta ve bu durum işletmeler arasında haksız rekabete neden olabilmekteydi. 2005 yılında yürürlüğe giren ve ülke genelinde KOBİ tanımında birlik sağlamayı amaçlayan, *Küçük ve Orta Büyüklükteki İşletmelerin Tanımı, Nitelikleri ve Sınıflandırılması Hakkında Yönetmelik* ile ülke genelinde KOBİ tanımında birlik ve AB uyum sürecine katkı sağlanması hedeflenmiştir.

Bahse konu yönetmelik ile ülke genelinde kullanılan KOBİ sınıflandırılması Tablo 2’de gösterilmiştir.

Tablo 2: Türkiye’de KOBİ Tanımı ve Kriterleri

İşletme Büyüklüğü	Çalışan Sayısı	Net Satış Hâsılatı	Bilanço
Mikro İşletme	<10	<1.000.000,00TL	<1.000.000,00TL
Küçük İşletme	<50	<8.000.000,00TL	<8.000.000,00TL
Orta İşletme	<250	<40.000.000,00TL	<40.000.000,00TL

Kaynak: Küçük ve Orta Büyüklükteki İşletmelerin Tanımı, Nitelikleri ve Sınıflandırılması Hakkında Yönetmelikte Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik. 04.11.2012 tarih, 28457 sayılı Resmi Gazete. 10.09.2012 tarih ve 2012/3834 Sayılı Karar.

3. Bilgi Teknolojileri ve Rekabet Gücü

Bilgi teknolojileri, bilginin toplanması, işlenmesi, saklanması ve gerektiğinde herhangi bir yere iletilmesini ya da herhangi bir yerden bu bilgiye erişilmesini sağlayan teknolojiler olarak (Tekin vd., 2003:12) ve yine bilginin toplanması, saklanması, işlenmesi, ulaşılması ve dağıtılmasına hizmet eden teknolojiler (bilgisayar, veri depolama araçları, ağ ve iletişim araçları, yazılım geliştirme araçları), uygulama ve hizmetlerin (bilgi-işlem, uygulama yazılımı geliştirme, bilgi bankaları ve bilgi erişim hizmetleri vb.) bütünü ve sistem üzerindeki bilgilerin tümü olarak tanımlanabilir (Sarıhan, 1998:167).

Bilgi teknolojileri genel olarak, verimliliğin artırılması, maliyetlerin minimuma düşürülmesi, müşterilere daha kaliteli mal ve hizmet sunulması, bilgi kaynaklı yeni ürünlerin geliştirilmesi ve rekabet gücünün artırılması gibi konularda işletmeler için avantajlar sağlamaktadır (Adıgüzel vd., 2006:927-928).

Rekabet gücü görece olarak bir sektörün aynı ülkedeki diğer sektörlerle ya da diğer ülkelerin aynı sektörlerine göre, daha yüksek gelir ve istihdam yaratma gücü olarak tanımlanabilir. Diğer bir ifade ile bir ülkenin ya da işletmenin ürettiği mallarda diğer ülkelerin veya işletmelerin malları ile fiyat, kalite, tasarım, güvenilirlik ve zamanında teslim gibi unsurlarda yarışabilir düzeyde olması demektir (Çetinkaya, 2005:30). Rekabet gücü kavramı, pazar ekonomisinde işletmenin rekabet baskısına dayanabilme gücü olarak da tanımlanabilir. Yani rekabet gücünün varlığı ve ölçülebilmesi için rakiplerin mevcut olması gerekir. Bu açıdan bakacak olursak rekabet gücü mutlak değil nispi açıdan tanımlanabilecek bir güç olarak karşımıza çıkmaktadır. Rekabet gücünü tek başına ele almayı, rakiplere göre tanımlamak daha doğru bir işittir. Fiili veya potansiyel rakiplerin olmadığı bir ortamda rekabet gücü kavramı anlamını yitirmektedir. Bu nedenle rekabet gücü fiili veya potansiyel rakiplerle birlikte var olan bir kavramdır (Türkkan, 2001:106).

4. Bilgi Teknolojilerinin Rekabet Gücü Açısından Önemi

Günümüzde müşteri isteklerinin ön plana çıktığı, tüketicinin bilinçlenerek satın aldığı ürün ve hizmetlerin özelliklerini bizzat kendisinin belirlediği, işlev, hız ve maliyet üçlüsünün önem kazandığı rekabet ortamında işletmeler, mal ve hizmet üretmektedir (Gürbüz, 2003:1).

Bilgiyi üretmek, ulaşılanı işlemek ve elde edilen verilerin uygulamaya geçmesini sağlamak, her yöneticinin öncelikleri arasında olması gerekir. Çünkü işletmelerin çevresindeki değişim öylesine hızlıdır ki, uyum sağlamaları için saatlerin bile önemi vardır. Bilgi teknolojilerindeki gelişmelerin etkisiyle, bir yandan iş yapma biçimlerinde ve müşteri beklentilerinde değişim olurken, öte yandan, ülkelerin ticari sınırları ortadan kalkarak yepyeni rakiplerin gelmesiyle, rekabetin niteliği ve şiddetinde değişim olmaktadır. Değişimin bu denli hızlı olması, işletmeleri karşı karşıya getirdiği tehlikelerin oluşum hızını da artırmaktadır. Bu değişim ile değişimin getirdiği tehlikeleri algılayıp fırsata dönüştüremeyen ya da fırsatları değerlendiremeyen işletmelerin, değişen iş dünyasında, rekabet edebilmeleri çok zor olacaktır (Ekinci, 2006:55).

Rekabet gücünde üstünlük, bir işletmenin daha iyi müşteri değeri yaratarak rakipleri karşısında piyasada avantaj kazanması anlamına gelmektedir. Rekabet gücünde üstünlük

kazanmanın birçok yöntemi bulunmaktadır. Rakipler karşısında fiyat ve kalite avantajı elde etmek, rakiplerinden önce müşteri değeri yaratacak yeni pazar fırsatları elde etmek, değişen müşteri istek ve ihtiyaçlarına hızla cevap verebilmek rekabetçi üstünlük kazanmanın yöntemlerindedir (Şimşek & Akın, 2003:88). Teknolojik gelişmeler beraberinde işletmelerde yeni düzenlemeleri ve köklü değişimleri gündeme getirmektedir. Bir zamanlar buharlı makinelerin üretim işletmelerinde kullanılmaya başlanmasıyla insanlığı bu yenilikten önemli avantajlar sağlarken bazı ekonomik ve toplumsal değişimleri de beraberinde yaşamıştır. Buna benzer olarak, son yıllarda bilgi teknolojileri alanında yaşanan gelişmeler bir taraftan önemli kolaylıklar sağlarken, diğer taraftan kullanıldıkları her alanda hızla yeni düzenlemeleri ve değişimleri beraberinde getirmektedirler. Artan bilgi hacmi ve işlemlerin karmaşıklaşmasının yanında taleplere anında cevap verme ve değişen şartlara uyum sağlama bilgi teknolojileri kullanımının ana nedenlerindedir. Birinci sınıf bir yönetim sisteminin temel şart olmasıyla birlikte, işletmelerin yıldan yıla gittikçe artan rekabet ortamında diğer işletmeleri ve kurumları sürekli izleyebilmeleri ve hızla değişen iş ortamını takip edebilmeleri, sadece ileri teknolojileri kullanabilmeleriyle mümkün olabilir (İraz, 2007:20). Bu açıdan işletmeler küresel rekabet ortamında kendilerine stratejik avantaj sağlamak için bilgi teknolojilerine yatırım yapmaktadırlar.

Küçük ve orta ölçekli konaklama işletmelerinin yönetimi açısından da bir mükemmellik döngüsünün gerçekleştirilebilmesi için bilgi teknolojilerinin önemi büyüktür. Bilgi teknolojileri örgütler arası iletişime yeni boyutlar kazandırarak rekabetçi kıyaslamaya alt yapı hazırlamakta, örgüt içi iletişime hız ve katılımcılık açısından yeni anlamlar katmakta, bütünsel anlamda örgütsel etkinliği ve bölümsel bağlamda operasyonel verimliliği artırarak müşteri ilişkileri kalitesini geliştirmektedir. Dolayısıyla, sonuçta tüm bu süreç ve aşamaların bileşkesi olarak ortaya çıkan yönetim kalitesini geliştirmek açısından bilişim teknolojilerinden optimal düzeyde yararlanmak gerekmektedir (Öğüt vd., 2003:2).

5. Karabük İli Küçük ve Orta Ölçekli Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama

Küçük ve orta ölçekli konaklama işletmelerinde, bilgi teknolojileri kullanımı ve rekabet gücüne etkisini ölçmek için Karabük ilinde faaliyet gösteren 60 adet konaklama işletmesi yöneticileri ile anket çalışması uygulanarak bir araştırma yapılmıştır.

5.1. Araştırmanın Amacı

Araştırma, Karabük İlinde konaklama sektöründe faaliyet gösteren firmalarda bilgi teknolojileri kullanım düzeylerinin tespit edilmesini ve bilgi teknolojilerinin rekabet gücü üzerindeki etkilerini belirlemeyi amaçlamaktadır. Bu amaçla Karabük İlinde konaklama sektöründe faaliyette bulunan işletmelerin durum tespiti yapılarak, çeşitli özellikleri incelenmeye çalışılmış; ayrıca bilgi teknolojileri araçlarının işletmelerin rekabet gücü üzerinde etkili olup olmadığı belirlenmeye çalışılmıştır.

5.2. Araştırmanın Uygulama Alanı

Bu araştırma, Karabük İlinde faaliyet gösteren ve tamamı küçük ve orta ölçekli işletme sınıfına giren 60 adet konaklama işletmesi üzerinde yapılmıştır. 2012 yılı Karabük Turizm İl Müdürlüğü verilerine göre Karabük İlinde faaliyet gösteren toplam 90 adet konaklama işletmesi

bulunmaktadır. Bu işletmelerden 20 tanesi ev pansiyonu olarak faaliyet göstermekte olup, çalışmadan daha verimli ve anlamlı veriler elde edilmesi açısından ev pansiyonları çalışma alanına dâhil edilmemiştir. Bununla birlikte 10 adet işletme bazı konaklama tesislerinin şubeleri niteliğinde faaliyet gösterdiğinden ve ayrı bir yöneticisi bulunmadığından bu işletmeler için ayrı bir anket çalışması yapılmamıştır.

5.3. Araştırma Problemi

Bu araştırmanın temelinde bilgi teknolojilerinin gerekliliği ve işletmelerin günümüz koşullarında rekabet edebilmeleri ve rekabet güçlerini artırabilmeleri için bilgi teknolojilerini kullanmalarının kaçınılmaz olduğu yatmaktadır. Bu amaçla, araştırmanın temel problem cümlesi “bilgi teknolojilerinin küçük ve orta ölçekli konaklama işletmelerindeki yeri ve rekabet gücü üzerindeki etkileri nelerdir?” sorusudur. Anket formundaki fonksiyonel değişkenlerin her biri araştırmanın problem cümlesini ifade etmeyi amaçlamaktadır.

5.4. Araştırmanın Modeli ve Hipotezleri

Araştırmada, tespit edilen problem kapsamında, bu problem ile ilgili durumlar, değişkenler ve değişkenler arası ilişkiler, işletmeler ve yöneticiler bazında tespit edilmiştir. Çalışmada öncelikle bilgi teknolojileri araçlarının işletmelerde kullanımını etkileyen işletme yöneticilerinin ve işletmenin özellikleri tespit edilmeye çalışılmıştır. Bu kapsamda, işletmelerde bilgi teknolojileri kullanım düzeylerinin tespit edilmesi ile birlikte, bilgi teknolojilerini etkin ve verimli kullanan ve kullanmayan işletme yöneticilerinin rekabet unsurları hakkındaki değerlendirmeleri karşılaştırılmıştır. Özellikle hizmet sektörü içerisinde yer alan konaklama işletmelerinde rekabet unsurlarının somut olarak tespit edilmesinin güç olmasından, rekabet unsurlarının işletme yöneticileri tarafından değerlendirilmesi istenmiş ve bu değerlendirmeler, bilgi teknolojilerini etkin ve verimli kullanan ve kullanmayan işletmeler bazında karşılaştırılmıştır.

Araştırmanın hipotezleri şu şekilde olmaktadır:

H₁: İşletmede bilgi teknolojileri araçları kullanımı, yöneticilerin cinsiyetine göre farklılık göstermektedir.

H₂: İşletmede bilgi teknolojileri araçları kullanımı, yöneticilerin yaş düzeyine göre farklılık göstermektedir.

H₃: İşletmede bilgi teknolojileri araçları kullanımı, yöneticilerin eğitim düzeyine göre farklılık göstermektedir.

H₄: İşletmede bilgi teknolojileri araçları kullanımı, işletmelerin oda kapasitesine göre farklılık göstermektedir.

H₅: İşletmede bilgi teknolojileri araçları kullanımı, işletmelerin mikro, küçük ve orta ölçekli olmasına göre farklılık göstermektedir.

H₆: İşletme yöneticilerinin cinsiyeti ile bilgi teknolojileri kullanımının sağladığı rekabet gücüne ilişkin değerlendirmeleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H₇: İşletme yöneticilerinin yaş düzeyleri ile bilgi teknolojileri kullanımının sağladığı rekabet gücüne ilişkin değerlendirmeleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H₈: İşletme yöneticilerinin eğitim düzeyleri ile bilgi teknolojileri kullanımının sağladığı rekabet gücüne ilişkin değerlendirmeleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H₉: Bilgi teknolojilerine yapılan yatırım ile işletmelerin yıllık cirosu arasında anlamlı bir farklılık vardır.

5.5. Araştırmadan Elde Edilen Verilerin Analizi ve Değerlendirilmesi

5.5.1. İşletme Yöneticilerinin Demografik Değişkenlerine İlişkin Bulgular

Tablo 3'te görüldüğü gibi işletme yöneticilerinin %15'i bayan, %85'i erkek; %16,7'si 26-35 yaş arası, %30'u 36-45 yaş arası, %45'i 46-60 yaş arası ve %8,3'ü 61 yaş ve üzeri; %20'si ilköğretim, %10'u ortaöğretim, %33,3'ü lise, %33,3'ü fakülte ve %3,3'ü ise yüksek lisans ve üzeri eğitime sahip olduğu anlaşılmıştır. Yine işletme yöneticilerinin %11,7'sinin bilgisayar kullanmadığı, %60'ının başlangıç düzeyi, %16,7'sinin orta düzey ve %11,7'sinin ise ileri düzey seviyede bilgisayar kullandığı belirtilmiştir. Yöneticilerin %40'ı bilgisayar teknolojilerini kullanmaya yönelik hiçbir eğitim almadığını, %43,3'ü temel bilgisayar eğitimi aldığını, %3,3'ü ileri düzey bilgisayar eğitimi aldığını ve %13,3'ü ise belli programları kullanmaya yönelik bilgisayar eğitimi aldıklarını ifade etmişlerdir.

Tablo 3: İşletme Yöneticilerinin Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular

Cinsiyet	Frekans	%
Bayan	9	15
Erkek	51	85
Yönetici Yaş Durumları		
18-25	0	0
26-35	10	16,7
36-45	18	30
46-60	27	45
60 ve üzeri	5	8,3
Yönetici Eğitim Durumları		
İlköğretim	12	20
Ortaöğretim	6	10
Lise	20	33,3
Fakülte	20	33,3
Yüksek Lisans ve Üzeri	2	3,3
Yönetici Bilgisayar Kullanım Düzeyi		
Kullanmıyorum	7	11,7
Başlangıç Düzeyi	36	60
Orta Düzey	10	16,7

Tablo 3 devam

İleri Düzey	7	11,7
Profesyonel	0	0
Yöneticilerin Bilgisayar Kullanımına Yönelik Aldıkları Eğitimleri		
Hiçbir Eğitim Almadım	24	40
Temel Bilgisayar Eğitimi	26	43,3
İleri Bilgisayar Eğitimi	2	3,3
Profesyonel Bilgisayar Eğitimi	0	0
Belli Programları Kullanmaya Yönelik Eğitim	8	13,3

5.5.2. İşletmelerde Kullanılan Bilgi Teknolojileri Araçları ve Bilgi Sistemlerine İlişkin Bulgular

İşletmelerde kullanılan bilgi teknolojileri ve bilgi sistemlerine ilişkin bulgular Tablo 4'te gösterilmiştir. Tablo 4'ten anlaşılacağı üzere işletmelerin tamamında internet, e-posta, ön büro yönetim sistemi ve telefon sistemleri kullanılmaktadır. Ancak özellikle oda ve yatak kapasitesi daha büyük olan konaklama işletmelerinde kullanılan, konukların kendi kendilerine check-in check-out yaptıkları sistem, oda içi eğlence sistemleri, oda içi elektronik sistemler, aktivite planlama sistemi ve dijital günlük gazete, küçük ölçekli işletmelerde kullanılmadığı görülmektedir. Bununla birlikte kablosuz internet sisteminin gelişmesi ile birlikte artık konuklar, odadan internete bağlanarak eğlence, günlük gazete vb. aktiviteleri yapabildikleri için bu sistemlerin kullanımı giderek azalmaktadır. Yine bununla birlikte, özellikle şubeleri olan işletmelerde kullanılan intranet ve extranetin de küçük ve orta ölçekli konaklama işletmelerde kullanılmadığı görülmektedir. Benzer şekilde bilgi sistemleri araçları olan Üst Yönetici Destek Sistemi, Yönetim Bilgi Sistemi, Uzman Sistemler ve Pazarlama Bilgi Sistemlerini işletmelerin hiçbiri kullanmamaktadır.

Tablo 4: İşletmelerde Kullanılan Bilgi Teknolojileri Araçlarına İlişkin Bulgular

Bilgi Teknolojileri Araçları	Var		Yok	
	Frekans	%	Frekans	%
İnternet	60	100	0	0
İntranet	0	0	60	100
Extranet	0	0	60	100
e-posta	60	100	0	0
Web Sitesi	50	83,3	10	16,7
İnternet Aracılığı İle Rezervasyon	43	71,7	17	28,3
Ön büro Yönetim Sistemi	60	100	0	0
Merkezi Rezervasyon Sistemi	41	68,3	19	31,7

Tablo 4 devam

Satış Noktası Sistemi (El terminali)	3	5	57	95
Elektronik Güvenlik Sistemleri	34	56,7	26	43,3
Telefon Sistemleri	60	100	0	0
GPS ve Uydu Sistemi İle Adres Tespiti	46	76,7	14	23,3
Yerel Alan Ağları	19	31,7	41	68,3
Geniş Alan Ağları	0	0	60	100
Üst Yönetici Destek Sistemi	0	0	60	100
Yönetim Bilgi Sistemleri	0	0	60	100
Karar Destek Sistemleri	0	0	60	100
Ofis Otomasyon Sistemleri	46	76,7	14	23,3
Uzman Sistemler	0	0	60	100
Pazarlama Bilgi Sistemleri	0	0	60	100
Yiyecek-İçecek Yönetim Sistemi	6	10	54	90
Muhasebe Yönetim Sistemi	8	13,3	52	86,7
Konukların Kendi Kendilerine Check İn CheckOut Yaptıkları Sistem	0	0	60	100
Oda İçi Eğlence Sistemleri	0	0	60	100
Oda İçi Elektronik Sistemler	0	0	60	100
Aktivite Planlama Sistemi	0	0	60	100
Dijital Günlük Gazete	0	0	60	100

5.5.3. İşletmeler Hakkında Tanımlayıcı Bilgilere İlişkin Bulgular

İşletmelerin büyük bir bölümü 6-10 yıl arası (%38,3) faaliyet göstermektedir. Bununla birlikte faaliyet süresi 11-15 yıl arası olan işletmelerin toplam işletmeler içindeki payı ise %20'dir. 6-10 yıl ve 11-15 yıl arası faaliyet gösteren firmalar dikkate alındığında işletmelerin büyük bir bölümünün köklü ve tecrübeli işletmeler oldukları söylenebilir.

İşletmelerin %53,3'ü şahıs işletmesi, %10'u adi ortaklık, %33,3'ü limited şirket, %3,3'ü ise anonim şirkettir. Bununla birlikte kolektif şirket hiç bulunmamaktadır. Şahıs işletmelerinin kurulum masraflarının daha az olması ve resmi prosedürlerin kolay olması işletmeleri şahıs işletmesi olarak kurmaya teşvik etmektedir.

İşletmelerin %33,3'ü Kültür ve Turizm Bakanlığından alınan ve Bakanlığın denetimine tabi olan "Turizm İşletme Belgesi" olan işletmelerdir. İşletmelerin %66,7'si ise "Belediye İşletme Belgesi" olan işletmelerdir.

İşletmelerin %45'inin oda kapasitesi 10 ve daha azdır. 10-20 oda kapasiteli işletmelerin oranı ise %26,7'dir. Yine işletmelerin %23,3'ünün yatak kapasitesi 20 ve daha az, %41,7'sinin

ise 21-40 arasındır. Bu veriler Karabük'te faaliyet gösteren konaklama işletmelerinin oda ve yatak kapasitelerinin düşük olduğunu göstermektedir.

İşletmelerin yıllık ortalama doluluk oranları incelendiğinde, sezonluk doluluk oranı da göz önüne alındığında işletmelerin %40'ı ortalama %31-50 arası, %40 ise %51-70 arası dolu olarak faaliyet göstermektedir.

İşletmelerin %91,7'i sahip ve ortakları tarafından, %8,3'ü ise profesyonel yöneticiler tarafından yönetilmektedir. İşletmelerin büyük bir kısmının şahıs işletmesi olması nedeni ile işletmeler genellikle sahip ve ortakları tarafında yönetilmektedir.

İşletmelerin %93,3'ü en fazla 1-3 arası bilgisayar kullanmakta, 4-6 arası bilgisayar kullanan işletme sayısı ise sadece 4'tür (%6,7).

Tablo 5: İşletme Hakkında Tanımlayıcı Bilgilere ilişkin Bulgular

Faaliyet Süresi	Frekans	%	Yıllık Ort. Ortalama Doluluk Oranı(%)	Frekans	%
1 yıldan az	2	3,3	30 ve daha az	2	3,3
1-5 yıl	15	25	31-50	24	40
6-10 yıl	23	38,3	51-70	24	40
11-15 yıl	12	20	71-90	10	16,7
15 yıl ve üzeri	8	13,3	91-100	0	0
İşletme Belge Türü			Oda kapasitesi		
Turizm işletme Belgeli	20	33,3	10 ve daha az	27	45
Belediye Belgeli	40	66,7	11-20	16	26,7
Yasal Statü			21-30	11	18,3
Şahıs Şirketi	32	53,3	31-50	5	8,3
Adi Ortaklık	6	10	50 ve üzeri	1	1,7
Limited Şirket	20	33,3	Kullanılan Bilgisayar Sayısı		
Kollektif Şirket	0	0	1-3	56	93,3
Anonim Şirket	2	3,3	4-6	4	6,7
Yatak Kapasitesi			7-9	0	0
20 ve daha az	14	23,3	10 ve üzeri	0	0
21-40	25	41,7	Çalışan Üniversite Mezunu Sayısı		
41-60	14	23,3	Yok	40	66,7
61-80	4	6,7	1-3	14	23,3
81-100	2	3,3	4-6	6	10

Tablo 5 devam

101 ve üzeri	1	1,7	7-9	0	0
İşletme Yönetimi			10 ve üzeri	0	0
Sahip/Ortak	55	91,7			
Profesyonel Yönetici	5	8,3			

5.5.4. İşletmede Çalışan Personel Sayısı ve Yıllık Ortalama Cirosuna İlişkin Bulgular

Tablo 6 incelendiğinde işletme oda ve yatak kapasitelerine paralel olarak çalışan sayılarının %58,3'ü 1-3 arası, %21,7'si 4-6 arası, %6,7'si 7-9 arası ve %11,7 si de 15 ve üzeri personel çalıştırmaktadır. İşletmelerin yaklaşık %58,4'ünün ise yıllık ortalama ciroları yüz bin liranın altındadır.

Tablo 6: İşletmelerin Personel ve Cirolarına İlişkin Bulgular

Personel Sayısı	F	%	İşletme Ciro	F	%
1-3	35	58,3	50 bin ve daha az	22	36,7
4-6	13	21,7	51-100 bin	13	21,7
7-9	4	6,7	101-500 bin	20	33,3
10-15	1	1,7	501 bin-1 milyon	5	8,3
15 ve üzeri	7	11,7	1 milyon ve üzeri	0	0

Tablo 6'da özetlenen işletme personel sayısı ve cirosu, Türkiye'de mevcut KOBİ tanımı kapsamında değerlendirildiğinde, işletmelerin %86,6'sı (52) mikro ölçekli, % 13,3'ü (8) küçük ölçekli işletme sınıfına girmektedir. Bununla birlikte orta ölçekli konaklama işletmesi bulunmamaktadır.

5.5.5. Bilgi Teknolojilerine Yapılan Yatırım ve Sorumlu Personele İlişkin Bulgular

Tablo 7'de görüldüğü üzere, işletmelerin %58,3'ünün bilgi teknolojileri ile ilgili herhangi bir personeli bulunmamaktadır. Yine bununla birlikte işletmelerin %8,3'ü bugüne kadar işletmesi için herhangi bir bilgi teknolojileri yatırımı yapmamış, bilgi teknolojileri yatırımı yapan işletmeler, %11,7'si 1-5 bin, %30 6-10 bin, %23,3'ü 11-25 bin, %15'i 26-50 bin ve %11,7 si 51 bin ve üzeri yatırım yapmıştır.

Tablo 7: İşletmelerin BT Personeli ve BT'ye Yapılan Yatırımlarına İlişkin Bulgular

BT Personeli	Frekans	%
Yok	35	58,3
Kendim	13	21,7
Çalışanlardan Biri	12	20

Tablo 7 devam

BT Yatırımları		
1-5 bin	7	11,7
6-10 bin	18	30
11-25 bin	14	23,3
26-50 bin	9	15
51 bin ve üzeri	7	11,7
Toplam	55	91,7

5.5.6. İşletme Yöneticilerinin Bilgi Teknolojilerini Algılamalarına İlişkin Bulgular

İşletme yöneticilerinin bilgi teknolojilerini algılama şekli ve düzeyi birbirinden farklılık arz etmektedir. İşletme yöneticilerine, bilgi teknolojileri denince akla ilk gelenleri önem sırasına göre sıralamaları istenmiş ve verilen cevaplar mertebeli dereceleme yöntemiyle puanlamaya tabi tutulmuştur. Sıralı bir ölçek olan bu tür derecelemede nesnelere, cevaplayıcıya tesadüfi (ya da alfabetik) bir sırada sunulur ve belirli bir ölçüte göre sıralanması istenir. Burada ikili karşılaştırma olmayıp, önem derecesine göre sıralama söz konusudur (Nakip, 2006:138). Yöneticilerin bilgi teknolojilerini algılama düzeylerini ölçmeye yönelik bilgiler Tablo 8 yardımı ile açıklanmıştır.

Tablo 8: Yöneticilerin Bilgi Teknolojilerini Algılamalarına İlişkin Bulgular

Bilgi Teknolojileri Denince Akla İlk Gelenler	Puan¹
Hızlı İletişim	93
İnternet	74
Kolaylık	65
Bilgisayar	45
Güvenilirlik	19
Kalite	18
Verimlilik	15
Kurumsal İmaj	13
Karmaşa	10
İşlem Çokluğu	6
Esneklik	2

1 Araştırmaya katılan yöneticilere bilgi teknolojileri denilince akla ilk gelenleri önem sırasına göre sıralamaları istenmiş ve cevaplar mertebeli dereceleme yöntemiyle puanlamaya tabi tutulmuştur.

Bilgi teknolojileri denince yöneticilerde oluşan algının boyutunu, önemini ve ne anladıklarını ölçmeye yönelik sorulan bu soruda, yöneticiler farklı cevaplar vermişlerdir. Tablo 8’de görüldüğü gibi, yöneticilerin önem sırasına göre bilgi teknolojilerini; hızlı iletişim (%25,8), internet (%20,5) ve kolaylık (%18) olarak algıladıkları görülmektedir. Buna göre işletme yöneticileri, bilgi teknolojileri araçlarını özellikle hızlı iletişim aracı olarak görmektedirler. Günümüzde internet kullanımının artması, bilgiye internet üzerinden anında ulaşabilme imkânının olması, bilgi teknolojilerinin işletme yöneticileri tarafından hızlı iletişim aracı olarak algılanmasına vesile olmaktadır.

5.5.7. İşletme Yöneticilerinin Önceliklerine İlişkin Bulgular

İşletme yetkililerine, işletmelerin önceliklerinin tespit edilebilmesi için önem sırasına göre ilk beş tanesini işaretlemek üzere toplam 10 seçenekli soru sorulmuştur. İşletmelerin öncelikleri ile ilgili cevaplar, mertebeli derecelendirme yöntemi ile hesaplanarak Tablo 9’da gösterilmiştir.

Tablo 9: İşletmelerin Önceliklerine İlişkin Bulgular

İşletme Olarak Öncelikleriniz	Puan²
Doluluk Oranını Artırmak	217
Yurtiçinde Tanınmak	205
Yurtdışında Tanınmak	106
Hizmet Kalitesini Geliştirmek	102
Hizmet Çeşitliliğini Artırmak	94

Tablo 9 incelendiğinde işletmelerin, doluluk oranlarını artırmaları ve yurtiçinde tanınmaları önemli öncelikleri arasında gelmektedir. Tablo 5’te verilen veriler kapsamında işletmelerin yaklaşık %50’lik bir kısmının, yıllık ortalama doluluk oranının %50 olması göz önüne alındığında, işletmelerin doluluk oranını artırmak ve yurtiçinde tanınmak öncelikleri arasında olması geçerli nedenlerden bazılarıdır.

5.5.8. İnternette Rezervasyon Sisteminin Kullanımına İlişkin Bulgular

Tablo 4’te özetlendiği üzere işletmelerin %71,7 si internet üzerinden rezervasyon sistemini kullanmaktadır. İşletmelerden 17 tanesi (%28,3’ü) herhangi bir yolla internet üzerinden rezervasyon almamaktadır. İnternette rezervasyon almayan işletmelerin 5’i (%8,3’ü) internette rezervasyonun maliyetli olmasından, 12’si ise (%20’si) internette rezervasyona ihtiyaç duymadığından kullanmamaktadır. İnternette rezervasyon almayan işletmeler ile ilgili bulgular Tablo 10’da gösterilmiştir.

2 İşletme yöneticilerine, işletme olarak öncelikleriniz nelerdir önem sırasına göre ilk beş tanesini sıralayınız? Sorusu sorulmuş ve cevaplar mertebeli dereceleme yöntemiyle puanlamaya tabi tutulmuştur.

Tablo 10: İşletmelerin İnternet Rezervasyonu Kullanmama Nedenlerine İlişkin Bulgular

İnternette Rezervasyon Almama Nedenleri	Frekans	%
Maliyet	5	8,3
İhtiyaç Duyulmaması	12	20
Toplam	17	28,3

İnternette rezervasyon alan işletmelerin rezervasyon kanallarını kullanmaları ile ilgili bulgular Tablo 11’de gösterilmiştir. Tablo 11’de görüldüğü üzere işletmelerden sadece 1 tanesi (%1,1) hem kendi web sitesinden, hem yabancı ve yerel seyahat acentelerinden hem de bölgesel tanıtım yapan web sitelerinden rezervasyon sistemini kullanmaktadır. Yine işletmelerden %11,7’si kendi web siteleri üzerinden rezervasyon almamalarına rağmen, yabancı sanal seyahat acentelerinden rezervasyon almaktadırlar. Bu durum özellikle Safranbolu’ya gelen turistlerin yabancı ülkelerden gelmeleri ve bu şekilde rezervasyon imkânlarının sağlanması ile ilişkilendirilebilir.

Tablo 11: İşletmelerin İnternette Rezervasyon Kanallarını Kullanmalarına İlişkin Bulgular

Rezervasyon Kanallarının Kullanımı	Frekans	%
Kendi Web Sitesi, Yabancı Sanal Acenteler, Yerel Sanal Acenteler ve Bölgesel Tanıtım Yapan Web Siteleri	1	1,7
Web Sitesi, Yabancı Sanal Acenteler ve Yerel Sanal Acenteleri	14	23,3
Yabancı Sanal Acenteler	7	11,7
Web Sitesi, Yabancı Sanal Seyahat Acenteler	20	33,3
Web Sitesi	2	3,3

İşletmelerin internette rezervasyon oranlarının toplam rezervasyon içerisindeki payı ise Tablo 12’de gösterilmiştir. İşletmelerin 6’sı %5 ve daha az, 16’sı %6-20, 7’si %21-35, 5’i %36-50, 9’u %51 ve üzeri internette rezervasyon almaktadır.

Tablo 12: İşletmelerin İnternette Rezervasyon Oranlarının Toplam Rezervasyon İçindeki Payı İle İlgili Bulgular

Toplam Rezervasyon İçindeki Payı	f	%
%5 ve daha az	6	10
%6-20 arası	16	26,7
%21-35 arası	7	11,7
%36-50 arası	5	8,3
%51 ve üzeri	9	15
Toplam	43	71,7

5.5.9. Web Sitesinin Kullanımına İlişkin Bulgular

İşletmelerin %83,3'ü web sitesi kullanmaktadır. Bununla birlikte web sitesi kullanan işletmelerin %72,2'si web sitesi üzerinden rezervasyon almakta, %27,8'i ise web sitesini tanıtım amaçlı olarak kullanmaktadır.

Web sitesi kullanmayan işletmelerin, web sitesi kullanmamalarına ilişkin bulgular Tablo 13'te gösterilmiştir. Tablodan anlaşılacağı üzere, web sitesi kullanmayan işletmelerin %5'i web sitesine ihtiyaç duymadığından, %10 web sitesi oluşturma maliyetlerinin yüksek olmasından, %1,7'si müşterilerin bu yolla ulaşacağına inanmamasından, %1,7'si ise site bakım ve güncellemelerinin maliyetli olmasından web sitesi kullanmamaktadır.

Tablo 13: İşletmelerin Web Sitesi Kullanmama Nedenlerine İlişkin Bulgular

Web Sitesi Kullanmama Nedenleri	Frekans	%
İhtiyaç Duyulmamıştır	3	5
Web Sitesi Oluşturma Maliyetlerinin Yüksek Olması	5	8,3
Müşterilerin Bu Yolla Ulaşacağına İnanılmaması	1	1,7
Site Bakım ve Güncelleme Maliyeti	1	1,7
Toplam	10	16,7

5.5.10. İşletme Yöneticilerinin Bilgi Teknolojileri Kullanımı İle İlgili Verilen İfadelere Katılma Durumları

Anketinin üçüncü bölümünde işletme yetkililerine bilgi teknolojileri araçları kullanımı ile rekabet avantajı elde etme arasındaki ilişkinin tespiti açısından 5'li likert yöntemi ile ifadeler verilmiş ve ifadeleri değerlendirmeleri istenmiştir. İşletme yetkililerinin ifadeleri değerlendirmeleri ile ilgili veriler Tablo 14'te verilmiştir.

Tablo 14'te görüldüğü üzere bilgi teknolojileri kullanımının maliyetleri düşürdüğü ve tedarikçiler ile ilişkileri geliştirdiğine dair değerlendirmelerin ortalamaları diğer ifadelerden düşüktür. Buna göre işletme yetkilileri bilgi teknolojilerinin kullanımı ile maliyetlerin düştüğüne ve tedarikçiler ile ilişkilerin geliştiğine çok fazla katılmamaktadırlar.

Tablo 14: İşletme Yetkililerinin Bilgi Teknolojileri ve Rekabet Gücüne İlişkin Değerlendirmeleri İle İlgili Bulgular

	İFADELER	N	Ort. ³	St. Sapma
1	BT kullanımı, müşteri şikâyetlerini azaltmaktadır.	60	4,10	,754
2	BT kullanımı, işletme hizmet hızını artmaktadır.	60	4,21	,640
3	BT ile işletme içi iletişim sorunları çözülmektedir.	60	3,25	,894

3 Açıklama: 1-Kesinlikle Katılmıyorum, 2-Katılmıyorum, 3-Kararsızım, 4-Katılıyorum, 5-Kesinlikle Katılıyorum

Tablo 14 devam

4	BT ile rekabet gücü artmaktadır.	60	4,28	,490
5	BT kullanımı, müşteri memnuniyetini artırmaktadır.	60	4,41	,497
6	BT kullanımı müşteri sayısını artırmaktadır.	60	4,01	,596
7	BT kullanımı, tedarikçiler ile ilişkileri geliştirmektedir.	60	3,56	,908
8	BT kullanımı, verimliliği artırmaktadır.	60	3,88	,761
9	BT kullanımı, maliyetleri düşürmektedir.	60	2,70	,944
10	BT kullanımı, işletmenin pazar ve sektörde meydana gelebilecek değişikliklere uyum açısından daha esnek bir yapıya sahip olmasını sağlamaktadır.	60	3,76	,647
11	BT kullanımı, ürün/hizmet kalitesini artırmaktadır.	60	3,95	,699
12	BT kullanımı, müşteri güvenilirliğini artırmaktadır.	60	4,40	,494
13	BT kullanımı, nitelikli işgücünün oluşmasını sağlamaktadır.	60	3,70	,765
14	BT kullanımı, işletmeye kurumsal imaj sağlamaktadır.	60	4,56	,499
15	BT kullanımı, işletmede ürün/hizmet sunum şeffaflığını artırmaktadır.	60	4,48	,503
16	BT kullanımı, satış sonrası hizmetler ve müşteri takibinde kolaylık sağlamaktadır.	60	4,55	,501
17	BT kullanımı, pazar payını artırmakta ve rakiplere göre üstünlük sağlamaktadır.	60	4,38	,523

5.5.11. Araştırma Hipotezlerinin Test Edilmesine ilişkin Bulgular.

Bu çalışmada işletme yöneticilerinin ve işletmenin özelliklerine göre işletmelerin bilgi teknolojileri araçlarını kullanımları ve bilgi teknolojileri araçları kullanım düzeyinin rekabet gücü üzerinde nasıl bir etkiye sahip olduğu belirlenmeye çalışılmıştır. Bu hipotezlere dayanak oluşturan literatür araştırması tezin birinci, ikinci, üçüncü ve dördüncü bölümlerinde detaylı olarak verilmiştir.

Hipotezlerin test edilmesinde bağımsız örneklem T testi (Independent-Samples T Test), Anova testi ve Ki Kare (X²) analiz yöntemleri kullanılmıştır. Bağımsız örneklem t testi; birbirinden bağımsız iki grubun veya örneklemin bağımlı bir değişkene göre ortalamalarının karşılaştırılarak, ortalamalar arasındaki farkın belirli bir güven düzeyinde (% 95, %99 gibi) anlamlı (önemli) olup olmadığını test etmek için kullanılan istatistiksel bir tekniktir (Ural & Kılıç, 2005). Ki kare bağımsızlık testi ise; iki veya daha fazla sınıflı ölçekle ölçülmüş değişkenler arasında bağımlılık olup olmadığını test etmek için kullanılan bir yöntemdir (Durmuş vd., 2011:184).

Hipotezlerden H₁, H₂, H₃, H₄ ve H₅' de bilgi teknolojileri araçlarından özellikle turizm sektörü ve konaklama işletmelerinde kullanılan ve frekans analizleri de dikkate alınarak web

sitesi, internetten rezervasyon, merkezi rezervasyon, elektronik güvenlik sistemleri ve GPS ve uydu aracılığı ile işletme adreslerinin tespitini sağlayan sistemler analize tabi tutulmuştur.

Hipotezler sırası ile aşağıda test edilmiştir.

Hipotez 1: İşletmede bilgi teknolojileri araçları kullanımı, yöneticilerin cinsiyetine göre farklılık göstermektedir.

Tablo 15: İşletmede Bilgi Teknolojileri Araçları Kullanımı İle Yöneticilerin Cinsiyeti Arasındaki İlişki

Cinsiyet	Web		İnternette Rezervasyon		Merkezi Rezervasyon		EGS		GPS	
	Var	Yok	Var	Yok	Var	Yok	Var	Yok	Var	Yok
Bayan	7	2	6	3	6	3	5	4	7	2
Erkek	43	8	37	14	35	16	29	22	39	12
Toplam	50	10	43	17	41	19	34	26	46	14
Anlamlılık(p)	,628		,718		,907		,942		,932	

Bu hipotezin test edilmesinde Ki-kare analiz yöntemi uygulanmıştır. Tablo 15 incelendiğinde bilgi teknolojileri araçları kullanımı ile yöneticilerin cinsiyetleri arasında anlamlı bir farklılık olmadığı görülmektedir. ($p>0,05$) Bu veriler kapsamında H1 hipotezi reddedilmiştir. Ancak tablo ayrıntılı incelendiğinde erkek işletme sahiplerinin, bayanlara oranla bilgi teknolojileri araçlarını nispeten daha fazla kullandıkları anlaşılmaktadır. Örneğin web sitesini bayanların %77'si, erkeklerin %84'ü; internetten rezervasyon almayı bayanların %66'sı, erkeklerin %72'si ve merkezi rezervasyon sistemlerini bayanların %66'sı, erkeklerin ise %68'i kullanmaktadır.

Hipotez 2: İşletmede bilgi teknolojileri araçları kullanımı, yöneticilerin yaş düzeyine göre farklılık göstermektedir.

Tablo 16: İşletmede Bilgi Teknolojileri Araçları Kullanımı İle Yöneticilerin Yaşları Arasındaki İlişki

Yaş Düzeyi	Web		İnternette Rezervasyon		Merkezi Rezervasyon		EGS		GPS	
	Var	Yok	Var	Yok	Var	Yok	Var	Yok	Var	Yok
35 yaş ve altı	9	1	9	1	8	2	9	1	8	2
36-45 yaş arası	17	1	16	2	16	2	12	6	17	1
46 yaş ve üzeri	24	8	18	14	17	15	13	19	21	11
Toplam	50	10	43	17	41	19	34	26	46	14
Anlamlılık(p)	,172		,018		,023		,013		,066	

Bu hipotezin test edilmesinde Ki-kare analiz yöntemi uygulanmıştır. Tablo 16 incelendiğinde web sitesi ve GPS ile adres tespiti hariç diğer bilgi teknolojileri araçları kullanımında anlamlı bir farklılık olduğu görülmektedir. ($p<0,05$) Yöneticilerin yaş düzeyleri arttıkça işletmede bilgi teknolojileri araçları kullanım oranları azalmaktadır. Genç yaştaki işletme yöneticileri, orta yaş ve üzeri işletme yöneticilerine oranla bilgi teknolojileri araçlarını daha fazla kullanmaktadırlar. Web sitesi kullanımı ve GPS üzerinden işletmenin adres tespitini kullanan işletme yöneticilerinin verileri incelendiğinde ise anlamlı bir farklılık olmamasına rağmen, 46 yaş ve üzeri işletme yöneticilerinin Web sitesini ve GPS ile işletme adres tespitini 45 yaş ve altı işletme yöneticilerine oranla daha az kullandıkları görülmektedir. Bu kapsamda işletme yöneticilerinin yaşları ile bilgi teknolojileri araçları kullanımı arasında kısmen anlamlı bir farklılık olduğu anlaşılmakta olup, H_2 hipotezi kısmen kabul edilmiştir.

Hipotez 3: İşletmede bilgi teknolojileri araçları kullanımı, yöneticilerin eğitim düzeyine göre farklılık göstermektedir.

Tablo 17: İşletmede Bilgi Teknolojileri Araçları Kullanımı İle Yöneticilerin Eğitim Düzeyleri Arasındaki İlişki

Eğitim Düzeyi	Web		İnternette Rezervasyon		Merkezi Rezervasyon		EGS		GPS	
	Var	Yok	Var	Yok	Var	Yok	Var	Yok	Var	Yok
Lise ve altı	28	10	23	15	21	17	17	21	25	13
Fakülte ve üstü	22	0	20	2	20	2	17	5	21	1
Toplam	50	10	43	17	41	19	34	26	46	14
Anlamlılık(p)	,008		,012		,004		,014		,009	

Bu hipotezin test edilmesinde Ki-kare analiz yöntemi uygulanmış ve işletme yöneticileri eğitim düzeyi iki guruba (lise ve altı - fakülte ve üzeri) ayrılmıştır. Tablo 17 incelendiğinde işletme yöneticilerinin eğitim düzeyleri ile bilgi teknolojileri araçlarını kullanım düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık olduğu anlaşılmaktadır. ($p<0,05$) İşletme yöneticilerinin eğitim düzeyleri arttıkça bilgi teknolojileri araçlarını kullanım düzeyleri de artmaktadır. Örneğin bilgi teknolojileri araçlarından web sitesini lise ve altı eğitim seviyesindeki işletme yöneticilerinin %73 kullanırken, fakülte mezunu işletme yöneticilerinin %100'ü kullanmaktadır. Yine internette rezervasyon sistemini lise ve altı eğitim düzeyindeki işletme sahiplerinin %60'ı kullanırken, fakülte mezunu işletme yöneticilerinin %91'i kullanmaktadır. Bu kapsamda H_3 hipotezi kabul edilir.

Hipotez 4: İşletmede bilgi teknolojileri araçları kullanımı, işletmelerin oda kapasitesine göre farklılık göstermektedir.

Tablo 18: İşletmede Bilgi Teknolojileri Araçları Kullanımı İle İşletmenin Oda Kapasitesi Arasındaki İlişki

Oda Kapasitesi	Web		İnternette Rezervasyon		Merkezi Rezervasyon		EGS		GPS	
	Var	Yok	Var	Yok	Var	Yok	Var	Yok	Var	Yok
20 ve altı	38	5	31	12	29	14	21	22	34	9
21 ve üstü	12	5	12	5	12	5	13	4	12	5
Toplam	50	10	43	17	41	19	34	26	46	14
Anlamlılık(p)	,096		,907		,813		,052		,484	

Bu hipotezin test edilmesinde Ki-kare analiz yöntemi uygulanmış ve işletme oda kapasitesi 20'den az ve 21'den fazla olmak üzere iki gruba ayrılmıştır. Tablo 18 incelendiğinde işletme oda kapasitesi ile bilgi teknolojileri araçları kullanımı arasında anlamlı bir farklılık olmadığı görülmektedir. ($p>0,05$) Yani konaklama işletmelerinin oda kapasitelerinin artması ile bilgi teknolojileri araçları kullanımının artması arasında anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır. Bu kapsamda H_4 reddedilmiştir.

Hipotez 5: İşletmede bilgi teknolojileri araçları kullanımı, işletmelerin mikro, küçük ve orta ölçekli olmasına göre farklılık göstermektedir.

Tablo 19: İşletmede Bilgi Teknolojileri Araçları Kullanımı İle İşletmenin KOBİ Sınıflandırması Arasındaki İlişki

KOBİ Statüsü	Web		İnternette Rezervasyon		Merkezi Rezervasyon		EGS		GPS	
	Var	Yok	Var	Yok	Var	Yok	Var	Yok	Var	Yok
Mikro	42	10	35	17	33	19	26	26	38	14
Küçük	8	0	8	0	8	0	8	0	8	0
Toplam	50	10	43	17	41	19	34	26	46	14
Anlamlılık(p)	,174		,056		,039		,008		,094	

Bu hipotezin test edilmesinde Ki-kare analiz yöntemi uygulanmıştır. KOBİ ölçeği tezin birinci bölümünde ayrıntılı olarak anlatıldığı gibi, mikro küçük ve orta ölçekli olarak üç kısımda incelenmektedir. Tablo 19 incelendiğinde Karabük ilinde orta ölçekli konaklama işletmesinin bulunmadığı ve işletme ölçeği ile bilgi teknolojileri araçlarından web sitesi, internette rezervasyon ve GPS kullanımı arasında anlamlı bir farklılık olmadığı görülmektedir. ($p>0,05$) Ancak özellikle merkezi rezervasyon sistemi ve elektronik güvenlik sistemlerinin kullanımında orta ölçekli işletmelerin mikro ölçekli işletmelere oranla daha fazla kullandıkları ve anlamlı bir farklılık olduğu görülmektedir. ($p>0,05$) Bu kapsamda H_5 hipotezi kısmen kabul edilmiştir.

Hipotez 6: İşletme yöneticilerin cinsiyeti ile bilgi teknolojileri kullanımının sağladığı rekabet gücüne ilişkin değerlendirmeleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

Tablo 20: İşletme Yöneticilerinin Cinsiyeti İle BT Araçlarının Rekabet Gücü Sağladığına Dair Değerlendirmeleri Arasındaki İlişki

Cinsiyet	n	Ort.	Standart Sapma	t	Anlamlılık (p)
Bayan	9	4,0850	,47617	,487	,628
Erkek	51	4,0012	,47592		

Bu hipotezin test edilmesinde Independent-Samples T-testi uygulanmıştır. Tablo 20 incelendiğinde işletme yöneticilerinin cinsiyeti ile bilgi teknolojileri araçlarının rekabet avantajı sağladığına dair değerlendirmeleri arasında anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır. ($p>0,05$) Veriler çerçevesinde işletmede bilgi teknolojileri araçları kullanımının rekabet gücü sağladığına, bayan ve erkek yöneticiler yaklaşık aynı oranda katılmaktadırlar. Bu kapsamda H_0 hipotezi reddedilir.

Hipotez 7: İşletme yöneticilerin yaş düzeyine göre, bilgi teknolojileri kullanımının sağladığı rekabet gücüne ilişkin değerlendirmeleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

Tablo 21: İşletme Yöneticilerinin Yaşı İle BT Araçlarının Rekabet Gücü Sağladığına Dair Değerlendirmeleri Arasındaki İlişki

Yaş Düzeyi	n	Ort.	Standart Sapma	F	Anlamlılık (p)
35 yaş ve altı	10	4,2471	,51266	3,484	,037
36-45 yaş arası	18	4,1340	,40191		
46 yaş ve üzeri	32	3,8732	,46296		
Toplam	60	4,0137	,47287		

Bu hipotezin test edilmesinde Anova analiz yöntemi kullanılmıştır. Tablo 21 incelendiğinde işletme yöneticilerinin yaş düzeyleri ile bilgi teknolojileri araçları kullanımının rekabet avantajı sağladığına ilişkin değerlendirmeleri arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır. ($p<0,05$) Buna göre, daha genç yaşlardaki işletme yöneticileri orta yaş ve üzeri işletme yöneticilerine göre bilgi teknolojileri araçları kullanımının rekabet avantajı sağladığına daha olumlu yaklaşmaktadırlar. Bu kapsamda H_0 hipotezi kabul edilir.

Hipotez 8: İşletme yöneticilerin eğitim düzeyleri ile bilgi teknolojileri kullanımının sağladığı rekabet gücüne ilişkin değerlendirmeleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

Tablo 22: İşletme Yöneticilerinin Eğitimi İle BT Araçlarının Rekabet Gücü Sağladığına Dair Değerlendirmeleri Arasındaki İlişki

Eğitim Düzeyi	n	Ort.	Standart Sapma	t	Anlamlılık (p)
Lise ve altı	38	3,8158	,38003	-5,078	,000
Fakülte ve üzeri	22	4,3556	,42476		

Bu hipotezin test edilmesinde Independent-Samples T-testi uygulanmıştır. Tablo 22 incelendiğinde işletme yöneticilerinin eğitim düzeyleri ile bilgi teknolojilerinin rekabet avantajı sağladığına ilişkin değerlendirmeleri arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır. ($p < 0,05$) Buna göre, işletme yöneticilerinin eğitim düzeyleri arttıkça bilgi teknolojileri araçları kullanımının rekabet avantajı sağladığında ilişkin değerlendirmeleri de olumlu olarak artmaktadır. Bu kapsamda H_0 hipotezi kabul edilir.

Hipotez 9: Bilgi teknolojilerine yapılan yatırım ile işletmelerin yıllık cirosu arasında anlamlı bir farklılık vardır.

Tablo 23: Bilgi Teknolojilerine Yapılan Yatırım İle Elde Edilen Yıllık Ciro Arasındaki İlişki

BT Yatırımı	Ciro				Toplam	Anlamlılık (p)
	50 bin ve daha az	51-100 bin	101-500 bin	501 bin-1 milyon		
1-5 bin	7	0	0	0	7	,000
6-10 bin	9	4	5	0	18	
11-25 bin	2	7	5	0	14	
26-50 bin	0	1	7	1	9	
51 bin ve üstü	0	0	3	4	7	
Toplam	18	12	20	5	55	

Bu hipotezin test edilmesinde Ki-kare analiz yöntemi uygulanmıştır. Tablo 23 incelendiğinde işletmelerin bilgi teknolojilerine yapmış oldukları yatırımlar ile elde etmiş oldukları yıllık ciro arasında anlamlı bir ilişki bulunmaktadır. ($p < 0,05$) Buna göre, işletmelerin bilgi teknolojilerine yapmış oldukları yatırımlar arttıkça, yıllık ciroları da doğru orantılı olarak artmaktadır. Bu kapsamda H_0 hipotezi kabul edilir.

6. Sonuç

Günümüz koşullarında hızlı gelişmeler neticesinde, bilgi teknolojileri ve rekabet kavramı, ekonomik hayat içinde geçmişe oranla daha fazla birbiriyle bağlantılı ve birbirlerini etkileyen olgular haline almıştır. Bilgi teknolojileri, ekonomik ve sosyal alanları eskiye oranla daha fazla şekillendirme ve yönlendirme gücüne sahiptirler. Bilgi teknolojileri, kullanıldıkları her alanda geleneksel yöntemleri ciddi bir şekilde etkilemekte ve değiştirmektedir. Bilgi teknolojilerinin etkilediği ve değiştirdiği alanların başında, piyasalar ve piyasalarda ortaya çıkan rekabet olmuştur. Rekabetin niteliği, sınırları ve yönteminde radikal değişimler yaşanmıştır. Bu değişime sebep olan dinamikler, küreselleşme, bilgi teknolojileri ve yeni ekonomi olmuştur. Bunun sonucunda dünya, sınırların ortadan kalktığı büyük bir pazar haline gelmiş; işletmeler geçmişe oranla daha geniş alanda ve daha çok rakiple rekabet etmek zorunda kalmışlardır. Ekonomilerin temelini oluşturan KOBİ'ler için bu yeni durum beraberinde hem yeni fırsatlar hem de farklı tehditler ortaya çıkarmıştır. Rekabette sınırların ortadan kalktığı ulusal ve küresel piyasalarda, KOBİ'lerin rakipleri ile rekabet edebilmeleri ve sürdürülebilir bir rekabet avantajı

elde etmeleri için eskisinden daha fazla bilgi teknolojilerini kullanmaları gerekmektedir. Artık, KOBİ'ler eski yöntemlerle, global piyasalarda rakipleri ile rekabet etmeleri imkansız hale gelmiştir. KOBİ'ler, bilgi teknolojilerini her aşamada kullanarak ve BT'nin ortaya çıkardığı yeni araçları ve imkânları kullanarak rakipleri ile rekabet edebilir duruma gelmelidir. Bu anlamda, küçük ve orta ölçekli işletmeler açısından bilgi teknolojilerindeki gelişmelerin takibi ve bu gelişmelere işletme bünyesinde yer verilmesi rekabet açısından önem arz etmektedir.

Özellikle hizmet sektörü içerisinde yar alan küçük ve orta ölçekli konaklama işletmelerinde, müşteriye salt bir ürün ve hizmet sunulamadığından, müşteri memnuniyetinin elde edilmesinde bilgi teknolojileri kullanımı büyük önem taşımaktadır. Bu amaçla çalışmada küçük ve orta ölçekli konaklama işletmelerinde rekabet avantajı elde edebilmek açısından bilgi teknolojileri kullanımı Karabük ilinde değerlendirmeye alınmıştır.

Karabük ili konaklama işletmelerinin genel profiline bakıldığında, yasal statü olarak şahıs işletmelerinin ağırlıkta olduğu, doluluk oranlarının sezonluk nedenlerden dolayı az, oda ve yatak kapasitesi düşük, genellikle sahip ve ortakları tarafından yönetilen işletmeler olduğu anlaşılmaktadır.

İşletme yöneticilerinin bilgi teknolojilerini algılamaları da birbirinden farklılık göstermektedir. Özellikle işletme yöneticileri açısından bilgi teknolojilerinin hızlı iletişim, internet ve kolaylık olarak algılandığı sonucuna ulaşılmıştır. Çalışmamıza benzer bir çalışma da 2010 yılında İnegöl'de mobilya sektöründe yapılmış ve bu çalışmada da işletme yöneticilerinin bilgi teknolojilerini hız ve güvenlik olarak algıladıkları görülmüştür. Bu çalışma ile birlikte bu algılar değerlendirildiğinde, işletme yöneticilerinin aslında bilgi teknolojilerini özellikle hızlı iletişim aracı olarak gördükleri söylenebilir. Çalışmamızın üçüncü bölümünde bahsedildiği üzere bilgi teknolojileri, bilginin elde edilmesi, işlenmesi, saklanması ve gerektiğinde herhangi bir yere iletilmesi olarak tanımlanmıştır. Günümüz koşullarında bilgiye özellikle internet sayesinde çok kolay ve hızlı ulaşma imkânının olması, yine bu bilgilerin internet üzerinden istenilen yere anında gönderme imkânının bulunması, bununla birlikte elde edilen verilerin bilgisayar aracılığı ile istenilen format ve düzende saklama imkânının olması bilgi teknolojilerinin hızlı iletişim, kolaylık ve internet olarak algılanmasını doğal kılmaktadır.

İşletmelerin öncelikleri arasında doluluk oranını artırmak, yurtiçinde tanınmak, yurtdışında tanınmak, hizmet kalitesini geliştirmek ve hizmet çeşitliliğini artırmak gelmektedir. Kaşlı tarafından 2006 yılında Balıkesir'de yapılan benzer bir çalışmada da, işletme öncelikleri arasında yurtiçi ve yurtdışında tanınmak, pazar payını ve karlılığını artırmak ilk hedefleri arasında yer almaktadır. Doluluk oranlarının düşük olması ve sezonun kısalığı ile birlikte diğer işletme mazeretleri göz önüne alındığında işletme öncelikleri arasında doluluk oranını artırmak ve yurtiçinde tanınmak daha önemli hale gelmektedir.

Konaklama işletmelerinin tamamında internet ve e-posta kullanılmaktadır. Bu durum işletme yöneticilerinin bilgi teknolojilerini algılamaları ile doğru orantılıdır. Özellikle konaklama işletmelerinde artan rekabet ortamında, müşterinin daha işletmeye gelmeden rezervasyon yapabilme imkânı sağlayan internetten rezervasyon, işletmelerin %71,7'si tarafından, yine işletmenin tanıtımı ve müşteri zihninde olumlu bir imaj oluşturmayı hedefleyen web sitesi ise işletmelerin %83,3'ü tarafından kullanıldığı anlaşılmıştır.

İşletme yöneticilerinin, bilgi teknolojilerini işletmelerinde etkin ve verimli kullanım kullanmadıkları ile ilgili soruya verdikleri cevapta, tamamının bilgi teknolojilerini etkin ve verimli kullanmadıklarını ifade ettikleri anlaşılmıştır. Bununla birlikte bilgi teknolojileri araçları kullanımının rekabet avantajı sağladığına ilişkin değerlendirmelere ise büyük oranda katılmaktadırlar. Bu durum bilgi teknolojileri araçları kullanımının rekabet açısından işletme yöneticileri tarafından olumlu olarak algılandığı; ancak bilgi teknolojileri araçları kullanımının maliyetlerin fazla olması, işletme kapasitelerinin küçük olması ya da bilgi teknolojileri araçları kullanımına ihtiyaç hissedilmemesi gibi nedenlerle bilgi teknolojileri araçlarının işletmelerde etkin ve verimli kullanılmadığı anlaşılmıştır.

Karabük ili genelinde ve özellikle Safranbolu ilçesinde, tarihi yapısı ve değerlerinden dolayı turizm faaliyetlerinin yoğun olması ve özellikle yabancı turist çeken bölge olması, işletmeleri yerel ve yabancı seyahat acenteleri aracılığı ile rezervasyon yapmaya teşvik ettiği tespit edilmiştir. Web sitesi bulunmayan işletmelerin bazıları yabancı seyahat acenteleri aracılığı ile rezervasyon almaktadırlar.

Araştırmadan elde edilen bulgulara göre konaklama işletmelerinin %58,3' ünde bilgi işlem departmanı ya da sorumlusunun bulunmadığı görülmektedir. Bu durum aslında konaklama işletmelerinde kullanılan bilgisayar sayıları ile yakından ilgilidir. Ayrıca işletmelerin bilgi teknolojilerine yatırım düzeylerinin istenilen seviyede olmadığını da göstermektedir.

Çalışma sonucunda elde edilen veriler ve hipotez sonuçları birlikte değerlendirildiğinde, işletme yöneticilerinin eğitim düzeyleri ile bilgi teknolojileri araçları kullanımı ve bilgi teknolojileri kullanımının rekabet avantajı sağladığına ilişkin olumlu yargıları arasında doğru orantı bulunmaktadır. Yani işletme yöneticilerinin bilgi teknolojileri kullanımının rekabet avantajı sağladığına ilişkin ön yargıları kırıldığında işletmede bilgi teknolojileri kullanımı artmakta ve dolaylı olarak da rekabet avantajı sağlanmaktadır. Yine bilgi teknolojilerine yapılan yatırım ile elde edilen ciro arasında doğru orantı bulunmakta ve bu durum işletmelerde bilgi teknolojileri kullanımının rekabet gücüne etkisini artırmaktadır. Bilgi teknolojileri ve internetin gelişmesiyle birlikte değişen turizm endüstrisi içinde turistler/müşteriler artık ne istediğini bilen, deneyimli, bilgili, kişiselleştirilmiş ürünler arayanlar potansiyel müşterilerdir. Bu yüzden turizm endüstrisinde önemli bir konumda bulunan konaklama işletmelerinin müşterilerinin istek ve ihtiyaçlarını göz önünde bulundurarak bilgi teknolojilerine gerekli yatırımları yapmaları ve yeni stratejiler geliştirmeleri gerekmektedir.

Araştırma belirli bir zaman diliminde ve belirli bir İl'de uygulanmıştır. Farklı zaman dilimi ve farklı bölgelerde (örneğin Ege, Akdeniz vb.) yapılan çalışmalarda farklı sonuçlara ulaşılabilir. Ayrıca bu çalışmada ankete katılan konaklama işletmelerinin yaklaşık %90'ının Safranbolu ilçesinde yer alması ve ortalama 5-8 odalı tarihi konak işletmeleri olması ve günübirlik turizmin bu yörede ağırlıklı olması çalışma sonucuna etki eden faktörlerdir. Gelecekte yapılacak çalışmalarda özellikle mikro, orta ve küçük ölçekli işletmeleri kapsayan ve yine özellikle yatak ve oda kapasitesinin yüksek olduğu işletmelerde buna benzer çalışmaların yapılması daha iyi sonuçlar elde edilmesine vesile olabilecektir.

Kaynakça

- Adıgüzel, B. Ö., Burcu Ö., & Derindere, S. (2006, Kasım). *Lojistik sektöründe bilgi teknolojilerinin kullanımı: Türkiye’de araç takip sisteminin (ATS) kullanımına yönelik bir inceleme*. V. Uluslararası Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi, Kocaeli.
- Cansız, M. (2008). *Türkiye’de KOBİ’ler ve KOSGEB*. DPT Uzmanlık Tezleri, Ankara.
- Çetinkaya, Ö. (2005). *Türkiye’nin rekabetçi üstünlüğüne üretici birliklerinin katkısı: Tarış örneği*. Yüksek Lisans Tezi. Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Aydın.
- Durmuş, B., Yurtkoru, S., & Çünko, M. (2011). *Sosyal bilimlerde SPSS’le veri analizi*. İstanbul: Beta Yayın Dağıtım.
- Gürbüz, A. (2003). Safranbolu’ya gelen yerli turistlerin tatmin olma düzeyinin belirlemeye yönelik bir araştırma. *Tic. Tur. Eğitim Fakültesi Dergisi*, 1(1), 8-30.
- Türkkan, E. (2001). *Rekabet teorisi ve endüstri iktisadı*. Ankara: Turhan Kitabevi.
- Ekinci, H. (2006). Bilgi teknolojilerinin rekabet açısından önemi ve değişim yönetimindeki etkilerine ilişkin yöneticilerin algularını ölçmeye yönelik bir araştırma. *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 11(1), 20-56.
- İraz, R. (2007). *Organizasyonlarda karar verme ve iletişim sürecinin etkinliği bakımından bilgi teknolojilerinin rolü*. Erişim Tarihi: 23.08.2012, <http://www.sosyalbil.selcuk.edu.tr/sosmak/makaleler>
- Karakaya, A. (2005). Küçük ve orta ölçekli işletmelerin geliştirilmesinde öğrenen örgütler modeli ve Karabük’te bir araştırma. 2. *KOBİ’ler ve Verimlilik Dergisi*, 621-626. Kayseri.
- Kayalar, H. (1997). *Küçük ve orta ölçekli işletmelerde koordinasyon sistemleri ve araçları*. Ankara: Ankara Genç İşadamları Derneği Yayınları.
- KOSGEB. (2011). *KOBİ strateji eylem planı (2011-2013)*. Erişim Tarihi: 21.10.2013, <http://www.kosgeb.gov.tr/Pages/UI/Baskanligimiz.aspx?ref=23>
- Küçük ve orta büyüklükteki işletmelerin tanımı, nitelikleri ve sınıflandırılması hakkında yönetmelikte değişiklik yapılmasına dair yönetmelik. 04.11.2012 tarih, 28457 sayılı Resmî Gazete. 10.09.2012 tarih ve 2012/3834 Sayılı Karar.
- Kültür ve Turizm Bakanlığı, Strateji Geliştirme Başkanlığı. (2012). Erişim Tarihi: 30.10.2012, <http://sgb.kulturturizm.gov.tr/TR,50930/istatistikler.html>
- Mucuk, İ. (1996). *Modern işletmecilik*. İstanbul: Türkmen Kitabevi.
- Öğüt, A., Güleş H. K., & Çetinkaya A. Ş. (2003) *Bilişim teknolojileri ışığında turizm işletmelerinde yönetim, enformatik bir bakış*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Sarihan, H. İ. (1998). *Rekabette başarının yolu teknoloji yönetimi*. İstanbul: Desnet Yayınları.
- Şimşek, M. Ş., & Akın, H. B. (2003). *Teknoloji yönetimi ve örgütsel değişim*. Konya: Çizgi Kitabevi.
- Tekin, M. T., Güleş, H. K., & Öğüt, A. (2003). *Değişim çağında teknoloji yönetimi*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Topkarcı, E. (2005). *KOBİ’lerde bilişim teknolojilerinin altyapısı ve tedarikçi ilişkilerinde etkinliği üzerinde Mersin serbest bölgesinde bir araştırma* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.
- TUIK. (2012). *Temel istatistikler*. Erişim Tarihi: 12.11.2012, <http://www.tuik.gov.tr/UstMenu.do?metod=temelist>
- Ural A., & Kılıç İ. (2005). *Bilimsel araştırma süreci ve SPSS ile veri analizi*. Ankara: Detay Yayıncılık.