

BİLGİ TEKNOLOJİLERİ KULLANIMININ İŞLETMELERİN ÖRGÜTSEL PERFORMANSINA ETKİSİ HİZMET SEKTÖRÜNDE BİR ARAŞTIRMA

Ömer TURUNÇ *

ÖZ

Teknolojik evrimin göreceli olarak son aşamasında “bilgi” kavramı gelişimin ana temasını oluşturmaktadır. Bilgi teknolojileri ise bu çerçevede günümüz gelişim anlayışının temelinde yatan en önemli bir gerekliliktir. Bu çalışmada hizmet sektörünü önemli bir parçası olan turizm endüstrisi alanında Akdeniz bölgesinde faaliyet gösteren beş yıldızlı otel ve I. Sınıf tatil köyü işletmelerinde bilgi teknolojileri kullanımı düzeyi incelenerek bilgi teknolojileri kullanımının bu işletmelerin örgütsel performansı üzerindeki etkileri çok yönlü olarak incelenmiştir. Bulgular kullanılan bilgi teknolojileri ile örgütsel performans kriterleri arasında anlamlı ilişkiler olduğunu göstermiştir.

Anahtar Kelimeler: Bilgi, Bilgi Teknolojileri, Performans, Örgütsel Performans, Hizmet Sektörü, Turizm Sektörü.

JEL Kodu: M10,M15

THE EFFECT OF USING INFORMATION TECHNOLOGIES ON THE ORGANIZATIONAL PERFORMANCE OF CORPORATIONS A RESEARCH IN SERVICE SECTOR

ABSTRACT

In the virtually final phase of technological evolution, "Information" concept constitutes a critical part of advancement. Under these circumstances Information technologies is a requirement in today understands of development. In this paper, Information Technologies usage levels and the effect of information Technologies usage on organizational performance in tourism industry, which is an important piece in service sector, has been thoroughly examined. As a model, 5 stars hotels and 1st class resorts that operates in the Mediterranean coast has been researched. The findings show that there are significant relationships between using IT and organizational performance's criteria.

Key Words: Information, Information Technology, Performance, Organizational Performance, Service Sector, Tourism Sectors.

JEL Classification: M10,M15

Bu makale yazarın doktora tezinden üretilmiştir.

Doç.Dr., Süleyman Demirel Üniversitesi, İİBF, Isparta-omerturunc@sdu.edu.tr

Bu makale iThenticate sistemi tarafından taranmıştır.

1. GİRİŞ

Günümüzde örgütler bilgi ve bilgi teknolojilerini bünyelerinde uyumlaştırabildikleri ölçüde rekabet edebilmekte ve başarılı olabilmektedir. Bilgi teknolojilerinin sundukları olanaklar işletmeler açısından görece olarak hem önemli avantajlar hem de dezavantajlar sunmaktadır. Dünün bugünden eski olduğu günümüzde müşteri taleplerini karşılayabilmek, müşteri memnuniyetini sağlamak her zamankinden daha zor hale gelmiştir. Bilginin yayılımı ile paralel olarak gelişen refah, serbest ticaretin ve liberalizmin de etkisiyle dünyanın her alanında yayılmakta ve inanılmaz bir rekabet gücü oluşturmaktadır. Bu gelişmeler dünya düzleminin küçüldüğü günümüzde bilgiyi yaratabilen ve değişime uyum sağlayabilenler için pozitif bir rekabet avantajı oluşturmuşken uyum sağlayamayanlar için dezavantaj oluşturmuştur.

Yakın çağın yıldızı parlayan sektörü ise hizmetler sektörü olmuştur. Turizm sektörü ve konaklama işletmeleri bu sektörün önemli bir boyutu olarak ülkeler için önemli bir kaynak haline gelmiştir. Küresel bazda hizmet veren ve çevresel değişime en hızlı şekilde uyum sağlaması gereken bu sektör için bilgi ve bilgi teknolojilerine uyum önemli bir gereklilik olmuştur. Turizm sektörüne faaliyet gösteren konaklama işletmelerinin varoluşlarını sürdürülebilmeleri yanında performanslarını sürekli geliştirerek rekabet edebilmeleri için değişime sürekli uyum sağlamaları gerekmektedir.

Dünya literatüründe bilgi ve bilgi teknolojilerinin örgütle sunduğu olanaklar tartışmasız kabul edilirken bu olanakların örgütlerin performansı üzerindeki etkileri hala tartışılmaktadır. Bu tartışmalar dünya düzleminde ve ülkemiz literatüründe çok sınırlı sayıda yer almaktadır.

Bu çerçevede böyle bir boşluğu ülkemiz açısından irdelemek önemli bir gereklilik olarak görülmüştür. Bu noktadan hareketle çalışmanın konusu bilgi teknolojileri ile örgütsel performans ilişkisini turizm sektörünün en önemli işletmeleri olan konaklama işletmeleri açısından araştırmak olarak belirlenmiştir. Bu araştırma konusu incelenirken öncelikle bilgi ve bilgi teknolojileri ortaya konulmuş, ardından bilgi teknolojilerinin örgütsel etkileri ve örgütsel performans irdelenmiştir. Son olarak ise bu bilgi teknolojileri örgütsel performans ilişkisi Akdeniz bölgesinde faaliyet gösteren beş yıldızlı otel işletmeleri I. sınıf tatil köylerinde test edilerek sonuçları ortaya konulmaya çalışılmıştır.

2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Bu bölümde araştırma kapsamında ele alınan değişkenler ile ilgili yazın taraması sonucu elde edilen bulgular ve hipotezlere esas konular kav-

ramsal olarak ele alınmıştır.

2.1. Bilgi Teknolojileri: Süreç ve Etkileşim

Toplumsal yaşamın en önemli parçalarından biri olan örgütler yaşanan bu dönüşümlerin hep odağında olmuşlardır. Özellikle yeni teknolojilerin kullanımıyla gerçekleşen üretim yapısındaki değişimler insan yaşamındaki dönüşümün temel dinamiği olmuştur. Nitekim geleneksel toplum yapısından sanayi toplumuna dönüşümün çok uzun yıllar sürmesine ve sanayi toplumunun 100 yılı aşkın bir sürede kurumsallaşmış oluşmasına rağmen bilgi toplumu çok kısa bir sürede köklü değişiklikler getirmiştir (Erkan,1993:8).

Kavramsal olarak “bilgi” evrensel bir boyut taşıması nedeniyle çeşitli şekillerde algılanmaktadır. Yüklenmek istenen amaca uygun olarak üç şekilde ifade edilmekte olan kavram aslında her şekilde farklı bir mana kazanmaktadır. Bu üç kullanım şekli ise veri (data), bilgi (information), ve üstbilgi (knowledge)’dir (Bensghir,1996:14). İlk iki kavram sık sık karıştırılmakta, çoğu zaman bir birleri yerine kullanılmaktadır.

Yusuf Has Hacıp bilgiyi Kutadgu Bilig’de “değeri yok olmayan bir senet” olarak tanımlarken (Bedük,2002:696), J.J.Rousseou ise bilgiyi gerek bireysel, gerek toplumsal gelişmenin bilgi ile gerçekleşeceğini vurgulamıştır (Fındıkçı,1996:21).

Üstbilgi (knowledge) terimi de spesifik bir amaca yönelik olarak bilgilerin çeşitli analiz, sınıflama ve gruplama işlemlerinden geçirilerek, ileri zaman diliminde potansiyel olarak kullanıma hazır hale getirilmiş bilgiler olup bu bilgilerin gelecekte kullanılma potansiyeli olduğu varsayılmaktadır (Köksal,1981:87-88).

Sanayi devrimi sonrasında yaşanan köklü değişimler sonrasında haberleşme ağının gelişimi ve teknolojik yenilikler sayesinde bölgesel veya ulusal kavramlarının yerini “küresel” kavramı almış, uzun mesafeler engel olmaktan çıkmıştır (Yozgat,1994:1-2). Bilginin bir kaynak olarak ön plana çıkması ve bu kaynağa dayalı yeni teknolojilerin gelişimi sonucunda ulaşılan aşama bilgi çağı ve bilgi toplumu olarak tanımlanmaktadır.

Bu çerçevede incelendiğinde bilgi teknolojileri verilerin kayıt edilmesi, saklanması, belirli bir işlem sürecinde geçirmek suretiyle bilgiler üretilmesi, üretilen bu bilgilere erişilmesi, saklanması ve nakledilmesi gibi işlemlerin etkili ve verimli yapılmasına olanak sağlayan teknolojileri tanımlamada kullanılan bir terimdir (Behan ve Holmes:1990:1).

Başka bir tanımla ise bilgi teknolojileri; “bilgisayar ve iletişim teknolojilerini, verilen aktif ve faydalı bilgilere dönüştürme yöntemlerini kapsayan bağlantılı ve etkileşimli teknolojilerdir” (Heskett vd.1990:181).

Bireyleri, örgütleri ve toplumları derinden etkileyen ve biçimlendiren ve yönlendiren bilgi ve bilgi teknolojilerinde ulaşılan aşama sebebiyle ifade edilmeye çalışılan yeni toplumsal, ekonomik, siyasal, ve teknolojik yapılanmayı tanımlamak maksadıyla; bilgi toplumu (information society)(Klapp,1982), küresel bilgi toplumu (global information society)(O'Brien,1993:9), kapitalizm sonrası toplum (post-capitalist society)(Drucker,1993:9), sanayi ötesi toplum (post-industrial society)(Bell,1973'den akt Ögüt,1996:24), üçüncü dalga toplumu (third wave society)(Toffler,1981:17), dijital dünya (digital world)(Ögüt,1996:17) gibi kavramlar ileri sürülmekte olup bilgi kaynaklı bir süreci ifade eden ve süre giden bu döneme ise "bilgi çağı" denilmektedir. Bilgi teknolojileri olarak ifade edilen kavram ise doğası gereği çok geniş bir kapsama sahip olduğundan tanımlamakta güçlük çekilmektedir. Bilgi odaklı bir kavram olan bilişim teknolojileri, bilgisayar ve iletişim teknolojilerinde yaşanan aşamalara verilen genel bir ad olmakla birlikte (Bengshir,1996:28) net bir tanımlama yapılamak istenirse "Verilerin kayıt edilmesi, saklanması, belirli bir işlem sürecinden geçirmek suretiyle bilgiler üretilmesi, üretilen bu bilgilere erişilmesi, saklanması ve nakledilmesi gibi işlemlerin etkili ve verimli yapılmasına olanak tanıyan teknolojiler"(Behan ve Holmes,1990:39) olarak tanımlanabilir. Başka bir tanımla BT: "Bir bilginin toplanmasını işlenmesini, işlenmesini, saklanmasını ve gerektiğinde herhangi bir yere iletilmesini ya da herhangi bir yerden bu bilgilere erişilmesini otomatik olarak sağlayan teknolojiler bütünüdür(Uzay,2001:16). Bu teknolojiler sesli, resimli, metinli ve sayısal verilerin elde edilmesi, işlenmesi, muhafazası ve yayımını sağlayan bilgisayar ve iletişim teknolojilerini içerir ve bu çerçevede en başta bilgisayar olmak üzere faks, mikrografik, telekomünikasyon, doküman doldurma, hazırlama ve basım aletleri ve buna benzer hayatımızı kolaylaştıran pek çok araç bilgi teknolojileri içinde yer alan donanımlar olarak sayılabilmektedir(Bengshir, 1996:39).

BT'nin kapsamını; bilgisayarlar, mikroelektronik ve tümleşik devreler, iletişim teknolojisi, multimedya ve biyoteknolojiler olarak ifade edebiliriz(Kaleli,2002:743). Burada anlaşıldığı gibi BT'leri bilgisayarla ilgili tüm hardware ve software'leri kapsamakla birlikte, haberleşme, multimedya ve biyoteknoloji araçlarını da kapsamaktadır(Ege ve Sezer, 2003:323).

Bilgi çağı; bilginin temel kaynak olduğu, bilgi üretimi ve iletişiminin yaygınlaştığı, bilgi çalışanlarının çoğunlukta olduğu, sürekli öğrenimin kaçınılmaz bir gerek haline geldiği yakın toplumsal ve ekonomik dönemi temsil etmektedir (Bedük, 2002:695).

Bilgi toplumunun başlangıcı genel olarak ikinci dünya savaşı sonrası dönemlere dayandırmakla birlikte 1957 yılı ABD' de ilk defa beyaz yakalı olarak tanımlanan işçi sayısının mavi yakalıları geçmiş olması bazı yazar

ve araştırmacılarca bilgi çağının başlangıcı olarak kabul edilmiş olup(Senn, 1995:9) biz de çalışmamızda bu tarihi bu dönemin başlangıcı olarak kabul edeceğiz.

Alvin TOFFLER, tarih boyunca yaşanan süreçlerin dönüm noktalarını belirlenen ilk dönüm noktası olarak tarımın ortaya çıkması, ikinci dönüm noktası sanayi devrimi, üçüncü dönüm noktası ise adını koyamadığı ancak bizim bilgi çağı olarak nitelediğimiz içinde bulunduğumuz dönem olarak belirlenmiştir. Bu dönemleri dalgalar şeklinde ifade eden TOFFLER, tarım ve sanayi dönemlerini I ve II. Dalgalar, içinde bulunduğumuz ve hale devam eden dönemi ise III. Dalga olarak tanımlamıştır(Toffler, 1981:32-33). Üçüncü dalga A.B.D 'de başlayıp sürekli yayılarak sanayileşmiş ülkelerin bir çoğunu etkisi altına almıştır. Ekonomik bağlamda kapitalist ötesi toplum olarak da ifade edilen bu dalga toplumunda temel ekonomik kaynak sanayi toplumundan farklı olarak sermaye, emek ya da doğal kaynaklar olmayıp bilgi olarak kendini göstermiştir(Drucker,1993:16). Toplumsal ve ekonomik yapıların çevresel ve kültürel öğeler tarafından biçimlendirildiği(Quiley:1961:223 den akt. Bedük:2002:695) gerçeğinden hareketle bilgi çağını biçimlendiren çevresel ve kültürel öğeleri şu şekilde belirleyebiliriz (Bedük:2002:695)

- Teknoloji (Bilgi ve İletişim Teknolojileri)
- Küresel rekabet
- Uluslar üstü etkileşimli kültür

Bilgi teknolojileri, bilişim teknolojileri, bilişim sistemleri, bilgi sistemleri gibi kavramların tamamı bilginin kullanılabilir hale gelmesine kadar yaşadığı süreci etkileyen teknolojik sistemleri tarif ederken kısmen amaç bağlamında küçük farklılıklar oluşturmaktadır. Bu açıklamaları kısa tanımlamalarla ifade etmek gerekirse; daha öncede tanımlandığı gibi bilgi teknolojileri;” verilerin kayıt edilmesi, muhafazası belirli işlemlere tabi tutularak bilgilerin öğretilmesi üretilen bilgilere ulaşılması, saklanması ve nakledilmesi gibi işlemlerin etkili ve verimli yapılmasına imkan sağlayan” teknolojileri tanımlamada kullanılan bir terim olarak ifade edilirken(Behan ve Holmes: 1990:1) bilgi sistemleri; “teknik olarak örgütlerdeki karar verme desteğine kadar bilgiyi düzenlemek, saklamak, işlemek toplamak olan birbiri ile ilgili parçaların kümesi olarak tanımlanabilmekte ve karar verme desteği koordinasyon ve kontrol sağlayan sistemler” olarak ifade edilebilmektedirler(Yozgat:1994:8). Bu çerçeveden bakıldığında iç içe geçmiş olarak görünseler de bilişim sistemleri bilgi teknolojilerinin sunduğu olanaklara dayalı ancak daha geniş bir yelpazede etkileşim içinde olan bir süreci ifade etmektedir.

İletişim alanında çığır açan bilgi çağında yaşam şeklinde değişme-

lere yol açan iletişim araçlarından biri de internettir. İnternet ile ilgili bilgi, BS bünyesinde konu kapsamı çerçevesinde verilmiştir. Ancak bu sistemin insan oğlunun iletişim ağına ne kattığına kısaca değinmekte yarar vardır. Bilgisayar tabanlı iletişim teknolojileri ve sistemleri gerek kurum içi gerek kurum dışı (İnternet) gerekse kurum içi – dışı (ekstranet) sayesinde üretime yönelik bilgi akışını kolaylaştırıp hızlandırdığı gibi rutin yönetim alanında sağladığı yararlarla kurumsal bazda etkinlik ve verimlilik artışı sağlamakta, ayrıca kişisel gelişim bağlamında sosyal – kültürel açıda toplumlar arası kurumların azalmasında ve gelişim trendinde itici bir güç olarak yerini almaktadır.

2001 yılında yapılan bir araştırmaya göre dünya nüfusunun %31'inin internet kullandığı, en yüksek kullanım oranının %63 oranı ile Norveç'e, en düşük kullanımının ise %4 ile Endonezya'ya ait olduğu belirlenmiş olup Türkiye'de ise bu oranın %16 olduğu belirlenmiştir (Bakırtaşlı:2002'den akt.: Uçkun vd.:258). 2004 yılında yapılan daha güncel bir araştırma ya göre ise her 10.000 kişiye düşen İnternet sayısı ABD'de 2420, İsviçre'de 581, İsveç'te 703, Norveç'te 121 iken Türkiye'de bu oran 16.6 olarak tespit edilmiş olup internet kullanımında ABD'nin önde olduğu görülmektedir (<http://www.worldbank..org.data>dan akt. Şentürk:2004).

Tanımlarda da görüldüğü gibi BT ile BS arasındaki en temel fark uygulama kapsamında ortaya çıkmaktadır. Daha net bir yaklaşımla BS, BT`nin en sistemli şekilde örgütlerin yönetim ve kontrol faaliyetlerinde kullanılması olarak görülebilmektedir. BT`nin sunduğu araç, gereç ve olanaklar ile bilginin yönetime katılması, bilginin yönetilmesi ve bu etkileşimin sistemli bir yaklaşımla uygulanarak optimum verimliliğin yakalanması en temel amacı oluşturmaktadır.

Bilgi sistemleri bünyesinde örgütlerde kullanılan bilgi teknolojileri kapsamı şu şekilde sıralanabilir. Söz konusu sıralama yapılan literatür araştırmaları sonucunda ortaya çıkan, şekil 2.11'de gösterildiği gibi bilgi sistemlerini Manuel, Bilgisayara dayalı ve Bütünleşik olmak üzere üç alt başlıkta belirlenebilmektedir (Gökçen:1996:39).

Literatürde geçen bilgi sistemi uygulamaları aşağıda sıralanan alt işlemlerle ifade edilmektedir (Bensghır vd.:2003: 637-645).

- Yönetici destek sistemleri
- Karar destek sistemleri
- Yapay zeka ve uzman sistemleri
- Yönetim bilgi sistemleri
- Ofis otomasyon sistemleri
- Bilgi işlem sistemleri
- Veri işlem sistemleri

- Fonksiyonel bilgi sistemleri
- İşlem süreç sistemleri
- Atomik iş işleme sistemleri
- Elektronik veri değişim sistemleri
- İnternet kullanımı
- İnternet ve Ekstranet kullanımı
- Üst yönetici bilgi sistemleri

Yapılan ayrıntılı literatür çalışmaları sonucu sıralanan sistemlerin çoğunun, aynı işlevlere sahip sistemler olduğu sadece isimlerin farklı olduğu belirlenmiştir. Bu sistemler aşağıda sıralanan sekiz ana başlık altında belirlenmiştir.

- Yönetim destek sistemleri (YDS)
- Karar destek sistemleri (KDS)
- Yönetim bilgi sistemleri (YBS)
- Ofis otomasyon sistemleri (OOS)
- Atomik iş işleme sistemleri (AİS)
- Fonksiyonel bilgi sistemleri (FBS)
- Yapay zeka – uzman sistemler (YUS)
- Yardımcı (Aracı) sistemler (YS)

BT sayesinde küçülen dünya düzlemi küresel bazda yeni dünya düzeni ve yeni iş çevresinin oluşumunu zorunlu kılmıştır. İletişim sayesinde ölçeksel büyüklüğün yerini işlevsel büyüklükler ve yaratıcılık almış, büyük ölçekli rekabet faktörleri küçük ölçekler lehine gelişmeler göstermiştir. Nitekim BT'nin yarattığı yeni iş çevresi işletmelerin sınırlarını ortadan kaldırmış ve dünyanın neresinde olursa olsun aynı ürün ve hizmeti üreten tüm işletmeler birbirlerinin rakibi durumuna gelmiştir (Yoffie,1994:5).

Bilgi teknolojileri işletmelere iletişimde hızlilik ve etkinlik, müşteri ihtiyaç ve isteklerini daha etkin takip edebilme, üretim, reklam, satış dağıtım, hizmet ile zaman ve fiziksel engelleri aşarak daha geniş müşteri kitlelerine ulaşabilme gibi çeşitli avantajlar sağlamaktadır. İşletmelere müşterilerinin alış verişlerini takip edebilme ve tercih özelliklerini kaydedebilme özelliği sağlayan bilgi teknolojileri sayesinde artık her bir müşteriye özgün bir pazarlama stratejisi oluşturmak mümkün hale gelmiştir.

Örgütlerde BT kullanımının zaman tasarrufu sağladığı artık kesinlik kazanmış bir gerçekliktir (Massie,1990:50; Safayani vd.,1998: 370-371). Bu avantaj işletmelere rekabet avantajı sağlamakta; bu ise BT kullanımının yayılımını ve gelişimini zorunlu kılmaktadır.

2.2.Örgütsel Performans

Performans değerlendirme kavramı önceleri bireysel performans ağır-

lıkları kullanılıp, genellikle bireysel performans ölçümü çerçevesinde uygulanırken artık performans değerlemenin ikinci önemli boyutu olan örgütsel performans değerlendirme kavramı önem kazanmaya başlamıştır.

Bireysel performans değerlendirme; “iş gören yeteneklerini, potansiyelini, iş alışkanlıklarını, davranışlarını ve benzer niteliklerini diğerleriyle karşılaştırarak yapılan sistematik bir ölçme (Ataay:1985:243)” olarak tanımlandığı gibi “çalışanların başarı derecesi olarak bir yargıya varma (Tutum:1979:167). “, “personelin işindeki başarısının o işin gereklerine göre değerlendirilmesi süreci (Mathis ve Jakson:1998:299 ve Ramazan: 1991: 190 ve Akgün ve Kavuncubaşı:1995:173)”, “ölçülebilen neyse o yapılır” prensibinden hareketle malların ve hizmetlerin kalitesinin geliştirilmesi, hesap verme sorumluluğunun ve kontrolünün sağlanması, yönetim uygulamasının geliştirilmesi, politika oluşturulması, planlama yapılması, hizmet bölüşümü ve ulaşılabilirliğinde eşitliğin sağlanması vb. maksatlarla ürünlerin hizmetlerin veya işlemlerin yerine getirilmesinde, görevlerin nasıl gerçekleştirildiğin bir program dahilinde tarafsız olarak ölçülmesi yöntemi olarak tanımlanabilmektedir (Sayıştay:2000:2-5).

Örgütsel performans ise, belirli bir dönem sonunda elde edilen çıktı / sonuca göre işletme amacının yada görevinin yerine getirilme derecesinin tanımıdır (Akcalı:2003). Bu kapsamda örgütsel performans değerlendirme, bir işletme faaliyetlerinin etkenliğini ve etkinliğinin niceliksel olarak belirlenmesinde kullanılan göstergeler, performans değerlendirme sistemi ise işletme faaliyetlerinin etkinliğini, etkenliğini ölçmede kullanılan göstergeler seti olarak tanımlanabilir (Neely vd.:1995:80).

Performans değerlendirme ile ilişkin literatür iki dönemden oluşmakta olup ilk dönem 1880 – 1980 yılları arasındaki kar, yatırımların geri dönüşümü, verimlilik gibi finansal ölçütlere odaklanılan dönem, ikinci dönem ise dünya pazarlarındaki dönemlere paralel olarak 1980’li yılların sonunda başlayan dönemdir (Ghalayani ve Noble:1996:63). Bu dönemle birlikte araştırmacıların muhasebe temelli performans değerlendirme sistemlerinin eksikliklerini belirlemeleri 1990’li yıllarla birlikte çok boyutlu performans gerekliliklerini ortaya çıkarmıştır. Bu yeni yaklaşım performans değerlendirme boyutlarını yeniden ele alacak yeni yöntem süreçlerinin geliştirilmesine olanak sağlamıştır (Bourne vd.:2000:754-755).

Geleneksel performans değerlendirme sistemlerinin günümüz rekabet ortamı gereklerine uygun başarımların gereklerini belirleyememesi nedeniyle yöneticiler çağdaş anlayışlar içerisine girmiş, bilgi teknolojilerinin sunduğu olanaklardan da yararlanılarak çok boyutlu, işletmelere göre özel, kapsamlı değerlendirme sistemleri tasarlanmaya çalışılmış ve her şeyden önemlisi performans yönetimi kavramı ortaya çıkmış ve artık bir süreç olarak algılanan

performans değerlendirme kavramı yönetilmesi gereken sürekli bir faaliyet olarak belirlenmiştir.

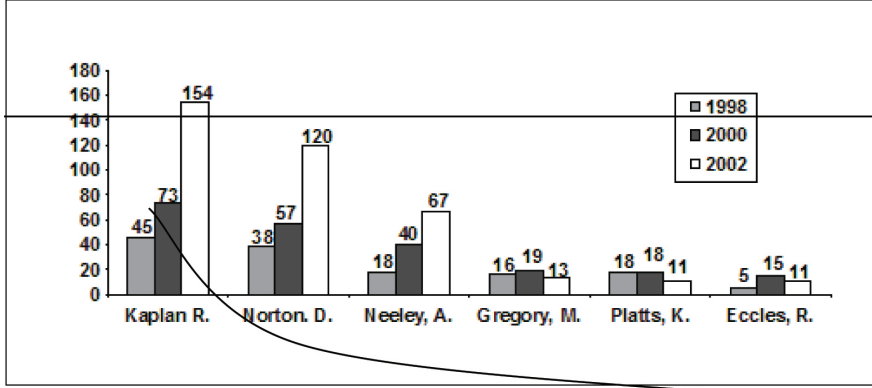
Geleneksel çerçevede yalnız bireysel ve finansal etkileri ölçerek başarıyı yönetmeye çalışan performans değerlendirme çalışmaları günümüz değişimlerine paralel olarak çağdaş bir boyut kazanmaktadır. Geleneksel performans değerlendirme ile çağdaş performans değerlendirme arasındaki farklılıklardan bazıları Tablo 1 de sunulmuştur.

Tablo 1. Geleneksel Performans Değerleme ve Çağdaş Performans Değerlemenin Karşılaştırılması

GELENEKSEL PERFORMANS DEĞERLEME	ÇAĞDAŞ PERFORMANS DEĞERLEME
Temelde finansal ölçütlerdir	Temelde finansal olmayan ölçütlerdir
Geçmiş tarihi geleneksel muhasebe sistemine dayanmaktadır	İşletme Stratejisine dayanmaktadır.
Orta ve yüksek kademedeki yöneticiler amaçlanmıştır.	Tüm çalışanlar amaçlanmıştır.
Geçmiş göstergeler (Haftalık ve aylık)	Anlık Göstergeler (Günlük Saatlik)
Atölye düzeyi ihmal edilmiştir.	Genellikle Atölye düzeyinde kullanılmaktadır.
Çalışanların gelişimi engellenmektedir.	Çalışanların iş tatminini olumlu etkilemektedir.
Sabit bir birimi vardır.	Gereksinimlere göre düzenleme yapılabilir
Zaman içinde değişim göstermez	Zaman içinde değişim gösterebilir
Temelde performansın işlenmesi amacını kapsar	Performansın geliştirilmesi amacını kapsar
Tam zamanda üretim, TKY gibi yaklaşımlara uygulanamaz	TZÜ, TKY gibi yaklaşımlara uygulanır.
Bölümler arasında farklılık göstermez	Bölümler arasında farklılık gösterebilir
Sürekli gelişmeyi engeller	Sürekli gelişimin başarılmasına destek olur.

Kaynak: Yüksel, H.(2002), *Performans Ölçüm Sistemlerinin Tasarımında Dikkate Alınması Gereken Faktörlerin Değerlendirilmesi*, KHO Bilim Dergisi, Sayı 2, Ankara, s.89.

Örgütsel performans değerlendirme süreci üzerine yapılmış çok fazla çalışma bulunmasa da araştırmacılar ve akademisyenler bu konu ile ilgili olarak metodolojiler, modeller, kurallar, aşamalar üretmişler ve önermişlerdir. Mevcut literatür taranmış, konu ile ilgili çalışan yazarlar ve yayınları yıllara göre incelenmiş ve önemli bir tarama sonucuna ulaşılmıştır. Bu tarama sonuçlarını Şekil 4.2’ de görmek mümkündür.



Şekil 1. İşletme Performans Kriterleri ile ilgili Literatür

Kaynak: Marr, B. ve Schiuma, G.(2003). *Business Performance Measurement – Past, Present and Future*, *Management Decision*, 41/8, s.682.

Örgütsel performans değerlendirme sürecinin başlangıç ayağı olan “kriterlerin belirlenmesi” aşaması titiz bir çalışma gerektiren bir aşamadır. Yapılan araştırmalarda örgütsel performans kriterleri incelendiğinde sektörel ve dönemsel kaynaklı farklılıkların ötesinde aslında benzer kriterler olduğu anlaşılmaktadır. Bu çalışmada tüm kriterlerin belli başlı altı kriterin altında toplandığını belirlemiş ve bu kapsamda değerlendirmeler yapılmıştır. İsimler farklı olsa da aynı temelde birleşen bu kriterler örgütsel performansı ortaya koyan kriterler olarak belirlenebilmektedir. Bu kriterler aşağıdaki şekilde belirlenebilir.

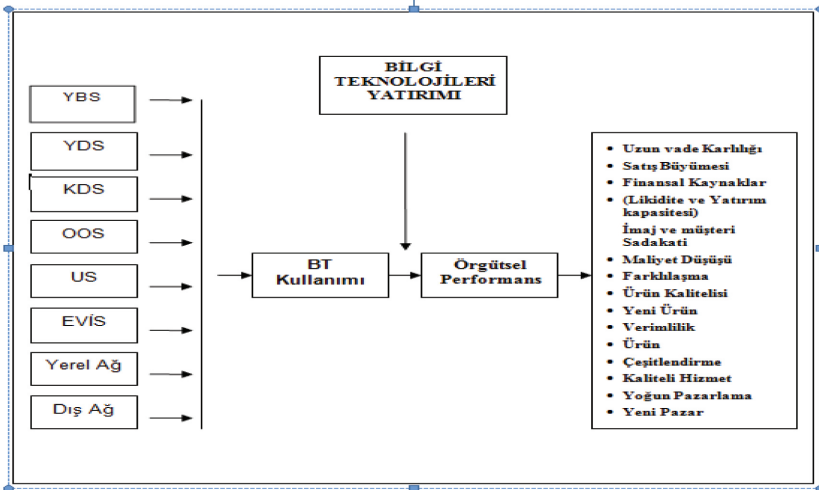
- Kalite
- Etkililik, Etkinlik
- Yenilik
- Verimlilik
- Karlılık ve Bütçeye uygunluk
- Çalışma yaşamının kalitesi

Bilgi teknolojileri, her sektör ve süreçte olduğu gibi işletmelerin ürün ve hizmet ana süreçlerinde de gerek girdi gerekse çıktı verimliliğini optimize edilmesinde gerekli bilgi ve değerlendirme akışını sağlayarak

önemli bir görev üstlenmektedir. Bilgi teknolojilerinin sunduğu olanaklar sayesinde mal ve hizmet üretimi ve bunların müşteriye ulaştırılmasının her aşamasında sağlanan verilerle geliştirilebilmekte, hatalar ortadan kaldırılabilen ve süreç boyunca optimizasyon sağlanabilmektedir. Bu olanaklar ise örgütsel performans artışını sağlarken aynı zamanda rekabet gücü yaratmakta ve değişime uyum olanaklarının işletme sürecinin her noktasına ulaşmasında önemli bir fırsat sunmaktadır.

3. YÖNTEM

Bilgi teknolojileri kullanımının örgütsel performansa etkisini belirlemeye yönelik bu çalışmada Turizm alanında Akdeniz bölgesinde (Antalya ve Muğla'da) faaliyet gösteren otel işletmelerinde çalışanlardan elde edilen veriler ışığında oluşturulan modele ilişkin analizler yapılmıştır. Anket yöntemi ile elde edilen veriler SPSS paket programında analiz edilerek veriler bulgular değerlendirilmiştir. Araştırmanın hipotezleri ve modeli Şekil 2'de sunulmuştur.



Şekil 1: Araştırma Modeli

Hipotez 1: Konaklama işletmelerinin bilgi teknolojilerine yaptığı yatırım ile örgütsel performans arasında pozitif bir ilişki vardır.

Hipotez 2: Konaklama işletmelerinde yönetici destek sistemleri kullanımı ile örgütsel performans arasında pozitif bir ilişkisi vardır.

Hipotez 3: Konaklama işletmelerinde yönetici bilgi sistemleri kullanımı ile örgütsel performans arasında pozitif bir ilişkisi vardır.

Hipotez 4: Konaklama işletmelerinde karar destek sistemleri kullanımı ile örgütsel performans arasında pozitif bir ilişkisi vardır.

Hipotez 5: Konaklama işletmelerinde ofis otomasyon sistemleri kullanımı ile örgütsel performans arasında pozitif bir ilişkisi vardır.

Hipotez 6: Konaklama işletmelerinde yapay zeka-uzman sistemlerini kullanımı ile örgütsel performans arasında pozitif bir ilişkisi vardır.

Hipotez 7: Konaklama işletmelerde elektronik veri işlem sistemleri kullanımı ile örgütsel performans arasında pozitif bir ilişkisi vardır.

Hipotez 8: Konaklama işletmelerinde yerel ağ kullanımı ile örgütsel performans arasında pozitif bir ilişkisi vardır.

Hipotez 9: Konaklama işletmelerinde dış ağ kullanımı ile örgütsel performans arasında pozitif bir ilişkisi vardır.

3.1. Araştırmanın Örneklemi

Çalışmanın genel evreninin Türkiye'deki beş yıldızlı otel işletmeleri ve I. sınıf tatil köyleri oluşturmaktadır. Çalışma evrenini ise Akdeniz bölgesinde faaliyet gösteren aynı kategorideki konaklama işletmelerinin bilgi işlem departmanı veya bilgi işlem ile ilgili yöneticileri oluşturmaktadır. Bu çerçevede Muğla ilinde 14, Antalya ilinde 80, Adana ilinde 1 ve Mersinde 1 konaklama işletmesi bulunduğu belirlenmiş ve araştırmaya dâhil edilebilecek toplam konaklama işletmesi sayısı 97 olarak tespit edilmiştir.

3.2. Araştırmanın Ölçekleri

Böyle bir çalışmanın dünyada sınırlı sayıda Türkiye'de ise bu kapsamda bulunmaması nedeniyle literatür taraması daha ayrıntılı yapılarak dayanak oluşturacak anketler aranmıştır. Bu tarama sonucu en uygun dayanak örnek CRAGG ve arkadaşlarının küçük imalat işletmelerinde aynı konu ile ilgili yaptığı çalışmada görülmüştür(Cragg:2002:109-132).

Araştırma kapsamında yapılan anket beş ana bölümden oluşmaktadır. Anketin ilk bölümü işletme profilini ortaya çıkarmaya yönelik bölümdür. Bu bölüm 17 sorudan oluşmaktadır. Bu bölümde işletmenin bilgi teknolojilerine yönelik profili hakkında bilgi edinmeye çalışılmıştır. İkinci bölüm konaklama işletmelerinin iş stratejisini saptamaya yönelik bölümdür. Bu bölümde 2 soru ve sorulardan birinin içindeki 5'li Likert ölçeğindeki 9 önerme ile işletmenin performansına yönelik iş stratejisi bilgilerine ulaşılmaya çalışılmıştır. Üçüncü bölüm konaklama işletmelerinin bilgi teknolojisi stratejisini anlamaya yönelik bölümdür. Bu bölümde 6 soru ve bu sorulara bağlı 5'li Likert ölçeğindeki 20 önerme ile işletme bilgi teknolojisi stratejisi belirlemeye çalışılmıştır. Dördüncü bölüm konaklama işletmele-

ri performansını belirlemeye yönelik bölüm olup bu bölümde işletmenin performansı ve performansa bakışı ile ilgili 3 soru ile bilgi alınmaya çalışılmıştır. Beşinci ve son bölümde ise yönetici profili ve bilgi teknolojileri sorumluluğu hakkında bilgi alınmaya çalışılmıştır. Bu bölümde ise 10 soru ile yönetici bilgilerine ve bilgi teknolojileri sorumluluğuna yönelik bilgilere ulaşılmaya çalışılmıştır.

Ankette toplam soru adedi 38 olup değerlendirmeye alınan alt sorularla birlikte toplam soru adedi 91 olarak belirlenmiştir. Anket yardımıyla hedef kitleden bilgi alabilmek için farklı ölçeklerden yararlanılmaktadır. Ölçek, bir değişkenin boyutlarını sayısal ve niteliksel olarak belirlemede kullanılan önceden kabul edilmiş birimler sistemidir (Arseven:2001:77). Bu çalışmada yargısal bir ölçüm yapılmıştır. Bu çeşit ölçme herkesçe üzerinde anlaşılabilir, gözlenebilir standartların olmadığı göreceli özellikler gösteren ölçümlerdir. Yargısal ölçme genellikle tutumların ölçülmesinde kullanılmaktadır. Çalışmada iki farklı ölçük kullanılmış olup bunlar sınıflama ve sıralama ölçekleridir (Karasar:2004:143-144). İşletme ve cevaplayanların özelliklerine yönelik sorularda sınıflama diğer sorularda ise sıralama ölçeği kullanılmıştır. Anketlerin güvenilirlik oranı %72,8'dir.

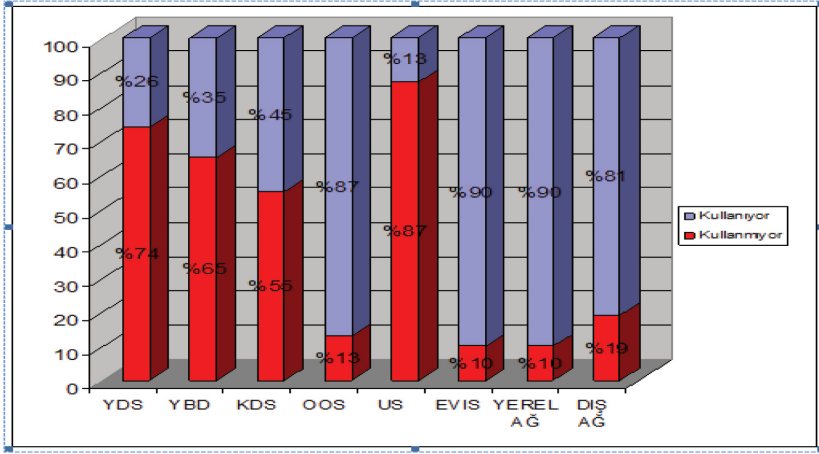
3.3.Bulgular

Araştırmaya konu olan konaklama işletmelerinin genel profiline yönelik diğer veriler Tablo 2'de gösterilmiştir.

İŞLETMENİN YASAL STATÜSÜ	n	%
Kendi işletmesi	6	19.4
Ortaklık	8	25.8
Sermaye Şirketi	17	54.8
<i>Toplam</i>	31	100
İŞLETMENİN BAĞIMSIZLIK DURUMU		
Bağımsız Yerli İşletme	9	29.0
Yerli bir zincir işletme	21	67.7
Bağımsız Yabancı işletme	-	-
Yabancı bir zincir işletme	1	3.2
Yönetim anlaşması var	-	-
Franchising Anlaşma Var	-	-
<i>Toplam</i>	31	100

İŞLETMENİN KURULUŞ YILI		
1981-1990	13	41.9
1991-1996	11	35.5
1997-2002	6	19.4
2002 ve sonrası	1	3.2
<i>Toplam</i>	31	100
İSTİHDAM EDİLEN PERSONEL DURUMU		
50'den az	1	3.2
51 - 100	-	-
101 - 150	3	9.7
151 den Fazla	27	87.1
<i>Toplam</i>	31	100
İŞLETMENİN KATEGORİSİ		
Sadece Yurtiçi pazara hizmet verir	-	-
Sadece yurtdışı pazara hizmet verir	-	-
Hem Yurt içi Hem Yurt Dışı Pazara Hizmet verir	19	61.3
Yurt içi ve Yurt dışı pazara hizmet veren zincir işletmeler	12	38.7
<i>Toplam</i>	31	100
İŞLETME SON MALİ YIL İÇİNDE ELDE ETTİĞİ GELİR DURUMU		
€500.000 den az	1	3.2
€500.000 - € 1 milyon	2	6.5
€ 1 Milyon - € 5 milyon	13	41.9
€ 5 Milyondan Fazla	5	16.1
Cevapsız	10	32.3
<i>Toplam</i>	31	100

Şekil 3 de araştırmaya konu olan konaklama işletmelerinin bilgi teknolojilerini ne ölçüde kullandığını özetlenmiştir.



Şekil 3. Bilgi teknolojileri kullanımı

İşletmelerin bilgi teknolojilerine verdikleri önemi en iyi yansıtan unsurlardan olan işletmelerin bilgi teknolojilerine yaptıkları yatırım oranı Tablo 3 de ayrıntılı şekilde ele alınmıştır. Çizelge incelendiğinde konaklama işletmelerinin önemli bir kısmının (%58.1) yatırım oranı € 10.000 altında gözlenmiştir. Bu düşük bir rakamdır. € 10.000 - € 30.000 arasında %25.8 yatırım oranı var iken yalnız %6.5'lik işletme önemli bir yatırım rakamı olan € 100.000 ve üzeri yatırım cevabını vermiştir.

Tablo 3. Konaklama İşletmeleri Bilgi Teknolojileri Yatırımı

BİLGİ TEKNOLOJİLERİ YATIRIMI (Yıllık)	n	%
€ 10.000 den az	18	58.1
€ 10.000 - € 30.000	8	25.8
€ 30.000 - € 50.000	1	3.2
€ 50.000 - € 100.000	-	-
€ 100.000 ve üzeri	2	6.5
Cevapsız	2	6.5
<i>Toplam</i>	31	100

Tablo 4'de konaklama işletmelerinin kullandıkları bilgi teknolojilerinin stratejik değerini algılamalarını belirlemeye yönelik soruların cevapları değerlendirilmiştir.

Tablo 4. Konaklama İşletmelerin Bilgi Teknolojilerinin Stratejik Değerini Algılamalarına Yönelik Çizelge

BİLGİ TEKNOLOJİLERİ KULLANIMINA YÖNELİK ALGILAMALAR	Ortalama	Standart Sapma
BT Maliyetlerimizi düşürmemize yardımcı oluyor	3.64	1.22
Rakiplerden farklılaşmamıza yardım ediyor	3.80	1.07
Ürün kalitemizi yükseltmemize olanak sağlıyor	3.80	0.98
Yeni ürünleri önce piyasaya sürmemize olanak sağlıyor	3.51	1.09
Üretim sürecinin verimliliğinin geliştirilmesine yardım ediyor	4.03	0.98
Ürün çeşitlendirmemize yardım ediyor	3.58	1.14
Kaliteli hizmet sunulmasına olanak sağlıyor	4.22	0.92
Ürünlerin yoğun şekilde pazarlanabilmesine olanak sağlıyor	3.77	1.11
Yeni pazarlara girmemize yardım ediyor	3.32	1.42

Tablo 5 de konaklama işletmelerinde bilgi teknolojileri kullanımının işletme üzerinde etkilerine yönelik sorulara ait veriler analiz edilmiştir. Bu çerçevede alınan veriler incelendiğinde ortalamaların tamamı katılıyorum, kesinlikle katılıyorum aralığına denk düşen 4 ve üzeri ortalama düzeyinde görülmekte olup bu ise bilgi teknolojilerinin işletme üzerinde pozitif etkileri olduğunu ortaya koymaktadır. Katılımcıların verdikleri cevaplardan, konaklama işletmelerinin BT yardımı ile zamandan tasarruf ettikleri ve iş sürati sağladıkları konusunda hemen hemen hemfikir olduğu anlaşılmaktadır.

ETKİLER	Ortalama	Standart Sapma
Maliyet Düşüşü	4.16	1.18
İmaj Değişimi	4.12	1.05
Zamandan Tasarruf ve iş sürati sağlama	4.58	0.84
Karar Kalitesi	4.09	1.04
İyi bir iç entegrasyonu	4.29	0,70
Rekabet Gücü	4.03	1.07

Tablo 5. Konaklama İşletmelerinde BT Kullanımının Etkileri

Konaklama işletmelerinde bilgi teknolojileri kullanımının örgütsel performans etkileşimi incelenirken genel bazlı bir değerlendirmeden kaçınılmıştır. İşletmelerin tüm bilgi teknoloji ve yöntemlerini kullanmadıklarından hareketle etkileri ayrı ayrı incelenmiştir. Hipotezleri inceleyeceğimiz çizelge toplu halde Tablo 6 da sunulmuştur.

Tüm ilişkilerin anlamlı bulunduğu ve bu kapsamda tüm hipotezlerin desteklendiği analizlere göre konaklama işletmelerinde YDS'leri kullanımın örgütsel performansa etkisi elde edilen veriler doğrultusunda ilişkilendirildiğinde YDS'lerinin kullanımı ile örgütsel performans kriterleri arasında uzun vade karlılığı (0.526), imaj ve müşteri sadakati (0.597), farklılaşma (0.670), ürün kalitesi (0.854), verimlilik (0.610), yoğun pazarlama (0.540), ve yeni pazar (0.608) ile güçlü ilişki olduğu belirlenmiştir. Bu çerçevede belirlenmiş 13 kriterin 7'sinde yani %54'ünde güçlü ilişki belirlenmiştir. Diğer kriterlerde ise en zayıf ilişki 0.041 ile ürün çeşitlendirmede arasında belirlenmiştir. Tabi ki ilişki düzeyinin fazla güçlü olmamasının en etkin nedeninin; YDS'lerin daha çok karar alma ile bağlantılı olması ve çoğunlukla üst yöneticilerle ilişki bulunması olduğu değerlendirilmektedir. YBS'lerinin işletme performansı ile ilişkisi analiz edildiğinde ise sadece farklılaşma boyutunda güçlü bir ilişki belirlenmiştir. Bu çerçevede sadece 1 kriterin güçlü bir ilişkiye sahip olması düşündürücü bir durumdur.

KDS'leri ile örgütsel performans ilişkisi incelendiğinde finansal kaynaklar (0.932), imaj ve müşteri sadakati, (0.775) ve kaliteli hizmet (0.607) boyutunda olmak üzere 3 alanda güçlü ilişki belirlenmiştir.

OOS'leri ile örgütsel performans ilişkisi üzerinde yapılan analiz sonucunda ise sadece imaj ve müşteri sadakati (0.741) boyutunda güçlü ilişki belirlenmiştir. Bunun nedeni ise OOS'lerin artışı işletme yaşamının en değerli parçaları haline gelmiş ve artık rutin olarak algılanıyor olmasına bağlanmaktadır. Nitekim örneğin bir telefon ya da faksın her yerde bulunması ve lüks olarak algılanmaması bu araçların işletme için bir katma değer yarattığı düşüncesini ortadan kaldırmaktadır. Bu zayıf ilişki bu çerçevede değerlendirilmiştir.

Yapay zeka - uzman sistemlerin örgütsel performans ile ilişkisi incelendiğinde ise finansal kaynaklar (0,791) ve maliyet düşüşü konusunda (0.805) güçlü ilişki belirlenmiştir. Ayrıca uzun vade karlılığı (0.406), verimlilik (0.457), ürün çeşitlendirme (0.465) ve yeni pazar (0.497) orta derecede ilişkili olarak belirlenmiştir.

Elektronik veri işlem sistemleri ile örgütsel performans arasında yapılan ilişki analizinde ise EVİS ile kaliteli hizmet (0.836) arasında güçlü ilişkiye rastlanmıştır.

Yerel ağ ile örgütsel performans arasındaki ilişki incelendiğinde ye-

rel ağ ile satış büyümesi (0.517) arasında orta seviyede güçlü ilişki tespit edilmiştir.

Son olarak dış ağ ile yapılan ilişki analizinde ise dokuz boyutta güçlü ilişki belirlenmiştir. Bu çerçevede belirlenen güçlü ilişkiler sırasıyla satış büyümesi (0.775), finansal kaynaklar (0.665), maliyet düşüşü (0.439), farklılaşma (0.947), ürün kalitesi (0.942), yeni ürün (0.696), verimlilik (0.589), ürün çeşitlendirme (0.566), kaliteli hizmet (0.864) alanlarında olmuştur. Yapılan bu analizler genel olarak değerlendirildiğinde en güçlü ilişkinin dış ağ - örgütsel performans ilişkisinde olduğu en düşük ilişkinin ise YBS, OOS ve Yerel Ağ -örgütsel performans boyutunda olduğu belirlenmiştir.

Bilgi teknolojileri ile en yüksek ilişki belirlenen kriterler ise sırasıyla verimlilik, finansal kaynaklar, imaj ve müşteri sadakati ve farklılaşma konularında olmuştur.

Sonuç olarak bilgi teknolojileri ile ayrı ayrı yapılan bu analizde bilgi teknolojileri ile örgütsel performans arasında orta seviyede güçlü ilişki belirlenebilmiştir. Bu tanım ilişki olmadığını ifade etmemesine rağmen çok güçlü bir ilişkinin de bulunmadığını belirlemektedir.

Yapılan analizde güçlü bir ilişkinin kurulamamasının temel nedeninin; analiz yapılan sektörün hizmet sektörü olmasının, insanlarla direkt ilişkide olan bu sektörde turizm konaklama işletmelerinde çalışılmış olmasının ve üzerinde çalışılan sektörde belirlenen bilgi teknolojilerinden bir kısmının biliniyor ve yoğun olarak kullanılıyor bir kısım BT'nin ise henüz etkin bir şekilde kullanılmıyor olmasının önemli etkileri olduğu değerlendirilmektedir. Nitekim bilgi teknolojilerinin bilgi yoğun sektörlerde daha yoğun kullanıldığı yadsınamaz bir gerçektir.

Tablo 6. Bilgi Teknolojileri Kullanımı-Örgütsel Performans İlişkisini Belirlemeye Yönelik Korelasyon Analizi Bulguları

ÖP BT	Ürün vade Karlılığı	Satış büyümesi	Finansal kaynaklar	İmaj ve Müşteri Sadakati	Maliyet Düşüşü	Farklılaşma	Ürün kalitesi	Yeni Ürün	Üretim verimliliği	Ürün çeşitlendirme	Kaliteli Hizmet	Yoğun Pazarlama	Yeni Pazar
YDS	0.526	0.080	0.354	0.597	0.404	0.670	0.854	0.122	0.610	0.041	0.339	0.540	0.609
YBS	0.074	0.240	0.285	0.242	0.030	0.524	0.279	0.06	0.377	0.034	0.313	0.001	0.237
KDS	0.010	0.197	0.932	0.775	0.242	0.154	0.050	0.004	0.210	0.002	0.607	0.221	0.055
OOS	0.090	0.189	0.010	0.741	0.138	0.015	0.132	0.052	0.316	0.086	0.086	0.071	0.167
YP-VS	0.406	0.260	0.791	0.253	0.805	0.387	0.230	0.610	0.457	0.465	0.228	0.323	0.497
EVİS	0.053	0.009	0.109	0.120	0.314	0.382	0.111	0.428	0.585	0.238	0.836	0.248	0.085
Yerel Ağ	0.053	0.517	0.109	0.120	0.131	0.382	0.336	0.177	0.246	0.238	0.392	0.043	0.085
Dış Ağ	0.154	0.775	0.615	0.089	0.439	0.947	0.942	0.696	0.589	0.566	0.864	0.076	0.366

Not: Tüm ilişkiler $p \leq 005$ ve altı anlamlılık düzeyinde anlamlıdır.

4. SONUÇ VE TARTIŞMA

4. SONUÇ VE TARTIŞMA

Bu çalışmada bilgi teknolojileri ile örgütsel performans ilişkisini turizm sektörünün en dinamik işletmeleri olan konaklama işletmeleri açısından değerlendirilmesi hedeflenmiştir. Bu araştırma konusu incelenirken öncelikle bilgi ve bilgi teknolojileri ortaya konulmuş, ardından örgütsel değişim incelenmiş ve örgütsel performans irdelenmiştir. Son olarak ise bu bilgi teknolojileri örgütsel performans ilişkisi Akdeniz bölgesinde faaliyet gösteren beş yıldızlı otel işletmeleri I. sınıf tatil köylerinde test edilerek sonuçları ortaya konulmaya çalışılmıştır.

Çalışmada hedeflendiği gibi büyük işletmelerle çalışma yapılmış olup bu işletmelerin gerek personel sayısı, gerek gelir durumu gerek yapı ve hizmet verdiği kitle hedef örnekleme uygun büyük işletmeler olarak izlenmiştir.

Bilgi teknolojilerinin somut bir platformda şekillendirilmesi sonucu indirgenen 8 alt teknolojik yapının işletmelerce dördünün yoğun, birinin orta, üçünün ise düşük seviyede kullanıldığı belirlenmiştir.

Bu sonuç incelendiğinde öncelikle aslında bu işletmelerin kullandığı öngörülen sistemlerin yoğun olarak kullanıldığı, biraz daha kompleks ve üst yönetime hitap eden sistemlerin pek kullanım alanı bulamadığı belirlenmiştir. Özellikle EVİS, OOS Yerel Ağ ve Dış Ağ çok yoğun şekilde kullanılıyorken KDS orta seviyede, US, YDS ve YBS ise düşük seviyede kullanılıyor olarak belirlenmiştir. Bu sonuç hizmet sektöründe önemli bir yere sahip olan turizm işletmelerinden beş yıldızlı otel ve I nci sınıf tatil köylerinin önemli ölçüde BT ni kullandığının bir göstergesi olarak algılanmıştır.

İşletmelerin yapmış oldukları yatırımlar vizyonlarını anlamada önemli bir araç olarak görülmüştür. Bu çerçevede elde edilen sonuçlar işletmelerin BT'ne ayırdıkları payın çok düşük bir seviyede olduklarını göstermiştir. İşletmelerin %86'sı yılda 30.000 € ve altında yatırım yaptıklarını beyan etmişlerdir. Pahalı bir sektör olan BT'ne bu yatırım oranı bu çerçevede beklenen gelişimin önünde önemli bir engel ve yöneticilerin bakışlarında önemli bir olumsuzluk olarak değerlendirilmiştir.

İşletmelerin önemli bir kısmının bir iş planı ve bu iş planı çerçevesinde bir iş stratejisi zincirine sahip olduğu belirlenmiştir. Bu ölçekteki işletmelerde bu beklenen bir sonuçtur. Ayrıca hem yeni olmasına ve düşük yatırımlar olmasına rağmen işletmelerin %75'inin resmi bir BT stratejisi olduğu ve kısa ve orta vadeli problemlerin çözümünde BT'ne önem verildiği belirlenmiştir.

Çalışmada ilk ilişki analizi BT ne yatırım - örgütsel performans arasında yapılmıştır. 13 performans kriteri ile BT yatırımı arasında ayrı ayrı yapılan analizler sonucu en önemli ilişki BT yatırımı ile maliyet düşüşü, finansal kaynaklar (Likiditeye yatırım kapasitesi artışı) satış büyümesi, ürün çeşitlendirme, yeni ürün ve kaliteli hizmet kriterleri arasında bulunmuştur. Bu sonuç ise bizlere BT'ne yapılan yatırımlar ile örgütsel performans arasında bir ilişki olduğunu göstermiştir.

Bilgi Teknolojileri ile örgütsel performans kriterleri arasındaki ilişki analizi ise bir bütün şeklinde yapılmayan her teknoloji birimi ile performans kriteri arasında ayrı ayrı yapılmıştır. Bu çerçevede elde edilen sonuçlara göre işletmelerde örgütsel performans kriterleri ile en çok ilişkisi olduğu görülen teknolojiler sırasıyla YDS,US, Dış Ağ, EVİS ve KDS olmuştur. En fazla etkilendiği görülen performans kriteri ise verimlilik, finansal kaynaklar, imaj ve müşteri sadakati, maliyet düşüşü, farklılaşma, yeni ürün ve kaliteli hizmet kriterlerinde görülmüştür. Bu çerçevede ilişki kurulan BT ile örgütsel performans kriterleri arasında ilişkinin seçici seviyede bulunduğu belirlenmiştir. Bunun nedeni ise BT araçlarının en rutinden en komplekse olacak şekilde seviyelendiği ve bu sistemlerin sektörlere göre farklılaştığı değerlendirilmiştir. Ayrıca bu sektöre göre belirlenmiş performans kriterlerinde kullanılan sistemlere göre belirli oranda ilişkilendiği belirlenmiştir.

BT'nin çeşitliliği, sektörlere göre kullanımında görülen farklılıklar, örgütsel performans kriterlerinin algılanmasında ve BT nin etkilerinin çözümlenmesinde yaşanan algılama sorunları ve her şeyden önemlisi araştırmaların insan yoğun bir sektör olan hizmet sektöründe yapılmış olması nedeniyle çelişkili sonuçlara ulaşılmıştır. Nitekim bilgi teknolojileri gibi teknik bir konunun hizmet sektöründe göreceli olarak daha az kapsamlı şekilde ve çoğunlukla hazır basit paket programlar kullanan birimler şeklinde teşkil edilmiş bilgi işlem departmanları dışında kullanılmıyor olması nedeniyle çelişkili sonuçlara ulaşıldığı anlaşılmaktadır.

Çalışmanın sadece Akdeniz bölgesinde faaliyet gösteren beş yıldızlı otel ve I. Sınıf tatil köylerinde yapılmış olması ve sadece hizmet sektöründe yapılmış olması çalışmanın en önemli kısıtıdır. Ayrıca araştırmanın boyutsal olmaması da bir kısıt olarak ifade edilebilir. Bundan sonra bu alanda araştırma yapacak olan araştırmacılara örgütsel performans ve krizler arasındaki ilişkide bilgi teknolojileri kullanımının rolünü incelemeleri önerilebilir.

KAYNAKÇA

- Akal, Z. (2003). "Performans Kavramları Ve Performans Yönetimi", <http://ydk.gov.tr>.
- Akgün, A., Kavuncubaşı Ş.(1995). Kamu ve Özel Kesimde Personel Yönetimi, 2.basıml., Siyasal Kitabevi, Ankara.
- Arseven, A.D.(2001). Alan Araştırma Yöntemleri: İlkeler, Teknikler, Örnekler, Gündüz Eğitim ve Yayıncılık, Ankara.
- Ataay, İ.D.(1985). İş Değerleri ve Başarı Değerleri Yöntemleri, İ.Ü.Yayımlı No:3309, Güryay Matbaacılık, İstanbul.
- Bakırtaşlı, T.(2002). Küresel Odaklı Yeni Ekonomi Sürecinde Türkiye Ekonomisi (Teknolojinin Oluşumu Ve Gelişme Süreçleri, Küresel Gelişme Ve Yoksulluk Sorunu, UTE-SAL, İstanbul.
- Bedük, A.(2002). "Bilgi Çağı, Öğütlerde Bilginin Önemi Ve Bilgi Teknolojilerinin Örgütlere Sundukları Değişim Ve Olanaklar", I.Ulusal Bilgi, Ekonomi Ve Yönetim Kongresi Bildiriler Kitabı, Hereke, Kocaeli.
- Behan, K., Holmes, D.(1990). Understanding Information Technology, Printice Hall, 2nd ed. NY, 1990, s.1
- Bell, D.(1973). The Coming of Postal Industrial Societies, Basic Books Publications Inc, New York.
- Bensghir, T.K.(1996). Bilgi Teknolojileri ve Örgütsel Değişim , Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü Yayını, İnci Baskı, Ankara.
- Bourne, M., Milss J., Wilcox, M., Neely, A., Platts, K.(2000). "Designing Implementing Ind Updating Performance Measurement Systems", International Journal of Operations & Production Management, Vol 20, No:7.
- Cragg, P., K.(2002). Malcolm, H. H., "IT Aligment and Firm Performance in Small Manufacturing Firms ", Stratagic Information Systems.
- Demircan, L. M., Moltay, A. C.(1997). Bilgiyi Yönetmek, Beta Basım Yayım, İstanbul.
- Drucker, P. F.(1993). Kapitalist Ötesi Toplum, (Çeviren: B.ÇORAKÇI), İstanbul.
- Ege, İ., Sezer, S.(2003). "Bilgi Teknolojileri Kullanımı İle Akademik Verimlilik İlişkisi: Erciyes Üniversitesi Örneği", II. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi, Derbent-İzmir.
- Ekin, M., Zerenler, M., Yıldız ,M.(2003). "İşletmelerdeki Bilgi Teknolojileri Kullanımının Örgütsel Yapıdaki Değişime Etkileri", II. Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi, İzmit.
- Erkan, H.(1993). Bilgi Toplumu ve Ekonomik Gelişme, Türkiye İş Bankası Kültür Yayınları, Ankara.
- Fındıkcı, İ.(1996). Bilgi Toplumunda Yöneticilerde Kendini Geliştirme (Basılmamış doktora tezi), Kültür Koleji Yayınları.
- Ghalayini, A. M., Noble, J.S.(1996). "The Changing Basis Of Performance Measurement", International Journal of Oparations & Production Management, Vol.16, No:8.
- Gökçen, H.(1996). Yönetim Bilgi Sistemleri, EPİ Yayıncılık, Ankara.
- Heskett ,J. L., Sasser, W. E., Hart, W.L.(1990). Service Breakthroughs - Changing The Rules of The Game, The Free Press, New York.
- Huber, G.P.(1990)."A Theory of the effects of Advanced Information Technologies on

- Organizational Design, In telligence and Decision Making*, *Academy Management Review*, Volume 15, No.1.
- Kaleli, N. ve Şen, A.(2002). “Bilgi Toplumunda Yönetim Ve Organizasyon”, *1.Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi, Hereke-İzmir*.
- Karasar, N.(2004). *Bilimsel Araştırma Yöntemi: Kavramla, İlkeler, Teknikler*, Nobel Yayıncılık Ankara.
- Klapp, D.E.(1982). “Meaning Lag İn The Information Society”, *Journal Of Communication*, Vol:32.
- Masuda, Y.(1999). *Managing in The Information Society*, Bassil Blackwell, Inc.
- Köksal, A.(1981). *Bilişimsel Terimleri Sözlüğü*, Türk Dil Kurumu Yayınları, No:476, Ankara.
- Massie, S.(1990). *We Are Talking To Each Other*, Senior Nurse, 10.6.
- Mathis, L. R., Jakson, H. J.(1998). *Personel/ Human Resource Management*, 6 th ed. , West Publishing Comp., USA.
- Geylan, R.(1991). *Personel Yönetimi*, Anadolu Ü. Matbaası, Eskişehir.
- Neely, A., Gregory, M., Platts, K.(1995). “Performance Measurement System Design: A Literature Review And Research Agenda”, *International Journal Of Operations & Production Management*, Vol:15, No:4.
- O’Brien, J. A.(1993). *Management Information Systems: A Managerial End User Perspectives*, II.Edition, Irwin Inc. Illinois.
- Öğüt, A.(2001). *Bilgi Çağında Yönetim*, Nobel Yayım Dağıtım, Ankara.
- Quinley, C.(1961). *The Evolution of Civilization*, The McMillan Company, New York.
- Safayani, F., Lee, E., Mcgregor, J.(1998). “An Empirical Investigation of Two Electronic Mail Systems”, *Behavior And Information Technology*, 7.4.
- Sayıştay (2000). *Performans Ölçüm Rehberi*, (Çev. Hülya Demirkaya), Araştırma İnceleme Çeviri Dizisi 7, Ankara.
- Senn, J. A.(1995). *Information Technology in Business*, Printice Hall, Int. New Jersey.
- Toffler. A.(1981). *Üçüncü Dalga* (Çev: A. SEDEN), Altın Kitaplar Yayınevi.
- Tutum, C.(1979). *Personel Yönetimi*, TODAİE Yayınları No:245, DİE Matbaası, Ankara.
- Uçkun, S.,Uçkun, G. ve Latif ,H.(2002). “Bilgi Toplumu Ve Türkiye”, *1.nci Bilgi, Ekonomi Ve Yönetim Kongresi Bildiriler Kitabı*, Hereke, Kocaeli.
- Uzay, N.(2001). “Bilgi Teknolojilerindeki Gelişme ve Verimlilik Artışı”, *İstanbul Üniversitesi Siyasal Bilimler Fakültesi Dergisi*, No:25, İstanbul.
- World Development Indicators Database*, <http://www.worldbank..org.data>
- Şentürk, İ.(2004)., *Bilgi Toplumu Parametreleriyle Türkiye'nin Sorgulaması*, <http://www.isguc.org>, 16.05.2004.
- Yoffie, D. B.(1994). *Strategic Managment in Information Technology*, Printice Hall, New Jersey.
- Yozgat, U.(1994). *İşletmelerde Haberleşme Teknikleri*, T.C. Marmara Üniversitesi İşletme Bilimleri Araştırma ve Uygulama Merkezi Yayın No:21, İstanbul.