

# ERZURUM TİCARİ İŞLETMELERİNDE BİLGİSAYAR KULLANIM DÜZEYİ

Abdullah NARALAN \*

**Özet:** Günümüzde bilgi işleme aracı olarak bilgisayarların, işyerlerinde ne ölçüde kullanıldığının belirlenmesi amacıyla Erzurum Ticaret ve Sanayi Odasına üye olup il merkezinde, aktif olarak dayanıklı tüketim malları, mobilya ve beyaz eşya ticareti yapan 84 işyerinde bir anket çalışması yapılmıştır. Anket soruları ile bunlara verilen cevaplara ait oranlar verilmiştir. Sonuçta da değerlendirmeler yapılarak öneride bulunulmuştur.

## I. Giriş

İşletmeler günümüzde geleneksellik dar kalıplarından çıkmak, dinamik çevre şartları içinde faaliyetlerine devam etmek durumundadırlar. Sosyal ve kültürel gelişim ve teknolojik ilerlemenin bir sonucu olarak işletmeler daha modern bir yapıya kavuşma gayreti içindedirler. Rakip kuruluşların oluşması ve aynı mamulün birden fazla firma tarafından üretilmesi, işletmelerin pazar paylarını arttırabilmek için büyük bir çaba sarf etmelerini gerekli kılmıştır. Bu bakımdan müşteri tatmini, çağdaş, doğru ve dürüst bir firma imajı sağlayabilmek için işletmeler, modern tekniklere yönelmişlerdir. Söz konusu teknikler işletme faaliyetlerinin hız kazanmasına, işlemlerin azalmasına, işletme yöneticilerinin daha doğru ve kesin bilgilere istedikleri anda ulaşmasını sağlamaya yönelik olmuştur.

İşletmelerdeki mevcut bilgi sistemlerine hız kazandırmak için kullanılan modern bilgi işleme tekniklerinden biri de bilgisayarlardır. Önceleri el yordamıyla veya bir takım mekanik araçlarla işlenen ve saklanan bilgiler bugün elektronik bilgi işlem makinaları tarafından işlenmekte ve saklanmaktadır. Günümüzde bilgi sistemi kavramı bilgisayar destekli bilgi sistemi kavramı ile özdeşleşmiş durumdadır. Ancak kavram olarak bilgi sistemlerinde bilgisayar kullanma zorunluluğunun bulunmadığı bilinmemektedir. Bilgisayar bir bilgi sistemi olmayıp işlemlere hız kazandıran ve kolaylaştıran bir araçtır. Bu sebepten zamana karşı yarışın olduğu günümüzde bilgi sistemleri bilgisayarsız düşünülemez olmuştur.

---

\* Yard. Doç. Dr., Atatürk Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü.

Bu çalışmada bilgisayar destekli bilgi sistemlerinin kullanıldığı ticari işletmelerde bilgisayar kullanım düzeylerinin belirlenebilmesi için Erzurum il merkezinde, Erzurum Ticaret ve Sanayi Odası'na (ETSO) kayıtlı işletmelerde anket çalışması yapılmış ve sonuç değerlendirilmiştir.

## II. Bilgi İşlem ve Bilgi Sistemleri

Bilgi işlem, işletmenin çeşitli birimlerinde ortaya çıkan verilerin işletmelerin planlama, yönetim, değerlendirme, koordinasyon ve kontrolünde kullanılmak üzere yetkililerin istediği şekillere sokulması olarak tanımlanabilir (Yılmaz, 1988: 41). Bu süreç bilgisayarlarda 10 aşamayı gerektirmektedir (Ülgen, 1980: 24). Bunlar da girdi, çıktı ve işleme aşamaları olarak 3 alt gruba ayrılır. *Veri oluşturma* ve *kaydetme* girdi aşamasında, *düzenleme*, *çoğaltma* ve *iletme*, çıktı aşamasında, *sınıflandırma*, *hesaplama*, *özetleme*, *şaklama* ve *bilgiye erişim* ise işleme aşamasında değerlendirilir.

Bilgisayar destekli bir bilgi sistemi beş öğeden oluşur (O'Brien, 1988: 331).

**Giriş:** İşletme ile ilgili olarak sisteme giren veri veya bilgilerdir.

**İşleme:** İnsan veya veri araçlarından gelenleri, çeşitli bilgi çıktılarına çevirme işlemidir.

**Çıkış:** Bilgi sistemi tarafından üretilen çeşitli sonuçlardır.

**Saklama:** Bilgi ve verilerin tekrar işlenmek veya düzenlemek için bir yerde depolanmasıdır.

**Kontrol:** Optimum bilgi sistemi verimliliği için sistem araçlarını kullanarak bilgi araçlarının düzenlenmesi ve işlenmesidir.

Bu unsurları içine alan bir bilgi sistemi; fiziksel öğeler, yazılım, program ve insan araçlarını kullanarak giriş, çıkış, işlem, saklama ve kontrol işlemlerini icra etmek için verileri bilgi çıktısı haline getiren bir sistem, olarak adlandırılır.

## III. Temel Bilgi Sistemleri

İşletmelerde kullanılan bilgi sistemleri genel olarak 4 ana gruba ayrılır (Yılmaz, 1988: 65).

1- Pazarlama bilgi sistemi

2- Üretim bilgi sistemi

## 3- Personel bilgi sistemi

## 4- Muhasebe (finansman) bilgi sistemi

Bu sistemler de kendi aralarında alt sistemlere ayrılmaktadır. Bu ara ve alt sistemleri tablo 1 deki gibi göstermek mümkündür (Sezgin, 1974: 69).

Muhasebe ve finansman bilgi sistemlerini farklı sistemler olarak değerlendirenler olduğu gibi (Mader, 1974: 350) finansman bilgi sisteminin muhasebe bilgi sistemini içine aldığı görüşünde olanlar da bulunmaktadır (Yılmaz, 1988: 65; Sezgin, 1974: 69).

Bu tabloda verilen alt sistemler işletmelerin büyüklük ve kompleksliği ve faaliyet alanına bağlı olarak farklılık gösterebilir. Mamül üretiminde bulunmayan işletmelerde üretim bilgi sisteminin bulunması düşünülemeyeceği gibi finansal bilgi sistemine sahip bir işletmenin bilgi sistemi içerisinde de tablo 1 de belirtilen tüm alt sistemlerin bulunması gerekmez.

Bilgi sistemleri işletmenin bilgi akışında, kontrol amacıyla olduğu kadar, ileriye doğru bir planlama ve tahmin amacıyla da kullanılmaktadır.

Tablo.1: *Temel ve Alt Bilgi Sistemleri*

Temel Bilgi Sistemleri	Alt Sistemleri	Temel Bilgi Sistemleri	Alt Sistemleri
Finansal Bilgi sistemi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Genel muhasebe</li> <li>• Maliyet muhasebesi</li> <li>• Kâr planlaması</li> <li>• Sermaye bütçeleme</li> <li>• Nakit bütçeleme</li> <li>• Sorumluluk muhasebesi</li> </ul>	Pazarlama Bilgi Sistemi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Satış planlaması</li> <li>• Satışlar ve faturalama</li> <li>• Pazar araştırması</li> <li>• Kredili satış kontrolü</li> <li>• Satış analizleri</li> </ul>
Üretim Bilgi Sistemi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Üretim planlaması</li> <li>• Üretim kontrolü</li> <li>• Kalite kontrolü</li> <li>• Tedarik planlama</li> <li>• Envanter kontrolü</li> <li>• Mamül geliştirme</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personel Bilgi Sistemi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personel sicil işleri</li> <li>• Maaş bordroları</li> <li>• Eğitim</li> <li>• Yerleştirme</li> <li>• İşçi-işveren ilişkileri</li> </ul>

#### IV. İşletmelerde Kullanılan Temel Bilgi Sistemleri

İşletmeler fonksiyonlarını yerine getirebilmek amacıyla bir takım bilgi sistemlerine ihtiyaç duyarlar. Bu ihtiyaç işletmenin büyüklüğü ve karmaşıklığı

ile doğru orantılıdır. Bununla birlikte işletmelerin yapısı ve faaliyet alanları ve işlem hacmi gibi parametrelere bağlı olarak kullandıkları bilgi sistemlerinde değişiklikler görülmektedir. Veri kaynakları ve enformasyon teknolojisindeki gelişmelere bağlı olarak verileri işleyebilen, istatistikler çıkaran çeşitli kantitatif ve matematiksel ilişkiler ortaya koyabilen, bunların sonuçlarını saklayabilen bilgi sistemleri artık bilgisayar yardımıyla işletilmektedir.

### *A. Finansal Bilgi Sistemi*

Finansal bilgi sistemi bütün muhasebe işlemlerini içeren geniş bir bilgi sistemidir. İşletmelerin, sermaye, nakit, finansman veya maliyet ve genel muhasebe gibi işlemleri son derece dikkatle izlenmesi gereken konulardır. Bu nedenle en önemli ve en eski bilgi sisteminin finansal bilgi sistemi olduğu kabul edilir (Sürmeli,1978: 64). Borç, nakit ve diğer kredi araçlarının planlaması, müşteri senetleri, faturalama, çek ve tahsilat hareketleri bu bilgi sistemi içinde işlenir. Planlanan maliyetler ile gerçekleşen maliyetler arasındaki farkın en alt düzeyde olması, ucuz kredi imkanları, maliyet muhasebesi, günlük muhasebe işlemlerinin takibi yine bu bilgi sistemi tarafından yerine getirilir.

Muhasebe ve finansman alanındaki işlemlerin doğasında bulunan, kolayca düzenlenebilme, birbiriyle ilişkilendirilebilme ve tekdüzelik, bilgisayara uygulanan ilk bilgi sisteminin finansal bilgi sistemi olmasını sağlamıştır. Bu şekilde dolaylı ve dolaysız maliyetler, işlem süreleri ve personel ihtiyacı azaltılmış bunun yanında denetim kolaylaşmış, yönetime sermaye, finansman ve muhasebe konularında doğru ve ikna edici raporlar verilmesi mümkün olmuştur.

### *B. Üretim Bilgi Sistemi*

Üretimde bulunan bir işletmenin hammadde tedariki ve planlamasından, üretim planlamasına, ürün geliştirilmesine, kalite kontrolünden ürünün fiziksel akışına kadar tüm bilgileri sağlamaya yarayan bir bilgi sistemidir. Bu önemli bilgi sisteminin bilgisayarlarla desteklenmesi finansal bilgi sistemi kadar gelişmiş değildir (Sezgin, 1974: 70).

Üretim bilgi sistemlerinde çeşitli kantitatif modellerin bilgisayar vasıtasıyla çözümleri, ürün geliştirme, kalite kontrolü güvenli bir şekilde yapılmaktadır. Bu kantitatif modellere, montaj hattı dengelemesi, tamsayı programlama, fabrika içi düzenlemesi gibi modeller örnek gösterilebilir.

Stok kontrolü, siparişe göre üretim veya optimal üretim seviyesinin tespiti artık bilgisayar yardımıyla yapılmaktadır. Üretim yapan bir işletmede üretim bilgi sistemlerinin alt sistemleri olarak bilgisayar destekli tasarım (CAD) ve bilgisayar destekli üretim (CAM) program ve modelleri kullanılmaktadır.

Günümüzde büyük ölçekli işletmelerin malzeme ve stok durumlarının kontrolü bilgisayarsız düşünülemez olmuştur. Binlerce malzemenin herbiri için optimal stok seviyelerini ve kritik stok düzeylerini belirlemede yönetime bilgi aktarmak başlı başına bir problemdir. Ayrıca siparişler ile ilgili olarak kapasite kullanımı, üretimi aksatmayacak bakım ve onarım planlaması, alternatif üretim stratejilerinin belirlenmesi, üretilen malın kalite kontrol grafiklerine uygunluk kontrollerinin yapılması gibi işlemler üretim bilgi sistemleri tarafından yerine getirilmektedir. Kusursuz işleyen bir üretim bilgi sistemi, işletmenin en düşük maliyet en yüksek kâr ile çalışması, atıl kaynak bulundurmaması demektir.

### *C. Pazarlama Bilgi Sistemi*

Rekabetin ülke sınırların ötesine taşıdığı günümüzde gerek hizmet gerekse mal üreten işletmeler bu üretimlerini artık güç şartlarda pazarlamak durumundadırlar. Mamül nasıl olursa olsun, onu tüketecek bir kesim vardır, önemli olan mamülü pazarlayabilmektir mantığı tartışılmaya başlanmıştır.

Bağımsız bir pazarlama departmanı bulunan işletmelerde reklam, mal ve hizmet satışı ile ilgili bütün işlemler bu ünite tarafından yerine getirilir. Söz konusu işlemlerin yerine getirilmesi için bir takım bilgilere ihtiyaç duyulur. Pazarlama bilgi sistemi ise bu bilgileri sağlar. Mamülün tüketicisinin girecek pazardaki yoğunluğu, satış personelinin eğitimi, satış ve reklamların nasıl ve ne zaman yapılacağı, mamüllerin dağıtımı, promosyonların seçimi ve işlemlerin izlenmesi gibi fonksiyonlar pazarlama bilgi sistemi tarafından yerine getirilir. Ayrıca kredi kartlı alışverişler de pazarlama bilgi sistemi içinde yer alan oldukça önemli bir alt sistem olarak karşımıza çıkmaktadır.

Pazarlama bilgi sisteminde piyasaya sürülen mal ve hizmetlerin müşterilerin tercihleri ve önerileri doğrultusunda üretim stratejilerinin belirlenebilmesi etkili reklam ve dağıtım kanallarının tespit edilmesi, uygun fiyat politikalarının belirlenebilmesi gibi konularda işletmeye doğru olan bilgi akışlarında zaman zaman geri beslemeye ihtiyaç duyulur. Bu bilgiler bilgi sisteminde değerlendirilip yeni üretim, pazarlama, fiyat politikaları ve stratejilerinin belirlenebilmesi işletmeye büyük yararlar sağlayacaktır.

#### *D. Personel Bilgi Sistemi*

Personel bilgi sistemi, personel alımı, eğitimi, sicil, maaş, ödeme, izin ve işe son verilme gibi işletme çalışanlarını ilgilendiren konularla ilgilidir. İnsan gücü yönetimi olarak da adlandırılan personel yönetimi fonksiyonu, işletmenin planlı ve etkin bir personel istihdamını sağlamalıdır. Bu bakımdan iş gücü planlaması, iş analizleri, eğitim standartları, optimal çalışma saatleri, ücret politikaları, işçi sayısı, personelin sosyal pozisyonları gibi stratejilerinin geliştirildiği ve izlendiği bu bilgi sistemi, yönetimin karşılaştırma yapmasına imkan veren oldukça önemli bir bilgi sistemidir.

Personel sayısının çok olduğu modern işletmelerde, uygun bir personel programı ve politikasının belirlenmesi önemli bir yer tutar. Bu nedenle personel bilgi sisteminin bu tür işletmelerde bulunması zorunluluk haline gelmiştir. Eskiye oranla daha aktif bir çevrede faaliyet gösteren işletme ve artan personel hareketleri ve bu hareketliliğin üretime yansımaları da yine bu bilgi sistemi tarafından izlenir.

#### **V. Erzurum Ticari İşletmelerinde Bilgisayar Kullanımı**

Çalışma sadece Erzurum Ticaret ve Sanayi Odası (ETSO)'ya kayıtlı Erzurum il merkezinde aktif olarak beyaz eşya, mobilya ve dayanıklı tüketim malları ticareti yapan işyerlerini kapsamaktadır.

Söz konusu işyerlerini ve faaliyet alanlarını seçerken, bu ticaretle uğraşanların yüksek meblağda sermayeye ihtiyaç duyacakları, fazla miktarda çek, senet banka, tahsilat, alacak işlemleriyle ilgilenmeleri gerekecekleri varsayımından hareket ettik.

ETSO'ya 1 Şubat 1998 tarihi itibarıyla, yukarıda adı geçen faaliyet konularında toplam 193 kayıtlı işyeri bulunmaktadır. Ancak bunların şu andaki faaliyetlerini incelediğimizde ETISO'ya kayıt esnasında uğraş konusu olarak belirttikleri birden fazla uğraştan birini ağırlıklı olarak yürüttüklerini gördük. Örneğin ETISO'ya ticaret ünvanı olarak "..... mobilya , canlı hayvan ve nakliyecilik şirketi" olarak, uğraş konusu olarak da " hertürlü çelik ahşap, dökümden ev ve büro mobilyaları imalat, satım.....nakliyecilik ve ana sözleşmesinde belirtilen diğer işler" şeklinde kayıtlı olan işyeri aktif olarak faaliyetine nakliyecilik olarak devam etmektedir.

İşte bu gibi işyerlerini aktif olarak çalıştıkları konulara göre yeniden sınıflandırdığımızda, 193 işyerinin faaliyet konuları, il merkezindeki sayıları tablo.2 de ki gibi çıkmıştır.

Tablo.2: ETSO' ya Kayıtlı 3 Ayrı Faaliyet Alanındaki İşyerleri

Faaliyet Alanı	Adet
Dayanıklı Tüketim Malları Ticareti	43
Mobilya Ticareti	29
Beyaz Eşya Ticareti	12
Bunların dışında diğer uğraşlar	109
Toplam	193

Tablo 2 sadece ETSO' ya kayıtlı bulunan işyerleri sayılarını göstermektedir. ETSO' ya kayıtlı olmayan veya esnaf ve sanatkârlar odasına kayıtlı bulunan daha küçük ölçekli işyerlerinin de bulunduğu muhakkaktır. Bilgisayar kullanım durumlarını incelediğimiz işyerleri ETSO'ya kayıtlı il merkezindeki dayanıklı tüketim malları, mobilya ticareti ve beyaz eşya ticareti yapan toplam 84 işyeridir.

Sözkonusu işyerlerinde yapılan bu anket çalışmasında işyeri sahibi ve bilgisayar kullanıcısı genellikle farklı kişilerdir. Ankette kullanıcı ve işyeri sahiplerine aşağıda belirtilen sorular yöneltilmiştir. Bu soruların ilk dördü işyeri sahiplerine, beşincisi hem kullanıcıya hem işyeri sahibine, diğerleri sadece kullanıcıya sorulmuştur.

- 1- Ticarete geçen süre (1-2, 3-5, 6-10, 10+ yıl)
- 2- Bilgisayarın kaç yıldır kullanıldığı (1 yıldan az, 1, 2, 3, 4, 5, 5+ yıl)
- 3- Bilgisayara geçiş kararında etkenler (hızlılık, kırtasiyeyi azaltmak, eleman sayısını azaltma, çağdaş ortama uyum, doğru ve güvenilir bilgi sağlama, diğer nedenler)
- 4- Bilgisayar alırken dikkat edilen hususlar (işlemcisi, fiyatı, markası, diğer..)
- 5- Bilgisayarın teknik özelliklerinin bilinmesi (biliyor, bazısını biliyor, bilmiyor)
- 6- Kullanıcının eğitim düzeyi (ilkokul, ortaokul, lise, yüksekokul)
- 7- Kullanıcının bilgisayar eğitimini nasıl aldığı (Eğitimsiz, okul, kurs)
- 8- Bilgisayardan yararlanılan konular (yazışma, kredili alışveriş, faturalama, stok kontrol, muhasebe, diğer)

- 9- Bilgisayar kayıtları başka araçlarla saklanıyorsa nedenleri (saklanmıyor, kullanıcı hatalarında bilgi kaybını önlemek, elektrik kesintisinde bilgiye ulaşamama, diğer)
- 10- Bilgisayar kullanımında karşılaşılan sorunlar (eğitimsizlik, bakım-onarım güçlüğü, program yetersizliği, virüsler, diğer)
- 11- Bilgisayardan yararlanma düzeyinin kullanıcı tarafından nasıl algılandığı (tüm imkanlarını kullanıyoruz, birçok imkanını kullanıyoruz, çok az imkanını kullanıyoruz)
- 12- Bilgisayar kullanımına ilişkin düşünceler

### VI. Anketin Değerlendirilmesi

Anket çalışması yapılan toplam 84 işyeri içerisinde bilgisayar kullanan işyerlerinin sayısı ve faaliyet konularına göre oranları tablo 3 teki gibi bulunmuştur.

Tablo 3: *ETSO'ya Kayıtlı İl Merkezindeki Ticarethanelerde Bilgisayar Kullanım Oranı*

Faaliyet Alanı	Bilgisayar Kullanan İşyeri	Oran (%)
Dayanıklı Tüketim Malları Ticareti	13	30.23
Mobilya Ticareti	9	31.03
Beyaz Eşya Ticareti	5	41.67

Anket sorularına verilen cevapların değerlendirilmesinde, faaliyet konularına göre bir farklılık çıkmamış ve aynı sorulara hemen hemen aynı oranlarda aynı cevaplar verilmiş olmasından çalışmanın bundan sonraki kısmında faaliyet alanı ayrımı yapılmadan genel ifadeler kullanılacaktır.

Bilgisayar kullanan işyeri sahiplerine yöneltilen ilk beş soruya verilen cevapların oranları şöyledir.



Birinci soru:

Tablo 4: *Ticarette geçen süre (Yıl)*

Süre (Yıl)	Oran (%)
1-2	--
3-5	11.90
6-10	19.05
10 yıldan fazla	69.05

İkinci soru:

Tablo 5: *Bilgisayar Kullanım Süresi (Yıl)*

Süresi (Yıl)	Oran (%)
1 yıldan az	--
1	3.57
2	7.14
3	25.00
4	32.14
5	21.43
5 yıldan fazla	10.72

Üçüncü soru:

Tablo 6: *Bilgisayar Kullanım Kararında Etkenler*

Etken	Oran (%)
Hızlılık	69.05
Kırtasiye azaltmak	7.14
Eleman sayısını azaltmak	--
Çağdaş ortama uyum	11.90
Doğru ve güvenilir bilgi sağlama	11.90
Diğer	--

Dördüncü soru:

Tablo 7: *Bilgisayar Alırken Dikkat Edilen Husus*

Dikkat Edilen Husus	Oran (%)
İşlemcinin gelişmişliği	30.95
Fiyat	40.48
Marka	25.00
Diğer	3.57

Beşinci soru hem işyeri sahibine hem de kullanıcıya sorulmuştur.

Tablo 8.1: *Bilgisayarın Teknik Özelliklerinin İşyeri Sahibi Tarafından Bilinmesi*

Bilinme Derecesi	Oran (%)
Hiç bilmiyor	79.76
Bazısını biliyor	16.67
Tam biliyor	3.57

Tablo 8.2: *Bilgisayarın Teknik Özelliklerinin Kullanıcı Tarafından Bilinmesi*

Bilinme Derecesi	Oran (%)
Hiç bilmiyor	--
Bazısını biliyor	60.71
Tam biliyor	39.29

Altıncı soru ve sonrakiler sadece kullanıcıya sorulmuştur.

Tablo 9: *Kullanıcının Eğitim Düzeyi*

Eğitim	Oran (%)
İlkokul	--
Oratokul	26.19
Lise	73.81
Yüksekokul	--

Yedinci soru:

Tablo 10: *Kullanıcının Bilgisayar Eğitimini Nasıl Aldığı*

Bilgisayar Eğitim Düzeyi	Oran (%)
Eğitimsiz (deneme yanılma)	26.19
Okul	25.00
Kurs	48.81

Sekizinci soru olan “bilgisayardan yararlanılan konular” a verilen cevaplardan, bilgisayarların daha çok, sırasıyla kredili alışveriş ve stok kontrol, faturalama, yazışmalar için kullanıldığı tespit edilmiştir.

“Bilgisayar kayıtları başka araçlarla saklanıyorsa nedenleri” olan dokuzuncu soruya verilen cevaplarda, tüm işyerlerinin bilgisayar kayıtlarını bir takım kartlarda sakladıkları, saklama gerekçelerinin ise müşterilere karşı çift kaydın daha çok güven vermesi ve elektrik kesilmelerine karşı bilgisayar kayıtlarına ulaşamama dolayısıyla müşterilere verilen hizmetin aksamaması olduğu ortak noktasına değinilmiştir.

“Bilgisayar kullanımında karşılaşılan sorunlar” sorusuna verilen cevaplar değerlendirildiğinde, bilgisayar kullanan işyerlerinin kullanım sorunlarının başında, kullanıcıların eğitim yetersizliği gelmektedir. Bunu takip eden diğer sorunlar ise bilgisayarın gerek donanım gerekse yazılım açısından bakım ve onarımında karşılaşılan problemler olmuştur.

Onbirinci soruya kullanıcıların verdikleri cevapların oranı ise tablo 11 deki gibi olmuştur.

Tablo 11: *Bilgisayardan Yararlanma Düzeyinin  
Kullanıcı Tarafından Nasıl Algılandığı*

Cevap	Oran (%)
Tüm imkanlarını kullanıyoruz	19.05
Bir çok imkanı kullanıyoruz	69.05
Çok az imkanı kullanıyoruz	11.90

Son olarak bilgisayar kullanımına ilişkin düşünceleri sorulan kullanıcıların genellikle bilgisayar kullanımının işyerinin tüm işlemlerini kapsamaması gerektiği, program satan firmaların satış sonrası hizmetlerinin ve program konusundaki eğitim imkanlarının artırılması gerektiği konusunda ortak görüşleri olmuştur. Ayrıca bilgisayar kullanımı ile işlemlerde hız kazanıldığı ve müşterilerin memnun edildiği ve bununla işyerinin lehine sonuçlar alındığını, olumlu düşünceleri olarak ifade etmişlerdir.

## VII. Sonuç

Anket değerlendirmesi sonucunda ETSO'ya kayıtlı dayanıklı tüketim malları, mobilya ve beyaz eşya ticareti yapan işyerlerinde bilgisayar kullanım oranları tablo 3 te de görülebileceği gibi %30.23 ile %41.67 arasında çıkmıştır. Bu oran daha önce de belirtildiği gibi işleri ve faaliyet boyutları gereği bilgisayar kullanmaya daha çok ihtiyaç duyacakları beklenen işyerleri için düşük bir orandır. Bu oranın düşüklüğünün sebebi büyük çoğunluğu 10 yılın üzerinde ticaret hayatında bulunan işyerlerinin alışageldikleri eski sistemlerini devam ettirmede ısrar etmeleri ve yeni külfetlere girmek istememeleriyle izah edilebilir. Bunu doğrulayan elde edilen bir sonuç da ticaret hayatını 10 yıldan

az bir süredir devam ettiren işyerlerinin kuruluş anında işyerlerine bilgisayarla başlamış olmalarıdır.

Genellikle işlemde hız kazanmak amacıyla bilgisayar edindiklerini bildiren (%69.05) işyerlerinin bilgisayar alırken pek de rasyonel davranmadıkları görülmüştür. Çünkü bilgisayar alırken dikkat edilen hususlardan işlenilere hız kazandıracak olan bilgisayar işlemcisinin gelişmişliğini ve teknik özelliklerini ön plana çıkarılanların oranı %30.95 olurken fiyat ve markasına önem verenlerin oranı %65.48 olmuştur. Bunu doğrulayan bir başka sonuç da, sahip oldukları bilgisayarların teknik özelliklerini bilmeyen işyeri sahiplerinin oranının oldukça yüksek (%79.76) çıkmış olmasıdır. Ne varki kullanıcının bilgisayarın tüm teknik özelliklerini bilme oranı da (%39.29) pek yüksek çıkmamıştır. Kullanıcıların bilgisayar eğitimini, genellikle amatör düzeyde kurslar yardımıyla almış olmaları (%48.81), bilgisayarın teknik özelliklerinin tümünden haberdar olmamalarını açıklamaktadır.

Bilgisayarların işyerlerinde hemen hemen aynı konularda, kredili alışverişte, müşteri bilgilerinin kaydı, mamül envanteri için stok kontrolü, satışların faturalandırılması ve çeşitli yazışmalar için bilgisayar çıktısı almada kullanılmaktadır. Özellikle müşteriler ile ilgili kayıtlar işyerlerinin büyük bir çoğunluğunda bir takım araçlarla (defter ve karteks gibi) ikinci defa saklandığı, bunun amacının iki ayrı kaydın müşterilere daha çok güven vermesi ayrıca işyeri dışı bir takım etkilerden dolayı (makinanın arızalanması, elektrik kesintisi) kayıtlara istendiği zaman ulaşamama riskini azaltmak olduğu anket değerlendirmesinden elde edilen bir başka bir sonuç olmuştur.

Kullanımda karşılaşılan sorunların başında, bilgisayar eğitimi yetersizliği olduğu, bunun yanında az da olsa makine donanım ve yazılımlarından kaynaklanan bir takım sorunlarla karşılaşıldığı kullanıcılar tarafından ifade edilmiştir.

Bilgisayardan yararlanma düzeyinin kullanıcı tarafından nasıl algılandığı sorusuna verilen cevaplar, dolaylı olarak ilişkili olan "bilgisayarın teknik özelliklerinin bilinmesi" sorusuna verilen cevaplarla karşılaştırıldığında, kullanıcıların bilgisayarla neler yapabileceklerini aslında pek bilmedikleri şeklinde yorumlanabilir. Çünkü bilgisayarın bir çok imkanlarını kullanmıyoruz diyenlerin oranı %69.05 iken kullandığı bilgisayarın teknik özelliklerinden bazılarını bilenlerin oranı %60.71 dir. Kullanıcıların bilgisayarın bazı özelliklerini bilerek bir çok imkanlarını nasıl kullanabildikleri o kadar anlaşılabilir değildir.

Bu değerlendirmelerden sonra ETSO' ya kayıtlı sözkonusu işyerlerinde gerek miktar gerekse kalite bakımından bilgisayar kullanımının yeterli olduğunu söylemek mümkün değildir. Kullanım kalitesi bakımından olumlu gelişmelerin sağlanabilmesi için öncelikle kullanıcıların bilgisayar eğitim düzeylerini yükseltici profesyonel anlamda kurslar düzenlenmesi ve seminerler verilmesi önerimizdir. İşyerlerinin, bilgisayar donanım ve yazılımlarını satan firmaların satış öncesi ve sonrası hizmetlerini özellikle aramaları yanında sadece kredili alışveriş ve stok durumunun takibi gibi bir kaç konuda değil, gelir gider kayıtları, borç alacak kayıtları ve günlük muhasebe kayıtları gibi konularda da bilgisayardan yararlanmaları, böylece atıl işlem kapasitelerini değerlendirmeleri bir başka önerimizdir.

### Kaynaklar

- Mader, C. , Hagin, R. (1974), Information Systems: Technology, Economics, Applications, Science Research Associates (SRA) Inc., Chicago.
- Naralan, A. (1995), Bilgisayar Destekli Yönetim Bilgi Sistemleri ve Bir Uygulama, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Atatürk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum.
- O'Brien, J. (1988), Information Systems in Business Management With Software and Basic Tutorials, Richard D. Irwin Inc., Illinois.
- Sezgin, A. (1974), Yönetimde Planlama ve Kontrol ve Karar Verme Aracı Olarak Elektronik Bilgi İşleme Makinalarına Dayalı Yönetim Bilgi Sistemleri, Ankara İktisadi ve Ticari İlimler Akademisi, Yayın No: 81, Ankara.
- Sürmeli, F. (1978), Sistem Yaklaşımı Açısından Finansal Bilgi Sistemi ve Maliyet Muhasebesi Alt Sistemi Uygulaması, Eskişehir İktisadi ve Ticari İlimler Akademisi, Yayın No: 198/128, Eskişehir.
- Ülgen, H. (1980), İşletme Yönetiminde Bilgisayarlar, İstanbul Üniversitesi, Yayın No: 2806, İstanbul.
- Yılmaz, C. (1988), Bilgi İşlem ve Yönetim Bilgi Sistemleri, Erciyes Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Yayın No:2, Kayseri.