

T.C.
HASAN KALYONCU ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
ÖZEL HUKUK ANABİLİM DALI
KÜRESEL TİCARET YÖNETİMİ VE HUKUKU YÜKSEK LİSANS PROGRAMI

ULUSLARARASI TİCARETTE ELEKTRONİK BİLGİ SİSTEMLERİNİN
KULLANIMI VE SAĞLADIĞI REKABET AVANTAJI

YÜKSEK LİSANS TEZİ

HAZIRLAYAN
KÜRŞAT YUNUS AYGEN

GAZİANTEP - 2020

T.C.
HASAN KALYONCU ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
ÖZEL HUKUK ANABİLİM DALI
KÜRESEL TİCARET YÖNETİMİ VE HUKUKU YÜKSEK LİSANS PROGRAMI

ULUSLARARASI TİCARETTE ELEKTRONİK BİLGİ SİSTEMLERİNİN
KULLANIMI VE SAĞLADIĞI REKABET AVANTAJI

YÜKSEK LİSANS TEZİ

HAZIRLAYAN
KÜRŞAT YUNUS AYGİN

TEZ DANIŞMANI
Prof. Dr. ÖMER ÖZKAN

GAZİANTEP - 2020

TEZ ETİK VE BİLDİRİM SAYFASI

Yüksek Lisans Tezi olarak sunduğum “**Uluslararası Ticarete Elektronik Bilgi Sistemlerinin Kullanımı ve Sağladığı Rekabet Avantajı**” başlıklı çalışmanın tarafımda, bilimsel ahlak ve geleneklere aykırı düşecek bir yardıma başvurmaksızın yazıldığını ve yararlandığım eserlerin kaynakçada gösterilenlerden oluştuğunu ve bunlara atıf yapılarak yararlanmış olduğumu belirtir ve onurumla doğrularım. 24/12/2020



KÜRŞAT YUNUS AYGİN

ÖZET

Küreselleşme ile dünyada birçok alanda olduğu gibi ticarete de sınırlar önemsiz hale gelmiş ve dolayısıyla kıyasıya bir rekabet yaşanmaya başlamıştır. 1947 yılında GATT'ın kurulması ile gümrük tarifelerinin ve kotaların kaldırılması ticari engelleri azaltarak küresel ticareti daha da yaygınlaştırmıştır. Çeşitli sebeplerle uluslararası ticarete bulunan ülkeler ve örgütler, bu rekabet ortamında varlıklarını sürdürebilmek için farklı kaynaklardan faydalanmaktadırlar.

Yaşanan sosyal, ekonomik ve teknolojik değişimler, küresel piyasalardaki ticari sistemi ve rekabet anlayışını da etkilemiştir. Dolayısıyla endüstri toplumundan bilgi toplumuna geçiş sonrasında rekabet avantajı sağlayan kaynakların değiştiği görülmektedir. Mevcut küresel piyasalarda var olabilmek bilginin stratejik olarak kullanılması ile yakından ilgilidir. Bilgiden verimli bir şekilde yararlanmayan örgütlerin başarılı olabilmesi mümkün değildir.

Örgütlere karar süreçlerinde ve diğer tüm faaliyetlerinde destek sağlayan bilgi sistemleri işletmeler için vazgeçilmez bir unsurdur. İşletmelerde kullanılan elektronik bilgi sistemlerinin incelenerek küresel piyasalarda sağladığı rekabet avantajının ortaya çıkarılmasının amaçlandığı bu çalışmada literatür taraması yapılmıştır. Çalışmada elektronik bilgi sistemleri yerine bilgi sistemleri kavramı kullanılmıştır. Elde edilen sonuçlar, bilgi sistemleri sayesinde gerekli bilgilerin hızlı ve güvenilir bir şekilde elde edildiğini ve bunun da örgütlere çok önemli rekabet avantajları sağladığını göstermiştir.

Anahtar kelimeler: bilgi, bilgi sistemleri, rekabet avantajı, uluslararası ticaret

ABSTRACT

With globalization, as in many areas in the world, borders have become insignificant in trade and therefore a fierce competition has begun to occur. With the establishment of the GATT in 1947, the abolition of tariffs and quotas has further expanded global trade by reducing trade barriers. Countries and organizations that trade internationally for various reasons use different resources to maintain their presence in this competitive environment.

Social, economic and technological changes have also affected the commercial system and competitiveness in global markets. Therefore, it is seen that the resources that provide a competitive advantage change after the transition from industrial society to information society. Being able to exist in existing global markets is closely related to the strategic use of information. It is not possible for organizations that do not benefit from information efficiently to succeed.

Information systems that provide support to organizations in decision processes and all other activities are an indispensable element for businesses. In this study, which carried out the aim of examining the electronic information systems used in enterprises and revealing the competitive advantage it provides in global markets, a literature review was conducted. In the study, the concept of information systems was used instead of electronic information systems. The results showed that the necessary information was obtained quickly and reliably thanks to information systems, which provided organizations with very significant competitive advantages.

Keywords: information, information systems, competitive advantage, international trade

İÇİNDEKİLER

ÖZET	i
ABSTRACT	ii
İÇİNDEKİLER	iii
TABLolar LİSTESİ	vi
ŞEKİLLER LİSTESİ	vii
KISALTMALAR LİSTESİ	viii
GİRİŞ	1
BİRİNCİ BÖLÜM	3
ULUSLARARASI TİCARET KAVRAMI	3
1.1. Uluslararası Ticaret Kavramı ve Önemi	3
1.2. Uluslararası Ticaretin Gelişimi ve Serbestleşmesi	5
1.2.1. Uluslararası Ticaretin Gelişimi	5
1.2.2. Bretton Woods Sistemi	8
1.2.3. Dünya Ticaret Örgütü	9
1.3. Uluslararası Ticaretin Nedenleri	11
1.3.1. Fiyat Farklılıkları	12
1.3.2. Ülke İçi Üretim Yetersizliği.....	13
1.3.3. Mal Farklılaştırması	13
1.4. Uluslararası Ticaret Teorileri	13
1.4.1. Klasik Dış Ticaret Teorileri	14
1.4.2. Neo-Klasik Katkıları	15
1.4.3. Leontief Paradoksu	16
1.4.4. Modern Dış Ticaret Teorileri	17
İKİNCİ BÖLÜM	19
BİLGİ VE BİLGİ SİSTEMLERİ	19
2.1. Bilgi ve Sistem Kavramları.....	19

2.1.1. Bilgi Kavramı ve Önemi.....	19
2.1.2. Bilgi Türleri	26
2.1.2.1. Açık Bilgi.....	26
2.1.2.2. Örtülü Bilgi.....	27
2.1.3. Bilgi Teknolojileri.....	28
2.1.4. Bilgi Çağı.....	31
2.1.5. Bilgi Toplumu.....	33
2.1.6. Sistem Kavramı.....	35
2.2. Bilgi Sistemi ve Türleri.....	36
2.2.1. Bilgi Sistemi Kavramı.....	36
2.2.2. Bilgi Sistemi Türleri	39
2.2.2.1. Kayıt (Veri) İşleme Sistemleri.....	39
2.2.2.2. Ofis Otomasyon Sistemleri.....	40
2.2.2.3. Yönetim Bilgi Sistemleri	42
2.2.2.4. Karar Destek Sistemleri	43
2.2.2.5. Yapay Zeka ve Uzman Sistemler.....	46
2.2.3. Temel İşletme Bilgi Sistemleri	48
2.2.3.1. Muhasebe Bilgi Sistemi	49
2.2.3.2. Pazarlama Bilgi Sistemi.....	53
2.2.3.3. Finansal Bilgi Sistemi.....	55
2.2.3.4. İnsan Kaynakları Bilgi Sistemi	56
2.2.3.5. Üretim Bilgi Sistemi	60
ÜÇÜNCÜ BÖLÜM.....	62
ELEKTRONİK BİLGİ SİSTEMLERİNİN ULUSLARARASI TİCARETTE SAĞLADIĞI REKABET AVANTAJI	62
3.1. Rekabet Kavramı	62
3.2. Rekabet Avantajı.....	65

3.3. Uluslararası Rekabet	69
3.4. Rekabet ve Teknoloji İlişkisi	73
3.5. Bilgi Sistemlerinin Sağladığı Rekabet Avantajı	77
DÖRDÜNCÜ BÖLÜM.....	86
SONUÇ.....	86
KAYNAKÇA.....	88



TABLULAR LİSTESİ

Tablo 1. Bilginin Değişen Anlamı	20
Tablo 2. Data, Enformasyon ve Bilgi Karşılaştırması	23
Tablo 3. Endüstri ve Bilgi Toplumun Karşılaştırılması	34



ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1. Anlam Şeması.....	21
Şekil 2. Bilginin Oluşması.....	22
Şekil 3. Karar Destek Sistemleri.....	45
Şekil 4. Uzman Sistemlerin Genel Yapısı	47
Şekil 5. Temel İşletme Bilgi Sistemleri ve Alt Sistemleri.....	49
Şekil 6. Muhasebe Bilgi Sistemi.....	50
Şekil 7. Personel Yönetiminden İnsan Kaynaklarına Geçiş Süreci.....	57
Şekil 8. İnsan Kaynakları Bilgi Sistemi Modülü	59



KISALTMALAR LİSTESİ

ABD	: Amerika Birleşik Devletleri
A.g.e.	: Adı geçen eser
Ar-Ge	: Araştırma ve Geliştirme
ASEAN	: Association of Southeast Asian Nations
BM	: Birleşmiş Milletler
DTÖ	: Dünya Ticaret Örgütü
Dü.	: Düzenleyen
Ed.	: Editör
EFTA	: European Free Trade Association
GATT	: General Agreement on Tariffs and Trade
GSYİH	: Gayri safi yurt içi hasıla
IMF	: International Monetary Fund
ITO	: International Trade Organization
S.	: Sayı
s.	: Sayfa
Y.	: Yıl
WB	: Word Bank
WTO	: World Trade Organization

GİRİŞ

Ülkeler, tek başlarına tüm ihtiyaçlarını karşılayamamaları sebebiyle uluslararası ticarete yönelmekte ve böylece aralarında mal, hizmet ve sermaye hareketleri meydana gelmektedir. Küresel ticaretin serbestleşmesi ile ülke sınırlarının aşılması, rekabeti arttırarak fiyatları etkilemiş böylece tüketicinin en iyi fiyatlı ve en kaliteli ürüne ulaşması sağlanmıştır. Ülkeler, sahip olduğu üstünlüklere, teknolojilere, doğal kaynaklara ve iş gücüne bağlı olarak dış ticaretten önemli kazançlar elde edebilirler.

İnsanlık tarihi, tarım ve endüstri toplumundan sonra bilgi toplumuna geçiş yapmış ve bu dönem sosyal ve örgütsel yapıda pek çok değişikliğe yol açmıştır. İçinde bulunduğumuz dönemin bilgi çağı olması sebebiyle günümüzde bilgiye hızlı ulaşabilmek, örgüt içerisinde ve piyasada yaşanan gelişmeleri takip ederek hızlı cevap verebilmek çok büyük bir avantaj sağlamaktadır.

Bilgi her dönem önemli olmakla birlikte farklı düzeylerde değere sahip olmuştur. Ancak bilginin işletmeler için bir kaynak olarak görülmesi yeni bir durumdur. Günümüzde iletişim ve teknoloji açısından yaşanan gelişmelere bakıldığında bilgi odaklı hareket etmenin örgütler için vazgeçilmez olduğu görülmektedir.

Rekabetin oldukça yoğun olduğu günümüz piyasalarında faaliyetlere devam edebilmek, gelişmeleri çok iyi takip edip hızlı çözümler sunmayı gerektirmektedir. Örgüt yöneticilerinin veya diğer kullanıcıların gerekli bilgilere istedikleri zaman ulaşabilmeleri ancak belirli amaçlar doğrultusunda veriyi bilgiye dönüştüren insan gücü, programlar ve yönetsel süreçlerden oluşan bilgi sistemleri ile mümkündür.

1980'lerden itibaren stratejik amaçlarla kullanılan bilgi sistemlerine talep hızla artmış ve günümüzde bu sistemleri kullanılmayan örgütlerin varlıklarını sürdürmesi imkansız hale gelmiştir. Önceleri işletme içerisinde bilgi akışının sağlanması için kullanılan bilgi sistemleri küreselleşme, rekabetin artması ve teknolojik gelişmeler sonrasında örgüt dışındaki bilgi akışlarını sağlamak üzere de kullanılmıştır. Örgütlerde kullanılan bilgi sistemleri ile kalitenin arttırılması, maliyetlerin düşürülmesi ve üretim süresinin kısaltılması mümkündür. Bilgi sistemlerinin sunduğu hizmetler, karar süreçlerine destek olmakta, planlamalar yapılmasını sağlamakta ve örgüt amaçlarının gerçekleştirilmesini kolaylaştırmaktadır.

İşletmelerin rakiplerine oranla daha fazla kar elde etmesini, Pazar ayını arttırmasını ve varlığını devam ettirmesini sağlayan rekabet avantajı için bilginin bilgi sistemleri aracılığı ile etkili ve doğru zamanda kullanılması gerekmektedir.

Bilgi sistemlerinin örgütlere sağladığı rekabet avantajlarını ortaya koymak üzere yapılan bu çalışmanın birinci bölümünde, öncelikle uluslararası ticaret kavramı, neden yapıldığı ve nasıl yaygınlaştığı üzerinde durulmuştur.

İkinci bölümde bilgi, bilgi teknolojiler, bilgi çağı gibi ilgili kavramlar tanımlanmış ve sonrasında bilgi sistemleri ve işleme bilgi sistemleri için yapılan sınıflandırmalar çerçevesinde açıklamalar yapılmıştır.

Üçüncü ve son bölümde ise rekabet kavramı üzerinde durularak, teknoloji ile ilişkisi ve uluslararası düzeydeki rekabetten bahsedilmiştir. Sonrasında örgütlerin kullandıkları bilgi sistemlerinin küresel piyasada ne gibi rekabet avantajları sağladığı araştırılmıştır.

BİRİNCİ BÖLÜM

ULUSLARARASI TİCARET KAVRAMI

1.1. Uluslararası Ticaret Kavramı ve Önemi

Ülkelerin ihtiyaç duydukları tüm malların üretimini gerçekleştirmeleri imkansızdır. Dolayısıyla bir ülkede üretimi yeterli olmayan mallar, dış ticaret aracılığı ile başka ülkelere temin edilirken, talebi aşan üretimler ise başka ülkelere satılmaktadır. Bunun sonucunda ülkeler arasında başta mal, sermaye ve hizmet hareketleri olmak üzere bir takım ekonomik faaliyetler gerçekleşmiş olur. Dış ticaret kavramı denildiğinde daha çok ithalat ve ihracat işlemleri ile bunların maddi kısmı olan döviz hareketleri akla gelmektedir ¹.

Uluslararası ticaret bilinen en genel anlamı ile bir ülkede üretilen mal veya hizmetin diğer bir ülkeye, oranın parası, malı veya hizmeti karşılığında aktarılmasıdır. Uluslararası ticaret ülke sınırlarını aşarak rekabet düzeyini arttırmakta ve fiyatlar üzerinde de etkili olarak tüketicilerin daha iyi fiyata mal veya hizmet almasını sağlamaktadır ².

Dış ticaret kişisel gelir dağılımına olumlu katkı sağlayarak büyümeyi ve kalkınmayı beraberinde getirmektedir. Bilhassa az gelişmiş ülkeler ihracat ile büyümekte ayrıca elde ettikleri gelir sayesinde sanayi ve yatırım malları ithal ederek kalkınmayı gerçekleştirmektedirler. Dolayısıyla dış ticaretin iktisadi kalkınma için önemli bir role sahip olduğu söylenebilir. Yapılan ihracat, Gayri Safi Yurtiçi Hasılası (GSYH)'da artış sağlamakla birlikte ekonomi üzerinde iki farklı etki yaratmaktadır. Bunlardan ilki, doğrudan etki olarak adlandırılan hane halkı gelirini arttıran etkidir. İkincisi ise ihracat artışı ile artan üretimin vergi hasılatını ve hükümet harcamalarını arttıran dolaylı etkidir. Hükümet gelirlerinin artması ile harcamalar da artmakta ve bu harcamalar daha çok kalkınmayı etkileyen eğitim, sağlık ve güvenlik alanlarında kullanılacaktır ³.

İşletmelerin daha fazla dış ticaret yapmaları, daha fazla üretim yapmalarını gerektirmekte ve böylelikle ölçek ekonomisi avantajından faydalanılarak maliyetlerde düşüş sağlanarak üretim arttırılmaktadır. Uluslararası ticaretin gelişmesi rekabetin ayrıca

¹ Öncel, Abidin, Türkiye'de Dış Ticaret Avantajları Açısından Serbest Bölgeler, Teorik Çerçeve, Uygulama ve Nicel Analiz, Sakarya, Sakarya Yayıncılık, 2017, s. 9.

² Balcı, Meral / Göcen, Ceren Ece, "Uluslararası Ticaret ve Üretimin Tarihsel Gelişimi ve Bu Bağlamda Türkiye'nin Politik Ekonomi Analizi", Uluslararası Politik Ekonomi, (Eylül 2017), s. 1.

³ Kaya, Zekai / Şahin, Levent, "Dış Ticaret Hacmi ile Ekonomik Büyüme Arasındaki İlişkinin Panel Eşbütünlük Veri Analiziyle Değerlendirilmesi: BRIC Ülkeleri (1995-2013)", Mehmet Akif Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Y. 7, S. 13 (2015), s. 436.

teknolojinin gelişmesi aracılığı ile istihdam ve iş gücünün verimliliğinin artmasını ve büyümeyi sağlayacaktır ⁴.

Uluslararası ticaret giderek önemli bir hale gelmektedir. Uluslararası ticaretin bu denli gelişmesinde gümrük vergilerindeki azalma ve küreselleşme sonucunda ticarete ülke sınırları kavramının önemini kaybetmesi etkili olmuştur. Artık dünyanın herhangi bir bölgesinde yapılan ticaretin o bölge ile sınırlı kalmadığı görülmektedir ⁵.

Ülkelerin ilk olarak kendi sınırları içerisinde olmayan ve sınırlı düzeydeki kaynaklara ulaşmak istemeleri daha sonra ise fazla arzın başka pazarlara sunulmaya çalışılması ile ortaya çıkan dış ticaret bugün inanılmaz boyutlara ulaşmıştır ve bir ihtiyaç haline dönüşmüştür ⁶.

Küreselleşmenin en somut şekli olan uluslararası ticaret, kalkınmanın en temel nedenlerindedir. Ülkeler artık yalnızca yurtiçinde satılmak üzere değil diğer ülkelere de mal veya hizmet üretmektedirler. Bilhassa yüksek katma değerli ürün veya hizmetlerle, devletler arası servet transferi olanağı sunulmuştur ⁷.

Ülkeler, karşılaştırmalı üstünlüklerine, teknolojilerinin gelişmişlik düzeylerine, doğal kaynaklarına ve kalifiye iş gücüne göre dış ticaretten büyük yararlar sağlayabilirler. Fakat uzmanlık gerektiren dış ticaret, yanlış yönetildiğinde, ödemeler dengesinde açığa, dış borçların artmasına ve kronik hale gelmesine bundan dolayı döviz kurunun aşırı dalgalanarak ülkede ekonomik krizlerin yaşanmasına yol açabilmektedir (Gültekin, 2011, s. 31-32).

Nakliye yöntemlerinin gelişmiş olması uluslararası rekabet avantajı sağlarken bilgi teknolojilerinde yaşanan ilerlemeler ülkeler arası işlemlerin maliyetlerini düşürmektedir. İşlem ve bilgi maliyetlerinin düşmesi ile siyasal iradenin ifade özgürlüğünü sınırlandırmak istemesi işletmelerin fiyat, kalite ve alternatifler bakımından bilgi sahibi olmalarını engelleyememektedir. Adam Smith'in hayal ettiği tam rekabet piyasası ve tüm piyasa aktörlerinin bilgiye ulaşması yavaş yavaş gerçekleşmektedir. Deniz aşırı tüketicilere hizmeti engelleyen ulusal, kanuni, teknik ve kültürel sınırlar gelişen bilgi teknolojileri ile ortadan kalkmaya başlamaktadır. Bankacılık, nakliyat ve sigorta sektörleri hızla büyüyen uluslararası ticaretin en önemli kalemleridir. Gümrükler ve ulusal vergilerin, GATT ve WTO'nun

⁴ Kaya / Şahin, "Dış Ticaret Hacmi", s. 435.

⁵ Bulum, Ahmet Ziyaeddin / Ersöz, Filiz / Ersöz, Taner, "Dünya Ticaret Örgütü (WTO) Üyesi Ülkelerin Uluslararası Ticaret Hacimleri Üzerine Bir Çalışma", Y. 2, S. 2 (2013), s. 154.

⁶ Ege Bölgesi Sanayi Odası, 2017 Yılında Dünya ve Türkiye Ekonomisi ve 2018 Yılından Beklentiler, 2018, s. 20.

⁷ Geçer, Turgay, "Eximbank "Teminat Mektubu" Toplama Bankası Mı?", Uluslararası Ticaret ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi, Y. 1, S. 2 (2017), s. 81.

çalışmaları ile ortadan kalkması sonucu ticaret hacmi giderek artmaktadır. Özel sektör ve bilhassa çok uluslu şirketler uluslararası ticaretin artmasında oldukça etkilidirler ⁸.

II. Dünya Savaşı'ndan günümüze uluslararası rekabet ve belirleyicileri üzerine yapılan analizlerde artış yaşanmıştır. Örneğin, Toffler çifti yaşanan bu gelişmeyi üçüncü dalga olarak adlandırılan yeni bir döneme geçişin doğal sonucu olarak değerlendirmiştir. Birinci dalga tarım devrimini, ikinci dalga sanayi devrimini, üçüncü dalga ise tüm insanlığa yayılan bilgi devrimini ifade etmektedir. Bu bilgi devrimi aşaması, medeniyet seviyesindeki ve zenginleşme şeklindeki değişimi içinde barındırmaktadır. Uluslararası ticaretteki rekabet güçleri de yaşanan bu gelişmeler doğrultusunda dönüşmektedir. Bu yeni düzene uyum sağlayabilen işletmeler ve toplumlar ticarete rekabet avantajı sağlarken bu durumdan uzak daha çok ikinci dalga sorunları ile uğraşanlar ise ilerleme kaydedemeyeceklerdir ⁹.

1.2. Uluslararası Ticaretin Gelişimi ve Serbestleşmesi

1.2.1. Uluslararası Ticaretin Gelişimi

Ekonomik faaliyetlerin uluslararası bir boyut kazanması son dönemlerde ortaya çıkmış bir kavram değildir. Uzun yıllar boyunca bazı malların uluslararası ticareti yapılmıştır. 1913 yılından önce ve günümüzden hemen hemen kırk yıl öncesine kadar ekonomik küreselleşme daha çok işletmeler arasında mal ve hizmet ticareti ve uluslararası yatırım sermayesi hareketleri ile yüzeysel bir şekilde gerçekleşmekteydi. Ancak geçen sürede küresel ticarete çok büyük gelişmeler yaşanmıştır ¹⁰.

Dünya ticaretinin düzenlenmesi ve serbestleştirilmesi çalışmalarının ilk amacı, uluslararası ticareti geliştirmektir. Bunun için temel önerme öncelikli olarak uluslararası ticaretin önündeki engellerin kaldırılması veya minimuma indirilmesi ve ticari serbestleşmenin tüm ülkelere fayda sağlayacağıdır ¹¹

Dünya ticaretinin büyük bir bölümünün genişlemesi, farklı ülkelerde üretim süreci gerçekleşen ürünlerin ara mallarının ya da ilgili hizmetlerinin ticareti aracılığı ile olmaktadır.

⁸ Dikkaya, Mehmet / Deniz, Fatih, “Ekonomik Küreselleşmenin Yol Açtığı Problemler”, ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi, Y. 2, S. 3 (2006), s. 170.

⁹ Doğanlar, Murat / Bal, Harun / Özmen, Mehmet, “Uluslararası Ticaret ve Türkiye'nin İhracat Fonksiyonu”, Manas Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, S.7 (2003), s.88-89.

¹⁰ Adıgüzel, Muhittin, “Ekonomik Küreselleşmenin Türkiye Ekonomisine Etkileri”, Akademik Bakış Dergisi, S. 35 (2013), s. 2.

¹¹ Aytemiz, Semih Kaya, “Ticaretin Serbestleşmesi ve Türkiye İmalat Sanayinde Toplam Faktör Verimliliği”, Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Y. 7, S. 2 (2006), s. 72.

GATT ile dünya ticareti önemli ölçüde artmıştır. Yıllar bazında değerlendirildiğinde bazı dönemler hariç yıllık artış oranının sürekli yüksek değerlerde olduğu görülmüştür ¹².

Ticaretin küreselleşmesi ile ülkeler arasındaki mal ve hizmet alışverişini kısıtlayan faktörler ortadan kaldırılmış ya da azaltılmıştır. 1947 yılında kurulan GATT kapsamında gümrük tarifeleri ve kotaların kaldırılması ile uluslararası ticaret global düzeyde serbest hale gelmeye başlamıştır. Küresel ticaretin gelişme göstermesinde, GATT kapsamında yapılan uluslararası düzenlemeler, özellikle iletişim ve haberleşme olmak üzere teknolojik gelişmeler de oldukça etkili olmuştur. Bu gelişmeler ile taşıma maliyetlerinde düşüş yaşanmış ve böylece uluslararası ticari gelişmeleri takip etmek daha da kolaylaşmıştır ¹³.

1945-1950 dönemi sonrasında ve özellikle 1980 sonrasında küreselleşme büyük bir hız kazanmıştır. Ekonomik olarak değerlendirildiğinde uluslararası ticaret düzeyi ile sermaye akımlarının hızı hiç olmadığı kadar artmış ve global üretim süreçleri de kayda değer bir dönüşüm yaşamıştır. Ayrıca II. Dünya Savaşı sonrasında yeni bir savaş ortamının olmasını engellenmek adına politik olarak küreselleşmeye hız verilmiştir. Diğer taraftan bu dönemde teknolojik açıdan tüm dünyayı etkileyen bir iletişim devrimi olmuştur ¹⁴.

Ülkelerin neredeyse hepsi siyasi, toplumsal, ekonomik gelişmişlik düzeyi, kültür, demografik ve daha birçok açıdan birbirinden farklılık gösterse de hepsi sürekli bir ilişki içerisinde. Bretton Woods ile hızlanan ülkeler arasındaki bu etkileşim mali küreselleşme ile 1980'lerden itibaren tüm dünyaya yayılmıştır. Mal, hizmet ve sermayenin serbest dolaşımı sonucu gerçekleşen küreselleşme ile gümrük tarifeleri, kotalar, miktar kısıtlamaları yavaş yavaş ortadan kalkmıştır ¹⁵.

II. Dünya Savaşı sonrasında dünyada GSYİH altı kat artarken, ticari eşya ihracatı ise yirmi kat artmıştır. Ayrıca mamul mallar ve hizmetler ihracatı da benzer şekilde artmıştır. Savaş sonrasında küresel ticarete yaşanan bu gelişmelerin en önemli nedeni, ticarete engel

¹² Altıparmak, AYTEKİN / AVCI, ZÜMRÜT, "Uluslararası Ticaret, Ekolojik Ayakizi ve Türkiye", Ekonomi Bilimleri Dergisi, Y. 3, S. 2 (2011), s. 36.

¹³ AYDEMİR, CAHİT / KAYA, MEHMET, "Küreselleşme Kavramı ve Ekonomik Yönü", Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi, Y. 6, S. 20 (2007), s. 269.

¹⁴ BAYAR, FIRAT, "Küreselleşme Kavramı ve Küreselleşme Sürecinde Türkiye", Uluslararası Ekonomik Sorunlar Dergisi, S. 32 (2008), s.27.

¹⁵ BATMAZ, TÜRKER, "Küreselleşme-Bölgeselleşme Sürecinin Yerel Ekonomiler Üzerinde Oluşturduğu Etkiler: Denizli Örneği", Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, S. 37 (2019), s.282.

olan vergi, tarife ve kısıtlamaların azaltılması ve bu dönemde gelişmekte olan ülkelerin de uluslararası ticarete önemli birer aktör haline gelmeleridir ¹⁶.

1980 sonrasında küreselleşmenin hız kazanmasıyla sermayenin uluslararası dolaşımı ve uluslararası ticarete rekabet edebilmek önemli bir hale gelmiştir. Devletler bu uluslararası ticareti daha kolay hale getirme ve rekabet şartlarını geliştirme rolü üstlenmişlerdir ¹⁷.

20. yüzyılın son çeyreğinde lojistik alanında önemli teknolojik gelişmelerin yaşanması uluslararası ticaretin etkinliğini arttırmış ve dünya ticaret anlayışında büyük yapısal değişiklikler meydana getirmiştir. Lojistik ve küreselleşmenin gelişim süreçlerinin birbiri üzerindeki etkisi ile uluslararası lojistikte de değişiklikler yaşanmış ve ulusal sınırlar önemini kaybetmeye başlamıştır. Ekonomik anlamda globalleşme ve özellikle serbest ticaret anlaşmaları ile ülke gruplarının ortak gümrük tarifeler aracılığı ile ülkeler birbirine daha da bağımlı hale gelmişlerdir (Candemir, 2005, s. 16-17)¹⁸

Küreselleşmeyle birlikte dünya ticaret hacmi de bu durumdan etkilenmiş ve bu süreçte özellikle gelişmiş ülkelerin ihracat düzeylerinde artış yaşandığı görülmüştür. Gelişmekte olan ülkeler ise dış ticaretlerini arttırmak için çeşitli uygulamalara başvurmuşlardır. Ülkeler arasında yapılan gümrük anlaşmaları ve ekonomik entegrasyon hareketleri ticaret hacmini arttırıcı etki yaratmıştır ¹⁹.

Ekonomik küreselleşme, gelişmekte olan ülkeler açısından büyük bir değişim sağlamasa da dünya ticaretinde artış sağlamıştır. Dünya piyasalarının entegre olması ve teknolojinin hızla gelişmesi, işlem ve iletişim maliyetlerini düşürerek maliyet kaynaklı verimliliği arttırmıştır. Yaşanan bu gelişmeler, maliyetlerin düşmesi, pazar etkinliğinin ve verimliliğinin artması, ticaret engellerinin azalması ve yeni yatırım fırsatlarının doğmasıyla rekabette artış sağlamıştır. Mal ve hizmet tedarikinde coğrafi sınırların önemi azalmış ve Asya ülkeleri başta olmak üzere, yeni gelişen ülkelerin küresel ticaretteki payı artmaktadır. Banka dışı finans kuruluşlarının mali süreçteki öneminin giderek artması ile uluslararası

¹⁶ Bayar, “Küreselleşme Kavramı ve Küreselleşme Sürecinde Türkiye”, s. 27.

¹⁷ Demircan, Esra, “Kamu Mali Yönetimindeki Değişim Trendinin Dış Ticaret Politikasına Etkileri”, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, S. 24 (2015), s. 5.

¹⁸ Candemir, Yücel, “Küreselleşme, Teknolojik Gelişme ve Ulaştırma Yenilikler: Dünya ve Türkiye”, TMMOB İnşaat Mühendisleri Odası VI. Ulaştırma Kongresi, İstanbul, 2005, s. 16-17.

¹⁹ Candemir, “Küreselleşme, Teknolojik Gelişme”, s. 15.

rekabette artış, ekonomik gelişme, gelir düzeyi artışı, kalitenin artması ve beraberinde refah düzeyinin yükselmesi küreselleşme ile ortaya çıkmaktadır ²⁰.

1.2.2. Bretton Woods Sistemi

1944 yılında ABD'nin Bretton Woods kasabasında 44 ülke toplanarak dünya ekonomisi adına yeni bir düzen kurmayı ve dünya ticaretini serbest hale getirmeyi amaçlamışlardır. Uluslararası Para Fonu (IMF) ve Dünya Bankası (WB) bu konferans sonucu ortaya çıkmıştır. Tarifeler ve Ticaret Genel Anlaşması (GATT)'nin 1948 yılında faaliyete başlaması ile uluslararası ticaretin serbest hale getirilmesine gerçek anlamda başlanmıştır ²¹.

Bretton Woods Konferansı'nda katılımcı ülkelerin yarısından fazlasını az gelişmiş ülkeler oluşturmuştur. Bu sistemin kurulmasının nedenlerinden bazıları, yaşanan ekonomik bunalım ve sonrasında dünya savaşı ile bazı ülkelerin çöken ekonomileri, uluslararası para alışverişinin, ticaretin savaş sebebiyle durma noktasına gelmesi, küresel parasal döngünün iyileştirilmesi ve ekonomik istikrarın sağlanmasının istenmesidir ²².

Bretton Woods Konferansı, refah düzeyi yüksek ve istikrarlı bir ekonomik düzen sağlamak üzere işbirliği ve kalkınmayı gerçekleştirmeyi amaçlamıştır. Bu amaçlar halen geçerli olmakla beraber sürekli değişen ekonomik sorunlar ve gelişmeler doğrultusunda hedefler dönüşmektedir ²³.

Dünya Bankası, BM Para ve Maliye Konferansı sonucunda, Avrupa'da II. Dünya Savaşı'nın sebep olduğu yıkım etkilerinin giderilmesi ve dünyada yaşanan ekonomik bunalımın atlatılması için finans kaynağı bulma amacıyla kurulmuştur. Dünya Bankası'nın resmi adı Uluslararası İmar ve Kalkınma Bankası'dır ²⁴.

Konferans sonucunda oluşturulmasına karar verilen iki önemli kurumdan biri olan Dünya Bankası'nın temel misyonu, yoksulluğun ortadan kaldırılmasıdır. Fakat izlemiş olduğu politikalar misyonunun ne kadarını gerçekleştirdiği konusunda bazı eleştirilere sebep olmuştur. Yatırım amaçlı yapılan yardımların yoksulluğu azaltmadığı, teknoloji açığını

²⁰ Dikkaya / Deniz, "Ekonomik Küreselleşmenin Yol Açtığı Problemler", s. 166.

²¹ Gürkan, Ömer, "Küreselleşme ve Yeni Ekonomik Düzen", Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, S.3 (2001), s.8.

²² Bretton Woods Sistemi, https://tr.wikipedia.org/wiki/Bretton_Woods_sistemi (Erişim Tarihi: 10.10.2020)

²³ <https://www.imf.org/~media/Files/Countries/ResRep/TUR/tr-the-imf-and-the-world-bank.ashx> (Erişim Tarihi: 10.10.2020).

²⁴ Göngen, Mehmet Ali, "Küreselleşmenin Ekonomik Boyutu Küreselleşmeyi Yöneten Üç Ana Kurum: IMF, Dünya Ticaret Örgütü", SDÜ Fen Edebiyat Fakültesi Sosyal Bilimler Dergisi, S. 29 (2013), s. 125.

kapatmadığı, eğitim ve beşeri sermayenin edinilmesi için sağlanan kaynakların ise ne büyüme ne yoksullukla mücadele için beklenen sonuçlara ulaştırmadığına dair değerlendirmeler yapılmıştır²⁵.

Dünya Bankası ile IMF kuruldukları günden bugüne dünya ekonomisinde giderek daha önemli hale gelmişlerdir. Teknolojide ve iletişimde yaşanan gelişmeler küreselleşmeye hız kazandırmış ve fon, uluslararası finans sisteminin hatta dünya ekonomisinin tam ortasında yer almakta ve önemi giderek artmaktadır²⁶.

Uluslararası refahı arttırmak için küresel ticaretin ve iş birliğinin gelişmesini engelleyecek düzenlemelere fırsat vermemek adına ödemeler dengesi açığı yaşayan ülkelere maddi destek sağlamak ve bu ülkelerin dış ticareti kısıtlama çalışmalarını önlemek IMF'nin amaçlarındandır. IMF, üyelerine kredi şeklinde değil, düşük faizli fon, imkan ve kolaylık şeklinde destek olmaktadır²⁷.

Günümüz ekonomik düzeninde, kriz yaşayan ülkelerin dış finansman sağlamak amacıyla IMF veya kısmen Dünya Bankası haricinde başka bir kurum olduğunu söylemek pek mümkün değildir. Fakat IMF'nin son uygulamaları kriz kontrol politikaları konusundaki soru işaretlerinin artmasına neden olmuştur. Hatta IMF'nin kriz yaşanan ülkelere yerine getirmelerini istediği koşulların, krizi daha da arttırdığı düşüncesi hakim olmaya başlamıştır. Diğer bir ifade ile IMF ve Dünya Bankası gibi kurumların politikalarına rağmen mali krizler işsizliğin artışı, üretimin azalması, iflas eden işletmeler, yüksek dış borçlar kısacası sefaletin artmasıyla beraber yaşanmaktadır²⁸.

1.2.3. Dünya Ticaret Örgütü

1944 yılında uluslararası ticaret için bir örgüt kurma fikri düşünülmüş ve Uluslararası Ticaret Örgütü adıyla bir girişimde bulunulmuş ancak 1947 'de GATT kurulduğundan bu düşünce sonuçlanamamıştır. Bretton Wood Sistemi, Uluslararası Ticaret Örgütü (ITO) ile uluslararası ticaretin, IMF ile uluslararası parasal ve mali konuların, Dünya Bankası ile de uluslararası kalkınmanın desteklenmesi olmak üzere üç ilkeye dayanmaktadır. Ancak

²⁵ Öztürk, İlhan, "Dünya Bankası Politikaları", Sosyal Bilimler Dergisi, Y. 3, S.1 (2006), s.37.

²⁶ Özkaya, Mehmet Hilmi, "IMF'nin Değişen Rolü: Bretton Woods'tan Günümüze", Uşak Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, Y. 2, S. 2 (2009), s. 103.

²⁷ Erdinç, Zeynep, "Uluslararası Para Fonu-Türkiye İlişkilerinin Gelişimi ve 19. Stand-By Anlaşması", Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, S. 18 (2007), s. 101.

²⁸ Seyidoğlu, Halil, "Uluslararası Mali Krizler, IMF Politikaları, Az Gelişmiş Ülkeler, Türkiye ve Dönüşüm Ekonomileri", Doğu Üniversitesi Dergisi, Y. 4, S. 2 (2003), s. 144.

ITO'nun kurulması başta ABD olmak üzere sanayileşmiş bazı ülkeler tarafından onaylanmamış ve ilk olarak mal ticaretini kapsayan ve görüşmelerle devam ettirilmesi düşünülen GATT imzalanmış ve hala da DTÖ ile birlikte uygulamaktadır ²⁹.

GATT, küresel ticareti serbestleştirmek adına tarafların katılımıyla belirli aralıklarla bazı görüşmeler gerçekleştirmiştir. 1947'de ilki Cenevre'de olmak üzere sekiz tane GATT görüşmesi yapılmıştır. İlk toplantı sonrası, değerlendirilen konular, taraflar ve uygulanan yöntemlerde köklü değişiklikler yaşanmıştır. Başlarda dünyanın en büyük ekonomik güçleri olan ABD ve Batı Avrupa ülkeleri arasında yoğunlaşan görüşmeler sonraları önemli bir ekonomik güç haline gelen Japonya da etkin bir rol üstlenmiştir. Zamanla oluşan bölgesel ekonomik gruplar, Avrupa Birliği, EFTA, Nordik Topluluğu, ASEAN gibi toplantılara tek bir temsilci ile katılım göstermişlerdir. Bu uygulama DTÖ için de halen geçerliliğini sürdürmektedir ³⁰.

GATT ile ilk kez uluslararası ticaret sistemi kurulmuş ve günümüze kadar olan süreçte rekabeti bozan, ticareti kısıtlayan uygulamaların ortadan kaldırılması ile küresel ticarete artış yaşanmıştır ³¹.

Dünya Ticaret Örgütü önceki ismi ile Gümrük Tarifeleri ve Ticaret Genel Anlaşması, elli yıldan fazla süredir dünya ticaretinin serbestleşmesi için faaliyette bulunmaktadır. Bu süreç içerisinde aldığı kararlar ve uygulamaları nedeniyle sıkça eleştirilmiştir. Bu eleştirilerin çoğu kuruluşun önemli bir kısmını oluşturan gelişmekte olan ülkeler tarafından yapılmıştır ³².

DTÖ'nün amaçları şu şekilde sıralayabiliriz:

- Ülkelerin kalkınmasına ve imarına destek olmak
- Uluslararası yatırımları teşvik etmek
- Kalkınma projelerine yardımcı olmak

Bretton Woods Sistemi ile kurulan GATT, Uruguay Turu sonrasında 1995'te geçici bir anlaşma statüsünden uluslararası bir örgüte, Dünya Ticaret Örgütü'ne dönüşmüştür. GATT ile dış ticaretin serbestleştirilmesi adına gümrük tarifelerinin indirilmesi, tarife dışı engellerin

²⁹ Dalar, Mehmet, "Dünya Ticaret Örgütü: Bağlantı Sorunu Açısından Bir Dönüşüm Analizi", Uludağ Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Y. 25, S. 2 (2006), s.128.

³⁰ Seyidoğlu, "Uluslararası Mali Krizler", s. 194.

³¹ Karaca, Nil, "Gatt'tan Dünya Ticaret Örgütüne", Maliye Dergisi, S. 144 (2003), s. 84.

³² Çeştepe, Hamza, "Dünya Ticaret Örgütü'nün Son Dönemlerdeki Uygulamalarının Türkiye'ye Etkileri", SÜ İİBF Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi, Y. 6, S. 12 (2006), s.156.

kaldırılması, muhtemel engellere fırsat verilmemesi amaçlanmıştır. DTÖ ile amaç ithalat ve ihracat üzerindeki tüm tarife dışı engellerin tarifeye dönüştürülmesi ve bir süre sonra ise tamamen ortadan kaldırılarak ticaretin serbestleştirilmesi olarak belirlenmiştir. DTÖ Yeni yapısıyla dünya ekonomik sisteminin merkezinde yer almaktadır ³³.

DTÖ'nün kurulmasının ticaretin serbestleşmesinde ve küreselleşmesinde etkili bir adım olduğunu söylemek mümkündür. DTÖ'nün yarattığı etki ile 1994 yılında dünya ticaret hacminde %8,7 oranında bir büyüme görülmüş ve bu bir önceki yılın büyüme oranından yaklaşık iki kat daha fazla olmuştur. Buna karşılık, 1993 yılındaki dünya ticaret hasılatı %2,5 iken 1994 yılında bu oran %3,6 olmuştur. Ticaret hacmi ve hasılatı arasındaki bu fark DTÖ'nün dış ticaret üzerindeki etkisi ile gerçekleşmiştir ³⁴.

Mansfield ve Milner'a göre bölgeselleşme günümüze kadar dört aşamadan geçmiştir. II. Dünya Savaşı sonrası GATT'ın oluşturulması nedeniyle savaşın bu aşamaların sınıflandırılmasında oldukça etkili olduğu söylenebilir. Savaş öncesi ve sonrası ticaretin serbestleşmesi açısından kıyaslama yapıldığında uluslararası ticaret sisteminde yaşanan değişimin nedenlerinin başında GATT'ın kurulması yer almaktadır. Bölgeselleşmenin son iki aşaması GATT'ın DTÖ'ye dönüştüğü dönemde ilk iki aşaması ise II. Dünya Savaşı öncesinde gerçekleşmiştir ³⁵.

Dünya genelinde tarife oranlarının düşürülmesi, devletleri ekonomilerini dış ticarete karşı koruyucu politikalar geliştirmeye sevk etmiştir. GATT/DTÖ gibi kurumların uygulamaları sayesinde küresel anlamda tarife ve kotalarda düzenlemeler yapılmış olsa da günümüzde uluslararası ticareti engelleyici faktörlerin varlığı devam etmektedir. Ekonomistler bunu genellikle şu iki sebebe dayandırmaktadırlar: Uluslararası ticaretin giderek bölgeselleşmesi ve tarife dışı engellerin yaygın hale gelmesi ³⁶.

1.3. Uluslararası Ticaretin Nedenleri

Bir ülkenin mevcut ihtiyaçlarının hepsini yalnızca kendisinin karşılayabilmesi mümkün değildir. Kaynaklarının fazla olanlarını yok etmesi veya boşuna harcaması ise doğru bir yöntem olamaz. Dolayısıyla tüm ülkeler bazı sebeplerden ötürü fazla olan ürünlerini başka

³³ Örnek, İbrahim, "Dünya Ticaret Örgütü Kapsamında Avrupa Birliği Ortak Tarım Politikası ve Türk Tarım Politikasının Değerlendirilmesi", Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, S. 1 (2007), s. 320.

³⁴ Altıparmak / Avcı, "Uluslararası Ticaret", s. 37.

³⁵ Genç, Muratcan / Berber, Metin, "Bölgeselleşme ve Ticaret Akımları: Literatür İncelemesi", Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Y. 22, S. 2 (2011), s. 86.

³⁶ Aydın, Faruk / Saygılı, Hülya / Saygılı, Mesut / Yılmaz, Gökhan, "Dış Ticarete Küresel Eğilimler ve Türkiye Ekonomisi", Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası Çalışma Tebliği, 2010, s. 48.

ülkelere vererek yerine kendilerinde az veya hiç olmayan ürünleri alarak uluslararası ticaret yapmak mecburiyetindedirler. Toplumların dış ticaret yapmalarındaki sebeplerini aşağıdaki şekilde ifade etmek mümkündür ³⁷.

- Fiyat farklılıkları
- Ülke içi üretim yetersizliği
- Mal farklılaştırması

1.3.1. Fiyat Farklılıkları

Ülkeler arası maliyet farklılıkları uluslararası ticaretin esas nedenini oluşturmaktadır. Dolayısıyla fiyat farkının olmadığı bir düzende dış ticaret için en önemli sebep de oluşmazdı. Ülkelerin bütün malların üretiminde eşit düzeyde fiyat avantajını ellerinde buldurmaları imkansızdır. Dolayısıyla ülkeler fiyat avantajına sahip olmadıkları malı üretmektense ithal etme yoluna başvuracaklardır. Kıt kaynakların verimli kullanılmasının gereği olan bu durumun dikkate alınmaması halinde yüksek fırsat maliyetleri ile karşılaşılacaktır ³⁸.

Ticareti yapılacak malın fiyatını belirleyen faktörler ikiye ayrılmaktadır. Bunlar üretim ve taşıma maliyetleridir. Üretim faktörleri ülkeler arasında farklılık gösterebilmektedir. Örneğin bir ülkede bol olan bir üretim faktörü diğer bir ülkede sınırlı olabilmektedir. Bu durum fiyatlar üzerinde etkisini göstermektedir. Dolayısıyla malın fiyatı da farklılık göstermekte ve bu malın diğer bir ülkeye satılması halinde taşıma maliyetleri de artacaktır ³⁹.

Sahip olunan teknoloji ve üretim faktörlerinin değişkenlik göstermesi hem üretim maliyetleri hem de verimlilik üzerinde etkili olmaktadır. Dolayısıyla ülkeler daha ucuza ürettikleri malları ihraç ederken, üretimi daha maliyetli olanları ise ithal etmeyi tercih etmektedirler ⁴⁰.

³⁷ Doğan, Şenol, <https://avys.omu.edu.tr/storage/app/public/senol.dogan/108134/14.pdf> (Erişim Tarihi: 11.10.2020).

³⁸ Utkulu, Utku, Türkiye'nin Dış Ticareti ve Değişen Mukayeseli Üstünlükler, İzmir: T.C. Dokuz Eylül Üniversitesi Yayınları, 2005, s. 6-7.

³⁹ Yücel, Fatih, "Dış Ticaretin Belirleyicileri Üzerine Teorik Bir Yaklaşım", Sosyoekonomi Dergisi, Y. 2, S. 4 (2006), s. 50.

⁴⁰ Ülkeleri Dış Ticarete İten Nedenler, https://www.ekodialog.com/uluslararasi_ekonomi/dis_ticarete_yonelten_nedenleri.html (Erişim Tarihi: 11.10.2020).

1.3.2. Ülke İçi Üretim Yetersizliği

Ülkelerin dış ticaret yapmalarının sebeplerinden biri de ülke içi üretimin yetersiz olmasıdır. Kaynakların homojen dağılmaması, nitelikli iş gücünün yetersiz olması ya da üretim teknolojilerinin gelişmemiş olması ülke içi üretim azlığına sebep olabilmekte ve bu durumda ithalat yapmak zorunlu hale gelmektedir ¹.

Bazı ülkelerde belli malların olmaması veya ülke içindeki üretimin iç talebi karşılayamaması dış ticarete neden olan faktörlerden biridir. Günümüzde hiçbir ülkenin bütün ihtiyaçlarını kendisinin karşılaması mümkün değildir. Kaynak azlığı, ekonomik gelişme düzeyinin farklı olması, teknik bilgi ve uzmanların yetersizliği ülkeleri dış ticarete yönlendirmektedir ².

1.3.3. Mal Farklılaştırması

Tüketicilerin beğeni anlayışlarının farklılığı günümüzde uluslararası ticaretin nedenlerinden biri olmuştur. Kişilerin farklı zevklere sahip olmaları ve çeşitlilik aramaları üretilen mallarda da farklılaşmayı yol açmıştır. Bu nedenle ülkeler, tüketicilerin tam olarak istedikleri çeşit malı almalarını sağlamak için üretimde çeşitleri arttırmak yerine talep edilen malı dışardan almayı tercih etmektedirler ³.

1.4. Uluslararası Ticaret Teorileri

Dünyada birbirinden farklı özellikte birçok ülke ve sayısız çeşitte mal olması sebebi ile tek bir teorinin dış ticaretin karmaşık yapısını çözmesi imkansızdır. Bu yüzden farklı uluslararası ticaret teorileri ortaya çıkmıştır. Birbirini tamamlar nitelikte olan bu teorilere bakıldığında durum daha iyi anlaşılmaktadır ⁴.

Uluslararası ticaret teorileri, ülkelerin dış ticareten kazanç sağlamaları için daha çok hangi malları üretmelerine ve ihraç etmelerine yardımcı olmaktadır. Söz konusu teorilere bakıldığında ülkelerin mevcut üretim faktörlerinin maksimum düzeyde kullanılmasını ve bu

¹ Utkulu, “Türkiye'nin Dış Ticareti”, s. 7.

² Ülkeleri Dış Ticarete İten Nedenler, https://www.ekodialog.com/uluslararasi_ekonomi/dis_ticarete_yonelmanin_nedenleri.html.

³ İçke, Mehmet Akif, Uluslararası İktisadi İlişkiler, İstanbul Üniversitesi Açık ve Uzaktan Eğitim Fakültesi Kamu Yönetimi Lisans Programı, t.y., s. 43.

⁴ Yüksel, Esra / Sarıdoğan, Ercan, “Uluslararası Ticaret Teorileri ve Paul R.Krugman'ın Katkıları”, Öneri Dergisi, Y. 9, S. 35 (2011), s. 200.

faktörlerin yoğun olduğu alanlarda uzmanlaşarak ihracat yapılması gerektiğini belirttikleri görülmektedir ⁵.

1.4.1. Klasik Dış Ticaret Teorileri

Değerli madenleri servetin kaynağı olarak değerlendiren dolayısıyla dünyadaki servetin belirli bir miktarda olduğunu ve yalnızca ihracat yapan tarafın uluslararası ticarete yarar sağlayacağını savunan merkantilist tez, sanayi devrimi sonucu kitlesel üretimin yapılması için gereken serbest ticaret ihtiyacına cevap verememiştir. Adam Smith'in 1776 yılında yayımlandığı "Ulusların Zenginliği" kitabı genel anlamda ekonomi bilimi ve daha özeldense uluslararası ticaret teorisinin temelini oluşturmuştur. David Ricardo ise Adam Smith'in teorisinin eksikliklerini gidererek geçerlilik alanını genişletmiş ve bugüne kadar gelen etkiler oluşturmuştur ⁶.

Mutlak Üstünlükler Teorisi, Adam Smith'in "Ulusların Zenginliği" kitabında dış ticaretin neden yapıldığını açıklamak üzere ileri sürdüğü ve modern dış ticaret teorisinin temelini oluşturan en önemli teorilerdendir. Smith bu teorisinde, ticareti engelleyici kısıtlamaların ortadan kalkması ile ülkelerin rekabet düzeylerinin düşük olduğu üretim alanlarında kaynaklarını kullanmak yerine rekabet avantajına sahip olduğu ürünlerin üretimini yapacağı ve bu alanda uzmanlaşarak etkinliğini arttıracığını öne sürmüştür ⁷.

"Mutlak Üstünlükler Teorisi", homojen emek maliyeti varsayılarak ülkelerin daha düşük maliyetle ürettiği malların üretimine yoğunlaşmaları gerektiğini üretimi maliyetli olan malları ise ithal etmeleri gerektiğini savunmaktadır. Bu teori, bir ülkenin birden fazla malı az maliyetler üretmesi halinde serbest uluslararası ticaretin nasıl gerçekleşeceğini açıklayamamıştır ⁸.

Adam Smith'in Mutlak Üstünlükler Teorisi, bir ülke hangi malın üretiminde kesin olarak daha üstünse o malda uzmanlaşmasını ifade etmektedir. Sonuç olarak eğer bir ülke tüm malların üretiminde diğer ülkelerden üstünse dış ticaret yapmasının zararlı olacağını

⁵ Coşkun, Ahu, "Dış Ticaret Teorileri Kapsamında Türkiye'nin Rekabet Gücü Üzerine Bir Değerlendirme", Tekirdağ S.M.M.M Odası Sosyal Bilimler Dergisi, S. 3 (2014), s. 1.

⁶ Bayraktutan, Yusuf, "Bilgi ve Uluslararası Ticaret Teorileri", C.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, Y. 4, S. 2 (2003), s. 176.

⁷ Palacioğlu, Tezer, "İstanbul Ticaret Odası/İstanbul Düşünce Akademisi", İstanbul Ticaret Odası/İstanbul Düşünce Akademisi, Nisan 2018, s.3.

⁸ Yüksel / Sarıdoğan, "Uluslararası Ticaret Teorileri", s. 200.

savunmaktadır. Dolayısıyla bu yönüyle eksik kalmış ve David Ricardo bu eksikliğini Karşılaştırmalı Üstünlükler Teorisi ile gidermeye çalışmıştır⁹.

David Ricardo, 1817’de yayımladığı “Politik İktisat ve Vergilendirme İlkeleri” isimli eserinde, dış ticaretin nedenlerine ve dış ticaretin sağladığı kazanımlara yer vermektedir. Üzerinden uzun zaman geçmiş olmasına rağmen bugün modern dış ticaret teorileri Ricardo’nun karşılaştırmalı üstünlükler teorisinin devamı niteliğindedir. Karşılaştırmalı Üstünlükler Teorisi’ne göre üstünlüğün temeli emeğin verimliliğidir ve ülkeler arasındaki üretim teknolojilerinin farklılığı bu verimliliğinin esas belirleyicisidir. Buna göre bir malın bir biriminin üretiminde kullanılan emek ne kadar az ise bu malın birim maliyeti ve fiyatı da o kadar düşük olacaktır¹⁰.

Uluslararası ticaretin mutlak üstünlükler temelinde değerlendirilmesinin teorisinin kapsamını daraltacağını öngören Ricardo, üretim maliyetlerinin farkına değil de farklılığın düzeyine bakılması gerektiğini vurgulamıştır. Diğer bir ifade ile bu teori, uluslararası ticaretin mutlak değil mukayeseli üstünlüklere göre yapılması gerektiğini belirtmiştir. Dolayısıyla eğer bir ülke bütün mallarda diğer ülkelere göre daha avantajlı olsa bile mukayeseli olarak en çok üstünlüğe sahip olduğu mallarda uzmanlaşmalı ve diğer malları ise ithal etmelidir. Bunun için yalnızca iki ülkede de yurt içi değişim oranları farklı ve uluslararası fiyat oranının bu iki ülke arasında gerçekleşmiş olması gerekmektedir. Bu teoride emek; homojen, ülke içerisinde tam hareketli ve ülkeler arasında hareketsiz olması koşuluyla maliyeti oluşturan tek faktör olarak görülmektedir¹¹.

1.4.2. Neo-Klasik Katkılar

Klasik teori, uluslararası ticareti açıklarken karşılaştırmalı üstünlükleri, emek verimliliğindeki farklılıkla ilişkilendirmiştir ancak bu farklılıkların sebepleri ile yeterince ilgilenmemiştir. Mukayeseli üstünlüklerdeki bu eksikliği, E.Heckscher ve B.Ohlin geliştirmiş oldukları Faktör Donanım Teorisi ile gidermeye çalışmışlardır. Faktör Donanım Teorisi (ya da Heckscher-Ohlin Teorisi), bir ülkenin bir malın üretiminde maliyet üstünlüğünü o ülkenin sahip olduğu faktör donanımının belirlediğini savunmaktadır. Bir ülke en çok hangi üretim faktörünü elinde bulunduruyorsa, söz konusu faktörün daha yoğun kullanıldığı mallarda

⁹ Özel, Hasan Alp, “Ticari Serbestleşmenin Teorik Temelleri ve Yeni Ticari Serbestleşme Teorileri”, Kırıkkale Üniversitesi İ.İ.B.F Dergisi, Y. 1, S. 1 (2012), s. 7).

¹⁰ İçke, “Uluslararası İktisadi İlişkiler”, s. 57.

¹¹ Bayraktutan, “Bilgi ve Uluslararası Ticaret”, s. 177.

karşılaştırmalı üstünlük sağlar. Diğer bir ifade ile bu malların üretimini daha ucuza gerçekleştireceğinden bu alanda uzmanlaşmalıdır¹².

Heckscher-Ohlin teorisi, mukayeseli üstünlükler teoreminin üretim faktörü olan emeği sermayeye dahil etmiştir. Bu teoride sermaye faktörü de dış ticaret üzerinde belirleyicidir. Genel anlamda Heckscher-Ohlin teoremi ile karşılaştırmalı üstünlükler teoremi aynı görüşü savunmaktadır. Yani ülkeler üretimini ucuza yaptığı ürünlerde uzmanlaşarak söz konusu malı ihraç etmeli buna karşılık üretimi maliyeti yüksek malı da ithal etmelidir¹³.

Klasik teorinin emek-değer teorisini baz alması ve emeği homojen bir faktör olarak değerlendirmesi eleştiri almasının sebeplerinden biridir. Ancak maliyet yalnızca emekten oluşmamakta ayrıca sermayeyi, kaynakları, girişimciliği de içerisinde barındırmaktadır. Neo-klasik ekonomistler bütün faktörleri içine alan fırsat maliyeti kavramını ortaya koyarak üstünlük teorisinin bu açığını kapatmışlardır. Bu çalışma ile Ricardo teorisinin özü değiştirilmeden daha gerçekçi bir hale getirilmiştir¹⁴.

Bir maldan bir birim daha fazla üretmek için gerekli kaynakların serbest bırakılması ile diğer bir malın üretiminden vazgeçilmesi gereken miktar, o malın fırsat maliyetini oluşturmaktadır. Fırsat maliyeti teorisi, bir malın üretimini arttırmak için gereken kaynakları sağlamak için diğer malların üretiminden vazgeçilmesi gerektiğini ifade ettiğinden bu teori kaynakların tam çalışma düzeyinde kullanıldığı varsayımına dayanmaktadır. Diğer bir ifade ile herhangi bir endüstride üretimin azaltılması sonucu sağlanan kaynaklar üretimi arttırılacak endüstriye yönlendirilir. Dolayısıyla bu teoride, Klasiklerin savunduğu gibi üretim artışında sadece belirli faktörler değil gerçekte kullanılacak olan tüm faktörler ve bunların varyasyonları dikkate alınmaktadır. Bu durum Ricardo modelindeki boşluğun doldurulması anlamına gelmektedir¹⁵.

1.4.3. Leontief Paradoksu

Ülkelerin sahip olduğu faktör yoğunluğuna göre ihracatlarının geliştiğini öne süren Faktör Donatımı Teorisini birçok ülke farklı verileri baz alarak test etmiştir. Yapılan testlerin büyük bir çoğunluğu teoriyi doğrularken bazıları ise en ünlüsü Leontief Paradoksu olan bazı

¹² Yüksel / Saridoğan, “Uluslararası Ticaret Teorileri”, s. 200.

¹³ Aslan, Nurdan / Terzi, Nuray, “Heckscher-Ohlin-Samuelson (HOS) Teorisi ve Teorinin Değerlendirilmesi”, Marmara Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi, Y. 11, S. 1-14 (2006), s. 2.

¹⁴ https://www.kolayaof.com/ornek_ozet/%C4%B0KT311U.pdf (Erişim Tarihi: 08.10.2020).

¹⁵ Seyidoğlu, Uluslararası İktisat, İstanbul, Güzem Yayınları, 2003, s. 24-25.

paradokslarla karşılaşmışlardır. W. Leontief Amerika Birleşik Devletleri (ABD) için yapmış olduğu çalışmalarda ülkenin sermaye yoğun bir ülke olması sonucunu beklerken emek yoğun çıkması Heckscher-Ohlin Teorisi ile çelişmiştir. Çünkü bu teoriye göre ABD sermaye yoğun bir ülkedir ve bu doğrultuda ihracatta bulunmalıdır ¹⁶.

Leontief Paradoksu için tatmin edici bir açıklama yapılamamıştır. Dolayısıyla Heckscher-Ohlin Teorisi hakkındaki şüpheler artmış ve diğer ülkelerde bu teoriyi test etmek için çalışmalara başlamışlardır. Leontief Paradoksunu açıklayabilmek için ortaya çıkan görüşler uluslararası ticaretin farklı yönlerini ele alan hipotezler haline gelmiştir. Bu açıklamalar “yeni” uluslararası ticaret teorilerinin temelini oluşturmuştur ¹⁷.

1.4.4. Modern Dış Ticaret Teorileri

1970’lerin sonlarında ortaya çıkan ve yeni dış ticaret teorileri olarak ifade edilen bu teoriler dış ticaret konusunda önemli bir aşama olarak değerlendirilmektedir. Bu teorilerin temel özelliği, klasik dış ticaret teorilerinin dayandığı tam rekabet ve ölçeğe göre sabit getiri varsayımlarının yerine eksik rekabet piyasalarına ve ölçeğe göre artan getiriye dayanmasıdır. Bu teoriler, uluslararası ticaretin nedenleri, uluslararası uzmanlaşma eğilimlerinin belirleyicileri, dış ticaret kaynaklı kazançlar, korumacılığın etkileri gibi pek çok sorunun yeniden tartışılmasını sağlamıştır. Yeni dış ticaret teorisinin ölçeğe göre artan getiri ve eksik rekabet temelli sorulara verdiği cevaplar dış ticaret teorilerine yeni bir anlam kazandırmıştır¹⁸.

Yeni dış ticaret teorilerinin en önemlileri ¹⁹;

- Nitelikli iş gücü kuramı
- Monopollü rekabet kuramı
- Endüstri içi ticaret kuramı
- Ölçek ekonomileri kuramı
- Tercihlerde benzerlik kuramı
- Teknoloji açığı kuramı

¹⁶ Kutlu, Erol, “Uluslararası Ticaret Teorisi”, Uluslararası İşletmecilik, ed. Nurhan Aydın, Celil Koparal, Mehmet Şahin, Birol Tenekecioğlu, Leman Bilgin, Erol Kutlu, Saime Önce, Figen Dalyan, Zümrüt Tonus, 2004, s. 32.

¹⁷ Seyidoğlu, Uluslararası İktisat, s. 78.

¹⁸ Akkoyunlu, Arzu, “Yeni Dış Ticaret Teorileri”, Ekonomik Yaklaşım, Y. 7, S. 21 (1996), s. 71.

¹⁹ Öztürk, Nazım, “Dış Ticaret Kuramında Yeni Yaklaşımlar”, Öneri Dergisi, Y. 5, S. 19 (2003), s. 114.

- Ürün dönemleri kuramı
- Ürün farklılaştırılması kuramı
- Rekabetçi üstünlükler kuramı ve diğer kuramlar



İKİNCİ BÖLÜM

BİLGİ VE BİLGİ SİSTEMLERİ

2.1. Bilgi ve Sistem Kavramları

2.1.1. Bilgi Kavramı ve Önemi

Bilgi, Latince şekil verme, biçimlendirme ve haber verme anlamlarına gelen “informato” kökünden gelmektedir. Genel anlamda düşünme, yargılama, akıl yürütme, okuma, gözlem ve deney sonucu elde edilen düşünsel ürün ve öğrenilen şey olarak tanımlanan bilgi, belli bir süreç sonrasında sahibi için anlamlı hale gelen, idari kararlarda stratejik öneme sahip olduğu kabul edilen veri olarak ifade edilmektedir²⁰.

Bilgi, binlerce yıl öncesine ve dolayısıyla insanlığın temeline dayanmaktadır. Sokrates’in milattan önce 5. yüzyılda bilginin sınırlarını sorgulaması ile bilginin tartışılmasına başlanmıştır. Bilgi ilk olarak aletlere, süreçlere ve ürünlere uygulanmış ve böylece sanayi devrimi ortaya çıkmıştır. İkinci olarak yani 1880 yılından II. Dünya Savaşı bitimine kadarki dönemde yeni bir anlam taşıyan bilgi, yeni işlere uygulanmıştır. Sonrasında ise II. Dünya Savaşı’nın bitmesi ile bilgi artık kendisine uygulanmaya başlamıştır. Bu aşamada bilgi sermaye ve emek faktörünü geçerek üretimin en önemli unsuru haline gelmiştir²¹.

Bilgi kavramı için yapılan tanımlamalar değerlendirildiğinde bilginin tüm disiplinleri içeren ve bütün disiplinler tarafından kabul görececek bir tanım yapmanın mümkün olmadığı görülmektedir. Yine de tüm bunlara rağmen bilginin aslında ne olduğu sorusu düşünürler tarafından yıllarca tartışılmış ve daha çok bilginin kaynağı ile ilerlemesine odaklanılmıştır²²

Günümüzde ekonomik, teknolojik ve sosyal alanda çok büyük değişimler ve gelişimler yaşanmaktadır. Küreselleşme yaşanan bu değişimlerin en önemlilerinden biridir ve tüm dünyaya yayılmış durumdadır. Bu küresel değişim, uluslararası piyasada başarı sağlayacak rekabetçi anlayışın kazanılması, rekabet bazlı bir üretim sisteminin oluşturulması, tüketicilerin ihtiyaçlarına hızlı cevap verecek, kaliteli üretimi gerçekleştiren teknolojilerin kullanılması, iletişim, ulaşım ve mali teknolojilerin rekabet avantajı sağlayacak şekilde

²⁰ Balay, Refik, “Küreselleşme, Bilgi Toplumu ve Eğitim”, Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi, Y. 377, S. 2 (2004), s. 66.

²¹ Güçlü, Nezahat / Sotirofski, Kseanela “Bilgi Yönetimi”, Türk Eğitim Bilimleri Dergisi, Y. 4, S. 4 (2006), s. 352-353.

²² Cansever, Belgin Arslan, “Bilgi Toplumunda Bir Kavram Kargaşası: Bilgi mi? Enformasyon mu?”, Sosyoloji Dergisi, S. Armağan Sayısı (2016), s.44.

kullanılması gibi çözüm ve arayışları kapsayan bir yeniden yapılanma sürecidir. Bilgi, değişim sürecini tamamlamış bir kavram olmadığından insanlarda, toplumda, düşüncelerde sürekli bir değişim kaçınılmazdır. Bilgi sürekli gelişen ve değişim yaşayan toplumlarda, örgütlerin varlığını devam ettirebilmesi için gerekli en önemli stratejidir. Bilgiyi verimli bir şekilde kullanmayan örgütler varlıklarını sürdürmezler ve küresel alanda rekabet edemezler²³.

Bilgi önceleri yalnızca felsefenin ilgi alanında iken bilimsel alanların ortaya çıkmasıyla tüm bu alanların tartışma alanına girmiştir. Bilim dalları kendi alanları doğrultusunda farklı tanımlamalar yaparken, bu tanımların diğer alanlar için de geçerli olması beklentisi oluşmuştur. Yapılan tanımların, bilim dalına göre bilginin yalnızca bazı özelliklerini kapsamış olması bu kavramın ne kadar geniş bir anlamı olduğunu ve her alana göre farklı değerlendirildiğini göstermiştir. Bilgi değişmez bir kavram olarak görülmüş olsa da tanımların zamanla değişmesi, bilginin zamana ve değişen koşullara göre de farklılaşabildiği görülmüştür. Zira ilk olarak insana şekil veren haber niteliği olan bir kavram olarak görülürken günümüzde alınıp satılan bir ürün olma özelliği dikkat çekmektedir²⁴.

Zaman Periyodu	Bilginin Anlamı
1950-1960	Bürokratik gereksinim
1960-1970	Genel amaçlı destek
1970-1985	Yönetim kontrolü
1985-2000	Stratejik kaynak/ Rekabet avantajı

Tablo 1. Bilginin Değişen Anlamı

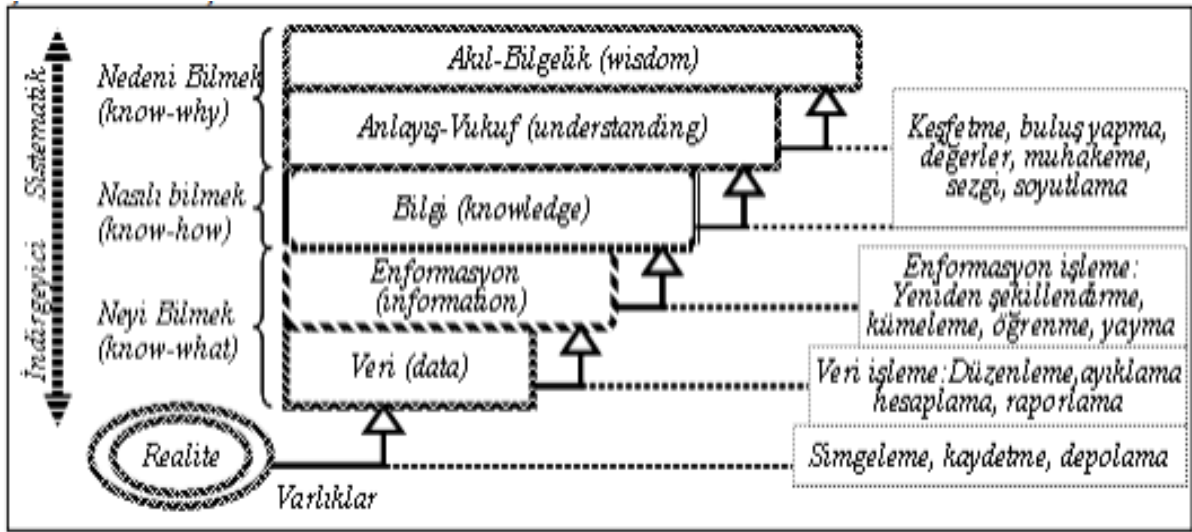
Kaynak: <http://dspace.marmara.edu.tr/bitstream/handle/11424/721/5000006111-5000008174-1-SM.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Bilgi, günümüzde ekonomik alanda oldukça önemli olmakla birlikte üretkenliğe ve sermayeye doğrudan fayda sağlamaktadır. Ayrıca çeşitli sınıflandırmalara ayrılmakta ve

²³ Karaman, Abdullah / Haşiloğlu, Selçuk Burak, “Bilgi Kavramı ve Bilgiye Dayalı Organizasyonlarda Bilgi Sistemleri”, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksek Okulu Dergisi, Y. 9, S. 1-2 (2006), s. 82.

²⁴ Uçak, Nazan Özenç, “Bilgi: Çok Yüzlü Bir Kavram”, Türk Kütüphaneciliği, Y. 24, S. 4 (2010), s. 706.

taşıdığı değer açısından farklı gruplar içerisinde değerlendirilmektedir. Bu gruplardan biri, veri, enformasyon, bilgi ve akıl kavramlarından oluşmaktadır. Veri, insan veya makine tarafından oluşturulan sembol ve enformasyonu tamamlayan parçaları, veriler bir araya gelerek anlamlı sembollerini yani enformasyonu oluşturur. Enformasyon, daha çok kişilerin ya da kurumların problem çözmek için bir çalışmanın başlatılması ya da sonlandırılması gibi faaliyetleri sonucu elde edilen veriler olarak tanımlanmaktadır. Bilgi ise kişinin herhangi bir konuda elde ettiği enformasyonu yorumlaması sonucu ortaya çıkan karar ve kabiliyetlerdir. Tanımlanan bu kavramların tepe noktasında yer alan akıl ise verinin yeteneğe dönüştüğü sürecin en son halkasıdır²⁵. Bu durum aşağıdaki yer alan şekil üzerinden özetlenebilir.



Şekil 1. Anlam Şeması

Kaynak: Aktan, Coşkun Can / Vural, İstiklal Yaşar, “Bilgi Çağında Bilginin Yönetimi”, Bilgi Çağı Bilgi Yönetimi ve Bilgi Sistemleri, ed. Coşkun Can Aktan, İstiklal Yaşar Vural, Konya, Çizgi Kitapevi, (2005), s. 9.

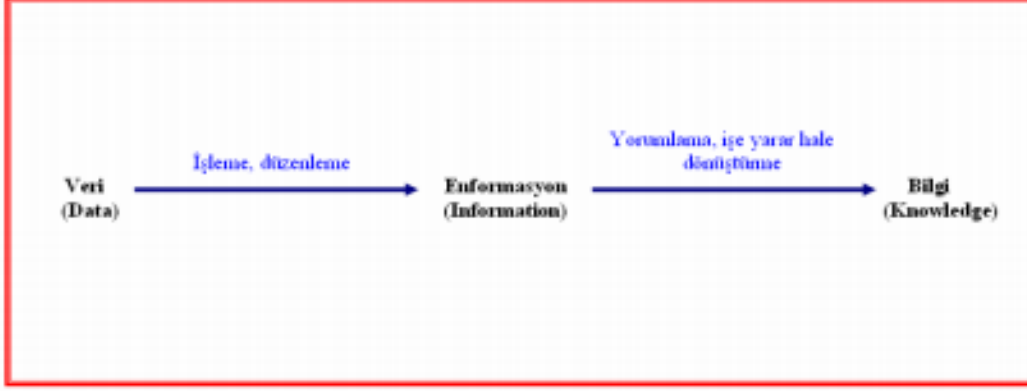
Yukarıdaki anlam şemasına bakıldığında bilginin özellikleri şu şekilde sıralanabilir²⁶:

- Bilgi kolay biriktirilip muhafaza edilmez.
- Akıl tarafından işlenmeyen enformasyonun bir değeri yoktur.

²⁵ Odabaş, Hüseyin, “Bilgi Yönetim Sistemi”, Bilgi Çağı Bilgi Yönetimi ve Bilgi Sistemleri, ed. Coşkun Can Aktan, İstiklal Yaşar Vural, Konya, Çizgi Kitapevi, (2005), s. 104.

²⁶ Aktan, Coşkun Can / Vural, İstiklal Yaşar, “Bilgi Çağında Bilginin Yönetimi”, Bilgi Çağı Bilgi Yönetimi ve Bilgi Sistemleri, ed. Coşkun Can Aktan, İstiklal Yaşar Vural, Konya, Çizgi Kitapevi, (2005), s. 10.

- Bilgi tecrübe, yorum ve mevcut koşulları enformasyonun içerisinde yer alır ve enformasyon yeni bir bakış açısı sağlar.
- Kullanılmayan bilginin anlamı yoktur



Şekil 2. Bilginin Oluşması

Kaynak: (Güçlü & Sotirofski, 2006, s. 352-353).

Bilgi, veri, enformasyon kavramları arasında ilişki olmakla birlikte aslında bazı ayırt edici farklılıkları vardır. Veri ve enformasyon, beyin dışından transfer edilen, alınan ve kaydedilen formlar iken bilgi ise yalnızca kişisel olarak insan beyninde yer alır. Enformasyon alıcılar aracılığı ile insan beynine ulaşır ve burada işleyici tarafından eski bilgilerle birlikte değerlendirilerek yeni bir bilgiye dönüşmektedir²⁷.

²⁷ Akgün, Ali E. / Keskin, Halil, “Sosyal Bir Etkileşim Süreci Olarak Bilgi Yönetimi ve Bilgi Yönetim Süreci”, Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Y. 5, S. 1 (2003), s. 176.

	<u>Ham Veri (Data)</u>	<u>Veri (Information)</u>	<u>Bilgi (Knowledge)</u>
Tanımı	Dünyanın durumu hakkında temel gözlemler	İlgili ve amaçlı veri	İnsan zihninden gelen bilgi (Yansıma, sentez ve bağlam dahilinde)
Karakteristikleri	Kolayca yapılandırılır Kolayca makinelere uygulanır Genellikle miktar verilir Kolayca transfer edilir Salt gerçeklerdir	Analiz süreci gerektirir İşlenmiş veridir İnsan aracılığı gereklidir	Yapılandırılması zordur Makinelere uygulanması zordur Genellikle zımni olarak verilir Transferi zordur

Tablo 2.Data, Enformasyon ve Bilgi Karşılaştırması

Kaynak: Selçuk Sevgi, İşletmelerde Bilgi Sistemleri ve Çalışanların Uygulamalara Yönelik Yaklaşımları, s.5.

Günümüzde rekabetin yoğunlaşması ile organizasyonların en önemli üretim faktörü olan bilgi, bilgi toplumuna geçişle örgütlerin başarısı üzerinde belirleyici olmaya başlamıştır. Bilgi, değişen süreçte organizasyonlar açısından farklı anlamlar taşımış ancak günümüzde belirsizlik ve hızlı değişim bilgiyi çok daha önemli bir faktör haline getirmiştir. Bilgi toplumu ile örgütler, verimlilik ve kalite artışı sağlamaya çalışmalarla başlayan ve 1980'lerde müşteriye daha fazla önem verilen bir dönüşüm sürecine girmiştir. Yaşanan değişimlerle bilginin tanımı sürekli güncellenmiş ve günün şartlarına göre şekil almıştır. Bilgi 1950'lerde örgütler için bürokratik bir mecburiyet iken 1990'larda rekabet avantajı sağlayan stratejik bir faktöre dönüşmüştür ²⁸.

Bilgi her dönem güçle aynı anlamı taşımıştır. Yaşamak, uyum sağlamak, başarılı olmak için güç gibi. Awad ve Ghaziri, bilgiyi tecrübe ya da çalışma sonucu elde edilen anlayış olarak ifade etmiştir. Bilgi özeldir ve belli bir sorun için belirli bir zamanda kullanılır ve sonrasında tekrar o bilgiye gerek duyulmayabilir. Bilgi, değer, inanç ve güvenle ilişkilidir ayrıca olumlu tecrübeler sonrasında gelişir ²⁹.

Bilgi kısaca verilerin analiz edilerek, araştırma ve gözlemler sonucu anlamlı hale getirilmesi şeklinde ifade edilebilir. İşlenmeyen veriler hamdır ve ekonomik bir anlam taşımazlar. Üretilen veya sunulan bilginin kullanıcılar için faydalı olması ve rekabet aracı

²⁸ Atılğan, Doğan, "Bilgi Yönetimi Kavramı ve Gelişimi", Türk Kütüphaneciliği Dergisi, Y. 23, S. 1 (2009), s.204.

²⁹ Güçlü / Sotirofski, "Bilgi Yönetimi", s. 353.

olarak kullanılabilmesi için güvenilir, doru zamanlı, eksiksiz, ihtiyaçlara cevap verebilecek niteliklere sahip olmalıdır. Bilgi, ileride olması muhtemel bir durumda belirsizliğin azaltılmasını amaçlamaktadır³⁰.

Bilgi için genelleme yapılacak olursa³¹;

- Bilgi, veri ve enformasyondan meydana gelmektedir.

-Bilgi, enformasyonun akılcı bir şekilde değerlendirilmesi, yorumlanması ve kullanılması sonucu ortaya çıkar.

- Bilgi, karar verme, planlama, kıyaslama, değerlendirme, analiz, tahmin, tanı gibi hayatın her alanında atılacak adımların esasını oluşturmaktadır.

Bilginin kişilere ve dolayısıyla örgütlere sağladığı faydalar ise şu şekilde sıralanabilir³²:

- Bilgi, zamanla gelişen bir kavram olduğundan yeni olayların ve durumların görülüp anlaşılması için bakış açısı kazandırır.

- Bilgi, sonucun ne olduğu değil nasıl olması gerektiği hakkında ayırım yapma imkanı sunar.

- Bilgi, sorunların çözümü için en baştan başlamak yerine kestirme yollar sunar.

- Bilgi, karmaşık durumların üstesinden gelebilmeyi ve böylece hayata daha iyi ayak uydurabilmeyi sağlar.

- Bilgi, kişiye neyi bilmediğini göstererek gelecekte yapacağı çalışmaların, tecrübelerin ve öğreniminin temelini oluşturup kendisini geliştirmesine olanak sağlar.

Bilgi örgütlerin başarılı olması ve varlığını sürdürerek rekabet gücü elde etmesi için her dönem önemli bir varlık olarak görülmüştür. Bilgiyi örgütün bir kaynağı olarak değerlendirme fikri yeni bir düşüncedir. Özellikle bilgi, iletişim ve üretim teknolojileri açısından bakıldığında örgütsel yapının hızla değiştiği günümüzde, örgütlerin yaşanan bu

³⁰ Bayraktutan, Yusuf / Arslan, İbrahim / Bal, Vedat, "Sağlık Bilgi Sistemlerinin Hastane Performanslarına Etkisinin Veri Zarflama Analizi ile İncelenmesi: Türkiye'deki Göğüs Hastalıkları Hastanelerinde Bir Uygulama", Gaziantep Tıp Dergisi, Y. 16, S. 3 (2010), s. 14.

³¹ Çapar, Bengü, "Bilgi Yönetimi", Bilgi Çağı Bilgi Yönetimi ve Bilgi Sistemleri, ed. Coşkun Can Aktan, İstiklal Yaşar Vural, Konya, Çizgi Kitapevi, (2005), s. 117.

³² Yiğit, Sema / Özyer, Kubilay, "Sürdürülebilir Rekabet Üstünlüğü Kaynağı Olarak Bilgi", Sosyal Ekonomik Araştırmalar Dergisi, Y. 11, S. 21 (2011), s. 338.

değişime ayak uydurabilmek, rekabet edebilmek, maliyetleri düşürerek kalite düzeyini arttırabilmek adına bilgi eksensli yeni sistemler geliştirmeleri gerektirmektedir. Dolayısıyla örgütler elde ettikleri bilgilerden bütün faaliyetlerinde yeterince faydalanmaları büyük bir önem taşımaktadır. Bilgi; yeterli, gerekli ve etkili olduğunda karar vermeye ve sorunları ortadan kaldırmaya yardımcı olduğundan, örgütsel amaçların gerçekleşmesini sağlayacak en önemli faktörlerdendir ve stratejik bir kaynak olarak görülmektedir. Bunun farkında olan örgütler ise bilgi değişimini ve kullanımını oldukça önemsemektedirler. Rekabet avantajı sağlanması ve örgüt amaçları üzerinde etkili olması açısından bilginin öneminin anlaşılması, verimli kullanımı ve transferi örgütün kapasitesini ortaya koymaktadır. Yaşanan gelişmelere uymak ve rekabet edebilmek için örgütler bilginin esas alındığı yeni sistemler kurmaktadır. 1990'ların başında bilgi yönetimi çalışmaları örgütün veri tabanlı kaynaklarının yönetimi üzerinde yoğunlaşırken bugün ise örgütün ihtiyaç duyduğu bilgilerin belirlenmesi ve amaçların gerçekleştirilmesi için bilgilerin sağlanması, saklanması ve kullanılması için gereken çağdaş bilgi teknolojilerinin kullanılması görevine odaklanmaktadır. Belirsizliğin hakim olduğu, rekabetin şiddetle sürdüğü, ekonomik ve sosyal bazı nedenler dolayısıyla mal ve hizmetlerin hızlı bir şekilde değiştiği günümüzde örgütlerin elde ettiği bilgi ve bunun yönetimi artık tek avantaj sağlayan hayati bir değer taşımaktadır³³.

Günümüzde iç ve dış çevreden elde edinilen, rekabet, yenilik ve verimlilik açısından stratejik bir kaynak olarak görülen bilgiyi rakiplerine göre daha çabuk ve etkin kullanan örgütler başarı sağlayacaklardır. Bilgi, örgütlerin elde ettikleri enformasyonu kendi rekabet, yenilikçilik ve verimlilik esasında kullanmaları ile değerli hale gelmiştir. Rekabetin yoğunlaştığı bu dönemde yeniliğin, yaratıcılığın ve stratejilerin önemli hale gelmesi ile bilgi de işletmeler için stratejik bir faktör olmuştur. Tüketicilerin ihtiyaçlarını karşılayabilmek ve rakiplerle başa çıkmak için bilgi strateji haline getirilerek örgüt faaliyetlerine kullanılmalıdır³⁴.

³³ Yılmaz, Malik, "Bilgi Yönetimi ve Örgütsel Öğrenme İlişkisi: Kavramsal Bir Yaklaşım", Atatürk Üniversitesi Türkiyat Araştırmaları Enstitüsü Dergisi, Y. 0, S. 46 (2011), s. 316-317.

³⁴ Yılmaz, Hüseyin, "Bilgi Liderliğinin İşletme Performansı Üzerine Etkilerinin Değerlendirilmesi", Optimum Ekonomi ve Yönetim Bilimleri Dergisi, Y. 1, S. 1 (2014), s. 51-52.

2.1.2. Bilgi Türleri

Bilgi türlerine ilişkin çeşitli sınıflandırmalar yapılmıştır. Barutçugil, bilgiyi üç kıtas çerçevesinde kategorize etmiştir ¹. Aşağıda sıralanan bu bilgi türlerinden açık ve örtük bilgi daha detaylı incelenecek olup diğer bilgi türlerine kısaca değinilecektir.

1. Düzenleme ve kullanma şekline göre bilgi türleri:

- İdealist bilgi: Okunan ve yapılan şeylerden ortaya çıkan, vizyon ve hedef oluşturan, değer ve inançlara yön veren, karar almaya yardımcı olan bilgi türüdür.

- Sistematik bilgi: Eğitim, gözlemler, yaratılan senaryolar ve modellerden kaynaklanan, yöntem ve kılavuz oluşturan bilgidir.

- Pragmatik bilgi: Yöneticilerin karar alırken ve iş yaparken bilinçli bir şekilde kullandığı kurallar, gerçekler ve kavramlardan oluşan bilgidir.

- Otomatik bilgi: Rutin davranışlardan, düşünmeden yapılan davranışlardan oluşan içselleştirilmiş bilgidir.

2. Niteliğine göre bilgi türleri:

- İnsan kapitali: Kişisel yetenekleri kapsayan kişiye ait bilgidir.

- Yapısal kapital: İç ve dış çevrenin ihtiyaç duyduğu bilgileri sunan işletme bilgisidir.

- Müşteri kapitali: Müşterilerle ilgili unsurları kapsayan bilgi türüdür.

3. Kaynağına göre bilgi türleri:

- Açık bilgi

- Örtülü bilgi

2.1.2.1. Açık Bilgi

Bilgi, kişinin bildiği şeyi ifade etmektedir. Fakat kişi kelimelerle, formüllerle ifade ettiğinden daha fazlasını da bilmektedir. Dolayısıyla kelimelere dökülebilen, formüllerle, şekillerle ya da rakamlarla anlatılabilen, kişiye göre değişmeyen nesnel bilgi “açık bilgi” olarak tanımlanmaktadır. Veri tabanı ve kullanım kılavuzları bu bilgiye örnek verilebilir. Açık bilgi örtük bilgiye kıyasla daha rahat söylenir, iletilir ve kişiler veya örgütler arasında kolay aktarılabilir. Formüller, ders kitapları ya da teknik belgelerdeki bilgiler açık bilgi örnekleridir.

¹ Fayganoğlu, Pınar, “Örtük Bilgi ve Örtük Bilgi Paylaşımının Örgütler İçin Yenilikçilik ve Hayatta Kalma Açısından Önemi”, Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi, Y. 12, S. 63 (2019), s. 1069.

Bu bilgi kitapçık veya standart faaliyetlerden basit bir şekilde sağlanabilir ve dersler ya da kitaplar aracılığıyla başkalarına da iletilebilir ².

Kolay kopyalanabilir olması açık bilginin etkin bir şekilde üretilmesini ve çoğaltılmasını mümkün kılmıştır. Bu kolaylık sebebiyle açık bilgi belli bir kişi, kurum, mekan ya da bölgeye ait değildir. Hiçbir yere ve kişiye bağlı olmayan açık bilgi gelişen bilgi ve iletişim teknolojileri sayesinde tüm ülkelere rahatlıkla ulaşabilmektedir. Bu sayede şirketler çok az bir maliyetle açık bilgilere erişebilmektedirler ancak bazen elde edilen bu bilginin tanımlanması, değerlendirilmesi, benimsenmesi ve uygulamaya konulması maliyetli olabilmektedir ³.

2.1.2.2. Örtülü Bilgi

Örtük bilgi, genelde kişinin aklında yer alır ancak çalışanların ulaşamadığı yani örgütsel verimliliğe faydası olmayan kayıtlı bilgiler de bu kapsama alınmaktadır. Örtük bilgi görecelidir tarif edilmesi kolay değildir, birçok unsurla ilişkili olduğundan karmaşıktır ve tüm bunlardan dolayı bu bilgiyi düzenlemek zordur. Örtük bilgi kişinin zihninde olan bilgiyle birlikte kayıtlı ancak ulaşılamayan bilgiyi de kapsamaktadır. Örnek verilecek olursa, tüm birimlerin faydalanabileceği veri tabanının ancak sadece belli departmanların erişiminde izin verilmesi veri tabanının örtük bilgi kategorisine girmesine sebep olmaktadır. Bilgi yönetimi kayıtlı olmayan bilgilerin kayıt altına alınması, kayıtlı olanların ise ulaşılabilir hale getirilmesi çalışmalarını kapsamaktadır. Bilgi yönetimi ile örgütsel olarak gerçekleştirilmek istenen çeşitli amaçlar vardır. Bu amaçların başında kayıtlı olmayan bilgilerin kaydedilmesine, kayıtlı olanların ise ulaşılabilir olmasını sağlamak yani örtük bilginin açık bilgiye, açık bilginin ise daha açık bilgi haline getirilmesi gelmektedir ⁴.

Örtülü bilgi, edinilen tecrübeler sonrası ve iş dolayısıyla kişinin beynine yerleşmektedir. Bu bilgi, tecrübe ile elde edilen his, sezgi, değer ve inançları kapsamaktadır. Ayrıca açık bilginin oluşturulması için örtük bilgi kullanılmakta ve senaryo veya metafor ile iletimi sağlanmaktadır. Örtük bilgi şahsidir, fark edilmesi ve ifade edilmesi kolaydır, tanımlanabilir ve paylaşımı zordur ⁵.

² Uzun, Hatice / Durna, Ufuk, “İşletmelerde Rekabet Unsuru Olarak Bilgi Yönetimi”, Niğde Üniversitesi İİBF Dergisi, Y. 1, S. 1 (2008), s. 34.

³ Altuğ, Fatih, “İnovasyonun Coğrafyası: Bilgi Türleri ile Bilgi Yayılma Kanalları Arasındaki Yapısal İlişkiler”, Coğrafi Bilimler Dergisi, Y. 17, S. 1 (2019), s. 6.

⁴ Odabaş, “Bilgi Yönetim Sistemi”, s. 105.

⁵ Güçlü / Sotirofski, “Bilgi Yönetimi”, s. 354.

Bilgi elde edildikten sonra paylaşılarak ve uygulamalarda kullanılarak değerlendirilir. Örtük bilgi paylaşılmadığı takdirde önemini zamanla kaybeder ve örgütün etkinlik ve verimlilik açısından kayıplar yaşamasına sebep olur. Bu yüzden işletmenin menfaati için örtük bilginin, paylaşılması ve herkesin ulaşabileceği açık bilgi haline getirilmesi gerekmektedir⁶.

2.1.3. Bilgi Teknolojileri

Bilgi ve teknoloji 21. yüzyılın en önemli iki kavramıdır. Bilgi, işletmeler için artık sermaye kadar önemli bir üretim faktörü, teknoloji ise bilginin temel tamamlayıcı unsurudur. Dolayısıyla içinde bulunduğumuz çağ bilgi çağı, toplum bilgi toplumu, insanlar ise bilgi çalışanı olarak ifade edilmektedir. Genel olarak bilmek ve kavrayışla ilgili üst düzey bir kişisel aktivite olan bilgi siyasette, sanatta, iş ve insan ilişkilerinde önemli bir unsur olarak görülmektedir. Bilgi kişinin beyninde oluşur ve uygulanır. Kuruluşlarda ise genelde belgelerde veya depolarda değil günlük çalışmalarda, süreçlerde ve uygulamalarda ortaya çıkar⁷.

Tarihin her döneminde değerli olan bilgi günümüzde hiç olmadığı kadar önemli bir varlıktır. Yeni pazarlar ve rakipler kazandıran küreselleşme, enformasyon teknolojilerinin yaygın kullanımı bilgisayar ağlarının sınırları aşması, kademeli kurum hiyerarşisinin azalması, kurumlarda küçülmeye gidilmesi ve iş kesintileri gibi süreçler ile bilgi çağı ekonomisi yaşanmaktadır. Bilgi, haberleşme teknolojileri ve internetin gelişmesi beraberinde sanal işletmeler ve e-ticaret kavramlarını ortaya çıkarmıştır. Yaşanan teknolojik değişim ile bilgi, icat ve yenilikçi insan faktörleri daha önemli bir yer edinmiştir. Bu dönemde çalışanların kişisel becerileri öne çıkmış, iş, iş yeri ve çalışma saati gibi kavramları önemini kaybetmiş esnek çalışma ile çalışanlar iş yeri dışında, teknoloji ve iletişim imkanlarından faydalanarak yönetim sürecine katılabilmektedirler⁸.

Bilgi teknolojileri, verilerin kaydedilmesi, saklanması, belli işlem süreçlerinden geçirilerek bilgi üretilmesi, bu bilgiye erişilmesi, saklanması ve gönderilmesi gibi işlemlerin etkili ve verimli bir şekilde gerçekleştirilmesini sağlayan teknolojiler olarak tanımlanmaktadır. Sesli, resimli, yazılı ya da sayısal verilere ulaşarak, işlenmesi, saklanması

⁶ Yılmaz, "Bilgi Yönetimi ve Örgütsel Öğrenme", s. 112.

⁷ Özdemirci, Fahrettin / Aydın, Cengiz, "Kurumsal Bilgi Kaynakları ve Bilgi Yönetimi", Türk Kütüphaneciliği Dergisi, Y. 21, S. 2 (2007), s. 166.

⁸ Ünal, Mesud, "Bilgi Çağında Değişim ve Liderlik", Marmara Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi, Y. 32, S. 1 (2012), s. 299-300.

ve dağıtımını sağlayan mikro-elektronik temelli hesaplama ve iletişim teknolojilerini kapsamaktadır. Dolayısıyla, bilgisayarlar ve destek sağlayan faks, mikrografik, doküman doldurma, hazırlama ve basım araçları gibi girdi ve çıktı donanımları bilgi teknolojileri kapsamına girmektedir. Bilgi ve iletişim teknolojilerinin birlikte gelişmesi, bilginin üretilmesi ve daha etkili ve verimli bir akışın gerçekleştirilmesinde büyük bir değişikliğe yol açmıştır. Böylece bilginin işlenmesi daha verimli, etkili ve hızlı hale gelerek daha hızlı ve istenilen şekilde iletilmektedir ⁹.

Günümüzde teknolojik gelişmeler, bilginin elde edilmesi, paylaşılması ve yaratılmasında en etkili unsurdur. Daha ileri teknolojilerin ortaya çıkması sonucunda toplumsal hayat değişmekte, yeni ilişki ağları gelişmekte, hayatı devam ettirmek için gereken bilgiler daima yenilenmektedir. Ticari açıdan yeni iş modelleri ve iş standartları ortaya çıkmakta, yeni donanım ve yazılımlar sayesinde günlük hayatta değişiklikler meydana gelmektedir ¹⁰.

Bilginin teknolojiye dönüşümünü ifade eden bilgi teknolojileri, örgütlerin temel faaliyetlerinde önemli bir yerde bulunarak yeni uygulamalar ve sistemlerin geliştirilmesini sağlamaktadır. Bu sistemler aracılığıyla, kütleli alışveriş işlemleri, raporlama, bilgisayar destekli tasarım ve üretime ek olarak daha birçok işlemde örgütler rekabet avantajı elde etmektedirler. İşletmenin amaçlarında, müşteri ve satıcı ilişkilerinde, ürün ya da hizmetlerde veya daha farklı işlemlerde kullanılsın bilgi teknolojileri örgüt içerisinde daha önemli hale gelmekte ve rekabet avantajı sağlamada vazgeçilmez bir unsur olmaya başlamıştır ¹¹.

Bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan ilerlemeler birçok ekonomik faktörde olduğu gibi dış ticaret üzerinde de oldukça etkili olmuştur. Kaydedilen gelişmeler ile bilgi ve iletişim maliyetlerinde düşüş yaşanmış ve böylece dış ticarete katılım artarak ülkelerin ithalat ve ihracat düzeyleri de artmıştır (Artan & Kalaycı, 2009, s. 175). ¹²

İnternet ile alışveriş şekilleri ve çalışma şartlarında değişiklikler meydana gelmiştir. Günümüzde internetin sunduğu kolaylıklardan faydalanmak amacıyla hem kamuda hem de özeld e iş süreçleri çoğunlukla elektronik ortamda devam etmektedir. Ülkeler pek çok kamu

⁹ Bensghir, Türksel Kaya, Bilgi Teknolojileri ve Örgütsel Değişim, Ankara, TODAİE Yayınları, 1996, s. 39.

¹⁰ Çiçek, Ercan / Çelik, Cemile, "KOBİ'lerde Bilgi Teknolojileri Kullanımına Yönelik Yöneticilerin Bakış Açıları "Mersin İlinde Bir Uygulama", SÜ İİBF Sosyal Bilimler Dergisi, Y. 10, S. 19 (2010), s. 580.

¹¹ Ekinci, Hasan, "Yeni Rekabet Aracı Olarak Bilgi Teknolojileri ve Değişim Yönetimindeki Rolüne İlişkin Görgül Bir Araştırma", C.Ü. Sosyal Bilimler Dergisi, Y. 28, S. 1 (2004), s. 23.

¹² Artan, Seyfettin / Kalaycı, Cemalettin, "İnternetin Uluslararası Ticaret Üzerindeki Etkileri: OECD Ülkeleri Örneği", Doğu Üniversitesi Dergisi, Y. 10, S. 2 (2009), s. 175.

hizmetini, işletmeler de hem kurum içi hem de tedarik zincirindeki iş akışlarını sanal olarak yürütmektedir. Bu sayede işletmeler gerçekleştirdikleri elektronik iş ve ticaret süreçlerini daha hızlı ve hatasız olarak devam ettirmektedirler. Böylece klasik iş ve ticaret anlayışı yerini elektronik sürece devretmeye başlamış ve küresel ticaret hareketlerinde artış yaşanmıştır ¹³.

Bilgi teknolojileri kavramı, bilginin her anlamda yönetilmesi ve işlenmesi ile ilgili teknolojileri kapsamaktadır. Bilgi teknolojileri uzmanları, bilgisayar yazılım, donanım ve internet dahil bilgi ağlarının tasarlanması, geliştirilmesi, desteklenmesi ve yönetilmesini gerçekleştirirler. Kelime işlemciler, hesap programları, web tarayıcıları, veri tabanları gibi yaygın masaüstü uygulamaları, faturalandırma, sigorta işlemleri, veri girişi ile ilgili sistemler, bilgisayar destekli tasarım, yerel ağlar, banka ağları, alıcı ve tedarikçiler arasındaki elektronik veri değişimi, barkod okuyucular ve satış noktası cihazları bilgi teknolojilerinin iş hayatındaki uygulamalarından bazılarıdır ¹⁴.

Günümüzde bilgi teknolojilerinin kullanılmaya başlanması ile çalışmanın doğası değişmiş, takım esasına dayanan organizasyonlar yaygınlaşmış, örgütler tek değil daha çok organizasyonlar ağı şeklinde çalışmaya başlamışlardır. Sınır kavramı olmaksızın yatırımlar yapılabildiğinden bilgi değerlenmiş ve karşılaştırılabilir hale gelmiştir ¹⁵.

Bilgisayarın icat edilmesi ve yaygın şekilde kullanılmaya başlanması ile bilgi teknolojilerinde büyük bir devrim gerçekleşmiştir. Bilgisayarlar sayesinde bilgilerin toplanması, depolanması ve işlenmesi kolaylaşmıştır. Sonrasında internetin yaygınlaşması ile bilginin dolaşımı, dağıtımı önemli oranda hızlanırken, bilgi paylaşımı da kolaylaşmıştır. 1980'lerden sonra bilgisayar ve internetin yaygınlaşması ile hem kişisel hem de çalışma alanlarında kullanılmaya başlanmıştır. Yaşanan gelişmelere bakıldığında bilgi teknolojilerinin giderek daha fazla önem kazanacağı ve taşınmasının daha kolay hale gelmesi sonucunda toplumsal hayatın vazgeçilmez bir unsuru haline geleceği görülmektedir ¹⁶.

¹³ Artan, "İnternetin Uluslararası Ticaret", s. 176.

¹⁴ Aksoy, Beyhan, "Bilgi Teknolojileri ve Yeni Çalışma İlişkileri", Ege Akademik Bakış, Y. 12, S. 3 (2012), s. 402.

¹⁵ Ersoy, Mehmet, "Finansal Bilgilerin Yönetimi Sürecinde Muhasebe Bilgi Sistemi", Finansal Araştırmalar ve Çalışmalar Dergisi, Y. 3, S. 6 (2012), s. 9-10.

¹⁶ Yüksel, "Bilgi Teknolojileri ve Yerel Yönetimler", SÜ İİBF Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi, Y. 5, S. 10 (2015), s. 249.

Porter rekabetin, tedarikçilere, müşterilere, mevcut ve gelecekteki rakiplere ve ikame ürünlere bağlı olduğunu belirtmiştir. Bilgi teknolojileri ise bu unsurları şu şekilde etkilemektedir¹⁷:

- Daha çok tedarikçi ile bağlantı kurulması, işlem sürelerinin ve maliyetlerin azaltılmasını ve bilgi doğruluğunu sağlayabilir.

- Müşteri ihtiyaçlarına hızlı karşılık verilerek stok düzeyi azaltılabilir, çevrimiçi bağlantılar sayesinde düşük maliyetli alışveriş imkanı sunulabilir.

- Rakip örgütler ile işbirliği yapılarak maliyetler düşürülebilir ve verimlilik artışı açısından yarar sağlanabilir.

- Gelecekte pazara girecek olan ve mevcut firmalar, avantaj elde edebilir ancak bilgi teknolojilerinden en iyi şekilde faydalanan örgüt üstünlüğe sahip olacaktır.

- İkame ürün üretmek üzere bilgi teknolojilerinden faydalanarak hızlı, daha ucuz ve daha kaliteli ürünler piyasaya sunulabilir.

Örgütlerin bilgi sistemleri için; bilgiyi ortaya koyan, depolayan ve dağıtımını yapan bilgi teknolojileri, insanların zihninde ve kağıtta yer alan bilgileri işletme içerisinde bir sisteme aktararak herkesin paylaşmasını ve faydalanmasını sağlamaktadır. Bu yüzden bilgi teknolojileri olmadan örgütlerde iş akışının sağlıklı bir şekilde gerçekleştirilmesi mümkün değildir¹⁸.

Rekabetin giderek globalleştiği bir ortamda işletmelerin bilgilerini pazarda ne derece iyi yönettiği başarısını etkilemektedir. Günümüzde artık bilginin vazgeçilmez bir unsur olduğunu kavrayan örgütler bilgi yönetimini en iyi şekilde yaparak bilgiyi yaratan ve paylaşan bir kurum kültürüne odaklanmakta ve bilgiyi rekabet avantajı haline getirmek için bilgi teknolojilerinden faydalanmaktadır¹⁹.

2.1.4. Bilgi Çağı

Teknolojide yaşanan gelişmeler, küreselleşme, iletişimin artması, global olarak bilgi alışverişinin ve ulaşımının kolay hale gelmesi, ticari engellerin ortadan kaldırılması için

¹⁷ Güney, Semra / Mutlu, Savaş, “Bilgi Teknolojilerinin Girişimciliğe Etkileri”, Girişimcilik ve Kalkınma Dergisi, Y. 3, S. 1 (2008), s. 88.

¹⁸ Güzel, Tülay / Mersin, Zerrin, “Bilgi Teknolojilerinin İşletmelerin Muhasebe Uygulamalarında Yarattığı Değişim”, Muhasebe ve Yönetim Dergisi, S. 35 (2007), s. 173.

¹⁹ Çiçek / Çelik, “KOBİ'lerde Bilgi Teknolojileri...”, s. 278.

çalışmalar yapılması ülke ekonomileri üzerinde önemli bir etki yaratmıştır. İçinde bulunduğumuz çağda, özellikle teknolojinin hızla gelişmesi ile ekonomik dönüşüm de gerçekleşmiş ve bilgi toplumu, bilgi ekonomisi ve bilgi yönetimi gibi tanımların ortaya çıktığı bu dönem bilgi çağı olarak tanımlanmıştır²⁰.

İnsanlık geçmişte ve günümüzde siyasi, ekonomik, sosyal ve kültürel açıdan tüm dünyayı etkileyen yeni buluş ve keşiflerle yeni dönemlere geçiş yapmıştır. Kişisel bilgisayarların yaygın kullanımı ve internetle bütünleşen teknolojik gelişmeler bilgi çağının temelini oluşturmuştur. Uzun yıllara dayanan küreselleşme süreci son dönemlerde hızlanmış, bilgi, iletişim ve teknolojide yaşanan gelişmelerle siyasal, kültürel, sosyal, ekonomik alanlarda büyük değişimlerin önünü açılmıştır²¹.

Son yıllarda devamlı olarak değişen ve gelişmekte olan iletişim araçları hayatın vazgeçilmez birer parçası olmuştur. Özellikle bilgisayar ve iletişim teknolojisindeki gelişmeler, işletmelerin varlığını sürdürebilmesi için gerekli bilgilere ulaşmasını, bu bilgilerin saklanmasını, işlenmesini ve dağıtılmasını kolaylaştırmıştır. Yaşanan bu hızlı gelişmeler, içinde bulunduğumuz bu çağın “bilgi çağı” olarak adlandırılmasını sağlayacak kadar önemli boyutlardadır²².

Bilgi çağıyla beraber bilginin arttığı ve kişilerin bilgiye giderek daha çok ihtiyaç duyduğu bu dönemde bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmeler ve değişimler, bilginin işlenmesine, depolanmasına, iletilmesine ve bilgiye ulaşılmasına ilişkin sistemler üzerinde etkili olmakta ve görsel-işitsel araçlar, verilerin iletişimi, dijital bilgi kaynakları, veri tabanları, ağlar gibi araçları ve kavramları ön plana çıkarmaktadır²³.

Bilgi çağının temel iletişim aracı olan internet aracılığıyla insanlar sanal olarak alışveriş yapmakta, birileriyle tanışıp sosyalleşmekte, istedikleri bilgi ve kaynaklara kolayca erişebilmekte ve dünyanın herhangi bir noktasında yaşanan bir olaydan anında haberdar olabilmektedir²⁴.

²⁰ Özer, Sibel Özbilgiç / Çetin, Münevver Ölçüm, “Küreselleşme ve Bilgi Toplumunda Eğitim Teknolojilerine Dönüşüm: E-Öğrenme”, M.Ü. Atatürk Eğitim Fakültesi Eğitim Bilimleri Dergisi, S. 22 (2005), s. 201.

²¹ Akdemir, Bünyamin, “Küresel Rekabet Ortamında İnsan Kaynakları Yönetiminin Değişen Rolü: Stratejik İnsan Kaynakları Yönetimi”, Y. 0, S. 49 (2005), s. 428.

²² Ünüvar, Şafak, “Turizm Sektöründe Bilgi İletişim Teknolojileri Kullanımı”, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Dergisi, Y. 10, S. 1-2 (2014), s. 601.

²³ Özel, Nevzat, “Bilgi ve İletişim Teknolojilerinin Etkisiyle Değişen Bilgi Kaynakları, Hizmetleri ve Öğrenme Ortamları”, Milli Eğitim Dergisi, Y. 45, S. 209 (2016), s. 271.

²⁴ Çalık, Deniz / Çınar, Özge Pelin, “Geçmişten Günümüze Bilgi Yaklaşımları Bilgi Toplumu ve İnternet”, XIV. Türkiye'de internet Konferansı (İNET-TR'09), İzmir, 2009, s. 84-85.

2.1.5. Bilgi Toplumu

Bilgi toplumu, 1950 ve 1960'larda ABD, Japonya ve Batı Avrupa'da yer alan gelişmiş ülkelerde bilgi teknolojilerinin kullanımının yaygınlaşması ile ortaya çıkmıştır. Bilginin ve bilgi teknolojilerinin tarım, sanayi, eğitim, sağlık ve iletişim olmak üzere her alanda kullanılması gelişmiş ülkelerde ortaya çıkan bu sürecin en belirgin özelliği olmuştur. Bilgi toplumunda yaşanan gelişmeler, üretim ve verimliliği kısa sürede arttırmış ve yeni teknolojik, ekonomik, sosyal ve kültürel gelişmelerin de önünü açmıştır. Bütün bu gelişmeler, kısa sürede diğer ülkeleri de etkileyerek ekonomik, siyasal, toplumsal ve kültürel olarak küresel bir entegrasyon sağlamıştır²⁵.

Bilgi toplumunun en önemli unsuru olan bilgi, toplumun en küçük birimine kadar hızla yayılarak endüstri toplumunun sert yapısını değiştirmiştir. Örgütlerden toplumdaki bireylere kadar ulaşan bilgi, toplumsal ve şahsi olarak bilinçlenmeyi sağlamış ayrıca mal ve hizmet taleplerinde de değişikliğe yol açmıştır²⁶.

Bilgi toplumu, toplumsal gelişim seyrinin sonunda yer alan ve bilginin toplumun teknolojik, ekonomik, sosyo-kültürel ve siyasi alanların tümünde değişime yol açan farklı boyutları olan yeni bir toplum tipi olarak ifade edilebilir. Bilginin toplumun her düzeyine hakim olmasını sağlayan bilgi ve iletişim teknolojileri bilgi toplumunun gelişmesine katkı sağlamıştır. Diğer bir ifade ile endüstri toplumunda makine ve sermayenin sahip olduğu öneme bilgi toplumunda bilişim teknolojileri, bilgi ve veri sahip olmuştur. Endüstri toplumunda güç ve iktidar, sermaye sağlanması ile bilgi toplumunda ise bilgi paylaşımı ile elde edilmektedir²⁷.

²⁵ Yüksek, Gökçe, "Bilgi Teknolojilerinin Gelişimi, Seyahat İşletmeleri ve Küresel Dağıtım Sistemi Örneği", İnternet Uygulamaları ve Yönetimi, Y. 4, S. 1 (2013), s. 55.

²⁶ Bayraç, Hüseyin Naci, "Yeni Ekonomi'nin Toplumsal, Ekonomik ve Teknolojik Boyutları", Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, Y. 4, S. 1 (2003), s. 46.

²⁷ Yeşilorman, Mehtap / Koç, Firdevs, "Bilgi Toplumu'nun Teknolojik Temelleri Üzerine Eleştirel Bir Bakış", Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, Y. 24, S. 1 (2014), s. 118.

		Endüstriyel Toplum	Enformasyon toplumu
Yenilikçi teknoloji	Öz	Buhar makinesi	Bilgisayar (bellek, hesap)
	Temel fonksiyon	Fizik emeğin ikamesi ve yaygınlaştırılması	Zihni emeğin ikamesi
	Üretim gücü	Maddi üretim gücü	Enformasyon üretme gücü
Sosyo-ekonomik yapı	Ürünler	Faydalı mallar ve hizmet	Enformasyon, teknoloji, bilgi
	Üretim Merkezi	Modern fabrika	Enformasyon hizmetleri
	Piyasa	Yeni dünya, sömürgeler tüketici satın alma gücü	Bilgi sınırlarında ve enformasyon alanında artış
	Lider endüstriler	İmalat, mak. kim. endüstrisi.	Entelektüel endüstriler
	Endüstriyel yapı	Birincil, ikinci ve üçüncül endüstriler	Bilgi, enformasyon end. Matrix endüstriyel yapı
	Ekonomik yapı	Mal ekonomisi (iş bölümü, üretim ve tük. ayrımı)	Ayrıca dördüncü endüstri Sinerjik enerji (ortak üretim ve faydalanma)
	Sosyo-ekonomik prensip	Fiyat prensibi	Amaç prensibi
	Sosyo ekn. özne		
	Sosyo-ekn. sis.	Teşebbüs	Gönüllü topluluklar
	Toplum şekli	Özel teş. rek. kar	Alt yapı, sinerji, top. yar. ön
	Ulusal hedef	Sınıflı toplum	Fonksiyonel toplum
	Hükümet şekli	Kaba ulusal hedef	Kaba ulusal tatmin
	Sosyal değişimde güç merkezi	Parlamentar demokrasi İşçi hareketleri, grevler	Katılımcı dem Vatandaş hareketleri
	Sosyal problem	İşsizlik, savaş, faşizm	Terör, gelecek şoku, öz. yaş
En ileri aşama	Kitle tüketimi	Yüksek kitle bilgi üretimi	
Değerler	Etik değerler	Maddi değerler, temel insan hakları, insancılık	Zaman değeri, Self disiplin, sosyal katkı
	Değer ölçüleri		
	Zamanın ruhu	Rönesans (Bireyin özgürleşmesi)	Küresel (insan ve doğa) bütünleşme

Tablo 3.Endüstri ve Bilgi Toplumun Karşılaştırılması

Kaynak: http://pauegitimdergi.pau.edu.tr/Makaleler/1069913285_8meder.pdf

Bilgi, endüstri ve tarım toplumu için de önemli bir unsurdur ancak bilgi toplumunda diğerlerinin aksine toplumun merkezinde bilgi yer almaktadır. Tarım toplumunda insanın fiziki gücü, endüstri toplumunda ise iş bölümü ve rasyonalizasyona dayalı standart pazar ekonomisi toplumun odağında yer almıştır. Masuda, endüstri ve enformasyon toplumu arasında yaptığı karşılaştırmada, teknolojik, sosyo-ekonomik ve değer ölçüleri açısından farklı anlayışların hakim olduğunu ileri sürmüştür. Yukarıdaki tabloda görüldüğü üzere endüstri toplumunda doğal kaynaklara ve donanım merkezli teknolojiye, bilgi toplumunda ise dijital

bilgi sistemlerine ve yazılıma bağımlılık söz konusudur. Endüstri toplumunda ulus merkezli yapı hakimken, bilgi toplumunda küresel çevre ve içeriği ön plana çıkmıştır²⁸.

Toplumun yeni temel teknolojilerin gelişmesi sonucunda bilgi üretiminin, sermayesinin ve kalifiye insan faktörünün değer kazandığı, hayat boyu eğitimin öne çıktığı, iletişim teknolojileri, bilgi otoyolları, elektronik ticaret gibi yeni gelişmelerin ortaya çıkması ile ekonomik, sosyal, kültürel ve siyasi olarak endüstri toplumunun ilerisine taşınması süreci bilgi toplumu olarak ifade edilebilir. Bilginin en değerli kaynak olarak görüldüğü bilgi toplumunda, geleneksel üretim faktörleri varlığını devam ettirmekle birlikte bilginin gerisinde yer almaktadır. Burada bilginin nitelikli yani sosyal ve ekonomik olarak başarı sağlayacak olması önemlidir. Bilginin kullanıcısı insan olduğundan bilgi toplumunda insan faktörü önemli bir girdidir ve insana yapılacak yatırımlar önem kazanmaktadır²⁹.

2.1.6. Sistem Kavramı

Sistem kavramı kısaca belirli parçalardan oluşan bir bütünü ifade etmektedir. Diğer bir ifade ile sistem, aralarında belli ilişkiler olan ve dış çevre ile ilişkili, alt ve üst sistemlerden oluşan bir bütündür. Sistem kavramı özellikle fizik bilimi ile ortaya çıkmıştır. Toplum bilimciler ise fiziksel bilimlerden aldıkları sistem kavramını toplumsal olaylara uyarlamaya çalışmışlardır. Fakat toplumsal konuların karmaşık ve çeşitli boyutlardan oluşması, tam olarak tanımlanamamaları ve ölçülememeleri gibi sebeplerden dolayı bunu uyarlamak zor olmuştur. Ancak bu kavram yönetim konuları için yeni bir yaklaşım ortaya çıkarmış ve yönetim kuramında bütünleşmeye yardımcı olmuştur. Sistem bir bütünü ifade etmekteydi ve burada önemli olan bu bütünü oluşturan parçaların her birinin kendine has işleyişlere sahip olması buna karşın etkinliklerinin birbirine bağlı olmasıdır³⁰.

Birbirine bağımlı farklı parçaların belli bir amaç kapsamında bir araya geldiği sistem, aşağıda belirtilen üç özelliğe sahip olmalıdır³¹:

- Sistemi oluşturan parçalar aynı çatı altında toplanmalı.
- Sistemin parçaları birbirine bağlı ve aralarında etkileşim olmalıdır.

²⁸ Meder, Mehmet, “Bilgi Toplumu ve Toplumsal Değişim”, Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, S. 9 (2001), s. 74-75.

²⁹ Çukurçayır, Mehmet Akif / Çelebi, Esra, “Bilgi Toplumu ve E-Devletleşme Sürecinde Türkiye”, ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi, Y. 5, S. 9 (2009), s. 61.

³⁰ Çelik, Adnan / Şimşek, Mehmet Şerif, Yönetim ve Organizasyon, Konya, Eğitim Yayınevi, 2018, s. 150-151.

³¹ Sürmeli, Fevzi / Erdoğan, Melih / Erdoğan, Nurten / Banar, Kerim / Kaya, Ergün / Sevim, Adnan, Muhasebe Bilgi Sistemi, Eskişehir, Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi, 2008, s. 5.

- Sistemin bir amacı olduğundan parçalar arasındaki bağ ve etkileşim de bu amaca yönelik olmalıdır.

Yapılan tanımlar çerçevesinde sistem kavramının iki özelliği olduğu söylenebilir. İlk olarak sistemlerin mutlaka gerçekleştirmek istedikleri amaçları vardır. Dolayısıyla amaç bir sistemin varlık sebebidir. İkinci özellik ise sistemlerin birbiri ile etkileşimde olan parçalardan meydana gelmesidir. Bu parçalar amacın gerçekleştirilmesi için beraber çalışırken sistemin önemli bir özelliği olan etkileşim içinde olurlar. Bu etkileşim, sistemi parçalardan oluşan bir yığın olmaktan çıkarır. Parçalardan herhangi birinde değişim olması sistemin işleyişini değiştirebilir. Örneğin, işletmeler amaçları olan (mal veya hizmet üretimi veya kar elde etmek) ve farklı parçalardan oluşan (üretim, finansman, muhasebe gibi) birer sistemdir. Bu sistemi oluşturan parçalarda meydana gelen bir değişme tüm sistem üzerinde etkili olmaktadır³².

Sistemin birbiri ile etkileşimde olan üç unsuru vardır. Bunlar ³³:

-Girdi: Sisteme giren ve süreçten geçecek olan elemanlardır. Hammadde, enerji, veri süreçten geçmek üzere toplanarak organize edilir.

- Süreç: Girdinin çıktı olma sürecine denir. Üretim süreci buna örnek verilebilir.

- Çıktı: Dönüşüm süreci sonrası ortaya çıkan elemanların gerekli yere aktarılmasına denir.

2.2. Bilgi Sistemi ve Türleri

2.2.1. Bilgi Sistemi Kavramı

Bilgi sistemleri karar vermeye yardımcı olmak amacıyla tasarlanan yapay sistemlerdir. Bilgisayara dayalı bilgi sistemleri, yazılım, donanım, çalışan, dosyalar ve prosedürleri kapsayan bunların birbiri ile etkileşimi ile ortaya bilgi çıkaran sistemlerdir. Dolayısıyla bilgi sistemi, veri işleme ve karar vericilere bilgi sunan bilgisayara dayalı sistemdir. Birçok örgüt rekabet avantajı sağlamak adına süreçlerini yeniden tanımlarken bilgi teknolojilerinden faydalanmaktadır³⁴.

³² Sariaslan, Halil, "Sistem Analizinin Temelleri", Ankara Üniversitesi SBF Dergisi, Y. 39, S. 1 (1984), s. 51-52.

³³ Şahin, Muzaffer, Yönetim Bilgi Sistemi, Eskişehir, Anadolu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, 2007, s. 7.

³⁴ Akgün, Ali İhsan / Kılıç, Selçuk, "Muhasebe Bilgi Sisteminin İşletme Yönetiminin Etkinliği Üzerindeki Etkisi", Yönetim ve Ekonomi, Y. 20, S. 2 (2013), s. 26.

Bilgi sistemi kavramı, bilgisayar destekli bir sistem için genel çerçevedir. Bilgi sistemi donanım, yazılım, kişiler, genyöntemler ve verinin bir araya gelmesi ile oluşmaktadır. Verinin toplanması, düzenlenmesi, dağıtılması ve anlamlı bir bilgi haline getirilmesini sağlayan bilgi sisteminin iyi işlemesi yönetimi kolaylaştırmaktadır. Bilgi sistemi işletmelerin sinir sistemi olarak değerlendirilebilir ve olmaması halinde faaliyete devam edilmesi imkansızdır ³⁵.

Verinin hazırlanması, işlenmesi gibi bazı işlemler sonrasında kullanıcıların ihtiyaçlarına cevap verecek şekilde ve faydalı bilgi haline getirilmesi süreci bilgi sistemi olarak ifade edilmektedir. Bilgi sistemleri işletmeler için idarenin gereksinim duyduğu veri ve bilgileri işletmenin çevresinde toplayan, örgütleyen, özetleyen ve ihtiyaç halinde alt sistemlere ve idarecilere rapor eden sistemlerdir ³⁶.

Bilgi sistemi belirli hedefler doğrultusunda, verileri karar sürecinde kullanılmak üzere anlamlı bilgiler haline getiren insan gücü, programlar ve yönetsel süreçlerden oluşmaktadır. Bilgi sistemlerinin aşağıda sıralandığı üzere altı unsuru vardır. Bunlar ³⁷:

- Girdi birimi: Bilgi sistemlerinin temel girdisi veriler, kart deliciler, kart okuyucular, manyetik teypler, optik okuyucular, diskler gibi donanımlardan oluşan girdi birimleri aracılığıyla sisteme aktarılmaktadır.

- Merkezi işlem birimi: Verilerin kontrolü, işlenmesi ve muhafaza edilmesi işlerini, sahip olduğu ünite, iç hafıza ve kontrol üniteleriyle gerçekleştiren donanımlardır. Büyük, mini ve mikro bilgisayarlar bunlara örnek olarak verilebilir.

- Çıktı birimi: Merkezi işlemde bazı işlemler sonucu çıktılar haline gelen bilgiler, mikro filmler, manyetik diskler, yazıcılar gibi çıktı birimleri aracılığıyla kullanıcıya sunulmaktadır.

- Yazılım: Bilgi sistemlerinin amaçları doğrultusunda girdi ve çıktı birimleri ile merkezi işlem biriminin çalışmalarının denetimi amacıyla hazırlanmış olan programlar ve komutlar dizisidir. İşlenmemiş ham veriler yöneticilere karar süreçlerinde faydalı olmadığından bunların işlenip yorumlanması gerekmektedir. Bilgi sistemleri, istatistiksel

³⁵ Gümüştekin, Gülten Eren, "Bilgi Yönetiminin Stratejik Önemi", Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, Y. 18, S. 3-4 (2004), s. 203.

³⁶ Demirhan, Dilek, "İşletmelerde Stratejik Bilgi Sistemleri Yönetimi ve Rekabet Üstünlüğü Elde Edilmesindeki Rolü", Ege Akademik Bakış, Y. 2, S.2 (2002), s. 118.

³⁷ Bensghir, "Bilgi Teknolojileri", s. 41-42.

analizler, karmaşık matematiksel hesaplamalar ve çeşitli özetlemeler ile verileri işleyip yorumlar.

- Prosedürler: Sistem içerisinde bulunan personel, girdi ve çıktı birimleri ile merkezi işlem birimi arasında işbirliğini gerçekleştiren birtakım örgüt ve kullanıcı talimatları prosedürler olarak hazırlanmaktadır.

- Personel: Bilgi sistemlerinin tasarımından uygulama aşamasına gelene kadar yapılan işlemleri gerçekleştiren sistem analisti, mühendisi, tasarımcısı, programcı gibi personel çalışanlardır.

Bilgi, ileride meydana gelebilecek durumlarla ilgili belirsizliği ortadan kaldırmayı amaçlamakta iken bilgi sistemi genel olarak karar alma sürecinde ihtiyaç duyulan bilgileri elde etmeyi amaçlamaktadır. Bilgi sistemlerinin karar sürecinde etkili olabilmesi için stratejik amaçlar, örgüt faaliyetleri, idari gereksinimler ile uyumlaştırılmalıdır. Bilgi sistemleri işletme tarafından üretilen ve işletme faaliyetlerinde kullanılan verilerin işlenmesini amaçlamakta ve birçok bilgi ürününe kaynak olmaktadır. Kaliteyi arttırmak, maliyetleri azaltmak, üretim ve hizmetteki çevrim süresini kısaltmak için bilgi sistemleri oldukça sık kullanılmaktadır³⁸.

Günümüzde bilgi hayat sağlayan bir kaynak olarak görülmektedir. Özellikle yapılan son çalışmalar ve varılan sonuçlar bilgi ve bilgi sistemlerinin örgütlerin öğrenme yeteneğini geliştirdiği ve rekabet edebilirliğini arttırdığı yönündedir. Bilgi sistemleri için yapılan tanımlar değerlendirildiğinde, bilginin belli amaçlar için toplanması, iletilmesi, işlenmesi, saklanması ve bilgi sağlayan ile elde eden arasında iletişim sağlayan ve tüm bu fonksiyonları yerine getirecek sistemler bütünü olarak ifade edilebilir. Bilgi sistemleri işletmelerin başarı sağlamalarında önemli bir faktördür³⁹.

Bilgi sistemleri, 1960'lara kadar kayıt, muhasebe ve diğer elektronik verileri işlemek üzere kullanılırken, yönetim bilgi sistemi görevini üstlenmesi ile karar verme sürecine yardımcı olmaya başlamıştır. 1970'lere gelindiğinde yönetim bilgi sistemi ile sunulan bilgilerin karar verme sürecinde yeterli olmadığı fark edilmiş ve karar destek sistemleriyle idarecilere karar verirken belli bir amaç doğrultusunda destekleyici ve etkileşimli bilgiler sunma görevi de eklenmiştir. Bu bilgiler, örgüt içerisinde olabilecek özel sorunlar için alınacak kararlarda yöneticiye uygun destek sağlamaktaydı. 1980'lerde bilgi sistemlerinin

³⁸ Çelik / Şimşek, "Yönetim ve Organizasyon", s. 188.

³⁹ Karaman / Haşiloğlu, "Bilgi Kavramı", s. 87-88.

önemi biraz daha artmış ve kişisel bilgisayarlarda yaşanan gelişmelere paralel olarak kişinin kendi işini daha kolay halletmesine imkan vermiştir. Böylece idareciler karar sürecinde kendilerine gerekli bilgilerin ulaştırılmasını beklemeden o bilgileri oluşturabilmişlerdir. Aynı dönemde bilgi sistemlerinin stratejik önemine ilişkin stratejik bilgi sistemleri geliştirilmiş ve 1990'lı yıllarda bu süreç devam etmiştir. Rekabet avantajı sağlaması beklenen bilgi sistemlerinin rolü ve işlevi giderek artmıştır. Son olarak internet, intranet ve extranet gibi birbiriyle bağlantılı global ağların hızla artması ise 2000'lerde işletmelerin bilgi sistemleri anlayışlarında büyük değişiklikler yaşanmıştır. İnternet ve bilgi teknolojilerindeki gelişmeler örgütlerin ve insanların çalışma tarzında farklılığa sebep olmuştur ⁴⁰.

Bilgi sistemlerinin daha fazla özelliğe sahip olması, karar sürecine olan katkısını arttırmaktadır. Bu açıdan teknoloji, bilgi sistemlerine destek olmaktadır. Kullanılan teknolojik özellikler değerlendirildiğinde, 1990 sonrasında kullanılan ve 1995'ten sonra gelişimi hızlanan, bilgi sistemlerinin hızını arttıran ve maliyetini düşüren yenilikler sağlayan, kullanımı itibariyle insana daha yakın olan, açık sistemlerin temelini oluşturan internet teknolojileri dikkat çekmektedir. Günümüzde artık cep telefonları, televizyonlar hatta buzdolapları bile internet desteğini mümkün kılacak şekilde üretilmektedir ⁴¹.

2.2.2. Bilgi Sistemi Türleri

Örgüt işlemlerinde kullanılan verilerin bir süreçten geçirilmesinde bilgi sistemlerine ihtiyaç duyulmaktadır. İşlem destek sistemlerinin ürettiği bilgiler örgüt içinde ve dışında kullanılmaktadır. Ancak bu sistemler idarecinin kullanacağı belli bilgileri ortaya çıkarma garantisini vermez. Örgütlerin işlem destek sistemleri, veri işleme, endüstriyel süreçleri denetleme, ofis iletişimini ve işletmenin verimliliğine destek olma ve veri tabanını güncel tutma görevlerini eksiksiz yerine getirmelidir ⁴².

2.2.2.1. Kayıt (Veri) İşleme Sistemleri

Veri işleme sistemleri, örgütlerde günlük faaliyetler sonucu elde edilen maaş, sigorta, vergi, tahsilat, stok işlemleri gibi kayıtları toplar ve işler. Bilgi sistemlerinin ilki olan ve geçmişi 1890'larda ABD'de yapılan nüfus sayımına kullanılan kart okuyucu makinalara dayanan veri işleme sistemleri önceleri alındı kaydı ve bunun makbuzunu oluşturmak için

⁴⁰ Şahin, "Yönetim Bilgi Sistemi", s. 10.

⁴¹ İltter, Halil Kemal, "Bilgi Sistemleri Perspektifinden Kurumsal Kaynak Planlaması: Etkiler ve Değerler", İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, Y. 2, S. 11 (2007), s. 7.

⁴² Şahin, "Yönetim Bilgi Sistemi", s. 10.

kullanılırken 1940’larda bilgisayarın gelişmesi ile gerçek anlamda ilerleme yaşamıştır. Veri işleme sistemi öncelikle el ile yapılan uzun zaman alan ve emek harcanan hesaplamaların makinalar aracılığıyla daha az zamanda, doğru ve az maliyetle yapılmasını amaçlamıştır. Veri işleme sistemleri, örgütlerde kuralları belli, izlenebilir, tanımlanabilir, kabul görmüş, modellenebilir süreçlerin çalıştırılması ve bu gibi sorunların ortadan kaldırılmasında kullanılmaktadır ⁴³.

İşletmelerin günümüzde artık giderek büyümesi, karmaşık hale gelmesi ve iş yoğunluğunun artması kayıt işlemlerini de zorlaştırmaktadır. Veri, herhangi bir fikrin, nesnenin, durumun ve koşulun gösterildiği harf, sayı, kelime, şekil veya sembolleri ifade etmekten ziyade veri işleme sistemi, işletmenin iç ve dış çevresi ile ilgili verilerin işlenerek, iletişimi sağlayan insan veya makinelerin oluşturduğu bütünleşik bir sistem olarak tanımlanmaktadır. Diğer bir ifade ile bu sistem, yönetimin ihtiyacı olan bilgilerin elde edilmesi, şekil değiştirmesi ve kullanıcılara sunulması için işlemleri gerçekleştirmektedir ⁴⁴.

Veri işleme sistemi kapsamındaki uygulamalar, temel düzeyde teknisyenlerin, satış ve depo kısmında çalışanların, kasiyerlerin kontrol amaçlı yaptığı basit hesaplamalara ve yoğun veri girişlerine dayanan, büyük hacimli ve sıkça gerçekleşen veriler üzerinden yapılmaktadır. Çalışan ücretlerinin ödenmesi, siparişlerin alınması, cari hesapların kaydedilme, giriş kayıtlarının tutulması, rutin nakliyatların idaresi, sevkiyat ve fatura işlemleri gibi bu kapsamda yapılan uygulamalardandır. Bu uygulamalar veri işleme sistemlerinin alt sistemleri olan satış yönetimi, sipariş yönetimi, satın alma, üretim planlama, kalite kontrol, bütçeleme, maliyet muhasebesi, nakit yönetimi, personel bordro, kariyer planlama sistemleri aracılığıyla gerçekleştirilmektedir ⁴⁵.

2.2.2.2. Ofis Otomasyon Sistemleri

Küresel rekabetin giderek arttığı günümüzde, bilginin üretimi kadar tüketiminin de hızlandığı bir bilgi çağı yaşanmaktadır. Bu bilgi çağında kurumlar veya kişiler arasında artan bilgi paylaşımının etkinliği de bilgi ve iletişim teknolojilerinde ortaya çıkan değişiklikler ve yaşanan gelişmeler ile daha da artmıştır. Ofis otomasyon sistemlerinde yaşanan gelişmeler de bu çerçevede değerlendirilmektedir. Ofis otomasyon sistemlerindeki değişiklikler ve

⁴³ Anameriç, Hüseyin, “Bilgi Sistemleri ve Yönetimde Bilgi Sistemlerinin Kullanımı”, Bilgi Çağı Bilgi Yönetimi ve Bilgi Sistemleri, ed. Coşkun Can Aktan, İstiklal Yaşar Vural, Konya, Çizgi Kitapevi, (2005), s. 86.

⁴⁴ Bölükoğlu, İlhan / Birgili, Erhan, “Finansal Bilgi Sisteminin Modern İşletme Yönetimindeki Rolü ve Önemi”, D.E.Ü. İ.İ.B.F. Dergisi, Y. 7, S. 1 (1992), s. 66.

⁴⁵ Sürmeli / Erdoğan / Erdoğan / Banar / Kaya / Sevim, Muhasebe Bilgi Sistemi, s. 33.

fiyatlarının makul seviyeye gelmesi hem kamuda hem de özelde daha yaygın bir şekilde kullanılmasına yol açmıştır. Bu kapsamda ofis otomasyon sistemlerinin kurulumu ve kullanımının yaygınlaşması ofis faaliyetlerini hızlandırarak kolaylaştırmış, bilgi ve belgelerin doğru bir şekilde muhafaza edilerek gerektiğinde kullanıma hazır hale getirilmesini sağlamış ve çalışan motivasyonunu arttırarak performansa olumlu katkıda bulunmuştur (Altınöz, 2008, s. 51).⁴⁶

Bilgi akışının ve kullanımının yöneticiler ile diğer çalışanların iletişimi için sağlıklı, hızlı ve güvenilir olması gerekliliği ofis otomasyonunu mecburi kılmıştır. Ofisler artık kağıt işlerinin görüşmelerin yapıldığı yerlerden ziyade bilgi merkezleri olarak görülmeye başlanmıştır. Dolayısıyla ofis otomasyonu, ofis çalışanlarının işteki verimliliklerini arttırmak adına bilgi işlem sistemleri tabanlı istasyonları kullanmaları olarak tanımlanabilir. Ofis otomasyon sisteminde bilgi ve veri işlenmesinde verimliliği arttıracak teknolojiler kullanılmaktadır. Bu sistem çalışan sayısını azaltmayı değil işgörenlerin daha rahat çalışmalarını ve verimliliği arttırmayı amaçlamaktadır. Ofis otomasyonu iyi bir şekilde planlanarak örgütlenmeli ve çalışanların öğrenmeleri sağlanarak sistemin gerekliliği ortaya konulmalıdır⁴⁷.

Veri ve bilgi paylaşımını sağlayarak faaliyetlerin etkinlik, verimlilik ve hız düzeyini arttırmayı böylece işletmede iletişimi güçlendirmeyi amaçlayan bu sistem, telefon, faks, elektronik mektup, intranet, video konferans uygulamaları, kelime işlem sistemleri, tablola ve hesap sistemleri, masaüstü yayıncılık ve doküman görüntüleme sistemleri gibi unsurlardan oluşmaktadır⁴⁸.

Ofis otomasyonu, işletme departmanları arasındaki bilgi akışını kolaylaştırarak bilgileri değerlendirilmek ve kullanılmak üzere yöneticilere sunmayı amaçlamaktadır. Dolayısıyla bu sistem ile⁴⁹.

- Maliyetlerin düşürülmesi ve verimliliğin artırılması,

⁴⁶ Altınöz, “Ofis Otomasyon Sistemlerinin Bireysel Performans Üzerine Etkileri”, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, S. 50 (2008), s. 51.

⁴⁷ Acar, Sami, “Bilgi Teknolojisindeki Gelişmelerin Ofis Sistemleri Üzerindeki Etkisi ve Ofislerde Görsel Otomasyon”, Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi, S. 1 (2006), s. 60.

⁴⁸ Hoşcan, Yaşar / Şahin, Mehmet, Yönetim Bilgi Sistemi, Eskişehir, Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Yayınları, 2005, s. 26.

⁴⁹ Göral, Ramazan, “Ofis Otomasyon Teknolojilerinin Evrimi ve Yeni İş Dünyası Üzerindeki Etkileri”, Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi, Y. 0, S. 2 (2003), s. 74.

- Çalışma hayatında kalitenin artırılarak çalışanlarda iş tatmini sağlanması mümkündür.

2.2.2.3. Yönetim Bilgi Sistemleri

Yönetim bilgi sistemi, yönetim sürecinde bilgisayarların kullanılmaya başlanması ile oluşmuştur ve çalışanların desteği ile belli hedefler belirlemiş yönetimin, bilgi ve hedefler doğrultusunda hareket eden birbiri ile ilişkili yapılar olan sistem kelimelerinin oluşturduğu bir kavramdır ⁵⁰.

Bilgi sistemleri yönetsel olarak değerlendirildiğinde, etkili kararlar almak için verilerin hızla bilgiye dönüştürülmesi büyük bir önem taşımaktadır. Örgütlerin varlıklarını devam ettirebilmeleri yaşanan değişime uyum sağlama hızlarına bağlıdır. Bunu başarmak ise bilginin düzenli ve hızlı bir şekilde aktarılmasını önemseyen yöneticilerin varlığına bağlıdır. Küresel ekonominin önde gelen ülkelerine bakıldığında, bilgi üreten ve onu verimli bir şekilde kullananlar olduğu görülmekte ve bu bilginin ne kadar güçlü bir faktör olduğunu göstermektedir. Günümüz bilgi toplumunda yalnızca kar amaçlı olanlar değil tüm örgütler bilgiyi zamanında ve doğru şekilde kullanmak zorundadırlar ⁵¹.

Yönetim bilgi sistemi en genel anlamıyla, kullanıcıya istediği bilgileri, istediği şekilde veren ve karar sürecine destek olan bir sistemdir. Bazı görüşlere göre yönetim sistemi, örgütün bütün sistemlerini birbirine bağlayan ve tüm birimlere erişimi olan bir sistem iken bazılarına göre ise tekdüze kararların alınmasını sağlayan mekanizmadır. Ancak bu iki görüş kapsamında yapılan tanımlar yetersizdir. Bu eksiklikler giderilerek bir tanım yapılacak olursa yönetim bilgi sistemi, idari birime karar vermede kullanacakları bilgileri sunan ve birbirileri ile etkileşimde olan alt sistemlerin oluşturduğu bir sistemdir. Bu sistemin oluşturulması için çalışan iş gücü de sisteme dahildir. Verileri toplama, kaydetme, sıralama, sınıflandırma gibi süreçlerde elektronik bilgi işlem makinalarından faydalanmakta ve karar süreçlerine yardımcı olmaktadır. Önceleri yönetim bilgi sistemlerinde yalnızca orta düzey yöneticiler yararlanırken artık günümüzde üst yönetim de bundan faydalanmaktadır ⁵².

⁵⁰ Anameriç, Hakan, “Yönetim Bilgi Sistemlerinin Yönetim Fonksiyonları Üzerine Etkisi”, Ankara Üniversitesi Dil ve Tarih-Coğrafya Fakültesi Dergisi, Y. 45, S. 2 (2005), s. 28.

⁵¹ Yurtsever, Mustafa / Tecim, Vahap, “Mini Bilgisayarların Akıllı Kart Sistemleri İçin Tasarlanması ve Uygulanması: Üniversite Örneği”, Yönetim Bilişim Sistemleri Dergisi, Y. 2, S. 1 (2016), s. 16.

⁵² Yılmaz, Cengiz / Doğan, Ahmet / Topal, Erkan, “Yönetim Bilgi Sistemi”, Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, S. 8 (1989), s. 42.

Yönetim bilgi sistemlerinin firmalara olan etkileri şu şekilde sıralanabilir ⁵³:

- Yapılan faaliyetlerin büyümesini kolaylaştırır.
- Ofiste çalışan sayısını azaltır, teknik elemanların sayısını ise artırır.
- Bilgi işleme maliyetlerini düşürür.
- Örgütteki bazı kararların otomasyonunu sağlar.
- Daha çok ve daha kaliteli bilgi edinilmesini sağlar.
- Kurum kimliklerinin oluşmasına destek olur.

Günümüzde bilgisayarlar örgüt içerisinde bilgi saklama, bulma ve iletme, geri besleme sistemleri ve iletişim kanallarının gelişmesi üzerinde oldukça etkilidir. Örgütler bilgisayar destekli bir yönetim bilgi sisteminden işletmelerin günlük olarak belge tuttukları sisteme göre daha fazla faydalanmaktadırlar. Toplumsal, ekonomik ve teknolojik anlamda yaşanan büyük değişimler tüm yönetim kademelerinin alması gereken hızlı ve etkili kararlar için iyi bir yönetim bilgi sisteminin gerekliliğini göstermiştir ⁵⁴.

Yönetim bilgi sistemleri işletmelerin varlığını devam ettirebilmesi için gereken bilgileri devamlı şekilde üreterek yerine ulaştırması sebebiyle örgüt için hayati öneme sahiptir. Yaklaşık kırk yıl önce yönetim bilgi sistemleri üst yöneticiler için soyut bir kavram olarak görülmekte ve buna sahip olmak önemsenmemekteydi. Ancak son dönemlerde bu bakış açısı değişmiş ve bilgisayar destekli yönetim bilgi sistemlerine sahip olmak örgütün temel hedeflerinden biri olmuştur. Küresel düzeyde faaliyet gösteren işletmelerin yöneticileri rekabet avantajı sağlamak için bu sistemlerden en üst düzeyde faydalanmaktadırlar. Değişen bu düşünce ile bilgi, işletmeler için en önemli stratejik kaynak haline gelmiştir. Dolayısıyla işletmeler bu kaynağın üretilmesinde ve idaresinde etkili olan yönetim bilgi sistemlerine önem vermektedirler ⁵⁵.

2.2.2.4. Karar Destek Sistemleri

Karar destek sistemleri, işletmenin orta ve üst kademe yöneticilerine karmaşık, stratejik ve sık rastlanmayan durumlarda alınacak kararlar için hizmet vermektedir. Bu sistem,

⁵³ Tahirov, Arif, "Bilgisayar Destekli Bilgi Sistemleri", Journal of Qafqaz University, S. 29 (2009), s. 126.

⁵⁴ Çetinkaya, Belkıs / Kirel , Çiğdem / Mutlu, Deniz / Uzkesici, Nuray, "Yönetim Bilgi Sistemi Artema A.Ş. Örneği", Anadolu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Y. 6, S. 1 (1988), s. 294.

⁵⁵ Emhan, Abdurrahim, "Karar Verme Süreci ve Bu Süreçte Bilişim Sistemlerinin Kullanımı", Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi, Y. 6, S. 21 (2007), s. 220.

kolay olmayan, sürekli değişiklik gösteren, yapısal ve yarı yapısal özellikteki tek kararların alınma sürecinde yöneticilere destek olmaktadır. Örgüt yöneticilerine bahsi geçen konularda alınacak kararlarda yardımcı olmayı amaçlayan karar destek sistemleri, veri tabanı aracılığı ile çeşitli model ve araçların kullanılmasını sağlamaktadır ⁵⁶.

Doğru karara ulaşabilmek için tüm seçenekleri birlikte görüp değerlendirmek gerekmektedir. Dolayısıyla karar verme işlevinin gerçekleştirilmesi için sağlam ve güvenilir bilgilere ihtiyaç vardır. Diğer taraftan bilginin değeri zamana göre değişiklik gösterdiğinden etkili ve hızlı kararlar için sorunlara ilişkin veriler çok kısa süre içerisinde yöneticilere ulaştırılmalıdır. Bu sebeple günümüzde karar destek sistemleri yönetim faaliyetleri ve uzmanlık gerektiren işler için etkili, hızlı ve doğru kararların alınmasında büyük yarar sağlamaktadır. Bu sistemin amaçları yönetimle ilgili kararlara destek olmaktır. Karar destek sistemleri sayesinde karar verecek kişiler, problemi çözerken tüm alternatifleri deneyerek verileri gözden geçirebilirler. Ayrıca bu sistemleri kullanan kişiler, her bir sorun için çözümleri formüle ederek bilgisayara aktarabilir, bilgisayar da çözümleri kıyaslayarak yaptığı değerlendirme sonucunu kullanıcıya gönderebilmektedir. Yapılan bu önerilerden en uygun sonuç veren seçenek tercih edilir ya da yeni alternatiflerin ortaya çıkarılması için bilgisayara sunulur ⁵⁷.

Karar destek hizmetleri, denenen seçeneklerde artış, işletmenin daha iyi anlaşılması, ani gelişen durumlarda hızlı çözüm sunulması, analiz yeteneğinin artması, yeni anlayış ve öğrenmeler, gelişmiş haberleşme, kontrol, maliyeti azaltma, daha uygun kararlar ve daha etkin ekip çalışması, zaman tasarrufu ve verilerin daha verimli kullanılması gibi yararlar sağlamaktadır ⁵⁸.

Karar destek sistemleri, genelde örgütün, pazarlama, üretim, finans, insan kaynakları ve muhasebe bilgi sistemleri ile etkileşim içinde olmakla birlikte dış kaynaklardan da bilgi edinerek yöneticilere çözüm üretebilecekleri bir alan sağlamaktadır. Bunun için karar sürecinin detaylandırılmalı ve bu detaylar bilgisayar ortamında desteklenmelidir. Diğer bilgi sistemlerine göre analitik açıdan daha güçlü olan bu sistemler yöneticilere uyum ve esneklik sağlamaktadır. Karar vericilere varsayımlarında değişikliğe gitme, yeni veriler ekleme ve farklı analiz ve modellenen teknikleri kullanabilme imkanı sunduğundan bu sistemler

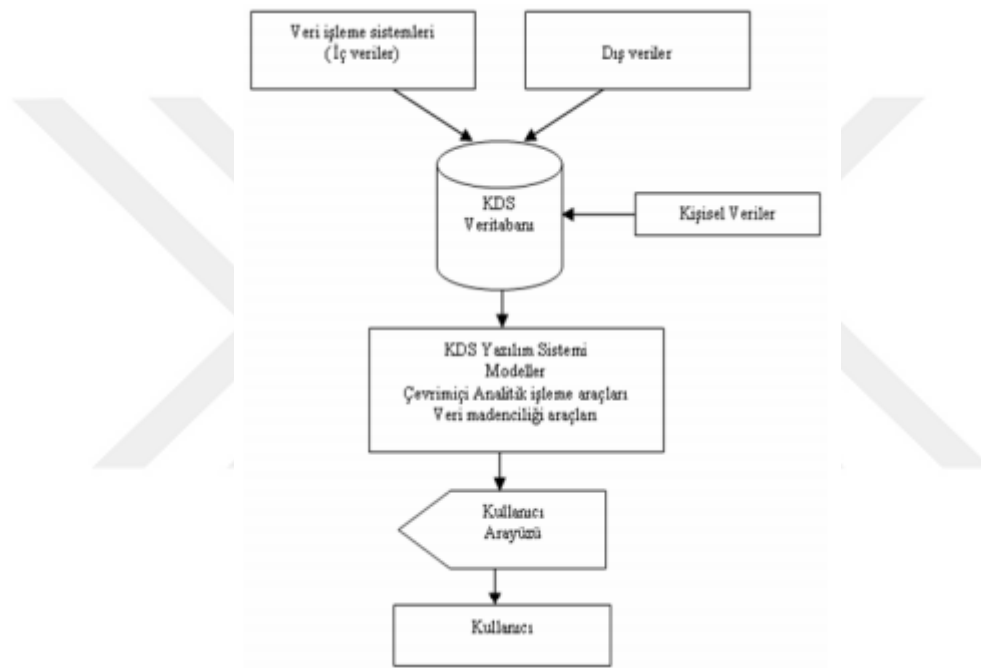
⁵⁶ Şahin, Yönetim Bilgi Sistemi, s. 27.

⁵⁷ Özata, Musa; Aslan, Şebnem, "Klinik Karar Destek Sistemleri ve Örnek Uygulamalar", Kocatepe Tıp Dergisi, Y. 5, S. 1 (2004), s. 11.

⁵⁸ <https://web.itu.edu.tr/~sonmez/lisans/es/KararDestek.pdf> (Erişim Tarihi: 20.10.2020).

etkileşimlidir. İleriyi planlayan ve geliştirilebilen karar destek sistemleri kullanıcıya karar vermeden önce bilgisayarda denetim, dönüştürme, test etme ve istenilen çözüm elde edilemiyorsa bu aşamaların tekrar edilmesi olanağı sunmaktadır ⁵⁹.

Aşağıdaki şekilde ifade edildiği üzere, karar destek sistemleri, karar destek sistemi veritabanı, karar destek sistemi yazılım sistemi ve kullanıcı arayüzü bileşenlerinden oluşmaktadır. Karar destek sistemi veritabanı, kişisel bilgisayara sığacak kadar küçük veya veri deposu şeklinde olacak kadar büyük olabilmektedir ⁶⁰.



Şekil 3. Karar Destek Sistemleri

Kaynak: Yıldız, Oktay / Dağdeviren, Metin / Çetintokuş, Tahsin, “İşgören Performansının Değerlendirilmesi İçin Bir Karar Destek Sistemi ve Uygulaması”, s. 241.

Yapılan çalışmalara göre, kişilerin kararlarını verimli bir şekilde açıklayamaması, yeniliklere uyum sağlanamaması, önceliklerin doğru belirlenmemesi, ihtimallerin yanlış hesaplanması ve aşırı güven ile yanlış kararlar verilmesi karar destek sistemlerine ihtiyaç

⁵⁹ Sürmeli / Erdoğan / Erdoğan / Banar / Kaya / Sevim, Muhasebe Bilgi Sistemi, s. 36.

⁶⁰ Yıldız, Oktay / Dağdeviren, Metin / Çetintokuş, Tahsin, “İşgören Performansının Değerlendirilmesi İçin Bir Karar Destek Sistemi ve Uygulaması”, Gazi Üniversitesi Mühendislik ve Mimarlık Fakültesi Dergisi, Y. 23, S. 1 (2008), s. 241.

duyulmasına yol açmıştır. Karar destek sistemleri sunduğu yararlar itibariyle özellikle, yönetim, finans ve pazarlama alanlarında kullanılmaktadır. Örneğin; satın alma için satıcı belirleme, bir ürün için en uygun pazarlama kampanyasını seçme, uygun meslek seçimi, çalışan performansının kararı, yatırım için alternatiflerin belirlenmesi gibi konularda karar destek sistemlerinde faydalanılır ⁶¹.

2.2.2.5. Yapay Zeka ve Uzman Sistemler

Bilgi teknolojilerinin en popüler konularından biri olan yapay zeka, çağımızda teknolojik gelişmenin ne şekilde olacağı ve geleceğin nasıl biçimleneceği sorularına cevap vermektedir. Özellikle 1965 yılından sonra önemli gelişmeler kaydeden ve yapay zekanın en popüler ve en geniş konusu olan uzman sistemler, uzmanlık gerektiren konularda başarılı sonuçlar veren programlar yapmayı amaçlamaktadır ⁶².

Yapay zeka, insanların yaptığı ve zeka olarak değerlendirilen davranışları cihazların yapmasıdır. Genellikle insanın düşünme kabiliyetini ve beynin çalışma şeklini modellemeye çalışan uygulamalardan meydana gelmektedir. Dolayısıyla yapay zeka, insan zekasını bilgisayar kullanarak taklit etmeyi ve bilgisayarlara kısmen öğrenme yeteneği kazandırmayı amaçlamaktadır. Yapay zeka sistemleri, bilim adamlarının hayatı kolaylaştırmak için yıllarca yaptıkları çalışmalar sonucu geliştirmiş oldukları programlara başarılı bir örnektir ⁶³.

Uzman sistemler (Expert Systems) kavramı çok eskilere dayanmakla birlikte günümüzde büyük bir hızla gelişmeye devam etmektedir. Yapay zeka alanında son dönemlerde yapılan çalışmalar, uzman sistemlerin yaygınlaşmasına ve gelişmesine destek olmuştur. Uzman sistemler aracılığıyla elde edilen sonuçların insan muhakemesi ile elde edilenlerden pek farklı olmadığı hatta bazı durumlarda aynı olduğu gözlemlenmiştir. Uzman sistemler, bilgisayar bilimlerinin; problem çözme, optik algılama ve doğal dilleri kavrama gibi insani kabiliyetlere sahip programların dizaynı ve işletilmesi ile ilgili çalışmalar yapan yapay zekaya bağlı olarak gelişmiştir. Uzman sistemleri geleneksel sistemlerden ayıran en büyük

⁶¹ Yüksel, Fisun, “Karar Destek Sistemleri: Pazarlama Açısından Yönetimsel Bir Bakış”, Bilgi Teknolojileri ve Yönetim Bilişim Sistemleri, ed. Özel Şerbetçi, İstanbul, Kodlab Yayın Dağıtım, 2018, s. 188.

⁶² Öz, Erçetin / Baykoç, Ömer Faruk, “Tedarikçi Seçimi Problemine Karar Teorisi Destekli Uzman Sistem Yaklaşımı”, Gazi Üniversitesi Mühendislik ve Mimarlık Fakültesi Dergisi, Y. 19, S. 3 (2004), s.276.

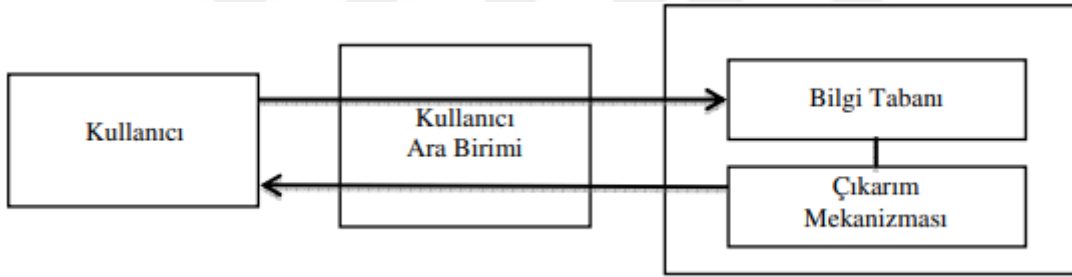
⁶³ Serhatlıoğlu, Selami / Ozan, Ahmet Tefik / Hardalaç, Fırat, “Yapay Zeka Teknikleri ve Radyoloji Uygulaması”, Fırat Tıp Dergisi, S. 18 (2009), s. 3.

özellik muhakeme yeteneğine sahip olmasıdır. Geleneksel sistemler muhakemeye ihtiyaç duyulan alanlarda, uzman sistemler ise numerik işlemlerde yetersiz kalmaktadır ⁶⁴:

İnsanların çalışma ve deneyimlerini bilgisayar ortamına aktaran yapay zeka programlarını ifade eden uzman sistemler, belli bir konudaki uzman bilgisini depolayarak, mantıksal sonuçlar doğrultusunda problemler için çözümler sunmakta dolayısıyla bu sistemler tecrübeye ve uzmanlığa ihtiyaç duyulan karmaşık durumlarda yol gösterici nitelikli ve tıpkı uzmanlığı alanında danışılan ve karar sürecinde fikir belirten bir kişi gibi çalışan bilgisayar uygulamalarıdır ⁶⁵.

Uzman sistemlerin oluşturan bileşenler şu şekildedir ⁶⁶:

- Bilgi Tabanı: Mevcut problem hakkındaki gerçekleri, kuralları ve bilgileri içerir.
- Çıkarım Mekanizması: Problemin çözümü için depolanan bilgiyi kullanır.
- Kullanıcı Ara Yüzü: Kullanıcıyla iletişim kurar.
- Bilgi Edinim Modülü: Bilgi tabanını geliştirmeye yardımcı olur.



Şekil 4. Uzman Sistemlerin Genel Yapısı

Kaynak: <https://dergipark.org.tr/en/download/article-file/460646> (Erişim Tarihi: 21.10.2020)

Bir kişinin belli bir alanda uzmanlaşmasını sağlayan bilgi ve becerinin elde edilmesi yıllarca sürebilmektedir. Tecrübe olarak değerlendirilen bu edinim saygı görmekte ve işe yaramaktadır. Fakat yapay zekanın manyetik ortamda kısa sürede yaptığı kopyalama da bu

⁶⁴ Kurbanoglu, Serap, "Uzman Sistemler", Türk Kütüphaneciliği, Y. 6, S. 4 (1992), s. 190.

⁶⁵ Elibol, Halil, "Bilişim Teknolojileri Kullanımının İşletmelerin Organizasyon Yapıları Üzerindeki Etkileri", Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, S. 13 (2005), s. 158.

⁶⁶ Kaya, İhsan / Gözen, Şerife, "Personel Seçim Sürecinde Uzman Sistem Yaklaşımı ve Konya Büyükşehir Belediyesinde Bir Uygulama", Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, S. 14 (2005), s. 357.

uzmanlığı sağlamaktadır. Uzman kişi sürekli bir şekilde varlığını devam ettiremeyebilir ancak yapay zeka düzenli ve sürekli bir şekilde çalışabilmektedir. Kişinin uzmanlığı örgüt için maliyetli iken birçok fonksiyonu aynı anda içinde barındıran uzman sistemler maliyetlerinin bedelini kısa sürede karşılamakta ve sunduğu bilgiler defalarca kullanılabilirlerdir⁶⁷.

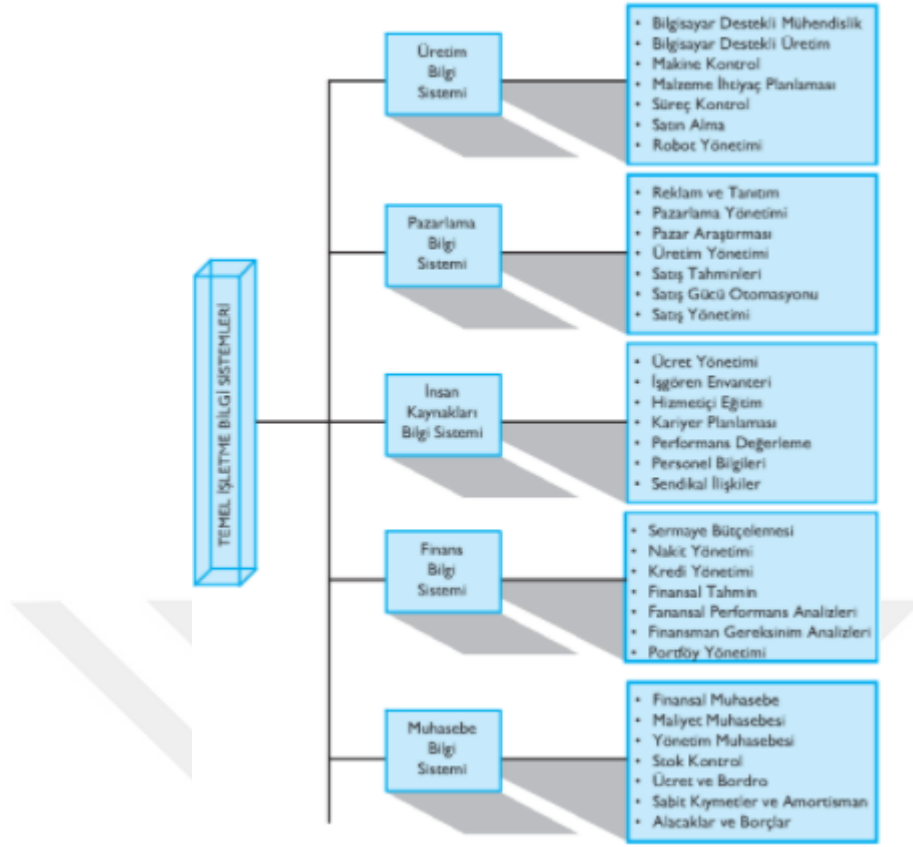
2.2.3. Temel İşletme Bilgi Sistemleri

İşletmenin faaliyetleri kapsamında bilgi üreten alt sistemlerin bir araya gelerek oluşturduğu sistemler bütününe işletme bilgi sistemi denir ve bu sistem, üretim bilgi sistemi, pazarlama bilgi sistemi, personel bilgi sistemi, muhasebe bilgi sistemi ve finans bilgi sisteminden meydana gelmektedir. Belirtilen bu sistemler birbirine bağlı ve örgütün ihtiyaçları doğrultusunda bilgi üretme amacındadır. Bilgi sistemleri örgütü yönetebilmek ve karar sürecine destek olmak amacıyla bilgi toplama, işleme, saklama ve dağıtma gibi birbirleriyle ilişkili uygulamaların oluşturduğu bir yapıdır (Dinç & Abdioğlu , 2009, s. 162).⁶⁸

Temel işletme bilgi sistemleri aşağıdaki tabloda belirtildiği gibi sınıflandırılmaktadır.

⁶⁷ Önder, Hasan Hüseyin, “Uzaktan Eğitimde Bilgisayar Kullanımı ve Uzman Sistemler”, The Turkish Online Journal of Educational Technology, Y. 2, S. 3 (2003), s. 144.

⁶⁸ Dinç, Engin / Abdioğlu, Hasan, “İşletmelerde Kurumsal Yönetim Anlayışı ve Muhasebe Bilgi Sistemi İlişkisi: İMKB-100 Şirketleri Üzerine Ampirik Bir Araştırma”, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Y. 12, S. 21 (2009), s. 162.



Şekil 5. Temel İşletme Bilgi Sistemleri ve Alt Sistemleri

Kaynak: <https://www.perakendeokulum.com/temel-isletme-bilgi-sistemleri/> (Erişim Tarihi: 21.10.2020)

2.2.3.1. Muhasebe Bilgi Sistemi

Muhasebe bilgi sistemi, yöneticilere, işletmenin varlık ve kaynaklarının nasıl oluştuğunu ve kullanıldığını, tüketilmeleri ile ortaya çıkan artış ve azalışları, işletmenin mali durumuna ilişkin bilgi üreten ve bunları ilgili kişi veya kuruluşlara hazır bir şekilde sunan sistem olarak tanımlanabilir. İşletmenin ürünleri, hizmetleri ve çevresi ile ilgili tüm faaliyetlerin verilerini sistematik olarak toplayan, özetleyen, sınıflandıran ve saklayan bir sistem olan muhasebe bilgi sisteminin verilerin toplanması, manipülasyonu, saklanması ve belge hazırlanması şeklinde dört temel görevi vardır⁶⁹. Sistemin bu dört görevi aşağıdaki şekil üzerinden özetlenebilir.

⁶⁹ Yereli, Ayşe Necef, “Muhasebe Bilgi Sistemlerinin Risk Yönetimine Yönelik Bir Araştırma”, Muhasebe ve Denetime Bakış, Y. 7, S. 23 (2007), s. 16-17.



Şekil 6. Muhasebe Bilgi Sistemi

Kaynak: <https://www.perakendeokulum.com/bir-bilgi-sistemi-olarak-muhasebe/>

(Erişim Tarihi: 22.10.2020)

Bilgi sistemleri, idareciler, müşteriler ve örgüt çalışanları arasında iletişimi kolay hale getirerek kurumsal yapının oluşmasını sağlar. Muhasebe bilgi sistemleri bilgi sistemleri içerisinde önemli bir yere sahiptir. Çünkü muhasebe biriminden alınan bilgiler doğrultusunda örgütün geleceği için stratejik kararlar verilmekte ve muhtemel riskler alınan bu bilgiler ışığında kontrol edilebilmektedir. Ayrıca örgüt dışındakiler de finansal muhasebe bilgilerinden faydalanabilmektedir. Muhasebe bilgi sistemi yönetim muhasebesi ile finansal muhasebe bilgi sistemlerinden oluşmaktadır. İç ve dış olmak üzere iki gruba ayrılan kullanıcılardan ilki maliyet ve yönetim muhasebesinden, ikincisi ise finansal muhasebe bilgi sisteminden bilgi almaktadır ⁷⁰.

Yönetim muhasebesi, karar sürecinde gerekli ve faydalı muhasebe bilgilerine öncelik vermekte, finansal olan veya olmayan bilgilerin geri bildirim ve ölçümü ile yönetim kararlarına ve planlama süreçlerine destek olmaktadır. Yönetim muhasebesi süreci, muhasebe bilgisinin gerektiği yönetsel kararları belirlemeyi, temel bilgiyi geliştirmeyi, elde edilen bilginin uygun tekniklerle analizini ve sonuçların rapor edilmesini kapsamaktadır ⁷¹.

Finansal muhasebe sistemi, ticari işlemler sonrasında fatura, makbuz, bordro gibi belgelerin toplanarak sağlanan finansal bilgilerin genel kabul görmüş muhasebe ilkelerine ve temel muhasebe kavramlarına uygun, Vergi Usul Kanunu veya Ticaret Kanunu çerçevesinde

⁷⁰ Dinç, Engin / Varıcı, İdris, "Muhasebe Bilgi Sisteminin Kurumsallaşma Düzeyine Etkisi: Sanayi İşletmeleri Üzerine Bir Araştırma", Afyon Kocatepe Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi, Y. 10, S. 1 (2008), s. 70.

⁷¹ Erdoğan, Melih, "Muhasebe Bilgi Sistemi", Muhasebe Yazılımları, ed. Adnan Sevim, Eskişehir, Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Yayınları, 2019, s. 12.

kaydedilerek ilgili kullanıcılara, bilanço, gelir tablosu gibi temel mali tablolar ve bunlara göre düzenlenen fon akım tablosu, nakit akım tablosu, öz sermaye değişim tablosu gibi ek finansal tablolarla sunulması şeklinde olmaktadır ⁷².

Muhasebe bilgi sistemi, idarenin iç bilgi ihtiyacına cevap vermekte, örgüt faaliyetlerinin ölçümü ve kontrolü amacıyla bilgi üretmekte ayrıca örgüt haricindeki taraflara bilgi sunmaktadır. İşletme dışında kalan kişiler işletme hakkında doğru, güvenilir, anlamlı, ilgili, bilgileri zamanında elde ederek ekonomik menfaatlerini korumayı amaçlarlar. Örgüt içerisinde ise alınan bilgiler doğrultusunda hedefler ve stratejiler belirlenir ⁷³.

Muhasebe bilgi sistemi, insan, süreç ve bilgi teknolojilerinden meydana gelmekte ve bir muhasebe bilgi sisteminin üç esas işlevi vardır ⁷⁴:

- Yapılan faaliyetler ve işlemlerin verilerini toplayarak kayıt altına almak.
- Elde edilen verileri, planlama, uygulama ve kontrol faaliyetlerinin karar süreçlerinde kullanılmak üzere bilgiye dönüştürmek.
- Örgütün varlıklarını korumak için ihtiyaç halinde doğru ve güvenilir verilere ulaşmayı sağlayan kontrolleri yapmak.

Muhasebe bilgi sisteminin sunduğu finansal bilgiler, örgütlerin geçmiş faaliyetleriyle ilgili olmakla birlikte gelecek planlarının yapılmasına ve kararlar alınmasına da destek olmaktadır. Dolayısıyla muhasebe bilgi sisteminin ürettiği kaliteli bilgiler geleceğe dönük alınacak kararların doğruluğunu etkileyen önemli bir yönetim aracı olduğundan, sunduğu finansal bilgiler doğru, güvenilir, zamana ve ihtiyaçlara uygun ve anlaşılabilir olmalıdır ⁷⁵.

Muhasebe bilgi sistemi, yönetimin amaç ve beklentileri, çevresel şartlar, rekabet düzeyi ve bunlar çerçevesinde şekillenen yönetim anlayışına göre değişiklik gösterebilmektedir. Geçen süreç içerisinde belirtilen bu faktörlerde yaşanan değişimler muhasebe bilgi sistemi üzerinde etkili olmuş ve sistemi oluşturan insan, süreç ve donanım kaynaklarının geliştirilmesi ile uyum sağlanmıştır. Donanım, teknolojik gelişmeler

⁷² Yereli, "Muhasebe Bilgi Sistemleri", s. 17.

⁷³ Karacaer, Semra / İbrahimoglu, Nurettin, "İşletme Yönetiminde Muhasebe Bilgi Sistemi, İç Kontrol, Verimlilik İlişkisi ve Önemi", Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Y. 21, S. 1 (2003), s. 214.

⁷⁴ Bekçi, İsmail / Ömürbek, Vesile, "Bilgi Teknolojilerinin Muhasebe Bilgi Sistemi Uygulamalarına Etkisi ve "Konya Gıda Sektörü Üzerine Bir Araştırma", İstanbul Üniversitesi İktisat Fakültesi Mecmuası, Y. 56, S. 2 (2006), s. 100.

⁷⁵ Demir, Berna, "Muhasebe Bilgi Sistemlerinde Bilgi Kalitesi", Muhasebe ve Finansman Dergisi, S. 48 (2010), s. 144.

doğrultusunda iyileştirilerek kullanılmalıdır. Muhasebe, uzmanlık gerektiren bir alan olduğu için insan unsuru muhasebe bilgi sisteminin temelini oluşturmaktadır ⁷⁶.

Muhasebe bilgi sisteminin, işletme faaliyetlerinde etkinliği ve verimliliği arttırmak için sağladığı katkılar şu şekilde sıralanabilir ⁷⁷:

- Ürün ve Hizmetlerde Kalitenin Arttırılması, Maliyetlerin Düşürülmesi: Muhasebe bilgi sistemi, kalite sınırlarının dışında kalan hatalar çıktığında tedbir alınması adına kalitenin korunması, artık malzemenin ve yeniden işleme maliyetlerinin azaltılması için sistemleri izlemektedir.

- Karar Almanın Geliştirilmesi: Muhasebe bilgi sistemi, personelin ihtiyaç duyduğu bilgileri, doğru şekilde ve zamanında sunarak karar alma sürecine destek olur. Örneğin, yöneticinin satış eğilimleri hakkında daha iyi analiz yapabilmesi için günlük müşteri stokları ile ilgili bilgi toplayarak satışlarda meydana gelen değişimlerin sebeplerini hızlıca belirler ve uygun planlama yapılmasını yardımcı olur.

- Bilgi ve Uzmanlığın Paylaşılması: Muhasebe bilgi sistemi, bilgi ve uzmanlığın paylaşımı ile faaliyetlerin hızlı bir şekilde geliştirilmesini ve rekabet avantajı elde edilmesini sağlayabilmektedir. Örneğin, örgütler farklı birimlerde çalışan kişiler arasında en iyi bilgi alışverişini sağlamak üzere intranet, internet, extranet ve elektronik veri değişimi gibi uygulamaları kullanmakta veya bir müşteriye destek olacak uzmanı belirlemek için işletme düzeyinde veri tabanı taraması yapabilmektedir.

Muhasebe bilgi sistemine yanlış bilgilerin girilmesi ya da sistemde oluşan hatalar sistemden yanlış ve eksik bilgiler alınmasına yol açmaktadır. Aşağıda sıralanan belirtilerin ortaya çıkması durumunda muhasebe bilgi sisteminin yetersiz olduğu söylenebilir ⁷⁸:

- Yöneticilerin, mali sonuçları içeren raporların eksik veya hatalı olmasından şikayet etmesi.

- Yöneticilerin, muhasebe bilgi sisteminden yararlanmaması.

- Yöneticilerin, muhasebe bilgi sistemi raporlarını kullanmaması.

- Diğer birim yöneticilerinin, kendi muhasebe sistemlerini oluşturmaya çalışması.

⁷⁶ Bekçi / Ömürbek, "Bilgi Teknolojilerinin Muhasebe Bilgi Sistemi", s. 100.

⁷⁷ Sürmeli / Erdoğan / Erdoğan / Banar / Kaya / Sevim, Muhasebe Bilgi Sistemi, s. 44-45.

⁷⁸ Demir, Özcan / Tanyıldızı, İrem, "Üretici KOBİ'lerde Muhasebe Bilgi Sisteminin Farkındalığı: Elazığ İlinde Yapılan Bir Uygulama", Fırat Üniversitesi Harput Araştırmaları Dergisi, Y. 5, S. 2 (2018), s. 144.

-Yöneticilerin, kendi maliyet verilerini toplaması ve raporlama modellerini oluşturmaya çalışması.

- Faaliyet değerlendirme raporlarındaki verilerin ve finansal bilgilerin kaydedilmesinde kullanılan verilerin uyuşmaması.

Muhasebe bilgi sistemi, genel ya da finansal muhasebe ve maliyet muhasebesi gibi klasik muhasebeleri kapsayan, diğer muhasebe konularından farklı özellikler taşıyan, yönetim bilgi sistemlerinin en önemlisi ve en eskisi konumundadır. Bir örgütün sinir sistemi olarak değerlendirilebilecek olan bu sistem yöneticilere karar sürecinde birçok fayda sağlamaktadır. Bu sistemin odak noktasında muhasebeciler yer almakta ve finansal tablolardan yararlananlara, danışmanlara, planlamacılara, tasarımcılara ve denetim yapanlara bilgi sağlamaktadırlar ⁷⁹.

2.2.3.2. Pazarlama Bilgi Sistemi

Bilişim teknolojilerinde yaşanan değişimler bilgi devrimini beraberinde getirmiş ve özellikle 1990'lerden itibaren internetin gelişimi kişilerin hayatında, örgütlerin işleyişinde ve toplumun yeniden şekillenmesinde önemli bir etki yaratmıştır. Gelişen teknoloji ile çok daha hızlı üretilmeye başlanan veriler daha büyük ortamlarda depolanmaya başlanmıştır. Yaşanan bu gelişmeler pazarlamacılar için büyük fırsatları ve tehlikeleri de beraberinde getirmiştir. Çok daha kısa sürede ve kolay şekilde birçok bilgiye ulaşılması pazarlamacıların bilgi ihtiyacını karşılamada etkili olmuştur. Ancak fazla bilgi üretimi, işe yarar, gerçek bilgiye ulaşmayı zorlaştırmıştır. Bu nedenle bilginin sistematik şekilde yönetiminin ve kullanılmasının pazarlamacılar tarafından öğrenilmesi gerekmektedir. Doğru ve gerekli bilgiye zamanında ulaşmak pazarlamacılar için giderek önemli bir hale gelmiştir. Bilişim teknolojileri bu ihtiyacı karşılamak için yararlı olabileceğinden, pazarlama yönetimi ile uyumu sonucunda pazarlama bilgi sistemi geliştirilmiştir ⁸⁰.

Günümüzde rekabetin zor olduğu yeni piyasaların ortaya çıkması, değişimin hızlı olması, hızlı karar alma gerekliliği, finansman ve pazarlama yöntemlerinin giderek karmaşık ve geniş kapsamlı olması, tüketici tercihlerinde değişiklikler yaşanması, bilgi toplumu ile gelişen küreselleşme, bilginin işlenmesini, analizini ve kullanımını kolaylaştıran teknolojilerin gelişmesi, pazarlama uzman ve yöneticilerinin daha nitelikli hale gelmesi sonucunda

⁷⁹ Gökdeniz, Ümit, "İşletmelerde Muhasebe Bilgi Sistemlerine Yaklaşım", Muhasebe ve Finansman Dergisi, S. 27 (2005), s. 87.

⁸⁰ Okumuş, Abdullah, "Pazarlama İlkeleri", İstanbul Üniversitesi Açık ve Uzaktan Eğitim Fakültesi, s. 203.

pazarlama bilgi sistemi işletmeler için zorunlu hale gelmiştir. Fakat bazı yöneticiler geleceğe dair öngörüye sahip olmadıklarından ve durumlarından memnun olduklarından her zaman böylesine önemli bir role sahip bu sistemin gerekli olduğuna inanmamaktadırlar. Karar sürecinde yaşanan zorluklar, yanlış kararlarda artış yaşanması, piyasadaki hızlı ve ani değişikliklere cevap verilememesi, kriz olması gibi sorunların ortaya çıkması durumunda bilgi sisteminin yetersizliği fark edilmektedir ⁸¹.

Pazarlama bilgi sistemleri, tüketicilerden, müşterilerden, dış çevreden, işletme ve pazarlama örgütünden elde edilen veri ve bilgilerin bir araya getirilmesi, işlenmesi ve kullanılması ile ilgilenmektedir. İç ve dış çevreden rapor, sipariş, süreli yayın, özel inceleme ve araştırma şeklinde edinilen bilgilerin faydalı olabilmesi için bazen birbirleriyle, pazarlama planları, programları ve uygulamalarıyla mukayese edilmesi ve bütünleştirilmesi gerekmektedir. Bu sistemin geniş kapsamlı ve karmaşık olması şart değildir. Küçük çaplı bir işletme için bu sistem satış analizleri ve talep tahmini için yapılmış temel düzeyde birkaç projeden oluşabilmektedir. Kullanılan pazarlama bilgi sistemi her dönem geçerliliğini devam ettiremez yeni ihtiyaçlar değişikliğe gidilmesini gerektirir. Burada önemli olan bilgiden etkin ve verimli bir şekilde faydalanmayı amaçlayan, planlama yapan, problem çözen ve kontrolü sağlayan bir yönetim sürecine destek olacak bir pazarlama bilgi sistemine sahip olmaktır ⁸².

Pazarlama bilgi sisteminden işletmenin pazarlama faaliyetleri ile ilgili bilgilere ulaşılır. İşletmenin ihtiyaç duyduğu sipariş kabulü, faturalama, geribildirim, bütçe, pazar payı, satış gücü performansı, tüketici hizmetleri, reklam ve satış çabaları, fiyat değerlemeleri, pazarlama araştırması, satış tahminleri, pazarlama bütçeleri, ürün planlaması, fiyatlama, dağıtım kanallarının belirlenmesi, reklam ve diğer satış çabaları, stratejik pazarlama planlamaları, yeni ürün ve pazar geliştirme, tüketici odaklı yapısal planlama, müşteri memnuniyeti, elektronik pazarlama ve ticareti ile ilgili tüm bilgileri pazarlama bilgi sistemi sunmaktadır ⁸³.

Pazarlama bilgi sisteminin örgütte başarılı bir şekilde kullanılabilmesi için ilk olarak üst yönetimin tam olarak desteklemesi sonrasında ise sistemin amacı, gerekliliği, avantajları, karar sürecine etkisi, örgütün yapısına ve kültürüne etkisi yönetime detaylı bir şekilde

⁸¹ Yeşilada, Tahir / Yeşilada, Figen Akça / Tanyeri, Mustafa, "Rekabet Üstünlüğü Sağlamada Pazarlama Bilgi Sistemleri", Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Y. 8, S. 1 (2003), s. 302.

⁸² Fidan, Halil, "Pazarlama Bilgi Sistemi (PBS) ve Coğrafi Bilgi Sistemi (CBS)'nin Pazarlamada Kullanımı", Journal of Yasar University, Y. 4, S. 14 (2009), s. 2160.

⁸³ Yıldız, Abdullah / Ceran, Yunus, "Otel Yönetiminde Muhasebe Bilgi Sistemi ve Pazarlama Bilgi Sisteminden Yararlanılarak Stratejik Pazarlama Kararlarının Alınması", Y. 2, S. 2 (2018), s. 116.

anlatılması, çalışanların sisteme karşı ön yargısını yenebilmek için tanıtımının yapılması ve gerekli eğitimlerin verilmesi gerekmektedir. Daha sonra pazarlama bilgi sistemi için gereken yatırım yapılarak ihtiyaç halinde yeni çalışanlar sağlanmalıdır ⁸⁴.

Pazarlama bilgi sisteminin en önemli üç amacı şu şekildedir ⁸⁵:

- Süreci etkili hale getirerek istenen sonuçları elde etmek.
- Kaynak kullanımını azaltmak için sürecin verimliliğini arttırmak.
- Değişen iş ve müşteri isteklerine karşı süreci uyumlu yapabilmek.

2.2.3.3. Finansal Bilgi Sistemi

İşletmelerde yönetimin performansı üzerinde oldukça etkili olan finansal bilgi sistemi, güvenilir ve gerçek zamanlı bilgiler sunmaktadır. Yönetim, kaynaklar, fırsatlar, geçmiş ve gelecek ile ilgili bilgiler doğrultusunda planlamalar yapmaktadır. Bu kapsamda finansal bilgi sistemi de hem geçmiş hem de gelecek ile ilgili ihtiyaç duyulan bilgileri sağlayan bir kaynaktır ⁸⁶.

Finansal bilgi sistemi ile muhasebe bilgi sistemi karıştırılan iki kavramdır. Finansal bilgi sistemi, parasal kaynakların elde edilerek yatırıma yönlendirilmesi, alacakların tahsili ve borçların ödenmesi gibi kararları kapsarken muhasebe bilgi sistemleri, örgüt düzeyindeki parasal işlemler ile bunların süreçleri ve sonuçları ile ilgilenmektedir ⁸⁷.

Finansal bilgi sistemi ⁸⁸:

- İdarenin varlıklar üzerindeki yönetim görevini gerçekleştirmesini,
- Örgüt faaliyetlerini kontrol edilmesini,
- Örgütün gelecekteki faaliyetlerinin planlanabilmesi için gerekli bilgilerin elde edilmesini sağlayan bir sistemdir.

⁸⁴ Yeşilada / Yeşilada / Tanyeri, "Rekabet Üstünlüğü", s. 309.

⁸⁵ Karayormuk, Kemal / Köseoğlu, Mehmet Ali, "Pazarlama Bilgi Sistemi ve Bir Kamu Kuruluşu Örneği", Afyon Kocatepe Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi, Y. 7, S. 2 (2005), s. 109.

⁸⁶ Demir, Yusuf / Coşkun, Dilek, "Finansal Bilgi Sisteminin İşletmelerin Yönetim Fonksiyonu Üzerine Etkisi: Aydın İli Örneği", Uşak Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, Y. 2, S. 2 (2009), s. 6.

⁸⁷ Pazarçeviren, Selim Yüksel / Karakaya, Gencay / İldem, Mehmet, "Finansal Bilgi Sistemlerinde Bilginin Rolü", Vergi Raporu, S. 196 (2016), s. 18.

⁸⁸ Bölükoğlu / Birgili "Finansal Bilgi Sistemi", s. 67-68.

Finansal bilgi sistemi işletme içindeki ve dışındaki kullanıcılara bilgi sunmaktadır. İşletmenin ortakları, yöneticileri, çalışanları ve iç denetçiler iç kullanıcıları, yatırımcılar, kredi verenler, dış denetçiler ve diğerleri ise dış kullanıcıları ifade etmektedir ⁸⁹.

Finansal sistemlerin iyi analiz edilmesi örgüte kazanımlar sağlamaktadır. Modern bilgi sistemleri, mevcut işin doğru tanımlanması ve anlaşılmasına dayanmaktadır. Elde edilen kazanımları arttırmak için fırsatları doğru belirlemek ve bunun için de ürün hatları, hedef pazarlar, coğrafi sınırlar ve müşteriler hakkında derin analizler yapılmalıdır. Finansal bilgi sistemi, kullanıcılara ihtiyaç duyulan tüm finansal bilgileri, hazırladığı özel ve genel amaçlı finansal raporlar ile sunmaktadır ⁹⁰.

Finans bilgi sistemi, finansal yöneticilere, ihtiyaç halinde olabilecek en uygun maliyetli kaynağı bulmayı, bu kaynağın edinilmesi ve kontrolü için destek sunan bir sistemdir. Dolayısıyla bu sistem parasal kaynak sağlayarak ve bunu uygun işletme varlıklarına yönlendiren, kontrolü ve denetimi yapan bütünleşik bir sistem olarak ifade edilebilir. Finansal bilgi sistemi, işletmenin finans fonksiyonunu gerçekleştirmek için finansal veri işleme, finansal denetim ve raporlama, yapısal ve yapısal olmayan finansal planlama görevlerini yapmaktadır ⁹¹.

Finansal bilgi sisteminin çıktısını oluşturan finansal raporlar işletmenin, varlık ve sermaye yapısı, işlemleri, dönem karının nasıl oluştuğunu, kullanımını ve bu gibi konular hakkında bilgileri kapsayan, muhasebe ilkeleri çerçevesinde düzenlenen ve finansal bilgi sistemi içerisinde derlenen bilgileri belirli dönemlerde kullanıcılara sunulmasını sağlayan araçlardır. Dolayısıyla finansal raporlar ile işletme faaliyetlerinin sonuçları daha kolay anlaşılacak, dönemler itibariyle karşılaştırma yapılabilecek ve işletme hakkında bir değerlendirme yapılabilecektir ⁹².

2.2.3.4. İnsan Kaynakları Bilgi Sistemi

İşletmecilikte uzun bir dönemdir işletme fonksiyonlarından sayılan personel bilgi sistemi, 1980'lerde işletmecilikte ve teknolojiye yaşanan gelişmelerle değişime uğramış ve insan kaynakları olarak değişmiştir. Böylece personel bilgi sistemi artık insan kaynakları bilgi

⁸⁹ Demir / Coşkun, "Finansal Bilgi Sisteminin İşletmelerin Yönetim İşlevine Etkisi", s. 5.

⁹⁰ Parlakkaya, Raif / Erbaşı, Ali, "Finans ve Muhasebe Tümlleşik Bilgi Sistemlerinin Yönetim Piramidinin Tüm Katmanlarına Uygulanmasına Yönelik Bir Model Önerisi", Muhasebe ve Finansman Dergisi, S. 43 (2009), s. 126.

⁹¹ Sürmeli / Erdoğan / Erdoğan / Banar / Kaya / Sevim, Muhasebe Bilgi Sistemi, s. 31.

⁹² Usul, Hayrettin / Bekçi, İsmail, "Bireysel Yatırımcılar Açısından Finansal Bilgi Sisteminin Sermaye Piyasasında Etkinliğinin Analizi", C.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, Y. 2, S. 1 (2001), s. 69.

sistemine dönüşmüştür. Bu iki sistem arasında çeşitli farklılıklar olmakla birlikte en önemlisi personel bilgi sistemi işletme çıkarlarına ya da çalışan verimliliğine öncelik verirken insan kaynakları bilgi sistemi bu işlevlere ek olarak toplam kalite yönetimi düşüncesi ile çalışanların mutluluğuna da önem vermektedir. Personel bilgi sisteminden insan kaynakları bilgi sistemine geçiş ile bilgisayar yazılımları da sadece ücret bordrosu düzenleyen temel düzeyde bir program olmaktan insan kaynaklarına ilişkin tüm işlevleri kapsayan modern bir yazılım haline dönüşmüştür⁹³. Personel yönetiminden insan kaynakları yönetimine geçiş süreci aşağıdaki şekilde belirtildiği gibi gerçekleşmiştir. Şekilden de anlaşıldığı üzere insan kaynaklarının zamanla yönetim için stratejik önemi artmıştır.



Şekil 7. Personel Yönetiminden İnsan Kaynaklarına Geçiş Süreci

Kaynak: http://dspace.marmara.edu.tr/bitstream/handle/11424/6821/%c3%96neri%20Say%c4%b1%2013_15.pdf?sequence=1&isAllowed=y (Erişim Tarihi: 23.10.2020)

Yukarıdaki şekilden de anlaşılacağı üzere, 20. yüzyıldan 21. yüzyıla geçişte insan kaynakları yönetimi alanında yaşanan gelişmeleri üç döneme ayırmak mümkündür. İlk dönemde, genellikle çalışan bilgilerinin olduğu kayıt ve dosyaların tutulmasından ibaretken ikinci dönemde yasal sorumlulukların yerine getirilmesi ön plana çıkmıştır. 1980'lerden günümüze kadar olan üçüncü dönemde ise rekabet avantajı sağlanması ve bunun sürdürülmesi söz konusu olmuştur. Söz konusu bu dönemde üst yönetim, insan kaynaklarını, maliyetleri kontrol eden, rekabet gücünü arttıran, çalışmalarıyla işletmeye değer katan bir bölüm olarak görmeye başlamıştır⁹⁴.

⁹³ Sürmeli / Erdoğan / Erdoğan / Banar / Kaya / Sevim, Muhasebe Bilgi Sistemi, s. 31.

⁹⁴ Aydın, Alim, "İnsan Kaynakları Yönetiminin Değişen Yüzü: Stratejik İnsan Kaynakları Yönetimi Modu", Y. 3, S. 13 (2000), s. 80.

Günümüzde yöneticilerin, çalışanlardan verimli ve etkin bir şekilde faydalanabilmeleri için gerekli olan ve insan kaynaklarından temin edilecek bilgiler asgari düzeyde olmaktan çıkmıştır. İşgören profilinde meydana gelen değişimler iş hayatı ile çalışma işleyişini de etkilemiş ve işletme ile çalışanların birbirinden beklentilerine yenileri eklenmiştir. Çalışanların örgütten, değer görme, kişisel yatırım, kariyer planı, sosyal sorumluluk çalışmalarında bulunma, çevre hassasiyeti gibi çeşitli konularda beklentileri oluşmuştur. İletişim araçlarının artması ve beraberinde sosyal medyanın yoğun bir şekilde kullanılması ile toplumda iletişimi ve etkileşimi arttırmıştır. Bu noktada insan kaynakları bilgi sistemi kullanıcılar ve yöneticiler için önemli bir işlevi yerine getirmektedir. İnsan kaynakları personeli, bu sistem aracılığıyla çalışanlar ve onlarla ilgili kayıtlı tüm bilgilere ulaşabilmekte ve buna göre hareket edebilmektedir. Ayrıca üst yönetimin ihtiyacı olabilecek raporlara bu sistem sayesinde hızlı bir şekilde ulaşılabilir ve üst yönetim bu raporlarla genel durumu daha net görebilir⁹⁵.

İnsan kaynakları bilgi sistemi, günümüz bilgi toplumunda örgütler açısından önem arz etmekte ve sağladığı rekabet avantajı ile vazgeçilmez bir konuma ulaşmıştır. Bu sistemin en önemli amacı sunduğu bilgi formundaki hizmet ile verilere erişimi hızlandırması, rekabet avantajı sağlaması ve insan kaynaklarına gereken bilgileri sunarak kararlarına destek olmaktadır. Bu amaçlarına ek olarak çalışanların⁹⁶:

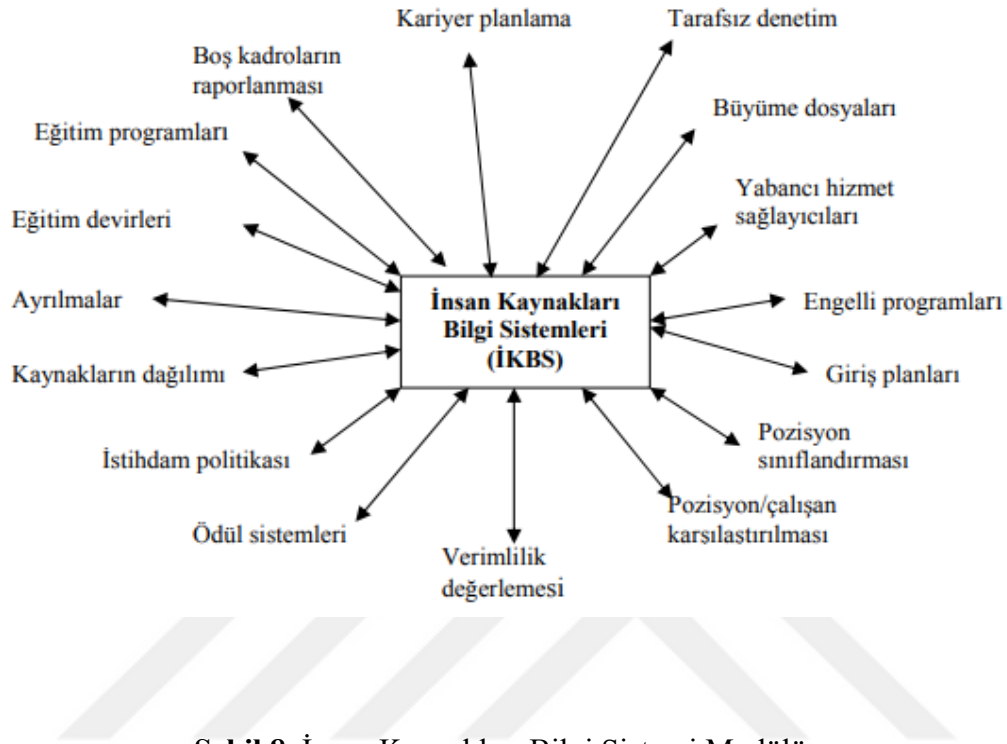
- Seçilme ve istihdam edilmesi,
- Görevinin belirlenmesi,
- Performansının değerlendirilmesi
- Ücret ve diğer ödemelerin analiz edilmesi,
- Yetiştirilmesi ve geliştirilmesi
- Sağlık ve sosyal güvenlik ile ilgili problemlerinin halledilmesi gibi konularda örgüte destek olmaktadır.

İnsan kaynakları bilgi sistemi, insan kaynaklarının uygulamaları, çalışanların algıları, değişimi ve yeni başlayan çalışanlar için olan beklentiler üzerinde etkilidir. Ayrıca işletmenin idari etkinliğinin sağlanmasını, organizasyon işlevlerinin geliştirilmesini, ürün kalitesinin

⁹⁵ Çiftiyıldız, Kemal / İslamoğlu, Emel / Özdemir, Yasemin, “İnsan Kaynakları Bilgi Sistemlerinin İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılığa Etkisi Üzerine Bir Araştırma”, Girişimcilik ve Kalkınma Dergisi, Y. 12, S. 2 (2017), s. 100.

⁹⁶ Aras, Mustafa / Özdemir, Yasemin / Bayraktaroğlu, Serkan, “İnsan Kaynakları Bilgi Sistemlerine Yönelik Algıların Teknoloji Kabul Modeli ile İncelenmesi”, Ege Akademik Bakış, Y. 15, S. 3 (2015), s. 344.

arttırılmasını ve müşteri desteği ile yeniliklerin ortaya çıkarılmasını desteklemektedir. Birçok işletme tarafından insan kaynakları yönetimini desteklemek üzere bu sistem kullanılmaktadır⁹⁷. İnsan kaynakları bilgi sisteminin ilgilendiği konular aşağıdaki şekilde belirtilmektedir.



Kaynak: <http://www.acarindex.com/dosyalar/makale/acarindex-1423868220.pdf>

(Erişim Tarihi: 24.10.2020)

İnsan kaynakları bilgi sistemi, hızlı bilgi akışı sağlanmasına, verilerin doğruluğunun artmasına, daha kullanılabilir ve nitelikli sonuçlar elde edilmesine, verimliliğin ve çalışanlar arası iletişimin arttırılmasına, güçlendirilmiş personele, plan ve programların geliştirilmesine imkan vermektedir. Bunların yanında bu sistemin kullanılmasının kısıtları olduğunu söylemek mümkündür. Bunlar, sistemin kurulmasının maliyetli olması, sermayenin yetersizliği ve üst yönetimin bunu desteklememesi, kurulum için yazılımcıların uzun süre çalışması sonrasında

⁹⁷ Uluköy, Metin / İzci, Çağrı, “İnsan Kaynakları Bilgi Sistemlerine (İKBS) İlişkin Başarı Değerlendirilmesi: Hizmet Sektörü Uygulaması”, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, S. 40 (2014), s. 282.

verilerin aktarılmasının uzun zaman alması, sistemin kullanımı sırasında gereken destek maliyetleri ve veri güvenliği ve gizliliği olarak sıralanabilir ⁹⁸.

İnsan kaynakları bilgi sistemleri, idareye, çalışanlara ya da insan kaynakları departmanına karar sürecinde destek olmaktadır. İnsan kaynakları uzmanları ve idareciler sistemde yer alan bilgilerden farklı amaçlarda kullanmak üzere faydalanırlar. Örneğin, ücret yönetimi ya da kariyer ve eğitim planlaması yapılırken performans değerlendirme bilgilerinden faydalanılmaktadır. Sistemin genel olarak sahip olduğu bilgiler şu şekildedir ⁹⁹:

- Çalışan listesi ve profilleri
- Grupların ya da tüm çalışanların özel raporları
- İşe ilişkin bilgilerin tarihsel detayları
- Çalışan pozisyon kıyaslamaları
- Çalışanların kişisel iletişimleri
- Dışarıdan talep edilen raporlar
- Trend analizleri ve zaman serileri analizi karşılaştırmaları

2.2.3.5. Üretim Bilgi Sistemi

Üretim bilgi sistemi, işletmenin ürettiği mamul, hizmet ve bunlara ilişkin hammadde, malzeme gibi girdilerin işletme içindeki fiziksel akışları ile ilgili bilgi sağlayan bir sistemdir. Üretim planlaması ve kontrolü, stok kontrolü ve yönetimi, kalite kontrol gibi örgüt faaliyetlerini gerçekleştiren bu sistem, iş akışı, teknoloji, sipariş takibi, depo ve ambar bilgileri gibi işlem süreçleme işlevlerini, üretim, maliyet ve girdi kontrolü gibi raporlama işlevlerini, girdi sağlama, üretim, bakım onarım, nakliye ve depolama gibi yapısal üretim planlama işlevlerini, kuruluş yeri seçimi, kapasite belirleme, teknoloji seçimi, yapısal üretim kaynakları, uzun dönemli talep tahminleri gibi yapısal üretim planlaması işlevlerini kapsamaktadır. Bu sistemin otomasyonu ile birlikte malzeme ihtiyaç ve kaynak planlaması, stok yönetimi, ürün geliştirme ve tasarımı için de bazı yazılımlar geliştirilerek kullanıcıya daha kısa sürede doğru ve güvenilir bilgi sunulması amaçlanmaktadır ¹⁰⁰.

⁹⁸ Aras / Özdemir / Bayraktaroğlu, “İnsan Kaynakları Bilgi Sistemleri”, s. 344.

⁹⁹ Öcal, Mustafa, https://avys.omu.edu.tr/storage/app/public/mustafa.ocal/135737/IKY113_unite14.pdf (Erişim Tarihi: 25.10.2020)

¹⁰⁰ Hoşcan / Şahin, Yönetim Bilgi Sistemi, 2005, s. 32.

Üretim bilgi sistemi tasarımcıları, üretim sürecinin tüm aşamalarında etkinliği sağlamak üzere kullanılabilecek bilgi işlem yazılımları ve bilgi formları geliştirmişlerdir. Sistemde yer alan bilgiler ve bilgi formlarındaki birer kopyası, parasal bilgiler muhasebe departmanının kapsamına girdiğinden o bölüme iletilmekte ve böylece işletme bilgi sisteminde bütünlük sağlanmaktadır ¹⁰¹.

Üretim bilgi sistemlerinden üst yönetim, uzun vadeli üretim hedeflerini (fabrikanın kurulacağı yer, yeni üretim teknolojilerine geçiş gibi) belirlemek için, orta düzey yönetim ise üretim kaynaklarının ve maliyetlerinin takibinin ve analizinin yapılması için faydalanmaktadır. Alt seviye yöneticiler ise üretimin mevcut durumu hakkında bilgi edinmek için bu sistemlere başvurmaktadır ¹⁰².

¹⁰¹ Ömürbek, “Kurumsal Kaynak Planlamasında Muhasebe Bilgi Sisteminin Rolü: Gıda Sektöründe Uygulama”, (Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Doktora Tezi), Isparta, 2003, s. 111.

¹⁰² Laudon, Kenneth C. / Laudon, Jane P., Management Information Systems, çev. Abdullah Naralan, 2007, s. 20.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

ELEKTRONİK BİLGİ SİSTEMLERİNİN ULUSLARARASI TİCARETTE SAĞLADIĞI REKABET AVANTAJI

3.1. Rekabet Kavramı

Rekabet kavramı ekonomide önemli ve tartışılan konulardandır. Rekabetçi işletmelere sahip olmak ve rekabete dayalı bir ekonomik sistemin varlığı ülkelerin ekonomik kalkınmaları üzerinde önemli bir etkiye sahiptir. Rekabet kavramının son dönemlerde daha çok bilgi ve teknoloji kapsamında dinamik rekabetçi üstünlüklere dayandığı görülmektedir. Sanayi grupları ve bölgeleri, iş anlaşmaları, üreticilerle yapılan uzun vadeli sözleşmeler ve teknolojik iletişim ağlarının kullanımı işletmeleri daha rekabetçi hale getirmiştir. Rekabetçi ülkeler örgütlenmede, etkin öğrenmede, karar ve iş oluşturma süreçlerinde diğer ülkelere göre daha başarılı olmaktadır ¹.

Rekabet, insan hayatının vazgeçilmezi ve sürekli güncel olan bir kavramdır. Daha iyi, daha başarılı olmak ve farklılık yaratmak amacıyla kişi, örgüt, ülke düzeyinde bir yarış içerisinde olmayı ifade eden rekabet küreselleşme ve teknolojik gelişmelerle daha da önemli bir hale gelmiştir. İşletmeler, sektörler veya ülkeler refah düzeylerini arttırmaktan ziyade buldukları konumu korumak ve değer yaratmak adına rekabet etmektedirler ².

Rekabet, piyasa ekonomisinin oluşması için en önemli şarttır. Serbest piyasa ekonomisinde rekabet koşulları olduğundan kaynakların daha verimli kullanıldığı düşünülmekte ve bu sayede tüketicinin sağladığı fayda ile üreticinin kar maksimizasyonunun en üst düzeyde gerçekleştiği bir piyasa oluşturulmuş olacaktır. Sonuç olarak rakip ürünlerin fiyatında düşüş yaşanırken, piyasada daha fazla pay edinmeyi düşünen işletmeler kalitelerini arttırabilirler. Dolayısıyla rekabet, insanın özünde olan ve menfaatlerini gözetme eğilimi ile ilgili bir davranışın piyasa modeli çerçevesinde şekillenmesi olarak ifade edilebilir ³.

¹ Topallı, Nurgül / Mercan, Birol, “Rekabet Kavramına Yeni Bir Alternatif Yaklaşım: Sistemik Rekabet”, International Conference on Eurasian Economies, Kaposvár-Macaristan, 2016, s. 856.

² Bakan, Muhammed; Doğan, İnci F., “Rekabet ve Türk Ticaret Kanunu'nda Haksız Rekabet”, Social Sciences Studies Journal, Y. 4, S. 16 (2018), s. 1410.

³ Altay, Asuman, “Dünya Ekonomik Forumu ve Küresel Rekabet Politikaları Üzerindeki Etkileri”, Gümrük ve Ticaret Dergisi, S. 10 (2017), s. 26.

Siyasi, sosyal ve ekonomik boyutları olan rekabet kavramı, kıt şeylerin paylaşılması olarak ifade edilebilir. Rekabet belli kuralları, sınırlamaları ve özgürlükleri beraberinde getirmektedir. Rekabetin esas kriteri, kuruluş amacının olması ve değişen şartlarla birlikte amaçlarda farklılığa gidilmesidir. Benzer amaçları olan pek çok katılımcının yer aldığı bir yarış olan rekabette güçlü ve değişikliklere hızla uyum sağlayanlar avantaj sağlamaktadır. Dolayısıyla serbest piyasa koşullarının temel kuralı, işletmelerin kendi istedikleri gibi değil piyasanın istediği gibi davranmak zorunda olmalarıdır⁴.

Pazar ekonomisinin olması gereken şartlarından biri rekabettir. Pazar ekonomisi modeli, serbest rekabet ilkesine dayandığından bu modelin diğer bir adı serbest rekabet sistemi olarak ifade edilmektedir. Serbest rekabet rejimi, kaynakların etkin kullanılmasını, fiyatların düşmesini ve işletmelerin ürünlerinde kaliteyi arttırmasını sağlar. Ortaya çıkan bu iktisadi yarış, ülke ekonomisinde sürekli ve dengeli bir gelişmeyi de beraberinde getirir⁵.

Günümüzde rekabet genellikle müşteri odaklı gerçekleşmektedir. Dolayısıyla işletmeler de müşteriyi merkeze alarak yapılırlar ve müşteri ilişkilerini ön planda tutar. Bu kapsamda işletmeler için rekabetin, maliyetleri düşürmek ve teknolojik yeteneği geliştirmek olmak üzere iki temel unsuru vardır. Söz konusu bu hedefleri gerçekleştirmek isteyen işletmeler yeni örgüt yapılarına ve iş yapma şekillerine yönelmişlerdir. İşletmenin temel yeteneklere odaklanması, esnek ve öğrenen bir yapıya dönüşmesi, organizasyonel değişikliklere açık olarak yeniliğin benimsemesi bu duruma örnek verilebilir⁶.

1980'li yıllardan itibaren satıcı-müşteri ilişkisinden durum müşteri lehine gelişmektedir. Neyi, ne zaman, nasıl istediğini ve neyle ödeyeceğine artık müşteri karar vermektedir. Müşteriler, benzersiz ve özel ihtiyaçları doğrultusunda hazırlanmış ürün ve hizmetleri istemekte ve bir kere üstün bir hizmet aldıktan sonra daha azını artık kabul etmemektedirler. Bilgiye erişimin kolaylaşması sonucunda müşteriler tüm alternatifleri görme

⁴ Akyüz, Kadri Cemil / Gedik, Tarık / Akyüz, İlker, "Trabzon Arsin OSB'de Yer Alan İşletmelerin Rekabet Stratejileri ve Kalite Anlayışları", International Journal of Economic and Administrative Studies, Y. 2, S. 2 (2010), s. 66.

⁵ Sabır, Hasan, "Küreselleşen Dünyada Rekabet Politikası ve Gelişmekte Olan Ülkeler", Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, Y. 1, S. 1 (2013), s. 57.

⁶ Zerenler, Muammer / Türker, Necdet / Şahin, Esen, "Küresel Teknoloji, Araştırma-Geliştirme (AR-GE) ve Yenilik İlişkisi", Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, S. 17 (2007), s. 655.

ve onlara ulaşma imkanına kavuştukları için satıcılar karşısında avantajlı konuma geçmişlerdir⁷.

Geçmiş dönemlerde çevre koşulları 21. yüzyıla göre daha durgun ve ön görülebilir özellikteydi. Rakipler genel olarak yerli işletmelerden oluşmakta, firmalar hiyerarşik olarak yapılandırılmakta, seçim ve terfi ile desteklemekteydi. Bugün ise ürün yaşam süreleri kısalmış, veriler ve bunların bilgiye dönüştürülmesi ihtiyacı artmış, değişimin düzeyine ve şekline göre farklılıklar ortaya çıkmıştır. Şartların böyle olduğu bir ortamda örgütler faaliyetlerini devam ettirmek ve rekabet avantajı sağlamak için stratejilerini yeniden oluşturmalıdırlar⁸.

Küreselleşme ile ülkeler arasındaki ticari sınırların ortadan kalkması, piyasadaki rakip işletme sayısının artması, tüketicilerin daha bilinçli olmaya başlaması, bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan gelişmeler ve benzeri faktörler dolayısıyla pazarın yapısında birtakım değişiklikler yol açmıştır. Teknolojide ve küresel ekonomide ortaya çıkan bu değişimler firmaların daha sıkı ve zorlu bir rekabet yarışına girmesine yol açmıştır. Bu sebeple işletmeler piyasada başarılı olmak ve rekabet avantajı elde etmek için çeşitli stratejiler geliştirerek sürekli bir yenilik peşinde koşmak zorunda kalmışlardır⁹.

Küresel ekonomi ve teknolojinin etkisiyle rekabet ortamında yaşanan bazı değişiklikler şu şekilde sıralanabilir¹⁰:

- Tüketiciler çok fazla alternatife sahiptir.
- Endüstriler iç içe geçmiş durumdadır.
- Rekabet, bölgelere, uluslara göre değişebilmektedir.
- Geleceğin öngörülmesi zorlaşmış, belirsizlik durumu hakim olmuştur.

-Müşteriler ile tedarikçiler işletmelerin faaliyetleri üzerinde etkili olmaya başlamışlardır.

⁷ Bilge, Fahrettin Atıl / Zerenler, Muammer, “Küresel Rekabeti Etkileyen Faktörler”, Selçuk Üniversitesi MYO Sosyal Bilimler Dergisi, Y. 9, S. 1-2 (2006), s.442.

⁸ Besler, Senem, “Rekabet Üstünlüğü Nasıl Elde Edilir?”, Anadolu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Y. 18, S. 1 (2002), s. 36.

⁹ Zengin, Yunus, Girişimcilik Becerileri ve Sürdürülebilir Rekabet Üstünlüğü İlişkisi, Konya, Eğitim Yayınevi, 2019, 75.

¹⁰ Akgemici, Tahir / Öğüt, Adem / Tosun, Mevhibe Ay, “Küresel Rekabetin Sunduğu Fırsatlar ve Tehditler Bağlamında KOBİ'lerde Stratejik Yenilik Yönetimi: SWOT Analizine Dayalı Kurumsal Bir Değerlendirme”, SÜ İİBF Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi, Y. 5, S. 10 (2005), s. 143.

- Rakip işletmeler gereken durumlarda bilgi ve kaynaklarda iş birliğine gitmektedirler.
- Üretimde yerel veya kişisel istekler dikkate alınmaya başlanmıştır.
- Bilginin elde edilmesi, kullanılması ve geliştirilmesi yani bilişim teknolojileri başarımın en önemli unsuru olarak görülmeye başlanmıştır.
- Yenilik ve devamlı olarak iyileştirme tüm endüstriler için önemli bir hale gelmiştir.

3.2. Rekabet Avantajı

Piyasadaki rekabet sürecini ve sonuçlarını açıklayan kavramlardan biri olan rekabet avantajı, işletmelerin piyasalarda daha rekabetçi olmasını sağlayan kaynak ya da yetenekler olarak tanımlanmıştır. Bu kavram için yapılan diğer tanımlardan biri de işletmelerin piyasada sürdürülebilir üstünlük performansı elde etmesini sağlayan yetenekler şeklindedir. Kısaca rekabet avantajı işletmelerin rakiplerine nispeten daha üstün bir performans göstermesini sağlamaktadır ¹¹.

Rekabet, işletmelerin uzun vadede varlığını devam ettirebilmesi için yaptığı ve yapacağı faaliyetlerin tümünü kapsayan bir kavramdır. Rekabetçi üstünlük ise örgütlerin müşterilerine rakiplerine göre daha fazla değer yaratarak rekabet avantajı sağlanmasıdır. İşletmeler fiyat ve kalite avantajı sağlayarak, yeniliklerle değer yaratarak, müşteri değeri sağlayacak fırsatları değerlendirerek ve müşteri ihtiyaçlarında ortaya çıkan değişiklikleri ilk önce fark ederek rekabet avantajı elde edebilirler ¹².

Rekabet günümüzde işletmeler için hayati bir öneme sahiptir. İşletmenin çevresinde yaşanan gelişmeleri gözlemlemeli, rakiplerinin davranışlarını takip etmeli ve üstünlük elde edeceği stratejiler geliştirerek varlığını uzun vadede devam ettirmek üzere rekabet avantajı için çaba göstermelidir. Bu kapsamda alınan kararlar örgüt için kritiktir. İşletmeler rekabet ortamında, rakiplerinden farklı, talep ve ihtiyaç doğrultusunda üretilmiş mal ve hizmet sunarak ayrıca örgütün temel ve destek fonksiyonlarında farklılık yaratarak rekabet avantajı elde edebilir ¹³.

¹¹ Dilek, Serkan / Keskingöz, Hayrettin / Güney, Onur, “Türkiye’de Rekabet Gücü ve Rekabet Avantajı Konularındaki Lisansüstü Tezlerin Bibliyometrik Profili (2000-2018)”, International Academic Journal, Y. 4, S. 1 (2020), s. 9.

¹² Uğurlu, Özlen / Yazıcı, Halil Murat, “Stratejik Pazarlama Yönetimi Açısından Rekabet Üstünlüğü Sağlayabilecek Kişisel Satış Teknikleri ve Bir Uygulama”, Finans Politik ve Ekonomik Yorumlar, Y. 52, S. 610 (2015), s. 65.

¹³ Uğurlu / Yazıcı, “Stratejik Pazarlama Yönetimi”, s. 66.

Günümüzde zor rekabet koşulları altında mücadele eden örgütler, küreselleşme ve uluslararası ticarete etkinliklerini ve verimliliklerini arttırmak mecburiyetindedirler. Firmalar küresel pazarda teknolojik yenilikler, sermaye yeterliliği, düşük üretim maliyeti, artan kalite, yeni pazarlara açılma gibi rekabet avantajlarından yararlanmaktadırlar (Akdemir, 2005, s. 429).¹⁴

Rekabette kalıcı bir avantaj sağlamak ancak örgüt stratejilerinin yeniden oluşturulmasıyla mümkündür. Mevcut rekabet koşullarında rekabet üstünlüğü için sadece faaliyetleri etkinleştirme çalışmalarına odaklanmak yeterli değildir. Piyasadaki diğer işletmelerle aynı şeyi yaparak avantaj sağlamak rekabetin bu kadar yoğun olduğu bir ortamda imkansızdır. Örgütün rekabet üstünlüğü sağlanması için toplam kalite yönetimi, benchmarking, yalın üretim gibi etkinlik artırıcı süreçlerle birlikte ayrıca kesin ve benzersiz bir özelliğe de sahip olması gerekmektedir. İşletmelerin küresel piyasalarda rekabet avantajı elde etmesi ve bunu sürdürebilmesi için taşıması gereken dört özellik; esnek, hızlı, yenilikçi, yaratıcı olmak ve küresel düşündürmektir¹⁵.

Yaratıcılık bilim ve teknolojinin temelini oluşturmakta, yeni teknolojilerin ortaya çıkması ile rekabet gücü artmaktadır. Bu durum beraberinde karlılığı ve karlılık da yaratıcılığı arttırmaktadır. Yaratıcılığı yalnızca teknoloji üretmek olarak düşünmek doğru değildir. Yaratıcılık rekabet ile değerlendirildiğinde, piyasa tarafından benimsenecek teknolojiler geliştirmeyi ve zamanında pazara sunmayı da kapsamaktadır. Rekabet gücü üzerinde en belirleyici olan faktör ar-ge ve yenilik kaynaklı verimlilik artışıdır. Teknolojik yenilikler, rekabetin yapısında, ürünlerde, süreçlerde ve piyasalarda değişikliği beraberinde getirmektedir. Rekabet gücü sağlamak için küresel anlamda rekabet stratejisine sahip olmak, nitelikli çalışana yatırım yapmak, yenilik için çalışmaya devam etmek, müşteri istek ve ihtiyaçlarına en hızlı şekilde cevap vermek gerekmektedir¹⁶.

Giderek karmaşık hale gelen, rekabetçi, talepkar, yanlıları ve geç kalmayı affetmeyen örgütlerin maruz kaldığı çevresel değişimler, üretim sistemleri ve araçları ile iş stratejileri, işletme yapısı ve yönetim anlayışı üzerinde etkili olmaktadır. Rekabetin artması ve hızla değişen çevresel koşullar, idarecilerin bu değişimleri ve bunlara uygun örgütsel gelişmeleri anlayabilmesi için bilgiye her zamankinden çok ihtiyaç duymaktadırlar. Müşterilerin zamanlamaya, kaliteye, fiyat ve çevre konularına daha fazla önem vermeye başlaması ve ürün

¹⁴ Akdemir, "Küresel Rekabet Ortamında İnsan Kaynakları", s. 429.

¹⁵ Besler, "Rekabet Üstünlüğü", s. 39.

¹⁶ Zerenler / Türker / Şahin, "Küresel Teknoloji AR-GE", s. 656.

fiyatları ile yaşam sürelerinde düşüş olması, işletmelerin idari ve karar süreçlerinde problem yaşamalarına yol açmıştır. Yoğunlaşan rekabet ve hızla değişen çevre karşısında örgütlerin rekabet üstünlüğü sağlaması ve sürdürebilmesi için ilk olarak yenilikçi stratejiler geliştirmelerine bağlıdır ¹⁷.

Örgütlerin, rekabetin giderek yoğunlaştığı bir ortamda varlıklarını devam ettirmek ve pazarda daha etkili bir konuma ulaşmak için verdikleri mücadelede en belirleyici faktör uygun stratejilerin uygulanmasıdır. Kendi varlıkları ve faaliyetleri için karar verecekleri zaman örgütlerin önünde farklı seçenekler yer almaktadır. Söz konusu bu seçeneklerin oluşturulması, değerlendirilmesi ve en uygun olanın seçilmesi ancak bilgi faaliyetleri aracılığı ile mümkündür ¹⁸.

Rekabet avantajına sahip olmak örgüt için alınacak kararlar üzerinde belirleyici bir role sahiptir. Rekabet avantajı elde etmek ve bunun sürdürülebilirlik için rakiplerden farklılaşarak özgün üstünlüklere sahip olmak gerekmektedir. Elde edilen rekabet avantajının işletmelere pazar payı, karlılık ve büyük bir başarı kazandıracığı fikri, strateji düşüncesine temel olmuştur ¹⁹.

Dünya piyasalarında talep/üretim dengesinde değişikliğin olduğu 1980'ler sonrasında, arz-talep dengesi arz yönlü bozulmuş ve üretimin talepten fazla olması sonucunda küresel rekabet artmış, işletmeler farklı ve modern rekabet araçları kullanmaya başlamışlardır. Dönemlere ayrıldığında sırasıyla verimlilik ve fazla üretim, maliyet ve fiyat rekabeti, kalite, hız ve esneklik rekabet yarışında ön planda tutulmuştur. Ancak günümüzde rekabet üstünlüğü elde etmenin esas yolu yenilikçi ve yaratıcı düşünerek benzersiz ve müşteriye özel ürün geliştirmektir ²⁰.

Porter, rekabet avantajının ülkeler tarafından değil işletmeler tarafından sağlandığını belirtmektedir. Dolayısıyla işletmelerin küresel piyasalarda yer almaları ve varlıklarını sürdürebilmeleri, rekabet stratejilerini benimseyerek uygulamalarına bağlıdır. Maliyet, ürün,

¹⁷ Yücel, Rahmi / Ahmetoğulları, Kayhan, "İleri Yönetim Muhasebesi Uygulamalarının Rekabet Stratejileri ve Performans Üzerindeki Etkileri", Business and Economics Research Journal, Y. 6, S. 4 (2015), s. 180.

¹⁸ Parlakkaya / Erbaşı, "Finans ve Muhasebe Tümlşik Bilgi Sistemleri", s. 125.

¹⁹ Gençtürk, Esra / Kandemir, Destan / Koç, Özlem Tuba / Demirci, Işıl Ceren, "Rekabet Avantajı Kuramının Tanımlanması ve Ölçümlenmesi", Öneri Dergisi, Y. 9, S. 34 (2010), s. 13.

²⁰ Akgemici / Öğüt / Tosun, "Küresel Rekabetin Sunduğu Fırsatlar", s. 140.

kalite, farklılaştırma, yeni ürün, teknolojik düzeyindeki farklılıklar, ölçek ekonomileri ve piyasa yapıları rekabet avantajı sağlayan faktörler olarak değerlendirilmektedir ²¹.

İşletmelerin küresel rekabet avantajı üzerinde etkili olan ilk faktör, örgütün iç ve dış çevre analizinin ya da değerlendirmesinin yapılmasıdır. Bu değerlendirmeler sonucunda fırsatların, üstünlüklerin, tehdit ve zayıflıkların yer aldığı bir tablo olan “Durum Belirleme Matrisleri” ortaya çıkarılır. Bu matrislerin en önemlisi strengths, weaknesses, opportunities, threats kelimelerinin kısaltılmışı olan SWOT analizidir. Bu analiz sayesinde örgüte yarar sağlayacak fırsatlar, tehditler, örgütün sahip olduğu üstünlükler ve zayıflıklar değerlendirilerek stratejiler oluşturulur. Küresel rekabet avantajını etkileyen ikinci faktör ise örgütün amaç ve hedeflerinin gerçekleştirilmesini sağlayan rekabet stratejisidir. Küresel piyasada yer alan işletmeler yaratıcı stratejiler geliştirmek zorundadırlar. Çünkü rekabet avantajı elde etmek adına geliştirilen fikirler, mamul pazar konularında pazar lideri ürün ya da hizmete dönüşmekte ve böylece küresel rekabetin en önemli unsuru olan müşteri ve müşteri tatmini sağlanmış olmaktadır ²².

Günümüzde örgütler rekabet gücünü korumak ve arttırmak için bazı unsurlara sahip olmalıdırlar. Fiyat, kalite, hız ve benzersizlik rekabet için hala çok önemli birer faktördür. Ancak yenilikçi olarak yeni ürün ve hizmet sunmak rekabet avantajını devam ettirebilmenin esas yöntemidir. Dolayısıyla yenilikçi olmak rekabetçi bir işletmenin en temel özelliğidir ²³.

Rekabet üstünlüğü ile ilgili çalışmalara bakıldığında, iki stratejik bakış açısının dikkat çektiği görülmektedir. Bunlardan ilki, başlangıcı sanayi ekonomisine dayanan ve rekabet üstünlüğünün endüstri yapısından kaynaklandığını ifade eden ve endüstriyel pozisyon yaklaşımı olarak da adlandırılan Endüstri Temelli Bakış Açısıdır. İkinci ise rekabet üstünlüğünün en önemli nedeninin örgütün kendine has kaynak ve yeteneklerin olduğunu belirten Kaynak Temelli Bakış Açısıdır ²⁴.

1960’lardan 1980’lere kadar dış çevre, örgütlerin başarı sağlamak için seçtikleri stratejilerin en önemli belirleyicisi olmuştur. İşletmenin faaliyette bulunduğu endüstrinin tercihlerinin, örgüt performansı üzerinde yöneticilerin belirlemiş olduğu örgüt içi tercihlerden

²¹ Işık, Cem / Keskin, Gülümser, “Bilgi Ekonomilerinde Rekabet Üstünlüğü Oluşturulması Açısından İnovasyonun Önemi”, Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, Y. 27, S. 1 (2013), s. 42.

²² Akdemir, “Küresel Rekabet Ortamında İnsan Kaynakları”, s. 435.

²³ Akgemici / Öğüt / Tosun, “Küresel Rekabetin Sunduğu Fırsatlar”, s. 142.

²⁴ Tekin, Mahmut / Göral, Ramazan, “İşletmelerde Stratejik Teknoloji Yönetimi ve Sürdürülebilir Rekabet Üstünlüğü İlişkisinin Belirlenmesi ve Otomotiv Yan Sanayi İşletmeleri Üzerine Bir Araştırma”, Selçuk Üniversitesi İ.İ.B.F. Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi, Y. 13, S. 9 (2010), s. 294.

daha etkili olduğunu ileri süren endüstri temelli bakış açısında, işletme performansı üzerinde sırasıyla; endüstrinin özellikleri, ölçek ekonomileri, piyasa giriş engelleri, çeşitlendirme, farklılaştırma ve endüstrideki firmaların yoğunlaşma derecesinin belirleyici olduğunu savunulmaktadır. Bu yaklaşım örgütlerin, rekabet üstünlüğüne sahip olmak için endüstride en cazip yerde konumlanmaları gerektiğini ifade etmektedir ²⁵.

İlk olarak Porter'ın ortaya çıkardığı Endüstri Temelli Teoriye göre, bir işletmenin toplumsal ve ekonomik güçlerini içinde barındıran çevresi geniş olsa da burada asıl belirleyici olan rekabet içinde olduğu sektörlerdir. Sektör yapısı rekabet kurallarının şekillenmesinde etkilidir ve sektör haricindeki güçler ise değişebilen bir öneme sahiptir. Sektör dışında kalan güçleri belirlemek için rekabet durumu incelenmelidir. Sektörlerin hepsi farklı potansiyele sahiptir. Rekabet güçlerinin üstünlüğü farklı olabildiğinden sektörlerin karlılıkları da farklılık gösterebilir ²⁶.

Endüstri temelli bakış açısının rekabete bakış açısından dolayı oluşan problemler ve kısıtlar kaynak temelli bakış açısının geliştirilmesine yol açmıştır. Bu model, örgütün rekabetçi dış çevresine odaklanan endüstri temelli modelin aksine başarı için en önemli faktörün işletmenin kaynakları ve yetenekleri olduğunu ileri sürmektedir. İşletmelerin, dış çevresinin belirlediği koşulların dayattığı stratejiler haricinde de alternatiflere sahip olduğunu ifade eden bu bakış açısına göre örgütün dışardan gelen fırsatları değerlendirebilmesi için kaynaklarını ve kabiliyetlerini en iyi şekilde kullanabileceği stratejileri seçmelidir ²⁷.

3.3. Uluslararası Rekabet

Ulusal ve bölgesel potansiyeli ortaya koyarak mukayeseli üstünlük sağlamak için ulusal ve bölgesel uzmanlaşma temelli ve ülke düzeyli rekabet artık bölgelerarası düzeyde sürmektedir. Bu kapsamda bilgi ekonomileri çerçevesinde oluşan yeni rekabet ortamında bölge bu sürecin esas faktörünü oluşturmakla birlikte varlık göstermenin koşulu rekabet gücü

²⁵ Karacaoğlu, Korhan, "İşletmelerin Rekabet Üstünlüğü Anlayışlarını Etkileyen Ögelerin Endüstri Temelli ve Kaynak Temelli Bakış Açısına Göre Belirlenmesi: Kayseri İlinde Bir Araştırma", Çukurova Üniversitesi İİBF Dergisi, Y. 10, S. 2 (2006), s.3.

²⁶ Sönmez, Rukiye / Kasımoğlu, Murat, "Sürdürülebilir Rekabet Avantajının Kaynağı: Endüstri Temelli Teori ve Kaynak Temelli Teori Çerçevesinde", İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, Y. 13, S. 25 (2014), s. 69-70.

²⁷ Özbağ, Gönül Kaya, "Rekabet Avantajı Yaratmada İki Temel Yaklaşım; Kaynak Tabanlı ve Endüstri Tabanlı", Yeni Türkiye, Y.1, S. 88 (2016), s. 891.

olmuştur. Bilgi, bilgi üretebilme ve yenilikçilik de küresel rekabette ön plana çıkmanın en önemli unsurlarındandır²⁸.

Küresel rekabet, işletmelerin içinde buldukları farklı üretim sistemleri, kurumsal yapılar ve sosyal organizasyonlar arasında eğitim sisteminin, teknolojik altyapının, çalışan-ışveren ve kamu-özel sektör ilişkilerinin, ekonomi politikalarının ve finansal sistemlerin iç içe geçtiği bir rekabet olarak değerlendirilmektedir. Uluslararası rekabette yaşanan gelişmelerle devletlerin rolü giderek artmaya başlamıştır. İşletmeler arası stratejik birleşmelerin olduğu, arge, bilgi ve kalifiye çalışan ihtiyacının hem ülkeler hem de işletmeler için giderek yaygınlaştığı ekonomik ortamda rekabet artık yeni araçlarla devam etmektedir²⁹.

Küreselleşmenin ve beraberinde belirsizliğin giderek arttığı günümüzde rekabet avantajı elde etmenin en önemli aracı bilgi kavramıdır. Pazarda meydana gelen değişiklikler, teknolojinin hızlı gelişimi, küresel arenada rakiplerin giderek artması, ürün ve hizmetlere olan talebin çabuk değişmesi günümüzdeki ekonomik yapısını özetlemektedir. Bu kapsamda, rekabet avantajı elde etmek için bilgiyi yaratmak mevcut bilgiler üzerinden değerlendirilme yapılmasından daha önemlidir. Örgüt çalışanlarının dolayısıyla örgütün sahip olduğu bilgi geliştirilebilecek en önemli rekabet üstünlüğüdür³⁰.

Rekabetin kural ve kurumsal yapısında ortaya çıkan değişimler küreselleşmenin en önemli sonuçları olarak ifade edilebilir. Rakipler arasındaki mesafe, yerleşik düzen ve müşteriye yakınlık gibi düşünceler küreselleşmeyle büyük bir değişime uğramıştır. Küresel rekabette yaşanan değişimlere, rakip işletmeler arasındaki mesafenin teknolojik gelişmelerle tek tuşa inmesi, dünyanın çok farklı bir noktasındaki satıcının internet aracılığıyla rakip olabilmesi, işletmelerin varlığını sürdürmesinin yeniliğe açık olmasını gerektirmesi örnek olarak verilebilir³¹.

Birçok girişimcinin karlı olarak değerlendirdikleri sektörlere girmesi sonucunda rekabet artmış ve ekonomik küreselleşme ile bu rekabet küresel bir düzeye çıkmıştır. Küreselleşme nedeniyle işletmeler sürekli yenilik yaratan pek çok rakiple karşı karşıya

²⁸ Özer, Yunus Emre, “Küresel Rekabet-Bölgesel Kalkınma Ajansları ve Türkiye”, *Review of Social, Economic & Business Studies*, Y. 9, S. 10 (2008), s. 393.

²⁹ Bayraktutan, Yusuf / Bıdırdı, Hanife, “Teknoloji ve Rekabetçilik: Temel Kavramlar ve Endeksler Bağlamında Bir Değerlendirme”, *Akademik Araştırmalar ve Çalışmalar Dergisi*, Y. 8, S. 14 (2016), s. 8.

³⁰ Çiçek, Ercan, “İşletmelerin Rekabet Avantajı Sağlamasında Bilgi Yönetiminin Rolü”, *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksek Okulu Dergisi*, Y. 12, S. 1-2 (2009), s. 70-71.

³¹ Seçkin, Zeliha / Demirel, Yavuz, “Küresel Rekabetin Zihinsel İzdüşümü: Kavram Satmak”, *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, Y. 8, S. 28 (2009), s. 176.

kalmışlardır. Teknolojinin hızla değişmesi ile ürün kullanım, tasarlama ve sunma süresi azalmış bu nedenle piyasada lider konumunda olan ya da onu en hızlı şekilde takip eden işletmeler rekabet üstünlüğüne sahip olmaktadır. Piyasada lider, lideri izleyen ve benzer ürünler üreten örgütlerin bu kadar yoğun rekabet içerisinde olması müşterileri daha güçlü hale getirmiştir ³².

1970 ve 1980'li yıllarda pazarın giderek küreselleşmesi ulusal rekabet gücünü tüm ülkeler için daha da önemli bir hale getirmiştir. Dünyanın en büyük ekonomilerine sahip ülkeler yaşanan hızlı değişimlere karşı rekabet gücünün korunması ve artırılması konusunun dikkate alınması gerektiğini fark etmişlerdir. Küresel pazara sürekli olarak rekabeti arttıracak yeni rakiplerin girmesi önceleri oligopol piyasalardaki gelişmiş ülkeleri bu konularını korumak için yapılarını bilimsel araştırmalar benzeri araçlarla düzenli olarak kontrol etmeye ve daha iyi hale getirmeye mecbur kılmıştır ³³.

21. yüzyılda bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan gelişmeler küresel rekabeti etkilemiş ve toplumların ekonomik, siyasi, sosyal ve kültürel yapılarında değişikliğe yol açmış ve sanayi toplumundan bilgi toplumuna geçiş gerçekleşmiştir. İletişim teknolojilerindeki büyük değişiklikler yaşanması, bilgi çağını hız çağına dönüştürmüş ve uluslararası canlılık ve rekabet artmıştır. Değişikliklere uyum sağlayan ve teknolojik gelişmeleri yakından takip eden işletmeler ayakta kalmayı başarmaktadırlar ³⁴.

Küreselleşme sonucunda dünyanın tek bir pazar haline dönüşmesi rekabeti arttırmış ve işletmeleri yurt içine ek olarak uluslararası piyasalarda da rekabet etmek zorunda bırakmıştır. Yalnızca düşük fiyatlı ve yüksek kaliteli ürünlerin üretimi işletmelerin başarılı olması için yeterli değildir. Örgütler üretim şekillerini değiştirerek ve müşteri odaklı hareket ederek değişen müşteri istek ve ihtiyaçlarına hızlı cevap verebilmelidir. Bu kapsamda uluslararası piyasada yer alan işletmeler kalite, fiyat, hız ve fark rekabetini ön planda tutarak pazar payı edinerek bunu geliştirmeye devam etmelidir. Dolayısıyla fiyat ve kalite rekabetine ek olarak hız ve fark rekabetinin de gerçek anlamda dikkate alınması gerekmektedir ³⁵.

³² Bilge / Zerenler, "Küresel Rekabeti Etkileyen Faktörler", s.449.

³³ Çivi, Emin, "Rekabet Gücü: Literatür Araştırması", Yönetim ve Ekonomi Dergisi, Y. 8, S. 2 (2001), s. 21.

³⁴ Aytuğ, Hüseyin Kutay, "Küresel Rekabetin İşletmelerin Üretim ve İstihdam Yapısı Üzerindeki Etkileri", Akademik Yaklaşımlar Dergisi, Y. 2, S. 2 (2011), s. 51.

³⁵ Aytuğ, "Küresel Rekabetin İşletmelerin", s. 52.

Rekabetin küresel bir boyuta ulaşmasının en önemli nedeni, iletişim teknolojilerinde yaşanan gelişmelerle bilginin hızla yayılabilmesidir. Ürünlerin ve rekabetin küreselleşmesi de fark edilir düzeyde hızlanmıştır ³⁶.

Uluslararası rekabet, bileşik yapısal güçlerin temsil edildiği ve örgütlerden ziyade ülkelerin yapısal rekabet gücü üzerinde şekillenmektedir. Küresel rekabet, işletmelerin farklı üretim sistemleri, kurumsal yapılar ve sosyal organizasyonlar arasında olan ve eğitim sistemi, teknolojik altyapı, işçi-işveren, kamu-özel sektör ilişkileri, ekonomi politikaları ve mali sistemin iç içe olduğu rekabeti ifade etmektedir ³⁷.

Küreselleşme, ülkeleri mevcut rekabet şartları kapsamında rekabet edebilmenin en önemli noktası olan bilgiyi elde etme, üretme ve paylaşmaya zorlamaktadır. Başka bir ifade ile ülkelerin küresel anlamda rekabet edebilmeleri serbest piyasa koşulları çerçevesinde üretim yapmalarına ve reel milli gelirlerini arttırmalarına bağlıdır. Tüm ülkelerin aynı rekabet koşullarına sahip olduğunu söylemek mümkün değildir. Çünkü ülkelerin kaynakları, üretebilme kabiliyeti, teknoloji ve bilgi düzeyi, bilgiye ulaşma koşulları ve gereken istihdamı ile tüm bunları ne kadar verimli kullandıkları farklılık göstermektedir ³⁸.

Uluslararası piyasalarda faaliyette bulunan işletmeler küresel rekabet ortamına uyum sağlamak için yeni ürün geliştirmeli ve yeni teknolojiler yaratmalıdırlar. Küresel rekabetten dolayı işletmelerin faaliyet alanları değişip genişlediğinden karmaşık hale gelen amaçlarını gerçekleştirmek için yeni stratejiler oluşturulmalıdırlar. Rekabet koşullarının değişmesi ile örgütler varlıklarını devam ettirebilmek için yeniden yapılanmalıdırlar ³⁹.

Firmalar küresel rekabet ortamında yer alabilmek için öncelikle yapılarını ve bakış açılarını değiştirmelidir. Küreselleşme, işletmelerin değişen koşullara uyum sağlamaları gerektiğini göstermiş ve birçok işletme de bunu fark ederek yeniden yapılanmayı tercih etmiştir ⁴⁰.

³⁶ İleri, Hüseyin / Horasan, Afra, “Küresel Rekabet Ortamında İşletmelerin Teknoloji ve Ar-Ge Yönetimlerinin Rekabete Etkileri Üzerine Araştırma ve Örnek Bir Uygulama”, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksek Okulu Dergisi, Y. 13, S. 1-2 (2010), s. 173.

³⁷ Bayraktutan / Bırdı, “Teknoloji ve Rekabetçilik”, s. 8.

³⁸ Oğan, Ela / Wolff, Ayşen Reyhan, “Uluslararası Rekabet Stratejileri Kapsamında Türkiye'nin Küresel Rekabet Stratejileri Üzerine Bir Değerlendirme”, Artvin International Congress of Social Sciences, Artvin, 2019, s. 206.

³⁹ Çelik, Orhan, “Küreselleşme Sürecinde Firmalar Arası Stratejik İşbirliği, Ankara Üniversitesi SBF Dergisi, Y. 54, S. 1 (1999), s. 25.

⁴⁰ İleri / Horasan, “Küresel Rekabet Ortamında”, s. 173.

3.4. Rekabet ve Teknoloji İlişkisi

Teknoloji sözlük anlamı itibariyle, bilginin sanayi işlemlerinde sistematik olarak uygulanması iken geniş anlamda ise araştırma, geliştirme, üretim, pazarlama, satış ve sonrasındaki hizmeti kapsayan sanayi sürecinin etkin ve verimli bir şekilde sürdürülmesi için kullanılan bilgi ve beceriler olarak tanımlanabilir. Küreselleşme ile gelişmiş ülkeler başta olmak üzere ürün rekabeti, bilimsel ve teknolojik üstünlük rekabeti haline gelmiştir. Ülkelerin gelişmişlik seviyesini belirleyen teknoloji, küresel rekabette önemli bir ticari avantaj sağlamaktadır ¹.

Küreselleşmeyle beraber hem uluslararası hem de ulusal rekabet koşullarında değişiklikler meydana gelmiştir. Günümüzde dinamik, sürekli değişen ve müşterilerin etkileyici olduğu bir rekabet ortamı mevcuttur. Diğer taraftan ürün yaşam süresinin kısalması, ürün çeşidinde artış olması ve teknolojiye yaşanan hızlı değişimler işletmeleri etkilemektedir. Özellikle müşterilerin beklentilerinin değişmesi yeni yönetim anlayışlarının benimsenmesini gerekli kılmıştır. Söz konusu bu değişimlere hızlı karşılık verebilen ve uyum sağlayan işletmeler uzun vadede varlıklarını sürdürebileceklerdir ².

Teknolojinin giderek artan küresel rekabete önemli bir etkide bulunduğunu, küreselleşmeyi ve rekabet süreçlerini hızlandırdığını söylemek mümkündür. Günümüzde tüm sektörler farklı düzeylerde de olsa teknolojiden faydalanmakta ve piyasa şartları gereği imkanları ölçüsünde yenilikleri takip etmek mecburiyetindedirler. Son dönemlerde teknolojik gelişmelerin inanılmaz boyutlara ulaşması, örgütlerin teknolojiye ayrı bir değer vermesini sağlamıştır. İşletmeler teknolojiyi önceleri yalnızca üretim, Ar-ge ya da bilişim sistemlerinde kullanırken, bilişim teknolojilerinin içsel, yan sanayi, rakipler ve müşteriler açısından da etkili olmaya başlaması ile her departmanda kullanılmaya başlanmıştır ³.

Teknoloji transferi yaparak teknoloji yeteneği geliştirilebilir ancak bu şekilde belli bir düzeyin üstüne çıkabilmek imkansızdır. Teknoloji açığını kapatmak için tüm koşullar eşit olsa da teknoloji üretenler teknoloji transfer edenlere karşı rekabet savaşının kazananı olurlar.

¹ Zerenler / Türker / Şahin, “Küresel Teknoloji AR-GE”, s. 656.

² İleri, Yusuf Yalçın; Soylu, Yasemin, “Bir Rekabet Üstünlüğü Aracı Olarak Çeviklik Kavramı ve Örgüt Yapısına Olası Etkileri”, Selçuk Üniversitesi MYO Sosyal Bilimler Dergisi, Y. 13, S. 1-2 (2010), s. 26.

³ Demirel, Ali Sezai, “Teknoloji Yönetimi”, https://www.mmo.org.tr/sites/default/files/A17_0.pdf (Erişim Tarihi: 05.11.2020).

Dolayısıyla, teknoloji üretip ihracatını yapanlar küresel piyasada mutlak bir rekabet üstünlüğüne sahip olmaktadır⁴.

Ekonomik bir değer olan teknoloji, ürün veya hizmetin daha az kaynak ve maliyetle daha kaliteli olarak üretilmesini sağlar. Fakat tüm teknolojilerin yalnızca ekonomik ihtiyaçlardan dolayı ortaya çıktığını söylemek mümkün değildir. Sınırlılıklar ve imkanlar doğrultusunda, keşfetme, yönlendirme kabiliyeti olan bunu göstermek isteyen kişiler önemli teknolojik gelişmelere imza atmışlardır. Ne amaçla yapılmış olursa olsun teknolojiler toplum tarafından rekabet ve kalkınma aracı olarak kullanılmaktadır. Teknolojiyi rekabet unsuru olarak kullanmak isteyen işletmeler, bilgi edinme ve karar verme işleyişlerini daha etkin hale getirmeye çalışırlar. Küreselleşmeyle artan rekabet ve yüksek kalite talebi işletme yöneticilerini ürün ve süreç teknolojilerini geliştirmeye çalışmalarını sağlamıştır. Hatta teknolojik değişimleri yakalayabilmek için örgütler yeniden yapılanmaktadır. Pazarda ve ihtiyaçlarda olabilecek değişimlere hazırlıklı olmak ve gerekli teknolojiyi geliştirmek, küresel rekabet ortamında ayakta kalmak ve ilerleyebilmek için büyük bir öneme sahiptir⁵.

Teknoloji, işletmelerin ölçek ekonomilerine ulaşmasında ve küreselleşmeye yoğunlaşmasında önemli bir faktördür. Küreselleşmeyle birlikte örgütler performanslarını arttırmak için teknolojiyi ön planda tutmalıdırlar. Bilişim teknolojilerinde ve telekomünikasyonda yaşanan gelişmelerin, rekabetin şeklinde yarattığı değişiklik ve kişilerle örgütlerin çalışma yöntemlerine etkilerine bakıldığında bu konunun ne kadar önemli olduğu görülmektedir. Diğer taraftan örgütlerin rekabet avantajı elde etmek istemeleri, onları yüksek teknoloji kullanmaya sevk etmektedir. Yüksek teknoloji ile firmalar tüketici taleplerine daha hızlı ve kaliteli ürünlerle cevap verebilecek ve piyasadaki payını arttıracaklardır. Teknoloji yeni ürün ve üretim süreçleri ile daha fazla rekabet avantajı sağlayacaktır. Örgütler teknolojik gelişmeler ve bununla beraber artan yeni ürünlere karşı rakiplerinin stratejileri ile baş edebilmek için sürekli olarak teknolojik gelişmeleri izlemeli ve bunları kendilerine uygulayabilmelidirler⁶.

20.yüzyılın sonlarında yaşanan teknoloji devrimi ile dünya ekonomisinde küreselleşmeyle beraber birçok köklü değişiklik meydana gelmiştir. Bu teknoloji devrimi

⁴ Bayraç, “Yeni Ekonomi'nin Boyutları”, s. 49.

⁵ İstanbul Sanayi Odası Kalite ve Teknoloji İhtisas Kurulu, Teknoloji Yönetim Kılavuzu, İSO Yayınları, 2012, s. 7.

⁶ Tekin, Mahmut / Zerenler, Muammer, “Küresel Rekabet Ortamında İleri İmalat Teknolojileri Kullanımının İşletme Performansına Etkileri Üzerine Bir Uygulama”, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, S. 7 (2002), s. 17.

diğerlerinden iki açıdan farklılık göstermektedir. İlki günümüz teknolojik devriminde, bilgi teknolojinin girdisi ve çıktısını oluşturmaktadır. İkincisi ise mevcut teknolojik devrim çok fazla ürün ortaya çıkarmaktan ziyade üretim sürecinde değişiklikler yaratmaktadır. Günümüz bilgi ve iletişim devrimi, üretim, dağıtım, ulaşım ve yönetim sistemlerinde kapsamlı bir değişim sağlamıştır. Bilgi teknolojileri ekonomik küreselleşmeyle beraber üretim süreçlerinde, çalışma şartlarında, iş organizasyonunda ve işletme yapısında köklü bir değişikliğin asıl sebebini oluşturmaktadır ⁷.

Teknolojik gelişmelere önemli yatırımlar yapılması sonucunda kazanılan rekabet üstünlüğünü sürdürmek isteyen ülkeler, gücü ellerinde bulundurmak için teknolojinin son ürünlerini dünyaya yaymalıdırlar. Teknolojik gelişme sürecinin işleyişine bakıldığında, yeni teknolojilerin geliştirilebilmesi için mevcut olanların satılması ve uygun ekonomik ve sosyo-kültürel ortamın oluşturulması gerekmektedir. Söz konusu ortamda teknolojinin son ürünleri ile sık ve hızlıca karşılaşılır. Cep telefonları, internet, uydu bazlı iletişim sistemleri ile bu süreçler sonrasında günlük hayata girmiştir. Fakat genel olarak enformasyon teknolojisi çerçevesinde gelişen bu süreçte yer almak yalnızca kullanıcı olmakla sınırlı değildir. Aynı zamanda söz konusu ürünlerin üretim sistemleri üzerinde daha etkili olması, sosyoekonomik hayata olumlu katkıda bulunması, bu ürünlerin sosyoekonomik şartlara göre uygun hale getirebilme ve tekrardan üretebilme bilgi ve yeteneğine de sahip olması gerekmektedir ⁸.

Günümüzde küreselleşen piyasalarda farklı olabilmek ve rekabet avantajı sağlamak için teknoloji en önemli faktörlerdendir. Teknoloji, üretimde rekabet üstünlüğü sağlayan temel girdi haline gelmiştir. Teknolojinin göz ardı edilmesi mümkün olmadığından, teknoloji ve toplum ilişkilerini iyi anlayarak, toplum için en iyi şekilde nasıl kullanılacağı üzerinde çalışılmalıdır ⁹.

Teknolojik gelişmeler, dünya ekonomisinin küreselleşmesinde etkileşimin ve değişimin düzeyini ve yaygınlaşmasını hızlandırmıştır. Teknolojik gelişmeler sayesinde

⁷ Özkıvrak, Özlem / Dileyici, Dilek, “Globalleşme, Bölgeselleşme, Mega Rekabet ve Türkiye”, <https://merichrd.wordpress.com/2007/02/25/globallesme-bolgesellesme-mega-rekabet-ve-turkiye/> (Erişim Tarihi: 08.11.2020)

⁸ Soyak, Alkan, “Küreselleşme, Teknoloji Politikası, Türkiye: Sınai Mülkiyet Hakları ve Ar-ge Destekleri Açısından Bir Değerlendirme”, Küreselleşme: İktisadi Yönelimler ve Sosyopolitik Karşıtlıklar, ed. Alkan Soyak, İstanbul, Om Yayınevi, 2002, s. 171.

⁹ İleri / Horasan, “Küresel Rekabet Ortamında”, s. 176.

iletişim ve ulaşım maliyetleri düşmüş, bilginin sınırları kalkmış ve paylaşımı kolay hale gelmiştir böylece küreselleşmenin etkisi de farklılaşarak artmıştır ¹⁰.

Son dönemlerde bilgisayar ve iletişim teknolojilerinde yaşanan değişimlerle birlikte günlük hayatta önemli bir yer edinmesi özellikle iş dünyasında sıklıkla kullanılması sonucu ürün başına iletişim ve enformasyon teknoloji giderlerinde düşüş yaşanmıştır. Bununla birlikte daha önceki teknolojik gelişmeler sadece ürün ya da sektör gruplarını etkilerken geniş kapsamlı olan bilgi ve enformasyon teknolojileri mal, hizmet, ar-ge, pazarlama ve dağıtım gibi tüm süreçler üzerinde etkili olmaktadır ¹¹.

Rekabet sürecinde internet, cep telefonları, yüksek hızlı şebekeler ve global bankacılık gibi gelişmiş teknolojinin ürünlerinden daha fazla yararlanmaya başlayan örgütler rekabet üstünlüğü sağlamışlar ve böylece rekabetin yapısını değiştiren ve yeni bir boyut katan teknolojinin olası risklerini avantaja çevirmişlerdir. Bilgi ve bilgiye endeksi teknolojiler müşteri memnuniyeti açısından önemli bir güç sağladığından, örgütler rekabet üstünlüğü sağlamada kilit bir role sahip bilgi ve kullanımı için gereken adımları atmalıdırlar. Bilginin teknolojiye kullanımı, karşılıklı ilişkilerin geliştirilmesine destek olmakta ve müşteri memnuniyeti sağlamada en önemli unsur olarak değerlendirilmektedir ¹².

Değişen ve gelişen ticari ilişkiler örgütleri, bilgi iletişim teknolojilerini kullanmak zorunda bırakmıştır. Teknoloji, işletmenin pazarlama faaliyetlerinde kontrolü dışında gelişen faktörlerden biridir. Teknolojinin işletmeler tarafından kontrol edilebilmesi imkansızdır ancak örgütlerin teknolojiye uzak kalarak varlıklarını sürdürmesi de mümkün değildir. Bilgi iletişim teknolojilerinde yaşanan gelişmeler makro ve mikro anlamda ekonomide dönüşümlere sebep olmaktadır. Bilişim teknolojileri makroekonomik olarak bir bölgenin küresel piyasada hem refah ve gelişmişlik düzeyi hem de rekabet gücü üzerinde belirleyici olurken, mikroekonomik düzeyde stratejik yönetimin ve örgüt yönetiminin bütün işlevlerini ve rekabet gücünü etkilemektedir ¹³.

¹⁰ Aydemir / Kaya, “Küreselleşme Kavramı”, s. 277.

¹¹ Bahçe, Abdullah Burhan, “Küresel Rekabet Sürecinde Devletlerin Kamu Politikalarını Belirlemelerinde Teknoloji ve İnovasyonun Rolü”, Ekonomi Bilimleri Dergisi, Y. 3, S. 1 (2011), s. 4.

¹² Ekinci, Hasan, “Bilgi Teknolojilerinin Rekabet Açısından Önemi ve Değişim Yönetimindeki Etkilerine İlişkin Yöneticilerin Algılarını Ölçmeye Yönelik Bir Araştırma”, Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Y. 1, S. 11 (2006), s. 58.

¹³ Ünüvar, “Turizm Sektöründe Bilgi İletişim”, s. 603.

3.5. Bilgi Sistemlerinin Sağladığı Rekabet Avantajı

Küreselleşmeyle beraber bilgisayar ve iletişim teknolojilerinde yaşanan gelişmeler sonucunda rekabetin boyutu değişmiş, yenilik, yaratıcılık, hız ve maliyet kavramları önemli hale gelmiş ve geleneksel üretim faktörlerine ek olarak bilgi kavramı da stratejik bir değer haline gelmiştir. Bilgi ve onu ortaya çıkaran insan günümüzde artık farklılık yaratan ve sonucu belirleyen bir unsurlardır. Her şeyin dijital hale geldiği bu çağda güç, başarı ve etkinlik ancak bilginin doğru ve etkili yönetimi ile elde edilebilir ¹.

Rekabet üstünlüğünün işletmelerin temel amacı olduğu söylenebilir. Rekabet avantajı örgütlerin rakiplerine göre daha fazla kar sağlamasını, pazar payını arttırmasını ve varlığını sürdürdürebilmesini sağlar. Rekabet üstünlüğü sağlamak çeşitli faktörlere dayanmaktadır. Önceden maddi kaynakların sonrasında ise maddi olmayan kaynakların rekabet üstünlüğü sağladığı düşünülmüştür. Bilgi başta olmak üzere maddi olmayan kaynaklar uzun süredir ekonomik zenginlik sebebi olarak görülmektedir. Alfred Marshall yaklaşık 120 yıl öncesinde bilginin sermayenin kaynağı olduğunu belirtmiş ve bilginin rekabet avantajı sağlamadaki önemine vurgu yapmıştır ².

Dünyanın bilgi çağına girdiği bu yeni dönemde pek çok şey değişmiş, bilgi en önemli faktör haline gelmiş ve işletmeler politikalarını ve stratejilerini değiştirmeye yönelmişlerdir. Yaşanan teknolojik gelişmenin kaynağı olan bilgiyi üreten, kullanan, bilgiye ulaşan örgütler hızlı bir gelişme göstermekte ve büyük bir teknolojik değişim yaşamaktadırlar. Böylece rekabet gücü sınırları aşmaktadır. Yaşanan bu gelişmeler, işletmelerin varlıklarını sürdürmek için politika ve stratejilerinde değişiklik yaparak uyum sağlamaya çalıştıkları yeni bir dönemin başladığını göstermektedir. Çünkü eski ve klasik hale gelmiş bilgilerle yeni gelişmeleri anlamak ve olası tehlikelerle mücadele etmek mümkün değildir ³.

Yönetim birimi karar alma sürecinde kişilerden ya da diğer birimlerden bilgi almaktadır. Bilgi sistemleri özetle örgüt için gereken tüm bilgilerin bir arada bulunduğu bir havuzdur ve doğru ve zamanda sağlanan bilgiler ihtiyaçları karşılayacaktır. Bunun için kurulmuş olan otomasyon ile bilgi daha hızlı ve daha az maliyetli olarak elde edilmektedir. Bilgi sistemleri sayesinde yapılan iş başvurularından en uygun personelin seçimi yapılır,

¹ İnce, Mehmet / Oktay, Ercan, "Bilginin Bir Stratejik Güç Olarak Önemi ve Örgütlerde Bilgi Yönetimi", Selçuk Üniversitesi Karaman İ.İ.B.F. Dergisi, Y. 9, S. 10 (2006), s. 16.

² Yiğit, Sema / Özer, Kubilay, "Sürdürülebilir Rekabet Üstünlüğü Kaynağı Olarak Bilgi", Selçuk Üniversitesi İİBF Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi, Y. 15, S. 21 (2011), s. 351.

³ Ekinci, "Bilgi Teknolojilerinin Rekabet Açısından Önemi", s. 56.

verilecek eğitimler için zaman kaybının ve maliyetlerin önüne geçilir, mali tablolar karşılaştırmalı olarak görüleceği için uygun maliye politikaları belirlenir ve risk azaltılmış olur. Çalışanların performansları ölçülerek ihtiyaç halinde yapılacak terfiler daha kolay halledilir. Rekabet edilen diğer işletmeler hakkında elde edilen bilgiler idari birime kısa sürede aktarılır ve stratejiler daha kısa sürede belirlenir. Ayrıca işletmenin herhangi bir birimindeki faaliyetlerin tespiti, düzenlenmesi ve uyum sağlanması kolaylaşmaktadır. Yönetim kademeleri arasında etkili ve verimli bir iletişim kurularak hataların en aza indirilmesi sağlanmaktadır. Bilgi sistemleri sayesinde toplanan bilgiler istenildiği kadar muhafaza edilerek zamanı geldiğinde kullanılabilir, eklenen yeni bilgiler doğrultusunda değişim dikkate alınarak, ihtiyaçlar tespit edilerek, hata riski azaltılarak öncelikler ve kararlar zaman kaybı olmadan belirlenebilir ⁴.

Günümüz toplumu ve yeni işletmeler olarak ifade edilen küresel ölçekli işletmeler bilgi etrafında şekillenmektedir. Ürettiği mal veya hizmet bilgisi ile müşteri bilgilerinin kontrolünü başarılı bir şekilde gerçekleştiren ve bunu etkili ve zamanında kullanan örgütler rekabetin kızıştığı piyasalarda avantajlı konuma gelmektedir. Yalnızca somut bilgiye sahip olmak bir şey ifade etmediğinden, bilginin etkili ve doğru zamanda kullanılması bilişim teknolojilerinden en iyi düzeyde faydalanmaya bağlıdır. Çünkü bilginin yoğunlaşması, birleştirilmesi ve amaçların doğrultusunda stratejik bir kaynağa dönüştürülmesi kısaca bilginin somut hale dönüştürülerek esas işlevine kavuşması için bilişim teknolojileri anahtar bir role sahiptir ⁵

İletişim ve bilgi işleme teknolojilerinde yaşanan gelişmeler örgütlerin üst yönetimiyle birlikte alt yönetimin (pazarlama, finans, üretim, muhasebe, insan kaynakları gibi) işleyişi üzerinde de etkili olmuştur. Bu teknolojiler sayesinde örgüt çalışanların yetkili oldukları alanlarla sınırlı olmak üzere örgüt ile ilgili bilgilere hızlı bir şekilde ulaşabilmeleri, müşterilerin ise siparişlerinin durumunu takip edebilmesi ve ürünlerin ilk aşamasından tüketiciye ulaşana kadarki sürecini tek tek izleyebilmesi mümkün hale gelmiştir. Ayrıca yöneticiler güncel veri ve bilgilere kolayca ulaşabilmekte ve böylece karar süreci hızlanmaktadır ⁶.

⁴ Güler, Güney, “Yönetim Bilgi Sistemi”, Eğitim Dergisi, S. 16 (2007). <http://www.egitim.gen.tr/tr/index.php/arsiv/sayi-11-20/sayi-16-yonetim-ve-insan-kaynagi-agustos-2007> (Erişim Tarihi: 09.11.2020).

⁵ Ersoy, “Finansal Bilgilerin Yönetimi”, s. 11-12.

⁶ Ersoy, “Finansal Bilgilerin Yönetimi”, s. 13.

Bilgiden yararlanma kalitesi, işletmeleri rekabet ortamında farklı kılabacak ve rakiplerle arasına mesafe koyacak en iyi yöntemdir. Bilgiyi edinme, yönetme ve onu kullanma şekli örgütün kazanıp kazanmayacağını belirlemektedir. Rakiplerin çoğaldığı, piyasa ve rakipler hakkındaki bilgilerin arttığı uluslararası rekabet ortamında etkin bir bilgi akış sistemine sahip işletmeler kazançlı çıkacaktır. Önceki dönemlerde başarı sağlayan uygulamaların artık yeterli olmadığı anlaşılmış ve başarı için yenilik, pazarlama, hizmet, değer ve kalite ön plana çıkmıştır. Farklılığın en önemli güç haline geldiği rekabet ortamında örgütler bilgi ile rakiplerden farklılaşabilirler ⁷.

Bilgi çağındaki örgüt yöneticileri bilişim sistemlerinin kurumsal etkinlik ve sunulan hizmetin kalitesi üzerinde stratejik bir öneme sahip olduğunu bilmektedirler. Bilgi sistemleri, 1950'lerde kayıt ve faturalandırma işlemleri, 1970'lerde yönetim, 1980'lerde ve günümüzde ise stratejik düzeyde kullanılmaktadır ⁸.

Gelişmekte olan ülkelerde bilgi sistemlerine olan talep giderek artmaktadır. Son dönemlere kadar bilgiye gereken önem verilmemekte, yönetim görevi, ileriye görme ve globalleşmeden ziyade yüz yüze, bir araya gelme ve kişisel kabiliyet olarak görülmekteydi. Ancak günümüzde bilginin örgütler üzerindeki etkisi ve yönlendirici rolü inkar edilemez boyuta ulaşmıştır. Küreselleşen ekonomi, bilgi ve teknolojiye ilerlemeler, bilgi sunma hizmeti veren işletmelerdeki değişimler, bilgiyi ve bilginin üretilerek kullanılmasının önemini arttırmıştır ⁹.

Bilgi sistemleri, işletmelerin en az muhasebe, finans, pazarlama alanları kadar önemli bir fonksiyona sahiptir. Bilgi sistemleri, işletmenin etkin olması, çalışanların verimliliği, müşteri hizmetleri ve memnuniyeti açısından önemli bir katkı sağlamakta ve küresel anlamda stratejik avantaj kazandırmaktadır. Bilgi sistemlerinin kullanılmasıyla sistem içerisinde çalışan uzman ve sistemden faydalanacak yönetici gibi yeni iş fırsatları doğmuştur. Bilgi sistemleri örgütün istek ve ihtiyaçlarına cevap verebildiği oranda yararlı olacaktır. Etkin bir bilgi sistemi ile rakiplere oranla değişimlere daha hızlı uyum sağlanır, talepte meydana gelen değişikliklere daha çabuk cevap verilir ve rekabet avantajı elde edilerek örgüt verimliliği artırılabilir ¹⁰.

⁷ İnce / Oktay, "Bilginin Bir Stratejik Güç Olarak Önemi", s. 19.

⁸ Bayraktutan / Arslan / Bal, "Sağlık Bilgi Sistemlerinin Hastane Performansına Etkisi", s. 14.

⁹ Sürmeli / Erdoğan / Erdoğan / Banar / Kaya / Sevim, Muhasebe Bilgi Sistemi, s. 3.

¹⁰ Şahin, Yönetim Bilgi Sistemi, s. 15.

Bilgi sistemleri sayesinde örgütler; rekabet avantajı, kalite artışı, üretkenlik, bazı kararların otomasyonunda, kullanılan bilginin çeşit ve miktarının artışında, stratejik kararların verilmesinde daha etkili olmaktadır. Önceleri yalnızca örgüt içerisindeki bilgi akışını sağlamak üzere faydalanılan bilgi sistemleri rekabetteki artış ve teknolojinin gelişmesi sonucunda işletme dışı bilgi akışında da kullanılmaya başlanmıştır. Örgüt dışından elde edilen bilgiler, bilgi sistemlerinde geçirilip kullanılabilir hale getirildikten sonra örgüt içerisinde gereken kullanıcılara sunulmaktadır ¹¹.

Bilgi sistemlerinin sağladığı veri tabanı ile bütçe, amaç ve standartlar oluşturulabilir ve planlama kolaylaştırılabilir. Dolayısıyla örgütsel bilgi sistemleri, hızlı planlamaya ve karar almaya ayrıca etkin denetim için bilgi sağlamaya destek olmaktadır. Böylelikle yöneticiler zamanında elde ettikleri bilgiler ile gerçekçi planlamalar yaparlar ve amaçların gerçekleştirilmesi için denetleme sürecini takip edebilirler ¹².

İşletmeler günümüzde bilgi sistemleri aracılığıyla müşteri ilişkileri, iş süreçleri, pazara girme stratejileri, performans ölçümü gibi birçok alanda teknolojiden faydalanmakta ve kendi bilgi yönetimi sistemlerini oluşturmaktadırlar. Günümüzde örgüt faaliyetlerinin bilgi temeline dayanması rekabetin yapısında değişikliklere yol açmış ve böylece örgütün bilgi yönetim stratejisi rekabet stratejisini yansıtmaya başlamıştır ¹³.

Bilgi sistemlerinin örgütlere sağladığı avantajlar şu şekilde sıralanabilir ¹⁴:

- Yöneticilere karar süreçlerinde destek olur: Veritabanı sistemleri, çalışma tabloları, veri madenciliği ve bunlar gibi çeşitli yazılım sistemleri ile örgütsel veriler değerlendirilerek yöneticilere yararlı bilgiler sunulmaktadır.

- Maliyetleri düşürür: Bilgi sistemleri araçları ile ürün geliştirme, üretim, dağıtım ve müşteri ilişkiler yönetimi açısından maliyetleri azaltılarak zamandan tasarruf edilir. Ayrıca internet, intranet gibi iletişim imkanları sayesinde ofis içerisinde ve ofisler arasında sağlanacak iletişimin maliyetleri azalır.

- Bilginin akışını sağlar: Örgüt içerisinde gerekli tüm bilgiler ihtiyaç olduğunda kullanıcıya hızla ulaştırılır ve çalışanların takım ruhuyla verimli olarak çalışmasını sağlar. İş

¹¹ Demir / Tanyıldızı, “Üretici KOBİ’lerde Muhasebe Bilgi Sistemi”, s, 140.

¹² Gümüştekin, “Bilgi Yönetiminin stratejik Önemi”, s. 203.

¹³ Çiçek, “İşletmelerin Rekabet Avantajı”, s. 70-71.

¹⁴ Ömürbek, Nuri / Altın, Fatma Gül, “Sigortacılık Sektöründe Bilgi Teknolojilerinin Uygulanmasına İlişkin Bir Araştırma”, Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Y. 13, S. 3 (2008), s. 110-111.

akışını oluşturan bu işlemler ile dökümanlar yönlendirilmekte, onaylanmakta ve kullanıcıya hızla ulaştırılmaktadır. Böylece örgütler hızlı karar vererek pek çok süreçte kalite düzeyini arttırmışlardır.

- Çeviklik: Bilgi sistemleri ile örgütler çeviklik kazanmaktadır. Pazar ve kanunlarda değişiklik meydana geldiğinde örgütün bu duruma hızla uyum sağlaması gerekmektedir. Ayrıca günümüzde ürün yaşam süreleri giderek kısaldığından bilgisayar sistemleri üzerinden oluşturulan belge yönetimi ve iş akış sistemleri yeni kuralların hızla uygulanmasına olanak sağlamaktadır.

Günümüz rekabet ortamı, örgütlerin yeniden yapılandırılmasını, yenilenmesini ve sermaye yapısının güçlendirilmesini gerektirmektedir. İşletmelerin büyümesi, faaliyet alanlarının genişlemesi ve niteliklerinin karmaşık hale gelmesi sonucunda uzmanlaşmayla işletme faaliyetlerinin daha başarılı bir şekilde izlenebilmesi için bilgi sistemlerine daha fazla ihtiyaç duyulmaya başlanmıştır ¹⁵.

Bilgi sistemi, teknolojik açıdan gerektiği kadar desteklenmediği ve küresel teknik özelliklerden faydalanmadığı takdirde eskiyerek verimliliğini kaybeder ve sağladığı rekabet avantajı dezavantaja dönüşür. Bunun için işletmelerin bilgi sistemlerine destek olacak teknik özellikleri ve teknolojileri bilmeli ve yönetmelidir ¹⁶.

İşletmelerin küresel pazarlarda, rekabet avantajı elde etmek, müşteri odaklı olmak, verimlilik ve etkinlik konusunda başarı sağlamak, karlılık sağlayarak bunu devam ettirebilmek için etkin bir bilgi sistemine ihtiyaçları vardır. Fakat bilgi sisteminin varlığı tüm bunları sağlamak için yeterli olmayabilir. Bilgi sisteminden en iyi düzeyde faydalanabilmek için bilgi odaklı düşünmek gerekmektedir. Bilgi odaklı olmak, bilginin bir üretim faktörü olarak görülmesi, iş sürecinde bilgiden yararlanma, bilginin üretilmesi ve yönetilmesi, tüm iş süreçlerinin bilgi sistemleri ile yürütülmesi olarak ifade edilebilir ¹⁷.

Bilgi sistemleri, örgütlerin rekabet avantajı elde etmesinde doğrudan etkiye sahip olduğundan daha fazla sorumluluk üstlenmektedir. Bilgi sistemleri, sunduğu bilgi işleme ve iletme hizmetine ek olarak örgütün karlılığını etkileyen bilgi temelli ürünleri üretmekte ve pazarda rekabet avantajı sağlamasına destek olmaktadır. Bütün bunlar işletmelerin başarılı

¹⁵ Demir, Yeter / Çavuş, Mustafa Fedai, "İnsan Kaynakları Planlamasının Etkinliğinde İnsan Kaynakları Bilgi Sistemi", Akademik Bakış Dergisi, S. 20 (2010), s. 15.

¹⁶ İltter, "Bilgi Sistemleri Perspektifinden", s. 6-7.

¹⁷ İltter, "Bilgi Sistemleri Perspektifinden", s. 2.

olmasında bilgi sistemlerinin rolünü arttırmaktadır. Bilgi sistemleri küresel piyasada rekabet avantajı sağlanmasında etkili olan örgüt süreçleri, ürünleri ve hizmetlerinin bir unsuru halindedir¹⁸.

Pazarlama bilgi sisteminin örgütlerin rekabet avantajı elde etmesinde önemli bir rolü vardır. İşletmeler, içsel ve dışsal kaynaklardan bilgi toplayarak pazarlama kararlarında kullanılmasına amacıyla uygun bir şekilde muhafaza etmelidirler. Bilginin toplanıp analiz edilmesi ve karar sürecinde kullanılması işletmelerin pazarlama planlarının daha kaliteli olmasını sağlar. Böylelikle yalnızca çevrede yaşanan gelişmeler ve değişimler değil aynı zamanda faaliyet alanlarında başarılı ve başarısız yeni ürünlerle rakiplerinin durumu hakkında bilgi edinilir. Güncel bilgiye sahip olan işletmeler manevra kabiliyetine sahip olduğundan uluslararası piyasada yaşanan değişimler doğrultusunda planlarını kolay ve etkili bir şekilde gerçekleştirebilir. Sonuç olarak işletme doğru kararlar vererek pazarda olabilecek değişikliklere zamanında karşılık verebilecek ve böylece pazarda rekabet avantajı sağlanır¹⁹.

Örgütlerin değişen teknolojiye hızla uyum sağlayabilmesi, faaliyetlerini devam ettirebilmesi, rekabetin giderek arttığı piyasalarda var olabilmesi, zamanında ve doğru kararlar alabilmesi için muhasebe bilgi sisteminden elde edilecek bilgiler önem arz etmektedir. Muhasebe bilgi sisteminin üreteceği bilgiler, örgüt yöneticilerinin karar vermesi, üretim planı yapması, fon kaynaklarını değerlendirilmesi gibi süreçlerde gereklidir²⁰.

Birçok örgüt, muhasebe bilgi sisteminin rekabet avantajı sağladığı konusunda aynı düşüncededir. Kullanılan bilgi sistemi ile işletmelerde hata, suiistimal ve hileler engellenmekte, işletmenin verimliliği ve kalitesinde artış yaşanmaktadır. Bu sistem ile örgütün mali durumu daha net bir şekilde görülmekte ve denetimler sorun teşkil etmemektedir²¹.

Muhasebe bilgi sisteminin teknolojik alt yapısı sayesinde işletmenin hareket alanı genişlemektedir. İyi bir teknolojik alt yapıya sahip bir örgüt, internet sayesinde, e-ticaret, e-işletme ve web tabanlı uygulamaları kolayca kullanabilmektedir. İşletmenin tedarikçiler ve müşterilerle olan ilişkilerin yol açtığı maliyetler düşmekte ve stok hareketlerinin takip edildiği

¹⁸ Şahin, Yönetim Bilgi Sistemi, s. 10.

¹⁹ Yeşilada / Yeşilada / Tanyeri, "Rekabet Üstünlüğü", s. 309.

²⁰ Bekçi, İsmail / Apalı, Ali / Engin, Menekşe, "İşletme Ölçeğini Belirleyen Kriterler ile KOBİ'lerde Muhasebe Bilgi Sisteminin İşletme Fonksiyonları Açısından Öneminin İncelenmesi: Burdur Örneği", Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi SBE Dergisi, Y. 10, S. 1 (2020), s. 275.

²¹ Demir / Tanyıldızı, "Üretici KOBİ'lerde Muhasebe Bilgi Sistemi", s. 159

stok yönetimi basitleşmektedir. Elde edilen bilgilerin, muhasebe bilgi sistemine aktarılması ve uyumu bilgisayar ortamında gerçekleştiği için kolay hale gelmektedir ²².

Bilgi sistemlerinin kullanımı önemli sonuçlar ortaya çıkarmaktadır. İşletmelerin üretim ve iş sürecini değiştirmesi, yavaş ve katı kağıt süreçlerinin geride bırakılması bu sonuçlardan biridir. Diğer bir ifade ile bilişim teknolojilerinin yaratıcı, yenilikçi ve etkinlik artırıcı özellikleri, üretim ve iş süreçlerini kapsamaya başlamakta, bilgisayar destekli tasarım ve üretim teknolojilerinin, telekomünikasyon ağlarının, uzman üretim sistemlerinin, bilgiye temelli dağıtım organizasyonlarının, örgütler arası bilgi sistemlerinin, multi-medya ve yönetici bilgi sistemlerinin ön plana çıkmasını sağlamaktadır. Dolayısıyla yeni teknoloji sistemlerinden faydalanan işletmelerin yaşam sürelerinin daha kaliteli ve uzun olduğu söylenebilir ²³.

Porter, işletmelerin rekabet avantajı sağlaması için üç temel stratejiden bahsetmektedir. Bu stratejiler; en düşük maliyetle üretim yapmak, ürün veya hizmetlerde farklılaşmak ve daha dar bir kitleye odaklanarak ilk iki stratejiden birinin seçmektir. Bu stratejiler doğrultusunda bilgi sistemleri, örgütlerin üretim maliyetlerini düşürmesine, rakiplerinden farklılaşmasına veya belli bir pazara odaklanmasına destek olabilmektedir. Bilgi sistemlerinin rekabet üstünlüğü sağlayabilmesi için endüstrinin yapısında değişiklik yaratması, işletmenin konumunu sağlamlaştırması ya da yeni iş imkanları oluşturması gerekmektedir. Ayrıca işletmenin rekabet avantajı elde edebilmesi için en önemlileri örgütsel, teknolojik ve yönetim yetkinlikleri olmak üzere rakiplerini geride bırakacak yenilikler geliştirmesi gerekmektedir ²⁴.

Bilgi sistemleri üst yöneticilere planlama yaparken, ürün ve hizmetlerin çeşidi ve üretim biçimi konularında kararlar alırken büyük fırsatlar sunmaktadır. Bilgi sistemleri hangi bilginin kime, hangi aralıklarla, hangi ürün veya hizmetin üreminde, nasıl koşullarda edineceği konusunda bilgi sunarak böylece daha doğru kararların alınmasını sağlamakta ve rekabet avantajı elde edilmesine destek olmaktadır. Örgütler değişime uyum sağlamak adına

²² Sevim, Adnan / Bülbül, Samet, "Hedef Maliyetleme Açısından Muhasebe Bilgi Sistemine İlişkin Bir Model Önerisi ve Bir İşletme Uygulaması", Y. 17, S. 4 (2013), s. 795.

²³ Akolaş, Dilek Arzu, "Bilişim Sistemleri Bilişim Teknolojisinin Küreselleşme Olgusu ve Girişimcilik Üzerine Yansımaları", Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, S. 12 (2004), s. 33.

²⁴ Demirhan, "İşletmelerde Stratejik Bilgi Sistemleri", s. 120-121.

bilgi teknolojilerinden faydalandıkları takdirde rekabet avantajı için de gerekli çözüm yöntemini de bulmuş olacaklardır²⁵.

Bilgi sistemlerinden etkin bir şekilde faydalanan işletmeler; personel, bütçe, üretim, satış konuları ile ilgili tüm belgeleri, istatistikleri ve raporları depolayarak kendi imkanlarını kolay bir şekilde ve kısa sürede ortaya çıkararak kurum içi analizlerini yaparlar ve çevresel gelişmelere ne derece uyum sağlayabileceklerini açıkça görebilmektedirler. Diğer bir ifadeyle ileride ortaya çıkacak fırsatlardan ne kadar faydalanılabileceği ve olası risklerden ne oranda kaçınılabileceği belirlenebilmektedir. Bilgi sistemleri, elde edilen bilgilerin faydalı hale dönüştürülmesinde, en yararlı olanın seçilmesinde ve bu doğrultuda karar verilmesinde insan gücüyle karşılaştırılmayacak derecede etkinlik sağlamakta ve karar sürecine önemli katkılarda bulunmaktadır²⁶.

Günümüz iş dünyası, kızışan rekabet ortamı, küreselleşen ekonomi, hızla değişen teknoloji, müşteri, tedarikçi ve iş gücünün artan beklentileri ile ön plana çıkmaktadır. Karmaşanın sürekli devam ettiği, çevre unsurlarının değiştiği bu ortamda varlıklarını sürdürmek isteyen örgütler stratejik düşünme ve karar alma becerilerine sahip olmalıdırlar. Bilgi sistemleri, örgütlerin bu mücadelesinde destek olabilecek araçlardır. Dolayısıyla stratejik avantaj ve uzun vadede rekabet edebilmek için örgütün iç ve dış çevresinden gerekli bilgileri, sistematik olarak, zamanında ve güvenli bir şekilde toplayıp işleme ile mümkündür²⁷.

Bilgi sistemleri aracılığıyla verimsiz çalışma süreleri, gereksiz bürokrasi ve iş süreçleri gözden geçirilerek bunların engellenmesi sağlanabilir. Diğer taraftan, müşteri ile iletişim, ürünün tasarlanması ve üretilmesi otomatik olarak gerçekleştirilerek etkinliğin artırılması mümkündür. Bilgi sistemlerinin, endüstrinin yapısını farklılaştırması, işletmenin konumunun güçlendirmesi ya da iş imkanları oluşturması gerekmektedir. Buna ek olarak bir işletme rekabet avantajı elde edebilmek için rakiplerini geride bırakacak başta örgütsel, teknolojik ve idari olmak üzere bazı yetkinliklere sahip olmalıdır²⁸.

²⁵ Ekinci, "Bilgi Teknolojilerinin Rekabet Açısından Önemi", s. 55.

²⁶ Yüksel, "Bilgi Teknolojileri", s. 251.

²⁷ Acar, Gökhan, "Enformasyon Sistemlerinin Stratejik Önemi ve Planlanması", Yönetim Bilimleri Dergisi, Y. 6, S. 1 (2008), s. 58.

²⁸ Demirhan, "İşletmelerde Stratejik Bilgi Sistemleri", s. 121.

İşletmeler küresel veya yerel düzeyde fark etmeksizin rekabet avantajı elde edebilmek için bilgi sistemlerinden faydalanarak dört temel yöntem uygulayabilir ²⁹:

- Düşük Fiyat Liderliği: Bu yöntem en düşük maliyet için bilgi sistemlerinden yararlanılmasını ifade etmektedir. Etkin bir stok kontrol yöntemi ile tedarik maliyeti düşürülmekte, etkili bir stok kontrolü yapılmakta ve bilgi sistemleri kullanılarak maliyetler azaltılabilmektedir. Bunun en iyi örneği ABD'deki perakende Wal-Mart'ın kurmuş olduğu sistemdir. Bu sistemde, herhangi bir mal satıldığı anda hemen tedarikçiye bilgi gönderilerek stok hakkında bilgilendirme yapılmaktadır. Böylece stok maliyetlerinin düşürülmesi sağlanmaktadır.

- Ürün Farklılaştırma: Mevcut ürün müşteri istekleri doğrultusunda değiştirilerek kişiselleştirilmiş yeni ürün ve hizmet elde etmek için bilgi sistemleri kullanılabilir. Ürün üzerinde değişiklik isteği elektronik ortamda alınır ve bu bilgi anında üretim sistemine aktarılır ve ürünün müşteriye teslimine kadarki tüm aşamalar kısa bir sürede planlanmış olur. Bu iş için fazladan stok ve çalışan ihtiyacı olmadığından maliyetlerde artışa yol açmamaktadır.

- Pazar Açıklarına Odaklanmak: Bilgi sistemleri sayesinde pazarlama verileri ve teknikleri başarılı bir şekilde analiz edilmektedir. Bu kapsamda, bilgi sistemleri aracılığıyla pazarda bir açık tespit ederek o alana yoğunlaşmak rakiplerden daha etkili bir ürün üretilmesini sağlayabilmektedir. Herhangi bir müşterinin kart bilgileri, kişisel bilgileri ve alışveriş bilgileri gibi birçok farklı kaynaktan elde edilen veriler, bir yazılım programı ile bilgi haline getirilip doğrudan o kişinin beklentilerine yönelik uyarılarda bulunulabilir.

- Tüketici-Satıcı Yakınlaştırmasını Güçlendirmek: Tüketiciler ile yakınlaşmak için bilgi sistemlerinden yararlanılabilir. İşletmeler, sistemlerini müşterilerinin de erişeceği şekilde geliştirdikleri takdirde onlar da bu sayede siparişleri ve ürün özellikleri hakkında bilgiye ulaşabilirler. Ayrıca işletmeler müşterilerin istek ve özel ilgilerini bilgi sistemleri aracılığıyla kaydederek ona uygun ürün veya kampanyalar ile alışverişe yönlendirebilir.

²⁹ Laudon / Laudon, Management Information Systems, s.51-52.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

SONUÇ

Geçmişten bugüne bilim ve teknolojide yaşanan gelişmelerle bağlantılı çeşitli toplumsal süreçler yaşanmıştır ve bu aşamaların her birinde ortaya çıkan kurallar ve gelişmeler bir öncekini etkisiz hale getirmiştir. İçinde bulunduğumuz bilgi çağında ise bilgi faktörü hem toplumsal hem de iş hayatı açısından en önemli kaynak haline gelmiştir.

Küreselleşmeyle beraber rekabetin artması, örgütlerin değişen sürece uyum sağlamalarını zorunlu hale getirmiştir. Bilgi günümüz iş dünyasında en önemli stratejik güç olduğundan küresel düzeyde ticaret yapan örgütlerin yöneticileri rekabet avantajı için bilgi kaynaklarını en iyi şekilde kullanmalıdır. Günümüzde örgütler başarının, çalışanlara ve kullandıkları bilgiye bağlı olduğunu kabul etmişler ve bu kapsamda bilginin üretilmesini ve etkin bir şekilde kullanılmasını rekabet avantajı sağlayan bir unsur olarak görmeye başlamışlardır. Bilginin verimli bir şekilde kullanıldığı örgütler rekabet başta olmak üzere pek çok konuda öne çıkmaktadır.

Bilgi teknolojilerinde yaşanan gelişmeler, örgütler üzerinde önemli etkiler yaratmış ve yapısal değişimlere yol açmıştır. Örgütler yaşanan hızlı değişimlere ayak uydurmak ve muhtemel tehlikeleri fırsata dönüştürmek için bu teknolojilerden en verimli bir şekilde yararlanmalıdırlar. Küresel rekabet ortamında var olabilmek ve üstünlük sağlamak için en önemli kaynak bilgi ve bilginin kullanıldığı teknolojilerdir.

Bilginin, belirli amaçlar doğrultusunda toplanması, işlenmesi, iletilmesi, saklanması ve kullanıcıya sunulmasını sağlayan bilgi sistemleri örgüt faaliyetlerinde yeri doldurulamaz bir işleve sahiptir.

Örgütlerde bilgi sistemlerinin kullanımı, karar süreçlerinde ve örgüt işleyişinin devam etmesinde önemli bir role sahiptir. Bilgi sistemleri ile öncelikle yöneticilere karar alımında yardımcı olmak, örgüt faaliyetleri için gerekli bilgilerin toplanıp, işlenerek kullanıcılara ulaştırılması amaçlanmaktadır.

Bilgi çağı olarak değerlendirilen bu dönemde, pazar şartlarından, müşteri beklentilerine kadar her şey çok çabuk değişmekte ve sürekli bir yenilik arayışı içerisinde rekabet edilmektedir. Dolayısıyla hızın örgütlerin varlıklarını sürdürebilmeleri adına çok önemli olduğu çağımızda bunu sağlamak ancak kullanılan bilgi sistemleri ile mümkündür.

Yapılan bu çalışmadan elde edilen sonuca göre, etkin bir şekilde çalışan bilgi sistemleri, çalışan verimliliği, müşteri hizmetleri gibi birçok konuda fayda sağlamakta ve küresel piyasalarda rekabet avantajının elde edilmesine katkıda bulunmaktadır. Bilgi sistemlerinin kullanılması ile piyasada meydana gelen değişimlere uyum kolaylaşır, değişen taleplere hızlı cevap verilir ve örgütün verimliliği artar.



KAYNAKÇA

- Acar, G. (2008). Enformasyon Sistemlerinin Stratejik Önemi ve Planlanması. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 6(1), 53-76.
- Acar, S. (2006). Bilgi Teknolojisindeki Gelişmelerin Ofis Sistemleri Üzerindeki Etkisi ve Ofislerde Görsel Otomasyon. *Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*(1), 49-73.
- Adıgüzel, M. (2013, Mart-Nisan). Ekonomik Küreselleşmenin Türkiye Ekonomisine Etkileri. *Akademik Bakış Dergisi*(35), 1-20.
- Akdemir, B. (2005). Küresel Rekabet Ortamında İnsan Kaynakları Yönetiminin Değişen Rolü: Stratejik İnsan Kaynakları Yönetimi. *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi*, 0(49), 427-455.
- Akgemici, T., Öğüt, A., & Tosun, M. A. (2005). Küresel Rekabetin Sunduğu Fırsatlar ve Tehditler Bağlamında KOBİ'lerde Stratejik Yenilik Yönetimi: SWOT Analizine Dayalı Kurumsal Bir Değerlendirme. *SÜ İİBF Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 5(10), 139-156.
- Akgün, A. E., & Keskin, H. (2003). Sosyal Bir Etkileşim Süreci Olarak Bilgi Yönetimi ve Bilgi Yönetim Süreci. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 5(1), 175-188.
- Akgün, A. İ., & Kılıç, S. (2013). Muhasebe Bilgi Sisteminin İşletme Yönetiminin Etkinliği Üzerindeki Etkisi. *Yönetim ve Ekonomi*, 20(2), 21-36.
- Akkoyunlu, A. S. (1996). Yeni Dış Ticaret Teorileri. *Ekonomik Yaklaşım*, 7(21), 71-100.
- Akolaş, D. A. (2004). Bilişim Sistemleri Bilişim Teknolojisinin Küreselleşme Olgusu ve Girişimcilik Üzerine Yansımaları. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*(12), 29-43.
- Aksoy, B. (2012, Temmuz). Bilgi Teknolojileri ve Yeni Çalışma İlişkileri. *Ege Akademik Bakış*, 12(3), 401-414.
- Aktan, C. C., & Vural, İ. Y. (2005). Bilgi Çağında Bilginin Yönetimi. C. C. Aktan, & İ. Y. Vural (Dü) içinde, *Bilgi Çağı Bilgi Yönetimi ve Bilgi Sistemleri* (s. 7-23). Konya: Çizgi Kitabevi.

- Akyüz, K. C., Gedik, T., & Akyüz, İ. (2010). Trabzon Arsin OSB'de Yer Alan İşletmelerin Rekabet Stratejileri ve Kalite Anlayışları. *International Journal of Economic and Administrative Studies*, 2(2), 65-82.
- Altay, A. (2017). Dünya Ekonomik Forumu ve Küresel Rekabet Politikaları Üzerindeki Etkileri. *Gümrük ve Ticaret Dergisi*(10), 25-34.
- Altınöz, M. (2008). Ofis Otomasyon Sistemlerinin Bireysel Performans Üzerine Etkileri. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*(50), 51-63.
- Altıparmak, A., & Avcı , Z. (2011). Uluslararası Ticaret, Ekolojik Ayakizi ve Türkiye. *Ekonomi Bilimleri Dergisi*, 3(2), 35-45.
- Altıparmak, A., & Avcı , Z. (2011). Uluslararası Ticaret, Ekolojik Ayakizi ve Türkiye. *Ekonomi Bilimleri Dergisi*, 3(2), 35-45.
- Altuğ, F. (2019). İnovasyonun Coğrafyası: Bilgi Türleri ile Bilgi Yayılma Kanalları Arasındaki Yapısal İlişkiler. *Coğrafi Bilimler Dergisi*, 17(1), 1-24.
- Anameriç, H. (2005). Bilgi Sistemleri ve Yönetimde Bilgi Sistemlerinin Kullanımı. C. C. Aktan, & İ. Y. Vural içinde, *Bilgi Çağı Bilgi Yönetimi ve Bilgi Sistemleri*. Konya: Çizgi Kitabevi.
- Anameriç, H. (2005). Yönetim Bilgi Sistemlerinin Yönetim Fonksiyonları Üzerine Etkisi. *Ankara Üniversitesi Dil ve Tarih-Coğrafya Fakültesi Dergisi*, 45(2), 25-43.
- Aras, M., Özdemir , Y., & Bayraktaroğlu, S. (2015, Temmuz). İnsan Kaynakları Bilgi Sistemlerine Yönelik Algıların Teknoloji Kabul Modeli ile İncelenmesi. *Ege Akademik Bakış*, 15(3), 343-351.
- Artan, S., & Kalaycı, C. (2009). İnternetin Uluslararası Ticaret Üzerindeki Etkileri: OECD Ülkeleri Örneği. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 10(2), 175-187.
- Aslan, N., & Terzi , N. (2006). Heckscher-Ohlin-Samuelson (HOS) Teorisi ve Teorinin Değerlendirilmesi. *Marmara Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 11(1-14).
- Atılğan, D. (2009). Bilgi Yönetimi Kavramı ve Gelişimi. *Türk Kütüphaneciliği Dergisi*, 23(1), 201-212.
- Aydemir, C., & Kaya, M. (2007). Küreselleşme Kavramı ve Ekonomik Yönü. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 6(20), 260-282.

- Aydın, A. (2000, Ocak). İnsan Kaynakları Yönetiminin Değişen Yüzü: Stratejik İnsan Kaynakları Yönetimi Modu. *Öneri Dergisi*, 3(13), 77-84.
- Aydın, F., Saygılı, H., Saygılı, M., & Yılmaz, G. (2010, Mart). Dış Ticarete Küresel Eğilimler ve Türkiye Ekonomisi. *Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası çalışma Tebliği*.
- Aytemiz, S. K. (2006). Ticaretin Serbestleşmesi ve Türkiye İmalat Sanayinde Toplam Faktör Verimliliği. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 7(2), 71-93.
- Aytuğ, H. K. (2011). Küresel Rekabetin İşletmelerin Üretim ve İstihdam Yapısı Üzerindeki Etkileri. *Akademik Yaklaşımlar Dergisi*, 2(2), 45-77.
- Bahçe, A. B. (2011). Küresel Rekabet Sürecinde Devletlerin Kamu Politikalarını Belirlemelerinde Teknoloji ve İnovasyonun Rolü. *Ekonomi Bilimleri Dergisi*, 3(1), 1-17.
- Bakan, M., & Doğan, İ. F. (2018). Rekabet ve Türk Ticaret Kanunu'nda Haksız Rekabet. *Social Sciences Studies Journal*, 4(16), 1409-1425.
- Balay, R. (2004). Küreselleşme, Bilgi Toplumu ve Eğitim. *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi*, 377(2), 61-82.
- Balcı, M., & Göcen, C. E. (2017, Eylül). Uluslararası Ticaret ve Üretim Tarihsel Gelişimi ve Bu Bağlamda Türkiye'nin Politik Ekonomi Analizi. *Uluslararası Politik Ekonomi*, 1-39.
- Batmaz, T. (2019). Küreselleşme-Bölgeselleşme Sürecinin Yerel Ekonomiler Üzerinde Oluşturduğu Etkiler: Denizli Örneği. *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*(37), 281-300.
- Bayar, F. (2008). Küreselleşme Kavramı ve Küreselleşme Sürecinde Türkiye. *Uluslararası Ekonomik Sorunlar Dergisi*(32), 25-34.
- Bayraç, H. N. (2003, Haziran). Yeni Ekonomi'nin Toplumsal, Ekonomik ve Teknolojik Boyutları. *Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 4(1), 41-62.
- Bayraktaroğlu, S. (2002). *Bilgi Toplumunda İnsan Kaynakları Yönetiminin Değişen Yüzü*. 10 15, 2020 tarihinde www.sosyalsiyaset.com/documents/bilgi_toplumunda.htm adresinden alındı

- Bayraktutan, Y. (2003). Bilgi ve Uluslararası Ticaret Teorileri. *C.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 4(2), 175-186.
- Bayraktutan, Y., & Bıdırdı, H. (2016). Teknoloji ve Rekabetçilik: Temel Kavramlar ve Endeksler Bağlamında Bir Değerlendirme. *Akademik Araştırmalar ve Çalışmalar Dergisi*, 8(14), 1-24.
- Bayraktutan, Y., Arslan, İ., & Vedat, B. (2010). Sağlık Bilgi Sistemlerinin Hastane Performanslarına Etkisinin Veri Zarflama Analizi ile İncelenmesi: Türkiye'deki Göğüs Hastalıkları Hastanelerinde Bir Uygulama. *Gaziantep Tıp Dergisi*, 16(3), 13-18.
- Bekçi, İ., & Ömürbek, V. (2006). Bilgi Teknolojilerinin Muhasebe Bilgi Sistemi Uygulamalarına Etkisi ve "Konya Gıda Sektörü Üzerine Bir Araştırma". *İstanbul Üniversitesi İktisat Fakültesi Mecmuası*, 56(2), 95-120.
- Bekçi, İ., Apalı, A., & Engin, M. (2020). İşletme Ölçeğini Belirleyen Kriterler ile KOBİ'lerde Muhasebe Bilgi Sisteminin İşletme Fonksiyonları Açısından Öneminin İncelenmesi: Burdur Örneği. *Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi SBE Dergisi*, 10(1), 260-279.
- Bensghir, T. K. (1996). *Bilgi Teknolojileri ve Örgütsel Değişim*. Ankara: TODAİE Yayınları.
- Besler, S. (2002). Rekabet Üstünlüğü Nasıl Elde Edilir? *Anadolu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 18(1), 35-45.
- Bilge, F. A., & Zerenler, M. (2006). Küresel Rekabeti Etkileyen Faktörler. *Selçuk Üniversitesi MYO Sosyal Bilimler Dergisi*, 9(1-2), 441-450.
- Bölükoğlu, İ., & Birgili, E. (1992). Finansal Bilgi Sisteminin Modern İşletme Yönetimindeki Rolü ve Önemi. *D.E.Ü. İ.İ.B.F. Dergisi*, 7(1), 63-75.
- Bulum, A. Z., Ersöz , F., & Ersöz , T. (2013). Dünya Ticaret Örgütü (WTO) Üyesi Ülkelerin Uluslararası Ticaret Hacimleri Üzerine Bir Çalışma. *Nevşehir Bilim ve Teknoloji Dergisi*, 2(2), 153-165.
- Candemir, Y. (2005). Küreselleşme, Teknolojik Gelişme ve Ulaştırma Yenilikler: Dünya ve Türkiye. *TMMOB İnşaat Mühendisleri Odası VI. Ulaştırma Kongresi*, (s. 13-29). İstanbul.
- Cansever, B. A. (2016). Bilgi Toplumunda Bir Kavram Kargaşası: Bilgi mi? Enformasyon mu? *Sosyoloji Dergisi*(Armağan Sayısı), 41-50.

- Coşkun, A. (2014, Nisan). Dış Ticaret Teorileri Kapsamında Türkiye'nin Rekabet Gücü Üzerine Bir Değerlendirme. *Tekirdağ S.M.M.M Odası Sosyal Bilimler Dergisi*, 1-10.
- Çalık, D., & Çınar, Ö. P. (2009). Geçmişten Günümüze Bilgi Yaklaşımları Bilgi Toplumu ve İnternet. *XIV. Türkiye'de internet Konferansı (İNET-TR'09)* (s. 77-88). İzmir: Ege Üniversitesi.
- Çapar, B. (2005). Bilgi Yönetimi. C. C. Aktan, & İ. Y. Vural (Dü) içinde, *Bilgi Çağı Bilgi Yönetimi ve Bilgi Sistemleri* (s. 115-127). Konya: Çizgi Kitabevi.
- Çelik, A., & Şimşek, M. Ş. (2018). *Yönetim ve Organizasyon* (20 b.). Konya: Eğitim Yayınevi.
- Çelik, O. (1999). Küreselleşme Sürecinde Firmalar Arası Stratejik İşbirliği. *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, 54(1), 24-40.
- Çeştepe, H. (2006). Dünya Ticaret Örgütü'nün Son Dönemlerdeki Uygulamalarının Türkiye'ye Etkileri. *SÜ İİBF Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 6(12), 155-179.
- Çetinkaya, B., Kirel , Ç., Mutlu, D., & Uzkesici, N. (1988). Yönetim Bilgi Sistemi Artema A.Ş. Örneği. *Anadolu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 6(1), 293-330.
- Çiçek, E. (2009). İşletmelerin Rekabet Avantajı Sağlamasında Bilgi Yönetiminin Rolü. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksek Okulu Dergisi*, 12(1-2), 67-77.
- Çiçek, E., & Çelik, C. (2010). KOBİ'lerde Bilgi Teknolojileri Kullanımına Yönelik Yöneticilerin Bakış Açıları "Mersin İlinde Bir Uygulama". *SÜ İİBF Sosyal Bilimler Dergisi*, 10(19), 577-597.
- Çift yıldız, K., İslamoğlu, E., & Özdemir , Y. (2017, Kış). İnsan Kaynakları Bilgi Sistemlerinin İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılığa Etkisi Üzerine Bir Araştırma. *Girişimcilik ve Kalkınma Dergisi*, 12(2), 99-122.
- Çivi, E. (2001). Rekabet Gücü: Literatür Araştırması. *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 8(2), 21-38.
- Çukurçayır, M. A., & Çelebi, E. (2009). Bilgi Toplumu ve E-Devletleşme Sürecinde Türkiye. *ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, 5(9), 59-82.

- Dalar, M. (2006). Dünya Ticaret Örgütü: Bağlantı Sorunu Açısından Bir Dönüşüm Analizi. *Uludağ Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 25(2), 125-157.
- Demir, B. (2010, Ekim). Muhasebe Bilgi Sistemlerinde Bilgi Kalitesi. *Muhasebe ve Finansman Dergisi*(48), 142-153.
- Demir, Ö., & Tanyıldızı, İ. (2018). Üretici KOBİ'lerde Muhasebe Bilgi Sisteminin Farkındalığı: Elazığ İlinde Yapılan Bir Uygulama. *Fırat Üniversitesi Harput Araştırmaları Dergisi*, 5(2), 137-162.
- Demir, Y., & Coşkun, D. (2009). Finansal Bilgi Sisteminin İşletmelerin Yönetim Fonksiyonu Üzerine Etkisi: Aydın İli Örneği. *Uşak Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 2(2), 1-21.
- Demir, Y., & Çavuş, M. F. (2010, Nisan-Mayıs-Haziran). İnsan Kaynakları Planlamasının Etkinliğinde İnsan Kaynakları Bilgi Sistemi. *Akademik Bakış Dergisi*(20), 1-17.
- Demircan, E. (2015). KAmu Mali Yönetimindeki Değişim Trendinin Dış Ticaret Politikasına Etkileri. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*(24).
- Demirel, A. S. (tarih yok). www.mmo.org.tr. 11 5, 2020 tarihinde Teknoloji Yönetimi : https://www.mmo.org.tr/sites/default/files/A17_0.pdf adresinden alındı
- Demirhan, D. (2002). İşletmelerde Stratejik Bilgi Sistemleri Yönetimi ve Rekabet Üstünlüğü Elde Edilmesindeki Rolü. *Ege Akademik Bakış*, 2(2), 117-124.
- Dikkaya, M., & Deniz, F. (2006). Ekonomik Küreselleşmenin Yol Açtığı Problemler. *ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, 2(3), 163-181.
- Dilek, S., Keskingöz , H., & Güney , O. (2020). Türkiye'de Rekabet Gücü ve Rekabet Avantajı Konularındaki Lisansüstü Tezlerin Bibliyometrik Profili (2000-2018). *International Academic Journal*, 4(1), 6-25.
- Dinç, E., & Abdioğlu , H. (2009). İşletmelerde Kurumsal Yönetim Anlayışı ve Muhasebe Bilgi Sistemi İlişkisi: İMKB-100 Şirketleri Üzerine Amprik Bir Araştırma. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 12(21), 157-184.
- Dinç, E., & Varıcı , İ. (2008). Muhasebe Bilgi Sisteminin Kurumsallaşma Düzeyine Etkisi: Sanayi İşletmeleri Üzerine Bir Araştırma. *Afyon Kocatepe Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 10(1), 67-85.

Doğan, Ő. (tarih yok). *avys.omu.edu.tr*. 10 05, 2020 tarihinde <https://avys.omu.edu.tr/storage/app/public/senol.dogan/108134/14.pdf> adresinden alındı

Doğanlar, M., Bal, H., & Özmen , M. (2003). Uluslararası Ticaret ve Türkiye'nin İhracat Fonksiyonu. *Manas Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*(7), 83-109.

Ege Bölgesi Sanayi Odası. (2018). *2017 Yılında Dünya ve Türkiye Ekonomisi ve 2018 Yılından Beklentiler*.

Ekinci, H. (2004, Mayıs). Yeni Rekabet Aracı Olarak Bilgi Teknolojileri ve Değişim Yönetimindeki Rolüne İlişkin Görgül Bir Araştırma. *C.Ü. Sosyal Bilimler Dergisi*, 28(1), 23-34.

Ekinci, H. (2006). Bilgi Teknolojilerinin Rekabet Açısından Önemi ve Değişim Yönetimindeki Etkilerine İlişkin Yöneticilerin Algılarını Ölçmeye Yönelik Bir Araştırma. *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 1(11), 54-70.

Elibol, H. (2005). Bilişim Teknolojileri Kullanımının İşletmelerin Organizasyon Yapıları Üzerindeki Etkileri. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*(13), 156-162.

Emhan, A. (2007). Karar Verme Süreci ve Bu Süreçte Bilişim Sistemlerinin Kullanımı. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 6(21), 212-224.

Erdinç, Z. (2007, Ağustos). Uluslararası Para Fonu-Türkiye İlişkilerinin Gelişimi ve 19. Stand-By Anlaşması. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*(18), 99-117.

Erdoğan, M. (2019). Muhasebe Bilgi Sistemi. M. Erdoğan, İ. E. Ergün, O. Aydemir, M. Uygun, A. N. Şakar, A. Sevim, & A. Sevim (Dü.) içinde, *Muhasebe Yazılımları* (s. 3-23). Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Yayınları.

Ersoy, M. (2012). Finansal Bilgilerin Yönetimi Sürecinde Muhasebe Bilgi Sistemi. *Finansal Araştırmalar ve Çalışmalar Dergisi*, 3(6), 9-21.

Fayganoğlu, P. (2019). Örtük Bilgi ve Örtük Bilgi Paylaşımının Örgütler İçin Yenilikçilik ve Hayatta Kalma Açısından Önemi. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 12(63), 1068-1074.

Fidan, H. (2009). Pazarlama Bilgi Sistemi (PBS) ve Coğrafi Bilgi Sistemi (CBS)'nin Pazarlamada Kullanımı. *Journal of Yasar University*, 4(14), 2151-2171.

- Geçer, T. (2017). Eximbank "Teminat Mektubu" Toplama Bankası Mı? *Uluslararası Ticaret ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 1(2), 81-86.
- Genç, M., & Berber, M. (2011). Bölgeselleşme ve Ticaret Akımları: Literatür İncelemesi. *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 22(2), 84-110.
- Gençtürk, E., Kandemir, D., Koç, Ö. T., & Demirci, I. C. (2010). Rekabet Avantajı Kuramının Tanımlanması ve Ölçümlenmesi. *Öneri Dergisi*, 9(34), 13-25.
- Gökdeniz, Ü. (2005). İşletmelerde Muhasebe Bilgi Sistemlerine Yaklaşım. *Muhasebe ve Finansman Dergisi*(27), 86-94.
- Göngen, M. A. (2013, Ağustos). Küreselleşmenin Ekonomik Boyutu Küreselleşmeyi Yöneten Üç Ana Kurum: IMF, Dünya Ticaret Örgütü. *SDÜ Fen Edebiyat Fakültesi Sosyal Bilimler Dergisi*(29), 117-134.
- Göral, R. (2003). Ofis Otomasyon Teknolojilerinin Evrimi ve Yeni İş Dünyası Üzerindeki Etkileri. *Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, 0(2), 1-19.
- Güçlü, N., & Sotirofski, K. (2006, Güz). Bilgi Yönetimi. *Türk Eğitim Bilimleri Dergisi*, 4(4), 351-371.
- Güler, G. (2007, Ağustos). Yönetim Bilgi Sistemi. *Eğitim Dergisi*(16). 11 10, 2020 tarihinde <http://www.egitirim.gen.tr/tr/index.php/arsiv/sayi-11-20/sayi-16-yonetim-ve-insan-kaynagi-agustos-2007> adresinden alındı
- Gültekin, S. (2011). Küreselleşme Çağında Dış Ticarete Rekabet İçin Kümelenme Stratejisi: Türkiye'nin Tarım Kümelenmesi Gerekliliği. *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*(22), 29-40.
- Gümüştekin, G. E. (2004). Bilgi Yönetiminin Stratejik Önemi. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 18(3-4), 201-212.
- Güney, S., & Mutlu, S. (2008). Bilgi Teknolojilerinin Girişimciliğe Etkileri. *Girişimcilik ve Kalkınma Dergisi*, 3(1), 85-102.
- Gürkan, Ö. (2001). Küreselleşme ve Yeni Ekonomik Düzen. *Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü dergisi*(3), 1-15.
- Güzel, T., & Mersin, Z. (2007). Bilgi Teknolojilerinin İşletmelerin Muhasebe Uygulamalarında Yarattığı Değişim. *Muhasebe ve Finansman Dergisi*(35), 172-177.

- Hoşcan, Y., & Şahin, M. (2005). *Yönetim Bilgi Sistemi* (3 b.). Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Yayınları.
- İçke, M. A. (t.y.). Uluslararası İktisadi İlişkiler. *İstanbul Üniversitesi Açık ve Uzaktan Eğitim Fakültesi Kamu Yönetimi Lisans Programı*.
- İleri, H., & Horasan, A. (2010). Küresel Rekabet Ortamında İşletmelerin Teknoloji ve Ar-Ge Yönetimlerinin Rekabete Etkileri Üzerine Araştırma ve Örnek Bir Uygulama. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksek Okulu Dergisi*, 13(1-2), 171-190.
- İleri, Y. Y., & Soylu, Y. (2010). Bir Rekabet Üstünlüğü Aracı Olarak Çeviklik Kavramı ve Örgüt Yapısına Olası Etkileri. *Selçuk Üniversitesi MYO Sosyal Bilimler Dergisi*, 13(1-2), 13-28.
- İlter, H. K. (2007). Bilgi Sistemleri Perspektifinden Kurumsal Kaynak Planlaması: Etkiler ve Değerler. *İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 2(11), 1-20.
- İnce, M., & Oktay, E. (2006). Bilginin Bir Stratejik Güç Olarak Önemi ve Örgütlerde Bilgi Yönetimi. *Selçuk Üniversitesi Karaman İ.İ.B.F. Dergisi*, 9(10), 15-29.
- İstanbul Sanayi Odası Kalite ve Teknoloji İhtisas Kurulu. (2012). Teknoloji Yönetimi Kılavuzu. İSO Yayınları.
- İşık, C., & Keskin, G. (2013). Bilgi Ekonomilerinde Rekabet Üstünlüğü Oluşturulması Açısından İnovasyonun Önemi. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 27(1), 41-57.
- Karaca, N. (2003). Gatt'tan Dünya Ticaret Örgütüne. *Maliye Dergisi*(144), 84-99.
- Karacaer, S., & İbrahimoğlu, N. (2003). İşletme Yönetiminde Muhasebe Bilgi Sistemi, İç Kontrol, Verimlilik İlişkisi ve Önemi. *Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 21(1), 211-228.
- Karacaoğlu, K. (2006, Aralık). İşletmelerin Rekabet Üstünlüğü Anlayışlarını Etkileyen Ögelerin Endüstri Temelli ve Kaynak Temelli Bakış Açısına Göre Belirlenmesi: Kayseri İlinde Bir Araştırma. *Çukurova Üniversitesi İİBF Dergisi*, 10(2), 1-22.
- Karaman, A., & Haşiloğlu, S. B. (2006). Bilgi Kavramı ve bilgiye Dayalı Organizasyonlarda Bilgi Sistemleri. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksek Okulu Dergisi*, 9(1-2), 81-94.

- Karayormuk, K., & Köseoğlu, M. A. (2005). Pazarlama Bilgi Sistemi ve Bir Kamu Kuruluşu Örneği. *Afyon Kocatepe Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 7(2), 103-121.
- Kaya, İ., & Gözen, Ş. (2005). Personel Seçim Sürecinde Uzman Sistem Yaklaşımı ve Konya Büyükşehir Belediyesinde Bir Uygulama. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*(14), 355-376.
- Kaya, Z., & Şahin , L. (2015). Dış Ticaret Hacmi ile Ekonomik Büyüme Arasındaki İlişkinin Panel Eşbütünleşme Veri Analiziyle Değerlendirilmesi: BRIC Ülkeleri (1995-2013). *Mehmet Akif Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 7(13), 434-446.
- Kurbanoğlu, S. (1992). Uzman Sistemler. *Türk Kütüphaneciliği*, 6(4), 189-193.
- Kutlu, E. (2004). Uluslararası Ticaret Teorisi. N. Aydın, C. Koparal, M. Şahin, B. Tenekecioğlu , L. Bilgin, E. Kutlu , . . . Z. Tonus içinde, *Uluslararası İşletmecilik*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2007). Management Information Systems. (A. Naralan, Çev.)
- Meder, M. (2001). Bilgi Toplumu ve Toplumsal Değişim. *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*(9), 72-81.
- Odabaş, H. (2005). Bilgi Yönetim Sistemi. C. C. Aktan, & İ. Y. Vural (Dü) içinde, *Bilgi Çağı Bilgi Yönetimi ve Bilgi Sistemleri* (s. 103-114). Konya: Çizgi Kitapevi.
- Oğan, E., & Wolff, A. R. (2019). Uluslararası Rekabet Stratejileri Kapsamında Türkiye'nin Küresel Rekabet Stratejileri Üzerine Bir Değerlendirme. *Artvin International Congress of Social Sciences*, (s. 197-208). Artvin.
- Okumuş, A. (tarih yok). Pazarlama İlkeleri. İstanbul Üniversitesi Açık ve Uzaktan Eğitim Fakültesi .
- Öcal, M. (tarih yok). [avys.omu.edu.tr](https://avys.omu.edu.tr/storage/app/public/mustafa.ocal/135737/IKY113_unite14.pdf). 10 25, 2020 tarihinde https://avys.omu.edu.tr/storage/app/public/mustafa.ocal/135737/IKY113_unite14.pdf adresinden alındı
- Ömürbek, N., & Altın, F. G. (2008). Sigortacılık Sektöründe Bilgi Teknolojilerinin Uygulanmasına İlişkin Bir Araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 13(3), 105-127.

- Ömürbek, V. (2003). Kurumsal Kaynak Planlamasında Muhasebe Bilgi Sisteminin Rolü: Gıda Sektöründe Uygulama. *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Doktora Tezi*. Isparta.
- Öncel, A. (2017). *Türkiye'de Dış Ticaret Avantajları Açısından Serbest Bölgeler, Teorik Çerçeve, Uygulama ve Nicel Analiz*. Sakarya: Sakarya Yayıncılık.
- Önder, H. H. (2003). Uzaktan Eğitimde Bilgisayar Kullanımı ve Uzman Sistemler. *The Turkish Online Journal of Educational Technology*, 2(3), 142-146.
- Örnek, İ. (2007). Dünya Ticaret Örgütü Kapsamında Avrupa Birliği Ortak Tarım Politikası ve Türk Tarım Politikasının Değerlendirilmesi. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*(1), 319-347.
- Öz, E., & Baykoç, Ö. F. (2004). Tedarikçi Seçimi Problemine Karar Teorisi Destekli Uzman Sistem Yaklaşımı. *Gazi Üniversitesi Mühendislik ve Mimarlık Fakültesi Dergisi*, 19(3), 275-286.
- Özata, M., & Aslan, Ş. (2004, Ocak). Klinik Karar Destek Sistemleri ve Örnek Uygulamalar. *Kocatepe Tıp Dergisi*, 5(1), 11-17.
- Özbağ, G. K. (2016). Rekabet Avantajı Yaratmada İki Temel Yaklaşım; Kaynak Tabanlı ve Endüstri Tabanlı. *Yeni Türkiye*, 1(88), 888-899.
- Özdemirci, F., & Aydın, C. (2007). Kurumsal Bilgi Kaynakları ve Bilgi Yönetimi. *Türk Kütüphaneciliği Dergisi*, 21(2), 164-185.
- Özel, H. A. (2012, Mart). Ticari Serbestleşmenin Teorik Temelleri ve Yeni Ticari Serbestleşme Teorileri. *Kırıkkale Üniversitesi İ.İ.B.F Dergisi*, 1(1), 4-26.
- Özel, N. (2016). Bilgi ve İletişim Teknolojilerinin Etkisiyle Değişen Bilgi Kaynakları, Hizmetleri ve Öğrenme Ortamları. *Milli Eğitim Dergisi*, 45(209), 270-294.
- Özer, S. Ö., & Çetin, M. Ö. (2005). Küreselleşme ve Bilgi Toplumunda Eğitim Teknolojilerine Dönüşüm: E-Öğrenme. *M.Ü. Atatürk Eğitim Fakültesi Eğitim Bilimleri Dergisi*(22), 199-210.
- Özer, Y. E. (2008). Küresel Rekabet-Bölgesel Kalkınma Ajansları ve Türkiye. *Review of Social, Economic & Business Studies*, 9(10), 389-408.
- Özkaya, M. (2009). IMF'nin Değişen Rolü: Bretton Woods'tan Günümüze. *Uşak Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 2(2), 102-117.

Özkıvrak, Ö., & Dileyici, D. (tarih yok). *Globalleşme, Bölgeselleşme, Mega Rekabet ve Türkiye*. 11 8, 2020 tarihinde <https://merichrd.wordpress.com/2007/02/25/globallesme-bolgesellesme-mega-rekabet-ve-turkiye/> adresinden alındı

Öztürk, İ. (2006, Nisan). Dünya Bankası Politikaları. *Sosyal Bilimler Dergisi*, 3(1), 36-55.

Öztürk, N. (2003, Ocak). Dış Ticaret Kuramında Yeni Yaklaşımlar. *Öneri Dergisi*, 5(19), 109-126.

Palacıoğlu, T. (2018, Nisan). Mutlak Üstünlük ve Bazı Dış Ticaret Teorileri. İstanbul Ticaret Odası/İstanbul Düşünce Akademisi.

Parlakkaya, R., & Erbaş, A. (2009). Finans ve Muhasebe Tümlşik Bilgi Sistemlerinin Yönetim Piramidinin Tüm Katmanlarına Uygulanmasına Yönelik Bir Model Önerisi. *Muhasebe ve Finansman Dergisi*(43), 123-136.

Pazarçeviren, S. Y., Karakaya , G., & İldem , M. (2016). Finansal Bilgi Sistemlerinde Bilginin Rolü. *Vergi Raporu*(196), 9-23.

Sabır, H. (2013). Küreselleşen Dünyada Rekabet Politikası ve Gelişmekte Olan Ülkeler. *Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 1(1), 55-67.

Sarıaslan, H. (1984). Sistem Analizinin Temelleri. *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, 39(1), 51-63.

Seçkin, Z., & Demirel, Y. (2009). Küresel Rekabetin Zihinsel İzdüşümü: Kavram Satmak. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 8(28), 175-186.

Serhatlıoğlu, S., Ozan, A. T., & Hardalaç, F. (2009). Yapay Zeka Teknikleri ve Radyoloji Uygulaması. *Fırat Tıp Dergisi*(18), 3-7.

Sevim, A., & Bülbül, S. (2013, Aralık). Hedef Maliyetleme Açısından Muhasebe Bilgi Sistemine İlişkin Bir Model Önerisi ve Bir İşletme Uygulaması. *Muhasebe Bilim Dünyası Dergisi*, 17(4), 785-804.

Seyidoğlu, H. (2003). *Uluslararası İktisat* (15 b.). İstanbul: Güzem Yayınları.

Seyidoğlu, H. (2003). Uluslararası Mali Krizler, IMF Politikaları, Az Gelişmiş Ülkeler, Türkiye ve Dönüşüm Ekonomileri. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 4(2), 141-156.

- Soyak, A. (2002). Küreselleşme, Teknoloji Politikası, Türkiye: "Sınai Mülkiyet Hakları ve Ar-ge Destekleri Açısından Bir Değerlendirme". A. Soyak (Dü.) içinde, *Küreselleşme: İktisadi Yönelimler ve Sosyopolitik Karşıtlıklar* (s. 169-226). Om Yayınevi.
- Sönmez, R., & Kasımoğlu, M. (2014). Sürdürülebilir Rekabet Avantajının Kaynağı: Endüstri Temelli Teori ve Kaynak Temelli Teori Çerçevesinde. *İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 13(25), 63-90.
- Sürmeli, F., Erdoğan, M., Erdoğan, N., Banar, K., Kaya, E., & Sevim, A. (2008). *Muhasebe Bilgi Sistemi*. (F. Sürmeli, Dü.) Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi
- Sürmeli, F., Erdoğan, M., Erdoğan, N., Banar, K., Kaya, E., & Sevim, A. (2007). *Muhasebe Bilgi Sistemi*. (F. Sürmeli, Dü.) Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Yayını.
- Şahin, M. (2007). *Yönetim Bilgi Sistemi*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi.
- Tahirov, A. (2009). Bilgisayar Destekli Bilgi Sistemleri. *Journal of Qafqaz University*(29), 123-133.
- Tekin, M., & Göral, R. (2010). İşletmelerde Stratejik Teknoloji Yönetimi ve Sürdürülebilir Rekabet Üstünlüğü İlişkisinin Belirlenmesi ve Otomotiv Yan Sanayi İşletmeleri Üzerine Bir Araştırma. *Selçuk Üniversitesi İ.İ.B.F. Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 13(9), 293-320.
- Tekin, M., & Zerenler, M. (2002). Küresel Rekabet Ortamında İleri İmalat Teknolojileri Kullanımının İşletme Performansına Etkileri Üzerine Bir Uygulama. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*(7), 15-26.
- Topallı, N., & Mercan, B. (2016). Rekabet Kavramına Yeni Bir Alternatif Yaklaşım: Sistemik Rekabet. *International Conference on Eurasian Economies*, (s. 856-863). Kaposvár-Macaristan.
- tr.wikipedia.org*. (tarih yok). 10 10, 2020 tarihinde https://tr.wikipedia.org/wiki/Bretton_Woods_sistemi : https://tr.wikipedia.org/wiki/Bretton_Woods_sistemi adresinden alındı
- Uçak, N. Ö. (2010). Bilgi: Çok Yüzlü Bir Kavram. *Türk Kütüphaneciliği*, 24(4), 705-722.

- Uğurlu, Ö., & Yazıcı, H. M. (2015). Stratejik Pazarlama Yönetimi Açısından Rekabet Üstünlüğü Sağlayabilecek Kişisel Satış Teknikleri ve Bir Uygulama. *Finans Politik ve Ekonomik Yorumlar*, 52(610), 63-75.
- Uğurlu, Ö., & Yazıcı, H. M. (2015). Stratejik Pazarlama Yönetimi Açısından Rekabet Üstünlüğü Sağlayabilecek Kişisel Satış Teknikleri ve Bir Uygulama. *Finans ve Politik Ekonomik Yorumlar*, 52(610), 63-75.
- Uluköy, M., & İzci, Ç. (2014, Nisan). İnsan Kaynakları Bilgi Sistemlerine (İKBS) İlişkin Başarı Değerlendirilmesi: Hizmet Sektörü Uygulaması. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*(40), 281-290.
- Uşul, H., & Bekçi, İ. (2001, Nisan). Bireysel Yatırımcılar Açısından Finansal Bilgi Sisteminin Sermaye Piyasasında Etkinliğinin Analizi. *C.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 2(1), 67-79.
- Utkulu, U. (2005). *Türkiye'nin Dış Ticareti ve Değişen Mukayeseli Üstünlükler* (Birinci b.). İzmir: T.C. Dokuz Eylül Üniversitesi Yayınları.
- Uzun, H., & Durna, U. (2008). İşletmelerde Rekabet Unsuru Olarak Bilgi Yönetimi. *Niğde Üniversitesi İİBF Dergisi*, 1(1), 33-40.
- Ünal, M. (2012). Bilgi Çağında Değişim ve Liderlik. *Marmara Üniversitesi İ.İ.B.F. dergisi*, 32(1), 297-310.
- Ünüvar, Ş. (2014). Turizm Sektöründe Bilgi İletişim Teknolojileri Kullanımı. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Dergisi*, 10(1-2), 597-618.
- web.itu.edu.tr. (tarih yok). 10 20, 2020 tarihinde <https://web.itu.edu.tr/~sonmez/lisans/es/KararDestek.pdf> adresinden alındı
- www.ekodialog.com. (tarih yok). 10 06, 2020 tarihinde Ülkeleri Dış Ticarete İten Nedenler: https://www.ekodialog.com/uluslararası_ekonomi/dis_ticarete_yonelmanin_nedenleri.html adresinden alındı
- www.imf.org. (2019, 02 25). 10 8, 2020 tarihinde <https://www.imf.org/~media/Files/Countries/ResRep/TUR/tr-the-imf-and-the-world-bank.ashx> adresinden alındı
- www.kolayaof.com. (tarih yok). 10 8, 2020 tarihinde https://www.kolayaof.com/ornek_ozet/%C4%B0KT311U.pdf adresinden alındı

www.perakendeokulum.com. (tarih yok). 10 20, 2020 tarihinde <https://www.perakendeokulum.com/isletme-islevleri-bilgi-sistemleri/> adresinden alındı

- Yereli, A. N. (2007). Muhasebe Bilgi Sistemlerinin Risk Yönetimine Yönelik Bir Araştırma. *Muhasebe ve Denetim Bakış*, 7(23), 15-31.
- Yeşilada, T., Yeşilada, F. A., & Tanyeri, M. (2003). Rekabet Üstünlüğü Sağlamada Pazarlama Bilgi Sistemleri. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi*, 8(1), 299-312.
- Yeşilorman, M., & Koç, F. (2014). Bilgi Toplumunun Teknolojik Temelleri Üzerine Eleştirel Bir Bakış. *Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 24(1), 117-133.
- Yiğit, S., & Özer, K. (2011). Sürdürülebilir Rekabet Üstünlüğü Kaynağı Olarak Bilgi. *Selçuk Üniversitesi İİBF Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 15(21), 333-359.
- Yiğit, S., & Özyer, K. (2011). Sürdürülebilir Rekabet Üstünlüğü Kaynağı Olarak Bilgi. *Sosyal Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 11(21), 333-360.
- Yıldız, A., & Ceran, Y. (2018). Otel Yönetiminde Muhasebe Bilgi Sistemi ve Pazarlama Bilgi Sisteminden Yararlanılarak Stratejik Pazarlama Kararlarının Alınması. *Bilge Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 2(2), 112-129.
- Yıldız, O., Dağdeviren, M., & Çetintokuş, T. (2008). İşgören Performansının Değerlendirilmesi İçin Bir Karar Destek Sistemi ve Uygulaması. *Gazi Üniversitesi Mühendislik ve Mimarlık Fakültesi Dergisi*, 23(1), 239-248.
- Yılmaz, C., Doğan, A., & Topal, E. (1989). Yönetim Bilgi Sistemi. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*(8), 39-48.
- Yılmaz, H. (2014). Bilgi Liderliğinin İşletme Performansı Üzerine Etkilerinin Değerlendirilmesi. *Optimum Ekonomi ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 1(1), 51-68.
- Yılmaz, M. (2009). Enformasyon ve Bilgi Kavramları Bağlamında Enformasyon Yönetimi ve Bilgi Yönetimi. *Ankara Üniversitesi Dil ve Tarih-Coğrafya Fakültesi Dergisi*, 49(1), 95-118.
- Yılmaz, M. (2011). Bilgi Yönetimi ve Örgütsel Öğrenme İlişkisi: Kavramsal Bir Yaklaşım. *Atatürk Üniversitesi Türkiyat Araştırmaları Enstitüsü Dergisi*, 0(46), 313-332.

- Yurtsever, M., & Tecim , V. (2016). Mini Bilgisayarların Akıllı Kart Sistemleri İçin Tasarlanması ve Uygulanması: Üniversite Örneği. *Yönetim Bilişim Sistemleri Dergisi*, 2(1), 13-28.
- Yücel, F. (2006). Dış Ticaretin Belirleyicileri Üzerine Teorik Bir Yaklaşım. *Sosyoekonomi*, 2(4), 47-68.
- Yücel, R., & Ahmetoğulları, K. (2015). İleri Yönetim Muhasebesi Uygulamalarının Rekabet Stratejileri ve Performans Üzerindeki Etkileri. *Business and Economics Research Journal*, 6(4), 179-201.
- Yüksek, G. (2013). Bilgi Teknolojilerinin Gelişimi, Seyahat İşletmeleri ve Küresel Dağıtım Sistemi Örneği. *İnternet Uygulamaları ve Yönetimi*, 4(1), 53-68.
- Yüksel, E., & Saridoğan, E. (2011). Uluslararası Ticaret Teorileri ve Paul R.Krugman'ın Katkıları. *Öneri Dergisi*, 9(35), 199-206.
- Yüksel, F. (2005). Bilgi Teknolojileri ve Yerel Yönetimler. *SÜ İİBF Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 5(10), 247-259.
- Yüksel, F. (2018). Karar Destek Sistemleri: Pazarlama Açısından Yönetimsel Bir Bakış. Ö. Sebetci, G. G. Dönük, D. G. Öztürk, E. Güler, M. C. Hanaylı, M. B. Günay, . . . A. Dilek, & Ö. Sebetci (Dü.) içinde, *Bilgi Teknolojileri ve Yönetim Bİlişim Sistemleri*. İstanbul: Kodlab Yayın Dağıtım.
- Zengin, Y. (2019). *Girişimçilik Becerileri ve Sürdürülebilir Rekabet Üstünlüğü İlişkisi*. Konya: Eğitim Yayınevi.
- Zerenler, M., Türker, N., & Şahin, E. (2007). Küresel Teknoloji, Araştırma-Geliştirme (AR-GE) ve Yenilik İlişkisi. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*(17), 653-667.