

KOBİLERDE YÖNETİM ENFORMASYON SİSTEMLERİ ALGISI VE KULLANIMI; ISPARTA VE BURDUR YÖRELERİNDE YAPILAN BİR UYGULAMA

*Hasan İBİCİOĞLU**
*Ömer Lütfi ANTALYALI***
*Özen AKÇAKANAT****

Özet

Yönetim enformasyon sistemi, yöneticilerin karar vermesi için gerekli enformasyonu değişik kaynaklardan toplayan, işleyen, saklayan ve veriyi raporlayan formal enformasyon sistemidir. Bu sistemlerin KOBİ'lerde kullanılması ile kararların daha etkin, doğru, zamanlı ve güvenilir bir şekilde verilmesi kolaylaşmıştır. Bu çalışmada bilişim sistemlerine dayalı enformasyon sistemleri ile ilgili Isparta ve Burdur yörelerindeki küçük ve orta ölçekli işletmelerin durumu incelenmiştir. Bu işletmelerdeki bilişim teknolojilerine dayalı yönetim enformasyon sistemlerinin bilgi kullanım düzeyi ve yöneticilerin bu sistemlere ilişkin bilgi düzeyleri ilk iki araştırma konusunu oluşturmaktadır. Yöneticilerin bu sistemlere ilişkin kendi bilgi düzeylerini nasıl gördükleri üçüncü araştırma konusudur. Son araştırma konusu ise yöneticilerin bu sistemlerle ilgili bazı temel kavramlardan doğru şeyleri anlayıp anlamadıklarıdır. Araştırmada Isparta ve Burdur yörelerindeki 97 adet küçük ve orta ölçekli işletmenin yöneticisi ile görüşülmüştür. Araştırma yöntemi olarak yapılandırılmış sorulardan oluşan mülakat tekniği kullanılmıştır. Mülakattan elde edilen sonuçlar SPSS paket programı ile analiz edilmiştir. Araştırma sonuçlarına göre Isparta ve Burdur yörelerindeki küçük ve

* Prof. Dr.; Süleyman Demirel Üniversitesi İ.İ.B.F. İşletme Bölümü e-mail:
hibici@iibf.sdu.edu.tr

** Uzman; Süleyman Demirel Üniversitesi İ.İ.B.F. İşletme Bölümü e-mail:
antalyali@sdu.edu.tr

*** Dok. Öğr.; Süleyman Demirel Üniversitesi İ.İ.B.F. İşletme Bölümü e-mail:
ozen@ozen@sdu.edu.tr

orta ölçekli işletmelerin enformasyon sistemlerini kullanma düzeyi düşüktür. Yöneticiler, bu sistemlerle ilgili iyi düzeyde bir bilgiye sahip olmadıkları halde, bilgi düzeylerinin oldukça iyi olduğunu düşünmektedirler. Son olarak elde edilen bulgulara göre, yöneticilerin enformasyon sistemlerini eksik veya yanlış anladıkları tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Yönetim Enformasyon Sistemleri, KOBİ, Algı, Öğrenme, İletişim.

Abstract

Management Information System(MIS), collect valuable data from diverse resource and operate, save, and report these data for managers. By using this systems in the firms, reaching reliable decision at the the right time is became much easier. In this paper, current situation of the Small and Medium Sized Enterprises (SMEs) which are located in the cities of Isparta and Burdur with regard to their using MIS was studied. The first two research subjects consist of the level of usage of MIS and the level of knowledge of the managers relevant to these systems. How the managers evaluate their knowledge concerning these systems is the third research subject. The last one is on whether the managers can make right inferences from some basic concepts which are related to these systems. Within the framework of this study, ninety-seven managers who are currently in charge of the SMEs located in Isparta and Burdur were interviewed. As the research method, interview technique which was composed of structured questions has been used. The results obtained were later analyzed by means of the programme SPSS. According to the research results, level of usage of MIS of the SMEs situated in Isparta and Burdur is too low, and their managers in charge regard themselves as the ones who possess a good knowledge of these systems. Finally according to obtained results, its determined that managers mostly misunderstand about what the MIS were.

Key Words: Management Information Systems(MIS), SME, Perception, Learning, Communication.

1. GİRİŞ

Karar vericiyi herhangi bir konuda karar vermeye sürükleyen, sahip olduğu hedefleridir. Karar verici mevcut durumunun ve hedeflerinin farkında bir bilinç ile karar vermek durumundadır. Burada mevcut durum ile hedefler çift yönlü bir ilişki içindedir. Hedeflerini reel bir zemine oturtmak için karar verici mevcut durumu iyi analiz etmelidir. Mevcut durumun analizi, sistem yaklaşımı çerçevesinde, işletmenin kendisinin ve çevresinin doğru analiz edilmesini gerektirir. Makro planda dünyada, nispeten daha mikro planda ise dar rekabet ortamı içerisinde, işletmenin tam olarak hangi noktada olduğunun bilgisi gereklidir. Mevcut durumun analizinde, analizin en

zorlayıcı kısmı, gerekli enformasyonun tamamına ulaşma sıkıntısıdır. Teknolojik gelişmelerden, sosyal alanlardaki gelişmelere, örgütlenmeden, üretime, rakip firmaların bilgisinden, siyasi gelişmelere kadar mevcut bilgi potansiyeli ve bu bilgi potansiyeli içerisinde işletmenin hangi noktada bulunduğu ile ilgili bilgi, işletmenin hedef oluşturmasında ve karar alımında çok büyük etki oluşturacaktır. Mevcut durumun analizinde işletme eksik enformasyon ile hareket ederse, potansiyelinin çok altında tercihler yapabilecek, daha kolay yollardan ulaşılacak hedeflere daha karmaşık yollar kullanarak ulaşmayı deneyebilecek, reel olmayan hedefler belirleyebilecek, hatta bazı durumlarda bir karar alma ihtiyacının farkında bile olamayabilecektir. Örneğin herhangi bir alanda yatırım yapan işletmenin karar vericisi, o yatırımda devlet desteğinin var olabileceğinin bilgisine sahip değilse, ilgili kuruluşlara bu destek ile ilgili başvuruda bulunmayı aklına bile getirmeyecektir. Neticede karşımıza çıkan tablo; mevcut durumun bilgisi, hedefler ve hedeflere giden yolların bilgisi üçlü bir saç ayağı gibi birbirleri ile ilişki halindedir ve bu saç ayaklarında boşluk bırakmak, günümüz rekabet ortamında hayati etkiler oluşturabilecektir. Mevcut durumun analizi, hedeflerin belirlenmesine etki oluşturmakla kalmayacak, o hedeflere en etkin bir biçimde hangi yoldan ulaşabileceğimizin bilgisini de sunacaktır. Yani çoğu zaman, bir hedefe, tek bir yoldan değil bir çok yoldan ulaşılabilceğinin bilgisi ve bu alternatifler arasından optimum sonucun tercih edilmesi mümkün olacaktır.

Mevcut durumun analizi, hedeflerin belirlenmesi ve hedeflere ulaşmak için alınan kararlarda iki temel problem karşımıza çıkmaktadır. Bunlardan ilki yöneticinin her şeyi bildiğini kabul etmesi, bilmediği şeyleri farkında olup olmaması yani bilmemenin bilgisi, diğeri ise ortak dil problemdir. Karar verici, enformasyon elde etme hususunda her zaman için, elde ettiği bilgiyi yetersiz görmek ve bilmediği şeyler olabileceğini kabul etmek durumundadır. Eğer karar verici elde ettiği bilgiyi, vereceği her türlü karar için yeterli görürse bu durum öğrenmenin önünde çok büyük bir engeldir (Binbaşoğlu, 1982: 369). İşletmenin pozisyonu şudur, hedefleri de şunlardır, hedeflere de ancak şu yoldan ulaşılır gibi bir cümleyi kurma konusunda aceleci davranmamalı, sürekli öğrenmenin peşinde açık bir zihinle düşünebilmelidir. Sürekli daha iyi olanı hedefleyen bir zihin, sürekli kendisini yenileyebilmeli ve sorgulayabilmelidir. Diğer problem olan ortak dil probleminden kastedilen, kullanılan kavramların içeriğinin herkes tarafından aynı biçimde anlaşılıyor olmamasıdır (Wilson, 2002: 55). Örnek olarak “bilgisayar bilgisi” kavramını ele alacak olursak, sadece MS Word ve MS Excel programlarını belli bir düzeyde kullanabilen bir kişi de “iyi bilgisayar kullanıyorum” derken, programlama dillerinden birkaç tanesi hakkında uzman olan bir kişi de “iyi bilgisayar kullanıyorum” diyebilmektedir. Bu iki kişinin “iyi bilgisayar kullanma” kavramına yükledikleri

anlam birbirinden farklı olmaktadır. Bir karar verici bu şekilde herhangi bir kavram ile karşılaştığı zaman, kendi zihnindeki o kavrama yüklediği anlam ile düşünmekte, neticede dar kalıpların dışına çıkamamaktadır. Bir iletişimde muhatabın sizin anlattığınızı anlamaması önemli bir problemdir. Fakat bundan daha önemli bir problem vardır ki, muhatabın, sizi anladığını zannedip sizin kastettiğinizin dışında bambaşka şeyler anlamasıdır. Anlamadığının farkında olan bir muhataba tekrar tekrar ve farklı yollardan aynı konu anlatılabilecek iken, anladığını düşünen fakat yanlış anlayan bir muhataba doğru olanı anlatmak için zemin kalmamaktadır. Çünkü muhatap zaten anladığını hatta zaten bildiğini düşünmektedir.

Yapılan bu çalışmada, Isparta ve Burdur yöresindeki küçük ve orta büyüklükteki sanayi ve hizmet işletmelerinde bilişim teknolojilerine dayalı yönetim enformasyon sistemleri ile ilgili bu tür zaafaların bulunup bulunmadığı analiz edilmeye çalışılmıştır. Isparta ve Burdur yörelerindeki işletmelerin bilişim teknolojilerine dayalı yönetim enformasyon sistemlerini kullanma düzeylerinin ölçülmesinin ardından, artık moda haline gelen bilişim sistemlerine dayalı yönetim enformasyon sistemleri ile ilgili öncelikle karar vericilerin enformasyon düzeyleri ölçülmüştür. Sonrasında bu karar vericilerin bu sistemler ile ilgili bilgi eksikliklerinin farkında olup olmadıkları analiz edilmiştir. Son olarak da bu sistemler ile ilgili gerçekten anlamaları gerekeni anlayıp anlamadıkları analiz edilmiştir. Çalışmada dört hipotez mevcuttur:

1. Isparta ve Burdur yörelerindeki küçük ve orta ölçekli işletmelerin bilişim teknolojilerine dayalı enformasyon sistemlerini kullanma düzeyi düşüktür.
2. Isparta ve Burdur yörelerindeki küçük ve orta ölçekli işletmelerin karar vericilerinin bilişim teknolojilerine dayalı enformasyon sistemleri ile ilgili bilgi düzeyleri düşüktür.
3. Isparta ve Burdur yörelerindeki işletmelerin karar vericileri bilişim sistemlerine dayalı yönetim enformasyon sistemleri ile ilgili bilgi eksikliklerinin farkında değildir.
4. Isparta ve Burdur yörelerindeki işletmelerin karar vericileri bilişim sistemlerine dayalı yönetim enformasyon sistemlerini yanlış anlamaktadırlar.

Günümüzde önde gelen işletmelerde yaygın olarak kullanılan ve çoğu işletmede de belirli düzeylerde kullanılan bilişim teknolojilerine dayalı yönetim enformasyon sistemleri yakın zamanda işletmelerin ilerlemesi bir yana, hayat kurtarıcısı rolüne bürünecektir. İşletme için gerekli olan bilgiye en etkin bir biçimde ulaşmanın değeri günden güne artmaktadır (Çelebioğlu, 1982: 81). Günümüzde bilgi tarihte hiç olmadığı kadar hızla üretilen ve tüketilen bir hal almıştır. Bu durum, bu akıntının dışında kalmak isteyeneye

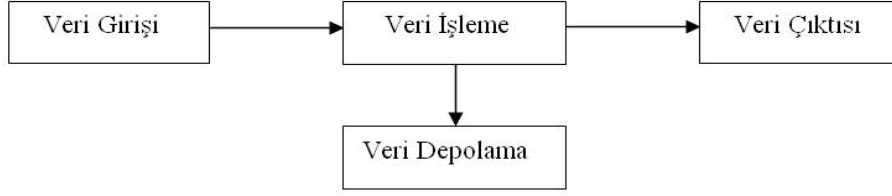
yakın bir zamanda neredeyse yaşam hakkı tanımayacaktır. Günümüz Türkiye'sinde, özellikle önde gelen işletmeler bunun farkında bir bilinç ile yatırımlarını tazelemekte ve yeniden organizasyon(reorganizasyon) sürecine girmektedirler. Bu işletmelerin yeni yapılanmaları, bu işletmeler ile rekabet etmek zorunda olan diğer işletmelere de doğal bir baskı oluşturmaktadır. Rekabet unsurlarını hızlandırıcı ve etkinleştirici bir rol üstlenmesinden ve gelişmekte olan bilgi toplumunun temel unsuru olmasından dolayı bu çalışmada bilişim teknolojilerine dayalı enformasyon sistemleri üzerinde durulmuştur.

Türkiye özelinde bakılacak olursa, günümüz orta ve küçük işletmelerinin henüz bu sistemleri tam anlamıyla kullanmadıkları ve kullanma ihtiyacını hissetmedikleri söylenebilir. Bilişim teknolojilerine dayalı enformasyon sistemlerinin Türkiye'de yaygınlaştırılması ile ilgili çabalar ancak doğru adımlar atılmak sureti ile gerçekleştirilebilir. Bu çalışmadan elde edilen sonuçlar bu sistemlerin yaygınlaştırılması aşamasında kesinlikle atlanmaması gereken ilk adım hakkında çarpıcı sonuçlar vermektedir. Elde edilen bulgulara geçmeden önce bilişim sistemlerine dayalı enformasyon sistemleri ve yöneticilerin bu sistemlere bakışları ile ilgili kavramsal çerçeveyi sunmak yerinde olacaktır.

2. BİLİŞİM TEKNOLOJİLERİNE DAYALI ENFORMASYON SİSTEMLERİ

Bilişim teknolojisine dayalı bilişim sistemleri insanlar arasında iletişimin sağlanmasını, organizasyonun ihtiyaç duyduğu her türlü enformasyonun toplanmasını, işlenmesini, dağıtılmasını ve kullanılmasını içerir (Schilling ve Levis, 1995: 34). Bilişim teknolojisi kullanımının temel nedenleri, bilgi hacminde önemli artışların meydana geldiği, işlemlerin karmaşıklaştığı ve rekabetin arttığı günümüz şartlarında, enformasyon hacmindeki karmaşıklıkları en aza indirerek yöneticilere karar alımında yardımcı olmaktır (Iraz, 2004: 410).

Bilişim sistemi, yöneticinin karar vermesi için gerekli enformasyonu değişik kaynaklardan toplayan, işleyen, saklayan ve veriyi raporlayan formal enformasyon sistemidir (Kolaş, 2004: 30). Bilişim teknolojilerine dayalı enformasyon sistemleri, bilişim sistemlerinin yönünü desteklemek üzere yazılım, donanım, veri ve iletişim teknolojilerinin tasarlanması öğelerini içeren (Davies, 2002: 4) ve bu öğelerin birbirleriyle etkileşimi sonucunda enformasyon üreten, dönüştüren, yayan sistemlerdir (O'Brien, 1996: 7).



Şekil 1. Veri İşleme Süreci

Kaynak: DAVIES, s. 4.

Bilginin amacı, gelecekte ortaya çıkabilecek bir olay ya da durumla ilgili olarak belirsizliği azaltmak iken, enformasyon sistemlerinin hedefi, karar almada gereksinim duyulacak bilgileri sağlamaktır (Öğüt, 2003: 128). Enformasyon sistemleriyle genel olarak, sistem verimliliğinin artırılması, müşterilere daha kaliteli mal ve hizmet sunulması, maliyetlerin minimuma indirilmesi, bilgi kaynaklı yeni ürünlerin geliştirilmesi ve rekabet gücünün artırılması gibi avantajların elde edilmesi mümkündür (Karadal, vd., 2005). Ayrıca enformasyon sistemleri üst kademe yöneticilere plan yapmalarında, ürün ve hizmetlerin çeşidi ve üretim şekli konusundaki kararlarında erişilmez fırsatlar vermektedirler (Ekinci, 2004: 256). Bilişim Teknolojilerine dayalı enformasyon sistemleri şunlardan oluşmaktadır: Veri işleme sistemleri, yönetim enformasyon sistemleri, karar destek sistemleri, üst düzey yönetici enformasyon sistemleri ve uzman sistemler.

Tablo 1. Enformasyon Sistemleri

Bilişim Teknolojilerine Dayalı Enformasyon Sistemleri	Odak
Veri İşleme Sistemleri	Veri- İş operasyonlarından sağlanır.
Yönetim Enformasyon Sistemleri	Enformasyon- Son kullanıcı yöneticiler içindir.
Karar Destek Sistemleri	Karar- Karşılıklı etkileşim desteği gerektirir.
Üst Düzey Yönetici Enformasyon Sistemleri	Enformasyon - Üst düzey yöneticiler içindir.
Uzman Sistemler	Enformasyon - Uzmanlardan elde edilmektedir.

Kaynak: O'BRIEN, s.369

2.1. Veri İşleme Sistemleri

(Data/Transaction Processing Systems - TPS)

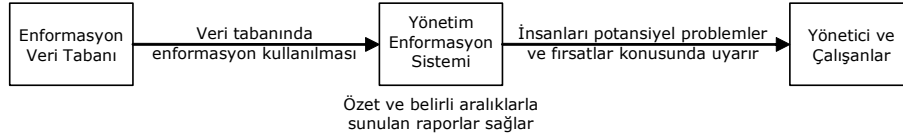
Veri işleme sistemleri, işin yapılması için gerekli günlük rutin muameleleri işleyen, kaydeden bilgisayara dayalı sistemlerdir. Veri işleme

sistemleri, enformasyon sistemlerinin en eski tipidir. Veri işleme sistemleri organizasyonun operasyonel seviyesine hizmet verirler (Gökçen, 2002: 41).

Veri işleme sistemi karar almaya destek sunacak bir niteliğe sahip değildir. Bunun temel nedeni, sistemin enformasyon talebinde bulunanların sorunlarını yanıtlayamaması ve yalnızca verileri enformasyona dönüştürmesidir (Bensghir, 1996: 55).

2.2. Yönetim Enformasyon Sistemleri (Management Information System - MIS)

Yönetim enformasyon sistemleri, yöneticilere düzenli olarak özet raporlar sunan (Yozgat, 1998: 155) ve bütünleşmiş raporlama sistemleri olarak planların hazırlanmasında, organizasyon faaliyetlerinin yürütülmesinde ve kontrol edilmesinde yöneticilere yardım eden sistemlerdir (Pierce ve Robinson, 1989: 657). Yönetim enformasyon sistemlerinde sunulan raporlar problemlerin neden ortaya çıktığını açıklamaktan ziyade, nerede ve ne zaman harekete geçilmesi gerektiğini ve hangi hareketin uygulanması gerektiğinin bilgisini verir. Yönetim enformasyon sistemlerinin odağı planlamayla ilgilidir ve enformasyon işleme ve yönetme ile ilgili tüm çalışanların bilişim teknolojilerini kullanımlarını içerir (Haag, vd., 1998: 30).



Şekil 2: Yönetim Enformasyon Sisteminde Enformasyonun Kullanımı

Kaynak: HAAG vd., 1998: 30

Yönetim enformasyon sistemleri firma içi bilgilerin ve firma dışı bilgilerin bilgisayar ortamına aktarılmasını sağlayarak, endüstri ortalaması ve rakiplerin sonuçları ile organizasyonun içsel sonuçlarının karşılaştırılmasında gerekli verileri sağlar ve böylece alınan kararların etkinliğini artırır (Fulweiler, 2001:386). Organizasyonlar yönetim enformasyon sistemlerini istenmeyen rutin operasyonları kesmek, aynı zamanda rutin işlere danışmanlık yapmak için kullanırlar. Böylece yönetim enformasyon sistemleri orta düzey yöneticilerin yaptığı veri toplama, sınıflama ve sunma gibi rutin işleri yapar ve organizasyonlarda orta düzey yöneticiye olan ihtiyacı ortadan kaldırır (Robson, 1999: 83). Ayrıca yönetim bilişim sistemi bütünleşik bir sistemdir ve bilgisayar temeline dayanan insan- makine sistemidir (Erkut, 1989: 25).

2.3. Karar Destek Sistemleri (Decision Support Systems - DSS)

Karar destek sistemleri, oluşmuş çözüm alternatiflerinden birisinin seçilmesinde yöneticiye yardımcı olmak üzere tasarlanmış sistemlerdir. Bu sistemin yöneticinin yerini almak gibi bir amacı yoktur. Sadece oluşturulmuş çözüm modelleri üzerinde “bunu yaparsam ne olur?” analizleri yapılmasına yardımcı olurlar (Demircan ve Moltay, 1997: 22).

Karar destek sistemleri yüksek esnekliğe ve karşı etkileşim özelliğine sahip bir bilişim sistemidir. Bu özelliği girdilerin çıktıları nasıl etkileyeceğini analiz etme imkanı verir, ayrıca farklı model kurma araçları ile (regresyon, hedef bulma vb.) bilgileri analiz eder. Bu özellik karar destek sistemlerini yönetim enformasyon sistemlerinden ayıran en büyük farktır (Sprout,1995:165). Yönetim enformasyon sistemlerinde potansiyel problem veya fırsatlar konusunda yöneticileri uyaran önceden hazırlanmış raporlar sunulur (Wrobel, 1995: 47).

Karar destek sistemlerinin diğer bir çeşidi olarak “Grup Karar Destek Sistemleri” de yöneticiler için önem arz etmektedir. Yöneticiler zamanlarının büyük bir çoğunluğunu toplantılar, konferanslar ile harcamaktadırlar. Bu noktada grup karar destek sistemleri grup toplantılarını daha verimli kılmak için oluşturulmuş sistemlerdir (Martin, vd., 1991: 25).

2.4. Üst Düzey Yönetici Enformasyon Sistemleri (Executive Information Systems - EIS)

Üst düzey yönetici enformasyon sistemleri, yöneticilere ve üst düzey yöneticilere plan yapmak, ekonomik koşulları ve iş fırsatlarını gözlemlemelerini sağlamak, iş problemlerini tanımlamak ve karar vermek için ihtiyaç duydukları bilgileri kolayca elde etmelerini sağlar (Romney, vd., 1997: 20). Bu sistemler, özellikle üst düzey yöneticilerin stratejik enformasyon gereksinimini gidermek üzere tasarlanmışlardır (Hugin ve Satzinger, 1994: 36).

Bu sistemin özellikleri şunlardır: Yapılandırılmamış bir karar durumu vardır. Yüksek derecede belirsizlik durumunda kullanılabilirler. Gelecek odaklıdır. Veriler hem resmi hem de resmi olmayan kaynaklardan elde edilirler (Parker ve Case, 1993: 463).

2.5. Uzman Sistemler (Expert Systems - ES)

Uzman sistemler, iyi tanımlanmış bir alanda bir veya daha fazla uzmanın bilgisini ve uzmanlığını içerir. Uzman sistemler tanımlanmış ve salık verilmiş problemler için mükemmel sistemlerdir. Tanımlanmış problemler “Yanlış Nerede?” sorusunun cevabını gerektirir, salık verilmiş problemler ise “Ne Yapmalıyım?” sorusunun cevabını verir (Chris, vd.,

1994: 54). Bu sistemlerin en önemli özelliklerinden biri, uzmanlar tarafından hazırlanan kuralları içeren enformasyon tabanlı bir sistem olmalarıdır (Lucey, 1987: 197).

3. BİLİŞİM TEKNOLOJİLERİNE DAYALI ENFORMASYON SİSTEMLERİ VE YÖNETİCİ PERSPEKTİFİ

Drucker'a göre, bugünün yönetici tanımı "bilginin uygulanmasından ve performansından sorumludur." Bu tanım, yöneticinin bilgisinin en önemli kaynaklardan birisi olduğunu göstermektedir (Akyüz, vd., 2005). Böylece, bilginin uygulanma ve performansından sorumlu olan yöneticilerin bilişim teknolojilerine dayalı enformasyon sistemlerini bilmeleri, anlamaları ve farkında olmaları bu sistemlerin örgütlerde uygulanabilmesinin en önemli tetikleyicilerinden birisidir.

Bilişim teknolojilerine dayalı enformasyon sistemlerinin kurulmasında üst yönetimin önemli ve kritik rolü vardır (Karakaya, 2003: 22). Bir yöneticinin, karar almada ihtiyacı olan bilgiye ulaşım etkinliğini değerlendirmesi, yönetici olarak bulunduğu işletmedeki bilişim teknolojileri kullanma düzeyini yeterli bulup bulmaması, bilişim teknolojilerinin işletme devamlılığı açısından etkisini önemli bulup bulmaması ve işletmedeki enformasyon akışının yönetici tarafından yeterli algılanıp algılanmaması gibi faktörler bilişim teknolojilerine dayalı enformasyon sistemlerinin kurulmasında üst yönetimin etkisini gösterir (Lederer ve Burky, 1998: 51).

Yöneticilerin bilişim teknolojilerine dayalı enformasyon sistemlerini kullanmalarında öğrenmeme faktörü büyük önem arz etmektedir. Bu açıdan öğrenmeme nedenlerinin teşhis edilmesi gerekir. Öğrenmeme nedenleri şu şekilde sayılabilir (Bayraktaroğlu ve Kutanis, 2005): *Sorunu Kabul Etmeme*: Yetkileri üzerinde toplamış olan şirketin yöneticisi, şirketi olduğu gibi değil, görmek istediği gibi algılar, sorunları görmez. *Sorunu Görmezlikten Gelme*: Bir sorunun olduğunu görüp de harekete geçmemedir. *İlişkilendirememe*: İşletmenin farklı bölümlerinde bulunan ve gün boyunca pek çok faaliyeti gerçekleştirip, pek çok görüşme yapan, diyaloglar kuran bireyler 'gördüğüm bana yeter' düşüncesindeyse ilişkilendirememe problemi ortaya çıkar. *Bilgiyi Paylaşmama*: İşletme içerisinde veri ve bilgilerin kişisel olarak saklanması, her şeyin yöneticiler tarafından akılda tutulmaya çalışılmasıdır. *Ders Almama*: Daha önce çözülmüş ya da ortadan kalkmış bir problemi yeniden yaşamaktır. *Bilgi Üretilmesini Engelleme*: İşletme yönetiminin her şeyi çok iyi bildiğini düşünerek 'Ben bilirim sendromu' ile kimseden fikir almaması veya herkesin görüşünü alarak yine kendi bildiğini yapmasıdır. *Sorunlarla Kişileri Karıştırma*: İşletme içerisinde bir sorun çıktığında veya bir başarı gerçekleştiğinde, olaylara değil şahıslara önem verilmesidir. *Mimariyi ve Sistemi Anlamamak*: Sorunların içinde bulunulan işletmenin

yapısından mı, mimarisinden mi, çalışma sisteminden mi, yoksa başka bir sebepten mi kaynaklandığını anlamadan çözüm önermektir. *Geçmişin Başarılarına Sığınmak*: Geçmişte başarılı olan işletmelerin, 'Biz hep başarılıydık şimdi de başarılıyız' demeleridir. *Eğitimle Öğrenmemeyi Garantilemek*: Bazı şirketler eğitime çok önem verirler ve çalışan herkesin yılın belirli zamanlarında eğitim görmesini sağlarlar. Oysa eğitim sonrasında, işyerinde bu eğitimin uygulanacağı bir ortam yoksa, öğrenilenler yüzeysel kalır, zamanla unutulur.

Literatürde bulunan bu tür problemler, bilişim teknolojilerine dayalı yönetim enformasyon sistemlerinin yaygınlaşmasında inkar edilemeyecek ölçüde engel teşkil etse de, bazı yöneticilerde çok daha temel ve öncelikle üzerine gidilmesi gereken algı ve iletişim problemi bulunmaktadır. Bu çalışma, bu problemin teşhisi için gerçekleştirilmiştir. Elde edilen sonuçlar, bu sistemlerin yaygınlaştırılmasına yönelik çalışmalarda dikkate alındığı takdirde daha gerçekçi politikalar izlenebilecektir.

4. ISPARTA VE BURDUR YÖRESİ UYGULAMASI

4.1. Araştırmanın Metodu

Bu çalışmada hipotezlerin test edilmesi için 57 soruluk bir anket hazırlanmış ve bu anket Isparta ve Burdur yörelerinde faaliyet gösteren toplam 155 işletme yöneticisine gönderilmiştir. Fakat geri dönen anket sayısı analiz yapmak için yeterli düzeye ulaşmamıştır. Bu sebeple anket formlarındaki sorulardan yola çıkılarak yapılandırılmış bir mülakat kurgulanmıştır. Isparta ve Burdur yörelerindeki 97 işletme yöneticisi ile yüz yüze görüşülmüş ve mülakat sonuçları analiz edilmiştir. Mülakatlarda yöneticilere yöneltilecek sorular önceden belirlenmiş ve bu sorular belirli bir sıra ile yöneltilmiştir. Mülakatı işletme yöneticisinin yönlendirmesine müsaade edilmemiştir. Mülakatta öncelikle işletme ve yönetici ile ilgili demografik bilgiler elde edilmiştir. Sonra yöneticinin genel bilgi sahibi olacağı düşünülen bazı güncel kavramlar (bilginin etkin kullanımı, enformasyon sistemleri, bilişim teknolojileri, veri tabanı vs.) kullanılarak sorular sorulmuştur. Sonrasında ise bilişim teknolojilerine dayalı yönetim enformasyon sistemleri ile ilgili daha spesifik konu başlıkları soru olarak yöneltilmiştir. Mülakatın sonunda ise, yöneticinin bu sistemler hakkındaki bilgi düzeyi ile ilgili ve varsa işletmede kurulu olan sistemin niteliği ve işleyişi ile ilgili daha somut bilgiler alınmıştır. Yöneticilerden elde edilen cevaplara göre anket formları doldurulmuş ve SPSS paket programına veri girişi yapılmıştır. Sorulara verilen cevapların frekans dağılımları mülakattaki aşamalara göre karşılaştırılmış ve hipotezlerin test edilmesi sağlanmıştır. Ölçekteki, enformasyon sistemleri kullanımı ile ilgili genel sorularda ($\alpha=0,736$), enformasyon sistemi kullanımı hakkında alt başlıklar şeklinde

sorulan sorularda ($\alpha=0,804$), enformasyon sistemlerinde kullanılan bazı temel kavramlar hakkında bilgi düzeyi ile ilgili sorularda ($\alpha=0,914$) ve enformasyon sistemlerinin firmaya etkileri hakkında bilgi düzeyi ile ilgili sorularda ($\alpha=0,899$) güvenilirlik düzeyinin yeterli olduğu saptanmıştır.

4.2. Araştırmanın Bulguları

Mülakat yapılan işletme yöneticilerinin buldukları işletmelerde çalışan personel sayısı 10 ila 95 arasında değişmektedir. Bu işletmelerden % 72'si 30 ve üzeri personel istihdam etmektedir. Bu işletmelerden % 91'i sanayi işletmeleri olup geri kalan kısmı hizmet sektöründen oluşmaktadır. İşletmelerin % 7'si son 5 yıl içerisinde kurulmuş olup diğerleri, 6 ila 135 yaş arasında değişmektedir. Yöneticilerin % 51'i 41 ila 60 yaş arasında değişmekte, % 49'u 25 ila 39 yaş arasında değişmektedir. Yöneticilerin % 22'si 1-5 yıl, % 26'sı 6-10 yıl, % 30'u 11-20 yıl, %22'si ise 20 yılın üzerinde bir süredir buldukları yönetim kademesini işgal etmektedir. % 84'ü genel müdür, % 8'i genel müdür yardımcısı kademesinde bulunan yöneticilerin geri kalan kısmı birim müdürlükleri yapmaktadır. Mülakat yapılan yöneticilerin % 94'ü erkek, % 6'sı ise bayandır. % 45'i lise, % 55'i ise üniversite mezunudur. Mülakat yapılan işletmelerin % 94'ünde internet bağlantısı, %58'inde web adresi, %79'unda ise e-mail adresi bulunmaktadır. Bu veriler örneklemin niteliğini resmetmek amacı ile verilmiştir. Analizlerde kullanılmayacaktır.

Birinci hipotezi test etmek için, mülakat yapılan işletmelerde mevcut olan sistemlerin ne olduğu ve işletmelerin hangi fonksiyonları kullandıkları araştırılmıştır. Mülakat yapılan işletmelerden enformasyon sistemlerini kullananlar sadece muhasebe enformasyon sistemi kullanmaktadır. Muhasebe, finans, maliyet, üretim-imalat, stok, personel ve müşteri ile ilgili takip edebildikleri bilgi düzeyi sadece bu programların müsaade ettiği düzeydedir. Sektördeki gelişmeleri takip edenler, internet kullanmakta, topladıkları verileri amatörce sınıflandırmaktadır. Yine firmanın geçmiş bilgilerini takip edenler bunu amatör ve sınırlı bir biçimde yapmaktadır. Bunların dışında mülakat yapılan işletmelerin hiç birinde bütünlük bir yönetim enformasyon sistemi bulunmamaktadır. İşletmelerin hiçbirinde, verilerin analizini yaparak yöneticinin karar alımında yöneticiye yol gösterebilecek bir karar destek sistemi bulunmamaktadır. Firma içi iletişimde, iş dağıtımında ve takibinde firmaların % 27'si enformasyon sistemlerinden yararlanmaktadır. Bunların % 15'i intranet, % 50'si chat programları, % 35'i de mail yolu ile bu işlevi yerine getirmektedir. Çalışmanın teorik çerçevesinde sınırları çizilen bilişim teknolojilerine dayalı enformasyon sistemlerinin kuşattığı alanın ancak az bir kısmı Isparta ve Burdur yörelerindeki işletmelerce kullanılmaktadır. Bu verilerden yola çıkarak ilk hipotezin doğrulandığı sonucuna ulaşılabılır.

Isparta ve Burdur yörelerindeki küçük ve orta ölçekli işletmelerin bilişim teknolojilerine dayalı enformasyon sistemlerini kullanma düzeyleri düşüktür. Bu sistemlerin bu işletmeler için ne düzeyde gerekli olduğu ayrı bir tartışma konusudur. Böyle bir soru bu çalışmanın ilgi alanının dışında kalmaktadır. Bu çalışma ancak enformasyon sistemlerinin ulaştığı noktaya göre Isparta ve Burdur yörelerindeki işletmelerin durumu ve yönetici algı ve birikimlerini araştırmak için yapılmıştır.

Yöneticilerin bilişim teknolojilerine dayalı enformasyon sistemleri ile ilgili bilgi düzeylerini ölçebilmek için 3 aşama takip edilmiştir. Bunlardan ilkinde belirli kavramlar ile ilgili bilgi sahip olup olmadıkları sorulmuş, ikincisinde belirli yargılar sunulmuş ve bu yargılara katılıp katılmadıkları sorulmuştur. Son aşamada da piyasada bulunan enformasyon sistemleri ile ilgili programlardan kaç tanesini tanıdıkları sorulmuştur. İlk aşamada sorulan kavramlar internet, intranet, ekstranet, veri tabanı, veri işleme sistemleri, uzman sistemler, karar destek sistemleri, üst düzey yönetici enformasyon sistemleri kavramlarıdır. Bu kavramlar ile ilgili yöneticilerin bilgi düzeyleri aşağıdaki tabloda özetlenmiştir.

Tablo 2. Enformasyon Sistemlerindeki Bazı Temel Kavramlar Hakkında Bilgi Düzeyi

	Hiç bilgisi olmayan	Genel düzeyde bilgisi olan	Ayrıntılı bilgi sahibi olan
Internet	% 11	% 39	% 50
Intranet	% 60	% 25	% 15
Ekstranet	% 72	% 22	% 6
Veri tabanı	% 70	% 26	% 4
Veri işleme sistemleri	% 81	% 13	% 6
Uzman sistemler	% 83	% 16	% 1
Karar destek sistemleri	% 77	% 20	% 3
Üst düzey yönetici enformasyon sistemleri	% 79	% 17	% 4

İşin büyümesine katkı sağlayan, ofis personeli sayısını azaltan, bilgi işleme maliyetlerini azaltan, karar alımını hızlandıran, elde edilen bilginin kalitesini ve yöneticinin verimini artıran, organizasyon yapısına etki eden bilişim teknolojilerine dayalı enformasyon sistemleri ile ilgili, yöneticilere sunulan yargılar katılım düzeyleri ile ilgili elde edilen sonuçlar ise aşağıdaki tabloda özetlenmiştir.

Tablo 3. Enformasyon Sistemlerinin Firmaya Etkileri Hakkında Verilen Cevaplar

Bilişim teknolojilerine dayalı enformasyon sistemleri;	Evet	Hayır	Kısmen doğru	Bilmiyorum
1) İşin büyümesine katkı sağlar	% 55	% 5	% 9	% 31
2) Ofis personeli sayısını artırır	% 33	% 19	% 7	% 41
3) Bilgi işleme maliyetlerini artırır	% 34	% 17	% 2	% 47
4) Karar alımını hızlandırır	% 69	% 6	% 11	% 14
5) Elde edilen bilginin kalitesini artırır	% 57	% 9	% 13	% 21
6) Yöneticinin verimini artırır	% 73	% 3	% 5	% 19
7) Organizasyon yapısına etki eder	% 21	% 19	% 19	% 41

Literatürde olan hakim yargı, ikinci ve üçüncü sorulara verilecek “hayır” cevabı ile diğer sorulara verilecek “evet” cevabını doğru olarak kabul etmektedir (Gökçen, 2002: 50). Bu yargılardan ikinci ve üçüncü yargılar tersten sorulmuştur. Böylece bulguların sıhhatinin artırılması hedeflenmiştir.

İkinci, üçüncü ve yedinci yargılar ile ilgili “bilmiyorum” cevabının % 40’ın üzerinde olması dikkat çekicidir. Birinci, dördüncü, beşinci ve altıncı sorulara verilen “evet” ve “kısmen doğru” cevapları % 60 ila % 76 arasında değişmesi nispeten bir olumluluk olarak değerlendirilebilir. Fakat, tersten sorulan ikinci ve üçüncü yargılar ile ilgili yöneticilerin yaklaşımlarının oldukça problemlili olması (“hayır” ve “kısmen doğru” cevapların toplamı %26 ve % 29’dur), diğer yargılar ile ilgili yaklaşımları konusunda da kuşkuya düşmeye sebep olmaktadır. Bu durum, diğer sorular da tersten sorulsaydı doğru yargıların oranının daha da düşebileceği kuşkusunu doğurmaktadır.

Mülakat yapılan yöneticilere, yönetim enformasyon sistemleri ile ilgili paket programlardan kaç tanesini bildikleri ile ilgili soru yöneltildiğinde, % 7’si hiç, % 38’i bir, % 25’i iki, % 21’i üç, % 9’unun ise üçten daha fazla program tanıyor olması ilk bakışta bir olumluluk olarak değerlendirilebilecek iken, yöneticilerin % 87’sinin bildikleri programların tamamının muhasebe enformasyon sistemleri ile ilgili olması, yöneticilerin bilişim teknolojilerine dayalı enformasyon sistemleri ile ilgili bilgi düzeyini gözler önüne sermektedir. Bu durum dördüncü hipotezdeki yargıyı akla getirmektedir. İşletme yöneticileri bilişim teknolojilerine dayalı enformasyon sistemlerinden bahsedildiği zaman büyük oranda sadece muhasebe enformasyon sistemlerini anlamaktadırlar. Her ne kadar sorulan bu soruya verilen cevaplar dördüncü hipotezin de desteklenmesi için kullanılabilir.

olsa da, bu soru ikinci hipotezin test edilmesi ile ilgili gerçekleştirilen üç aşamanın üçüncüsü olarak sorulmuştur.

İkinci hipotezin test edilmesi maksadı ile gerçekleştirilen bu üç aşamadan elde edilen bulgular yukarıda özetlenmiştir. İşletme yöneticilerinin büyük oranda yönetim enformasyon sistemlerinin temel kavramları hakkında bilgi sahibi olmamaları, bu sistemlerin fonksiyonu ile ilgili düşük bir bilgi düzeyinde olmaları ve bu sistemler ile ilgili piyasayı takip etmiyor olmaları bilgilerinin ışığında ikinci hipotezin doğrulandığı sonucuna ulaşılabilir. Isparta ve Burdur yörelerindeki küçük ve orta ölçekli işletmelerin karar vericilerinin bilişim teknolojilerine dayalı enformasyon sistemleri ile ilgili bilgi düzeyleri düşük seviyededir.

Üçüncü ve dördüncü hipotezlerin test edilebilmesi için yönetici ile yapılan mülakatın başında bazı genel ve moda olan kavramlar (bilginin etkin kullanımı, enformasyon sistemleri, bilişim teknolojileri, veri tabanı vs.) kullanılarak konuşulmuştur. Daha ölçücü ve daha spesifik alanlar ile ilgili bilgi düzeylerinin ölçülmesinden önce bu tür bir girişin yapılması ilginç bir sonuca ulaşılmasına sebep olmuştur. Giriş aşamasında yönetici ile, muhtemelen bir şekilde duymuş olacağı düşünülen kavramlar üzerinde konuşulmuş, buradan yola çıkarak, hem yöneticinin bilişim teknolojilerine dayalı enformasyon sistemleri ile ilgili kendi bilgi düzeyini ne olarak gördüğünü, hem de bu sistemleri gerçekten doğru anlayıp anlamadığı ölçülmeye çalışılmıştır.

Yöneticiye enformasyon sistemleri ve bilişim teknolojileri ile ilgili bilgi düzeyinin ne olduğu sorulduğunda, % 10'u hiç bilgisinin olmadığını, % 27'si orta, % 63'ü iyi düzeyde bilgisi olduğunu ifade etmiştir. Bu durum ikinci hipotezden elde edilen sonuçlar ile karşılaştırıldığında üçüncü hipotez de test edilmiş olmaktadır. Isparta ve Burdur yörelerindeki küçük ve orta ölçekli işletmelerin yöneticilerinin bilişim teknolojilerine dayalı enformasyon sistemleri ile ilgili bilgi düzeyleri düşük olsa da, bu yöneticiler büyük oranda kendilerini iyi düzeyde görmektedirler. Böylesine hızla kendini yenileyen ve sürekli değişimi gerektiren bir ortamda böylesine bir tutum, öğrenmenin ve değişimin önündeki en büyük engellerdendir.

Dördüncü hipotezin de test edilmesi, yine mülakatın başlangıç aşamasında, yöneticiye yöneltilen birkaç genel soruya verilen cevabın birinci hipotezden elde edilen sonuçlar ile karşılaştırılması ile gerçekleştirilmiştir. Yöneticilerin % 63'ü kendisi için gerekli olan bilgiye ulaşma etkinliğini iyi düzeyde görmektedir. Etkinlik hesabında, bir şeyin "var olanı" ile "olması gerekeni" birbirine oranlanır. Neticede elde edilen sonuç 1'e yakın ise etkin olduğu söylenir. Bilgiye ulaşma etkinliği ile ilgili sorun, "olması gerekenin" ne olduğu ile ilgilidir. Günümüzde, her geçen gün daha da ilerlemekte olan bilişim teknolojileri ve yazılımlar ile, bilgi çok daha etkin kullanıla-

bilmektedir. Bunların bilgisine sahip olmayan bir yöneticiye, bilginin etkin olarak kullanılması ile ilgili yöneltilen bir soruda, “bilginin etkin kullanımı” kavramı ile ilgili kastedileni anlamadığı fark edilmektedir. Birinci hipotezde, bu işletmelerin bilişim teknolojilerine dayalı enformasyon sistemlerini düşük seviyede kullanıp kullanmadıkları test edilmiş ve bu hipotez doğrulanmıştır. Yöneticilerin, bilginin etkin kullanımı ile ilgili bir soruda, % 63 gibi yüksek bir oranda etkin kullanım iddiasında olması dördüncü hipotezi desteklemektedir. Yöneticiye yöneltilen bir başka soru da, karar alımında firma içi ve firma dışı bilgilerin ne kadarını elektronik ortamda bulduklarını ile ilgilidir. Yöneticilerin % 61’i firma içi bilgileri, % 41’i ise firma dışı bilgileri büyük oranda elektronik ortamda bulduklarını ifade etmişlerdir. Bu sorudan alınan cevaplar da yine daha sonra sorulmuş ve birinci hipotezi test etmek için sorulan sorular ile kıyaslandığında, yöneticilerin “firma içi bilgi” ve “firma dışı bilgi” gibi kavramların, zihinlerinde eksik bilgiler canlandırdığı söylenebilir. İkinci hipotezin test edilmesi için tasarlanmış soru grubunda da yukarıda bahsi geçmiş olan beklenmedik bir durum ile karşılaşmıştır. “Yönetim Enformasyon Sistemleri” gibi bir kavramdan birçok yönetici “Muhasebe Enformasyon Sistemlerini” anlamaktadır. Isparta ve Burdur yörelerindeki işletme yöneticileri ile yapılan mülakatlar sonucunda elde edilen en önemli bulgu bu olmuştur. Bu işletmeler enformasyon sistemleri ile muhasebe yolu ile tanışmışlar, muhasebe enformasyon sistemlerinin yönetimi ilgilendiren birçok alanda rapor sunabiliyor olması, bu programların bir nevi yönetici ile ilgili her türlü bilgiyi istenilen formatta sunabilen programlar olarak anlaşılmasına sebep olmuş, muhasebe enformasyon sistemlerinin, yönetim enformasyon sistemleri gibi anlaşılmasına yol açmıştır. Yöneticilere, muhasebe, finans, maliyet, üretim-imalat, stok, personel, müşteri, Ar-ge, sektördeki gelişmeler, firmanın geçmiş bilgileri gibi daha spesifik başlıklar ile ilgili, yöneticinin ihtiyacı olan bilgileri bilgisayar ortamından takip edebilme düzeyi sorulmuştur. Firmaların, muhasebe alanında % 81’i, finasta % 70’i, maliyette % 72’si, üretim-imalatta % 53’ü, stokta % 62’si, personelde % 15’i, müşteride % 53’ü, Ar-ge’de % 0’ı, sektördeki gelişmelerde % 15’i, firmanın geçmiş bilgilerinde % 10’u gerekli bilgilerin elektronik ortamda iyi düzeyde tutulduğunu söylemiştir. Fakat sektördeki gelişmeler dışında, elektronik ortamda tutulan bilgilerin tamamı muhasebe programları kullanılarak gerçekleştirilmektedir. Yani sisteme girilebilen verinin niteliği ve üretilen raporlar, ancak kullandıkları muhasebe programlarının çapı ile sınırlıdır. Buna rağmen yöneticiler, kullandıkları sistemi bütünleşik bir yönetim enformasyon sistemi olarak algılamakta, mevcut olanın daha üzerinde bir sistem hayal edememektedirler. Neticede elde edilen bu sonuçlardan yola çıkarak dördüncü hipotezin doğrulandığı söylenebilir. Isparta ve Burdur yörelerindeki küçük ve orta ölçekli işletmelerin yöneticilerinin bilişim

teknolojilerine dayalı enformasyon sistemlerinden anlamaları gerekeni anlamadıkları sonucuna ulaşılabilir.

5. SONUÇ VE ÖNERİLER

Isparta ve Burdur yöresindeki küçük ve orta ölçekli işletmelerde yapılan bu araştırmada bilişim teknolojilerine dayalı yönetim enformasyon sistemleri ile ilgili mevcut durum analiz edilmeye çalışılmıştır. İşletme yöneticileri ile yapılan yapılandırılmış sorulardan oluşan mülakatlar neticesinde elde edilen sonuçlara göre aşağıdaki bulgulara ulaşılmıştır.

Isparta ve Burdur yöresindeki küçük ve orta ölçekli işletmelerde, bilişim teknolojilerine dayalı yönetim enformasyon sistemlerinin kullanım düzeyi düşüktür. Çalışmadan elde edilen bir diğer sonuca göre işletme yöneticilerinin bilişim teknolojilerine dayalı enformasyon sistemleri ile ilgili bilgi düzeyleri de düşüktür. Bu yetersizliği gidermek için yürütülecek bir bilinçlendirme programı muhakkak gerekmektedir. Fakat burada iki temel problem karşımıza çıkmaktadır. Bunlardan ilki araştırmanın yapıldığı bölgedeki işletme yöneticileri, bilgi eksikliklerinin farkında değildirler, ikincisi de bu yöneticiler bu alanda kullanılan kavramlardan, anlaşılması gerekenden farklı ve yetersiz şeyler anlamaktadırlar. Bazı kavramların moda bir hal alması ve hemen her yerde kullanılıyor olması bu kavramlara ilişkin sapmalara sebep olmaktadır. Bilişim teknolojileri, enformasyon sistemleri, etkin organizasyon, bilgi toplumu vs. kavramlar sürekli gündemdedir. Birçokları ise bu kavramlar hakkında kulaktan dolma bilgi sahibi olup, sahip oldukları bu bilgiler ile rahatlıkla bu kavramları tüketmektedirler. Böylece bu tip eksik veya yanlış bilgiler ile doldurulan kavramlar, yerine göre gündeme alınmamakta, yerine göre önemsizleştirilmekte, yerine göre abartılmaktadır. İşletmelerin rotasını belirlemekle görevli olan yöneticilerin böylesine hayati kavramlar hakkında kulaktan dolma bilgilere sahip oldukları halde iyi düzeyde bilgi sahibiymiş gibi düşünmeleri, bu kavramlar ile ilgili doğru bilgiye ulaşmalarında en büyük engeldir. Çünkü zaten bildiklerini düşünmektedirler.

Bu tür kavramlar kullanılarak yürütülen iletişimde ortaya zemin sorunu çıkmaktadır. Bu alanda yeterli düzeyde bilgi sahibi olan ve yönlendirici pozisyonda olması gereken bir kişi muhatabı ile bu tür moda kavramlar ile iletişim kurduğu zaman, muhatap anladığını, hatta zaten bildiğini ifade eder bir tarzda duruş göstermektedir. Her iki taraf da aynı kelimeler ve cümleler ile konuşmakta, fakat zihinlerinde bambaşka şeyleri kastetmektedirler. Yüzeysel olarak iletişim gayet başarılı görünmekte, fakat derinlemesine analiz edildiğinde ve pratiğe yansımaları göz önüne alındığında son derece problemlili bir tablo ortaya çıkmaktadır.

Bu sistemlerin yaygınlaştırılması için yürütülen çalışmalarda, işletme yöneticilerinin yukarıda bahsedilen zaaflarının farkında bir politika takip edilmelidir. Özellikle moda halini almış bazı kavramları kullanmanın yerine, daha özgün ve spesifik kavramlar kullanılarak gerçekleştirilecek bir bilinçlendirme politikası - eğer gerekli ise- bu sistemlerin yaygınlaştırılmasında ilk adımı oluşturmaktadır.

KAYNAKÇA

- Akgeyik, Tekin. (1998). *Stratejik Üretim Yönetimi*, Sistem Yayıncılık, Yayın No:181, İstanbul.
- Akyüz, Yılmaz; Görmüş, A.Şahin; Bektaş, Çetin. (2005). “Bilgi Toplumuna Geçiş Sürecinde Bilginin Artan Ekonomik Değeri Ve İşletmeler Üzerindeki Etkileri”, www.ceterisparibus.net, Erişim Tarihi: (22.03.2005).
- Anık, Cengiz. (2000). *Siyasal İknâ*, Vadi Yayınları, İstanbul.
- Bayraktaroğlu, Serkan; Kutanis, Rana Özen. (2005). “Bilgi Çağında Öğrenme Engelleri”, <http://www.bilgiyonetimi.org>, Erişim Tarihi: (18.03.2005).
- Bensghır, Türksel Kaya. (1996). *Bilişim Teknolojileri ve Örgütsel Değişim*, Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü, Ankara.
- Binbaşıoğlu, Cavit. (1982). *Eğitim Psikolojisi*, Binbaşıoğlu Yayınevi, Ankara.
- Chris, Gibbons; Choves, Corrine; Wilkes, Ronald; Frolick, Mark. (1994). “Management Support System At Promus”, *Information Systems Management*, Summer, 50-61.
- Çelebioğlu, Fuat. (1982). *Davranış Açısından Örgütsel Değişim*, İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Yayınları, İstanbul.
- Davies, Paul B. (2002). *Information Systems An Introduction To Informatics In Organisations*, Palgrave, Great Britain.
- Demircan, Levent; Moltay, Arda. (1997). *Bilgiyi Yönetmek*, Beta Basın Yayın, İstanbul.
- Ehie, Ike. (2002). “Developing Management Information Systems(MIS) Curriculum: Perspectives From MIS Practitioners”, *Journal Of Education For Business*, January/February, 151-158.
- Ekinci, Hasan. (2004). “Yeni Rekabet Aracı Olarak Bilişim Teknolojileri ve Değişim Yönetimindeki Rolüne İlişkin Görgül Bir Araştırma”, *Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, Cilt:28, No:1, Mayıs, 23-34.
- Erkut, Haluk. (1989). *Bilgisayar Destekli Yönetim Sistemleri*, MESS Eğitim Kitapları Dizisi-20, İstanbul.
- Fulweiler, Rebecca. (2001). “The Role of Management Information Systems”, *The Journal Of Academic Librarianship*, Volume: 27, Number: 5, 386-390.
- Gökçen, Hadi. (2002). *Yönetim Bilgi Sistemleri: Analiz ve Tasarım Perspektifi*, Epi Yayıncılık, Ankara.

- Haag, Stephen; Cummings, Maeve; Dawkins, James. (1998). *Management Information Systems For The Information Age*, Mc Graw-Hill, USA.
- Hugin, Watson; Satzinger, John. (1994). "Guidelines For Designing EIS Interfaces", *Information Systems Management*, Summer, 31-44.
- Iraz, Rifat. (2004). "Organizasyonlarda Karar Verme ve İletişim Sürecinin Etkinliği Bakımından Bilişim teknolojilerinin Rolü", *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Sayı 11, 407-422.
- Karadal, Himmet; Savaş, Orhan; Kazan, Halim.(2005). "Bilişim Teknolojilerinin Yönetim Sürecine Etkileri: Aksaray'da Bir Araştırma", www.bilgiyonetimi.org, Erişim Tarihi:(18.03.2005).
- Karakaya, Abdullah. (2003). "İşletme Yöneticilerinin Stratejik Bilgi Sistemini Değerlendirmeleri Üzerine Bir Araştırma", *Standart Dergisi*, Sayı:495, Yıl:42, Mart, 20-26.
- Kolaş, Arzu. (2004). "Bilgi Sistemleri ve Bilişim Teknolojisinin Küreselleşme Olgusu ve Girişimcilik Üzerine Yansımaları", *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Sayı 12, 29-34.
- Lederer, Albert; Burky, Louise. (1988). "Understanding Top Management's Objectives: A Management Information Systems Concern", *Journal of Information Systems*, Volume:3, Subject:1, 50-65.
- Lucey, T. (1987). *Management Information Systems*, Easleigh: DP Publications.
- Martin, Wainright; Dehayes, Daniel; Hoffer, Jeffrey; Perkins, William. (1991). *Managing Information Technology: What Managers Need To Know*, Macmillan Publishing Company, New York.
- O'brien, James. (1996). *Management Information Systems:Managing Information Technology In The Networked Enterprise*, Mc Graw-Hill, 3. Edition, New York.
- Öğüt, Adem. (2003). *Bilgi Çağında Yönetim*, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.
- Parker, Charles; Case, Thomas. (1993). *Management Information Systems Strategy and Action*, Mc Graw-Hill, New York.
- Pierce, John; Robinson, Richard. (1989). *Management*, Mc Graw-Hill, New York.
- Robson, Wendy. (1999). *Strategic Management & Information Systems*, Pitman Publishing, London.
- Romney, Marshall B.; Steinbart, Paul J.; Cushing, Barry E. (1997). *Accounting Information Systems*, Addison –Wesley Company, USA.
- Schilling, Ven Peter; Levis, John. (1995). "Distributed Computing Environments: Process and Organization Issues", *Information Systems Management*, Spring, 32-38.
- Sprout, Alison. (1995). "The Internet Inside Your Company", *Fortune*, November 27, 164-172.
- Stern, Nancy; Stern, Robert. (1991). *Computing In The Information Age*, John Wiley & Sons, Canada.

Tevrüz, Suna; Artan, İnci; Bozkurt, Tülay. (1999). *Davranışlarımızdan Seçmeler (Örgütsel Yaklaşım)*, Beta Basın Yayın Dağıtım, İstanbul.

Wilson, John. (2002). *Dil, Anlam ve Doğruluk*, Ankara Okulu Yayınları, Ankara.

Wrobel, Leo. (1995). "Developing Information Highways", *Information Systems Management*, Spring, 45-56.

Yozgat, Uğur. (1998). *Yönetim Bilişim Sistemleri*, Beta Basın Yayın, İstanbul.