



T.C.

MEHMET AKİF ERSOY ÜNİVERSİTESİ

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

YÖNETİM BİLİŞİM SİSTEMLERİ ANABİLİM DALI

**BİLİŞİM SİSTEMLERİNİN DIŞ TİCARET İŞLEMLERİ
KAPSAMINDA DEĞERLENDİRİLMESİ**

BURCU GÜLDÜREN

1630207004

YÜKSEK LİSANS TEZİ

DANIŞMAN

DR. ÖĞR. ÜYESİ SEZAI ÖZTOP

BURDUR – 2019

T.C.
MEHMET AKİF ERSOY ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
YÖNETİM BİLİŞİM SİSTEMLERİ ANABİLİM DALI

BİLİŞİM SİSTEMLERİNİN DIŞ TİCARET İŞLEMLERİ
KAPSAMINDA DEĞERLENDİRİLMESİ

Burcu GÜLDÜREN

1630207004

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Tez Danışmanı : Dr. Öğr. Üyesi Sezai ÖZTOP

Jüri Üyesi : Prof. Dr. Mustafa Zihni TUNCA

Jüri Üyesi : Dr. Öğr. Üyesi Süreyya KOVACI

BURDUR - 2019



MAKÜ SOSYAL BİLİMLER
ENSTİTÜSÜ

YÜKSEK LİSANS JÜRİ ONAY FORMU

M.A.K.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Yönetim Kurulu'nun Tarih ve Sayılı kararıyla oluşturulan jüri tarafından 18.09.2019 tarihinde tez savunma sınavı yapılan Burcu GÜLDÜREN 'in "Bilişim Sistemlerinin Dış Ticaret İşlemleri Kapsamında Değerlendirilmesi" konulu tez çalışması Yönetim Bilişim Sistemleri Anabilim Dalında YÜKSEK LİSANS tezi olarak kabul edilmiştir.

JÜRİ

ÜYE

(TEZ DANIŞMANI) : Dr. Öğr. Üyesi Sezai ÖZTOP

ÜYE

: Prof. Dr. Mustafa Zihni TUNCA

ÜYE

: Dr. Öğr. Üyesi Süreyya KOVACI

ONAY

M.A.K.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Yönetim Kurulu'nun /..... / 2019 tarih ve/..... Sayılı kararı.

İMZA/MÜHÜR

T.C.
MEHMET AKİF ERSOY ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

ETİK BEYAN

Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Lisansüstü Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmeliğine göre hazırlamış olduğum “Bilişim Sistemlerinin Dış Ticaret İşlemleri Kapsamında Değerlendirilmesi” adlı tezin hazırlanması sürecinde akademik etik ilkeleri ihlal etmediğimi taahhüt eder, tezinin kâğıt ve elektronik kopyalarının Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü arşivlerinde aşağıda belirttiğim koşullarda saklanmasına izin verdiğimi onaylarım. Sosyal Bilimler Enstitüsü Lisansüstü Eğitim-Öğretim Yönetmeliğinin ilgili maddeleri uyarınca gereğinin yapılmasını arz ederim.

- Tezimin tamamı her yerden erişime açılabilir.
- Tezim sadece Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi yerleşkelerinde erişime açılabilir.
- Tezimin 3 yıl süreyle erişime açılmasını istemiyorum.

Bu sürenin sonunda uzatma için başvuruda bulunmadığım takdirde, tezinin tamamı her yerden erişime açılabilir.

Burcu GÜLDÜREN

TEŞEKKÜR METNİ

Bu çalışmanın hazırlanmasında bana vizyon katan, rehberlik eden ve yol gösteren değerli danışmanım, Dr. Öğr. Üyesi Sezai ÖZTOP'a verdiği emekler ve gösterdiği özveri ve nezaketi için en içten dileklerle teşekkür ediyorum.

Tez jürime katılan ve kıymetli önerileriyle çalışmama değer katan saygıdeğer hocalarım Prof. Dr. Mustafa Zihni TUNCA'ya, Dr. Öğr. Üyesi Sonay Zeki AYDIN'a ve Dr. Öğr. Üyesi Süreyya KOVACI'ya tezimin daha iyi olması için sundukları katkı nedeniyle teşekkür ediyorum.

Ayrıca, hayatım boyunca iyiyi ve doğruyu ilke edinen, bu davranışları edinmem için fedakârlık eden, eğitim hayatımın tamamında gösterdiği her türlü destek ve yardım ile maddi-manevi her zaman yanımda olan, her kararda beni yüreklendiren ve başaracağıma inanan ilk öğretmenim kıymetli annem Nurcan ŞENLİK'e ve desteğini her daim hissettiğim biricik kardeşim Berat CEYLAN'a sonsuz teşekkürü borç bilirim.

Burcu GÜLDÜREN

GÜLDÜREN, Burcu, *Bilişim Sistemlerinin Dış Ticaret İşlemleri Kapsamında Değerlendirilmesi*, Yüksek Lisans Tezi, Burdur, 2019.

ÖZET

Günümüzde işletmeler, gelişen teknoloji ve oluşan rekabet koşulları karşısında yeni arayışlar içerisine girmişler ve bu şekilde fark yaratmaya çalışmışlardır. Bilişim sistemleri de işletmelerin fark yaratma arayışlarının sonuçlarından birisidir. İşletmeler son yıllarda işleri kolaylaştırmak, verimliliği artırmak, zamandan tasarruf sağlamak ve çalışanların etkili bir biçimde çalışmalarını sağlamak amacıyla bilişim sistemlerine dayalı bazı programlardan faydalanmaya başlamışlardır. İşletmelerin gelişmesinde katkı sağlayan bu programların, akademik çalışmalarda da sıkça yer aldığı gözlemlenmektedir.

Dış ticaret sektöründe faaliyet gösteren işletmelerde kullanılan, dış ticarete yönelik sistemleri ve yazılımları tespit ederek karşılaştırmak ve dış ticaret hacmi üzerindeki etkileri incelemek amacı taşıyan bu çalışmada, uluslararası ticaret işletmelerinin kullandığı bilişim sistemlerinin özelliklerine ve etkilerine yer verilmiştir. Araştırma yöntemi olarak nitel veri analizi yöntemi kullanılmıştır. İstanbul'da toplam 106 işletmede, görüşme tekniği ile “Demografik Bilgiler”, “Çalışanların Uyum ve Kullanım Düzeyleri”, “İşletmenin Kullandığı Yazılımların Dış Ticarete Etkileri”, “Yazılımların Eksiklikleri ve Geliştirilebilir Yanları” ölçülmüştür. Bu araştırma, uluslararası ticaret alanında faaliyeti bulunan işletmeler üzerinde gerçekleştirilmiştir. Araştırmada kullanılmak üzere çoktan seçmeli, toplam yirmi dört sorudan oluşan bir görüşme formu kullanılmıştır. Verilerin analizi için SPSS 20.0 istatistik programı ve içerik analizi yöntemi kullanılmıştır. Verilerin incelenmesi sonucunda uluslararası ticaret yapan işletmelerin kullandığı bilişim sistemlerinin dış ticaret üzerinde etkili olduğu değerlendirilmiştir.

Sonuç olarak, dış ticaret paket programlarının uluslararası işletmelerin işlemlerinde önemli bir kaldıraç olduğu ve dolayısıyla işletmelerin başarısında önemli rol oynamakta olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Anahtar Sözcükler: *Bilişim Sistemleri, Uluslararası Ticaret, Dış Ticaret Paket Programları.*

GÜLDÜREN, Burcu, *Evaluation of Information Systems within the Scope of Foreign Trade Transactions*, Master Thesis, Burdur, 2019

ABSTRACT

Nowadays, enterprises have tried to make a difference by entering into new quests in the face of developing technology and new competitive conditions. Information systems are also one of the results of the companies' quest for difference. In recent years, enterprises have begun to benefit from some programs related to information systems in order to facilitate the jobs, increase efficiency, save time and ensure their employees to work effectively. It is observed that these programs which contribute to the development of enterprises are frequently included in academic studies.

In this study which aims to identify and compare the foreign trade systems and softwares used in the enterprises operating in the foreign trade sector and examine the effects on the foreign trade volume, characteristics and effects of the information systems used by international trade enterprises are included. Qualitative data analysis method was used as the research method. In 106 enterprises in Istanbul, by interview technique, "Demographic Information", "Adaptation and Usage Levels of Employees", "The Effects of Software Used by Businesses in Foreign Trade", "Software Deficiencies and Developable Sides" were measured. This research has been carried out on enterprises in the field of international trade. An interview form consisting of twenty-four multiple-choice questions was used for the study. SPSS 20,0 statistical program and content analysis were applied for data analysis. As a result, it was evaluated that the information systems used by the international trade enterprises are effective on foreign trade.

As a result, it has been concluded that foreign trade package programs are an important lever in the operations of international enterprises and therefore play an important role in the success of enterprises.

Key Words: *Information Systems, International Trade, Software for Foreign Trade.*

İÇİNDEKİLER

İÇ KAPAK.....	II
TEZ ONAY SAYFASI.....	III
ETİK BEYAN METNİ.....	IV
TEŞEKKÜR METNİ.....	V
ÖZET.....	VI
ABSTRACT.....	VII
İÇİNDEKİLER.....	VIII
TABLolar DİZİNİ.....	XIII
ŞEKİLLER DİZİNİ.....	XV
GÖRSELLER DİZİNİ.....	XVI
KISALTMALAR DİZİNİ.....	XVII
GİRİŞ.....	1

BİRİNCİ BÖLÜM

BİLİŞİM TEKNOLOJİLERİ VE BİLİŞİM SİSTEMLERİ

1.1. Bilişim Teknolojileri Kavramı.....	3
1.2. Türkiye'de ve Dünya'da Bilişim Teknolojileri.....	4
1.2.1. Dünya'da Bilişim Teknolojilerinin Gelişimi.....	4
1.2.1.1. Veri İşleme Dönemi.....	6
1.2.1.2. Mikro Dönem.....	6
1.2.1.3. Ağ Dönemi.....	7
1.2.2. Türkiye'de Bilişim Teknolojilerinin Gelişimi.....	7
1.3. Bilişim Teknolojileri Konusunda Destek Sunan Kuruluşlar.....	10
1.3.1. Küçük ve Orta Ölçekli İşletmeleri Geliştirme ve Destekleme İdaresi Başkanlığı-(KOSGEB).....	10

1.3.2. Türkiye Bilişim Vakfı-(TBV).....	10
1.3.3. Türkiye Bilimsel ve Teknolojik Araştırma Kurumu-(TÜBİTAK).....	11
1.3.4. Türk Sanayicileri ve İşadamları Derneği-(TÜSİAD).....	11
1.3.5. Türkiye Teknoloji Geliştirme Vakfı-(TTGV).....	12
1.3.6. Türkiye Bilişim Sanayicileri Derneği-(TÜBİSAD).....	12
1.3.7. Türkiye Bilişim Derneği-(TBD).....	12
1.3.8. Türkiye Bilişim Sektörü Derneği-(TÜBİDER).....	13
1.3.9. Serbest Telekomünikasyon İşletmecileri Derneği-(TELKODER).....	13
1.3.10. Telekomünikasyon İnternet ve Bilgi Teknolojileri Derneği-(TEDER)...	14
1.3.11. Yazılım Sanayicileri Derneği-(YASAD).....	14
1.3.12. Türk Elektronik Sanayicileri Derneği-(TESİD).....	14
1.4. Türkiye'de Kullanılmakta Olan E-Uygulamalar.....	15
1.4.1. E-Uygulama Kavramı ve Kapsamı.....	15
1.4.1.1. Elektronik Devlet (E-DEVLET).....	15
1.4.1.2. Elektronik Ticaret (E-TİCARET).....	16
1.4.1.3. Dâhilde İşleme Rejimi (DİR).....	17
1.4.1.4. Elektronik Beyanname (E-BEYANNAME).....	17
1.4.1.5. Elektronik Belge (E-BELGE).....	18
1.4.1.6. Elektronik Birlik (E-BİRLİK).....	18
1.4.1.7. Elektronik Vergi (E-VERGİ).....	19
1.4.1.8. Elektronik Bankacılık (E-BANKACILIK).....	19
1.4.1.9. Elektronik Para (E-PARA).....	20
1.4.1.10. Elektronik İmza (E-İMZA).....	20
1.5. Bilişim Sistemi Kavramı.....	21
1.5.1. Bilişim Sistemi Türleri.....	22

1.5.1.1. İşlevsel Bakış Açıklarına Göre Bilişim Sistemleri.....	22
1.5.1.1.1. Satış ve Pazarlama Bilişim Sistemleri.....	22
1.5.1.1.2. Üretim Bilişim Sistemleri.....	23
1.5.1.1.3. Maliye ve Muhasebe Bilişim Sistemleri.....	24
1.5.1.1.4. İnsan Kaynakları Bilişim Sistemleri.....	24
1.5.1.2. Hizmet Düzeyine Göre Bilişim Sistemleri.....	25
1.5.1.2.1. Muamele İşlem Sistemleri (MİS).....	25
1.5.1.2.2. Yönetim Bilişim Sistemleri (YBS).....	26
1.5.1.2.3. Karar Destek Sistemleri (KDS).....	27
1.5.1.2.4. Üst Düzey Yönetici Destek Sistemleri (ÜBS).....	27
1.5.1.2.5. Organizasyonel Sistemler (OS).....	28
1.5.1.2.6. Stratejik Sistemler (SS).....	28
1.5.1.2.7. Ofis Otomasyon Sistemleri (OOS).....	29
1.5.1.2.8. Bilgi Sistemleri (BS).....	29
1.6. Elektronik Ticaret ve Uluslararası Ticaret.....	30
1.6.1. Elektronik İş, Elektronik Pazarlama ve Elektronik Ticaret Kavramları... 30	
1.6.2. Türkiye'de E-Ticaretin Gelişimi.....	31
1.7. İşletmelerde Uluslararası Ticaret İçin Kullanılan Bilişim Sistemleri.....	33
1.7.1. Evrim Programı.....	33
1.7.1.1. İhracat Beyannamesi Doldurulması.....	34
1.7.2. SAP Programı.....	36
1.7.2.1. Satın Alma-Satış ve Dağıtım İşlemlerinin Yapılışı.....	39
1.7.3. Programların Karşılaştırılması.....	41

İKİNCİ BÖLÜM

ULUSLARARASI TİCARET

2.1. Uluslararası Ticaret Kavramı.....	43
2.2. Uluslararası Ticaret Politikasının Tanımı ve Kapsamı.....	43
2.2.1. Uluslararası Ticaret Politikasının Amaçları.....	44
2.2.2. Uluslararası Ticaret Politikasının Araçları.....	44
2.3. Uluslararası Ticaret Politikasının Tarihsel Gelişimi.....	45
2.4. İhracat.....	46
2.4.1. İhracat Kavramı ve Önemi.....	46
2.4.2. Türkiye'de İhracatın Gelişimi.....	47
2.4.2.1. 1923-1939 Dönemi.....	47
2.4.2.2. 1940-1960 Dönemi.....	48
2.4.2.3. 1960-1980 Dönemi.....	51
2.4.2.4. 1980-1990 Dönemi.....	53
2.4.2.5. 1990-2000 Dönemi.....	54
2.4.2.6. 2000 Sonrası Dönem.....	55
2.4.3. İhracat Politikası Araçları.....	57
2.4.3.1. İhracat Teşvikleri.....	58
2.4.3.2. İhracat Kotaları.....	59
2.4.3.3. İhracat Vergileri.....	59
2.4.3.4. Gönüllü İhracat Kısıtlamaları.....	60
2.5. Dış Ticaret Hacmi.....	60

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

ARAŞTIRMA

3.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi.....	63
3.2. Araştırmanın Kapsam ve Sınırlılıkları.....	63
3.3. Araştırmanın Yöntemi.....	64
3.4. Evren ve Örneklem.....	65
3.5. Veri Toplama Yöntemleri.....	66
3.6. Verilerin Analizi ve Yorumlanması.....	67
3.7. Geçerlilik ve Güvenilirlik.....	68
3.8. Bulgular ve Yorumlar.....	69
3.8.1. Araştırma Grubuna Ait Verilerin Sayı ve Yüzde Dağılımları.....	69
3.8.2. Bilişim Sistemlerinin "Çalışanların Uyum ve Kullanım Düzeyi" Bakımından Değerlendirilmiş İçerik Analizi Sonuçları.....	72
3.8.3. Bilişim Sistemlerinin "İşletmenin Kullandığı Yazılımların Dış Ticaret Etkileri" Bakımından Değerlendirilmiş İçerik Analizi Sonuçları.....	75
3.8.4. Bilişim Sistemlerinin "Yazılımların Eksiklikleri Ve Geliştirilebilir Yanları" Bakımından Değerlendirilmiş İçerik Analizi Sonuçları.....	77
3.8.5. Araştırmanın Hipotezleri.....	86
SONUÇ VE ÖNERİLER.....	88
KAYNAKÇA.....	91
EKLER.....	106
ÖZGEÇMİŞ.....	109

TABLOLAR DİZİNİ

Tablo 1. Program Özelliklerinin Mevcut Durum Tablosu.....	42
Tablo 2. 1923-1939 Dönemi Türkiye İhracat Verileri Tablosu.....	48
Tablo 3. 1940-1960 Dönemi Türkiye İhracat Verileri Tablosu.....	51
Tablo 4. 1960-1980 Dönemi Türkiye İhracat Verileri Tablosu.....	52
Tablo 5. 1980-1990 Dönemi Türkiye İhracat Verileri Tablosu.....	54
Tablo 6. 1990-2000 Dönemi Türkiye İhracat Verileri Tablosu.....	55
Tablo 7. 2000 Sonrası Dönem Türkiye İhracat Verileri Tablosu.....	57
Tablo 8. Görüşme Yapılan İşletmeler Tablosu.....	65
Tablo 9. İşletmenin Bulunduğu Sektör Dağılım Oranları.....	69
Tablo 10. İşletmenin Faaliyet Gösterdiği Yıl Dağılım Oranları.....	69
Tablo 11. İşletmenin Yıl İçerisinde Yapmış Olduğu İhracat Oranları.....	70
Tablo 12. İşletmenin Yıl İçerisinde Yapmış Olduğu Cironun İçindeki İhracatın Pay Oranları.....	70
Tablo 13. İşletmede Çalışan Personel Sayısı Oranları.....	71
Tablo 14. İşletmenin Bilişim Sistemlerini Kullandığı Yıl Oranları.....	71
Tablo 15. İşletmenin Bilişim Sistemi Kullanan Personel Sayısı-12.Soru İçin İçerik Analizi Üzerinde Birinci Düzey Kodlama.....	72
Tablo 16. Bilişim Sistemi Kullanan Personelin Programın Eğitimini Alması-13.Soru İçim İçerik Analizi Üzerinde Birinci Düzey Kodlama.....	73
Tablo 17. Bilişim Sistemi Kullanan Personelin Programın Eğitimini Alması-13.Soru İçim İçerik Analizi Üzerinde İkinci Düzey Kodlama.....	73
Tablo 18. Bilişim Sistemi Kullanan Personelin Eğitim İlişkisi-14.Soru İçim İçerik Analizi Üzerinde İkinci Düzey Kodlama.....	74
Tablo 19. Bilişim Sistemi Kullanan Personelin Programı Kullanım Düzeyi-15.Soru İçin İçerik Analizi Üzerinde Birinci Düzey Kodlama.....	75

Tablo 20. İşletmelerin Kullandıkları Bilişim Sistemleri-9.Soru İçin İçerik Analizi Üzerinde Birinci Düzey Kodlama.....	76
Tablo 21. İşletmelerin Kullandıkları Bilişim Sistemlerinden Önce Diğer Sistemi Kullanma Oranları-10. Soru İçin İçerik Analizi Üzerinde Birinci Düzey Kodlama	76
Tablo 22. İşletmelerin Kullandıkları Bilişim Sistemlerinin Cihazlarda Kullanımı-11. Soru İçin İçerik Analizi Üzerinde Birinci Düzey Kodlama.....	77
Tablo 23. İşletmelerin Kullandıkları Programı Seçme Nedenleri-16. Soru İçin İçerik Analizi Üzerinde Birinci Düzey Kodlama.....	78
Tablo 24. İşletmelerin Kullandıkları Programı Seçme Nedenleri-16.Soru İçin İçerik Analizi Üzerinde İkinci Düzey Kodlama.....	79
Tablo 25. İşletmelerin Kullandıkları Programlar İçin Memnuniyet Düzeyleri-17.Soru İçin İçerik Analizi Üzerinde Birinci Düzey Kodlama.....	79
Tablo 26. İşletmelerin Kullandıkları Programların Avantajları-18.Soru İçin İçerik Analizi Üzerinde İkinci Düzey Kodlama.....	80
Tablo 27. İşletmelerin Kullandıkları Programların Dezavantajları-19.Soru İçin İçerik Analizi Üzerinde İkinci Düzey Kodlama.....	81
Tablo 28. İşletmelerin Kullandıkları Programlar İçin Eklenmesi İstenen Özellikler-20.Soru İçin İçerik Analizi Üzerinde İkinci Düzey Kodlama.....	82
Tablo 29. İşletmelerin Kullandıkları Programların Değişmesini İstedikleri Bölümler-21.Soru İçin İçerik Analizi Üzerinde İkinci Düzey Kodlama.....	83
Tablo 30. İşletmelerin Kullandıkları Programların İşletmeye Kazandırdıkları-22.Soru İçin İçerik Analizi Üzerinde İkinci Düzey Kodlama.....	84
Tablo 31. İşletmelerin Kullandıkları Programların Eğitimi-23.Soru İçin İçerik Analizi Üzerinde Birinci Düzey Kodlama.....	85
Tablo 32. İşletmelerin Kullandıkları Programların Çalışma Düzeyleri-24.Soru İçin İçerik Analizi Üzerinde Birinci Düzey Kodlama.....	85
Tablo 33. Hipotez Sonuçları.....	87

ŞEKİLLER DİZİNİ

Şekil 1. TÜBİSAD Türkiye 2018 E-Ticaret Pazar Büyüklüğü Raporu.....	32
Şekil 2. 2011-2018 Yılları Arası Dış Ticaret Hacmi.....	61



GÖRSELLER DİZİNİ

Görsel 1. Evrim Programı İhracat Beyannamesi İlk Sayfa Ekranı.....	35
Görsel 2. Evrim Programı Beyanname Giriş Ekranı.....	36
Görsel 3. SAP Programı Giriş Ekranı.....	39
Görsel 4. SAP Programı Satın Alma Ekranı.....	40
Görsel 5. SAP Programı Satış ve Dağıtım Ekranı.....	41



KISALTMALAR DİZİNİ

AB	: Avrupa Birliği
ABD	: Amerika Birleşik Devletleri
ARGE	: Araştırma ve Geliştirme
ARPANET	: Gelişmiş Araştırma Projeleri Dairesi Ağı
AŞ	: Anonim Şirket
ATM	: Otomatik Vezne Makinesi
BI	: İşletme Zekâsı
BIT	: Bilgi ve İletişim Teknolojileri
BİTS	: Bilgi ve İletişim Teknolojileri Sektörü
BS	: Bilgi Sistemleri
BTK	: Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu
CEO	: Üst Düzey Yönetici
COMPTIA	: Hesaplama Teknoloji Endüstrisi Birliği
CRM	: Müşteri İlişkileri Yönetimi
CSC	: Kurumsal Hizmet Gücü
CV	: Özgeçmiş
DAP	: Doğu Anadolu Projesi
DCD	: Veri Merkezi Şehiri
DİR	: Dâhilde İşleme Rejimi
DTÖ	: Dünya Ticaret Örgütü
DVD	: Çok Amaçlı Sayısal Disk
EFT	: Elektronik Fon Transferi
ERP	: Kurumsal Kaynak Planlaması
ERMA	: Muhasebe Elektronik Kayıt Yöntemi

ESHS	: Elektronik Sertifika Hizmet Sağlayıcı
EXİMBANK	: Türkiye İhracat Kredi Bankası
GATT	: Gümrük Tarifeleri ve Ticaret Genel Anlaşması
GSMH	: Gayri Safi Milli Hâsıla
IBM	: Uluslararası İş Makineleri
ICT	: Bilgi ve İletişim Teknolojisi
IDC	: Uluslararası Veri Şirketi
IMF	: Uluslararası Para Fonu
IP	: İnternet Protokolü
IT	: Enformasyon Teknolojileri
İTÜ	: İstanbul Teknik Üniversitesi
KDS	: Karar Destek Sistemleri
KDV	: Katma Değer Vergisi
KOBİ	: Küçük ve Orta Büyüklükteki İşletmeler
KOSGEB	: Küçük ve Orta Ölçekli İşletmeleri Geliştirme ve Destekleme İdaresi Başkanlığı
MBPS	: İnternet Hızı
MİS	: Muamele İşlem Sistemleri
NSFNET	: Ulusal Bilim Vakfı Ağı
ODTÜ	: Orta Doğu Teknik Üniversitesi
OEEC	: Avrupa Ekonomik İşbirliği Örgütü
OECD	: Ekonomik İşbirliği ve Kalkınma Örgütü
OS	: Organizasyonel Sistemler
OOS	: Ofis Otomasyon Sistemleri
PC	: Kişisel Bilgisayar

SAP	: Sistem Analizi ve Program Geliştirme
SCM	: Tedarik Zinciri Yönetimi
SS	: Stratejik Sistemler
SQL	: Yapılandırılmış Sorgu Dili
TBD	: Türkiye Bilişim Derneği
TBV	: Türkiye Bilişim Vakfı
TC	: Türkiye Cumhuriyeti
TEDER	: Telekomünikasyon İnternet ve Bilgi Teknolojileri Derneği
TELKODER	: Serbest Telekomünikasyon İşletmecileri Derneği
TESİD	: Türk Elektronik Sanayicileri Derneği
TL	: Türk Lirası
TR	: Türkiye
TÜBİDER	: Türkiye Bilişim Sektörü Derneği
TÜBİSAD	: Türkiye Bilişim Sanayicileri Derneği
TÜBİTAK	: Türkiye Bilimsel ve Teknolojik Araştırma Kurumu
TÜSİAD	: Türk Sanayicileri ve İşadamları Derneği
TTGV	: Türk Teknoloji Geliştirme Vakfı
UNIVAC	: Evrensel Otomatik Bilgisayar
ÜBS	: Üst Düzey Yönetici
WEB	: Ağ
XML	: Genişletilebilir İşaret Dili
YASAD	: Yazılım Sanayicileri Derneği
YASED	: Uluslararası Yatırımcılar Derneği
YBS	: Yönetim Bilişim Sistemleri

GİRİŞ

Küreselleşmeyle birlikte son yıllarda ticari sınırlar giderek zayıflamıştır. Bunun yanı sıra, gittikçe gelişen teknoloji sayesinde birçok yerel ve ulusal işletme arasındaki iletişim de kuvvetlenmiştir. Bu sayede ticari bakımdan önemli gelişmeler yaşanmış ve işletmelerin rekabet güçleri artmıştır. İşletmeler artan rekabetle başa çıkabilmek ve işletmelerini ön plana çıkarabilmek için çeşitli arayışlar içine girmişlerdir. Bu yönelimlerin en önemlileri ise yoğun bilgi teknolojileri içeren bilişim sistemlerinden yararlanmak şeklinde ortaya çıkmaktadır. Hemen hemen bütün işletmeler kendi ticari faaliyetlerine uygun bilişim sistemlerini kullanmaya çalışmaktadır.

Kurumsallaşmayla birlikte işletmelerde ortaya çıkan iş yoğunluğuyla birlikte üretilen belgeler de artış göstermiş ve bu durum işletme için zaman kaybı, arşivleme, depolama, kullanım gibi zorluklara yol açmıştır. Bu nedenle, belge yönetimi disiplini zorunlu hale gelmiş ve bilgi ve belgelere hızlı ulaşabilmek, nitelikli bilgiyi etkin ve etkili kullanabilmek, kolaylıkla kontrolünü sağlayabilmek önem kazanmıştır. Bu ihtiyaçlardan ötürü bilgi yönetimi doğmuş ve bilgi teknolojisi ile birleşerek yeni bir sistem ortaya çıkmıştır (Odabaş, 2005: 101-102).

Günümüzde bilgi teknolojileri deneyimli ve eğitimli kişilerce kullanılarak sistemlerin gelişmeleri sağlanmıştır. Bu gelişmelerle bilişim sistemleri işletmelerin hemen hemen hepsinde yoğun şekilde kullanılır hale gelmiştir. İşletmeler ticari faaliyetlerindeki bilişim sistemlerinin kullanımını işletme içi ve uluslararası işlemlerde kullanarak verimliliği artırmayı amaçlamaktadırlar.

Bu çalışmanın amacı, uluslararası ticaret alanında faaliyet gösteren işletmelerin hangi bilişim sistemlerini kullandıkları ve bu sistemlerin dış ticaret işlemlerindeki etkilerini değerlendirmektir. Bu amaca yönelik olarak, bilişim sistemlerinin kullanımının çalışanlar ve işletme için önemi ortaya konulmakta ve bilişim sistemlerinin sunduğu özellikler değerlendirilmektedir.

Tez çalışması üç ana bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde bilişim teknolojileri ve bilişim sistemleri ele alınmıştır. Alt başlıkları oluşturan kavramların tanımı, dünyada ve ülkemizdeki gelişimi, işletmelerdeki bilişim sistemleri, e-ticaret ve uluslararası ticaret ilişkisi değerlendirilmektedir. İkinci bölümde uluslararası ticaret kavramının tanımına, uluslararası ticaretin Türkiye ve dünyadaki gelişimine, dış ticaret

hacmi kavramına ve işletmelerin dış ticaret hacmindeki amaçlarına yer verilmektedir. Üçüncü bölümde ise dış ticarete yoğun olarak kullanılan Evrim ve SAP bilişim sistem kullanıcılarına yönelik yapılan araştırmanın bilgi ve bulguları sunulmaktadır.



BİRİNCİ BÖLÜM

BİLİŞİM TEKNOLOJİLERİ ve BİLİŞİM SİSTEMLERİ

Günümüzde teknolojinin hızla gelişmesiyle birlikte, üretim yapısı, dağıtım ve pazarlama, hizmet sunumları giderek değişmiş, dolayısıyla bilişim sistemlerine olan ihtiyaç artmıştır. Bu ihtiyaç ile birlikte işletmeler de bilgi toplumuna ayak uydurabilmek için bilişim teknolojileri ve bilişim sistemlerine yönelik çalışmalara ağırlık vermişlerdir.

1.1. Bilişim Teknolojileri Kavramı

Bilginin toplanması, işlenmesi, saklanması, iletilmesi, erişim sağlanması ve gerektiğinde otomatik olarak kullanılmasına olanak sağlayan her türlü bilgisayar ve iletişim teknolojileri bilişim teknolojisini oluşturmaktadır (Kaya, 2014: 29).

Donanım, telekomünikasyon, veri tabanları, yazılım, insanlar ve prosedürlerin bir bütün halinde çalışarak veriyi toplama, işleme, saklama ve bilgiye dönüştürerek işlenmesi aşamalarından geçerek verimli alanlarda kullanılması ve düzenlenmesini ifade etmektedir (Karakoç, 2016: 3). Bir sistemin bütünü kapsayan bilişim teknolojileri, aygıt ve araçların donanımı ile kullanılmaya hazır hale getirilmiş ve uygun olarak geliştirilmiş teorik ve uygulamalı yazılımların tümünü belirtmektedir (Karacadağ, 2011: 16). Genel olarak ifade edilecek olursa, bir bilginin bütün aşamalardan geçerek gerektiği durumlarda herhangi bir yere ulaştırılması veya herhangi bir yerden ulaşılmasını sağlayan gerekli donanımlar ve teknolojiler bütünüdür (Yurdakul ve Çalayan, 1997: 16).

Bilişim teknolojilerini etkili bir biçimde kullanabilmek için yönetim, organizasyon ve teknoloji bilgilerine de sahip olmak gerekmektedir (Dönmez, 2008: 37). Bilişim teknolojilerinin rekabet üstünlüğü sağlamada, endüstrinin yapısını değiştirmede ve öncülük etmede, yeni iş fırsatları geliştirmede ve yeni iş kolları oluşturmada verimliliği artırdığı ve performansı olumlu yönde etkilediği düşünülmektedir (Porter ve Millar, 1985: 6).

Bilişim teknolojileri alanında gelişen işletmelerde köklü değişikliklerin olduğu gözlemlenmektedir. İşletmenin yeni pazarlara girme çabası ile birlikte, müşteri güveni ve sadakatinin oluşmasını sağlamak ve hizmetlerini sunmak için yeni bir yol olarak görüldüğü belirtilmektedir (Elibol, 2005: 157).

Bilişim teknolojileri birçok alanda büyük kolaylıklar ve fayda sağlamaktadır. Bilişim teknolojilerinin sağlamış olduğu bu fayda ve kolaylıklar sebebiyle bazı sektörlerin ortadan kalkmasına, bazı sektörlerin dönüşmesine ve bazı sektörlerin de yeniden oluşmasına neden olduğu bilinmektedir. Bu nedenle sürekli değişen, büyüyen, yenilenen ve değer yaratan bilişim teknolojileri ülkemizde ve dünyada gelişimine hızla devam etmektedir (Tutar, 2006: 96).

1.2. Türkiye ve Dünya'da Bilişim Teknolojileri

Sürekli ilerlemekte olan teknoloji ve bilgi çağının koşullarına uyum sağlamak, gelişmek ve öncülük edebilmek için ülkemizde ve dünyada yapılan çalışmaları araştırmak, incelemek, takip etmek gerekmektedir.

1.2.1. Dünya'da Bilişim Teknolojilerinin Gelişimi

Dünya pazarlarının hızlı gelişimi ve sektörler yön vermesi ile bilişim teknolojileri sayesinde çalışılması zor olan alanlar bile kolaylıkla çalışılabilir hale gelmişlerdir. Dünya üzerinde sürekli bir değişim yaşanmakta ve yaşanan bu değişime bağlı olarak bilginin oluşmasına, bu sayede de toplumların gelişmesine sebep olmaktadır. Bilginin sınırlarının olmaması ve günden güne artarak devam etmesi ile birlikte bilgi toplumları ortaya çıkmıştır. İnsanların bilgiye zaman ve para kaybetmeden ulaşması nedeniyle de teknolojik iletişim tekniklerinin kullanımı yaşantımıza yön vermeye başlamıştır (Yüksek, 2013: 55).

1930'lu yıllarda Amerika'nın hizmet ekonomisine geçişi ile başlayan süreçten sonra bilgiye daha çok ihtiyaç duyulmaya başlanmıştır. Bilginin gelişimi ile birlikte hizmet ettiği alanlardaki üretim ve verimliliğin artmasına yol açmış bu sayede bilgi toplumu ülkeler siyasal, ekonomik, teknolojik, sosyal ve kültürel alanda diğer ülkeleri kısa zamanda etkisi altına almayı başarmışlardır. 1963 yılında ilk bilgisayarın icadı, 1974'te ilk veri tabanının oluşturulması ile devam eden ilerleme 1980'li yıllarda kişisel bilgisayarların oluşturulması ile sürecine devam etmiştir (Kıymaz, 2013: 8-9).

Dünya'da yaşanan gelişmelere göz attığımızda ilk olarak 1939 yılında desteklenmeye başlanan bir proje olan "IBM Corporation MARK-1" adı verilen elektronik, aynı zamanda mekanik bilgisayarların 1944 yılında piyasaya sürülmesiyle birlikte gelişimin en önemli adımının atıldığı söylenmektedir (www.ibm.com, 2019).

ABD İstatistik Bürosunun ilk ticari bilgisayarı UNIVAC'ı 1951 yılında kullanmaya başladığı ve 1953 yılında IBM firmasının ilk ticari bilgisayarı olan IBM 701'i geliştirdiği bilinmektedir. Amerikan Bankası bankacılık hesaplamalarında kullanmak üzere Stanford Araştırma Enstitüsü tarafından 1959'da geliştirilen "ERMA" bilgisayarını kullanmaya başladığı bilinmektedir. 1969 yılında ise internetin atası olarak da bilinen "ARPANET" kullanılmaya başlanmış ve Bell laboratuvarlarında çok kullanıcı, çok görevli yapıyı destekleyen işletim sistemi olan UNIX'in geliştirildiği görülmektedir. Sonrasında IBM firmasının yazılım ve donanım uygulamalarını birbirinden ayırmaya karar verdiği bilinmektedir (Univera Resmi Teknoloji, 2017).

İlk kez mikro işlemci çipi İntel 4004 1971'de piyasada yerini almıştır. Nortel firması 1972'de kod çözücü birimini tasarlamayı başarmış ve 1975 yılında ilk sayısal santralini hayata geçirmiştir. IBM firması 1981 ilk kişisel bilgisayarları piyasaya sunarak gelişmeyi devam ettirmiştir. Apple firması 1984'te fare ve grafik ara yüzü kullanımına hazır Macintosh bilgisayarını çıkarmıştır. Devam eden süreçte Microsoft firması grafik arabirimler görsel iletilerle yaklaşan sistemi 1985'te kullanıcılara sunmuştur (Wordpress, 2017).

1989'da Yetenek Olgunlu Modeli, 1991'de Linux işletim sistemleri geliştirilmeye başlanmış ve 1994'te internet erişimi sağlanmıştır. OECD'nin savunduğu bilgiye dayalı ekonomi kavramı 1996 yılında tanıtılmış fakat 1999 ve 2000 yıllarındaki geçiş problemi önemli bir yer tutmuştur. 2001'de ise Japonya'da 3G çalışmaları üzerinde durulmuştur. Bununla birlikte Amerika'da 2002'de ve Avrupa'da 2003'te kullanılmaya başlanmıştır. Aynı zamanda DVD'ler yine bu dönemde ortaya çıkmış ve broadband erişimleri sağlanmıştır. Blog'ların oluşum yılları 2005'i iken ilerlemeler devam etmiş smartphone'ların kullanımı 2008'lerden itibaren iş alanlarında daha çok kendini göstermeye başlamıştır. 2009-2010'dan sonra ise micro bloglar facebook, myspace, twitter vs. milyonlarca kullanıcıya ulaşarak kendilerine büyük bir alanda yer edinmişlerdir (Univera Resmi Teknoloji, 2017).

Dünyada bilişim teknolojileri dönemsel olarak üç gruptan oluşmaktadır. Bunlar; veri işleme dönemi, mikro dönem ve ağ dönemi olarak bilinmektedir (Bradley ve diğ., 1993: 8).

1.2.1.1. Veri İşleme Dönemi

Dünyada bilişim teknolojisinin ilk dönemi olarak bilinmektedir. Bilgisayarlara yardımcı endüstriyel ürünlerin bulunduğu bir dönemden bahsedilmektedir. 1960-1980'li yıllarda geçen dönemi biçimlendiren ana bilgisayarı destekleyen endüstri ürünleri tarafından gerçekleştirildiği bilinmektedir. Yaygın olarak kullanılmamakla birlikte, yönetim birimlerindeki günlük işlerin otomasyonunu sağlamak amacıyla kullanıldığı görülmektedir (Somogyı ve Galliers, 1999: 2).

1960 ve 1980 yılları arasında devam eden bu dönem aralığı ana bilgisayarları destekleyen endüstri ürünleri tarafından anılmaktadır. Bununla birlikte ana bilgisayarların işletmelerde örgütsel verimliliği arttırmak için kullanıldığı bilinirken, orta kademe yöneticilerinin ihtiyaçlarından doğan gereksinimleri karşılamak için bilgisayar endüstrisi bu alana yönelme gerçekleştirmiştir (Engin, 2015: 8).

Daha önceden küçük bilgisayarların merkez bilgisayara yardımcı olarak çalıştığı sistemde, orta kademe yöneticilerinin de bilgisayar uygulamalarını kullanma ihtiyacından dolayı bilgisayar sanayisini yeni arayışlara yöneltmiştir. Farklı nedenlere dayanan bu kullanım ihtiyaçlarının donanım ve yazılım yetersizliği sebebiyle başarısız olduğu görülmektedir (Bradley ve diğ., 1993: 9).

1.2.1.2. Mikro Dönem

Veri işleme döneminden sonra gelen bu dönem hakkında orta kademe yöneticisinin işlerini alarak iş akışını hızlandırmak amacı taşıyan bir dönem olarak anılmaktadır. Bu dönemde veri işleme döneminden farklı olarak bilgisayarların orta kademenin yerini almak amacıyla kullanılmamasıdır. Amaç tamamen profesyonellere yardımcı olmakla ilgilidir (Mersin, 2000: 32).

Veri işleme döneminde başarısız olunduktan sonra 1980'li yılların başında mikro döneme geçilmiştir. Bu dönemde ağırlıklı olarak bilgilendirme amaçlanmış ve teknolojiyi bilgi sahibi kişilerin kullanması gerekliliği ön plana çıkmıştır. Çalışanların verimliliğinin artırılması esas alınan dönemde tasarım ve tablolaştırma düzenlemelerine daha çok yer verilmiştir (Bal, 2010: 11).

Mikro bilgisayarların gelişmesiyle birlikte mikro döneme adım atılmıştır. Bu bilgisayarlar sayesinde program bilmeden tablolaştırma gibi programları rahatça

kullanılabilinen grafik arabirimine sahip cihazlar ortaya çıkmıştır. Mikro teknolojilerin ilerlemesi ile birlikte bu dönemde hayata geçirilen işlemciler sayesinde günümüzde otomobillerde, kredi kartlarında ve elektronikte kullanımının devam ettiği görülmektedir (Özcan, 2006: 30-31).

1.2.1.3. Ağ Dönemi

Bilişim teknolojilerinin son ve en gelişime hazır dönemi olarak bilinmektedir. Bu dönemde artık bilgi akışı sağlanmakta ve iş akışları çok daha hızlı ve kolay yapılabilir bir hale getirilme amacı taşımaktadır. 1970'li yılların başında her tür ağ yapısında kullanılabilir bir iletişim oturumu oluşturulmuştur Bununla birlikte ortaya çıkan IP oturumu 1980 yılında ABD hükümetinde bilgisayar iletişimde kullanılır hale gelmiştir. Bu sayede internet ağı üzerinden şifreleme ve bu şifreleri çözebilir nitelik kazanmıştır (Castells, 2005: 59).

Veri işleme dönemi ile başlayan süreç mikro işlem dönemi ile devam etmiş ve bu dönemlerde ihtiyaç duyulan eksiklikler farklı yöntemler geliştirilerek giderilmeye çalışılmıştır. Ağ dönemine alt yapı hazırlamıştır. Bu gelişmeler ile birlikte işletmeler rekabet ortamında teknolojinin varlığını kabul ederek ağ yapısını yaygınlaştırma sistemine başvurmuşlardır (Şimşek ve Akın, 2003: 200).

Dolayısıyla artan iş gücü, emek ve işletmelerin birimlerinin daha etkili, hızlı ve verimli sonuç alabilmesi adına artan teknolojik aletler ile birlikte ağ sistemi de güçlenmeye devam etmiştir. Bu sebeple ağ sistemi bir bilgi denizine veya çok büyük bir kütüphaneye benzetilebilmektedir. İşletmelerin sektör, rakipler, yan sanayi alanları ve tüketiciler ile içinde bulunduğu örgütsel faaliyetlerinin devamlılığı, kârlılığı, yenilikçi etkinliğin gerekliliği ve farklı coğrafyalardan bilgi alışverişinde bulunabilmek için stratejik olarak ağ sistemini iyi derecede kullanımı gerekli olmaktadır. Küresel pazarda en iyi olabilmeyi hedefleyen işletmelerin ağ sisteminin olumlu kazançları ile birlikte büyümeyi sağladığı bilinmektedir (Yurdanur, 2009: 34).

1.2.2. Türkiye’de Bilişim Teknolojilerinin Gelişimi

Dünya'da gelişimi hızla devam eden bilişim teknolojileri sayesinde işletmeler daha verimli işler ortaya koyabilmektedirler. Bu yenilik sayesinde rekabet ortamında ve pazarlarda koşullar değişmiş, işletmeler her geçen gün bir fark yaratır hale gelmişlerdir. Bu gelişim Dünya'da olduğu kadar ülkemizde de gelişim göstermiş ve göstermeye

devam etmektedir. İşletmelerin küresel pazara uyum sağlayabilmeleri, kalkınabilmeleri ve kendilerini geliştirerek rekabette öne çıkabilmek için bilişim teknolojilerini iyi kullanmaya ihtiyaçları vardır. Küresel pazarda koşulların sürekli olarak değişim göstererek ilerleme kaydetmesine bağlı olarak artık işletmeler daha hızlı, daha verimli, daha aktif, daha yenilikçi ve daha etkili olabilmek için teknolojinin bütün faydalarını öğrenmek ve uygulamak zorundadırlar (Yüksek, 2013: 55).

Dünya işletmeleri ve Türkiye işletmeleri arasındaki fark ancak bu şekilde ortadan kalkacaktır. Özellikle gelişmiş ülkelerde görülen emek, sermaye, para, araç, fabrika, enerji vb. gibi maddi kaynaklardan ziyade beyin gücü, teknoloji, bilgi, patent, deneyim vb. gibi kaynakların daha önemli olduğu tartışılmaz bir gerçektir (Akolaş, 2004: 8).

Dünya'da hızla gelişmeye devam eden bilişim teknolojileri Türkiye'de de gelişmeler kaydetmiştir. Nüfus sayım işlemlerini gerçekleştirmek amacıyla; sayma, sırlama, listeleme, hesaplama makineleri geliştirilmiş ve bu makineler 1923 yılında ülkemizde Tekel İdaresi'nde kullanılmaya başlanılmıştır. 1933 yılından sonra sigorta şirketleri ve bankalar gibi benzer kuruluşlarda yaygınlaşmaya devam etmiştir. 30 Ekim 1960 yılında Kara Yolları Genel Müdürlüğü'nde kullanılmak üzere IBM 650 orta boy bir bilgisayar sistemi geliştirilmiştir (trbilişimi, 2019). 1964'te ODTÜ Bilgisayar Merkezi kurulmuş ve çalışmalar geliştirilerek devam etmiştir. 1966 yılında ikinci bilgisayar IBM 1620 İTÜ'ye gelmiştir. 1971 yılında Türkiye Bilişim Derneği kurulmuştur. 1964'ten 1990 yılına kadar ODTÜ'de çalışmalar devam etmiş ve ODTÜ-TÜBİTAK işbirliği ile 1991 yılında TR-NET projesini başlatılmıştır. 1992 yılında Hollanda üzerinden gerçekleştirilen ilk internet bağlantısı sağlanmıştır. 1993 yılından ise Washington NSFNET üzerinden internet bağlantısı kurulmuş ve kullanıma açılmıştır. 1994'te 96 adet PC hizmete sunulmuştur. 1995 yılında internet hızımız 128 K'ya çıkartılmıştır. 1996 yılında internet hızımız 512 K'ya çıkartılmış ve 1997 yılında 4 adet UNIX tabanlı sistem alınmıştır. 1998'de ATM ağı kullanıma geçmiş ve 4 adet laboratuvar kurularak hazırlık öğrencilerinin temel paket programlarını öğrenebilmeleri amacıyla 124 adet PC ve 1 adet server ile kullanıma açılmıştır. Sistem geliştirme çalışmaları devam etmiş, kullanıcılara yönelik eğitim seminerleri verilmiştir. ODTÜ web sayfaları 6 Kasım 2000 tarihinde İngilizce "www.metu.edu.tr" ve Türkçe "www.odtu.edu.tr" içeriğe sahip iki site şeklinde kullanıcıların hizmetine sunulmuştur

(METU, 2019). Yaklaşık 300 uzman ve 6 çalışma grubundan oluşan Türkiye Bilişim Şurası 10-12 Mayıs 2002 tarihinde ODTÜ Kültür Kongre Merkezi'nde toplanmış ve sonuç bildirgesinin en önemli maddesi Mecliste konu ile ilgili bir komisyonun kurulması kararı olmuştur (trbilşimi, 2019). 2003 sonlarına doğru Omurga Ağ Bağlantıları yenilenmiş, Atölyeler bölgesindeki birimlere internet erişimi sağlanmıştır. Erdemli Deniz Bilimleri Enstitüsü'nün 1 Mbps kapasite ile doğrudan ODTÜ Yerleşkesi'ne erişimi sağlanmıştır. 2004'te istenmeyen e-posta trafiğine karşı yapılan çalışmalar ile virüs filtreleme yapısı ve spam işaretleme uygulaması değiştirilmiştir (METU, 2019).

2018 yılında Türkiye Bilgi ve İletişim Teknolojileri pazarı %15 oranında büyüyerek 131,7 milyarlık büyüklüğe ulaşmıştır. Son 5 yılda sektör yıllık ortalama %17 oranında büyümüş, iki katı büyüklüğe yaklaşmıştır. 2018 yılında toplam sektör hacminin %12'si teknokentlerde oluşturulmuştur (TÜBİSAD, 2019/A). We are Social ve Hootsuite tarafından her yıl hazırlanan istatistiklere dayanarak "Digital 2019 in Turkey" raporuna göre ülkemizde nüfusun %72'sini oluşturan 59.36 milyon internet kullanıcısı, %63'ünü oluşturan 52 milyon aktif sosyal medya kullanıcısı ve %53'ünü oluşturan 44 milyon aktif mobil sosyal medya kullanıcısı bulunmaktadır (dijilopedi, 2019).

Türkiye'nin BİTS'teki rekabet gücü zayıf bulunurken gelişmekte olan bazı ülkelerin rekabet gücü yüksek olarak görülmektedir. Güney Kore, Singapur ve Brezilya bir değişim göstermez iken, Çin'in ve son üç yılda Hindistan'ın rekabet gücünde ciddi oranlı artışlar görülmektedir (TÜBİSAD, 2019/B). Türkiye'de BİT sektörünün 1 birim büyümesinin ekonominin bütününde 1,8 birimlik büyüme etkisi oluşturacağı düşünülmektedir. Türkiye'nin hedeflerine ulaşabilmesi için sadece iç pazarın değil, dış pazarların da teknoloji ürün ve hizmet ihtiyacına cevap verilmeli, bölgesel bir bilişim üssü haline gelmesine ihtiyaç duyulmaktadır (YASED, 2019).

Türkiye'nin bilişim sektöründeki güçlü yanları göz önüne alındığında Dünya'daki coğrafi konumu, öğrenmeye hazır genç nüfusu, kullanılabilir bir altyapı desteği, teknolojinin devlet desteği ve bürokratlar tarafından yeni yatırımlara uygun projelerin hazırlanması ile gelişime açık bir ülke olduğu görülmektedir (Aydın, 2012: 193).

1.3. Türkiye'de Bilişim Teknolojileri Konusunda Destek Sunan Kuruluşlar

Türkiye’de işletmeler için bilişim teknolojileri konusunda destek sunan bazı kuruluşlar bulunmaktadır. Bu kuruluşlar sayesinde bilişim teknolojilerinin kullanımı artmakta ve yaygınlaşmaktadır.

1.3.1. Küçük ve Orta Ölçekli İşletmeleri Geliştirme ve Destekleme İdaresi Başkanlığı

Bilim, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı'nın ilgili kuruluşu olan KOSGEB, 20 Nisan 1990 tarihinde kurulmuştur. İhracatı artırmak ve ülke ekonomisine katkıda bulunmak amacıyla yola çıkılan destek programında teknolojik yatırımlara “Teknoyatırım Destek Programı” ile fon sağlanmaktadır. İleri teknoloji ve Orta Teknoloji alanlarında uygun görülen yatırımlar için 5 Milyon TL’ye varan destekler sağlanırken, Düşük Teknoloji yatırımları için ise bu destek 500 Bin TL’ye varan destekler olarak uygun görülmüştür. Kapsamı, küçük ve orta ölçekli işletmeler için geri ödemeli veya geri ödemesiz destekler sağlamaktır.

Aynı zamanda KOSGEB, Bilgisayar Yazılım Desteği, E-Ticarete Yönlendirme Desteği, Altyapı Desteği, E-Ticaret Desteği, Elektronik İmza Desteği, KOBİ'lere Bilişim Çırağı Teşviki, “Tek Hedef Bilişim” Anadolu Yollarında Desteği gibi destekler sunmaya devam etmektedir. Bunun yanında alınan desteklerin şartları, eğitimleri, avantajları gibi bilgiler KOSGEB'in resmi sayfasında yer almaktadır. Bilişim teknolojilerini geliştirmek ve genişletmek isteyen bütün işletmeler buradan müracaat edebilmektedirler (KOSGEB, 2019).

1.3.2. Türkiye Bilişim Vakfı

Türkiye Bilişim Vakfı 14 Nisan 1995 tarihinde 114 kurum ve bu kurumlara üye 178 kişi tarafından kurulan bir sivil toplum kuruluşudur. Türkiye Bilişim Vakfı Yönetim Kurulu kararlarına bağlı olarak yönetilmektedir. Türkiye Bilişim Vakfı kapsam olarak Türkiye’yi bir bilgi toplumuna çevirmeyi hedeflemektedir. Bilişim teknolojilerine destek sunan kuruluşlardan biri olan Türkiye Bilişim Vakfı şimdiye kadar birçok projeyi bitirmiş, hala üzerinde çalıştığı birçok projeye de destek sağlayan bir kuruluş olma özelliğini taşımaktadır. Tamamlanan projelerinin özellik bakımından TBV'nin teknolojiyi geliştirme, teknolojik yenilik, teknoloji enstitüsü gibi başlıklara öncelik verdiği görülmektedir (TBV, 2019/A). Tamamlanan projeleri 5651

Sayıllı Kanun ile İlgili Çalışma ve Öneriler, “Trend Talks” Etkinlikleri, Fatih Projesi Eğitimde Fırsat Olabilir Mi?, Dijital Gündem, Türkiye Mevcut Durum Tespiti ve Öneriler, “e-TR” Ödülleri, “e-skills” Projesi (AB), Intouch ICT- ICT KOBİ’lerinde m-learning ile soft skill’lerin Geliştirilmesi Projesi (AB), Bilişim ile Desteklenen Sosyal Dönüşüm Projeleri, En Dijital 100 Endeks Çalışması, IBM CSC Projesi- Bilgi Toplumu Stratejisi Yönetişim Planı, Akıllı Şehirler Mevcut Durum Analizi Çalışması, Güvenli İnternet Günü, Teknolojide Önce Kadın Hareketi ve Girişimcilikte Önce Kadın projelerinden oluşmaktadır (TBV, 2019/B).

1.3.3. Türkiye Bilimsel ve Teknolojik Araştırma Kurumu

Türkiye Bilimsel ve Teknolojik Araştırma Kurumu 24 Temmuz 1963 yılında kurulan T.C. Sanayi ve Teknoloji Bakanlığının bir kuruluşudur. Bilişim teknolojilerine hem ulusal hem de uluslararası projelerle destek sunmaktadır. Bu destekler akademik, sanayi, kamu, girişimcilik, bilimsel etkinlik ve bilim ve toplum alanlarında hizmet sağlamaktadırlar. TÜBİTAK, Türkiye’nin bilim ve teknoloji politikalarının belirlenmesinde Hükümete yardımcı olmak sorumluluğunu üstlenerek çalışmalarını bu amaçla sürdürmektedir. Şimdiye kadar birçok projeyi tamamlayan TÜBİTAK bilişim teknolojileri projelerini daha da çok geliştirerek Türkiye’yi diğer devletlerin bilişim teknolojileri seviyesine ulaştırarak yerli teknolojiyi kullanmayı hedeflemektedir. TÜBİTAK’ın bitirmiş olduğu projelerden bazıları şunlardır: Teknogirişim Sermayesi Desteği, Teknoloji Transfer Ofisleri Destekleme Programı, Bilimsel ve Teknoloji İşbirliği Ağları ve Platform Kurma Girişimi Projesi, AB Ufuk 2020 Programı şeklindedir (TÜBİTAK, 2019).

1.3.4. Türk Sanayicileri ve İşadamları Derneği

Türkiye’de 1971 yılında bilişim teknolojilerinin kullanımının yaygınlaştırılması için kısa, orta ve uzun vadede belirlenen projeleri tespit etme, hukuki yapıya uygunluk ve öneri geliştirme ve kamuoyu bilinçlendirilmesini amaç edinmiş bir kuruluştur. Bu bağlamda birçok çalışmaya katkıda bulunmuşlardır. TÜSİAD, çalışmalarını Yönetim Kurulu Kararlarına bağlı olarak gerçekleştirmektedir. TÜSİAD, Türk iş dünyası adına, oluşan görüş ve önerilerini Türkiye Büyük Millet Meclisi’ne hükümete, diğer devletlere, uluslararası kuruluşlara ve kamuoyuna doğrudan ya da dolaylı olarak basın ve diğer araçlar aracılığı ile ileterek ve bu amaçlar doğrultusunda düşünce ve hareket

birliği oluşturmayı hedefleyerek çalışmalarını surdrmektedir. alışmalarından bazıları, Dijitalleşen Dünyada Ekonominin İtici Gücü: E-Ticaret, Türkiye’deki Dijital Değişime CEO Bakışı, TÜSİAD Tech-Trend Toplantıları: 2025 Vizyonunda Bireyler ve Teknoloji Őeklindeendir (TÜSİAD, 2019).

1.3.5. Türkiye Teknoloji Geliştirme Vakfı

1991 yılında hizmete geçen TTGV, kamu ve özel sektöre hizmet veren bir kuruluş olma özelliğini taşımaktadır. Kuruluş, Yönetim Kurulunun 10 zel sektör temsilcisi ve 5 kamu kurumu temsilcisine bağlı olarak alınan kararlar ile yürütülmektedir. Yenilikçilik ve sürekli değişime ayak uydurmuş zgn bir misyonla yoluna devam eden ve öncelikli amacı kr olmayan bir kuruluş olma özelliği taşımaktadır. Kapsam olarak "Teknoloji reten Bir Türkiye" vizyonunu destekleyerek iş, süreç ve ürünler için referans ve kapasite oluşturma faaliyetlerini tasarlayan, geliştiren ve uygulayan bir kuruluş olarak bilinmektedir. TTGV'nin Şimdiye kadar bilişim teknolojisi alanında gerçekleştirdiği projelerden bazıları Őu Şekildedir: Antalya Endüstriyel Simbiyoz Projesi, DAP Girişimcilik ve Yenilikçilik İhtiyaç Analizi Projesi, Teknoloji Transfer Hızlandırıcı, Otomobil Kümeleri İçin Kapasite Oluşturma Projesi ve İzmir’de Eko Verimlilik Uygulamalarının Yaygınlaştırılması projesidir (TTGV, 2019).

1.3.6. Türkiye Bilişim Sanayicileri Derneği

1979 yılında kurulan, Türkiye bilgi ve iletişim teknolojilerinde %95 paya sahip olan ve 131,7 milyar liralık ticaret hacmini yönetmesiyle sektöre öncülük eden bir kuruluş olma özelliği taşımaktadır. Yönetim Kurulu kararlarına bağlı olarak yürütülmektedir. TÜBİSAD telekomünikasyon, tüketiciler elektronikleri, yeni medya, internet ve bilgi teknolojileri çalışmalarını gerçekleştiren bir kuruluştur. Kapsam olarak teknolojiye ülkemizin büyümesini sağlarken bilişim teknolojilerinde de en st düzeye gelmek önemli görülmektedir. Tamamlanmış projelerden bazıları; Türkiye’de Elektronik Ticaret Konferansı, Bilişim Teknolojileri Zirvesi, Yazılım Yöneticileri Zirvesi, Dijital Türkiye Platformu, 35. Ulusal Bilişim Kurultayı, IDC Bulut ve Veri Konferansı Őeklindeendir (TÜBİSAD, 2019).

1.3.7. Türkiye Bilişim Derneği

1971 yılında kurulan ve "Teknoloji reten Bir Türkiye İçin" sloganı ile hareket eden bir kuruluştur. Yönetim Kurulu kararlarına bağlı olarak yürütülen kuruluşun ye

sayısı da 12.000'i aşmış bulunmaktadır. “Bilişim Kültürünü” yaymaya çalışan toplumun her kesiminden üyesi ile birlikte bir Sivil Toplum hareketine dönüşmüş bulunmaktadır. TBD bilişimin çağdaş boyutlara ulaşmasını hedefleyen bir kuruluş olma özelliğiyle bu alanda çalışmalarına devam etmektedir. Çalışmalarının ulaştığı düzey nedeniyle Bakanlar Kurulu kararıyla 7 Mart 1994'te kamu yararına çalışan dernek statüsü kazanmıştır. Uluslararası boyutta organizasyonlar hazırlayan kuruluş son olarak 33. Ulusal Bilişim Kurultayı ve TBD 6. Genç Bilişimciler Kurultayını gerçekleştirmiştir (TBD, 2019/A).

1.3.8. Türkiye Bilişim Sektörü Derneği

1999 yılında bilişim sektöründe faaliyet gösteren işletmelerin mesleki standartlarını geliştirmek, sektör içi eğitimler, sektörün ticari, yasal ve mali sorunlarına çözüm üretmek amacıyla meslek örgütü olarak kurulmuştur. Yönetim Kurulu kararları ile yönetilen TÜBİDER sektör birliğini sağlamak ve sektörün haklarını gözeterek çalışmalarını sürdürmeyi ilke edinmiştir. En önemli faaliyetlerini eğitim olarak gösteren TÜBİDER, sektörün %90-%95 gibi bir kısmını karşılamaktadır. Sunucu sistemleri, ağ teknolojileri, donanım, PC ve çevre birimlerinin montaj ve tamiri, yazılım dilleri konularında onlarca eğitim düzenleyen kuruluş, bu eğitimlerini de Anadolu'nun çeşitli yerlerine taşımış bulunmaktadır. Linux işletim sistemi konusunda eğitilen öğretmenler yetiştirmişlerdir. Bu sayede Çizgi Tagem ve CompTIA eğitimleri verilmeye başlanmıştır. Bu eğitimler devam eden bazı projelerindedir (TÜBİDER, 2019).

1.3.9. Serbest Telekomünikasyon İşletmecileri Derneği

Dernek 26 Haziran 2002 yılında kurulmuştur. TELKODER'e üye kuruluşlar Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu'ndan Telekomünikasyon İşletmeciliği yetkilendirmesi almış veya alacak firmalardan oluşmaktadır. Türkiye'de telekomünikasyon hizmetlerinde tam rekabeti benimsemiş, sektörde yer alan işletmelerin yakın dayanışma ve iş birliği içerisinde bulunarak, kaliteyi ve verimliliği artırmayı amaçlamış bir kuruluş haline gelmiştir. Dernek kapsam olarak bilişim teknolojileri arasında halkın ucuz ve kaliteli haberleşme olanaklarını kullanması ve bunun için en iyi olana ulaşmayı hedefleyen serbest işletmecelerin kuruluşu olarak faaliyet göstermektedir. TELKODER, IT Forum Türkiye, Ortak Altyapı Sözleşmesi,

DCD İstanbul ve Data Center Cities gibi projelere imza atarak, projelerine ve çalışmalarına yoğun olarak devam etmektedir (TELKODER, 2019).

1.3.10. Telekomünikasyon İnternet ve Bilgi Teknolojileri Derneği

2002 yılından beri faaliyet gösteren kuruluş üniversite ve iş dünyasında uzman çalışmalar yürütmeyi hedefleyerek yola çıkmıştır. Kalıcı çözümlere odaklanan ve yasal düzenlemeler doğrultusunda çalışan TEDER, büyük kitleleri ilgilendiren çalışmalar yapmaktadır. Yönetim Kurulu kararlarına bağlı olarak yönetilen dernek, Ulaştırma Bakanlığı, Telekomünikasyon Kurumu ve özel şirketler ile birlikte çalışmalar yürütmektedir. İnternetle Hayat Kolay, Güvenli İnternet Projesi, E-Dönüşüm gibi projeler üzerinde çalışmış ve çalışmaya devam etmekte olan bir kuruluş olma özelliği taşımaktadır (TEDER, 2019).

1.3.11. Yazılım Sanayicileri Derneği

Türk Yazılım ve Bilgi Teknolojileri sektörünü ifade eden bu kuruluş 1992 yılından itibaren yazılımın, yazılım ihracatının ve yazılım sektörünün gelişimi için çalışmaktadır. Yönetim Kurulu kararlarına göre yönetilen kuruluş kapsam olarak devlet kurumları ve özel işletmelere sektörde olan verimliliği artırmak adına projeler hazırlamaktadır. YASAD rekabet, yenilikçilik ve yaratıcılığı destekleyen bir kuruluştur. Bilgi Toplumu Stratejisi, Ulusal Bilgi Güvenliği Teşkilatı ve Görevleri, Türkiye’de Yazılım Endüstrisi gibi konularda çalışmaları bulunmaktadır. Hedefleri arasında 2023’te yazılım ihracatında ilk 5’e girmeyi hedefleyen kuruluş Türkiye’de yazılım ve bilişimin gelişimi için çabalamaktadır (YASAD, 2019).

1.3.12. Türk Elektronik Sanayicileri Derneği

Türkiye’de bulunan elektronik sanayi işletmelerinin ve üniversitelerinin birleşmesi ile kurulan TESİD, 1989’dan beri hizmet vermektedir. Yönetim Kurulu kararlarına bağlı olarak yönetilen dernek, elektronik sanayi çalışanlarının güvenliklerini ve haklarını gözeten bir kuruluş olma özelliği ile bilinmektedir. Dernek bilim, meslek, sanayi, işadamları ve akademisyenlerin birlikte çalışmalarıyla ülke ekonomisine elektronik sanayi ve bilgi teknolojileri adına katkı sağlamayı amaçlamıştır. Çalışanların güvenliğinin korunduğu ve çevreye duyarlı bir çalışma prensibinin benimsendiği bir hedefle hizmet vermektedirler (TESİD, 2019).

Türkiye'de bilişim teknolojileri alanında destek sunan birbirinden farklı olarak çalışan birçok kuruluş bulunmaktadır. Bütün bu kuruluşlar bilişim teknolojileri sektöründe yeni hedeflerle projeler hazırlamakta ve bu projeleri uygulamaktadırlar. Hem toplum refahı hem de ülke ekonomisini kalkındırmayı amaçlayan kuruluşların bilişim teknolojileri sektörüne yön verdikleri görülmektedir.

1.4. Türkiye’de Kullanılmakta Olan E-Uygulamalar

Bilişim teknolojilerinin kullanımının ve işlemlerin artması sebebi ile ülkemizde çeşitli e-uygulamalar kullanılmaya başlanmıştır. Bu uygulamaların kullanılması işletmeler açısından büyük önem taşımaktadır.

1.4.1. E-Uygulama Kavramı ve Kapsamı

E-uygulama iş süreçleri ile ilgili web tabanlı uygulamaları, ağ tabanlı uygulamaları, kablolu ve kablosuz tüm ağ uygulamalarını, bilgisayar, mobil cihazlar ve tüm çoklu ortam cihazlarında gerçekleştirilecek birçok farklı uygulamaları kapsayan bir kavramdır. E-uygulamalar satın alma, sipariş oluşturma, takip süreci, lojistik faaliyetler, yer-yön bulma vb. işlemleri bilgisayarlar, mobil iletişim araçları, yazılımlar ve ağ teknolojileri kullanarak gerçekleştiren uygulamalardır. Kullanılan bütün e-uygulamalar tüketiciden işletmeye, vatandaştan devlete, sivil toplum kuruluşlarından ticari kurumlara, kamu kuruluşlarına kadar doğru amaçlarla kullanıldıklarında daha çok katkı sağlayacağı görülmektedir. E-uygulamalar işletmeler, kuruluşlar ve şahıslar için gerçekleştirilecek işlerden güvenlik, ekonomik tasarruf, kolaylık, verimlilik, zaman tasarrufu sağlamak amaçları ile geliştirilmişlerdir (Özmen, 2012: 23-24).

Bu uygulamalardan bazıları; Dâhilde İşleme Rejimi, E-Ticaret, E-Beyanname, E-Devlet, E-Belge, E-Birlik, E-Vergi, E-Bankacılık, E-Para, E-İmza şeklindedir.

1.4.1.1. Elektronik Devlet

E-Devlet, devletin kendi iç işleyişinde ve sunduğu hizmetlerde bilişim teknolojilerinin kullanılması şeklinde tanımlanmaktadır. Bilgi teknolojilerinin kullanılırken vatandaşlara, çalışanlara, işletmelere ve kurumlara sağladığı devlet hizmetlerinin etkinliğini artırmak amaçlanmaktadır (www.turkiye.gov.tr, 2019/A).

E-devlet çağdaş toplumlardaki devlet ve birey ilişkilerinde, devletin vatandaşa karşı getirmekle yükümlü olduğu görev ve hizmetlerin vatandaşların devlete karşı olan görev ve hizmetlerinin karşılıklı olarak elektronik cihazlar vasıtasıyla kesintisiz ve güvenli olarak yürütülmesi işlemine denilmektedir (Çarıkçı, 2010: 98).

E-Devlet Kapısı'nın kurulması, işletilmesi ve yönetilmesi 24.03.2006 tarihli ve 2006/10316 sayılı Bakanlar Kurulu Kararı ile Cumhurbaşkanlığı adına Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı yetkisine verilerek yürürlüğe girmiştir. Cumhurbaşkanlığı Genelgesi'ne göre, kamu hizmetlerinin elektronik ortamda, vatandaş odaklı ortak bir platformda iş süreçleri, içerik yönetimi, entegrasyon ile ilgili standartlar ve gerekli hukuki düzenlemeler ile birlikte anılan çalışmalar Ulaştırma Altyapı Bakanlığı'nın gözetiminde Türksat Uydu Haberleşme Kablo TV ve İşletme A.Ş. tarafından yürütülmektedir (www.turkiye.gov.tr, 2019/B).

1.4.1.2. Elektronik Ticaret

İşletmelerin küresel pazarda bilişim teknolojilerden faydalanarak gerek kamu gerekse özel sektörde işlerini daha hızlı ve eksiksiz tamamlayabilmeleri için bazı uygulamaları kullanmaları gerekmektedir. Klasik ticari işlemlerinin yanı sıra yeni teknolojik koşullara da ayak uydurabilmelidirler. Çoğu zaman içinde barındırdığı ticaret kavramından yola çıkarak alım ve satım kavramı olarak düşünülmektedir. Fakat e-ticaret alım-satımı ifade ettiği gibi ticaretin gerçekleşirken ihtiyaç duyduğu bütün aşamaları kapsamaktadır (Özmen, 2012: 20).

İnternet ticareti olarak da bilinmektedir. Ticaretin alım ve satım işlemlerinin elektronik ortamda gerçekleştirilmesiyle orta çıkmış bir ifadedir (Taşlıyan, 2003: 318).

Ülkemizde elektronik ticaretin hukuki altyapısını oluşturmak amacıyla hazırlanan ve bu alandaki ilk düzenleme olma özelliğini taşıyan 6563 sayılı Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkında Kanun 1 Mayıs 2015 tarihinde yürürlüğe girmiştir. Anılan mevzuat ile elektronik ortamda gerçekleştirilen mal veya hizmetlere ilişkin internet üzerinden yapılan sözleşme ve siparişler, ticari iletişim ve ticari elektronik iletilerde uyulması gereken kurallar ve e-ticaret işletmelerine ilişkin hususlar düzenlenmiştir (Ticaret Bakanlığı, 2019/A).

İnternet kullanımının artması ve internette yaşanan büyük gelişmeler sonucunda, ürün, bilgi ve hizmetin bilgisayar ağları aracılığı ile alınıp satılması biçimine dönüşmesi olarak da görülmektedir (Manvi ve Venkataram, 2005: 220).

1.4.1.3. Dâhilde İşleme Rejimi

İhraç ürünleri üretmek için gerekli olan ve dışarıdan ithal edilen gümrük vergisine tabi ara mallara ya da asıl ürünün üretimi için gerekli olan mallara gümrük muafiyeti sağlayan ihracatı teşvik sistemidir (Köksal ve diğ., 2010: 1). Gümrük yönetmeliğine göre 350. ve 369. maddelerde bahsi geçen rejimin, serbest dolaşımda bulunmayan eşyanın vergilerinin teminata bağlanmak kaydıyla geçici olarak ithal edilmesi ve bu işleme bağlı olarak ihracatın gerçekleşmesi durumunda teminatın veya vergilerinin geri verilmesi koşulunun sağlandığı bir rejim türüdür (Karayel, 2010: 149).

20.12.2006 tarih ve 26382 sayılı Resmi Gazetede yayınlanan 2006/12 sayılı tebliğ ile yürütülmektedir. Aynı zamanda ürün, belge süresi, izin belgesi, dâhilde işleme izni gibi işlemlerin sürecini ifade eden rejimdir (Karayel, 2010: 337). Dünya piyasalarında ihraç ürünlerimizi tanıtmak ve çeşitlendirmek adına dünya piyasa fiyatlarından muaf olarak ve ticaret politikamıza uygun hale getirerek, fiyat ve kalite bakımından ulusal pazardan temin edilememiş ürünlerin uluslararası pazardan temin etmek amacıyla ithalatına olanak sağlanmış bir gümrük rejimi türüdür (Ticaret Bakanlığı, 2019/B).

Resmi gazetenin 01.04.2007 tarih ve 26480 sayılı 2007/2 tebliği ile dâhilde işleme rejimine ilişkin işlemlerin bilgisayar veri işleme tekniği yolu ile yapılması kararı alınmıştır. Buna göre hazırlanan web tabanlı program sayesinde kabul edilen DİR otomasyon projesi Dış Ticaret Müsteşarlığı tarafından tamamlanmış ve uygulamaya konulmuştur. Bu uygulama sayesinde ihracatçılar zaman kaybetmeden, mekân kısıtlamasına girmeden ve farklı seçenekler arasından tercih de bulunarak ticaret işlemini gerçekleştirebilmektedirler. Dış Ticaret Müsteşarlığı tarafından verilen izin belgelerinin sayesinde ihracatçılar güvenli ticaret anlayışı ile bu uygulama sayesinde ihracat artışına da sebep olmaktadır (Ticaret Bakanlığı, 2019/C).

1.4.1.4. Elektronik Beyanname

Maliye Bakanlığı tarafından 5228 sayılı kanunla Vergi Usul Kanununda değişikliğe giderek, elektronik iletişim ortamında vergi bildirimleri ve

beyannamelerinin mükellefler tarafından gönderilmesine gerçek ve tüzel kişilerce yapılmasına izin ve yetki verilmiştir.

E-Beyannameyi kullanabilmek için bazı koşullar aranmaktadır. Bu bağlamda 386 Sıra Nolu Vergi Usul Kanunu Genel Tebliği'nde yer alan mükellefler için “Elektronik Beyanname Gönderme Talep Formu” meslek mensupları için “Elektronik Beyanname Gönderme Aracılık Yetkisi Talep Formu”, Basit Usul mükellefleri için “Basit Usulde Vergilendirilen Mükelleflerin Beyannamelerinin Elektronik Ortamda Gönderilmesine Aracılık Yetkisi Talep Formu” , İşletme Hesabı Esasına Göre Defter Tutan mükellefler için “İşletme Hesabı Esasına Göre Defter Tutan Mükelleflerin Beyannamelerinin Elektronik Ortamda Gönderilmesine Aracılık Yetkisi Talep Formu” gibi farklılıklar bulunmaktadır. E-Beyanname siteden ücretsiz olarak indirilebilmekte ve yanında kurulması uygun görülen programlar hakkında bilgiler verilmektedir (Gelir İdaresi Başkanlığı, 2018/A).

1.4.1.5. Elektronik Belge

Standart belgeler artık elektronik ortamda hazırlanmaktadır. Eski usul belgelendirme maliyetleri kalkmış ve işlemler daha hızlı hale gelmiştir. E-Belge, Gümrük ve Ticaret Bakanlığı'nda bürokratik işlemlerin azaltılması, zaman, iş gücü ve kırtasiye giderlerinde tasarruf sağlanması ve resmî yazışmalar ile diğer iş ve işlemlerde fiziksel ortamın kaldırılması amacıyla elektronik ortamlarda kayıt altına alınacak, üretilecek, başka birimlere ya da kurumlara iletilecek, saklanacak ya da gerektiğinde imha edilecek elektronik bilgi ve belgelerin kayıt, iletim, paylaşım ve güvenlik açılarından tabi olacakları usul ve esaslarını belirlemek üzere düzenlenmiştir. . E-Belge sayesinde dış ticaret sürecinin hızlanması işletmelere rekabet açısından büyük fayda sağlayacağı öngörülmektedir (Ticaret Bakanlığı, 2019/D).

1.4.1.6. Elektronik Birlik

Gümrük Birliği onayı olmak kaydı ile İhracatçı Birlikleri Genel Sekreterliklerinin ağ uygulamaları üzerinden bilgi alışverişinde bulunmak, işlemlerin kolaylıkla ve hızlıca halledilmesi, bilişim teknoloji ve sistemlerinden en üst seviyede yararlanmak gibi amaçlarla ihracatçı birliklerinin ihracatın gelişiminde ön plana çıkmasını hedefleyen bir proje olma özelliğini taşımaktadır.

Gümrük Beyannamesi bilgilerinin gönderilmesini, kaydedilmesini, kısmi aidatların tutarlarının internet bankacılığı veya cari hesaptan ödeme yöntemleri ile ödenebilmesini, gerekli onayın alınmasını ihracatçı birliklerine ofisten ulaşmayı sağlayan bir uygulamadır. Bu sayede işlemlerin hızlanması, sürecin eksiksiz işlenmesini, sıra bekleme durumunun ortadan kalkmasını, unutulmuş evrak telaşının ortadan kalkmasını, yüklü miktarda para taşımının verdiği rahatsızlıktan kurtulmayı sağlamaktadır.

E-Birlik projesi kamu kurumları ve onlarla iş yapan işletmelerin ağ ortamında bilgi alışverişinde bulunduğu ilk projedir. Bilişim teknolojileri sayesinde uygulamanın etkin bir biçimde kullanılması Gümrük Beyan bilgileri açısından önem taşımaktadır. Farklı kurumlar arasında ıslak imza gelenekselliğinden kurtularak sayısal imza metotlarını kullanan ilk ve tek proje olması açısından çok önemlidir (EBİRLİK, 2018).

1.4.1.7. Elektronik Vergi

Vergi mükellefleri vergi dairesine girmeden yasaların uygun gördüğü koşullarda almaları gereken belgeleri alabilmekte veya gönderebilmektedirler. Daha önceden muhasebecinin yaptığı işlemleri internet üzerinden halledebilmekte, muhasebecinin mükellef adına yapması gereken işlemleri mükellef internet üzerinden yapabilmektedir. Aynı zamanda kontrol edebilmekte ve borcu yoktur yazısını mükellef borçlu olduğu kuruluşa kendisi gönderebilmektedir. Bu bağlamda mükellefler ödemelerini, tahakkuklarını ve beyannamelerini gerçekleştirebilmektedirler. Vergiye ait bütün işlemlerinizi E-vergi uygulamasından gerçekleştirebilmekte ve detaylı bilgi öğrenilebilmektedir. Diğer bütün elektronik uygulamalarda olduğu gibi E-verginin de amacı hız kazanmak, işlemlerin doğru ve eksiksiz ilerlemesini sağlamak ve kâğıt maliyetinden tasarruf sağlamaktır (Gelir İdaresi Başkanlığı, 2018/B).

1.4.1.8. Elektronik Bankacılık

19.10.2005 tarih ve 5411 sayılı bankacılık kanununun 93. maddesi gereğince düzenlemeye girmiştir. Bu yönetmeliğin amacı, banka işlemlerinin elektronik bilgi sistemleri kullanılarak hizmet sunmasını ifade etmektedir. Bankacılıkta yürütülen işlemlerin bilgi sistemlerinde daha hızlı, güvenilir, kolay erişim gibi avantajlar ile daha kolay bir şekilde yerine getirilmesini sağlamak için bu uygulamaya yer verilmiştir. Bu

şekilde kullanıcılar bankalarda sıra beklemeden, evrak takibi yapmadan ve en önemlisi zaman kaybetmeden işlemlerini bilişim teknolojileri aracılığıyla bilişim sistemleri uygulamaları üzerinden halletmektedirler.

Bankaların kendi ticaret ünvanlı, işletme adı veya başka bir ad ile bağlı bir web sayfası üzerinden sundukları hizmetlere ulaşabilmek ve işlemi gerçekleştirmek mümkün kılınmıştır. Elektronik bankacılık hizmetlerinden yararlanan kullanıcılar banka sistemi üzerinde kayıtlı kullanıcı adı ve güvenle oluşturulmuş şifreleri ile birlikte bankaya ait işlemlerini kimse ile paylaşmadan halledebilmektedirler (Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu, 2018).

1.4.1.9. Elektronik Para

Elektronik para hesaba bağlı uygulamalar üzerinden yapılacak alışverişlerde kullanılan parayı ifade etmektedir. TURK Elektronik Para A.Ş., 27 Haziran 2013 tarihli 6493 sayılı "Ödeme ve Menkul Kıymet Mutabakat Sistemleri, Ödeme Hizmetleri ve Elektronik Para Kuruluşları" hakkındaki kanun ve ilgili kanunun; 27 Haziran 2014 tarihli yönetmelik ve tebliğ kapsamında, faaliyet göstermek adına 05.08.2014 tarihinde kurulmuştur (Türk Elektronik Para, 2018).

Şöyle ki e-para uygulamasını teknoloji cihazlarına indirilerek uygulama üzerinden hesabın bağlı bulunduğu ve kullanıldığı anlaşmalı kuruluşlardan yapılan alışverişlerde kullanılmaktadır. Eğer tercih edilirse bir para kart sistemi oluşturulmuştur. Kullanıcılar bu kart içerisine EFT ile para yükleyerek para kartı kullanıma açabilmektedirler. Ayrıcalıklı hizmet sunan para kart tüm ATM'lerde 7/24 kullanılarak para yükleyebilir ve çekilebilir özelliği taşımaktadır. Aynı zamanda diğer kartlara veya hesaba para gönderebilme veya başka bir kart veya hesaptan para alabilme özelliği de bulunmaktadır. E- paranın çok yaygın olmayan kullanımından ötürü gelişen bilişim teknolojisi ve bilişim sistemleri ile birlikte ilerde daha çok kullanılacağı düşünülmektedir (Param, 2018).

1.4.1.10. Elektronik İmza

Tüm altyapı ve test süreçlerini başarıyla tamamlamış, gerekli tüm kurum ve kuruluşlar tarafından denetimleri yapılmış, 03.02.2014 tarihinde Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu (BTK) tarafından Elektronik Sertifika Hizmet Sağlayıcı (ESHS) olarak ilan edilmiş 21.11.2011 tarihinde kurulan bir kuruluştur. Altyapı konusunda TÜBİTAK

ile işbirliği içerisinde olmuştur. Bu nedenle %100 Milli, Yerli ve Türkçe hizmet sunmaktadır.

Elektronik imza ve elektronik sertifika hizmetlerini vermekle beraber, elektronik imza ve elektronik sertifika alanlarında yazılım ve geliştirme faaliyetleri ve e-imza uyum çalışmalarını da yapmaktadır. E-imza sürecini sadece 15 dakikaya indirmiş bir hizmet sunmaktadır. Ankara'da bulunan merkez binasında son teknoloji ve güçlü altyapısı ile verdiği hizmetini Hacettepe Üniversitesi Teknokentindeki AR-GE çalışmalarıyla her gün geliştirmeye devam etmektedir (EİMZATR, 2018).

1.5. Bilişim Sistemi Kavramı

Bilişim sistemi kavram olarak, bilgisayar destekli yazılım ve donanım teknolojisine dayanmaktadır (Güleş, 2000: 105). Bilgiyi işlemeye yönelik yapılan tutum, davranış ve hareketleri gerçekleştiren her türlü sistemlere bilişim sistemleri adı verilmektedir (Saridoğan, 2011: 23). İnsanların bütün teknolojik gereçleri kullanarak, veri toplama, işleme, çıktı alma, saklama gibi işlemlerden geçirerek bilişim ürünlerine çeviren sisteme denilmektedir (O'Brien, 2002: 11). Manuel olarak yapılan bir takım işlerin otomatik bir sisteme bağlanması ve bu sistem sayesinde paylaşılması olarak ifade edilmektedir. Eldeki verilerin girdi olarak sisteme aktarılmasından sonra sistem bu verileri bir işleme tabi tutarak sonucunda bir çıktıya ulaşmaktadır. Bu işlemleri gerçekleştiren sistemlere bilişim sistemleri denilmektedir (Tecim ve Gökşen, 2009: 2241).

Bir sistemin kendisi de dâhil olmak üzere daha küçük veya daha büyük ve geniş kapsamlı sistemlere bağlı olan bilgi kümelerine bilişim sistemleri adı verilmektedir (Ömürbek ve Altın, 2009: 213). Bir kişi ve bir sistem arasında veya iki ve daha fazla sistem arasında bilgi akışını gerçekleştiren, elektronik, teknolojik, sosyal ve fiziksel yapıların bütününe verilen ad olarak tanımlanmaktadır (Sütçü, 2004: 320). Bilişim sistemleri aslında belirli bir hedefe ulaşmak adına gerekli verileri karar verici için anlamlı bilgiler setine dönüştüren yönetsel süreç ve programlardır (Bensghir, 1996: 41). Yöneticinin karar vermesi için gereken bilgiyi farklı kaynaklardan toplayan, işleyen, saklayan ve veriyi raporlayan gerektiği zaman kullanıma hazır hale getiren bilgi sistemi olarak ifade edilmektedir (Şahin ve diğ., 2009: 557).

Bütün bu tanımlar doğrultusunda bilişim sistemleri, veriyi alıp, işleyen, işleme sokan, hazırlayan, çıktı haline getiren ve raporlayan aynı zamanda güvende tutarak saklayan, dağıtan, düzenleyen, kontrol eden ve başka işlemler için kullanıma hazır hale getiren bir düzendir. Bu düzen, yazılım ve donanıma bağlı bir altyapı bütünü içerisinde oluşturduğu yeni bilgiyi başka altyapılar içerisinde paylaşan bir sistemi ifade etmektedir. Bu bağlamda sistemin aynı zamanda karar verme yetisine sahip yöneticiler tarafından teknolojik araçlar aracılığıyla kullanılan bir bütün olduğu görülmektedir (Anameriç, 2005: 136).

Bilgiye ulaşma olanaklarının daha büyük bir kitleye yayılmasını sağlayarak bilgi aktarımının daha hızlı bir şekilde gerçekleştiği görülmektedir. Bu büyük kitleler içerisinde birey kendisinde olan bilgiyi ortaya çıkartarak biçimlendirebilmekte ve bağlı olduğu organizasyon içerisinde diğer kişilerin kullanımına sunabilmektedir (Davenport ve Prusak, 2001: 177). Bu sebeplerden dolayı organizasyonlar kendi içerisinde bölümlere ayrılarak kendilerine uygun olan bilişim sistemleri ile çalışmaktadırlar.

1.5.1. Bilişim Sistemi Türleri

İşletmelerde bulunan bilişim sistemlerinin işletim fonksiyonlarına ve hizmet birimlerine göre ayrıştırılarak kullanılmaları bilişim sistemi türlerini ortaya çıkartmıştır.

1.5.1.1. İşlevsel Bakış Açıklarına Göre Bilişim Sistemleri

Bu düzeydeki bilişim sistemleri orta ve üst düzey yöneticilerin onaylamış olduğu işlemlerin kayıtları tutularak işletmenin olağan işlerine çözümler üretmeye çalışmaktadırlar. Yani bir bakıma en temel işlerin yapıldığı kayıt işleme sistemleridir. Bu seviyedeki sistemler her gün tekrar edildiklerinden ötürü bilgi kolaylıkla elde edilme, net ve hızlı olmalıdır (Kul, 2013: 56).

1.5.1.1.1. Satış ve Pazarlama Bilişim Sistemleri

İşletmelerin en büyük değerlerinden biri satış ve pazarlamadır. Sürekli değişen pazarlama alanında işletmelerde kendileri için güvenli bir pazarlama karması oluşturmak istemektedir. İşletmelerde rekabetin oluşmasında çok büyük etkisi olan pazarlama faaliyetleri aynı zamanda tüketici ihtiyaçlarının nasıl giderileceği konusunda yöneticiye yol göstermektedir (Can, 2006: 24). Bir işletmede bulunan pazarlama birimi tüketicinin beklentilerine cevap vermek için sürekli gelişim içerisinde. Bunun için

pazarlama biriminde devamlı işleyen bir organizasyon mevcuttur. Bunlar tasarım, reklam, tutundurma, hizmetleri ve tanıtımı gibi tüketici ile işletme arasında bağ kuran süreçlerdir (Kul, 2013: 56). Pazarlama bilişim sistemleri ile ilgili yöneticilerin karar almalarına yardımcı olmak üzere günlük, haftalık, aylık ve yıllık dönemler halinde oluşturulan raporlar yöneticilere sunulmaktadır. Bu çalışmalar işletmeye;

- Pazarlama çalışmalarının verimliliğinin artması,
- Müşteri memnuniyetinin artması,
- Mevcut bilgilerin etkin ve verimli bir şekilde kullanılması,
- Karar modellerinin geliştirilmesi,
- Planlama ve kontrol çalışmalarına katkı sağlaması,
- İletişim ortamını güçlendirmesi,
- Yöneticilerin kararlarını desteklemesi,
- İşletmenin rekabet gücünü artırması gibi yararlar sağlamaktadır (Dondurmacı ve Çınar, 2014: 49).

1.5.1.1.2. Üretim Bilişim Sistemleri

Üretim birimi işletmeye ait ürün ve üretim süreçlerinin bütün aşamalarına hâkim olmakla görevlidir. Üretime ait olan planlama, üretim tesislerinin kontrolü ve sürdürülebilmesi, depolama, hammadde temini, işçilik, malzeme, makine, mühendislik sistemleri ve çalışma sürelerinin ayarlanması, takibi ve sürekliliği bu birimin görevidir. Bu nedenle bu birimin bilişim sistemi birime ait olan bilgilerin kolay ve hızlı ulaşılabilirliği, bölüme bağlı çalışanın yetkisi ile kullanılabilirliği ile ilgilidir (Kul, 2013: 58).

1960'dan sonra yaygınlaşmaya başlayan üretim bilişim sistemi kullanımı, 1980'li yıllarda stokları da içine alan bir sisteme dönüşmüştür. 1990'lı yıllarda faaliyet gösteren işletmelerde ERP adını almıştır. Bununla birlikte 2000'lerde internetin iyice gelişmesiyle birlikte işletme dışı unsurlarla da birleşen ERP, müşteri ilişkileri yönetimi (CRM), tedarik zinciri yönetimi (SCM) ve işletme zekâsı (BI) kavramlarını da kullanarak daha geniş bir kullanım alanına geçmiştir (Can, 2006: 25).

1.5.1.1.3. Maliye ve Muhasebe Bilişim Sistemleri

İşletmeler genel olarak kâr amacı ile çalışan kuruluşlardır. Bundan dolayı gelir ve giderlerin kaydedilmesi gerekmektedir. Çalışan ücretleri, hammadde ücretleri, elektrik, su, kira giderleri, eğitim ücretleri, depolama, lojistik, vergi giderleri, alınan ödemeler gibi parasal konular için muhasebe birimleri oluşturulmuştur. Bu birimler sayesinde ödemelerde gecikmeler olmaması, maaşların zamanında ödenmesi, tedarikçinin ücretlerinin karşılanması, devlete olan vergilerin ödenmesi ve kaydedilmesi gibi işlemler yapılmakta ve sorunlar ile karşılaşılmamaktadır. Aynı zamanda bu birimler için oluşturulmuş bilişim sistemleri sayesinde bilgiler kayıtlı, güvenli ve istenildiği zaman ulaşılabilir halde bulunmaktadır (Kul, 2013: 59).

Bilgisayar destekli bilişim sistemleri sayesinde işletme içi, işletme dışı finansal durumu ile ilgili bilgiler içermektedir. Bu sistem dâhilinde raporlar, özel bilgiler, istatistiksel sonuçlar ve yöneticilere öneriler gibi bilgiler sunmaktadır. Bu birimlerin yaptıkları işlemler için kullanmış oldukları sistemlere verilen isimdir (McLeod, 1998: 512).

Finansal tablolar ve finansal bilgilerin tümü işletmelerin bilgisayar sistemlerinin bir çıktısıdır. Bu sebeple finansal tablo denetimlerinin bilişim sistemlerinden yararlandığı bir gerçektir. İşletmeler için sadece finansal bilgileri denetlemek yeterli olmamaktadır. Finansal tabloların kullanıldığı bilişim sistemlerinin de kontrol edilerek değerlendirilmesi önemlidir (Weber, 1999: 32).

1.5.1.1.4. İnsan Kaynakları Bilişim Sistemleri

İşletmenin her durumda insanlarla bağlantısı bulunmaktadır. Bu bağlantı işletme içi çalışanlardan başlayarak tedarikçiler, alıcılar ve satıcılar, lojistikçiler, depolama görevlileri gibi daha çoğaltılabilecek birçok insanla iletişim halinde olmaktadır. Bu iletişimin akılda tutulmasının imkânsız olduğu düşünülerek bir sistem geliştirilmiştir. Bütün bu iletişim halinde olan kişilerin bilgileri bilgisayar aracılığı ile bilişim sistemlerinde saklanmaktadır. Bu sistemlere gerek duyulduğu zaman ulaşabilen insan kaynakları çalışanları mevcut bulunmaktadır. Çalışanların kullanmış oldukları izinler, kalınan fazla mesailer, almış oldukları avanslar insan kaynakları çalışanları tarafından bu sistemler sayesinde belirlenir ve maaş hesaplamaları için muhasebe ve finans birimine ileterek maaş hesaplama işlemini gerçekleştirirler. Aynı zamanda işe alım

süreçlerine bağlı özgeçmiş kayıtları ve özgeçmişlerin saklanması da insan kaynaklarının görevlerindedir (Laudon ve Laudon, 2014: 22).

İşletmenin varoluş ve büyüme amaçlarına uygun işleri yapabilecek kişilerden oluşan birim sayesinde işletmenin istekleri ile işletme düzeninde iletişimde olan kişiler arasında bir denge kurmayı sağlamaktadır. Bu sebeple insan kaynakları işletmenin üst ve alt kadro, bağlı bulunduğu dış çevre ile arasında köprü görevi üstlenmektedir (Kul, 2013: 60).

1.5.1.2. Hizmet Düzeyine Göre Bilişim Sistemleri

Hizmet düzeyindeki bilişim sistemleri yöneticilerin işletmeyi daha iyi şekilde yönetmelerine yardımcı olacak sistemlerden oluşmaktadır. İşletmenin birçok bölümden ve farklı yönetici kademelerinden oluştuğunu ve bu nedenle de her bir yönetim düzeyi için farklı sistemler oluşturulduğu ve kullanıldığı görülmektedir (Laudon ve Laudon, 2014: 23).

Hizmet düzeyine göre bilişim sistemleri alt başlıklar halinde; Muamele İşlem Sistemleri, Yönetim Bilişim Sistemleri, Karar Destek Sistemleri, Üst Düzey Yönetici Destek Sistemleri, Organizasyonel Sistemler, Stratejik Sistemler, Ofis Otomasyon Sistemleri ve Bilgi Sistemlerinden oluşmaktadır.

1.5.1.2.1. Muamele İşlem Sistemleri

Organizasyonda yeni bir bilginin oluşumu ve bütünleşmesine yardımcı olan bilişim sistemlerini ifade etmektedir (Laudon ve Laudon, 2014: 36). Genellikle belli bir üniversite derecesine sahip olan bilgi işçileri doktorlar, mühendisler, avukatlar, bilim insanları gibi kişilerden oluşmaktadır. Bu kişiler görevleri gereği yeni bilgi üretmek ve bu üretilen bilginin uyumunun sağlanması için çalışmaktadır. İşte bu üretilen yeni bilgilerin çıktılarına ise muamele işlem sistemleri denilmektedir (Sekreter, 2002: 18).

Muamele işlem sistemlerine ait bazı özellikler bulunmaktadır. Bunlar: tekrarlanması, tahmin edilebilir olması, geçmişe yönelik olması, ayrıntılı anlatım sağlaması, iç kaynaklı olması, yapısal biçime sahip olması ve yüksek çözünürlük özelliğine sahip olması şeklinde sıralanabilir (Kul, 2013: 62).

1.5.1.2.2. Yönetim Bilişim Sistemleri

YBS ilk olarak Babil’de duyulmuştur. 15. yüzyılda Venedik’te muhasebe sistemlerinin kurucusu olan rahip Luca Pacioli ve 16. ve 17. yüzyıllarda yaşayan Alman banker Fugger YBS’ye benzeyen sistemlerden söz etmişlerdir (Kılıç, 2004: 38). Yönetim bilimi, bilgisayar bilimleri ve yöneylem disiplinlerini uygulamaya uygun, aynı zamanda gerçek hayatta oluşan sorunlara yönelik çözümler üreten bilişim sistemlerini ifade etmektedir (Yarlıkaş, 2015: 137). Kayıt işleme sistemlerinin depoladıkları verileri yöneticilere sunarak bu bilgileri yöneticilerin işlerine yarar hale getirmeye çalışan sistemlere yönetim bilişim sistemleri denilmektedir (Demircan ve Moltay, 1997: 21). Bu sistemlere ait bazı temel özellikler bulunmaktadır. Bunlar:

- Günlük işleri kontrol ederek, yöneticilere raporlar sunmak,
- Geçmiş verileri kullanarak karar alma mekanizmasına destek olmak,
- Mevcut veri ve veri yollarını kullanmak,
- Yöneticilerin karar alma sürecini desteklerken planlamaya da yardımcı olmak,
- Göreli olarak esnek olmamak,
- İşlevsel yetenekleri sınırlı olmak,
- Organizasyona yönelik olmak,
- Bilgi ihtiyaçlarını bilmek ve belirlemek,
- Uzun analiz ve tasarım aşaması gereken bir süreçte olmaktır (Adıgüzel, 2005: 31).

Yöneticilerin ihtiyaçları doğrultusunda, işletme içi veri kaynağını kullanarak bu verileri gerekli birimlerle paylaşması ve gerekli çözümler üretmesi gerekmektedir. Yöneticilerin bu çözümler karşısında bazı kararlar almasında yardımcı olan bu sistemlere yönetim bilişim sistemleri denilmektedir. Yöneticiler karar almada destekçi bu sistemler sayesinde işletmeyi ilgilendiren işleri daha kolay, hızlı ve verimli şekilde yürütebilmektedirler (Turan, 2007: 89).

Bireyler, örgütler ve toplum bilginin toplanması, depolanması, işlenmesi, değerlendirilmesi ve iletilmesi konusunda farklı sistemleri kullanma ihtiyacı hissederler. Bireyler küçük boyutlarda verilerle uğraştıkları için kişisel ihtiyaçlar basit olma eğilimindedir. Örgütler büyük boyutlarda bilgi toplarlar ve örgüt içindeki kişiler ile bilginin paylaşımı gereksinimi çok fazladır. Bu sebeple örgütler, bireylere oranla daha

fazla biçimsel ve büyük yönetim bilişim sistemlerine ihtiyaç duyarlar (Gordon ve Gordon, 1996: 11).

1.5.1.2.3. Karar Destek Sistemleri

Bir eylemin kesin olarak nasıl yapılacağını bilemeyen ve nasıl davranacağını kestiremeyen kişilerin karar almasını kolaylaştıran ve destekleyen bir sistemdir (Alter, 1997: 133). Karar Destek Sistemleri, bilgi teknolojisinin, yazılımın ve insan zekâsının etkileşimli olarak ortaya çıkan problemlerin çözümü için etkin bir şekilde değerlendirilmesidir. Bu sistemler, yöneticilerin problemi anlayarak ve değerlendirerek çözüme yardımcı olacak modellere, verilere ve çeşitli kaynaklara sahiptirler (Yozgat, 1998: 170-171).

Karar verme süreci, karar vericinin, karar vermekle yükümlü olduğu soruna ilişkin geçmiş deneyimleri ve mevcut durumu değerlendirerek seçim yapması gereken durumu ifade eder. Karar verme işlemi ise, karar vericinin farklı seçeneklerle karşı karşıya kaldığı durumlarda, seçenekler arasından kendi amaçlarına ve soruna göre belirlenmiş ölçütlere en uygun olanı seçmesini ifade eder (Tekin, 1996: 22). Farklı seçenekler arasından uygun olanı seçme işlemi olan karar verme, aynı zamanda problem çözme faaliyetleri, düşünme ve sonuca ulaşma sürecidir (Esen, 1985: 52). Bu sebeple takım çalışması ile grup ortamı içerisinde oluşan karar alma ve verme işlemleri beraberinde Karar Destek Sistemlerinin gelişmesine yol açmıştır. KDS'ler karar vermeyi kolaylaştırmak, daha etkili ve etkili hale getirmek için tasarlanan model, benzetim ve uygulamaları kapsayan sistemleri oluşturur. Karar desteği ifadesi yöneticilerin yönetsel problemlerini modellerle çözüme ulaştırma çabaları sonucu ortaya çıkmış ve ilk olarak J.D. Little'ın çalışmasıyla birlikte literatürde yer almıştır (Marakas, 1999: 72).

1.5.1.2.4. Üst Düzey Yönetici Destek Sistemleri

Örgütsel hiyerarşi içerisinde üst düzeyde bulunan yöneticilerin özel ihtiyaçlarını karşılamak için oluşturulmuş sistemlerdir. Üst düzey yönetici için anlatılmak istenen örgüt yapısının kararlarının alınmasında en güçlü yapıda olan veya ona daha yakın bir yerde bulunan kişileri ifade etmektedir (Birgören, 2004: 78).

Özellikle bu yöneticiler için geliştirilen üst yönetim bilişim sistemleri stratejik olarak karar alma süreçlerinde bilginin zamanında etkili bir şekilde toplanması,

karşılaştırılması, işlenmesi ve yöneticinin rutin işlerini aza indirerek kolaylık sağlamayı amaç edinilerek oluşturulmuştur. Yapılandırılmış olan kararları belirler, özellikle bir çalışma gerektirmez veya bir uygulamaya bağlı kalmazlar. Bundan ziyade geliştirilmiş hesaplamalar oluşturan sistemlerdir (Mersinkaya, 2011: 31).

Üst düzey yönetici sistemleri, işletme içi ve işletme dışı verileri kullanmasının yanı sıra yönetim bilişim sistemleri ve karar destek sistemlerinde bulunan verileri de çekerek kullanabilmektedirler. Yöneticilerin kullanımına göre değişen bu sistemler 10 yıllık iş planının yapılması, gelecek ay temin edilecek hammaddenin kur üzerinden hesaplanarak zarar edilmemesini sağlayıcı kararlar almak veya yöneticinin işletmeyi iflastan kurtaracak kararlar alması bu sistemin kullanımıyla ilgilidir (Laudon ve Laudon, 2014: 30).

1.5.1.2.5. Organizasyonel Sistemler

Her bir bireyin kararlarının diğer bireylerin kararları ile uyduğu bilgisayar tabanlı destek sistemlerini oluşturmaktadır. Aslında sadece yöneticiyi değil bütün birimleri karar vermede destekleyen bir sistemi ifade etmektedir. Geleneksel yapılarda üst düzeyi takip etme eğilimi varken bu durum modern organizasyonlarda ortadan kalkmaktadır. Bir başka ifade ile bireyden gruba doğru bir organizasyonu kapsayan doğal bir oluşumun sonucu olmaktadır (Akyazı, 2003: 111).

Organizasyonlarda belirli hizmet noktaları için oluşturulmuş olup, etkili bir iş akışının sağlanması amaç edinilmiş uzman kişiler tarafından kullanılan sistemleri ifade etmektedir (Dinç, 2014: 21).

1.5.1.2.6. Stratejik Sistemler

Stratejik Sistemler örgütün stratejik hedeflerine ulaşması için önemli konularda bilgi sağlamaktadır. Yöneticilerin karar verme yeterliliklerinin artırılması için yardımcı olmaktadır. Sistem aynı zamanda çalışanlar, müşteriler, tedarikçiler ve dağıtıcılar tarafından da kullanılmaktadır. Müşteri memnuniyetinin artırılmasına, işlemsel maliyetlerin azalmasına, pazar payının artırılmasına, süreçlerin azaltılmasına ve kârlılığın artırılmasına büyük oranda destek sağlamaktadır (Gupta, 1996: 518).

Üst düzey yöneticide bulunan yönetim gücü ile iç ve dış çevre, kurum ve kuruluşların stratejilerini tespit etmeye olanak sağlamaktadır. Bu düzeydeki

yöneticilerin risk barındıran sorumlulukları işletmeye bağlı değişimlere yol gösterici olmaktadır (Elbaşı, 2015: 14).

1.5.1.2.7. Ofis Otomasyon Sistemleri

Bir ofiste yürütülen programlama, doküman, iletişim ve yayıncılık gibi işlemlerin bilgisayar aracılığı ile yürütülme şeklidir. Geleneksel veri saklama yöntemlerinde kâğıt kullanılmaktadır. Fakat çok yer kaplaması, istenilen bilgiye ulaşırken harcanan zaman gibi olumsuz durumlardan ötürü bilgisayar tabanlı teknolojik cihazlar kullanılmaktadır. Ofis otomasyon sistemleri içerisinde kelime işlemciler, masa üstü yayıncılık, sunu paketleri, şahsi veri tabanı ve elektronik tablolaştırma programları bulunmaktadır. Özellikle elektronik tablolaştırma programları işleri kolaylaştırmak ve hızlandırmak için kullanılmaktadır. Örnek olarak Microsoft Excel programı verilebilir (Güleş, 2004: 37).

Ofis Otomasyon Sistemleri, bilişim teknolojilerinin gelişimi ile birlikte bireysel cihazların, elektronik postanın ve elektronik satışın getirilmesiyle beraber tasarlanmış ve kâğıt kullanımlı dosyalama sistemlerinin yerini kâğıtsız ofis sistemlerine bırakmıştır (Martin ve Powell, 1992: 8).

Karar destek sistemleri, bilgi sistemleri ve üst düzey yönetici destek sistemleri kaynaklarını ilk bu sistemlerden almaktadırlar. Karar destek sistemleri ve yönetim bilişim sistemleri kaynaktan aldıkları verileri işleyerek üst düzey yönetici destek sistemlerine ulaştırırlar. Bu sebeple verilerin alındıktan sonraki süreçlerin dikkatle takip edilmesi gerekmektedir (Arı, 2014: 30).

1.5.1.2.8. Bilgi Sistemleri

Bilgi yönetimi bir bilgi çağını ifade etmektedir. Bilgi toplumunun küreselleşme ile gelen ekonomi alanındaki gelişimin ve değişimin sürecini başlatan ve bu durumu iş dünyasına taşıyan bir olgu olarak ortaya çıkmıştır (Çapar, 2005: 175).

Kayıtlı ya da kayıtsız olarak, işletmeye ait verileri kişisel bilgi, donanım ve tecrübe ile yararlı ve çözüm odaklı bilgiler haline dönüştürerek bu bilgileri, işletme için en uygun zaman ve mekânda paylaşımına sunarak işletmenin entelektüel varlığını arttırmayı bilgisayar tabanlı teknolojik araçlarla sağlayan sistemlerdir (Özyılmaz, 2014: 34).

Belirli bir amaca ulaşmak için bilgiyi işlemeye yönelik olarak gerçekleştirilen her türlü sisteme bilgi sistemleri denilmektedir. Genel olarak bilgisayar tabanlı gerçekleştirilen otomatik sistemlerin kaynağında donanım, yazılım, veri, kullanım yönetimi ve insan bulunmaktadır. Tek başına yeterli olmayan bu sistemler kullanım amaçlarına uygun biçimde çalıştırıldıklarında anlamlı bir bütüne dönüşmektedir (Saridoğan, 2008: 28).

1.6. Elektronik Ticaret ve Uluslararası Ticaret

İnternet yoluyla yapılan uluslararası ticaret sayesinde önemli maliyet azalmaları yaşanmış, elektronik araç kullanımında ciddi boyutta artışlar görülmüştür. Aynı zamanda doküman fazlalığından kurtulan işletmeler işlerini daha hızlı bir hale getirerek, doküman masraflarından kurtulmuşlardır. Uluslararası ticarete elektronik ticaret sayesinde sınırlar ortadan kalkmış, ulaşamayan firmalara ulaşım sağlanmış, lojistik faaliyetlerde maliyetler azalmış, yine lojistik sektöründe rekabete dayalı bir büyüme gözlemlenmiştir. Bunlar elektronik ticaretin uluslararası ticarete sağladığı avantajlardan bazılarıdır (Nusret, 1998: 113).

1.6.1. Elektronik İş, Elektronik Pazarlama ve Elektronik Ticaret Kavramları

E-iş, tedarik zincirinden müşteri ilişkilerine kadar olan iş süreçlerinin, iş modellerinin, iş yöntemlerinin, iş yapmanın yollarının yeniden yapılandırılarak bilişim ve ağ teknolojileri aracılığı ile tasarlanması ve birbirleriyle olan entegrasyonun sağlanmasıdır. E-iş kavramı sadece alım ve satım işlerini değil, bunu da kapsayan ve alım satım işlemlerinin internet üzerinden gerçekleştirilmesine ek olarak bu sürecin işletmenin bütün iş süreçlerine yansiyarak bilişim teknolojilerinin kullanılmasını ifade etmektedir (Özmen, 2012: 22).

E-pazarlama, hedef alınan kitleye ulaşarak iletişimdeki verimliliği ve etkinliği geliştirmek amacıyla bilişim sistemlerinden yararlanarak dijital ortamlarda internet üzerinden yürütülen her türlü pazarlama uygulaması olarak tanımlanmaktadır (Sürer ve Mutlu, 2012: 33). E-pazarlama potansiyel müşterilerin ihtiyaçlarını anlayarak şirket, marka, hizmet, ürün ve servisler hakkında internet üzerinden bilgi vermek için yürütülen çabaların tümünü ifade etmektedir. E-pazarlama sayesinde daha az masrafla çok müşteriye ulaşarak vakit kaybı yaşamadan ihtiyaç ve zevkler doğrultusunda daha çok seçenek sunmaktadır. Bu sayede müşteriler haberleşme ve bilgilendirme

işlemlerinin kolaylığından faydalanarak kesintisiz hizmet olanaklarından yararlanmaktadır (tsoft, 2019).

E-ticaret, herhangi bir ürün, bilgi ve hizmet satın alma ve satma işlemlerinin bilgisayar ağları aracılığıyla gerçekleştirilmek kaydıyla pazarlama, müşteri desteği, lojistik gibi ticari faaliyetlerin tümünü kapsayan işlemler olarak tanımlanmaktadır (Elibol ve Kesici, 2004: 306). E-ticaret kavramı, Avrupa Birliği tarafından "mal ve hizmetlerin internet üzerinden satılması", OECD'ye göre "internet üzerinden yapılan ticari işlemler" şeklinde tanımlanmaktadır. Ülkemizde 6563 sayılı Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkında Kanunda "fiziki olarak karşı karşıya gelmeksizin, elektronik ortamda gerçekleştirilen çevrimiçi iktisadi ve ticari her türlü faaliyet" olarak ifade edilmektedir (Ticaret Bakanlığı, 2019/E).

1.6.2. Türkiye’de E-Ticaretin Gelişimi

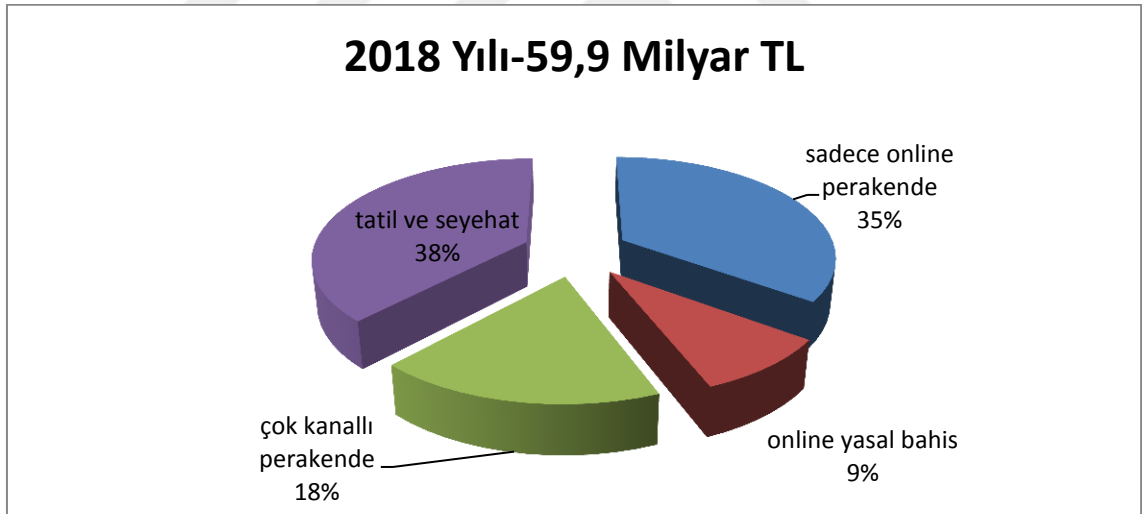
E-ticaret küresel pazarda büyük oranda yer tutmaktadır. Son yıllarda giderek artan e-ticaret hizmetleri ile birlikte tüketiciler ihtiyaçlarını karşılamada daha hızlı, daha kolay ve emek sarf etmeden bütün alanlarda işlemlerini halledebilmektedirler. Türkiye'deki işletmeler de gelişen bu pazar karşısında Dünya işletmelerine ayak uydurarak gelişme göstermektedirler. İnternetin hızla gelişmesi, altyapının yaygınlaşması ve kolay ulaşılabilir olması ile birlikte ülkemizde bireylerin ve kuruluşların internet kullanım oranında büyük oranda artışlar meydana gelmiştir. Gelişen küresel pazarda yerini almak isteyen kuruluşlar için geleneksel ticaret yöntemi artık tercih edilmemeye başlanmıştır. Bu nedenle ülkemizde bulunan işletmelerin ticaret açısından güçlenmelerini sağlamak amacıyla desteklenmeleri gerekmektedir. Bu amaçla yola çıkan işletmeler dünya ticaretinde de var olabilmek için bir araya gelerek elektronik ticaret tabanlı çalışmalar yapmaya başlamışlardır (Kırcova, 2010: 58).

Bu çalışmaları yapabilmek için elektronik ticaretin önündeki engelleri de kaldırmak gerekmektedir. Bilişim teknolojilerinin çok hızlı gelişmesinde ötürü Dünya teknoloji standartlarına yetişmek için yenilikçi çalışmalar yapılmalıdır. Günlük hayatta karşımıza çıkan güvenlik problemlerinden ötürü hukuksal çözümler için çalışmaları artırmalı ve geliştirilmelidir. Aynı zamanda sınır tanımayan elektronik ticaretin ülkeler arasında yaratacağı anlaşmazlıklara yönelik uygun politikalar geliştirilmesi gerekmektedir (Taşlıyan, 2003: 339).

Geçmişten günümüze kadar bakıldığında Türkiye e-ticaret ile gelişme sağlayan bir ülke olarak görülmektedir. 1993'te ODTÜ'nün yapmış olduğu atılımlar ile birlikte ilk bağlantının oluştuğu görülmektedir. Türk Telekom 1995'te Türkiye genelinde interneti yaygınlaştırmıştır. 1997 yılında ulusal bir strateji belirlenerek bazı çalışmalar yapılmaya başlanılmıştır. 1998 yılına bakıldığında Ulaştırma Bakanlığı'na danışmanlık yapan İnternet Kurulunun Türkiye altyapısında bazı çalışmalar yaptığı görülmektedir. E-Dönüşüm Türkiye biçiminde 2003 yılında bir oluşum ortaya çıkmıştır (Zerenler, 2007: 46).

TÜBİSAD'ın "Türkiye E-Ticaret Pazar Büyüklüğü-2018" raporuna göre sektörün büyüklüğü 2014'te 18,9 Milyar TL, 2015'te 24,7 Milyar TL, 2016'da 30,8 Milyar TL, 2017'de 42,2 Milyar TL ve 2018 yılında 59,9 Milyar TL olmuştur. Sektör bazında 2014-2018 yılları arası yıllık ortalama ivmesi %33 iken 2017-2018 yıllarında ortalama büyüme ivmesi %42 olarak belirtilmiştir (TÜBİSAD, 2019/C).

Şekil 1. TÜBİSAD Türkiye 2018 E-Ticaret Pazar Büyüklüğü Raporu



Kaynak: TÜBİSAD, 2019/C.

Türkiye'nin genç nüfusunun fazla ve genç nüfusa bağlı teknoloji kullanımının yüksek olması nedeni ile e-ticaret işletmeler sayesinde Türkiye e-ticaret bakımından giderek artan bir büyüme göstermektedir. İşletmeler e-ticaret ve uluslararası ticaret işlemlerini yaparken bazı bilişim sistemlerinden de yararlanmaktadır.

1.7. İşletmelerde Uluslararası Ticaret İçin Kullanılan Bilişim Sistemleri

Dünya pazarında kendine yer arayan işletmeler ihracatta gelişerek ve tutunarak ülkemize katkı sağlamak istemektedirler. Bunun için işletmeler ürünlerini, çalışma standartlarını, işletme içi fonksiyonlarını değiştirdikleri gibi teknolojilerde de değişikliklere yer vermektedirler. Bu teknolojilerden en önemlilerinden olan bilişim sistemleri, işletmelerin diğer işletmeler ile olan ticaret işlemlerinde kolaylıklar ve hız sağlamaktadır. Bu yüzden işletmelerin kullandıkları bilişim sistemlerini açıklamak gerekmektedir.

1.7.1. Evrim Programı

Dış Ticaret Sektöründe yer alan işletmelerin hızlı, doğru ve güvenilir işlem yapmalarına olanak sağlayan aynı zamanda maliyetlerini düşürmede fırsat yaratan bir yazılım türüdür. Evrim programını kullanan işletmeler nitelikli işgücü, doğru bilgi paylaşımı gibi avantajları kullanarak bu program sayesinde büyümeyi hedeflemektedirler (Evrım, 2019/A).

Dış ticaret yapan işletmelerin ihtiyaçlarına göre tasarlanmış bir programdır. Bu program birçok modülden oluşmaktadır. Bunlar:

- İthalat Sistemi
- İhracat Sistemi
- Ön Muhasebe Sistemi
- Genel Muhasebe Sistemi
- Hava Kargo Sistemi
- Serbest Bölge Sistemi
- Antrepo Sistemi
- Özet Beyan Sistemi
- Deniz Nakliye Sistemi
- Yetkilendirilmiş Gümrük Müşavirliği Sistemi
- Yurtiçi Nakliye Sistemidir.

Bu modüllerin her biri ayrı birer pencere olarak çalışmakta ve Windows'un görev çubuğunda tek tek görülmektedir (Önder ve diğ., 2015: 21).

Program SQL veri tabanına ait “Borland Database Engineers” ile çalışmaktadır. Programa masaüstünde bulunan “Evrin Haber” kısa yolu ile giriş sağlanmaktadır. Haber bölümünde kullanıcılara her türlü mevzuat değişikliği, program bilgileri ve sektörle ilgili duyurular bildirilmektedir. Program kullanıcıları ithalat ve ihracatı kapsayan işlemleri programlar kısmında yer alan modüllerden takip edebilmektedirler (Önder ve diğ., 2015: 22).

1.7.1.1. İhracat Beyannamesi Doldurulması

Uluslararası ticaret işletmelerinin işlemlerini kolaylıkla halledebilecekleri ihracat beyannamesi ve ithalat beyannamesinin eksiksiz ve doğru doldurulması büyük önem taşımaktadır. Doğru biçimde doldurulan beyannameler sayesinde işler daha hızlı ve kolay halledilebilmektedir. İşletmelerde en çok kullanılan alanlardan biri olan ihracat beyannamesi doldurma işlemi için bazı aşamalardan geçilmektedir. Öncelikle 1. Kutu olan sistem kutusuna yurtiçi ve yurtdışı müşteriler eklenmektedir. Bu işlem;

- SİSTEM → YURTIÇİ MÜŞTERİ → YENİ MÜŞTERİ → EKLE veya
- SİSTEM → YURTDIŞI MÜŞTERİ → YENİ MÜŞTERİ → EKLE

Şeklinde müşteri oluşturma işlemi yapılmaktadır. İhracat beyannamesi için 2.kutu olan Veri Girişine tıklanarak aşağıda çıkan ihracat beyannamesi seçimi yapılmaktadır. Bu işlem için Ctrl+B kısa yolu da kullanılmaktadır. İhracat beyannamesi iki sayfadan oluşmaktadır. Öncelikle yeni belge için “ekle” butonuna ya da F2 kısa yolu tuşuna basılmaktadır. İşlemler esnasında sürekli Tab tuşu ile ilerleme sağlanmaktadır (Önder ve diğ., 2015: 141).

Görsel 1. Evrim Programı İhracat Beyannamesi İlk Sayfa Ekranı

Kaynak: Lojistik Dünyası, 2019.

"Gönderen" kutucuğundan başlanarak yapılacak işlemler sırasıyla gerçekleştirilmelidir. "F4 tuşu" arama yapmak ve yardım için kullanılmaktadır.

İhracat beyannamesi diğer formlar sayfasında ihracat evrakları, yükleme talimatı, kapanış bilgileri, evrak teslimi, kotalı işlemler, birlik bilgi girişi, vergilerin hesaplanması, GCB tescil tarihi, GCB no, aidat parası, Crypto Number (Kripto Numarası), TCGB çıktı takip kodu sekmeleri de bulunmaktadır. Bu sekmelerden yapmak istediğiniz işlemlere göre işlerinizi takip edebilir ve karışıklık yaşamadan ticareti sonlandırabilirsiniz. Aynı zamanda hazırlamış olduğunuz beyannameyi yazdırabilir veya ekran görüntüsü alınabilmektedir (Önder ve diğ., 2015: 157-159).

Tarih aralığı girilerek firmaya, kullanıcı adına, rejime ve gümrüğe göre sistemde kayıtlı beyannameler sorgulanabilmektedir. İlgili kayıt üzerine çift tıkladığında beyanname girişi ekranı açılmaktadır. Rapor sekmesi seçildikten sonra ilgili beyanname yazdırılabilmektedir (Önder ve diğ., 2015: 164).

Görsel 2. Evrim Programı İhracat Beyannamesi Diğer Formlar Ekranı

Kaynak: Evrim, 2019.

Aynı zamanda Evrim Programında beyannameleri doldururken; Ekle, Değiştir, Sil, Tamam, İptal, Yazdır ve Kapat sekmeleri bulunmaktadır. Bu sekmeler sayesinde işlemler daha da kolay hale gelmektedir. Örneğin; girilen ve kaydedilen aslında geri dönülmesi çok zor gibi görünen işlemler için "Değiştir" butonu ile düzeltme yapmak mümkündür. Yapılan her işlemten sonra "kaydet" butonu ile işlem kesinlikle kaydedilmelidir (Önder ve diğ., 2015: 143-144).

1.7.2. SAP

SAP'ın kendi ifadesine göre dünyanın lider kurumsal iş yazılımları sağlayıcısı olduğu şeklindedir. Şirket gündemleri, finansal dünya, kariyer ve yatırım bilgileri de dâhil olmak üzere geniş bir alana yayılan çözümleri bulunmaktadır. Uzun zamandır şirketler tarafından kullanılan ve yapılan işlemlerin daha kolay bir hale getirilmesini sağlayan yazılımları oluşturmaktadır. 1970 yıllarından beridir bu tür yazılımlar, bilişim sektöründe kendisine sağlam bir yer edinmiştir (SAP, 2019/A).

1972 yılında kurulan şirket, 1973 yılında ise faaliyete geçmiştir. IBM ile yollarını ayıran 5 kişi tarafından oluşturulan SAP (System Analysis and Program Development), finans ve finansa ilişkin konuların bilgisayar ortamına dökülmesi için

çalışmalar gerçekleştirmiştir. İlerleyen dönemlerde muhasebeye ilişkin çözüm yolları da üretmişlerdir (SAP, 2019/B). Bu tür yazılımlar başlangıç itibariyle daha çok müşteri odaklı olmuşlardır. SAP da şirket yöneticilerinin daha iyi ve hızlı kararlar almasını sağlamak amacıyla programlanmıştır. İş dünyasının artan rekabet ortamı ve küresel bir piyasanın hâkim olduğu pazar koşulları, bu yazılımları zorunlu hâle getirmiştir. Birçok veriyi ve süreci bir araya toplayan yapısı, iş ilerleyişinin daha hızlı gerçekleştirilmesini sağlamaktadır. Ayrıca, çok fazla teknik elemana ihtiyaç duyulmadığı için iş gücünden de tasarruf ve verimlilik elde edilmektedir (Özmen ve diğ., 2015: 2).

Müşteri ve iş etkileşimlerinin etkin bir şekilde izlenebilmesi sağlanmaktadır. Bu sebeple SAP'ın ününü asıl duyurduğu program, ERP yazılımlarıdır. Kurumsal Kaynak Planlaması (ERP) ve veri yönetimi için geliştirilen bu programlar, şirketlerin ve işletmelerin iş süreçlerini büyük ölçüde kolaylaştırmaktadır. SAP programı kendi içerisinde modüllere ayrılmaktadır. Bu modüller, ihtiyaçlara özel olarak şekillendirilmektedir. İşletmenin içerisindeki her birim için yazılım içerisinde de ayrılmış modüllere bulunmaktadır. Bunlar;

Kurumsal Kaynak Planlama Modülleri:

- Finans (FI)
- Yatırım Yönetimi (IM)
- Proje Sistemleri (PS)
- Kontrollük (CO)
- İşletme Denetimi (EC)
- Finansal Tedarik Zinciri Yönetimi (KYSM) şeklinde sıralanabilir. Departmanlar

bazında da yarar sağlayacak modüller vardır. Her birimin ihtiyaçlarına özel olarak geliştirilmiş birçok modül bulunmaktadır. Bu modüller:

- Lojistik: Malzeme Yönetimi (MM),
- Satış ve Dağıtım (SD),
- Lojistik Yürütme (LO),
- Depo Yönetimi (WM),
- Fabrika Bakımı (PM),

- Müşteri Hizmetleri (CS),
- Filo Yönetimi (FM),
- Kalite Yönetimi (QM),
- Üretim Planlaması (PP),

• Çevre, Sağlık ve Güvenlik (EH&S) şeklindedir. Bu modüller sayesinde lojistik yönetiminde birçok kolaylık sağlamak ve olası aksamaların ve engellerin aşılmasını kolaylaştırmaktadır.

Teknoloji: Çapraz Uygulama (CA), Temel Bileşenler (BC veya BASIS), Programlama (ABAP), Güvenlik ve Yetkilendirme ile sınıflandırma ve iş akışını inceleyebilir ve güvenlik problemlerine dair işlemlerin akışı kontrol edilebilmektedir.

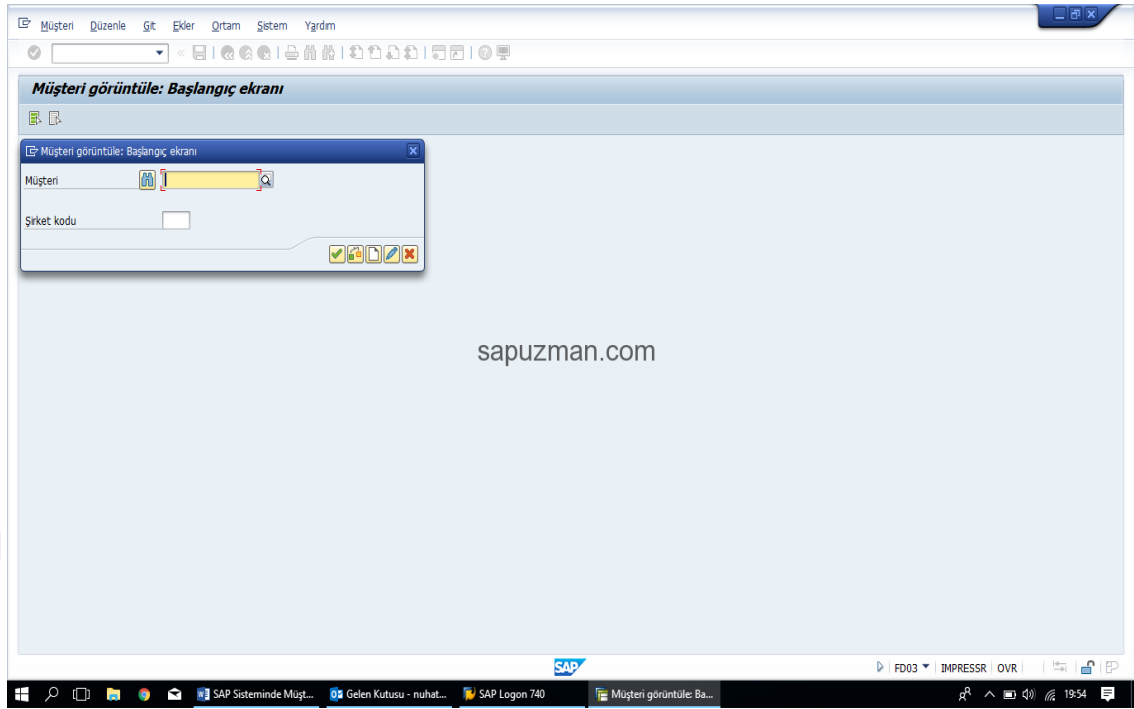
İnsan Kaynakları: Organizasyon Yönetimi (İK-OM), Personel Yönetimi (İK-PM), Kişisel Zaman Yönetimi (İK-PT), Personel Geliştirme (İK-PD), Tazminat (HR-CM), Bordro (HR-PY), Öğrenme Çözümleri (HR-LSO), Eğitim ve Etkinlik Yönetimi (HR-TE), Yararlar (HR-BN), İstihdam (İK – PB), Kurumsal Ödeme (HR-ECM), Kredi (HR-LN), İleri İş Uygulamaları Programlaması (HR-ABAP).

Diğer Modüller (Ayrı Kurulum Yapmanız Gerekebilir): Ana Veri Yönetimi (MDM), Müşteri İlişkileri Yönetimi (CRM), İş Ambarı (BW), İş Zekâsı (BI), Tedarikçi İlişkileri Yönetimi (SRM), Değişim Altyapısı (XI), Bilgi Ambarı (KW), Süreç Entegrasyonu (PI), Uluslararası Gösteri ve Eğitim Sistemi (IDES), Kurumsal Finansman Yönetimi (CFM), İş Planlama ve Konsolidasyon (BPC), Stratejik İşletme Yönetimi (SEM), Küresel Ticaret Hizmetleri (GTS).

Bütün bu modüller; üretim planlarının, malzeme yönetiminin, satın alma işlemlerinin, mali işlemlerin, maliyet muhasebesi kontrollerinin, kâr takibinin, iş yönetiminin, bakım ve onarımların ve yine SAP sisteminin yönetimini kolaylaştırmaktadır. Hem şirket içerisindeki işleri daha sistematik ve organize bir hale getirebilir hem de SAP sisteminin çalışabilirliği ve işleyişi kontrol edebilmektedir (Digitatek, 2018).

Program SAP Logon kısa yolu ile giriş yapılarak kullanılmaktadır. Kullanıcılar ithalat ve ihracat süreci ile ilgili bütün işlemleri kapsayan modüllere buradan ulaşım sağlamaktadırlar (SAP Uzman, 2019/A).

Görsel 3. SAP Programı Giriş Ekranı



Kaynak: SAP Uzman, 2019.

1.7.2.1. Satın Alma- Satış ve Dağıtım İşlemlerinin Yapılışı

SAP programında diğer bütün işlemlerin yanında satın alma ve satış işlemleri de yapılabilmektedir. Satın alma ve satış işlemleri için programda kayıtlı müşteri kartlarından yola çıkılarak işlemler sürdürülebilmektedir. Eğer sistemde kayıtlı değil ise müşteri bunun için yeni bir müşteri kartı açılması gerekmektedir. Müşteri kartı açmak için başlangıç ekranında bulunan müşteri modülünün içerisinde "müşteri yarat" butonu tıklanarak veya FD01 kodu ile müşteri kartı açılmaktadır. Sonrasında hesap grubuna oluşturulmak istenen işletmeye ait yurt içi müşteri veya yurt dışı olup olmadığı seçimi yapılmaktadır. Müşteri kartının sağ alt tarafında bulunan "√" işaretine tıklanarak müşteri bilgileri doldurulmaya devam edilmektedir. Gerekli bilgiler doldurulduktan sonra satın alma ve satış işlemleri yapılabilmektedir. Satın alma işlemi öncesinde alınacak malzeme bilgilerine göre işletme araştırması yapılır ve belirlenen işletmelerden fiyat teklifi istenir. Bunun üzerine işletmeye en uygun olan teklif de karar kılınır ve satın alma işlemine geçilir. Satın alma işlemi satın alma yönetimi menüsü altında satın alma talep işlemleri ve onunda alt menüsü olan satın alma talebi yarat kısmından oluşturulmaktadır. "Başlık" butonuna tıklanarak işlem başlatılır. Burada yapılacak işin açıklaması ayrıntıları ile yazılmaktadır. "Kaleme genel bakış" butonuna tıklanır. Açılan

ekrana kalem ile bilgiler tek tek girilir. Her işlem yapıldıktan sonra mutlaka "Kaydet" butonuna basılmalıdır. Aynı zamanda oluşturulan satın alma talepleri bütün bir liste halinde görülebilmektedir (Machineengineer, 2019).

Görsel 4. SAP Programı Satın Alma Ekranı

The screenshot displays the SAP Purchase Order (SAP) program interface. The window title is "Satınalma siparişi düzenle". The main area shows a table of items with columns for quantity, material, description, and price. The "Kalem" (Item) section is expanded, showing a list of price components (Fiyat öğeleri) including net price, taxes, and discounts. The total net price is 175,00 TRY.

Q	Mat	Malzeme	Kısa metin	SAS miktar	S.	Tsl.tarihi	Net fiyat	PB	Brm	..	Mal grubu	ÜY	Depo yeri
10		T540-6320	YAN KAPAK		5	23.07.2015	35,00 TRY		1	ADT			
20		T540-6321	YAN KAPAK		10	23.07.2015	40,00 TRY		1	ADT			
30		T540-6322	YAN KAPAK		3	23.07.2015	40,00 TRY		1	ADT			

E	K...	Tanım	Tutar	PB	Brm.	Ö.	Koşul değeri	PB	Du...	KÇe...	OB	KÇvBİ	OB	Koşul değeri	Kşl...	İ...
		Net fiyat		TRY	1	ADT		TRY		1	ADT	1	ADT	0,00		
		İndirim dahil net de		TRY	1	ADT	0	TRY		1	ADT	1	ADT	0,00		
		İndirilemez KDV	0,00	TRY				0,00	TRY					0,00		
		İndirilecek KDV dahil		TRY	1	ADT		0,00	TRY	1	ADT	1	ADT	0,00		
		SKT0 Nakit indirmisi	0,00	TRY				0,00	TRY					0,00		
		Efektif fiyat	35,00	TRY	1	ADT		35,00	TRY	1	ADT	1	ADT	0,00		

Kaynak: Machineengineer, 2019.

Satış ve lojistik süreçlerini kontrollü bir biçimde yönetmeyi sağlayan, satış ve dağıtım modülüdür. Fiyatlandırma, kredi ve risk yönetimi, müşteri sözleşmeleri ve teklifleri değerlendirme şeklinde yürütülür. Ambalajlama, nakliye süreçlerinin planlanması ve modülün kapsadığı diğer işleri kapsamaktadır. Satış modülünde işletmeye en uygun olan fiyat teklif edilir. Bunun için istenilen miktara stok durumundan kontrol edilir ve stoklardan sorumlu kişi ile görüşülerek ne kadar gönderilebileceği belirtilir (İmprova, 2019).

Görsel 5. SAP Programı Satış ve Dağıtım Ekranı

Yarat Standart Sipariş: Kalem verileri

Kalem: 10 Kalem tipi: TAN Standart Kalem
Malzeme: 003034 Kutu Süt

Satış A Satış B Sevkiyat Faturalama belgesi Koşullar Hesap tayini Termin satırları Muht

Miktar: 1.000 ADT Net: 2.500,00 TRY Vergi: 0,00

Fiyat öğeleri									
E...	KşTü	Tanım	Tutar	PB	Brm.	ÖB	Koşul değeri	PB	Durum
	ZISE	Toptan Sat. Fiyatı		2,50	TRY	1ADT	2.500,00	TRY	
		Ara toplam		2,50	TRY	1ADT	2.500,00	TRY	
		Net Tutar		2,50	TRY	1ADT	2.500,00	TRY	
		Prim Tabanı		2,50	TRY	1ADT	2.500,00	TRY	
	MWST	Hesaplanan KDV		0,000	₺		0,00	TRY	
		KDV Dahil Tutar		2,50	TRY	1ADT	2.500,00	TRY	
	ZIBI	Toplam Bayi İskont		0,000	₺		0,00	TRY	
	VPRS	Mahsuplaştırma fyt.		25.000,00	TRY	10000ADT	2.500,00	TRY	

Koşul kaydı Analiz Güncelle

Kaynak: LinkedIn, 2019.

Satın alma ve satış-dağıtım işlemlerinde dikkat edilmesi gereken işlemlerin süreçleridir. Herhangi bir karışıklığa yol açmamak için işlemler zaman ve ürün bilgilerine en uygun kişiler tarafından yönetilmelidir.

1.7.3. Programların Karşılaştırılması

Uluslararası ticaret yapan işletmelerde kullanılan programlar birbirinden farklı ve benzer özellikler taşımaktadırlar. Programlar modülleri, kullanılış şekilleri ve yöntemleri bakımından sürekli değişim ve gelişme içerisindedirler. Buna bağlı olarak programların bir kısım özellikleri Tablo 1'de gösterilmektedir.

Tablo 1. Program Özellikleri Mevcut Durum Tablosu

Program Özellikleri	Evrin Programı	SAP Programı
Rapor Alma	Var	Var
Ekle, Değiştir, Sil, Tamam, Kaydet, Tamam, İptal, Yazdır, Kapat Butonları	Var	Var
Kontrol Butonu	Yok	Var
Hesaplar Arası Aktarım	Var	Var
Danışmanlık	Var	Var
Kurumsal Eğitim	Var	Var
Üniversite Eğitimleri	Var	Var
Sertifika	Var	Var
İhtiyaca Özel Yazılım	Var	Var
Bulut Sistemi	Yok	Var
Muhasebe Maliye Sistemi	Var	Var
İthalat Sistemi	Var	Var
İhracat Sistemi	Var	Var
Arşiv Sistemi	Var	Var
Fatura Sistemi	Var	Var
Müşteri İlişkileri Yönetimi	Yok	Var
İnsan Kaynakları	Yok	Var
Siber Güvenlik	Yok	Var
Lojistik Takibi	Yok	Var
Antrepo Sistemi	Var	Var
Serbest Bölge Sistemi	Var	Var
Yetkilendirilmiş Gümrük Müşavirliği	Var	Yok
E-Fatura	Var	Var
Tedarik Zinciri Yönetimi	Yok	Var
Ağ ve Harcama Yönetimi	Yok	Var
Kurumsal Planlama	Yok	Var
Akıllı Teknolojiler	Yok	Var
Bakım Ve Onarım	Var	Var

Uluslararası ticaret yapan işletmelerin kullandıkları programlar sayesinde kolaylık, hız, verimlilik, rekabet, finans, istihdam vb. gibi koşullar gelişme göstererek işletmeler daha iyi şartlara sahip olmaktadır. İşletmeler kendileri için gerekli olan program eksikliklerini giderilerek sektördeki kayıplarını gidermektedirler. Bu sebeple kullanılan programlar büyük önem taşımaktadır.

İKİNCİ BÖLÜM

ULUSLARARASI TİCARET

2.1. Uluslararası Ticaret Kavramı

Uluslararası ticaret, uluslararası iktisadi ilişkilerin ücret karşılığında mal ve hizmet alım-satım işlemleri olarak tanımlanmaktadır (Kemer, 2009: 1). Bağımsız ülkeler arasında gerçekleşen mal ve hizmet alış verişine uluslararası ticaret denilmektedir (Tomanbay, 1998: 15). Farklı ülkelerde gerçek veya tüzel olan kişi ya da işletmelerin bir sözleşme çerçevesinde ücret karşılığı yaptıkları mal ve hizmetlerin tümünü ifade etmektedir (Argın ve Bakkalcı, 2011: 38). Bir ülkenin başka ülkeler ile iletişimi sonucunda ekonomik karşılığı olan mal alımı, mal satımı veya hizmet alışverişinde bulunmasına uluslararası ticaret denilmektedir (Kaymakçı ve diğ., 2007: 2). İki ülke arasında belirli bir ücret ve karşılıklı anlaşmaya dayanan hizmet ve mal alış veriş faaliyetlerinin tümüne uluslararası ticaret denilmektedir (Öztürk, 2009: 39).

Uluslararası ticaret kavramı, ülkelerin birbirleriyle gerçekleştirdikleri bütün alışveriş hareketlerini kapsayan işlemleri ifade etmektedir. Bu kavramın oluşması, karşılıklı eşit hakları olan ve birbirinden bağımsız devletlerin var olması ile mümkündür. Bu nedenle uluslararası ticaret sayılabilmesi için sınırların olması gerekmektedir (Ortaç, 2010: 5).

2.2. Uluslararası Ticaret Politikasının Tanımı ve Kapsamı

Bir ülke hükümetinin, ülkenin doğrudan dış ticaret potansiyelini sınırlandırmak veya dış ticaret yapmaya özendirmek amacıyla bu işlemlerin yapılış şekillerini düzenlemek için almış olduğu önlemlerin oluşturduğu sistematik bütüne dış ticaret politikası denilmektedir (Kemer, 2003: 1).

Ülkeler diğer ülkeler ile olan ticaret ilişkilerinde bazı kararlar alırlar ve bu kararları uygularlar. Bu sayede ticaret haklarını koruyarak ülkelerinin zarar görmelerini engellemiş olurlar. Ülkelerin uluslararası ticaret durumlarını sınırlandırmak, özendirmek veya ticaretin yapılış şekillerini düzenlemek için hükümetlerin almış oldukları önlemlerin tümü uluslararası ticaret politikası olarak ifade edilmektedir. Aynı zamanda Ödemeler Bilançosunun Cari İşlemler hesabında bulunan ihracat ve ithalat kalemlerine

ait hükümet faaliyetlerini içine alan bir dış ekonomi politikası da olduğu bilinmektedir (Arda, 2002: 94).

2.2.1. Uluslararası Ticaret Politikasının Amaçları

Genel ekonomi politikasına bakıldığında fiyat istikrarı, tam istihdamı sağlama, adil gelir dağılımı gibi amaçlarının bulunduğu görülmektedir. Dış ticaret politikasının da amaçları bulunmaktadır. Bunlar;

- Dış ödemeler dengesinin sağlanması,
- Dış rekabetten korunma,
- Ekonomik kalkınma,
- Piyasa aksaklıklarının giderilmesi,
- Ekonominin liberalleşmesi,
- İç ekonomik istikrarın sağlanması,
- Hazineye gelir sağlanması,
- Dış piyasalarda monopol gücünden faydalanma,
- Otarşi şeklinde sayılabilir (Seyidoğlu, 2001: 118-120).

Ülkeler kendi yaptırımlarını uygularken bir takım faydalar sağlamak durumundadır. Bu faydalar sayesinde ülkenin ticaret istikrarını sağlayabilmek için dış ticaret politikası amaçlarını oluşturur ve bu amaçlar doğrultusunda çalışma sağlarlar (Atabey ve diğ., 2006: 4-5).

2.2.2. Uluslararası Ticaret Politikasının Araçları

Ülkeler uluslararası ticaret politika amaçlarına uygun olarak dolaylı veya doğrudan bir şekilde uluslararası ticaret politikası araçlarını kullanırlar. Uluslararası politika araçlarından dolaylı politika araçları, para ve maliyeden oluşmaktadır. Para politikası faizlere bundan dolayı da sermaye hareketlerine müdahale sağlamaktadır. Bu şekilde dışarıya bir sermaye akışı gerçekleşmiş olmaktadır. Maliye politikaları ile de kamu harcamaları ve vergiler ile piyasaya müdahale edebilmektedir. Genişleme sağlamak için yapılan maliye politikaları ödemeler dengesi bakımından olumlu sonuçlar oluştururken, daralma sağlamak için yapılan müdahale olumsuz sonuçlar oluşturmaktadır (Ertürk, 2001: 108).

Uluslararası politika araçlarından doğrudan politika araçlarının, ilki gümrük tarifeleridir. Gümrük tarifeleri ithalatı gerçekleştirecek olan ürünlere yapılan vergi tarifelerini ifade etmektedir. Yabancı uyruklu ürünlerden miktara göre (spesifik) ve değere göre (advolarem) vergileri alınmaktadır. Diğer politika aracı tarife dışı olanlardır. Tarife dışı politika araçları, ithalatı kısıtlamak veya yasaklamak ya da bu yöntemle elde edilen dövizin sınırlandırılması demektir (Yıldırım ve diğ., 2005: 271).

Tarife dışı araçlar;

- Miktar kısıtlamaları,
- Tarife benzeri faktörler,
- Görünmez engeller,
- Gönüllü ihracat kısıtlamaları,
- İhracatın özendirilmesi,
- Bağlı ticaret şeklinde görülmektedir (Öztürk, 2009: 60).

Bunlara ek olarak tarife benzeri faktörler, fiyatı doğrudan etkileyen tarifeleri ifade etmektedir. İhracatın özendirilmesi, ülkeye döviz girdisinin artmasını sağlayan uygulamalar olarak bilinmektedir. Bağlı ticaret ise yerli üretimi geliştirerek döviz tasarrufu sağlamak ve buna bağlı olarak da büyük çaplı sanayi merkezleri kurmayı amaçlayan uygulamalardır (Kaymakçı ve diğ., 2007: 70).

2.3. Uluslararası Ticaret Politikasının Tarihsel Gelişimi

İnsanların varoluşundan beri süregelen ticaret, insanların ihtiyaçlarını karşılamaları için takas yöntemine başvurmaları ile başlamıştır. Ticaret faaliyetleri çeşitli yollardan farklılaşarak gelişme göstermiş ve bugünkü halini almıştır. Bu faaliyetler ülke içi ticaretini sınırlar ötesine taşıyarak uluslararası ticaretin oluşumunu hazırlamıştır (Güçlüay, 2001: 296). 15. yüzyıldan sonra yeni kıtaların keşifleri ve 17. yüzyıldan sonra sanayi devriminin etkisi ile birlikte ekonomik düzende değişimler meydana gelmiştir. İnsanlar artık beden gücünü kullanmak yerine kaynak arayışına yönelmişlerdir. Bu sayede yeni pazarlar ve yeni ticaret yolları bulunarak ekonomik gücün ele geçirilmesi için devletler büyük bir rekabete girmişlerdir. Rekabeti artıran devletler sömürge yollarına başvurarak çeşitli savaşlara neden olmuşlardır. 20. yüzyılın ortalarına kadar devam eden bu olaylar ekonominin büyümesiyle birlikte teknolojik büyümeye doğru yol almıştır (Durmaz, 2009: 47). Klasik iktisada göre uluslararası

genişlemenin en büyük etkisi iş bölümü ve uzmanlaşmadan geçmektedir. Yerel olarak başlayan ticaret, uluslararası olarak devam etmiştir. Öncelikle toplumun en küçük yapı taşı aileler temel ihtiyaçlarını karşılamak için ürünler üretiyor ve tüketim gerçekleştiriyorlardı. Fakat sonrasında ürettikleri ürünlerin fazla kalan kısımları ve başka ihtiyaç duydukları ürünlerin kendilerinde olmaması sebebi ile takas sistemini başlattılar ve pazarların oluşumunu sağladılar. Takas sisteminden sonra artık ürün değiştirmek yerine para kullanımının da ortaya çıkması ve yaygınlaşması ile üretimin başka yerlere taşınmasına neden olmuştur. Artık en küçükten başlayan ticaret, üretimin de büyümesi ile birlikte kâr amaçlı olmaya başlamıştır. Bütün bunların sonucunda ticaretin aşamaları giderek çoğalmış ve iş bölümü, takas, kâr amacı, pazar ekonomisi derken ticaret sınırları aşarak uluslararası bir hal almıştır (Ataklı, 2011: 39).

2.4. İhracat

Uluslararası ticaretin en önemli unsuru olan ihracat, kavramsal olarak basit bir tanımla dışarıya sevk şeklinde tabir edilmektedir. İhracatın ise dış ticaret hacmine olan katkısı çok büyük oranları kapsamaktadır. Bu bölümde literatüre de konu olan ihracat ve Türkiye ekonomisinin ihracat durumu dönem dönem incelenmiştir.

2.4.1. İhracat Kavramı ve Önemi

22.12.1995 tarihli ve 95/7623 sayılı Bakanlar Kurulu Kararıyla yürürlüğe konulan İhracat Rejimi Kararına göre ihracat, bir malın yürürlükteki ihracat mevzuatı ile gümrük mevzuatına uygun şekilde Türkiye gümrük bölgesi dışına veya serbest bölgelere çıkarılmasını veyahut Müsteşarlıkça ihracat olarak kabul edilecek sair çıkış ve işlemleri şeklinde tanımlanmıştır (Ticaret Bakanlığı, 2019/F). Bir eşyanın Türkiye gümrük bölgesi dışına veya serbest bölgelere çıkışını gerçekleştiren işlemlerin tümüne verilen addır (Karayel, 2010: 85). İhracatın, uluslararası pazarlarda ticaret yapmanın en eski ve geleneksel yöntemi olduğunu söyleyen Keegan (1989: 294), aynı zamanda ihracatı hizmet ve ürünlerin sınırların dışına gönderilmesi olarak da tanımlanmaktadır. Bir malın ve değerın yürürlükteki İhracat mevzuatı ile Gümrük mevzuatına uygun olarak Türkiye Gümrük Bölgesi dışına veya Serbest Bölgelere çıkarılmasını ifade etmektedir (Yılmaz ve Özken, 2011: 16). İhracat, hem mal hem de hizmetin kontrollü veya kontrolsüz biçimde gerçekleştirilen yabancı yatırımları ifade etmektedir (Daniels ve diğ., 2007: 18).

İhracatın çeşitliliği ve miktarı ihracatın önemli unsurlarındandır. Gelişmekte olan ülkeler düşünüldüğünde ihracatın çok daha fazla önem taşıdığı görülmektedir. İhracat ne kadar fazla gerçekleştirilirse ülkeye giren döviz miktarı da o kadar fazla olmaktadır. Bu sayede ülkenin kaynakları artmakta ve ülkenin gelişimine katkı sağlanmaktadır. İhracat bir uluslararası genişleme stratejisidir ve bu nedenle önemi büyüktür. Ülke ekonomisinin kalkınmasında, ekonominin büyüyen bir şekilde gelişmesinde ve sürdürülebilir bir ekonomiye sahip olmada ihracat oranının katkısı çok önemlidir. Bu durum Türkiye için; halkın refah seviyesini artırmak, ekonomik borçları kapatmak, gelişmiş ülkeler seviyesine ulaşmak için ve dünya ticaretinde önemli bir yere gelmek adına büyük bir araçtır (Çinar, 2016: 39-40).

2.4.2. Türkiye’de İhracatın Gelişimi

Türkiye ihracatına bakıldığında 1923’ten 1990 sonrasına kadar beş dönem görülmektedir. İhracat da 2000’lerden sonrası büyük önem taşımaktadır.

2.4.2.1. 1923-1939 Dönemi

Osmanlı İmparatorluğundan kalan ekonominin çok iyi olmadığı, Cumhuriyetin ilk yıllarında görülmektedir. Uzun süren savaşların ekonomiye çok fazla zarar verdiği görülmüştür. Bu duruma ek olarak fiziki alt yapı eksiklikleri de ekonominin gelişimi açısından yetersiz kalmıştır. Lozan Antlaşmasının dış ticaret ile ilgili rejimi de büyük sorun teşkil etmiştir. Çünkü Türkiye 1929’a kadar Osmanlı İmparatorluğu’nda kullanılan gümrük tarifelerini kullanmak zorunda kalmıştır. İlk kez 1929’da ulusal gümrük tarifesi uygulanmaya başlanmıştır (İyiboşuk, 2002: 1).

İzmir İktisat Kongresinde alınan kararlar doğrultusunda ülkemiz liberal sayılabilen bir ekonomi politikası izlemeye başlamış ve ekonomik kalkınmasını özel sektör aracılığıyla gerçekleştirmeye çalışmıştır. Bu sayede yabancı sermayeye olumsuz bir tavır alınmamıştır. 1930 yılına kadar dış ticaret dengesinde sürekli bir açık olduğu görülmektedir. Bu süreçten sonra Kurtuluş Savaşı galibi ülkemizin ekonomik olarak canlanma evresine girdiği söylenebilir. Tarım ürünlerine olan talep neticesinde fiyatların artışı ilgili dönemin durumunu ortaya koymaktadır. Bu dönemde tarım ürünlerinin payı %86, sanayi payının ise %8,6 olduğu görülmektedir. 1929 Dünya Ekonomik Buhran’ının da etkisiyle "korumacı ve müdahaleci" bir Dış Ticaret Rejimi uygulanmaya çalışılmıştır. Bu dönemin temel hedefi ülkenin kendi kendine yeterli bir ekonomi

oluşturma çabasıdır. 1930’da “Türk Parasının Kıymetini Koruma Kanunu” ve “İhracatın Murakabesi ve Korunması Hakkında Kanun” ile dış ekonomik ilişkilerin ihracatı kontrol altına alınmıştır. 1933-1937 yılları arasında 1.Beş Yıllık Sanayi Planı uygulanmaya başlanmıştır. Atatürk’ün imzasıyla “Doğu ve Cenup Vilayetleri Mıntıkası Canlı Hayvan İhracatçıları Birliği T.A.Ş.” kurulmuştur (Süygün, 2007: 44).

Tablo 2. 1923–1939 Dönemi Türkiye İhracat Verileri Tablosu

Yıllar	İhracat		İthalat		Dengesi	Hacmi	Karşılama oranı
	Değer	Değişim (%)	Değer	Değişim (%)	Değer	Değer	(%)
1923	50 790		86 872		- 36 082	137 662	58,5
1924	82 435	62,3	100 462	15,6	- 18 027	182 897	82,1
1925	102 700	24,6	128 953	28,4	- 26 253	231 653	79,6
1926	96 437	-6,1	121 411	-5,8	- 24 974	217 848	79,4
1927	80 749	-16,3	107 752	-11,3	- 27 003	188 501	74,9
1928	88 278	9,3	113 710	5,5	- 25 432	201 988	77,6
1929	74 827	-15,2	123 558	8,7	- 48 731	198 385	60,6
1930	71 380	-4,6	69 540	-43,7	1 840	140 920	102,6
1931	60 226	-15,6	59 935	-13,8	291	120 161	100,5
1932	47 972	-20,3	40 718	-32,1	7 254	88 690	117,8
1933	58 065	21,0	45 091	10,7	12 974	103 156	128,8
1934	73 007	25,7	68 761	52,5	4 246	141 768	106,2
1935	76 232	4,4	70 635	2,7	5 597	146 867	107,9
1936	93 670	22,9	73 619	4,2	20 051	167 289	127,2
1937	109 225	16,6	90 540	23,0	18 685	199 765	120,6
1938	115 019	5,3	118 899	31,3	- 3 880	233 918	96,7
1939	99 647	-13,4	92 498	-22,2	7 149	192 145	107,7

Kaynak: TÜİK, 2019.

Tablo 2’de Türkiye’nin 1923–1939 dönemi dış ticaret rakamları ve gösterdiği değişiklikler verilmiştir. Bu dönem aralığında dış ticaret hacminde ve dış ticaret dengesinde büyük oranda değişiklikler olduğu gözlemlenmiştir.

2.4.2.2. 1940-1960 Dönemi

1940 yılında planlı devletçilikten sonra Milli Koruma Kanunu yürürlüğe girmiş ve dış ticarete köklü sınırlamalar getirilmiştir. Bu kanunla birlikte hükümetlere ülkenin

ihtiyacı olan zorunlu ithal mallarını ve bunların miktar ve türlerini tespit etme yetkisi verilmiştir. Aynı zamanda ithal ve ihraç malların fiyatlarının kontrolüne karar verilmiştir. Bu uygulamalar sonrası dış ticaret dengesi 30 milyon dolar fazla vermiştir. Savaş süresince Türkiye'nin ithal ürünlerine olan talebin artmasına bağlı olarak, bu dönemde ülkenin altın ve döviz rezervlerinde önemli artışlar sağlanmıştır (Karluk, 1999: 399).

1940 ve 1945 yılları arasında savaşa girilmediği halde savunma harcamalarının ön plana çıkmasıyla üretici sektörler kaynak aktarımı sınırlı düzeyde kalmış ve bu sektörlerde önemli daralmalar yaşanması kaçınılmaz olmuştur. Dünya ticaret hacminde meydana gelen daralma, üretim girdileri bakımından dışa bağımlı bir yapıya sahip olan üretici sektörlerde ve doğal olarak GSMH'de yaşanan daralmaların nedeni olarak görülmüştür. Türkiye ekonomisinin savaş koşullarında dışa kapalı bir ekonomik yapı sergilemesi sonucunda dış ticaret fazlası vermesi, altın ve döviz stoklarının artışıyla ülkenin göreceli olarak güçlü bir konuma geldiğini göstermektedir. 1946 yılından sonra savaş ekonomisinden çıkışla birlikte Türkiye Ekonomisinde ilk kur ayarlaması yapılmış, 1 ABD Doları 1,30 TL'den 2,80 TL'ye çıkarılmış ve TL'nin %115,4 oranında değer yitirdiği gözlemlenmiştir. Cumhuriyet tarihindeki ilk kur ayarlaması, ihraç ürünlerin fiyatlarını, savaş sonrası dönemde ortaya çıkan enflasyondan arındırmak ve oluşan mal stoklarının ihracatını sağlamak için yapılmıştır. II. Dünya Savaşı sonrasında 1944 yılında toplanan Bretton Woods konferanslarında kurulan Uluslararası Para Fonu'nun 1946 yılında faaliyete geçmesi ve Türkiye'nin de IMF'ye katılması sonucunda kur ayarlaması yapma yetkisi sınırlandırılmıştır (Özel, 2011: 80).

Türkiye 1947 yılında Dünya Bankası, IMF, OEEC ve GATT gibi uluslararası kuruluşlara da üye olmuş ve 1949'da yeni bir Gümrük Kanunu yürürlüğe sokmuştur. Türkiye'nin özellikle bu dönemde Batı'nın lideri pozisyonunda olan Amerika Birleşik Devletleri ile ilişkilerin artması, uygulanan devletçi ekonomi politikasının eleştirilmesine yol açmıştır (Koçtürk ve Gölalan, 2010: 62).

1950 yılında çok partili siyasi rejime başlanması ile ekonomi politikasında ve ekonomik konulara yaklaşımda farklılıkların ortaya çıktığı görülmektedir. Bu dönemde karma ekonomiden bahsedilebilir. 1950'de iktidar değişikliği ile izlenen liberal ekonomi politikası, ithal mallara olan talebin hızla büyümesine, var olan altın ve döviz

stokunun hızla erimesine ve ihracatta başlayan daralma ile dış borçların hızla artmasına ve ödemeler dengesi açıklarının çoğalmasına yol açmıştır. Bu nedenle 1950-1953 yıllarını kapsayan dört yıl boyunca ithalat kotalarının kapsamı daraltılmış, ihracat sınırlamalarının az sayıda ürün için uygulandığı görülmüştür. Tarımsal üretimdeki artış, Türkiye'nin ihracatında %75 payla tarımsal ürünler ihracatının yüksek olan dış talebi karşılayacak şekilde artmasını mümkün kılmıştır (Akyıldız ve Eroğlu, 2004: 51-52).

Bu dönemde ekonominin serbestleşmesini olumsuz yönde etkileyen en önemli etken, uygulanan sabit döviz kuru politikası olmuştur. Sabit kur sistemiyle liberalizasyonun doğal sonucu olarak üç yılda yani 1950-1952 yılları arasında ithalat %100, ihracat yaklaşık olarak %37 civarında artmıştır. 1 Eylül 1953'te hükümet, dış ticareti kontrol altına almak amacıyla sınırlayıcı önlemler getirmiştir. İthalat için katı bir uygulama getirilmiş, bir kısım ithal malı kota listesine transfer edilmiştir. İthal malların bir bölümü de yeni kurulan ve özel durumlarda döviz tahsisine bağlı olan malları kapsayan tahsisli mallar listesine dâhil edilmiştir. Ayrıca tüm ithalatçılara, ithalat sertifikası alma zorunluluğu getirilmiş ve ithalat teminatı oranı belirlenmiştir. Hükümet bu kısıtlamalarla ithalat talebini daraltmayı ve Ödemeler Bilançosu açıklarını kapatmayı hedeflemiştir (Gökalp,1998: 100).

1950 yılında başlayarak 1952 yılına kadar süren serbestlik politikasından, 1953 yılı ile birlikte uzaklaşmıştır. Uzaklaşma sebebi, kota sistemine geçilmiş olması olarak bilinmektedir. Yüksek enflasyon ve dış ticaret borçlarının ödenme zorlukları nedeniyle 1955 yılı ile birlikte bu politika tamamen bırakılmıştır (Cereb Uzel, 2018: 36-37).

1954 ile 1961 yıllarına denk gelen dönemde dış ticaret açığının 1946 ile 1953 yılları arası dönemine göre düştüğü ve buna bağlı olarak yıllık ortalama %1,6 oranında gerçekleştiği görülmektedir (Eşiyok, 2006: 14). 1958'de Türkiye ekonomisinde yaşanan iç ve dış dengesizliğin giderilmesi için istikrar önlemleri alınmıştır. 1958 İstikrar Kararları ile Türk parasının dış değeri yeniden ayarlanarak ihracatta katlı kur uygulaması başlatılmış, TL yeniden %70 dolayında devalüe edilmiştir (Gürsoy, 2013: 8).

Tablo 3. 1940-1960 Dönemi Türkiye İhracat Verileri Tablosu

Yıllar	İhracat		İthalat		Dengesi	Hacmi	Karşılaşma Oranı
	Değer	Değişim (%)	Değer	Değişim (%)	Değer	Değer	(%)
1940	80 904	-18,8	50 035	-45,9	30 869	130 939	161,7
1941	91 056	12,5	55 349	10,6	35 707	146 405	164,5
1942	126 115	38,5	112 879	103,9	13 236	238 994	111,7
1943	196 734	56,0	155 340	37,6	41 394	352 074	126,6
1944	177 952	-9,5	126 230	-18,7	51 722	304 182	141,0
1945	168 264	-5,4	96 969	-23,2	71 295	265 233	173,5
1946	214 580	27,5	118 889	22,6	95 691	333 469	180,5
1947	223 301	4,1	244 644	105,8	- 21 343	467 945	91,3
1948	196 799	-11,9	275 053	12,4	- 78 254	471 852	71,5
1949	247 825	25,9	290 220	5,5	- 42 395	538 045	85,4
1950	263 424	6,3	285 664	-1,6	- 22 240	549 088	92,2
1951	314 082	19,2	402 086	40,8	- 88 004	716 168	78,1
1952	362 914	15,5	555 920	38,3	- 193 006	918 834	65,3
1953	396 061	9,1	532 533	-4,2	- 136 472	928 594	74,4
1954	334 924	-15,4	478 359	-10,2	- 143 435	813 283	70,0
1955	313 346	-6,4	497 637	4,0	- 184 291	810 983	63,0
1956	304 990	-2,7	407 340	-18,1	- 102 350	712 330	74,9
1957	345 217	13,2	397 125	-2,5	- 51 908	742 342	86,9
1958	247 271	-28,4	315 098	-20,7	- 67 827	562 369	78,5
1959	353 799	43,1	469 982	49,2	- 116 183	823 781	75,3
1960	320 731	-9,3	468 186	-0,4	- 147 455	788 917	68,5

Kaynak: TÜİK, 2019.

Tablo 3'te Türkiye'nin dış ticaret rakamları ve gösterdiği değişiklikler verilmiştir. Bu tabloda verilen rakamlar doğrultusunda dış ticaret hacminde dalgalanmalar olduğu söylenebilir.

2.4.2.3. 1960-1980 Dönemi

1960 yılından sonra Türkiye ithal ikamesine dayalı büyüme modeli benimsemiş, 1963 yılından itibaren ise Beş yıllık Kalkınma Planları hazırlanmış ve ihracat bu planların önemli bir parçası haline gelmiştir. Bahsedilen dönemde yerli sanayi, yüksek gümrük duvarları ve sıkı kambiyo politikaları ile korunmuştur.

1960-1980 yılları arası iki dönem halinde incelenecek olursa ilk on yıllık dönemde ithal ikameci stratejinin yoğun bir şekilde uygulandığı ve ihracatın özendirilmekten çok caydırıldığı görülmektedir. Aynı zamanda iç pazara yönelik üretimin teşvik edildiği görülmektedir. 1970'li yıllarda ise geniş kapsamlı vergi iadesi uygulamaları ile sanayi ürünleri ihracatını özendirici politikaların izlendiği ve uygulanan sabit kur politikası sonucu ihracatın istenilen düzeyde gerçekleşmediği görülmektedir (Takım, 2011: 156).

Tablo 4. 1960-1980 Dönemi Türkiye İhracat Verileri Tablosu

Yıllar	İhracat		İthalat		Dengesi	Hacmi	Karşılama oranı
	Değer	Değişim (%)	Değer	Değişim (%)	Değer	Değer	(%)
1961	346 740	8,1	507 205	8,3	- 160 465	853 945	68,4
1962	381 197	9,9	619 447	22,1	- 238 250	1 000 644	61,5
1963	368 087	-3,4	687 616	11,0	- 319 529	1 055 703	53,5
1964	410 771	11,6	537 229	-21,9	- 126 458	948 000	76,5
1965	463 738	12,9	571 953	6,5	- 108 215	1 035 691	81,1
1966	490 508	5,8	718 269	25,6	- 227 761	1 208 777	68,3
1967	522 334	6,5	684 669	-4,7	- 162 335	1 207 003	76,3
1968	496 419	-5,0	763 659	11,5	- 267 240	1 260 078	65,0
1969	536 834	8,1	801 236	4,9	- 264 403	1 338 070	67,0
1970	588 476	9,6	947 604	18,3	- 359 128	1 536 081	62,1
1971	676 602	15,0	1 170 840	23,6	- 494 239	1 847 442	57,8
1972	884 969	30,8	1 562 550	33,5	- 677 581	2 447 519	56,6
1973	1 317 083	48,8	2 086 216	33,5	- 769 133	3 403 299	63,1
1974	1 532 182	16,3	3 777 501	81,1	-2 245 319	5 309 683	40,6
1975	1 401 075	-8,6	4 738 558	25,4	-3 337 483	6 139 633	29,6
1976	1 960 214	39,9	5 128 647	8,2	-3 168 433	7 088 862	38,2
1977	1 753 026	-10,6	5 796 278	13,0	-4 043 252	7 549 304	30,2
1978	2 288 163	30,5	4 599 025	-20,7	-2 310 862	6 887 187	49,8
1979	2 261 195	-1,2	5 069 432	10,2	-2 808 236	7 330 627	44,6
1980	2 910 122	28,7	7 909 364	56,0	-4 999 242	10 819 486	36,8

Kaynak: TÜİK, 2019.

Tablo 4'te Türkiye'nin dış ticaret rakamları ve gösterdiği değişiklikler verilmiştir. Bahsedilen politikalar ve uygulamaların dış ticaret yansımaları da tablo da yer almaktadır. Tabloda verilen rakamlar ışığında 1964 ve 1978 yılları hariç, dış ticaret

hacminde devamlı bir artış olduğu gözlemlenmektedir. Diğer yıllar için ihracat verilerinin büyük değişiklikler göstermediği savunulabilir.

2.4.2.4. 1980-1990 Dönemi

1980 yılı Türk ekonomisi ve dış ticaret politikaları açısından büyük önem taşımaktadır. 1970'li yıllarda yaşanan iki petrol krizi sonrasında dünya ekonomisinde meydana gelen olumsuz gelişmelere paralel olarak Türkiye ekonomisinde de yeni kararların alınması gerekli bir hal almıştır. 24 Ocak Kararları olarak bilinen geniş kapsamlı bir ekonomik paket uygulamaya konulmuştur. Temel amacı, ülke ekonomisinin serbest piyasa mekanizması kurallarına göre işlemlerini sağlamak ve Dünya Ekonomisi ile bütünleşmeyi gerçekleştirmektir. Bu ekonomik program ile birlikte Türkiye, ülke ekonomisini dışa kapalı bir hale getiren ithal ikamesine dayalı sanayileşme stratejisini terk ederek “İhracata Dayalı Sanayileşme” stratejisini benimsemiştir (Oğuz Berksoy, 2012: 33).

İlk olarak 24.01.1980 tarihinde TL %32,7 oranında devalüe edilmiştir. Bu tarihten itibaren de %5'i geçmeyen küçük çaplı kur ayarlamalarına devam edilmiştir. 1 Mayıs 1981'den itibaren ise döviz kurlarının günlük olarak ilan edilmesi uygulaması başlatılmıştır. Politikanın temel amacı ihracat gelirlerini arttırmaktır. İhracatı arttırmak için kur politikasının dışında vergi iadesi, döviz tahsisi, gümrük muafiyetli ithalat kolaylığı, döviz transferinde öncelik ve ihracat kredileri gibi bir dizi önlemlere de başvurulmuştur. Türkiye'nin uluslararası piyasalarda rekabet şansının artabileceği varsayılarak ihracatın büyük ölçekli sermaye şirketleri tarafından yapılması için teşvik edilmiştir. İhracat hem değer olarak artmış, hem de ürün bileşimi esaslı şekilde değişmiştir (Atabey ve diğ., 2006: 153).

Türk ihracatçılarının dış pazarlarda rekabet gücünü artırmak ve Türkiye'nin ihracata yönelik stratejisini desteklemek amacıyla 1987 yılında Türk Eximbank kurulmuştur (EXİMBANK, 2019). Bu politikalar sayesinde ülkemizin dış ticaret hacmi ve ihracatında önemli artışlar yaşanmıştır. 1979 yılında 2,3 milyar dolar olan ihracatımız 1990 yılına gelindiğinde 12,9 milyar dolar düzeyine çıkmıştır (TUİK, 2019).

Tablo 5. 1980-1990 Dönemi Türkiye İhracat Verileri Tablosu

Yıllar	İhracat		İthalat		Dengesi	Hacmi	Karşılama oranı
	Değer	Değişim (%)	Değer	Değişim (%)	Değer	Değer	(%)
1981	4 702 934	61,6	8 933 374	12,9	-4 230 439	13 636 308	52,6
1982	5 745 973	22,2	8 842 665	-1,0	-3 096 692	14 588 639	65,0
1983	5 727 834	-0,3	9 235 002	4,4	-3 507 168	14 962 836	62,0
1984	7 133 604	24,5	10 757 032	16,5	-3 623 429	17 890 636	66,3
1985	7 958 010	11,6	11 343 376	5,5	-3 385 367	19 301 386	70,2
1986	7 456 726	-6,3	11 104 771	-2,1	-3 648 046	18 561 497	67,1
1987	10 190 049	36,7	14 157 807	27,5	-3 967 757	24 347 856	72,0
1988	11 662 024	14,4	14 335 398	1,3	-2 673 374	25 997 422	81,4
1989	11 624 692	-0,3	15 792 143	10,2	-4 167 451	27 416 835	73,6
1990	12 959 288	11,5	22 302 126	41,2	-9 342 838	35 261 413	58,1

Kaynak: TÜİK, 2019.

Tablo 5'te 1980-1990 Dönemi Türkiye dış ticaret rakamları ve gösterdiği değişiklikler verilmiştir. Dış ticaret dengesi ve dış ticaret hacmi tabloda gösterildiği gibidir. Bu tablo doğrultusunda ihracat ve ithalat değerlerindeki devamlı artış göze çarpmaktadır. Bununla birlikte 1986 yılı haricinde dış ticaret hacminde düşüş gözlemlenmemiştir.

2.4.2.5. 1990-2000 Dönemi

1990'lı yıllarda ekonomideki yüksek enflasyon, “Körfez Krizi” gibi dış faktörler, Dünya ekonomisindeki durgunluk, kamu açıkları, artan iç ve dış borç sorunları karşısında Türkiye'de 1994 yılında ekonomik kriz yaşanmıştır. Bu krizle birlikte 5 Nisan Kararları olarak bilinen ekonomik istikrarın sağlanması için tedbirler alınmıştır. 1990-1993 yılları arası ihracatımızın artışı yavaşlamış, ihracat ancak %18 artış gösterebilmiştir (Oktayer, 2010: 435).

1995'te II. Dünya Savaşı'ndan sonra başlayan GATT sürecinin tamamlanması ile Dünya Ticaret Örgütü'ne 01.01.1996 tarihinde üye olunmuştur. Avrupa Birliği ile

birlikte gümrük birliği anlaşması imzalanmıştır. Teşvik Mevzuatının da Topluluğun Gümrük Kodu'na uyumlu hale getirilmesi için çalışmalar yapılmıştır. Bu kapsamda oluşturulan Dâhilde İşleme Rejimi 01.01.1996 tarihi ile İhracatı Teşvik Mevzuatı yerine ikame edilmiştir. KOBİ'lerin bir araya gelmesi ve işletmelerin “Sektörel Dış Ticaret Şirketleri” adı altında kurulan çok ortaklı şirketler aracılığıyla ihracat yapmaları gündeme gelmiştir (Kırcova, 2010: 210).

Tablo 6. 1990-2000 Dönemi Türkiye İhracat Verileri Tablosu

Yıllar	İhracat		İthalat		Dengesi	Hacmi	Karşılama oranı
	Değer	Değişim (%)	Değer	Değişim (%)	Değer	Değer	(%)
1991	13 593 462	4,9	21 047 014	-5,6	-7 453 552	34 640 476	64,6
1992	14 714 629	8,2	22 871 055	8,7	-8 156 426	37 585 684	64,3
1993	15 345 067	4,3	29 428 370	28,7	-14 083 303	44 773 436	52,1
1994	18 105 872	18,0	23 270 019	-20,9	-5 164 147	41 375 891	77,8
1995	21 637 041	19,5	35 709 011	53,5	-14 071 970	57 346 052	60,6
1996	23 224 465	7,3	43 626 642	22,2	-20 402 178	66 851 107	53,2
1997	26 261 072	13,1	48 558 721	11,3	-22 297 649	74 819 792	54,1
1998	26 973 952	2,7	45 921 392	-5,4	-18 947 440	72 895 344	58,7
1999	26 587 225	-1,4	40 671 272	-11,4	-14 084 047	67 258 497	65,4
2000	27 774 906	4,5	54 502 821	34,0	-26 727 914	82 277 727	51,0

Kaynak: TÜİK, 2019.

Tablo 6'da Türkiye'nin dış ticaret rakamları ve gösterdiği değişiklikler verilmiştir. Bahsedilen gelişmeler tablo içeriğinde yer almaktadır. 1990'lı yıllardan sonra dış ticaret dengesinde görülen dalgalanmaların büyük sayılabilecek değerlerde olduğu söylenebilir.

2.4.2.6. 2000 Sonrası Dönem

2000 yılında uluslararası piyasalarda Euro/Dolar paritesinde Euro aleyhine yaşanan gelişmeler, ham petrol fiyatlarında gözlenen yüksek artışın maliyetleri artırıcı etkisi gibi dışsal faktörlerden kaynaklanan olumsuz gelişmeler olmuştur. Bu sebeple,

ihracatçılar açısından zor bir yıl olmuştur. Ekonomik Program'ın ilk yılı olması, enflasyon hedefine paralel olarak yürütülmekte olan kur politikası, ihracatımızı olumsuz yönde etkileyen diğer bir faktör olarak görülmüştür. 2000 yılında yaşanan bir diğer gelişme ise “Komşu ve Çevre Ülkeler ile Ticari ve Ekonomik İlişkileri Geliştirilmesi” stratejisinin hayata geçirilmesidir. Programın başarısından ötürü 2003 yılında “Afrika Ülkeleri ile Ticari ve Ekonomik İlişkilerin Geliştirilmesi” stratejisi de uygulamaya konulmuştur (Temiz, 2010: 73).

2001 Şubat ayında yaşanan ekonomik krizin ardından ülkemiz ihracatında ciddi oranda bir artış görülmektedir. Kriz sonrasında serbest dalgalanmaya bırakılan Türk Lirası'nın büyük oranlı devalüe edilmesi ve krizin etkisiyle birlikte büyük oranda daralan iç talep sonucunda, firmalar, krizden çıkış yolu olarak ihracata yönelmişlerdir. Bunun sonucunda, ihracat 2001 yılında, 2000 yılına göre %12,8 oranında artış göstermiş ve 31,3 milyar dolar olmuştur. 2004 yılı Ocak ayında yürürlüğe konulan İhracat Stratejik Planının 2006 yılı sonuna kadar devam etmesi öngörülmüştür. Sürdürülebilir ihracat artışı sağlayacak rekabetçi yapıyı geliştirmek amacıyla oluşturulan “İhracat Stratejik Planı” 2007-2009 çalışması tamamlanarak uygulamaya konulmuştur (Ceylan ve Gürsoy, 2011: 212-213).

Tablo 7'de Türkiye'nin 2000 yılı sonrası dış ticaret rakamları ve gösterdiği değişiklikler verilmiştir. Dış ticaret rakamları 2019 yılı itibari ile Ocak-Haziran dönemi güncel rakamları verilmiştir. Verilen bilgiler doğrultusunda 2001 yılından 2009 yılına kadar dış ticaret hacminde devamlı bir artış söz konusu olmuştur. 2009 yılında büyük oranlı bir düşüş yaşandığı görülmektedir. 2010 yılında dış ticaret hacmi tekrar artış göstermeye başlamıştır. Fakat bu artış da 2014 yılına kadar devam etmiştir. Dış ticaret hacminde günümüze kadar geçen süreçte halen dalgalanmalar olduğu görülmektedir.

Tablo 7. 2000 Sonrası Dönem Türkiye İhracat Verileri Tablosu

Yıllar	İhracat		İthalat		Dengesiz	Hacmi	Karşılama oranı
	Değer	Değişim (%)	Değer	Değişim (%)	Değer	Değer	(%)
2001	31 334 216	12,8	41 399 083	-24,0	-10 064 867	72 733 299	75,7
2002	36 059 089	15,1	51 553 797	24,5	-15 494 708	87 612 886	69,9
2003	47 252 836	31,0	69 339 692	34,5	-22 086 856	116 592 528	68,1
2004	63 167 153	33,7	97 539 766	40,7	-34 372 613	160 706 919	64,8
2005	73 476 408	16,3	116 774 151	19,7	-43 297 743	190 250 559	62,9
2006	85 534 676	16,4	139 576 174	19,5	-54 041 499	225 110 850	61,3
2007	107 271 750	25,4	170 062 715	21,8	-62 790 965	277 334 464	63,1
2008	132 027 196	23,1	201 963 574	18,8	-69 936 378	333 990 770	65,4
2009	102 142 613	-22,6	140 928 421	-30,2	-38 785 809	243 071 034	72,5
2010	113 883 219	11,5	185 544 332	31,7	- 71 661 113	299 427 551	61,4
2011	134 906 869	18,5	240 841 676	29,8	- 105 934 807	375 748 545	56,0
2012	152 461 737	13,0	236 545 141	-1,8	- 84 083 404	389 006 877	64,5
2013	151 802 637	-0,4	251 661 250	6,4	- 99 858 613	403 463 887	60,3
2014	157 610 158	3,8	242 177 117	-3,8	- 84 566 959	399 787 275	65,1
2015	143 838 871	-8,7	207 234 359	-14,4	- 63 395 487	351 073 230	69,4
2016	142 529 584	-0,9	198 618 235	-4,2	- 56 088 651	341 147 819	71,8
2017	156 992 940	10,1	233 799 651	17,7	- 76 806 711	390 792 592	67,1
2018	168 023 391	7,0	223 039 038	-4,6	- 55 015 647	391 062 429	75,3
2019*	83.716	1,9	98.566	-19,8	-	182.282	-

Kaynak: TÜİK, 2019.

İhracatımızın son yıllardaki durumuna bakıldığında önemli bir artış olduğu görülmektedir. Fakat bununla birlikte ithalat rakamlarının da daha fazla artış göstermesi sebebiyle dış ticaret açığının yükselmekte olduğunu bunun da ihracatımızdaki başarıyı gölgelediği gözlemlenmektedir. Bunu da ihracatı artırarak veya ithalatı kısarak sağlanabileceği bilinmektedir (Oğuz Berksoy, 2012: 32).

2.4.3. İhracat Politikası Araçları

Devletlerin dış ticaret politikasını oluşturabilmesinde yardımcı bazı uygulamalar bulunmaktadır. Bu uygulamalar ile birlikte mevzuatta yer alan maddeler sayesinde daha güvenilir bir ticaret gerçekleştirilebilmektedir. Dış ticaretin düzenlenmesinde kullanılan

araçlar ithalat için kısıtlayıcı tedbirler olarak uygulanmaktadır. İhracat vergileri ve ihracat kotaları, ülkede üretilen malların dışarıya satılmasını sınırlandırma şeklinde uygulanan ihracatı kısıtlayıcı önlemler olarak da kullanılmaktadır. Dış ticaret politikasının yerli istihdamı korumak ve artırmak amacıyla genellikle ihracatı destek biçiminde uygulandığı görülmektedir. Verilen destek, malın üretiminden satılacağı dış pazara ulaşıncaya kadar geçen çeşitli aşamalarda gerçekleşmektedir. Sübvansiyon veya ihracat teşvikleri başlığı altında prim sistemi, vergi iadesi ve muafiyeti, girdi teşvikleri ve devlet pazarlama yardımları şeklinde olduğu belirtilmektedir (Atabey, 2006: 106).

2.4.3.1. İhracat Teşvikleri

Dış ticaret politikası araçları genellikle ithalatın sınırlandırılmasına yönelik olsa da bazı durumlarda ihracatın özendirilmesi şeklinde de olabilmektedir. İhracatı teşvikin genel amacı; ihracatın kârlılığının artırılmasına yönelik ihracatçıya ihraç ettiği mal birimlerinin karşılığı olarak ulusal para cinsinden daha fazla ödeme yapılması veya maliyetin düşürülmesi olarak bilinmektedir (Atayeter ve Erol, 2011: 2).

İhracatın teşviki, hükümetin ihracatçılara doğrudan veya dolaylı ödeme yapması biçiminde gerçekleşiyorsa bu uygulama ihracat sübvansiyonu olmaktadır. Amaç, üreticilerin malı yurt dışında, yurt içine kıyasla daha ucuza satış yapmalarını sağlamak olmalıdır. İhracatı artırmak amacıyla uygulanan ihracat sübvansiyonu nakit ödeme şeklinde gerçekleşiyorsa doğrudan sübvansiyon olarak tanımlanır. Dolaylı ödeme ise, hükümetin ihracatçılara düşük faizli kredi vermesi, ihracat risklerine karşı sigorta sağlaması, pazar araştırması amacıyla destek sağlaması, ihracata yönelik araştırma-geliştirme faaliyetlerinde vergi muafiyeti uygulaması şeklinde bilinmektedir (Öztürk, 2009: 70).

İhracat teşvikleri ülkeden ülkeye farklılık göstermekle birlikte on bir başlık altında toplamak mümkündür. Bunlar;

- Araştırma Geliştirme Yardım,
- Uluslararası Nitelikteki Yurtiçi İhtisas Fuarlarının Desteklenmesi,
- Yurt Dışında Düzenlenen Fuar ve Sergilere Milli Düzeyde veya Bireysel Katılım Desteklenmesi,
- Pazar Araştırması ve Pazarlama Desteği,
- Eğitim Yardımı,

- Yurtdışı Ofis- Mağaza Açma, İşletme ve Marka Tanıtım Faaliyetlerin Desteklenmesi,
- Çevre Maliyetlerinin Desteklenmesi,
- İstihdam Yardımı,
- Marka Tanıtım ve Türk Malı İmajı,
- Tarımsal Ürünlerde İhracat İadesi Yardımları,
- İhracatta KDV iadesi şeklindedir (Güçlü Marşap ve Ünal, 2018: 48-49).

Görüldüğü gibi Türkiye'de ekonomiyi büyütmeyi hedefleyen birçok teşvik politikası uygulamaya geçirilmiştir. Bu sayede uluslararası kuruluşlara üye olmak ve bölgesel olarak çalışmalar gerçekleştirmek için adımlar atılmış ve faydalı olunmuştur (Tatar Candan ve Yurdadoğ, 2017: 168).

2.4.3.2. İhracat Kotaları

İhracatın kontrol altına alınması için ülkeler belli ürünlerin ihracatını yasaklayabilir veya lisansa bağlayabilmektedir. Bu yasak bazen siyasi veya askeri bir faktörden dolayı gerçekleşirken, bazen de ekonomik gerekçelerle gerçekleşebilmektedir. Bazı durumlarda da ülke içindeki ekonomik istikrarı bozmamak için, yurt içinde kıt miktarda üretilen her türlü ham madde, yarı mamul ve mamul madde ile gıda maddeleri ihracatı kısıtlanabilmektedir. İhracatı kısıtlanan ham madde ülke için monopol gücü oluşturacak bir mal ise bu maddeden üretilen diğer ürünler üzerinde tekel oluşturmak amaçlanabilmektedir (Karayel, 2010: 158-159).

2.4.3.3. İhracat Vergileri

İhracata yönelik politikalar, ihracatın artırılmasına yönelik araçlar olmasına rağmen, bazıları ihracatın sınırlandırılması amacını da taşımaktadır. Gelişmekte olan ülkelerde uygulamalarına rastlanılan ihracat vergileri gıda ürünleri, ham madde, yarı mamul benzeri malların ihracatı üzerinden alınan vergilerden oluşmaktadır (Piermartini, 2004: 2).

Üretici, tüketici ve hükümet üzerinde ekonomik etkisi olan ihracat vergilerinin çeşitli amaçları bulunmaktadır. Ülkelerin ihraç ürünlerine olan aşırı dış talebin yarattığı enflasyonda oluşan bir baskı bulunmaktadır. Bu baskıyı azaltmak için ihracatı vergilerle azaltarak ülke içinde ürün arzını artırmak ve tüketiciler için fiyatı düşürmek amaçlanmaktadır. Ülke ürününün ihracatını kısararak dış arzını azaltmak yoluyla Dünya

fiyatlarını artırarak ticaret hadlerini lehine çevirmek yoluna başvurabilmektedir. Ham maddelerin yurt içinde işlenmelerini özendirmek ve doğal ham madde arzını korumak şeklinde önlemler alabilmektedir (Akdoğan Gedik, 2010: 397).

2.4.3.4. Gönüllü İhracat Kısıtlamaları

İki taraflı anlaşma ile gerçekleştirilen kısıtlamalarda, ithalatçı ülke ihracatçı ülkeyi gönüllü olarak ihracatını kısıma konusunda ikna etmektedir. Gerçekte ihracatçı, ihracatını kendisi kısıtlamadığı takdirde bir tarife veya kotaya maruz kalacağını bilmektedir. Bu tür kısıtlamalar “Pazar Payı Düzenleme Anlaşmaları” veya “Organize Serbest Ticaret Anlaşmaları” olarak bilinmektedirler. Bu tarz anlaşmalar ithalatçı ülkeler ile emek yoğun ülkeler ve ihracatı gelişme gösteren ülkeler arasında görülmektedir. Gelişmekte olan ülkelerin çoğu kendisine önerilen gönüllü kısıtlamayı kabul etmek zorunda kalmaktadır. Amaç, ithalatçı ülke açısından dış rekabete dayanamayan yerli üreticilerin iç piyasa paylarını korumak olmalıdır. İhracatçı ülke ise kota veya tarifeye maruz kalmaktansa gönüllü olarak ihracatını kendisi sınırlamayı kabul etmektedir (Kreinin, 1987: 330).

İhracatçı ülke, ithalatçı ülke ile gönüllü olarak ihracat miktarını belirli bir süreliğine değer veya miktar olarak sınırlandıran bir anlaşma imzalar ve ithalatçı ülkenin isteği üzerine ihracatçı ülkenin belirli ürünlerine talepte bulunan ülkeye ihracatı üzerine kısıtlamalar getirir. Bu nedenle ithalat miktarını düşürerek iç piyasada fiyatların yükselmesine yol açmış olur. Ülke Dünya piyasalarını etkileyecek kadar büyük bir ülke ise bu uygulama sonucunda dış pazarlardaki fiyatlar da düşüş göstermeye başlar. İç fiyatların yükselmesi yerli üreticileri desteklerken tüketicileri olumsuz yönde etkilemiş olur (Yüksel Mermod, 2010: 350-351).

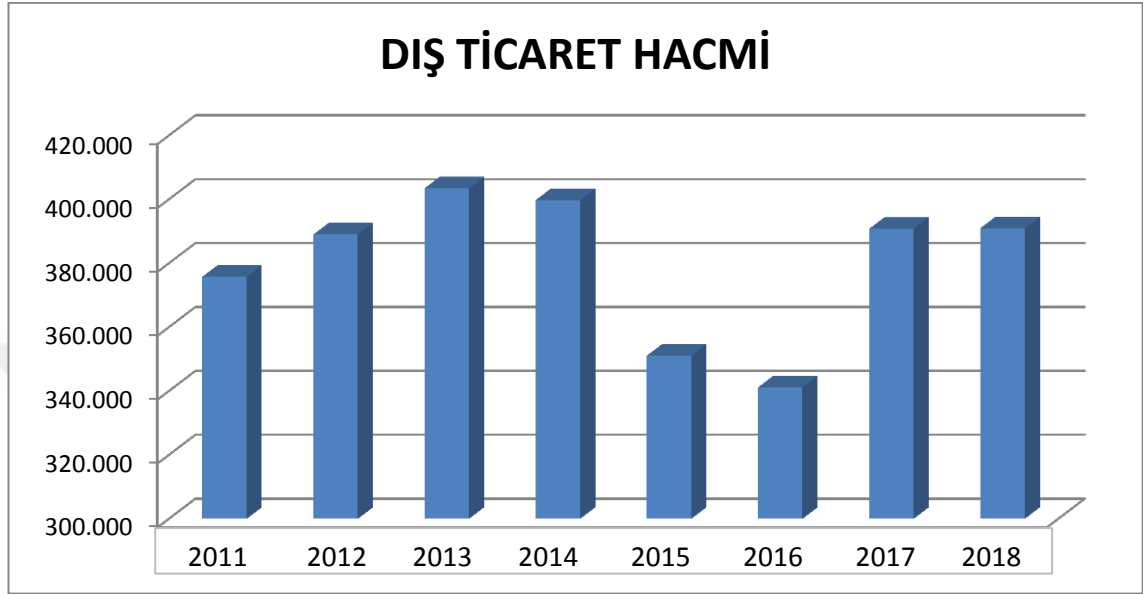
2.5. Dış Ticaret Hacmi

Dış ticaret hacmi, gerçekleştirilen ihracat ve ithalat rakamlarının toplamıdır. Bu değer, gayri safi yurt içi hasılası veya başka büyüklükler ile oranlanarak ülkenin dış dünyaya bağıllık derecesi, dışa açıklığı vb. konularda bilgi vermektedir (Utkulu ve Aydemir, 2013: 7).

Dış ticaret ile büyüme arasındaki ilişkiyi inceleyen çalışmalarda ithalatın büyümeyi etkilediğini savunanlardan daha çok ihracatın büyüme üzerinde etkili olduğunu savunanların çoğunlukta olduğu görülmektedir. Bundan dolayı da

küreselleşme akımının yaygınlaşmasıyla gelişmekte olan ülkelerin birçoğu ithal ikameci büyüme modeli ve politikaları yerine, ihracata dayalı dışa açık büyüme modelini ve politikalarını benimsemişlerdir (Uçan ve Koçak, 2014: 52).

Şekil 2. 2011-2018 Yılları Arası Dış Ticaret Hacmi



Kaynak: TÜİK, 2019.

2011-2018 yılları arası verilen dış ticaret hacmindeki değişimler Şekil 2'de gösterilmektedir. Bu bilgiler doğrultusunda, ihracat 168 milyar 23 milyon dolar ve ithalat 223 milyar 39 milyon dolar olarak verilmektedir. Dış ticaret hacminin 2018 verilerine göre 391 milyar 62 milyon dolar olduğu belirtilmektedir. 2018 yılında dış ticaret açığı %28,4 düşerek 55.126 milyona gerilediği belirtilmektedir (Ticaret Bakanlığı, 2019/G).

Türkiye'de cari açığın temel nedenlerinden biri de Dış Ticaret Açığıdır. Türkiye'de 1980 öncesinde ithal ikameci üretim politikası izlenmiş ve bütün malların üretimi yurt içinde yapılmaya çalışılmıştır. 24 Ocak 1980 kararları ile ihracata dayalı ekonomik büyüme modeli uygulamaya konulmuş fakat gerekli yapısal düzenlemelerin olmaması sebebiyle dış ticaret açığı ortaya çıkmıştır. Enerjide dışa bağımlılık ve artan enerji fiyatları da bir cari açık nedenidir. Türkiye'de uygulanmakta olan genişletici para ve maliye politikaları da cari açığın önemli nedenlerindedir. Doğrudan yabancı yatırımları ve portföy yatırımların kâr transferleri de cari açığa sebep olmaktadır (Altunöz, 2014: 120-122).

Ticaret Bakanlığı, cari açık nedenlerinden dış ticaret açığının azaltılması için ihracata yönelik devlet yardımları vermektedir. İhracat desteklerinde ihracata hazırlık, pazarlama ve markalaşma olmak üzere üç olgunluk seviyesinden oluşmaktadır. Ticaret Bakanlığı tarafından yürütülen ihracat destekleri; Pazar Araştırması ve Pazara Giriş Desteği, Uluslararası Rekabetçiliğin Geliştirilmesinin Desteklenmesi, İhracatçıya Alıcı Kredisi ve Sigorta Tazmin Desteği, Fuar Katılım Desteği, Tasarım Desteği, Yurtdışı Birim, Marka ve Tanıtım Desteği, Markalaşma ve Turquality Desteği, Tarımsal Ürünlerde İhracat İadesi Yardımları ve Özel Statülü Şirketler şeklindedir (Ticaret Bakanlığı, 2019/H).

İhracata Dönük Üretim Stratejisi ile birlikte cari açığın düşürülmesi, ülkenin rekabet gücünün artırılması ve sürdürülebilir büyümenin yakalanması hedefleri için yeni teşvik sistemi uzun vadede büyük önem taşımaktadır. Dış ticaret açığını gidermek için hazırlanan ithal ikame politikaları ve yerli sanayi çeşitlendirmesi aynı zamanda istihdam artışını da hedeflemektedir (Aras ve diğ., 2012: 103).

TBD 33. Ulusal Bilişim Kurultayı'nda "Bilişim ve Demokrasi" ana teması ile bilişim sektörünün öncüleri ve devlet yöneticileri tarafından bilişim sektörünün önemi belirtilmiştir. Teşviklerin artırılması ve yeni düzenlemelerin yapılmasının gerekli olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bilişim teknolojileri ve bilişim sistemlerinin devlet kurumları ve özel işletmeler için de önemli olduğu görüşü kabul edilmiştir. Yerli yazılım sanayi, kalkınma için önemli alanlardan biri olarak kabul edilmiştir. Bilişim teknolojileri ve bilişim sistemleri bu amaca hizmet eden en önemli faktörlerden görülmektedir (TBD, 2019/B).

Dış ticaret alanında faaliyet gösteren işletmeler, işlemleri kolaylaştırmak, hızlandırmak ve büyüme sağlamak için dış ticaret paket program yazılımlarını kullanmaktadırlar. Bu sayede hızla gelişim gösteren bilişim teknolojileri ve bilişim sistemleri daha verimli kullanılarak dış ticaret açığının giderilmesi hedeflenmektedir.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

ARAŞTIRMA

Çalışmanın bu bölümünde, önceki bölümlerde uluslararası ticaret yapan işletmelerin dış ticareti etkileyen bilişim sistemlerine yönelik incelenen literatür ve bu araştırmadan elde edilen bulgular arasında bir ilişki kurulmaktadır. Bu bölümde araştırmanın amacı ve önemi, kapsamı, yöntemi ve hipotezleri ile ilgili bilgiler verildikten sonra, görüşme verilerinin analizinden elde edilen bulgular değerlendirilmektedir.

3.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Bu araştırmanın amacı, önemi her geçen gün daha fazla artan bilişim sistemlerinin dış ticaret sektöründe faaliyet gösteren işletmelerdeki kullanımını incelemek ve Türkiye'deki işletmelerde kullanılan dış ticarete yönelik sistemleri ve yazılımları tespit ederek karşılaştırmak ve bu sistemlerin/yazılımların işletmelerin dış ticaret hacmi üzerindeki etkilerini görüşme yöntemiyle tespit etmektir.

Araştırmada ayrıca, dış ticaret firmalarının bilişim sistemlerinde kullandıkları programları nasıl belirledikleri, eğitim faaliyetleri, çalışanların eğitim düzeyleri, ithalat-ihracat faaliyetlerinde sağladığı kolaylıklar ve işletmeye kazandırdığı avantajların değerlendirilmesi de amaçlanmaktadır. Daha önce böyle bir çalışmanın yapılmamış olması nedeni ile literatüre sağlayacağı katkı da önemli görülmektedir.

3.2. Araştırmanın Kapsam ve Sınırlılıkları

Araştırmanın coğrafi olarak kapsamı İstanbul ilidir. Çalışma, işletmeler arasında bulunan mesafe uzunluğu ve zaman kısıtlılığından ötürü tek bir il ile sınırlı kalmıştır. Bilişim ve ticaret arasındaki ilişkinin dış ticaret hacmine olan etkisi araştırılmakta olduğundan İstanbul ilinde bulunan ve sadece uluslararası ticaret yapan işletmelere uygulanmış olması diğer sınırı belirtmektedir.

Dış ticarete yönelik IFS ve IAS programlarının da mevcut olmasına rağmen programları kullanan işletmelerin isimlerine ulaşılamaması sebebi ile çalışmada bu programlara yer verilmemiştir. Bu nedenle araştırma, İstanbul ilinde Evrim ve SAP programı kullanan işletmelerle sınırlı tutulmuştur.

3.3. Araştırmanın Yöntemi

Araştırmada görüşme tekniğine yer verilmiştir. Görüşme tekniği ile araştırmacı, işletmelerde bulunan çalışanlarla yüz yüze görüşme sağlayarak sistem kullanıcılarına yöneltilen sorular ve yanıtları ile değerlendirme yapmıştır. Ayrıca görüşme tekniklerinden yarı yapılandırılmış görüşme tekniği, yaygın olarak kullanılan bir bilgi toplama yöntemidir (Atak, 2011: 152). Görüşme, araştırmacının ilgili grup ile veya yetkili ile yüz yüze görüşme sağlayarak, soru sormak veya bilgileri çeşitli yöntemlerle kaydetmek kaydıyla yaptığı çalışmayı kapsayan tekniktir (Arıkan, 2004: 104). Görüşmenin birçok tanımı da bulunmaktadır. Seyidoğlu'na göre, “bilgi alınacak kişilerle karşılıklı konuşma şeklinde yapılır ve yüz yüze bir ilişkiye dayanması verilerin elde edilmesinde açıklık ve kesinlik kazandırır” şeklinde açıklanmaktadır (Seyidoğlu, 2003: 37). Arslantürk ve Arslantürk'e göre, “araştırmacı, karşılaştığı her karanlık noktayı, anında soracağı sorularla aydınlatma imkânına sahiptir” ifadelerinde bulunmuştur (Arslantürk ve Arslantürk, 2013: 124). Görüşme tanımlarından yola çıkarak yarı yapılandırılmış görüşme tekniğinin kullanılması uygun bulunmuştur. Araştırmacı tarafından yapılan görüşmenin bazı bölümleri sınırlandırılmış bazı bölümleri ise sınırlandırılmamıştır. Görüşmenin sınırlandırılan kısımları sorulan sorulara verilen cevaplardır. Sınırlanmayan kısımlar ise bu cevaplara ek olarak belirttikleri görüşlerden oluşmaktadır. Soru yöneltilen kişinin ne tepki vereceği daha önceden bilinmediği için açık uçlu soruların da sorulabildiği bu teknik kullanılmaktadır. Araştırmacının amacına yönelik olarak soruları yönelmesi ve tutumunu belirlemesi yarı yapılandırılmış görüşmede önemli rol oynamaktadır (Erkuş, 2009: 118). Görüşme tekniğinin kolaylığının yanında görüşmecinin de çok iyi yetiştirilmiş olmasında da fayda görülmektedir. Sebebi görüşmecinin araştırmacının seyrini değiştirecek davranışlardan kaçınarak din, dil, ırk, görüş ayrımı yapmaksızın tamamen objektif ve duyarlı olması gerekmektedir. Bu sayede araştırma daha güvenilir kaynaklarla çalışılmış ve sonucunun da daha araştırmaya yakışır bir şekilde ortaya konulacağına hiç şüphe yoktur (Karasar, 2000: 175). İnsanların değişen düşünce ve duygu faktörleri göz önünde bulundurularak araştırmalar için farklı yöntemler ele alınmıştır. Bu sayede kişinin kendisinden bilgi alınması daha doğru bulunmuştur (Çetin ve diğ., 2015: 62).

Yarı yapılandırılmış görüşme için hazırlanan soruların ilk bölümünde “Demografik Bilgiler”, ikinci bölümünde “Çalışanların Uyum ve Kullanım Düzeyleri”,

üçüncü bölümünde “İşletmenin Kullandığı Yazılımların Dış Ticarete Etkileri” , dördüncü bölümde ise “Yazılımların Eksiklikleri ve Geliştirilebilir Yanları” değerlendirilerek yer almaktadır.

3.4. Evren ve Örneklem

Araştırmanın evrenini İstanbul ilinde bulunan ve uluslararası ticarete faaliyet gösteren işletmeler oluşturmaktadır. Türkiye’de 2019 yılında SAP yazılımına bağlı bulunan 870 adet aktif işletme ve Evrim yazılımını kullanan 834 adet aktif işletme olarak bilinmektedir. İstanbul ilinde Evrim yazılımını kullanan işletme sayısı 550 ve SAP yazılımını kullanan 280 işletme bulunmaktadır.

Evrenle ilişkili olan örneklem daha küçük bir kümeyi ifade etmektedir (Gökçe ve diğ., 2001: 37). Araştırmanın örneklemi oluşturan 106 adet işletme mevcuttur. Araştırmaya dâhil edilen işletmelerin aktif olarak çalışmasına ve uluslararası ticaret ile uğraşıyor olmasına özenle dikkat edilmiştir. Gürbüz ve Şahin (2015: 127)' e göre sosyal bilimler alanında yapılan araştırmalarda 30 ile 500 arasında bulunan örneklem büyüklüğünün yeterli olduğu ifade edilmektedir. Bu bilgilerden yola çıkılarak 106 adet işletme ile yapılan görüşme yeterli bulunmuştur.

Tablo 8. Görüşme Yapılan İşletmeler

SIRA	İŞLETME ADI	SIRA	İŞLETME ADI
1	Eryıldız Gümrük Müşavirliği	54	İmer Güm. Müş. Ltd. Şti.
2	Ayport Güm. Müş. Ltd. Şti.	55	Enerji Güm. Müş. Ltd. Şti.
3	Bilir Güm. Müş. Ltd. Şti.	56	Demirler Güm. Müş. Ltd. Şti.
4	Renk Güm. Müş. Ltd. Şti.	57	Boğaziçi Güm. Müş. Ltd. Şti.
5	Tepe Güm. Müş. Ltd. Şti.	58	Teksim Güm. Müş. Ltd. Şti.
5	Orjin Güm. Müş. Ltd. Şti.	59	Bafa Güm. Müş. Ltd. Şti.
7	Ertok Güm. Müş. Ltd. Şti.	60	Bükre Güm. Müş. Ltd. Şti.
8	Efor Güm. Müş. Ltd. Şti.	61	Daimon Güm. Müş. Ltd. Şti.
9	Adres Güm. Müş. Ltd. Şti.	62	Küresel Güm. Müş. A.Ş.
10	Tercüman Güm. Müş. Ltd. Şti.	63	DİTAŞ Yed Par. İml. San. A.Ş.
11	Gün Güm. Müş. Ltd. Şti.	64	Barsan Global Lojistik
12	Expeditors İnt. Taş. Tic. A.Ş.	65	Arkas Lojistik Nak. A.Ş.
13	Bilge Güm. Müş. Hiz. Ltd. Şti.	66	Arkem Kimya San. Tic. A.Ş.
14	Garanti Güm. Müş. İth. İhr. Ltd.	67	Kumkaya Makine San. Tic. A.Ş.
15	Ece Güm. Müş. Ltd. Şti.	68	Astel Kağıtçılık San. Tic. A.Ş.
16	Feniks Güm. Müş. Ltd. Şti.	69	Cuma Gıda İşletmeleri A.Ş.
17	TGM Güm. Müş. Ltd. Şti.	70	Kartem Temizlik San. Ltd.Şti.
18	Trans Loj. Taş. Tic. Ltd. Şti.	71	Atateks Tekstil İşl. Tic. A.Ş.
19	Batıbay Güm. Müş. Ltd. Şti.	72	Bahçivan Gıda San. ve Tic. A.Ş.
20	Diriliş Güm. Müş. Ltd. Şti.	73	Basf Kimya San. Tic. Ltd. Şti.
21	Afacan Güm. Müş. Ltd. Şti.	74	Confetti Tekstil Pazarlama A.Ş.
22	Bilin Güm. Müş. Taş. Ant. Dep.	75	Kardem Tekstil San.Tic. A.Ş.
23	Obdan Güm. Loj. Ant.	76	Örteks Deri Teks. San. Tic. A.Ş.

SIRA	İŞLETME ADI	SIRA	İŞLETME ADI
24	Nakışlar Güm. Müş. Ltd. Şti.	77	Peker Teks. San. Tic. A.Ş.
25	Çalışkan Güm. Müş. Ltd. Şti.	78	Taypa Teks. Giy. San. A.Ş.
26	Çınar Güm. Müş. Ltd. Şti.	79	Altınmarka Gıda San. Tic. A.Ş.
27	Okuyan Güm. Müş. Ltd. Şti.	80	Ardep Güm. Depo. Tic. A.Ş.
28	Birleşik Güm. Müş. Ltd. Şti.	81	Aksu Tost San. Tic. A.Ş.
29	DHL Global Kargo	82	Erdem Dış Tic. A.Ş.
30	Subaşı Güm. Müş. Ltd. Şti.	83	Ekol Lojistik A.Ş.
31	Doğruer Güm. Müş. A.Ş.	84	Koroza Amb. San. Tic. A.Ş.
32	Öykü Güm. Müş. Ltd. Şti.	85	Dizayn Pls. Boru. San. Tic. A.Ş.
33	Ala Güm. Müş. Ltd. Şti.	86	Kunt Elk. San. Tic. A.Ş.
34	Dörtgel Güm. Müş. A.Ş.	87	Mavi Matbaa Dan. Hiz. Ltd. Şti.
35	Teknik Güm. Müş. Dan. Ltd. Şti.	88	Midas Hed. Eş. San. Tic. A.Ş.
36	Turuncu Güm. Müş. Ltd. Şti.	89	Netlog Loj. Hiz. A.Ş.
37	Ekol Lojistik Gümrükleme	90	Nuh Beton A.Ş.
38	Kızılkaya Güm. Müş. Ltd. Şti.	91	Oltaş Oto. Las. A.Ş.
39	Özdemir Güm. Müş. Ltd. Şti.	92	Parsan Mak. Par. San. A.Ş.
40	İGT Global Güm. Müş. A.Ş.	93	Enka Paz. İtl. İhr. A.Ş.
41	Öz Nak. Güm. Loj.	94	Piramit Tek. Mal. San. Tic. A.Ş.
42	Oğuz Güm. Müş. Ltd. Şti.	95	Ran Loj. Hiz. A.Ş.
43	His Güm. Müş. Ltd. Şti.	96	Reis Mak. San. A.Ş.
44	Ünsped Güm. Müş. Loj. Hiz. A.Ş.	97	Sadal Tar. Mak. Dış. Tic. A.Ş.
45	TürksanGrup Güm. Müş. Ltd. Şti.	98	Teka Mut. Al. San. Tic. A.Ş.
46	Tunaset Güm. Müş. Ltd. Şti.	99	Teksan Ölç. Alt. A.Ş.
47	Mertay Güm. Müş. Ltd. Şti.	100	Tesa Bant San. Tic. A.Ş.
48	Şakarlar Güm. Müş. Ltd. Şti.	101	Tibet İth. İhr. San. A.Ş.
49	E-Batı Güm. Müş. Ltd. Şti.	102	Traçim Çimento A.Ş.
50	Nobel Güm. Müş. Ltd. Şti.	103	Yaşar Boya A.Ş.
51	İDY Güm. Müş. Ltd. Şti.	104	Volcar Oto. Yed. Par. A.Ş.
52	İletişim Güm. Müş. Ltd. Şti.	105	Unitim Teks. Paz. San. A.Ş.
53	Alya Güm. Müş. Ltd. Şti.	106	Plas Plastik Amb. A.Ş.

3.5. Veri Toplama Yöntemi

Araştırma ile ilgili elde edilen verilerin doğru analizi açısından veri toplama yöntemi olarak görüşme sorularından yararlanılmıştır. Bu nedenle görüşme formu oluşturulurken bilgiler dikkatle incelenmiş ve sorular uygun bir biçimde oluşturulmuşlardır. Görüşme formunda araştırmanın bölümlerine uygun biçimde hazırlanmış 24 adet soru yer almaktadır. Araştırma ile ilgili sorular işletmelere Mart 2019-Nisan 2019 tarihleri arasında çalışma ofislerinde yöneltilmiştir. Araştırma sorularının İnsan Kaynakları, İthalat ve İhracat Departmanı çalışanlarına uygulanmıştır.

Bu araştırma yapılırken daha önce yapılmış olan, "Çukurova Bölgesinde Faaliyet Gösteren İhracatçı KOBİ'lerin Bilişim Teknolojileri Kullanımlarının Belirlenmesi" Yüksek Lisans Tezi görüşme sorularından yararlanılmıştır (Süyün, 2007: 102).

3.6. Verilerin Analizi ve Yorumlanması

Araştırmada görüşmelerden ve yazılı kaynaklardan elde edilen veriler okunarak değerlendirilmiş ve dikkatlice yorumlanması sağlanmıştır. Arslanoğlu (2016: 209)' na göre, bu işlemler sırasında ve sonrasında araştırılan konunun amacı, problemi ve bütün yönleri kapsamlı bir biçimde incelenerek dikkat edilmesi gerekmektedir. Araştırmada elde edilen verilerin istatistiksel analizlerinin yapılabilmesi için bilgiler harfiyen yazılı dökümleri bilgisayara aktarılmış olup, 106 işletmeye ait yaklaşık 212 sayfalık bir veri bulgusu elde edilmiştir. Katılımcıların görüşme esnasında sorulan soruların cevaplarına ek olarak verdikleri bilgiler ayrıca değerlendirmeye alınmış olup görüşme ortalama 15-20 dakika sürmüştür. Katılımcıların ses kaydı alınmasına izin vermemesi nedeni ile araştırmacı görüşme esnasındaki gözlemlerini not etmiştir. Veriler kategorilere göre ayrılarak gruplandırılmış ve analiz edilmiştir.

Elde edilen verileri açıklamaya yardımcı olan bu analizin asıl amacı yardımcı olacak kavramlara ve ilişkilere ulaşmayı sağlamaktır. Daha önceden belirlenen kavramlara göre oluşturulan kodlamaların betimsel analizle özetlenerek derinlemesine bir incelemesi yapılmaya çalışılmaktadır. Bu işlemlerden sonra yeni bir kavram daha oluşmaktadır. Oluşan bu yeni kavram anlaşılabilir bir şekilde aktarılmaktadır (Karataş, 2017: 12).

Araştırmanın görüşme sorularında "Demografik Bilgiler" bölümünde yer alan ilk 6 soru için SPSS 20.0 programı kullanılarak analiz yapılmıştır. Soruların analizleri gerçekleştirilirken demografik bilgiler için araştırılan programların ayrımı yapılmamıştır. Diğer soruların analizleri için SAP programına ait 44 işletme ve Evrim programına ait 62 işletme değerlendirmeye alınmıştır.

Araştırmada elde edilen bilgiler kodlama işlemi yapılarak kategorize edilmiştir. Araştırmacı tamamen tarafsız olarak birbirine benzer söylemleri kodlamış ve bu yöntemle ilerlemiştir. Önemli bulunan kodlar gruplandırılarak anlamlı birinci kategoriler oluşturulmuştur. Oluşturulan kategorilerde ikinci kez kodlama işlemi yapılmış ve birbirleri ile ilişkilendirilmiştir. Yapılan işlemler doğrultusunda görüşme verileri açıklanmaya çalışılmıştır.

3.7. Geçerlilik ve Güvenilirlik

Çalışmanın en önemli hususlarından birisi de çalışmanın güvenilir olmasıdır. Bu yüzden çalışmalarda karşımıza geçerlilik ve güvenilirlik analizleri çıkmaktadır. Nitel araştırmalarda bu ölçüm doğru yapılmalıdır. İç geçerliliğe göre araştırmacı veri toplama aşamasından verilerin analizine kadar olan tüm bölümlerde tutarlı olmak zorundadır. Dış geçerliliğe göre ise araştırmacının bulduğu sonuçlara göre genellenebilirlik özelliğinin olması ile ilgilidir. Güvenilirlik nicel araştırmalara göre nitel araştırmalarda daha farklı yorumlanmaktadır. Bundan yola çıkarak güvenilirliğin; işlemlerin detaylarının verilmesi, birden fazla araştırmacının aynı temayı ölçmesi veya analiz kısmında verilerin yorum yapılmadan direkt olarak verilmesi güvenilirliği artırıcı özelliklerdir (Üzümcü, 2016: 5).

İç geçerliliği etkileyen faktörler bulunmaktadır. Bunlar;

- Deney öncesi ölçme,
- Yanlı gruplama,
- Zaman,
- Gruplama-olgulaşma etkileşimi,
- Olgunlaşma,
- Denek kaybı,
- Merkeze yönelme

Şeklinde sınıflandırılmakta ve dikkat edilmesi gereken özelliklerdir (Arıkan, 2011: 21).

Nicel araştırma yönteminde güvenilirlik analizi ölçme aracı olarak değerlendirilmektedir. Fakat nitel araştırma yönteminde bu durum görüşmecinin güvenilirliğine dayalı özelliklere göre değerlendirilmelidir (Türnüklü, 2000: 550).

Araştırma da yer alan bilgiler güvenilir biçimde görüşmeler ile elde edilmiş ve yine güvenilir biçimde tarafsız olarak değerlendirme yapılmıştır. Görüşme soruları işletmelere aynı şekilde yöneltilmiş, işletmelerde yönlendirmeye yer verilmemiştir.

3.8. Bulgular ve Yorumlar

İşletmelere ait görüşmelerin değerlendirilmesi sonucunda aşağıdaki "Demografik Bilgiler" elde edilmiştir. Demografik Bilgiler ile ilgili veriler SPSS 20.0 programına girilerek bu sonuçlara ulaşılmıştır.

3.8.1. Araştırma Grubuna Ait Verilerin Sayı ve Yüzde Dağılımları

Araştırmaya ait bulgulardan işletmenin sektör olarak gösterildiği dağılım oranlarına aşağıda yer verilmiştir.

Tablo 9. İşletmenin Bulunduğu Sektör Dağılım Oranları

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	GIDA	2	1,9	1,9	1,9
	TEKSTİL&KONFEKSİYON	6	5,7	5,7	7,5
	KİMYA	3	2,8	2,8	10,4
	DEMİR-ÇELİK	13	12,3	12,3	22,6
	ORMAN ÜRÜNLERİ	1	,9	,9	23,6
	DİĞER	80	75,5	75,5	99,1
	YİYECEK ve İÇECEK	1	,9	,9	100,0
	Total	106	100,0	100,0	

Tablo 9'daki verilere göre araştırmaya konu olan işletmelerin en az olanı "orman ürünleri" ve "yiyecek ve içecek" sektörü olarak görülmektedir. İşletmelerin sektör olarak "diğer" seçeneğinde yer alanlarının 80 adet olduğu görülmektedir. %75,5 orana sahip bu sektör ile ilgili 68 adet işletmenin gümrük müşavirlikleri ile lojistik sektörüne bağlı olduğu bilinmektedir.

Tablo 10. İşletmenin Faaliyet Gösterdiği Yıl Dağılım Oranları

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1-5 YIL	1	,9	,9	,9
	6-10 YIL	7	6,6	6,6	7,5
	11-20 YIL	32	30,2	30,2	37,7
	20 YIL ve FAZLASI	66	62,3	62,3	100,0
	Total	106	100,0	100,0	

Tablo 10'da işletmelerin faaliyet gösterdiği yıl verilerine bakılacak olursa 66 adet işletmenin %62,3 oranı ile "20 yıldan fazla" tecrübeye sahip olduğu görülmektedir. "11-20 yıl" arası 30,2 oranı ve "6-10 yıl" arası ise 6,6 oranı ile karşımıza çıkmaktadır. Bu dağılımlara göre "1-5 yıl" arası çalışan işletmenin sadece 1 adet olduğu görülmektedir.

Tablo 11. İşletmenin Yıl İçerisinde Yapmış Olduğu İhracat Oranları

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	HİÇ YAPILMADI	1	,9	,9	,9
	20'DEN FAZLA	105	99,1	99,1	100,0
	Total	106	100,0	100,0	

Tablo 11'e bakıldığında araştırmaya ait işletmelerin yıl içerisinde yapmış oldukları ihracat rakamlarına ait bilgiler verilmektedir. Bu işletmelerin çoğunluğu sektörün büyük işletmelerinden olduğu için "20'den fazla" ihracat yapmaları normal karşılanmıştır. Hiç İhracat yapmayan işletmenin ise yurt içi satışlar yaptığı bilgisi bilinmektedir. İşletmelerin %99,1 oranla ihracatı "20'den fazla" gerçekleştirmiş olmaları, dış ticaret bakımından iyi olduğunu düşündürmektedir.

Tablo 12. İşletmenin Yıl İçerisinde Yapmış Olduğu Cironun İçindeki İhracatın Pay Oranları

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	%25 VE ALTI	5	4,7	4,7	4,7
	%26-%50	19	17,9	17,9	22,6
	%51-%75	44	41,5	41,5	64,2
	%76-%100	38	35,8	35,8	100,0
	Total	106	100,0	100,0	

Tablo 12'de verilen oranlar doğrultusunda işletmelerin yıl içerisinde yapmış oldukları cironun içinde ihracatın payı %41,5 oranı ile "%51-%75" aralığında olduğu belirtilmiştir. %35,8 oranı ile "%76-%100" aralığında olan işletmelerin de araştırmaya konu olan 106 işletme arasında iyi bir orana sahip olduğu görülmektedir. Bu oranlara istinaden "%25 ve altı" aralığında olan işletme oranının %4,7 olması ise dış ticaret bakımından iyi durumda bulunduğu düşüncesi oluşturmaktadır.

Tablo 13. İşletmede Çalışan Personel Sayısı Oranları

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1-50 KİŞİ	28	26,4	26,4	26,4
	51-100 KİŞİ	17	16,0	16,0	42,5
	101-250 KİŞİ	12	11,3	11,3	53,8
	251-500 KİŞİ	11	10,4	10,4	64,2
	500 KİŞİDEN FAZLA	38	35,8	35,8	100,0
	Total	106	100,0	100,0	

Tablo 13 incelendiğinde %35,8 oranı ile en çok "500 kişiden fazla" personel çalıştığı bilgisine varılmaktadır. Hemen ardından %26,4 ile işletmede çalışan personel sayısının 1-50 kişi olduğu bilgisi yer almaktadır. %16'sı "51-100 kişi", %11,3'ü "101-250 kişi" ve %10,4'ü ise "251-500 kişi" aralığında olduğu bilinmektedir. Burada yer alan bilgiler ışığında işletmelerin çalışan personel sayılarına bakıldığında işletme büyüklük dağılımının orantılı olduğu ve araştırmaya güvenilirlik kazandırdığı görülmektedir.

Tablo 14. İşletmenin Bilişim Sistemlerini Kullandığı Yıl Oranları

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1-5 YIL	1	,9	,9	,9
	6-10 YIL	20	18,9	18,9	19,8
	11-20 YIL	38	35,8	35,8	55,7
	20 YILDAN FAZLA	47	44,3	44,3	100,0
	Total	106	100,0	100,0	

Tablo 14'e bakıldığında işletmelerin kaç yıldır bilişim sistemleri kullanmış oldukları bilgisi yer almaktadır. Bu oranlara göre, %44,3 oranı ile 47 işletme "20 yıldan fazla" kullandıkları bilgisini vermiştir. Bu bilgiye bakılarak uzun vadeli işletmeler olduğu bilinmektedir. Tabloda yer alan diğer oranlara göre, %35,8 oranı ile 38 işletme, %18,9 oranı ile 20 işletme ve %0,9 oranı ile sadece 1 adet işletme bilişim sistemlerini kullandıklarını belirtmişlerdir.

Araştırmanın "Demografik Bilgiler" ile ilgili olan birinci bölümü yorumlanmış, görüşme sorularına ait diğer bölümler içerik analizi uygulanarak değerlendirilmiş ve yorumlanmıştır.

3.8.2. Bilişim Sistemlerinin "Çalışanların Uyum ve Kullanım Düzeyi" Bakımından Değerlendirilmiş İçerik Analizi Sonuçları

Bu bölüme ait görüşme soruları öncelikle gruplandırılmıştır. Gruplandırılan "12.13.14.15." Sorular içerik analizleri yapılarak değerlendirilmiştir.

Tablo 15. İşletmenin Bilişim Sistemi Kullanan Personel Sayısı
12.soru İçin İçerik Analizi Üzerinde Birinci Düzey Kodlama

İ1	B	BÇ	İS	K
İ1	B	personel	43	10-25 KİŞİ
İ1	B	personel	19	25-50 KİŞİ
İ1	B	personel	21	50-100 KİŞİ
İ1	B	personel	11	100-150 KİŞİ
İ1	B	personel	12	150-200 KİŞİ

İ1= Katılımcı Kodu (İşletme 1)

B= Genel Kategori (Bilişim)

BÇ= Ana Kategori (Bilişimde Çalışanların Kullanımı)

K= Katılımcı Görüşü

İS= İşletme Sayısı

Tablo 15'te belirtilen bulgulara göre, personel ve "10-25 KİŞİ", "25-50 KİŞİ", "50-100 KİŞİ", "100-150 KİŞİ" ve "150-200 KİŞİ" kodlamaları yapılmış buna uygun olan işletmelerin katılımcı görüşlerine göre 1.düzey sonuçlar elde edilmiştir. Aynı

zamanda araştırmacıya göre "150-200" kodlamasına bağlı işletmelerin "500 KİŞİDEN FAZLA" demografik sorusunu cevaplayan işletmeler içinden olduğu grőune ulaşılmıştır. Araştırmaya dâhil olan birkaç (İS=16) işletme grőune göre "İşletmenin genel merkez çalışanlarının üst düzey yöneticilerin hepsi ve uzman çalışanlar tarafından kullanılmaktadır" şeklinde özetlenebilir.

Tablo 16. Bilişim Sistemi Kullanan Personelin Programın Eğitimini Alması

13.Soru İçin İçerik Analizi zerinde Birinci Düzey Kodlama

İ1	B	B	İS	K
İ1	B	personel	93	Evet
İ1	B	personel	13	Hayır

İ1= Katılımcı Kodu (İşletme 1)

B= Genel Kategori (Bilişim)

B= Ana Kategori (Bilişimde alışanların Kullanımı)

K= Katılımcı Grőu

İS= İşletme Sayısı

Tablo 16'da işletmede bilişim sistemleri kullanan çalışanların kullandıkları programların eğitiminin alınıp alınmadığı sorusu yneltiimiş, katılımcı işletmelerin 93' "evet", 13' "hayır" cevabını vermiştir. Bunun zerine kodlanan "evet" ve "hayır" cevaplarına yöneltilen ikinci sorular başka bir alt kategori ile tekrar kodlanmıştır. Katılımcı işletmelerin (İS=5) görüşlerine göre "işletme içi eğitim alan personellerin işe alınması gerçekleştirilmiştir" bilgisi verilmiştir.

Tablo 17. Bilişim Sistemi Kullanan Personelin Programın Eğitimini Alması

13.Soru İçin İçerik Analizi zerinde İkinci Düzey Kodlama

İ1	B	B	İS	K	
İ1	B	personel	93	Evet	Herkes eğitim almıştır
İ2	B	personel	6	Hayır	Deneyimli eleman işe alınmıştır.
İ3	B	personel	7	Hayır	Programı bilen personel ile çalışılmıştır.

İ1= Katılımcı Kodu (İşletme 1)
 B= Genel Kategori (Bilişim)
 BÇ= Ana Kategori (Bilişimde Çalışanların Kullanımı)
 KK, ND= Alt Kategori (KK: Kaç Kişi, ND: Neden)
 K= Katılımcı Görüşü
 İS= İşletme Sayısı

Tablo 17'de belirtilen "herkes" kodlaması ile birinci düzey "evet" kodlamasının cevabı belirtilmiştir. "Hayır" kodlamasına ait iki adet alt kodlama bulunmuş ve katılımcı görüşlerine bağlı olarak açıklamaları belirtilmiştir. Buna göre eğitim almayan personellerin daha önceden eğitilmiş oldukları ve daha önceden çalıştıkları işletmelerde bu programı kullandıkları sonucu elde edilmiştir. Araştırmacı (İS=7) "programı bilen personellerin işe alınmadan önce de bu program ile çalıştıkları ve programın eğitimini önceden çalıştıkları işletmede aldıkları" bilgisine ulaşmıştır.

Tablo 18. Bilişim Sistemi Kullanan Personelin Eğitim İlişkisi
14. Soru İçin İçerik Analizi Üzerinde İkinci Düzey Kodlama

İ1	B	BÇ	İS	K	ÇE
İ1	B	personel	88	Evet	Seminer, Kurs
İ2	B	personel	5	Evet	Usta-çırak

İ1= Katılımcı Kodu (İşletme 1)
 B= Genel Kategori (Bilişim)
 BÇ= Ana Kategori (Bilişimde Çalışanların Kullanımı)
 ÇE= Alt Kategori (Çalışan Eğitimi)
 K= Katılımcı Görüşü
 İS= İşletme Sayısı

Tablo 18'de belirtildiği üzere bir önceki soruya 93 kişiden "evet" cevabı alınmış ve alt kategori kodlaması bu kategoriye göre oluşturulmuştur. İkinci düzey kodlama da "seminer, kurs" ve "usta-çırak" kodlamalarına yer verilmiştir. Bu bilgilere dayanarak 88 işletme çalışan personelin eğitimine önem vererek seminer ve kurslardan eğitim görmüşlerdir. Usta-çırak ilişkisi ile eğitilen personelin bulunduğu 5 adet işletmeye göre, önceden eğitim alan üst kademe yöneticilerin personele eğitim verdiği görülmektedir. Katılımcı işletmelerin görüşlerinde "hayır" cevabını veren işletmelerin (İS=5), "daha önce eğitim almış personelin, yeni başlayan personele usta-çırak ilişkisi içerisinde sistemi öğretmektedir" şeklinde ifadeleri yer almaktadır.

Tablo 19. Bilişim Sistemi Kullanan Personelin Programı Kullanım Düzeyi
15.Soru İçin İçerik Analizi Üzerinde Birinci Düzey Kodlama

İ1	B	BÇ	İS	K
İ1	B	personel	0	Zayıf
İ1	B	personel	0	Orta
İ1	B	personel	33	İyi
İ1	B	personel	73	Çok İyi

İ1= Katılımcı Kodu (İşletme 1)

B= Genel Kategori (Bilişim)

BÇ= Ana Kategori (Bilişimde Çalışanların Kullanımı)

K= Katılımcı Görüşü

İS= İşletme Sayısı

Tablo 19'da bulunan sorunun katılımcı görüşleri için "zayıf", "orta", "iyi" ve "çok iyi" olarak kodlama oluşturulmuştur. İşletmelere göre bilişim sistemleri kullanan personeller için "zayıf" ve "orta" kullanım olduğu belirtilmemiştir. Diğer işletmelere göre, 33 adet işletme personelin "iyi" kullandığını düşünmekte, 73 adet işletme ise personelin "çok iyi" kullandığını ifade etmektedir. Katılımcı işletme (İS=52) "alanında uzman kişilerce bilişim sistemleri kullanılmaktadır" görüşlerinde bulunmuşlardır.

Çalışanların uyum ve kullanım düzeylerinin değerlendirildiği ikinci bölümde, işletmelere göre personelin kullanım düzeyleri iyi bulunmuş, alınan notlar doğrultusunda daha da geliştirilebileceğinin mümkün olduğu savunulmuştur. Bu bilgilerden yola çıkılarak ikinci bölümle ilişkilendirilerek bilişim sistemlerinin çalışanlar tarafından iyi kullanılması ihracata olumlu yönde yansımaktadır sonucuna ulaşılmaktadır.

3.8.3. Bilişim Sistemlerinin "İşletmenin Kullandığı Yazılımların Dış Ticaret Etkileri" Bakımından Değerlendirilmiş İçerik Analizi Sonuçları

Görüşme soruları içerisinde "7. 8. 9. 10. ve 11." soruları seçilerek bu bölüm için içerik analizi değerlendirmesi yapılmıştır. 7. ve 8. Sorular için tam bir kodlama yapılamadığı için işletmelerin görüşleri üzerine bir aralık belirlenip değerlendirmeye alınmıştır. Yapılan değerlendirmeler tablolar ile açıklanarak yorumlanmıştır.

Tablo 20. İşletmelerin Kullandıkları Bilişim Sistemleri
9. Soru İçin İçerik Analizi Üzerinde Birinci Düzey Kodlama

İ1	B	BE	İS
İ1	B	Evrım Programı kullanıyoruz	62
İ1	B	SAP Programı kullanıyoruz	44

İ1= Katılımcı Kodu (İşletme 1)
 B= Genel Kategori (Bilişim)
 BE= Ana Kategori (Bilişim Etkileri)
 İS= İşletme Sayısı

Tablo 20 incelendiğinde iki farklı birinci düzey kodlama olduğu görülmektedir. Bunlardan ilki " evrim programı" ikincisi "SAP Programı" dır. Burada oluşturulan kodlama ile görüşme yapılan işletmelerin hangi bilişim sistemini kullandıklarını belirleme işlemi yapılmıştır. Bu bilgilere göre, 62 adet işletme evrim programını kullanırken, 44 adet işletme SAP programını kullanmaktadır.

Tablo 21. İşletmelerin Kullandıkları Bilişim Sistemlerinden Önce Diğer Sistemi Kullanma Oranları
10. Soru İçin İçerik Analizi Üzerinde Birinci Düzey Kodlama

İ1	B	BE	İS
İ1	B	Evet, kullandık.	0
İ1	B	Hayır, kullanmadık	106

İ1= Katılımcı Kodu (İşletme 1)
 B= Genel Kategori (Bilişim)
 BE= Ana Kategori (Bilişim Etkileri)
 İS= İşletme Sayısı

Tablo 21 bulgularına göre "evet" ve "hayır" kodlamaları yapılmış, alt kategoriye soru sorulmadığı için ihtiyaç duyulmamıştır. İşletmeler bundan önce belirtilen sistemleri kullanmadıklarını ifade etmişlerdir. Farklı sistemleri kullandıklarını fakat verim alamadıklarını belirtmişlerdir. Katılımcı işletmeler (İS=12) "işletme kuruluşu Microsoft Excel ile işlemleri devam ettirmiş fakat istenilen işlevler sağlanamamıştır" bilgisini vermiştir. Evrim programını kullanan işletmeler daha önce SAP programını, SAP programını kullanan işletmeler daha önce evrim programını kullanmamışlardır şeklinde özetlenebilir.

Tablo 22. İşletmelerin Kullandıkları Bilişim Sistemlerinin Cihazlarda Kullanımı**11. Soru İçin İçerik Analizi Üzerinde Birinci Düzey Kodlama**

İ1	B	BE	İS
İ1	B	Evet	12
İ1	B	Hayır	94

İ1= Katılımcı Kodu (İşletme 1)

B= Genel Kategori (Bilişim)

BE= Ana Kategori (Bilişim Etkileri)

İS= İşletme Sayısı

Tablo 22'de yapılan "evet" ve "hayır" kodlamaları sonucunda işletmede her cihazda bilişim sistemleri programının yüklü bulunduğunu belirten 12 adet işletme bulunmuştur. Bu işletmelerin küçük ölçekli olduğu ve çalışan sayısının "1-50 KİŞİ" aralığında olduğu bilinmektedir. "Hayır" kodlamasına görüş bildiren işletmelerin (İS=48) "bilişim sistemi kullanıcılarının üst kademe, muhasebe ve uluslararası ticaret birimlerinde bulunmasının yeterli olduğunu ve bu sebeple her cihazda bilişim sistemi programının yüklü olmadığını" belirten söylemlere yer vermişlerdir.

Üçüncü bölümde değerlendirilen 7. ve 8. soruların içeriğinde işletmeye ait ithalat ve ihracat hacmine yer verilmiştir. Birbirinden çok farklı oranlarda olan rakamlar kodlama yöntemi ile değerlendirilmek yerine aralık içerisinde verilmesi tercih edilmiştir. Bu şekilde işletmelerin görüşlerine istinaden en küçük oranlı işletme ve en büyük oranlı işletme ihracat hacminin "11,2 Milyon \$ ve 252 Milyon \$" civarı olduğunu belirtmişlerdir. Yine işletmelerin görüşlerine göre en küçük oranlı işletme ve en büyük oranlı işletme ithalat hacminin "12 Milyon \$ ve 276 Milyon \$" civarı olduğu bilgisini vermişlerdir. Büyük oranlı işletmelerin ihracat hacmini yılın her çeyreğinde değerlendirdiği ve stratejilerini bu rakamlara göre yönettiği bilgisine ulaşılmıştır.

3.8.4. Bilişim Sistemlerinin "Yazılımların Eksiklikleri ve Geliştirilebilir Yanları" Bakımından Değerlendirilmiş İçerik Analizi Sonuçları

Araştırmanın son bölümünde katılımcı işletmelere kullandıkları yazılımların memnuniyet düzeyleri, neden bu programı seçtikleri ve programın eksik veya değiştirmek istedikleri bölüme dayalı sorular yöneltilmiştir. Bu sorular görüşme formu içerisinde yer alan "16. 17. 18. 19. 20. 21. 22. 23. ve 24." sorulardan oluşmaktadır. Bu

sorulara yönelik yapılan içerik analizi değerlendirmeleri yorumlanmış ve katılımcı görüşlerine yer verilmiştir.

Tablo 23. İşletmelerin Kullandıkları Programı Seçme Nedenleri

16. Soru İçin İçerik Analizi Üzerinde Birinci Düzey Kodlama

İ1	B	BM	İS
İ1	B	İşlevsel	15
İ1	B	Fonksiyonel	22
İ1	B	Güvenilir	20
İ1	B	Kolaylık	12
İ1	B	Raporlama	6
İ1	B	Efektif	19
İ1	B	Kaydet, Gör	8
İ1	B	Bütün İşlemler	4

İ1= Katılımcı Kodu (İşletme 1)

B= Genel Kategori (Bilişim)

BM= Ana Kategori (Bilişim Memnuniyet)

İS= İşletme Sayısı

Tablo 23'te gösterilen değerlendirmeler için "işlevsel, fonksiyonel, güvenilir, kolaylık, raporlama, efektif, kaydet ve gör, bütün işlemler" kodlamaları yapılmıştır. Bu kodlamalara göre işletmeler görüşlerini belirtmişlerdir. (İS=15) " Programın işlevsel olmasından dolayı kullanıyoruz", (İS=22) "bu programda birçok fonksiyonellik bulunmaktadır", (İS=20) "program güvenilir, aynı zamanda da korunaklı hazırlanmıştır. Evraklar için endişelenmeye gerek duyulmamaktadır", (İS=12) "program işlemlerimizi sürdürebilmek için kolaylıklar sağlamaktadır", (İS=6) "yapılan işlemlerin raporlanması, bölümler arası raporların gönderilmesi özelliği nedeninden dolayı bu program kullanılmaktadır", (İS=19) " program efektiftir. Yani her iş ve her birim için hemen kullanılabilir durumdadır", (İS=8) "bu programda kaydet ve gör özelliği sayesinde işlemlerde eksikliklerin karşı tarafa gönderilmeden düzeltilmesi yapılabilmekte, işletme için büyük rahatlık sağlamaktadır", (İS=4) "işletme içerisinde bulunan birimlerde beyanname oluşturma, muhasebe işlemleri, raporlama gibi birçok işlemi bir arada yapılabilmesi işletme için büyük kolaylık sağlamaktadır" şeklindeki ifadeler yer verilmiştir.

Tablo 23'te gösterilen kodlamalar aynı zamanda bu kodlamaların hangi programlar için değerlendirildiğini ve işletmelerin görüşlerine yer vermek için tekrar alt kategori kodlaması gerçekleştirilmiştir.

Tablo 24. İşletmelerin Kullandıkları Programı Seçme Nedenleri
16. Soru İçin İçerik Analizi Üzerinde İkinci Düzey Kodlama

İ1	B	BM	İS	BP
İ1	B	İşlevsel	15	E,S
İ2	B	Fonksiyonel	22	E,S
İ3	B	Güvenilir	20	E,S
İ4	B	Kolaylık	12	E
İ5	B	Raporlama	6	S
İ6	B	Efektif	19	E,S
İ7	B	Kaydet, Gör	8	S
İ8	B	Bütün İşlemler	4	E,S

İ1= Katılımcı Kodu (İşletme 1)

B= Genel Kategori (Bilişim)

BM= Ana Kategori (Bilişim Memnuniyet)

BP= Alt Kategori (Evrım, SAP)

İS= İşletme Sayısı

Tablo 24'e göre evrim ve SAP programını seçme nedenlerini ortak görüş olarak belirten işletmeler olduğu gibi sadece kaydet, gör (İS=8) özelliği nedeniyle SAP programını kullandıklarını belirten işletme görüşü de mevcuttur. Bu değerlendirmelere göre evrim programının SAP programına göre daha kolay olduğunu düşünen işletmeler de (İS=12) bulunmaktadır.

Tablo 25. İşletmelerin Kullandıkları Programlar İçin Memnuniyet Düzeyleri

17. Soru İçin İçerik Analizi Üzerinde Birinci Düzey Kodlama

İ1	B	BM	İS
İ1	B	%85-%90	55
İ1	B	%90-%95	36
İ1	B	%95-%100	15

İ1= Katılımcı Kodu (İşletme 1)
 B= Genel Kategori (Bilişim)
 BM= Ana Kategori (Bilişim Memnuniyet)
 İS= İşletme Sayısı

Tablo 25'te gösterildiği üzere kodlamalar memnuniyet düzeyleri için yüzdeler üzerinden yapılmıştır. İşletmeler kullandıkları programlardan memnun olma düzeylerini belirtmişlerdir. Ulaşılan bulgulara göre (İS=55) görüşü "%85-%90" düzeyinde, (İS=36) görüşü "%90-%95" düzeyinde ve (İS=15) görüşü "%95-%100" şeklinde ifade etmişlerdir. Bu oranların yüksek olması işletmelerin işletme içi ve işletme dışı işlemlerine yansımakta ve geri dönüşün olumlu olduğu belirtilmektedir.

Tablo 26. İşletmelerin Kullandıkları Programların Avantajları

18. Soru İçin İçerik Analizi Üzerinde İkinci Düzey Kodlama

İ1	B	BM	İS	BP
İ1	B	Erişimi	21	E
İ2	B	Aktarım	7	S
İ3	B	Kayıt	11	E
İ4	B	Kontrol	17	S
İ5	B	Listeleme	12	S
İ6	B	Kolaylık	30	E
İ7	B	Rapor	8	S

İ1= Katılımcı Kodu (İşletme 1)
 B= Genel Kategori (Bilişim)
 BM= Ana Kategori (Bilişim Memnuniyet)
 BP= Alt Kategori (Evrım, SAP)
 İS= İşletme Sayısı

Tablo 26'da belirtildiği gibi ikinci düzey kodlama işlemi yapılmıştır. Bu işlem için "erişim, aktarım, kayıt, kontrol, listeleme, kolaylık ve rapor" kodlamaları oluşturulmuş ve kullanılan bilişim programı için ayrımı gerçekleştirilmiştir. Bu bulgulara göre evrim programını kullanan işletmeler "erişim, kayıt, kolaylık" kodlamalarını görüş belirtirken, SAP programını kullanan işletmeler "aktarım, kontrol, listeleme, rapor" görüşlerine yer vermiştir.

Katılımcı işletmelerin görüşlerine göre, (İS= 21) "dosyaya kolay erişim işlemleri hızlandırmaktadır", (İS=7) "dosyalar arası aktarım sağlanması işletme iş akışını kolaylaştırmaktadır", (İS=11) "işlemlerin kayıt edilebilirliği sayesinde geri dönüş işlemi kolaylaşmaktadır", (İS=17) "işlemlerin kontrol edilebilir özelliği sayesinde eksik bulunan kutuların doldurulması uyarısı hata yapmayı önlemektedir", (İS=12) "yapılan kayıtların listelenebilir özelliği sayesinde birimler arası iş koordinasyonu sağlanmaktadır", (İS=30) " işlemler kolaylıkla ve anlaşılabilir biçimde yapılmaktadır", (İS=8) " raporlama işlemi sayesinde üst düzey yönetici işlemleri gecikmemektedir" görüşleri belirtilmiştir.

Tablo 27. İşletmelerin Kullandıkları Programların Dezavantajları

19. Soru İçin İçerik Analizi Üzerinde İkinci Düzey Kodlama

İ1	B	BM	İS	BP
İ1	B	Karmaşık	18	S
İ2	B	Yok	45	E,S
İ3	B	Zor Öğrenim	6	S
İ4	B	İşlem Uzunluğu	25	E,S
İ5	B	Pahalı	12	S,E

İ1= Katılımcı Kodu (İşletme 1)

B= Genel Kategori (Bilişim)

BM= Ana Kategori (Bilişim Memnuniyet)

BP= Alt Kategori (Evrım, SAP)

İS= İşletme Sayısı

Tablo 27 incelendiğinde dezavantaj kodlamalarının az olması dikkat çekmektedir. İşletmelerin görüşlerine yer verilen ikinci düzey kodlamada dezavantajının olmadığını düşünen görüş çok olması ile öne çıkmaktadır.

Katılımcı işletme görüşlerine göre (İS=18) "programın karışık olmasından dolayı işlem yapmak bir süre uzamaktadır", (İS=45) "programın bizim işletmemiz için dezavantajı bulunmamaktadır", (İS=6) "program zor öğrenilmesi nedeniyle çalışan problemleri ile karşılaşmaktadır", (İS=25) "işlemlerin uzun olması işlerin uzamasını ve

iş akışını yavaşlatmaktadır", (İS=12) "program işletme için pahalı olduğu düşünülmektedir" görüşlerine yer verilmiştir.

Tablo 27'ye göre kullanılan bilişim programlarının karmaşık ve zor öğrenilir olması sebebi ile SAP programına görüş bildirilmesi dikkat çekmektedir.

Tablo 28. İşletmelerin Kullandıkları Programlar İçin Eklenmesi İstenen Özellikler

20. Soru İçin İçerik Analizi Üzerinde İkinci Düzey Kodlama

İ1	B	BM	İS	BP
İ1	B	Özellikler Yeterli	28	E,S
İ1	B	İşlem Kısaltma	21	S
İ1	B	Ses Kayıt	17	E,S
İ1	B	Yüz -Yüze Görüşme	13	E,S
İ1	B	Aynı Sayfa	27	E,S

İ1= Katılımcı Kodu (İşletme 1)

B= Genel Kategori (Bilişim)

BM= Ana Kategori (Bilişim Memnuniyet)

BP= Alt Kategori (Evrım, SAP)

İS= İşletme Sayısı

Tablo 28'de işletmelerin kullandıkları programlara eklemek istedikleri özellikleri belirttikleri görüşlere yer verilmiştir. Bu görüşlere göre 19.soruda dezavantajları için "işlem uzunluğundan" şikâyet eden işletmelerin bu soruda programa eklemek istedikleri özelliğin "işlem kısaltması" olduğu dikkat çekmektedir. Kodlamalara göre belirlenen evrim ve SAP programı için "özelliklerin yeterli olması" (İS=28), "ses kayıt" (İS=17), "yüz-yüze görüşme" (İS=13), "Aynı sayfa" (İS=27) görüşleri ifade edilmiştir.

Bu görüşlerin katılımcı işletmelerin betimlemelerine göre, "yapılan işlemlerin kısaltılması işletme için daha faydalı olacaktır", "yapılan birkaç işlemin aynı sayfada görülebilir olması, işlem niteliği bakımından önemlidir", "ses kayıt özelliği veya ses komut özelliğinin olması işlemleri hızlandıracaktır", "özellikle karşılaşılan problemler için yüz-yüze görüşmenin gerekli olduğu kanaatindeyiz" ifadelerinde bulunmuşlardır.

Tablo 29. İşletmelerin Kullandıkları Programların Değişmesini İstedikleri Bölümler**21. Soru İçin İçerik Analizi Üzerinde İkinci Düzey Kodlama**

İ1	B	BM	İS	BP
İ1	B	İthalat Sekmesi	25	E
İ2	B	Kalemlere Giriş	18	S
İ3	B	Yeni Kayıt	31	E,S
İ4	B	Alanların Doldurulması	18	E
İ5	B	Beyanname	14	E,S

İ1= Katılımcı Kodu (İşletme 1)

B= Genel Kategori (Bilişim)

BM= Ana Kategori (Bilişim Memnuniyet)

BP= Alt Kategori (Evrin, SAP)

İS= İşletme Sayısı

Tablo 29'da gösterildiği gibi katılımcı işletmelerden değiştirmelerini istedikleri bölümler için görüşlerine başvurulmuştur. Belirlenen kodlara göre Evrim programını kullanan işletmeler ithalat sekmesi ve alanların doldurulması görüşlerini belirtmiştir, SAP programını kullanan işletmeler ise kalemlere giriş görüşünü belirtmişlerdir. Yeni kayıt ve beyanname bölümlerini değiştirmek isteyen her iki programı kullanan işletmelerdir.

Bu görüşlere göre (İS=25) "ithalat sekmesinde zaman kaybı gerçekleşmektedir", (İS=18) "kalemlerin girişinin uzun olması çalışanların performansına olumsuz yönde yansımaktadır", (İS=31) "yeni kayıt işlemleri tarama, ses kayıt gibi özellikler geliştirilerek daha da kısalabilir", (İS=18) "işlemler esnasında bilgilerin kutucuklara girilmesi, eksik veya yanlış bilgi girişinde uyarı vermesi beklenmektedir", (İS=14) "beyanname bölümünde yeni öğrenen çalışanlar için yönlendirme yapılması faydalı görülmektedir" açıklamaları yer almaktadır.

Tablo 30. İşletmelerin Kullandıkları Programların İşletmeye Kazandırdıkları
22. Soru İçin İçerik Analizi Üzerinde İkinci Düzey Kodlama

İ1	B	BM	İS	BP
İ1	B	Hız	25	E,S
İ1	B	Kontrol	23	E,S
İ1	B	Hata Oranı	14	S
İ1	B	Akış	11	E,S
İ1	B	Düzgün	16	S
İ1	B	Karışıklık	17	E,S

İ1= Katılımcı Kodu (İşletme 1)
B= Genel Kategori (Bilişim)
BM= Ana Kategori (Bilişim Memnuniyet)
BP= Alt Kategori (Evrım, SAP)
İS= İşletme Sayısı

Tablo 30'da belirtilen değerlere göre "hız, kontrol, hata oranı, akış, düzgün, karışıklık" kodlamaları oluşturulmuş ve bu kodlamalara göre görüşlere yer verilmiştir. Yapılan analiz sonucunda "hata oranı" ve "düzgün" kodlamalarına ait görüşlerin yalnızca SAP programını kullanan işletmelerde olduğu görülmektedir.

Bu görüşler (İS=25) "işletme için işlemler daha hızlı ilerlemektedir", (İS=23) "işlemlerin kontrol edilebilir olması işletme için büyük önem taşımaktadır", (İS=14) "işlemler için verilen uyarılar sayesinde hata oranının en aza indirilmesi işletme için çok faydalı olmuştur", (İS=11) "iş akışının sağlanması birimler arası ve işletme koordinasyonu açısından önemlidir", (İS=16) "raporlama sayesinde üst kademe ve alt kademe çalışanları arasında iletişimin sağlam olması işletme açısından oldukça önemlidir", (İS=17) "işlerin karışıklığa uğramadan gerçekleşiyor olması iş akışı, iş hızı ve personel bakımından işletmeye olumlu yansımaktadır" şeklinde belirtilmiştir.

Tablo 31. İşletmelerin Kullandıkları Programların Eğitimi**23. Soru İçin İçerik Analizi Üzerinde Birinci Düzey Kodlama**

İ1	B	BM	İS
İ1	B	Evet	106

İ1= Katılımcı Kodu (İşletme 1)

B= Genel Kategori (Bilişim)

BM= Ana Kategori (Bilişim Memnuniyet)

İS= İşletme Sayısı

Tablo 31'de işletmelerin kullandıkları programların eğitimleri daha kapsamlı gösterilmeli midir sorusuna sadece "evet" kodlaması uygulanmıştır. İkinci düzey kodlamaya gerek duyulmamıştır.

Katılımcı işletme görüşleri (İS=106) "işletmelerde kullanılan programın eğitimi daha sık verilmelidir", "işletmelerde kullanılan programlar okullarda gösterilmelidir", "işletmelerde kullanılan programlara yeni eklenen özellikler için sık sık eğitime başvurulmalıdır", "kullanılan program eğitimleri işletmeler içi destekleri çoğaltılmalıdır" şeklinde belirtilmiştir.

Tablo 32. İşletmelerin Kullandıkları Programların Çalışma Düzeyleri**24. Soru İçin İçerik Analizi Üzerinde Birinci Düzey Kodlama**

İ1	B	BM	İS
İ1	B	Hız	17
İ1	B	Sorunsuz	89

İ1= Katılımcı Kodu (İşletme 1)

B= Genel Kategori (Bilişim)

BM= Ana Kategori (Bilişim Memnuniyet)

İS= İşletme Sayısı

Tablo 32'ye göre "hız" ve "sorunsuz" birinci düzey kodlamalarına ait bulgulara yer verilmiştir. Burada belirtilen "hız" kodlamasında (İS=17) katılımcı işletme "ekran açıldığında daha hızlı çalışabilir" görüşünde bulunmuştur. (İS=89) katılımcı işletme ise "program sorunsuz çalışıyor" görüşünü belirtmiştir.

3.8.5. Hipotez Bulguları

Hipotez bulguları yapılan araştırmada anlamlı sonuçlar ortaya koymak için oluşturulmuştur. Bu bulgular, görüşme sorularının uygun olanları arasından seçilerek değerlendirilmiştir. Araştırmanın amacı kapsamında oluşturulan hipotezler řu şekildedir:

H₀₁: *İşletmelerin bilişim teknolojilerini etkili kullanmaları ihracat performanslarına olumlu katkı sağlamaktadır.*

H₀₂: *Bilişim sistemlerine bağlı bilgisayarların kullanılma sıklığı ihracat yapmaya bağlı olarak değişmektedir.*

H₀₃: *İhracat yapma oranı çalışanların almış olduğu eğitime göre değişim göstermektedir.*

H₀₄: *Bilişim sistemlerinin kullanım süresi ihracat performansına olumlu etki göstermektedir.*

H₀₅: *Bilişim sistemlerinin eğitimli personel tarafından kullanımı ihracat performansına olumlu etki göstermektedir.*

H₀₆: *İşletmenin kullandığı bilişim sisteminin ihracat yapmaya olumlu etkisinin olduğu düşünölmektedir.*

H₀₇: *Bilişim sisteminin düzgün çalışması ihracat yapmaya olumlu etki sağlamaktadır.*

H₀₈: *İşletmenin kullandığı bilişim sisteminin memnuniyetinin ihracata olumlu etkisi olduğu görölmektedir.*

Tablo 33. Hipotezlerin Sonuçları

Hipotez Numarası	Hipotez	Değerlendirildiği Soru	Kabul Edilme/ Reddedilme Durumu
H₀₁	İşletmelerin bilişim teknolojilerini etkili kullanmaları ihracat performanslarına olumlu katkı sağlamaktadır.	15. SORU	Kabul Edilmiştir
H₀₂	Bilişim sistemlerine bağlı bilgisayarların kullanılma sıklığı ihracat yapmaya bağlı olarak değişmektedir.	11. SORU	Kabul Edilmiştir
H₀₃	İhracat yapma oranı çalışanların almış olduğu eğitime göre değişim göstermektedir.	13. SORU	Kabul Edilmiştir
H₀₄	Bilişim sistemlerinin kullanım süresi ihracat performansına olumlu etki göstermektedir.	6. SORU	Kabul Edilmiştir
H₀₅	Bilişim sistemlerinin eğitilmiş personel tarafından kullanımı ihracat performansına olumlu etki göstermektedir.	14. SORU	Kabul Edilmiştir
H₀₆	İşletmenin kullandığı bilişim sisteminin ihracat yapmaya olumlu etkisinin olduğu düşünülmektedir.	9. SORU	Kabul Edilmiştir
H₀₇	Bilişim sisteminin düzgün çalışması ihracat yapmaya olumlu etki sağlamaktadır.	24. SORU	Kabul Edilmiştir
H₀₈	İşletmenin kullandığı bilişim sisteminin memnuniyetinin ihracata olumlu etkisi olduğu görülmektedir.	17. SORU	Kabul Edilmiştir

Belirtilen hipotezlerin açıklanması için seçilen görüşlerin incelemelerine bakıldığında memnuniyet düzeyinin yüksek olması, programın sorunsuz çalışıyor görüşünün fazla olması, işletmelerin programları etkili kullanmaları, alınan eğitimlerin ihracata fayda sağlaması görüşüne uygun olması ve programların ihracata fayda sağlamaktadır görüşlerinin uygun bulunması sebebi ile hipotezler kabul edilmiştir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

İşletmelerin yaşamlarını sürdürebilmeleri için gelişen teknolojik koşullara ayak uydurmaları kaçınılmaz bir gerçektir. Teknolojik gelişmeler ise işletmeler için her alanda hızlı bir değişim sürecini ifade etmektedir. Bu nedenle günümüzde işletmelerin, küresel pazarlarda kendilerini yeterli düzeyde gösterebilmek ve rekabet koşullarını en üst düzeye taşıyabilmek için bilişim teknolojilerini kullanmaları önemlidir.

Bilişim teknolojilerine bağlı olarak işletmelerin iş hacmi, iş hızı, iş kolaylığı, pazar koşulları, personel standartları gibi işletmenin içini ve işletme dışını ilgilendiren bütün birim ve uygulamaları dönem dönem farklılıklar göstermektedir. Bu farklılıklar, teknolojik değişime bağlı işletmeyi daha iyiye taşıyan bilişim sistemlerinden oluşmaktadır.

İşletmeler yenilik, yaratıcılık, verimlilik ve rekabet koşullarını bilişim sistemleri ile sağlayabilmektedirler. Bu sayede, müşterilerin isteklerine cevap vererek sektörel olarak öne çıkmaktadırlar. Bu nedenle bilişim sistemleri günümüz şartları için artık ihtiyaç değil zorunluluk haline gelmiştir.

İşletmeler de buna bağlı olarak yönetim yapılarına uygun olan sistemleri tercih ederek dış ticaret işlemlerini gerçekleştirmektedirler. Dış ticaret işlemlerinin üretim kısmından lojistik kısmına kadar geçen süreçte işletmeler bütün işlemleri kolay, hızlı, doğru ve eksiksiz biçimde yapmak istemektedirler. Bu nedenle işletmelerinde kullandıkları bilişim sistemlerinin uygunluğu çok önemli bir yer tutmaktadır. Evrim Programı, SAP Programı, IFS Programı ve IAS Programı bu bilişim sistemlerinden bazılarıdır.

Türkiye'nin dış ticaret hacminin ithalatının ihracatına oranla fazla olmasına bağlı olarak dış ticaret açığının olduğu bilinmektedir. Bu duruma göre, ihracatın artırılarak ithalatın azaltılması gerektiği bilinen bir gerçektir. Bu nedenle teknolojinin dış ticaret işlemlerinde daha aktif kullanılarak ihracatta olumlu yönde katkı sağlaması gereklidir. Hayatımızın her alanına girmiş olan bilişim sistemleri ile işletmeler ancak bu şekilde fark yaratacaklardır. İşletmeler açısından oluşan bu farkın işletme için olumlu katkı sağlayacağı bilindiği gibi Türkiye dış ticaretine de olumlu katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Bu çalışmanın amacı, bilişim sistemleri kullanımının işletmelerin dış ticaretine olan etkisini değerlendirmektir. Çalışma, işletmelerin kullandıkları yazılımların daha önce bu şekilde incelenmemiş olmasından dolayı önem taşımaktadır. Ayrıca bilişim sistemleri kullanmayan işletmelere kılavuz olma özelliği taşımasından ötürü de önemli görülmektedir.

Bu çalışma kapsamında, İstanbul ilinde bulunan ithalat ve ihracat yapan işletmeler üzerinde bir araştırma gerçekleştirilmiştir. Araştırma yapılan işletmelerin faaliyet yılı en az olanı 5 yıl, faaliyet yılı en çok olanı ise 71 yıldır hizmet vermektedir. Söz konusu işletmelerin %65'ini gümrük müşavirlikleri ve lojistik sektörü oluşturmaktadır. Ayrıca işletmelerin önemli bir kısmının (%62,3) 20 yıldan fazla deneyime sahip olmaları araştırma açısından önem taşımaktadır. Araştırma yapılan işletmelerin büyük bir çoğunluğu bilişim sistemlerinin sorunsuz çalışıyor olduğunu kabul etmiştir. Dolayısıyla sorunsuz çalışan bilişim sistemlerinin dış ticaret işlemlerine yönelik algısının olumlu olduğu görülmüştür.

Genel olarak katılımcılar bilişim sistemlerinin ticaret üzerindeki etkilerinin olumlu olduğunu dile getirmişlerdir. Özellikle işlerin yoğun olmasından şikâyetçi olan çalışanların kolay ve hızlı bir biçimde evrak takibini bilişim sistemlerinden sağlamaları verimliliği arttırdığı yönündedir. Yine belirtilen katılımcı görüşlerine göre sistemin kullanılabilirliğinin çok yönlü olmasından dolayı iş takibi birimler arasında daha kolay sağlandığı kanaatinde olmuştur. İşletmelerin genel görüşü, bilişim sistemlerinin dış ticaret işlemlerinin iş yükünü azaltarak verimi arttırdığı ve bu sayede yeni iş alanlarına zaman ayırmalarının mümkün olduğu yönündedir.

Araştırma sonucunda, işletmelerde bilişim sistemleri kullanımının dış ticaret işlemlerine olumlu katkı sağladığı, bilişim eğitimi alan personel ile dış ticaret yapma işlemleri arasında anlamlı bir ilişki olduğu saptanmıştır. Bilişim sistemleri kullanımı ile ihracat arasında bir etkileşim olduğu belirlenmiştir. Aynı zamanda işletmelerin kullandıkları bilişim sistemlerinden memnun olma düzeylerinin oldukça yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu doğrultuda bilişim sistemleri memnuniyet düzeyi ile ihracat arasında anlamlı bir ilişki olduğu düşünülmektedir.

Katılımcı görüşlerine göre, programlarda uzun görülen işlemlerin kısaltılması, hem işletme işlevselliği hem de çalışan personel verimliliği açısından kolaylık

sağlayacağından işletmenin program sağlayıcısı ile irtibatları sık ve etkili olmalıdır. İşletmeler, iş yönetimi ve takibini iyi oranda gerçekleştirerek, programın geliştirilmesi için yazılımcıları yönlendirme yoluna gitmelidir. İşletmelerin önerdiği fonksiyonların eklenmesi üzerinde çalışılmalıdır. İşletme için önemli olan raporlama sisteminin bilişim sistemi üzerinde raporlama fonksiyonu geliştirilebilir. Sistemler arası yönlendirme fonksiyonları eklenerek birimler arası iş akışının hızlanması sağlanabilir. Bilişim sistemleri kullanmayan işletmelerin bilişim sistemleri kullanmaları ile birlikte dış ticarete olan yansımının daha iyi olacağı düşünülmektedir. Bu sebeple işletmelerinde bilişim sistemi programları kullanmaları önerilmektedir. Müşteri memnuniyeti açısından da bilişim sistemleri önemli bulunmaktadır. Bu sebeple, küçük çaplı işletmelerin büyüme hedefleri açısından bilişim sistemleri kullanmaları gerekli görülmektedir.

Bu araştırmanın bulguları doğrultusunda, teknolojideki değişimler göz önünde bulundurularak, bilişim sistemlerini kullanan personelin yetersiz olduğu işletmelerde meslek içi eğitim sağlanması önemli görülmektedir. Aynı zamanda kullanılan programlara yönelik olarak öncelikle üniversitelerin ilgili bölümlerinden mezun olanların veya sertifika sahibi kişilerin istihdam edilmesi önemli görülmektedir.

Sonuç olarak bilişim sistemleri uygulamalarının, dış ticaret işlemlerine ve dış ticaret hacmi üzerinde önemli etkisi olduğu ve dış ticaret hacminin artmasında rol oynayabileceği öngörülmektedir. Bilişim sistemlerinin kullanım amacı sadece işletmelerde dış ticaret işlemlerinin iyileştirilmesi de değildir. Aynı zamanda çalışan memnuniyetinin artırılması, ülke ekonomisine katkı sağlanması ve ihracatın geliştirilmesini de sağlamaktadır. Daha başarılı ve kalıcı olmayı hedefleyen işletmelerin, bilişim teknolojileri ve bilişim sistemlerine daha fazla önem vermesi gereklidir.

Yapılan araştırma, İstanbul ilinde bulunan uluslararası ticaret işletmelerinde gerçekleştirilmiştir. Yalnızca İstanbul'da uygulanmış olmasından dolayı çıkan sonuçları genellemek mümkün değildir. Sonraki araştırmaların, bu programların kullanıldığı Türkiye'de başka şehirlerdeki işletmelerde uygulanması ile daha kapsayıcı ve sağlıklı çıkarımlar elde edilebilecektir.

KAYNAKÇA

- Adıgüzel, B., (2005), "Bilişim Sistemlerinin Lojistik Yönetiminde Etkin Kullanımı ve Buna İlişkin Bir Uygulama", İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Akdoğan Gedik, M., (2010), "Vergi Politikalarının Dış Ticaret Üzerindeki Etkileri: Türkiye İçin Hesaplanabilir Genel Denge Modeli Uygulaması", Maliye Dergisi, C.1, S.159, (395-415).
- Akolaş, D.A., (2004), "Bilişim Sistemleri ve Bilişim Teknolojisinin Küreselleşme Olgusu ve Girişimcilik Üzerine Yansımaları", Niğde Üniversitesi Aksaray İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi 1(1),(29-43).
- Akyazı, E., (2003), "Organizasyonel Karar Destek Sistemleri ve Organizasyonel Kararlarda Bilişim Sistemlerinin Uygulanmasına İlişkin Bir Araştırma", Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, İstanbul.
- Akyıldız, H. ve Eroğlu, Ö., (2004), "Türkiye Cumhuriyeti Dönemi Uygulanan İktisat Politikaları", Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, C.9, S.1, (43-62).
- Alter, S., (1997), "Information Systems: A Management Perspective.", Addison Wesley Publishing Company, New York.
- Altunöz, U., (2014), " Cari Açık Sorununun Temel Nedenleri ve Sürdürülebilirliği: Türkiye Örneği", İGÜSED, C.1, S.2, 115-132.
- Anameriç, H., (2005), "Bilgi Sistemleri ve Yönetimde Bilgi Sistemlerinin Kullanılması", "Bilgi Çağı, Bilgi Yönetimi ve Bilgi Sistemleri" içinde, Çizgi Kitabevi, Konya.
- Aras, O.N., Öztürk, M. ve Erdoğan, E., (2012)," Türkiye'nin Cari Açık Sorunu Ve Soruna Çözüm Noktasında Yeni Yatırım Teşvik Sisteminin Değerlendirmesi", Ekonomi Bilimleri Dergisi,C.4, S.1, 91-104.
- Arda, E., (2002), "Ekonomi Sözlüğü", Alfa Basım Yayın, İstanbul.
- Argın, N. ve Bakkalcı A.C., (2011), "Türkiye'nin Dış Ticaret Tarihi", Ekin Basım Yayın Dağıtım, Bursa.

- Arı, S., (2014), " Üniversitelerde Çalışan Yöneticilerin ve Diğer Personellerin Yönetim Bilişim Sistemleri Hakkındaki Algı ve Dirençlerinin Karşılaştırılması: Selçuk Üniversitesi Örneği", Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Konya.
- Arıkan, R., (2004), "Araştırma Teknikleri ve Rapor Hazırlama", Asil Yayın Dağıtım, Ankara.
- Arıkan, R., (2011), "Araştırma Yöntem ve Teknikleri", Nobel Yayıncılık, Ankara.
- Arslanoğlu, İ., (2016), "Bilimsel Yöntem ve Araştırma Teknikleri", Gazi Kitabevi, Ankara.
- Arslantürk, Z. ve Arslantürk, E. H., (2013), "Uygulamalı Sosyal Araştırma Kavramlar, Teknikler, Metotlar, Bilgisayar Uygulamaları SPSS", Çamlıca Yayınları, İstanbul.
- Atabey, A., Saraç, T.B. ve Develi, A., (2006), "Dış Ticarete Giriş", Nobel Yayın Evi, Konya.
- Atak, H., (2011), "Araştırma Yöntemleri-Ranjit Kumar" içinde, "Bir Veri Toplama Yönteminin Seçilmesi", Edge Akademi Yayın Dağıtım, Ankara.
- Ataklı, R., (2011), " Uluslararası Ticaret Hacminin Gelişiminde Rol Üstlenen Dünyanın Başlıca Ticaret Merkezlerinin Geçmişten Günümüze Değerlendirmesi", Çanakkale On sekiz Mart Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Çanakkale.
- Atayeter, C. ve Erol, A., (2011), "Türkiye’de Uygulanmakta Olan İhracat Teşvikleri", Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, C.1, S.1, (1-26).
- Aydın, İ., (2012), "Bilişim Sektörü ve Türkiye’nin Sektördeki Potansiyeli", International Journal of New Trends in Arts, Sports & Science Education, 1(1), (180-200).
- Bal, G.C., (2010), "Üniversite Hastanelerinde Bilişim Teknolojilerinin Stratejik Kullanımına İlişkin Karşılaştırmalı Bir Araştırma", Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, Konya.

- Bensghir, K.T., (1996), "Bilgi Teknolojileri ve Örgütsel Değişim", Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü, Ankara.
- Birgören, T., (2004), "Türk Sivil Havacılık Kapsamında Ticari Hava Taşımacılığı İşletme Faaliyetleri ve Bu Sektörde Yönetim Bilişim Sistemlerinin İşleyişine İlişkin Bir Uygulama ve Değerlendirilmesi", İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, İstanbul.
- Bradley, S.P., Hausman, J. ve Nolan R., (1993), "Globalization, Technology and Competition", Harvard Business School Press, Boston.
- Can, D., (2006), "Bilişim Sistemlerinin Örgüt Yapısına Etkisi: Çerkezköy Organize Sanayi Bölgesi'nde Bir Araştırma", Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Castells, M., (2005), "Ağ Toplumunun Yükselişi - Enformasyon Çağı: Ekonomi, Toplum ve Kültür", İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları, İstanbul.
- Cereb Uzel, B., (2018), "Türkiye ile İtalya Arasındaki Dış Ticaretin Ekonometrik Analizi", Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Adana.
- Ceylan, C. ve Gürsoy, B., (2011), "2000 Sonrası Türkiye İktisadının Değişimi", içinde "2000 Sonrası Türkiye'nin Dış Ticaret Politikası", İstanbul Ticaret Odası Yayınları, İstanbul.
- Christopher, M. ve Powell. P., (1992), "Information Systems A Management Perspective", McGraw Hill Book Company, England.
- Çarıkçı, O., (2010)," Türkiye'de E-Devlet Uygulamaları Üzerine Bir Araştırma" Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi C.2, S.12,95-122.
- Çapar, B., (2005), "Bilgi Çağı, Bilgi Yönetimi ve Bilgi Sistemleri" içinde, "Bilgi Yönetimi", Çizgi Kitabevi, Konya.
- Çetin, O., Önal N.ve Gündüz, Y.A, (2015), "Öğretmen Adaylarının Temel Bilgi Teknolojilerine Yönelik Görüşlerinin İncelenmesi", Abant İzzet Baysal Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, C.15, S.2, (59-83).

- Çınar, B., (2016), "Uluslararası Ticarete Yönelik Pazarlama Yeteneklerinin İhracat Performansı Üzerindeki Etkisi: Kayseri İlinde Bir Uygulama", Balıkesir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir.
- Daniels, J.D., Radebaugh, L.H. ve Sullivan, D.P., (2007), "International Business: Environments and Operations", Prentice Hall International Inc., New Jersey.
- Davenport, T., ve Prusak, L., (2001), "İş Dünyasında Bilgi Yönetimi: Kuruluşlar Elleriindeki Bilgiyi Nasıl Yönetirler", (Çev: Günhan Günay), Rota Yayınları, İstanbul.
- Demircan, M.L., ve Moltay, C.A., (1997), "Bilgiyi Yönetmek", Beta Basım Yayım, İstanbul.
- Dinç, B., (2014), "Sağlıkta Bilişim Sistemleri ve Etkin Kullanımı", Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Dondurmacı, G.A. ve Çınar, A., (2014), "Yönetim Bilişim Sistemleri", Papatya Yayıncılık, İstanbul.
- Dönmez, D., (2008), "Bankacılıkta Yönetim Bilişim Sistemleri ve Bir Çağrı Merkezi Uygulaması", Marmara Üniversitesi, Bankacılık ve Sigortacılık Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Durmaz, S., (2009), "Dış Ticarete Karşılaşılan Sorunlar ve Çözüm Önerileri", Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Elbaşı, M.T., (2015), "Türkiye'de Özel Hastanelerde Kullanılan Yönetim Bilişim Sistemlerinin Çalışan Performansına Etkileri", Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Elibol, H., (2005), "Bilişim Teknolojileri Kullanımının İşletmelerin Organizasyon Yapıları Üzerindeki Etkileri", Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, C.1, S.13, (155-162).
- Elibol, H., ve Kesici, B., (2004), "Çağdaş İşletmecilik Açısından Elektronik Ticaret", Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, C.1, S.1, 303-329.
- Engin, U., (2015), "Bankacılık Sektöründe Yönetim Bilişim Sistemleri ve Sistemin Çalışanlar Üzerindeki Etkisi Hakkında Bir Araştırma", Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.

- Erkuş, A., (2009), "Davranış Bilimleri İçin Bilimsel Araştırma Süreci", Seçkin Yayıncılık, Ankara.
- Ertürk, E., (2001), "Uluslararası İktisat", Alfa Yayıncılık, İstanbul.
- Esen, Ö., (1985), "İşletme Yönetiminde Sistem Yaklaşımı", İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Yayını, C.1, S.256, (52-62).
- Eşiyok, B.A., (2006), "İktisadi Dönemler İtibariyle Türkiye Ekonomisinde Kalkınma (1923-2004)", Türkiye Kalkınma Bankası Yayınları, Ankara.
- Gordon, J.R., ve Gordon, S.R., (1996), "Information Systems A Management Approach", Harcourt Brace College Publishers, New York.
- Gökalp, Z., (1998), "Türkiye'de Liberalizasyon Sürecinde Dış Ticaret Hadlerindeki Gelişmenin Analizi", Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, İzmir.
- Gökçe, O., Çukurçayır, M.A. ve Afacan, H., (2001), "Bilimsel Araştırma Teknikleri: Ders Notları", Selçuk Üniversitesi Yayınları, Konya.
- Gupta, U.G, (1996), "Management Information Systems", West Publishing Company, America.
- Güçlü Marşap, B. ve Ünal, B., (2018), "Türkiye'de İhracatı Teşvik Politikaları Kapsamında KDV İadesi", Yönetim, Ekonomi ve Pazarlama Araştırmaları Dergisi, C.2, S.4, (45-57).
- Güçlüay, S., (2001), "Ortaçağda Ticari Müesseseler (Bankalar, Birlikler, Şirketler)", Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, C.11, S.2, (295-304).
- Güleş, H.K., (2000), "Bilişim Sistemlerinin Toplam Kalite Yönetimindeki Yeri ve Önemi", Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, C.15, S.1, (103-113).
- Güleş, H.K., (2004), "Sağlık Bilişim Sistemlerinin Hastane Etkinliğinin Artırılmasında Yeri ve Önemi: Veri Zarflama Analizine Dayalı Bir Uygulama", Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, Konya.
- Gürbüz, S., ve Şahin, F., (2015), "Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri Felsefe Yöntem-Analiz", Seçkin Yayınları, Ankara.

- Gürsoy, Y., (2013), "Dış Ticaret İşlemleri Yönetimi", Ekin Basım Yayın Dağıtım, Bursa.
- İyibozkurt, E., (2002), "Türkiye'nin Dış Ticareti", Koban, E., içinde "Dış Ticaret Eğitimi, Alfa Yayıncılık, İstanbul.
- Karacadağ, M.C., (2011), "Kurumsal Kaynak Planlama Sistemleri İçin Genişletilmiş Bilişim Sistemleri Başarı Modeli Önerisi", Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, Sakarya.
- Karakoç, M., (2016), "Giyilebilir Bilişim Sistemlerinin Askeri Uygulamalarının TSK'da Tek Er Seviyesinde 2023 Yılı İçin Tanımlanması", Gazi Üniversitesi, Bilişim Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Ankara.
- Karasar, N., (2000), "Bilimsel Araştırma Yöntemi", Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.
- Karataş, Z., (2017), "Sosyal Bilim Araştırmalarında Paradigma Değişimi: Nitel Yaklaşımın Yükselişi", Türkiye Sosyal Hizmet Araştırmaları Dergisi C.1, S.1, (70-86).
- Karayel, S., (2010), "Gümrük İşlemleri ve Mevzuatı", Dizgi Ofset Matbaacılık, Konya.
- Karayel, S., (2010), "Dış Ticaret İşlemleri", Dizgi Ofset Matbaacılık, Konya.
- Karluk, R., (1999), "Türkiye Ekonomisi, Tarihsel Gelişim Yapısal ve Sosyal Değişim", Beta Basım, İstanbul.
- Kaya, Ş.M., (2014), "İnşaat Sektöründe Yönetim Bilişim Sistemlerinin Yaygınlaşmasını Engellenen Faktörler ve Sivas İlinde Bir Uygulama", Cumhuriyet Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Sivas.
- Kaymakcı, O., Avcı, N. ve Şen, R., (2007), "Uluslararası Ticarete Giriş", Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.
- Kemer, B. O., (2003), "Bir Dış Ticaret Politikası Aracı İhracat Teşvikleri Teori-Uygulama", Alfa Basım Yayım, İstanbul.
- Kemer, B. O., (2009), "Pratik Dış Ticaret İşlemleri", Alfa Aktüel Basım, Bursa.
- Keegan, W. J., (1989), "Global Marketing Management" Prentice-Hall International Inc., Englewood Cliffs, New Jersey.

- Kılıç, C., (2004), "Küreselleşme ve Yönetim Bilişim Sistemlerine Etkisi", Atatürk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Erzurum.
- Kırcova, İ., (2010), "Dünyada ve Türkiye'de E-İhracat Uygulamaları, İstanbul Ticaret Odası Yayınları, İstanbul.
- Kıymaz, M., (2013), "Muhasebe Bilişim Sisteminin Küçük ve Orta Boy İşletmeler (Kobi) Üzerindeki Etkisi: Sakarya İlinde Bir Uygulama", Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Sakarya.
- Koçtürk, M. ve Gölalan, M.,(2010), "1923- 1950 Türkiye Ekonomisinin Yapısal Analizi", Üçüncü Sektör Kooperatifçilik Dergisi, C.2,S.45, (48-65).
- Köksal, T., Parlatan, A., ve Bora, Ö., (2010)," İhracat Teşvikleri", Adalet Yayıncılık, Ankara.
- Kreinin, E.M., (1987), "International Economics", Harcourt Brace Jovanovich Publishers, San Diago.
- Kul, H., (2013), "Bilişim Sistemleri Temelleri ve Uygulamaları", Papatya Yayıncılık, İstanbul.
- Laudon, K.C. ve Laudon, J.P., (2014), "Management Information Systems: Managing the Digital Firm", Global Edition, England.
- Manvi, S. S. ve Venkataram, P., (2005), "An Intelligent Product-Information Presentation in E-Commerce", Electronic Commerce Research and Applications, 4 (3), (220-239).
- Marakas, G.M.,(1999), " Decision Support Systems", Prentice Hall, New Jersey.
- McLeod, R., (1998), "Management Information Systems", Prentice Hall, New Jersey.
- Mersin, D.N., (2000), "Yönetim Bilişim Sistemleri: İnternet Servis Sağlayıcılığında Abone Yönetim Sistemi Uygulaması", İstanbul Teknik Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Mersinkaya, İ., (2011), "Yerel Yönetimlerde Yönetim Bilişim Sistemlerinin Uygulanması: Aydın Merkez, Nazilli ve Söke İlçe Belediyeleri Örneği", Adnan Menderes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Aydın.

- Nusret, E., (1998), "Bilgi Ekonomisinde Elektronik Ticaret", İstanbul Ticaret Odası Yayınları, İstanbul.
- O'brien, J. A., (2002), "Management of Information Systems", Mcgraw Hill, Arizona.
- Odabaş, H., (2005), "Bilgi Çağı, Bilgi Yönetimi ve Bilgi Sistemleri", içinde "Bilgi Yönetimi Sistemi", Çizgi Kitabevi, Konya.
- Oğuz Berksoy, B., (2012), "Sektörel Olarak Komşu Ülkelerde Türkiye'nin İhracat Potansiyeli", İstanbul Ticaret Odası Yayınları, İstanbul.
- Oktayer, A., (2010), " Türkiye'de Bütçe Açığı, Para Arzı ve Enflasyon İlişkisi", Maliye Dergisi, S.1, C.1,431-447.
- Ortaç, S., (2010), "Dış Ticaret İşlemleri, Muhasebe Uygulamaları ve Uygulamaların Muhasebeleştirme Standartları Karşısındaki Durumu", Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Ankara.
- Ömürbek, N., ve Altın, F.G., (2009), "Sağlık Bilişim Sistemlerinin Uygulanmasına İlişkin Bir Araştırma: İzmir Örneği", Süleyman Demirel Üniversitesi Fen Edebiyat Fakültesi Sosyal Bilimler Dergisi, C.1, S.19, (211-232).
- Önder, Ş., Önder. H. ve Hekimoğlu, H., (2015), "Dış Ticaret Paket Programı Kullanımı", Ekin Basım Yayın Dağıtım, Bursa.
- Özcan, B., (2006), "Yönetim Bilişim Sistemleriyle İşletmelerde Değer Yaratılması", Yıldız Teknik Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Özel, H.A.,(2011), "Türkiye’de Ticari Serbestleşmenin Tarihsel Gelişimi", Girişimcilik ve Kalkınma Dergisi, C.6, S.2,(73-92).
- Özmen, Ş., (2012), "Ağ Ekonomisinde Yeni Ticaret Yolu E-Ticaret", Bilgi İletişim Grubu Yayıncılık, İstanbul.
- Özmen, G., Orakdöğen, E., ve Darılmaz, K., (2015), "Örneklerle SAP2000-V17", Birsen Yayınevi, İstanbul.
- Öztürk, N., (2009), "Dış Ticaret Kavramları ve Teorileri", Palme Kitabevi, Ankara.

- Özyılmaz, A.F., (2014), "Bilişim Sistemleri, Sağlıkta Bilişim Sistemleri ve Performans", Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Piermartini, R., (2004), "The Role of Export Taxes In The Field of Primary Commodities", World Trade Organization Publications, Geneva, Switzerland.
- Porter, M.E. ve Millar, V.E., (1985), "How Information Gives You Competitive Advantage", Harvard Business Review, Boston.
- Sarıdoğan, M.E., (2008), "Yazılım Mühendisliği", Papatya Yayıncılık, İstanbul.
- Sarıdoğan, M.E., (2011), "Yazılım Mühendisliği Temelleri", Papatya Yayıncılık, İstanbul.
- Sekreter, M.S., (2002), "Bilgisayar Destekli Yönetim Bilişim Sistemleri: Bir Stok Yönetimi Uygulaması", Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Antalya.
- Seyidoğlu, H., (2001), "Uluslararası İktisat", Güzem Can Yayınları, İstanbul.
- Seyidoğlu, H., (2003), "Bilimsel Araştırma ve Yazma El Kitabı", Güzem Can Yayınları, İstanbul.
- Somogyı, E.K. ve Galliers, R.D., (1999), "Information Technology In Business: From Data Processing To Strategic Information Systems", 2nd Edition, Butterworth Heinemann, Oxford.
- Sürer, A., ve Mutlu, H.M., (2012), "Pazar, E-Pazarlama, Girişimcilik Ve Teknoloji Yönelimlerinin İhracat Performansı Üzerine Etkileri", İUYD, C.3, S.2, 27-52.
- Sütçü, C.S., (2004), "Bilişim Kavramı, Elektronik İletişim ve Bilişim Sistemleri Yaklaşımı", İletişim Fakültesi Dergisi, 1(1), (315-325).
- Süygün, M.S., (2007), "Çukurova Bölgesinde Faaliyet Gösteren İhracatçı KOBİ'lerin Bilişim Teknolojileri Kullanımlarının Belirlenmesi", Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Adana.
- Şahin, L., Çetin, B.I. ve Yıldırım, K., (2009), "Bilişim Teknolojilerindeki Gelişmelerin İşletmelerin Strateji ve Maliyet Üzerine Etkileri", Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi, C.0, S.56, (547-573).

- Şimşek, Ş. ve Akın, B., (2003), "Teknoloji Yönetimi ve Örgütsel Değişim", Çizgi Kitabevi, Konya.
- Takım, A., (2011), "Türkiye’de 1960-1980 Yılları Arasında Uygulanan Kalkınma Planlarında Maliye Politikaları", Maliye Dergisi, C.1, S.160, (154-176).
- Taşlıyan, M., (2003), "Dış Ticaret İşlemler ve Uygulamalar", Editörler: Canitez, M.ve Bedestenci H. Ç., Adım Matbaacılık, Konya.
- Tatar Candan, G. ve Yurdadoğ, V., (2017), "Türkiye’de Maliye Politikası Aracı Olarak Teşvik Politikaları", Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, C.1, S.27, (154-177).
- Tecim, V. ve Gökşen, Y., (2009), "Bilişim Teknolojilerinin Üniversitelerde Etkin Kullanımı Üzerine Bir Çalışma", Yaşar Üniversitesi Dergisi, 4(14), (2237-2256).
- Tekin, M., (1996), "Üretim Yönetimi", Arı Ofset, Konya.
- Temiz, D., (2010), " Türkiye'de Reel İhracat Ve Ekonomik Büyüme Arasındaki İlişki: 1965-2009 Dönemi", Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi,C.1,S.2, 71-82.
- Tomanbay, M., (1998)," Dış Ticaret Rejimi ve İhracatın Finansmanı", Hatiboğlu Yayınevi, Ankara.
- Turan, A.H., (2007), "Kaynak Temelli Yaklaşım Bağlamında Bilişim Sistemlerinin KOBİ'lerin Performansına Etkileri: Denizli İlinde Ampirik Bir Çalışma", Adnan Menderes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, Aydın.
- Tutar, H., (2006), "Yönetim Bilgi Sistemleri", Seçkin Kitabevi, Ankara.
- Türnüklü, A., (2000), "Eğitimbilim Araştırmalarında Etkin Olarak Kullanılabilecek Nitel Bir Araştırma Tekniği: Görüşme", Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi Dergisi, C.1, S.24, (543-559).
- Uçan, O. ve Koçak, E., (2014), "Türkiye’de Dış Ticaret ve Ekonomik Büyüme Arasındaki İlişki", Niğde Üniversitesi İİBF Dergisi, C.7, S.2, (51-60).
- Utkulu, U., ve Aydemir, İ., (2013), "Türkiyede Dış TİCARET İşlemleri ve Uygulaması", Gazi Kitabevi, Ankara.

- Üzümcü, Ö., (2016), "Nitel Araştırma Yöntemine Sahip Tezlerin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi", *The Journal of Academic Social Science*, C.1, S.32, (327-340).
- Weber, R., (1999), "Information Systems Control and Audit", Prentice Hall, New Jersey
- Yarlıkaş, S., (2015), "Yönetim Bilişim Sistemleri Disiplininin Türkiye'deki Mevcut Durumu Üzerine Bir İnceleme", *Yükseköğretim ve Bilim Dergisi*, C.5, S.2, (136-147).
- Yıldırım, K., Bakırtaş, İ. ve Yılmaz, R., (2005), "Makro İktisada Giriş", Ekin Kitapevi Yayını, Bursa.
- Yılmaz, M., ve Özken, A., (2011), "İhracat-Anlamak ve Yönetmek İçin Bilmeniz Gereken Her Şey", Optimist Yayın ve Dağıtım, İstanbul.
- Yozgat, U., (1998), "Yönetim Bilişim Sistemleri", Beta Kitabevi, İstanbul.
- Yurdakul, C. ve Çalayan, M.U., (1997), "Bilgi Teknolojileri Türkiye İçin Nasıl Bir Gelecek Hazırlamakta", Türkiye İş Bankası Kültür Yayınları, Ankara.
- Yurdanur, A., (2009), "Akademik Kurumlarda Bilişim Sistemleri Yardımıyla Bilgi Yönetiminin Gerçekleştirilmesi: Afyon Kocatepe Üniversitesi Örneği", Afyon Kocatepe Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Afyon.
- Yüksek, G., (2013), "Bilgi Teknolojilerinin Gelişimi, Seyahat İşletmeleri ve Küresel Dağıtım Sistemi Örneği", *IUYD*, C.1, S.4, (53-68).
- Yüksel Mermud, A., (2010), "Dünya Ticaret Örgütü'nün Yönlendirdiği Dünya İktisat Düzeni ve Türkiye'de Tekstil Sektörü Açısından Bir İnceleme", *Marmara Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, C.29, S.2, (341-360).
- Zerenler, M., (2007), "Dijital İş Yaşamı: Tüm Boyutlarıyla Elektronik Ticaret", Gazi Kitabevi, Ankara.

İNTERNET KAYNAKLARI

<http://machineengineer.blogspot.com/2015/07/erpsap-programnda-satnalma-siparisi.html> Erişim Tarihi:25.07.2019

<http://univera-ng.blogspot.com/2011/03/bilisim-sektoru-dunyadaki-tarihsel.html> Erişim Tarihi: 10.10.2017

<http://www.ebirlik.org/nedir.asp> Erişim Tarihi: 20.07.2019

<http://www.evrin.com/icerik/detay/117-A> Erişim Tarihi: 20.07.2019

<http://www.lojistikdunyasi.net/evrim-programi-ile-ihracat-beyannamesi-nasil-yazilir.html> Erişim Tarihi: 10.07.2019

<http://www.tbv.org.tr/tbv-resmi-senedi,DP-387.html> -A Erişim Tarihi: 14.07.2019

<http://www.tbv.org.tr/projelerimiz,DP-1098.html>-B Erişim Tarihi: 14.07.2019

<http://www.teder.org.tr/> Erişim Tarihi: 30.07.2019

<http://www.tubisad.org.tr/tr/images/pdf/tubisad290419.pdf>-A Erişim Tarihi: 18.07.2019

www.tubisad.org.tr/tr/images/pdf/tubisad-atilim-icin-bilisim-raporu.pdf-B Erişim Tarihi: 18.07.2019

http://www.tubisad.org.tr/tr/images/pdf/tubisad_2019_e-ticaret_sunum_tr.pdf-C Erişim Tarihi: 18.07.2019

<http://www.tubitak.gov.tr/tr/icerik-hakkimizda> Erişim Tarihi: 28.07.2019

http://www.tuik.gov.tr/PreIstatistikTablo.do?istab_id=621 Erişim Tarihi:05.08.2019

<http://www.yasad.org.tr/tr/Sayfa/hakkimizda> Erişim Tarihi: 23.07.2019

http://www.yased.org.tr/ReportFiles/2012/2023_HEDEFLER_YOLUNDA_BLG_VE_LETM_TEKNOLOJLER.pdf Erişim Tarihi: 30.07.2019

<https://anasayfa.wordpress.com/2007/08/02/bilgisayarın-tarihi-gelisimi/> Erişim Tarihi: 11.11.2017

<https://bidb.metu.edu.tr/tarihce> Erişim Tarihi: 15.07.2019

<https://dijilopedi.com/2019-turkiye-internet-kullanim-ve-sosyal-medya-istatistikleri/>
Erişim Tarihi:15.07.2019

<https://sapuzman.com/sap-abap-ekran-gezintisi-baslangic/-A> Erişim Tarihi:20.07.2019

<https://sapuzman.com/sap-sisteminde-referans-ile-satinalma-siparisi-nasil-olusturulur/-B> Erişim Tarihi:20.07.2019

<https://telkoder.org.tr/hakkimizda/> Erişim Tarihi: 17.07.2019

<https://trbilisimi.tr.gg/B&%23304%3BLG&%23304%3BSAYARIN-T-Ue-RK&%23304%3BYE--h-DEK&%23304%3B-TAR&%23304%3BHSEL-GEL&%23304%3B&%23350%3B&%23304%3BM&%23304%3B-.htm> Erişim Tarihi:
17.07.2019

<https://tubider.org.tr/hakkimizda/> Erişim Tarihi:10.07.2019

<https://tusiad.org/tr/tusiad/hakkinda> Erişim Tarihi: 12.07.2019

https://www.bddk.org.tr/ContentBddk/dokuman/mevzuat_0867.pdf Erişim Tarihi:
02.08.2019

<https://www.e-imzatr.com.tr/e-imzaTR-hakkimizda> Erişim Tarihi: 26.07.2019

<https://www.eximbank.gov.tr/tr/hakkimizda/kurumsal/bankamiz-hakkinda> Erişim
Tarihi: 29.07.2019

<https://www.digitatek.com/sap-nedir-sap-modulleri-hangileridir-blog> Erişim Tarihi:
25.07.2019

<https://www.gib.gov.tr/node/87217-A> Erişim Tarihi: 16.07.2019

<https://intvrg.gib.gov.tr/bilgilendirme.html-B> Erişim Tarihi: 16.07.2019

https://www.ibm.com/ibm/history/exhibits/markI/markI_intro.html Erişim Tarihi:
25.07.2019

<https://www.improva.com.tr/cozumler/is-cozumleri/kurumsal-kaynak-planlama-erp/lojistik-uygulamalar/satis-ve-dagitim-sd/> Erişim Tarihi: 24.07.2019

<https://www.kosgeb.gov.tr/site/tr/genel/detay/5560/mevzuat> Erişim Tarihi: 26.07.2019

<https://www.linkedin.com/pulse/son-kullan%C4%B1c%C4%B1lar-i%C3%A7in-h%C4%B1zl%C4%B1-sap-sd-e%C4%9Fitimi-%C3%B6rnek-bir-sat%C4%B1%C5%9F-y%C3%BCksel> Erişim Tarihi:24.07.2019

https://param.com.tr/Param_Nedir.aspx 05.08.2019

<https://iticaret.ticaret.gov.tr/sikca-sorulan-sorular/elektronik-ticaret#1-A> Erişim Tarihi: 12.07.2019

<https://www.ticaret.gov.tr/ihracat/mevzuat/dahilde-isleme-rejimi-B> Erişim Tarihi: 12.07.2019

https://ticaret.gov.tr/data/5b87048513b8761450e18dc5/2007-2_Otomasyon_Derecedilme_23.05.2016.docx-C Erişim Tarihi: 12.07.2019

<http://strateji.gtb.gov.tr/data/531994c2487c8e3d0cbce92d/EBYS%20Y%C3%B6nerge%20Tasla%C4%9F%C4%B1.docx-D> Erişim Tarihi: 12.07.2019

<https://www.ticaret.gov.tr/hizmet-ticareti/elektronik-ticaret/dijital-ticaret-tanim-ve-kavramlar-> E Erişim Tarihi: 12.07.2019

<https://ticaret.gov.tr/data/5b8706c313b8761450e18df3/%C4%B0hracat%20Y%C3%B6netmeli%C4%9Fi.docx-F> Erişim Tarihi: 12.07.2019

https://ticaret.gov.tr/data/5b90d20a13b8760beca887fa/Ekonomik_Gorunum_Haziran.pdf-G Erişim Tarihi: 12.07.2019

<https://ticaret.gov.tr/destekler/ihracat-destekleri-H> Erişim Tarihi: 12.07.2019

https://www.tsoft.com.tr/Eticaret-Blog/e-pazarlama_eticaret-2.php Erişim Tarihi: 27.07.2019

<https://www.ttgov.org.tr/tr/biz-kimiz/ttgov-hakkinda> Erişim Tarihi: 22.07.2019

<https://turkpara.com.tr/Hakkimizda.aspx> Erişim Tarihi: 05.08.2019

<https://www.turkiye.gov.tr/bilgilendirme?konu=sikcaSorulanlar-A> Erişim Tarihi: 20.07.2019

<https://www.turkiye.gov.tr/bilgilendirme?konu=siteHakkinda-B> Erişim Tarihi: 20.07.2019

<https://www.sap.com/turkey/about.html>-A Erişim Tarihi: 01.07.2019

<https://www.sap.com/corporate/en/company/history.html>-B Erişim Tarihi:01.07.2019

<https://www.tbd.org.tr/kurumsal/tanitim/>-A Erişim Tarihi:05.07.2019

<https://www.tbd.org.tr/bilisim-2016-tbd-33-ulusal-bilisim-kurultayi-sonuc-bildirgesi/>-B Erişim Tarihi: 05.07.2019



EKLER

EK 1 – Anket Formu

Değerli Katılımcı;

Bu araştırma Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans tezim için kullanılacaktır. Vereceğiniz sağlıklı bilgiler, konunun doğru anlaşılması için çok önemlidir. Kişisel bilgiler kesinlikle gizli tutulacaktır. Katılımınız için çok teşekkür ederiz.

Burcu GÜLDÜREN

TEZ SORULARI

1- İşletmeniz hangi sektörde faaliyet göstermektedir?

- Gıda
- Tekstil & Konfeksiyon
- Kimya
- Demir-Çelik
- Orman Ürünleri
- Diğer
- Yiyecek & İçecek

2- İşletmeniz kaç yıldır faaliyet göstermektedir?

- 1 yıldan az
- 1 - 5 yıl
- 6 - 10 yıl
- 11 - 20 yıl
- 20 yıl ve fazlası
-

3- İşletmenin yıl içerisinde yapmış olduğu ihracat sayısı nedir?

- Hiç yapılmadı
- 1 - 5 kez
- 6 - 10 kez
- 11 - 20 kez
- 20 kezden fazla
-

4- İşletmenin yıl içerisinde yapmış olduğu cironun içinde ihracatın payı ne kadardır?

- %25 ve altı
- %26 - %50
- %51 - %75

- %76 - %100

5- İşletme de çalışan personel sayısı nedir?

- 1 – 50 kişi
- 51- 100 kişi
- 101 – 250 kişi
- 251 – 500 kişi
- 500 kişiden fazla

6- İşletmenizde kaç yıldır bilişim sistemleri kullanıyorsunuz?

- 1 yıldan az
- 1 – 5 yıl
- 6 – 10 yıl
- 11- 20 yıl
- 20 yıldan fazla

7- İşletmenizin yıllık ithalat hacmi ne kadardır?

-

8- İşletmenizin yıllık ihracat hacmi ne kadardır?

-

9- İşletmenizde ticaret için kullanılan bilişim sistemi programı hangisidir?

- Evrim Programı
- SAP

10- Bu bilişim sistemlerinden Evrim Programından önce SAP Programını, SAP Programından önce Evrim programını kullandınız mı?

-

11- İşletmenizde bulunan her bilgisayarda bilişim sistemleri programı yüklü bulunmakta mıdır?

- Evet
- Hayır

12- İşletmenizde bilişim sistemi programını kullanan personel sayısı kaçtır?

-

13- İşletmenizde bilişim sistemi programını kullanan personel, programın eğitimini aldı mı?

- Evet, ise kaç kişi aldı?
- Hayır, ise neden?

14- İşletmede eğitim alan çalışanın eğitim biçimi usta-çırak ilişkisi mi yoksa alanında uzman kişilerin verdiği seminer, kurs gibi birimlerden mi ?

-

15- Bilişim sistemi programını kullanan personelin kullanım düzeyi nedir?

- Zayıf
- Orta
- İyi
- Çok iyi

16- Bu programı seçme amacınızı kısaca söyleyiniz

-

17- Bu programdan memnuniyet düzeyiniz sorulsa, % kaç memnun olduğunuzu belirtirdiniz? Neden?

-

18- Bu programın avantajlarını belirtiniz.

-

19- Bu programın dezavantajlarını belirtiniz.

-

20- Programa eklemek isteseniz nasıl bir özellik eklemek isterdiniz?

-

21- Değiştirmek isteseniz programın hangi bölümünü değiştirmek isterdiniz?

-

22- Bilişim sistemleri programlarını kullanmanızın firmanız için nasıl bir etkisi oldu?

-

23- Bilişim sistemleri kullanımı için programlarının eğitimi işletmelerde daha kapsamlı gösterilmeli midir?

-

24- Kullanılan bilişim sistemleri programlarının sorunsuz çalışıyor olduğunu düşünüyor musunuz?

-

ÖZGEÇMİŞ

Kişisel Bilgiler :

Adı- Soyadı : Burcu GÜLDÜREN

Doğum Yeri : Konya/ Meram

Doğum Tarihi : 14/07/1989

Medeni Hali : Bekâr

Eğitim Durumu:

Ön Lisans Öğrenimi : Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksek Okulu
Dış Ticaret (İÖ) Programı (2008-2010)

Lisans Öğrenimi : Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Bucak Zeliha Tolunay
Uygulamalı Teknoloji ve İşletmecilik Yüksekokulu Uluslararası Ticaret (İÖ) Programı
(2012-2016)

Yüksek Lisans Öğrenimi : Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
Yönetim Bilişim Sistemleri Anabilim Dalı (2016-2019)

İş Denevimi :

Meram Tıp Fakültesi Hastanesi, Konya, Klinik Sekreteri (2008-2009)

BLC Danışmanlık Hizmetleri, Konya, Hibe Danışmanı (2009-2010)

Rodi, Konya Kule Site Alışveriş Merkezi, Mağaza Görselcisi (2010-2011)

Özsüt, Niğde, Kasa Sorumlusu (2012-2016)

Ditaş Doğan Yedek Parça İmalat ve Teknik A.Ş., Niğde, İş Başında Eğitim (2016)

Bilimsel Yayınlar Ve Çalışmalar:

Avrasya Sosyal ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi (ASEAD), "Mobil Pazarlama ve
Üniversite Öğrencilerinin Mobil Pazarlama Algısı: Üniversite Öğrencileri ile Bir
Araştırma", Cilt 4, Sayı 12, 2017, 399-419.(Dr. Öğr. Üyesi Nil Esra DAL, Gülin Tuğçe
SÖYLEYİCİ, Burcu GÜLDÜREN, Tuğsel Çisil KILIÇ)