



JOURNAL OF SOCIAL AND HUMANITIES SCIENCES RESEARCH



2017

Vol:4 / Issue:12

pp.1186-1192

Economics and Administration, Tourism and Tourism Management, History, Culture, Religion, Psychology, Sociology, Fine Arts, Engineering, Architecture, Language, Literature, Educational Sciences, Pedagogy & Other Disciplines

Article Arrival Date (Makale Geliş Tarihi) 21/10/2017

The Published Rel. Date (Makale Yayın Kabul Tarihi) 27/11/2017

The Published Date (Yayınlanma Tarihi 27.11.2017)

MARİNA İŞLETMELERİNDE BİLİŞİM SİSTEMLERİNİN GİRİŞİMLERİN FİNANSAL PERFORMANSA ETKİSİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA ÖNERİSİ

A RESEARCH PROPOSAL ON THE EFFECTS OF INFORMATION SYSTEMS ON ENTERPRISES' FINANCIAL PERFORMANCE IN MARINE ENTERPRISES

Yrd. Doç. Dr. Pelin ARSEZEN

Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Turizm Fakültesi Yiyecek İçecek Bölümü
Muğla / Türkiye

Arş. Gör. Cemal ARTUN

Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Fethiye İşletme Fakültesi Turizm İşletmeciliği Bölümü
Muğla / Türkiye

ÖZ

Bilişim teknoloji yatırımlarıyla performans arasındaki ilişkinin karmaşık ve çok yönlü olduğu araştırmacıların dikkatini çekmektedir. Turizm araştırmaları açısından bakır bir alan olarak marina işletmelerinde bilişim sistemleri ve performans ilişkisi daha da dikkat çekicidir. Bu ilişkinin anlaşılmasına katkı sunmak için marina işletmelerinde bilgi teknolojilerinin örgütsel performansa etkisinin ölçülmesine yönelik bir model geliştirilmesi amaçlanmıştır. Bu model bilgi teknolojileri hakkında bilinenleri sentezlemek, rekabetçiliğe yönelik öneriler geliştirmek ve gelecekteki araştırmalara yön gösterebilmek amacıyla tasarlanmıştır. Çalışma modelinde, operasyonel bilgi teknolojileri sistemleri ile pazarlama bilgi teknolojileri sistemleri kullanımının, örgütsel performans, yönetsel performans ve finansal performansa olan etkilerinin incelenmesi önerilmektedir. Ulaşılan sonuç, marina işletmelerinde bilişim sistemlerinin kullanımının pazarlama ve günlük operasyonlarda yoğunlaştığı ve performansa katkısının dolaylı olacaktır.

Anahtar Kelimeler: Bilişim sistemleri, performans, marina işletmeleri.

ABSTRACT

The researchers note that the relationship between information technology investments and performance is complicated and multidirectional. In terms of tourism researches, the information systems and performance relation in marina enterprises as a virgin area are even more striking. In order to contribute to the understanding of this relationship, it is aimed to develop a model for measuring the effect of information technologies on organizational performance in marina enterprises. This model is designed to synthesize the common knowledge about information technologies, to develop recommendations for competitiveness and to guide future researches. In the study model, it is suggested to examine the effects of systems of operational information technology and marketing information technology systems on organizational performance, managerial performance and financial performance. The result is that the use of information systems in marina businesses is concentrated on marketing and day-to-day operations, and its contribution to performance is indirect.

Key Words: Information Systems, financial performance, marina enterprises.

1.GİRİŞ

Hızlı değişimin egemen olduğu çevre, işletmelerin performanslarını artırmaları ve sürdürmeleri konusundaki gerekliliklerde değişimi tetiklemektedir. Teknolojinin sürekli olarak değişmesi, geleceğin öngörülebilirliğinin azalması, dünyanın giderek küresel hale gelmesi gibi durumlar sonucu, örgütlerin bilgiye duydukları ihtiyaç artmaktadır. Çünkü bilgiye sahip olan, daha da önemlisi doğru bilgiyi doğru zamanda kullanabilen örgütler, rakiplerine göre daha avantajlı olacaklardır.

Küresel rekabet ve sürekli değişim, iş dünyasının çehresini farklı bir noktaya taşımış ve bütün örgütlerin üzerinde önemli bir baskı oluşturmuştur. Bu baskı neticesinde örgütler, bilgi yönetiminden elde edilebilecek uzun vadeli rekabet avantajını sağlamak için, iç ve dış bilgi kaynaklarına etkili bir biçimde erişilmesinin ve bu bilgi kaynaklarının kullanılmasının kaçınılmaz olduğunu kabul etmişlerdir. Özellikle, daha fazla çevresel değişim, daha aktif işletme stratejisi ve daha yakın CEO / CIO bağları olduğunda bilişim teknolojileri

yatırımlarının finansal performans üzerinde daha güçlü bir olumlu etkisi olduğu görülmektedir (Li ve Ye, 1999: 43).

Başarılı örgütler, çevre ile daha uyumlu hale gelmek için stratejilerini değiştirebilenlerdir. Bu süreçte yöneticilerin karar ve eylemleri örgüt ve çevresi arasında uyumun sağlanması için anahtar etmendir. Dolayısıyla, yöneticilerin bilgi kapasitesi ve bilişim sistemlerinin etkin kullanımı aracılığıyla örgütlerin rekabet yeteneği üzerinde güçlü bir etki yaratması istenmektedir. Çevresel belirsizlikler ne kadar fazla ise, karar vermek o kadar zorlaşmaktadır ve bilgiye duyulan ihtiyaç o kadar artmaktadır (Goll vd., 2007: 161-164).

Sistem yaklaşımı açısından bakıldığında örgütler, dışsal özelliklerin örgütün içsel süreçlerini etkilediği bir açık sistem içinde varlıklarını sürdürmektedirler (Moffett vd., 2003: 7). Bu nedenle, örgütlerin makro çevresindeki değişiklikler örgütleri etkilemektedir. Bilgi yönetimi, etkinliği artırmak amacıyla, örgüt içinde bilginin elde edilmesi, kullanımı ve aktarımı için strateji geliştirmeyi amaçlar. Bu da bilgi kaynaklarını çeşitli hale getirmek ve bilgi neredeyse onu elde etmekle ilgilidir. Bu bağlamda teknoloji, hem bilgi yönetimi için katkıda bulunmakta hem de bilgi yönetiminin uygulanmasını mümkün kılmaktadır (Moffett vd., 2003: 8). Teknolojinin gelişmesi, ekonomiye yönelik bilginin hızla iletilmesinin sağlanması gibi etkilerle oluşan küreselleşme, uluslararası rekabeti yaygınlaştırmış ve bu rekabette avantaj, bilgi endüstrilerine ve bilgi çalışanlarına önem veren işletmelere geçmiştir (Alkan, 2003: 124). Teknoloji, bilgi yönetimi uygulamalarının her aşamasının başarıyla gerçekleşmesini sağlayan temel güçlerden biri olmaktadır.

Örgütleri rekabette kendilerini farklı hale getirerek rakiplerinin bir adım önüne geçirecek en iyi yöntem, bilgiden yararlanma kalitesiyle ilintilidir (Yeniçeri ve İnce, 2005: 29). Bilişim teknolojileri kullanımının artması, maliyetlerin düşürülmesiyle firmaların performansına pozitif katkı sunabilir (Shin, 2006: 699). Bilişim teknolojisi yatırımları doğal olarak şirket stratejisi ile ilişkili olduğundan, bilişim teknolojisi ve firma performansı arasındaki ilişki stratejik bir yönetim çerçevesinde incelenmeli önerisini dile getirilmektedir (Li ve Ye, 1999: 44). Bilgi ve iletişim teknolojilerinin turizmle entegrasyonu işletmelere pazarların küreselleşmesinin yol açtığı değişikliklere ve yeni rakiplerin ortaya çıkışı konusuna daha hızlı uyum sağlama gibi konularda avantaj sağlamaktadır (Ramos ve Perna, 2009: 278). Li ve Ye (1999) çalışmalarında bilişim sistemleri ve performans ilişkisine yönelik çalışmalarda iki yaklaşımı tespit ettiklerini belirtmektedirler. Biri grup, ölçüm problemlerine değinirken, ikinci grup stratejik yönetim çerçevesinde incelemeye yönelik öneriyi savunmaktadırlar. Turizm sektöründe olsun çeşitli sektörlerde bilişim sistemleri ve performans ilişkisine yönelik çeşitli çalışmalar yapılmıştır (bkz. Kao ve Hwang, 2010; Ramos ve Perna, 2009; Shin, 2006; Li ve Ye, 1999).

Turizm işletmeleri ağırlıklı olarak konaklama, seyahat ve yiyecek-içecek işletmelerinden oluşmakla birlikte hem ulaşım bağlamında hem de bir turizm türü olarak deniz turizmi içerisinde yer alan marina işletmeleri, turizm araştırmaları açısından bakir bir alan olarak bilişim sistemleri ve performans ilişkisini irdeleyen çalışmalara konu olabilir. Türkiye'deki marina işletmeleri, son teknolojik gelişmeleri yakından takip etmektedirler (Öztürk vd., 2013: 113). Bu çalışmada marina işletmelerinde bilgi teknolojilerinin örgütsel performansa etkisinin ölçülmesi için bir model geliştirilmesi amaçlanmıştır. Marina işletmelerini konu edinecek bu şekildeki bir çalışma, mikro ölçekte bakılmakla birlikte makro seviyede çalışmanın yapıldığı ülkenin farklı bölgelerindeki turizm göstergeleri ile farklı dönemler arasındaki analizleri ve karşılaştırmaları mümkün kılacak şekilde entegre edilmesine katkı sunabileceği düşünülmektedir (Ramos ve Perna, 2009: 279).

2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

2.1. Bilgi Teknolojileri

Yönetim bilimi bağlamında içinde bulunduğumuz çağın en önemli iki olgusu bilgi ve teknolojidir. Bilgi, örgütlerin en az sermaye kadar önemli yeni üretim ögesi, teknoloji ise onun vazgeçilmez parçasıdır (Odabaş, 2003: 358). Teknoloji, insanın bilimi kullanarak doğaya üstünlük kurmak için tasarladığı rasyonel bir disiplindir (Simon, 1983: 173). Bilginin elde edilmesi, işlenmesi, saklanması, dağıtılması süreçlerinin teknoloji bilgi teknolojileri olarak tanımlanmaktadır. Bilgi teknolojileri, elektronik bilgi işlem sistemleri ve iletişim teknolojileri kapsamında tanımlanan çeşitli biçimlerdeki bilginin derlenmesi, işlenmesi, saklanması, kullanılması, aktarılması ve denetlenmesi gibi bilginin yönetimine ilişkin süreçlerde kullanılan elektronik aksamın ve ilgili sistem ve yöntemlerin tümünü içeren süreçler olup, esasen insanların birbirleriyle ilişki kurma biçimleri ve insanların bilgiye ulaşmalarıyla ilgilidir (Emrealp, 1993: 6-7). Kısaca, bilgi sistemi veri-bilgi dönüşümünü sağlayan süreç ve kuralları yönetmektir (Dallamule ve Davenport, 2017: 97). Bu tanımlardan hareketle bilgi teknolojilerinin bazı gereklilikleri ve becerileri beraberinde getireceği aşikardır dolayısıyla, bilgi teknolojilerinin dört özelliğinden bahsedilebilir: sermaye gereksinimleri, tescilli teknoloji, teknik bilgi teknolojisi becerileri ve yönetsel bilgi teknolojisi becerileri (Mata vd., 1995, s. 487).

Bilişim teknolojilerinin rolü, çok sayıda ve karmaşık bilgileri muhafaza ederek her kademedeki kişiler için kullanılabilir hale dönüştürmektir (Emhan, 2007: 221). Dolayısıyla, bilgi teknolojileri, ileriye düşünen örgütler için çok önemli hale gelmiştir (Ada, 2007: 555). Bilgi ve iletişim teknolojisinin birbirlerini tamamlayıcı ve bağımlı bir biçimde gelişmesi, bilginin üretilmesi ve akışının daha etkili biçimde olması sonucunu doğurmuştur (Şendoğdu, 2005: 62). Bilgi teknolojileri örgütlere büyük avantajlar sağlamaktadır. Örgütün sahip olduğu yetenekler, bilgi teknolojileri sayesinde sürekli gelişmekte ve bu sayede örgütün performansı artmaktadır. Ancak bilgi teknolojilerinin örgüte sağladığı avantajları daha iyi anlamak için bilgi sistemlerinin örgütlerde oynadığı rolleri iyi bilmek ve anlamak gerekmektedir (Bensghir, 1996: 39-41).

Balcı (2011) marina işletmelerinde bilişim sistemlerinin kullanıldığı alanları önbüro ve rezervasyon alt sistemi, deniz yerleşim planlama alt sistemi, kara park planlama gibi operasyonel alanlarda kullanıldığını belirtmiştir. Potansiyel müşteriye ulaşmak için pazarlamada bilişim sistemlerinin önemi gözden kaçırılmamalıdır (Öztürk vd., 2013). Marina işletmelerinde bilişim sistemlerinin operasyonel ve pazarlama alanlarında ön plana çıktığı söylenebilir.

2.2. Örgütsel Performans

Çeşitli paydaşlardan gelen çok sayıda ve genellikle çelişkili talepler söz konusu olduğu için bir işletmenin performans hedefleri çok boyutludur (Li ve Ye, 1999: 44). Çok boyutluluktan ötürü performansın ölçümü ve değerlendirilmesi zamanla değişime uğramıştır. Modern sonrası yönetim döneminde örgütsel performansa yaklaşımların genellikle detaylı ölçme ve değerlendirme teknikleri ile yapıldığı bilinmektedir. Bu bağlamda öncelikle örgütsel performansın ölçülmesi ve geliştirilmesi, yoğun değişimlerin yaşandığı 1990'ların temel rekabet konusu olmuştur. Yapılan son çalışmalar, rekabet avantajı kazanmak için performansın sürekli ölçülmesinin ne kadar önemli olduğunu ortaya koymaktadır (Schiemann ve Linge, 1999: 7). Örgütsel performansın ölçülmesinde kullanılan geleneksel ölçüm yöntemleri ve analizler günümüz ekonomik çevresinde yetersiz hale gelmiştir. Performans ölçümünün son elli yılındaki gelişimi Tablo 1'de verilen tekniklerin (Sipahi, 2005: 107), bu sürece dair bir fikir vereceği düşünülmektedir.

Tablo-1: Örgütsel Performans Ölçümünün Son Elli Yıldaki Gelişimi ve Kullanılan Teknikler

Yıllar	Odak Nokta	Gelişmeler
1960'lar	Finansal	Muhasebe kazançları Hisse başına kazanç Net bugünkü değer Yatırım Getirisi
1970'ler	Finansal	Muhasebe kazançları Artık değer Yatırım getirisi
1980'ler	Finansal-Yönetmel	Birim maliyet Katma bütçeler Faaliyet kârları Nakit akışları
1990-1999	Finansal-Finansal Olmayan	Balanced Scorecard (denge kartları) Ekonomik katma değer Faaliyet tabanlı maliyetleme
1999-2000	İnternet Esaslı Ölçüm	İnternet sayfasına giriş sayısı Görülen sayfa sayısı

Kaynak: Sipahi (2005, s. 108)

Tablo-1'e bakıldığında dikkat çekici nokta, finansal performansın ölçümünde odak noktası değiştikçe performans ölçütlerindeki teknikler de değişmektedir. 2000'lilerle birlikte internetin odak noktası haline gelmesi neticesinde, performans ölçümünde işletme içersini izlemenin yanında, işletmenin dışarıda yarattığı etki de izlenmeye başlanmıştır. Hem işletme içersinin hem de işletme dışının izlenmesinin gerekliliği, performansı artırmak kadar performansın izlenmesini de önemli kılmaktadır. Bilişim sistemleri burada devreye girerek, sürekli genişleyen veri denizinde (Dallemlule ve Davenport, 2017: 101) işletme performansının artırılmasına ve izlenmesine katkı sunmaktadır.

2.3. Bilişim Sistemleri ve Performans

Geleneksel ağır sanayiden bilgi teknolojisine doğru evrimleşme sürecinde üretim kaynaklarından biri olma yolunda ilerleyen bilginin elde edilmesine ve değerlendirilmesine önemli bir örgütsel yetenek olarak bakıldığında, bilgiyi değere çevirerek (Göksel ve Baytekin, 2008: 94) rekabet edebilmek rakiplerden daha yüksek bir performansı beraberinde getirmektedir. Sürekli genişleyen veri denizinde (Dallemlule ve Davenport,

2017) bilginin elde edilmesi ve değerlendirilmesi karmaşıklaşmakta ve başlı başına bir süreç olarak işletmelerin rekabet gücüne etki etmektedir. Veri denizinin genişlemesinin işletmelerin karşısına çıkardığı bu zorlu süreci yönetebilmek, Peter Senge (2012: 121)'nin dile getirdiği bilginin uzmanlaşmasını ve parçalanmasına işaret ettiği söylenebilir. Bilginin uzmanlaşması ve parçalanması, veriler üzerinden yürütüleceği için, bir işletmenin veri sistemi, söz konusu verinin nasıl toplandığı, depolandığı, dönüştürüldüğü, dağıtıldığı ve kullanıldığının tanımlanmasıdır (Dallamule ve Davenport, 2017: 97). Dolayısıyla, bilgi işletmedeki yönetsel işlevlerin temelini oluşturan yönetsel başarıyı elde etmeyi kolaylaştıran veya engelleyen önemli bir güç olarak değerlendirilebilir (Emhan, 2007: 219).

Bilginin uzmanlaşması ve parçalanması (Senge, 2012: 121) bilişim sistemleriyle gerçekleştirilebilir. Dolayısıyla, bilişim sistemlerinin rolünü örgütlerde ihtiyaç duyulan bilginin ihtiyaç duyulan yerde elde edilmesini sağlamaktır (Emhan, 2007: 221). Bilginin hammaddesi veri, bir zamanlar sadece ödemeler ve muhasebe gibi birkaç arka plan işlemde hayati önem taşıyorken, bugün ise her iş birimi için temel bir ihtiyaç olmakla birlikte bunu yönetebilmek giderek daha da önem kazanmaktadır (Dallamule ve Davenport, 2017: 103).

Turizm aktiviteleriyle ilgili bilgi sistemlerinin yaratılması karar verme sürecini, çeşitli kaynaklardan gelen verilerin entegrasyonu yoluyla destekleyerek gerçekleştirilebilir (Ramos ve Perna, 2009: 279). Ancak, bilişim teknolojilerine yatırım yapmak tek başına yeterli görülmemekle birlikte, firmalar bilişim sistemlerini stratejik yönetim süreçlerine entegre etmeleri gerekmektedir (Li ve Ye, 1999: 49).

İşletmecilikte bilginin, özelleştirilerek kullanılabilir hale getirilmesi önem taşımaktadır (Yeniçeri ve İnce, 2005: 25). Bu özellik bir işletmenin diğerlerinden farkını ortaya koyacak bir süreci kapsamı gerekmektedir. Performansa dönük olarak fark yaratabilmekle ilgili bu süreç açısından bakıldığında, bilgi sistemi verileri kullanışlı bilgilere dönüştüren süreçleri ve kuralları yönetmekle ilgilidir (Dallamule ve Davenport, 2017: 97).

Yönetim açısından bilgi teknolojileri ve performans ilişkisine bakıldığında, Li ve Ye (1999)'un kendi çalışmalarının sorunsalı için yaptıkları tespit, çalışmanın kapsamını daraltmak açısından önemli görülmektedir. Li ve Ye (1999: 44), mevcut literatürün bilgi teknolojilerinin performansa etkilerini açıklamaya yönelik önemli adımlar atmış olsa da bilgi teknolojilerinin işletme değerini stratejik yönetim için kritik olan bağlamsal yönler bağlayarak daha derin bir anlayışa ulaşabileceğini düşünmektedirler. Bu bağlamsal yönler çevresel, stratejik ve yönetsel faktörler olarak belirtmişlerdir. Buradan hareketle söz konusu bu çalışma açısından yönetsel faktörler ele alınarak operasyonel sistemler ve pazarlama sistemleri üzerinden hipotezler geliştirilmiştir. Bu daraltmanın sağlaması olarak, bir marina işletmesinin günlük operasyonlarını inceleyerek organizasyon şemasını ortaya koyan Balcı (2011)'nin çalışmasına bakılabilir. Balcı (2011), marina işletmeciliği organizasyon şemasında genel müdürün altında departmanların sıralandığını belirtmiştir ve pazarlamayı genel müdürün sorumluluğunda gösterirken, operasyonel kısmı liman müdürüne bağlı göstermiştir.

3. BULGU ve TARTIŞMA

Rekabet koşullarının oldukça yoğun yaşandığı günümüzde bilgiye erişmek ve kullanmak işletmeler için hayati bir öneme sahiptir. Öyle ki bilginin üretim faktörlerini oluşturan unsurlardan olan girişimciliğin yerini aldığı söylenmektedir (Koçel, 2015). Organizasyonların değer yaratmasını sağlayan sahip oldukları temel yeteneklerin verimliliğinin artırılması ve organizasyonların sürdürülebilir rekabet avantajının sağlanması konusunda en etkili araç bilgi teknolojilerinin kullanılmasıdır. Bu bağlamda örgütlerin bilgi teknolojilerinin kullanılmasıyla bilgiye erişimin daha kolay olacağını, elde edilen bilginin daha verimli kullanılması ve organizasyona etkin bir şekilde uygulanmasıyla, örgütsel performansın yükseleceği söylemek mümkündür. Araştırmacılar gittikçe, bilişim teknoloji yatırımlarıyla performans arasındaki ilişkinin karmaşık ve çok yönlü olduğunu fark etmişlerdir (Li ve Ye, 1999: 44).

Turizm sektörü özelinde düşünüldüğünde, sektör büyük ölçüde bilgiye dayanmaktadır (Ramos ve Perna, 2009: 278). Bilgi teknolojileri araştırmacılar, yöneticiler, politika yapıcılar için çok önemli olmakla birlikte, marina işletmelerinde örgütsel performans ile olan ilişkisini inceleyen çalışma sayısı oldukça sınırlıdır. Örgütsel performansla etkileşimde olan örgütsel yapı ve örgütsel süreç bağlamında pek çok kilit yapı araştırmalara konu olmuştur. Bu çalışmada marina işletmelerinde bilgi teknolojilerinin örgütsel performansa etkisinin ölçülmesi için bir model geliştirilmesi amaçlanmıştır. Bu model bilgi teknolojileri hakkında bilinenleri sentezlemek, rekabetçiliğe yönelik öneriler geliştirmek ve gelecekteki araştırmalara yön göstermek amacıyla tasarlanmıştır. Geliştirilen model marina işletmelerine dönük olarak tasarlanmıştır. Dolayısıyla söz konusu olan bu çalışmada aşağıdaki varsayımlar üzerinden hareket edilmiştir:

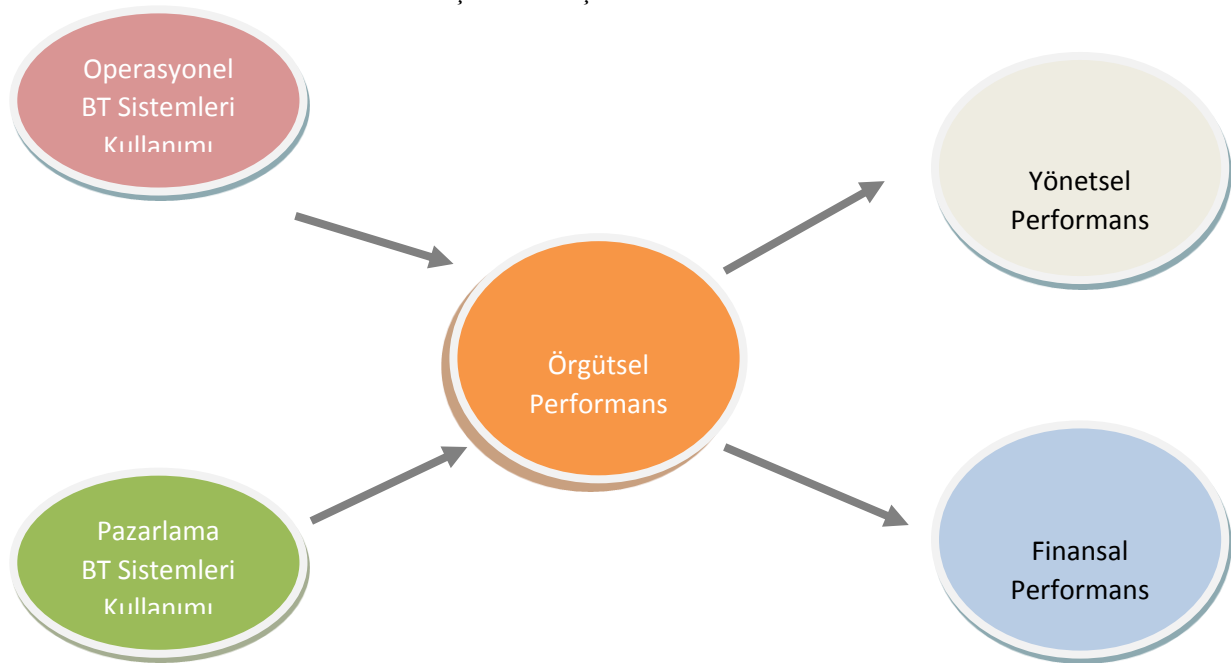
- ✓ Marina işletmelerinde bilgi teknolojilerinin kullanımı yüksektir.

- ✓ Marina işletmelerinde bilgi teknolojilerinin kullanılması, örgütlerin bilgiye ulaşma hızlarını etkilemektedir.
- ✓ Marina işletmelerinde kullanılan bilgi teknolojileri, örgütsel performans üzerinde etkili olmaktadır.

Bilgi teknolojileri ve performans ilişkisini ele alan çalışmalar incelediğinde farklı sonuçlar ortaya çıkmaktadır. Kao ve Hwang (2010: 445) çalışmalarında bilişim teknolojilerinin performansa etkisinin bilişim teknolojisi tarafından üretilen bir ürün aracılığıyla dolaylı olarak gerçekleştiği sonucuna ulaşmışlardır. Shin (2006) çalışmasında bilişim teknolojilerinin performansa etkisinde stratejik yönü, aracı değişken (moderating) olarak ele alınmış ve bilişim teknolojilerinin işletmelerin stratejik yönü ilgili çeşitlendirmeye daha çok odaklandıklarında finansal performansını artırdığı tespit etmiştir. Diğer bir ifadeyle, Bilgi Teknolojileri (BT)'nin finansal performansa etkisi her işletme için aynı olmamaktadır, her bir firmanın yaptığı stratejik tercihe dayanıyor olabileceğini ifade etmiştir (Shin, 2006: 705). Li ve Ye (1999: 45) dinamik bir çevrede bilişim teknolojilerine yatırım yapmanın, bilişim teknolojilerinin performansa olumlu katkı yapmasını sağlayacağını, ancak bu yatırımın tek başına yeterli olmayacağını, işletmelerin bilişim teknolojilerini stratejik yönetim süreçlerine entegre etmeleri gerektiğini belirtmişlerdir.

Çalışmanın modelinde, (BT) sistemlerinin örgütsel performansa etkisini detaylandırmak için BT operasyonel ve pazarlama boyutları üzerinden değerlendirilirken, örgütsel performans yönetsel ve finansal boyut olarak ele alınmıştır. BT sistemlerinin örgütsel performansa etkisine dönük çalışmalarda, tek bir örgütsel performans boyutu üzerinden gidilerek BT'nin finansal performans üzerindeki etkisi (Balci, 2011; Shin, 2006) incelenmiştir. Yapılan yazın taramasında BT'nin yönetsel performans üzerindeki etkisi ile ilgili bir çalışmaya rastlanmamıştır, ancak bu şekilde bir detaylandırmanın önemli katkı sunacağı düşünüldüğü için çalışma modelinde yönetsel performansa yer verilmiştir. Bunun nedeni, marina işletmelerinde yönetsel süreçler iş süreçlerinin detaylandırılmasında önemli olmasıdır (Koç ve Çetin, 2016: 8).

Şekil 1. Araştırmanın Modeli



Araştırmanın modeli Şekil 1’de sunulmuştur. Şekil 1’den de anlaşılacağı üzere operasyonel bilgi teknolojileri sistemleri ile pazarlama bilgi teknolojileri sistemleri kullanımının, örgütsel performans, yönetsel performans ve finansal performansa olan etkileri incelenecektir. Bu kapsamda çalışmada önerilen hipotezler şunlardır:

- H₁:** BT Sistemlerinin örgütsel performansa olumlu etkisi vardır.
- H₂:** Operasyonel BT Sistemlerinin yönetsel performansa olumlu etkisi vardır.
- H₃:** Operasyonel BT Sistemlerinin finansal performansa olumlu etkisi vardır.
- H₄:** Pazarlama BT Sistemlerinin yönetsel performansa olumlu etkisi vardır.
- H₅:** Pazarlama BT Sistemlerinin finansal performansa olumlu etkisi vardır.

4. SONUÇ ve ÖNERİLER

Marina işletmelerinde BT'nin performansa etkisi konusundaki çalışma sayısı çok sınırlı olduğu için, karşılaştırma yapabilmek adına yabancı yazındaki çalışmalarla ve diğer turizm işletmelerinde yapılmış çalışmalardan yararlanılabileceği düşünülmüştür. Marina işletmelerinde BT'nin performansa etkisini konu edinen çalışmalara dönük olarak Türkçe yazında yapılan tarama sonucu Koç ve Çetin (2016), Öztürk vd. (2013) ve Balcı (2011) çalışmalarına rastlanmıştır. Ayrıca, bir çalışmanın erişim linki hata verdiği için çalışmaya ulaşılamamıştır.

Yenilik faaliyetlerinin marina işletmeleri performansına etkisini inceleyen Öztürk vd. (2013: 115) çalışmalarında, yat limanı işletme yöneticilerinin reklam ve tanıtım faaliyetlerinin yetersizliğinden söz ettiklerini ifade etmişlerdir. Buradan çıkan sonuç, pazarlama BT sistemlerinin marina işletmelerinde öneminin hissedildiğidir. Koç ve Çetin (2016: 21-23) çalışmalarında örnek olay için inceledikleri marina işletmesinin süreçlerini genel olarak değerlendirirken, bilişim teknolojileriyle ilgili ürünlerin kullanıldığı işlemlerde operasyonların etkin şekilde yürütüldüğünü, bazı süreçlerinde bilgi sistemlerine ihtiyaç duyulduğunu belirtmişlerdir. Balcı (2011: 114) çalışmasında marina işletmelerinde bilişim sistemlerinin yerini ve geliştirilmesini incelemiş, marina işletmelerinde kullanılan yazılımların işletmelerin verimine katkı sağladığını, ancak işletme sahipleri ve yöneticilerinin tam bir memnuniyet elde edemedikleri sonucuna ulaşmıştır. Balcı (2011: 105)'nin ulaştığı bir diğer sonuç, bilişim programlarının önbüro ve yönetim operasyonlarında ağırlıkta kullanıldığı ve finans ve teknik departmanlarında kullanılan bilişim yazılımlarının etkilerinin dolaylı olduğudur.

Bilişim teknolojilerinin marina işletmelerine katkısı, insan faktöründen kaynaklanan hataların en aza indirilmesi ve yönetsel karar verme süreçlerine katkı sunma (Balcı, 2011), departmanlar arası iletişimi sağlama ve müşteriye sunulan hizmet kalitesinin artırılmasında (Öztürk vd., 2013) ve operasyonların etkinliğini artırmada (Koç ve Çetin, 2016) olmaktadır. Ulaşılan sonuç, marina işletmelerinde bilişim sistemlerinin kullanımının pazarlama ve günlük operasyonlarda yoğunlaştığı ve performansa katkısının pozitif yönde olacağıdır. Balcı (2011)'in finans ve teknik departmanlarında bilişim yazılımlarının etkilerinin dolaylı olduğu sonucuna ulaşması, buna karşın diğer çalışmalarda (Koç ve Çetin, 2016, Öztürk vd., 2013) pazarlama ve operasyonel faaliyetlerde direkt etkisinin görülmesi H1 hipotezinin reddedilebileceği ancak diğer hipotezlerin kabul edileceği yönünde bir öngöründe bulunabilir. Dolayısıyla, marina işletmelerinde bilişim sistemlerin performansa etkisi dolaylı olması beklenebilir.

Farklı işletme türlerinde yapılan çalışmalarda bilişim sistemlerinin performansa etkisinde farklı sonuçlar elde edilmesi ve marina işletmelerinde yapılmış kısıtlı sayıdaki çalışmaların sonuçlarının karşılaştırılmasının ortaya çıkardığı ihtiyaç göz önüne alındığında, marina işletmelerinde bilgi teknolojilerinin örgütsel performansa etkisinin ölçülmesi için bu çalışmada ortaya konulan hipotezlerin nicel bir çalışmayla sınanmasının yazına önemli katkı sunacağı düşünülmektedir.

KAYNAKÇA

Ada, N. (2007). "Örgütsel İletişim ve Yeni Bilgi Teknolojileri; Örgütsel İletişim Ağları", Ege Academic Review, 7(2): 543-551.

Alkan, N. (2003). "Tıp ve Sağlık Kuruluşlarında Bilgi Yönetimi", Bilgi Dünyası, 4(2): 122-145.

Balcı, S.S. (2011). "Marinalarda Teknik ve Operasyonel Yönetim: Bilişim Sistemlerinin Geliştirilmesi Üzerine Bir Uygulama", Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İzmir.

Bensghir, T.K. (1996). Bilgi Teknolojileri ve Örgütsel Değişim, Todie, Ankara.

Dallemule L. & Davenport T. H. (2017). "Veri Stratejiniz Ne?", HBR Türkiye Mayıs 2017 Sayısı, 6(5): 94-103.

Deniz Ticaret Odası, (2016). <http://www.denizticaretodasi.org.tr/Sayfalar/marinalar.aspx>. (Erişim Tarihi: 09.07.2017).

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

Emrealp, S. (1993). Yerel Yönetim ve Bilgi Teknolojisi, T.C. Başbakanlık Toplu Konut İdaresi Başkanlığı, İstanbul.

- Goll, I., Brown J.N. & Rasheed, A. A. (2007). "Knowledge Capability, Strategic Change, and Firm Performance: The Moderating Role Of The Environment", *Management Decision*, 45(2): 161-179.
- Göksel, A.B. & Baytekin, E. P. (2008). "Bilgi Toplumunda İşletmeler Açısından Önemli Bir Zenginlik: Entellektüel Sermaye - Halkla İlişkiler Perspektifinden Bir Değerlendirme-", *İstanbul Üniversitesi İletişim Fakültesi Dergisi*, 31: 81-98.
- Kao, C. & Hwang, S. N. (2010). "Efficiency Measurement For Network Systems: IT Impact On Firm Performance", *Decision Support Systems*, 48(2010): 437-446.
- Koç E. & Çetin Ç. K. (2016). "Marinalarda Deniz Operasyon İşlemleri Süreç Analizi: Örnek Olay Çalışması", *Dokuz Eylül Üniversitesi Denizcilik Fakültesi Dergisi UTDS 2016 Özel Sayı*, 1-26.
- Koçel, T. (2015). *İşletme Yöneticiliği*, Beta Basım Yayım 16.Baskı, Ankara.
- Li M. & Ye R. L. (1999). "Information Technology and Firm Performance: Linking With Environmental", *Strategic and Managerial Contexts, Information & Management*, 35(1999): 43-51.
- Mata, F.J., Fuerst, W.L. & Barney, J.B. (1995). "Information Technology and Sustained Competitive Advantage: A Resource-Based Analysis", *MIS Quarterly*, 19(4): 487-505.
- Moffett, S., McAdam, R. & Parkinson, S. (2003). "An Empirical Analysis of Knowledge Management Applications", *Journal of Knowledge Management*, 7(3): 6-26.
- Odabaş, H. (2003). "Kurumsal Bilgi Yöntemi", *Aylık Strateji Bilim Dergisi*, Sayı:10.
- Öztürk E., Mesci M. & Kılıncı İ. (2013). "Yenilik Faaliyetlerinin İşletme Performansına Etkisi: Yat Limanları Üzerine Bir Değerlendirme", *Girişimcilik ve Kalkınma Dergisi*, 8(2): 97-118.
- Ramos C. & Perna F. (2009). "Information System For Tourism Activity Monitoring and Forecasting Indicators As An Experience For Portugal", *Tourism and Hospitality Research*, 9(4): 277-289.
- Schiemann, W. A. & Lingle, J.H. (1999). *Bullseye! – Hitting Your Strategic Targets Through High-Impact Measurement*, The Free Press, New York.
- Senge, P. M. (2012). *Beşinci Disiplin: Öğrenen Organizasyon Sanatı ve Uygulaması*, (Çev. Ayşegül İlideniz, Ahmet Doğukan, Barış Pala), Yapı Kredi Yayınları, İstanbul.
- Shin N. (2006). "The Impact Of Information Technology on The Financial Performance of Diversified Firms", *Decision Support Systems*, 41(2006): 698– 707.
- Simon, H.A. (1983). *Organization Theory*, Penguin Books.
- Sipahi, B. (2005). "İşletme Performansının Ölçülmesinde Ekonomik Katma Değer", *Öneri Dergisi*, 6(23): 107-112.
- Şendoğdu, A. (2005). "Hizmet İşletmelerinde Stratejik Planlama Sürecinde Bilgi Yönetimi: Turizm Sektörüne Yönelik Bir Araştırma", *Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi*, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- T.C. Ulaştırma Bakanlığı, (2010). "Turizm Kıyı Yapıları Master Plan Çalışması Sonuç Raporu", http://www.kugm.gov.tr/BLSM_WIYS/DLH/tr/DOKUMAN_SOL_MENU/Master_PlanCalismalari/20110527_122423_10288_1_10315.pdf. (Erişim Tarihi: 14.07.2017).
- Yeniçeri, Ö. & İnce, M. (2005). *Bilgi Yönetim Stratejileri ve Girişimcilik, IQ Kültür Sanat Yayıncılık*, İstanbul.