

# Bilişim Teknolojisi İşlevlerinin Örgütsel Performans Üzerine Etkisi

Lutfiye ÖZDEMİR\* & Berkant DULKADİR\*\*

## Özet

Hızla değişmekte ve gelişmekte olan BT'nin örgütlerdeki uygulama alanları ve işlevleri de beraberinde artmaktadır. Gerek örgütsel işlevleri gerekse çevresel fonksiyonları yerine getirmede BT yoğun olarak kullanılmaktadır. Bu bağlamda BT'nin örgütsel performansını da etkilemekte olduğu söylenebilir. İşte bu araştırma, günümüz örgütlerinde bir yandan içsel bütünleşme amacıyla diğer taraftan dışsal odaklanma amacıyla kullanılan BT'nin örgütsel performans üzerindeki etkisinin bulunup bulunmadığını ve bu etkinin ne kadarının BT işlevlerinden kaynaklandığını belirleyebilmek amacıyla yapılmıştır. Araştırma TR1 bölgesinde hazır giyim alanında üretim yapan 187 işletmede 368 katılımcı üzerinde uygulanmıştır. İstatistiki değerlendirmeler sonucunda; BT işlevleri içsel bütünleşme amaçlı BT işlevleri ve dışsal odaklanma amaçlı BT işlevleri olarak iki boyutta toplanmış olup, örgütsel performans ise tek boyutta kalmıştır. İçsel bütünleşme amaçlı BT işlevleriyle dışsal odaklanma amaçlı BT işlevlerinin her ikisinin de örgütsel performans üzerinde anlamlı bir etkisi bulunmuş olup; BT'nin dışsal odaklanma amaçlı işlevlerinin örgütsel performans üzerindeki etkisinin BT'nin içsel bütünleşme amaçlı işlevlerine göre daha büyük olduğu saptanmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** Bilişim teknolojisi, örgütsel performans, içsel bütünleşme, dışsal odaklanma

## The Impact of Information Technology Functions on Organizational Performance

### Abstract

Information technology (IT), quickly changing and developing, has increased applications and functions in organizations. It has been extensively used in both organizational and environmental functions. In this context, it is said that IT has influenced organizational performance. The study had been made to search that whether IT used the purpose in the other hand internal integration on the other hand external integration was an impact on organizational performance and how much of this effect was due to IT functions. The study which applied in the district of TR1 was performed on 368 participants in 187 enterprises. In statistical evaluation result, IT functions were grouped in two dimensions as functions for internal integration and external orientation. In contrast organizational performance remained in one dimension. It has been found that IT functions for both internal integration and external orientation are a significant impact on organizational performance. It also has been found that functions for external orientation of IT is larger than functions for internal integration the impact on organizational performance.

**Keywords:** Information technology, organizational performance, internal integration, external orientation

\* Prof. Dr. İnönü Üniversitesi İİBF İşletme Bölümü lutfiye.ozdemir@inonu.edu.tr  
\*\* Dr. Adıyaman Üniversitesi Teknik Bilimler Meslek Yüksekokulu.

## 1. GİRİŞ

Küreselleşen dünyada artan rekabet ve değişen çevresel koşullar nedeniyle karşılaşılan büyük tehditlerle mücadele edebilmek ve önemli fırsatları değerlendirebilmek açısından önem arz eden konulardan biri de bilişim teknolojisi (BT)<sup>1</sup> ve bu alandaki değişimler ve gelişmelerdir. Hızlı değişimler ve gelişmeler sonucunda BT örgütlerde neredeyse tüm işlevlerde, süreçlerde ve uygulamalarda kullanılabilir bir konuma ulaşmıştır. BT'yi etkili ve verimli bir şekilde kullanabilen örgütler işlevlerini ve süreçlerini hızlı bir şekilde daha az emek harcıyarak gerçekleştirebilmektedirler. BT sadece örgüt içi örgütsel faaliyetler için değil aynı zamanda dış çevrede meydana gelen değişimlere ve gelişmelere uyum sağlayabilmek açısından da önem arz etmekte olup, bu bağlamda örgütlere rekabet üstünlüğü kazandırabilmektedir.

Hem içsel bütünleşme amaçlı işlevler için hem de dışsal odaklanma amaçlı işlevler için kullanılabilmesi düşünülen BT işlevlerinin örgütsel performans üzerindeki etkisini araştırmayı amaçlayan bu çalışma, örgütlerin işlevlerini daha iyi gerçekleştirebilmeleri, maliyetleri azaltabilmeleri, rekabet edebilmeleri ve daha güçlü konuma ulaşabilmeleri açısından önem arz etmektedir.

Hızlı değişim ve gelişme göstermesine karşın örgütler açısından izlenmesi, satın alınması ve kullanılması kaçınılmaz olan BT, araştırmacılar için de her daim yeni bir araştırma konusu durumuna gelmektedir. Literatür taraması sonucunda bu araştırmanın var olan mevcut çalışmalardan farklı olarak BT'nin işlevlerinin farklı bir sınıflandırma bağlamında ele alınmış olmasıdır: 1) BT'nin içsel bütünleşme amaçlı kullanımı ve 2) BT'nin dışsal odaklanma amaçlı kullanımı. Bu özgün sınıflandırma bağlamında BT'nin örgütsel performans üzerindeki etkisi değerlendirilmektedir. Bu bağlamda öncelikle bilişim teknolojisi ve örgütsel performans konusu ele alınarak BT'nin örgütsel performans üzerindeki etkisi teorik olarak incelenmiştir. Ardından araştırmanın amacı, modeli ve hipotezleri, araştırmanın yöntemi bağlamında; ana kütle ve örneklem, veri toplama araçları, araştırmanın değişkenleri, verilerin değerlendirilmesi, araştırmanın bulguları ele alınarak araştırma sonuçları hakkında yorum ve tartışma yapılmıştır.

## 2. BİLİŞİM TEKNOLOJİSİ

Dünyamız yeni bir dönem olan bilgi çağına hızlı bir şekilde girmekte ve bu bağlamda büyük değişimler yaşamaktadır. Bilgi çağında teknolojiye dayalı olarak pek çok şey değişmekte, bilgi ön plana çıkmakta ve bilgi toplumlarında bulunan örgütler eski politikalarını ve stratejik düşünme modellerini değiştirmek zorunda kalmaktadırlar.<sup>2</sup> Bilgi çağı ile birlikte bilişim teknolojisi (BT) toplumsal yaşamın neredeyse her alanına yayılmış ve bilişim teknolojisine dayalı mal ve hizmet kullanımı

1 Lutfiye Özdemir, 'Bilişim Teknolojisi Tutumları Farklı Üniversite Personelinin Bilişim Teknolojisi ve Becerilerinin Değerlendirilmesi', Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, Sayı. 24, No. 1, 2010, s. 113-28.

2 Oksana Malanchuk and R. Nicole Zarret, 'Who's Computing? Gender and Race Differences in Young Adult's Decisions to Pursue an Information Technology Career', New Directions for Child and Adolescent Development. Vol. 110, 2005, s. 65-84.

büyük önem kazanmıştır. Çünkü 1980'lerden 2000'li yıllara kadar uzanan döneme bakıldığında, var olan araştırmalar, örgütlerin yeni sermaye yatırımlarını önemli ölçüde bilişim teknolojisine yaptıklarını göstermektedir.<sup>3</sup> Bilişim teknolojisi, verilerin kaydedilmesi, saklanması, belirli bir işlem sürecinden geçirilerek yeni bilgilerin üretilmesi, üretilen bu bilgilere ulaşılması, saklanması ve nakledilmesi gibi işlemlerin etkili ve verimli bir şekilde uygulanmasına olanak sağlayan teknolojileri tanımlamada kullanılan bir terimdir.<sup>4 5 6</sup> Diğer bir ifadeyle bilişim teknolojisi; yazılımın, donanımın, telekomünikasyonun, bilgi tabanlı yönetimin ve diğer teknolojilerin bilgiyi depolamak, işlemek ve dağıtmak amaçları için kullanılmalarıdır.<sup>7</sup>

BT'deki gelişmeler süregelen örgütsel faaliyetleri değiştirmekte ve zaman, maliyet, kalite ve hizmet gibi konularda örgütlere rekabet üstünlükleri sağlayabilmektedir. Ayrıca BT'deki ilerlemeler, örgütleri örgütsel yapılarında da büyük değişimler yapmaya sevk etmekte ve onlara yeni pazarlara girebilmede, ürünlerini ve hizmetlerini sunmada, süreçlerin verimliliğini artırmada, yeni müşterilerin kazanımında ve kazanılan müşterilerin sadakatlerinin sağlanabilmesinde, kalitenin yükseltilmesinde vb. pek çok konularda yeni seçenekler sunabilmektedir.<sup>8</sup> Günümüz örgütlerinde bilişim teknolojisinin rekabet ve verimlilik üstünlüğü sağlayabilme aracı olarak değerlendirilmesinin ötesinde, bu teknolojiler örgütlerde stratejik araç olarak da kullanılabilir. Çünkü bilişim teknolojisi yöneticilere stratejik kararların verilmesinde pek çok değişik seçenek sunabilmektedir; hangi veri ve uygulamaların örgüt genelinde hangilerinin ise yerel kapsamda yönetilmesi gerektiği konusunda yol göstermektedir. Ayrıca satıcıların nasıl seçilmesi ve standartların nasıl uygulanması gerektiğini, kararların verilmesinde hangi kurallara uyulmasının zorunlu olduğunu ve süreci yönetmede hangi politikaların gerekli olduğunu belirler.<sup>9</sup>

### 3. ÖRGÜTSEL PERFORMANS

Performans, bir işgörenin veya grubun, ilgili oldukları birimin veya örgütün amaçlarına, niceliksel ve niteliksel katkılarının toplam ölçüsü şeklinde tanımlanabilir. Bu nedenle, bireysel iş performansı, örgütsel açıdan büyük önem arz eder. İşgörenlerin performanslarının bireysel olarak güçlü ya da zayıf olması örgütleri de etkilemekte ve onlara kendileri için bir yol haritası çizmelerine yardımcı olabilmektedir.<sup>10</sup>

3 Lütüye Özdemir, Yönetimde Bilişim Teknolojisi Etkinlik Sistemi Üzerine Bir Araştırma, (Ankara: Detay Yayıncılık, 2009).

4 K. Behan, and D. Holmes, Understanding Information Technology, 2nd Edition, (New York: Prentice Hall, 1990), s. 1.

5 Türksel Kaya Bensegir, Bilgi Teknolojileri ve Örgütsel Değişim, (Ankara: TODAİE Yayınları, 1996), s. 39.

6 Özdemir, a.g.e., 2009.

7 Richard L. Daft, The New Era of Management, (South-Western Thomson, 2006), s. 546.

8 Atıl Bilge, vd., "Bilişim Teknolojileri Kullanımının İşletme Performansına Etkileri: Lojistik Sektöründe Bir Uygulama", (Tebliğ, İstanbul Ticaret Üniversitesi, V. Ulusal Üretim Araştırmaları Sempozyumu, İstanbul, Kasım (2005), s.386.

9 Brandt R. Allen and Andrew C. Boynton, 'Information Architecture: In Search of Efficient Flexibility', MIS Quarterly, Vol.15, No. 4, 1991, s. 435.

10 G. John Hunt, J. Rabert Schermerhorn and R. Neely Osborn, Managing Organizational Behavior,

Yüksek performans gösteren örgütler, aynı ya da daha az kaynak ile daha yüksek kalitede mal ve hizmet sunan işgören gruplarının bulunduğu; kalite ve verimlilikleri günlük, haftalık ve yıllık olarak sürekli artış gösteren, misyon ve hedeflerine ulaşan örgütler olarak tanımlanmaktadır.<sup>11</sup> Örgütsel performans, araştırmalarda en yaygın olarak kullanılan bağımlı değişken olmasına karşın, ölçülmesi oldukça zor olan değişkenlerden biridir. Örgütsel performansın ölçülmesinde subjektif ve objektif performans ölçütleri kullanılabilir. Subjektif veriler büyük ölçüde yöneticiler tarafından yapılan kişisel (algısal) yargıları içermektedir. Genellikle örgütsel performansın ölçülmesinde objektif veriler tercih edilmekle birlikte, subjektif veriler de yaygın olarak kullanılabilir. Buna karşın pek çok araştırmada subjektif ve objektif veriler arasında pozitif yönlü güçlü bir ilişki olduğu tespit edilmiştir.<sup>12</sup>

İşletmeler büyümek ve hatta yaşamlarını idame ettirebilmek için yaptıkları faaliyetler sonucunda optimum düzeyde kâr elde etmek ve verim almak zorundadırlar. Kâr dengesini sağlamak isteyen örgütlerin; performans parametrelerini çok iyi analiz etmeleri ve hizmetlerinden tüm paydaşların faydalanabileceği şekilde faaliyetlerini yürütmeleri gerekir.<sup>13</sup>

#### 4. BİLİŞİM TEKNOLOJİSİ İŞLEVLERİNİN ÖRGÜTSEL PERFORMANS ÜZERİNE ETKİSİ

Son yıllarda BT örgütlerin hayatta kalabilmeleri için önemli unsurlardan biri durumuna gelmiştir. Bu nedenle gerek üretim gerekse de diğer hizmet örgütleri BT'deki gelişmeleri takip etmektedir. Bu gelişmeler, genel olarak bilgisayar donanım ve yazılımlarına yapılan önemli yatırımlar ve BT ağ yapılarının küreselleşmesi şeklinde karşımıza çıkmaktadır. BT sermayeden ve işçilikten daha fazla fayda sağlayarak örgütlerde değer yaratabilmektedir. Bu görüşe göre, BT yatırımları ekonomik üretim fonksiyonu ile değerlendirilmektedir. BT yatırımlarının geri dönüşleri hem örgüt hem endüstri hem de ülke genelinde değerlendirilebilir. BT yatırımlarının ekonomik bakış açısı ile bu etkilerini nasıl ve nerede gösterecekleri açıklanamaz. Bu noktada süreç bakış açısı; BT yatırımlarının daha iyi bir örgüt performansı için önemli ama yeterli olmayan bir faktör olduğunu belirtir. Bu bakış açısına göre, BT yatırımlarının örgüt üzerindeki performansı üç sürece bağlıdır:<sup>14</sup>

- BT yatırımlarının BT varlıklarına dönüştürülebilmesine

5. Baskı, (New York: John Wiley & Sons Inc., 1994), s. 147.

11 Mark G. Popovich and Jack A. Brizius, *Creating High-Performance Government Organizations: A Practical Guide for Public Managers*, 1st.ed., (San Francisco: CA. Jossey-Bass., 1998), s. 84.

12 Duygu Eren, 'Örgütsel Hizmet Odaklılığın İşletme Performansı Üzerindeki Etkisi: Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama', (Basılmamış Doktora Tezi, Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2007), s. 61.

13 Kadir Aktaş, 'İtibar Yönetimi, İş Memnuniyeti ve Örgütsel Performans Arasındaki İlişkinin Analizi: Sağlık Sektöründe Bir Uygulama', (Basılmamış Yüksek Lisans Tezi, Gediz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2014), s. 64-66.

14 Ali Celep, 'Bilişim Teknolojileri Yatırımının Şirket Performansına Etkisi', (Basılmamış Yüksek Lisans Tezi, Gebze İleri Teknoloji Enstitüsü, 2008), s. 32-33.

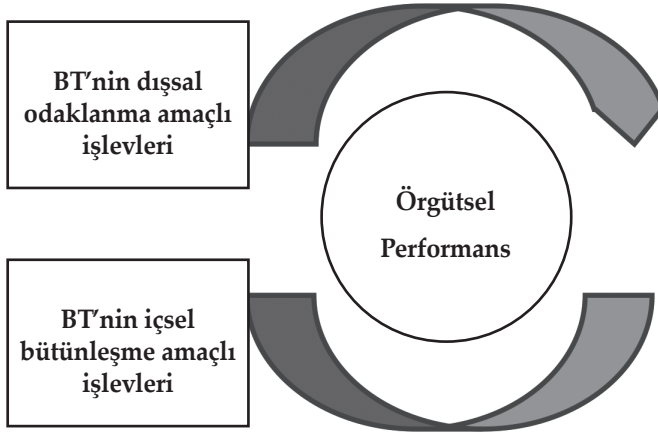
- BT varlıklarının kullanım sürecine
- BT etkilerinin örgütsel performansa dönüştürülme sürecine

BT, örgütlerin iş ortamları ve yapıları üzerinde çok önemli değişiklikler yaratmaktadır. Günümüz örgütleri BT'yi kullanarak, sürekli olarak yeniden yapılanmaktadır. Teknolojinin değişim hızı, yeni ortaya çıkan elektronik ticaret uygulamaları ve bunlara ek olarak gittikçe artan küreselleşme, örgütlerde BT temelli bir yapılanmaya gitme sürecini güncel olarak tetiklemektedir. Yeni teknolojiler, örgütleri sürekli gelişen ve yeni bilgi unsurları sunan örgütler haline dönüştürmüştür.<sup>15</sup>

## 5. ARAŞTIRMANIN AMACI, MODELİ VE HİPOTEZLERİ

Günümüzde BT örgütler için varlığı yadsınamaz bir gelişme olup, sürekli olarak takip edilmesi gerekli bir konudur. Çünkü örgütlerin faaliyetlerinde daha iyiye ulaşabilmeleri BT'yi bünyelerine aktarabilmelerine bağlıdır. BT'yi kullanmayan/kullanmayan örgütlerin rekabet edebilmeleri oldukça zordur. BT'nin farklı işlevleri uygun örgütsel faaliyet alanlarında kullanıldığında, bunun sonucunu örgütsel performans üzerinde görebilmek mümkündür. İşte bu çalışma; BT işlevlerinin örgütlerde uygulanması durumunda örgütsel performans üzerindeki etkilerinin nasıl sonuçlanabileceğini saptamak amacıyla yapılmaktadır. Bu amaçla oluşturulan araştırma modeli Şekil 1'de yer almaktadır.

Şekil 1: Bilişim Teknolojisi İşlevlerinin Örgütsel Performans Üzerindeki Etkisi



15 A. Hamit Turan, 'Küçük ve Orta Büyüklükteki İşletmelerde (KOBİ) Bilişim Teknolojileri (BT), Örgütsel Rekabetçi Stratejileri ve Başarım İlişkisi', Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, Sayı. 23, No. 3, s. 105-22.

Şekil 1’de görüldüğü gibi, BT işlevleri “BT’nin dışsal odaklanma amaçlı işlevleri” ve “BT’nin içsel bütünleşme amaçlı işlevleri” olmak üzere iki gruba ayrılmakta ve her bir işlev grubunun örgütsel performans üzerindeki etkileri tek tek irdelenmektedir. Bilişim teknolojisi işlevlerinin örgütsel performans üzerindeki etkilerine ilişkin toplam iki hipotez geliştirilmiştir. Bu bağlamda araştırma hipotezleri şunlardır:

H1: BT’nin dışsal odaklanma amaçlı işlevleri örgütsel performans üzerinde olumlu bir etkiye sahiptir.

H2: BT’nin içsel bütünleşme amaçlı işlevleri örgütsel performans üzerinde olumlu bir etkiye sahiptir.

## 6. YÖNTEM

Araştırmada yöntem kapsamında ana kütle ve örneklem, veri toplama araçları ve araştırmanın değişkenleri hakkında bilgi verilmektedir.

### 6.1. Araştırmanın Anakütle ve Örneklemi

Araştırma, TÜİK (Türkiye İstatistik Kurumu) sınıflandırmasına göre, TR1 bölgesi olarak ifade edilen İstanbul’da tekstil sektöründe hazır giyim alanında faaliyet gösteren işletmeler üzerinde yapılmıştır. Bu bölgede yer alan ve hazır giyim alanında faaliyet gösteren tüm işletmeler, araştırmanın ana kütlelerini oluşturmaktadır. Bu bağlamda İstanbul Sanayi Odası’ndan alınan bilgiye göre TR1 bölgesinde hazır giyim alanında üretim yapan 1833 işletme bulunmaktadır. Anket, 187 işletmede uygulanmıştır.

Üç bölümden oluşan anket formunun birinci bölümde katılımcıların demografik niteliklerine ait 6 soru; ikinci bölümde ise BT işlevleriyle ilgili Likert ölçeğine göre hazırlanmış 24 soru yer almaktadır. Son olarak üçüncü bölümde BT işlevlerinin örgütsel performans üzerindeki etkilerini ölçmek amacıyla Likert ölçeğine göre hazırlanmış 23 soru bulunmaktadır. Anket formunda yer alan sorular, BT ve örgütsel performans literatüründe yer alan bilimsel yayınlardan yararlanılarak araştırmacılar tarafından hazırlanmıştır. Anket kolayda örneklem yöntemiyle ve gönüllülük esasına dayalı olarak tekstil sektörü hazır giyim alanında hizmet sunan işletmelerde 385 katılımcı üzerinde uygulanmıştır. Uygulanan anketlerin 374’ü geri dönmüş; ancak altı anket, eksik veya hatalı doldurulduğu için araştırmadan çıkarılmıştır. Bu bağlamda istatistiki değerlendirmeler toplam 368 anket üzerinden yapılmıştır. Ulaşılan bu sonuçlar doğrultusunda örneklemin anakütleyi temsil edip etmediği değerlendirildiğinde, Altunışık ve arkadaşlarına<sup>16</sup> göre, anakütle 1900 olduğunda, 320 örneklem sayısının evreni temsil edebilmekte olduğu ifade edilmektedir.

16 Remzi Altunışık vd., Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri SPSS Uygulamalı, 6.Baskı, (Ankara: Sakarya Yayıncılık, 2010), s. 101.

Sonuç olarak 368 büyüklüğündeki bir örneklem, 1833 büyüklüğündeki bir ana-kütleyi temsil edebilecek bir niceliğe sahiptir.

## **6.2. Veri Toplama Araçları**

Araştırmada veri toplama aracı olarak anket yöntemi kullanılmıştır. Veriler hem araştırmacılar hem de anketörler vasıtasıyla katılımcılarla yüzyüze yapılan görüşmeler ile toplanmıştır.

## **6.3. Araştırmanın Değişkenleri**

Araştırmada katılımcıların bilişim teknolojisi işlevlerine ilişkin görüşlerinin puan ortalaması bağımsız değişken, örgütsel performans ise bağımlı değişken olarak kabul edilmiştir. Bağımsız değişken olarak BT işlevleri; "BT'nin dışsal odaklanma amaçlı işlevleri" ve "BT'nin içsel bütünleşme amaçlı işlevleri" olarak iki grup altında incelenmiştir.

## **6.4. Verilerin Değerlendirilmesi**

Toplanan verilerin kodlanması, değerlendirilmesi ve analizinde SPSS 22 paket programı kullanılmıştır. İstatistiksel analizlerde; öncelikle güvenilirlik analizi yapılarak Cronbach Alpha testi uygulanmıştır. Ardından ölçeğin geçerliliğinin ölçümü bağlamında yapı geçerliliği analizi kapsamında faktör analizleri yapılmıştır. Bu analizlerin sonucunda "BT'nin dışsal odaklanma amaçlı işlevleri" ile "BT'nin içsel bütünleşme amaçlı işlevleri" boyutları ile örgütsel performans boyutunun puan ortalamaları ile sapmaları bulunmuştur. Son olarak "BT'nin dışsal odaklanma amaçlı işlevleri" ve "BT'nin içsel bütünleşme amaçlı işlevleri"nin örgütsel performans üzerindeki etkilerini incelemede Çoklu Doğrusal Regresyon Analizi yapılmıştır.

## **7. ARAŞTIRMANIN BULGULARI**

Araştırmanın bulguları üç grup altında irdelenmiştir: 1) Demografik niteliklere ilişkin bulgular, 2) Ölçeklerin yapı geçerliliğine ilişkin bulgular ve 3) Hipotezlerin testine ilişkin bulgular.

### **7.1. Demografik Niteliklere İlişkin Bulgular**

Araştırmaya katılan katılımcıların eğitim durumları değerlendirildiğinde, katılımcıların %6.1'inin ortaöğretim-lise eğitim grubunda, %7.1'inin önlisanssta, en yüksek oranla %68.4'ünün ise lisans eğitiminde olduğu ve son olarak %18.4'ünün lisansüstü eğitimine sahip oldukları saptanmıştır. En yüksek oranla (%40) teknik eleman (bölüm şefi/sorumlusu) pozisyonunda yer alan katılımcıların %2.2'sinin en düşük oranla işletme sahibi/ortağı konumunda oldukları görülmüştür.



Katılımcıların pozisyona göre diğer gruplarının dağılımı ise; %6.9'u genel müdür, %14.3'ü bölüm müdürü ve %36.6'sı çalışan konumundadır. Katılımcıların bağlı oldukları işletmelerin çalışan sayıları ele alındığında; işletmelerin %46.4'ü çalışan sayısının 400 veya üzerinde olduğunu, %17.2'si çalışanlarının 1-99 arasında bulunduğunu, %15.6'sı 100-199 arasında yer aldığını, %12.7'si de çalışan sayısının 200-299 kişi arasında bulunduğunu söylemişler ve son olarak en düşük oranla %8.1'inin 300-399 arasında çalışana sahip oldukları saptanmıştır. Katılımcılara yöneltilen "şirketiniz ilk 500 şirket arasına giriyor mu?" sorusu bağlamında alınan cevaplara göre; katılımcıların %25 girdiğini, %75'i ise girmediğini belirtmişlerdir.

## 7.2. Ölçeklerin Yapı Geçerliliğine İlişkin Bulgular

Öncelikle verilerin faktör analizi için uygun olup olmadığı Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) katsayısı ve Barlett Sphericity testi ile incelenmiştir<sup>17</sup>. Verilerin faktör analizi için uygun çıkması üzerine ölçeğin yapı geçerliliğini ve faktör yapısını incelemek amacıyla açıklayıcı (exploratory) faktör analizi ve faktörleştirme tekniği olarak da temel bileşenler analizi kullanılmıştır<sup>18</sup>. Birbiriyle ilişkili maddelerin bir araya gelerek bir faktör oluşturması ve faktörlerin daha kolay yorumlanabilmesi amacıyla Varimax eksen döndürme tekniği kullanılmıştır. Analizlerde faktörlerin her biri için faktör yükleri ve açıklanan varyans oranları incelenmiştir. Ölçeğin güvenilirliği için de Cronbach Alpha testi yapılmıştır. Ayrıca madde-toplam korelasyon istatistiklerine bakılmıştır. Ayırt edici geçerlilik bağlamında; madde analizi yapılarak maddeler için alt-üst gruplar ortalamaları farkına dayalı olarak t testi hesaplanmıştır.

### 7.2.1. Bilişim Teknolojisi İşlevleri Ölçeği İçin Faktör Analizi

Ölçeğin yapı geçerliliğini belirlemede aynı yapıyı ya da niteliği ölçen değişkenleri bir arada toplayarak ölçmeyi az sayıda faktör ile açıklamayı amaçlayan açıklayıcı faktör analizi<sup>19</sup> yapılmıştır. Faktör analizi bir ölçekteki maddelerin birbirini dışı tutan daha az sayıda faktöre ayrılıp ayrılmadığını anlamak amacıyla yapılır. Faktör analizi sonuçlarını değerlendirebilmede temel ölçüt, ölçekte yer alan ve değişkenlerle faktörler arasındaki korelasyonlar olarak yorumlanan faktör yükleridir. Faktör yüklerinin yüksek olması değişkenin söz konusu faktör altında yer alabileceğinin bir göstergesi olarak görülebilir. Bu araştırmada bir maddenin bir faktörde gösterilebilmesi için şu ölçütler esas alınmıştır:

- Her bir faktörün özdeğerinin en az 1 olması,
- Her bir faktördeki maddelerin faktör yüklerinin en az .45 değerine sahip olması,
- Her bir faktöre yüklenen maddelerin anlam ve içerik olarak tutarlı olması,

17 Şener Büyükoztürk, Veri Analizi El Kitabı, 3. Baskı, (Ankara: PEGEM-A Yayınları, 2003).

18 Paul Kline, An Easy Guide To Factor Analysis, (New York: Routledge, 1994).

19 Büyükoztürk, a.g.e.



- Buldukları faktördeki yük değerleri ile diğer faktördeki yük değerleri arasındaki farkın en az .10 ve daha yukarı olması (binişik olmaması)<sup>20</sup>. Bu şekilde faktörlerin birbirlerinden bağımsız olma durumu sağlanmaya çalışılmıştır.

Bilişim Teknolojisi İşlevleri Ölçeği (BİTİŞÖ) geliştirmek amacıyla anketteki değişkenler arasından toplam 24 madde belirlenmiştir. Bu 24 madde esas alınarak faktör analizinde öncelikle örneklemden elde edilen verilerin yeterli olup olmadığını saptamak amacıyla Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) testi yapılmıştır. Kaiser bulunan değer 1'e yaklaştıkça mükemmel, .50'nin altında ise kabul edilemez (.90'larda mükemmel, .80'lerde çok iyi, .70'lerde ve .60'larda orta, .50'lerde kötü) olduğunu belirtmektedir<sup>21</sup>. BİTİŞÖ'ye ilişkin bu çalışmada yapılan ilk faktör analizinde KMO katsayısı .932 olarak bulunmuştur. Bu değer, faktör analizi yapılabilmesi için önerilen en yüksek (1'e yakın olduğu için mükemmel) KMO değeri olarak ifade edilebilir. Ayrıca Barlett testi ile elde edilen Ki-Kare değeri ( $X^2=4584.834$ ,  $Sd=276$ ,  $p<.00$ ) anlamlı çıkmıştır. Hem KMO sonucu hem de Barlett testi sonucu verilerin faktör analizine uygun olduğunu göstermektedir. Bir başka ifadeyle her iki analizle ilgili sonuçlar, örneklem üzerinde faktör analizi yapabilmek için maddeler arasında yeterli düzeyde korelasyonlar olduğunu göstermiştir.

Ölçeğin boyutlarını belirlemek amacıyla temel bileşenler analizi (principal component analysis), Kaiser kriteri (özdeğeri 1'den büyük olan faktörler)<sup>22</sup> ve her faktöre düşen yüksek ağırlıklı değişkenleri minimize etmek için de Varimax dik döndürme tekniği uygulanmıştır. İlk faktör analizi sonucunda ölçekte yer alan 11. (BT, kapasite kayıplarını önler), 21. (BT toplantı, seminer vs. kolaylaştırır) ve 24. (BT, zaman tasarrufu sağlar) maddelerinin yük değerleri ile diğer en yüksek faktör yükü arasındaki farkın 10'dan düşük olduğu bulunmuştur. Binişik oldukları için bu maddelerin ölçekten çıkartılmasına karar verilmiştir.

Ölçekte kalan 21 madde için tekrar faktör analizi yapılmıştır. 21 madde üzerinden yapılan faktör analizi sonucunda, faktör yüklerinin hem düşük olmadıkları hem de binişik olmadıkları görülmüştür. Uygulama sonucunda elde edilen bu iki faktör ayrı ayrı madde silindiğinde güvenilirlik katsayısındaki değişmeye bakılmak amacıyla güvenilirlik analizine tabi tutulmuştur.

İncelenen madde ölçekten çıkarıldığında, geriye kalan diğer maddeler için güvenilirlik katsayısının hesaplanması, ölçeğin güvenilirliğindeki değişimleri incelemek bakımından önemlidir. Eğer bir madde ölçekten çıkarıldığında alpha katsayısı, ölçeğin tümü için hesaplanan alpha katsayısına göre artış gösterirse, o maddenin güvenilirliği azaltan bir madde olduğu söylenebilir ve bu maddenin ölçekten çıkarılması önerilir. Eğer bir madde ölçekten çıkarıldığında, alpha katsayısı ölçeğin tümü için hesaplanan alpha katsayısından küçük çıkarsa, o maddenin ölçekte kalması gerektiği düşünülür.

20 Özdemir, a.g.e., 2009, s. 83.

21 Ezel Tavşancıl, Tutumların Ölçülmesi ve SPSS ile Veri Analizi, (Ankara: Nobel Yayıncılık, 2002).

22 Paula E. Lester and Lloyd K. Bishop, Handbook of Tests and Measurement in Education and the Social Sciences, İkinci Baskı, (Lanham, Maryland ve London: The Scarecrow Press, Inc. 2000).

Sonuç olarak, her iki faktör için yapılan analizde madde silindiğinde, elde edilen güvenilirlik katsayısının ölçeğin tümü için hesaplanan güvenilirlik katsayısından yüksek olmadığı görülmüştür. BİTİŞÖ'ye ilişkin ikinci faktör analizinin ve madde-toplam ölçek korelasyonunun sonuçları Tablo 1'de verilmiştir.

**Tablo 1: BİTİŞÖ'ye İlişkin Faktör Analizi Sonuçları**

Boyutlar	Maddeler	Alpha	Faktör I	Faktör II	Madde-Toplam Korelasyonu
BT'nin Dışsal Odaklaşma Amaç İşlevleri	BT, satışları artırır	.878	.776		.632
	BT, ürün/hizmet kalitesini artırır		.768		.656
	BT, verimliliği artırır		.691		.678
	BT, rekabet gücünü artırır		.688		.667
	BT, müşteri memnuniyetini artırır		.684		.642
	BT, teslimat süresini hızlandırır		.667		.630
	BT, sipariş sürecini hızlandırır		.633		.603
	BT, maliyetleri azaltır		.550		.640
	BT, karar almada etkinlik sağlar		.544		.636
BT'nin İçsel Bütünleşme Amaç İşlevleri	BT, bilgiye anında ulaşabilmemizi sağlar	.847		.728	.542
	BT, işletme ve şubeler arasındaki koordinasyonu sağlar			.700	.582
	BT, bilginin saklanması sağlar			.613	.543
	BT, eskimiş sistemleri yenileyip entegre eder			.588	.585
	BT, hata yapma olasılığını azaltır			.581	.615
	BT, iş süreçlerini standartlaştırır			.573	.611
	BT, raporlamanın düzenli yapılmasını sağlar			.562	.553
	BT, aynı verilerden farklı raporlar üretir			.541	.474
	BT, e-hizmet (e-ticaret. e-devlet vs.) desteği sağlar			.529	.513
	BT, iletişimin etkinliğini artırır			.517	.590
	BT, bilginin güvenliğini sağlar			.505	.557
	BT, stok takibini kolaylaştırır			.451	.462

Tüm korelasyonlar en az  $p = .001$  düzeyinde anlamlıdır.

Tablo 1’de görüldüğü gibi, analiz sonucunda ölçekte öz değeri (eigen value) 1’den büyük olan iki faktör saptanmıştır. Bu iki faktörün açıkladıkları toplam varyans, %44.095’tir. Bunun %22.243’ü birinci faktörden %21.852’si ikinci faktörden kaynaklanmaktadır. Birinci faktörde yük değerlerinin .776 ile .544 arasında değiştiği ve ikinci faktörde ise yük değerlerinin .728 ile .451 arasında değiştiği görülmüştür. Madde-toplam korelasyonları incelendiğinde, korelasyonların .678 ile .462 arasında değiştiği görülebilir. Alpar’a<sup>23</sup> göre göre, eğer herhangi bir değişkene ilişkin; madde-toplam korelasyon katsayısı düşük ise o değişkenin ölçeğe olan katkısının da düşük olduğu söylenebilir. Madde-toplam korelasyon katsayısının eksi işaretli olmaması ve en az .20 olması beklenir<sup>24</sup>. Bu koşulu sağlayamayan maddelerin ölçekten çıkarılması önerilir. Bu analiz sonucunda korelasyon katsayılarının eksi işaretli olmadığı ve .20’den büyük oldukları bulunmuştur. Bu durumda her bir değişkeninin ölçeğe olan katkısının yüksek olduğu söylenebilir.

Ayrıca, maddenin ölçekten çıkarılıp çıkarılmayacağını saptamak amacıyla, madde silindiğinde, alpha katsayılarındaki değişmelere ve ortalamalardaki değişime bakılmıştır. Her bir madde ölçekten çıkarıldığında, alpha katsayısının yükselmediği görülmüştür. Bu maddelerin güvenilirliği değiştirmeyen, ölçeği destekleyen maddeler olduğuna ve ölçekten çıkarılmamaları gerektiğine karar verilmiştir. Varimax eksen döndürme tekniği sonucunda birinci faktörün dokuz maddeden ikinci faktörün oniki maddeden oluştuğu belirlenmiştir.

Daha sonra araştırmacı maddelerin içeriklerini irdeleyerek, birinci faktöre “BT’nin dışsal odaklanma amaçlı işlevleri”, ikinci faktöre ise “BT’nin içsel bütünleşme amaçlı işlevleri” isimlerini vermiştir. BT işlevleri ölçeğinin güvenilirlik çalışması için iç tutarlılık katsayıları (Cronbach alpha) hesaplanmıştır. Dokuz maddeden oluşan BT’nin dışsal odaklanma amaçlı işlevleri boyutunun iç tutarlılık katsayısı alpha: .878 ve oniki maddeden oluşan BT’nin içsel bütünleşme amaçlı boyutunun iç tutarlılık katsayısı alpha: .847 ve yirmibir maddelik tüm ölçek için iç tutarlılık katsayısı alpha: .907 bulunmuştur.

Ayırt edici geçerlik kapsamında öncelikle katılımcıların BİTİŞÖ’den aldıkları toplam puanlar, düşükten yükseğe doğru sıralanmıştır. Yapılan sıralama sonrasında alt ve üst %27’lik gruplardan 136’şar olmak üzere toplam 272 kişi belirlenmiştir. Her bir maddenin bu iki grubu ayırt edip etmediğine bakılmış ve söz konusu maddelerin alt grupla üst grubu birbirinden anlamlı düzeyde ayırt edip/etmediğini belirlemek için t testi yapılmıştır. T testi ile ulaşılan sonuçlar, Tablo 2’de verilmiştir.

23 Reha Alpar, Spor Bilimlerinde Uygulamalı İstatistik, (Ankara: Nobel Yayıncılık, 2001).

24 Tavşanlı, a.g.e.

**Tablo 2:** BİTİŞÖ Ölçeği İçin Alt-Üst %27'lik Grupların Madde Ortalama Puanları Arasındaki Farkların Anlamlılığı

Maddeler	Grup	$\bar{X}$	S	t	P
BT, satışları artırır	Alt %27	-1.52941	.09730	-15.718	.000
	Üst %27	-1.52941	.09730		
BT, ürün/hizmet kalitesini artırır	Alt %27	-1.50000	.09841	-15.242	.000
	Üst %27	-1.50000	.09841		
BT, verimliliği artırır	Alt %27	-1.35294	.07833	-17.273	.000
	Üst %27	-1.35294	.07833		
BT, rekabet gücünü artırır	Alt %27	-1.57353	.08698	-18.090	.000
	Üst %27	-1.57353	.08698		
BT, müşteri memnuniyetini artırır	Alt %27	-1.38971	.08468	-16.410	.000
	Üst %27	-1.38971	.08468		
BT, teslimat süresini hızlandırır	Alt %27	-1.44853	.08908	-16.261	.000
	Üst %27	-1.44853	.08908		
BT, sipariş sürecini hızlandırır	Alt %27	-1.25000	.08052	-15.525	.000
	Üst %27	-1.25000	.08052		
BT, maliyetleri azaltır	Alt %27	-1.42647	.08799	-16.211	.000
	Üst %27	-1.42647	.08799		
BT, karar almada etkinliği sağlar	Alt %27	-1.31618	.08581	-15.338	.000
	Üst %27	-1.31618	.08581		
BT, bilgiye anında ulaşabilmemizi sağlar	Alt %27	-.88235	.07099	-12.429	.000
	Üst %27	-.88235	.07099		
BT, işletme ve şubeler arasındaki koordinasyonu sağlar	Alt %27	-1.02206	.07142	-14.311	.000
	Üst %27	-1.02206	.07142		
BT, bilginin saklanması sağlar	Alt %27	-.96324	.07522	-12.806	.000
	Üst %27	-.96324	.07522		
BT, eskimiş sistemleri yenileyip entegre eder	Alt %27	-1.35294	.09833	-13.759	.000
	Üst %27	-1.35294	.09833		
BT, hata yapma olasılığını azaltır	Alt %27	-1.34559	.08888	-15.139	.000
	Üst %27	-1.34559	.08888		
BT, iş süreçlerini standartlaştırır	Alt %27	-1.19853	.07399	-16.198	.000
	Üst %27	-1.19853	.07399		
BT, raporlamanın düzenli yapılmasını sağlar	Alt %27	-.94118	.06716	-14.013	.000
	Üst %27	-.94118	.06716		
BT, aynı verilerden farklı raporlar üretir	Alt %27	-.83824	.07709	-10.874	.000
	Üst %27	-.83824	.07709		
BT, e-hizmet (e-ticaret, e-devlet vs.) desteği sağlar	Alt %27	-1.09559	.10588	-10.348	.000
	Üst %27	-1.09559	.10588		
BT, iletişimin etkinliğini artırır	Alt %27	-1.14706	.07828	-14.653	.000
	Üst %27	-1.14706	.07828		
BT, bilginin güvenliğini sağlar	Alt %27	-1.08824	.08293	-13.122	.000
	Üst %27	-1.08824	.08293		
BT, stok takibini kolaylaştırır	Alt %27	-.68382	.06523	-10.484	.000
	Üst %27	-.68382	.06523		

\*p&lt;.001, NAlt %27 = 136, NÜst %27 = 136

Tablo 2'de görüldüğü gibi, ölçekte yer alan maddeler, alt grupla üst grubu birbirinden anlamlı düzeyde ayırt edebilmektedir. Böylece BİTİŞÖ'nün geçerlilik ve güvenilirliğine ilişkin anlamlı sonuçlara ulaşılmıştır.

### 7.2.2. Örgütsel Performans Ölçeği İçin Faktör Analizi

İşletmelerin örgütsel performanlarına ilişkin bir ölçek geliştirebilmek amacıyla anketteki değişkenler arasından işleme tabi tutulabilecek toplam yirmiiç madde belirlenmiştir. Bu yirmiiç madde esas alınarak faktör analizinde öncelikle örneklemde elde edilen verilerin yeterli olup olmadığını saptamak amacıyla Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) testi yapılmıştır. Bu analiz sonucunda işletmelerin örgütsel performans ölçeğine ilişkin KMO katsayısı .966 bulunmuştur.

Bu değer, faktör analizi yapılabilmesi için önerilen en yüksek KMO değeri olan 1'e oldukça yakın olduğu için mükemmel olarak değerlendirilebilir. Ayrıca Barlett testi ile elde edilen Ki-Kare değeri de ( $X^2=7711.245$ ,  $Sd=253$ ,  $p<.00$ ) anlamlı çıkmıştır. Gerek KMO sonucu gerekse Barlett testi sonucu verilerin faktör analizine uygun olduğunu göstermektedir.

Ölçeğin boyutlarını belirleyebilmek amacıyla temel bileşenler analizi (principal component analysis), Kaiser kriteri (özdeğeri 1'den büyük olan faktörler)<sup>25</sup> ve her faktöre düşen yüksek ağırlıklı değişkenleri minimize etmek için de Varimax dik döndürme tekniği uygulanmıştır. İlk faktör analizi sonucunda iki boyut altında toplanan değişkenlerden onbir tanesi binişik değişkenler olduğu için tekrar eden analizlerde işleminden çıkarılarak dört faktör analizi daha yapılmıştır.

Çıkarılan maddeler şunlardır: "BT, öz sermaye/yatırım karlılığını artırmıştır", "BT, daha iyi bir iç bütünlük (entegrasyon) sağlamıştır", "BT, çalışanların yeni beceri öğrenme başarısını artırmıştır", "BT, pazar payını artırmıştır", "BT, yatırımların getirisini artırmıştır", "BT, ürün/hizmet üretim piyasaya verme süresini azaltmıştır", "BT, faaliyet gelirlerini artırmıştır", "BT, büyüme oranını artırmıştır", "BT, çalışanların firmaya bağlılıklarını artırmıştır", "BT, üretim miktarını artırmıştır" ve "BT, çalışanların başarısını artırmıştır".

Bu değişkenlerin çıkarılarak yapıldığı en son faktör analizinde geride kalan maddeler (oniki) tek faktör altında toplanmıştır. Bu nedenle örgütsel performansın tek boyuttan oluştuğu söylenebilir. Örgütsel performans ölçeğine ilişkin dördüncü faktör analizinin sonuçları Tablo 3'te verilmiştir.

25 Lester and Bishop, a.g.e.

**Tablo 3:** Örgütsel Performans Ölçeği

Maddeler	Faktör I
BT, işletme maliyetlerini düşürmüştür	.816
BT, iş süreçlerini/yöntemlerini geliştirmiştir	.799
BT, örgütsel veri kaynaklarının daha iyi kullanılmasını sağlamıştır	.787
BT, örgüt içi iletişimi artırmıştır	.785
BT, işletmenin genel başarısını artırmıştır	.777
BT, işletme birimlerinin başarısını artırmıştır	.770
BT, örgütsel yenilikleri artırmıştır (ürün geliştirme. ISO belgesi vb)	.764
BT, işletmenin piyasadaki imajını artırmıştır	.757
BT, müşterilerin işletmeden duyduğu memnuniyeti artırmıştır	.724
BT, ciro karlılığını (ürün başına karlılık) artırmıştır	.723
BT, işletmenin toplam karlılığını artırmıştır	.690
BT, işletmenin ürün kalitesini artırmıştır	.679
Alpha	.932

Tablo 3'te görüldüğü gibi, tek boyut altında toplanan örgütsel performans toplam oniki değişkenden oluşmakta olup, bu değişkenlerin güvenilirliği .932'dir.

### 7.2.3. Hipotezlerin Testine İlişkin Bulgular

Araştırmaya katılan katılımcıların cevapları doğrultusunda; bilişim teknolojisi işlevlerinin alt boyutlarından BT'nin dışsal odaklanma amaçlı kullanımının puan ortalamasının 2.08 (ss=.64) olduğu ve BT'nin içsel bütünleşme amaçlı kullanımının puan ortalamasının 1.75 (ss=.47) olduğu bulunmuştur. Tek boyuttan oluşan örgütsel performansın puan ortalamasının ise 2.15 (ss=.67) olduğu saptanmıştır. Bu bağlamda BT'nin örgütsel performans üzerindeki etkisini belirleyebilmek amacıyla yapılan çoklu regresyon analizi sonucu Tablo 4'te yer almaktadır.

**Tablo 4:** BT İşlevlerinin Örgütsel Performans Üzerindeki Etkisi

Bağımsız Değişkenler	Standartlaştırılmamış Katsayılar		Standartlaştırılmış Katsayı	t	p	İkili r
	B	Standart Hata	$\beta$			
Sabit	.384	.081		4.750	.000	
BT'nin İçsel Bütünleşme Amaçlı İşlevleri	.208	.054	.145	3.878	.000	.538*
BT'nin Dışsal Odaklanma Amaçlı İşlevleri	.676	.039	.647	17.279	.000	.735*
R= .744	R2= .554		F(2. 502)= 311.932		P= .000	
<b>Bağımlı Değişken</b>	<b>Örgütsel Performans</b>					

Tablo 4'te görüldüğü gibi, çoklu regresyon analizi sonucunda bağımsız değişkenlerin bağımlı değişken üzerinde anlamlı bir ilişki ( $R = .744$ ,  $R^2 = .554$ ) sergiledikleri ( $F(2-502) = 311.932$ ,  $p < .001$ ) görülmüştür. Söz konusu bağımsız değişkenler birlikte örgütsel performanstaki değişimin %55'ini açıklamaktadır. Modeldeki bağımsız değişkenlerden BT'nin içsel bütünleşme amaçlı işlevleri ( $\beta = .145$ ,  $p = .000$ ) ile BT'nin dışsal odaklanma amaçlı işlevleri ( $\beta = .647$ ,  $p = .000$ ) örgütsel performansı anlamlı bir şekilde etkilemektedir. Standartlaştırılmış regresyon katsayılarına göre, bağımsız değişkenlerin örgütsel performans üzerindeki görece önem sırası: BT'nin dışsal odaklanma amaçlı işlevleri ( $\beta = .647$ ) ve BT'nin içsel bütünleşme amaçlı işlevleri ( $\beta = .145$ ) şeklindedir. Regresyon analizi sonuçlarına göre, örgütsel performansı yordayan regresyon denklemi şu şekildedir: Örgütsel performans = (BT'nin dışsal odaklanma amaçlı işlevleri  $\times .676$ ) + (BT'nin içsel bütünleşme amaçlı işlevleri  $\times .208$ ) + (.384).

## 8. YORUM VE TARTIŞMA

Değişim hızına ulaşabilmenin neredeyse imkansız olduğu BT, örgütlerin başarıya ulaşabilmelerinde ve yaşamlarını idame ettirebilmelerinde varlığı yadsınamaz bir olgu olarak karşımıza çıkmaktadır. Çünkü BT örgütler için bir yandan dışsal odaklanmanın diğer taraftan içsel bütünleşmenin sağlanabilmesi açısından önemlidir. Dışsal odaklanma ve içsel bütünleşme amaçlı olarak kullanılabilen BT, etkinliği ve verimliliği artırarak örgütsel performansı da artırabilmektedir.

BT'nin dışsal odaklanmayı ve içsel bütünleşmeyi nasıl artırabileceği ve bu amaçla BT'nin hangi işlevlerde kullanılabileceği konusunda yapılan bu çalışmada BT'nin örgütsel performans üzerindeki etkisi araştırılmak istenmiştir. Bu bağlamda BT'nin yaygın olarak kullanılabileceği işlevler ele alınarak, yapılan faktör analizi sonucunda bu işlevler "dışsal odaklanma amaçlı işlevler" ve "içsel bütünleşme amaçlı işlevler" olarak sınıflandırılmıştır.

BT'nin örgütsel işlevleri dış çevreye uyumlaştırıcı bir rol oynaması durumunda, BT'nin dışsal odaklı işlevler üstlenmesinden bahsedilebilir. Eğer BT, dış çevreye uyum amaçlı işlevler üstlenirse, örgütler, rakipleriyle daha iyi rekabet edebilir konuma ulaşabilirler. Dışsal odaklanma düzeyi ile örgütün gerçek dünya ile uyumluluk derecesini anlamak olasıdır. Bu bağlamda BT'nin dışsal odaklanma amaçlı işlevler için kullanımının örgütsel performansı belirlemedeki etkisi, belki de dış çevreye uyum derecesine bağlıdır. BT'nin dışsal odaklanma amaçlı işlevler için kullanımı sonucunda örgütsel performans üzerinde etkili olabilecek hususlar şunlardır: Sipariş sürecinin ve teslimat süresinin hızlanmasıyla maliyetlerin düşmesi ve ürün/hizmet kalitesinin artması sonucunda müşteri memnuniyetinin yükselmesi; örgütlerin rekabet gücünü, verimliliğini ve satışlarını artırması ve ayrıca karar almada etkinliği sağlamasıdır.

İçsel bütünleşmenin olduğu örgütlerde BT'nin iş, işlem ve süreçlerde daha yoğun olarak kullanılabildiği ve bunun örgütsel performansa yansıdığı görülmektedir. Ayrıca içsel bütünlüğü yüksek olan örgütlerde kontrol, koordinasyon ve kararlara katılım gibi konularda çok az sorun olmakta ve kaynaklar örgüt içi çatışmalarla israf



edilmemektedir. BT'nin içsel bütünleşme amacına yönelik kullanılabilirdiği işlevler şunlardır: BT, içsel bütünlüğü sağlamada öncelikle örgüt ve şubeleri arasında koordinasyonu sağlama şeklinde önemli bir rol üstlenir ve bu şekilde iletişimin etkinliğini artırır. BT veri tabanları ve veri ambarlarında bilginin saklanması da önemli bir işlev görür ve bu şekilde bilginin güvenliğini sağlar. Güven altında bulunan bu bilgiye anında erişebilme imkanını verir. İç müşteri olarak çalışanlara e-hizmet desteği sağlar. Aynı verilerden farklı raporlar üretebilmesine karşın hata yapma olasılığını azaltır. Eskimiş sistemleri yenileyip entegre edebilir. Son olarak raporlamanın düzenli yapılmasını sağlayarak stok takibini kolaylaştırır.

Bu şekilde yapılan sınıflandırma sonucunda BT'nin dışsal odaklanma ve içsel bütünleşme amaçlı kullanımının örgütsel performans üzerindeki etkisini anlamaya yönelik olarak yapılan regresyon analizi bağlamında şu bulguya ulaşılmıştır: BT'nin dışsal odaklanma amaçlı işlevleri ve içsel bütünleşme amaçlı işlevleri birlikte örgütsel performansı etkilemektedir. Örgütsel performanstaki değişimin %55'i BT'nin dışsal odaklanma ve içsel bütünleşme amaçlı işlevler için kullanılması sonucunda ortaya çıkmaktadır. Ancak BT'nin dışsal odaklanma amaçlı işlevler için kullanımının örgütsel performans üzerindeki etkisi BT'nin içsel bütünleşme amaçlı işlevler için kullanımındaki etkisinden daha büyük olmaktadır.

Sonuç olarak, teknolojideki ilerlemeler bağlamında BT, örgütlerde her türlü işlevler için kullanılabilir bir nitelik taşımaktadır. Araştırmadan elde edilen bulguların hareket edildiğinde, BT'nin dışsal ve içsel işlevlere yönelik olarak kullanılması durumunda örgütsel performans üzerinde önemli bir etkiye sahip olduğu görülmüştür. Bu bağlamda performanslarını artırmak isteyen örgütler için BT'yi dışsal ve içsel örgütsel işlevler için kullanmaları önerilebilir. Ancak bu araştırmanın bir kısıtı olarak kabul edilebilecek olan BT'nin örgütlerdeki klasik işlevlerin dışında farklı iş ve işlevlere yönelik olarak kullanılmasının örgütsel performans üzerindeki etkisinin araştırılması bu alanda çalışma yapmak isteyen bilim adamlarından beklenir.

## KAYNAKÇA

- Aktaş, Kadir. 'İtibar Yönetimi, İş Memnuniyeti ve Örgütsel Performans Arasındaki İlişkinin Analizi: Sağlık Sektöründe Bir Uygulama', (Basılmamış Yüksek Lisans Tezi, Gediz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2014).
- Alpar, Reha. Spor Bilimlerinde Uygulamalı İstatistik, Nobel Yayıncılık, Ankara 2001.
- Altunışık, Remzi; Recai, Coşkun; Serkan, Bayraktaroğlu; Engin, Yıldırım. Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri SPSS Uygulamalı, 6.Baskı, Sakarya Yayıncılık, Ankara 2010.
- Behan, K.; Holmes, D. Understanding Information Technology, 2nd Edition, Prentice Hall, New York 1990.
- Bensgir, Türksel Kaya. Bilgi Teknolojileri ve Örgütsel Değişim, TODAİE Yayınları, Ankara 1996.
- Bilge, Atıl; Özilhan, Derya; Tekin, Mahmut; Yıldız, Mehmet; Zerenler, Muammer. "Bilişim Teknolojileri Kullanımının İşletme Performansına Etkileri: Lojistik Sektöründe Bir Uygulama", (Tebliğ, İstanbul Ticaret Üniversitesi, V. Ulusal Üretim Araştırmaları Sempozyumu, İstanbul, Kasım (2005).
- Büyükköztürk, Şener. Veri Analizi El Kitabı, 3. Baskı, PEGEM-A Yayınları, Ankara 2003.
- Celep, Ali. 'Bilişim Teknolojileri Yatırımının Şirket Performansına Etkisi', (Basılmamış Yüksek Lisans Tezi, Gebze İleri Teknoloji Enstitüsü, 2008).
- Daft, Richard L. The New Era of Management, South-Western Thomson 2006.
- Eren, Duygu. 'Örgütsel Hizmet Odaklılığın İşletme Performansı Üzerindeki Etkisi: Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama', (Basılmamış Doktora Tezi, Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2007).
- Hunt, G. John; J. Schermerhorn, Rabert; Osborn, R. Neely. Managing Organizational Behavior, 5. Baskı, John Wiley & Sons Inc, New York 1994).
- Kline, Paul. An Easy Guide To Factor Analysis, Routledge, New York 1994.
- Lester, Paula E.; K. Bishop, Lloyd. Handbook of Tests and Measurement in Education and the Social Sciences, İkinci Baskı, The Scarecrow Press, Inc., Lanham, Maryland ve London 2000.
- Malanchuk, Oksana; Zarret, R. Nicole. 'Who's Computing? Gender and Race Differences in Young Adult's Decisions to Pursue an Information Technology Career', New Directions for Child and Adolescent Development. Vol. 110, 2005.
- Özdemir, Lütfiye. 'Bilişim Teknolojisi Tutumları Farklı Üniversite Personelinin Bilişim Teknolojisi ve Becerilerinin Değerlendirilmesi', Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, Sayı. 24, No. 1, 2010.
- Özdemir, Lütfiye. Yönetimde Bilişim Teknolojisi Etkinlik Sistemi Üzerine Bir Araştırma, Detay Yayıncılık, Ankara 2009.
- Popovich, Mark G.; Brizius, Jack A. Creating High-Performance Government Organizations: A Practical Guide for Public Managers, 1st.ed., CA. Jossey-Bass., San Francisco 1998.
- R. Allen, Brandt; C. Boynton, Andrew. 'Information Architecture: In Search of Efficient Flexibility', MIS Quarterly, Vol.15, No. 4, 1991.
- Tavşancıl, Ezel. Tutumların Ölçülmesi ve SPSS ile Veri Analizi, Nobel Yayıncılık, Ankara 2002.
- Turan, A. Hamit. 'Küçük ve Orta Büyüklükteki İşletmelerde (KOBİ) Bilişim Teknolojileri (BT), Örgütsel Rekabetçi Stratejileri ve Başarım İlişkisi', Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, Sayı. 23, No. 3.