



**T.C.
KAHRAMANMARAŞ SÜTÇÜ İMAM ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANA BİLİM DALI**

**ÖRGÜTLERDE BİLİŞİM
TEKNOLOJİLERİ KULLANIMI, BİLGİ
KALİTESİ VE İNOVASYONUN ÇALIŞMA
YAŞAM KALİTESİ ÜZERİNDEKİ ETKİSİ**

Cemre YILDIZ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

**KAHRAMANMARAŞ
MAYIS-2022**



**T.C.
KAHRAMANMARAŞ SÜTÇÜ İMAM ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANA BİLİM DALI**

**ÖRGÜTLERDE BİLİŞİM TEKNOLOJİLERİ
KULLANIMI, BİLGİ KALİTESİ VE
İNOVASYONUN ÇALIŞMA YAŞAM
KALİTESİ ÜZERİNDEKİ ETKİSİ**

**DANIŞMAN : Dr. Öğr. Üyesi Ahmet Melih EYİTMİŞ
JÜRİ : Prof. Dr. Mustafa TAŞLIYAN
JÜRİ : Dr. Öğr. Üyesi Tuba BIYIKBEYİ**

Cemre YILDIZ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

**KAHRAMANMARAŞ
MAYIS-2022**

KAHRAMANMARAŞ SÜTÇÜ İMAM ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANA BİLİM DALI

ÖZET

YÜKSEK LİSANS TEZİ

**ÖRGÜTLERDE BİLİŞİM TEKNOLOJİLERİ
KULLANIMI, BİLGİ KALİTESİ VE İNOVASYONUN
ÇALIŞMA YAŞAM KALİTESİ ÜZERİNDEKİ ETKİSİ**

Cemre YILDIZ

Danışman : Dr. Öğr. Üyesi Ahmet Melih EYİTMİŞ

Yıl : 2022, Sayfa: 95+X

Jüri : Dr. Öğr. Üyesi Ahmet Melih EYİTMİŞ (Başkan)
: Prof. Dr. Mustafa TAŞLIYAN (Üye)
: Dr. Öğr. Tuba BIYIKBEYİ

21. yüzyıl işletmelerin üretim, pazarlama ve yönetim anlayışlarını değiştirirken, rekabet, inovasyon, işbirlikleri gibi stratejik ilişkileride farklılaştırmıştır. İşletmelerde yaşanan değişimlerin kaynaklarından birisi bilişim teknolojileri olurken etkilenen ana unsurlardan biri ise çalışma yaşam kalitesidir. Yaşadığımız dönemdeki teknolojiler, işletmelerin iş yapma biçimleri, kaliteli bilgi ihtiyacı ve inovasyon çalışmaları bu değişimleri hızlandırmaktadır. Değişime ayak uyduran küçük ve büyük ölçekli işletmeler, küreselleşmeyle birlikte inovasyon çalışmaları yaparak ve çalışma yaşam kalitesini arttırarak rekabet üstünlüğü sağlayabilmektedir.

Bu çalışmanın amacı örgütlerde kullanılan bilişim teknolojileri, bilgi kalitesi ve inovasyonun çalışma yaşam kalitesi üzerindeki etkisini incelemektir. Yapılan araştırma da Kahramanmaraş ilinde yer alan holding çalışanlarının düşünceleri anket yöntemi kullanılarak toplanmış, elde edilen bulgular SPSS 25.0 programı kullanılarak analiz edilmiştir. 5'li likert değerlendirme skalası kullanılarak katılımcıların görüşleri toplanmıştır. Elde edilen veriler ışığında frekans, faktör, güvenilirlik, korelasyon, regresyon, T testi, ANOVA, aracı etki analizi yapılmıştır. Yapılan analizler sonucunda bilişim teknolojileri, bilgi kalitesi ve inovasyonun çalışma yaşam kalitesini pozitif yönde etkilediği görülmektedir. Ayrıca bilişim teknolojilerinin çalışma yaşam kalitesi üzerindeki etkisinde inovasyon ve bilgi kalitesinin aracılık rolü olduğu sonucuna varılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Bilişim Teknolojileri, İnovasyon, Bilgi Kalitesi, Çalışma Yaşam Kalitesi

**DEPARTMENT OF BUSINESS
INSTITUTE OF SOCIAL SCIENCES
KAHRAMANMARAŞ SÜTÇÜ İMAM UNIVERSITY**

ABSTRACT

MA THESIS

**THE USE OF INFORMATION TECHNOLOGIES IN
ORGANIZATIONS, THE IMPACT OF INFORMATION
QUALITY AND INNOVATION ON QUALITY OF WORK
LIFE**

Cemre YILDIZ

Supervisor : Asst. Prof. Dr.Ahmet Melih EYİTMİŞ

Year : 2022, Page: 95+X

Jury : Asst. Prof. Dr.Ahmet Melih EYİTMİŞ (Chairperson)
: Prof. Dr. Mustafa TAŞLIYAN (Member)
: Asst. Prof. Dr.Tuba BIYIKBEYİ (Member)

While the 21st century has changed the production, marketing and management understanding of enterprises, it has also differentiated strategic relations such as competition, innovation and cooperation. While one of the sources of changes in enterprises is information technologies, one of the main factors affected is the quality of working life. Technologies in the period we live in, the way businesses do business, the need for quality information and innovation studies accelerate these changes. Small and large-scale enterprises, which keep up with the change, can provide competitive advantage by making innovation studies and increasing the quality of working life together with globalization.

The aim of this study is to examine the effects of information technologies, information quality and innovation used in organizations on the quality of working life. In the research conducted, the opinions of the holding employees in Kahramanmaraş were collected using the questionnaire method, and the findings were analyzed using the SPSS 25.0 program. The opinions of the participants were collected using a 5-point Likert evaluation scale. In the light of the data obtained, frequency, factor, reliability, correlation, regression, T test, ANOVA, mediating effect analysis were performed. As a result of the analyzes made, it is seen that information technologies, information quality and innovation affect the quality of working life positively. In addition, it has been concluded that innovation and information quality have a mediating role in the effect of information technologies on the quality of work life.

Keywords: Information Technologies, Innovation, Quality of Information, Quality of Work Life

ÖN SÖZ

Bu araştırmada örgütlerde bilişim teknolojileri kullanımı, bilgi kalitesi ve inovasyonun çalışma yaşam kalitesi üzerindeki etkisi araştırılmış analiz sonuçları tartışılmıştır. Çalışma süresince bana her daim destek olup bilgi, birikim ve tecrübeleri ile her zaman bana doğru yönü gösteren, faydalı bir birey olmayı bana öğreten en büyük motivasyon kaynağım çok değerli danışmanım Sayın Dr. Öğr. Üyesi Ahmet Melih EYİTMİŞ'e sonsuz teşekkürlerimi sunarım. Hayatım boyunca daima yanımda olan, varlığını her an yanımda hissettiren, güçlü bir birey olmayı bana öğreten annem Gönül YILDIZ'a ve sonsuz sevgiyle varlılığından her zaman güç aldığım, maddi ve manevi desteklerini çocuklarından hiç esirgemeyen babam Halil YILDIZ'a; bana hayatım boyunca yol arkadaşı olan, bu süreçteki en büyük destekçim, en değerlim, canım kardeşim Müslüm YILDIZ'a teşekkürlerimi sunarım. Yüksek lisans öğrenimim boyunca bana destek olan Yusufcan SÖZER'e, yüksek lisans ve doktora yapan arkadaşlarıma ve derslerime giren çok değerli hocalarıma teşekkür ederim. Yapmış olduğumuz bu çalışmanın örgütlere ve bilime faydalı olmasını temenni ederim.

Cemre YILDIZ
Mayıs, 2022

İÇİNDEKİLER

ÖZET	I
ABSTRACT.....	II
ÖN SÖZ	III
İÇİNDEKİLER	IV
TALOLAR LİSTESİ	VII
ŞEKİLLER LİSTESİ	IX
EKLER LİSTESİ	X
1.GİRİŞ	1
2. KONU İLE İLGİLİ ÖNCEKİ ÇALIŞMALAR.....	3
2.1. Bilişim Teknolojileri İle ilgili Çalışmalar	3
2.2. İnovasyon İle İlgili Çalışmalar.....	4
2.3. Bilgi Kalitesi İle İlgili Çalışmalar	5
2.4. Çalışma Yaşam Kalitesi İle İlgili Çalışmalar.....	5
3. BİLİŞİM TEKNOLOJİLERİ	7
3.1. Bilgi.....	7
3.2. Veri.....	7
3.3. Enformasyon	8
3.4. Bilişim.....	8
3.5. Teknoloji	8
3.6. Bilişim Teknolojileri	9
3.7. Bilişim Sistemleri.....	10
3.8. İşletmelerde Bilişim Teknolojileri Uygulamaları	11
3.9. Kurumsal Sistemler.....	12
3.10. Bilişim Teknolojilerinin Tarihsel Süreci.....	13
3.11. Bilişim Teknolojileri Dönemleri	14
3.11.1. Bilgi İşlem Dönemi	15
3.11.2. Mikro Dönem	16
3.11.3. Ağ Dönemi	16
3.12. Bilişim Teknolojilerindeki Gelişmeler.....	17
3.12.1. Donanım Alanındaki Gelişmeler	17
3.12.2. Yazılım Alanındaki Gelişmeler	18
3.12.3. Hizmet Alanındaki Gelişmeler	19
3.13. Bilişim Teknolojileri Kullanımının İşletme Üzerindeki Etkileri	20
4. BİLGİ KALİTESİ.....	23
4.1. Bilgi.....	23
4.2.Kalite.....	24

4.3. Bilgi Kalitesi	24
4.4. Bilgi Kalitesi Boyutları	25
4.5. Örgütlerde Bilgi Kalitesi	26
5. İNOVASYON	28
5.1. İnovasyon Tanımı	28
5.2. İnovasyon Türleri	29
5.2.1. Ürün ve Hizmet İnovasyonu	29
5.2.2. Süreç İnovasyonu	30
5.2.3. Örgütsel İnovasyon	31
5.2.4. Teknolojik İnovasyon	31
5.3. Örgütlerin İnovasyon Kapasitesi	32
5.4. Örgütlerde İnovasyon Çalışmalarının Avantajları	33
6. ÇALIŞMA YAŞAM KALİTESİ	35
6.1. Çalışma Yaşam Kalitesinin Tanımı	35
6.2. Çalışma Yaşam Kalitesinin Gelişimi ve Tarihi	36
6.3. Çalışma Yaşam Kalitesi Boyutları	37
6.3.1. Genel Refah	37
6.3.2. Ev- İş Uyumu	38
6.3.3. İş Kariyer Memnuniyeti	39
6.3.4. İşyerinde Stres	40
6.3.5. Çalışma Koşulları	41
6.3.6. İş Yerinde Kontrol	41
6.4. Örgütlerde İnovasyon Çalışmalarının Çalışma Yaşam Kalitesi Üzerindeki Etkisi	42
6.5. Örgütlerde Kullanılan Bilişim Teknolojilerinin Çalışma Yaşam Kalitesi Üzerindeki Etkisi	43
6.6. Örgütlerde Bilgi Kalitesinin Çalışma Yaşam Kalitesi Üzerindeki Etkisi	44
7. BİLİŞİM TEKNOLOJİLERİNDEN ETKİLENEN FAKTÖRLER VE İLİŞKİLİ HİPOTEZLER	46
7.1. Bilişim Teknolojileri	46
7.2. İnovasyon	47
7.3. Bilgi Kalitesi	47
8. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ	48
8.1. Araştırmanın Amacı ve Kapsamı	48
8.2. Araştırmanın Varsayımları ve Sınırlılıkları	48
8.3. Araştırmanın Evren ve Örneklemi	49
8.4. Araştırmada Kullanılan Ölçekler	49
8.5. Araştırmanın Model ve Hipotezleri	50
9. ARAŞTIRMANIN BULGULARI	52

9.1. Katılımcıların Demografik Özellikleri İle İlgili Tanımlayıcı İstatistikler	52
9.2. Araştırmada Kullanılan Ölçeklerin Güvenirlik Analizleri.....	54
9.3. Faktör Analizi Sonuçları	55
9.3.1. Bilişim Teknolojileri Faktör Analizi	56
9.3.2. İnovasyon Faktör Analizi	57
9.3.3. Bilgi Kalitesi Faktör Analizi	57
9.4. Araştırma Modelinde Yer alan Değişkenlerle İlgili Tanımlayıcı İstatistikler	57
9.4.1. Bilişim Teknolojileri İle İlgili Bulgular	58
9.5. Korelasyon Analizi	66
9.6. Regresyon Analizi Sonuçları	66
9.7. T Testi	67
9.8. ANOVA Analizi Sonuçları	68
9.9. Aracı Etki Analizleri	72
10. SONUÇ.....	76
KAYNAKÇA.....	81
EKLER	
ÖZGEÇMİŞ	

TABLULAR LİSTESİ

Tablolar	Sayfa
Tablo 3.1. Bilişim Teknolojilerinin Tarihlerle Göre Değişen Rolü (O'brien, 2005, 11). 13	
Tablo 3.2. Bilişim Teknolojileri Fiziksel Unsurları (Engin, 2015, 22)..... 17	
Tablo 4.1. Bilginin Sahip Olması Gereken Nitelikler (Tekin vd., 2000, 67)..... 24	
Tablo 4.2. Bilgi Kalitesi Boyutları (Lee vd.,2002, 134). 25	
Tablo 6.1. Çalışma Yaşam Kalitesiyle İlgili Tanımlar(Hsu ve Kernohan 2006, 121)... 35	
Tablo 6.2. Çalışma Yaşam Kalitesi Boyutları (Aydın, 2009, 11). 37	
Tablo 6.3. Ev İş Uyumu Doğası, Belirleyicileri ve Sonuçları (Guest, 2002, 265). 38	
Tablo 9.1. Katılımcıların Cinsiyet Değişkenine Göre Dağılımları 52	
Tablo9.2. Katılımcıların Yaş Değişkenine Göre Dağılımları 52	
Tablo 9.3. Katılımcıların Eğitim Düzeyi Değişkenine Göre Dağılımları 52	
Tablo 9.4. Katılımcıların Kurumda Çalışma Süresine Göre Dağılımları..... 53	
Tablo 9.5. KatılımcılarınEğitim Aldıklarına Göre Dağılımları 53	
Tablo 9.6. Katılımcıların Kurumda Kullandıkları Sistemlere Göre Dağılımları 53	
Tablo 9.7. Katılımcıların Kurumdaki Departmanlarına Göre Dağılımları 54	
Tablo 9.8. Ölçeklere İlişkin Soru Adetleri, Çıkarılan Önerme ve Cronbach's Alpha Katsayıları 55	
Tablo 9.9. Bilişim Teknolojileri Ölçeğinin Faktör Analizi Sonuçları 56	
Tablo 9.10. İnovasyon Faktör Analizi..... 57	
Tablo 9.11. Bilgi Kalitesi Faktör Analizi..... 57	
Tablo 9.13. Katılımcıların İnovasyon Yaklaşımına İlişkin Frekans 60	
Tablo 9.14. Katılımcıların Bilgi Kalitesine İlişkin Frekans Analizi 61	
Tablo 9.15. Çalışma Yaşam Kalitesine İlişkin Frekans Analizi 62	
Tablo 9.16. Korelasyon Analizi Sonuçları..... 66	
Tablo 9.17. Çoklu Regresyon Analizi Sonuçları 66	
Tablo 9.18. Bilişim Teknolojisinin İnovasyon Algısı Üzerindeki Etkisine Yönelik Regresyon Analizi Sonucu..... 67	
Tablo 9.19. Bilişim Teknolojilerinin Bilgi Kalitesi Üzerindeki Etkisine Yönelik Regresyon Analizi Sonucu..... 67	
Tablo 9.20. Bilişim Teknolojileri, İnovasyon, Bilgi Kalitesi ve Çalışma Yaşam Kalitesinin Cinsiyete Göre Farklılıkları <i>T</i> Testi Sonuçları 68	
Tablo 9.21. Bilişim Teknolojileri, İnovasyon, Bilgi Kalitesi ve Çalışma Yaşam Kalitesinin Alınan Eğitime Göre Farklılıkları <i>T</i> Testi Sonuçları..... 68	
Tablo 9.22. Yaş Gruplarına Göre ANOVA Sonuçları 68	
Tablo 9.23. Eğitim Seviyelerine Göre ANOVA Sonuçları..... 69	
Tablo 9.24. Kullanılan Sistem Açısından ANOVA Sonuçları..... 70	
Tablo 9.25. Departman Durumlarına Göre ANOVA Analizi 70	

Tablo 9.26. Hizmet Süreleri Açısından Anova Analizi Sonuçları.....	71
Tablo 9.27. Aracı Etki Sonuçları.....	72
Tablo 9.28. Aracı Etki Sonuçları.....	73
Tablo 9.27. Bilişim Teknolojilerinin Çalışma Yaşam Kalitesi Üzerindeki Etkisinde İnovasyon ve Bilgi Kalitesinin Birlikte Aracılık Etki Modeli Analiz Sonuçları	74



ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekiller	Sayfa
Şekil 3.1. Sistem Süreci	11
Şekil 3.2. İşletme İçi Bilişim Teknolojisi Entegrasyonu.....	11
Şekil 3.4. Bilişim Teknolojileri Dönemleri	15
Şekil 3.3. Global BT Sektörü ve Alt Sektör Bazında Kırılımı	19
Şekil 5.1. İnovasyon Süreci	29
Şekil 8.1. Araştırmanın Modeli	51
Şekil 9.1. Bilişim Teknolojilerinin Çalışma Yaşam Kalitesini Etkisinde İnovasyonun Basit Aracı Etki Modeli	72
Şekil 9.2. Bilişim Teknolojilerinin Çalışma Yaşam Kalitesini Etkisinde Bilgi Kalitesinin Basit Aracı Etki Modeli	73
Şekil 9.3. Bilişim Teknolojilerinin Çalışma Yaşam Kalitesi Üzerindeki Etkisinde İnovasyon ve Bilgi Kalitesinin Birlikte Aracılık Etki Modeli	74

EKLER LİSTESİ

EK 1: Anket Formu

EK 2: Etik Kurul Kararı



1.GİRİŞ

18. yüzyılda sanayi devriminin gerçekleşmesi ile teknolojik bir devrim yaşanmış ve günümüze kadar bu gelişim sürekli olarak devam etmiştir. Yaşanan teknolojik değişimler ile birlikte sanayi toplumundan bilgi toplumuna geçilmiştir. Bilgi toplumun gelişimiyle teknoloji işletmelerin en büyük değeri haline gelmiştir. Teknolojik değişimler, çalışma yaşam kalitesini arttıran, kaliteli bilgiyi elde etmeyi sağlayan, inovasyon çalışmalarına ve rekabet avantajına fayda sağlamaktadır. Bilişim teknolojileri işletmelerin refahı ve gelecekteki başarısı için oksijenin insan yaşamına olduğu kadar stratejik bir gereklilik haline gelmiştir. Kurumsal bir işlev olarak bilişim teknolojileri, dijitalleşen dünyada işletmelerin çalışma şartları için kilit bir role sahiptir. Bilişim teknolojileri işletmelerin tüm süreçlerinde çalışanların danışmanı ve destekçisi olarak görülmektedir.

İşletmeler gereksinimlerinin esnek ve verimli bir şekilde karşılanabilmesi için teknolojilerin modernize edilmesi veya inovatif çözümlere yatırım yapılmalıdır. Yapılan bu yatırımlar çalışma hayatın da, başarılı bilgi kalitesi konsolidasyonlarına fayda sağlanabilir. Daha yüksek bilgi kalitesi, artan verimlilik, düşük maliyetler, yüksek çalışma hayat kalitesi ve çalışanlar üzerinde gelişmiş üretkenlik sağlamaktadır.

Çalışma yaşam kalitesinin etkilendiği önemli değişkenler bilgi kalitesi, inovasyon ve bilişim teknolojileri konuları olduğu düşünülmektedir. Literatür inceleme sonucunda bilişim teknolojileri, bilgi kalitesi, inovasyon ve çalışma yaşam kalitesi üzerine etkisini inceleyen araştırmalara rastlanılamamıştır. Bu araştırmanın amacı, Kahramanmaraş'ta faaliyet gösteren bir holding çalışanlarının bilişim teknolojileri, bilgi kalitesi ve inovasyonun çalışma yaşam kalitesi algıları üzerindeki etkisini tespit etmektir. Ayrıca çalışanların demografik özellikleri (yaş, eğitim düzeyi, hizmet süresi, kullanılan sistemler vb.) göz önünde bulundurularak; bilişim teknolojileri, bilgi kalitesi, inovasyon ve çalışma yaşam kalitesine ilişkin görüş farklılıkları da araştırılacaktır. Daha önce yapılan çalışmalardan farklı olarak bilişim teknolojileri, bilgi kalitesi ve inovasyonun çalışma yaşam kalitesi üzerindeki etkisini incelerken çalışanların değişkenler üzerindeki etkisinde aracılık rolü etkisinin olup olmadığını test edilmektedir. Bu yönüyle yapılan çalışma büyük önem arz etmekte ve ilgili literatüre önemli katkılar sağlayacağı düşünülmektedir

İşletmelerin, globalleşen dünya da var olabilmeleri için teknolojiyi ve belirli bir çalışma yaşam kalitesi düzeyine sahip olmaları gereklidir. Bilişim teknolojilerinin, inovasyonun ve bilgi kalitesinin işletmelerde stratejik araç olarak kullanılması, çalışma yaşam kalitesine üst seviyede faydalanmasına imkân tanıyacaktır. Teknolojik ve inovatif gelişmelerle piyasada rekabet avantajı sağlamak isteyen kuruluşlar örgütün ihtiyaçlarına ve kültürüne uygun şekilde teknolojilerin kullanımınıyla personelin iş yapış şeklinin niteliğini arttırmaktadır. Birinci bölümde çalışmanın giriş kısmına yer verilmiştir. İkinci bölümde değişkenler ile ilgili önceden yapılmış çalışmalara yer

verilmiştir. Üçüncü bölümde bilişim teknolojileri kavramı, dönemleri, tarihsel gelişimi, bilişim teknolojileri ilgili kavramlar, gelişmeler ve bilişim teknolojileri kullanımının işletmeler üzerindeki etkisi yer almaktadır. Bilişim teknolojilerinin işletmelere yapacağı katkılar anlatılmıştır. Dördüncü bölüm bilgi kalitesi ile ilgilidir. Bilgi kavramının oluşumundan başlayarak, boyutları sıralanmış, bilginin sahip olması gereken nitelikler ve bilgi kalitesinin işletmeler açısından önemi açıklanmıştır. Çalışmanın beşinci bölümünde inovasyon kavramı, türleri, inovasyon kapasitesi ve inovasyon çalışmalarının avantajlarına yer verilmiştir. Çalışmanın altıncı bölümünde, çalışma yaşam kalitesi kavramının tanımı, gelişimi, tarihi, boyutlarına yer verilmiştir. Ayrıca inovasyon, bilişim teknolojisi, bilgi kalitesinin çalışma yaşam kalitesi üzerindeki etkisine yer verilmiştir. Yapılan çalışmanın yedinci bölümünde hipotezler kurulmuş ve kurulan hipotezler literatürdeki çalışmalarla desteklenmiştir. Sekizinci bölümde araştırmanın yöntemi, amacı, kapsamı, örnekleme, sınırlılıkları model ve hipotezlerine yer verilmiştir. Araştırmanın dokuzuncu bölümünde anket bulgularına ilişkin sonuçlar yer almaktadır. Araştırmanın yapıldığı hedef kitle; örneklem, yöntem ve tanımlayıcı istatistikler verilmiştir. Ayrıca yapılan analiz (betimsel istatistik, faktör, korelasyon, regresyon, t-testi, ANOVA, aracı etki) sonuçları tablo ve şekillerle aktarılmıştır. Araştırmanın son bölümünde ise genel değerlendirme, sonuç ve önerilere yer verilmiştir.

2. KONU İLE İLGİLİ ÖNCEKİ ÇALIŞMALAR

2.1. Bilişim Teknolojileri İle ilgili Çalışmalar

Kraut vd.,'nin (1989) yaptığı çalışmada, teknoloji kullanımının iş yaşam kalitesi ve verimliliğe yönelik etkisi araştırılmıştır. Kamu kuruluşunda hizmet veren 485 personelden veri toplanmıştır. Araştırmanın bulgularına göre personellerin teknoloji kullanımından sonra çalışma hayatlarının değiştiği görülmüştür. Teknolojik gelişmeler iş yaşam kalitesini ve verimliliği arttırmıştır. Ayrıca personellerin iş tatmininin arttığı da saptanmıştır.

Özen ve Bingöl'ün (2007) yaptığı çalışmada Erzurum, Erzincan ve Bayburt illerinde yer alan 112 küçük ve orta büyüklükteki işletmelere anket çalışması yapılmıştır. Çalışmada bilişim teknolojileri ve yenilikçilik arasında pozitif yönlü ilişki olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca yenilik çalışmaları verimliliği de arttırdığı saptanmıştır.

Çağlar (2012) çalışmasında, Türkiye'de faaliyet gösteren lojistik firmalarında bilişim teknolojileri uygulamalarının etkilerini incelemiştir. Araştırmada bu uygulamalar sonucunda müşteri memnuniyeti ve işletme performansı arasındaki ilişkiyi ortaya koymayı amaçlamıştır. Bu amaçla; 90 lojistik firmasından veri toplanmıştır. Çalışma sonucunda; lojistik işletmelerinin taşımacılık arasındaki sürecinde yararlandıkları bilişim teknolojileri uygulamalarıyla firma performansı ilişkisi incelendiğinde olumlu yönlü anlamlı ilişki olduğu saptanmıştır. Ayrıca firmalarda genel bilişim teknolojilerinin kullanımı ile işletmenin müşteri memnuniyeti, sipariş yönetimi, arasında pozitif bir ilişki bulunmaktadır.

Güleş vd.'nin (2013) yaptığı çalışmada, bilişim teknolojileri kullanımının firma performansına yönelik etkisi belirlenmeye çalışılmıştır. Konya'da faaliyette bulunan 220 küçük ve orta ölçekli firmadan veri toplanmıştır. Araştırma bulgularına göre firmaların bilişim teknolojisinin işletme performansı üstünde ciddi bir etkisinin olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca araştırmada, işletmelerde bilişim teknolojileri kullanım artışı saptanmıştır.

Bayrak (2014), çalışmasında Ankara'daki biriletişim şirketinde, bilişim teknolojilerinin kullanım algısını incelenmiştir. Araştırmada hem çalışanların iş sürecine katkısı hem de şirketin bilişim teknolojileri kullanımına yönelik verdiği önem incelenmiştir. Araştırmada Telekomünikasyon şirketinin Genel Müdürlüğünde çalışan 60 personelden veriler toplanmıştır. Yapılan analiz sonucunda, Telekomünikasyon şirketinde bilişim teknolojilerinin işletme içi fonksiyonlarının tümünü etkilediği görülmektedir. Ayrıca personellerin değişimlere karşı esnekliği, bilişim teknolojileri altyapısı, karar alma süreçleri ile bilişim teknolojileriyle arasında pozitif yönlü ilişki olduğu görülmektedir.

Sözbilir ve Yeşil (2015) yaptıkları çalışmada bilişim teknolojileri yeterliliği boyutlarının bilgi yönetiminin boyutları üzerindeki etkisini belirlemeyi hedeflemektedir.

Bu çalışmada, Türkiye’de 2012 yılında ilk 500’de yer alan 274 şirkette çalışan 456 yöneticiden veriler toplanmıştır. Çalışmada bilişim teknolojileri yeterliliğinin alt boyutu olan bilişim teknolojisi bilgisi ve uygulamaları bilgi yönetiminin tüm alt boyutlarıyla ilişkili olduğu saptanmıştır. Ayrıca bilişim teknolojileri uygulamaları bilgi yönetiminin alt boyutu olan bilgi toplamının üstünde pozitif etkisi olduğu görülmüştür.

2.2. İnovasyon İle İlgili Çalışmalar

Biçkes (2011) çalışmasında, örgütsel öğrenmeyle firma performansı ilişkisinde inovasyonun aracı etkisini belirlemeyi amaçlamıştır. Türkiye’ de faaliyet gösteren birinci 500 en büyük ve ikinci 500 en büyük sanayi işletmesi üzerinde araştırma yapılmıştır. Araştırma verileri incelendiğinde, örgütsel öğrenmeyle inovasyon arasında olumlu bir ilişki olduğu görülmüştür. Ayrıca araştırma incelendiğinde örgütsel öğrenme ve işletmenin rekabet performansı ilişkisinde ürün inovasyonu kısmi aracı rolü olduğu kanısına ulaşılmıştır. İnovasyonun alt boyutlarının (strateji inovasyonu, pazar inovasyonu ve süreç inovasyonu) örgütsel öğrenme ve rekabet performansı üzerinde tam aracı rolü olduğu görülmüştür.

Ünlü ve Aydoğan (2015) yaptığı çalışmada, işletmelerdeki inovasyon yönetiminin çalışma yaşam kalitesi üzerindeki etkisini incelemiştir. Araştırmanın örneklemini 172 teknokent çalışanı oluşturmaktadır. Yapılan analizi sonucu inovasyon yönetimi iş yaşam kalitesi pozitif etkilemiştir. İnovasyonun alt boyutlarıyla iş yaşam kalitesinin arasında pozitif ilişki olduğu görülmüştür.

Dibrell vd.’nin (2019) yaptığı çalışmada bilgi teknolojisinin inovasyon üzerindeki etkisi incelenmiştir. Çalışmada ABD’deki 56 kuruluşta çalışan 9648 kişiden veri toplanmıştır. Araştırma sonucunda, firmaların kültüründe daha yüksek inovasyonun, daha büyük bir uyum ve yenilik kapasitesi ile ilişkili olduğu saptanmıştır. Küçük ve orta ölçekli işletmeden oluşan bir örneklem üzerinde yapısal eşitlik modellemesi kullanılmıştır. Hem ürün hem de süreç olarak inovasyona verilen stratejik önemin artmasının, yöneticilerin bilişim teknolojilerine verdiği önemi olumlu yönde etkilediği görülmüştür. Ayrıca inovasyonun, performans (hem kârlılık hem de büyüme) üzerindeki etkisinde, yöneticilerin bilişim teknolojilerine verdiği önem mekanizmasının aracılık ettiği ortaya konulmaktadır. Bununla birlikte inovasyon ile bilişim teknolojilerinin pozitif yönde ilişkili olduğu saptanmıştır.

Bala (2020), çalışmasında inovasyon ile kurumsal sosyal sorumluluğun kurumsal imaj üzerindeki etkisini araştırmıştır. Özel bankalarda çalışan 341 personel örneklemini oluşturmaktadır. Çalışma sonucunda inovasyon ve kurumsal sosyal sorumluluk algısının kurumsal imaj algısı üzerinde pozitif yönlü ilişkisi bulunmaktadır. Ayrıca inovasyon algısının değişkenler üzerinde etki düzeyi incelendiğinde kurumsal imaj üzerinde daha fazla etkiye sahip olduğu görülmüştür.

2.3. Bilgi Kalitesi İle İlgili Çalışmalar

Stone vd. (2007) araştırmasında, bilgi kalitesinin bireysel ve firma pazarlama performansına etkisini incelemiştir. ABD'deki 403 pazarlama yöneticisi örneklemini oluşturmaktadır. Bilgi kalitesinin, kullanıcının algılanan bireysel performansı (yani algılanan fayda) ve algılanan sistem kullanım kolaylığı üzerinde olumlu bir etkisi olduğunu saptanmıştır.

Acar ve Özçelik (2011) yaptığı çalışmada, bilgi kalitesinin artışı karar kalitesini etkilediği saptanmıştır. Yöneticilerin ve işletmelerin bilgi sistemleri yatırımlarının artmasıyla bilgi kalitesinin artacağını savunmaktadır. Ayrıca bilgi kalitesi ve performansın doğru yönde arttığı görülmüştür.

Çemberci vd.'nin (2015) yaptığı çalışmada, işletmeler arasındaki bilgi paylaşımının tedarik zinciri performansı üzerinde, bilgi kalitesinin aracılık rolü incelenmiştir. Araştırmada 175 firmada 237 kişiye anket çalışması yapılmıştır. Yapılan analiz sonucunda; işletmeler arasındaki bilgi paylaşımının tedarik zinciri performansı üzerine etkisinde bilgi kalitesinin aracı etkisi olduğu saptanmıştır.

Bekâr (2020), "Web Sitesi Kalitesinin Bilgi Kalitesi, Müşteri Değeri Ve Müşteri Sadakati Üzerindeki Etkisinin Giyim Perakendeciliği Özelinde İncelenmesi" araştırmasına 637 üniversite öğrencisi çalışmaya katılmıştır. Bilgi kalitesi; algılanan değeri, güveni, web site kalitesini, sadakatı pozitif yönde etkilediği görülmüştür. Web sitesi kalitesi; bilgi kalitesini, bilgi kalitesinin de algılanan değer etkilediği ancak kullanım kolaylığının bilgi kalitesini pozitif yönde etkilemediği görülmüştür.

Karahan ve Kestane'nin (2021) yaptığı çalışmada, muhasebe bilgi kalitesinin maliyet analizi süreçlerindeki etkisi incelenmiştir. Gaziantep ilinde faaliyet gösteren 152 muhasebe personelinden veri toplanmıştır. İşletmenin doğru muhasebe bilgisinin, maliyet analizlerinin ana etkenini oluşturan eksizsiz fiyatlandırma, maliyet bilançosunu azaltması ve maliyetlerin denetimi üzerinde pozitif etkiler bıraktığı kanısına varılmıştır. Ayrıca muhasebe bilgi kalitesinin fazla olması muhasebe personellerinin iş memnuniyetini arttırdığı saptanmıştır. Bilgi kalitesi artışı işletme içindeki birimleri arasındaki etkileşimi pozitif yönde etkilediği görülmüştür.

2.4. Çalışma Yaşam Kalitesi İle İlgili Çalışmalar

Güvenli (2006) yaptığı çalışmada, yeni teknolojilerin çalışma yaşamı kalitesi üzerindeki etkisini belirlemeyi hedeflemiştir. Manisa Organize Sanayi Bölgesinde yer alan Vestel Dijital A.Ş.'nin 200 mavi yaka personeli çalışmaya dahil edilmiştir. Yapılan çalışma sonucunda yeni teknolojilerin çalışma yaşamı kalitesini üzerinde pozitif etkisi olduğu tespit edilmiştir.

Yanık (2019) çalışmasında, özel bakım merkezlerinde çalışan 268 personelin mevcut çalışma yaşam kalitesiyle, iş tatmini algısı arasındaki ilişki incelemiştir.

Araştırma sonucunda çalışma yaşam kalitesi algısı ile iş tatmini algısı arasında pozitif yönde bir ilişki olduğu saptanmıştır. Ayrıca çalışanların çalışma yaşam kalitesi arttıkça iş tatmini algısında da eş değer olarak arttığı sonucuna ulaşılmıştır.

Yıldırım (2021) yaptığı araştırmada, Covid-19 sürecinde hastalık kaygısının çalışma yaşam kalitesi üzerindeki etkisi incelemiştir. Kahramanmaraş il merkezindeki Devlet Hastanesi, KSÜ tıp fakültesi ve özel hastanelerdeki 544 kişiye anket uygulamıştır. Çalışma yaşam kalitesi algısı; iş tatmini, örgütsel bağlılık, iş stresi ve hastalık kaygısıyla arasında pozitif yönde bir ilişki olduğunu belirlerken iş performansıyla negatif ilişki olduğunu belirtmiştir. Çalışanların örgütsel bağlılıkları, çalışma yaşam kalitesini doğrudan etkilemezken, hastalık kaygısının aracılığı ile dolaylı olarak etkilediği belirlenmiştir.

Park ve arkadaşları (2022), kamu çalışanları üzerinde çalışma yaşam kalitesi belirleyicilerini incelemiştir. Kore devlet kurumundan Sejong şehrine taşınan 1.014 kamu kuruluşu üyesine anket uygulaması yapmıştır. İşyerinin Kore'den Sejong'a taşınmasını deneyimleyen kamu çalışanlarının algıları ölçülmüştür. İnovasyon çalışmalarının çalışma yaşam kalitesini pozitif etkilediği ve yaşam kalitesi, çalışma yaşam kalitesiyle pozitif bir ilişkiye sahip olduğu görülmüştür. Motivasyon, iş özerkliği ve inovasyon kültürünün çalışma yaşam kalitesi üzerinde pozitif bir etkiye sahip olduğu bulunmuş. Motivasyon ve iş özerkliğinin çalışma yaşam kalitesini artırmada olumlu etkileri olduğu ortaya çıkmaktadır. Bu sonuçlara ek olarak düzenleyici etkisi incelendiğinde, yaşam kalitesininveinovasyon kültürünün çalışma yaşam kalitesi üzerinde düzenleyici etkisi olduğu bulunmuştur.

3. BİLİŞİM TEKNOLOJİLERİ

Bu bölümde örgütlerde kullanılan bilişim teknolojileri (BT) kavramları ele alınarak bilgi teknolojilerinin varoluşu, gelişimi, kullanımını konuları ile ilgili bilgilere yer verilirken örgütler açısından bilişim teknolojilerinin önemi, inovasyon bilgi kalitesi ve çalışma yaşamkalitesinin gelişimi açısından önem ve kapsamı ile ilgili bilgilere değinilmiştir.

3.1. Bilgi

Bilgi kelimesi, insanların evrimleşmesiyle ortaya çıkmıştır. Bilgi kavramının tartışılması M.Ö. 5 yüzyılda yanmaktadır. Sokrates'in bilginin sınırlılıklarını araştırmasıyla literatüre bilgi kavramı kazandırılmıştır (Malhotra, 1997, 241). Sokrates ile birlikte bazı bilim insanları bilginin zenginlik yaratacağı kanısı varmışlardır. 17. yüzyıla başlarında Francis Bacon'un yazılarının temeli bilgidir. Sonraki nesil bilim adamları da Daniel Bell başta olmak üzere MichelPorat, AlvinToffler ve TomStonier bilginin önemini vurgulamaktadırlar (Quintas, vd., 1997, 386). Bilim insanlarına göre bilginin önemi her geçen gün artmakla birlikte birçok alana katkı sağlayan en önemli güç olduğu bilinmektedir. Dolayısıyla günümüzün en gelişmiş ekonomileri, gelişmişlik seviyesinin artmasının sebebi bilgiye dayanmaktadır. Nitekim gelişmiş toplumlar, bilgiyi ulusların zenginliğinin ve gücünün bir dayanağı olarak görmektedir. Bilgi günümüzde üretim süreçlerindeki merkezi rolü üstlenmektedir (Bernheim ve Chaui, 2003, 385-386). Bilgi çalışma yoluyla kazanılmış tecrübe, geçmişten günümüze gelen birikim ve kuralları kapsamaktadır. Bu kurallar içerisinde bilgi spesifik, ihtiyaç anında kullanılır. Nitekim bilgi toplumların sosyal değerlerine, inançlarına ve ihtiyaçlarına bağlıdır. Bilgi, temel olarak deneyimlerle gelişir, tecrübe ve uzmanlık şekline dönüşür. Bilgi kavramıyla yakından ilişkili veri ve enformasyon kavramlarıdır. Bilgi, verinin düzenlenerek anlam ifade etmesidir (Sotirofskı ve Güçlü, 2006, 353).

3.2. Veri

Veri kelimesi, İngilizcede "data" kavramından gelmektedir. Veri ham gerçek enformasyon parçacığına verilen addır. Türkçe karşılığı, verilen şey anlamındadır. Bilişim teknolojileri açısından veri kavramı, bir durum hakkında, elde edilen görüş duygu düşünceleri sıfır ve birler olarak taşıyan sayısal sinyaller veya bit dizeleri olarak tanımlanabilir. Kısaca veri, ham bilginin mantıklı şekilde dönüşümü, formüllerin kodlanması, ilişkisi, varsayımları ve basitleştirilmesi olarak tanımlanabilir (Canbek ve Sağıroğlu 2006, 166).

Veri; ölçüm, deney, deneme, sayım, gözlem veya araştırma yoluyla sayı ve harf biçimde kodlanarak elde edilmektedir. Verinin tek başınabir anlamı olmadığı gibi işlevi de bulunmamaktadır. Dolayısıyla elde edilen tüm veriler toplandıktan sonra ilk olarak

gruplanarak daha sonra özetlenerek, manuel veya bilgisayarla faydalı enformasyona dönüştürüldüklerinde anlam kazanmaktadır. Dönüştürülen veriler kullanıcıya bilgiyi yansıtmaktadır. Elde edilen bilgiler kişilerin problem çözmelerine ve karar vermeleri süreçlerini iyileştirmektedir (Özekes, 2003, 66).

3.3. Enformasyon

Enformasyon belge veya bilginin bir mesaj olarak alıcıya iletilmesidir. Enformasyonun temel amacı alıcının konu hakkındaki düşüncelerini verilerle desteklemektir. Alıcının talep ettiği bilgiye ulaşmasında ve bakış açısında bir farklılık yaratmaktır (Yılmaz, 2009, 99). Enformasyon ve bilgi terimleri literatürde sıklıkla birbirinin yerine kullanılmaktadır. Bazı yazarlar iki terim arasında ayırım yaparken (örneğin, Blackler, 1995; Davenport ve Prusak, 1998;), diğerleri her iki terimi de eşanlamlı olarak kullanmışlardır (örneğin, Kogut ve Zander, 1992; Stewart, 1997). Enformasyon, “mesajların akışıdır” ve bu mesaj akışı, sahiplerinin inançları ve taahhütleriyle etkileşime girdiğinde bilgi ortaya çıkmaktadır. Enformasyonu bilgiden ayıran üç özellik vardır. Birincisi, bilgi, bireyler tarafından alınan belirli bir bakış açısının, niyetin veya duruşun bir işlevidir. İkincisi, bilgi her zaman bir amaç hakkındadır, bu da bilginin eyleme bağlı olduğunu gösterir. Üçüncüsü, bilgi bağlama özgü ve ilişkiseldir bu nedenle anlamla ilgilidir (Ipe, 2003, 340).

3.4. Bilişim

Bilişim, kişilerin teknik açıdan, ekonomik, üretim, sosyo kültürel, siyasal ve toplumsal kapsamdaki iletişimde kullandığı bilginin, öncelikli olarak bilgisayar yöntemiyle verimli ve akılcı şekilde işlenmesidir. Bilişim her platformda fikri prosesin yapay şekilde tekrardan üretilmesi, bilginin bilgisayarda birikmesi ve kullanıcının ulaşımına açık bulundurulması becerisi olarak adlandırılabilir (Biçer, 2021, 76). Ayrıca bilişim; deneyim, bilgi-işlem ve iletişimden oluşan bir yapıdır (Erkan, 2002, 177). Verinin aktarılması, örgütlerde kullanımı, depolanması ve verilerin kullanıcıya ulaşılması için gerekli ağırları, aşamaları ve etkinlikleri içeren bir bilim ve teknolojidir (Uluç, 2003, 255).

3.5. Teknoloji

Teknoloji yerleşik hayata geçen insanların gelişiminde en önemli araç olmuş yaşamsal birçok alanda gelişimlere olanak sunmuştur. Teknoloji sadece üretim alanında değil savaş ve araştırma alanlarında da çok farklı amaçlar için kullanılmıştır. Teknolojik gelişmeler aynı zamanda insanlık tarihinde çağları değiştiren boyutlara ulaşmış bir araçtır. Son yüzyılda bilginin birikmesiyle birlikte teknolojik gelişmeler hız kazanmış

teknoloji toplumsal hayatın vazgeçilemez bir parçası olmuştur. Galbraith'e (1980) göre teknoloji, geçmişten günümüze bilimsel araştırmalar sonucu elde edilen sistematik bilgilerin kullanıcılar tarafından pratik alanlarda uygulanmasıdır. Bu tanımdan yola çıkarak teknoloji; işlemler, makineler, araçlar, prosesler, yöntemler, sistemler, yönetim ve denetim mekanizmaları v.b. öğeleri bilimsel bulgularla ve inovasyon çalışmalarıyla destekleyerek insanın günlük hayatına uygulanması olarak tanımlayabilir. Başka bir ifadeyle teknolojiyi bilimlerle uygulamalar arasındaki köprü olarak da nitelendirebiliriz (Çoruh, 2019, 11).

Dünya genelinde geçmişten günümüze gelen değişimler nüfus ve bilimin gelişimine bağlı olarak artmaktadır. Artan teknolojiler, işletmelerin üretim süreçlerini ve hizmet sektörünün hızla gelişmesini katkı sağlamaktadır. Teknolojik gelişim ve inovasyon çalışmalarındaki artış tüm sektör ve proseslerin ana maddesi haline gelmiştir (Yalın, 2004, 2). Özellikle son dönemlerdeki teknolojik gelişimler insan hayatını kolaylaştırmaktadır. Örneğin; yaşanan evlerde, eğitim görülen okullarda, çalışılan işletmelerde, yaşanan ülkelerde bireylerin yaşamlarını hızla değiştirmektedir. Bu değişimler kişisel, toplumsal ve çalışma hayatlarına büyük katkı sağladığı görülmektedir. İnsanoğlu hayatında 1800'lü yıllardan sonra sanayi devrimiyle teknolojik gelişmelere ayak uydurmuştur. 1850 de buharlı makinelerin artışıyla endüstri 1.0 devrimi ortaya çıkmıştır. Elektrik gücünün kullanılmasıyla endüstri 2.0 insanların hayatına girmiştir. 1950 yılından sonra teknoloji dijitalleşmeyle endüstri 3.0 devrimi evrimleşmiştir. 21 yüzyılda da verimlilik ve etkili kullanım sayesinde Dünyada teknoloji destekli endüstri 4.0 teknolojisi ve endüstri 4.0 teknolojisini verimli bir şekilde kullanan eğitilmiş insan gücü olduğu görülmektedir (Çoruh, 2019, 13).

3.6. Bilişim Teknolojileri

Geçtiğimiz yüzyılda yaygınlaşan bilişim teknolojileri, toplumları her alanda etkilemektedir. Bilişim teknolojileri haberleşme ve ulaşım başta olmak üzere birçok toplumsal alan olan bilim, sağlık, eğitim, sanat, çalışma hayatı, ekonomi vb. süreçlerde yaygın bir şekilde kullanılan bir bilim dalıdır. Bilişim teknolojileri yazılımların donanımların ve bilgisayar teknolojilerinin gelişmesiyle elde edilen verilerin işlenmesi, saklanması, korunması, iletilmesi, kullanılması, korunmasıdır. Bilgilere güvenli, kolay bir şekilde erişim sağlanmasıyla, donanım ve yazılım uygulamalarının incelenmesitabanlı bilişim, araştırılması, geliştirilmesi, yönetilmesi ve desteklenmesi anlamına gelmektedir (Aydın ve Çetin, 2010, 257).

Benghir'e (1996, 38) göre bilişim teknolojileri ses, resim, yazı ya da sayısal yapıdaki enformasyonların oluşması, işlenmesi, araştırılması saklanması ve dağıtılmasını ve ilerlemesinde fayda sağlayan bilgisayarlar ve iletişim teknolojilerinin bütünü olarak ifade edilmektedir. Bu çerçevede başta bilgisayarlar, girdi ve çıktı

donanımları olmak kaydıyla telefon, yazıcı, tarayıcı ve gibi cihazlar bilişim teknolojileri kavramı içerisinde yer aldığı görülmektedir (Öksüz, 2018, 4).

Bilişim teknolojileri çağımızda her süreçte karşımıza çıkmaktadır. Bu süreçler şu şekilde sınıflandırılabilir (Al-Mashari vd., 2003, 357);

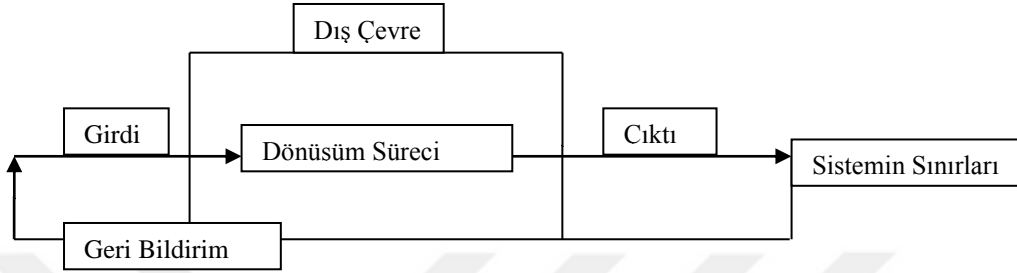
- Finans ve muhasebe süreçleri, yatırım yönetimi, mali raporlama,
- İşletmelerin tedarik zinciri prosesleri, muhasebe, satın alma, taşımacılık, tedarik, fatura oluşturma ve ödeme, planlama ve optimizasyon,
- İşletmenin üretim süreci,
- Sipariş işleme,
- Müşteri bilgilerinin işlenmesi,
- Müşteri hizmet süreçleri,
- Kurumsal kaynak planlama süreçleri,
- Satış bilançosu,
- İnsan kaynakları yönetimi süreci,
- Bilgi kalitesi yönetimi,
- Proje tasarımı ve yönetimi,
- Ana idari işlemler,
- Üretim planlama kontrol, depo kontrolü,
- Veri raporlama, analizler.

Bilişim teknolojileri örgütlerde, süreç analizi, tasarımı, kontrolü ve uygulaması gibi genel sistem geliştirme aşamalarının gerçekleştirilmektedir. Bu faktör grubu, neyin uygulamasından nasıl uygulamasına geçişle ve planları değer zinciri yönlerine odaklanan gerçek eylemlere dönüştürmeyle ilgilidir. Bilişim teknolojileri iş perspektifinde, dağıtım aşaması, çalışma yaşam kalitesi (yetenek, öğrenme), değişim yönetimi (organizasyonun değişime hazırlanması, dirençle baş etmek, iletişimi genişletmek, inovasyona açık olmak), ekip geliştirme (eğitim, yeterlilik, ödül, kendini kanıtlama), teknik ve araçların kullanımı (sorun çözme araçları, ölçüm araçları, ihtiyaç analizi araçları) ve proje yönetim becerisi ile bütünleştirilir. Bu nedenle belirli bir amaca hizmet ederek, işletmede çeşitli başarıları desteklemektedir (Al-Mashari vd., 2003, 358).

3.7. Bilişim Sistemleri

Bilişim sistemlerinin kullanımı, işletmelerin verimliliğini arttırarak diğer işletmelere karşı rekabet avantajı kazandırmaktadır. Bilişim sistemleri işgörenlerin verimli çalışmaları, zamandan tasarrufu, iş yükü azalmasına işletme karlılığına katkı sağlamaktadır. Bugün küçük ya da büyük işletmeler üretim ve yönetim fonksiyonların birçok alanında bilgi sistemlerini işletme yaşamına dâhil etmişlerdir. İşletmelerin muhasebesel kayıt sistemlerini ele aldığımızda kayıtlarını sadece manuel olarak kâğıt üzerinde gerçekleştiren bir işletme kalmamıştır. Personel birimleri maaş

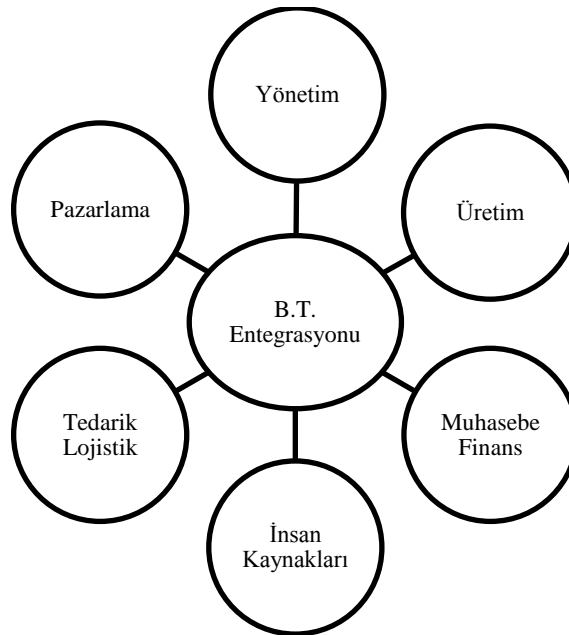
hesaplamadan yıllık izine kadar bilişim teknolojilerden yararlanmaktadır. İnsan kaynakları personel alımında, mülakatlarda, kurumsal eğitim ve iletişimde bilişim sistemlerini kullanmaktadır. Sadece özel sektör değil devlet kurumlarında bilişim teknolojisi kullanımında öncülük görevini üstlenmektedir. Başta E-devlet olmak üzere kurulan e-sistemler işletmelerde online sisteme entegre olmaya yönelterek teknolojik gelişime teşvik edildiği görülmektedir (Çift yıldız, 2015, 3).



Şekil 3.1. Sistem Süreci (Efil, 2002, 89)

3.8. İşletmelerde Bilişim Teknolojileri Uygulamaları

İşletmelerde, içsel ve dışsal iletişimi, karar verme süreçlerini, iş süreçlerini ve performansı artırmak için her noktada bilişim teknolojileri kullanılmaktadır. İşletmeler problemlerini çözmek ve verimliliği arttırmak için bilişim teknolojilerini yaygınlaştırmaktadır. Bilişim teknolojileri uygulamaları işletmelerin yönetim ve otoriter yapılarını değiştirerek, karar verme ve denetleme süreçlerinin merkezileşmesine öncülük etmektedir (Güleş ve Özata, 2005, 71).



Şekil 3.2. İşletme İçi Bilişim Teknolojisi Entegrasyonu

Şekil 3.2. incelendiğinde; bilişim teknolojileri işletme içerisinde entegre (bütünleşik) bilişim sistemleri ve fonksiyonel bilişim sistemleri olarak kategorize edildiği görülmektedir. İşletmeyi bir bütün olarak ele alan entegre (bütünleşik) teknolojilerdir. Örneğin, bu teknolojiler işletmenin iş sürecine elverişli olarak kullanılabileceği bir yazılım programıdır. Bir diğer sistem ise fonksiyonel sistemlerdir.

İşletmede varolan bütün departmanların bilgi ve bilişim ihtiyaçları çeşitlilik göstermektedir. Örneğin yazılım programlarında pazarlama, satın alma, finans, bilgi işlem, muhasebe, insan kaynakları, personel, ar-ge, vb. departmanların ihtiyaç duydukları modüller birbirinden farklıdır. Muhasebe departmanı finansal kayıt tutma, faturaları ve ödemeleri takip etme, fatura düzenleme vb. işlemlerde fonksiyonel bilişim teknolojilerinden yararlanır. Yöneticiler stratejik kararlarda makro bakış açısıyla yaklaşarak sistemin çıktılarında elde edilen bilgilerle karar verecektir (Tekin vd., 2005, 117; Demiral ve Karakaya, 2016, 169).

3.9. Kurumsal Sistemler

Kurumsal kaynak planlama (ERP) sistemleri 1990 yılların önemli bilişim teknolojileri yatırımlarıdır. ERP sisteminin günümüzde uygulanması, modüller arasındaki entegrasyonu, veri işlenmesi depolama/alma süreçleri yönetim analiz işlevleri ile bağımsız uygulamaların tipik işlevleri arasında entegrasyonu kolaylaştırmanın en etkili yoludur (Al-Mashari vd., 2003, 353).

Kurumsal sistemler, kurumsal bilgi sistemleri olarak da adlandırılır. Son on yılda kurumsal sistemler, hem organizasyon içi hem de organizasyonlar arası iş fonksiyonlarının sınırları boyunca iş süreçlerini entegre etmek ve genişletmek için kullanılmaktadır. Bilişim teknolojilerin gelişimi ve teknolojik gelişmeler, hem imalat hem de hizmet endüstrilerinde artan bilgi entegrasyonu ihtiyaçlarına uygulanabilir bir çözüm sağlamıştır. ERP, küresel ekonomide ve küresel iş operasyonlarında, verimlilik, yenilikçilik, yetkinlik ve rekabet gücü elde etmek amacıyla işletmelerin temelini oluşturur (Xu, 2011, 630).

ERP sistemleri bilgi sistemleri üzerinde önemli bir gelişmeye yol açmıştır. Bilişim teknolojisi sistemi, kurum içindeki kullanımı giderek artmaktadır. Bilişim teknolojileri kaynaklarını daha etkin bir şekilde planlamak için şirketler ERP çözümlerine yönelmektedir (Al-Mashari vd., 2003, 352). ERP sistemleri kullanımı şirketlerde kurumsal sistem ortamı (yazılım, veritabanları), entegrasyon, işlevsellik, kullanılabilirlik, esneklik, güvenilirlik ve karlılık avantajı sağlamaktadır (Williams ve Schubert, 2010, 5).

3.10. Bilişim Teknolojilerinin Tarihsel Süreci

1946 yılından itibaren gelişmekte olan bilişim teknolojileri ilk işlevsel bilgisayar olarak kabul edilen ENIAC'tan bu güne, Ar-Ge çalışmaları ve bilişim teknolojisinin gelişimiyle hız kazanmıştır. Büyük işletmeler tarafından üretim ve stok kontrolü amacıyla kullanılmaya başlanan pahalı ve büyük hacimli bilgisayarlar birinci kuşak olarak ifade edilmektedir. Gelişimin sonraki yıllarında entegre devrelerin geliştirilmesi ile üretilen daha küçük ve daha düşük maliyetli bilgisayarlar ikinci kuşak olarak ifade edilmektedir. 1980'lerde bilgisayar üreticilerinin uygun fiyatlı kişisel bilgisayarları piyasaya çıkarması sonrası, yazılım firmalarının da bu bilgisayarlar için pahalı olmayan basit kelime işleme ve tablo uygulamaları geliştirmesi, kişisel bilgisayarların toplumda büyük kabul görmesini sağlamıştır. Bu dönem bilgisayarları üçüncü kuşak olarak ifade edilmektedir (Öksüz, 2018, 19).

20. yüzyılda teknoloji ve bilgisayar kullanım sayısının artmasıyla birlikte II. Sanayi devrimi başlamıştır. Üretim süreçlerinin otomasyonlaşması, dijitalleşmesi ve sayısallaşmasıyla üretim verimliliği artarak III. Sanayi Devrimi başlamıştır. Dijitalleşmeyle bilginin sınırları ortadan kalkmıştır. Günümüzde IV. Sanayi Devrimi, teknolojilerinin gelişimi, akıllı sistemlerin ve bilişim teknolojilerinin kullanıldığı dönem olarak nitelendirilebilir. Sanayinin gelişimiyle endüstri modelleri değişime uğrayarak yeni sistemlerin oluşmasına fayda sağlamıştır. Bu teknolojilerin gelişimi dijital dünyada kullanılan kavramlar ve uygulamaların temelini oluşturmaktadır (Ersöz ve Özmen, 2020, 171).

Tablo 3.1. Bilişim Teknolojilerinin Tarihlerle Göre Değişen Rolü (O'brien, 2005, 11).

Veri İşleme Dönemi:

1950-1960 yıl aralığı
E- veri işleme sistemleri,
Kayıt girme,
Geleneksel şekilde muhasebe süreçleri

Yönetim Raporlama:

1960-1970 yılları arası
Yönetim bilgi sistemleri,
Karar sürecinidesteklemek için toplanan bilgilerin yer verildiği raporlar,

Karar Desteği:

1970-1980 yılları arası
Karar alma destek sistemleri,
Yönetimsel karar verme sürecinde özel destek,

Stratejik ve Son Kullanıcı Desteği:

1980-1990 yılları arası
Kullanıcıya bilgi işlem desteği,
Üretkenlik ve çalışma grubu iş birliği için doğrudan bilgi işlem desteği,
Yönetici bilgi sistemleri,
Nitelikli sistemler ,
Son kullanıcılar için doğru bilgiye yönelikuzmanların tavsiyesi,
Stratejik bilgi ve iletişim sistemleri,
Rekabet avantajı sağlanması için stratejik ürün ve hizmet desteği,

Elektronik İş ve Ticaret:

1990-2000 yılları arası
İnternet veri tabanlı e-sistem uygulamaları,
Web tabanlı kurumsal ve küresel e-iş operasyonları,
İnternet ağları

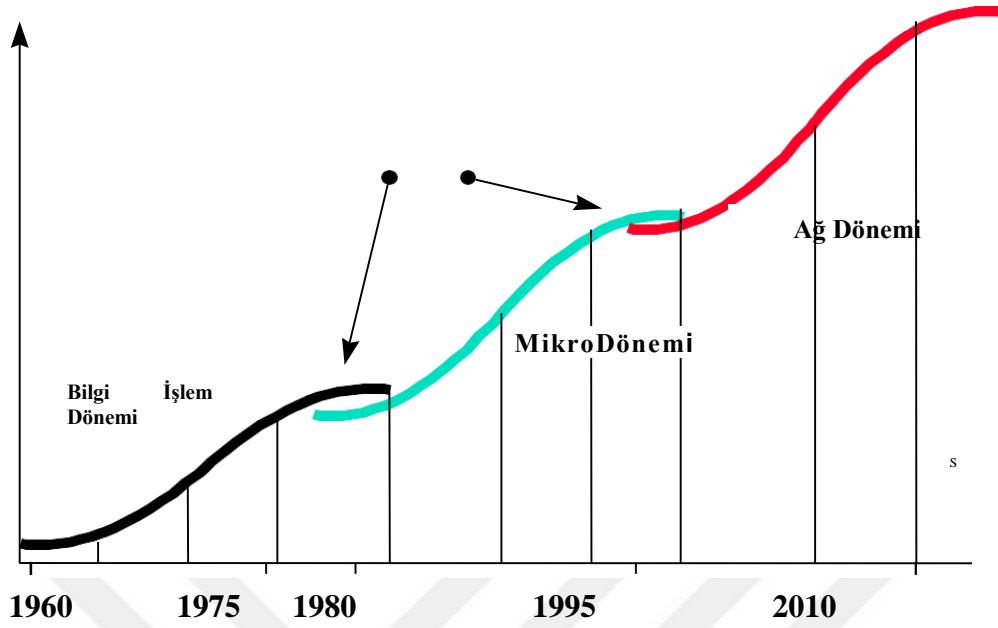
Kurumsal Kaynak Planlama ve İş Zekası:

2000–2010 yılları arası
Kurumsal arayüz uygulamaları,
Veri, bilgi madenciliği,
Enformasyon görselleştirme,
Müşteri ilişkileri (CRM) planlaması,
Tedarik zinciri yönetim süreci,

1960'lara kadar bilgi sisteminin rolü oldukça basitti; işlem işleme, kayıt tutma, veri işleme şeklindeydi. Ardından, tüm bu verilerin yararlı, bilgilendirici raporlara dönüştürülmesi gereksinimi ortaya çıkmıştır. Bu gereksinim yönetim bilgi sistemleri (YBS) kavramını ortaya çıkartmıştır. Bu kavram, son kullanıcılara, yöneticilere doğru karar verme amaçları için ihtiyacı olan bilgileri verecek daha önceden incelenmiş ve tanımlanmış yönetim raporları sağlayan iş uygulamaları geliştirmeye odaklandı. 1970'lere gelindiğinde, bu tür yönetim bilgi sistemleri tarafından üretilen önceden belirlenmiş bilgi ürünlerinin, yönetimin karar verme ihtiyaçlarını yeterince karşılamadığı görülmekteydi. Böylece karar destek sistemleri (KDS) kavramı doğdu. 1980'lerde bilişim teknolojileri için bazı roller ortaya çıktı. Bu dönemde öncelikle, bilgisayar işlem gücünün, uygulama yazılım paketleriyle birlikte telekomünikasyon ağlarının hızlı gelişmiştir. Kullanıcılar artık bilişim hizmetleri departmanlarının desteğini beklemeden iş gereksinimlerini desteklemek için kendi bilgi işlem kaynaklarını kullanabilir hale gelmiştir. Karar destek sistemlerinin analitik modelleme yetenekleri, böylece yönetici bilgi sistemleri (YBS) kavramı geliştirildi. Bu bilgi sistemleri, üst düzey yöneticilere istedikleri kritik bilgileri istedikleri zaman almaları için kolay bir yol sağlamak için oluşturulmuş ve tercih ettikleri formatlara göre uyarlanmıştır (O'brien, 2005, 11).

3.11. Bilişim Teknolojileri Dönemleri

Bilişim teknolojileri ekonomik faaliyetlerin küreselleşmesine olanak sağlamıştır. Teknolojilere yapılacak yatırımlar ulusal ölçekli ekonomilerin büyüme oranlarını ve diğer bütün sektörleri etkiler. Firmaların iç verimlilik oranlarını yukarı trende sokarken, dış çevreleriyle de ilişkilerinde yeni mekanizmalar içine girmelerine neden olmaktadır. Böylece iç ve dış süreç ayrımları ortadan kalkmaya yüz tutmaktadır. Firmalar, bilişim teknolojileriyle sağladıkları esneklikle maliyetlerini düşürmekte ve küresel ölçekli rekabete girişebilmektedirler (Favaretto, 2015, 38). R.L. Nolan (1988) tarafından bilişim teknolojilerinin gelişimi üç boyutta ele alınmıştır. Bilgi işlem dönemi, mikro dönem ve 2000'li yıllarla hız kazanan ağ dönemidir.



Şekil 3.4. Bilişim Teknolojileri Dönemleri, (Nolan, 1998, 2)

3.11.1. Bilgi İşlem Dönemi

1960 ile 1980 yılları arası veri işleme dönemidir. Bu dönem, ana bilgisayarları destekleyen endüstri ürünlerince şekillenmiştir. Ayrıca veri işleme döneminin ana bilgisayarlar ve buna bağlı donanım ve yazılım sistemleri temel unsurları olmaktadır. Veri işleme dönemini, izleyen süreçlerde mini bilgisayarların üretilmesine başlanmıştır. İşletmeler ana bilgisayar sistemlerinden alt düzey muhasebe ve fabrika işlerinin otomasyonunda yararlanmışlardır. Bu dönemin temel uygulaması, varolan örgütün daha verimli çalışabilmesini sağlamak amacıyla bilgisayar kullanımı anlamında “otomasyon”dur (Şahin vd., 2009, 557). Otomasyon; yöneticilerin, profesyonellerin, memurların, sekreterlerin kısaca ofis ortamında çalışan kişilerin ofisteki işlerinde verimi artırmak için bilgi işlem sistemlerine dayalı iş istasyonlarını kullanımınıdır. Ofis otomasyonları, çalışanların işten çıkarılarak personel giderlerinin azalmasını sağlayan bir yöntem olmayıp, işgörenlerin çalışmalarına yardımcı olmak amacıyla maliyetleri azaltıp, faydayı ve verimliliği en üst düzeye çıkaran bir sistemdir. Diğer bir ifadeyle, ofis otomasyonu uygun bir şekilde planlanmalı, örgütlenmeli ve çalışanlara tanıtılmalıdır (Acar, 2006, 60). Otomasyonun bir sonucu olarak, 1970’lerin başlarından itibaren mavi yakalı işçilerin sayısında belirgin azalmalar görülmeye başlamış ve bu süreç 80’li yıllar boyunca da devam etmiştir. Bilgi işlem döneminde orta kademedeki profesyonel insanların (bilgi işçileri) otomasyona geçme çabaları, özellikle donanım ve yazılım yetersizliği nedeniyle önemli ölçüde başarısızlığa uğramıştır (Şahin vd., 2009, 557).

3.11.2. Mikro Dönem

1970'lerin sonu ile 1980'lerin başı arasında yer alan bu dönemde geliştirilen yaklaşımla otomasyon yerine "informate" terimi getirilmiştir. Otomasyon malzeme listesi, envanter kontrolü gibi fabrikalar üretim planlama görevlerini büyük bir ölçüde tamamlanmıştır. Bu dönemin sağlamış olduğu birtakım örnekler aşağıda yer almaktadır. Örneğin; işletmelerde mini bilgisayar dönemi, veri tabanını kullanma, bilgileri işleme ve yönetme kavramaları ortaya çıkmıştır. 1971'de ilk elektronik çip icat edilmiştir. Mikro dönemde ise IBM (Intel) dünyaya ilk kişisel bilgisayarlarını tanıttı. IBM'e göre artık tüm işletmeler kısa sürede masaüstünde bir "anabilgisayar" sahibi olabilirdi. IBM bu süreçte şöyle bir politika izlemiş; bağımsız bir mikrobilgisayar işletmesi kurdu ve CPU'yu geliştirmek için Intel'e, işletim sistemini geliştirmek için Microsoft'a, dâhili disk depolama birimini geliştirmek için Tandun'a, monitör ve yazıcıyı geliştirmek Matsushita'ya, yazıcı geliştirmek için Epson'la çalışarak IBM'in bilgisayarını piyasaya sürmesi, beş yıl içinde bilgisayar endüstrisini derinden değiştirdi. Bunun sonucunda, her kademedeki birçok rakibi olan, yatay olarak bütünleşmiş yeni bir bilişim teknolojisi endüstrisi kuruldu (Nolan, 1998, 13).

Yukarıda bahsedilen bu iki dönem arasındaki en önemli fark ise; mikro dönemin, bilişim teknolojilerinin orta kademedeki yöneticilerin yerini alması değil, orta kademedeki yöneticilerin işlerini kolaylaştırması amacıyla kullanılmasıdır. Bu döneme geçiş mikro bilgisayarların geliştirilmesiyle sağlanmıştır. Bu bilgisayarlar için program eğitimi almamış kişilerce de yararlanılmasına olanak sağlanmaktadır. Ticari kaygısı olmayan kişilerce de bu dönemde bilgisayar aracılığıyla tasarım, kelime işlemci, tablo programları vb. programlar kullanılmıştır (Akin, 1998, 240–242).

Günümüzde teknolojinin gelişmesiyle birlikte kişisel bilgisayarlara duyulan ihtiyaca paralel olarak bireysel bilgisayar sayısında artış olmuştur. Çoğu üründe mikro teknolojinin gelişmesi, mikro bilgisayarların etkisiyle olmuştur. Bu duruma örnek vermek gerekirse ulaşım araçları, elektronik aletler, kredi kartları vb. yeniliklerde mikro işlemcilerin etkisi görülmektedir (Engin, 2015, 8).

3.11.3. Ağ Dönemi

Ağ dönemi diye adlandırılan dönem, bilgi işçilerinin desteklenmesi, ürün ve hizmetlerin geliştirilmesidir. Artan yatırımlar, bilgisayarlar arasındaki ağların kurulup yaygınlaşması için bir taban hazırlamıştır. Günümüzde, hem yerel hem de geniş alan ağlarının etkileri birçok alanda hissedilmektedir. İşletme içinde tüm seviyelerden personellerin hızlı ve etkili iletişimleri, Veri tabanlarına erişim imkânları sağlanmıştır. Bununla birlikte işletme dışında rakipler, yan sanayi ve müşterilerle ağ üzerinden etkileşimli bilgi alışverişi hem örgütsel hem de sektörel birçok değişimleri beraberinde getirmektedir (Bayraktar, 2014, 7). Gelişen teknoloji sayesinde şirketler ulaşmak istediği bilgilere, beklemeye gerek kalmaksızın ulaşabilmiş, rakipleri ve tedarikçileri hakkındaki

ticari bilgileri kısa sürede elde edebilmişlerdir. Ayrıca internette bulunan bilginin örgütlerin kendi mekanizmaları içerisine yönlendirilmesi ve internette bulunan bilgilerin güvenilirliği bir sorun olarak ortaya çıkmıştır. Bu dönemde kullanıcılar arasında sunucu ve veri tabanlarıyla bilgi akışının oluşması ağ dönemini başlatmıştır. Ağ dönemi kısa süre içerisinde bilişim sektörü tarafından benimsendi. Birbirine bağlı binlerce bilgisayar ve bilişim teknolojisi mimarisi (UNIX, HTML) ve protokolleri (TCP / IP) şirketler için dâhili istemci / sunucu standartları olarak yaygınlaştı. Dönemlik iç ağlar için internet mimarisi standartlarının benimsenmesini tanımlamak için “intranet” ortaya çıktı. İtranetler şirketler içinde hızlıca gelişti. Böylece şirketlerin dış tedarikçilerle, müşterilerle iletişim kurma yeteneklerini arttırdı (Nolan, 1998, 13).

3.12. Bilişim Teknolojilerindeki Gelişmeler

Bilişim Teknolojileri, Organization for Economic Co-operation and Development (OECD), European Information Technology Observatory (EITO) gibi pek çok kurum tarafından farklı şekillerde sınıflandırılmıştır; donanım, yazılım ve hizmet (Turap, 2020, 21). Bilişim teknolojilerinin fiziksel unsurları ise aşağıdaki tablodaki gibidir.

Tablo 3.2. Bilişim Teknolojileri Fiziksel Unsurları (Engin, 2015, 22)

Unsur	Tanım
Donanım	Bilgisayarı oluşturan fiziki parçalardır. Örneğin işlemci, bellek, ağ kartı gibi
Yazılım	Donanımı harekete geçiren ve amaçları doğrultusunda çalışmasını sağlayan komutlardır.
Veri Tabanı	Verilerin bir arada tutulduğu veritabanıdır.

3.12.1. Donanım Alanındaki Gelişmeler

Örgütler sürekli değişim halinde olduğu için yazılım sistemleri ile uyumlu donanımlar tercih etmektedirler. Örgütlerde işlemciler, bellekler, uygulamalara özel donanımlar bulunmaktadır. Donanım bilgisayar sistemlerinin merkezini oluşturmaktadır. Öncelikle bilişim teknolojisi kullanımını sağlayan donanım kısmı hazırlanır, daha sonra yazılım kısmına entegre edilir (Karazincir, 2007, 55). Bu bağlamda bilgisayar donanımı, bilgisayarların iç donanımında yer alan veya dışarıdan bağlanılarak kullanılabilen bir yapıdır. İç donanım içerisinde yer alan kısımlar ise; ana kart, ekran kartı, RAM, CPU vb. iç donanıma örnek olarak verilebilirken, dış donanıma örnek olarak monitör, klavye, fare, yazıcı vb. diye belirtilebilmektedir. Bunların haricinde bilgisayara veri girmek için kullanılan donanımlara giriş birimleri, bilgisayardaki bilgileri kullanıcıya aktaran donanımlara ise çıkış birimleri adı verilir (Turap, 2020, 22). Bir bilgisayar sisteminde girdi, işleme ve çıktı faaliyetleri için kullanılan tüm fiziksel ekipmanlar bilgisayar donanımı kapsamındadır (Emmungil, 2010, 19).

Maliyetlerin ve işgücünün azaltılması, bilginin ve kaynakların paylaşılması açısından alt yapı önemli bir konudur. İletişim ve ağ donanımı, firmalar açısından önemli bir husus olduğu göz önüne alındığında, şehirlerarası hatta ülkeler arası bağlantılarının olduğu düşünüldüğünde, diğer bilgisayarlarla iletişim kurmak ve bilgisayar ağları arasında kesintisiz geçişi sağlamak oldukça önemli bir konu haline gelmektedir. Günümüz teknolojisinde ağ ortamına bağlanabilmek için kullanılan ethernet, güvenlik duvarı (firewall), verilerin daha uzun mesafelere taşınabilmesini sağlayan çoklayıcı (repeater), analog-dijital veya dijital-dijital dönüşümü yapan modemler ağ ve iletişim donanımları kapsamında yer almaktadır. Ayrıca ev ve işyerlerinde sesli ve görüntülü iletişime olanak sağlayan telefon ve mobil telefon sistemler bu kapsama alınabilir (Engin, 2015, 10; Turap, 2020, 22).

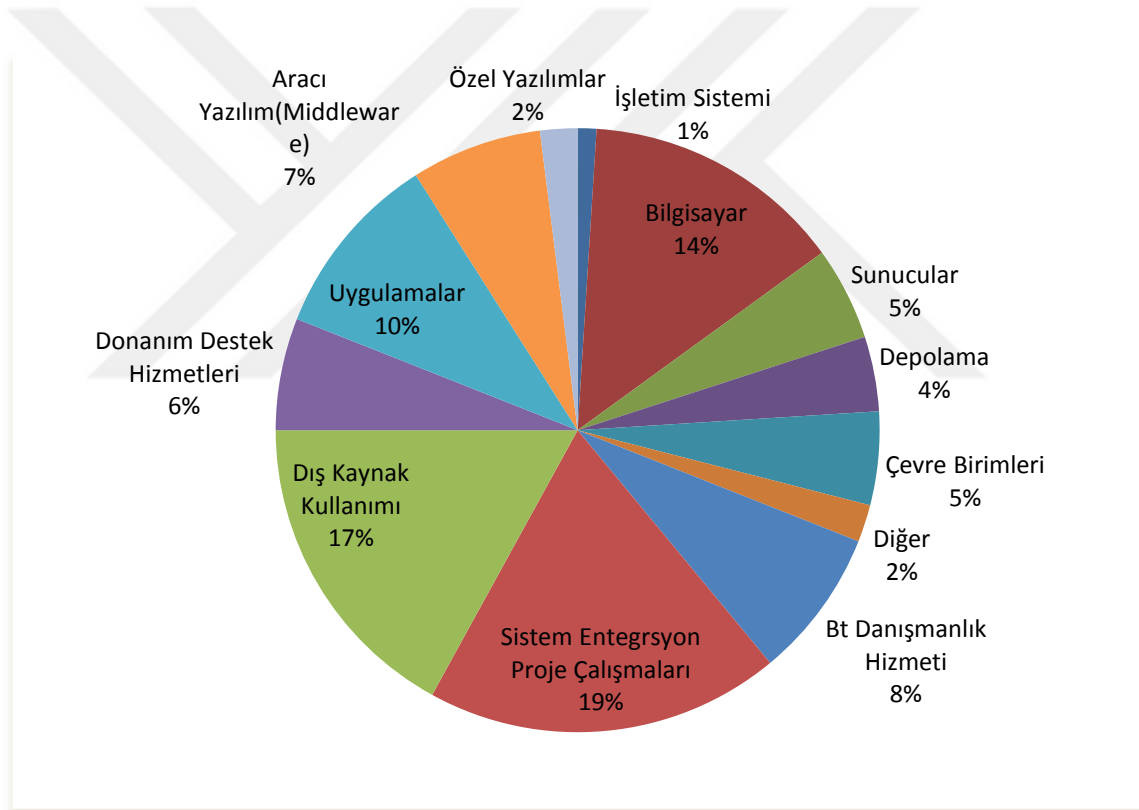
3.12.2. Yazılım Alanındaki Gelişmeler

Donanım ile kullanıcı arasında köprü görevi gören ve yönetim, sağlayan yapıya yazılım denir. Yazılımlar örgütlerin ana omurgası haline gelmiştir. Yoğun rekabet ortamında değişimin sürekliliğini yakalayabilmek, hedef ve politikalarla uyumlu çözümleri bulabilmek için başlangıçta örgütlerin doğru yazılım teknolojilerinin seçilmesi gerekir. Seçilen yazılımın işletmenin mevcut insan kaynağı ve bilgi kaynakları ile uyumu önemlidir. Yazılımın gerektirdiği işletim sistemi, donanım ve veri tabanı uygulamalarının kurumun mevcut bilişim altyapısıyla örtüşmesi, kurumu ek maliyetlerden kurtarmaktadır. Bugünkü yazılımlar birçok platformu desteklemekle birlikte, güncel tercih olan, istemci-sunucu ortamlarındaki performansları önemlidir. İşletim sistemleri içerisinde ise genel olarak; Sun-Solaris, Unix, Microsoft-Windows, Linux-Redhat genellikle desteklenen işletim sistemleri içerisinde yer almaktadır. Bu işletim sistemleri çalışanlara zaman tasarrufu ve bilgi kalitesi kolaylığı sağlamaktadır (Bayraktar ve Efe, 2006, 702).

Yazılımsız bir bilgisayar belirli bir hacmi olan metal yığından başka bir şeye benzemez. Dolayısıyla yazılım ve donanım olmadan bilgisayar teknolojisinden bahsetmek mümkün değildir. Yazılımlar ilk zamanlar bilgisayar üreticisi firmalar tarafından geliştirilerek bilgisayarla birlikte pazara sunulmuştur. Kullanıcıların sayı, istek ve ihtiyaçlarının zamanla artması sonucu uygulama yazılımları ortaya çıkmıştır. Yazılım alanındaki gelişmelerle; işletim sistemleri, veri tabanı yönetim sistemleri, programlama dilleri ve yazılım geliştirme ortamları gibi birçok yeni ürün ortaya çıkmıştır (Acar, 2006, 56). 2011 yılı itibari ile de yazılım geliştirme firmaları incelendiğinde dünyada en büyük 5 yazılım firması Microsoft, IBM, Oracle, SAP ve Ericsson olarak sıralanmıştır (Bayrak, 2014, 9).

3.12.3. Hizmet Alanındaki Gelişmeler

Günümüzde bilgi, organizasyonlar için en az sermaye ve insan kaynağı kadar önem arz eden bir kaynak olmaktadır. Danışmanlık, eğitim, sistem entegrasyonu ve proje yönetimi, dış kaynak kullanımı, teknik servis gibi destek hizmetleri ve telefon hizmetleri gibi son kullanıcıya yönelik tüm hizmetler bu alana girmektedir. Bilişim teknolojilerinin yükselen müşteri değerine olan katkısı, hizmet sektöründe de bilişim teknolojilerini vazgeçilmez hale getirmiştir. Bilişim hizmetlerinin bilgi teknolojisi pazarının yaklaşık yarısını oluşturduğu düşünüldüğünde bu sektörün önemi daha iyi anlaşılacaktır. Danışmanlık, eğitim, proje yönetimi teknik servis destekleri gibi son kullanıcıya yönelik tüm hizmetler bu sektörün kapsamına dâhil edilmektedir (Turap, 2020, 25).



Şekil 3.3. Global BT Sektörü ve Alt Sektör Bazında Kırılımı (Forrester Global TechIndustry, 2011, 16).

Bilgi Teknolojileri pazarının yaklaşık yarısını bilişim hizmetleri (dış kaynak, Donanım Destek Hizmetleri, Sistem Entegrasyon, BT Danışmanlık Hizmetleri) alt sektörü oluştururken, bu oran donanım (bilgisayar, sunucular, çevre birimleri, diğer) alt sektörü için % 30, yazılım (özel yazılımlar, aracı yazılımlar, uygulamalar) alt sektörü için ise % 21'dir.

3.13. Bilişim Teknolojileri Kullanımının İşletme Üzerindeki Etkileri

Bilişim teknolojileri, işletme yapısı ve iş süreçlerinin yeniden tasarlanmasında ve örgütsel süreçler de yenilikler meydana getirmiştir. Bilişim teknolojileriyle birlikte çağdaş işletme yapıları oluşmuştur. Genel işletme yapısında çeşitli strateji ve süreçler gelişmiştir. Bilişim teknolojilerinin tüm süreçlerinde, ürün ve hizmet üretilmesine yönelik operasyonlar, yönetsel süreçler pazarlama, satış stratejisi, siparişlerin işlenmesi, mal ve hizmetlerin tüketiciye ulaştırılması, satış sonrası tüketici hizmetleri ve müşterilerle ilişkileri gelişimi, üretim, inovasyon bilgi kalitesi süreçlerinde işletmelere önemli etkileri olmuştur. Genel olarak sistem verimliliği, çalışma yaşam kalitesi, bilgi kalitesini arttırmıştır. Bununla birlikte müşterilere daha kaliteli mal ve hizmet sunulması, maliyetlerin minimuma indirilmesi, bilgi kaynaklı yeni ürünlerin geliştirilmesini sağlamaktadır. İnovasyon çalışmalarının gelişimi, rekabet gücünün artırılması, performans iyileştirilmesi gibi avantajların elde edilmesi mümkündür. Ayrıca, işletmelerin rekabet avantajı elde edebilmeleri için, tüm yönetim süreçlerinde bilişim teknolojilerini kullanmaları kaçınılmaz hale gelmiştir (Desouza, 2003, 25-26; Ersöz ve Özmen, 2020, 177).

Yönetim fonksiyonlarında etkinliğin sağlanabilmesi, temel varsayımları ele aldığımızda doğru bilginin elde edilmesine ve kullanılmasına bağlıdır. Örneğin planlama fonksiyonunda, finansal raporlarda, performans çalışmalarında, bilgi kalitesi ve güvenliğinde gelecek hakkında doğru bilgiye ulaşmak hayati bir önem taşır. Kontrol fonksiyonunun etkinliği ise, gerçekleşen durum hakkında doğru bilginin kullanılmasıyla yükselecektir. Yöneticinin en önemli görevlerinden karar vermenin de doğru bilgiyle etkin hale geldiği bilinmektedir. Yine, çalışanların motivasyonu, çalışma hayatı ve şartlarının kolaylaştırılması gibi tüm yönetim süreçlerinde bilişim teknolojilerinden faydalanılmıştır. Bilişim teknolojilerinin, yönetim sürecinde kullanılması etkinliği arttırdığı gibi, bütünüyle yönetim faaliyetlerinde köklü değişiklikler meydana getirmektedir (Desouza, 2003, 25-26).

Bilişim teknolojileri organizasyon üyelerinin rutin görevlerini yerine getirmek için birbiriyle etkileşime girmelerini sağlar. İşletmelerin her kademesinde, kültürler arası bilişim teknolojisi ve iş uygulamaları anlayışının beslenmesi, teknolojiye dayalı girişimlerin başarılı bir şekilde uygulanması için hem bilişim teknolojileri birimini hem de organizasyon yöneticileri bilişim teknolojilerini verimli şekilde konumlandırmalıdır. Organizasyonun her kademesinde, bilişim teknolojisi ve iş uygulamaları anlayışının beslenmesi, teknolojiye dayalı girişimlerin başarılı bir şekilde uygulanması için bilişim teknolojileri işletme kültürlerine uyumlu olmalıdır (Vaughan, 2001, 2). Sanayileşmiş gelişmiş ülke ve örgütlerde bilişim teknolojilerinin tedarik, üretim, hizmet gibi tüm iş süreçlerinde kullanılması üretimi arttıracaklarını belirtmiştir. Daha hızlı daha doğru, verimli ve güvenilir üretimde girdi ve çıktı kalitesinin iyileştireceğini rekabet avantajı sağlanacağı öne sürülmüştür. Örgütler rekabet avantajını sürdürmek yeni ürünler

yaratmak ve mücadele etmek için, daha fazla esneklik, artan güvenilirlik, daha düşük maliyetler ve elbette daha fazla hızlı olmasında bilişim teknolojilerinden destek almaktadır. Kalite, esneklik, güvenilirlik, düşük maliyet ve hız, rekabetin birincil temelidir (Gunasekaran vd., 2002, 185-186).

Bilişim teknolojilerin alt yapısı performans iyileştirmeye, bilgi kalitesinin artışına ve daha iyi üretime yol açmıştır. Planlama ve kontrolü desteklemiştir. Tedarik zincirinde, bilgi akışında, iş alımlarında, satın alma süreçlerinde finans/muhasebe, kurumsal kaynak planlama süreçlerinde, işletmeler arası iletişimde kısaca dünya çapında tüm organizasyonlarda örgütlerin temel kaynağıdır. Bilişim teknolojisi kullanımının her alanda önemli sonuçları vardır. İşletmelerde üretim sürecini, üretim ve iş proseslerini değiştirmesi, çalışanları yavaş ve katı kâğıt proseslerinden kurtarmasıdır. Yani, yaratıcı, yenilik getirici ve etkinlik sağlayıcı özellikler ile bilişim teknolojisi üretim ve iş süreçlerine egemen olma eğiliminde olup, bilgisayar destekli tasarım ve üretim teknolojileri, telekomünikasyon ağları, uzman üretim sistemleri, bilgiye dayalı dağıtım organizasyonları, organizasyonlar arası bilgi sistemleri multimedya ve yönetici bilgi sistemlerini ön plana çıkartmaktadır. Bu bağlamda yeni teknolojik sistemleri kullanan örgütlerin ömürlerinde iyileşme görülerek uzadığı da söylenmektedir (Akolaş, 2000, 33).

Bilişim teknolojileri ekonomik büyüme ve işgücü verimliliği üzerinde üç ana endüstri de etkili olduğu öne sürülmektedir. Bunlar; bilgi ve iletişim teknolojileri mal ve hizmetlerinin üretiminin toplam ekonomik büyüme ve verimliliğe katkıda bulunması, diğer mal ve hizmetlerin üretiminde bilişim teknolojilerinin sermaye olarak kullanılması ve bu teknolojilerin bilginin yayılmasında rol oynayarak işgücü verimlilik seviyesi tüm faktörlere katkı sağlaması olarak sıralanmaktadır (Perminov ve Egorova, 2005, 4-5). Bilişim teknolojilerinin sağlayacağı katkılar; örgütlerde maliyet, zaman, kalite ve hizmet konularında işletme faaliyetlerini sürekli olarak etkilemekte ve gelişmesinde devrim yaratmaktadır. Örgütler rekabet ettikleri pazarlarda bilişim teknolojileriyle kurumsal iş süreçleri, hizmetleri daha verimli hale getirmek yeni ve yenilikçi yolları keşfetmek için bilişim teknolojilerini kullanmaktadır. Örgütlerin geleneksel ticaret yerine yeni teknolojilerinin benimsenmesi müşteri sadakatini ve portföyünü artırmaktadır. Örgütlerde kişisel işlemlerinin hızını, doğruluğunu arttırmaktadır (Papazoglou ve Tsalgaidou, 2000, 302). Kişisel işlemlerin hızının artması yöneticilerin bilişim teknolojilerini daha fazla kabul görmesine ve etkin bir şekilde kullanılmasına yol açabilecek müdahaleler bilinçli kararlar alması şirketlere avantaj sağlamaktadır. Yöneticiler bilişim teknolojilerinin örgütler için fırsat olduğu görmektedirler. Bilişim teknolojilerinin inovasyon rolünü ve yönetsel karar verme süreçlerin de etkili olduğu kabul edilmektedir (Venkates ve Bala, 2008, 273).

Bilişim teknolojileri kullanımının işletmelerin faaliyetlerini olduğu kadar, işletme yapısını da önemli ölçüde etkilediği görülmektedir. Bilişim teknolojileri, işletme

içi ve dışı iletişimin sağlanmasında, işletme kararlarının uygulanma hızının artmasında, çevresel etkenlere duyarlı olunmasında önemli ölçüde etki etmektedir. Bu bağlamda, günümüz küresel rekabet ortamında faaliyet gösteren işletmelerin başarısı, hem çevresinde meydana gelen değişimi zamanında algılayıp işletme içine uyarlayabilme yeteneğine hem de değişimin gerçekleştirilmesinde önemli payı bulunan bilişim teknolojilerini etkin bir şekilde kullanabilmelerine bağlıdır (Elibol, 2005, 162).



4. BİLGİ KALİTESİ

4.1. Bilgi

Literatürde; veri (data), bilgi (knowledge), enformasyon (information) kavramları oldukça fazla karıştırılmaktadır. Veri; tek başına anlam ifade etmeyen ya da kullanılmayan, ancak enformasyon ve bilgi için temel oluşturan ilişkilendirmeye, gruplandırılmaya, yorumlamaya, anlamlandırılmaya ve analiz edilmeye gereksinim duyulan ham bilgidir (Yılmaz, 2009, 98). Bilgi; bilgi işlem sağlayan ve bilgiyi yöneten saklayan, koruyan ve bilgi güvenliğini sağlamak için kaynakların kullanımınıdır (Khan vd., 2002, 184). Bilgi yeni olan bir kavram değildir, teknik değişim ve teknolojik gelişiminle birlikte büyümektedir. Aynı şekilde bilginin işletmelerdeki yeri de yeni olmayıp makinelerden edebiyata, ekonomiden üretime kadar her şeyde yer almaktadır. Kuruluşlar bilgi ürünleri geliştirir ve bilgi hizmetleri sunar. (Wurzburg, 1998, 33). Veriler dağınık bir doğaya sahipken, enformasyon söz konusu olduğunda, biçimlendirme, düzenleme, belli bir amaca hizmet etme ve yarar sağlama olarak tanımlanmaktadır (Laudon ve Laudon, 1997, 8). Enformasyonun amacı, kullanıcının bir konudaki düşüncelerini değiştirmek, biçimlendirmek ve davranışı üzerinde bir etki yaratmaktır (Gürdal, 2000, 3). Veri, enformasyon, bilgi kavramlarının iki kategori süreci vardır. İlk olarak verinin kodlanarak enformasyona dönüştürülmesi; ikinci olarak, bilginin enformasyona (ayrıca enformasyonun bilgiye) dönüştürüldüğü dönüşüm sürecidir (Jensen, 2005, 54).

Bilgi kalitesinin özelliklerinin net ve kesin bir şekilde anlaşılabilmesi, maliyetli hatalara, kafa karışıklığına, çıkmaza, tehlikeli risklere ve kaçırılan fırsatlara neden olmaktadır. Bilgiyi analiz etmek ve değerlendirmek için gerekli olan doğru kavramsal ve teknik çerçeve oluşturulmalıdır. İşletmeler için İlk Uluslararası Bilgi Kalitesi Konferansı 1996'da düzenlendi. Tozer, Wang ve Kon, Redman ve Wang gibi öncü araştırmacılar bilgi kalitesinin uygulamalı sorunları ve makul senaryolar hakkında bilgilendirme yapmışlardır. Akademik bulguların ve teknolojik bilgi birikiminin değer katan sentezini işletmelere aktarmışlardır. Bilgi kalitesi yönetimini düzeltmek için bazı adımlar atıldı. Bu konferansta bilgi ancak işletmelerin amaçlarına hizmet ettiği sürece bir anlam ifade edeceği kanısına varılmıştır (Floridi, 2013, 2).

Bireysel veya örgütsel karar verme sürecinde yararlanılacak bilginin belirli nitelikleri taşıması beklenilmektedir. Bu nitelikler; doğruluk, uygunluk, güncellik ve eksiksiz olmasıdır. Doğru bilgi hatalardan arınmış bilgilerdir. Karar verilen konu ile ilgili olan bilgi uygun bilgidir. Güncel bilgi ise sunulan bilgide karar verilecek konudaki en son durumu yansıtmalıdır. Karar vericiye sunulan bilginin tam olmasına ise bilginin eksiksiz olma niteliğidir (Durna ve Demirel, 2007, 135).

Tablo 4.1. Bilginin Sahip Olması Gereken Nitelikler (Tekin vd., 2000, 67)

Nitelik	Açıklama
Doğruluk	Bilgi hatasız olmalıdır Bilginin doğruluk derecesi kullanım amacına göre farklılık göstermektedir. Karar verme aşamasında bilginin doğruluk derecesi önem arz etmektedir.
Uygunluk	Bilgi, kullanım amacıyla ilgili olmalıdır. Kullanım alanına göre bilginin kademesi, türü ve detayı farklıdır.
Zamanlılık	Bilgi ihtiyaç anında hazır olmalıdır. Zamanında kullanılmayan bilginin, noksansız doğru ve uygun olmasının önemi bulunmamaktadır.
Noksansızlık	Karar verme ve ihtiyaç anında sunulan bilgi tam ve eksiksiz olmalıdır.
Denetlenebilirlik	Bilginin denetlenmesi doğru ve eksizlik olan kaynaklarla karşılaştırarak elde edilmektedir, bilginin doğruluğunu ve noksansızlığını belirlemeye uygun olmalıdır. Bilginin doğruluğu bilginin orjinal kaynağına ulaşarak kontrol edilebilir.
Kısalık Güncellik	Bilginin çok ve karmaşık olması karar vermeyi zorlaştıracaktır. Bilginin içeriği kısa olmalıdır. İhtiyaç duyulan kadar detay verilmelidir. Elde edilen bilgi güncel olmalıdır.
Ekonomiklik	Bilginin ortaya çıkışının belirli bir maliyeti bulunmaktadır. Bu maliyet elde edilen bilginin değerinden fazla maliyetli olmamalıdır

4.2. Kalite

Kalite kavramının öncüleri W.E. Deming, J.M. Juran, P.B. Crosby olarak bilinir. Genel olarak kalite öncüleri kalite tanımını iki kategoride sınıflandırmaktadır. İlk olarak kalitenin uygulanabilir ve spesifik olduğunu savunmaktadırlar. Genellikle ölçülebilir ve sayısaldır. İkinci olarak kalite müşterileri tatmin etmekle ilgilidir. Müşterilere eksiklerden arındırılmış ürün ya da hizmet olarak sunulmasıdır. Kalite kavramı kişilerin ve işletmelerin beklentilerini karşılama derecesidir (Nanda, 2016, 1). Bu kategorilerden yola çıkarak kalite kavramı, kullanıma uygunluk veya bir ürünün ne ölçüde başarılı olduğu olarak tanımlanmıştır. Kalite, kullanıcının öznel algısı ve yorumuyla tanımlanmaktadır. Kullanıma uygunluk kalite açısından önemlidir. Kaliteyi ölçmek zordur. Kalite literatürde dört genel yoldan biriyle açıklanmaktadır. Bu yollar, mükemmellik, değer, şartnamelere uygunluk ve tüketici beklentileri karşılama olarak tanımlanmaktadır (Rodríguez vd., 2016, 2).

4.3. Bilgi Kalitesi

Bilgi bir olgu, bir olay, bir ifade olarak tanımlanabilir. Üç farklı bilgi türü vardır. Açık bilgi: Hâlihazırda bazı desteklere (kitaplar, belgeler, vb.) dayalı olan ve belirli bir konuda mevcut bilgiyi karakterize eden bilgi kümesidir. Örtülü bilgi: Belirli bir konu hakkında, bu bilgiye sahip kişilerin deneyim ve kişiliğiyle bağlantılı kanaatler, inançlar, duygular ve diğer faktörleri etkileyen pratik bilgi birikimidir. Stratejik bilgi: Uzmanların bilgilerinden faydalanarak, eşlik eden bilgilerden oluşan açık ve örtük bilgilerin birleşimidir (Victoria, 2020, 3).

Bilgi kalitesinin literatürde farklı tanımları bulunmaktadır. Evans ve Lindsay (2005), kalitenin kafa karıştırıcı bir kavram olabileceğini vurgulamaktadır. Bu iddia için

iki ana neden sunar. Birinci olarak insanların kaliteye karşı bireysel rollerine dayalı farklı bakış açıları ve boyutları bulunmaktadır. İkinci olarak kalite büyüdükçe ve olgunlaştıkça kalitenin anlamı gelişmeye devam etmektedir. Bilgi kalitesini literatürde evrensel bir tanımı bulunmamaktadır. Bunların birlikte birkaç bilim insanı bilgi kalitesini farklı şekilde tanımlamaktadır. Delone ve Mclean, (1992) bilgi kalitesini, bilgi üretiminin kalitesini tanımlayan bir dizi boyut olarak sınıflandırmaktadır. Bilgi kalitesi bilgi sistemi tarafından elde edildiğini savunmaktadır. Eppler'e (2003) göre bilgi işlevsel, teknik, üreticilerin, yöneticinin ve bilişsel gereksinimlerinin karşılanması olarak tanımlanmaktadır.

4.4. Bilgi Kalitesi Boyutları

Bilgi kalitesi çok boyutlu yapıya sahiptir. Araştırmacılar bilgi kalitesini farklı şekillerde boyutlandırmaktadır (Alshikhi, 2018, 38). Bilgi kalitesi doğruluk, eksiksizlik, tutarlılık ve zamanlılık olarak sınıflandırılmaktadır. Bununla birlikte, bilgi kalitesini hangi boyut kümesinin tanımladığı veya her bir boyutun tam anlamı üzerinde genel bir anlaşma bulunmamaktadır (Batını, 2009, 7). Aşağıdaki 4.2.'deki tabloda bilgi kalitesi boyutları ele alınmıştır.

Tablo 4.2. Bilgi Kalitesi Boyutları (Lee vd., 2002, 134).

	İşsel Bilgi Kalitesi	Bağlamsal Bilgi Kalitesi	Temsili Bilgi Kalitesi	Erişebilirlik Bilgi Kalitesi
WangandSt rong	Doğruluk, İnanırcılık, İtibar Nesnellik	Katma değer Alaka düzeyi, Tamlik Güncellik, Uygun miktar	Anlaşılabilirlik Yorumlanabilirlik, Özlü temsil, Tutarlı temsil	Erişim Kullanım kolaylığı, Güvenlik
Zmud	Doğru Olgusal	Miktar Güvenirlilik	Düzenleme Okunabilirlik, Mâkul	
Jarkeand Vassiliou	İnanırcılık, Doğruluk, Güvenilirlik, Tutarlılık, bütünlük	Alaka Düzeyi, Kullanım, Güncellik, Kaynak, Veri Ambarı, Esneklik	Yorumlanabilirlik, Sözdizimi, Sürüm Kontrolü, Anlambilim, Takma Adlar, Köken	Erişilebilirlik, Sistem Kullanılabilirlik, İşlem Kullanılabilirlik, Ayrıcalıklar
Deloneand McLean	Doğruluk, Hassasiyet, Güvenilirlik, Özgürlük Önyargıdan	Önemi, alaka düzeyi, Kullanışlılık, Bilgilendiricilik, İçerik, Yeterlilik, Tamlik, Para Birimi, zamanlılık	Anlaşılabilirlik, Okunabilirlik, Netlik, Biçim, Görünüm, Özlülük, Benzersizlik, Karşılaştırılabilirlik	Kullanışlılık, Nicelik, Erişim kolaylığı
Goodhue	Doğruluk Güvenirlilik	Detay Seviye	Uyumluluk, Anlam, Sunum, Eksiklik Karışıklık	Erişilebilirlik, Yardım, Kullanım Kolaylığı Bulunabilirlik
BallouandP azer	Doğruluk, Tutarlılık	Bütünlük, Zamanlılık	Anlamlılık	

Tablo 4.2.'de olduğu gibi literatürde kalite farklı boyutlarda değerlendirilmiştir. Bireylerin kaliteyi dikkate almalarının farklı yolları vardır. Kişilerin farklı istek ve

ihtiyaçları olduğundan ve dolayısıyla bilgi kalitesini tek bir perspektifte değerlendirilmemektedir. Bu bakış açısı Juran'ın kalite tanımıyla tutarlıdır. Kaliteyi "amaçlanan kullanıma uygunluk" olarak değerlendirir (Juran ve Godfrey, 1999, 22). Bilgi kalitesinin her boyutu bilginin bir yönünü tanımlar. Örneğin, eksiksizlik, eldeki görev için verilerin yeterli olma derecesidir. Zamanlılık, gerektiğinde güncel verilerin mevcut olma derecesidir. Bilgi kalitesi çerçevesi geleneksel olarak bilginin hangi yönlerinin değerlendirileceğini ve değerlendirmenin nasıl yürütüleceğini belirtir. Bilgi kalitesi çerçevesi ayrıca boyutları arasında var olan ilişkiyi kategorilere ayırarak tasvir eder (Fadahunsi vd., 2019, 1).

4.5. Örgütlerde Bilgi Kalitesi

Örgütler, fiziksel ve parasal hareketlerin doğru şekilde kaydedilmesi, kullanılması ve yönetim karar süreçlerinde bilgi kalitesine önem vermektedir. İşletme yönetiminde denetim, güvenlik, karar verme, süreçlerinin her aşamasında kaliteli bilgiye ihtiyaç duyulmaktadır. Bilgi kalitesi, örgütler için, kaydedilen verilerin güvenilir, doğru ve kullanılabilir olması demektir. Nitelikli bilginin geçerlilik derecesi işletmeler için bir ölçüttür. Bilginin kullanım amacına bağlı olarak kullanıcıya doğru ve eksiksiz bilgi ulaşılması işletmelerin hata payını azaltmaktadır (Pipino, 2002, 215).

Verilerdeki yüksek bilgi kalitesi, kurumsal kaynak planlama, müşteri ilişkileri yönetimi, performans yönetimi, çalışma yaşam kalitesi, tedarik zinciri yönetimi ve elektronik ticaret çözümlerinin de başarısına olumlu katkıda bulunmaktadır. Buna karşın, özellikle satış, personel, bilgi sistemleri, insan kaynakları, pazarlama, lojistik, finans ve muhasebe vb. operasyonlarında düşük veri kalitesi aksaklıklara yol açabilir. Tepe yönetimlerine iletilen hatalı bilgi işletmeler açısından ciddi para ve itibar kayıplarına söz konusu olabilmektedir. Bilişim teknolojilerinde gelişmeler, kurumların örgüt yapıları, faaliyet alanlarında önemli değişimler yaratmaktadır. Örgütlerin aktif şekilde faaliyetlerini sürdürebilmeleri ve rekabet avantajı sağlamaları, doğru kararlar alabilmesi için bilgi kalitesi stratejik öneme sahiptir. Kaliteli bilgi pazarda rekabet avantajı, performans artışı, çalışma yaşam kalitesi ve örgütün başarısı için gereklidir. Bilgi kalitesi, örgütün iyi performans gösterebilmesi, çalışma yaşam kalitesinde avantaj sağlaması ve geleceğe yönelik doğru kararlar alabilmesi için kritik bir öneme sahiptir (Eckerson, 2002, 2-3).

Modern işletmelerin temel yapı taşı bilgidir. Kullanılan teknolojiler, bir kuruluşun bilgilerini yönetme kapasitesi ve yeteneğini ortaya koymaktadır. Bilgi kalitesi birçok şirket için rekabet avantajı haline gelmektedir. İşletmelerde, milyonlarca işlemler uygulandığında veri kalitesindeki küçük bir yüzde iyileşme bile işletme yönetimine önemli ölçüde katkı sağlamaktadır. İşletmeler mevcut çağda, teknoloji dalgalarıyla bilişim teknolojilerinin yönlendirdiği yeniliklere uyum sağlamaktadır. İnternet, elektronik ticaret, kurumsal kaynak planlama vb. bağlantılar, bilgiyi ve veriyi

beraberinden getirir. Temel iş sistemleri işlenen, saklanan ve dağıtılan bilginin kalitesi günlük operasyonlara destek sağlamaktadır (Hakim, 2006, 8-9).

Bilgi kalitesi işletmelerin refahı ve gelecekteki başarısı için oksijenin insan yaşamına olduğu kadar stratejik bir gereklilik haline gelmiştir. İşletmeler ihtiyaçlarını karşılamak için bilgi kalitesini ölçmek ve geliştirmek istemektedirler. Kuruluşlar bilgi kalitesinin güvenilirliği için kapsamlı önemler almaktadır (Lee vd., 2002, 133-134).

İşletmelerde var olan bilgi kalitelerini iyileştirmek için aşağıdaki adımları uygulamadır:

- Bilgi kalitesinin doğrudan ve dolaylı maliyetlerinin değerlendirilmesi,
- Süreç sahiplerine sorumluluklarının atanması, kalite sorunlarını belirlemek ve yeni kalite hedefleri belirlemek,
- Kalite sorunlarının nedenlerini belirleyen hataların belirlenmesi,
- Bağlamsal bilgi, kalite hedefleri ve bütçe kısıtlamaları ile uyumlu tüm veri iyileştirme stratejilerinin belirlenmesi,
- Bilgi kalitesi için yeni organizasyonel kuralları tanımlayan iyileştirme yönetimi,
- İyileştirme sürecinin sonuçları hakkında geri bildirim sağlayan periyodik izleme faaliyetleri oluşturma,
- Bilgi kalitesini iyileştirmek için en etkili, verimli stratejiyi ve ilgili teknik konularda veri iyileştirme çözümlerinin tasarımı,
- Süreç yürütme sırasında kaliteyi izlemek için veri üretim süreçlerinde kontrol noktalarının tanımlanması.

Bilgi kalitesinin iyileşmesi çalışanların iş yükünü azaltarak zaman tasarrufu sağlamaktadır. Böylelikle çalışanların çalışma yaşam kalitelerinde artış meydana gelmektedir (Batını, 2009, 4).

5. İNOVASYON

5.1. İnovasyon Tanımı

İnovasyon kavramı ilk olarak Latince'den türetilmiştir. Yenilikçi ve farklılık anlamına gelen “innovare” sözcüğünden gelmektedir. Globaleşmenin etkisiyle inovasyon kavramı örgütler açısından önem verilen bir kavram haline gelmiştir. Teknolojik, sosyo-ekonomik ve toplumsal fayda sağlayan çıktılara ulaşılması anlamına gelmektedir. Türkçe alanyazında yeni, yenilik, yenilenme, yenileşim, yenilikçilik gibi farklı terimlerle ifade edilmeye çalışılmaktadır. İnovasyon kavramının eyleme dönüşmesi bir fikrin faydaya dönüşmesi, yeni çıktı elde edilmesi olarak da tanımlanabilir (Eraslan vd., 2008, 9).

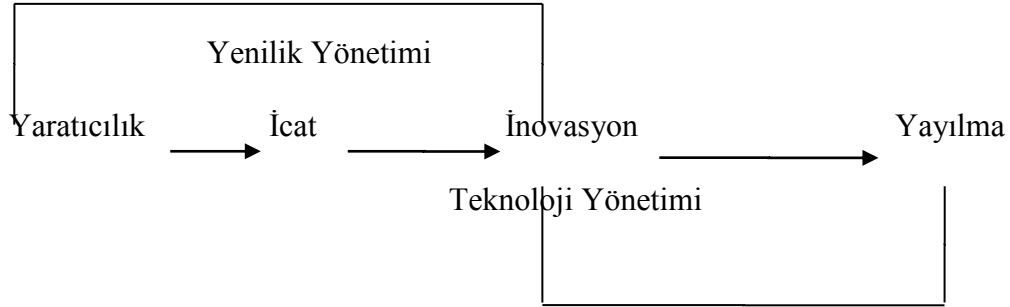
İnovasyon kavramı ilk olarak ekonomist Joseph Schumpeter tarafından vurgulanmıştır. 1930 yılında Schumpeter yaptığı çalışmada inovasyon kavramını beş tür olarak tanımlamıştır. Schumpeter'in inovasyon türleri;

- Yeni bir ürün tanıtılması,
- Varolan ürünün niteliğinin farklılaşması,
- Yeni bir sürecin geliştirilmesi, yeni bir pazarın oluşturulması,
- Hammadde veya mamul temini için yeni kaynakların geliştirilmesi,
- Endüstriye organizasyondaki değişiklikler şeklindedir (Rogers ve Rogers, 1998, 6).

Alanyazında en çok benimsenen inovasyon tanımı ise Oslo Kılavuzu'nda yer almaktadır. Oslo Kılavuzun'da inovasyon, yeni veya değişikliğe uğramış ürün ve hizmetlerdir. İş uygulamalarında, teknolojik yatırımlar, işyeri organizasyonunda veya dış ilişkilerde yeni bir örgütsel yöntem uygulanmasıdır. İnovasyon çalışmaları firmaların performansı üzerinde etkili olduğu savunulmaktadır (OECD, 2005,50). İnovasyonu bir süreç olarak ele alan Van de Ven (1986, 591). inovasyon kavramını, kurumsal düzende işlem yapan insanlar tarafından yeni fikirlerin geliştirilmesi ve uygulanması olarak tanımlamaktadır. Bu tanım dört temel faktöre (yeni fikirler, insanlar, işlemler ve kurumsal bağlam) odaklanır. Damanpour (1991, 556) inovasyonu yeni bir bilginin benimsenmesi olarak tanımlamaktadır.

İcat ve buluş kavramı literatürde inovasyon ile karıştırılan kavramlardır. İcat ve inovasyon şu şekilde tanımlanmıştır. Buluş süreci, yeni fikirler yaratmaya ve onları işe almaya yönelik tüm çabaları kapsar. İcat bir fikir üretimini ifade etmektedir. İnovasyon bir fikrin üretilmesi ve faydaya dönüştürülmesi olarak tanımlanmaktadır (Roberts, 1988,13). İnovasyon kavramı ile birlikte kullanılan kavramlardan biri ise teknolojidir. Heidegger'e (1998) göre teknoloji teknik bir araçtır ve insan etkinliği ile ortaya çıkar. Teknoloji, bilimsel bilgiye dayalı olarak, insan elinden çıkan makine ve teçhizat imal etme bilgisi olarak tanımlanabilir (Günay, 2017, 163). İnovasyon ise bu bilginin kültürel, ekonomik, sosyal, toplumsal faydaya dönüştürülmesini kapsamaktadır (Elçi,

2007, 2). İnovasyon ve inovasyon ile ilgili kavramlar arasındaki ilişkiler Şekil 5.1.'de gösterilmiştir



Şekil 5.1. İnovasyon Süreci (Güleş ve Bülbül, 2004, 128)

Teknoloji yönetimi daha çok inovasyonun ortaya çıkışından sonra benimsenmesi, uygulanması ve yayılmasıyla ilişkilidir. İnovasyon yönetimi ise yaratıcı düşüncelerin icada dönüştürülmesi, icatların da katma değer kazanarak inovasyon haline gelmesi ve içinde yer alan tüm öğelerin geliştirilmesi ile ilişkili bir süreç olarak nitelendirilebilir (Güleş ve Bülbül, 2004, 128).

5.2. İnovasyon Türleri

İnovasyon türlerinin ilk modellerinden biri, 1967 yılında Knight tarafından önerilen modeldir (Organizasyon yapısı, üretim süreci, insanlar ve ürün/hizmet inovasyonu). Farklı inovasyon türleri arasında yönetimin organizasyonlar için artan öneminin bilincinde olarak, son zamanlarda bir dizi bütünleştirici inovasyon modeli önerilmiştir. Cooper (1998), idari, teknik, süreç, ürün, radikal ve artımlı yenilikte yerleşik yenilik türlerini bir araya getiren çok boyutlu bütünleştirici bir yenilik modeli önerdi. Ayrıca, inovasyon sınıfları arasında teknolojinin önemli bir girdi olduğu kabul edilmiştir. Bir başka sınıflama ise Elçi (2007, 3) tarafından teknolojik inovasyon ve teknolojik olmayan inovasyon olarak yapılmıştır. Teknolojik inovasyonların, rekabet avantajı sağlaması bu inovasyon türüne yatırımları arttırmaktadır. Örgütler mevcut bilgi kalitesi, çalışma yaşam kalitelerini arttırmak için inovasyon süreçlerin benimsenmesi, teknolojik yöntemler ve organizasyonel yöntemlerin uygulamalarına önem vermektedir (Oslo Kılavuzu, 2005, 34). OECD (2005, 47) ise inovasyon türlerini; ürün, süreç, örgütsel ve teknolojik inovasyon olarak dörde ayırmaktadır.

5.2.1. Ürün ve Hizmet İnovasyonu

Sanayileşmeyle birlikte imalat sektörü ürün ve süreç yeniliğine odaklanmıştır. Ürün, ihtiyaçlara yönelik mal veya hizmet şeklinde tanımlanırken, ürün inovasyonu, pazar ve alıcının ihtiyacını karşılamak için sunulan yeni ürün ve hizmetlerdir (Damanpour ve Gopalakrishnan, 2001, 47-48). Ürün ve hizmet inovasyonu yeni ürün ve

hizmetlerin üretimiyle ilgilenir. Süreç yeniliği, ürünler veya hizmetler için iyileştirmeler veya yeni üretim düzeyinin artırılmasıdır (Wan vd., 2005, 262). Farklı ve yeni ürünün ihtiyaçlara göre geliştirilmesi veya varolan ürünün değişikliği ürün inovasyonu olarak adlandırılır. Yeni bir ürünün, hizmetin sunulmasında teknolojilerin kullanılması hizmet inovasyonunu tanımlamaktadır. Hizmet inovasyonu sadece ürünlere yapılan inovasyon türü değildir. İşletmelerin çalışanlara karşı yaptığı inovasyon çalışmalarında kapsamaktadır (Elçi, 2007, 4).

Hizmet sunumunda inovasyon çalışmalarının başarılı olması önemlidir. Başarıyı elde etmek amacıyla inovasyonla birlikte teknolojilerin kullanılması hizmet inovasyonunu güçlendirmektedir. Hizmet inovasyonu, firmaların teknolojik ve organizasyonel yeteneklerinin yanı sıra insan kaynakları becerilerini de artırmaktadır. Ayrıca işletmelerde çalışma koşullarının yeniden yapılandırılmasında da fayda sağlamaktadır (Simonceska, 2012, 38).

Örgütlerde hedef kitleye uygun ofis teknolojilerinin oluşturulması ve ihtiyaçlara uygun bilişim teknolojileri altyapısı kurarak hizmet inovasyonu güçlendirilmektedir. Hizmet inovasyonunda teknolojilerin kullanımı, ürün ve hizmetlerin daha kaliteli ve yüksek karlılık getirmesine fayda sağlayacaktır (Demirkaya ve Zengin, 2014, 110).

5.2.2. Süreç İnovasyonu

Süreç inovasyonu işletmelerin rekabet edebilmesini sağlamaktadır. Pazarda bir ürününüzün fiyatını artıramıyorsanız girdi maliyetlerini kontrol etmeniz ve bu maliyetleri düşürmeniz gerekir. Süreç inovasyonunun maliyet azaltma üzerinde direkt etkisi vardır (Greenhalgh ve Rogers, 2010, 9). Süreç inovasyonu, işletmelerin girdileri ve çıktıları arasında aracılık eden üretim teknolojisindeki yeni araçlar, yeni yazılımlar, yeni görev özellikleri ve yeni iş ve bilgi akışı olarak tanımlanmaktadır (Damanpour ve Gopalakrishnan, 2001, 48). Örgütlerin ürün inovasyonuna yönelme nedeni teknoloji yaşam döngüsünün hızla artışı, endüstrinin olgunlaşması, esneklik, örgütlerin gittikçe büyümesi, çalışma koşullarının iyileştirilmesi ve otomatik üretim tabanının gelişmesidir (Adner ve Levinthal, 2001, 614).

Ürünün niteliğini artırmak, yeni veya ciddi oranda iyileştirilmiş ürünler ortaya koymak, üretim veya teslimat giderlerini azaltan özellikteki süreç inovasyonu, ürün ve hizmet üretim metotları, materyalleri ve yazılımları içermektedir. Üretim süreç inovasyonları, bakım, hesaplama, çalışma koşulları, muhasebe ve satın alma gibi süreçlerde işletmelere fayda sağlamaktadır. Bilgisayar destekli ürüngeliştirme, üretim kalite kontrolü için bilgisayarlı araç-gereçten faydalanması zaman tasarrufu sağlayarak maliyet avantajları sağlamaktadır. Süreç inovasyonunun işletmelere rekabet avantajı sağlaması çalışanların iş kariyer memnuniyetinin artmasını sağlamaktadır (Dinler, 2014, 188).

5.2.3. Örgütsel İnovasyon

Örgütsel inovasyon, işletme içi veya işletme dışı iş süreçlerinde yeni bir organizasyonel yöntem uygulanmasıdır. Örneğin, firma içerisinde bilgi kalitesini iyileştirmek amacıyla yeni teknolojik uygulamaların işletmede kullanılması gereklidir. Bilginin düzenlenmesi faaliyetlerinde, başkaları için daha kolay erişilebilir olmasını sağlamaktır. Örgüt içerisinde güncel veri tabanlarının kullanılması örgütsel inovasyonun sağladığı avantajlardan birisi olacaktır. Diğer avantajları ise, arz zinciri yönetim sistemleri, çalışma yaşam kalitesi, güvenilir üretim ve kalite yönetim sistemleri gibi, faaliyetlere yönelik yönetim sistemlerinin yürürlüğe girmesidir (Oslo Kılavuzu, 2005, 55).

Örgütsel inovasyonun temel amacı, örgütün performansını arttırmaktır. Bu temel amaca ulaşmak için idari maliyetleri veya işlem maliyetlerini azaltmak, işyeri memnuniyetini ve işgücü verimliliğini arttırmaktır (Ayduğ, 2021, 70).

5.2.4. Teknolojik İnovasyon

Teknolojik gelişmeler ve inovasyon konusu 18. yüzyıl sonrasıliteratürde daha çok karşılaşılmaya başlanmıştır (Fikirli ve Çetin, 2017, 29). Teknolojik inovasyon, gelişmiş ekonomilerde, çoğunlukla teknolojik başarılar ve keşiflerle desteklenmektedir. Bir ülkede toplumsal, ekonomik, çalışma hayatı vb. yaşamsal alanda yeni yöntem ve uygulamaların kullanılmaya başlanmasıyla teknolojinin birleşmesi teknolojik inovasyonu tanımlayabilir. Firmalar yenilik faaliyetine önem vermektedir. Teknolojiler ve inovasyon sektörde rekabet avantajı sağlamaktadır. İşletme politikalarıyla inovatif bakış açıları birleşerek yeni ve deneysel süreçlere yönelmektedir (OECD, 2017, 3). Örneğin, Adam Smith makinelerin geliştirilmesinde teknolojik inovasyonun rolünden bahsetmiş. Teknolojik inovasyonun verimlilik ve performans üzerinde etkisi olduğunu savunmaktadır (Er, 2013, 80).

Teknolojik inovasyon;

- Çalışan şartlarının iyileşmesi,
- Yeni ve kaliteli bilgi üretilmesi,
- Üretim ve yönetim süreçlerinde yeni fikirlerin ortaya çıkması,
- İnovatif düşüncelerin uygulanabilir prototiplere dönüşmesi, vb. faaliyetlerin firmalar tarafından öğrenilmesini sağlamaktadır.

Teknolojik inovasyonun ana süreçlerinin yönetilmesi için başta finansal ve fiziksel kaynakların etkin bir biçimde yönetilmesi gereklidir. Teknolojik inovasyon için personellerin ve firmanın bir bütün olarak yenilikçiliğe adanması gereklidir. Böylelikle yapılan inovatif çalışmalar personellerin çalışma yaşam kalitesini iyileştirirken, firmanın da başarısını arttırmaktadır (Akyos, 2006, 5).

5.3. Örgütlerin İnovasyon Kapasitesi

İnovasyon kapasitesi literatürde ilk olarak Burns ve Stalker (1961) tarafından kullanılmıştır. İnovasyon kapasitesi işletmenin yeni fikirleri, süreçleri başarılı bir şekilde benimsemesi ya da uygulama yeteneği olarak tanımlanmıştır (Hurley ve Hult, 1998, 44). İnovasyon kapasitesi, firmanın yenilik yapma kapasitesi, yani kuruluşta yeni süreçler, ürünler veya fikirlerin tanıtılması ile ilgilidir. İnovasyon kapasitesi, iş performansını etkileyen faktörlerden biridir. Bireylerin ve kuruluşların bilgiyi, toplama, kalitesini artırma, yayma, kullanma şekli fikir üretmeyi etkiler. Teknolojik bilgi akışı yönetimi olarak tanımlanan bu sistem, bir organizasyonun yenilikçi kapasitesinin önemli bir parçasıdır (Koç ve Ceylan, 2007, 105-106). İnovasyon kapasitesi, Ar-Ge çalışmalarının artırılması, teknolojik becerilerin iyileştirilmesi ve organizasyonel potansiyelinin artırılmasına fayda sağlamaktadır (Prajojo ve Ahmed, 2006, 504). İnovasyon kapasitesi ürün geliştirme kapasitesi, üretimde teknolojileri uygulama kapasitesi, gelecekteki ihtiyaçları karşılamak için sürekli gelişim olarak nitelendirilebilir. Rakiplerin yarattığı beklenmeyen fırsatlara cevap verme kapasitesi olarak da tanımlanabilir (Guan ve Ma, 2013, 740).

Oslo Klavuzu'na göre işletmelerin inovasyon kapasitelerinin ölçümünde bazı boyutlar vurgulanmaktadır. Bu boyutlar; insan kaynakları, şirketiçi bağlantılar, bilişim teknolojileridir (Oslo Klavuzu, 2005, 143-144). Koç ve Ceylan'a (2007) göre inovasyon kapasitesinin bileşenleri; işletme içi teknolojik çevre, fikir üretimi, teknolojiye sahip olma ve kullanma şeklindedir.

- İşletme içi teknolojik çevre: İnovasyon çalışmaları üst yönetim desteğini alarak, başarılı teknoloji stratejisinin uygulanmasıdır. İnovasyon sürecini kolaylaştıran bir organizasyon tasarımı için, teknoloji kültürü ve beceri gereklidir.
- Fikir üretimi: İnovasyonun başlangıç noktası olarak varsayılan bir konudur. Fikir üretimi faaliyetlerini teşvik eden, destekleyen ve yönlendiren bir çalışma ortamı inovatif olmanın en önemli etkenlerinden biridir. İnovasyon yapabilmek için gerekli koşulların sağlanmasıdır. İşletme içerisindeki çabalar, çalışan fikirleri ve ortaya konan kaynaklardır. Ek olarak üniversiteler, ar-ge merkezleri ve diğer araştırma alanları gibi dış destek araçları ile iş birliği faaliyetlerinde bulunmaktadır.
- Teknolojiye sahip olma ve kullanma: İnovasyon kapasitesinin temel belirleyicilerinden bir diğeri de teknolojiye sahip olma ve kullanmadır. İşletmeler, kendi bünyelerindeki ihtiyaçlarına göre kendilerini geliştirirler. Dış kaynaklarla teknoloji transferinde bulunurlar. İşletmeler teknoloji transferi için dış kaynaklardan yararlanması kalifiye personelin artışına fayda sağlamaktadır (Koç ve Ceylan, 2007, 108).

Son zamanlarda bilişim teknolojileri hem bireysel hem de kurumsal anlamda pek çok alanda önemli inovasyonları hayatımıza kazandırmıştır. Teknolojilere yapılan

yatırımlar örgütlerin inovasyon kapasitesi ve çalışma biçimlerimizi etkilemektedir. Bilişim teknolojilerini tüm örgüt süreçlerinde kullanmak performansı arttırmaktır. Ancak mevcut bilişim teknolojileri rekabet ortamında yeterli değildir. Örgütler inovasyon kapasitelerini arttırarak tüm gelişmelere ayak uydurmak zorundadır (Özen ve Bingöl, 2007, 399).

İnovasyon kapasitesi işletmelerin piyasada iyi bir rekabet avantajı elde edebilmek, sürdürülebilirliğini ve büyümesini garanti altına alabilmek ve tercih edilebilirlik cazibesini arttırmak amacıyla gerçekleştirilen faaliyetler olarak kabul edilmektedir. Bilgi ve teknolojiyi inovasyona dönüştürme, bir organizasyonun Ar-Ge çalışmalarında ve ürün geliştirme süreçlerinde profesyonel olmasını sağlamaktadır. Üretim süreçlerinde verimliliği artırma açısından teknolojik inovasyon yapma, çevresel inovasyon yapma ve yönetsel açıdan inovasyona sahip olma inovasyon kapasitesini arttırmaktadır (Karaveg, 2013, 37-39).

5.4. Örgütlerde İnovasyon Çalışmalarının Avantajları

İnovasyon kavramı mevcut sürdürülebilirlik, işletme/çalışan performansı ve rekabet avantajının bütünleyici gücü olarak kabul edilmektedir. Literatürde geniş bir şekilde yer alan inovasyon kavramı yaratıcılık, yenilik, kapasite, müşteri talep ve dengelerin karşılanması konular üzerinde yoğunlaşmıştır. Bunlarla birlikte Kanter (1999) globalleşen iş dünyasında rekabet avantajı kazanmak için inovasyon zorunludur diyerek inovasyonun önemini vurgulamıştır (Eraslan vd., 2008, 10).

İşletmeler değişen rekabet ortamında, sürdürülebilir rekabet avantajı sağlamak istemektedir. Bilim insanları ve araştırmacılar işletmeler için inovasyonun gerekliliği ve önemini vurgulamaktadır. Örgütler, küresel iş hayatında rekabet avantajı sağlayabilmek ve kalkınabilmek için, yeni prosesler, teknikler, teknolojiler prosedürler üzerinde odaklanmaktadırlar. Başka bir ifadeyle, örgütlerin ürünlerini, hizmet kalitelerini, üretim yöntemlerini, çalışma yaşam kalitelerini, yönetsel ve teknoloji anlayışlarını sürekli olarak değiştirmeleridir. İnovatif fikirlerle rekabet avantajı sağlanacağı ileri sürülmektedir. İş süreçlerimizi yürüttüğümüz akışta, yeni ve farklı bir çalışma sistemi kurarak iş süreçlerini kolaylaştırmak amacıyla iyileştirmeler bireysel bazda gerçekleştirilen minimal inovasyon çalışmalarına örnek gösterilebilir. Daha büyük ölçekte ise, sağladığı tek fayda süreçleri kolaylaştırmak değildir. Bu faydaya ek olarak; işletmeler için de verimlilik, etkinlik, performans artışı, kârlılık, vizyon ve rekabet avantajı sağlamasıdır. Çalışanlar için çalışma yaşam kalitesi, kariyer planlaması, tecrübe, verimlilik, çalışan memnuniyetive sadakati açısından önemli faydalar sağlamaktadır (Sağlam ve İnan, 2021, 119).

Firmalar için inovasyon, verimliliği ve kârlılığı arttırdığından, yeni pazarlara girme avantajı sağlamaktadır. Verimli, kârlı ve rekabet gücü yüksek firmaların faaliyetgösterdiği ekonomiler kalkınır, gelişir ve küresel ölçekte rekabet avantajı

kazanır. Dolayısıyla, ülkeler için inovasyon, istihdam artışını, sürdürülebilir büyümeyi, toplumsal refahı, çalışan refahı ve yaşam kalitesini garantileyen en önemli faktördür (Şirin, 2007, 2).

Örgütlerin inovasyon çalışmalarını neden yaptıklarını anlamaları çok önemlidir. İnovasyon çalışmalarının nihai sebebi, örneğin talebi artırmak veya maliyetleri düşürmek suretiyle firma ve performansını iyileştirmektir. Yeni bir ürün veya süreç, yenilikçi bir pazar avantajı kaynağı olabilir. Çalışan üretkenliği arttıran süreç inovasyonu aynı zamanda firmanın rakipleri karşısında bir maliyet avantajı kazandırmaktadır. Bu sayede piyasadaki fiyat üzerinden daha fazla kazanç elde etmekte veya talebin esnekliğine bağlı olarak, pazar payı kazanmak üzere rakiplerine kıyasla daha düşük fiyat daha yüksek satış kombinasyonu kullanabilmektedir (Oslo, 2005, 33).

Çalışanların kurumda kalmalarını sağlamak amacıyla çalışma yaşam kalitelerini geliştirici faaliyetler yapılmalıdır. Bu açıdan teknoloji ve inovasyon çalışmaları yakından takip edilmelidir. İşletmelerin özellikle çalışma yaşam kalitelerini arttırmak için üniversite ve teknoloji geliştirme şirketleri ile irtibata geçmeleri ve işbirliği içine girmelidir. Örgütlerin verimliliği için inovasyonun çalışanların iş yaşam kaliteleri üzerinde etkisini ortaya koyan çalışmalar hem örgütler için geliştirici unsurlar yaratmaları noktasında hem de çalışma şartlarının iyileştirilmesi noktasında yol gösterecek niteliktedir (Ünlü ve Aydoğan, 2015, 31).

Global iş dünyası, inovatif çalışmalar, kapsamlı nesil değişimi, teknolojik yenilik ve yeni ekonomik kalkınma modellerinin ortaya çıkmasıyla sarsılıyor. Bu modeller coğrafyaya göre farklılık gösterse de sosyal inovasyon, topluluk katılımı, ekonomik büyüme, sürdürülebilirlik ve işletme dönüşümü için fırsatlar sağlar. Yürümekte olan değişimin çoğu, özünde, bireyler ve onların güvendiği topluluklar, çalışma ortamı ve işverenler arasında yeni bir ilişkiye yol açmaktadır. Günümüzde teknolojik alt yapı ve inovasyon çalışmalarına yapılan yatırımlar sayesinde çalışanlar, istedikleri zaman, neredeyse her yerden, esnek çalışma imkânına sahiplerdir. Çok amaçlı sanal çalışma alanları örgütler açısından karar vermenin ve bilgi aktarımının çevikliğini, üretkenlikte artış, kaliteli bilgi, verimli teknoloji, düşük işletme maliyeti, dinamik çalışma ortamı avantajı sağlamaktadır. Aynı zamanda teknolojik alt yapı sayesinde, bilgiye ve ortaklara hızlı erişim olanağı sunulmaktadır. Bu faktörlerin yakınsaması, önemli inovasyon fırsatlarıyla birlikte işlerin nasıl yapıldığına dair yeni çalışma yaşam paradigmaları yaratmaktadır. Çalışma yaşam paradigması, işle ilgili birçok inovasyon çalışmalarının aslında çalışma-yaşam inovasyonu haline getirmektedir (Boorsma vd., 2011, 2-3).

6. ÇALIŞMA YAŞAM KALİTESİ

6.1. Çalışma Yaşam Kalitesinin Tanımı

Çalışma yaşam kalitesi kavramı, 1980’li yıllarda iş organizasyonu, çalışma koşulları, çalışma çevresi gibi kavramları olarak kullanılmıştır. Bunun dışında çalışma yaşam kalitesi Almanya’da “işin insancillaştırılması”, Fransa’da “çalışma koşullarının iyileştirilmesi” olarak tanımlanmıştır. Doğu Avrupa Ülkeleri’nde ise “çalışanın korunması” olarak nitelendirilmiştir. Çalışma yaşam kalitesi; işgörenler açısından iyi iş olarak nitelendirilirken, sosyoteknik fikirlere sempati duyan işverenler olarak tanımlanabilir. Çalışma yaşam kalitesi hem örgütsel etkinlik ve rekabet avantajını, hemde işgörenlerin tatminini hedefleyen çekici çalışma şartlarını simgelemektedir (Huzzard, 2003, 21).

Sosyal bilimler ve beşeri bilimler çalışma yaşam kalitesine daha spesifik bakarak, bir yanda çalışanların tutum ve davranışları ile diğer yanda şirketin üretkenliği arasındaki ilişkiye gerçek ilgi göstermesi olarak tanımlamıştır (Martel ve Dupius, 2006, 334). Cella (1992) çalışma yaşam kalitesini öznellik ve çok boyutluluk olarak sınıflandırmıştır. Mümkün ve ideale yakın mevcut işleyiş karşısında çalışanların memnuniyetlerinin sağlanması olarak tanımlanmıştır (Cella, 1992, 9). Yavari vd.’ne (2009) göre iş-yaşam kalitesi, iş çevresi, iş durumlarına yönelik çalışanların subjektif değerlendirmeleri ve örgütün genelini algılama biçimlerini ifade etmektedir. Başka tanımlarda ise çalışma yaşam kalitesi; işin iyi ve zor yanlarına ilişkin deneyimler, işteki ihtiyaçların tatmin edilme düzeyi (Efraty ve Sirgy, 1990), çalışma çevresine yönelik bireyin sahip olduğu duygusal tepkiler (Judge ve Klinger, 2008) ve genel olarak iş-yaşamından bireyin elde ettiği tatmin düzeyi olarak tanımlanabilmektedir (Çakır vd., 2018, 346).

Tablo 6.1. Çalışma Yaşam Kalitesiyle İlgili Tanımlar (Hsu ve Kernohan 2006, 121)

Walton (1975)	ÇYK, bir kuruluşun çalışanların işteki yaşamlarını tasarlayan, işletmede karar verme mekanizmalarının geliştirmesidir.
Glaser (1976)	ÇYK, iş güvencesinden, iyi çalışma şartları, yeterli adil tazminat, bireylere sunulan eşit istihdam fırsatlarından daha fazlasıdır.
Greenberg ve Glaster (1980)	Çalışanların yaratıcı potansiyellerinin farkına varılmasını sağlayan bir süreçtir.
Davis (1985)	Çalışanların ve çalışma ortamlarının arasındaki ilişkinin genel kalitesidir.
Trist (1985)	ÇYK, hem sosyal amaç hem de araçtır. Çalışanlar için bir amaçtır. Aynı zamanda yetkinlik, refah ve beceri kazanılması için bir araçtır
Yousuf (1996)	Çalışanların duygularını ifade eden tüm boyutlardır. Ekonomik ödüller, güvenlik, çalışma koşulları, işletme ve personel arası ilişkilerdir. Organizasyon performanslarıdır.

Çalışma yaşam kalitesiyle ilgili en kapsamlı araştırma ve tanımlama Walton (1973) tarafından gerçekleştirilmiştir. Çalışma yaşam kalitesini kavramını, çalışanların fiziksel ve psikolojik sağlıkları açısından işlerine yönelik gösterdikleri tepkileri olarak tanımlamaktadır. Walton’a (1973) göre;

- İş kazası geçiren işçilere tazminat hakkı tanıyan ve tehlikeli çalışma koşullarını ortadan kaldıran çalışma kanunları,
- 1930’larda ve 1940’larda iş yerinde çalışanların iş güvenliği ve ekonomik kazanımlarını sağlamayı kolaylaştıran sendikalaşma hareketi,
- 1950’lerde psikologların savunduğu gibi moral ve verimlilik arasında doğru orantılı bir ilişkinin varlığı ve artan insan ilişkileri hareketinin her iki kavrama da olumlu katkı sağladığı gerçeği,
- 1960’larda görülen, istihdam açısından fırsat eşitliği sağlamaya yönelik uygulamalar ve iş zenginleştirme programları uygulamaları
- 19 yüzyılda çocuk işçileri korumayı amaçlayan, günde sekiz saatlik ve haftada kırk saatlik adil çalışma standartlarını oluşturması.

Son zamanlarda şirketler çalışma hayatında nitelikli işçi ya da işyerini geleceğe taşıyacak kalifiye bireylere ihtiyaç duymaktadır. Bir şirketin, daha başarılı, verimli, kaliteli, inovatif olabilmesinin temel prensibi, çalışanlarını anlaması, çalışanlarına kaliteli iş ortamı sunması ve işyerinde onların beklentilerine göre düzenlemeler yapmasıyla mümkün olabilir (Taşlıyan vd., 2014, 21).

6.2. Çalışma Yaşam Kalitesinin Gelişimi ve Tarihi

19. yüzyılın sonlarında işletmeler “Çalışma Yaşamının Kalitesi” (ÇYK) ifadesiyle, işçilerin koşullarını iyileştirmek için farklı çalışmalar yapmışlardır. Daha çağdaş bir perspektiften bakıldığında, bu girişimler çalışma yaşam kalitesini iyileştirme girişimleridir. Sosyolog Elton Mayo’nun (1933) Western Electric’in Hawthorn fabrikasında yaptığı çalışma da klasik çalışma yaşam kalitesi üstünde durmuştur. Mayo'nun sonuçları, o zamana kadar işletmelerde uygulanan klasik Taylorist performans kurallarını yaklaşımıyla çalışanların çalışma koşullarını insancillaştırma politikasına doğru bir hareket başlatmıştır. 1950’lerin sonunda, çalışma yaşam kalitesi kavramı, sanayileşmiş ülkelerdeki belirli çalışma koşulları bağlamında uygulanmaya başlanmıştır (Martel ve Dupuis, 2006, 334-335).

1960’lı yıllarda ABD’de ilk olarak Genaral Motor yöneticisi, çalışma yaşam kalitesinin önemini vurgulamıştır. General Motor çalışanların yönetime katılması, işçi birliği ve verimliliği arttırmak için çalışmalar yapmıştır (Lau ve May, 1998, 212). Bilimsel ve teknolojik ilerlemeler ile birlikte işletmelerde makinelaşma arttıkça, otomasyon sistemleri yaygınlaşmış, çalışma biçimleride sürekli değişmiştir. 1970’lerden sonra yaşanan bu gelişmeler çalışma yaşam kalitesi uygulamalarında köklü değişikliklere yol açmıştır. 21 yüzyılda işyeri ve mesai gibi kavramlar anlamını yitirmiş, standart çalışma usulleri demode olmuş, yeni prosedürlerortaya çıkararak çalışma hayatı çalışanlar lehine iyileşmiştir (Ünal, 2012, 300).

6.3. Çalışma Yaşam Kalitesi Boyutları

Literatürde uzun süre ÇYK hakkında araştırma yapılmış olup kavramın tanımı ve boyutları araştırmacılar tarafından farklı biçimde değerlendirilmiştir. Tablo 6.2.'de araştırmacıların çalışma yaşam kalitesini sınıflandırdığı boyutlar yer almaktadır.

Tablo 6.2. Çalışma Yaşam Kalitesi Boyutları (Aydın, 2009, 11).

<i>Tarih</i>	<i>Kaynak</i>	<i>Çalışma Yaşam Kalitesi Boyutları</i>
1973	Walton	Yetenekleri geliştirme ve kullanabilme imkânları, sağlıklı ve güvenli çalışma koşulları, sürekli gelişim ve iyileşme fırsatları, organizasyondaki yasalar, organizasyondaki sosyal uyum, yeterli ve adaletli ücretlendirme, çalışma ve sosyal yaşam dengesi, çalışma yaşamının sosyal boyutu
1989	Balch ve Blanch	Çalışanların çalışma hayatı şartları ve karşılaştıkları durumlar
1992	Lawyer	Yönetim anlayışı, ticari ilişkiler, kurumsal yapı, çalışmanın tasarımı, problem çözüme, takım çalışması, işin tasarımı
2001	Sirgy ve ark.	Çalışma gereksinimlerinin sağlanması, güvenlik ve sağlık koşulları, sosyal ihtiyaçlar, aile ve ekonomik ihtiyaçlar, saygı ve takdir görme gereksinimi, bilgi ihtiyacı, gerçekleştirme ihtiyacı, estetik ihtiyaçlar
2018	Easton ve Laar	Ev-iş uyumu, iş yerinde stres, iş yerinde kontrol, iş kariyer memnuniyeti, genel refah, çalışma şartları

Literatürde en çok karşımıza çıkan çalışma yaşam kalitesi boyutları; iş ve kariyer memnuniyeti, çalışma şartları, ev-iş uyumu, iş yerinde stres, iş yerinde kontrol ve genel refahlı boyutları olarak belirlenmiştir (Easton ve Laar, 2018, 1).

6.3.1. Genel Refah

İnsanların fiziksel rahatsızlıkları iş yerindeki performansı etkileyebilir. Buna bağlı olarak psikolojik iyilik duyguları da düşebilir. İş yerindeki insanların genel refahın da sorunlar ortaya çıktığında, geri bildirimlerle refahın artırılması gereklidir. İş Sağlığı ve Güvenliği Yasası politikaları gözden geçirmek, farkındalığı artırmak, sorumlulukları netleştirmek ve genel refahın izlenmesi faydalı olabilir. Genel refah, çalışma hayatının genel kalitesinde yüksek bir farkındalık yaratmaktadır. Böylece insanların işte iyi çalışmasına yardımcı olurken aynı zamanda çalışanların kendini iyi hissetmesine fayda sağlamaktadır (Easton ve Laar, 2018, 16).

Çalışanların kuruma olan bağlılığını ve bu bağlılığı geliştirmek için genel refahın iyileştirilmesi gereklidir. İşletmeler genel refahı iyileştirmek için, adil ücret, sosyal ihtiyaçların karşılanması, güvenli ve sağlıklı çalışma koşullarını sağlamalıdır (Rose, 2006, 2151-2152). Adil iş saatleri, hastalık, kişi güvenliğinin sağlanması, psikolojik refah sağlamaktadır. Psikolojik refahı sağlayan işletmeler de çalışanların verimliliğinin arttığı gözlemlenmiştir (Aydın, 2009, 15). İşyerinin talep seviyesi ve işyerindeki özerklik çalışanların psikolojik refahına fayda sağlamaktadır

Stres, sağlık sorunları riskleri, işletmelerde yeni davranış kalıplarını ortaya çıkartmıştır. Aktif öğrenme, talep ve kontrol arasında bir denge yaratılması, öğrenen çalışma rollerinin benimsenmesi ve iş yükünün azaltılması çalışanlar için genel refah

yaratma fırsatı sağlar (Amble, 2013, 46). İşyerindeki stresin sosyal yaşamda açtığı sorunlar, işletmeleri stres yönetimine yönelmesine sevk etmektedir. İşyerinde stresin yönetilmesinin temel amacı çalışanların ruh, beden sağlıklarını korumaktır. Genel refahın artırılması ev iş uyumu dengesini sağlamak, çalışanların sağlıklı, refah ve verimli bir yaşam sürdürebilmelerine yardımcı olmaktadır (Sosyal, 2009, 18).

6.3.2. Ev- İş Uyumu

Sanayi devrimi sonrasında teknolojinin gelişmesiyle, toplumlarda sosyal ve kültürel alanda değişimler meydana gelmiştir. Teknolojik gelişimler çalışma yaşamı açısından, yeni oluşumları ve farklı yapısal ilişkileri beraberinde getirmektedir. Günümüzde insanların yaşamında işin giderek merkezileştiği görülmektedir. Çalışan birey sayısının artışı ev ve iş kavramlarının sınırlarını ihmal etmektedir. Bu bağlamda iki önemli sosyal alt sistemin yaşam alanları etkileşiminin boyutları değişirken, iş-aile yaşamı dengesinin ve dengeyi sağlayabilmenin önemi giderek artmaktadır (Kapız, 2002, 139). İş-yaşam dengesi, çalışanların kişisel yaşamlarını daha iyi yönetmelerine yardımcı olmayı amaçlayan programlardır. Pocock (2003), iş-yaşam dengesi fikrinin, yetenekli bir işgücünün motivasyonunu arttıracığı ve çalışanların iş yerindeki sürekliliğini sağlayacağını savunmaktadır. Holmes vd. (2005), hızla gelişen teknolojik düzende rekabet avantajını artırmayı düşünen organizasyonun, insan kaynakları ve iş-aile yaşam dengesi stratejilerine yönelik bir yaklaşımla yüksek vasıflı, esnek ve uyarlanabilir çalışanları cezbetme, motive etme ve elde tutma yeteneğini geliştirmesi gerektiğini savunmaktadır (Praveen, 2018, 154).

Guest (2002, 265), iş yaşam dengesinin yapısı, sebepleri ve sonuçlarını ortaya koyan bir model geliştirmiştir.

Tablo 6.3. Ev İş Uyumu Doğası, Belirleyicileri ve Sonuçları (Guest, 2002, 265).

<i>Belirleyicileri</i>	<i>Dengenin Doğası</i>	<i>Sonuçları</i>
Örgütsel Belirleyici Faktörler	Öznel Göstergeler	• İş tatmini
• Aile kültürünün talepleri	• Ev-iş dengesi	• Psikolojik rahatlık
• İş kültürü/talepleri	• Yaşam-iş dengesi	• Yaşam doyumu
Bireysel Faktörler	• İşin eve yayılması	• Stres
• İş oryantasyonu	• İş-aile hayatının karışması	• İş davranışları ve performansı
• Başa çıkma	Objektif Göstergeler	• İş yeri sorunlarının aile üzerindeki etkisi
• Cinsiyet	• Aile görevleri	
• Yaş	• Çalışma Saatleri	
• Yaşam ve kariyer aşaması	• Boş zaman	
• Bireysel kontrol		

Hızla gelişen teknolojilerin işletmelerde kullanımı, mesai saatlerinde çalışma algısının dışına çıkılıp çalışanların mekandan ve zamandan bağımsız çalışmalarına olanak sağlamaktadır. Bu olanak iş aile yaşam dengesini bulanıklaştırmaktadır.

Teknolojik gelişmeler, çalışan ebeveynlere mobil cihazlarla çalışma saatlerinde hem iş yerindeki sorumluluklarını hem de ailedeki sorumluluklarını yerine getirmesine fayda sağlayarak iş aile uyumunu dengelemektedir (Edley, 2001, 28). Teknoloji işten eve aynı zamanda evden işe ulaşım sağlayarak iş yaşam uyumunu dengelemektedir (Kapız, 2002, 151).

6.3.3. İş Kariyer Memnuniyeti

Çalışanların yaratıcılıklarının desteklenmesi, verimliliklerinin artırılması, yeterli bilgi seviyelerine ulaşmalarının sağlanması ve uygun bir kariyer planlaması önem arz etmektedir (Soysal, 2009, 36). August ve Waltman (2004) iş kariyer memnuniyetini yüksek özerklik, işe yönelik beklentilerinin karşılanması, eşitlik ve şeffaflık olarak tanımlamaktadır. Herzberg vd. yapmış oldukları araştırma neticesinde iş memnuniyetini iki faktörde formülize etmektedir. “Motivatör” olan içsel boyut (yani; işin doğası ve deneyime özgü faktörler), “tatmin edici” olarak bulunmuş ve bunlara başarı, tanınma, çalışma ve sorumluluk dâhildir. “Hijyen” faktörleri olarak adlandırdıkları boyut, dışsal faktörler iş “tatminsizliği” olarak görülmüştür ve bunlar arasında şirket politikası, yönetim, denetim, maaş, kişiler arası ilişkiler ve çalışma koşulları yer almaktadır (Lu vd., 2005, 212). Teoriye göre şirket politikası, denetim, kişilerarası ilişkiler, çalışma koşulları ve maaş gibi faktörlerin motivasyondan ziyade hijyen faktörleridir. Hijyen faktörlerinin yokluğu iş kariyer memnuniyetsizliği yaratabilir (Gawel, 1997, 1).

İşletmeler, yeterli kaynaklara sahip çalışanlarının, olumsuz çalışma sonuçlarından uzak biçimde işlerini yerine getirebilecekleri, dengeli talepte bulunabilecekleri kariyer stratejileri tasarlamalıdır (Van Emmerik vd., 2009, 609). İşletmeler bireylerin pozitif psikolojik sermayesine yatırım yaparak çalışma yaşam kalitesini arttırmaktadır. Yapılan yatırımlar çalışanların kariyer memnuniyetine, işten ayrılmaması için stratejileri geliştirirken, işte kalma kararının mecburiyetten ziyade gönüllü olarak verilmesini hedeflemektedir. Ekonomik koşullarından ötürü örgütte mecburen çalışanlar, sadece devam bağlılığına sahip olduklarından, ilk fırsatta örgütü terk edebilmektedir. Çalışanlara özel kariyer sürekli bir şekilde kariyer planlaması yapıldığında işten memnuniyeti arttırıldığında, işletmelerin işte tutma çalışmaları olumlu sonuçlanmaktadır (Meyer ve Maltin, 2010, 334).

Teknolojik gelişmelerin hız kazanması, işlerin niteliğinin ve iş yapış biçimlerinin değişmesi ile birey ve kurumlar için kariyer planlamasının öneminin artmasına neden olmuştur. Kurumlar için kariyer planlamasının önemi insan kaynağını etkili ve verimli kullanmak, çalışanın işinde yükselmesi için, memnuniyet seviyesinin artması, kendini geliştirip işinde başarılı olması, iş tatmininin ve işe bağlılığını arttırmaktadır (Mucuk, 2005, 337).

6.3.4. İşyerinde Stres

Stres kavramını Selye (1977) insan vücudunun herhangi bir dış talebe verdiği tepki olarak tanımlamıştır. Kişinin kendi isteyi dışında ya da kendinden kaynaklanan fiziksel veya psikolojik etkilerden dolayı, davranışsal değişime uğraması olarak tanımlanabilir (Gümüştekin ve Öztemiz, 2004, 64). Stres, işgörenin günlük görevlerini yerine getirmesinde bir engel olarak ortaya çıkmaktadır. Çalışanlarınistemsizce fiziksel ve duygusal olarak tepkilerinin ortaya çıkmasına sebep olmaktadır. Bireyin davranışındaki bu değişim verimliliğini bozmakla beraber birçok olumsuz sonucu da beraberinde getirmektedir (Cam, 2004, 3-4).

Çalışanlar açısından iş yerinde stresin birçok kaynağı bulunmaktadır. En çok karşılaşılan işle ilgili stres kaynakları şunlardır; işten atılma, rütbenin düşmesi, yönetici ile ilgili problemler, çalışma koşulları, terfi edememe, uzun çalışma saatleridir. Bunlara ek olarak, sıkıcı/rutin işler, başarısızlık korkusu, yetersiz destek, ev iş uyumsuzluğu, iş belirsizliği ve rol çatışması iş yerindeki stresi arttırmaktadır. Değişen teknolojiler uyum sağlayamama çalışanlar üzerinde stresi arttıran başka bir faktördür. Aşırı iş yükü, aşırı kurallar ve düzenlemeler, çalışanları bunaltarak strese sebep olmaktadır. Kararlara katılımın yetersizliği, personel yönetici iletişimin eksikliği çalışanlar üzerindeki stresi arttırmaktadır (DeFrank ve Ivancevich, 1998, 55-57).

Bilişim teknolojileri bazı olumsuz durumları ortadan kaldırmakla birlikte, iş ve işgörenle ilgili yeni sorunlara da sebep olabilmektedir. Günlük bilgisayar vb. teknoloji kullanma süresi arttıkça aşırı iş yükü, sağlık yakınmaları ve psikolojik yakınmalar boyutlarında çalışanların yaşadıkları stres düzeyi artmaktadır (Kalay vd., 2009, 18-27). Bilişim teknolojileri ile beraber oluşabilecek ve çalışanların iş stresini etkileyecek sorunlar genel olarak şöyle özetlenebilir:

- Eski iş yapış biçimine göre daha fazla dikkat gerekmesi, bunun verdiği yorgunluk hissi,
- Bilgisayarların süratli zincirleme komut beklemesi,
- Sürekli ekran başında olmanın verdiği yorgunluk ve monotonluk,
- Teknolojilerin gelişmesiyle yöneticilerin performans denetimlerinin kolaylaşması, mevcut denetimlerin arttırılması ve işlerin hızlandırılması durumlarında ortaya çıkabilecek aşırı yüklenim.

Her örgütte, yapılan işe, kullandığı teknolojiye, örgütsel yeniliğe çevresel koşullara, çalışanların eğilim ve deneyimlerine, örgüt bilgi kalitesi güvenilirliğine, örgüt içi gruplaşmalara, çatışmalara ve örgütün yarattığı iklime göre stres kaynakları farklılaşmaktadır (Tınar, 1989, 138).

6.3.5. Çalışma Koşulları

Çalışma koşulları işgörenin iş yerinde karşılaşabileceği bütün durumları ifade eden bir kavramdır. Ücret, çalışma süreleri, çalışma ekipmanları, arkadaş çevreleri, sosyal ortam, çalışma süreleri ve yıllık ücretli izin bunlardan bazılarıdır. Diğer taraftan işyerinin çalışmasından doğan güvenlik, ısınma, sağlık havalandırma vb. hususları içerir (Engin, 2013, 314-315).

Çalışma ortamları olumsuz koşullar içeren işletmeler ise, hatalı üretim sonucu yeniden işleme, kalitesizlik, verimsizlik ve işgücü devri gibi sorunlarla karşılaşabilmektedir. Bu anlamda, çalışma yaşamı kalitesi iş güvenliği, ödül sistemi, eğitim ve kariyer fırsatları ile karar almaya katılım gibi süreçleri içeren çok boyutlu bir niteliğe sahiptir. Söz konusu yaklaşım, çalışanlar için çalışma koşullarının, işverenler için örgütsel verimliliğin geliştirilmesi hedefleri doğrultusunda iş doyumunu artırmayı ve bunu sürdürmeyi sağlayan işyeri stratejileri ile uygulamalarını içermektedir (Considine ve Callus, 2002, 2).

İşletmeler gürültü, titreşim, ısı, nem ve aydınlatma vb. çevresel faktörlere elverişli çalışma ortamları yaratmalıdır. Kötü çalışma koşullarının (gürültü, titreşim, ısı, ve nem, aydınlatma ve tozlar) çalışanların psikolojik durumları üzerinde etkili olduğunu ortaya konulmuştur (Camkurt, 2007, 93). Çalışma koşulu düşük işletmelerde personel devir hızı fazladır. Kötü çalışma koşullarının neden olduğu kas-iskelet sistemi rahatsızlıkları ergonomik rahatsızlıkları arttırıldığı görülmektedir. Çalışma koşullarının iyileştirilmesi iş kariyer memnuniyetini, iş tatmini, ücret maliyetlerinde, personel devir hızında, üretim artışında fayda göstermektedir (Easten ve Laar, 2018, 21). Mesai saatlerinde iyileştirmeler, iş yerinde stresin azaltılması, çalışma süresi kalitesi, iş yükünün azaltılması çalışanları ruhsal olarak motive etmektedir (Belloni vd., 2022, 1).

6.3.6. İş Yerinde Kontrol

Çalışanların çalışma yaşam kalitelerini etkileyen önemli bir faktör yaptıkları iş üzerinde kontrol gücüne sahip olmalarıdır. Spector'a (1986) göre çalışanın iş üzerinde kontrol gücüne sahip olmasının iş tatmini başta olmak üzere birçok olumlu çıktıyı sağladığını savunmaktadır. Griffin vd.'e (2002) göre kontrol gücünün zayıf olması çalışanların kaygı ve stres yaşamalarına neden olmaktadır. Saragih'e (2011) göre çalışanın kendi iradesi ile gerçekleştirdikleri eylemlerin, sonuçlar üzerinde etkili olması şeklinde de ortaya çıkan kontrol gücünün çalışma kalitelerini arttırdığını vurgulamaktadır. Bu durumun aksine düşük kontrol, yeni bilgi ve becerilerin ortaya çıkma ihtimalini azaltmakla birlikte depresyon ve anksiyete gibi olumsuz durumları güçlendirmektedir (Rethinam ve Ismail, 2008, 60).

İş yerinde daha büyük bir kontrol duygusu çalışanların sağlığı ve esenliği ile güçlü bir şekilde bağlantılıdır. İşyerinde kontrol faktörü, çalışanın, uygun olduğunu

düşündükleri şeyleri uygulayabileceklerini hissettirmektedir. Kendi çalışma ortamında iş sürecine katkıda bulunma hissi fırsatına dâhil olma çalışanlarının motivasyonunu arttırmaktadır. Kontrol algısı, hem bireyin deneyimlerini güçlü bir şekilde etkileyebilir, hem de iş stresini azaltmaktadır. İş yerinde kontrol ile iş tatmini, stres arasında pozitif bir ilişki olduğu görülmektedir. Kişisel kontrol algısının güçlü bir şekilde hem bireyin stres deneyimini hem de sağlığını etkilediği görülmektedir (Spector, 2002, 135).

6.4. Örgütlerde İnovasyon Çalışmalarının Çalışma Yaşam Kalitesi Üzerindeki Etkisi

Günümüzde ekonomik, sosyal ve teknolojik alanda meydana gelen gelişmeler pazarların küreselleşmesine, uluslararası rekabetin şekilsel ve boyutsal olarak değişmesine yol açmıştır. Rekabet üstünlüğü elde ederek başarılı olmak isteyen işletmelerin verimliliği, çevresinde meydana gelen değişimi zamanında algılayıp, inovasyon çalışmalarına bağlıdır. Özellikle bilgisayar teknolojilerinde meydana gelen hızlı değişimler ve bilgisayar donanım maliyetlerinin giderek azalma eğilimi göstermesi; bilişim teknolojilerinin işletmelerde yoğun bir şekilde kullanılmasına yol açmaktadır. Bu da işletmelerde organizasyonel inovasyon gerektirmektedir (Elibol, 2005, 156).

Hangi büyüklükte olursa olsun örgütler son derece hızla değişen ve çok hızlı hareket eden dünyada küresel ekonominin koşullarıyla rekabet etmek ve uygun inovatif çalışmalara dahil olmak durumundadır. Günümüzün en büyük şirketleri olan General Motors, IBM, Boeing gibi yabancı şirketlerin Ar-Ge ve inovasyon çalışmalarına yaptıkları yatırımlarla, daha yüksek çalışma kalitesi üreterek varlıklarını sürdürmüşlerdir (Özkalp ve Kırıl, 2000, 448).

İnovasyonun, çalışma yaşam kalitesi üzerinde olumlu etkilere sahip olduğu açıktır. İşletmelerin kendini geliştirebilmesi ve kaliteli çalışma şartları sağlayabilmesi aynı zamanda çalışanların örgüt içerisinde rahat iletişim kurması, performansının artması için, bölümler arası koordinasyonun kolaylaşması inovasyon çalışmalarına yatırım yapmalıdır. İşletmelerde inovasyonla birlikte verimlilik, çalışma yaşam kalitesi ve refah artışı görülmüştür (Aydoğan ve Ünlü, 2015, 35-36).

Örgütsel inovasyon, idari veya işlem masraflarını düşürerek, işyerindeki memnuniyeti artırarak çalışan performansını artırmayı amaçlamaktadır (Vatansever ve Toylan, 2014, 115). Güvenilir ekiplerin kullanılabilirliğini veya toplu beyin güvenini artırmak için kurumsal sosyal ağ inovasyonu geliştirilmektedir. Bu, inovasyonu, üretkenliği veya kaliteyi genişletmek için doğru insanları, içeriği ve bilgiyi hızla birbirine bağlayarak çalışanların katılım düzeyini iyileştirir (Boorsma vd., 2011, 5).

6.5. Örgütlerde Kullanılan Bilişim Teknolojilerinin Çalışma Yaşam Kalitesi Üzerindeki Etkisi

Bilişim teknolojisi, toplumsal ve kurumsal örgütleri son derece etkin hale getirmekte, buna karşın bu örgütlerdeki hiyerarşiyi de yok ettiği savunulmaktadır. Bunun nedeni kullanılan sistem ve teknolojiler, bir zamanlar hiyerarşik düzende izleyen bilginin doğrudan kişilere ulaşmasıdır. Dijital bir dünyada temel yönetim işlerinin, posta, tele-konferans veya grup yazılımları gibi araçlarla aradaki mesafe farkını ortadan kaldırmaktadır. Teknolojik devrim, çalışma yaşamının kalitesi konusunda iki farklı boyutu beraberinde getirmektedir. Bunlardan ilki, tam otomasyon yoluyla, çalışanın iş yükü ve zorlanma alanlarını devralarak, yaşamı tehdit eden çalışma koşullarından kurtarmasıdır. İkinci boyut ise, otomasyonun sadece tehlikeli ve zor işleri değil, çalışanların işlerini de ellerinden alma risklerine rağmen, farklı ve değişen iş alanları da yaratmaktadır (Larsen ve Andersen, 2007, 183).

Bilişim teknolojilerinin işletmelerde kullanımıyla çalışanların refahı için yeni düşünce, yaklaşım ve davranış biçimleri ortaya çıkmaya başlamıştır. Teknoloji gelişimi kurumlarda yönetim faaliyetlerinin içeriği, iş yapma ve çalışma usulleri ile yöneticinin kullandığı yönetim araçlarında değişime yol açmıştır. Teknolojideki bu gelişmeler sanallığa gidişi hızlandırmıştır (Koçel, 2018, 439). Bilişim teknolojileri kullanımı ve artarak devam etmesi, daha fazla çalışan bilgisayar ağları ve telekomünikasyon cihazları kullanarak iş yerinden uzak konumlardan yani işverenin tesislerinden ayrı olarak çalışabilme imkânı sunmaktadır. Bu şekilde çalışanlara özel durumlarında tele çalışma imkânı sunulmaktadır (Welz ve Wolf, 2010, 2). Günümüzde tele çalışanlar iletişim teknolojilerinin hazır olduğu yer ve zamanlarda merkez ofisle bağlantı kurarak işlerini yerine getirebilmektedirler (Pajo vd., 2014, 436). Uzaktan çalışma yönteminde çalışanlar başta benzin, zaman, park yeri ve giyinme gibi harcamalardan tasarruf etmektedirler. Esneklik, özerklik, kişisel özgürlük, bireysel çalışma, azalan yolculuk süresi, azalan masraflar, artan iş fırsatları, performans artışı kişisel faaliyetlere katılımın artması, genel refah artışı, stres azalması, artan iş yeri verimliliği ve daha iyi bir çalışma yaşam kalitesi sağlanmaktadır (Meşhur ve Alkan, 2010, 7). Fakat gelişen teknolojilerin olumsuz yanlarını ele aldığımızda mesai ve dinlenme kavramı da birbirinin içine geçmiş durumdadır. Teknolojik gelişimler mesainin çalışma saatleri dışına kayması ya da mesaj yoluyla çalışanın evine veya tatilde olduğu süre içine de girmeye başladığı görülmektedir. Bunun çalışma süresini fazla mesai kavramının dışına taşıdığı açıktır. Ayrıca bu durumun çalışanlar üzerinde olumsuz etkileri de söz konusudur. Çalışma saatleri dışında iş e-postalarına bakıp bunlara yanıt vermek zorunda kalan çalışanlara fazla mesailerini için ek ücret ödenmemesi bir tarafa bunun stres, tükenmişlik, uyku sorunu ve ilişki zorluklarına yol açtığı belirtilmektedir (Yankın, 2019, 24).

Çalışma yaşam kalitesinin öneminin farkına varan araştırmacıların yanında artık hükümet ve işverenler de olumsuz özelliklere sahip iş çevresinin sağlık, ev iş uyumu mutluluk, genel refah ve iyi olma halini etkilediğini kabul etmektedir. İş kontrolü ve sosyal desteğin olmadığı, uzun dönemli ödüllendirme sisteminin var olmadığı veya zayıf kaldığı psikososyal etkenler, çalışma yaşam kalitesini düşürmektedir (Gaillard vd., 1996, 246). Yeni teknoloji içeren makinelerin kullanımı ve otomasyona geçiş ile birlikte çalışanların iş yükü hafiflemiş, dolayısıyla verimliliklerinde, performanslarında ve motivasyonlarında artış olmuştur. Teknolojik yoğun çalışma, çalışanların işleri üzerindeki kontrollerini fazlalaştırmış, ancak işlerin tek düze hale gelmesi sebebiyle monotonluk ortaya çıkmıştır. Üretim sürecindeki değişmelere olumlu bakan çalışanlar, yeni teknolojiler ile birlikte gerekli eğitimleri almış, dolayısıyla iş kazaları en aza inmiştir. Yeni teknolojilere geçiş ile birlikte çalışanların ücretlerinde herhangi bir artışın yaşanmamaktadır. Yeni teknolojiler, çalışanların daha fazla nitelik kazanmasını ve eğitilmiş olmasını sürekli destekleyen bir olgudur. Bu bağlamda insan faktörü teknolojik değişim sürecinin kilit unsurudur (Güvenli, 2016, 216).

6.6. Örgütlerde Bilgi Kalitesinin Çalışma Yaşam Kalitesi Üzerindeki Etkisi

İşletmelerin değişen ortamda etkin olarak faaliyetlerini sürdürebilmeleri ve rekabet üstünlüğü sağlamaları, çağımızın önemli bir faktörü olan bilgiye özellikle kaliteli bilgiye sahip olmalarına bağlıdır. Kaliteli bilgi günümüzün oldukça rekabetçi çevresinde örgütün başarısı için gereklidir. Bilgi kalitesi, örgütüne çalışanın iyi performans gösterebilmesi, rekabet avantajını kullanabilmesi ve geleceğe yönelik çalışanların doğru kararlar alabilmesi için kritik bir öneme sahiptir. Doğru kararlar çalışanların ileride oluşabilecek hataları öngörmesine fayda sağlamaktadır. Öngörülen hatalar çalışana iş yükünün azalmasına ve çalışma yaşam kalitesine fayda sağlamaktadır (Demir, 2010, 242). Bilgi kalitesine odaklanan örgütsel kültür içinde, üst yönetimin daha fazla kaynak ayırmaya önderlik etme yükümlülüğü artacak ve kontroller daha fazla olacaktır. Ek olarak, böyle bir kültürü benimseyen örgütte çalışanlar, bilgi kalitesi konusuna odaklanmayan bir örgütte çalışanlardan daha çok bilgi kalitesini garanti etme çabası sarf edeceklerdir. Kaliteli bilgi kalifiye elaman sayısını arttıracaktır. Bu yüzden, bilgi kalitesine odaklanan örgütsel kültürün, performans artırma, iş yükü azaltma, verimlilik, kontrol, genel refah ve bilgi çıktısının yüksek kalitede olmasına önderlik etmektedir (Xu vd., 2003, 288).

Bilgi kalitesinin boyutlarından olan erişebilirlik sayesinde sistem kullanılabilirliği, işlem kullanılabilirliği, güvenilirlik, erişim kolaylığı çalışanlara avantaj sağlamaktadır. İçsellik boyutuyla tutarlı, doğru, eksiksiz, itibarlı bilgiyi çalışanlara doğru bilgi sunarak stresi azaltmaktadır. Bağlamsal boyutuyla zamanında, ayrıntılı, uygun bilgiyi çalışanlara sunmaktadır. Temsili boyutu ile çalışanlara anlaşılabilir, yorumlanabilir bilgiyi sunmaktadır (Lee vd., 2002, 134-135). Bilişim teknolojileri bilgi kalitesini iyileştirdiği

ve bunun da çalışanların karar kalitesini ve performansını iyileştirdiği yönündedir. Çalışanlar işleriyle ilgili karar vericidir. Bilgi kalitesindeki iyileşme ile çalışan karar kalitesi iyileşir. Çalışanın kalifiye olmasıyla bilgi kalitesi de eş zamanlı olarak artmaktadır ve çalışan performansı da bilgi kalitesiyle birlikte artmaktadır (Raghunathan, 1999, 284). Bilgi kalitesi faydasız bilgilerin tanımlanarak gerekli olan bilgilerden ayrıştırılmasına yardımcı olarak, bilgi üretim süreçlerinin kısaltılmasını sağlar. Bilgi kullanıcılarının bilgi ihtiyacının anlaşılması ve hızlı karşılanmasını sağlamaktadır. İletişim sürecindeki problemler ise bilgi kalitesini olumsuz etkileyecektir (Acar ve Özçelik, 2011, 22).



7. BİLİŞİM TEKNOLOJİLERİNDEN ETKİLENEN FAKTÖRLER VE İLİŞKİLİ HİPOTEZLER

Çalışmanın bu bölümün de bilişim teknolojilerinden etkilenen faktörler ve ilişkili hipotezler aşağıda açıklanmaktadır.

7.1. Bilişim Teknolojileri

Bilişim teknolojileri, veri veya bilgiyi hem sistematik hem de düzenli olarak işleme, saklama kapasitesine sahip bilgisayar ağı tabanlı sistemlerdir (Victoria, 2020, 1). Bilişim teknolojileri yatırımlarının artması örgütlerin bilgi kalitesini ve performansının artmasını sağlamaktadır (Raghunathan, 1999, 284). Bilişim teknolojilerinin işletmeye fayda sağlaması için ilk önce çalışanlar tarafından benimsenmesi gerekir. Bilgi teknolojilerinin içselleştirilmesi ise işletme içerisinde bu sistemlerin nasıl algılandığına bağlıdır (Zain vd., 2005, 831).

Güvenli (2016) yapmış olduğu çalışmada örgütlerde kullanılan teknolojilerinin çalışma yaşam kalitesi üzerinde olumlu etkiye sahip olduğunu saptamıştır. Bilişim teknolojileri sayesinde çalışanlarışlerinin en yaygın kısımları bile daha hızlı ve daha kolay hale getirdiğini savunmaktadır. Kraut vd. (1989) yaptığı çalışmada bilişim teknolojilerinin çalışma yaşam kalitesini olumlu etkilediği tespit edilmiştir. Ayrıca yaptığı analizlerin sonucunda bilişim teknolojileri çalışanların iş baskılarını azalttığını, mutluluklarını, verimliliklerini ve zihinsel sağlıklarını arttırdığı görülmüştür. Literatürde, bilişim teknolojilerinin çalışma yaşam kalitesi üzerindeki etkisini inceleyen çalışmalar bulunmaktadır (Blackler ve Brown, 1985,214-215; Butera 1990; Yücel, 2002, 112-113).

Literatürde, bilişim teknolojilerinin inovasyon üzerindeki etkisini inceleyen çalışmalar bulunmaktadır (Dosi, 1982). Stefone vd. (2012) yapmış olduğu çalışmada inovasyonun temel dinamiklerinin bilişim teknolojileri olduğunu savunmaktadır. Bilişim teknolojilerinin inovasyonu olumlu etkileğini savunmaktadır. Kline ve Rosenberg (1986)'ın yaptığı çalışmada inovasyonun teknolojiyi pozitif etkilediğini ortaya koymuştur. Ayrıca inovasyonun ekonomi, yeterli teknik bilgi ile de doğru orantılı olduğuna araştırmasında yer vermiştir. Özen ve Bingöl (2007) yaptığı çalışmada bilişim teknolojileri ve yenilikçilik arasında doğru yönlü bir ilişki olduğunu tespit etmişlerdir. Tekelioğlu ve Basar (2013) benzer sonuçlar bulmuştur.

Acar ve Özçelik, (2011) yaptığı çalışmada bilişim teknolojileri ile bilgi kalitesinin, doğru orantılı olarak arttığını savunmaktadır. Xu vd.'e (2002) göre, bilişim teknolojileri üretilen bilginin kalitesini etkilemektedir. Raghunathan (1999) bilişim teknolojileri bilgi kalitesini iyileştirdiği sonucuna varmıştır.

Yukarıda bahsedilen bilgiler doğrultusunda oluşturulan hipotezler şu şekildedir

H_{1a}: Bilişim teknolojileri kullanımı, çalışma yaşam kalitesini pozitif yönde etkiler.

H_{1d}: Bilişim teknolojileri kullanımı, inovasyon algısını pozitif yönde etkiler.

H_{1c}: Bilişim teknolojileri kullanımı, bilgi kalitesini pozitif yönde etkiler.

7.2. İnovasyon

20. yüzyılda başlayan üretim çağı artık yerini yenilik çağına bırakmaktadır. Birçok akademisyene göre artık rekabet edebilirliğin temel bileşeni işletmeler pazardaki rakiplerine karşı daha yenilikçi ve farklı olması gereklidir. Rekabet piyasında farklı olmanın yolu ise ürünlerde, hizmetlerde veya süreçlerde yeni bilgiyi kullanarak bir inovasyon meydana getirmektir (Kaplan, 2010, 73). Teknik olarak inovasyon kavramı, yenilik, yenilikçilik, farklılaştırma ve değiştirmeye bağlı ekonomik ve toplumsal bir süreci ifade eder (Elçi, 2007, 4-5).

İnovasyonun çalışma yaşam kalitesini etkilemesi ile ilgili literatürde çalışmalar yapılmıştır (Edwards vd., 2012). Aksoy (2014), çalışmasında inovasyonun, yaşam kalitesini iyileştirmede tamamlayıcı bir araç olarak değerlendirilmiştir. Aasen vd. (2014) inovasyon çalışmalarının çalışma yaşam kalitesi üzerinde olumlu bir etkiye sahip olduğunu savunmuştur. Ayrıca çalışanlarında inovasyon çalışmalarına destek sağlaması örgütün genel inovasyon kapasitesi üzerinde olumlu etkiye sahip olacağını ortaya koymuştur. Yukarıda bahsedilen bilgiler doğrultusunda oluşturulan hipotezler şu şekildedir;

H_{1b}: İnovasyon çalışma yaşam kalitesini pozitif yönde etkiler.

7.3. Bilgi Kalitesi

Bilgi, işletmelerinin güncel karar alma sürecinde önemli bir role sahiptir. Bilgi kalitesi işletmelerin başarısında kritik bir öneme sahiptir (Demir, 2010, 142). Bilgi kalitesi, bilgi sistemlerinin içeriğinin kalitesidir. Genellikle pragmatik olarak “sağlanan bilgilerin kullanıma uygunluğu” olarak tanımlanır. Bilgi kalitesinin temel sorunları ağırlıklı olarak işletmelerde veri giriş hataları olan ve yanlış, kısmi ve/veya gecikmeli bilgi çıkışı gibi büyük ölçüde bilgi kalitesinin temel sorunlarıdır (Fadahunsi vd., 2019, 1). Bilgi kalitesi ve çalışma yaşam kalitesi arasındaki ilişkiye yönelik yerli ve yabancı literatürde çalışmaya rastlanamamıştır. Bu yüzden geliştirilen hipotezin literatüre katkı sağlayacağı hedeflenmektedir.

H_{1c}: Bilgi kalitesi çalışma yaşam kalitesini pozitif yönde etkiler.

8. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Çalışmanın bu bölümünde iseyapılan araştırmanın amaçları, kapsamı, evreni, örnekleme, varsayımları, sınırlılığı, veri toplama araçları, modeli ve hipotezlerine yer verilmektedir.

8.1. Araştırmanın Amacı ve Kapsamı

Bu araştırmanın amacı, Kahramanmaraş'ta faaliyet gösteren bir holding personellerinin bilişim teknolojileri, bilgi kalitesi ve inovasyonun çalışma yaşam kalitesi algıları üzerindeki etkisinitespit etmektir. Ayrıca çalışanların demografik özellikleri (yaş, medeni durum, toplam çalışma süresi, eğitim düzeyi vb.) göz önünde bulundurularak; bilişim teknolojileri, bilgi kalitesi, inovasyon ve çalışma yaşam kalitesine ilişkin görüş farklılıkları da araştırılacaktır. Belirtilen amaçları ulaşmak içinçalışmada bir anket uygulaması gerçekleştirilmiştir. Elde edilen veriler SPSS 25.0 istatistik programından yararlanılarak analizleri yapılmıştır.

8.2. Araştırmanın Varsayımları ve Sınırlılıkları

Araştırma örnekleminin evreni temsil edeceği ve anketlerin örneklem grubu tarafından samimi ve güvenilir olarak doldurulacağı araştırma kapsamında kabul edilen temel varsayımlar olarak ele alınmıştır. Araştırmanın sınırlılıkları; veri toplama aracı ve çözümlenmede kullanılacak yöntem ve elde edilecek bulgulara göre çıkarımların sınırlarının önceden belirtilmesidir. Tüm çalışmalarda olduğu gibi bu çalışmada da birtakım sınırlılıklar bulunmaktadır. Bunlardan bazıları;

- Bu çalışmanın en önemli sınırlılıklarından biriside çalışmanın yapılacağı dönemde Covid-19 salgın hastalığının olması çalışmanın yüz yüze yapılmasını engellemiştir. Bu durum çalışmada toplanan verilerin online olarak yapılmasına neden olmuştur.
- Bu çalışmanın sadece özel sektör çalışanlarına yapılması,
- Ankete katılımı gönüllülük esaslı,
- Bazı personellerin ankette yer alan soruları algılama derecesi,
- Anketin çalışanlara verilen süre içerisinde başlayıp bitirilmesi,
- Bazı anket (okumadan cevaplamaları önlemek için sorulan güvenlik sorusu nedeniyle) formlarının analiz kapsamına alınmaması,
- Araştırma sonuçları, anket formunda kullanılan ölçeklerden elde edilen veriler ile sınırlıdır. Yukarıda belirtilen maddeler çalışmanın sınırlılıklarını oluşturmuştur.

8.3. Araştırmanın Evren ve Örneklemi

Özel sektör çalışanlarının bu araştırmayla ilgili algılarını ölçebilmek için veri toplama yöntemi olan anket formundan yararlanılmıştır. Beş bölümden oluşan anket formunun ilk bölümünde katılımcıların demografik özelliklerini ölçmeye yönelik 7 soru hazırlanmıştır. İkinci bölümde bilişim teknolojileri ile ilgili ifadeler yer alırken, üçüncü bölümde inovasyona yönelik ifadelere yer verilmiştir. Dördüncü bölümde ise bilgi kalitesine yönelik ifadeler belirtilirken beşinci bölümde çalışma yaşam kalitesine yönelik ifadeler yer almıştır. Bu bölümler de yer alan ifadeler için 5'li Likert tipi derecelemeye göre hazırlanmıştır. Dereceler; “1: Kesinlikle katılmıyorum, ... 5: Kesinlikle katılıyorum” şeklinde belirtilmiştir. Araştırmanın evrenini bir holding bünyesinde çalışan 702 personel oluşturmaktadır. Tam katılım sağlamak amacıyla bütün personele mail yollanmış ardından hatırlatma maili yoluyla cevaplama sayısı arttırılmaya çalışılmıştır. Toplamda 385 anket geri dönüşü sağlanmıştır (Geri dönüş oranı % 55). Ancak anketlerden 57 tanesi güvenlik sorusunun yanlış doldurulması sebebiyle, araştırma kapsamına dâhil edilmemiştir. Gönüllü katılım sonucuyla elde edilen kullanılabilir anket sayısı 328 olup analizlere bu veriler ile devam edilmiştir.

8.4. Araştırmada Kullanılan Ölçekler

Araştırmada kullanılan ölçekler şu şekildedir:

- **Bilişim Teknolojileri Ölçeği:** ViswanathVenkatesh ve Hillol Bala (2008) tarafından geliştirilen, Nazire Burçin Hamutoğlu tarafından Türkçe' ye uyarlanan TAM3 ölçeği kullanılmıştır. Kullanılan ölçek 15 (algılanan fayda, algılanan kullanım kolaylığı, bilgisayar öz yeterliliği, dış anlaşmazlık algıları, bilgisayar oyunculuğu, bilgisayar kaygısı, algılanan zevk, amaç kullanılabilirlik, subjektif norm, gönüllülük, resim, iş uygunluğu, çıktı kalitesi, sonuç kanıtlanabilirliği ve kullanmak) boyut ve 52 ifadeden oluşmaktadır. Ancak çalışmada; algılanan fayda (4), algılanan kullanım kolaylığı (4), dış algı kontrolü (4), subjektif norm (4), imaj (3) ve çıktı kalitesi (3) boyutları çalışmaya uygun olduğu için kullanılmıştır.
- **İnovasyon Ölçeği:** Roger J. Calantone, S.Tamer Cavusgil ve Yushanhao (2002) geliştirdiği ölçek çalışmamızda kullanılmıştır. Ölçek tek boyuttan ve 6 sorudan oluşmaktadır. Ölçeğin güvenilirlik ve geçerlilik çalışması yapılmamıştır. Bu nedenle İngilizce'den Türkçe'ye araştırmacı tarafından çevrilmiştir.
- **Bilgi Kalitesi Ölçeği:** Robert W. Stone, David J. Good ve Lori Baker-Eveleth (2007) tarafından geliştirilen ölçek çalışmamızda kullanılmıştır. Bilgi kalitesi ölçeği 4 sorudan oluşmaktadır. Ölçeğin Türkçe geçerlilik ve güvenilirlik çalışması bulunmamaktadır. Bu sebepten dolayı İngilizce'den Türkçe'ye araştırmacı tarafından çevrilmiştir.

- **Çalışma Yaşam Kalitesi:** Simon Easton ve Darren Van Laar (2018) tarafından geliştirilen ölçek araştırmamızda kullanılmıştır. Duyan vd.'leri (2013) tarafından Türkçeye çevrilip geçerlilik ve güvenilirlik çalışması yapılan ölçek 24 soru ve 6 alt boyuttan (Genel refah, ev-iş uyumu, iş ve kariyer memnuniyeti, işyerinde kontrol, çalışma şartları ve iş yerinde stres) oluşmaktadır.

8.5. Araştırmanın Model ve Hipotezleri

Araştırmada bilişim teknolojileri, inovasyon ve bilgi kalitesinin çalışma yaşam kalitesi üzerindeki etkisi ana hipotez olarak belirlenmiştir. Bununla birlikte araştırmada kullanılan her boyutun literatüre uygun olarak çalışma yaşam kalitesi üzerindeki etkileri etkilerini belirlemek için aşağıda yer alan hipotezler oluşturulmuştur. Araştırmada demografik faktörlerin bilişim teknolojileri, inovasyon, bilgi kalitesi ve çalışma yaşam kalitesi algılarınındaki farklılıklarla incelendiği için hipotezler geliştirilmiştir. Bunlar;

H₁: Bilişim teknolojileri kullanımı, inovasyon ve bilgi kalitesinin çalışma yaşam kalitesini üzerine anlamlı etkisi vardır.

H_{1a}: Bilişim teknolojileri kullanımı çalışma yaşam kalitesini pozitif yönde etkiler.

H_{1b}: İnovasyon çalışma yaşam kalitesini pozitif yönde etkiler.

H_{1c}: Bilgi kalitesi çalışma yaşam kalitesini pozitif yönde etkiler.

H_{1d}: Bilişim teknolojileri kullanımı, inovasyon algısını pozitif yönde etkiler.

H_{1e}: Bilişim teknolojileri kullanımı, bilgi kalitesini pozitif yönde etkiler.

H₂: Araştırmaya katılan grupların bilişim teknolojileri, bilgi kalitesi, inovasyon ve çalışma yaşam kalitesi algıları birbirinden farklıdır.

H_{2a}: Bilişim teknolojileri kullanımı, bilgi kalitesi, inovasyon ve çalışma yaşam kalitesi algıları cinsiyete göre anlamlı farklılık gösterir.

H_{2b}: Bilişim teknolojileri kullanımı, bilgi kalitesi, inovasyon ve çalışma yaşam kalitesi algıları sistemler üzerinden eğitim almalarına göre anlamlı farklılık gösterir.

H_{2c}: Bilişim teknolojileri kullanımı, bilgi kalitesi, inovasyon ve çalışma yaşam kalitesi algıları yaş gruplarına göre anlamlı farklılık gösterir.

H_{2d}: Bilişim teknolojileri kullanımı, bilgi kalitesi, inovasyon ve çalışma yaşam kalitesi algıları eğitim seviyelerine göre anlamlı farklılık gösterir.

H_{2e}: Bilişim teknolojileri kullanımı, bilgi kalitesi, inovasyon ve çalışma yaşam kalitesi algıları kullandıkları sistemlere göre anlamlı farklılık gösterir.

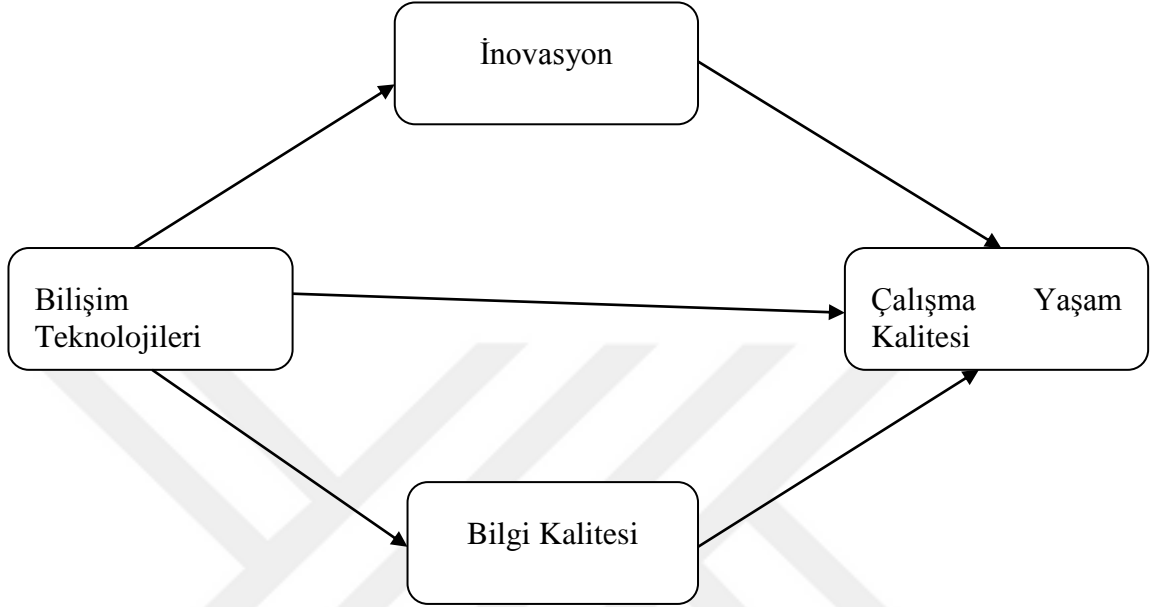
H_{2f}: Bilişim teknolojileri kullanımı, bilgi kalitesi, inovasyon ve çalışma yaşam kalitesi algıları çalışanların departmanlarına göre anlamlı farklılık gösterir.

H_{2g}: Bilişim teknolojileri kullanımı, bilgi kalitesi, inovasyon ve çalışma yaşam kalitesi algıları çalışanların hizmet yıllarına göre anlamlı farklılık gösterir.

H₃: Bilişim teknolojileri kullanımı, çalışma yaşam kalitesi üzerindeki etkisinde inovasyonun aracılık etkisi vardır.

H₄: Bilişim teknolojileri kullanımı, çalışma yaşam kalitesi üzerindeki etkisinde bilgi kalitesinin aracılık etkisi vardır.

H₅: Bilişim teknolojileri kullanımı, çalışma yaşam kalitesi üzerindeki etkisinde inovasyon ve bilgi kalitesinin birlikte aracılık etkisi vardır.



Şekil 8.1. Araştırmanın Modeli

9. ARAŞTIRMANIN BULGULARI

Bu bölümde alan araştırmasından elde edilen verilerin analiz sonuçlarına yer verilmiştir. Buna bağlı olarak, öncelikle ankete katılan çalışanların demografik özelliklerine ilişkin tanımlayıcı istatistiklere yer verilirken, daha sonra araştırmada kullanılan ölçeklerin güvenilirlik analizleri yapılmıştır. Elde edilen veriler ışığında faktör, korelasyon, regresyon, t testi, ANOVA, aracı etki analizleri yapılmıştır.

9.1. Katılımcıların Demografik Özellikleri İle İlgili Tanımlayıcı İstatistikler

Araştırmaya katılan çalışanların demografik özelliklerini (cinsiyet, medeni durum, yaş, eğitim durumu vb.) ortaya koymak amacıyla frekans analizi yapılmıştır. Yapılan frekans analizi sonucu aşağıdaki tablolarda yer almaktadır.

Tablo 9.1. Katılımcıların Cinsiyet Değişkenine Göre Dağılımları

<i>Cinsiyet</i>	<i>Frekans</i>	<i>Yüzde(%)</i>
Kadın	142	43,3
Erkek	186	56,7
Toplam	328	100,0

Tablo 9.1.'e göre 328 katılımcıdan 142'sinin (%43,3) kadın, 186'sının (% 56,7) erkek olduğu görülmektedir. Bu durum araştırmaya katılan katılımcıların çoğunluğunun erkeklerden oluştuğunu göstermektedir.

Tablo9.2. Katılımcıların Yaş Değişkenine Göre Dağılımları

<i>Yaş</i>	<i>Frekans</i>	<i>Yüzde (%)</i>
18-24	61	18,6
25-45	235	71,6
46-61+	32	9,8
Toplam	328	100

Tablo 9.2.'ye göre araştırmadan elde edilen bulgular ışığında 25-45 yaş aralığındaki katılımcılar 235 kişiyle (% 71,6) araştırma örnekleminin en büyük yaş aralığını oluşturmaktadır. Ayrıca katılımcıların 18-24 yaş aralığı 61'i (% 18,6), 46-61 üstü yaş aralığı 32 kişiden(% 9,8) oluşmaktadır.

Tablo 9.3. Katılımcıların Eğitim Düzeyi Değişkenine Göre Dağılımları

<i>Yaş</i>	<i>Frekans</i>	<i>Yüzde (%)</i>
Ortaokul	3	1,0
Lise	28	8,5
Ön Lisans	48	14,6
Lisans	200	61,0
Lisansüstü	49	14,9
Toplam	328	100,0

Tablo 9.3.'e göre katılımcıların eğitim durumları incelendiğinde 3 kişinin (%1,0) ortaokul mezunu 28 kişinin (% 8,5) lise mezuniyet derecesine sahip olduğu görülmektedir. Katılımcılardan 200 (% 61,0) ön lisans, 200 (%61,0) lisans ve 49'u (% 14,9) lisansüstü derecesine sahip olduğu saptanmıştır. Elde edilen bulgulara göre katılımcıların çoğunlukla lisans mezuniyet derecesine sahip olduğu görülmektedir.

Tablo 9.4. Katılımcıların Kurumda Çalışma Süresine Göre Dağılımları

<i>Kurumda Çalışma Süreniz</i>	<i>Frekans</i>	<i>Yüzde (%)</i>
0-5 Yıl	193	58,8
6-10 Yıl	60	18,3
11-15 Yıl	34	10,4
16-21	23	7,0
21+	18	5,5
Toplam	328	100

Tablo 9.4.'e göre katılımcıların kurumdaki toplam hizmet sürelerine göre dağılımları yukarıdaki tabloda verilmiştir. Katılımcıların 193'ü (% 58,8), 0-5 yıl arasında çalışma süresine sahiptirler. 6-10 yıl çalışma süresine sahip olan katılımcıların sayısı 60 (% 18,3), 11-15 yıl çalışma süresine sahip olanların sayısı 34 (% 10,4) ve 16-20 yıl çalışan sayısı ise 23 (% 7,0) kişiden oluşmaktadır. 21 yıl ve üstü çalışan sayısı 18 (%5,5) kişiden oluşmaktadır.

Tablo 9.5. KatılımcılarınEğitim Aldıklarına Göre Dağılımları

<i>Eğitim Alma</i>	<i>Frekans</i>	<i>Yüzde (%)</i>
Evet	244	74,4
Hayır	84	25,6
Toplam	328	100,0

Tablo 9.5.'e göre katılımcıların kurumdaki kullandıkları sistemlerle ilgili eğitim aldıklarına dair dağılımları yukarıdaki tabloda verilmiştir. Katılımcıların 244'ü (% 74,4) eğitim aldığı, 84'ü ise (% 25,6) eğitim almadığını belirtmiştir.

Tablo 9.6. Katılımcıların Kurumda Kullandıkları Sistemlere Göre Dağılımları

<i>Kullanılan Sistem</i>	<i>Frekans</i>	<i>Yüzde (%)</i>
As400	70	18,2
Axapta	45	11,7
DBI/Vera	54	14,0
İş Akış Sistemleri	45	11,7
Diğer(Microsoft vb).	171	44,4
Toplam	328	100

Tablo 9.6.'ya göre katılımcıların kurumdaki kullandıkları sistemlere göre dağılımları yukarıdaki tabloda verilmiştir. Katılımcıların 70'i (% 18,2) As400, 45'i (%11,7) Axapta, 54'ü (%14,0), Dbı/Vera, 45'i (% 11,7) iş akış sistemlerini kullanmaktadır. Kullanıcıların 171'i (% 44,4) diğer (Microsoft vb.) sistemleri kullanmaktadır.

Tablo 9.7. Katılımcıların Kurumdaki Departmanlarına Göre Dağılımları

<i>Departman</i>	<i>Frekans</i>	<i>Yüzde (%)</i>
Yönetim	18	5,5
Finans/Muhasebe	58	17,7
Üretim	57	17,4
Bilgi İşlem	44	13,4
Pazarlama/Halkla İlişkiler	31	9,5
Ar-Ge	21	6,4
İnsan Kaynakları	7	2,1
Diğer	92	28,0
Toplam	328	100

Tablo 9.7.'e göre katılımcıların en azı 7'si (% 2,1) insan kaynakları departmanından çalışmaktadır. Daha sonra en çok ankete katılan Finans/Muhasebe 58'si (% 17,7) departmanında çalışmaktadır.

9.2. Araştırmada Kullanılan Ölçeklerin Güvenirlilik Analizleri

Güvenirlilik aynı şeyin bağımsız ölçümleri arasındaki kararlılık, benzer süreçlerin takibi, aynı yöntemlerden yararlanılmasıyla benzer sonuçların elde edilmesi ve ölçmenin olabilecek hatalardan arındırılmasıdır. Yapılan araştırmalar ile aynı konu da bir araştırmacının aldığı sonuç, bir diğer araştırmacı tarafından teste tabi tutulur ve bilim bu tür doğrulamalar ile güvenirlilik ve saygınlık kazanır (Karasar, 2005: 148). Güvenirlilik katsayısı (Cronbach Alpha) 0-1 arasında bir değer almaktadır. Bu değer in sıfıra yakın olması güvenirliliğin düşük olduğunu göstermektedir. Güvenirlilik katsayısının 1'e yakın olması güvenirliliğin yüksek olduğunu gösterir. Cronbach Alpha (güvenirlilik katsayısının) 0,70 ve üzeri değer olması ölçeğin iyi olduğunu göstermektedir (Kılıç, 2016, 47). Bu yöntem, ölçekte yer alan k tane sorunun homojen bir yapı gösteren bir bütünü ifade edip etmediğini araştırmaktadır. Güvenlik katsayısına ilişkin bir başka sınıflama ise aşağıda yer almaktadır (Kayış, 2018, 405).

- $0,00 \leq \alpha < 0,40$ ise ölçek güvenilir değil,
- $0,40 \leq \alpha < 0,60$ ise ölçeğin güvenirliliği düşük,
- $0,60 \leq \alpha < 0,80$ ise oldukça güvenilir,
- $0,80 \leq \alpha < 1,00$ ise yüksek derecede güvenilir bir ölçektir.

Bu araştırmada kullanılan anket formunda yer alan ölçekler ve boyutların ilgili güvenirlilik analizi sonuçları Tablo 9.8.'de gösterilmiştir.

Tablo 9.8. Ölçeklere İlişkin Soru Adetleri, Çıkarılan Önerme ve Cronbach's Alpha Katsayıları

<i>Ölçekler</i>	<i>Madde Sayısı</i>	<i>Çıkarılan Önerme</i>	<i>Alpha Katsayısı</i>
Bilişim Teknolojileri	21	5	,949
Algılanan Fayda	4	-	,967
Algılanan Kullanım	4	-	,896
Kolaylığı			
Subjektif Norm	4	1	,818
İmaj	2	-	,862
Çıktı Kalitesi	3	-	,871
İnovasyon	6	1	,908
Bilgi Kalitesi	4	-	,935
Çalışma Yaşam Kalitesi	24		,950

Bilişim Teknolojilerinin güvenilirlik analizi; Bilişim teknolojileri ölçeği altı boyuttan oluşmaktadır. Ölçeğe ilişkin genel güvenilirlik değeri 0,949 olduğu görülmüş olup bu değer $0,80 \leq \alpha < 1,00$ arasında olduğundan dolayı bilişim teknolojileri ölçeğinin güvenilir olduğu kabul edilmiştir. Bilişim teknolojileri ölçeği birinci boyut algılanan fayda 4 önermeden oluşmaktadır. Cronbach's Alpha değeri 0,967'dir. İkinci boyut algılanan kullanım kolaylığı 4 önermeden oluşmaktadır. Cronbach's Alpha değeri 0,896'dır. Üçüncü boyut subjektif norm boyutu 4 önermeden oluşmaktadır. Yapılan analiz sonucunda 4. önermenin ankete cevap verenler tarafından yeterince anlaşılmadığı için yapı geçerliliğini bozduğu tespit edilmiştir. Bu yüzden üç önerme ile devam edilmiştir. Cronbach's Alpha değeri 0,818'dir. Dördüncü boyutu oluşturan imaj boyutu orijinal ölçekte 3 önermeden oluşmaktadır. Anket tasarımı bilgisayar ortamına aktarılırken sehven yapılan bir hata sonucunda iki önerme şeklinde kayıt altına alınmıştır. Bu boyutun Cronbach's Alpha değeri 0,862'dir. Altıncı boyut çıktı kalitesi 3 önermeden oluşmaktadır. Cronbach's Alpha değeri 0,862'dir.

İnovasyon Ölçeği Güvenilirlik Analizi; İnovasyon ölçeği tek boyut 6 önermeden meydana gelmektedir. Faktör yüklerinin dağılmamasından dolayı inovasyon boyutundan 1 önerme çıkarılmıştır. Araştırmada kullanılan 5 önermenin Cronbach's Alpha değeri 0,908'dir. Bu değer $0,80 \leq \alpha < 1,00$ aralığında olduğundan ölçek yüksek derecede güvenilir olarak tespit edilmiştir.

Bilgi Kalitesi Güvenilirlik Analizi; Bilgi kalitesi ölçeği tek boyuttan oluşmakta ve 4 önerme yer almaktadır. Ölçeğin Cronbach's Alpha değeri 0,935'dir. Bu değer $0,80 \leq \alpha < 1,00$ aralığında olduğundan bilgi kalitesi ölçeği olduğundan ölçek yüksek derecede güvenilirdir.

Çalışma Yaşam Kalitesi Ölçeği Güvenilirlik Analizi; Çalışma yaşam kalitesi ölçeği 6 boyuttan ve 24 önermeden oluşmaktadır. Ölçeğe ilişkin genel güvenilirlik değeri 0,950 olduğu görülmüştür. Bu değer $0,80 \leq \alpha < 1,00$ aralığında olduğundan çalışma yaşam kalitesi ölçeğinin yüksek derecede güvenilir olduğu kabul edilmiştir.

9.3. Faktör Analizi Sonuçları

Faktör analizinin kavramsal varsayımları, seçilen değişkenler kümesi ve seçilen örneklem ile ilgilidir. Faktör analizinin temel varsayımı, seçilen değişkenler kümesinde bazı temel yapıların mevcut olmasıdır. Faktör analizi, çoğunlukla birbirleri ile ilişkili

çok sayıda değişken arasındaki ilişkinin yapısını, birbirleriyle ilişkili değişken kümelerini tanımlayarak analiz etmek için araçlar sağlar. Tek değişkenli teknikler doğası gereği tek bir değişkenle sınırlıdır, ancak çok değişkenli tekniklerin onlarca, yüzlerce hatta binlerce değişkeni olabilir. Kısacası, çok değişkenli analizlerde anahtar rol oynamaktadır (Hair vd., 2014: 101).

Faktör yüklerinin şu şekilde değerlendirilebiliriz:

- $\pm .30$ ile $\pm .40$ arasındaki faktör yüklerinin, yapının yorumlanması için minimum seviyeyi karşıladığı düşünülmektedir.
- $\pm .50$ veya daha büyük faktör yükleri pratikte daha anlamlı kabul edilir (Hair vd., 2014, 116). Yapılan faktör analizinde elde edilen sonuçlar belirtilen bu aralıklara göre değerlendirilmiştir. Bu kapsamda bilişim teknolojileri, bilgi kalitesi ve inovasyon ölçeklerinin faktörleri dağılım sağlanırken çalışma yaşam kalitesi ölçeğinin analize uygun biçimde dağılmadığı belirlenmiştir.

9.3.1. Bilişim Teknolojileri Faktör Analizi

Tablo 9.9. Bilişim Teknolojileri Ölçeğinin Faktör Analizi Sonuçları

	1	2	3	4	5	Varyans
1. Sistemi kullanmak işimde performansımı artırır. (AF1)	,851					
2. Sistemi işimde kullanmak verimliliğimi artırıyor. (AF2)	,850					
3. Sistemi kullanmak işimde etkinliğimi artırır. (AF3)	,829					25,032
4. Sistemi işimde faydalı buluyorum. (AF4)	,811					
5. Sistemle etkileşimim açık ve anlaşılır. (KK1)		,579				
6. Sistemle etkileşim kurmak benim çok fazla zihinsel çaba gerektirmiyor. (KK2)		,767				18,466
7. Sistemin kullanımını kolay buluyorum. (KK3)		,809				
8. Sistemin yapmasını istediğim şeyi yapmasını kolay buluyorum. (KK4)		,770				
13. Davranışımı etkileyen kişiler, sistemi kullanmam gerektiğini düşünürler. (SN1)			,850			14,525
14. Benim için önemli olan kişiler sistemi kullanmam gerektiğini düşünürler. (SN2)			,715			
15. Bu işletmenin üst yönetimi, sistemin kullanımında yardımcı olmuştur. (SN3)			,565			
17. Kuruluşumda sistemi kullanan kişiler, kullanmayanlara göre daha fazla prestij sahibidir. (İ1)				,846		12,980
18. Kurumumda sistemi kullanan kişiler yüksek bir profile sahiptir. (İ2)				,830		
19. Sistemden aldığım çıktının kalitesi yüksektir. (ÇK1)					,786	12,003
20. Sistemin çıktı kalitesiyle ilgili bir sorunum yok. (ÇK2)					,785	
21. Sistemin sonuçlarını mükemmel olarak değerlendiriyorum. (ÇK3)					,632	
Toplam Varyans						83,006

Beş boyut ve 15 ifadeden oluşan bilişim teknolojileri ölçeğinin KMO değeri ,934 olduğu için örneklem büyüklüğünün yeterli olduğu tespit edilmiştir. Yapılan Bartlett's testi ki kare 4743,664 serbestlik derecesi 120 ve toplam varyansı 83,006 olarak belirlenmiştir. Elde edilen varyans oranı ne kadar büyük ise faktör yapısı da o kadar güçlüdür. Bu oranın sosyal bilimlerde % 40-% 60 arasında yeterli kabul edilmektedir (Karagöz, 2016, 880). Sig. değerinin, $p=000<0,01$ ise boyutları oluşturan ifadelerin birbirleriyle tutarlı ve değişkenler arasında ilişki olduğunu göstermektedir. Faktör analizi sonucunda dış algı kontrolü boyutu farklı alt boyutlara dağıldığı için, ve

subjektif norm boyutunun dördüncü sorusu ise farklı boyutlarda yer aldığı için çıkartılmıştır.

9.3.2. İnovasyon Faktör Analizi

Tablo 9.10. İnovasyon Faktör Analizi

	1
1. Şirketimizde sık sık yeni fikirler denenmektedir	,872
2. Şirketimiz bir şeyler yapmanın yeni yollarını aramaktadır	,894
3. Şirketimiz, çalışma yöntemlerinde yaratıcıdır.	,866
4. Firmamız yeni ürünleri/hizmetleri pazara sürmekte birinci olur	,817
5. Son beş yıl boyunca yeni ürün tanıtımımız artmaktadır	,830
Toplam Varyans	61,281

Tek boyut 5 ifadeden oluşan inovasyon ölçeğinin KMO değeri ,867 olduğu için örneklem büyüklüğünün yeterli olduğu tespit edilmiştir. Yapılan Bartlett's testi ki kare 1088,446 serbestlik derecesi 15 ve toplam varyansı 61,281 olarak belirlenmiştir. Sig. değerinin, $p=000<0,01$ ise boyutları oluşturan ifadelerin birbirleriyle tutarlı ve değişkenler boyutu arasında ilişki olduğunu göstermektedir. Faktör analizi sonucunda inovasyon boyutunun beşinci sorusunun (inovasyon şirketimiz için çok riskli olarak algılanır ve direnç gösterir) faktör yükünün literatürde belirlenen sınırların altında kaldığı için (faktör yükü<,32) analizden çıkartılmıştır.

9.3.3. Bilgi Kalitesi Faktör Analizi

Tablo 9.11. Bilgi Kalitesi Faktör Analizi

	1
1. İşyerindeki sistemler güncel bilgiye ulaşmamı sağlar	,907
2. İşyerindeki sistemler zamanında ihtiyaç duyduğum bilgilere ulaşmamı sağlar	,931
3. İşyerindeki sistemler yeterli bilgiye ulaşmamı sağlar	,914
4. İşyerindeki sistemler doğru bilgiye ulaşmamı sağlar.	,906
Toplam Varyans	83,641

Tek boyut 4 ifadeden oluşan inovasyon ölçeğinin KMO değeri ,845 olduğu için örneklem büyüklüğünün yeterli olduğu tespit edilmiştir. Yapılan bartlett's testi ki kare 1118,760 serbestlik derecesi 6 ve toplam varyansı 83,641 olarak belirlenmiştir. Sig. değerinin, $p=000<0,01$ ise boyutları oluşturan ifadelerin birbirleriyle tutarlı ve değişkenler boyutu arasında ilişki olduğunu göstermektedir.

9.4. Araştırma Modelinde Yer Alan Değişkenlerle İlgili Tanımlayıcı İstatistikler

Bu bölümde, araştırmaya katılan holding çalışanlarının araştırma değişkenlerine (bilişim teknolojileri, bilgi kalitesi, inovasyon, çalışma yaşam kalitesi) ilişkin algılarına dair elde edilen bulgular yer almaktadır. Araştırma modelinde yer alan değişkenlerle ilgili tanımlayıcı istatistikler; bilişim teknolojileri, bilgi kalitesi, inovasyon ve çalışma

yaşam kalitesi ile ilgili bulgular olmak üzere 4 başlık altında ele alınmıştır. Katılımcılar değişkenlere ilişkin her bir ifadeyi “1: Kesinlikle katılmıyorum...5: Kesinlikle Katılıyorum” seçeneklerine göre değerlendirmişlerdir.

Yalnızca verilere bakarak yorumlama yapmak ve anlamlı bir sonuç çıkarmak mümkün olmadığı için verilerin birtakım özelliklerinin de verilmesi gerekmektedir. Dolayısıyla veri setinin ortalamasının ve standart sapmanın da değerlendirilmesi gerekmektedir (Güler, 2019, 105). Aşağıda değişkenlere ilişkin ifadeler yorumlanırken aritmetik ortalama değerlerinden faydalanılacaktır.

9.4.1. Bilişim Teknolojileri İle İlgili Bulgular

Tablo 9.12.’de ankete katılan holding çalışanlarının bilişim teknolojileri kullanımına ilişkin algılarını belirlemek amacıyla ankette yer alan 5 ifadenin frekans, yüzde dağılımları, aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri sunulmuştur. İş tatmini ölçeğindeki her bir boyut ile ilgili ifadeler verilen yanıtlar tablo halinde gösterilmiştir.

Tablo 9.12. Katılımcıların Bilişim Teknolojilerine İlişkin Frekans Analizi

<i>Sorular</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	\bar{X}	<i>SS</i>
	%	%	%	%	%		
1. Sistemi kullanmak işimde performansımı artırır.	17	14	29	100	168	4,18	1,099
	5,2	4,3	8,8	30,5	51,2		
2. Sistemi kullanmak işimde verimliliğimi artırıyor	19	11	38	102	158	4,13	1,114
	5,8	3,4	11,6	31,1	48,2		
3. Sistemi kullanmak işimde etkinliğimi artırır	15	15	32	107	159	4,16	1,075
	4,6	4,6	9,8	32,6	48,5		
4. Sistemi kullanmayı işimde faydalı buluyorum.	14	10	40	108	156	4,16	1,075
	4,3	3,0	12,2	32,9	47,6		
5. Sistemle etkileşim açık ve anlaşılır.	17	19	62	109	101	3,91	1,119
	5,2	5,8	18,9	33,2	36,9		
6. Sistemle etkileşim kurmak benim için çok fazla zihinsel çaba gerektirmiyor.	18	35	70	112	93	3,69	1,152
	5,5	10,7	21,3	34,1	28,4		
7. Sistemin kullanımını kolay buluyorum.	20	20	76	115	97	3,76	1,125
	6,1	6,1	23,2	35,1	29,6		
8. Sistemde yapmak istediğim şeyi kolay buluyorum	16	27	80	117	88	3,71	1,096
	4,9	8,2	24,4	35,7	26,8		
13. Davranışımı etkileyen kişiler, sistemi kullanmam gerektiğini düşünürler.	21	44	96	104	63	3,44	1,134
	6,4	13,4	29,3	31,7	19,2		
14. Benim için önemli olan kişiler sistemi kullanmam gerektiğini düşünüyorlar	19	27	70	117	95	3,74	1,135
	5,8	8,2	21,3	35,7	29,0		
15. Bu işletmenin üst yönetimi, sistemin kullanımında yardımcı olmuştur.	23	25	75	115	90	3,68	1,159
	7,0	7,6	22,9	35,1	27,4		
17. Kuruluşumda sistemi kullanan kişiler, kullanmayanlara göre daha fazla prestij sahibidir	29	32	87	102	78	3,51	1,206
	8,8	9,8	26,5	31,1	23,8		
18. Kurumumda sistemi kullanan kişiler yüksek bir profile sahiptir.	35	40	83	95	75	3,41	1,260
	10,7	12,2	25,3	29	22,9		
19. Sistemden aldığım çıktının kalitesi yüksektir.	16	21	79	134	78	3,72	1,049
	4,9	6,4	24,1	40,9	23,8		
20. Sistemin çıktı kalitesiyle ilgili bir sorunum yok	17	17	77	122	95	3,80	1,077
	5,2	5,2	23,5	37,2	29,0		
21. Sistemin sonuçlarını mükemmel olarak	19	31	97	126	55	3,51	1,061

değerlendiriyorum.	5,8	9,5	29,6	38,4	16,8
--------------------	-----	-----	------	------	------

Skewness:-1,172, Kurtosis:1,546 \bar{X} :3,7822

Araştırmaya katılan işgörenlerin bilişim teknolojilerine ilişkin görüşleri Tablo 9.12.' de gösterilmiştir. Bilişim teknolojileri ile ilgili “Sistemi kullanmak işimde performansımı artırır” ifadesinde katılımcıların %51,2’si kesinlikle katılıyorum, %30,5’i katılıyorum, %8,8’i kararsızım, %4,3’ü katılıyorum ve %5,2’si ise kesinlikle katılmıyorum ifadesini kullanmışlardır. Aritmetik ortalama 4,18 ve standart sapması 1,099 olarak belirlenmiştir. “Sistemi kullanmak işimde verimliliğimi artırıyor” sorusuna verilen cevaplarda ise %48,2’si kesinlikle katılıyorum, %31,1’i katılıyorum, %11,6’si kararsızım, %3,4’ü katılmıyorum ve %5,8’i kesinlikle katılmıyorum ifadesini seçmişlerdir. Analiz sonucunda aritmetik ortalama 4,13 ve standart sapma 1,114 sonuçları verilmiştir. “Sistemi kullanmak işimde etkinliğimi artırır” sorusunda katılımcıların sonucu katılımcıların %48,5’i kesinlikle katılıyorum, %32,6’si katılıyorum, %9,8’i kararsızım, %4,6’sı katılmıyorum ve %4,6’sı kesinlikle katılmıyorum ifadesini kullanmışlardır. Aritmetik ortalama 4,16 ve standart sapma değeri 1,075 yapılan analiz sonucunda elde edilmiştir. “Sistemi işimde faydalı buluyorum.” sorusunda aritmetik ortalama 4,16 ve standart sapma 1,075 değerleri tespit edilmiştir. Elde edilen veriler sonucu katılımcıların %47,6’si kesinlikle katılıyorum, %32,9’u katılıyorum, %12,2’si kararsızım, %3,0’ü katılmıyorum ve %4,3’ü kesinlikle katılmıyorum ifadesini kullanmışlardır. “Sistemle etkileşim açık ve anlaşılır” sorusunda araştırmaya katılanların %36,9’u kesinlikle katılıyorum, %33,2’si katılıyorum, %18,9’u kararsızım, %5,8’i katılmıyorum ve %5,2’si kesinlikle katılmıyorum cevabını vermişlerdir. Analiz sonucu aritmetik ortalama 3,91 ve standart sapma değeri ise 1,119 olarak belirlenmiştir. “Sistemle etkileşim kurmak benim için çok fazla zihinsel çaba gerektirmiyor” ifadesinde çalışanların %28,4’ü kesinlikle katılıyorum, %34,1’i katılıyorum, %21,3’ü kararsızım, %10,7’si katılmıyorum ve %5,5’i kesinlikle katılmıyorum şeklinde cevaplamışlardır. Araştırma sonunda aritmetik ortalama değeri 3,69 ve standart sapma 1,152 olarak tespit edilmiştir. “Sistemin kullanımı kolay buluyorum” sorusunda ise çalışanların %29,6’sı kesinlikle katılıyorum, %35,1’i katılıyorum, %23,2’si kararsızım, %6,1’i katılmıyorum ve %5,61’i kesinlikle katılmıyorum olarak cevap vermişlerdir. Analiz sonucunda aritmetik ortalama değeri 3,76 ve standart sapma değeri ise 1,125 olarak tespit edilmiştir. “Sistemde yapmak istediğim şeyi kolay buluyorum” ifadesinde katılımcıların %26,8’i kesinlikle katılıyorum, %35,7’si katılıyorum, %24,4’ü kararsızım, %8,2’si katılmıyorum ve %4,9’u ise kesinlikle katılmıyorum ifadesini kullanmışlardır. Aritmetik ortalama 3,71 ve standart sapması 1,096 olarak belirlenmiştir. “Davranışımı etkileyen kişiler, sistemi kullanmam gerektiğini düşünüyorlar.” sorusuna verilen cevaplarda ise %19,2’si kesinlikle katılıyorum, %31,7’si katılıyorum, %29,3’ü kararsızım, %13,4’ü katılmıyorum ve %6,4’ü kesinlikle katılmıyorum ifadesini seçmişlerdir. Analiz

sonucunda aritmetik ortalama (3,74) ve standart sapma (1,135) sonuçları verilmiştir. “Bu işletmenin üst yönetimi sistemin kullanımında yardımcı olmuştur” sorusunda katılımcıların aritmetik ortama (3,68) ve standart sapma değeri 1,159 yapılan analiz sonucunda elde edilmiştir. Veriler sonucu katılımcıların %27,4’ü kesinlikle katılıyorum, %35,1’u katılıyorum, %22,9’ı kararsızım, %7,6’si katılmıyorum ve %7,0 ü kesinlikle katılmıyorum ifadesini kullanmışlardır. “Kuruluşumda sistemi kullanan kişiler, kullanmayanlara göre daha fazla prestij sahibidir.” sorusuna verilen cevaplarda ise %23,8’si kesinlikle katılıyorum, %31,1’si katılıyorum, %26,5’i kararsızım, %9,8’i katılmıyorum ve %8,8’i kesinlikle katılmıyorum ifadesini seçmişlerdir. Analiz sonucunda aritmetik ortalama 3,51 ve standart sapma 1,206 sonuçları verilmiştir. “Kurumda sistemi kullanan kişiler yüksek profile sahiptir” sorusunda katılımcıların aritmetik ortama 3,41 ve standart sapma değeri 1,260 yapılan analiz sonucunda elde edilmiştir. Veriler sonucu katılımcıların %22,9’i kesinlikle katılıyorum, %29,0’u katılıyorum, %25,3’ü kararsızım, %12,2’si katılmıyorum ve %10,7’si kesinlikle katılmıyorum ifadesini kullanmışlardır. “Sistemden aldığım çıktının kalitesi yüksektir.” sorusuna verilen cevaplarda ise %23,8’si kesinlikle katılıyorum, %40,9’si katılıyorum, %24,1’i kararsızım, %6,4’i katılmıyorum ve %4,9’i kesinlikle katılmıyorum ifadesini seçmişlerdir. Analiz sonucunda aritmetik ortalama 3,72 ve standart sapma 1,049 sonuçları verilmiştir. “Sistemin çıktı kalitesiyle ilgili bir sorunum yok” sorusunda katılımcıların aritmetik ortama 3,80 ve standart sapma değeri 1,077 yapılan analiz sonucunda elde edilmiştir. Veriler sonucu katılımcıların %29,0’i kesinlikle katılıyorum, %37,2’u katılıyorum, %23,5’i kararsızım, %5,2’si katılmıyorum ve %5,2’si kesinlikle katılmıyorum ifadesini kullanmışlardır. “Sistemin sonuçlarını mükemmel olarak değerlendiriyorum” sorusunda katılımcıların aritmetik ortama 3,51 ve standart sapma değeri 1,061 yapılan analiz sonucunda elde edilmiştir. Veriler sonucu katılımcıların %16,8’i kesinlikle katılıyorum, %38,4’u katılıyorum, %29,6’ı kararsızım, %9,5’si katılmıyorum ve %5,8’si kesinlikle katılmıyorum ifadesini kullanılmıştır.

Tablo 9.13. Katılımcıların İnovasyon Yaklaşımına İlişkin Frekans

<i>Sorular</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	\bar{X}	<i>SS</i>
	%	%	%	%	%		
1. Şirketimizde sık sık yeni fikirler denenmektedir	14	32	84	134	64	3,62	1,040
2. Şirketimiz bir şeyler yapmanın yeni yollarını aramaktadır	4,3	9,8	25,6	40,9	19,5	3,73	1,040
3. Şirketimiz, çalışma yöntemlerinde yaratıcıdır.	13	28	70	139	78	3,56	
4. Firmamız yeni ürünleri/hizmetleri pazara sürmekte birinci olur	4,0	8,5	21,3	42,4	23,8		1,090
6. Son beş yıl boyunca yeni ürün tanıtımımız artmaktadır	19	30	94	118	67	3,63	1,104
	5,8	9,1	28,7	36,0	20,0		1,062
	17	17	91	120	83	3,72	
	5,2	5,2	27,7	36,6	25,3		

Skewness: -,686 Kurtosis: ,265, \bar{X} :3,6512

Katılımcıların inovasyon algısına ilişkin veriler Tablo 9.13.'te sunulmuştur. İnovasyon ile ilgili ifadelerden “Şirketimizde sık sık yeni fikirler denenmektedir” ifadesinde katılımcıların % 19,5’i kesinlikle katılıyorum, %40,9’i katılıyorum, % 25,6’ü kararsızım, %9,8’i katılmırum ve % 4,3’ü ise kesinlikle katılmıyorum ifadesini kullanmışlardır. Aritmetik ortalama 3,62 ve standart sapması 1,040 olarak belirlenmiştir. “Şirketimiz bir şeyler yapmanın yeni yollarını aramaktadır” sorusuna verilen cevaplarda ise % 23,8’u kesinlikle katılıyorum, % 42,4’sı katılıyorum, %21,3’si kararsızım, % 8,5’i katılmıyorum ve %4,0’i kesinlikle katılmıyorum ifadesini seçmişlerdir. Analiz sonucunda aritmetik ortalama 3,73 ve standart sapma (1,040) sonuçları verilmiştir. “Şirketimiz, çalışma yöntemlerinde yaratıcıdır” sorusunda katılımcıların sonucu katılımcıların % 20,0’sı kesinlikle katılıyorum, % 36,0’sı katılıyorum, % 28,7’si kararsızım, % 9,1’i katılmıyorum ve % 5,8’i kesinlikle katılmıyorum ifadesini kullanmışlardır. Aritmetik ortama 3,56 ve standart sapma değeri 1,090 yapılan analiz sonucunda elde edilmiştir. “Firmamız yeni ürünleri/hizmetleri pazara sürmekte birinci olur” ifadesinde katılımcıların % 23,8’i kesinlikle katılıyorum, %34,8’i katılıyorum, % 27,7’si kararsızım, %7,9’u katılıyorum ve % 5,8’i ise kesinlikle katılmıyorum ifadesini kullanmışlardır. Aritmetik ortalama 3,63 ve standart sapması 1,104 olarak belirlenmiştir. “Son beş yıl boyunca yeni ürün tanıtımımız artmaktadır” sorusuna verilen cevaplarda ise % 25,3’ü kesinlikle katılıyorum, % 36,6’sı katılıyorum, %27,7’si kararsızım, % 5,2’i katılmıyorum ve %5,2’i kesinlikle katılmıyorum ifadesini seçmişlerdir. Analiz sonucunda aritmetik ortalama 3,72 ve standart sapma 1,062 sonuçları verilmiştir.

Tablo 9.14. Katılımcıların Bilgi Kalitesine İlişkin Frekans Analizi

Sorular	1 %	2 %	3 %	4 %	5 %	\bar{X}	SS
1. İşyerindeki sistemler güncel bilgiye ulaşmamı sağlar	16 4,9	13 4,0	68 20,7	155 47,3	76 23,2	3,80	1,000
2. İşyerindeki sistemler zamanında ihtiyaç duyduğum bilgilere ulaşmamı sağlar	12 3,7	20 6,1	59 18,0	166 50,6	71 21,6	3,80	,967
3. İşyerindeki sistemler yeterli bilgiye ulaşmamı sağlar	13 4,0	20 6,0	69 21,0	154 47,0	72 22,0	3,77	,990
4. İşyerindeki sistemler doğru bilgiye ulaşmamı sağlar.	10 3,0	14 4,3	68 20,7	157 47,9	79 24,1	3,86	,986

Skewness: -,944, Kurtosis: 1,099, \bar{X} : 3,8072

Bilgi kalitesi ile ilgili ifadelerden “İşyerindeki sistemler güncel bilgiye ulaşmamı sağlar” ifadesinde katılımcıların % 23,2’si kesinlikle katılıyorum, % 47,3’ü katılıyorum, % 20,7’si kararsızım, % 4,0’ü katılıyorum ve % 4,9’u ise kesinlikle katılmıyorum ifadesini kullanmışlardır. Aritmetik ortalama 3,80 ve standart sapması 1,000 olarak belirlenmiştir. “İşyerindeki sistemler zamanında ihtiyaç duyduğum bilgilere ulaşmamı sağlar” sorusuna verilen cevaplarda ise % 21,6’sı kesinlikle katılıyorum, %50,6’sı

katılıyorum, % 18,0'i kararsızım, % 6,1'i katılmıyorum ve % 3,7'si kesinlikle katılmıyorum ifadesini seçmişlerdir. Analiz sonucunda aritmetik ortalama 3,80 ve standart sapma ,967 sonuçları verilmiştir. “İşyerindeki sistemler yeterli bilgiye ulaşmamı sağlar” sorusunda katılımcıların sonucu katılımcıların %22,0'sı kesinlikle katılıyorum, % 47,0'sı katılıyorum, % 21,0'i kararsızım, % 6,0'ı katılmıyorum ve % 4,0'ı kesinlikle katılmıyorum ifadesini kullanmışlardır. Aritmetik ortama 3,77 ve standart sapma değeri ,990 yapılan analiz sonucunda elde edilmiştir. “İşyerindeki sistemler doğru bilgiye ulaşmamı sağlar.” ifadesinde katılımcıların % 24,1'i kesinlikle katılıyorum, %47,9'u katılıyorum, % 20,7'si kararsızım, % 4,3'ü katılıyorum ve % 3,0'ı ise kesinlikle katılmıyorum ifadesini kullanmışlardır. Aritmetik ortalama 3,86 ve standart sapması ,986 olarak belirlenmiştir.

Tablo 9.15. Çalışma Yaşam Kalitesine İlişkin Frekans Analizi

Sorular	1 %	2 %	3 %	4 %	5 %	\bar{X}	SS
1. İşimi yapabilmemi sağlayacak belli amaç ve hedeflere sahibim.	11 3,4	13 4,0	43 13,1	116 35,4	145 44,2	4,13	1,010
2. Çalışma alanımda düşüncelerimi dile getirebiliyor ve değişimlere etki edebilecek durumda hissediyorum	12 3,7	24 7,3	68 20,7	122 37,2	102 31,1	3,85	1,058
3. İşte yeteneklerimi kullanma fırsatına sahibim.	13 4,0	23 7,0	78 23,8	120 36,6	94 28,7	3,79	1,059
4. Kendimi şu an iyi hissediyorum.	26 7,9	17 5,2	84 25,6	108 32,9	93 28,4	3,69	1,169
5. İşverenim, aile yaşamımla uyum içinde çalışabilmemi sağlayacak yeterli imkân ve esnekliği sağlar	26 7,9	33 10,1	91 27,7	108 32,9	70 21,3	3,50	1,165
6. Şu anki mesai saatlerim / çalışma düzenim kişisel şartlarıma uyuyor	27 8,2	28 8,5	76 23,2	118 36,0	79 24,1	3,59	1,180
7. İşteyken sık sık baskı altında hissediyorum.	44 13,4	52 15,9	90 27,4	73 22,3	69 21,0	3,21	1,310
8. Bir işi başarıyla tamamladığım zaman yöneticim tarafından takdir ediliyor	27 8,2	40 12,2	83 25,3	107 32,6	71 21,6	3,47	1,193
9. Son zamanlarda kendimi mutsuz ve depresif hissediyorum	37 11,3	68 20,7	88 26,8	65 19,8	70 21,3	3,19	1,295
10. Hayatımdan memnunum.	22 6,7	25 7,6	94 28,7	118 36,0	69 21,0	3,57	1,107
11. İşimde yeni beceriler geliştirmem için teşvik ediliyor.	32 9,8	32 9,8	104 31,7	91 27,7	69 21,0	3,41	1,203
12. Çalışma alanımda beni etkileyen kararlarda sürece dahil oluyorum.	22 6,7	31 9,5	81 24,7	130 39,6	64 19,5	3,56	1,110
13. İşverenim, işimi etkin bir şekilde yapabilmem için ihtiyacım olan şeyler temin eder	23 7,0	25 7,6	92 28,0	116 35,4	72 22,0	3,58	1,123
14. Yöneticim, esnek çalışma saatlerini / düzenini etkin bir şekilde destekliyor.	30 9,1	43 13,1	90 27,4	109 33,2	56 17,1	3,36	1,178
15. Çoğu yönden hayatım ideale yakın.	28 8,5	45 13,7	112 34,1	111 33,8	32 9,8	3,23	1,077
16. Güvenli bir ortamda çalışıyorum.	12 3,7	20 6,1	67 20,4	135 41,2	94 28,8	3,85	1,022
17. Genellikle işler benim için yolunda gidiyor	15 4,6	29 8,8	102 31,1	134 40,9	48 14,6	3,52	,998

18. İşyerinde bana sunulan kariyer olanaklarından memnunum.	36	48	94	104	46	3,23	1,189
19. İşteyken sıklıkla kendimi aşırı derecede stresli hissediyorum.	41	78	88	76	45	3,018	1,233
20. Şu anki işimi yapmam için aldığım eğitimlerden memnunum	27	31	88	128	54	3,46	1,124
21. Her şey düşünüldüğünde, son zamanlarda kendimi epey mutlu hissediyorum	26	41	104	112	45	3,33	1,107
22. Çalışma koşullarım tatmin edicidir	31	42	108	99	48	3,28	1,149
23. Çalışma alanımdaki çalışanları etkileyen kararlarda sürece dâhil oluyorum.	21	39	100	117	51	3,42	1,086
24. Çalışma yaşamımın genel kalitesinden memnunum.	22	40	95	129	42	3,39	1,070

Skewness: -,517, Kurtosis: ,37, \bar{X} :3,4844

Ankete katılan personellerin çalışma yaşam kalitesi algısına ilişkin bilgiler tablo 9.15’de yer almaktadır. Çalışma yaşam kalitesi ile ilgili ifadelerden “İşimi yapabilmemi sağlayacak belli amaç ve hedeflere sahibim” ifadesinde katılımcıların % 44,2’si kesinlikle katılıyorum, %35,4’ü katılıyorum, % 13,1’i kararsızım, %4,0’ı katılıyorum ve % 3,4’ü ise kesinlikle katılmıyorum ifadesini kullanmışlardır. Aritmetik ortalama (-4,13 ve standart sapması 1,010 olarak belirlenmiştir. “Çalışma alanımda düşüncelerimi dile getirebiliyor ve değişimlere etki edebilecek durumda hissediyorum” sorusuna verilen cevaplarda ise % 31,1’i kesinlikle katılıyorum, %37,2’si katılıyorum, % 20,7’si kararsızım, %7,3’i katılmıyorum ve %3,7’i kesinlikle katılmıyorum ifadesini seçmişlerdir. Analiz sonucunda aritmetik ortalama 3,85 ve standart sapma 1,058 sonuçları verilmiştir. “İşte yeteneklerimi kullanma fırsatına sahibim” sorusunda katılımcıların sonucu katılımcıların %28,7’si kesinlikle katılıyorum, % 36,6’sı katılıyorum, %23,8 ’i kararsızım, %7,0 ’sı katılmıyorum ve %4,0 ’ı kesinlikle katılmıyorum ifadesini kullanmışlardır. Aritmetik ortama 3,79 ve standart sapma değeri 1,059 yapılan analiz sonucunda elde edilmiştir. “Kendimi şu an iyi hissediyorum.” sorusunda aritmetik ortalama 3,69 ve standart sapma 1,169 değerleri tespit edilmiştir. Elde edilen veriler sonucu katılımcıların %28,4’ü kesinlikle katılıyorum, % 32,9’u katılıyorum, %25,6’sı kararsızım, %5,2’si katılmıyorum ve %7,9’u kesinlikle katılmıyorum ifadesini kullanmışlardır. “İşverenim, aile yaşamımla uyum içinde çalışabilmemi sağlayacak yeterli imkân ve esnekliği sağlar” sorusunda araştırmaya katılanların %21,3’ü kesinlikle katılıyorum, %32,9’u katılıyorum, %25,6’sı kararsızım, %5,2’si katılmıyorum ve %7,9’u kesinlikle katılmıyorum cevabını vermişlerdir. Analiz sonucu aritmetik ortalama 3,50 ve standart sapma değeri ise 1,165 olarak belirlenmiştir. “Şu anki mesai saatlerim / çalışma düzenim kişisel şartlarıma uyuyor” ifadesinde çalışanların %24,1’i kesinlikle katılıyorum, %36,0’ı katılıyorum, %23,2’si kararsızım, %8,5’i katılmıyorum ve %8,2’si kesinlikle katılmıyorum şeklinde cevaplamışlardır. Araştırma sonunda aritmetik ortalama değeri 3,59 ve standart sapma 1,180 olarak test edilmiştir. “İşteyken sık sık baskı altında hissediyorum” sorusunda ise çalışanların

%21'i kesinlikle katılıyorum, %22,3'ü katılıyorum, %27,4'ü kararsızım, %15,9'u katılmıyorum ve %13,4'ü kesinlikle katılmıyorum olarak cevap vermişlerdir. Analiz sonucunda aritmetik ortalama değeri 3,21 ve standart sapma değeri ise 1,310 olarak tespit edilmiştir. "Bir işi başarıyla tamamladığım zaman yöneticim tarafından takdir ediliyorum" ifadesinde katılımcıların %21,6'sı kesinlikle katılıyorum, %32,6'sı katılıyorum, % 25,3'ü kararsızım, %12,2'si katılmıyorum ve %8,2'si ise kesinlikle katılmıyorum ifadesini kullanmışlardır. Aritmetik ortalama 3,47ve standart sapması 1,193 olarak belirlenmiştir. "Son zamanlarda kendimi mutsuz ve depresif hissediyorum" sorusuna verilen cevaplarda ise %21,3'ü kesinlikle katılıyorum, %19,8'i katılıyorum, %26,8'i kararsızım, %20,7'si katılmıyorum ve %11,3'ü kesinlikle katılmıyorum ifadesini seçmişlerdir. Yapılan analiz sonucunda aritmetik ortalama 3,19 ve standart sapma 1,295 sonuçları verilmiştir. "Hayatımdan memnunum" sorusunda katılımcıların aritmetik ortama 3,57 ve standart sapma değeri 1,107 yapılan analiz sonucunda elde edilmiştir. Veriler sonucu katılımcıların %21,0'i kesinlikle katılıyorum, %36,0'sı katılıyorum, %28,7'si kararsızım, %7,6'sı katılmıyorum ve %6,7'si kesinlikle katılmıyorum ifadesini kullanmışlardır. "İşimde yeni beceriler geliştirmem için teşvik ediliyorum" sorusuna verilen cevaplarda ise %21,0'i kesinlikle katılıyorum, %27,7'si katılıyorum, %31,7'si kararsızım, %9,8'i katılmıyorum ve %9,8'i kesinlikle katılmıyorum ifadesini seçmişlerdir. Analiz sonucunda aritmetik ortalama 3,41 ve standart sapma 1,203 sonuçları verilmiştir. "Çalışma alanımda beni etkileyen kararlarda sürece dahil oluyorum" sorusunda katılımcıların aritmetik ortama 3,56 ve standart sapma değeri 1,110 yapılan analiz sonucunda elde edilmiştir. Veriler sonucu katılımcıların %19,5'i kesinlikle katılıyorum, %39,6'sı katılıyorum, %24,7'si kararsızım, %9,5'i katılmıyorum ve %6,7'si kesinlikle katılmıyorum ifadesini kullanmışlardır. "İşverenim, işimi etkin bir şekilde yapabilmem için ihtiyacım olan şeyler temin eder" sorusuna verilen cevaplarda ise %22,0'i kesinlikle katılıyorum, %35,4'ü katılıyorum, %28,0 'i kararsızım, %7,6'si katılmıyorum ve %7,0'si kesinlikle katılmıyorum ifadesini seçmişlerdir. Analiz sonucunda aritmetik ortalama 3,58 ve standart sapma 1,123 sonuçları verilmiştir. "Yöneticim, esnek çalışma saatlerini / düzenini etkin bir şekilde destekliyor" sorusunda katılımcıların aritmetik ortama 3,36 ve standart sapma değeri 1,178 yapılan analiz sonucunda elde edilmiştir. Veriler sonucu katılımcıların %17,1'i kesinlikle katılıyorum, %33,2'si katılıyorum, %27,4'si kararsızım, %13,1'i katılmıyorum ve %9,1'i kesinlikle katılmıyorum ifadesini kullanmışlardır. "Çoğu yönden hayatım ideale yakın" sorusunda katılımcıların aritmetik ortama 3,23 ve standart sapma değeri 1,077 yapılan analiz sonucunda elde edilmiştir. Veriler sonucu katılımcıların %9,8'i kesinlikle katılıyorum, %33,8'u katılıyorum, %34,1'i kararsızım, %13,7'si katılmıyorum ve %8,5'i kesinlikle katılmıyorum ifadesini kullanılmıştır. "Güvenli bir ortamda çalışıyorum" sorusunda katılımcıların aritmetik ortama 3,85 ve standart sapma değeri 1,022 yapılan analiz sonucunda elde edilmiştir.

Veriler sonucu katılımcıların %28,8'i kesinlikle katılıyorum, %41,2'si katılıyorum, %20,4'ü kararsızım, %6,1'i katılmıyorum ve %3,7'si kesinlikle katılmıyorum ifadesini kullanmışlardır. "Genellikle işler benim için yolunda gidiyor" sorusuna verilen cevaplarda ise %14,6'si kesinlikle katılıyorum, %40,9'ü katılıyorum, %31,1'i kararsızım, %8,8'i katılmıyorum ve %4,6'si kesinlikle katılmıyorum ifadesini seçmişlerdir. Analiz sonucunda aritmetik ortalama 3,52 ve standart sapma ,998 sonuçları verilmiştir. "İşyerinde bana sunulan kariyer olanaklarından memnunuz." sorusunda katılımcıların aritmetik ortama 3,23 ve standart sapma değeri 1,189 yapılan analiz sonucunda elde edilmiştir. Veriler sonucu katılımcıların %14,0'ü kesinlikle katılıyorum, %31,7'si katılıyorum, %28,7'si kararsızım, %14,6'si katılmıyorum ve %11,0'i kesinlikle katılmıyorum ifadesini kullanmışlardır. "İşyerindeyken sıklıkla kendimi aşırı derecede stresli hissediyorum" sorusunda katılımcıların aritmetik ortama 3,018 ve standart sapma değeri 1,233 yapılan analiz sonucunda elde edilmiştir. Veriler sonucu katılımcıların %13,7'si kesinlikle katılıyorum, %23,2'si katılıyorum, %26,8'i kararsızım, %23,8'i katılmıyorum ve %12,5'i kesinlikle katılmıyorum ifadesini kullanılmıştır. "Şu anki işimi yapmam için aldığım eğitimlerden memnunuz" sorusunda katılımcıların aritmetik ortama 3,46 ve standart sapma değeri 1,124 yapılan analiz sonucunda elde edilmiştir. Veriler sonucu katılımcıların %16,5'i kesinlikle katılıyorum, %39,0'ı katılıyorum, %26,8'i kararsızım, %23,8'i katılmıyorum ve %12,5'i kesinlikle katılmıyorum ifadesini kullanmışlardır. "Her şey düşünüldüğünde, son zamanlarda kendimi epey mutlu hissediyorum" sorusunda katılımcıların aritmetik ortama 3,33 ve standart sapma değeri 1,107 yapılan analiz sonucunda elde edilmiştir. Veriler sonucu katılımcıların %13,7'si kesinlikle katılıyorum, %34,1'i katılıyorum, %31,7'si kararsızım, %12,5'i katılmıyorum ve %7,9'u kesinlikle katılmıyorum ifadesini kullanılmıştır. "Çalışma koşullarım tatmin edicidir" sorusunda katılımcıların aritmetik ortama 3,28 ve standart sapma değeri 1,149 yapılan analiz sonucunda elde edilmiştir. Veriler sonucu katılımcıların %14,6'si kesinlikle katılıyorum, %30,2'ü katılıyorum, %32,9'ı kararsızım, %12,8'si katılmıyorum ve %9,5'i kesinlikle katılmıyorum ifadesini kullanmışlardır. "Çalışma alanımdaki çalışanları etkileyen kararlarda sürece dâhil oluyorum." sorusunda katılımcıların aritmetik ortama 3,42 ve standart sapma değeri 1,086 yapılan analiz sonucunda elde edilmiştir. Veriler sonucu katılımcıların %15,5'i kesinlikle katılıyorum, %35,7'si katılıyorum, %30,5'i kararsızım, %11,9'u katılmıyorum ve %6,4'ü kesinlikle katılmıyorum ifadesini kullanılmıştır. "Çalışma yaşamımın genel kalitesinden memnunuz." sorusunda katılımcıların aritmetik ortama 3,39 ve standart sapma değeri 1,070 yapılan analiz sonucunda elde edilmiştir. Veriler sonucu katılımcıların %12,8'i kesinlikle katılıyorum, %39,3'ü katılıyorum, %29,0'ı kararsızım, %12,2'si katılmıyorum ve %6,7'si kesinlikle katılmıyorum ifadesini kullanmışlardır.

9.5. Korelasyon Analizi

Çalışmamızda bilişim teknolojileri kullanımı, inovasyon ve bilgi kalitesi, çalışma yaşam kalitesi arasındaki ilişkiyi belirlemek için korelasyon analizi yapılmış ve sonuçlar Tablo 9.16 'da gösterilmiştir.

Tablo 9.16. Korelasyon Analizi Sonuçları

	\bar{X}	SS	(1)	(2)	(3)	(4)
Bilişim Teknolojileri (1)	3,7822	,84158	1			
İnovasyon(2)	3,6512	,91341	,595***	1		
Bilgi Kalitesi(3)	3,8072	,88974	,674***	,615***	1	
Çalışma Yaşam Kalitesi (4)	3,4844	,77509	,464***	,541***	,494***	1

* p<,05: Korelasyon ,05 düzeyi için anlamlıdır.

** p<,01: Korelasyon ,01 düzeyi için anlamlıdır.

***p<,05: Korelasyon ,001 düzeyi için anlamlıdır

Korelasyon analizi sonuçlarına göre;

- Bilişim teknolojileri kullanımının inovasyon ($r=,595;p<,001$), bilgi kalitesi ($r=,674;p<,001$) ve çalışma yaşam kalitesi ($r=,464;p<,001$) ile pozitif yönde anlamlı bir ilişki olduğu saptanmıştır.
- İnovasyon ($r=,541;p<,001$) ile çalışma yaşam kalitesi arasında pozitif bir ilişki olduğu belirlenmiştir.
- Bilgi kalitesi ($r=,494;p<,001$) ile çalışma yaşam kalitesi arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğu tespit edilmiştir.

9.6. Regresyon Analizi Sonuçları

Bu bölümde araştırma değişkenleri arasındaki sebep sonuç ilişkilerini açıklamak amacıyla çoklu regresyon analizi yapılmıştır. Bir bağımlı değişken ile bir bağımsız değişken ya da birden fazla bağımsız değişken arasındaki ilişkilerin bir matematiksel eşitlikle açıklaması işlemine regresyon analizi denir (Küçüksille, 2018,199).

Tablo 9.17. Çoklu Regresyon Analizi Sonuçları

Bağımsız değ.	Standardize Edilmemiş		Standardize Edilmiş		İç İlişki İstatistikleri		
	B	S. Hata	Beta (β)	T	P	TD	VIF
Sabit	1,323	,176		7,531	,000		
Bilişim Teknolojileri	,116	,059	,126	1,966	,050	,493	2,27
İnovasyon	,292	,051	,344	5,728	,000	,562	1,779
Bilgi Kalitesi	,172	,057	,198	3,027	,003	,475	2,105

F:56,264,002***, R:,585 ΔR^2 :343, Bağımlı değişken: Çalışma Yaşam Kalitesi, (*p<,05 **p<,01 ***p<,001).

Katılımcılardan elde edilen verilerin çoklu regresyon analizi sonuçları Tablo 9.17.'de gösterilmiştir. Bilişim teknolojileri ($\beta=,126;P<0,05$), inovasyon

($\beta=,344$; $P<0,05$) ve bilgi kalitesinin ($\beta=,198$; $P<0,05$) çalışma yaşam kalitesi üzerinde pozitif yönde bir etkisi olduğu belirlenmiştir. Elde edilen bu sonuçlara göre “**H₁**: Bilişim teknolojileri kullanımı, bilgi kalitesi ve inovasyon çalışma yaşam kalitesini”, “**H_{1a}**: Bilişim teknolojileri kullanımı çalışma yaşam kalitesi üzerinde anlamlı etkisi vardır”, “**H_{1b}**: İnovasyon çalışma yaşam kalitesini pozitif yönde etkiler”, “**H_{1c}**: Bilgi kalitesi çalışma yaşam kalitesini pozitif etkiler” hipotezleri kabul edilmiştir. Çoklu bağlantı problemini gösteren VIF değerinin 10’dan küçük olması beklenmektedir (Albayrak, 2005, 110).

Tablo 9.18. Bilişim Teknolojisinin İnovasyon Algısı Üzerindeki Etkisine Yönelik Regresyon Analizi Sonucu

Bağımsız değ.	Standardize Edilmemiş		Standardize edilmiş		P
	B	S. Hata	Beta (β)	T	
Sabit	1,208	,187		6,456	,000
Bilişim Teknolojileri	,646	,048	,595	13,369	,000

F:178,740***, R:,.595 ΔR^2 :354, Bağımlı değişken: İnovasyon, (* $p<,05$ ** $p<,01$ *** $p<,001$).

Tablo 9.18.’de bilişim teknolojilerinin inovasyon algısı üzerindeki etkisine ilişkin regresyon analizi sonuçlarına yer verilmiştir. Bilişim teknolojileri kullanımı ($\beta=,595$; $p<,001$), inovasyon üzerinde pozitif yönde bir etkisi olduğu belirlenmiştir. Elde edilen bu sonuçlara göre “**H_{1d}**: Bilişim teknolojileri inovasyon algısını pozitif yönde etkiler” hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 9.19. Bilişim Teknolojilerinin Bilgi Kalitesi Üzerindeki Etkisine Yönelik Regresyon Analizi Sonucu

Bağımsız değ.	Standardize Edilmemiş		Standardize edilmiş		P
	B	S. Hata	Beta (β)	T	
Sabit	1,113	,168		6,637	,000
Bilişim Teknolojileri	,712	,043	,674	16,469	,000

F:271,214***, R:,.674 ΔR^2 :454, Bağımlı değişken: Bilgi Kalitesi, (* $p<,05$ ** $p<,01$ *** $p<,001$).

Katılımcılardan toplanan veriler Tablo 9.19.’da yer almaktadır. Bilişim teknolojileri kullanımı ($\beta=,595$; $p<,001$), bilgi kalitesi üzerinde pozitif yönde bir etkisi olduğu belirlenmiştir. Elde edilen bu sonuçlara göre “**H_{1e}**: Bilişim teknolojileri kullanımı bilgi kalitesini pozitif yönde etkiler” hipotezi kabul edilmiştir.

9.7. T-Testi

Alan araştırmasında bilişim teknolojileri, inovasyon, bilgi kalitesive çalışma yaşam kalitesinin çalışanların demografik özellikleri açısından farklılık gösterip göstermediğini tespit etmek amacıyla T-testi yapılmış ve sonuçları aşağıda değerlendirilmiştir.

Tablo 9.20. Bilişim Teknolojileri, İnovasyon, Bilgi Kalitesi ve Çalışma Yaşam Kalitesinin Cinsiyete Göre Farklılıkları *T* Testi Sonuçları

Değişkenler	Cinsiyetiniz	N	\bar{X}	SS	<i>T</i>	Sig.
Bilişim Teknolojileri	Kadın	142	3,7746	,84792	-,142	,887
	Erkek	186	3,7880	,83896		
İnovasyon	Kadın	142	3,5746	,92770	-1,328	,185
	Erkek	186	3,7097	,90046		
Bilgi Kalitesi	Kadın	142	3,7958	,87144	-,202	,840
	Erkek	186	3,8159	,90570		
Çalışma Yaşam Kalitesi	Kadın	142	3,4589	,75052	-,519	,604
	Erkek	186	3,5038	,77549		

Yapılan analiz sonucunda tablo 9.20.'deki değerler incelendiğinde bilişim teknolojileri kullanımı, bilgi kalitesi, inovasyon ve çalışma yaşam kalitesinin çalışanlarının cinsiyetleri açısından anlamlı bir farklılık göstermediği belirlenmiştir ($p>0,05$). Elde edilen bu sonuçlara göre " H_{2a} " hipotezi reddedilmiştir.

Tablo 9.21. Bilişim Teknolojileri, İnovasyon, Bilgi Kalitesi ve Çalışma Yaşam Kalitesinin Alınan Eğitime Göre Farklılıkları *T* Testi Sonuçları

Değişkenler	Eğitim Aldınız mı	n	\bar{X}	SS	<i>T</i>	Sig.
Bilişim Teknolojileri	Evet	244	3,8312	,84016	1,803	,072
	Hayır	84	3,6399	,83440		
İnovasyon	Evet	244	3,7393	,92015	3,015	,003
	Hayır	84	3,3952	,84795		
Bilgi Kalitesi	Evet	244	3,8955	,85907	3,104	,002
	Hayır	84	3,5506	,93201		
Çalışma Yaşam Kalitesi	Evet	244	3,5564	,75890	2,899	,004
	Hayır	84	3,2753	,78819		

Katılımcılardan elde edilen veriler Tablo 9.21.'de yer almaktadır. Çalışanların kullandıkları sistemler ile ilgili eğitim almaları inovasyon, bilgi kalitesi ve çalışma yaşam kalitesi açısından anlamlı farklılığa yol açtığı belirlenmiştir ($p<,05$). Ancak kullanılan sistemlerle ilgili alınan eğitimlerin bilişim teknolojileri kullanımı açısından anlamlı farklılık göstermediği sonucuna ulaşılmıştır ($p>,05$). Elde edilen bu sonuçlara göre " H_{2b} " hipotezi reddedilmiştir.

9.8. ANOVA Analizi Sonuçları

Yapılan araştırmada bilişim teknolojileri, inovasyon, bilgi kalitesive çalışma yaşam kalitesinin çalışanların demografik özellikleri açısından farklılık gösterip göstermediğini tespit etmek amacıyla ANOVA analizi yapılmış ve sonuçlarına aşağıdaki tablolarda yer verilmiştir.

Tablo 9.22. Yaş Gruplarına Göre ANOVA Sonuçları

Değişkenler	Yaşınız	N	\bar{X}	F	Sig.
Bilişim Teknolojileri	18-24	61	3,5543	2,304	,101
	25-45	235	3,8231		

İnovasyon	46-61+	32	3,9160	5,459	,005
	18-24	61	3,3115		
	25-45	235	3,7183		
	46-61+	32	3,8063		
Bilgi Kalitesi	18-24	61	3,6025	1,554	,201
	25-45	235	3,8383		
	46-61+	32	3,9688		
	18-24	61	3,4508		
Çalışma Yaşam Kalitesi	25-45	235	3,4830	,203	,816
	46-61+	32	3,5586		

Katılımcıların yaş gruplarına göre ANOVA testi sonucu Tablo 9.22.'de yer almaktadır. Bilişim teknolojileri kullanımı, inovasyon, bilgi kalitesi ve çalışma yaşam kalitesi algıları yaşları itibarıyla herhangi bir farklılık göstermediği ($p>,05$) tespit edilirken inovasyonun algısı ise yaşlar itibarıyla farklılık gösterdiği sonucuna varılmıştır ($p<0,05$). Çıkan sonuçlara göre " H_{2c} " hipotezi reddedilmiştir.

Tablo 9.23. Eğitim Seviyelerine Göre ANOVA Sonuçları

Değişkenler	Eğitim Seviyesi	N	\bar{X}	F	Sig.
Bilişim Teknolojileri	Ortaokul	3	3,4792	,897	,466
	Lise	29	3,8017		
	Ön Lisans	48	3,7070		
	Lisans	200	3,7550		
	Lisansüstü	48	3,9779		
İnovasyon	Ortaokul	3	4,5333	1,729	,143
	Lise	29	3,9655		
	Ön Lisans	48	3,6000		
	Lisans	200	3,6070		
	Lisansüstü	48	3,6417		
Bilgi Kalitesi	Ortaokul	3	3,4167	1,203	,309
	Lise	29	4,0862		
	Ön Lisans	48	3,7135		
	Lisans	200	3,7725		
	Lisansüstü	48	3,9010		
Çalışma Yaşam Kalitesi	Ortaokul	3	4,0000	,865	,485
	Lise	29	3,5661		
	Ön Lisans	48	3,5877		
	Lisans	200	3,5148		
	Lisansüstü	48	3,4844		

Elde edilen veriler Tablo 9.23.'de gösterilmektedir. Katılımcıların eğitim seviyeleri bilişim teknoloji kullanımlarında, inovasyon, bilgi kalitesi ve çalışma yaşam kalitesi algılarında bir farklılaşma olup olmadığını test etmek amacıyla yapılan ANOVA testi sonuçlarına yer almaktadır. Katılımcıların bilişim teknolojileri kullanımları, inovasyon, bilgi kalitesi ve çalışma yaşam kalitesi algıları eğitim seviyeleri itibarıyla herhangi bir farklılık göstermemektedir ($p>,05$). Elde edilen bu sonuçlara göre " H_{2a} " hipotezleri reddedilmiştir.

Tablo 9.24. Kullanılan Sistem Açısından ANOVA Sonuçları

Değişkenler	Kullanılan Sistem	N	\bar{X}	F	Sig.
Bilişim Teknolojileri	Vera	39	3,6512	,128	,986
	Axapta	41	3,7276		
	Db1	7	3,8308		
	AS400/Porini	66	3,7411		
	İş Akış	36	3,7443		
	Diğer(Microsoft Office vb.,)	139	3,8438		
İnovasyon	Vera	39	3,7873	,742	,592
	Axapta	41	3,7171		
	Db1	7	3,4571		
	AS400/Porini	66	3,7879		
	İş Akış	36	3,7444		
	Diğer(Microsoft Office vb.,)	139	3,5842		
Bilgi Kalitesi	Vera	39	3,6090	1,445	,208
	Axapta	41	4,0610		
	Db1	7	3,4286		
	AS400/Porini	66	3,7765		
	İş Akış	36	3,7222		
	Diğer(Microsoft Office vb.,)	139	3,8435		
Çalışma Yaşam Kalitesi	Vera	39	3,3387	1,881	,097
	Axapta	41	3,7368		
	Db1	7	3,2679		
	AS400/Porini	66	3,3649		
	İş Akış	36	3,6389		
	Diğer(Microsoft Office vb.,)	139	3,4784		

Katılımcıların işletmede kullandıkları sistemlerin bilişim teknolojisi, inovasyon, bilgi kalitesi ve çalışma yaşam kalitesi algılarında bir farklılaşma olup olmadığını test etmek amacıyla yapılan ANOVA testi sonuçları Tablo 9.24.'de yer almaktadır. Personellerin günlük kullandıkları sistemlere göre bilişim teknolojileri kullanımları, inovasyon, bilgi kalitesi ve çalışma yaşam kalitesi algıları kullanılan sistemlere göre herhangi bir farklılık göstermemektedir ($p>,05$). Elde edilen bu sonuçlara göre " H_{2e} ", hipotezi reddedilmiştir.

Tablo 9.25. Departman Durumlarına Göre ANOVA Analizi

Değişkenler	Departman	n	\bar{X}	F	Sig.
Bilişim Teknolojileri	Yönetim	18	3,7118	2,360	,023
	Finans/Muhasebe	58	3,9052		
	Üretim	57	4,0175		
	Bilgi İşlem	44	3,9432		
	Pazarlama/Halkla İlişkiler	31	3,5524		
	Ar-Ge	21	3,4137		
	İnsan Kaynakları	7	3,4732		
	Diğer (Satınalma, Ür-ge, vb)	92	3,6807		
	Yönetim	18	3,5667		
	Finans/Muhasebe	58	3,6207		
İnovasyon	Üretim	57	3,9930	2,362	,023
	Bilgi İşlem	44	3,5727		
	Pazarlama/Halkla İlişkiler	31	3,4258		

Bilgi Kalitesi	Ar-Ge	21	3,4286		
	İnsan Kaynakları	7	2,9429		
	Diğer(Satınalma, Ür-ge vb)	92	3,6935		
	Yönetim	18	3,7500		
	Finans/Muhasebe	58	3,7586		
	Üretim	57	3,9825	,898	,508
	Bilgi İşlem	44	3,9545		
	Pazarlama/Halkla İlişkiler	31	3,7339		
	Ar-Ge	21	3,5595		
	İnsan Kaynakları	7	3,5357		
Çalışma Yaşam Kalitesi	Diğer(Satınalma, Ür-ge, vb)	92	3,7717		
	Yönetim	18	3,9130		
	Finans/Muhasebe	58	3,5330		
	Üretim	57	3,4546	1,053	,394
	Bilgi İşlem	44	3,4575		
	Pazarlama/Halkla İlişkiler	31	3,4250		
	Ar-Ge	21	3,5756		
	İnsan Kaynakları	7	3,3416		
	Diğer(Satınalma, Ür-ge, vb)	92	3,4201		

Elde edilen veriler Tablo 9.25.'de yer almaktadır. Bilişim teknolojisi ve inovasyon algısı departman durumları açısından farklılık gösterdiği ($p < 0,05$), tespit edilirken bilgi kalitesi ve çalışma yaşam kalitesi açısından ise farklılık göstermediği sonucuna ulaşılmıştır ($p > 0,05$). Elde edilen bu sonuçlara göre “ H_{2f} ” hipotezi reddedilmiştir.

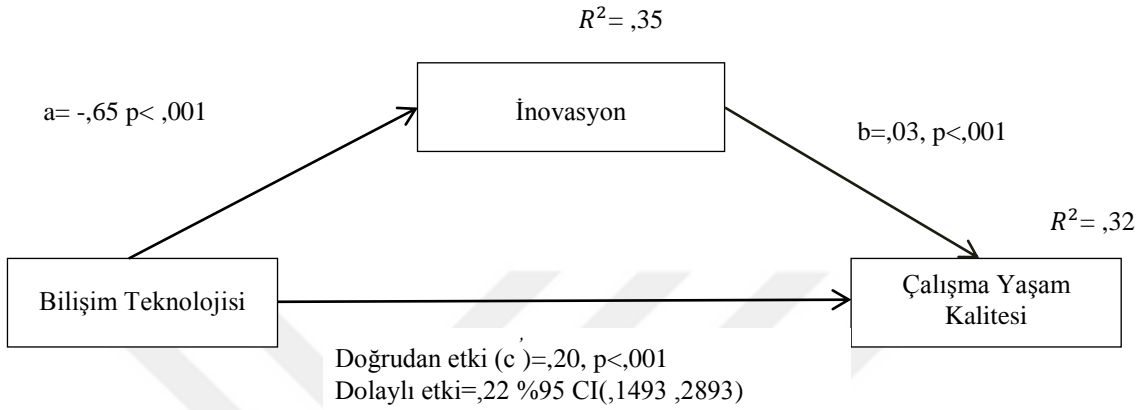
Tablo 9.26. Hizmet Süreleri Açısından Anova Analizi Sonuçları

<i>Değişkenler</i>	<i>Hizmet Süresi</i>	<i>N</i>	\bar{x}	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
Bilişim Teknolojileri	0-5 Yıl	192	3,7809	,109	,979
	6-10 Yıl	60	3,7490		
	11-15 yıl	34	3,7831		
	16-20	23	3,7826		
	21+	18	3,8993		
İnovasyon	0-5 Yıl	192	3,5885		
	6-10 Yıl	60	3,6633		,540
	11-15 yıl	34	3,8059	,778	
	16-20	23	3,8174		
Bilgi Kalitesi	21+	18	3,8000		
	0-5 Yıl	192	3,7786	793	,531
	6-10 Yıl	60	3,7125		
	11-15 yıl	34	3,9044		
	16-20	23	4,0326		
Çalışma Yaşam Kalitesi	21+	18	3,9444		
	0-5 Yıl	192	3,5007	1,011	,402
	6-10 Yıl	60	3,4326		
	11-15 yıl	34	3,6238		
	16-20	23	3,2319		
	21+	18	3,5579		

Katılımcıların hizmet sürelerinin bilişim teknoloji kullanımlarında, inovasyon, bilgi kalitesi ve çalışma yaşam kalitesi algılarında bir farklılaşma olup olmadığını test etmek amacıyla yapılan ANOVA testi sonuçları Tablo 9.26.'da yer almaktadır. Tabloya

göre katılımcıların hizmet sürelerinin bilişim teknolojileri kullanımları, inovasyon, bilgi kalitesi ve çalışma yaşam kalitesi algıları çalışanların hizmet sürelerine göre herhangi bir farklılık göstermediği görülmüştür ($p>0,05$). Elde edilen bu sonuçlara göre “H_{2g}”, hipotezi reddedilmiştir.

9.9. Aracı Etki Analizleri



Şekil 9.1. Bilişim Teknolojilerinin Çalışma Yaşam Kalitesini Etkisinde İnovasyonun Basit Aracı Etki Modeli

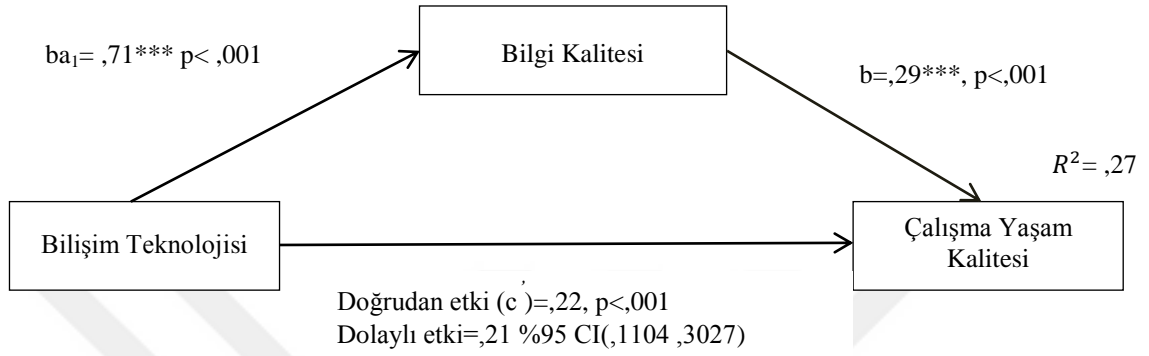
Tablo 9.27. Aracı Etki Sonuçları

Model	Sonuç Değişkenleri						
		İnovasyon (Aracı (M=Mediator))			Çalışma Yaşam Kalitesi (Y)		
		B (SE)	95% CI LLCI (ULCI)		B (SE)	95% CI LLCI (ULCI)	
Bilişim Teknolojileri (X)	ba_1	,65*** (,0483)	,5508 ,7409	c	,20*** (,0523)	,1002 ,3059	
İnovasyon (M=Mediator)				b	,35*** (,0482)	,2529 ,4424	
Sabit	i_M	1,21*** (,1872)	,8402 1,5766	i_Y	1,44*** (,1728)	1,1071 1,7872	
		$R^2 = ,3541$			$R^2 = ,3239$		
		F(1;326)= 178,7***			F(2;325)=77,85***		

(* $p<,05$ ** $p<,01$ *** $p<,001$).

Elde edilen veriler ışığında bilişim teknolojisinin, çalışma yaşam kalitesi üzerindeki etkisinde inovasyonun aracılık rolünü belirlemek amacıyla regresyon analizi yapılmıştır. Analizler Hayes (2013) tarafından geliştirilip regresyona eklenen Process macro yardımıyla yapılmıştır. Bu eklenti bootstrap tekniği yardımıyla 5000 yeniden örneklemi gerçekleştirdiği için tercih edilmiştir. Bu amaçla yapılan regresyon analizi sonuçları Tablo 9.27.'de verilmiştir. Buna göre tahmin değişkeni olan bilişim teknolojisi (X), aracı değişken olan inovasyon (M) anlamlı düzeyde ve olumlu yönde etkilediği görülmektedir ($,65***$, %95 CI $,5508$, 7409). Bir sonraki kısımda ise aracı değişken olan inovasyon (M) (b yolu) ile bilişim teknolojisi (X) (c yolu), sonuç değişkeni olan çalışma yaşam kalitesi (Y) üzerindeki birlikte etkileri görülmektedir. Bu kapsamda

inovasyon ($,20^{***}$, %95 CI,1002 ,3059) ve bilişim teknolojisinin ($,20^{***}$, %95 CI ,1002 ,3059,) çalışma yaşam kalitesi üzerinde anlamlı ve olumlu bir etkisinin olduğu saptanmıştır. “**H₃**:Bilişim teknolojilerinin çalışma yaşam kalitesi üzerindeki etkisinde inovasyonun aracılık etkisi vardır.” hipotezimiz kabul edilmiştir. Araştırmada elde edilen sonuçların güven aralıklarının anlamlı olduğu alt ve üst sınırlar arasında sıfır (0) değerini kapsamadığından anlaşılmıştır. $R^2 = ,45$

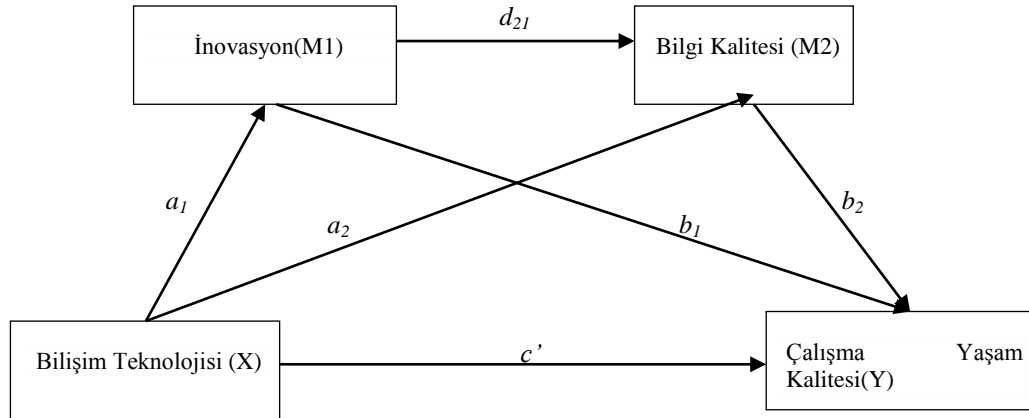


Şekil 9.2. Bilişim Teknolojilerinin Çalışma Yaşam Kalitesini Etkisinde Bilgi Kalitesinin Basit Aracı Etki Modeli

Tablo 9.28. Aracı Etki Sonuçları

Model	Sonuç Değişkenleri					
	Bilgi Kalitesi (Aracı (M=Mediator))			Çalışma Yaşam Kalitesi (Y)		
		β (SE)	95% CI LLCI (ULCI)		β (SE)	95% CI LLCI (ULCI)
Bilişim Teknolojileri (X)	ba_1	,71*** (,0433)	,6273 ,7976	c	,22*** (,0588)	,1054 ,3369
Bilgi Kalitesi(M=Mediator)				b	,29** (,0557)	,1803 ,3993
Sabit	i_M	1,11*** (,1676)	,7828 1,4423	i_y	1,54*** (,1794)	1,1918 1,8978
		$R^2 = ,4541$			$R^2 = ,2759$	
		$F(1;326) = 271,2^{***}$			$F(2;325) = 61,92^{***}$	

Elde edilen veriler ışığında bilişim teknolojisinin, çalışma yaşam kalitesi üzerindeki etkisinde bilgi kalitesinin aracılık rolünün de olabileceği içinyeni bir regresyon analizinin yapılması uygun görülmüştür. Yapılan regresyon analizi sonuçları şekil 9.2.'de verilmiştir. Buna göre tahmin değişkeni olan bilişim teknolojisi (X), aracı değişken olan bilgi kalitesi (M) anlamlı düzeyde ve olumlu yönde etkilediği görülmektedir ($,71$, %95 CI ,6273,7976). Bir sonraki kısımda ise aracı değişken olan bilgi kalitesi (M) (b yolu) ile bilişim teknolojisi (X) (c yolu), sonuç değişkeni olan çalışma yaşam kalitesi (Y) üzerindeki birlikte etkileri görülmektedir. Buna göre bilgi kalitesi ($,29$, %95 CI ,1803, ,3993) ve bilişim teknolojisinin (0.22 , %95 CI ,1054, ,3369,) çalışma yaşam kalitesi üzerinde anlamlı ve olumlu bir etkisinin olduğu görülmektedir. “**H₄**:Bilişim teknolojileri kullanımı, çalışma yaşam kalitesi üzerindeki etkisinde bilgi kalitesinin aracılık etkisi vardır” hipotezi kabul edilmiştir.



Şekil 9.3. Bilişim Teknolojileri Kullanımının Çalışma Yaşam Kalitesi Üzerindeki Etkisinde İnovasyon ve Bilgi Kalitesinin Birlikte Aracılık Etki Modeli

Tablo 9.27. Bilişim Teknolojilerinin Çalışma Yaşam Kalitesi Üzerindeki Etkisinde İnovasyon ve Bilgi Kalitesinin Birlikte Aracılık Etki Modeli Analiz Sonuçları

Model	Sonuç Değişkenleri								
	İnovasyon (M1)			Bilgi Kalitesi (M2)			Çalışma Yaşam Kalitesi (Y)		
		β (SE)	95% CI LLCI (ULCI)		β (SE)	95% CI LLCI (ULCI)		β (SE)	95% CI LLCI (ULCI)
Bilişim Teknolojiler (X)	a_1	,65*** (,0483)	,5508 (,7409)	a_2	,51*** (,0503)	,4052 ,6031	c'	,12 (,0591)	-,0001 ,2324
İnovasyon (M1)				d_{21}	,33*** (,0463)		b_1	,30*** (,0510)	,1917 ,3923
Bilgi Kalitesi (M2)							b_2	,18*** (,0567)	,0604 ,2844
Sabit	i_{M1}	1,20*** (,1872)	,8402 1,576	i_{M2}	,7229 (,1663)	,3957 1,050	i_y	1,32 (,1756)	,9771 1,668
	$R^2 = ,3541$			$R^2 = ,5249$			$R^2 = ,3425$		
	F(1;326)= 178,7399***			F(2;325)=179,5367 ***			F(3;324)=56,2644***		

Not: * $p < 0.05$; ** $p < 0.01$; *** $p < 0.001$. LLCI = Alt güven aralığı, ULCI= Üst güven aralığı. Bootstrap yeniden örnekleme=5000. Standardize edilmemiş beta katsayıları (β) raporlanmıştır.

Yapılan araştırmada hem inovasyonun hem de bilgi kalitesinin ayrı ayrı bilgi teknolojilerinin çalışma yaşam kalitesi üzerinde aracılık etkisi olduğu tespit edilmiştir. Her iki aracılığın birlikte sonuçlarını görebilmek amacıyla Hayes'in geliştirdiği Macro Proses programında model 6 kullanılarak analiz edilmiştir. Yapılan aracılık etkisi analizi Tablo 9.27.'de yer almaktadır. Analize dâhil edilen değişkenlerin isimleri Y: çalışma yaşam kalitesi, X: bilişim teknolojisi ve M_1 :inovasyon, M_2 : bilgikalitesidir. Tahmin değişken bilişim teknolojileri (X), aracı değişken olan inovasyon (M_1) etkisini gösteren regresyon analiz sonuçları yer almaktadır (a_1 yolu). Buna göre bilişim teknolojisinin, inovasyon algısını anlamlı düzeyde ve olumlu yönde etkilediği görülmektedir ($a = ,65***$, %95CI ,5508 ,7409). Bilişim teknolojisi, inovasyon algısının

yaklaşık $R^2=,3541$ 'ini açıklamaktadır. Aynı tabloda yer alan değerler ışığında aracı değişken bilgi kalitesi (M_2) (a_2) yolu ile bilişim teknolojisi (X) (d_{21}), sonuç değişkeni olan çalışma yaşam kalitesi (Y) üzerindeki birlikte etkileri görülmektedir. Bilişim teknolojilerinin çalışma yaşam kalitesi üzerindeki etkisi incelendiğinde (c') ise, güven aralıklarının sıfır (0) değerini kapsadığı görülmüştür ($a=,12, \%95CI -0001, ,2324$). Bu sonuçlar doğrultusunda inovasyon ve bilgi kalitesi aracı etkiye sahip olduğunda bilişim teknolojileri kullanımının çalışma yaşam kalitesi üzerindeki etkisi olmadığı görülmektedir. Tablomuzdaki veriler incelendiğinde inovasyonun çalışma yaşam kalitesi üzerinde (b_1) olumlu ve anlamlı etkisi olduğu saptanmıştır ($a=,30***, \%95CI ,1917-3923$). Tabloda verilen bilgilere göre bilgi kalitesi, çalışma yaşam kalitesini anlamlı düzeyde ve olumlu yönde etkilediği görülmektedir ($b=,01***, \%95 CI ,0604, ,2844$). “**H₅**:Bilişim teknolojilerinin çalışma yaşam kalitesi üzerindeki etkisinde inovasyon ve bilgi kalitesinin birlikte aracılık etkisi vardır” hipotezimiz kabul edilmiştir.

10. SONUÇ

Globalleşen dünyada bilginin, örgütlerin temel yapı taşını oluşturduğu düşünülmektedir. Örgütler sürdürülebilir rekabet piyasasında bilginin önemini vurgulayarak, başarılı çalışma şartları için bilişim teknolojilerinin varlığını ve kullanımını önemsemektedir. İşletmeler çalışan memnuniyetini sağlayacak şekilde iş süreçlerini hızlandırmak için bilgiyi ve teknolojiyi etkin şekilde kullanmalıdır. Ayrıca bilginin güncelliği, kalitesi, eksiksizliği ve hızlı işlenebilirliği, karar vericiye yardımcı olacak nitelikte olması gereklidir. Örgütler açısından faydalı olan bilginin; kaydı, kullanımı, saklanması, analiz edilmesi ve raporlanması bilişim teknolojileri aracılığıyla sağlanır. Bulduğumuz dönemde çalışanlara bilgi aktarımının hızlıca sağlanması, güncel olması, yöneticilerin de doğru karar alması bilişim teknolojileri, inovasyon çalışmaları ve bilgi kalitesi sayesinde gerçekleşmektedir.

Teknoloji kavramı, örgütlerin inovasyon ve gelişim anlayışını doğrudan etkilemekte, teknolojik yenilikçiliğin benimsenmesi ve süreklilik kavramını beraberinde getirmektedir. Globalleşme, değişim, bilgi kalitesi, rekabet, çalışma yaşam kalitesi, inovasyon gibi kavramaların kesişim noktasında bilişim teknolojileri vardır. Bundan dolayı bilişim teknolojilerinin işletme ve personelleri tarafından benimsenerek firmada etkin kullanılması, işletmenin rekabet üstünlüğü sağlanması, sürdürülebilir yapısı ve çalışma yaşam kalitesi açısından oldukça önemlidir.

Geleceğin vizyonuna ulaşmayı hedefleyen şirketlerin bilgi, inovasyon ve çalışma yaşam kalitesine daha fazla önem vermesi beklenmektedir. Bu araştırma tüm bu değişkenler arasındaki ilişkiyi bilimsel olarak ortaya koymayı hedeflemektedir. Araştırmanın etkili bir şekilde yürütülebilmesi için öncelikle literatür araştırması yapılmıştır. Bilişim teknolojileri, inovasyon, bilgi kalitesi ve çalışma yaşam kalitesiyle ilgili birçok çalışmaya rastlanılmıştır (Bayrak, 2014; Güleş vd. 2013; Biçkes, 2011; Dibrell vd. 2019; Ünlü ve Aydoğan, 2015; Bala, 2020). Yapılan çalışmalara paralel olarak bu araştırma da bilişim teknolojileri, bilgi kalitesi ve inovasyonun çalışma yaşam kalitesi üzerindeki etkisi araştırılmıştır. Literatürde bu değişkenlerin tek bir çalışma altında toplandığı araştırmaya rastlanmamıştır. Araştırma bu yönüyle literatürdeki çalışmalardan farklılaşmaktadır.

Araştırmanın amacı Kahramanmaraş ilinde faaliyet gösteren, teknolojik yatırımlara önem veren köklü bir firma çalışanları hedef kitle olarak tercih edilmiştir. Holdingde onbirbinin üzerinde çalışan olmasına rağmen bilişim teknolojilerini aktif kullananlar evreni oluşturmuştur. Toplamda 702 çalışana anket ulaştırılmıştır. Elektronik posta yoluyla elde edilen 385 anket değerlendirmeye alınmış, bunlardan 328 hatasız anket analiz verilerini oluşturmuştur. İki bölümden oluşan anket formunun birinci bölümünde katılımcıların demografik özelliklerini ölçmeye yönelik soru hazırlanmıştır. İkinci bölümde ise bilişim teknolojileri, bilgi kalitesi, inovasyon ve çalışma yaşam kalitesi algılarını ölçmeye yönelik önermelere yer verilmiştir. Anket

formunda yer alan ifadeler 5'li Likert tipi dereceleme (1: Kesinlikle katılmıyorum,...5: Kesinlikle katılıyorum) sistemi aracılığıyla ölçülmüştür. Çalışmanın hipotezleri ve değişkenleri SPSS 25.0 (Statistical Package for Social Sciences) istatistik programında analiz edilmiştir.

Çalışmanın uygulama bölümündekatkılımcıların demografik özellikleri ile ilgili tanımlayıcı istatistiklere yer verilmiştir.Katkılımcıların cinsiyetlerine göre dağılımları incelendiğinde 328 katılımcıdan 142'sinin (% 43,3) kadın, 186'sının (% 56,7) erkek olduğu görülmektedir. Bu durum araştırmaya katılan katılımcıların çoğunluğunun erkeklerden oluştuğunu göstermektedir.Araştırmadan elde edilen bulgular ışığında 25-45 yaş aralığındaki katılımcılar 235 kişiyle (% 71,6) araştırma örnekleminin en büyük yaş aralığını oluşturmaktadır. Katılımcıların eğitim durumları çoğunlukla lisans (200, % 61,0) mezuniyet derecesine sahip olduğu görülmektedir. Katılımcıların kurumdaki hizmet sürelerine göre dağılımları incelendiğinde 0-5 yıl arasında çalışanların (% 58,8) çoğunlukta olduğu görülmektedir.Katılımcıların kurumdaki kullandıkları sistemlerle ilgili eğitim alıp almadıklarına dair yanıtlar incelendiğinde 244'ünün (% 74,4) eğitim aldığı, 84'ünün (% 25,6) eğitim almadığı verisine ulaşılmıştır.Ayrıca katılımcıların 70'i (% 18,2) As400, 45'i (% 11,7) Axapta, 54'ü (%14,0) Dbı/Vera, 45'i (% 11,7) iş akış sistemlerini kullandıklarını belirtmişlerdir. Kullanıcıların 171'i (%44,4) ise diğer (Microsoft vb.) sistemleri kullanmaktadır. Katılımcıların kurumdaki departmanlarına göre dağılımları incelendiğinde Finans/Muhasebe departmanında çalışanların (% 17,7) çoğunlukta olduğu görülmektedir.

Araştırmada güvenilirlik analizi, korelasyon analizi, faktör, regresyon analizi, t-testi, ANOVA analizi, ve aracı etki analizleri yapılmıştır.

- Araştırmada yer alan tüm ölçeklerin literatürde belirlenen sınırlar içerisinde oldukça güvenilir olduğu sonucuna ulaşılmıştır.
- Çalışmada yer alan temel değişkenler arasındaki ilişkilere bakıldığında korelasyon analizleriyle ilgili şu sonuçlara ulaşılmıştır;
 - Bilişim teknolojileri kullanımı inovasyon ($r=,595>$; $p<,001$), bilgi kalitesi ($r=,674>$; $p<,001$) ve çalışma yaşam kalitesi ($r=,464<$; $p<,001$) ile pozitif yönde bir ilişki olduğu saptanmıştır.
 - İnovasyon ($r=,541<$; $p<0,01$) ile çalışma yaşam kalitesi arasında pozitif bir ilişki olduğu belirlenmiştir.
 - Bilgi kalitesi ($r=,494<$; $p<,001$) ile çalışma yaşam kalitesi arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğu tespit edilmiştir.
- Yapısal geçerliliği tespit etmek amacıyla yapılan faktör analizi sonuçlarına göre kullanılan ölçeklerin uluslararası literatürde belirlenen yapı geçerliliğine uygun dağıldığı tespit edilmiştir.
- Çalışmanın ana hipotezini (Bilişim teknolojileri kullanımı inovasyon ve bilgi kalitesi çalışma yaşam kalitesini etkiler) desteklemek amacıyla yapılan regresyon analizine göre aşağıdaki sonuçlara ulaşılmıştır.

- Bilişim teknolojileri($\beta=,126;p<,05$), inovasyon($\beta=,344;p<,05$) ve bilgi kalitesinin ($\beta=,198;p<,05$) çalışma yaşam kalitesi üzerinde pozitif yönde bir etkisi olduğu belirlenmiştir. Elde edilen bu sonuçlara göre **H₁**: Bilişim teknolojileri inovasyon ve bilgi kalitesi çalışma yaşam kalitesini etkiler”, hipotezi kabul edilmiştir.
- “**H_{1a}**: Bilişim teknolojileri kullanımı çalışma yaşam kalitesini pozitif yönde etkiler”, hipotezi kabul edilmiştir. Kraut vd., 1989; Yücel, 2002; Güvenli, 2016 yapmış oldukları çalışmalarda benzer sonuçlara erişilmiştir. Literatürdeki çalışmalar hipotezimizi desteklemektedir.
- “**H_{1b}**: İnovasyon çalışma yaşam kalitesini pozitif yönde etkiler” hipotezleri kabul edilmiştir. Literatür incelemesi sonucu yapılan çalışmalar ile benzer sonuçlar bulunmuştur (Edwards vd., 2012; Aksoy, 2014; Aasen, 2014).
- “**H_{1c}**: Bilgi kalitesi çalışma yaşam kalitesini pozitif yönde etkiler” hipotezi kabul edilmiştir. Bilgi kalitesi ve çalışma yaşam kalitesi arasındaki ilişkiye yönelik yerli ve yabancı literatürde çalışmaya rastlanamamıştır. Bu yüzden geliştirilen hipotezin literatüre katkı sağlayacağı hedeflenmektedir.
- “**H_{1d}**: Bilişim teknolojileri kullanımı, inovasyon algısını pozitif yönde etkiler” hipotezi kabul edilmiştir. Literatürde hipotezimizi destekleyen benzer sonuçlar bulunmuştur (Dosi, 1982; Kline ve Rosenberg, 1986; Stefone vd., 2012)
- “**H_{1e}**: Bilişim teknolojileri kullanımı bilgi kalitesini pozitif yönde etkiler” hipotezi de kabul edilmiştir. Yerli ve yabancı literatür incelendiğinde hipotezimizi destekleyen sonuçlar bulunmaktadır (Raghunathan, 1999; Xu vd., 2002; Acar ve Özçelik ,2011).
- Çalışmada bilişim teknolojileri kullanımı, bilgi kalitesi inovasyon ve çalışma yaşam kalitesinin demografik özellikler açısından farklılıklarını tespit edilmek amacıyla t-testi ve ANOVA analizleri yapılmıştır. Demografik özelliklere göre gruplar arasında anlamlı farklılıklara ulaşılamamıştır.
- Çalışma kullanılan ölçeklerin çalışma yaşam kalitesi üzerindeki en direkt etkilerini tespit etmek amacıyla aracı etki analizlerine başvurulmuştur. Bu analiz Hayes (2013) tarafından geliştirilen SPSS Process Macro programı vasıtasıyla yapılmıştır. Araştırma bu yönüyle literatürdeki çalışmalardan farklılaşmaktadır. Araştırma kapsamında oluşturulan hipotezlerin bulgu ve sonuçları aşağıda değerlendirilmiştir. Analiz sonuçlarına göre;
 - “**H₃**: Bilişim teknolojileri kullanımı çalışma yaşam kalitesi üzerindeki etkisinde inovasyonun aracılık etkisi vardır.”
 - “**H₄**: Bilişim teknolojileri kullanımı çalışma yaşam kalitesi üzerindeki etkisinde bilgi kalitesinin aracılık etkisi vardır”

- **H₅**: Bilişim teknolojileri kullanımı çalışma yaşam kalitesi üzerindeki etkisinde inovasyon ve bilgi kalitesinin birlikte aracılık etkisi vardır” hipotezleri kabul edilmiştir.

Araştırma kısıtları ise şu şekilde sıralanabilir: Bütçe kısıtları nedeniyle araştırma sadece bir şehirde gerçekleştirilmiştir. Ayrıca anket formları Covid-19 salgını nedeniyle yüz yüze yapılamamıştır. Bu durum çalışmada toplanan verilerin online olarak yapılmasına neden olmuştur.

Yapılan araştırmada bilişim teknolojileri, bilgi kalitesi ve inovasyonun çalışma yaşam kalitesini etkilediği görülmüştür. Araştırma ve gözlemlerimize göre işletmelerin inovasyon çalışmalarına önem vermesi, istikrarlı büyümeyi, karlılığı, bilgi kalitesini, refah seviyesini, istihdam ve rekabet üstünlüğü sağlamaktadır. İşletmelerin inovasyon çalışmalarına ve bilişim teknolojisine yaptığı yatırımlar kısa vadede maliyetli olsada uzun vadede birçok faydayı beraberinde getirmektedir. Bilişim teknolojilerine yapılan yatırımlar verimlik, süreklilik, iş tatmini, kullanım kolaylığı, zaman yönetimi, işyeri imajı, çıktı kalitesi ve performansı arttırmaktadır. İşletmelerde kullanılan teknolojilere karşı personellerin gösterdiği direnci azaltmak için oryantasyon eğitimi, terfi ve ücret artışında iyileştirmeler yapılarak dirence karşı önlemler alınabilir. İşletmelerin ve çalışanların güncel teknolojileri benimsemesi, inovasyon ve gelişim anlayışını doğrudan etkilemektedir. Teknolojik yenilikçiliğin benimsenmesi, bilgi kalitesini ve çalışma yaşam kalitesini arttırdığı görülmektedir. Bilgi kalitesinin artması işletmelerin etkin olarak faaliyetlerinin sürdürmesi ve karar verme süreçlerini kolaylaştırmaktadır. Çalışma yaşam kalitesi yüksek işletmelerin personel devir hızı, stres, işten ayrılma eğilimi ve iş memnuniyetsizliğini etkilemektedir. Çalışma koşullarına iyileştirmek için iş yerinde işin sorunsuz yürütülmesi, çalışan sağlığına zarar gelecek şartların minimize edilmesi, güvenli iş ortamı sunulması için İş Sağlığı ve Güvenliği kurallara işletmeler önem vermelidir. Çalışma yaşam kalitesini olumlu yönde etkileyecek ödüllendirme, yetenek geliştirme programlar ve genel refah seviyesi çalışan performansını arttırılacağı öngörülmektedir. İşletmelerde çalışma yaşam kalitesinin dikkate alınması örgütsel bağlılığı ve motivasyonu arttıracağı unutulmalıdır. Ayrıca çalışma yaşam kalitelerinin belirleyicilerinden olan fiziksel çalışma şartları, ücret, çalışma şartları, kariyer memnuniyeti ev-iş uyumu, gibi konularda işverenlerin çalışanlarını düşünerek planlamalar yapmalıdır. Özellikle çalışanların, çalışma saatleri aile ve sosyal yaşantısına zaman ayırmaya yeterli olması gereklidir. İşletme içi ilişkiler, iletişim, etkili sorun çözme ve işletme politikaları çalışanları destekler biçimde olması gereklidir. Ayrıca

toplumsal olarak çalışanların sosyal haklarının korunma yasası gözden geçirilmesi önerilmektedir. Bu çalışmanın Türkiye yaygınlaştırılması elde edilen sonuçları daha genelleştirilebilir hale getirecektir.



KAYNAKÇA

- Acar, D., & Özçelik, H. (2011). Muhasebe bilgi kalitesini etkileyen kritik başarı faktörleri. *Muhasebe ve Finansman Dergisi*, 49, 10-23. <https://dergipark.org.tr/en/pub/mufad/issue/35674/396823>
- Acar, S. (2006). Bilgi teknolojisindeki gelişmelerin ofis sistemleri üzerindeki etkisi ve ofislerde görsel otomasyon. *Gazi Üniversitesi Ticaret Ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, 1(49), 49-73. <https://dergipark.org.tr/en/pub/gaziticaretturizm/issue/49897/639577>
- Acar, V. (2018). *Bilişim teknolojilerindeki gelişmelerin hata ve hile denetimi üzerine etkileri: Cap denetim yazılımı ile bir uygulama* [Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesi.
- Adner, R., & Levinthal, D. (2001). Demand heterogeneity and technology evolution: Implications for product and process innovation. *Management Science*, 47(5), 611–628. <https://doi.org/10.1287/mnsc.47.5.611.10482>
- Akın, H. B. (1998). Bilişim teknolojilerinin evrimi ve bilişim teknolojilerinin çağdaş işletmelerde stratejik yönetim üzerindeki etkileri. *Çukurova Üniversitesi İİBF Dergisi*, 8(1), 239–253.
- Akolaş, D., A. (2004). Bilişim sistemleri ve bilişim teknolojisinin küreselleşme olgusu ve girişimcilik üzerine yansımaları. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 12, 29-43. <https://dergipark.org.tr/en/pub/susbed/issue/61776/923493>
- Akyos, M. (2014), Kamuda İnovasyon <https://inovasyon.org/images/makaleler/pdf/MA.Kamuda.Inovasyon.pdf>
- Akyos, M. (2006). Sürekli yenilikçilik (inovasyon) için teknolojik yetenek değerlendirmesi (technology audit). *TMMOB MMO Endüstri Mühendisliği Dergisi*, 2, 6-12.
- Albayrak, A. S. (2005). Çoklu doğrusal bağlantı halinde en küçük kareler tekniğinin alternatifi yanlı tahmin teknikleri ve bir uygulama. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 1(1), 105-126.
- Al-Hakim, L. (2006). *Information quality management: Theory and applications*. Idea Group Publishing,
- Al-Mashari M., Al-Mudimigh A., & Zairi M. (2003). Enterprise resource planning: A taxonomy of critical factors, *European Journal Of Operational Research*, 146(2), 352-364. [https://doi.org/10.1016/S0377-2217\(02\)00554-4](https://doi.org/10.1016/S0377-2217(02)00554-4)
- Alshikhi, O. A., & Abdullah, B. M. (2018). Information quality: Definitions, measurement, dimensions, and relationship with decision making. *European Journal Of Business And Innovation Research*, 6(5), 36-42.
- Amble, N. (2013). Autonomy and control when working with humans—a reflection on sociotechnical concepts. *Nordic Journal Of Working Life Studies*, 3(4), 44-61. <http://rossy.ruc.dk/ojs/index.php/njwls/article/download/3072/1335>

- Amundsen, O., Aasen, T. M. B., Gressgård, L. J., & Hansen, K. (2014). Preparing organisations for employee-driven open innovation. *International Journal Of Business Science & Applied Management (IJBSAM)*, 9(1), 24-35.
- August, L., & Waltman, J. (2004). Culture, climate, and contribution: Career satisfaction among female faculty. *Research In Higher Education*. 45(2), 177-192. <http://hdl.handle.net/10419/190651>
- Aydın İ. (2009). *Sağlık yönetimi alanında lisans eğitimi almış sağlık çalışanlarının çalışma yaşam kalitesinin değerlendirilmesi* [Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. Hacettepe Üniversitesi.
- Aydın, H., & Çetin S. (2010). *Kamu yönetiminde yönetim bilişim sistemleri*. Gazi Kitap Evi.
- Ayduğ, D. (2021). *Öğretim elemanlarının örgütsel öğrenme ve inovasyon yönetimi görüşleri arasındaki ilişkide örgütsel unutkanlığın aracılık rolü* [Yayımlanmamış Doktora Tezi]. Anadolu Üniversitesi.
- Bala Y. (2020). *İnovasyon ve kurumsal sosyal sorumluluğun kurumsal imaj üzerindeki etkisi; bankacılık sektöründe bir uygulama* [Yüksek Lisans Tezi]. Yıldız Teknik Üniversitesi.
- Ballou, D. P., & Pazer, H. L. (1985). Modeling data and process quality in multi-input, multi-output information systems. *Management Science*, 31(2), 150–162 <https://doi.org/10.1287/mnsc.31.2.150>
- Başer, S., T. H., & Başer, H. (2013). İşletmelerde bilgi teknolojileri ve yenilikçilik: Karabük'teki KOBİ'lerde bir araştırma. *Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi*, 5(1), 432-439. <https://dergipark.org.tr/en/pub/sobiadsbd/issue/11355/135761>
- Batını, C., Cappiello, C., Francalanci, C. & Andrea M. (2009). Methodologies for data quality assessment and improvement. *Acm Computing Surveys*, 41(3), 1–52. <https://doi.org/10.1145/1541880.1541883>
- Bayrak, A. (2014). *İşletmelerde bilişim teknolojilerinin kullanımı ve etkilerine ilişkin telekomünikasyon sektöründe bir firma uygulaması* [Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. Ufuk Üniversitesi.
- Bayraktar, E., & Mehmet, E. F. (2006). Kurumsal kaynak planlaması erp ve yazılım seçim süreci. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 15, 689-709. <https://dergipark.org.tr/en/pub/susbed/issue/61781/923702>
- Bekar S. (2020). Web sitesi kalitesinin bilgi kalitesi, müşteri değeri ve müşteri sadakatı üzerindeki etkisinin giyim perakendeciliği özelinde incelenmesi, [Yayımlanmamış Doktora Tezi]. Atatürk Üniversitesi.
- Belloni, M., Carrino, L., & Meschi, E. (2022). *The impact of working conditions on mental health*. Netspar Academy.
- Bensghir, K. T. (1996). *Bilgi teknolojileri ve örgütsel değişim*, TODAİE Yayınları.

- Bernheim, C. T., & Chaui, M. S. (2003). *Challenges of the university in the knowledge society five years after the world conference on higher education*. UNESCO Forum Occasional Paper Series.
- Bharose N. (2011). *Netcentric information orchestration: Assuring information and system quality in public safety network*. Uitgeverij Box Press,
- Biçkes D. M. (2011). *Örgütsel öğrenme, inovasyon ve firma performansı arasındaki ilişkiler: İnovasyonun aracılık etkisine yönelik büyük ölçekli işletmelerde bir araştırma* [Yayımlanmamış Doktora Tezi]. Erciyes Üniversitesi.
- Blackler, F., & Brown, C. (1985). Evaluation and the impact of information technologies on people in organizations. *Human Relations*, 38(3), 213–231. <https://doi.org/10.1177/001872678503800302>
- Boorsma, B., & Mitchell, S. (2011). *Work-life innovation. smart work—a paradigm shift transforming: How, where, and when work gets done*, Cisco Internet Business Solutions Group.
- Burns, T., & Stalker G. M. (1961). *The management of innovation*, London: Tavistock Publishing
- Butera, F. (1990). Information technology and the quality of working life. *Ifac Proceedings Volumes*, 23(8), 445–451. [https://doi.org/10.1016/S1474-6670\(17\)51462-7](https://doi.org/10.1016/S1474-6670(17)51462-7)
- Canbek, G., & Sağiroğlu, Ş. (2006). Bilgi, bilgi güvenliği ve süreçleri üzerine bir inceleme. *Politeknik Dergisi*, 9(3), 165-174. <https://dergipark.org.tr/en/pub/politeknik/issue/33021/367110>
- Cella, D. F. (1992). Quality of life: The concept, *Journal Of Palliative Care*. 8(3), 8–13. <https://doi.org/10.1177/082585979200800303>
- Che Rose, R., Beh, L., Uli, J., & Idris, K. (2006). An analysis of quality of work life (QWL) and career- related variables. *American Journal Of Applied Sciences*, 3(12), 2151–2159. [10.3844/ajassp.2006.2151.2159](https://doi.org/10.3844/ajassp.2006.2151.2159)
- Cherns, A. (1975). Perspectives on the quality of working life. *Journal Of Occupational Psychology*. 48(3), 155-167. <https://doi.org/10.1111/j.2044-8325.1975.tb00311.x>
- Considine, G., & Callus, R. (2002). *The quality of work life of australian employees—the development of an index*. Australian Centre for Industrial Relations Research and Teaching.
- Cooper, J. R. (1998). A multidimensional approach to the adoption of innovation, *Management Decision*, 36(8), 493-502. <https://doi.org/10.1108/00251749810232565>
- Çağlar, M. B. (2012). *Lojistik işletmelerinde bilişim teknolojilerinin kullanımı, müşteri memnuniyeti ve işletme performansı ilişkisi: Bir araştırma* [Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. İstanbul Üniversitesi.

- Çakır, O., Doğantan, E., & Bayar, E. (2018). Otel alışanlarının örgütsel bağlılıklarını güçlendirmede iş yaşam kalitesinin rolü. *Journal Of Tourism And Gastronomy Studies*, 6(4), 345-359. doi:10.21325/jotags.2018.313
- emberci M., Szer E.G., & Civelek M. E. (2015). Firmalar arası bilgi paylaşımı ile tedarik zinciri yönetimi performansı ilişkisinde bilgi kalitesinin moderatör etkisi. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 13(25), 141-159.
- iek M., & Işık B. (2019, 18-20 Nisan). *İş memnuniyeti ve kariyer tatmini ilişkisinde ik uygulamaları ve çalışma döneminin düzenleyici rolü*, 27.Ulusal Yönetim Ve Organizasyon Kongresi, Antalya, Türkiye
- iftyıldız, K. (2015). *İnsan kaynakları bilgi sistemlerinin iş tatmini ve örgütsel bağlılığa etkisi: Doğu Marmara ISO 500 firma rneği* [Yayımlanmamış Doktora Tezi]. Sakarya niversitesi.
- Çoruh M. (2019). *Bilişim teknolojileri ekonomiler toplumu*, 4.Baskı, E Kitap Projesi Yayını, İstanbul.
- Damanpour, F., & Gopalakrishnans, S. (2001). The dynamics of the adoption of product and process innovation in organizations. *Journal Of Management Studies*, 38(1) 45-65. <https://doi.org/10.1111/1467-6486.00227>
- Damanpour, F. (1991). Organizational innovation: A meta-analysis of effects of determinants and moderators. *Academy Of Management Journal*, 34(3), 555-590. <https://doi.org/10.5465/256406>
- Davis, L. E., & Cherna, A. B. (1975) *The quality of working life: Problems, prospects, and the state of the art*. NewYork: The Free Press.
- Defrank, R. S., & Ivancevich, J. M. (1998). Stress on the job: An executive update. *Academy Of Management Perspectives*, 12(3), 55-66. <https://doi.org/10.5465/ame.1998.1109050>
- Delone, W., & Mclean, E. (1992). Information systems succes: The quest for the dependent variable. *Information Systems Research*, 3(1), 60-95. <https://doi.org/10.1287/isre.3.1.60>
- Demir, B. (2010). Muhasebe bilgi sistemlerinde bilgi kalitesi. *Muhasebe ve Finansman Dergisi*, 48, 142-153.
- Demiral, G., & Karakaya, A. (2016). İşletmelerde bilişim sistemleri uygulamaları: Demir elik sektörü rneği. *Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2, 166-176. <https://dergipark.org.tr/en/pub/joiss/issue/30788/323554>
- Demirkaya, H., & Zengin, R. (2014). Hizmet inovasyonu ve bir uygulama rneği. *Elektronik Mesleki Gelişim Ve Araştırma Dergisi (EJOİR)*, 2(1), 106-116.
- Desouza K. D. (2003). Knowledge management barriers: Why the technology imperative seldom works. *Business Horizons*, 46(1), 25–29.

- Dibrell, C., Davis, P. S., & Craig, J. (2008). Fueling innovation through information technology in SMES. *Journal Of Small Business Management*, 46(2), 203-218. <https://doi.org/10.1111/j.1540-627X.2008.00240.x>
- Dilber, C. (2008). Bilişim teknolojilerinin bilgi yönetimi üzerine etkisi: İstanbul'da bilişim sektörü üzerine bir uygulama [Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. Dumlupınar Üniversitesi.
- Dinler Sakaryalı, A. M. (2014). İnovasyon ve risk sermayesi. *Journal Of Entrepreneurship And Development*, 9(1), 184-210. <http://acikerisim.lib.comu.edu.tr:8080/xmlui/handle/COMU/914>
- Durna, U., & Demirel, Y. (2008). Bilgi yönetiminde bilgiyi anlamak. *Erciyes Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 30, 129-156. <https://dergipark.org.tr/en/pub/erciyesiibd/issue/5887/77867>
- Duyan, E. C., Aytaç, S., Akyildiz, N., & Van Laar, D. (2013). Measuring work related quality of life and affective well-being in Turkey. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 4(1), 105-106. 10.5901/mjss.2013.v4n1p105-
- Easton, S., & Van Laar, D. (2018). *User manual for the work-related quality of life (WRQOL) scale: A measure of quality of working life*, University Of Portsmouth.
- Edley, P. P. (2001). Technology, employed mothers, and corporate colonization of the lifeworld: a gendered paradox of work and family balance. *Women And Language*, 24(2), 28.
- Edwards Schachter, M. E., Matti, C. E., & Alcántara, E. (2012). Fostering quality of life through social innovation: A living lab methodology study case. *Review Of Policy Research*, 29(6), 672-692. <https://doi.org/10.1111/j.1541-1338.2012.00588.x>
- Efil, İ. (2002). *İşletmelerde yönetim ve organizasyon*, Alfa Basım Yayım Dağıtım.
- Efraty, D., & Sirgy, M. J. (1990). The effects of quality of working life (QWL) on employee behavioral responses. *Social Indicators Research*, 22(1), 31-47. <https://doi.org/10.1007/BF00286389>
- Elçi Ş. (2007). *İnovasyon kalkınma ve rekabetin anahtar*, Technopolis Group.
- Elibol, H. (2005). Bilişim teknolojileri kullanımının işletmelerin organizasyon yapıları üzerindeki etkileri, *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 13, 155-162. <https://dergipark.org.tr/en/pub/susbed/issue/61778/923547>
- Emmungil, L. (2010). *Bilgisayar Donanımı*. E kitap.
- Engin, U. (2015). *Bankacılık sektöründe yönetim bilişim sistemleri ve sistemin çalışanlar üzerindeki etkisi hakkında bir araştırma* [Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. Beykent Üniversitesi.
- Engin, M. (2013). Çalışma koşullarında esaslı değişiklik ve yeni iş kanunu tasarısı. *Journal Of Istanbul University Law Faculty*, 61(1-2), 313-326.

- Er, P. H. (2013). Girişimcilik ve yenilikçilik kavramlarının iktisadi düşüncedeki yeri: Josept Schumpeter. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 29, 75-85.
- Eraslan, İ. H., Bulu, M., & Bakan, İ. (2008). Kümelenmeler ve inovasyona etkisi: Türk turizm sektöründe uygulama. *Seyahat Ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 5(3), 15-29. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/soid/issue/11376/135945>
- Erkan R. (2002). *Kentleşme ve sosyal değişme*, Bilim Adamı Yayınları.
- Evans, J. R., & Lindsay, W. M. (2005). *The management and control of quality*, South - Western College Publication.
- Fadahunsi, K. P., Akinlua, J. T., O'connor, S., Wark, P. A., Gallagher, J., Carroll, C., & O'donoghue, J. (2019). Protocol for a systematic review and qualitative synthesis of information quality frameworks in ehealth. *Bmj Open*, 9(3), 1-5. [10.1136/bmjopen-2018-024722](https://doi.org/10.1136/bmjopen-2018-024722)
- Favaretto, J. E. R. (2015). *Stage level measurement of information and communication technology in organizations* [Yayımlanmamış Doktora Tezi]. Escola De Administraçao De Empresas De São Paulo.
- Fikirli, Ö., & Çetin, A. K. (2017). İktisadi doktrinde schumpeteryan yaratıcı yıkımdan yaratıcı birikime. *Girişimcilik Ve İnovasyon Yönetimi Dergisi*, 6(1), 27- 64. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/jeim/issue/52608/69255>
- Floridi, L. (2013). Information quality, *Philosophy & Technology*, 26(1), 1-6. [10.1007/s13347-013-0101-3](https://doi.org/10.1007/s13347-013-0101-3)
- Galbraith, J. K. (1980). *Kuşku çağısosyo-ekonomik düşünceler ve sonuçları*, Altın Kitaplar.
- Gawel, J.E. (1997). Herzberg's theory of motivation and Maslow's hierarchy of needs practical assessment, *Research & Evaluation*, 5(11) 1-3. <https://scholarworks.umass.edu/pare/vol5/iss1/11>
- Gehani, R. Ray. (1998). *Management of technology and operations*, Purdue Unvesity Press.
- Goodhue D.L. (1995). Understanding user evaluations of information systems. *Management Science*, 41(12), 1827–1844. <https://doi.org/10.1287/mnsc.41.12.1827>
- Greenhalgh, C., & Rogers, M. (2010). *Innovation, intellectual property and economic growth*. Princeton University Press.
- Guan, J., & Ma, N. (2003). Innovative Capability And Export Performance Of Chinese Firms. *Technovation Journal*, 23(9), 737-747. [https://doi.org/10.1016/S0166-4972\(02\)00013-5](https://doi.org/10.1016/S0166-4972(02)00013-5)
- Gunasekaran, A., Marri, H. B., Mcgaughey, R. E., & Nebhwani, M. D. (2002). E-Commerce and its impact on operations management, *International Journal Of*

- Production Economics*, 75(1-2), 185-197.
<https://EconPapers.repec.org/RePEc:eee:proeco:v:75:y:2002:i:1-2:p:185-197>
- Güler, B. (2019). *Psikolojik iklimin çalışan performansına etkisinde öğrenilmiş güçlülük ve işe adanmışlığın aracılık rolü üzerine bir araştırma* [Yayımlanmamış Doktora Tezi]. Sütçü İmam Üniversitesi.
- Güleş, H. K., & Özata, M. (2005). *Sağlık bilişim sistemleri*, Nobel Yayın
- Güleş, H.K., Bülbül, H. & Çağlıyan, V. (2013). Bilişim teknolojileri kullanımının işletme performansına etkisi: Küçük ve orta ölçekli sanayi işletmelerinde bir uygulama. *Selçuk Üniversitesi İİBF Sosyal Ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 1(6), 61-83. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/susead/issue/28437/302920>
- Gümüştekin, G. E., & Öztemiz, A. B. (2004). Örgütsel stres yönetimi ve uçucu personel üzerinde bir uygulama. *Erciyes Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 23, 61-85. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/erciyesiibd/issue/5880/77808>
- Günay, D. (2017). Teknoloji nedir? felsefi bir yaklaşım, *Yükseköğretim Ve Bilim Dergisi*, 1, 163-166.
<https://dergipark.org.tr/tr/pub/higheredusci/issue/61492/918222>
- Güvenli G. (2016). *Yeni teknolojilerin çalışma yaşamı üzerindeki etkileri* [Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. Dokuz Eylül Üniversitesi.
- Holmes, B., De Cieri, H., & Pettit, T. (2005). Achievements and challenges for work-life balance strategies in australian organizations. *The International Journal Of Human Resource Management*, 16, 90-103.
<https://doi.org/10.1080/0958519042000295966>
- Hsu, M., & Kernohan, C. (2006). Dimensions of hospital nurses quality of work life. *Nursing And Healthcare Management And Policy*, 54(1), 120-131.
<https://doi.org/10.1111/j.1365-2648.2006.03788.x>
<https://doi.org/10.1002/hrdq.3920090302>
- Hurley, R. F., & Hult, G. T. (1998). İnnovation, market, orientation, and organizational learning: An integration and empirical examination. *Journal Of Marketing*, 62(3) 42-54. <https://doi.org/10.2307/1251742>
- Huzzard, T. (2003). *The convergence of the quality of working life and competitiveness: A current swedish literature review*, Printed at Elanders Gotab.
- Ipe, M. (2003). Knowledge sharing in organizations: A conceptual framework, *Human Resource Development Review*, 2(4), 337-359. doi:10.1177/1534484303257985
- Jarke M., & Vassiliou Y. (1997). *Data warehouse quality: A review of the DWQ project, proceedings of the conference on information quality*, Cambridge, Invited Paper, ABD.
- Jensen, P. E. (2005). A contextual theory of learning and the learning organization. *Knowledge And Process Management*, 12(1), 53-64.
<https://doi.org/10.1002/kpm.217>

- Kahn, B. K., Strong, D. M., & Wang, R. Y. (2002). Information quality benchmarks: Product and service performance. *Communications Of The Acm*, 45(4), 184-192. <https://doi.org/10.1145/505248.506007>
- Kalay, F., Şimşek, M., & Oğrak, A. (2009). Bilişim teknolojilerinin iş stresi üzerindeki etkileri: Türk bankacılık sektöründe bir uygulama. *Akademik Araştırmalar ve Çalışmalar Dergisi (AKAD)*, 1(1), 16-29. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/kilisiibfakademik/issue/19248/204488>
- Kanter, R. M. (1999). From spare change to real change: The social sector as beta site for business innovation. *Harvard Business Review*, 77(3), 122-32.
- Kapız, S. Ö. (2002). İş-aile yaşamı dengesi ve dengeye yönelik yeni bir yaklaşım: Sınır Teorisi. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 4(3), 139-153. <https://dergipark.org.tr/en/pub/akuibfd/issue/29881/321965?publisher=aku>
- Kaplan, H. (2010). *İşletmelerin inovasyon yapma nedenleri ile sahip oldukları inovasyon çıktıları arasındaki ilişkinin incelenmesi* [Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. İstanbul Üniversitesi.
- Karahan, M., & Kestane, A. (2021). Muhasebe bilgi kalitesinin maliyet analizi süreçlerine etkisi: Muhasebe meslek mensupları üzerine bir araştırma. *İktisadi İdari ve Siyasal Araştırmalar Dergisi*, 6(14), 117-129. 10.25204/iktisad.855531
- Karasar, N. (2005). *Bilimsel araştırma yöntemi (kavramlar–ilkeler–teknikler)*, Nobel Yayın Dağıtı
- Karaveg, C. (2013). Factors affecting the innovation capacity of thai textile and clothing industries in Thailand. *Iracst - International Journal Of Research In Management And Technology*, 3(1), 280-300.
- Karazincir E. T. (2007). *Bilgi ve iletişim teknolojileri ve Savunma Sanayii Müsteşarlığı'ndaki uygulamaları* [Yayımlanmamış Uzmanlık Tezi]. Ankara Savunma Sanayi Müsteşarlığı.
- Kayış, A. (2018). *SPSS uygulamalı çok değişkenli istatistik teknikleri*. Dinamik Akademi.
- Kiliç, S. (2016). Cronbach's alpha reliability coefficient. *Psychiatry and Behavioral Sciences*, 6(1), (47). 10.5455/jmood.20160307122823.
- Kline S. J., & Rosenberg N.(1986). An overview of innovation the positive sum strategy: Harnessing technology for economic growth. *National Academy Press*, 35(1), 275-305.
- Knight, K. E. (1967). A descriptive model of intra-firm innovation process. *Journal Of Management*, 40(4), 478-96. <https://www.jstor.org/stable/2351630>
- Koç, T., & Ceylan, C. (2007). Factors impacting the innovative capacity in large-scale companies. *Technovation*, 27(3), 105-114 <https://doi.org/10.1016/j.technovation.2005.10.002>
- Koçel, T. (2018). *İşletme yöneticiliği*, Beta Yayıncılık.

- Kraut, R. E., Dumais, S. T., & Koch, S. (1989). Computerization, productivity and quality of work-life. *Communications Of The Acm*, 32(2), 220–238. doi.10.1145/63342.63347
- Kurtulmuş N. (1995). Post-endüstriyel ekonomilerde kitle üretimine bir alternatif: Esnek uzmanlaşma. In *Journal Of Social Policy Conferences*, 40, 161-173. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/iusskd/issue/918/10368>
- Larsen, T. P., & Andersen, S. K. (2007). A new mode of european regulation? The implementation of the autonomous framework agreement on telework in five countries, *European Journal Of Industrial Relations*, 13(2), 181-198. <https://doi.org/10.1177/0959680107078252>
- Lau, R. S. M., & May, B. E. (1998). A win-win paradigm for quality of work life and business performance. *Human Resource Development Quarterly*, 9(3), 211-226.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (1997). *Management information systems: Ew approaches to organization and technology*. Prentice Hall Ptr.
- Lu, H., While, A. E., & Louise B. K. (2005). Job satisfaction among nurses: A literature review. *International Journal Of Nursing Studies*, 42(2), 211–227. doi.10.1016/j.ijnurstu.2004.09.003
- Malhotra, Y. (1997). Knowledge management in inquiring organization s proceedings of 3rd Americas conference on information systems. *Management Science*, 32(5), 239-295. <https://aisel.aisnet.org/amcis1997/181>
- Martel, J. P., & Dupuis, G. (2006). Quality of work life: Theoretical and methodological problems, and presentation of a new model and measuring instrument. *Social Indicators Research*, 77(2), 333-368. <https://doi.org/10.1007/s11205-004-5368-4>
- Mayo, E. (1960). *The human problems of an industrial civilisation*, Viking Press.
- Mesud, Ü. (2012). Bilgi çağında değişim ve liderlik, *Marmara Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Dergisi*, 32(1), 297-310. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/muiibd/issue/495/4495>
- Meşhur, H., & Alkan F. (2010). Organizasyonların tele çalışmaya ilişkin tutumlarına yönelik bir araştırma. *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 25(1) 1-24. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/deuiibfd/issue/22735/242648>
- Meyer, J. P., & Maltin, E. R. (2010). Employee commitment and well-being: A critical review, theoretical framework and research agenda, *Journal Of Vocational Behavior*, 77(2), 323-337. 10.1016/J.JVB.2010.04.007
- Mucuk, İ. (2005). *Modern işletmecilik*, Türkmen Kitabevi
- Nanda, V. (2016). *Quality Management System Handbook for Product Development Companies*. CRC Press.

- Nolan, R.L. (1998). Information technology management from 1960-2000. *Harvard Business School Press*, 99(18), 147-301.
- O'brien, J.A., & Marakas, G. M. (2005). *Introduction to information systems*. New York Press,
- OECD/Eurostat, (2005). *Oslo manual: Guidelines for collecting and interpreting technological innovation data*. OECD Publishing.
- Oslo Kılavuzu, (2005). *Yenilik verilerinin toplanması ve uygulanması için ilkeler*, Ankara: Ekonomik işbirliği ve kalkınma örgütü avrupa birliği istatistik ofisi. OECD ve Eurostat Ortak Yayımı.
- Oye, N. D., & A-İlahad, N. (2014). The history of utaut model and its impact on ICT acceptance and usage by academicians. *Education And Information Technologies*, 19(1), 251-270. doi.10.1007/s10639-012-9189-9
- Öksüz, Ö. (2018). *Bilişim teknolojilerindeki gelişmelerin hata ve hile denetimi üzerine etkileri: CAP denetim yazılımı ile bir uygulama* [Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesi.
- Özekes, S. (2003). Veri madenciliği modelleri ve uygulama alanları, *İstanbul Ticaret Odası Dergisi*, 2(3), 65-82. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/ticaretfd/issue/21343/228951>
- Özen, Ü., & Bingöl, M. (2007). İşletmelerde bilişim teknolojileri ve yenilikçilik: Erzurum, Erzincan ve Bayburt'taki KOBİ'lerde bir araştırma. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 10(2), 400-417. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/ataunisobil/issue/2820/38027>
- Özer, M. (2012). Belgesiz kayıt ortamında denetim [Yayımlanmamış Doktora Tezi]. Gazi Üniversitesi.
- Özkalp E., & Kırıl Ç. (2000). *Globalleşen örgütler ve örgütsel davranışın bu süreçteki yeri ve yeni ilgi alanları*, 8. Ulusal Yönetim Ve Organizasyon Kongresi: Bildiriler, Nevşehir.
- Özsayan B. Z. (2021). *Asgari ücretin vergi dışı bırakılmasının çalışan memnuniyeti ve bilişim teknolojileri harcama eğilimine etkisinin karaman ili örneğinde incelenmesi*, [Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi.
- Pajo, A., Yılmaz, İ. A., & Güngör Güzeler, E. (2014). Sanal ofis ve sanal ofiste kullanılan bilgi ve iletişim teknolojileri, *Electronic Journal Of Vocational College*, 427-438 <https://dergipark.org.tr/tr/pub/ejovoc/issue/5386/73059>
- Papazoglou, M. P., & Tsalgatidou, A. (2000). Business To Business Electronic Commerce Issues And Solutions, *Decision Support Systems*, 29(4), 301-304. [https://doi.org/10.1016/S0167-9236\(00\)00079-8](https://doi.org/10.1016/S0167-9236(00)00079-8)
- Park, S., Lee, H. J., & Park, S. M. (2022). Research on the determinants of public employees quality of work life: Relocation of Korean government agencies to

- Sejong city. *International Review Of Public Administration*, 26(4), 390-420. <https://doi.org/10.1080/12294659.2022.2028708>
- Perminov, S., & Egorova, E. (2005). Ict impact on labor productivity and employment in Russia. *Tiger Working Paper Series*, 73, 1-30. <http://hdl.handle.net/10419/140725>
- Phan, G. T., & Vo, T. Q. (2016). A literature review on quality of working life: A case of healthcare workers. *Journal Of Applied Pharmaceutical Science*, 6(7), 193-200. doi.10.7324/JAPS.2016.60729
- Pipino L. L., Lee Y. W., & Wang R. Y. (2002). Data quality assessment. *Communications Of The Acm*, 45(4), 211-218. doi.10.1145/505248.506010
- Pocock, B. (2003). *The work/life collision: What work is doing to australians and what to do about it*. Federation Press.
- Prajogo, D. I., & Ahmed, P. K. (2006). Yenilik teşviki, yenilik kapasitesi ve yenilik performansı arasındaki ilişkiler. *Ar-Ge Yönetimi*, 36(5), 499-515.
- Praveen P., J. (2018). Work life balance—a tight rope walk for software employees. *Journal Of Advance Management Research*, 6(3) 153-160. <https://doi.org/10.1111/j.1748-8583.2004.tb00119.x>
- Quintas, P., Lefrere, P., & Jones G. (1997). Knowledge management: A strategic agenda. *Long Range Planning*, 30(3), 385-391. [https://doi.org/10.1016/S0024-6301\(97\)90252-1](https://doi.org/10.1016/S0024-6301(97)90252-1)
- Raghunathan, S. (1999). Impact of information quality and decision-maker quality on decision quality: A theoretical model and simulation analysis. *Decision Support Systems*, 26(4), 275-286. [https://doi.org/10.1016/S0167-9236\(99\)00060-3](https://doi.org/10.1016/S0167-9236(99)00060-3)
- Rethinam G. S., & Ismail M. (2008). Constructs of quality of work life: A perspective of information and technology professionals. *European Journal Of Social Sciences*, 7, 58-70. <http://merr.utm.my/id/eprint/4607>
- Roberts, E. B. (1988). What we've learned: Managing invention and innovation, *Research-Technology Management*, 31(1), 11-29. <https://doi.org/10.1080/08956308.1988.11670497>
- Rogers, M., & Rogers, M. (1998). *The definition and measurement of innovation*. Institute Of Applied Economic And Social Research.
- Romero-Rodríguez, L.M., De-Casas-Moreno, P., & Vetorrestoukoumidis, Á. (2016). Dimensions and indicators of the information quality in digital media. *Media Education Research Journal*, 24(2), 1-14. doi.10.3916/C49-2016-09
- Rose, M. (2001). *Disparate measures in the workplace quantifying overall job satisfaction*. In Bhps Research Conference.

- Rowley, J., Baregheh, A. & Sambrook, S. (2011). Towards An Innovation-Type Mapping Tool. *Management Decision*, 49(1), 73-86. <https://doi.org/0.1108/002517411111094446>
- Sağlam, M., & İnan, M. B. (2021) Sürdürülebilir rekabet avantajı kazanılmasında inovasyon, pazarlama stratejileri ve dijitalleşme arasındaki ilişkinin incelenmesi. *Business Economics And Management Research Journal*, 4(2), 118-137. <https://dergipark.org.tr/en/pub/bemarej/issue/66310/1031721>
- Sefil, U. (2021). *Bilgi sistemi ve bilişim teknolojileri kullanımının lojistik performans üzerindeki etkisi bir enerji firması örneği* [Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi.
- Simonceska, D. L. (2012). The changes and innovation as a factor of competitiveness of the tourist offer (the case of Ohrid). *Procedia – Social And Behavioral Sciences*, 44, 32-43. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2012.05.002>
- Sirgy, M. J., Efraty, D., Siegel, P., & Lee, D. J. (2001). A new measure of quality of work life (QWL) based on need satisfaction and spillover theories. *Social Indicators Research*, 55(3), 241-302. <https://doi.org/10.1023/A:1010986923468>
- Sotirofski K., & Güçlü N. (2006). Bilgi yönetimi, *Türk Eğitim Bilimleri Dergisi*, 4(4), 351-371. <https://dergipark.org.tr/en/pub/tebd/issue/26118/275145>
- Soysal A. (2009) İşyerinde stres. *Çimento İşveren Dergisi*, Mayıs.
- Sözbilir, F., & Yeşil, S. (2015). Bilişim teknolojileri yeterliğinin bilgi yönetimi üzerindeki etkisi: Türkiye’de bir alan araştırması. *Yönetim Ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 13(3), 18-39. <https://dergipark.org.tr/en/pub/yead/issue/21804/234316>
- Spector, P. E. (2002). Employee control and occupational stress. *Current Directions In Psychological Science*, 11(4), 133-136. <https://doi.org/10.1111/1467-8721.00185>
- Staats, S., Colbert, B., & Partlo, C. (1995). Uplifts, hassles and quality of life in older workers. *New Dimensions Of Marketing/Quality-Of-Life Research*, 117-136.
- Stone, R. W., Good, D. J., & Baker-Eveleth, L. (2007). The impact of information technology on individual and firm marketing performance. *Behaviour & Information Technology*, 26(6), 465-482. <https://doi.org/10.1080/01449290600571610>
- Şahin, L., Çetin, B., & Yıldırım, K. (2009). Bilişim teknolojilerindeki yatırımlara yatırım yapmak ve yatırım yapmak. *Sosyal Politika Konferansları Dergisi*, 56, 548-573.
- Taşlıyan, M., Eyitmiş, A.M., & Gündoğdu E. (2014). Y kuşağı iş yaşamından ne bekliyor. *KSÜ İİBF Dergisi*, 4(2), 19-32. <http://iibfdergisi.ksu.edu.tr/tr/pub/issue/10269/125962>

- Tekin, M., Kürşat, H., Güleç & Öğüt, A. (2003). *Değişim çağında teknoloji yönetimi*. Nobel Yayınları.
- Tekin, M., Zerenler, M., & Bilge, A. (2005). Bilişim teknolojileri kullanımının işletme performansına etkileri: Lojistik sektöründe bir uygulama. *İstanbul Ticaret Üniversitesi Fen Bilimleri Dergisi*, 4(8), 115-129.
- Tınar, M. Y. (1989). *Çalışma yaşamında ileri teknoloji kullanımının iş organizasyonu ve insan-makine ilişkilerine getirdiği yeni boyutlar*. 2. Ulusal Ergonomi Kongresi. Ankara, 134-138.
- Turap Y. (2020). *Bilişim teknolojilerinin (BT) genel üretim maliyetlerine etkisi üzerine bir araştırma* [Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. Marmara Üniversitesi.
- Uluç G. (2003). Bilişim teknolojileri küreselleşme ve kalkınma, *EKEV Akademi Dergisi*, 7(16) 255-264.
- Ünal M. (2012). Bilgi çağında değişim ve liderlik. *Marmara Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 32(1), 297-310. <https://dergipark.org.tr/en/pub/muiibd/issue/495/4495>
- Ünlü, Z. & Aydoğan, E. (2015). Yenilik yönetiminin iş yaşam kalitesi üzerine etkisi: Ankara'daki devlet üniversiteleri bünyesinde bulunan teknokenetlerde bir araştırma. *Kara Harp Okulu Bilim Dergisi*, 25(2), 29-66. <https://dergipark.org.tr/en/pub/khobilim/issue/34217/378217>
- Van De Ven, A. H. (1986). Central problems in the management of innovation, *Management Science*, 32(5), 590-607. <https://doi.org/10.1287/mnsc.32.5.590>
- Van Emmerik, I. H., Bakker, A. B., & Euwema, M. C. (2009). Explaining employees evaluations of organizational change with the job-demands resources model, *Career Development International*, 14(6), 594-613. <https://doi.org/10.1108/13620430910997312>
- Vatansever T., N. (2014). *Konaklama sektöründe faaliyet gösteren stratejik ittifaklarda örgütlerarası ilişki unsurlarının bilgi paylaşımı aracılığıyla örgütsel yenilikçilik üzerindeki etkilerinin araştırılması* [Yayımlanmamış Doktora Tezi]. İstanbul Üniversitesi.
- Venkatesh, V., & Bala, H. (2008). Technology acceptance model 3 and a research agenda on interventions, *Decision Sciences*. 39(2), 273-315. <https://doi.org/10.1111/j.1540-5915.2008.00192.x>
- Walton, R. E., (1973). Quality of working life: What is it. *Sloan Management Review*, 15(1), 11-21.
- Wan, D., Ong, C. H., & Lee, F. (2005). Determinants of firm innovation in Singapore. *Technovation*, 25(3), 261–268. [https://doi.org/10.1016/S0166-4972\(03\)00096-8](https://doi.org/10.1016/S0166-4972(03)00096-8)

- Wang, R. & Strong, D. (1996). Beyond accuracy: What data quality means to data consumers. *Journal Of Management Information System*, 12(4) 5-33. <https://doi.org/10.1080/07421222.1996.11518099>
- Wang, R. Y., Reddy, M. P., & Kon, H. B. (1995). Toward quality data: An attribute-based approach. *Decision Support Systems*, 13(3-4), 349-372. [https://doi.org/10.1016/0167-9236\(93\)E0050-N](https://doi.org/10.1016/0167-9236(93)E0050-N)
- Welz, C., & Wolf, F. (2010). Telework in the European union. *Dublin: European Foundation For The Improvement Of Living And Working Conditions*, 28, 1-10
- West, M. A., & Anderson, N. R. (1996). Innovation in top management teams. *Journal Of Applied Psychology*, 81(6), 680–693. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.81.6.680>
- Williams, S. P., & Schubert, P. (2010). Benefits of enterprise systems use. *International Conference On System Sciences*, 1-9. doi.10.1109/HICSS.2010.82
- Wurzburg G. (1998). Markets and the knowledge economy: Is anything broken? Can government fix it?. *Journal Of Know-Ledge Management*, 2(1), 32-46. <https://doi.org/10.1108/EUM0000000004606>
- Xu H., Nord J. H., Brown N. & Nord G. D. (2002). Data quality issues in implementing an ERP, *Industrial Management Data Systems*, 47-58. <https://doi.org/0.1108/02635570210414668>
- Xu, H., Koronios, A., & Brown Xu, N. (2003). *Managing data quality in accounting information systems*. Idea Group Publishing.
- Xu, L. D. (2011). Enterprise systems: State-of-the-art and future trends. *IEEE Transactions On Industrial Informatics*, 7(4), 630-640. [10.1109/TII.2011.2167156](https://doi.org/10.1109/TII.2011.2167156)
- Yalın, H. İ. (2020). *Öğretim teknolojileri ve materyal geliştirme*, Nobel Akademik Yayıncılık.
- Yanık E. (2019). *Özel bakım merkezlerinde çalışan personelin çalışma yaşam kalitesinin değerlendirilmesi: Kayseri ili örneği* [Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. Ömer Halisdemir Üniversitesi.
- Yankın, F. B. (2019). Dijital dönüşüm sürecinde çalışma yaşamı. *Trakya Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 7(2), 1-38. <https://dergipark.org.tr/en/pub/trakyaibf/issue/43037/504359>
- Yavari, U., Amir T. A., & Tondnevis, F. (2009). Compare the quality of working life and its subscales in the faculty of physical education colleges and public universities. *Journal Of Movement And Exercise Science*, 7(1), 99-109.
- Yıldırım A. (2021). *Hastalık kaygısının çalışma hayatı üzerinde etkisi: Bir alan çalışması* [Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi.

- Yılmaz, İ. A., Aykut P., & Güngör G zeler E. (2014). Sanal ofis ve sanal ofiste kullanılan bilgi ve iletişim teknolojileri. *Electronic Journal Of Vocational Colleges*, 4(3) 427-43.
bilgi:eu-repo/semantics/openAccess<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/us/>
- Yılmaz, M. (2009). Enformasyon ve bilgi kavramları bağlamında enformasyon yönetimi. *Ankara Üniversitesi Dil Ve Tarih-Coğrafiya Fakültesi Dergisi*, 49(1) 95-118.
- Yücel D. (2002). *Bilişim teknolojilerinin çalışma yaşam kalitesi üzerine etkisi* [Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. İstanbul Teknik Üniversitesi.
- Zmud, R. (1978). Concepts, theories and techniques: An empirical investigation of the dimensionality of the concept of information. *Decision Sciences*, 9(2), 187–195.
<https://doi.org/10.1111/j.1540-5915.1978.tb01378.x>

EKLER

EK-1

ÖRGÜTLERDE BİLİŞİM TEKNOLOJİLERİ KULLANIMI, BİLGİ KALİTESİ VE İNOVASYONUN ÇALIŞMA YAŞAM KALİTESİ ÜZERİNDEKİ ETKİSİ

Sayın Katılımcı

Bu anket formu, “Örgütlerde Bilişim Teknolojileri Kullanımı, Bilgi Kalitesi Ve İnovasyonun Çalışma Yaşam Kalitesi Üzerindeki Etkisi” konulu yüksek lisans tezi araştırmasında kullanılmak üzere oluşturulmuştur. Çalışmada elde edilen veriler tamamen bilimsel amaçlı kullanılacak olup asla üçüncü şahıslarla paylaşılmayacaktır. Anket sorularının doğru ve samimi cevaplanması, araştırmanın geçerliliği ve doğru sonuçlara ulaşılması açısından önem taşımaktadır. Değerli zamanınızı harcayarak ankete katıldığınız için şimdiden teşekkür eder çalışmalarınızda başarılar dileriz.

KSU IIBF Yüksek Lisans

1. Cinsiyetiniz a) Kadın b) Erkek
2. Yaşınız a) 18-24 b) 25-45 c) 46-60 d) 61+
3. Eğitim bilgisi a) İlköğretim b) Lise c) Ön lisans d) Lisans e) Yüksek lisans/Doktora
4. Kurumdaki hizmet süreniz a)0-5 yıl b) 6-10 yıl c) 11-15 yıl d) 16-20 yıl e)21+
5. Kullandığınız sistem ile ilgili eğitim aldınız mı? a) Evet b) Hayır
6. En çok kullandığınız sistem hangisidir? a)Vera b)Axapta c)DBI d)As400/Porini e) İş Akış/Paperwork f) Diğer
7. Hangi bölümde çalışmaktasınız a) Yönetim b) Finans/Muhasebe c) Üretim d) Bilgi İşlem e) Pazarlama/ Halkla İlişkiler f) Ar-Ge g) İnsan Kaynakları

Bu bölümde “Bilişim Teknoloji Kullanımı” yönelik çeşitli ifadeler bulunmaktadır. Aşağıdaki ifadelere ne ölçüde katıldığınızı, size uygun şıkkı işaretleyerek belirtiniz (1=Kesinlikle Katılmıyorum, 2=Katılmıyorum, 3=Kararsızım, 4=Katılıyorum, 5=Kesinlikle Katılıyorum)	1	2	3	4	5
1. Sistemi kullanmak işimde performansımı artırır.	1	2	3	4	5
2. Sistemi işimde kullanmak verimliliğimi artırıyor	1	2	3	4	5
3. Sistemi kullanmak işimde etkinliğimi artırır	1	2	3	4	5
4. Sistemi işimde faydalı buluyorum.	1	2	3	4	5
5. Sistemle etkileşimim açık ve anlaşılır.	1	2	3	4	5
6. Sistemle etkileşim kurmak benim çok fazla zihinsel çaba gerektirmiyor.	1	2	3	4	5
7. Sistemin kullanımını kolay buluyorum.	1	2	3	4	5
8. Sistemin yapmasını istediğim şeyi yapmasını kolay buluyorum	1	2	3	4	5
9. Sistemin kullanımını üzerinde kontrolüm var.	1	2	3	4	5

10. Sistemi kullanmak için gerekli kaynaklara sahibim.	1	2	3	4	5
11. Sistemi kullanmak için gereken kaynaklar, fırsatlar ve bilgi göz önüne alındığında, sistemi kullanmak benim için kolaydır.	1	2	3	4	5
12. Sistem kullandığım diğer sistemlerle uyumlu değil	1	2	3	4	5
13. Davranışımı etkileyen kişiler, sistemi kullanmam gerektiğini düşünürler.	1	2	3	4	5
14. Benim için önemli olan kişiler sistemi kullanmam gerektiğini düşünürler	1	2	3	4	5
15. Bu işletmenin üst yönetimi, sistemin kullanımında yardımcı olmuştur.	1	2	3	4	5
16. Genel olarak kuruluş, sistemin kullanımını desteklemiştir.	1	2	3	4	5
17. Kuruluşumda sistemi kullanan kişiler, kullanmayanlara göre daha fazla prestij sahibidir	1	2	3	4	5
18. Kurumumda sistemi kullanan kişiler yüksek bir profile sahiptir.	1	2	3	4	5
19. Sistemden aldığım çıktının kalitesi yüksektir.	1	2	3	4	5
20. Sistemin çıktı kalitesiyle ilgili bir sorunum yok	1	2	3	4	5
21. Sistemin sonuçlarını mükemmel olarak değerlendiriyorum.	1	2	3	4	5
22. Bu soruyu okuyorsanız lütfen 4' ü işaretleyiniz	1	2	3	4	5

Bu bölümde “İnovasyona” yönelik çeşitli ifadeler bulunmaktadır. Aşağıdaki ifadelerle ne ölçüde katıldığınızı, size uygun şıkkı işaretleyerek belirtiniz. (1=Kesinlikle Katılmıyorum, 2=Katılmıyorum, 3=Kararsızım, 4=Katılıyorum, 5=Kesinlikle Katılıyorum)	1	2	3	4	5
1. Şirketimizde sık sık yeni fikirler denenmektedir	1	2	3	4	5
2. Şirketimiz bir şeyler yapmanın yeni yollarını aramaktadır	1	2	3	4	5
3. Şirketimiz, çalışma yöntemlerinde yaratıcıdır.	1	2	3	4	5
4. Firmamız yeni ürünleri/hizmetleri pazara sürmekte birinci olur	1	2	3	4	5
5. İnovasyon şirketimiz için çok riskli olarak algılanır ve direnç gösterilir	1	2	3	4	5
6. Son beş yıl boyunca yeni ürün tanıtımımız artmaktadır					
Bu bölümde “Bilgi Kalitesi” yönelik çeşitli ifadeler bulunmaktadır. Bu ifadelerle ilgili olarak aşağıdaki skalayı kullanarak görüşünüzü belirtiniz. (1=Kesinlikle Katılmıyorum, 2=Katılmıyorum, 3=Kararsızım, 4=Katılıyorum, 5=Kesinlikle Katılıyorum)	1	2	3	4	5
1. İşyerindeki sistemler güncel bilgiye ulaşmamı sağlar	1	2	3	4	5
2. İşyerindeki sistemler zamanında ihtiyaç duyduğum bilgilere ulaşmamı sağlar	1	2	3	4	5
3. İşyerindeki sistemler yeterli bilgiye ulaşmamı sağlar	1	2	3	4	5
4. İşyerindeki sistemler doğru bilgiye ulaşmamı sağlar.	1	2	3	4	5

Bu bölümde “Çalışma Yaşam Kalitesine” yönelik çeşitli ifadeler bulunmaktadır. Aşağıdaki ifadelerle ne ölçüde katıldığınızı, size uygun şıkkı işaretleyerek belirtiniz. (1=Kesinlikle Katılmıyorum, 2=Katılmıyorum, 3=Kararsızım, 4=Katılıyorum, 5=Kesinlikle Katılıyorum)	1	2	3	4	5
1. İşimi yapabilmemi sağlayacak belli amaç ve hedeflere sahibim.	1	2	3	4	5

2. Çalışma alanımda düşüncelerimi dile getirebiliyor ve değişimlere etki edebilecek durumda hissediyorum	1	2	3	4	5
3. İşte yeteneklerimi kullanma fırsatına sahibim.	1	2	3	4	5
4. Kendimi şu an iyi hissediyorum.	1	2	3	4	5
5. İşverenim, aile yaşamımla uyum içinde çalışabilmemi sağlayacak yeterli imkân ve esnekliği sağlar	1	2	3	4	5
6. Şu anki mesai saatlerim / çalışma düzenim kişisel şartlarıma uyuyor					
7. İşteyken sık sık baskı altında hissediyorum.	1	2	3	4	5
8. Bir işi başarıyla tamamladığım zaman yöneticim tarafından takdir ediliyorum	1	2	3	4	5
9. Son zamanlarda kendimi mutsuz ve depresif hissediyorum	1	2	3	4	5
10. Hayatımdan memnunum.	1	2	3	4	5
11. İşimde yeni beceriler geliştirmem için teşvik ediliyorum.	1	2	3	4	5
12. Çalışma alanımda beni etkileyen kararlarda sürece dahil oluyorum.	1	2	3	4	5
13. İşverenim, işimi etkin bir şekilde yapabilmem için ihtiyacım olan şeyler temin eder	1	2	3	4	5
14. Yöneticim, esnek çalışma saatlerini / düzenini etkin bir şekilde destekliyor.	1	2	3	4	5
15. Çoğu yönden hayatım ideale yakın.	1	2	3	4	5
16. Güvenli bir ortamda çalışıyorum.	1	2	3	4	5
17. Genellikle işler benim için yolunda gidiyor					
18. İşyerinde bana sunulan kariyer olanaklarından memnunum.	1	2	3	4	5
19. İşteyken sıklıkla kendimi aşırı derecede stresli hissediyorum.	1	2	3	4	5
20. Şu anki işimi yapmam için aldığım eğitimlerden memnunum	1	2	3	4	5
21. Her şey düşünüldüğünde, son zamanlarda kendimi epey mutlu hissediyorum	1	2	3	4	5
22. Çalışma koşullarım tatmin edicidir	1	2	3	4	5
23. Çalışma alanımdaki çalışanları etkileyen kararlarda sürece dâhil oluyorum.	1	2	3	4	5
24. Çalışma yaşamımın genel kalitesinden memnunum.	1	2	3	4	5



T.C.
KAHRAMANMARAŞ SÜTÇÜ İMAM ÜNİVERSİTESİ
REKTÖRLÜĞÜ
Sosyal ve Beşeri Bilimler Etik Kurulu

Sayı : E-72321963-100-32646
Konu : Eğitim - Öğretim İşleri (Genel)

27.05.2021

İŞLETME BÖLÜM BAŞKANLIĞINA

İlgi : 17.05.2021 tarihli ve 4221 sayılı yazı,

Kurulumuzdan istemiş olduğunuz etik kurul kararı ekte gönderilmiştir.
Gereğini bilgilerinize arz/rica ederim

Kurul Başkanı

Ek: Sosyal ve Beşeri Bilimler Etik Kurulu 26.05.2021 Tarih ve 2021-26 Sayılı Kararı (3 sayfa)

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Belge Doğrulama Kodu :B... n Kodu :10362 Belge Takip Adresi : <https://www.turkiye.gov.tr/sutcu-imam-universitesi-ebys>

Adres:Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Avşar Kampüsü, 46100 -

Bilgi için:

Onikişubat/Kahramanmaraş

Telefon:0344 300 27 01 Faks:0344 300 27 02

e-Posta:genelsekreterlik@ksu.edu.tr Elektronik Ağ:www.ksu.edu.tr

Kep Adresi: ksu.kahramanmaras@hs01.kep.tr

Genel Sekreter



KARAR 6 :

17.05.2021 Tarihli dilekçesi ve ekleri

YEŞİL (raportör) 25.05.2021 tarih ve E. 32198 sayılı raporu görüşüldü.

Üniversitemiz Öğretim Üvelerinden Dr. Öğr. Üyesi [metin] 1 yüksek lisans öğrencisi ([metin] " Örgütlerde Bilgi Teknolojileri Çalışma Yaşam Kalitesi Üzerine Etkisi" Konulu Yüksek Lisans Tez çalışması kapsamında uygulanacak açık uçlu görüşme formu (ankette yer alan soru, önerme ve/veya ölçeklerin alıntılanmasına yönelik akademik alıntılanma kurallarına uyma zorunluluğu araştırmayı yapan akademisyen ve varsa danışmanlığını yaptığı öğrenciye ait olmak koşuluyla) uygulama talebinin uygun olduğuna oylama sonucunda oy birliği ile;

Karar verildi

BAŞKAN (İMZA)

ÜYE (İMZA)

ÜYE (İMZA)

ÜYE (İMZA)

ÜYE (İMZA)

ÜYE (İMZA)

