



e-ISSN: 2630-631X

Article Type
Research ArticleSubject Area
BusinessVol: 8 Issue: 59
Year: 2022 MAY
Pp: 949-961Arrival
30 April 2022
Published
30 May 2022
Article ID 62340Doi Number
<http://dx.doi.org/10.29228/smryj.62340>How to Cite This
ArticleÖzdemir, F. &
Özdemir, S. (2022).
“Yönetim Bilişim
Sistemlerinde Son
Kullanıcı Memnuniyeti:
Medya ve
Telekomünikasyon
Sektöründe Nitel Bir
Araştırma”,
International Social
Mentality and
Researcher Thinkers
Journal, (Issn:2630-
631X) 8(59): 949-961Social Mentality And
Researcher Thinkers is
licensed under a
Creative Commons
Attribution-
NonCommercial 4.0
International License.

Yönetim Bilişim Sistemlerinde Son Kullanıcı Memnuniyeti: Medya ve Telekomünikasyon Sektöründe Nitel Bir Araştırma

End User Satisfaction In Management Information Systems: A Qualitative Research In Media And Telecommunication Industry

Fulya ÖZDEMİR¹ Serkan ÖZDEMİR¹ ¹ Dr., Bağımsız araştırmacı, Çanakkale, Türkiye² Dr. Öğr. Üyesi; Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, Biga İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü, Çanakkale, Türkiye

ÖZET

Yönetim bilişim sistemlerinin başarısında son kullanıcı memnuniyeti önemli bir role sahip olmaktadır. Sistemin sunduğu avantaj ve dezavantajları değerlendirme açısından örgütlerde yer alan son kullanıcılar anahtar konumda yer almaktadır. Bu çalışmada yönetim bilişim sistemlerinde son kullanıcı memnuniyeti nitel araştırma yöntemleri kullanılarak değerlendirilmektedir. Bu doğrultuda medya ve telekomünikasyon sektöründe faaliyet gösteren ve yönetim bilişim sistemlerini aktif olarak kullanan son kullanıcı çalışanlarla dört bilişim sistemi hakkında derinlemesine mülakat gerçekleştirilmiştir. Literatür taraması sonucunda “adil ihtiyaç doyumu modeli” çerçevesinde memnuniyet boyutları olarak bilgi kalitesi, sistem kalitesi, sistem destek hizmetleri kalitesi, iş performansı doyumu, kişisel gelişim doyumu ve sosyal/ilişki doyumu ilişkili yarı yapılandırılmış mülakat soruları hazırlanmıştır. Dört ayrı bilişim sisteminin kullanıcıları ile oluşturulan yarı yapılandırılmış görüşmeler gerçekleştirilmiş ve kaydedilmiştir. Kaydedilen görüşmelerin içerikleri tümden gelim ve tüme varım yaklaşımı esas alınarak kodlanmıştır. Kodlamalarda “adil ihtiyaç doyumu modeli”nde yer alan boyutların ve ifadelerin dışında farklı kodlar da oluştuğu görülmüştür. Elde edilen bulgular yorumlandığında son kullanıcıların memnuniyetini etkileyen en önemli unsurun, kullandıkları sistemin müşteri memnuniyetine olan etkisi olduğu görülmektedir. Diğer bir ifade ile yönetim bilişim sistemlerinin son kullanıcılarının memnuniyetinde, bilişim sisteminin müşteri memnuniyetine yönelik faydaları önemli bir bulgu olarak öne çıkmaktadır. Müşteri memnuniyeti dışında son kullanıcılar en çok zaman tasarrufu, sorunlara ve gelişmelere hızlı müdahale noktasında sistemden memnun olduklarını ifade etmektedirler. Çalışma sonuç bölümünde son kullanıcıların görüşlerinin tartışılması ve yorumlanmasıyla işletmelere yönetim bilişim sistemlerine ilişkin öneriler sunulmaktadır.

Anahtar kelimeler: Yönetim Bilişim Sistemleri, YBS, Bilgi Kalitesi, Müşteri Memnuniyeti, Zaman Tasarrufu, Son Kullanıcı Memnuniyeti

ABSTRACT

End user satisfaction has an important role in the success of management information systems. In terms of evaluating the advantages and disadvantages of the system, the end users in organizations are in the key position. In this study, end user satisfaction in management information systems is evaluated using qualitative research methods. Accordingly, in-depth interviews were conducted regarding four different information systems with end user employees operating in the media and telecommunications sector and actively using management information systems. Via literature review, semi-structured interview questions regarding information quality, system quality, system support services quality, job performance fulfillment, personal development fulfillment and social/relationship fulfillment were prepared as satisfaction dimensions within the framework of the "equitable needs fulfillment model". Semi-structured interviews with users of four different information systems were conducted and recorded. The contents of the recorded interviews were coded on the basis of deduction and induction approach. In the coding, it was observed that different codes were emerged apart from the dimensions included in the "equitable needs fulfillment model". Interpreting the findings, it is seen that the most important factor that impacts the satisfaction of the end users is the impact of the system on customer satisfaction. In other words, the benefits of the information system towards customer satisfaction stand out as an important finding in the satisfaction of the end users of the management information systems. In addition to customer satisfaction, end users state that they are most satisfied with the system in saving time and rapid response to problems and developments. In the conclusion part of the study, the opinions of the end users are discussed and interpreted, and suggestions on management information systems to the enterprises are offered.

Keywords: Management Information Systems, MIS, Information Quality, Customer Satisfaction, Time Saving, End User Satisfaction

ORGANİZASYONLARDA YÖNETİM BİLİŞİM SİSTEMİ

Yönetim bilişim sisteminin literatürde birçok ortak ve benzer tanımı bulunmaktadır. En genel anlamı ile yönetim bilişim sistemleri (YBS); “bir örgütteki tüm gerekli bilgi akışını sağlayan, iç ve dış çevreden verileri bütünleştirip, bilgi ve işleme desteği veren, gerektiği zaman yönetime karar almasını kolaylaştıracak bilgileri zamanında ve anlamlı bir biçimde sunan, bilgisayar destekli bir sistem” (Gümüştekin 1997: 221-222) olarak tanımlanır. Diğer bir tanıma göre YBS “Bir veya daha fazla yönetici tarafından, bu yöneticilerin görevlerini yerine getirirken kullandıkları veya kullanmak istedikleri bilgilerin toplanması, sıralanması, alınması ve işlenmesi için bir sistemdir” (Ein-Dor ve Segev, 1978: 1065). Benzer şekilde Asemi vd. (2011: 165) YBS’yi “işletme içi ve işletme dışı faaliyet ve işlemler ile ilgili geçmiş, şimdiki ve gelecekte öngörülen bilgileri sağlamanın organizasyonel bir yöntemi” olarak tanımlamaktadır. Organizasyon içinde bilgi, görev, veri akışı,



karar alma, yönetim süreçlerinde verimin artırılması, bilişim teknolojileri gibi konuları içeren YBS disiplinlerarası bir çalışma konusudur (Aslay vd. 2021: 930).

ORGANİZASYONLARDA KULLANILAN BİLGİ SİSTEMLERİ

Teknolojinin gelişmesi ile organizasyon ihtiyaçları gün geçtikçe farklılaşmakta ve artmaktadır. Bununla birlikte her organizasyon sunduğu mal ya da hizmetin niteliğine göre birbirinden farklı ihtiyaç ve beklentilere sahiptir. Bu bağlamda organizasyonlar bu ihtiyaçlara cevap verecek farklı sistemlere ihtiyaç duymaktadırlar. Fakat kullanılan başlıca bilgi sistemlerinden bahsetmek gerekirse bunlar (Çetin ve Arslan, 2019: 200);

- ✓ Kurumsal Kaynak Planlaması,
- ✓ Müşteri İlişkileri Yönetimi,
- ✓ Operasyon Yönetim Sistemi,
- ✓ Tedarik Zinciri Yönetimi ve
- ✓ İnsan Kaynakları Bilgi Sistemleridir.

Kurumsal Kaynak Planlaması (ERP)

Kurumsal Kaynak Planlaması (ERP) “Organizasyonların iş süreçlerinin birçoğunun otomatikleşmesini ve entegre edilmesini sağlayan, organizasyon genelinde ortak veri ve uygulamaların paylaşılmasına ve gerçek zamanlı bir ortamda bilgi üretip bunlara erişilmesine olanak tanıyan paketlenmiş bir iş yazılım sistemi” (Marnewick ve Labuschagne, 2005: 145) olarak tanımlanmaktadır. ERP, iyileştirilmiş sipariş yönetimi ve kontrolü, envanter hakkında doğru bilgi, iyileştirilmiş iş akışı ve tedarik zinciri yönetimi, uygulamaların standardizasyonu ile iş süreçlerinin entegrasyonunu içermektedir (Nazemi vd., 2012: 1000). ERP sisteminin nihai amacı, bilgi ve verilerin girilmesinde tekrarı önlemektir (Marnewick ve LABuschagne, 2005: 145).

Müşteri İlişkileri Yönetimi (CRM)

İşletmelerin müşterilerinin karar verme süreçlerini izlemek, daha iyi bir müşteri deneyimi sağlamak için iş süreçlerini ve organizasyonlarını ayarlamak ve genel olarak müşteri bilgilerini ve ilişkilerini yönetmesini sağlamak amacı ile ortaya çıkmış, müşteri ve müşteri yönetimine odaklanma konusunda işletmeleri destekleyen yazılım araçlarıdır (Kostojohn vd., 2011: 1).

Operasyon Yönetim Sistemi

Üretilen mal ve hammaddenin temin edilmesinin, üretim makinelerinin verimli ve kaliteli kullanılmasının, üretimde yer alan personelin doğru zaman ve planlamasının ve tüm bu aşamaların doğru yönetilmesinde rol oynayan sistemlerdir (Çetin ve Arslan, 2019: 201).

Tedarik Zinciri Yönetimi

Tedarik zinciri yönetimi, işletmelerin sahip olduğu hammaddelerin sisteme girilmesinden nihai kullanıcıya ulaşmasına kadar olan tüm süreçlerin kontrol ve koordinasyonunu ifade etmektedir (Eymen, 2007: 8). Bu süreçlerin kontrol ve koordinasyonunda kullanılan sistemler ise tedarik zinciri yönetim sistemleridir.

İnsan Kaynakları Bilgi Sistemleri

İnsan Kaynakları Bilgi Sistemleri “bir organizasyonun insan kaynakları ile ilgili bilgileri toplamak, depolamak ve analiz etmek için kullandığı entegre sistemler” olarak tanımlanmaktadır (Hendrickson, 2003: 381).

Yönetim Bilişim Sistemlerinin Organizasyon ve Çalışanlar Üzerindeki Etkileri

Yönetim Bilişim Sistemleri organizasyonlara birçok açıdan avantajlar sağlamakta işlerin yapılış şeklini ve sonuçlarını büyük ölçüde etkilemektedir. Bununla birlikte çalışanlar üzerinde de özellikle harcadıkları iş-gücü anlamında büyük katkıları bulunmaktadır. Fakat YBS’ler büyük avantajlarının yanında çalışanlar için zaman zaman teknolojiyi kullanma zorluğu/teknolojiyi kabullenememe, sistemin ihtiyaçlara cevap verememe durumu, sistem aksaklıkları vb. konularda birtakım sıkıntılara da yol açmaktadır. Bu bağlamda öncelikle YBS’lerin avantajlarına değinmek doğru olacaktır.

YBS’lerin organizasyonlarda kullanılması birçok açıdan fayda sağlamaktadır. Bu faydalardan bazıları şunlardır (Al-Mamary vd., 2014: 23);

- ✓ Orta ve üst yöneticiler için raporlar sunar.
- ✓ Departmanlar arasında etkili ve verimli şekilde bir koordinasyon sağlar.
- ✓ İşletmenin gelecek performansının tahminine yönelik raporlar sunar.
- ✓ Daha az iş-gücü gereksinimi sağlar.
- ✓ Organizasyon çalışanlarının dosyalama ve analiz konusunda yükünü hafifletir.

- ✓ Bilgiye hızlı erişim sağlar.
- ✓ Yöneticilere daha etkili bir kontrol ve planlama sağlayarak organizasyon hedeflerine ulaşmada yardımcı olur.
- ✓ Doğru bilginin, doğru kişiye, doğru şekilde ve doğru zamanda iletilmesini sağlar.

Yukarıdakilerden farklı olarak Anameriç (2005: 25-43) YBS'lerin organizasyonlara sunduğu faydaları aşağıdaki gibi belirtmektedir;

- ✓ Bilginin farklı yönetim kademelerindeki dolaşımını sağlar.
- ✓ Yöneticilerin karar alma becerilerine katkıda bulunur.
- ✓ Planlamaya ayrılan süreyi ve maliyeti azaltır.
- ✓ Standartlaşmaya katkı sağlar.
- ✓ Gereksiz görev ve işlemlerin ortadan kalkmasını sağlar.
- ✓ Personel eğitiminin önemine katkıda bulunur.
- ✓ Personelin değerlendirilebilirliğine katkı sağlar.
- ✓ Orta ve alt kademedeki yöneticilerin kendi kendisini yönetmesine katkı sağlar.
- ✓ Raporlama sisteminin gelişmesini sağlar.

YBS görüldüğü üzere, organizasyonların tüm fonksiyon ve birimlerinde önemli bir rol oynamaktadır. Örneğin bir satış yöneticisi, herhangi bir satış personeli tarafından yapılan satışları değerlendirmek için günlük satış analiz raporlarının satış sonuçları hakkında anlık bilgi edinmek amacı ile YBS'den yararlanabilir (Munirat vd., 2014: 76). Bu noktada özellikle üzerinde durulması gereken, organizasyon içinde kullanılan YBS'nin hem uygulayıcılar hem de organizasyon açısından uygun bir sistem olmasıdır. Kolay ve işlevsel bir YBS'nin, çalışanların iş tatmini ve örgütsel bağlılığa olumlu bir etkisinin olduğu belirtilmektedir (Çift yıldız vd., 2017). Bu bağlamda ideal bir YBS çalışanlar arasındaki iletişimi geliştirmeli, işletme içindeki karmaşık materyallerin dağılımını gerçekleştirmeli, kayıt ve bilgi toplama için bir sistem oluşturulmalı, emek yoğun manuel faaliyetlere yönelik masrafları azaltmalı, stratejik hedefleri desteklemelidir (Munirat vd., 2014: 77). Bir YBS ancak bu özellikleri ve daha fazlasını içinde barındırdığında organizasyonların işini karmaşıktırmak yerine çalışanlara pratik bir uygulama sunabilir. Bununla birlikte YBS'lerin verimli olmasında, bu sistemleri kullanacak olan çalışanların beklentileri, sistemi kullanmaya yönelik bilgileri ve daha birçok faktör göz önünde bulundurulmalıdır. Ayrıca YBS'lerin oluşturulması aşamasında, kullanıcıların psikolojik tepkileri ve organizasyonel faktörlerin de sistem tasarımcıları tarafından göz ardı edilmemesi, bu sistemlerin geliştirilirken kullanıcıların da sistem geliştirme çalışmalarına dahil edilmesi bu sistemlerin daha kullanışlı ve etkili olması açısından önem arz etmektedir (Robey, 1979: 527). Çünkü bu sistemler kullanıcıların onları kullanma kapasitesi oranında fayda sağlayabilecektir. Örneğin; yüksek teknoloji donanımına sahip bir telefon sadece iletişim kurmak için onu kullanabilen ve başka bir beklentisi olmayan bir kullanıcı için yalnızca bir iletişim aracıdır. Aynı şekilde bir YBS'de çalışanların bilgisi, beklentisi ve ihtiyacı oranında fayda sağlayabilecektir. Bununla birlikte organizasyonda ihtiyaç duyulan faaliyetlerden daha fazlasını içinde barındıran bir sistem, kullanıcılar için gereksiz karmaşa ve zorluğa yol açacaktır. Çünkü çalışanlar sadece ihtiyaçları doğrultusunda sistemi kullanacaklardır. Bu bağlamda YBS kullanıcılarının sistem hakkında sahip oldukları bilgi, sistemle ilgili görüşleri, beklentileri ve memnuniyet düzeyleri önem taşımaktadır. Çünkü bir sistemin başarısını o sistemin nihai kullanıcısının tutumu, bilgisi ve beklentisi etkilemektedir (Guimaraes ve Igarria, 1997: 858). Nitekim bilgi sistemlerinin başarılı olamamasının temel sebebinin düşünüldüğü gibi teknolojik aksaklıklardan değil psikolojik ve organizasyonel sorunlardan kaynaklandığı araştırmacılar tarafından desteklenmektedir (Au vd., 2008: 44).

ARAŞTIRMA MODELİ

Au vd (2008) nihai sistem kullanıcılarının tatminini değerlendirmede 3 motivasyon teorisinden yararlanmaktadır. Bu teoriler beklenti teorisi, ihtiyaç teorisi ve eşitlik teorisidir. Au vd. (2008)'in oluşturduğu modelde (adil ihtiyaç doyumu modeli) beklenti teorisi son kullanıcıların doyumunu değerlendirmede karşılaştırma yapmak için bir temel sağlamaktadır. Eşitlik teorisi harcanan emek ile elde edilen fayda arasında bir ilişki kurmaktadır. İhtiyaç teorisi kullanıcıların performansına ilişkin, sosyalleşmeye ilişkin ve kişisel gelişime ilişkin ihtiyaçların çerçevesini oluşturmaktadır. Oluşturulan modelde son kullanıcı tatminini YBS'nin kalitesine ilişkin beklentinin iş performansı doyumunun ve kişisel gelişim doyumunun etkilediği ifade edilmektedir (Au vd., 2008). Bu çalışmada oluşturulan tema ve kodlar Au vd.'nin oluşturmuş olduğu modele göre yapılandırılmıştır. Bu bağlamda Au vd.'nin oluşturmuş olduğu ölçek ve çerçeveden yararlanılarak sistem kullanıcıları ile yarı yapılandırılmış mülakat tasarlanmıştır. Tasarlanan mülakata ilişkin Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Bilimsel Araştırma Etik Kurulunun 28.04.2022 tarih 09/39 sayılı kararıyla gerekli etik kurul izni alınmıştır. Gerekli etik kurul izinlerinin alınmasının ardından araştırma belirlenen boyutlar bağlamında kullanıcıların sistem memnuniyeti hakkında görüşlerini almak amacı ile

görüşmeler yapılmıştır. Veriler betimsel analiz yöntemine göre analiz edilmiştir. Bu bağlamda modeli oluşturan faktörlere yönelik sorular gerekli literatür araştırması yapıldıktan sonra, tema ve kodlar Au vd. (2008)'in modeline ait ölçekten yararlanılarak önceden belirlenmiştir. Bu bağlamda oluşturulan kodlar tümden gelimsel yaklaşım esas alınması sonucu oluşturulmuştur. Ancak mülakata kullanıcının modelden bağımsız olarak görüşlerini aktarabileceği bir soru da eklenmiştir. Bununla birlikte katılımcıların verdiği cevaplara göre yeni kodlarda eklenmiş ya da mevcut kodlar çıkarılmıştır. Böylece tüme varımsal yaklaşımdan da destek alınmıştır. Araştırmanın örnekleme medya ve telekomünikasyon sektöründe faaliyet gösteren beyaz yakalı çalışanlardan oluşmaktadır. Bu bağlamda 4 farklı bilişim sisteminin, son kullanıcı tarafından değerlendirilmesine yönelik araştırma ortaya konulmuştur.

Araştırma Soruları¹

1. Kullanmış olduğunuz sistemin sunmuş olduğu bilgiyi kalitesi açısından nasıl değerlendirirsiniz? (Bilginin doğruluğu, mevcudiyeti, güvenilirliği, güncelliği yaptığınız iş ile uyumu, bilginin dakikliği, erişilebilirliği vb.)
2. Sistemin sunmuş olduğu bilgiye yönelik sizin beklentiniz ve size sunulan arasında fark var mı?
3. Kullanmış olduğunuz sistemin kalitesini nasıl değerlendirirsiniz? (Sistem yanıt süresi, sistem güvenilirliği, fonksiyonelliği, esnekliği, kullanıcı dostu olması, entegre kolaylığı vb.). Sistemin kalitesi açısından sizin beklentiniz ve size sunulan arasındaki farkı değerlendirir misiniz?
4. Sistemi destek hizmetleri kalitesi açısından nasıl değerlendirirsiniz? (Hizmet çabukluğu, tavırları, destek hizmetleri çalışanlarının düzgün kayıt tutma yeteneği, sistem eğitimi sağlanması vb.) Sistem destek hizmetlerinin sunmuş olduğu hizmeti kalitesi açısından nasıl değerlendirirsiniz? Beklentiniz ve size sunulan hizmet arasındaki farkı ele alarak açıklar mısınız?
5. Sistemin is performansınıza olan olumlu katkıları nelerdir? (üretkenlik, karar verme, verim vb.)
6. Sistemi kullanıyor olmanın ve öğrenmenin zorlukları nelerdir? (öğrenmek için harcanan zaman, stres, fiziksel yorgunluk, iş ile ilgili diğer yeteneklerin ve gücün azalması, takip edilme baskısı, zihinsel çaba vb.). İş performansı açısından kullanmış olduğunuz sistemin olumlu ve olumsuz yönlerini düşündüğünüzde, harcadığınız emek buna değer mi? Elde ettiğiniz fayda açısından bunu nasıl değerlendirirsiniz?
7. Kullanmış olduğunuz sistem kariyerinizde ilerleme fırsatı sağlıyor mu?
8. Kullanmış olduğunuz sistem iş ile alakalı zorlukları aşmada size katkı sağladı mı?
9. 7. ve 8. Soruların cevabını dikkate alarak, bu sistemi öğrenmek harcadığınız emeğe değdi mi?
10. Sistemi etkin bir şekilde kullanmayı bilmek iş çevresi ilişkileriniz açısından olumlu katkı sağladı mı? (takdir görme, iş arkadaşları ile iletişim, müşteriler ile iletişim vb.).
11. Sistemi kullanmayı bilmek iş arkadaşlarınız üzerinde daha fazla güç-kontrol sahibi olmanızı sağladı mı?
12. 10. ve 11. Soruların cevabını dikkate alarak sistemi öğrenmek için harcamış olduğunuz çaba ve emek buna değer mi?
13. Konu hakkında sizin eklemek istediğiniz bir bilgi var mıdır?

BULGULAR

Katılımcı 1

1. *Kullandığımız sistemin sunmuş olduğu bilgi %100 güvenlidir, %99 değil. Sistemin algoritması sayesinde tamamen uyum ve senkronizasyon sağlıyor. Bu uyum ve senkronizasyon zaten biz son kullanıcılar tarafından şekillendiriliyor. Sistem yayın ile ilgili bir hata olduğunda anında bildirim sağlıyor. Bildirim zamanını kendin ayarlayabiliyorsun, bildirim şeklini de. Bu açıdan kullanmış olduğumuz sistem bize tamamen esneklik sağlıyor. Sistemin sunmuş olduğu bilgi yaptığımız işin bütün süreçleri ile uyumlu. Sistemi kendi ihtiyacımıza göre şekillendirebiliyoruz. Sistemi kullanan kişinin önceliğine göre kişi sistem bilgilerini ve bu bilgilerin hangisine ulaşmak istediğini tasarlayabiliyor. Sistem bize bir konuda müdahale etmemiz gereken hata bildirimini göndereceği zaman biz bu bildirim sesini ve görüntüsünü dahi kendimiz belirleyebiliyoruz. Önem sırasına göre renkler belirleyebiliyoruz alarm sisteminde. Bu renklerin tonlarını bile kendimiz önem sırasına göre ayarlayabiliyoruz. Kullandığımız sistem bu açılarından çok esnek bir sistem.*

¹ Sorular Au vd. (2008)'nin modelinden oluşturulmuş, son soru katılımcı görüşlerini detaylı olarak alabilmek ve yeni kodlar oluşturabilmek adına eklenmiştir.

2. *Sistemin sunmuş olduğu bilgi açısından benim başka bir beklentim yok. Daha fazlası için hatalı olan cihazı parmağı ile göstermesi gerekiyor. Bunu da yapamaz.*
3. *Sistem çok entegre bir sistem. Benim girdiğim bir bilgi muhasebe departmanındaki çalışana fayda sağlayabiliyor. Sistemsel açıdan; kullanmış olduğumuz sistem 3 cihaz grubunu kontrol ediyor. Bazen bu 3 sistemde yazılımsal olarak donmalar meydana geliyor. Ben saniyelikte olsa kontrolü elden kaçırıyorum. Bu beni yanıltıyor. Tüm ekran donuyor ve ekran mı dondu yazılım mı dondu pageler mi dondu anlayamıyorum. Bu noktada yazılımsal olarak daha fazla kanal tanımlama noktasında geliştirmeler yapabilir. Bunun dışında sistem tüm ihtiyaçlarımı karşılıyor.*
4. *Sistem destek hizmetini bu sistemlerin temsilcileri sağlıyor. Bu insanlar bu işin eğitimini almış kişiler. Genelde bizim sistemlerde support ücretli alınıyor. Bu hizmetler sözleşmeye bağlanıyor. Örneğin "ben teknik bir sorun yaşadığımda 2 saat içinde bir geri dönüş alıp sorunumu çözmeliyim" şirket bunun için her ay belli bir ücret ödüyor. Eğer şirket olarak bu sistemin support desteğini almazsam bana destek sağlanmaz. Ama satın alınmışsa verilen support hizmeti çok yeterli. Genelde yapıcılar. Bu insanlara destek hizmeti vermesi için sistem sahibi firma tarafından eğitim veriliyor. Ben de sistem destek hizmeti sağlıyorum mesela bu eğitimi aldım. Sistem desteği sağlayan eğitimli bu kişi eğer sorunumu çözemezse, sistemin üreticisi firma ile iletişime geçiyor. Kullandığım sistemin destek hizmetleri ile birkaç kez sorun yaşadım ama çok çabuk dönüş sağlıyorlar. Sorunum hemen kayıt altına alınıyor. İyi olmak durumundalar zaten çünkü sistem için oldukça büyük ücretler ödeniyor. Bu açıdan ben aldığım destek hizmetinden memnunum.*
5. *Örneğin uplink sistem odasında otururken takip etmem gereken 60 sayfa var. Bir sürü görüntü var. Burada benim kontrol alanım çok fazla. Gece tek oluyorum ve ben başka bir sayfaya ya da işe bakarken o an kanaldaki bir problemi kontrol edemeyebilirim. Bu sistem sesli uyarılar ve tüm kanalları tek tek kontrol etme noktasında bana büyük fayda sağlıyor. Daha fazla güç harcıyıp yorulmadan bana fayda sağlıyor. Bana zaman tasarrufu sağlıyor. Normalde bu sistem olmasa 19 kanal için bu işin takibinde 19 operatör çalıştırmak gerekir. Bu sistem tek bir ekran ile bunu bize sağlıyor. Tüm yayınları her noktada kontrol ediyor. Teknik olarak birçok noktayı takip edip bana uyarı sağlıyor. Sistem başka yerde iken beni arayıp sistem odasına git sorun var diyor. Sistem bunu yapmasa işimden bile olabilirim. Bu noktada sistem benim hızlı aksiyon almama sağlıyor. Hataya minimum sürede müdahale etmemi sağlıyor. Sorunu adresleyebiliyor. Normalde 6 cihazı incelemek gerekirken bu sistem bana adresi veriyor. Bir problem var ama nerede diye düşünmeme gerek kalmıyor. Sorun hangi kanal ve hangi cihazda ise sistem bunu bana bildiriyor.*
6. *Sistemin bana katkısı kesinlikle öğrenmek için harcadığım çabaya değer. Ben bu sistemi kendim öğrendim. Uygulamayı kurdum, tanımlamaları yaptım sistem mühendisi olarak. Tepkime sürelerini kendim ölçtüm. Uygulamalı olarak testlerini yaptım. Bu noktada zorlandım. Her şeyin sağlanmasını kendim yapmak zorundaydım. Tepkime süreleri ile ilgili sıkıntılar yaşadık. Sistemi test ederek öğrendim. Yanlış bir test yaparsam yayın kesilmiş olabilirdi. Ama bu sistemi öğrenmek çarpı on şeklinde bana fayda sağladı. Sistem işimi aşırı şekilde kolaylaştırıyor.*
7. *Bir sistem mühendisi olarak ve sistemi konfigüre eden biri olarak değerlendiriyorum bu sistemi bilmek kesinlikle artı bir puandır. Sistemin konfigürasyonunu da bildiğim için bu sistemi gittiğim her yerde kendim kurabilir kendim konfigüre edebilir, eğitimini verebilir ve kontrolünü sağlayabilirim. Bu benim pozisyonumda biri için aranan bir şeydir. Sistemin sadece kullanmasını değil bu sistemi yönetmesini de bilmeliyiz. Bir sistem yöneticisi olarak bu benim için bir artıdır. Sistem yeniden konfigüre edilmesi gerekiyorsa bunu benim yapmam gerekir. Bu benim için bir artı.*
8. *Bu sistem çok hızlı hareket etmemi sağlıyor. Çok daha atik ve hızlı karar sağlıyor yayıncılık sektöründe. Sorunları çok kolay adresleyebiliyorum. Birçok açıdan otomatik tepkiler verebiliyorum sistem sayesinde. Sorunları adresleme konusunda deneyim sahibiyim. Çözüm noktasında da çok daha hızlıyım sistem sayesinde. Yayıncılıkta en önemli şey hızlı şekilde hareket etmek, karar vermek, soruna müdahale etmek. Sistem sayesinde 2 dakikalık bir yayın kesintisini 1 dakikaya indirebiliyorum. Sistem hız sağlıyor.*
9. *Kesinlikle değdi.*
10. *Bu sistemin distribütörleri var. Bu sistemlerin distribütörlüğünü yapan firmalar genelde tek bir sistemin distribütörlüğünü yapmaz. Distribütör bir firma ile etkileşim halinde olmak departmanında ihtiyaç duyduğum bir konuda onlardan yardım almama sağlıyor. İhtiyacım hızlı karşılanmış oluyor. Örneğin bir pro-switch lazım. Sistemin distribütörlüğünü yapan firma ile iletişime geçip bu konuda yardım isteyebiliyorum. Bana bir pro-switch gönderebilir misiniz diyorum ve ihtiyacım hızlı karşılanıyor. Dediğim gibi yayıncılıkta her şey hızlı olmalı. Bu sayede sektörde hızlı iletişim kurabiliyor ve ihtiyaçlarımı hızlıca karşılayabiliyorum.*
11. *Bu sistemi efektif bir şekilde kullanabilmek ve eğitimini almış olmak sistem ile ilgili eğitim vermeme sağlıyor. Bu da her noktada beni öne çıkarıyor. Departman müdürüne de bu eğitimi ben veriyorum operatör arkadaşlarıma da eğitimi ben veriyorum. Sorunları adresleme noktasında onları yönlendiriyorum bu bana liderlik vasfı sağlıyor. Aranan kişi olmuş oluyorum.*
12. *Evet kesinlikle değdi.*
13. *Bu sistem sayesinde sürekli monitörü izlemek zorunda değilim ve bu benim göz sağlığıma katkı sağlıyor. Sesli uyarısı sayesinde sistem beni uyarıyor. Ekranlardaki ultraviyole ışınları bizim göz sağlığımızı bozuyor. Bu sistemin sesi*

uyarısı sayesinde ben sürekli monitöre bakmıyorum. Bunun yerine ben diğer sistemlere zaman ayırıyorum. Daha efektif daha verimli oluyorum. Tek bir sisteme adanmak durumunda kalmıyorum. Bizim kullandığımız bir sürü sistem var onlara vakit ayırabiliyorum. Yayıncılıkta HPA odası var burada büyük antenlerin kontrolü sağlanır. Bu oda farklı bir yerde ve benim bu odayı her gün kontrol etmem lazım, yerimden kalkmam lazım. Bu sistemin sesli uyarısı sayesinde yerimi terk edip diğer cihazları kontrol edebiliyorum. Bu sistem olmamış olsa ben o odaya gidip iş saatimde o kontrolü yapamam. Diğer mesai arkadaşım geldikten sonra o odaya giderim ve yarım saat fazladan çalışmış olurum. Çünkü bu benim sorumluluğum. Bu sistem olmasa her şey çok zor olurdu. Çok zaman kaybı yaşardık. Yayın daha fazla kesik kalırdı. Bu sistem sayesinde en kısa sürede sorunun çözümüne ulaşmış oluyoruz. Sistem bize sorunu söylüyor geri kalanı tamamen mühendislik yeteneğine kalmış. Sistem olmasa ilk önce sorun nerede onu bulman lazım. Bu sistem olmasa izleyicinin yayının kesildiğini bildirmesi lazım bu bilginin bize gelmesi çok uzun zaman alır. Ayrıca Sistem sürekli güncelleniyor ve geliştiriliyor. Mesela ben izin alacağım bir hafta sonra. Bir hafta önceden sisteme giriş yaptığımda yöneticim ona göre plan yapıyor. Sözlü söylesem bile belki unutulur. Ama sistemde olunca işlerin aksamaması ve müşterilerin ve iş arkadaşlarımın mağdur olmaması açısından gerekli bilgi sağlanmış oluyor.

Katılımcı 2

1. Bu sistemin sunmuş olduğu bilginin %100 doğruluğunun olduğunu söyleyebilirim. Bu sistemde işlerin öncelik sırasını belirleyebiliyoruz. Çok acil ya da acil değil olarak. Bu sistemi firmadaki tüm departmanlar kullanıyor. Hizmetlilerden yöneticilere kadar. Sistemin sunmuş olduğu bilgiler anlaktır. Eşzamanlı olarak girdiğimiz bilgiler işlenip şirket içindeki herkese mail olarak bildiriliyor. Sistemin sunmuş olduğu bilgi tüm departmanlara gerekli bilgiyi sunuyor. Satış departmanına ayrı, muhasebe departmanına ayrı bilgi sunuyor. Biz iş yemeğinde kullandığımız taksi ücretlerini bile bu sisteme giriyoruz. Her departman bu sistemden yararlanıyor.
2. Kullandığım sistem ihtiyacımız olan bilgiyi anlık paylaşması açısından çok fayda sağlıyor. Ama bence bu sisteme müşterilerde ulaşabilmeli. Sadece şirket içi olmamalı bu sistem. Ben sorunumu neden müşteriye bu sistemden bildiremiyorum? Ben arada kalmamalıyım. Sisteme sorunu yazıp adama bildirmeliyim. Müşteri bunu sistemden görmeli. Müşteriler bize kişisel mail ile ulaşıyor. Problemlerini kişisel olarak bize bildiriyor. Eğer sisteme giriş yapsa üst yöneticilerde problemi görmüş olur. Bizim bir sistemimiz var probleminiz olduğunda şu şifre ve kullanıcı adı ile oradan bildirebilirsin demeliyim. Müşteri mail ya da arama ile sadece bir kişiye ulaşabilir. Ama müşteri sorunu sistemden bildirirse aynı anda çok kişi tarafından sorun kontrol edilir. İlgili kişi, yönetici, departman sorumlusu gibi herkes sorundan haberdar olur ve daha hızlı çözüm bulunur.
3. Sistem herkes için yeterli bir sistem. Ayrıca kullanılması kolay bir sistem. Bütün departmanlar kolayca sistemi öğrenip kullanabiliyor. Çok esnek bir sistem. Kendimize göre sistemi şekillendirebiliyoruz. Ama sistemin dili İngilizce. Bence Türkçe olmalıydı. Çünkü firmadaki tüm çalışanlara fayda sağlayan bir sistem. Sistem görsel açıdan daha efektif olabilirdi. Bazı pop-up uyarılar benim işime engel oluyor daha küçük uyarılar olabilirdi. Son olarak sisteme giriş yapınca tüm menüler açık geliyor. Herkes her şeyi görebiliyor. Bence görmemeli. Başka biri benim aldığım avansı görmemeli. Ben bunu istemem. Bu sistemin efektif kullanılmamasına yol açıyor, gidip sözlü söylüyorsun bilgiyi paylaşmak istemediğin için. Şeffaf bir sistem. İzin kullandığında sebebini belirtiyorsun. Bu nedeni herkes görmemeli. O yüzden şahsi bir sebep yazıyorum. Herkes görüyor olmasa ben sebebini daha açık bir şekilde yazabilirim.
4. Sistem destek hizmetleri açısından çok ihtiyaç duyulmuyor. İnternet olduğu sürece bir aksaklık yaşamıyoruz. Bu sistem ben geldiğimden beri kullanılıyor. Bir sorun yaşamadım. Sorun yaşadığımda kimden destek alacağımı bilmiyorum. Lisanslı bir yazılım olduğu için bir mail gönderdiğimde direkt dönüş yaparlar ama öyle bir problem yaşanmaz genelde. Sistemin kalitesi açısından memnunum ve hiçbir sorun yaşamadım.
5. Bu sistem sayesinde tüm departmanlar ile iletişim halinde oluyorum. İş takibi çok kolay oluyor, daha planlı, programlı ve verimli çalışıyorum. En basit örnek, o gün iş yerinde temizlik olacağı bilgisi alıyorum sistemden ve görevlinin yanlılıkla bilgisayarına zarar verebileceği ihtimaline karşı bilgisayarımı şirkette bırakmıyorum. Temizlik şirketi yanlılıkla kimyasal bir şey sıkabilir cihaza. Şirkette sinek uça bu sistem sayesinde haberimiz oluyor. Bu sistemi öğrenmesi kolay. Zaten herkese işe ilk girdiğinde bu sistem öğretiliyor. İş performansı açısından ben sistemden çok memnunum.
6. Öğrenmesi çok kolay bir sistem ama sağladığı faydalar çok fazla.
7. Bu sistemi kullanmayı bilmek yerine göre işime yarayabilir. Mesela ben bir iş görüşmesine gittim. Şirketinizde iş akışı nasıl takip ediliyor diye soruldu. Ben basit bir ofis programı ile diyebilirdim ve bu çalıştığım şirketin imajı açısından çok profesyonel olmazdı. Ben bu sistem üzerinden bu akışı anlattım. Sektörde profesyonel bir iş takibi yaptığımız imajı verdi. Bu sistemi kullanmak daha profesyonel ve programlı bir imaj sağlıyor.
8. Kesinlikle sağladı.
9. Çok getirisi yok. Ama iş takibini profesyonel bir şekilde yapmak beni daha prestijli gösteriyor. Artık kurumsal firmalarda telefon üzerinden iletişime geçmek kalmadı. Bilişim sistemleri sonuna kadar kullanılıyor.
10. Diğer departmanlar hakkında bilgim olduğu için daha kolay organizasyon sağlanıyor. Hem müşteriler ile ilişkileri, hem iş arkadaşlarımla ilgili iletişimimi hem de kendi iş takibim açısından çok fayda sağlıyor. Müşteri bilgilerine

kolay ulaşabiliyorum. İşleri çok daha hızlı, planlı bir şekilde çözebiliyorum. Diğer iş arkadaşlarımdan da haberdar olduğum için iş ortamında bana daha fazla hakimiyet sağlıyor. Bireysel anlamda mesela bu sistemde çalıştığım tüm firmaların iletişim bilgileri var ve bu sayede network açısından avantaj sağlıyor. Hepsi sektördeki kişiler çünkü iletişim bilgisi olanlar. İleride fayda sağlayabilir.

11. *Hayır.*
12. *Evet değdi.*
13. *Bu sistemin bu kadar şeffaf olması sıkıntılı bir durum. İş yerinde şeffaflık önemli ama profesyonel konularda bu böyle. İzin sebebim, avansım açık olmamalıydı. Ben bir kullanıcı olarak bu bilgilerin gizli olmasını isterdim sistemde.*

Katılımcı 3

1. *Bu sistemde bilgi güvenliği sistemin kullanıcılarına bağlıdır. Bana kalırsa bu sistemde bilgi güvenilirliği hiçbir zaman %100 olamaz. Gelişmekte olan bir sistem bu. Kullandığımız sistemin yanıt verme süresi aslında donanıma bağlı. Kullanıcıya göre değişir bu. Ama tepkime süresinin kısa olması bizim sektörde çok önemli. Bir haberi izleyiciye ilk önce sunabilmek çok önemli. Sistemin sunduğu bilginin dakikliği ise kanalların teknolojisine bağlıdır. Yani son kullanıcıya göre değişir. Sistem bilgilerine erişilebilirlik çok iyi durumda. %90 üzerinde bir performansa sahip. Çok büyük bir bilgi havuzu var sistemde. Sistemin sunmuş olduğu bilginin esnekliği de son kullanıcılara bağlı.*
2. *Benim beklentilerimi karşılıyor.*
3. *Sistemin tepkime süresi hızlı olmalı ve öyle de. Bu böyle olmak zorunda olduğu için böyle. Çünkü donanımı da aynı firma satıyor. Bu sistemin entegrasyonu da tamamen kanala bağlı, kanalın kullanmış olduğu teknolojiye bağlı fakat sistem diğer program ve yazılımlar ile daha fazla entegre olabilmeliydi. Aslında entegre yapılabilir fakat kendi sistemlerini pazarlamak için diğer sistemler ile entegre durumunu pek istemiyor firmalar. Ama bunun dışında sistem görevini yerine getiriyor. Karşılması gereken birçok ihtiyacı karşılıyor.*
4. *Bu sistemin destek mühendisleri var birçok ülkede. Benim sistemde çözemediğim bir şey olduğunda yurt dışından birinden destek hizmeti alıyorum. Önce kayıt açıyorum acil bir durumum var diye. Bana bir numara atıyorlar. Sorunu soruyorlar ve ilgili mühendise beni bağlıyorlar. Mühendis durumu çözüyor. Geçen gün başıma geldi bu durum. Bugüne kadar 20 kere yardım gerektiren bir durum olduysa 15'i çözülmüştür. Tabi her mühendisin yeterliliği farklı. Kimisi daha az tecrübeye sahip. Bu sorunu çözme durumunu etkiliyor. Ama ne olursa olsun yanıtız bırakmıyorlar. Bir kere 24 saat boyunca sorunu çözecek mühendis aradım. Bu konuda bize eğitim veriliyor. Bazen destek hizmetleri bizlere olumlu bir tavırla yaklaşıyor. Ama bazen sorun yaşıyoruz. Bu sorun prosedürlerden kaynaklanıyor. Mesela benim önemli bir sorunum var ve destek hizmetlerini aradım, bana gidip power tuşuna bastın mı diyor ilk önce. Bu çok basit bir şey, tabii ki bastım. Bunu sorması mantıksız ama prosedür olarak sorması lazım. Cihazın fişini taktın mı diye bile soruyor. Bu sorular çok saçma. Ama adamlar haklı çünkü prosedür bu. Çoğunlukla çok nazik ve kibar bir şekilde bize bilgi veriyorlar. Benim sorun olarak gördüğüm tek konu bu. Çünkü bazen sorun acil oluyor ve adam bana kayıt açtın mı diye soruyor. Bu kadar basit prosedürler zaman kaybı benim için. Ben o sırada cihaz başında bile olmayabilirim orada yayın kesilmiş. Hemen soruna yönelik çözüm bulmak yerine çizelgedeki soruları soruyorlar. Bunun dışında bu sistemlerin teknik olarak yıllık bakımları var. Kullanıcılar sistemin performansını her sene değerlendiriyor. Bir eksik varsa bunu bildiriyoruz kullanıcılar olarak.*
5. *Bu sistem olmasaydı ki çok kısa zaman öncesine kadar yoktu ya da kanal bu sistemi satın alamazsa, mesela bir yerde bir trafik kazası var bu haberin senin önüne gelmesi 1 haftayı alıyordu. Kaza Muş'ta oldu biz İstanbul'da 'yüz bütün prosedürler ile bu haberin bize gelmesi 1 haftayı bulurdu. Şimdi 40 dakikada haber önümüzde. İş gücünden büyük tasarruf ediliyor. Bu sistem sayesinde bir haberi sadece bir kişi ya da çok az kişi yapabilir. Bu sistem haberi önce yayınlama konusunda prestij sağlıyor. Bazı kanallar haberi daha geç verir. Bu sistem sayesinde sıcak haberi müşteriye sunabiliyoruz.*
6. *Bu sistemi öğrenmenin bana çok katkısı var. Zorlukları da var. Özellikle fiziksel açıdan. Fiziksel montaj gibi. Üzerimizde zaman baskısı vardı bu açıdan. Belli bir süre içinde bu sistemi kurmamız gerekiyordu. Bu bizde kafa yorgunluğu, çalışma süreçlerinin uzunluğu gibi. İş doğru yapmakta önemli tabi. İkincisi terminoloji olarak. Tabi bu sistem ile birlikte teknik terimlerde arttı. Bunları öğrenene kadar beni zorladı. Çünkü terminoloji noktasında bir kelimeyi başka bir dile çevirmek zor. Teknik terimlerde zorluk yaşadım, öğrenene kadar. Ama iş ile ilgili bir zorluk yaşamadım. Çünkü sistemi öğrenene ve kurana kadar patronum bana başka işler yükledi. Ben bu sistemi öğrenmekle çok şey kazandım. Deneyim sahibi oldum.*
7. *Bu global bir sistem. Ben bu sistemi Singapur'da kurabilir ve kullanabilirim. Bu açıdan deneyim sahibi oldum. CV doldurmaktan farkı yok. Ben CV'ye genelde projelerimi ve bildiğim sistemleri yazarım. Bu sistemi kullanan başka firmalarda işe girme yelpazemi genişletti. Kariyerimde bir deneyim sağladı.*
8. *Ben projeyi yönetme kısmındaydım. Bu sistemi kurduktan sonra şirketimizde bu sistemi kullanan departmanları organize etme, şikayetlerini karşılayabilme, sorunlarını karşılayabilme açısından bana katkısı oldu. Başka*

kanallara bile bu sistemi bildiğim için yardımcı olabiliyorum. Sorunlarını ve konuştukları dili anlayabiliyorum çünkü.

9. Kesinlikle değdi.
10. Bizim sektör çok büyük bir sektör değil sınırlı bir sektör. Bu yüzden bu sistemle ilgili insanların sorunlarını çözüyor olmak, başka kanallardan bana ulaşılmasını sağlıyor. Mesela adam farklı bir yazılım kullanıyor ama problem bu sistemdeki ile aynı. Bu noktada adam bana soruyor. Sosyal anlamda bu sistemi biliyor olmak makasımı genişletiyor.
11. Bu sistemi kullanan departmanları organize etme ve sorunlarına çözüm bulma açısından bana faydası oldu
12. Evet değdi.
13. Bu sistem hakkında olumsuz bir görüşüm yok. Bazı sorunlar meydana geldiğinde çözüm yolunu direk bize söyleseler halledebiliriz ama söylemiyorlar şirket politikası olarak. Kendileri müdahale ediyorlar. Bu bir ürünün formülünü vermemek gibi bir durum. Belki bunu bir sorun olarak söyleyebilirim. Bu sistem yaptığım işin etkili ve efektif olmasını sağlıyor. Bu sistemde herkes kendi yetki alanı olan kısmı görebilir. Herkes her bilgiye ulaşamaz.

Katılımcı 4

1. Bu işleri manuel takip ederken çok zordu. Şimdi adres kodunu sisteme yazdığımızda bize bir sürü bilgiyi anında veriyor. Manuel takipte birçok bilgiye ulaşmak zordu. Sadece müşterinin beklediğini görüyorduk. Şimdi altyapı dahil birçok bilgiyi görebiliyoruz.
2. Sistem sunduğu bilgi açısından çok yararlı. İhtiyacımız olan bilgiyi bize veriyor. Müşteri bize biz yeni eve taşındık altyapı yok internet bekliyoruz diyor. Ben bu süreçte müşteriyi bilgilendirebiliyorum. Manuel takip yaparken sadece müşterinin beklediğini görüyordum. Hangi aşamada olduğunu öğrenmek için ben ekibe ulaşıyordum. Bu da bilgiye ulaşma açısından bana zaman kaybına yol açıyordu.
3. Kullandığım sistem standart olarak tüm beklentimi karşılıyor. Hızlı ve fonksiyonel. Ama bazı şeyler değişebilir. Mesela bazı bölgelerde daha farklı internet altyapısı var. Müşterinin başvurusuna göre altyapı yoksa standart başvuru alamıyoruz. Sisteme giriş yaptığımızda bunun hangi altyapı olacağını göremiyoruz. Bunun için standart bir giriş yaptığımızda daha sonra eğer müşterinin taşındığı bölgede başka bir altyapı varsa eğer bu süreç otomatik olarak ilerlemiyor. Sistem en başta bana planlanan altyapıyı gösterse süreç daha otomatik ilerleyecek ve zaman kaybı olmayacak. Ama sistemin altyapı geldiğinde anında bana otomatik olarak bilgi vermesi çok işimize yarıyor. Müşteriye daha hızlı hizmet verebiliyoruz. Eskiden mesela müşteriye karşı cevapsız kalıyorduk. Biz her gün müşteri ile yüz yüzeyiz. Genel olarak bu sistem benim beklentimi karşılıyor.
4. Bu sistem konusunda şirket bünyesinde teknik destek alıyoruz. Bir problem ile karşılaştığımızda genel müdürlükten destek alıyoruz. Orada kayıt açılıyor sorunumuza yönelik ve bize destek oluyorlar. Problemi çözüp bize haber veriyorlar. Mutlaka çözüm buluyorlar. Cevapsız kalmıyoruz çünkü 24 saat içinde problemi çözmek durumundalar, çözüyorlar da. Bu konuda sistem beklentimi karşılıyor.
5. Bu sistem zamanımızı verimli kullanma açısından ve vermiş olduğumuz hizmetin kalitesini arttırması açısından bize destek oluyor. Sistemin güvenilirliği benim iş kaliteme yansıyor. Takip açısından da çok işime yarıyor. Mesela müşteri başka bir çalışandan hizmet almışsa ben sistemden onu görüp müşteriyi o kişiye yönlendirebiliyorum. Bu benim zamanımı verimli kullanmam açısından faydalı oluyor. Özellikle müşteriye hızlı cevap vermek açısından çok fayda sağlıyor ve tüm bunlar benim iş performansına olumlu yansıyor.
6. Bu sistemi öğrenirken bir zorluk yaşamadım. Sistem kendini sürekli güncelliyor. Ben 4 yıldır bu sistemi kullanıyorum. İlk öğrenmeye başladığımda sistemin bazı eksikleri vardı. Daha manueeldi. Sonradan bizim ihtiyaçlarımız doğrultusunda sistem daha otomatik olmaya başladı. Bu güncellemelerle birlikte sistemi daha rahat kullanmaya başladım. Sistem basit bir sistem. Ben kolay öğrendim. Çok zaman harcamadım. Tüm çalışanlarında rahat kullandığını ve öğrendiğini gözlemledim. Sistemin iş performansı açısından bazı ufak problemleri var. Santral farklılıkları nedeni ile sistem ilerlemediğinde bu benim zaman kaybı yaşamama sebep oluyor. Ama zamanla güncellemeler ile bu sorunların düzeleceğini düşünüyorum. İş performansı açısından bu sistemi öğrenmek benim çok işime yaradı.
7. Bu sistemi kullanmayı bilmek yeni bir kariyer açısından bir katkısı yok. Bu sistem daha çok bizim standart olarak yaptığımız işi kolaylaştırıyor. Müşteriye hizmet kalitesini ve müşteriye cevap konusunda hızlı olmama yardımcı oluyor. Bunun dışında kariyer anlamında bir katkısı yok.
8. Bu sistem iş yerinde karşılaştığım sıkıntıları çözme noktasında, bu sistem yokken sisteme kayıtlı müşteri durumunu ekibe ulaşamadığımda, müşteriye cevap noktasında sıkıntı yaşıyordum. Şu an müşteriye daha rahat ve net cevap veriyorum ve bu sayede müşteriye güven verdiğimizi düşünüyorum. Bu da bana iyi hissettiriyor.
9. Evet değdi.
10. Bu sistem sayesinde müşteriye sağlıklı cevaplar verebiliyoruz ve müşteriler hızlı cevap verdiğimiz için bizlere olumlu dönüşler yapıyorlar. Eski sistemdeki bazı aksaklıklardan dolayı iş arkadaşlarımız ile aramızda problem olabiliyordu. Şu an bu sistemle bu problemler azaldı.

11. *Hayır olmadı.*
12. *Evet değdi.*
13. *Bu sistem yokken müşterinin internet beklediğini manuel olarak takip ediyorduk. Bu zor oluyordu. Altyapı var mı yok mu sürekli sistemden takip etmemiz gerekiyordu. Bu sistem manuel kullanıma göre birçok şeyi otomatik oluyor kaydediliyor. Bu sistem entegre bir sistem. Kullandığımız diğer sistemlerle entegre olarak çalışıyor. Bu sistem iş yükünü hafifletmesi açısından çok işimize yarıyor. Bu sistem sayesinde müşteri internet beklerken, sistemin önerdiği bazı paketleri müşteriye sunabiliyoruz. Böylece müşteri mağdur olmuyor. Müşteri memnuniyeti açısından bu sistem çok katkı sağladı. Müşterinin memnun olması da bizim iş performansımıza olumlu olarak yansıyor. Bu sektör çalışanı olarak müşteriye cevap vermek açısından bu sistem bizim kurtarıcımız. Bizim iş stresimizi azaltıyor.*

Tablo 1. Tema ve Kodlar²

Tema (Çalışmanın boyutları)	Kodlar
Bilgi Kalitesi	Güvenilir bilgi, dakiklik, esneklik, senkronizasyon, uyum, bilginin paylaşımı, doğruluk, bilginin erişilebilirliği, bilginin mevcudiyeti, bilginin mahremiyeti, bilgi hızı
Sistem Kalitesi	Entegrasyon, sistemin kullanım kolaylığı (kullanıcı dostu), esnek, fonksiyonellik, teknik hatasızlık, sistem tasarımı, sistemin yanıt verme süresi, dil ve terminoloji desteği, sistemin güncellenmesi
Sistem Destek Hizmetleri Kalitesi	Teknik personelin eğitimi, çözüm odaklılığı, hızlı teknik destek, kayıt yeteneği, destek prosedürleri, teknik personel tavrı
İş Performansı Doyumu	Verim, zaman tasarrufu, iş kalitesi, hızlı karar verme, hızlı müdahale, hatayı önlemek, iş zenginliği, iş sağlığı, organizasyonu sağlayabilme
Kişisel Gelişim Doyumu	Kariyer imkanı, krizleri aşabilme
Sosyal/İlişki Doyumu	Müşteri memnuniyeti, imaj, tedarikçi iletişimi, iş arkadaşları ile iletişim, liderlik, anahtar konumda olmak

Tablo 1 incelendiğinde Au vd. (2008) oluşturmuş olduğu ihtiyaçlar doyumunu çerçevesinin katılımcıların verdiği cevaplar ve özellikle üzerinde durduğu memnuniyet etkenleri ile uyumlu olduğu görülmektedir. Modelinde desteklediği gibi katılımcıların kullanmış oldukları bilişim sistemlerine duydukları memnuniyet sistemin sunmuş olduğu bilginin kalitesi, sistem kalitesi, sistem destek hizmetlerinin kalitesi, iş performansı, kişisel gelişim ve sosyal/ilişki doyumunu ile ilişkili olduğu görülmektedir. Katılımcıların verdiği cevaplar göz önüne alındığında bilginin kalitesi bağlamında genel olarak bir memnuniyet söz konusu olduğu görülmektedir. Kullanıcılar bilginin güvenilirliği, esnekliği, doğruluğu, paylaşımı, ulaşılabilirliği ve dakikliği açısından memnun olduklarını belirtmektedirler. Yapılan mülakatlarda özellikle bilginin dakikliği kullanıcılar açısından önem taşıdığı görülmektedir. Bununla birlikte yapılan mülakatlarda bilgi mahremiyeti üzerinde durulan bir konu olmuştur. Kullanıcıların sisteme sunmuş oldukları özellikle bireysel bilgilerin başkaları ile paylaşılmasından rahatsızlık duydukları belirtilmektedir.

Katılımcıların sistem kalitesine yönelik memnuniyetlerine bakıldığında özellikle sistemin entegrasyonu, esnekliği, hatasızlığı ve sistemin güncelliği konusunda memnun oldukları ve bu faktörlere önem verildiği görülmektedir. Bununla birlikte sistem dili ve teknik terminolojinin tüm çalışanlar için anlaşılabilir olması adına Türkçe dil desteği kullanıcılar için önem arz etmektedir. Kullanıcılar sistemde teknik anlamda bazı problemler yaşadığını belirtmektedir. Bu teknik problemlerin sistemsel donmalar ve sistemin tasarımı ile ilgili olduğu belirtilmektedir.

Sistem destek hizmetlerinin kalitesinin genel anlamda kullanıcıların beklentilerini karşıladığı görülmektedir. Bununla birlikte problemlere hızlı çözüm bulabilmeleri ya da hızlı dönüş alabilmek kullanıcıların en fazla üzerinde durduğu konu olarak görülmektedir. Bununla birlikte teknik hizmet alırken, destek personelinin prosedürlere bağlı olarak hizmet süresini uzatması kullanıcıların memnun olmadığı bir konu olarak ortaya konmaktadır.

İş performansı doyumunu bağlamında kullanıcılar en fazla verim, hız, zaman tasarrufu, kaliteli hizmet sunma, organizasyonu sağlayabilme faktörleri üzerine yoğunlaşmaktadır. Zaman tasarrufu ve hızlı müdahale tüm kullanıcıların üzerinde durduğu faktörlerdir. Kullanıcılar sistemin sağlamış olduğu bu yararların iş performanslarına olumlu yansıtıklarını belirtmektedirler. Bununla birlikte sistemin iş kalitelerine olan olumlu katkıları sayesinde müşteri memnuniyetini çok daha üst düzeylere taşıdıklarını belirtmektedirler. İş performansı doyumunu ile ilgili çok fazla ifade edilmemiş olmasına rağmen, yönetim bilişim sistemlerinin iş zenginleştirme konusundaki faydası üzerinde durulması gereken önemli konulardan biridir. Ayrıca iş sağlığı faktörü kullanıcılar, öğrenirken ve sistemi kullanırken herhangi olumsuz bir etkisi olup olmadığına yönelik sorulmasına rağmen, tam aksine sistemin hem fiziksel hem de psikolojik anlamda kendilerine katkılarının olduğu ifade edilmektedir.

² Tablo 1'deki tema ve kodlar Au vd. (2008)'nin son kullanıcı memnuniyetine yönelik ihtiyaçlar doyumunu modeline göre oluşturulmuş, verilen cevaplara göre bazı kodlar çıkarılmış, yenisi eklenmiş ya da aynı şekilde bırakılmıştır.

Kullanıcılar kişisel gelişim doyumunu ile ilgili en fazla kariyer imkanı ve krizleri aşabilme üstünde durmaktadırlar. Kullanıcıların kullandıkları sistemin kariyerlerini geliştirmeye yönelik faydasının, kullanılan sistemin öğrenilme zorluğu ve sistemi kullanmayı bilen kişilerin az ya da fazla olmasına göre değiştiği gözlemlenmektedir.

Sosyal/ilişki doyumunu kullanıcılar açısından özellikle müşteri memnuniyeti özellikle üzerinde durulan bir konu olarak karşımıza çıkmaktadır. Kullanıcılar müşteri memnuniyeti, müşteri iletişimi ve müşteriye kaliteli hizmet sunmanın önemi üzerinde özellikle durmaktadırlar. Bununla birlikte kullanılan sistemin liderlik konusunda kendilerine fayda sağladığını belirtmektedirler. Kullanıcılar kullandıkları sistemin hem işletme içinde hem de işletme dışında sektör etkileşimi açısından da olumlu katkıları olduğunu belirtmektedirler.



Şekil 1. Cevaplara İlişkin en Fazla Vurgulanan Kavramlar

Şekil 1 bilişim sistemleri kullanıcılarının, sistem memnuniyetlerini ifade ederken en çok üzerinde durdukları konulara ilişkin kavramları ortaya koymaktadır. Kullanıcıların sistemden en çok müşteriye kaliteli hizmet sunabilme noktasında memnun oldukları görülmektedir. Kullanıcılara göre kullandıkları bilişim sistemi müşteri memnuniyetini sağlamakta onlara destek olmaktadır. Müşteri memnuniyetinden sonra kullanıcılar en çok zaman tasarrufu açısından kullandıkları sistemin fayda sağladığını belirtmektedirler. Bununla birlikte hızlı müdahale, bilginin paylaşımı, verim, bilgi mahremiyeti, esneklik, iş organizasyonu kullanıcıların sistemden en çok fayda sağladığı konuların başında gelmektedir. Bunlar dışında hatayı önlemek, anahtar konumda olmak, kariyer imkanı, hızlı teknik destek, iş sağlığı, sistem kullanım kolaylığı, sistemin güncelliği, teknik hatasızlık, entegrasyon, hızlı karar verme, iş kalitesi, teknik desteğin çözüm odaklı olması, uyum, bilginin hızı, mevcudiyeti, dil desteği ve terminoloji, imaj, iş arkadaşları ile iletişim, bilgi güvenliği, destek personelinin eğitimi, senkronizasyon, teknik desteğin kayıt yeteneği, bilginin sunum dakikliği, destek personelinin tavrı, iş zenginleştirme, liderlik, sistemin yanıt süresi, tedarikçi iletişimi, bilginin doğruluğu ve erişilebilirliği sırası ile kullanıcıların sistem memnuniyetine yönelik düşüncelerini aktarırken üzerinde durduğu konular olarak karşımıza çıkmaktadır.

SONUÇ VE TARTIŞMA

Yapılan mülakatlarda çalışanların kullandıkları bilişim sistemlerinden son derece memnun oldukları görülmektedir. Yapılan araştırmada ortaya konmuş olan sonuçlar genel olarak Au vd (2008)'nin de oluşturduğu modeli desteklemektedir. Yapılan mülakatta son kullanıcı memnuniyetini sağlayan faktörlerin başında, sistemin müşteri memnuniyetine olan katkısı gelmektedir. Özellikle üzerinde durulması gereken bu sonuç, çalışanların özellikle iş performansları söz konusu olduğunda bunu müşteri memnuniyeti ile bağdaştırmalarıdır. Bununla birlikte çalışanların iş ile ilgili memnuniyetlerini, müşteriye kaliteli hizmet sunmak ile ilişkilendirdikleri görülmektedir. Yapılan mülakatlara göre müşteri memnuniyeti çalışanların iş tatmini ve performanslarını da olumlu yönde etkilemektedir. Bu bağlamda çalışanlar kullanılan bilişim sistemlerinin müşteriye daha kaliteli hizmet sunmak ve müşteri memnuniyetini artırmak noktasında çok önemli bir konumda olduğunu ortaya koymaktadırlar. Buradan da anlaşılmaktadır ki bilişim sistemleri kullanıcıların performansını olumlu yönde artırmaktadır (Ravichandran ve Lertwongsatien, 2005; Tekin vd., 2005; Şahin, 2014).

Kullanıcılar müşteri memnuniyetinden sonra en fazla zaman tasarrufu noktasında bilişim sistemlerinden yararlandıklarını ifade etmektedirler. Yapılan mülakatta zaman tasarrufu özellikle üzerinde durulan

faktörlerden biri olarak ortaya konmaktadır. Zaman tasarrufu işletmelerde rekabetle birlikte önemi her geçen gün daha da artan bir faktördür. Çalışanlar yaptıkları işlerde zaman tasarrufu sağladıklarında diğer başka işlerle ilgilenebilmekte ve bu da personel tasarrufuna yol açmaktadır. Bununla birlikte zamandan tasarruf eden çalışanlar daha kısa çalışma sürelerine sahip olabilmektedirler. Bu bağlamda yapılan araştırmalar da bilişim sistemleri zaman tasarrufu açısından son kullanıcılara önemli katkılar sağladığını desteklemektedir (Amoli ve Farhoomand, 1996: 66).

Kullanıcıların en fazla üzerinde durduğu bir diğer faktör ise olaylara hızlı müdahale etme noktasında sistemin sunduğu faydadır. Kullanıcılar özellikle işyerindeki bir sorunu hızlı tespit edebilme ve soruna hızlı müdahale konusunda bilişim sisteminin fayda sağladığını ifade etmektedirler. Bilişim sistemlerinin problemleri hızlı tanımlama noktasında kullanıcıya sunduğu faydalar birçok araştırmacının da konusu olmaktadır (Aina vd., 2016).

Kullanıcıların mülakatta vurguladığı diğer bir faktör bilgi paylaşımı faktörüdür. İşletmelerde gerek şirket içi gerekse şirket dışı bilgi paylaşımının önemi bilinmektedir. Araştırmacılar da entelektüel sermayenin en iyi şekilde kullanılabilmesi için bilgi paylaşımının önemini vurgulamaktadır (Karim, 2011: 462). Bu noktada entelektüel sermayenin önemli bir unsuru olan müşteri memnuniyetinin de bu faktörden olumlu etkileneceği ortadadır. Müşteri memnuniyetini oldukça önemseyen son kullanıcıların bilgi paylaşımına da benzer önemi atfetmeleri araştırmacının doğal bir sonucu olarak ortaya konmaktadır.

Verimlilik son kullanıcıların üzerinde durduğu bir başka faktördür. Mülakatta verilen cevaplara göre kullanıcılar kullandıkları sistemin verim açısından çok faydalı olduğunu ifade etmektedirler. Yapılan araştırmalarda bilişim sistemlerinde son kullanıcı memnuniyeti ile verim arasında ilişki olduğunu ortaya koymaktadır (Au vd. 2002: 453). Bu bağlamda sistemden son derece memnun olan kullanıcıların, sonuç olarak daha verimli iş yapmaları beklenen bir sonuçtur.

Kullanıcıların üzerinde durduğu bir diğer faktör bilgi mahremiyetidir. Yapılan mülakatta kullanıcıların sistem memnuniyeti açısından, özellikle kişisel bilgi mahremiyetine önem verdikleri görülmektedir.

Esneklik mülakatta üzerinde durulan bir diğer önemli faktörlerden biridir. Esneklik söz konusu olduğunda kullanıcılar özellikle sistemde bazı özellikleri kendi ihtiyaçlarına göre şekillendirmenin öneminden bahsetmektedirler. Özellikle mülakat yapılan kuşak ve özellikleri göz önüne alındığında (Y Kuşağı) esneklik faktörünün son derece önem taşıması beklenen bir sonuçtur. Yapılan araştırmalarda sistemlerin esnekliğinin son kullanıcı memnuniyetini etkileyen önemli faktörlerden biri olduğunu desteklemektedir (Mamary vd., 2014: 122).

Kullanıcılar işlerin organizasyon ve planlaması için kullandıkları bilişim sisteminden yararlandıklarını ifade etmektedirler. İşletmelerde kritik öneme sahip faktörlerden biri planlamadır ve bilişim sistemleri bu süreçte ihtiyaç duyulan bilgileri kullanıcıya sunması açısından çok önemlidir (Anameriç, 2005: 33).

Kullanıcılar sistem destek hizmetlerini değerlendirirken bazı prosedürlerin kendileri için zaman kaybına yol açtığını ifade etmektedirler. Mülakatların birçok kısmında özellikle dikkat çeken konu hız ve zaman konusudur. Kullanıcılar her konuda olduğu gibi destek hizmetleri konusunda da gereksiz zaman kayıpları oluşturacak süreçleri memnuniyetsizlik olarak ifade etmektedirler.

Kullanıcılar sistemin hatayı önlemek açısından kendilerine katkısı olduğunu ifade etmektedirler. İşletmelerde yapılan bazı hatalar, kişilere ve organizasyona zaman ve maliyet kaybı olarak geri dönmektedir. Bu bağlamda işlerin doğru ve en az hata ile yapılması son derece önem arz etmektedir. Kullanıcılar özellikle sistemin sağladığı uyarılar sayesinde iş kaybına varabilecek büyük hataların erkenden önüne geçebildiklerini ifade etmektedirler.

Bir bilişim sisteminin eğitimini almış olmak ve sistemi etkin bir şekilde kullanabilmek işletmeler tarafından işe alımlarda belirleyici kriterlerden biri olmaktadır. Kullanıcılar özellikle öğrenmesi nispeten daha zor olan sistemleri bilmeleri sayesinde hem işletme içinde hem de sektörde ihtiyaç duyulan kişi olduklarını ifade etmektedirler. Yine kullanıcılar nispeten öğrenmesi daha zor spesifik sistemleri kullanmayı bilmenin kendilerine yeni kariyer imkanları yarattığını ifade etmektedirler.

Kullanıcıların memnuniyetini etkileyen bir diğer faktör de diğer tüm konularda üzerinde durdukları gibi teknik destek konusunda da hızlı dönüş alabilme imkanlarının olmasıdır. Kullanıcılar bir sorun olduğunda hızlıca destek alma konusu üzerinde durmaktadırlar.

Kullanıcılar kullandıkları bilişim sisteminin gerek fiziksel açıdan gerekse psikolojik açıdan olumlu etkilerinin olduğunu ifade etmektedirler. Sistemler çalışanların üzerindeki fazla fiziksel ve psikolojik yükü almakta onlara daha fazla çalışma motivasyonu sağlamaktadır. Bununla birlikte psikolojik ve fiziksel açıdan daha sağlıklı

olan çalışanlar, yaptıkları işe daha fazla uyum sağlayabilmekte ve işleri ile ilgili daha kaliteli sonuçlar ortaya koymaktadırlar.

Sistem kullanım kolaylığı, kullanıcı memnuniyetini etkileyen bir diğer faktör olarak ifade edilmektedir. Bununla birlikte sistem güncelliği kullanıcıların üzerinde durduğu bir diğer faktördür. Kullanılan sistemlerin işletme süreçleri ve yapılan iş ile uygunluğu açısından sıklıkla güncellenmesi, sistemin etkililiği açısından önem arz etmektedir.

Kullanıcılar teknik hataların sonuçlarının önemli olabileceği vurgusu yapmaktadır. Sistemden kaynaklanan teknik hatalar kullanıcıların ifade ettiği önemli bir faktördür. Kullanıcı memnuniyeti açısından sistemler teknik anlamda en az hataya yol açacak şekilde tasarlanmalı ve kullanıcı taleplerine göre güncellenmelidir.

Entegrasyon sistem kullanıcılarının önem verdikleri bir diğer faktördür. Yapılan araştırmalarda son kullanıcıların sistem kalitesi algılarını oluşturan en önemli faktörlerden birinin kullanmış oldukları sistemin entegrasyonu olduğunu ortaya koymaktadır (Au vd. 2008: 49). Çünkü işletmelerde kullanılan sistemler ve yapılan işlemler çoğunlukla birden fazladır ve bunların birbiri ile entegre olması gerek zaman tasarrufu gerekse işlerin akışı açısından son derece önemlidir.

Hızlı karar verme, iş kalitesi ve teknik desteğin çözüm odaklı olması kullanıcıların memnuniyet algısını oluşturan diğer faktörlerdendir. Kullanıcılar kullanmış oldukları sistemin hızlı karar verme açısından fayda sağladığını ifade etmektedirler. Kullanıcılar birçok konuda hız faktörüne verdikleri önemi karar verme konusunda da ifade etmektedirler. Bununla birlikte kullanıcılar doğru işi yapmanın ötesinde, yaptıkları işin daha kaliteli olmasını kullandıkları sistemle mümkün olduğunu ifade etmektedirler.

Kullanıcılar sistemin uyumunu, sistemin sağladığı bilginin hızını ve mevcudiyetini de memnuniyet ölçüsü olarak ifade etmektedirler. Özellikle sistemin sunmuş olduğu bilginin hızının sektör rekabeti ve müşteri memnuniyeti açısından önem taşıdığını belirtmektedirler.

Mülakat yapılan kullanıcılar kendileri dışında sistemi kullanan her departmandan kişiler olduğu için, sistemin Türkçe dil desteği olması gerektiğini ifade etmektedirler. Bununla birlikte bazı kullanıcılar sistemdeki yabancı teknik kelimeleri öğrenirken zorluk yaşadığını ifade etmektedir.

Kullanıcılar sistemi bilmenin ve kullanıyor olmanın özellikle işletme çevresinde, kendilerine ve çalıştıkları şirkete daha olumlu bir imaj sunduğunu ifade etmektedirler. Maslow'un da belirttiği gibi, statü ve saygınlık sosyal ihtiyaçların önemli boyutlarından. Mesleği ile ilgili daha fazla yetkinliğe sahip olmak bireylerin başarı ve dolayısı ile saygınlık ihtiyacının karşılanmasını sağlamaktadır.

Sistem sayesinde iş arkadaşları ile daha etkili bir iletişim kurduğunu ifade eden kullanıcılar ayrıca sistemi biliyor olmanın özellikle şirket içinde kendilerine liderlik vasfı oluşturduğu konusunda memnuniyetlerini dile getirmektedirler. Yapılan araştırmaya göre bu vasıf kullanılan sistemin öğrenme zorluğuna ve sistemi kullanmayı bilen kişi sayısının fazla olup olmamasına bağlıdır. Özellikle sistemi işletme içindeki tüm çalışanlar bilmiyorsa, sistemi öğretme ve sistem ile ilgili ihtiyaç duyulan kişi olmak kullanıcıların sistemi bilmeye yönelik memnuniyetlerini artırmaktadır.

Araştırmada üzerinde durulması gereken bir diğer nokta son olarak, katılımcıların kullandıkları sistemin iş zenginleştirme açısından kendilerine fayda sağladığını ifade etmeleridir. Kullanıcılar sistem sayesinde tek bir iş ile uğraşmaya gerek kalmadığını, sistemin kendilerine sağladığı fayda sayesinde başka işlerle de ilgilenmenin mümkün olduğunu ifade etmektedirler. Ulaşılan bu sonuç gelecek araştırmalarda üzerinde durulması gereken bir sonuçtur. Yönetim bilişim sistemlerinin iş zenginleştirmedeki rolü ayrıca bir araştırma konusu olarak ortaya konmaktadır.

KAYNAKÇA

Aina, A. M., Hu, W., & Mohammed, A. N. N. A. M. (2016). Use of management information systems impact on decision support capabilities: A conceptual model. *J. Int. Bus. Res. Mark*, 1(4), 27-31.

Al-Mamary, Y. H., Shamsuddin, A., & Aziati, N. (2014). The meaning of management information systems and its role in telecommunication companies in Yemen. *American Journal of Software Engineering*, 2(2), 22-25.

Al-Mamary, Y. H., Shamsuddin, A., & Aziati, N. (2014). Factors affecting successful adoption of management information systems in organizations towards enhancing organizational performance. *American Journal of Systems and Software*, 2(5), 121-126.

Anameriç, H. (2005). Yönetim bilgi sistemlerinin yönetim fonksiyonları üzerine etkisi. *Ankara Üniversitesi Dil ve Tarih-Coğrafya Fakültesi Dergisi*, 45(2), 25-44.

- Asemi A., Safari A., Zavareh A.A. The Role of Management Information System (MIS) and Decision Support System (DSS) for Manager's Decision Making Process, *International Journal of Business and Management* Vol. 6, No. 7; July 2011
- Aslay, F., Özen, Ü. ve Çam, H., (2021), Yönetim Bilişim Sistemleri Eğitiminin Kazandırdığı Yeteneklerin Teknoparkların İnsan Kaynağı Gereksinimlerini Karşılamadaki Etkisi, *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 35(3): Sayfa: 927-942.
- Au, N., Ngai, E. W., & Cheng, T. E. (2002). A critical review of end-user information system satisfaction research and a new research framework. *Omega*, 30(6), 451-478
- Au, N., Ngai, E. W., & Cheng, T. E. (2008). Extending the understanding of end user information systems satisfaction formation: An equitable needs fulfillment model approach. *MIS quarterly*, 43-66.
- Çetin C., Arslan A. *Temel İşletmecilik*, Beta Yayıncılık 9. Baskı 2019
- Çiftiyıldız, K., İslamoğlu, E., Özdemir, Y. (2017). İnsan Kaynakları Bilgi Sistemlerinin İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılığa Etkisi Üzerine Bir Araştırma. *Journal of Entrepreneurship & Development/Girisimcilik ve Kalkınma Dergisi*, 12(2), 99-122.
- Ein-Dor, Phillip, Segev Eli (1978) Organizational Context and the Success of Management Information Systems, *Management Science*, Jun., 1978, Vol. 24, No. 10, 1064-1077.
- Etezadi-Amoli, J., & Farhoomand, A. F. (1996). A structural model of end user computing satisfaction and user performance. *Information & management*, 30(2), 65-73.
- Eymen U.E. *Tedarik Zinciri Yönetimi*, Kalite Ofisi Yayınları No.14 2007
- Guimaraes, T., & Igbaria, M. (1997). Client/server system success: Exploring the human side. *Decision sciences*, 28(4), 851-876.
- Gümüştekin E.G., (1997) İşletmenin örgütsel etkinliğini arttırmada yönetim bilgi sistemleri ve özel kesim imalat sanayii işletmelerinde bir uygulama. *Anadolu Üniversitesi SBE, Doktora Tezi*.
- Hendrickson, A. R. (2003). Human resource information systems: Backbone technology of contemporary human resources. *Journal of Labor Research*, 24(3), 381.
- Karim, A. J. (2011). The significance of management information systems for enhancing strategic and tactical planning. *JISTEM-Journal of Information Systems and Technology Management*, 8(2), 459-470.
- Kostojohn, S., Paulen, B., & Johnson, M. (2011). *CRM fundamentals*. Apress.
- Marnewick, C., & Labuschagne, L. (2005). A Conceptual Model for Enterprise Resource Planning (ERP). *Information Management & Computer Security*, Vol 13 No 2, 144-155 DOI 10.1108/09685220510589325961.
- Munirat Y., Sanni I. M., Kazeem A.O. (2014) The Impact of Management Information System (MIS) on the Performance of Business Organization in Nigeria., *International Journal of Humanities Social Sciences and Education (IJHSSE)* Volume 1, Issue 2, 76-86.
- Nazemi, E., Tarokh, M. J., & Djavanshir, G. R. (2012). ERP: a literature survey. *The International Journal of Advanced Manufacturing Technology*, 61(9), 999-1018.
- Ravichandran, T., Lertwongsatien, C., & Lertwongsatien, C. (2005). Effect of information systems resources and capabilities on firm performance: A resource-based perspective. *Journal of management information systems*, 21(4), 237-276.
- Robey D. User Attitudes and Management Information System Use, *The Academy of Management Journal*, Sep., 1979, Vol. 22, No. 3 (Sep., 1979), pp. 527-538
- Şahin, Ş. (2014). Bilişim sistemleri uygulamalarının işletme performansına etkileri. *Dicle Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 2(6), 43-56.
- 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.