

KOBİ ARAŞTIRMASI-Şubat 2010



Araştırma evreni Türkiye’de faaliyet gösteren 1-49 arası çalışanı olan işletmelerdir. Bu kapsamda Türkiye’de 2.458.211 işletme vardır.

Araştırmada *kota örneklem* tekniği benimsenmiştir. Bu amaçla da TÜİK (Türkiye İstatistik Kurumu) 2006 “*Yıllık Sanayi ve Hizmet İstatistikleri*” (Araştırmanın yapıldığı dönem yayınlanmış son verilerdir) verilerinden yararlanılmıştır.

Araştırmada kota değişkenleri olarak, *işyeri büyüklüğü* (çalışan sayısı), *sektörel dağılım* ve *bölgesel dağılım* değişkenleri kullanılmıştır. Her bir sektörün alt gruplarını oluşturan toplam 197 farklı sektör kodunun, örneklem içerisinde kendi grubundaki ağırlığı ile yer almasına özen gösterilmiştir.

Araştırmada veriler; 15 Aralık 2009 – 31 Ocak 2010 tarihleri arasında yapılaştırılmış soru formu aracılığı ile *25 ilde yüz yüze* görüşülerek toplanmıştır.

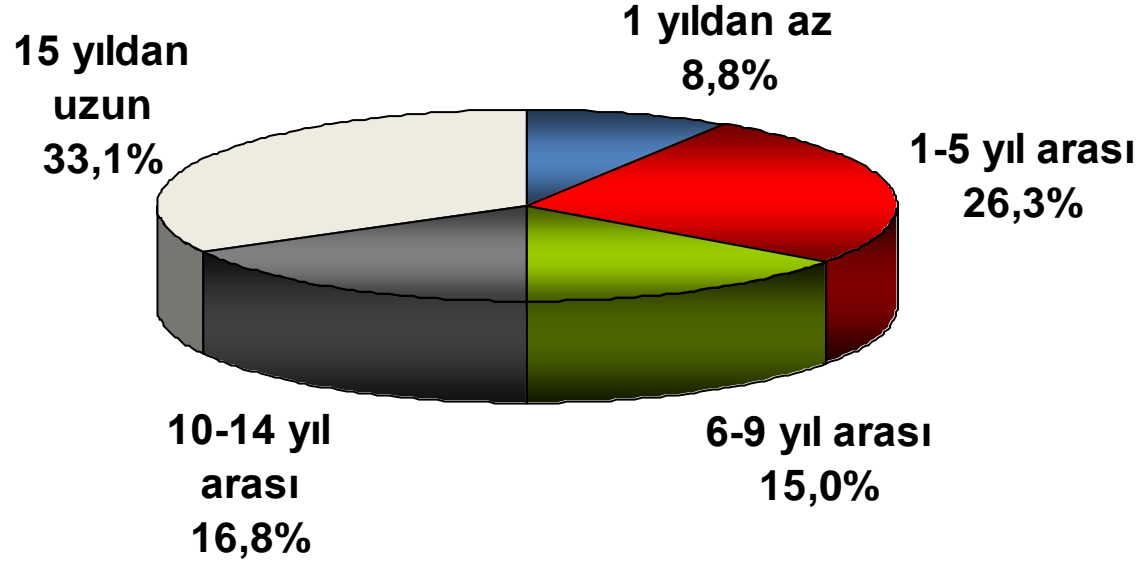
Araştırmada; toplam 1536 örneklem hacmi planlanmış ancak *1645* örnekleme tamamlanmıştır. Raporlama aşamasında “*ağırlık katsayısı*” kullanılarak veriler genele uyarlanmıştır.

BÖLÜM 1: İŞLETME PROFİLLERİ

	Çalışan sayısı		
	1-19	20-49	GENEL
Ortalama mavi yakalı çalışan sayısı	3,0	21,9	3,3
Ortalama beyaz yakalı çalışan sayısı	1,6	6,2	1,6
Ortalama çalışan sayısı	4,6	28,1	4,9

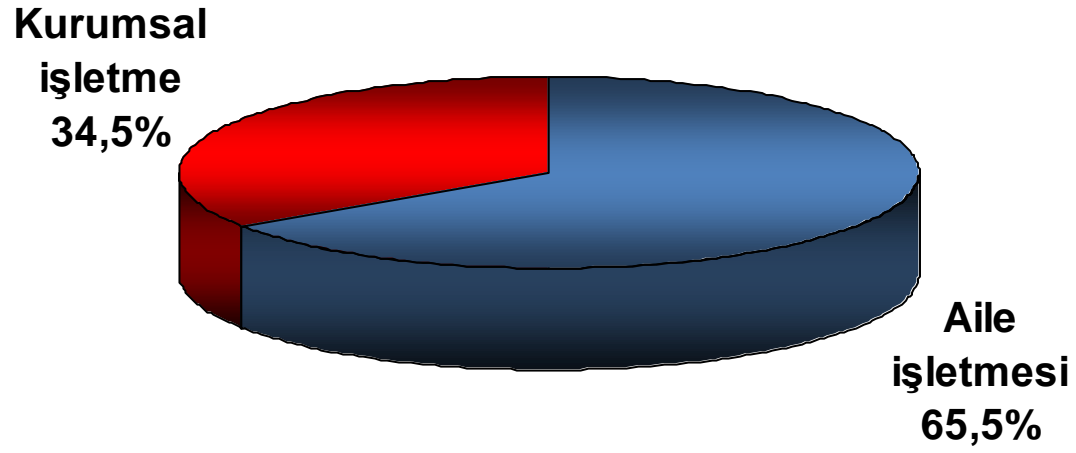
	Sektörler				
	Ticaret	Ulaştırma	İmalat	Diğer	GENEL
Ortalama mavi yakalı çalışan sayısı	2,2	5,3	4,6	3,1	3,3
Ortalama beyaz yakalı çalışan sayısı	1,5	1,9	1,7	1,7	1,6
Ortalama çalışan sayısı	3,7	7,2	6,3	4,8	4,9

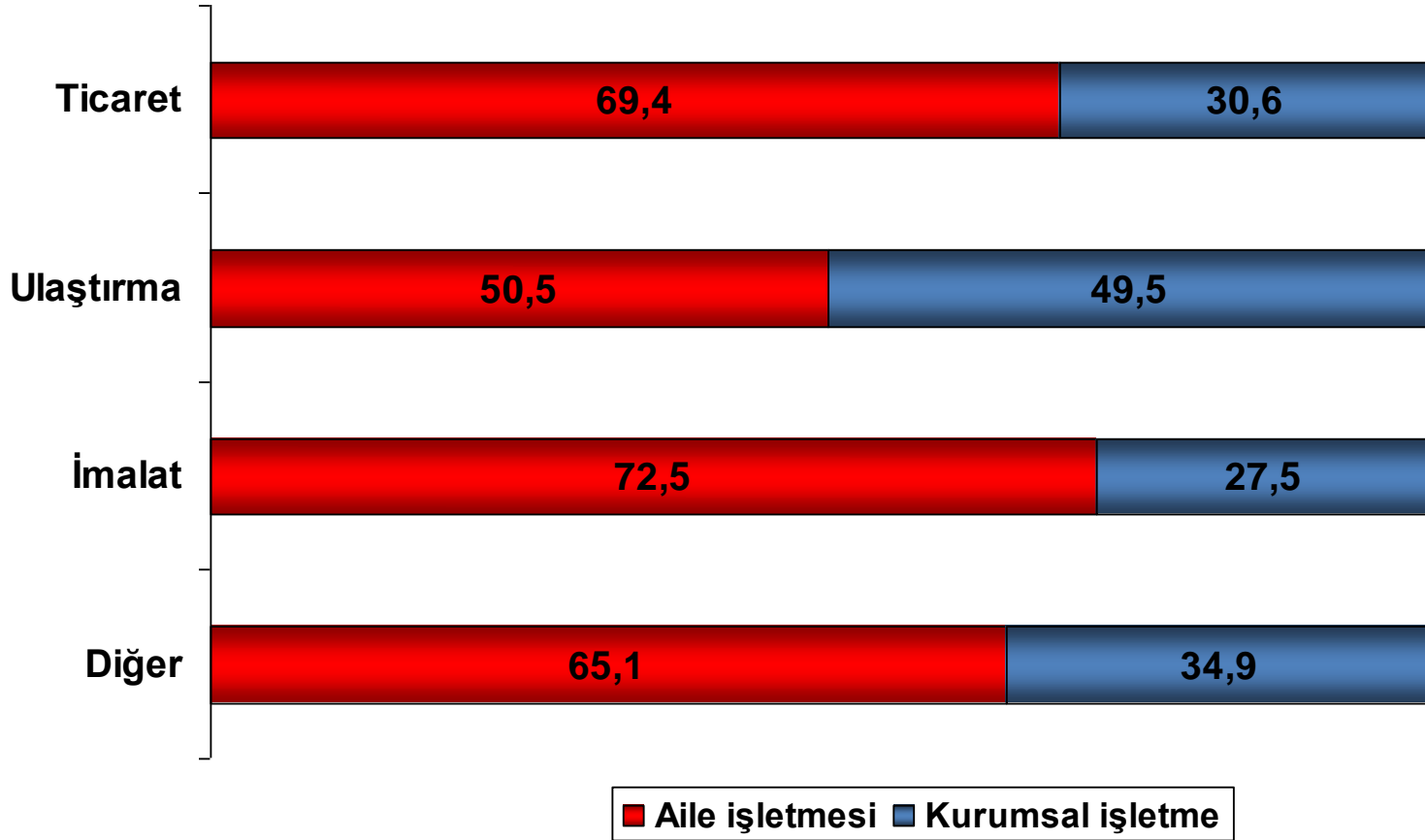
Mutlak değerler açısından bir projeksiyon yapılırsa 2.5 milyon işletmede 12 milyon kişi çalışıyor. Bu kişilerin üçte biri beyaz yakalı çalışanlardır. En fazla çalışan 4 milyon kişi ile Marmara Bölgesi'nde ve 4.1 milyon kişi ile ticaret sektöründedir.

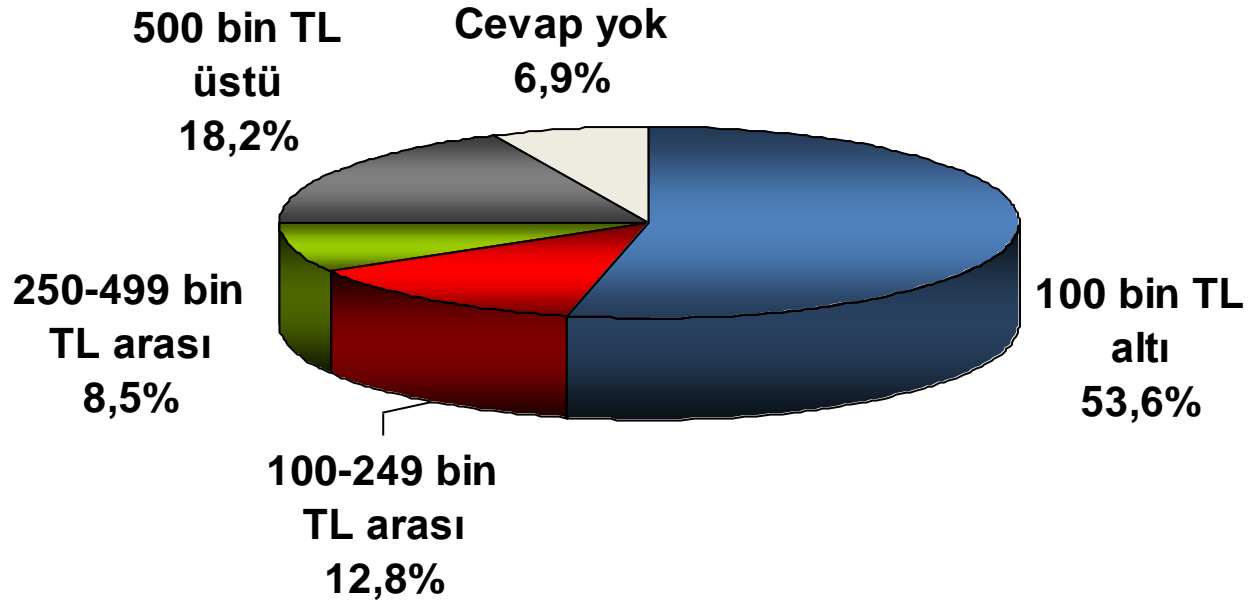


20-49 arası çalışanlı işletmelerin yüzde 46'sı 15 yıldan daha uzun süredir faaliyet göstermektedir.

	Sektörler				
	Ticaret	Ulaştırma	İmalat	Diğer	GENEL
1 yıldan daha az süredir faaliyette	11,8	3,7	8,5	7,2	8,8
1-2 yıldır faaliyette	8,0	5,1	7,0	15,4	9,2
3-5 yıldır faaliyette	16,5	12,4	13,8	23,3	17,1
6-9 yıldır faaliyette	15,0	15,0	16,3	14,5	15,0
10-14 yıldır faaliyette	17,4	19,1	13,6	15,6	16,8
15+ yıldır faaliyette	31,4	44,6	40,9	24,0	33,1

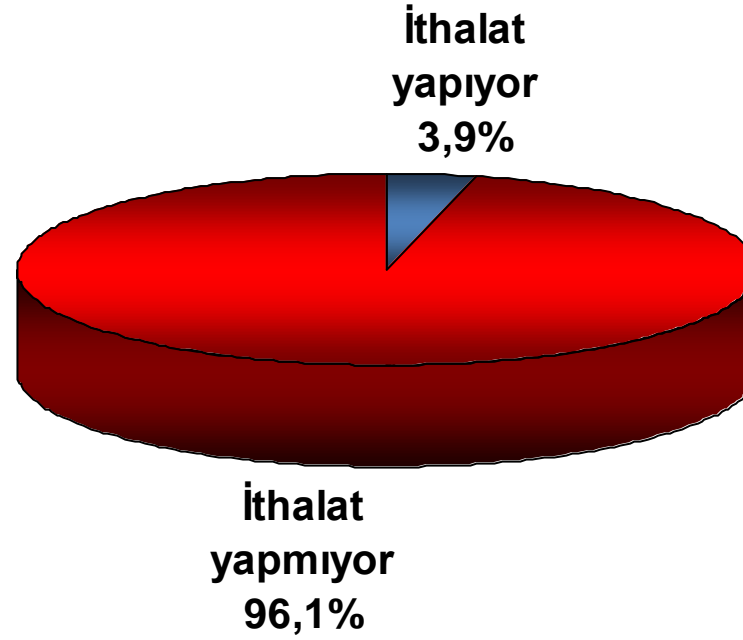


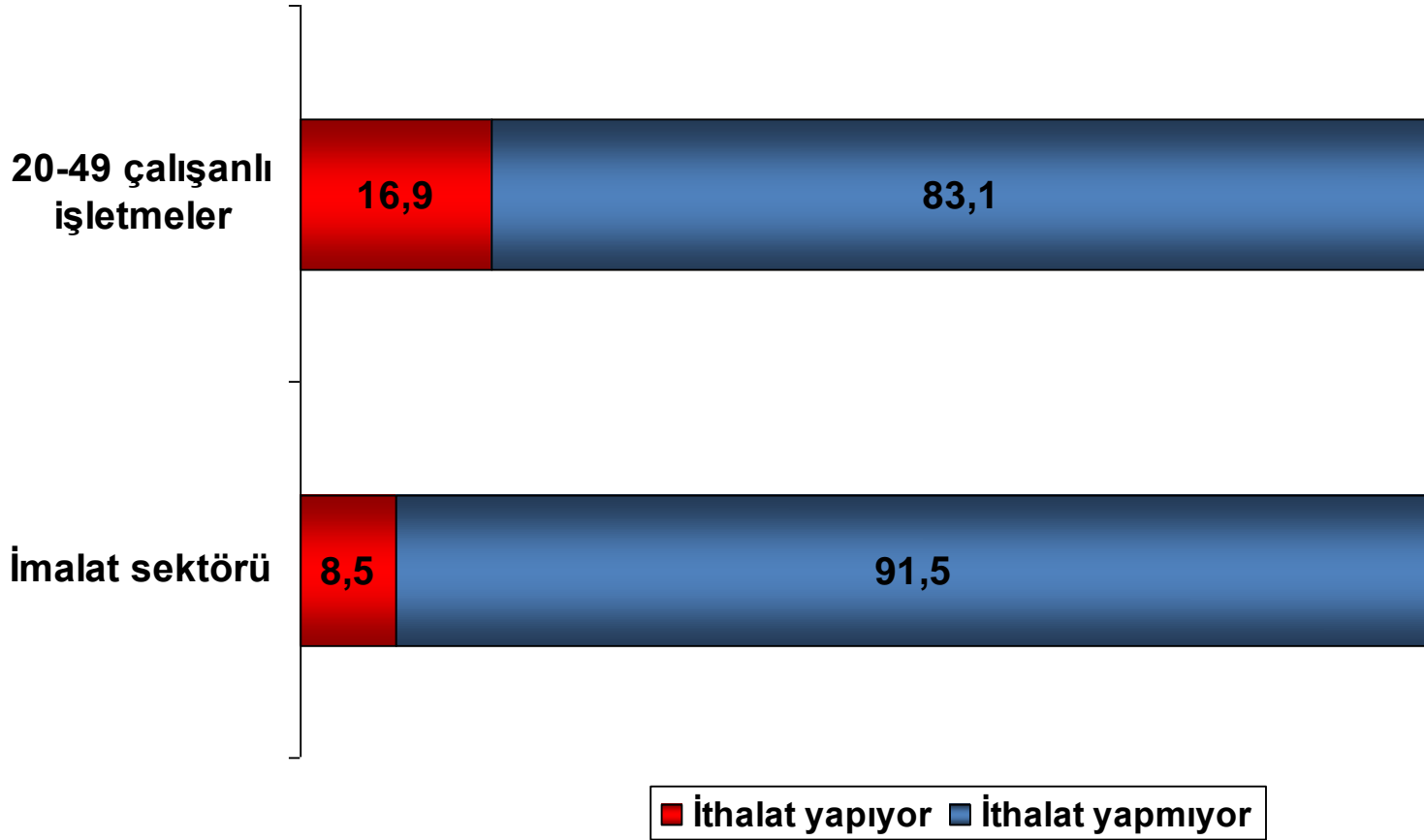


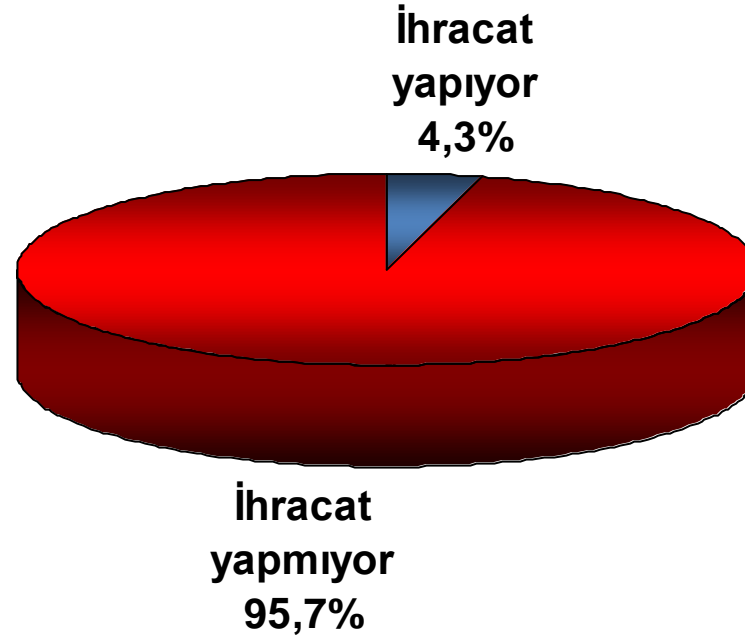


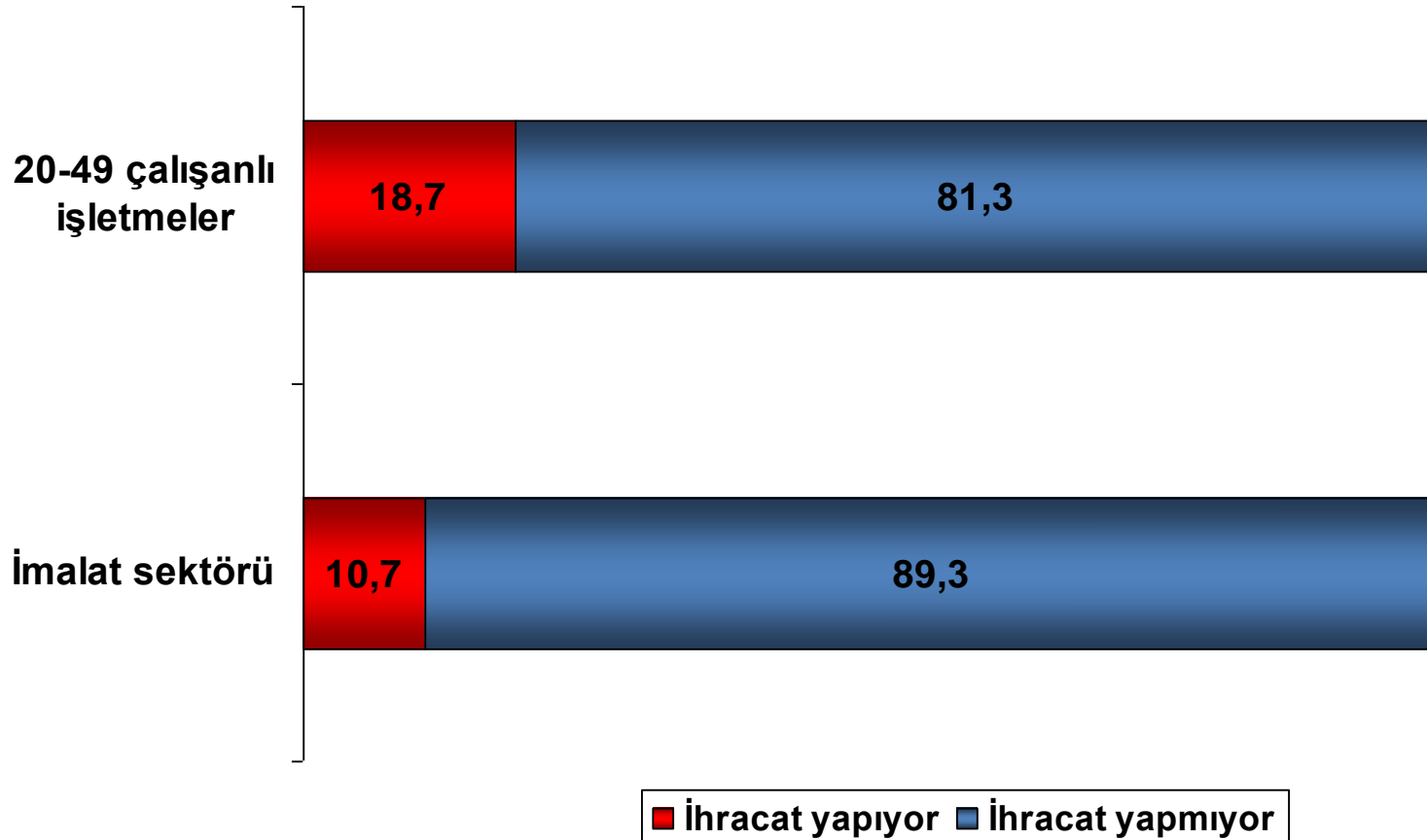
20-49 arası çalışanlı işletmelerin yüzde 47'sinin cirosu 500 bin TL üzerindedir. İşletmelerin genel olarak yıllık ortalama cirosu 3.1 milyon TL'dir. 20-49 çalışanlı işletmelerin ise ortalama cirosu 16 milyon TL'dir. Marmara Bölgesi 6.7 milyon TL yıllık ortalama ciro ile ilk sırada yer almaktadır.

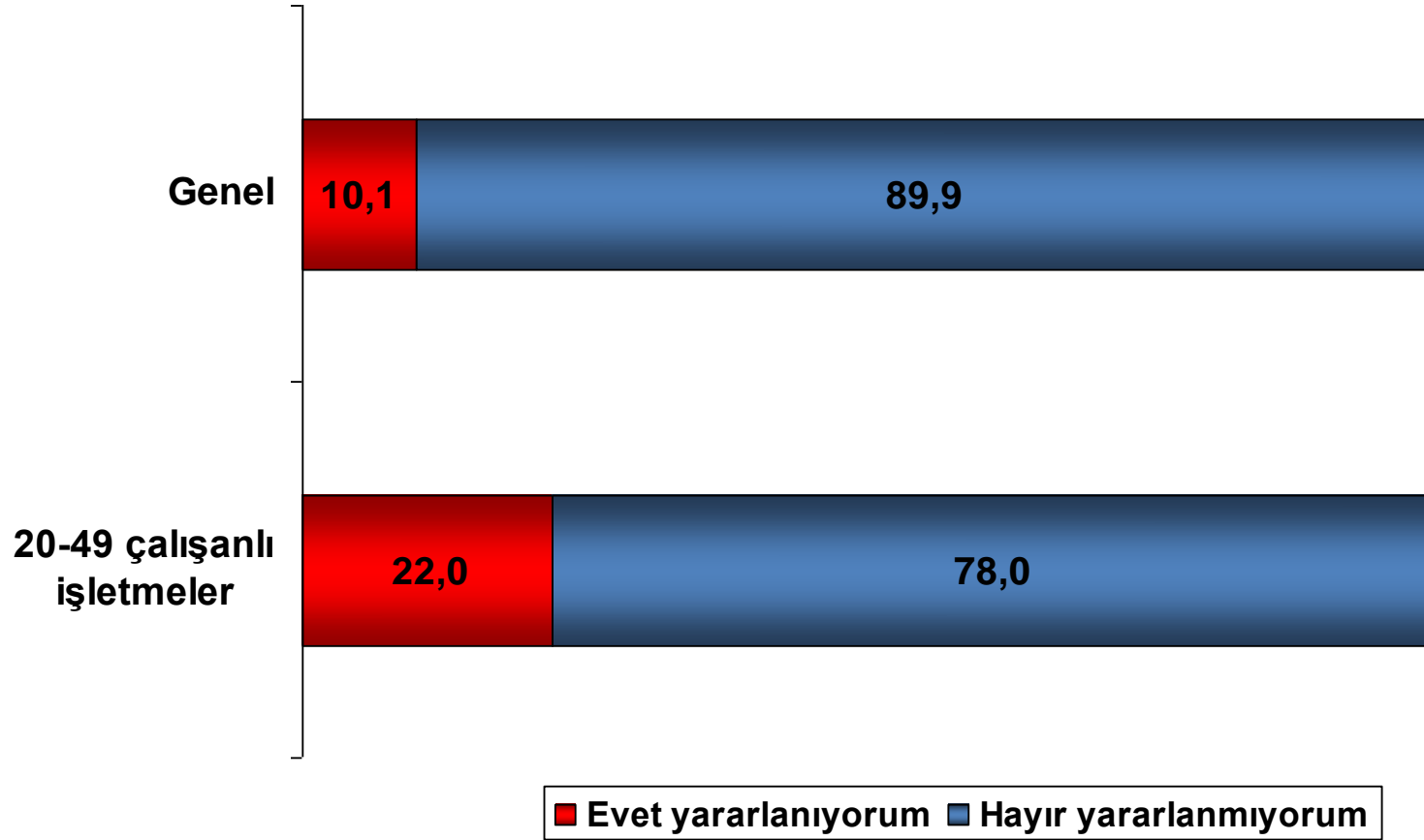
	Sektörler				
	Ticaret	Ulaştırma	İmalat	Diğer	GENEL
100 bin TL. ve daha az	57,3	48,8	51,0	51,2	53,5
100 - 249 bin TL. arası	11,4	16,5	15,3	11,4	12,8
250 - 499 bin TL. arası	8,3	7,3	10,0	8,9	8,5
500 - 749 bin TL. arası	4,9	2,8	5,9	3,5	4,3
750 - 999 bin TL. arası	4,6	3,8	4,3	3,9	4,2
1.000.000 - 1.999.999 TL arası	2,8	4,6	3,9	1,7	3,0
2.000.000 - 2.999.999 TL arası	1,5	1,8	1,8	0,6	1,4
3.000.000 - 3.999.999 TL arası	0,6	1,1	0,4	1,0	0,8
4.000.000 - 4.999.999 TL arası	0,3	0,4	0,3	0,7	0,4
5.000.000 - 7.499.999 TL arası	0,0	0,7	0,4	1,9	0,6
7.500.000 - 9.999.999 TL arası	0,1	0,0	0,5	2,6	0,7
10.000.000 - 49.999.999 TL arası	0,3	0,8	0,4	3,3	1,1
50.000.000 - 99.999.999 TL arası	0,2	1,1	0,0	2,0	0,8
100.000.000 - 199.999.999 TL arası	0,0	0,0	0,0	2,6	0,6
200.000.000 ve üzeri TL.	0,3	0,0	0,2	0,4	0,3
Yanıtsız	7,4	10,3	5,5	4,4	6,9
ORTALAMA 2009 CİROSU (TL)	1.498.432,3	1.581.629,5	1.024.068,4	8.298.905,5	3.147.431,9

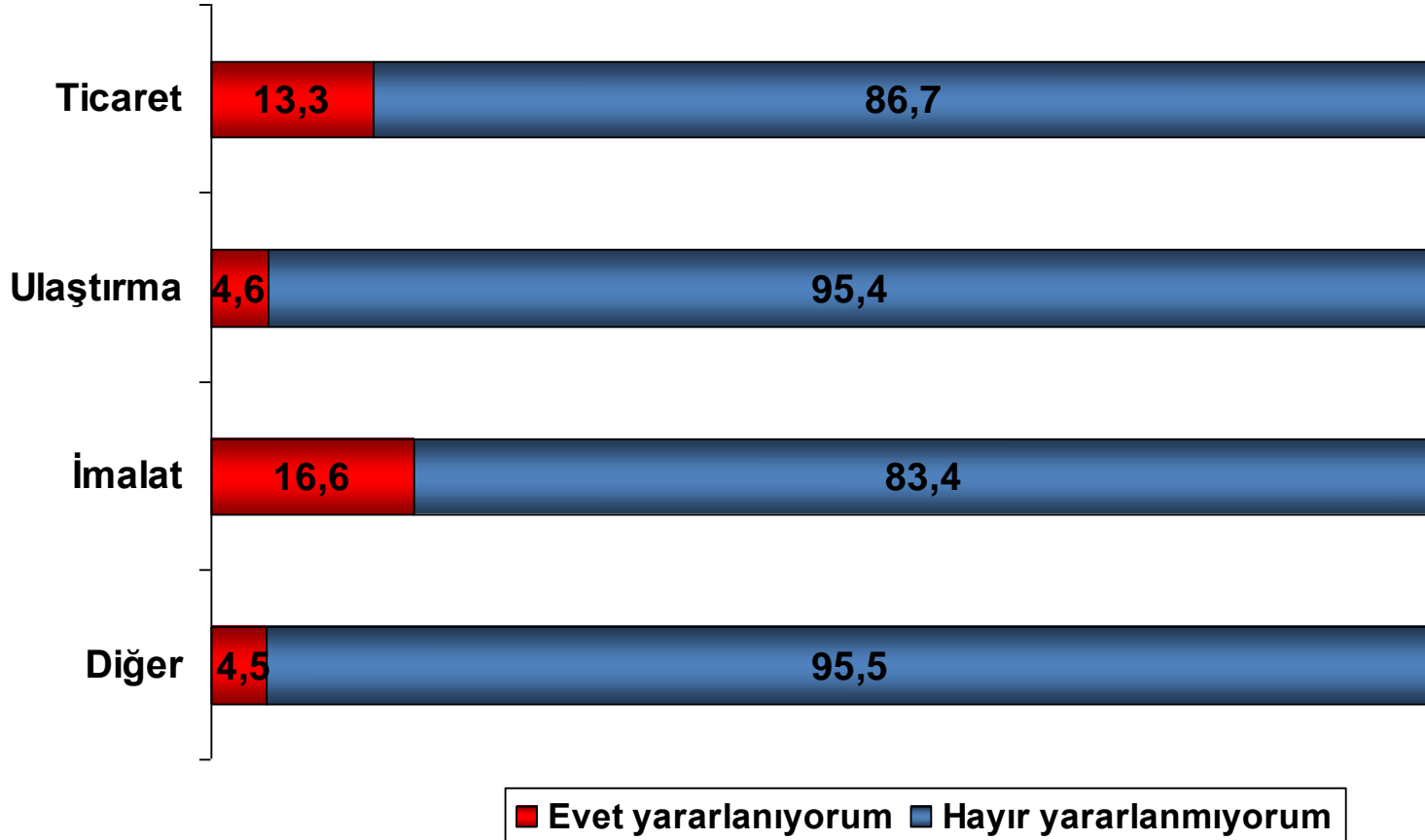








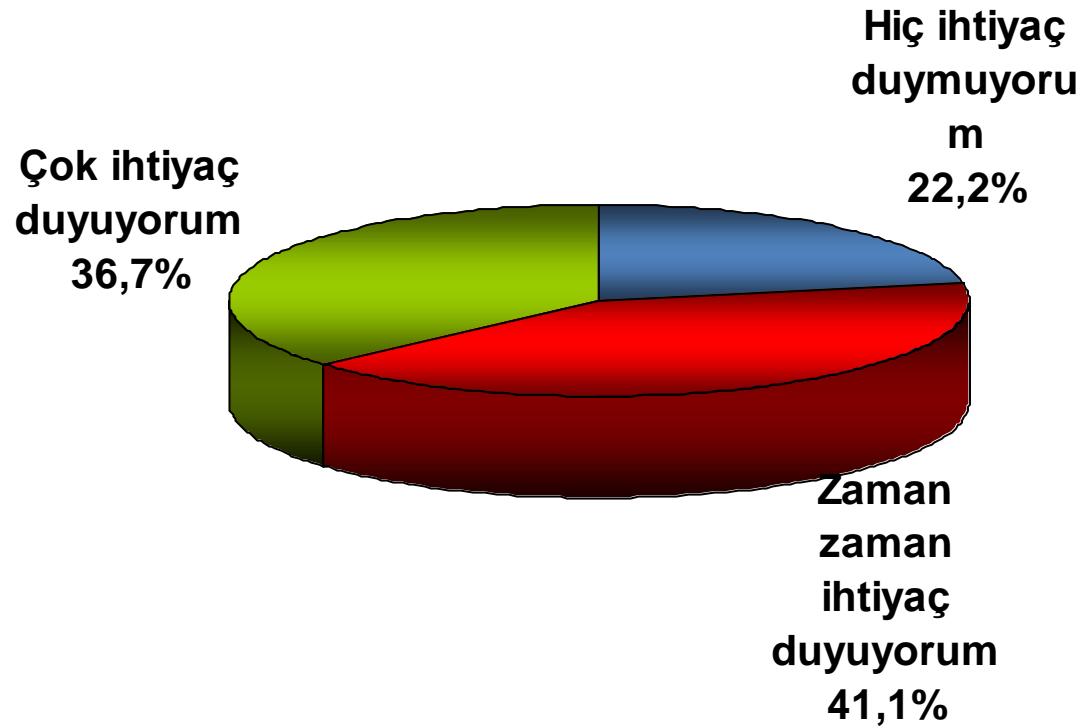




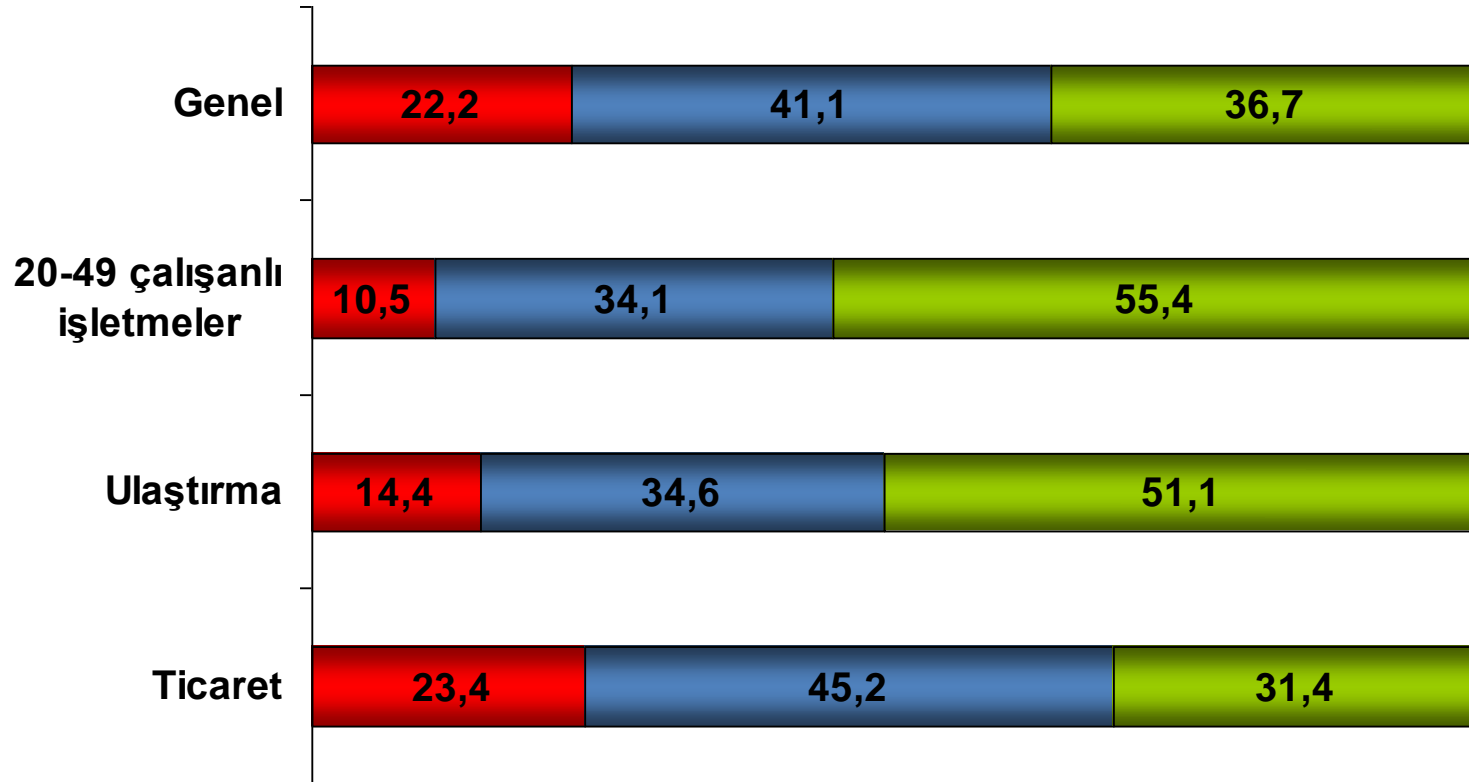
	Sektörler				
	Ticaret	Ulaştırma	İmalat	Diğer	GENEL
Desteğe ihtiyacım yok	50,2	51,3	47,3	48,9	49,7
Destekler konusunda hiçbir bilgim yok	28,7	32,3	22,9	26,6	28,2
Çok fazla formalite var	12,4	10,6	21,9	17,1	14,4
Destek için uzun bir süreç gerekiyor	3,3	3,5	6,3	3,7	3,8
Verilmiyor	3,5	2,9	2,6	4,9	3,7
Faiz haram olduğu için	1,3	0,4	1,5	0,4	0,9
Başvurduk ama beklemedeyiz	1,2	0,8	0,4	0,4	0,8
Borçlanmaktan çekindiğimiz için	0,4	1,6	1,5	0,0	0,6
Bir tuzak olarak algılıyoruz	0,8	0,0	0,0	0,4	0,5
Hiç düşünmedim	0,0	0,4	1,6	0,0	0,3
Ticaret sicil kaydımız olmadığı için	0,2	0,0	0,0	0,0	0,1
Şahıs şirketi olduğumuz için	0,0	0,4	0,0	0,0	0,1
Torpilimiz olmadığı için	0,0	0,0	0,4	0,0	0,0
Yanıtsız	0,0	0,4	0,0	0,0	0,1

KOBİ desteklerinden yararlanmayanlar

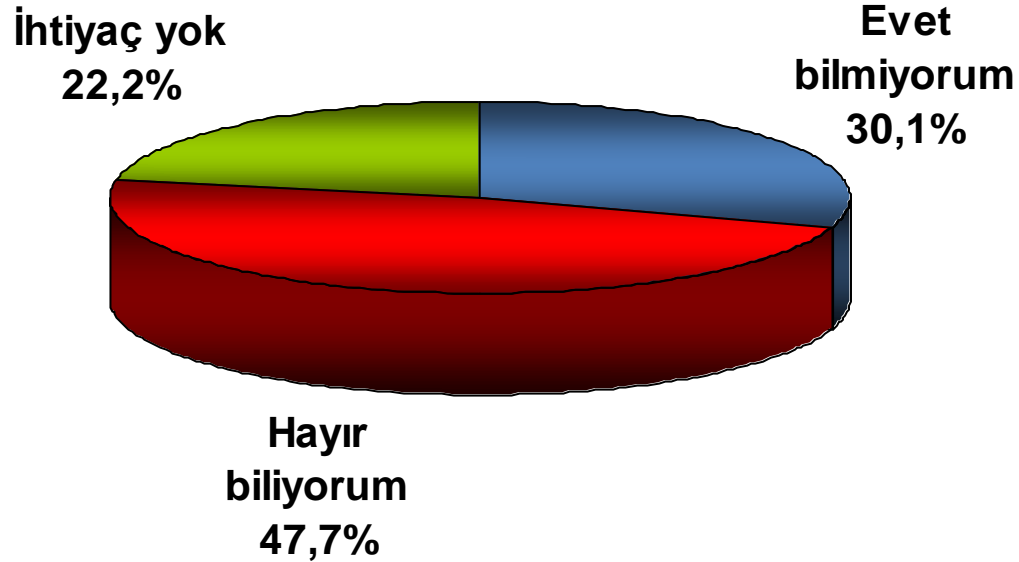
BÖLÜM 2: TEKNOLOJİ İHTİYAÇLARI VE TEKNOLOJİYE YAKLAŞIMLARI



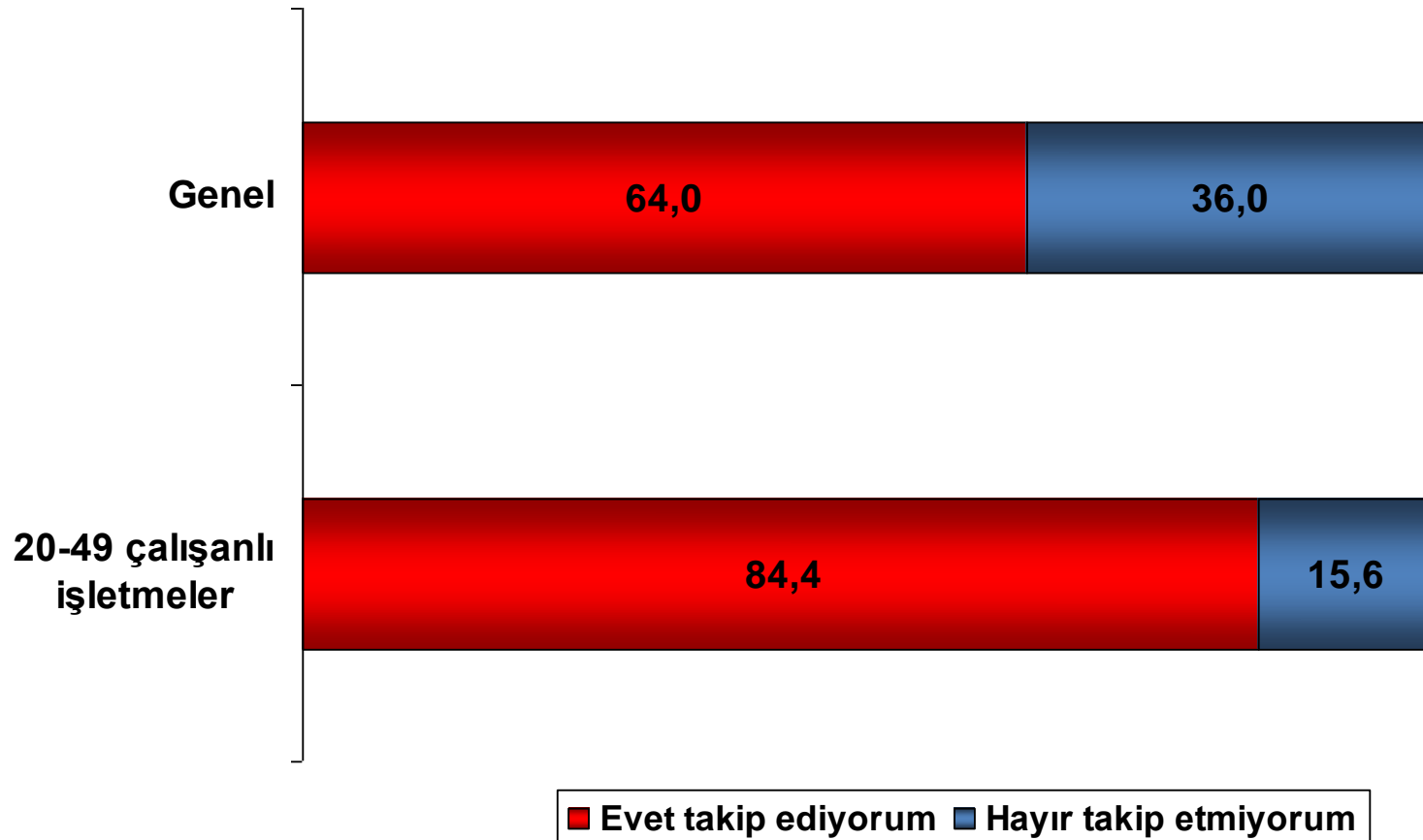
Bilgisayar kullanımı ile teknoloji ihtiyacı ilişkisine bakıldığında bilgisayar kullanmayan işletmelerin yüzde 46.5'i hiç ihtiyaç duymuyorum yanıtını vermiştir.



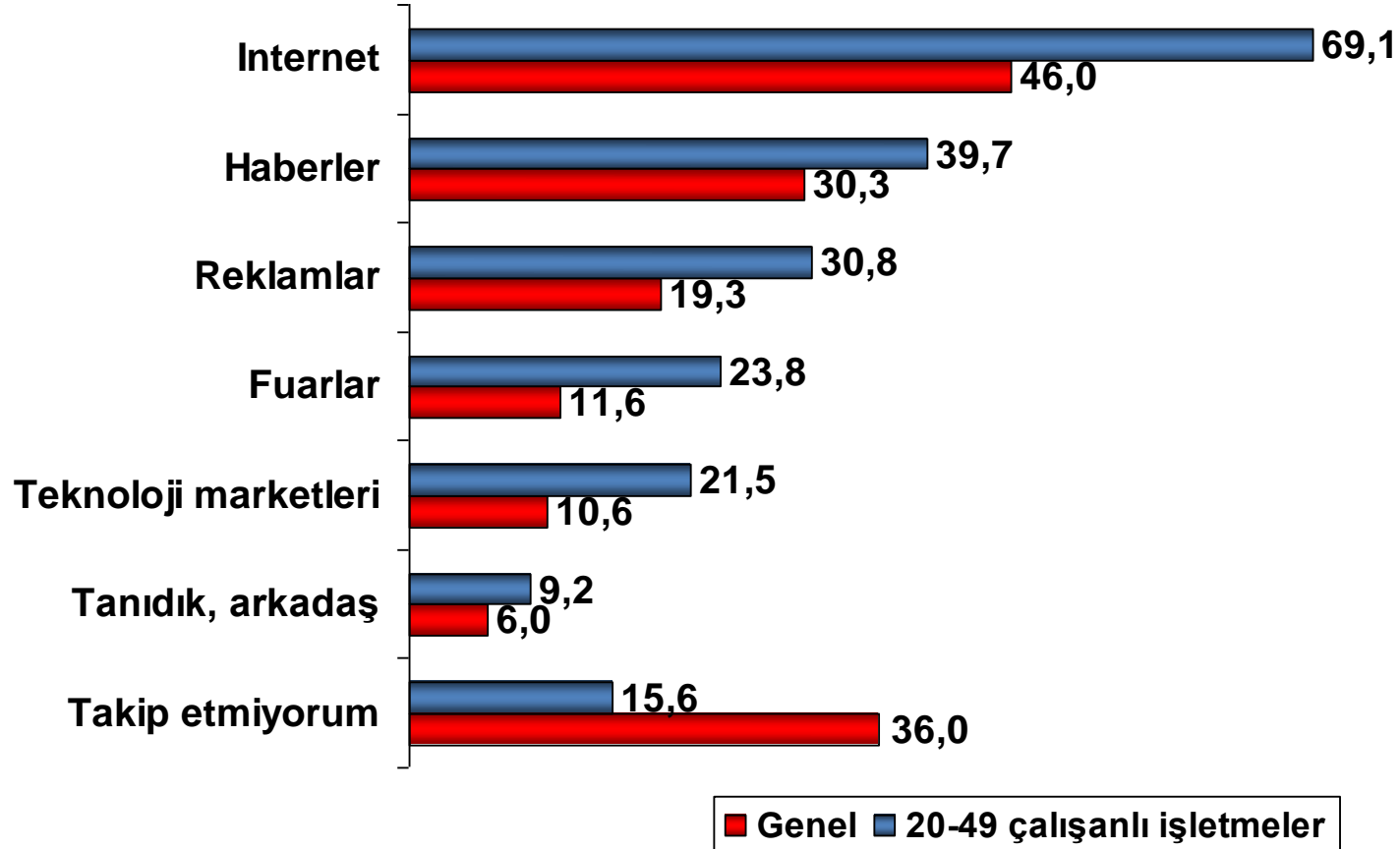
■ Hiç ihtiyaç duymuyorum ■ Zaman zaman ihtiyaç duyuyorum ■ Çok ihtiyaç duyuyorum

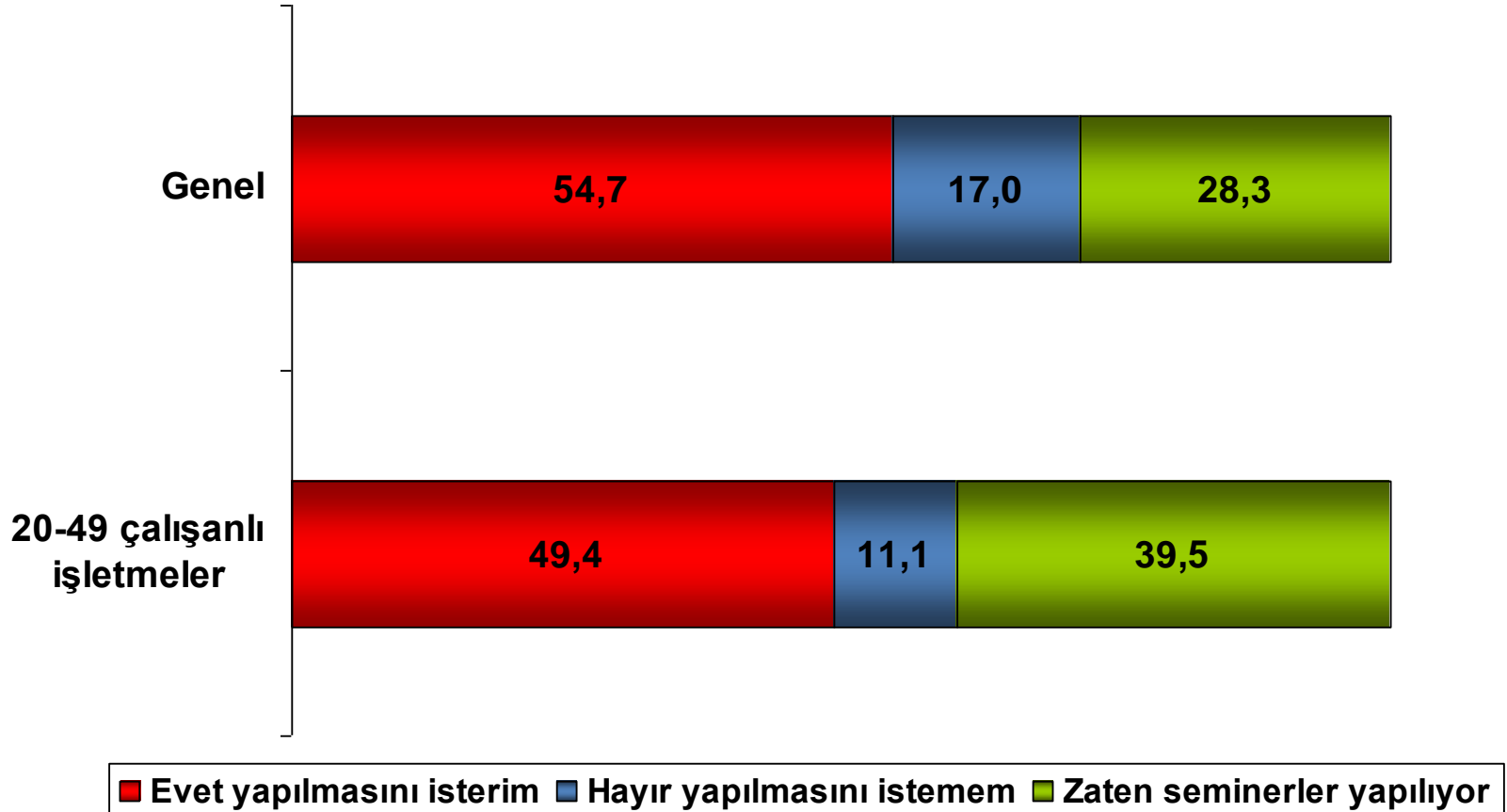


Teknolojiye “zaman zaman” ve “çok ihtiyaç duyuyorum” diyenlerin yüzde 39’u “ihtiyacım var ama nasıl kullanacağımı bilmiyorum” yanıtını vermiştir. Bunun anlamı her 3 işletme yöneticisinden biri teknoloji, bilgi ve eğitim ihtiyacı duymaktadır.

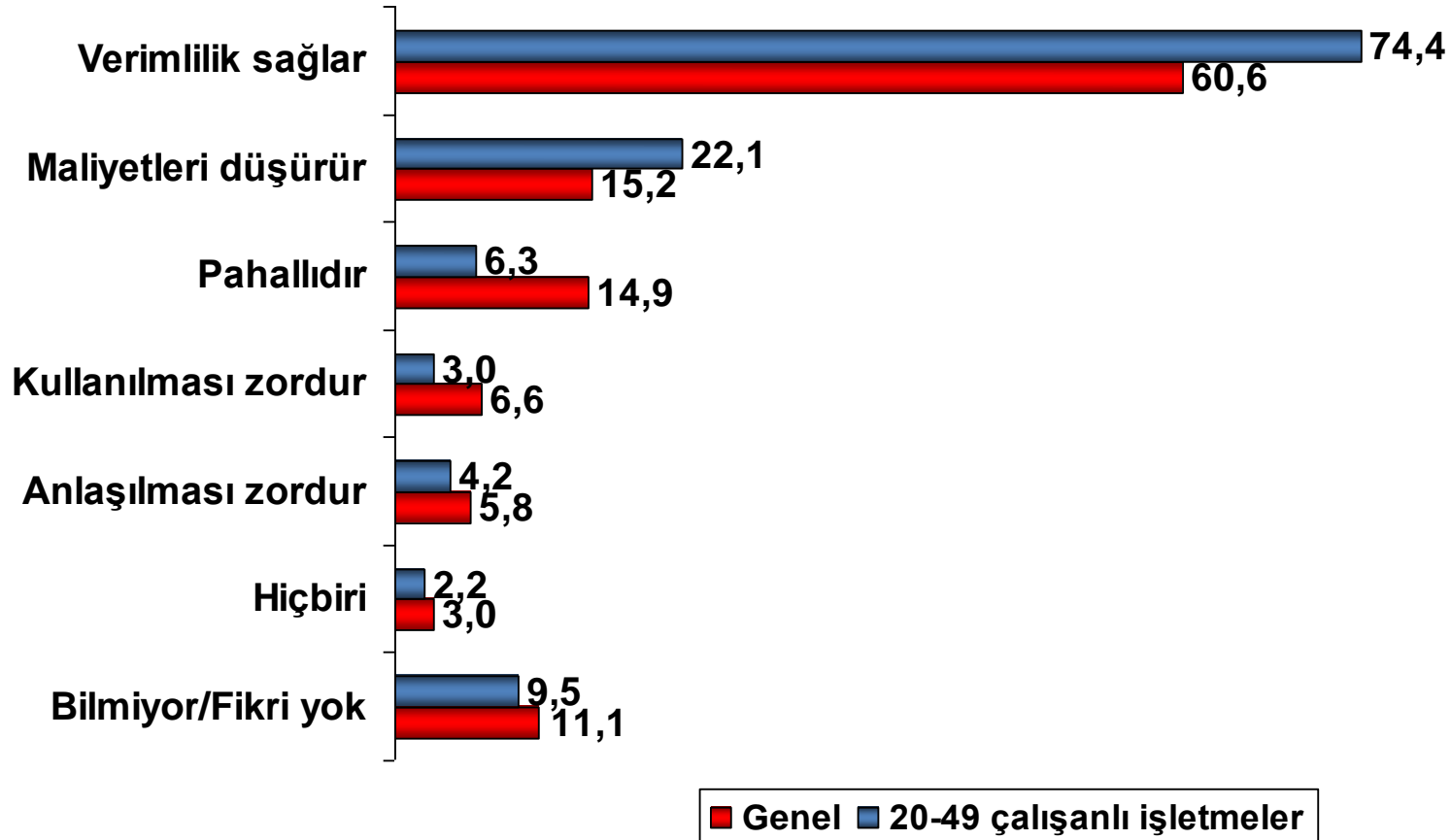


Teknolojiye “zaman zaman ihtiyaç” duyanların takip etme oranı yüzde 65, “çok ihtiyaç” duyanların takip etme oranı yüzde 80’dir.

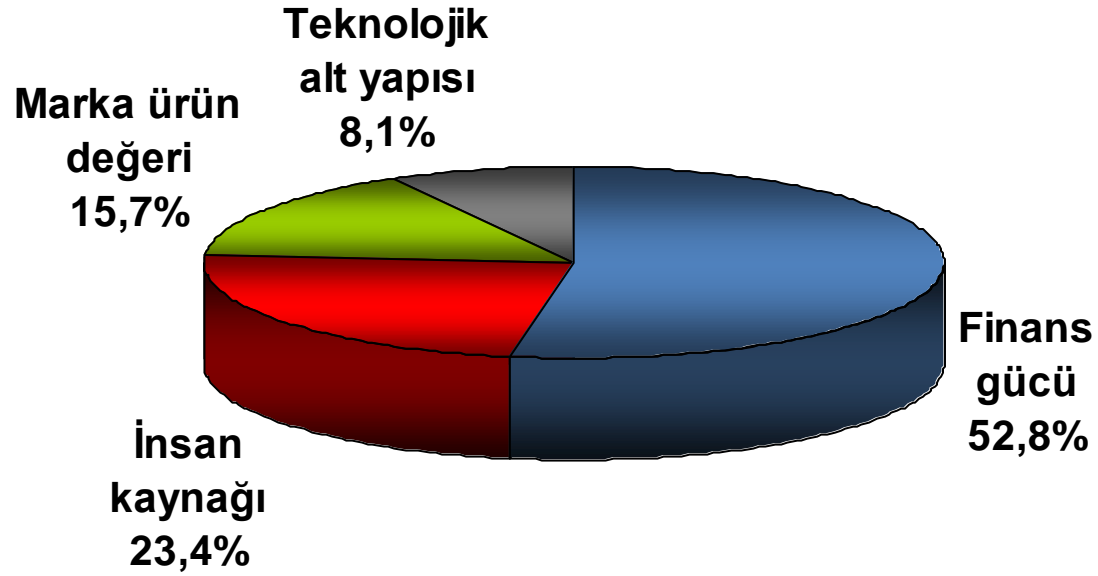


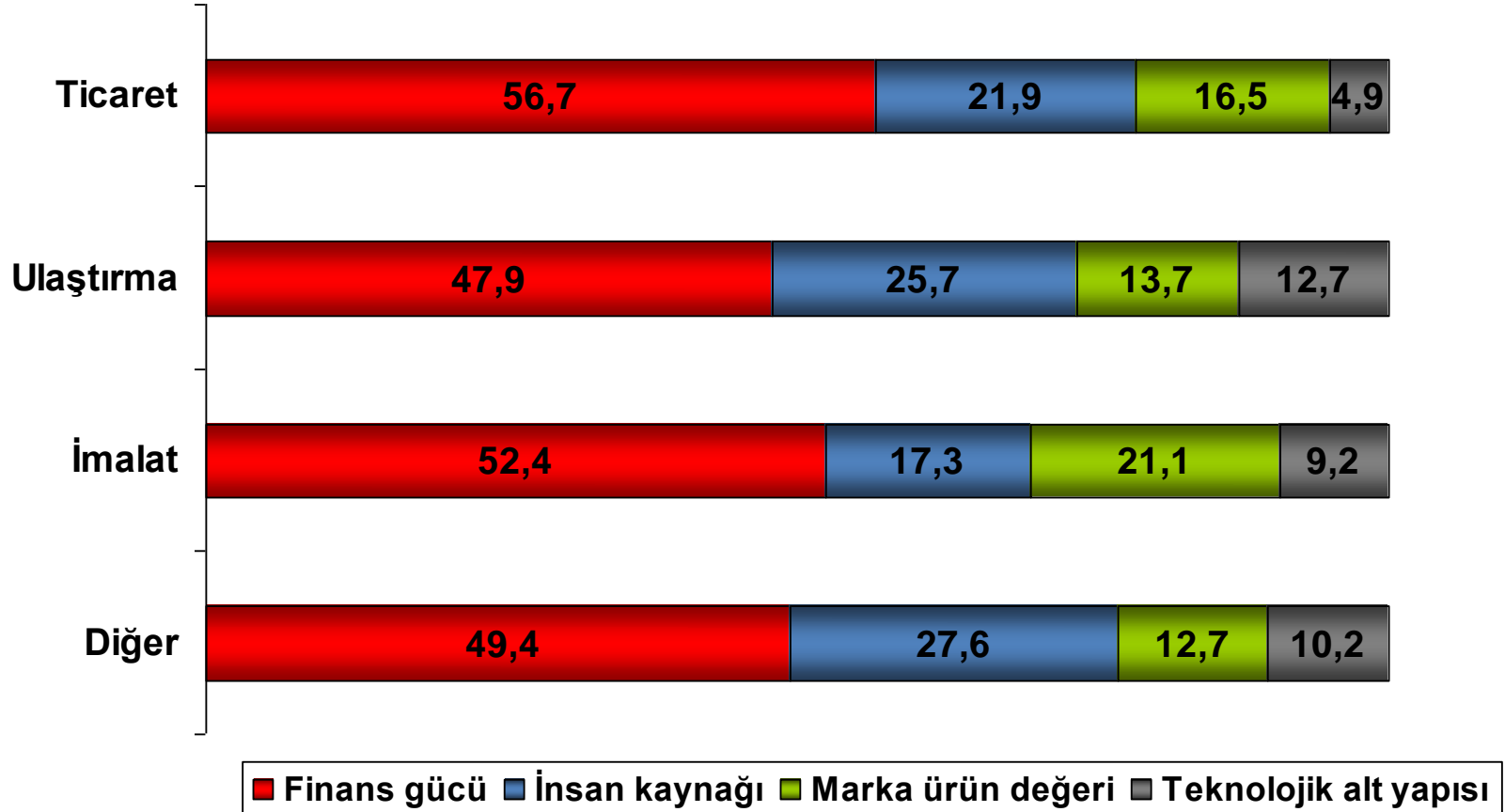


Teknolojiye “zaman zaman ihtiyaç” duyanların seminer isteği yüzde 55, “çok ihtiyaç” duyanların seminer isteği yüzde 59’dur. Doğu Anadolu ve G. Doğu Anadolu ile Karadeniz Bölgesi’nde seminer isteği oranı yüzde 62’dir.

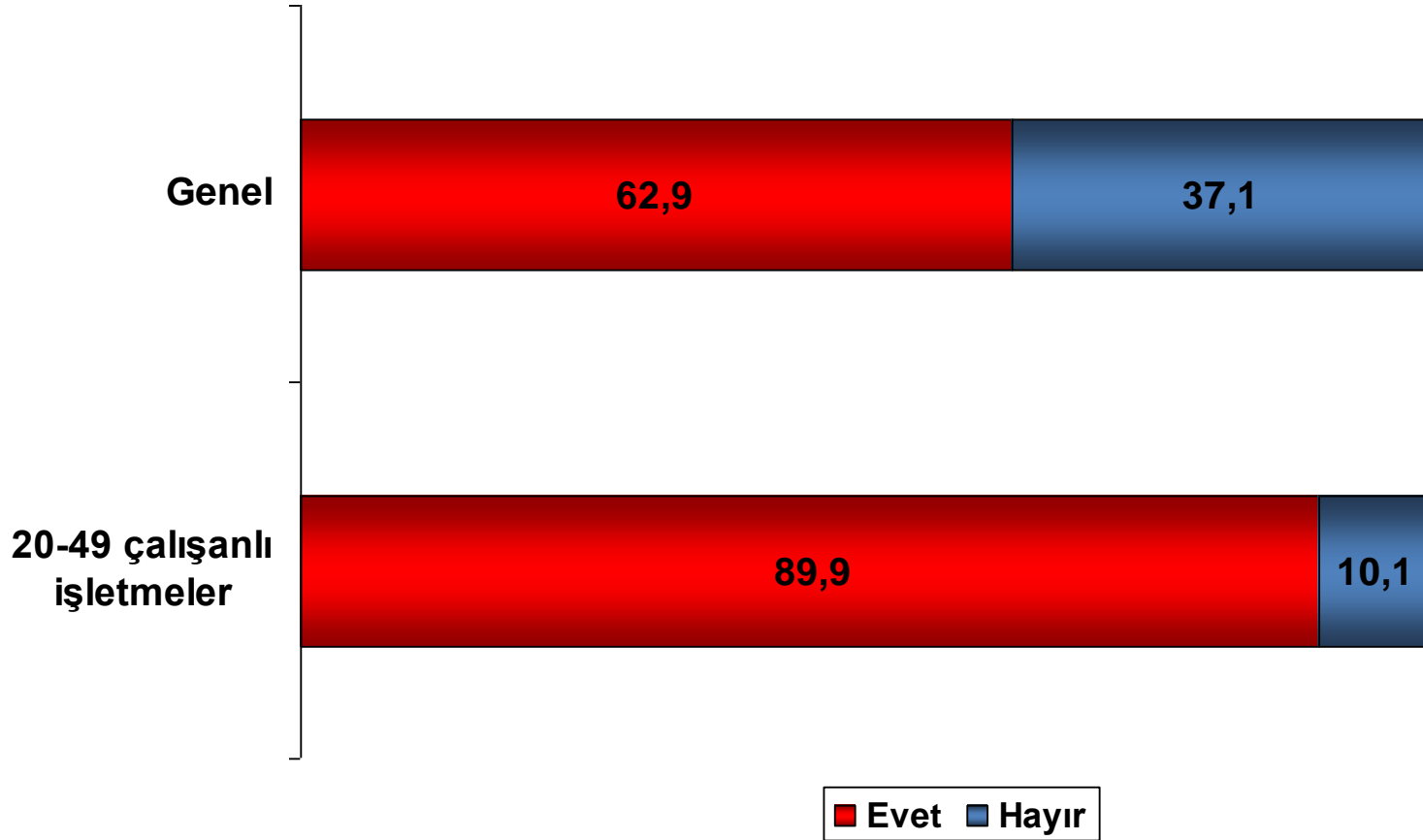


Her 4 kişiden biri (yüzde 26) bu soruyu sadece olumsuz yanıtlamıştır. Hem olumlu hem olumsuz düşünen yüzde 7'lik grup buna eklenirse teknoloji kullanımı ile ilgili olumsuz görüş belirtenlerin oranı yüzde 33 olarak belirlenmiştir.

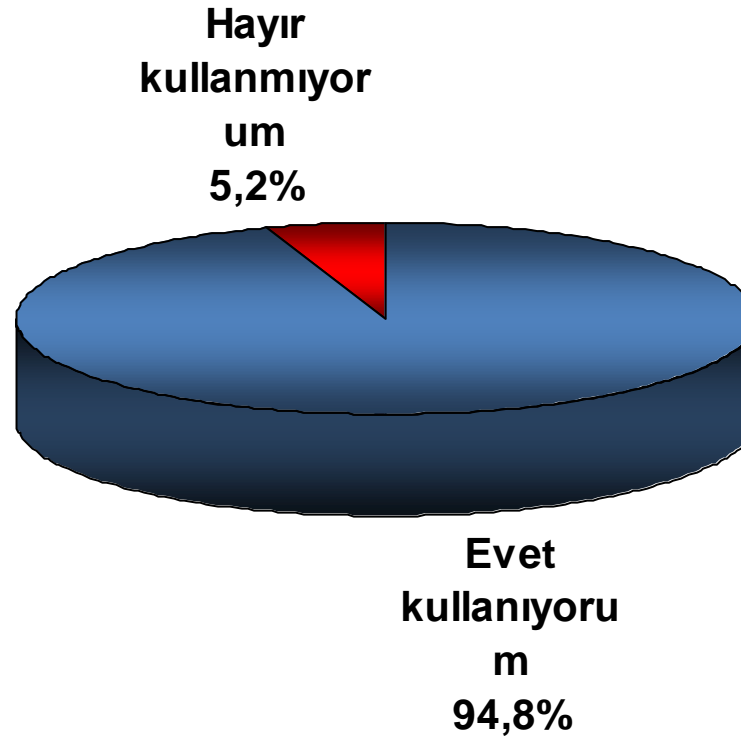




BÖLÜM 3: BİLGİSAYAR SAHİPLİĞİ VE KULLANIMI



İşletmelerde ortalama bilgisayar sayısı 2.5 adettir. 20-49 çalışanlı işletmelerde ortalama bilgisayar sayısı 7.8 adettir. Bu sektörlere bir değişiklik göstermemektedir.

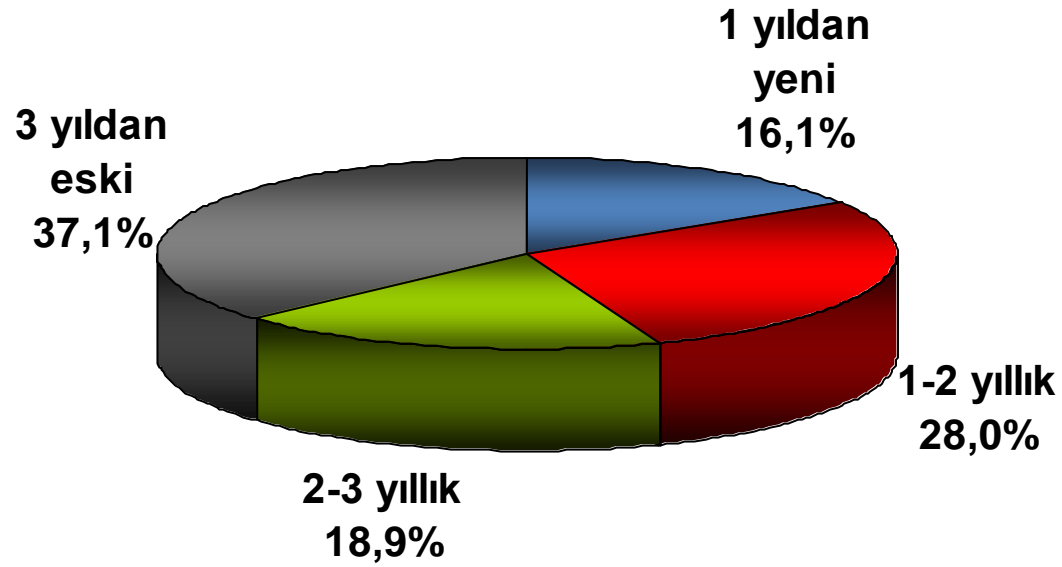


İşletmede bilgisayar kullanıldığı halde kendisi kullanmayan kişilerin yüzde 50'si nasıl kullanılacağını bilmediğini belirtmiştir.

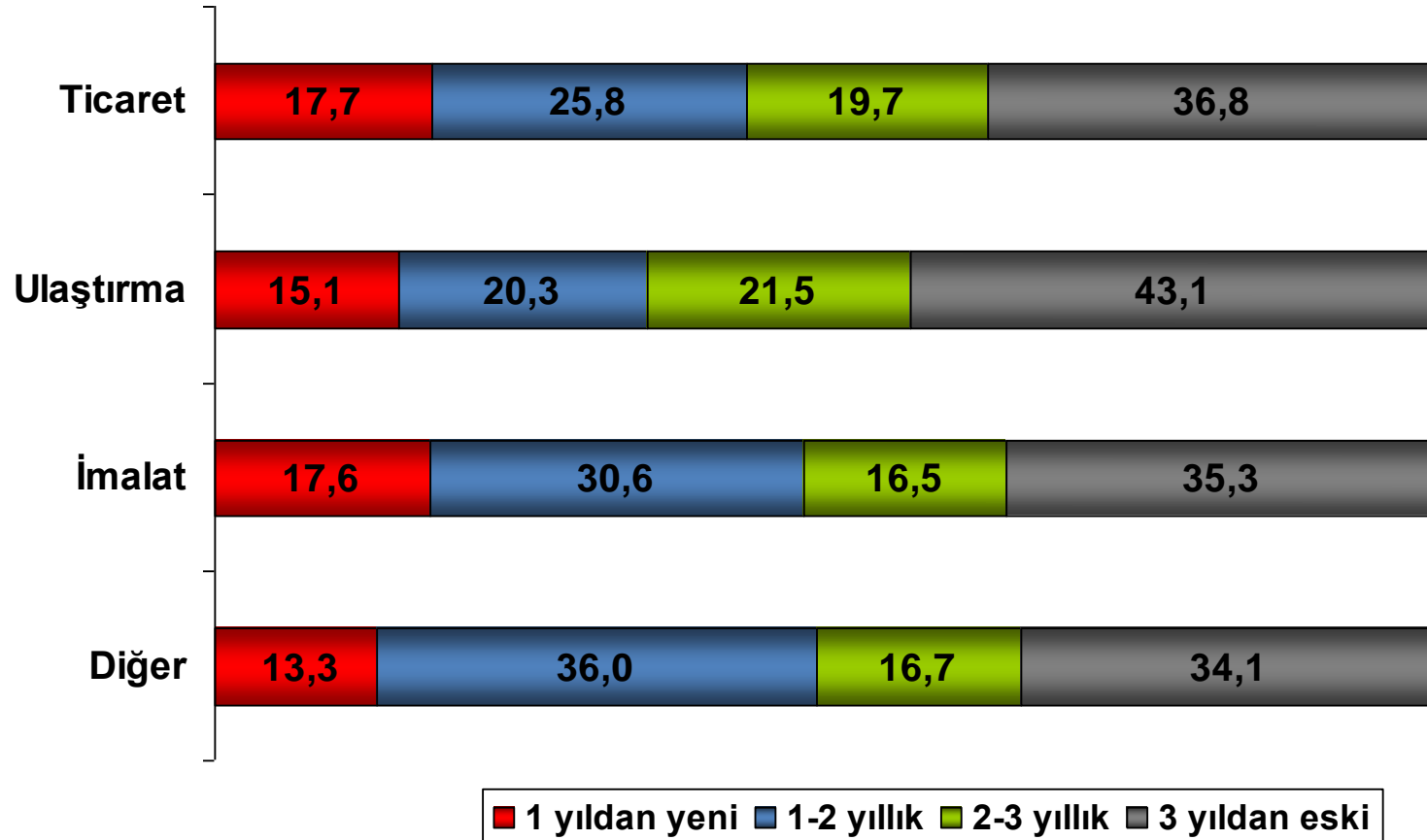
İş yerinde bilgisayar kullanan işletmeler

	Çalışan sayısı		
	1-19	20-49	GENEL
İşyeri sayısı	1.519.131	26.950	1.546.081
Masa üstü PC sayısı	2.592.874	153.422	2.746.296
Taşınabilir PC sayısı	1.018.100	56.837	1.074.937
Toplam PC sayısı	3.610.974	210.259	3.821.233
Ortalama masa üstü PC sayısı	1,71	5,69	1,78
Ortalama taşınabilir PC sayısı	0,67	2,11	0,70
Ortalama bilgisayar sayısı	2,38	7,80	2,47

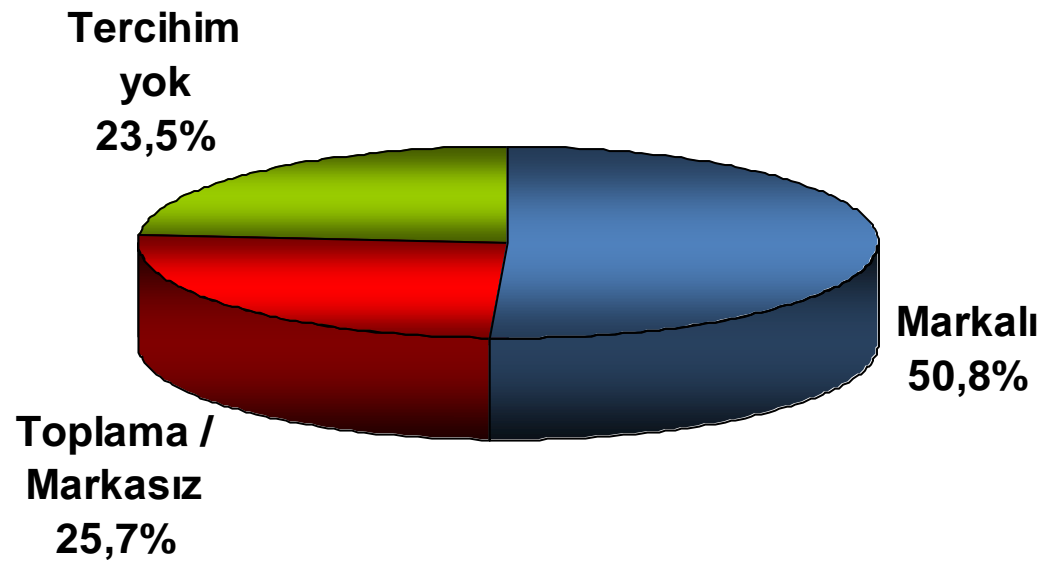
İş yerinde bilgisayar kullanan işletmeler



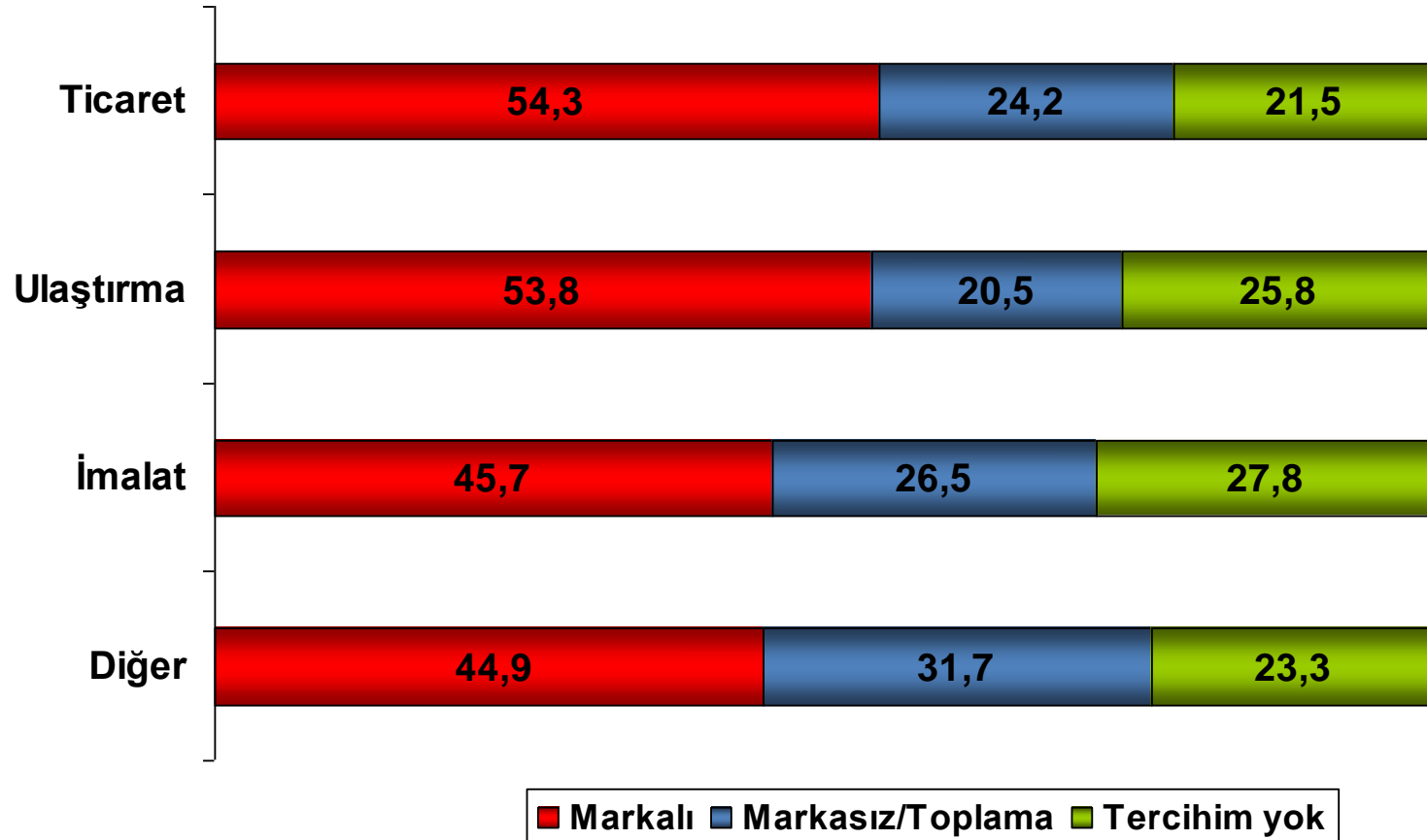
İş yerinde bilgisayar kullanan işletmeler



İş yerinde bilgisayar kullanan işletmeler



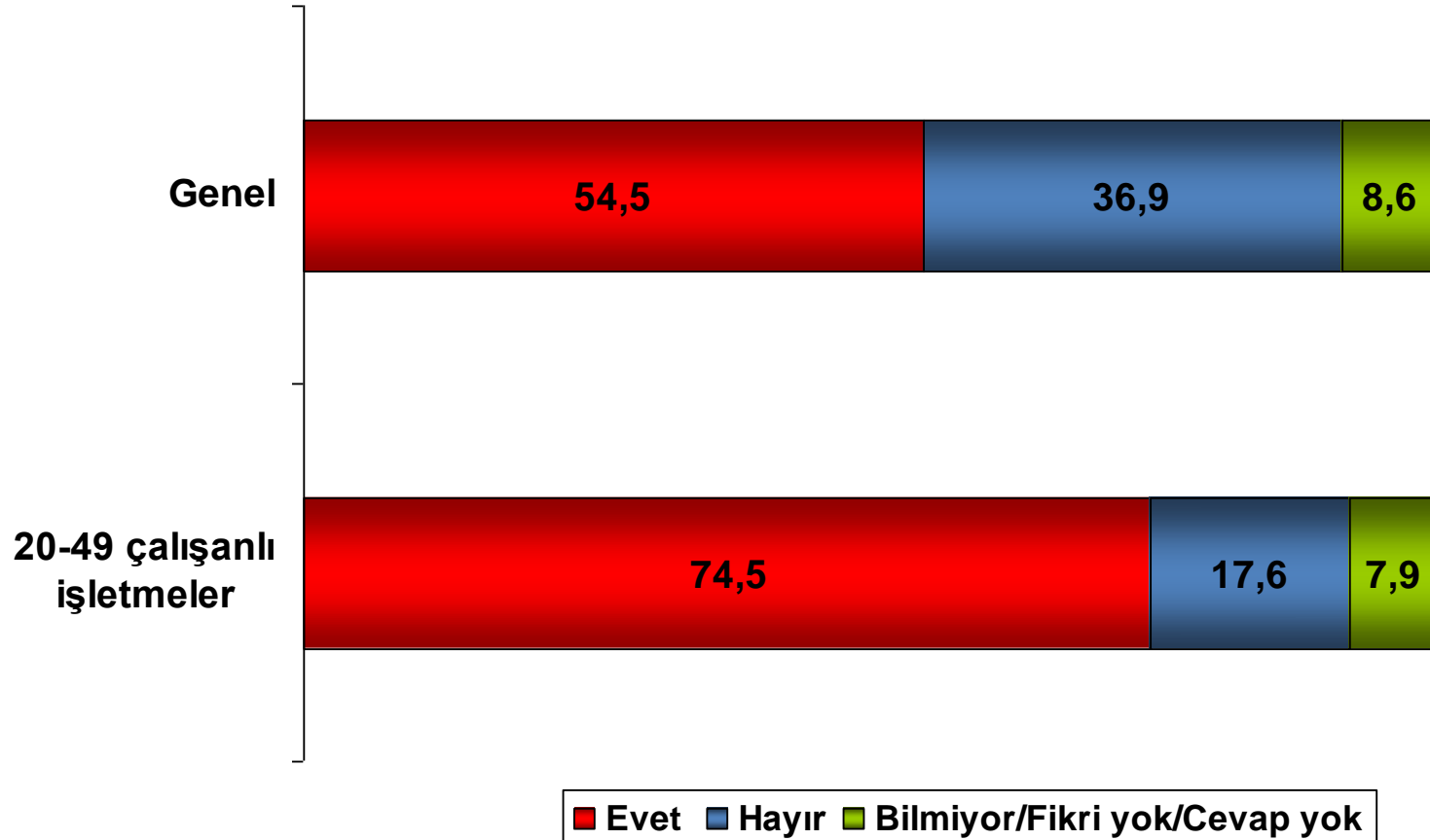
İş yerinde bilgisayar kullanan işletmeler



İş yerinde bilgisayar kullanan işletmeler

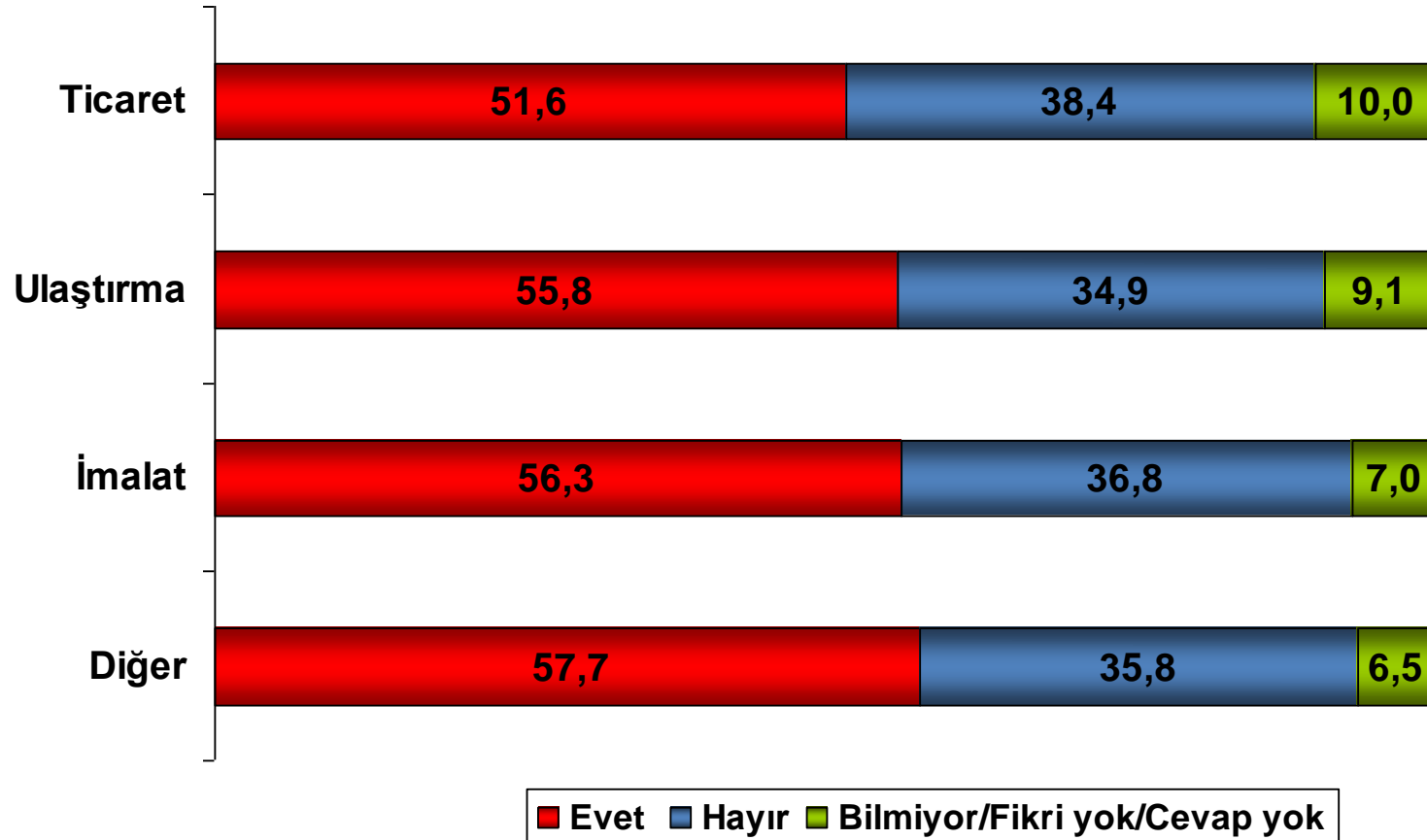


İş yerinde bilgisayar kullanan işletmeler

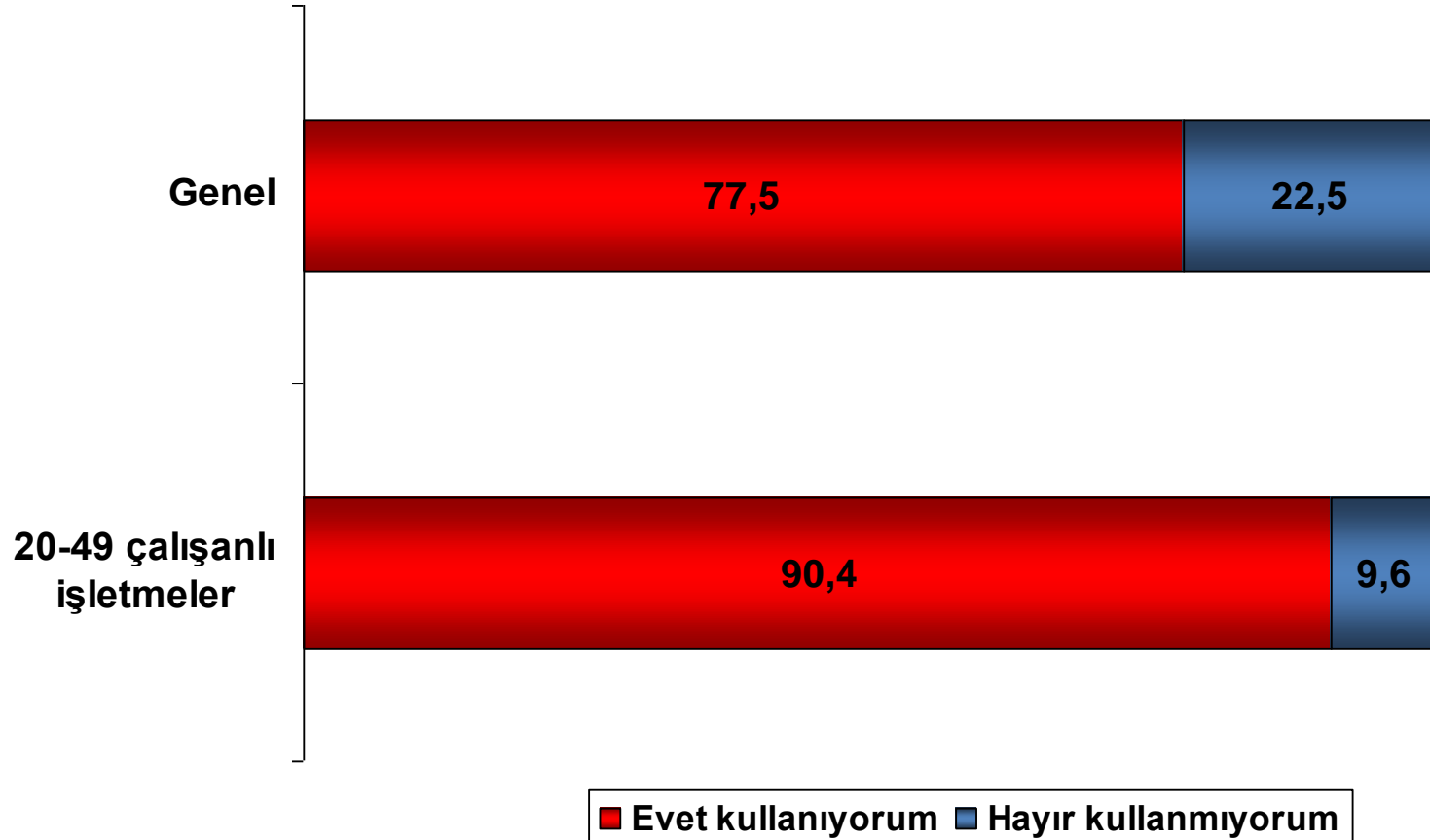


Lisanssız işletim sistemi kullanımı, Doğu ve Güney Doğu'da, aile işletmelerinde, teknolojiyi takip etmeyenlerde artmaktadır.

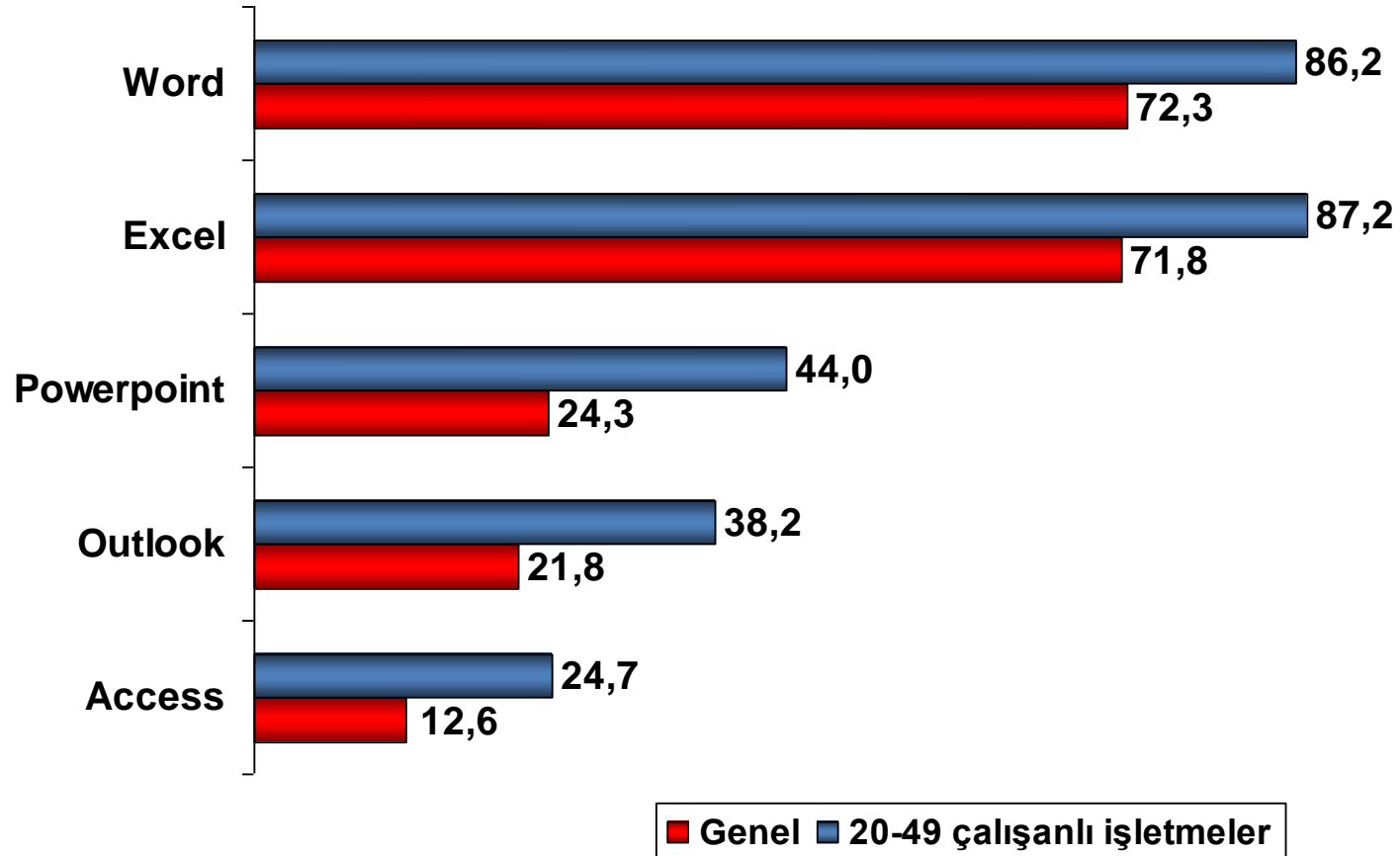
İş yerinde bilgisayar kullanan işletmeler



İş yerinde bilgisayar kullanan işletmeler



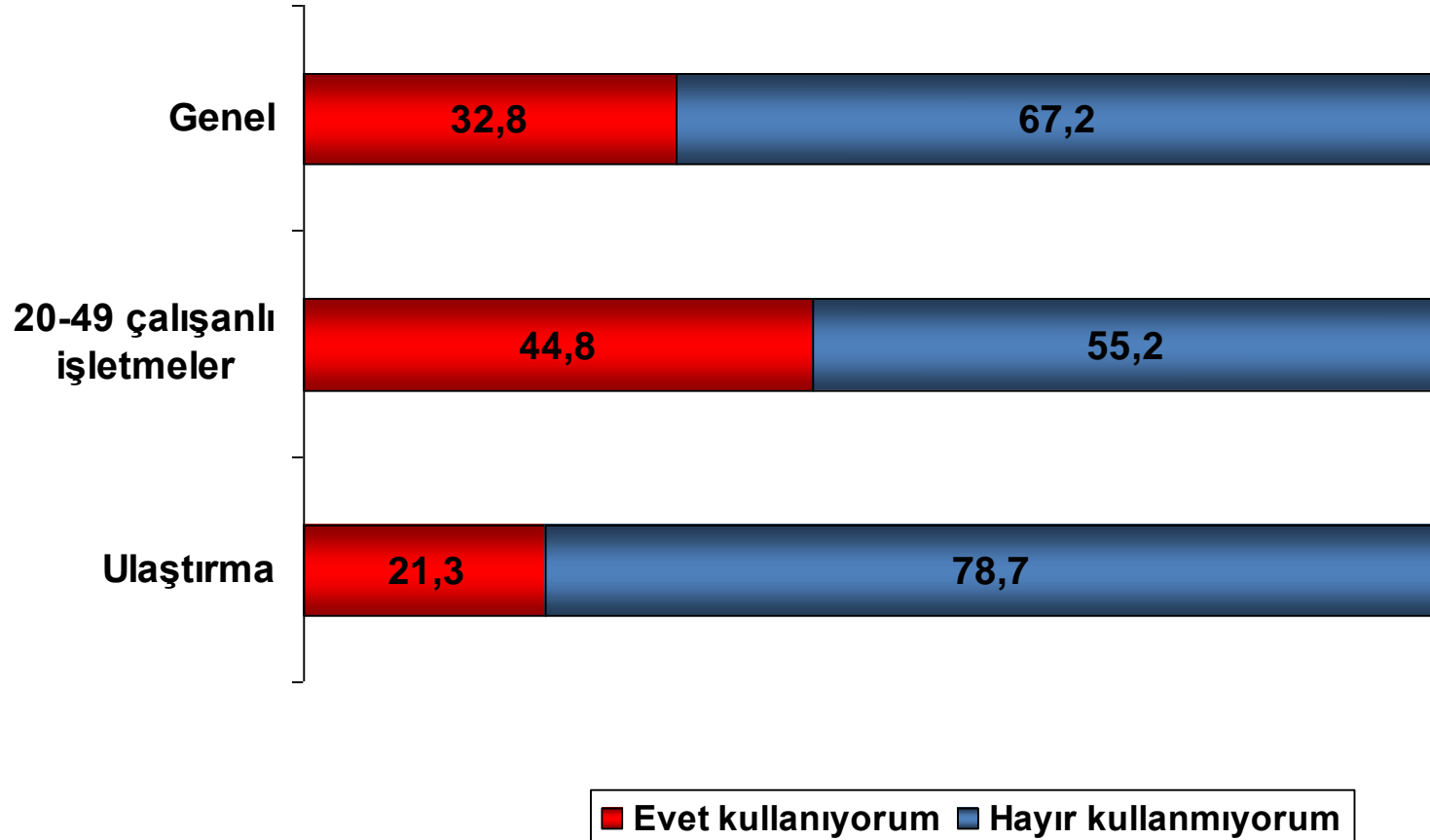
İş yerinde bilgisayar kullanan işletmeler



İş yerinde bilgisayar kullanan işletmeler

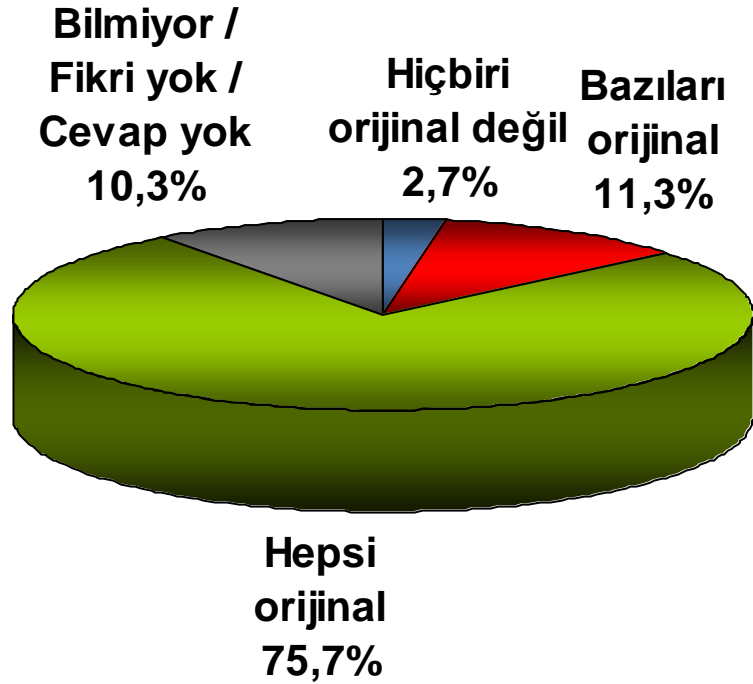
	Sektörler				
	Ticaret	Ulaştırma	İmalat	Diğer	GENEL
Word	71,7	69,1	72,1	75,5	72,3
Excel	74,7	69,4	70,8	69,0	71,8
Powerpoint	29,2	14,0	20,5	24,9	24,3
Outlook	26,9	17,1	15,1	19,4	21,8
Access	16,8	6,3	8,9	11,4	12,6

İş yerinde bilgisayar kullanan işletmeler

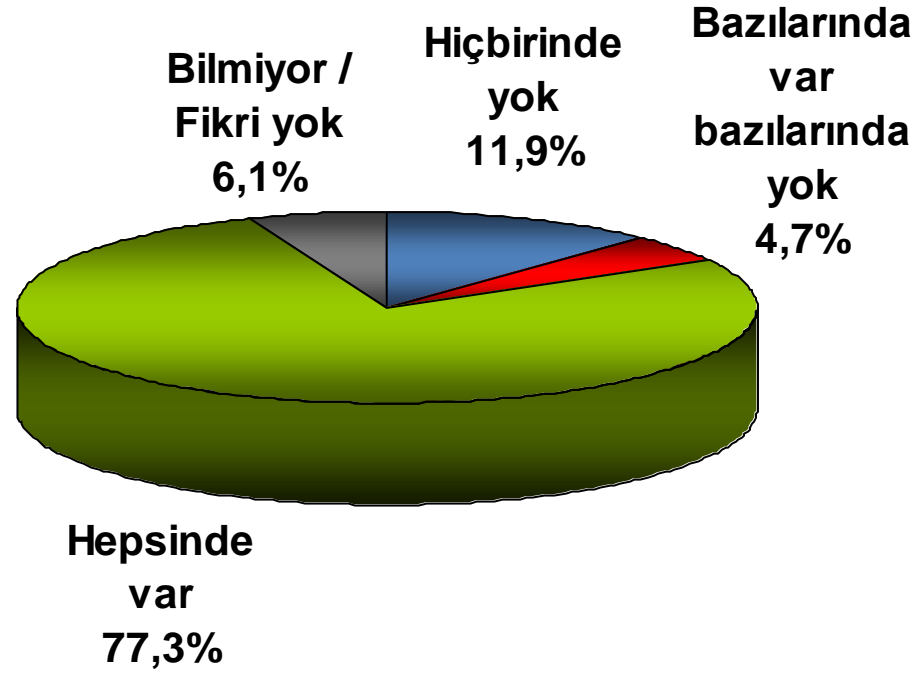


İş yerinde bilgisayar kullanan işletmeler

İşletmelerde kullanılan uygulama genellikle muhasebe paketidir.



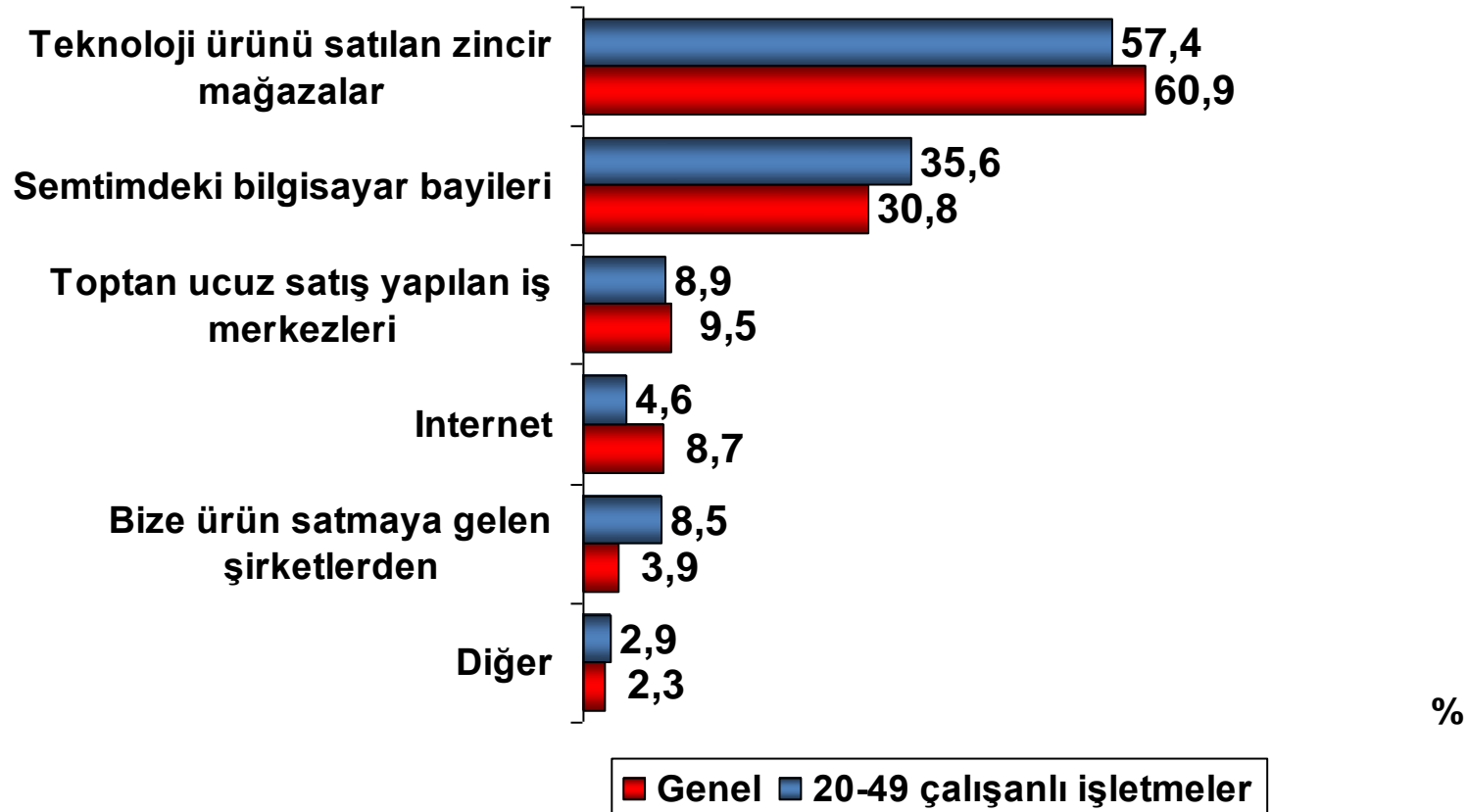
İş yerinde bilgisayar kullanan işletmeler



İş yerinde bilgisayar kullanan işletmeler



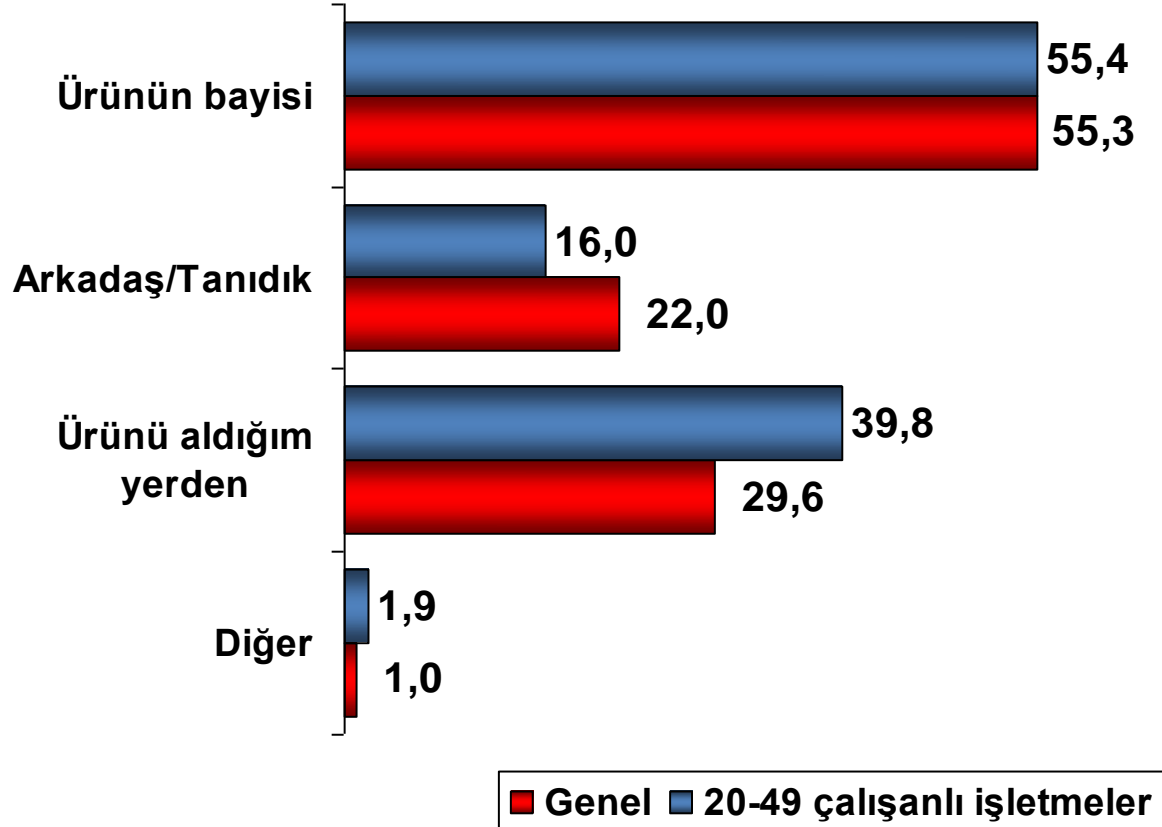
İş yerinde bilgisayar kullanan işletmeler



İş yerinde bilgisayar kullanan işletmeler

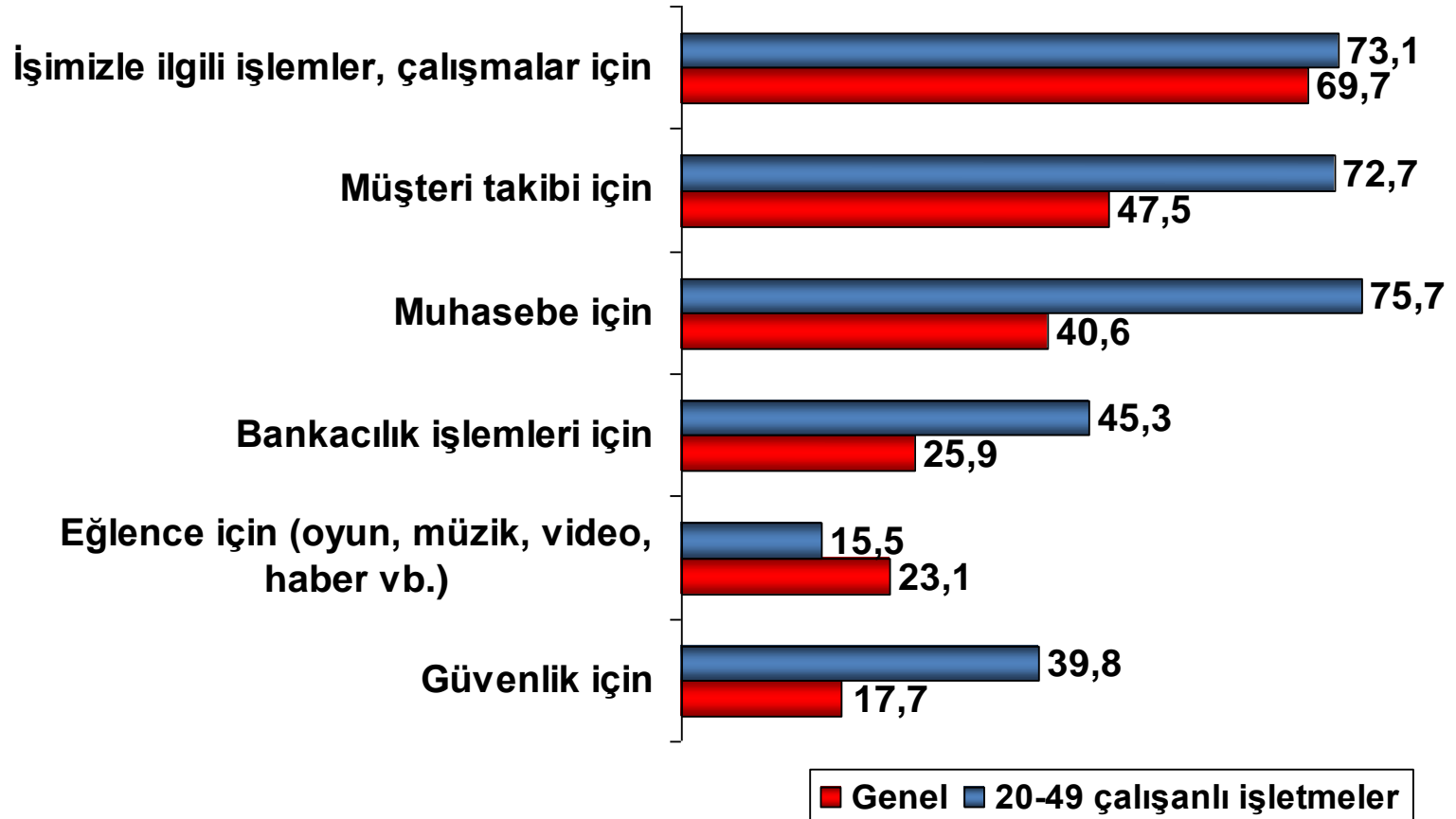
	Bölge						
	Marmara	Ege	Anadolu	Doğu	Karadeniz	Akdeniz	GENEL
Teknoloji ürünleri satan zincir mağazalardan	76,9	56,5	63	48,3	26,4	57,5	60,9
Semtindeki bilgisayar bayilerinden	16,9	45,7	22,9	38,2	62,4	27,0	30,8
Toptan ucuz satış yapılan iş merkezlerinden	9,8	8,0	9,3	13,8	3,4	9,7	9,5
İnternet üzerinden	8,6	18,2	3,9	1,5	13,3	7,8	8,7
Bize ürün satmaya gelen şirketlerden	2,4	2,6	5,6	8,6	3,7	1,1	3,9
Tanıdık bir yerden	0	0,7	1,9	1,2	2,6	4,0	1,2
Fikri yok, yanıtız	1,2	0,6	1,3	2,2	0	0	1,1

İş yerinde bilgisayar kullanan işletmeler

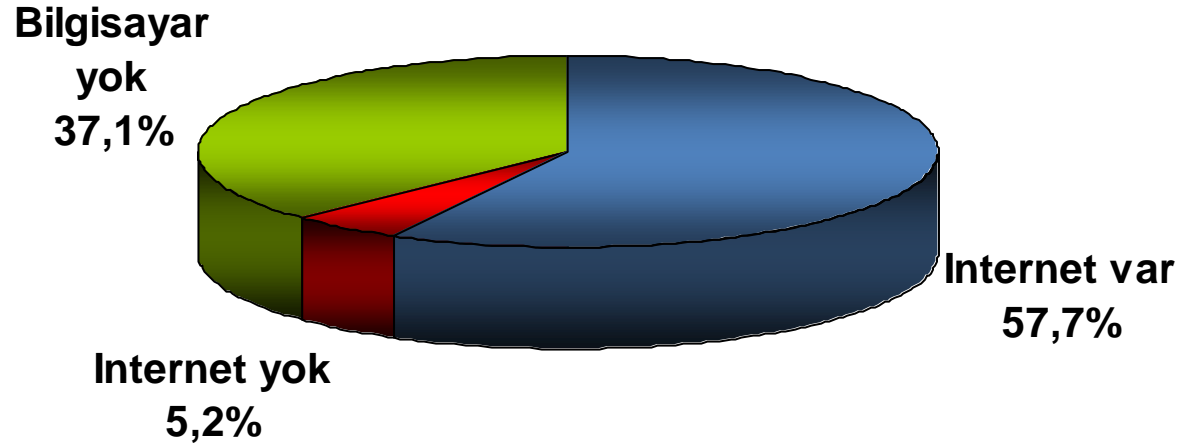


%

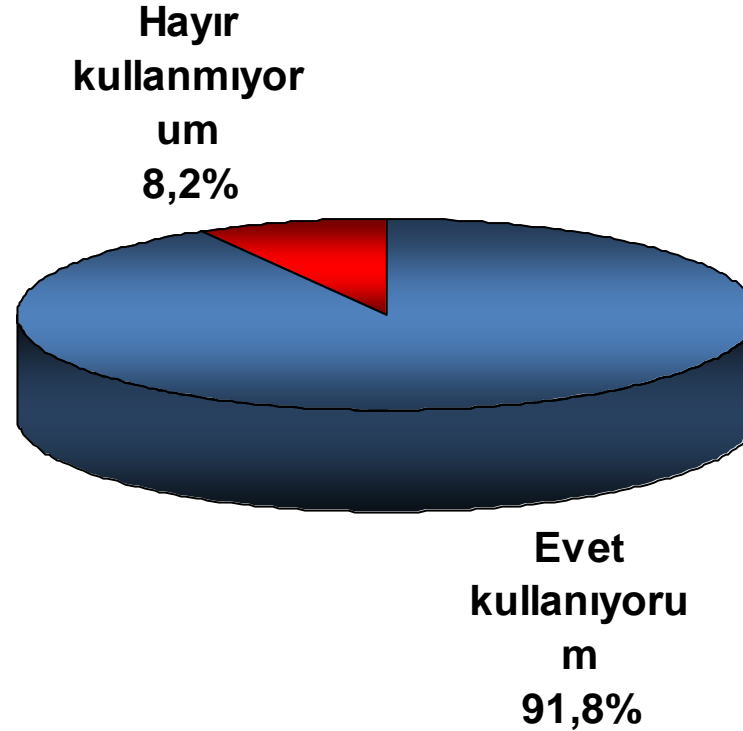
İş yerinde bilgisayar kullanan işletmeler



BÖLÜM 4: İNTERNET KULLANIMI



Türkiye genelinde bölgeler açısından Ege (%67.5) ve İç Anadolu (%61.3), sektörler açısından ulaştırma (%62.7) ve işyeri tipi açısından kurumsal işletmelerde (%66.3) internet kullanımı daha yaygındır.



İşletmelerde ortalama internet kullanıcı sayısı 2.8'dir. 20-49 çalışanlı işletmelerde ise 7.4 kişidir. İşletmelerin yüzde 78'inde kablolu, yüzde 30'unda kablosuz ADSL bağlantısı vardır. 3G kullanımı yüzde 1.8'dir.

İş yerinde bilgisayar kullanan işletmeler

	Çalışan sayısı		
	1-19	20-49	GENEL
İşyeri sayısı	2.428.209	29.982	2.458.191
PC kullanılan işyeri sayısı	1.519.131	26.950	1.546.081
İnternet erişimi olan işyeri sayısı	1.392.692	25.872	1.418.564
İnternet erişimi olan işyerlerindeki toplam çalışan sayısı	7.500.401	739.621	8.240.022
İşyerlerinde internet kullanan toplam kişi sayısı	3.811.581	192.313	4.003.894
İnternet kullanılan işyerlerinde, internet kullanan çalışanların oranı	50,82%	26,00%	48,59%
İnternet kullanılan işyerlerinde, internet kullanan ortalama kişi sayısı	2,74	7,43	2,82
İşletme başına düşen aylık ortalama internet gideri (TL) *	65 YTL	114 YTL	66 YTL

(*) Ortalama aylık internet giderini belirten işyerleri üzerinden hesaplanmıştır.

İş yerinde bilgisayar kullanan işletmeler



İş yerinde internet kullanan işletmeler

	Sektörler				
	Ticaret	Ulaştırma	İmalat	Diğer	GENEL
İş için yazışmak, haberleşmek	85,3	83,4	86,4	87,6	85,7
Bankacılık işlemleri yapmak	43,9	39,2	54,8	48,1	45,4
Bilgi edinme, araştırma yapmak	60,6	66,5	67,6	73,7	65,8
Gazete, dergi okumak	42,4	45,7	56,7	57,7	48,6
Sohbet etmek, chat yapmak	28,6	24,1	31,0	45,8	32,3
Müzik dinlemek, müzik indirmek	30,2	21,8	33,2	47,6	33,3
Rezervasyon yapmak	11,1	18,2	15,7	24,1	16,3
Alışveriş yapmak	13,3	12,1	14,8	18,0	14,4

İş yerinde internet kullanan işletmeler



İş yerinde internet kullanan işletmeler

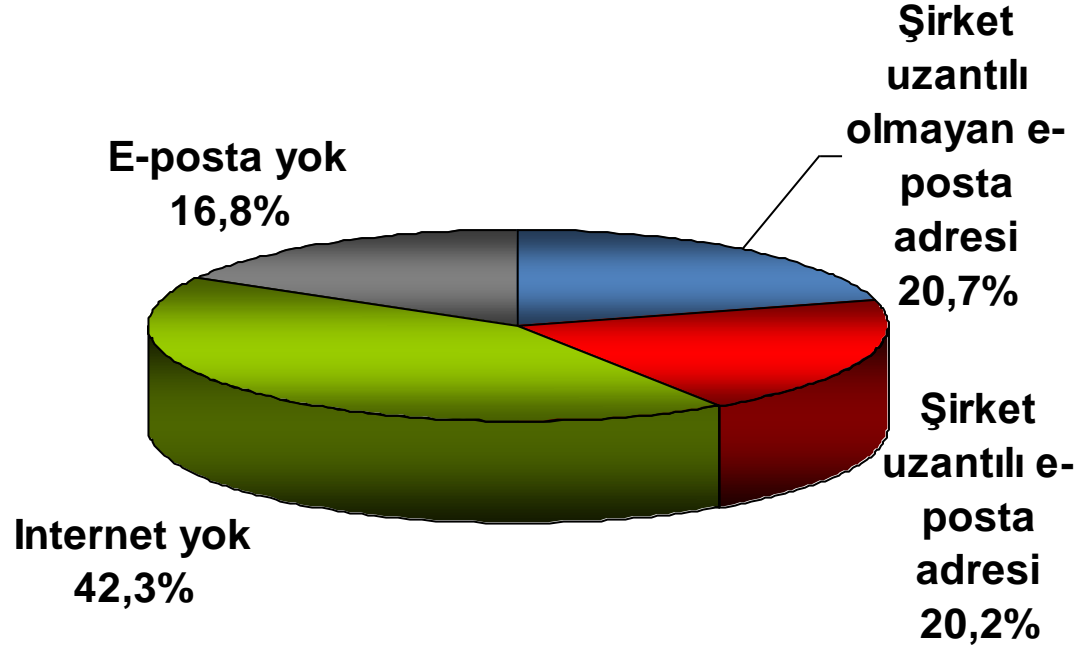
	Sektörler				
	Ticaret	Ulaştırma	İmalat	Diğer	GENEL
Güvenilir olmasından	50,8	41,1	40,1	42,6	45,6
Fiyatından	34,0	35,1	36,6	33,3	34,3
Tanınmış marka olmasından	24,5	24,0	28,5	24,6	24,9
Televizyon reklamlarından	24,1	23,4	19,4	24,1	23,4
Hediyeli, promosyonlu kampanyalardan	5,1	9,9	5,3	16,4	8,9
Radyo reklamlarından	8,4	6,9	3,8	5,7	6,9
Gazete, dergi reklamlarından	5,7	12,8	5,2	3,7	6,5
Tanıdığım biri olmasından	5,0	3,0	7,2	10,2	6,2
Yanıtsız, hatırlamıyor	4,6	14,5	11,1	8,2	8,2

İş yerinde internet kullanan işletmeler

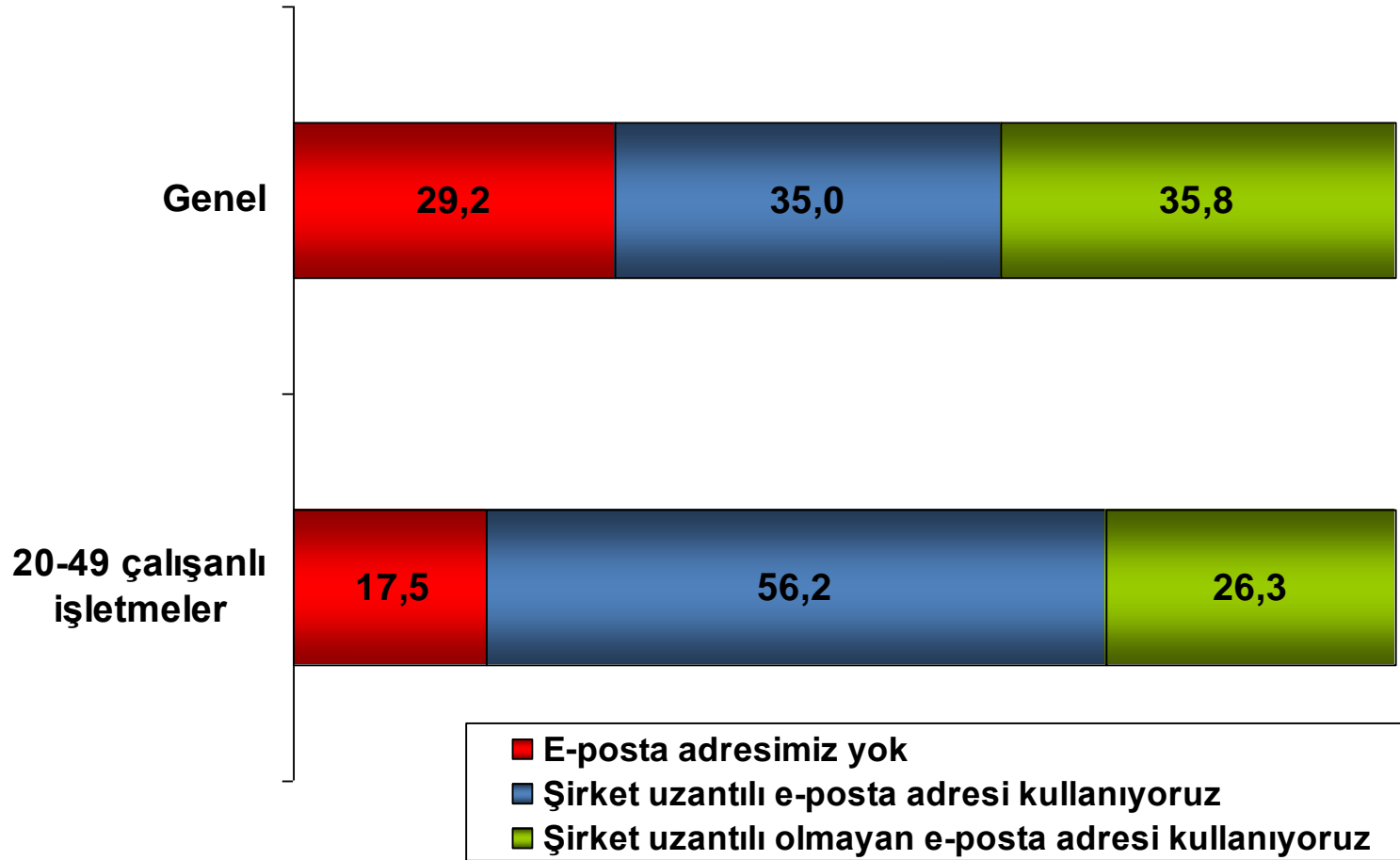


20-49 çalışanlı işletmelerde internet bağlantısında yaşanan kopmalar ve kesintilerin oranı yüzde 35'dir.

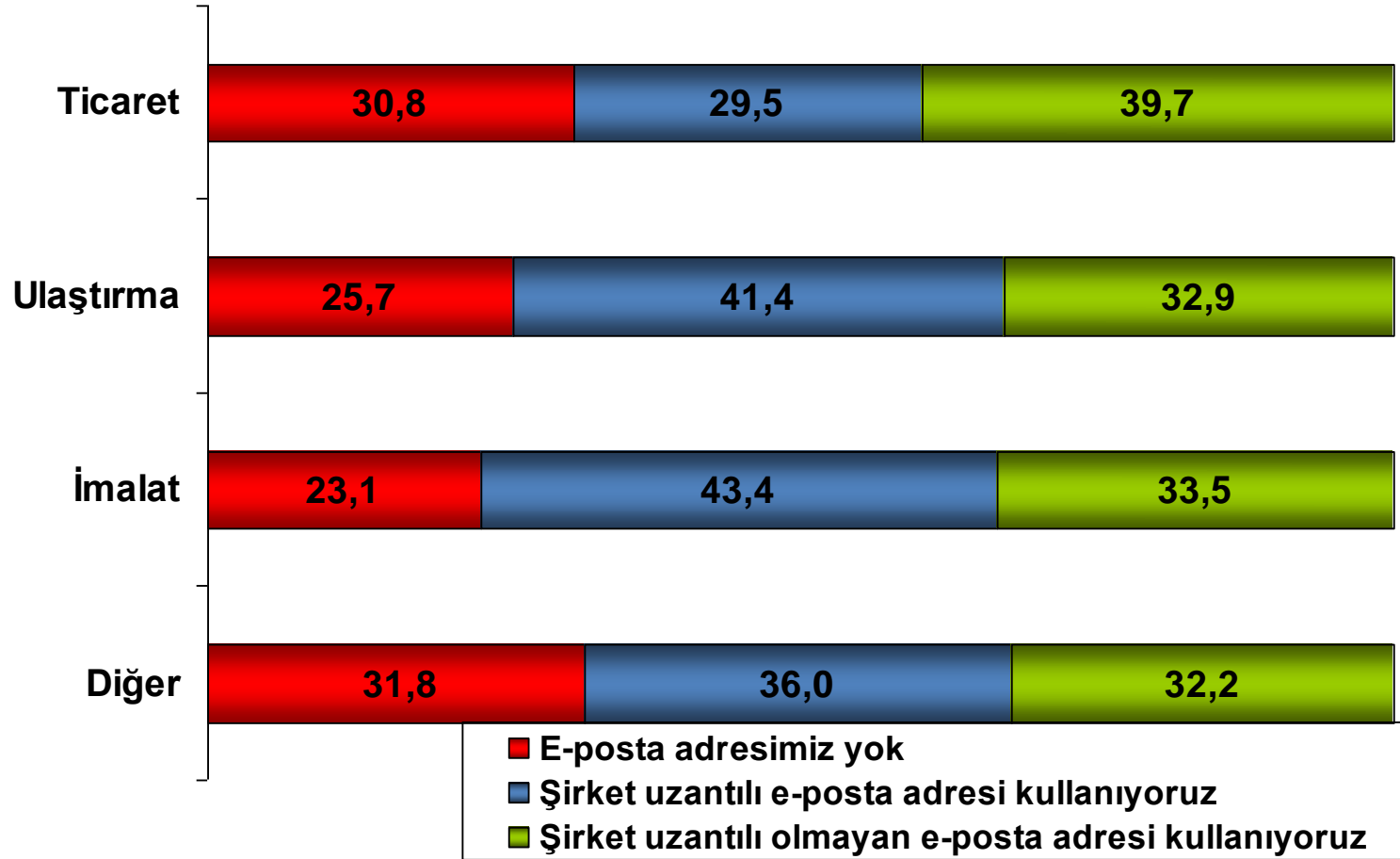
İş yerinde internet kullanan işletmeler



Türkiye genelinde işletmelerin yüzde 59'unun kullandıkları bir e-posta adresi yoktur. Akdeniz Bölgesi (%71.9), ticaret sektörü (%61.7) ve aile işletmelerinin (%61.1) e-posta adresi kullanmama oranı diğerlerine göre daha yüksektir.

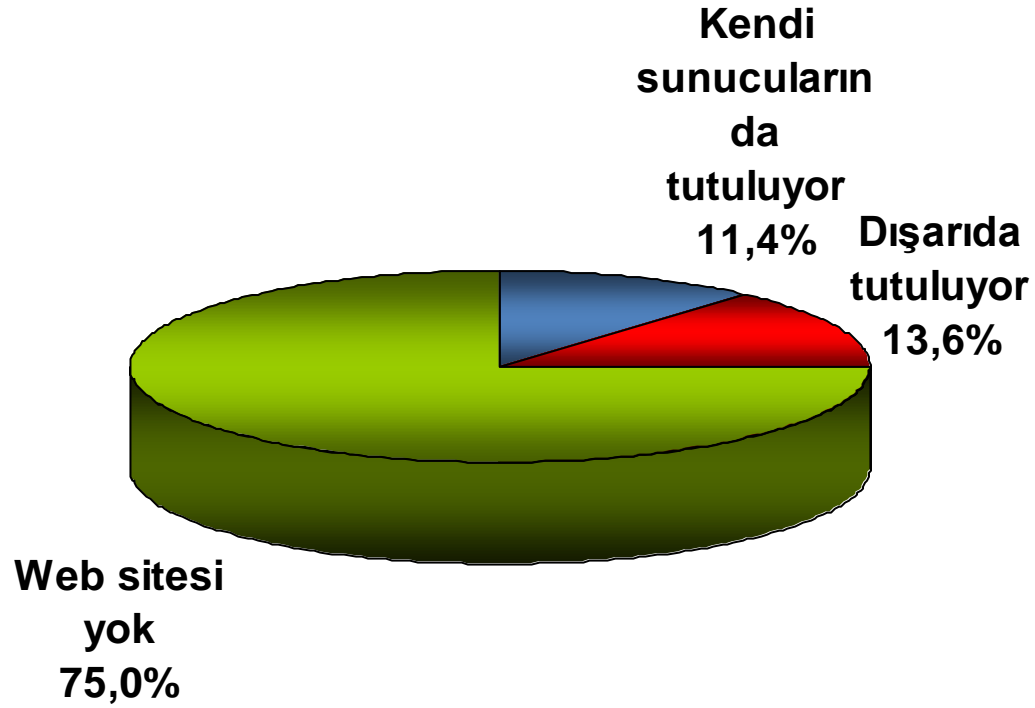


İş yerinde internet kullanan işletmeler

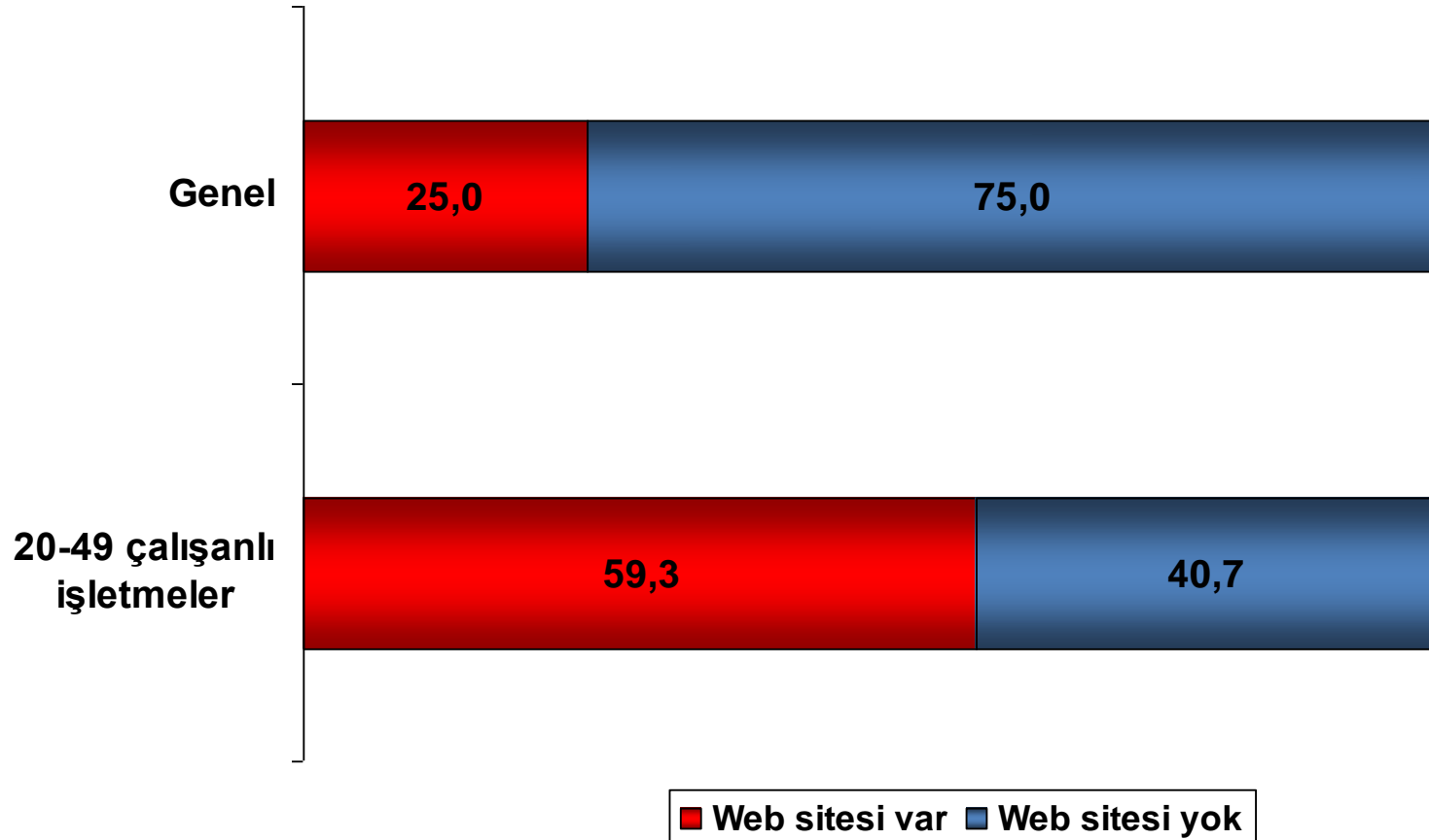


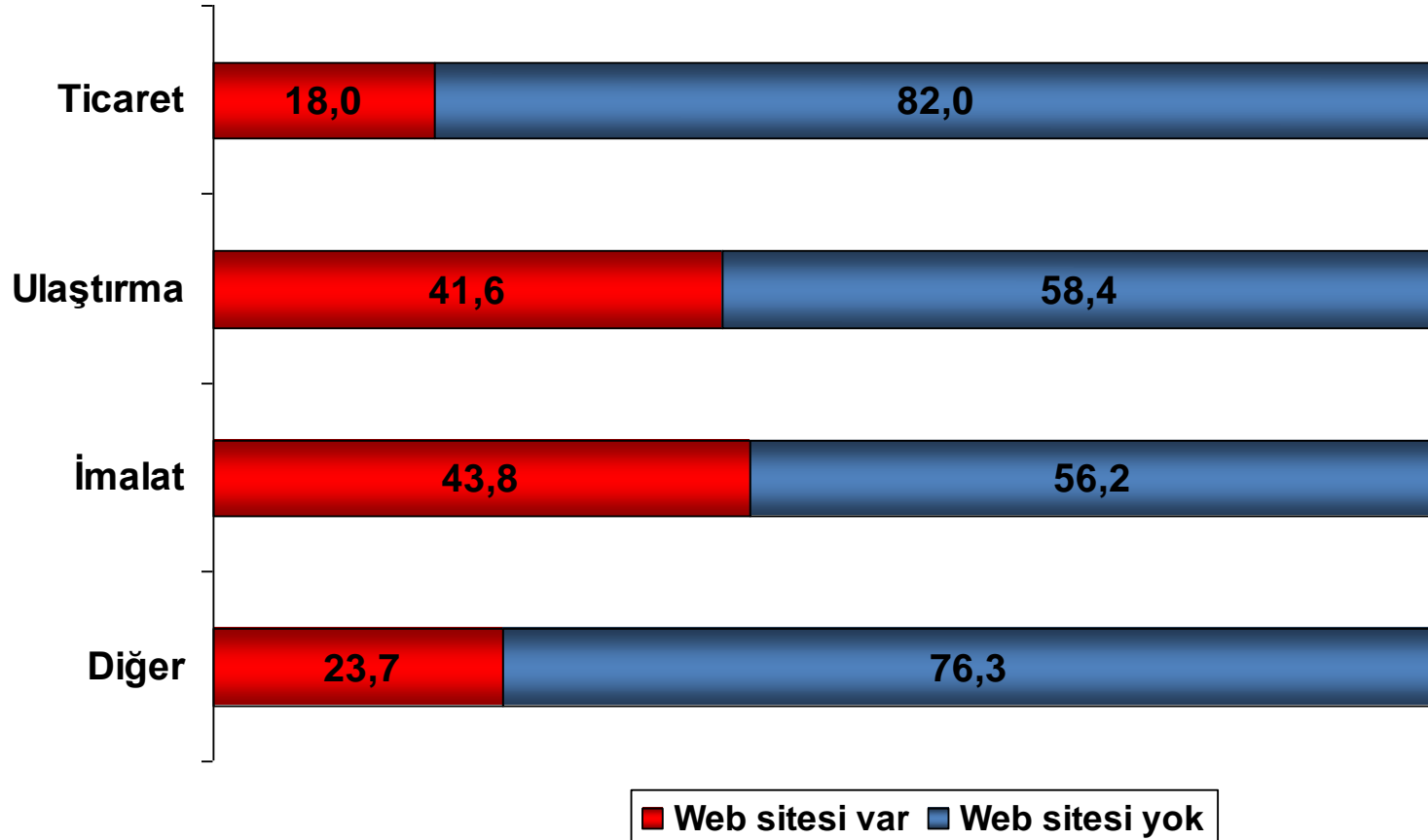
İş yerinde internet kullanan işletmeler

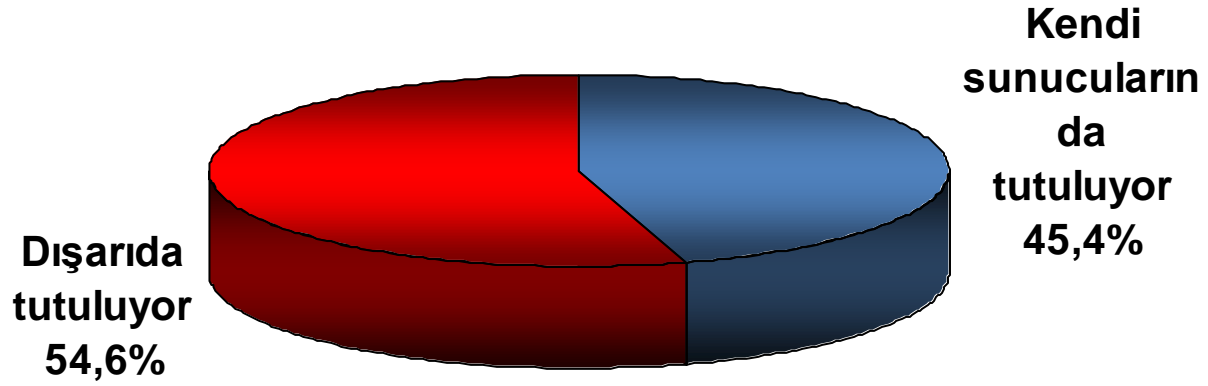
BÖLÜM 5: WEB SİTESİ KULLANIMI



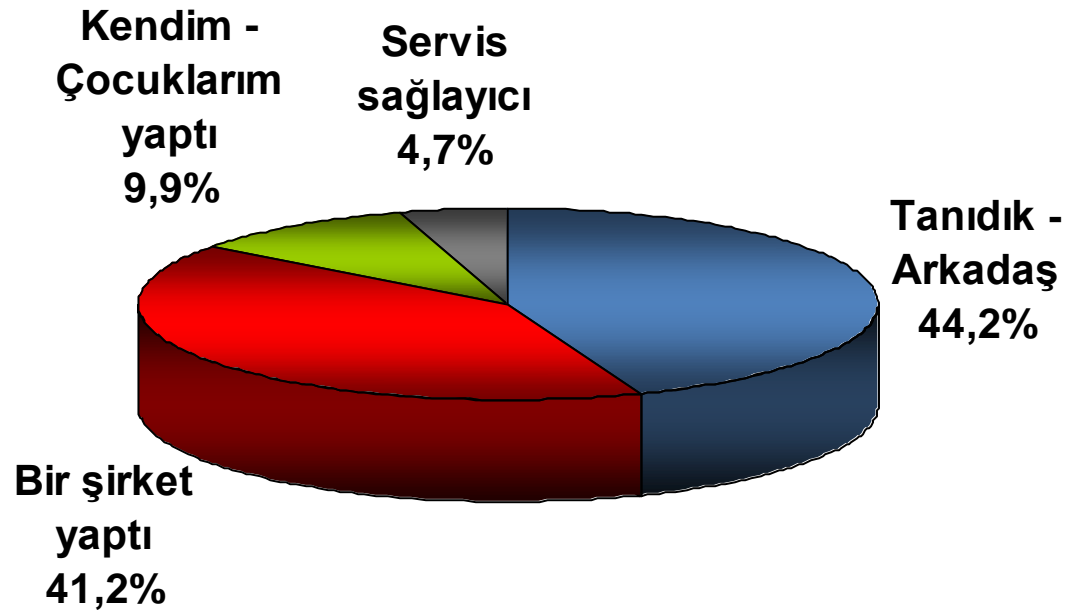
Türkiye genelinde işletmelerin yüzde 75'inin bir web sitesi yoktur.





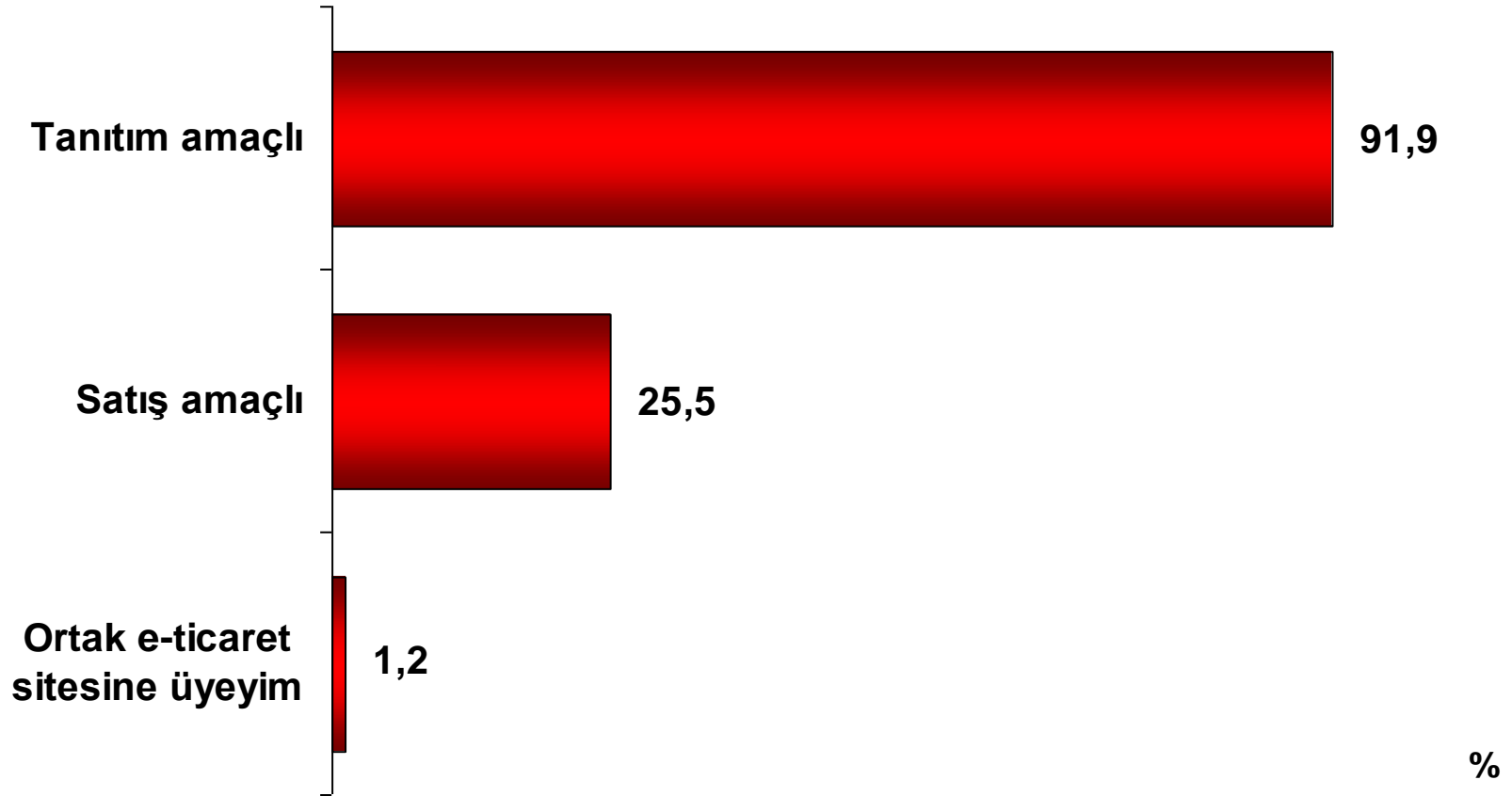


Web sitesi olan işletmeler

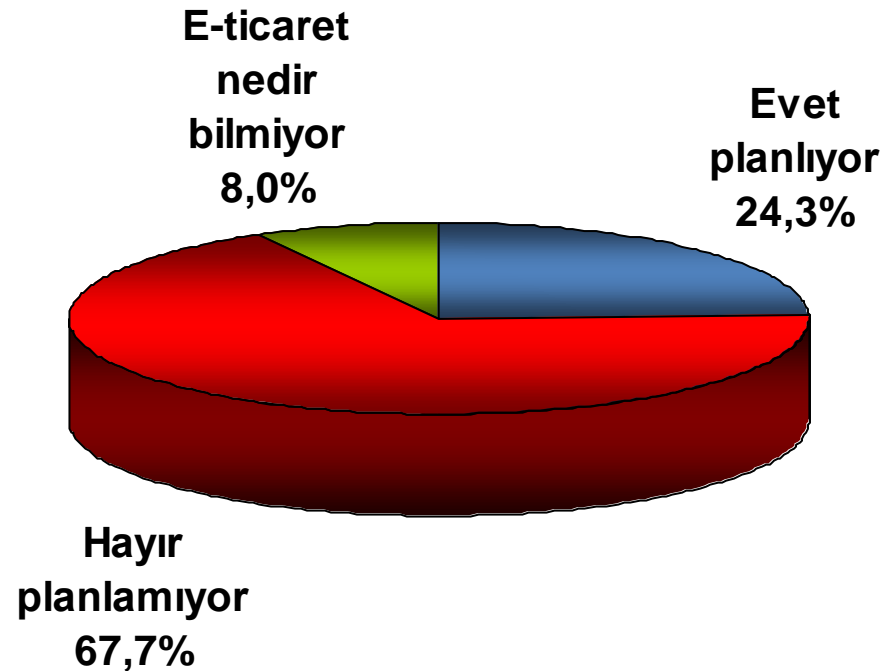


Web sayfası olan işletmeler

	Sektörler				GENEL
	Ticaret	Ulaştırma	İmalat	Diğer	
Tanıdık-arkadaş yaptı	42,1	43,0	41,0	50,9	44,2
Bir şirkete yaptırdık	43,2	40,8	46,2	35,3	41,2
Kendim, çocuklarım yaptı	11,0	10,8	6,3	9,7	9,9
İnternet hizmeti aldığımız servis sağlayıcı kanalı ile	2,6	5,3	5,5	4,1	4,2
Bilmiyor	1,2	0,0	1,0	0,0	0,5

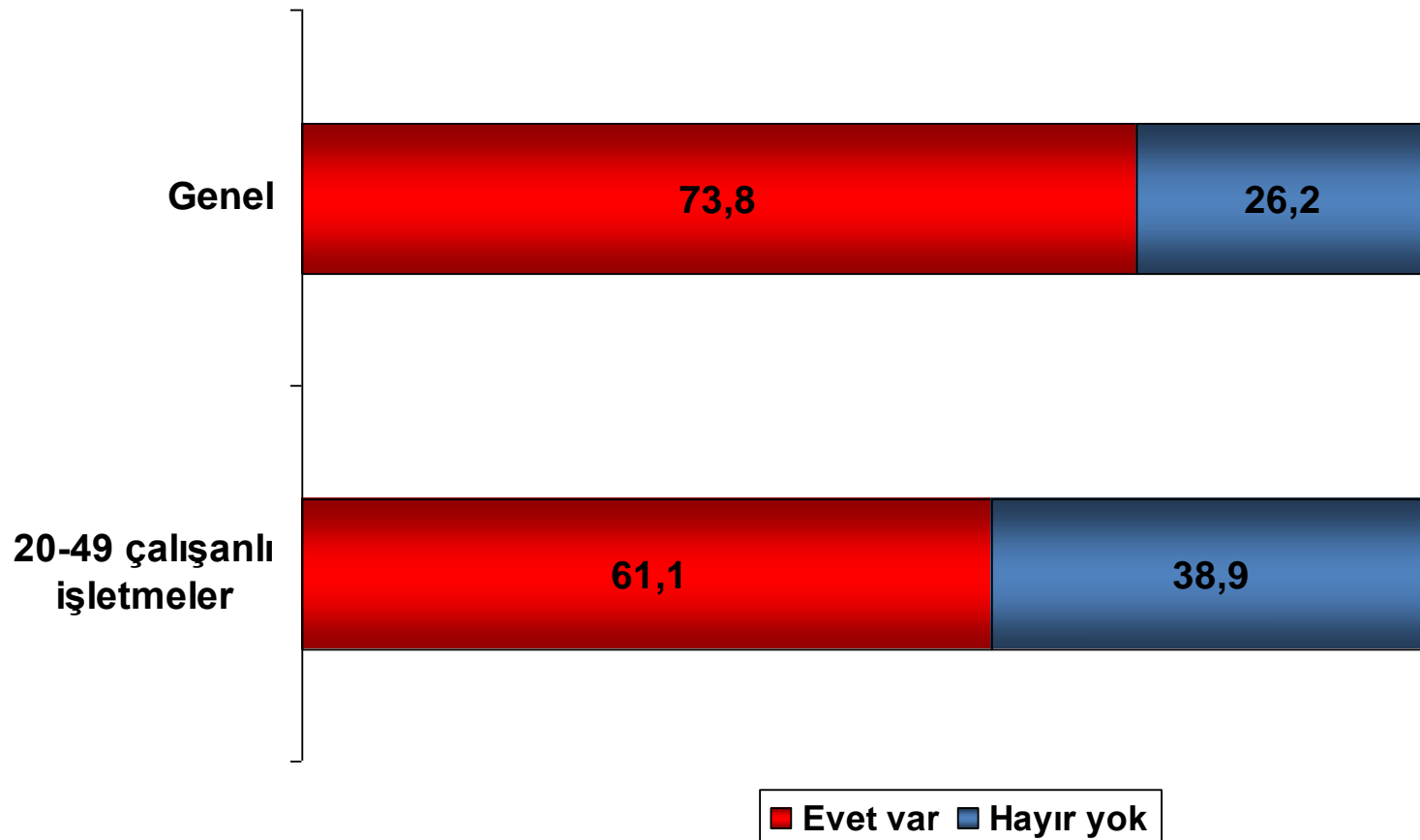


Web sitesi olan işletmeler



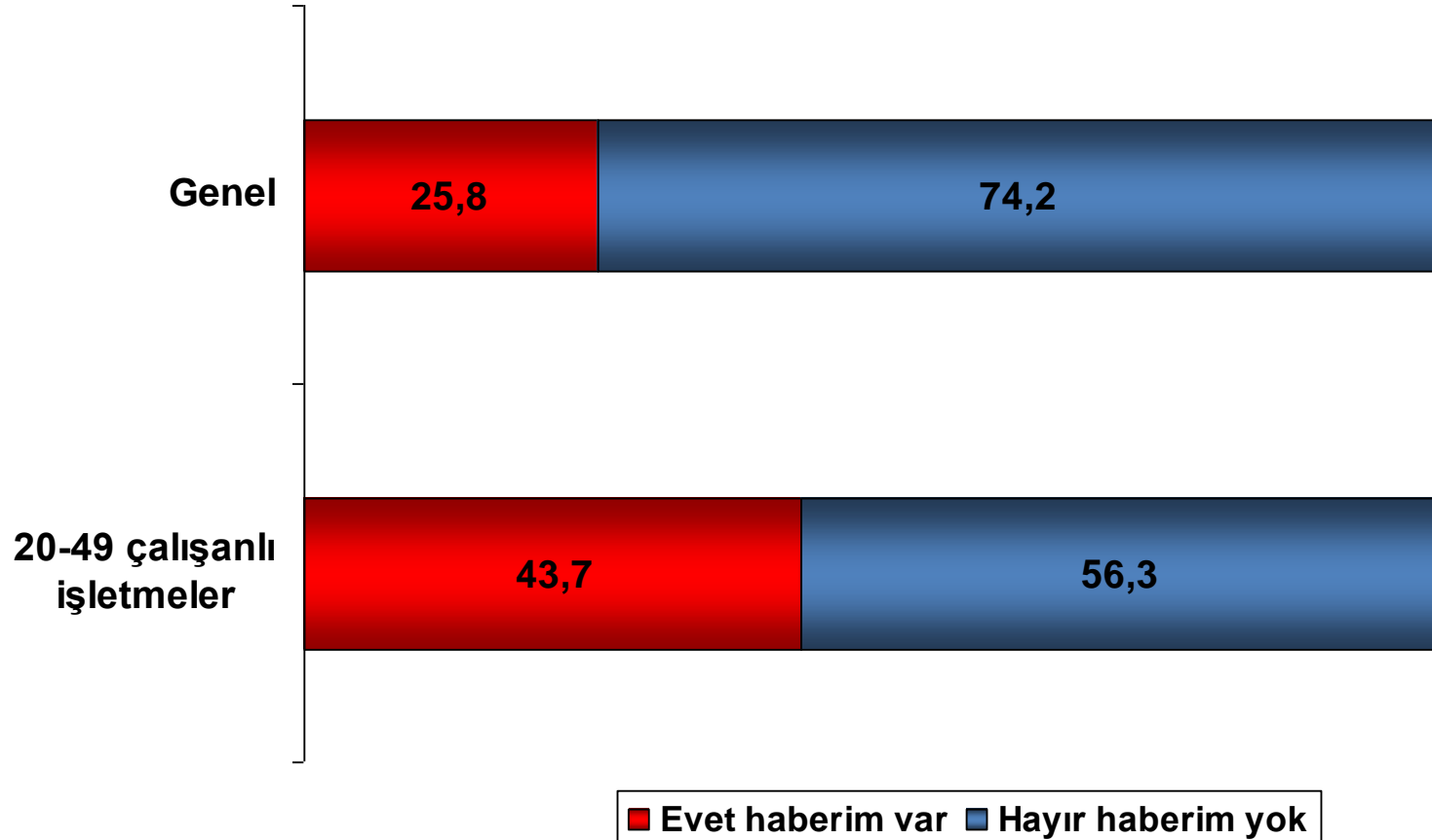
Türkiye genelinde Doğu ve Güney Doğu Anadolu Bölgesi (%31.9), imalat sektörü (%31.7) ve ithalat/ihracat yapan (%46) işletmeler diğerlerine göre daha yüksek oranda e-ticaret yapma potansiyeline sahiptir. Türkiye genelinde e-ticaret potansiyeli yüzde 29'dur.

E-ticaret yapmayanlar

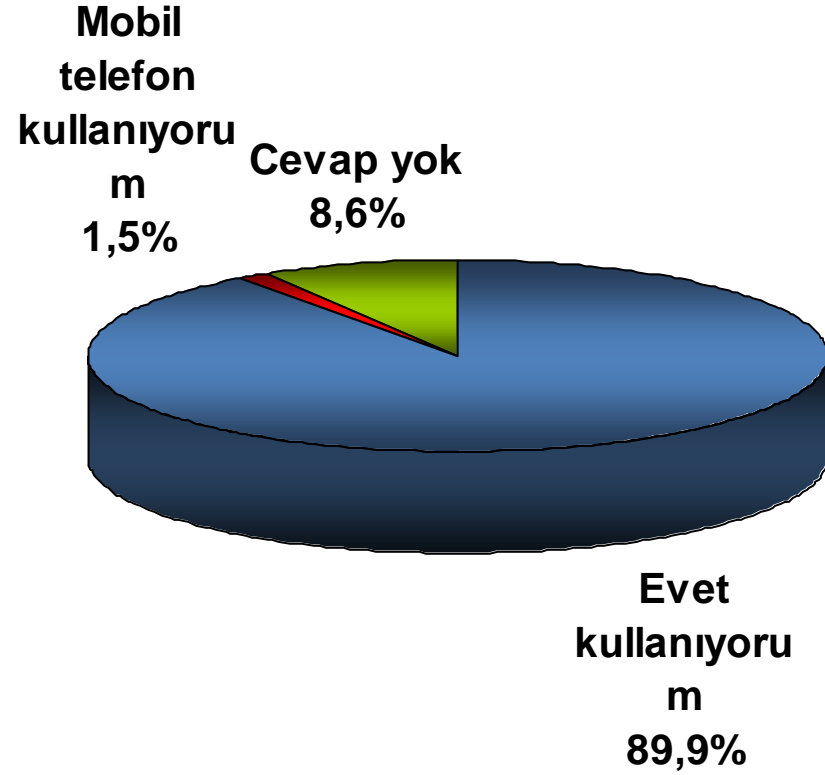


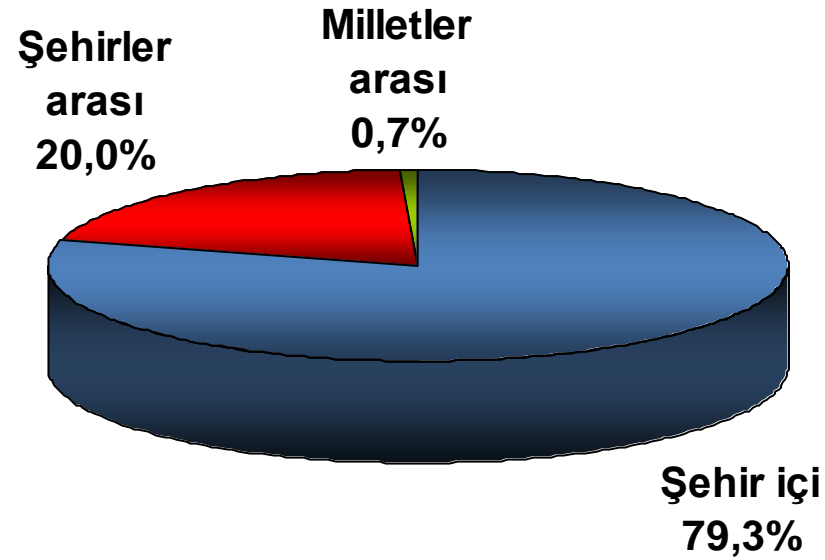
Web sitesi olmayanlar

Karadeniz Bölgesi (%82.5) ile web sitesi yaptırmaya en olumsuz bakan bölgedir. Türkiye genelinde web sitesi yaptırma potansiyeli yüzde 45'dir.



BÖLÜM 6: SABİT TELEFON HATTI KULLANIMI





İş yerinde sabit hat kullanan işletmeler

	Şehiriçi (aylık)	Şehirlerarası (aylık)	Milletlerarası (aylık)	Toplam (aylık)
İşletme büyüklüğüne göre;				
. 1-19	73,80 TL	18,50 TL	0,70 TL	93,00 TL
. 20-49	240,20 TL	92,10 TL	7,70 TL	340,10 TL
Bölgelere göre;				
. Marmara	85,60 TL	16,20 TL	0,60 TL	102,50 TL
. Ege	63,80 TL	18,00 TL	0,60 TL	82,50 TL
. İç Anadolu	97,00 TL	25,80 TL	1,00 TL	123,70 TL
. Doğu	67,20 TL	24,20 TL	0,70 TL	92,10 TL
. Karadeniz	52,30 TL	16,30 TL	0,50 TL	69,10 TL
. Akdeniz	65,20 TL	13,70 TL	0,90 TL	79,80 TL
Sektöre göre;				
. Ticaret	65,90 TL	18,40 TL	0,50 TL	84,80 TL
. Ulaştırma	92,60 TL	24,90 TL	1,00 TL	118,50 TL
. İmalat	79,90 TL	21,60 TL	1,10 TL	102,50 TL
. Diğer	81,00 TL	14,90 TL	0,70 TL	96,70 TL
GENEL	76,10 TL	19,20 TL	0,70 TL	96,10 TL

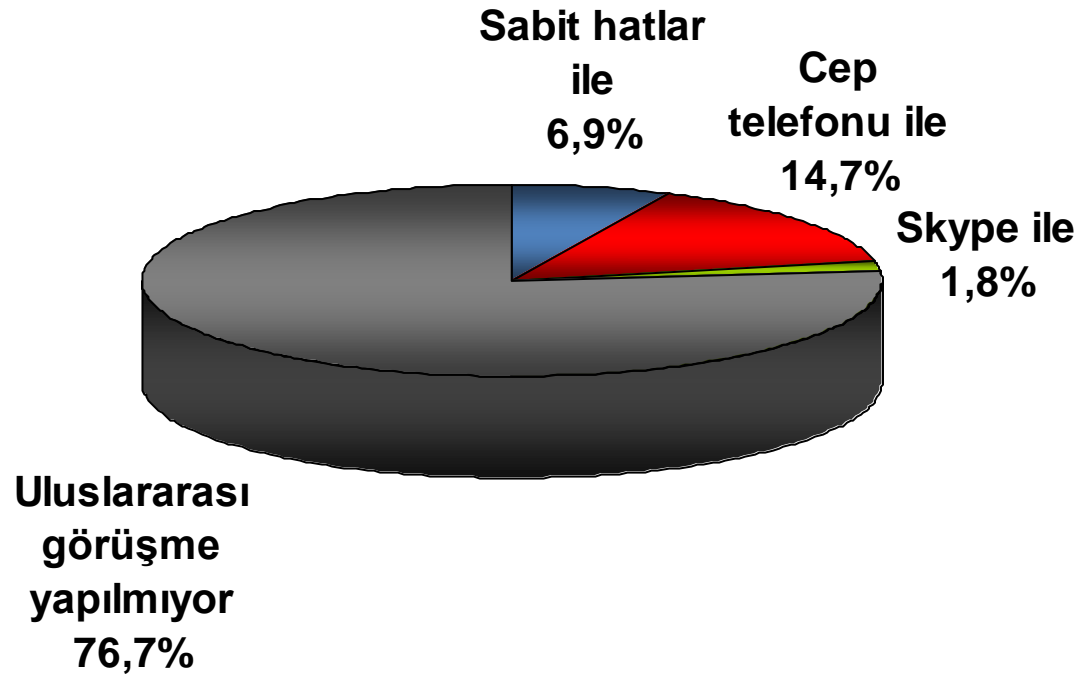


%

İş yerinde sabit hat kullanan işletmeler

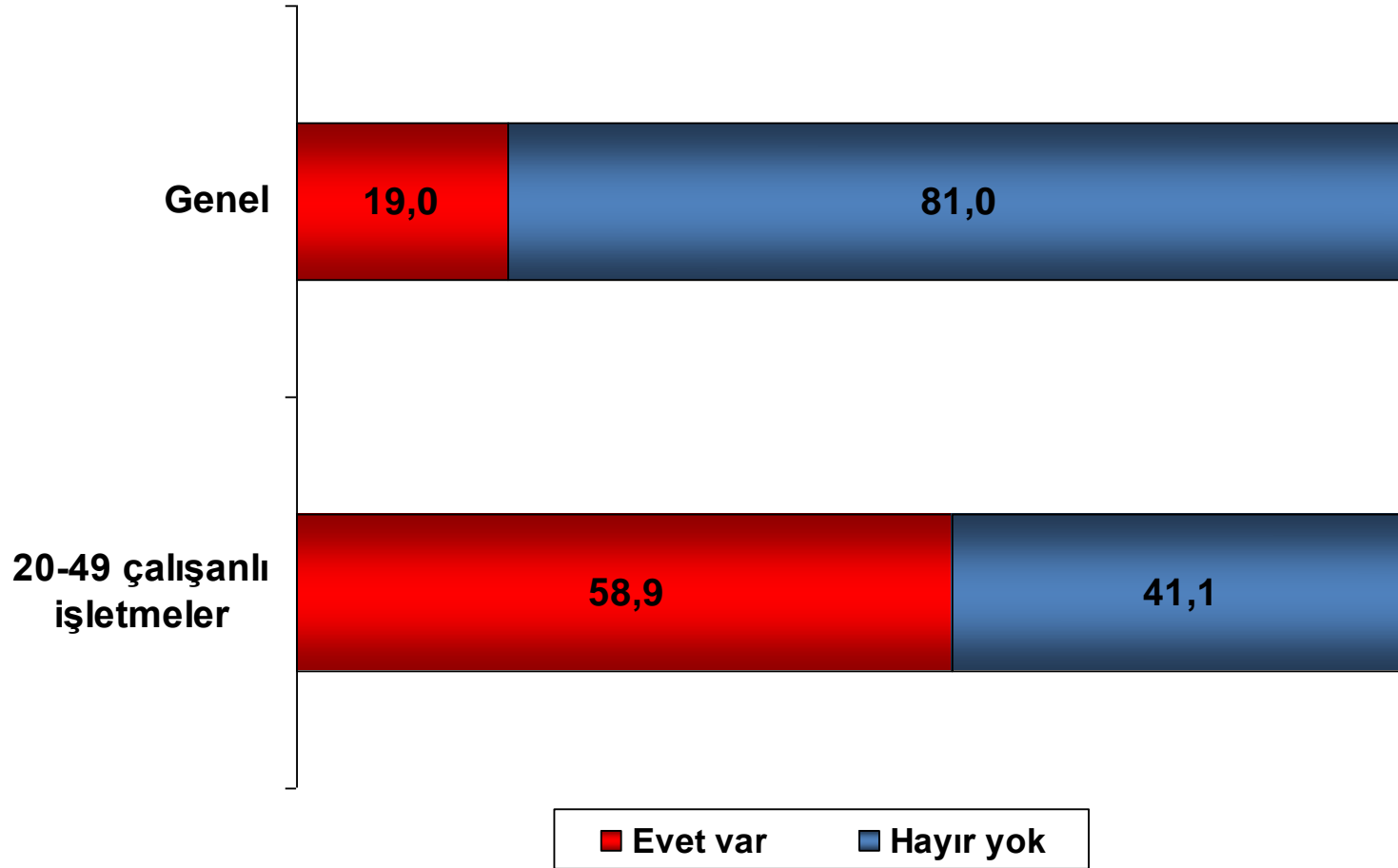
	Sektörler				
	Ticaret	Ulaştırma	İmalat	Diğer	GENEL
Hizmet pahalı	60,6	39,6	52,2	53,0	53,8
Müşteri ihtiyaçlarına uygun kampanyaların olmaması	9,9	8,7	9,0	8,0	9,1
Müşteri temsilcisine kolay ulaşılamaması	7,3	6,4	7,8	10,6	8,0
Faturalar ayrıntısız	5,3	3,4	5,9	5,6	5,1
Firma güven vermiyor	1,8	1,2	2,7	4,0	2,3
Hizmet yetersizliği	0,0	0,8	0,7	0,4	0,3
Fiyat dengesizliği	0,0	0,0	0,3	0,4	0,1
Faturaların ulaşmaması	0,0	0,0	0,3	0,0	0,0
Hatların karışması	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0
HERHANGİ BİR SORUN YOK	30,2	49,1	35,0	33,8	35,2

İş yerinde sabit hat kullanan işletmeler

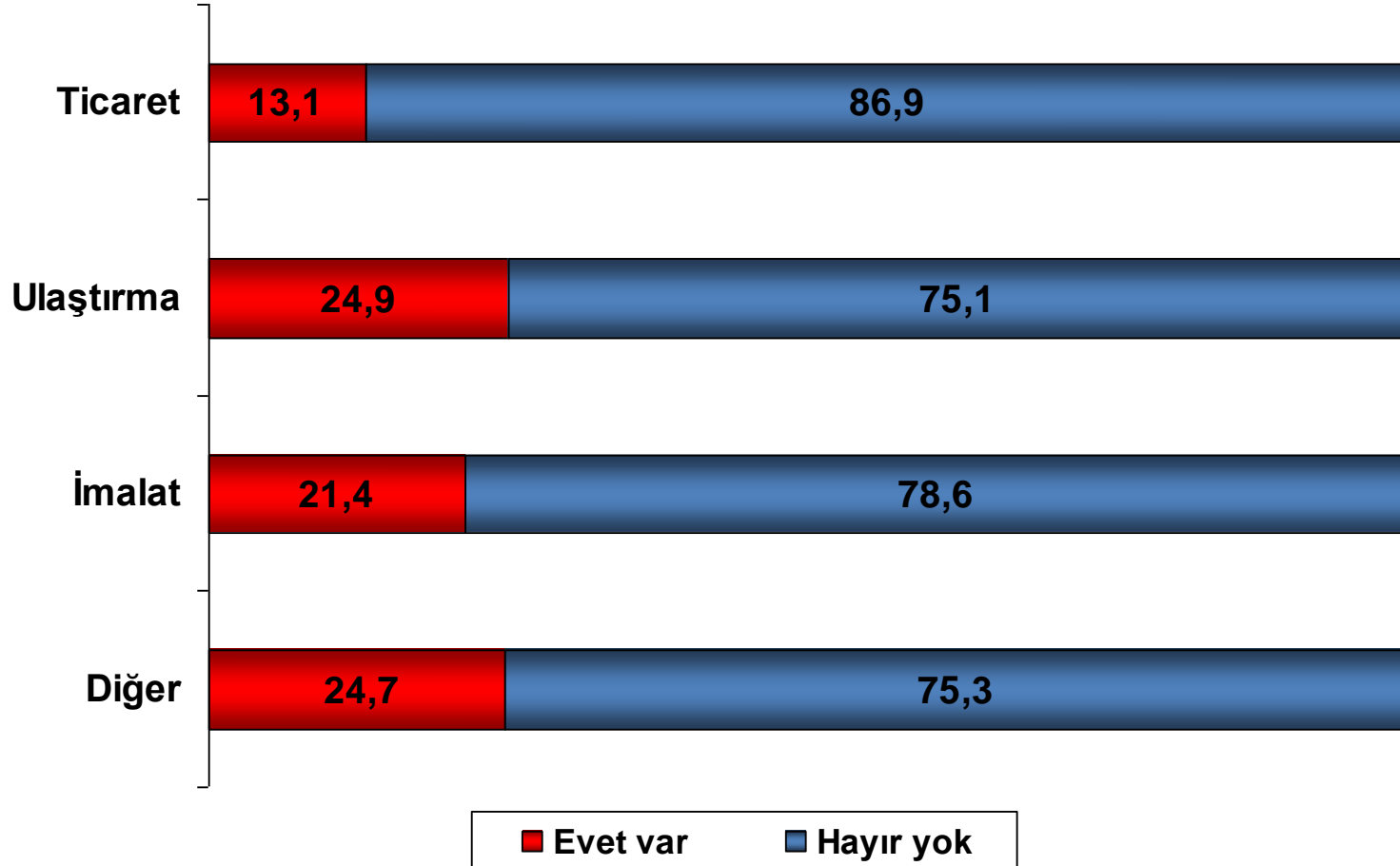


20-49 çalışanlı işletmelerde sabit hat ile görüşme oranı yüzde 18'dir.

	Sektörler				
	Ticaret	Ulaştırma	İmalat	Diğer	GENEL
Sabit hatlar ile	5,8	6,2	11,7	7,5	7,0
Cep telefonu ile	12,2	14,8	21,3	16,7	14,9
SKYPE ile	1,6	1,5	3,1	1,7	1,8
Uluslararası görüşme yapmıyoruz	81,0	79,4	68,1	75,4	77,8

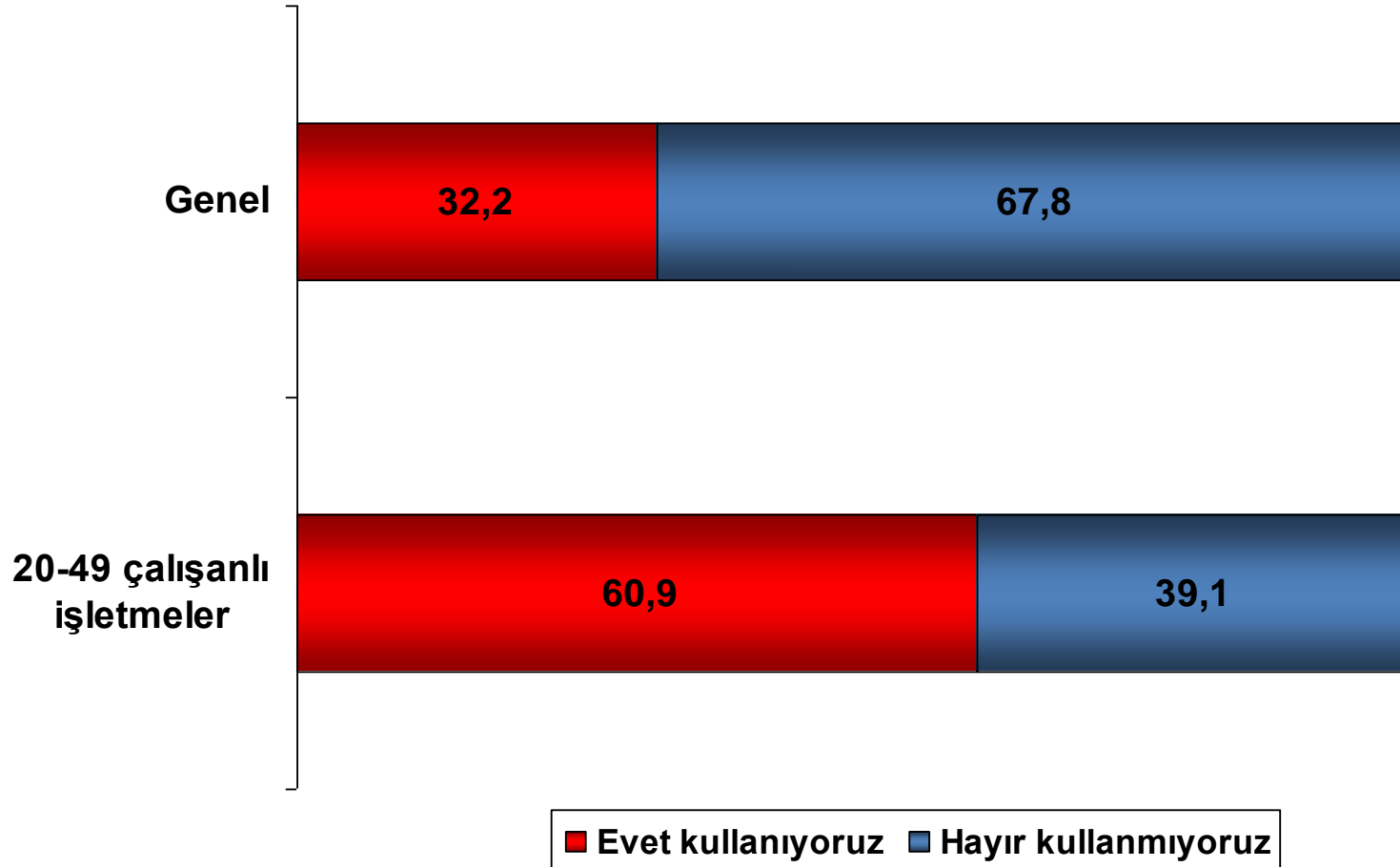


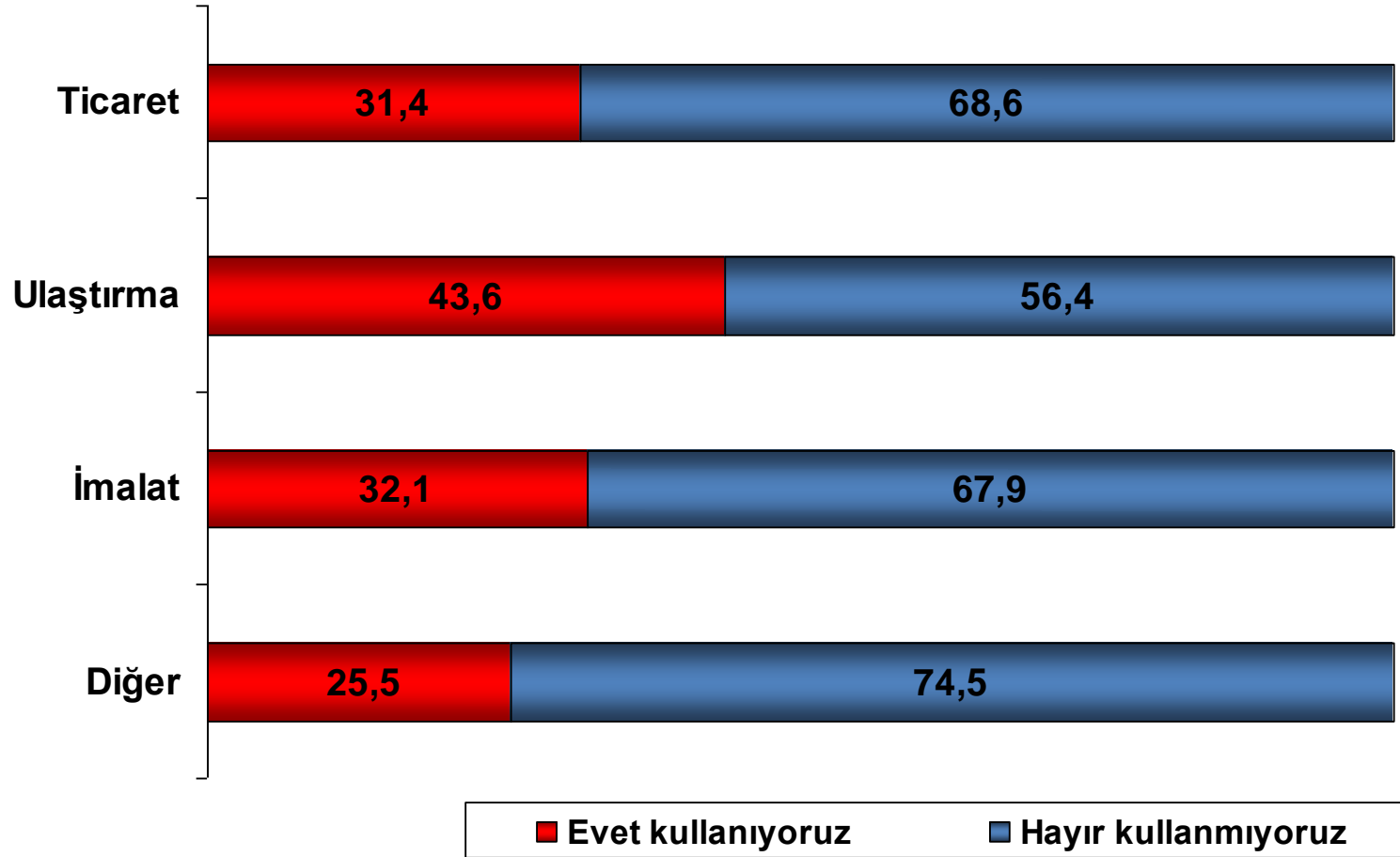
İş yerinde sabit hat kullanan işletmeler

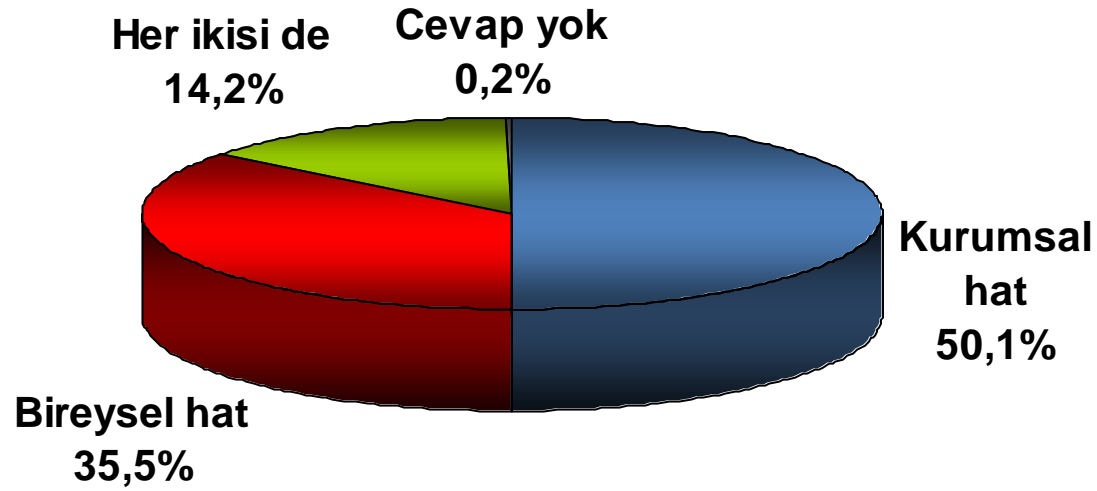


İş yerinde sabit hat kullanan işletmeler

BÖLÜM 7: MOBİL TELEFON HATTI KULLANIMI





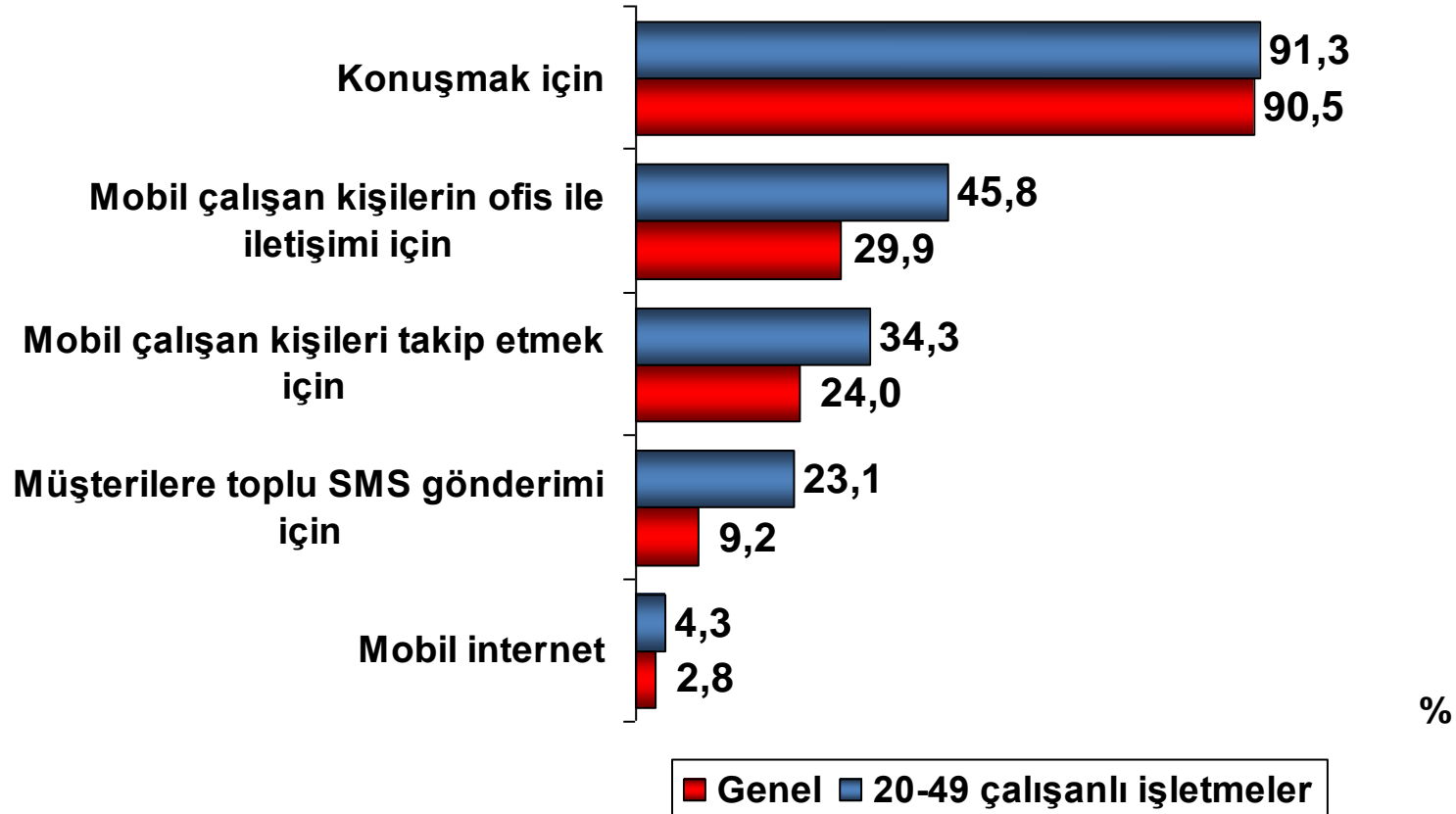


20-49 çalışanlı işletmelerde kurumsal hat kullanım toplamı yüzde 83.8'dir.

	Çalışan sayısı		
	1-19	20-49	GENEL
Ortalama faturalı bireysel hat sayısı	1,2	1,5	1,2
Ortalama faturalı kurumsal hat sayısı	2,6	8,2	2,7
Ortalama kontrollü bireysel hat sayısı	0,2	0,2	0,2
Ortalama kontrollü kurumsal hat sayısı	0,0	0,3	0,1
ORTALAMA TOPLAM HAT SAYISI	4,0	10,2	4,2

	Sektörler				
	Ticaret	Ulaştırma	İmalat	Diğer	GENEL
Ortalama faturalı bireysel hat sayısı	1,0	1,7	1,2	1,0	1,2
Ortalama faturalı kurumsal hat sayısı	1,9	3,9	3,3	2,7	2,7
Ortalama kontrollü bireysel hat sayısı	0,3	0,1	0,3	0,2	0,2
Ortalama kontrollü kurumsal hat sayısı	0,0	0,0	0,1	0,1	0,1
ORTALAMA TOPLAM HAT SAYISI	3,3	5,8	4,8	4,0	4,2

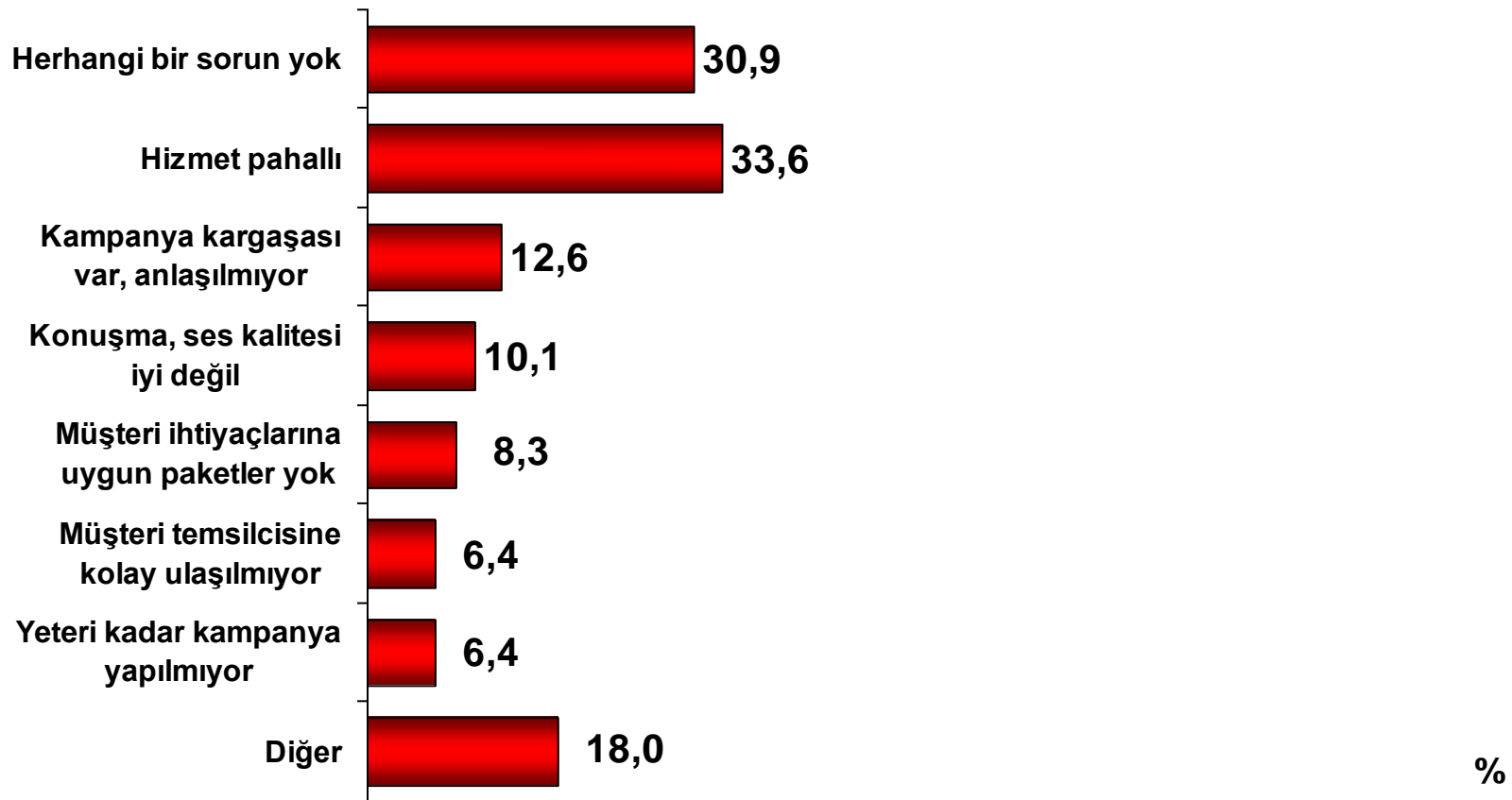
	Aylık Ortalama Mobil İletişim harcaması (TL)
İşyeri büyüklüğüne göre;	
. 1-19	192,70 TL
. 20-49	617,30 TL
Sektörlere göre;	
. Ticaret	161,10 TL
. Ulaştırma	250,50 TL
. İmalat	273,30 TL
. Diğer	193,90 TL
Bölgelere göre;	
. Marmara	189,10 TL
. Ege	186,20 TL
. İç Anadolu	223,50 TL
. Doğu-G.Doğu	252,10 TL
. Karadeniz	183,40 TL
. Akdeniz	193,60 TL
GENEL	201,90 TL



İŐ yerinde mobil hat kullanan işletmeler

	Sektörler				
	Ticaret	Ulaştırma	İmalat	Diğer	GENEL
Konuşmak için	94,2	80,9	90,8	93,2	90,5
Mobil çalışan kişilerin ofis ile iletişimini sağlamak için	20,3	52,5	29,3	25,1	29,9
Mobil çalışan kişileri takip edebilmek için	16,8	42,5	25,2	17,5	24,0
Müşterilere toplu SMS gönderimi için	5,7	9,4	15,4	13,5	9,2
Mobil internet için	1,9	5,0	2,4	2,7	2,8

İş yerinde mobil hat kullanan işletmeler



20-49 çalışanlı işletmelerde müşteri temsilcisine kolay ulaşamama ile ilgili sorunun oranı yüzde 12'dir.

İş yerinde mobil hat kullanan işletmeler

	Sektörler				
	Ticaret	Ulaştırma	İmalat	Diğer	GENEL
Hizmetleri pahalı	41,7	32,6	25,5	20,8	33,6
Kapsama alanı yeterli değil	21,5	21,8	28,4	28,5	23,8
Kampanya kargaşası var, kampanyalar anlaşılıyor	10,9	5,8	16,0	22,9	12,6
Konuşma, ses kalitesi iyi değil	10,7	8,4	8,9	11,8	10,1
Müşteri ihtiyaçlarına uygun paketleri yok	9,1	9,4	2,4	9,0	8,3
Müşteri temsilcilerine kolay ulaşılmıyor	6,9	4,2	6,7	7,9	6,4
Yeteri kadar kampanya yapılmıyor	4,8	8,5	8,3	6,3	6,4
İşletmeye özel çözümler sunmuyorlar	6,2	4,4	6,3	5,2	5,6
Müşteri temsilcileri düzenli ziyaret etmiyor	6,7	4,2	3,1	4,0	5,1
Müşteri temsilcileri yavaş hizmet veriyor	4,7	4,1	6,1	3,9	4,6
Firma güven vermiyor	0,9	2,5	3,0	5,1	2,3
Kota aşması	0,0	0,9	1,0	0,0	0,3
HERHANGİ BİR SORUN YOK	24,6	37,8	27,8	39,2	30,9

İş yerinde mobil hat kullanan işletmeler



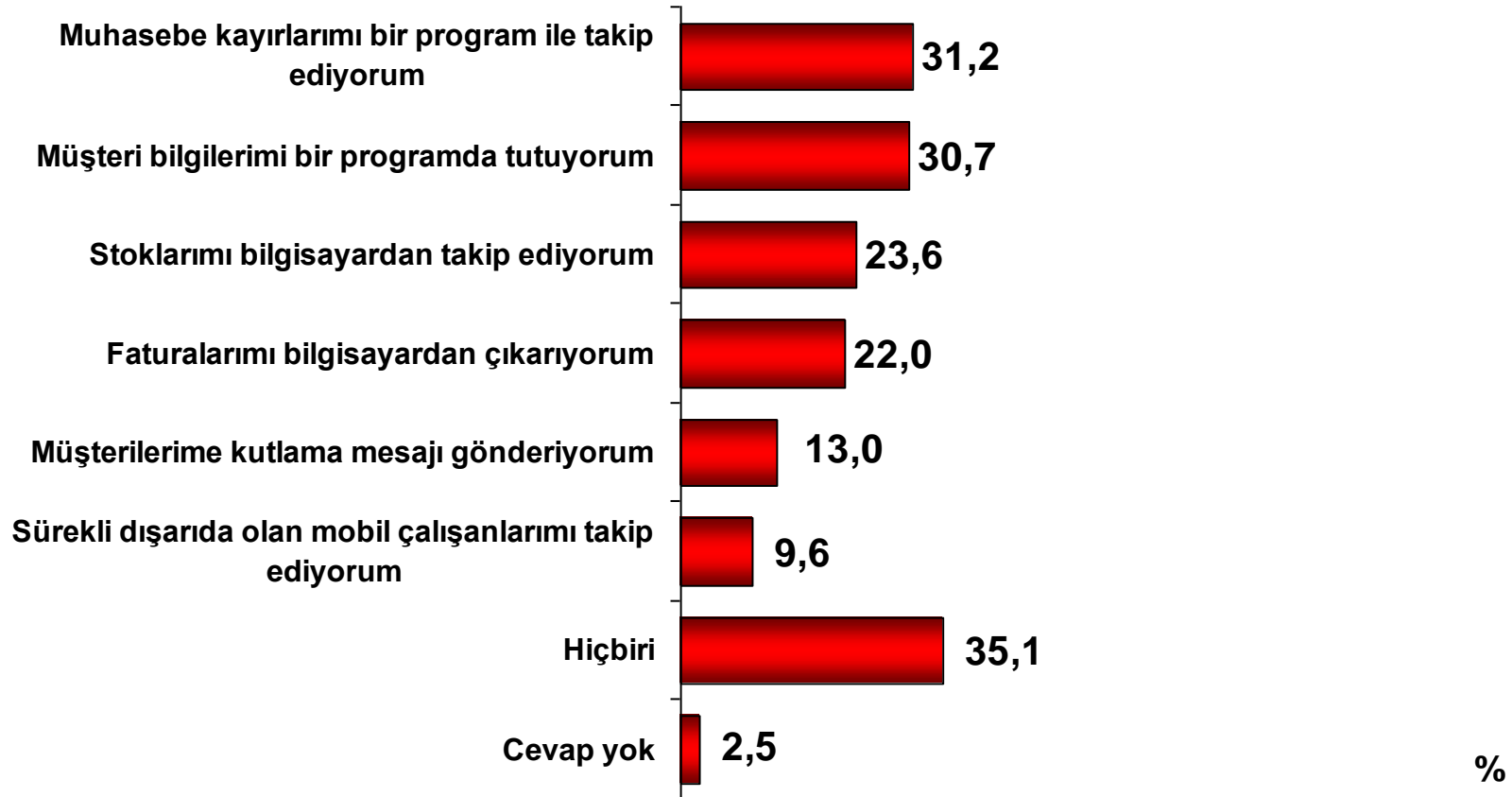
20-49 çalışanlı işletmelerde mobil iletişim hizmeti sunan şirketin “yaygın olarak kullanılması” ve “tanınmış marka olmasının” seçme kriterlerindeki payı yüzde 26’dır.

İş yerinde mobil hat kullanan işletmeler

	Sektörler				
	Ticaret	Ulaştırma	İmalat	Diğer	GENEL
Fiyatından	48,6	55,3	53,6	51,3	51,3
Güvenilir şirket, marka olmasından	36,3	26,5	24,9	29,2	31,2
Televizyon reklamlarından	30,6	24,2	13,1	26,4	26,1
Yaygın olarak kullanılmasından	15,5	17,7	18,5	25,7	18,3
Tanınmış marka olmasından	16,1	16,1	18,6	22,2	17,6
Sunduğu kampanyalardan	10,6	11,4	19,7	28,1	15,3
Abone olan tanıdığım çevrem, arkadaşım olmasından	7,6	6,7	3,2	11,7	7,6
Gazete, dergi reklamlarından	8,8	7,6	0,5	7,3	7,2
Radyo reklamlarından	8,8	2,6	2,1	4,8	5,7
Yaptığı cihaz hediye kampanyalarından	4,8	2,6	5,1	4,8	4,3
Kapsama alanının geniş olması	1,1	0,0	1,0	0,1	0,6
Fikri yok, yanıtız	0,0	3,6	0,0	0,1	0,9

İş yerinde mobil hat kullanan işletmeler

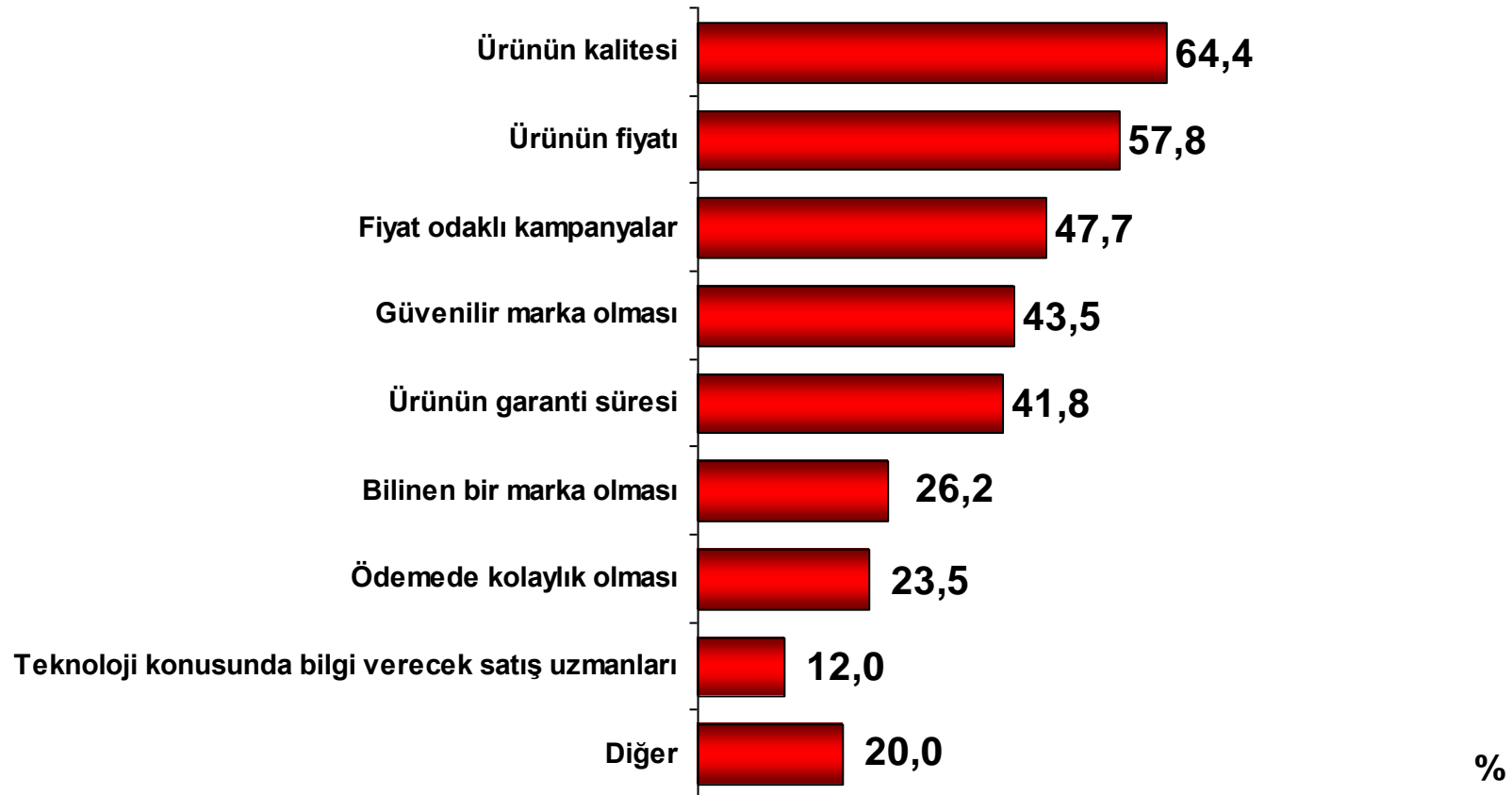
BÖLÜM 8: TEKNOLOJİ SATIN ALMA



	Çalışan sayısı		
	1-19	20-49	GENEL
Muhasebe kayıtlarımı bir program ile takip ediyorum	30,7	69,5	31,2
Müşterilerimin bilgilerini bir programda tutuyorum	30,3	64,1	30,7
Stoklarımı bilgisayardan takip edebiliyorum	23,3	46,3	23,6
Faturalarımı bilgisayardan çıkartıyorum	21,6	56,8	22,0
Müşterilerime önemli günlerde kutlama mesajı gönderiyorum	12,8	29,7	13,0
Sürekli dışarıda olan çalışanlarımı teknoloji ile takip ediyorum	9,5	22,3	9,6
Fikri yok, yanıtız	2,5	0,2	2,5
HİÇBİRİ	35,4	9,9	35,1

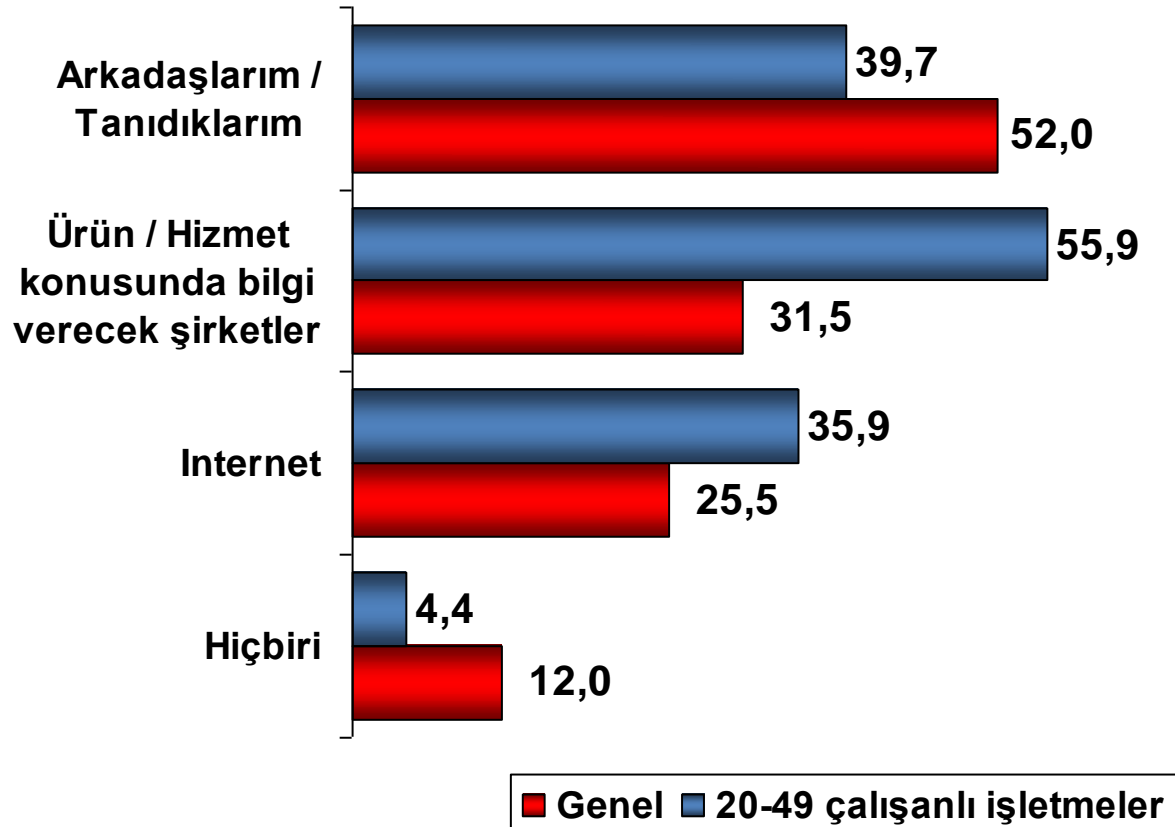
	Sektörler				
	Ticaret	Ulaştırma	İmalat	Diğer	GENEL
Muhasebe kayıtlarımı bir program ile takip ediyorum	30,2	34,0	32,2	30,6	31,2
Müşterilerimin bilgilerini bir programda tutuyorum	25,0	30,2	33,0	40,7	30,7
Stoklarımı bilgisayardan takip edebiliyorum	30,2	10,6	27,0	18,6	23,6
Faturalarımı bilgisayardan çıkartıyorum	18,0	30,1	25,5	22,1	22,0
Müşterilerime önemli günlerde kutlama mesajı gönderiyorum	10,5	9,5	13,1	20,5	13,0
Sürekli dışarıda olan çalışanlarımı teknoloji ile takip ediyorum	7,4	13,5	8,8	11,4	9,6
Fikri yok, yanıtız	3,1	1,8	2,7	1,7	2,5
Hiçbiri	35,7	36,0	42,1	29,6	35,1

Mevcut işini yaparken en az teknoloji kullanan bölge Karadeniz (yüzde 42.7).

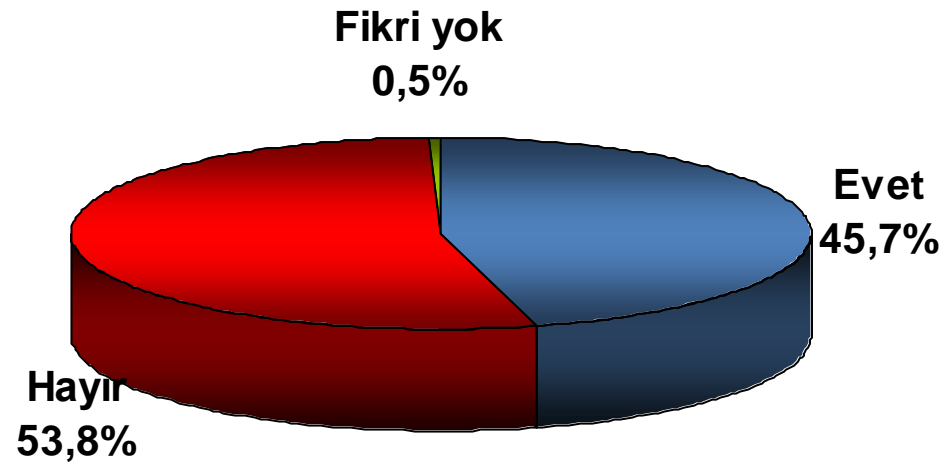


20-49 çalışanlı işletmelerde fiyat odaklı kampanyaların payı yüzde 52.3, ödemede kolaylık sağlanmasını payı yüzde 30.5'dir.

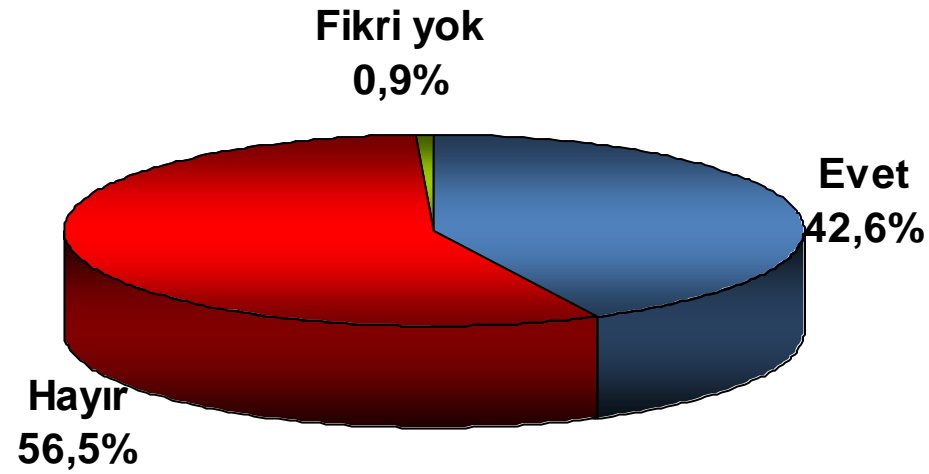
	Sektörler				
	Ticaret	Ulaştırma	İmalat	Diğer	GENEL
Ürünün kalitesi	64,4	66,4	61,5	64,3	64,4
Ürünün fiyatı	58,1	59,1	54,9	57,7	57,8
Fiyat odaklı kampanyalar	45,7	38,0	48,6	58,0	47,7
Güvenilir marka olması	36,2	50,9	42,2	52,8	43,5
Ürünün garanti süresi	40,5	44,0	40,2	43,5	41,8
Bilinen bir marka olması	23,7	28,0	31,0	27,2	26,2
Ödemede kolaylık olması (Finansal destek)	18,4	26,8	30,0	27,5	23,5
Ürün-hizmet konusunda detaylı bilgi verecek satış temsilcileri	12,9	7,4	12,0	13,7	12,0
Arkadaşlarımdan tavsiyesi	7,9	9,0	11,3	9,7	8,9
Dergi, gazete ve internetteki ürün-hizmet reklamları	2,9	3,4	4,2	5,8	3,9
Çalıştığım iş ortağının tavsiyesi	2,0	2,9	4,0	4,7	3,1
Rakiplerimin kullandığı ürün olması	1,7	1,9	3,9	3,7	2,5
İşimi görmesi yeterli	0,0	0,8	0,4	0,3	0,3
Servisi olmalı	0,0	0,4	0,0	0,0	0,1
Fikri yok, yanıtız	1,7	2,1	1,3	0,0	1,3



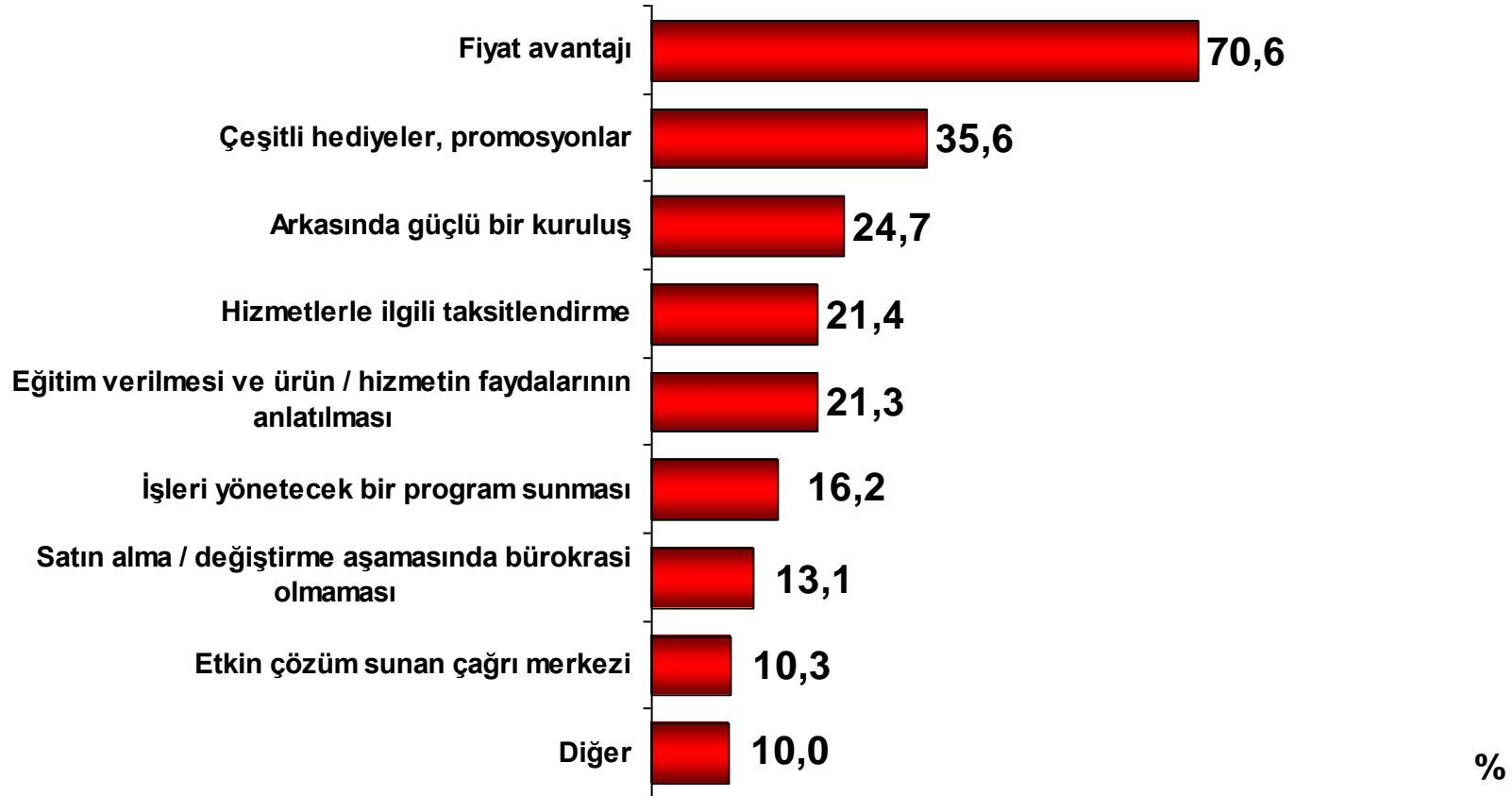
Yatırımlar içinde teknolojinin payı (%)	
İşyeri büyüklüğü;	
. 1-19	12,4
. 20-49	19,5
Bölgeler;	
. Marmara	11,7
. Ege	18,0
. İç Anadolu	10,3
. Doğu	12,7
. Karadeniz	10,0
. Akdeniz	11,7
Sökteer;	
. Ticaret	10,9
. Ulaştırma	13,9
. İmalat	13,5
. Diğer	13,8
GENEL	12,5



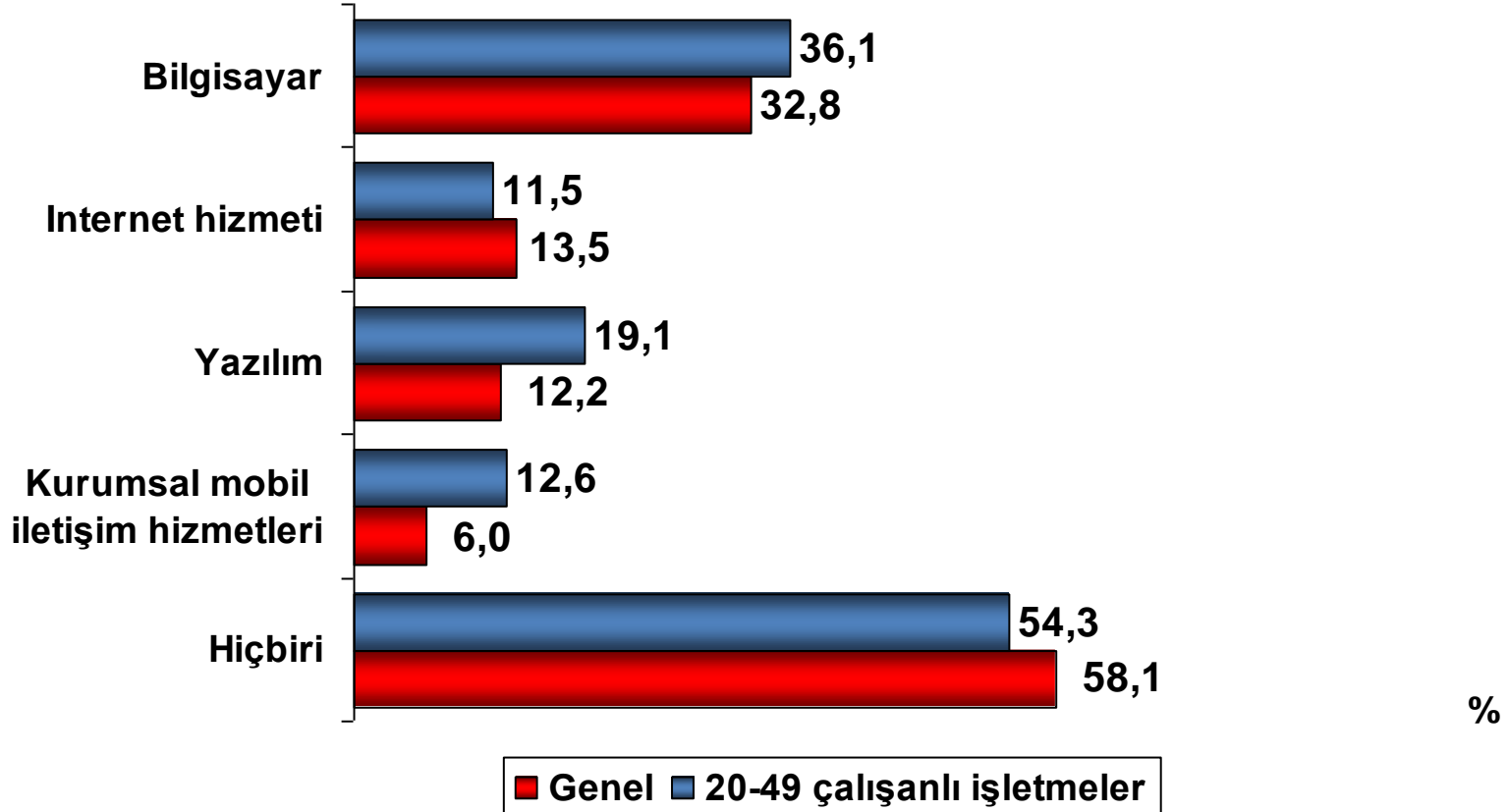
Ticaret sektöründe hizmet alınan kişi ve kurumların yetkinlik oranı yüzde 39.5'dir. İşletmelerin yüzde 76'sı bilişim yatırımı konusunda yetkin bir kurum için bilmiyorum/fikrim yok yanıtını vermiştir.



Ticaret sektöründe hizmet alınan kişi ve kurumların sayıca yeterlilik oranı yüzde 38'dir.



20-49 çalışanlı işletmelere işleri yönetecek bir program sunulmasının payı yüzde 23, ürün satın alma veya değiştirmede bürokrasinin olmamasının payı yüzde 21.5'dir.



	Sektörler				
	Ticaret	Ulaştırma	İmalat	Diğer	GENEL
Bilgisayar	30,1	31,9	38,7	35,4	32,8
İnternet erişimi	13,8	11,4	17,1	12,7	13,5
Yazılım	12,2	12,0	15,0	11,0	12,2
Kurumsal mobil iletişim hizmetleri	5,1	6,3	7,8	6,8	6,0
HİÇBİRİ	60,2	63,0	50,4	54,5	58,1

1 yıl içinde en az oranda yatırım yapmayı planlayan bölge İç Anadolu (%32.6), en yüksek oranda yatırım yapmayı planlayan bölge ise Ege (%54.7) Bölgesi'dir.

	Bilgisayar	İnternet erişimi	Yazılım	Mobil iletişim	HİÇBİRİ
İşyerinde bilgisayar					
. Olanlar	29,60%	9,90%	13,90%	7,50%	58,70%
. Olmayanlar	38,10%	19,60%	9,40%	3,50%	57,10%
İşyerinde internet erişimi;					
. Olanlar	29,30%	6,60%	14,20%	7,60%	60,80%
. Olmayanlar	37,50%	22,90%	9,60%	3,90%	54,40%
Mobil iletişim;					
. Kullananlar	29,50%	10,70%	13,90%	6,40%	59,90%
. Kullanmayanlar	34,30%	14,80%	11,40%	5,80%	57,20%
GENEL	32,80%	13,50%	12,20%	6,00%	58,10%