



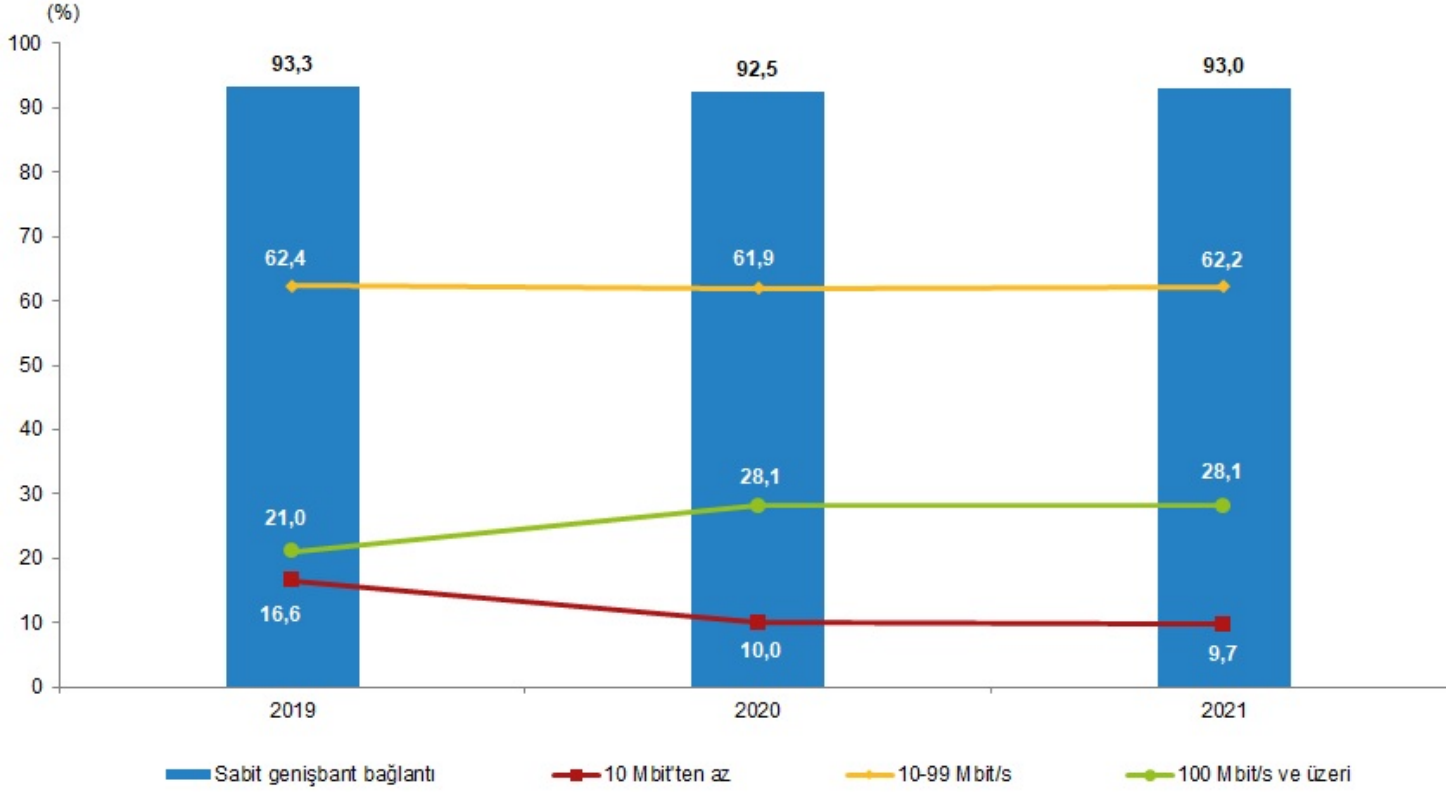
## Girişimlerde Bilişim Teknolojileri Kullanım Araştırması, 2021

### Girişimlerin %93,0'ı sabit genişbant bağlantı kullandı

Girişimlerde Bilişim Teknolojileri Kullanım Araştırması sonuçlarına göre; 2021 yılında 10 ve daha fazla çalışanı olan girişimlerin İnternete erişim oranı %95,3 oldu. İnternete erişim oranı çalışan sayısı büyüklük gruplarına göre incelendiğinde; bu oranın 10-49 çalışanı olan girişimlerde %94,7, 50-249 çalışanı olan girişimlerde %98,0 ve 250 ve üzeri çalışanı olan girişimlerde ise %99,9 olduğu görüldü.

Girişimlerin %93,0'ı 2021 yılında İnternete erişimde sabit genişbant bağlantı kullandı. Bu girişimlerin abone oldukları en yüksek İnternet bağlantı hızları dikkate alındığında; girişimlerin %9,7'sinin 10 Mbit/s hız altında, %62,2'sinin 10-99 Mbit/s hız aralığında ve %28,1'inin ise 100 Mbit/s ve üzeri hızda İnternet kullandığı tespit edildi. Çalışan sayısı 250 ve üzeri olan girişimlerde, 100 Mbit/s ve üzeri hızda İnternet kullananların oranı 2020 yılında %37,6 iken bu oran 2021 yılında %47,7'ye yükseldi.

### Sabit genişbant bağlantı kullanımı ve abone olunan en yüksek bağlantı hızı, 2019-2021



### Web sitesine sahip girişimlerin oranı %49,4 oldu

Web sitesi sahiplik oranı, 2021 yılında 10 ve daha fazla çalışanı olan girişimlerde %49,4 oldu. Web sitesi sahiplik oranı, 250 ve üzeri çalışanı olan girişimlerde %91,4 olup bunu %67,6 ile 50-249 çalışanı olan girişimler ve %45,1 ile 10-49 çalışanı olan girişimler takip etti.

### Girişimlerin %34,6'sı sosyal medya uygulamalarını kullandı

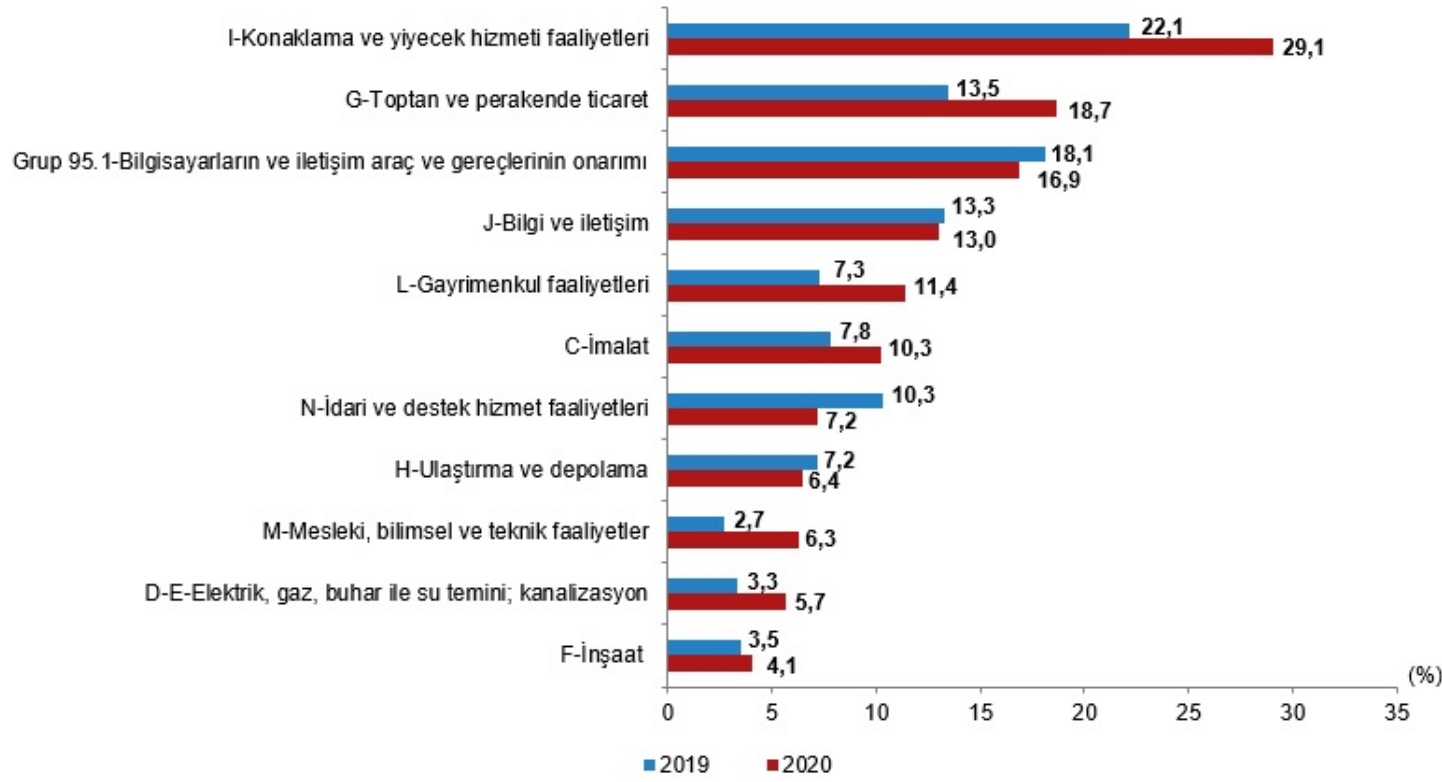
Sosyal ağları, blogları veya mikro blogları, multimedya paylaşım sitelerini ve wiki bazlı bilgi paylaşım sitelerini kullanan 10 ve daha fazla çalışanı olan girişimlerin oranı, 2021 yılında %34,6 oldu. Sosyal ağlar, %93,6 ile sosyal medya uygulamalarını kullanan girişimlerin en fazla tercih ettiği sosyal medya uygulaması oldu. Bunu %65,9 ile multimedya paylaşım siteleri, %29,6 ile girişimin blogları veya mikro blogları ve %6,8 ile wiki bazlı bilgi paylaşım siteleri izledi.

### E-satış yapan girişimlerin oranı arttı

Girişimlerin 2020 yılında e-satış yapma oranı, 2019 yılına göre 2,7 puan artarak %12,5 oldu. E-satışlar; İnternet (web siteleri ya da mobil uygulamalar) ve/veya Elektronik Veri Alışverişi (EDI) aracılığı ile gerçekleştirilmektedir. Çalışan sayısı büyüklük gruplarına göre e-satış yapma oranı, 10-49 çalışanı olan girişimlerde %11,6, 50-249 çalışanı olan girişimlerde %14,8 ve 250 ve üzeri çalışanı olan girişimlerde ise %27,0 oldu.

E-satış yapma oranı ekonomik faaliyet gruplarına göre incelendiğinde; 2020 yılında en fazla e-satış yapma oranının %29,1 ile konaklama ve yiyecek hizmeti faaliyetlerini yürüten girişimlerde olduğu görüldü. Bunu %18,7 ile toptan ve perakende ticaret faaliyetini yürüten girişimler, %16,9 ile bilgisayarların ve iletişim araç ve gereçlerinin onarımı faaliyetini yürüten girişimler takip etti.

## Ekonomik faaliyet gruplarına göre e-satış yapan girişimler, 2019, 2020

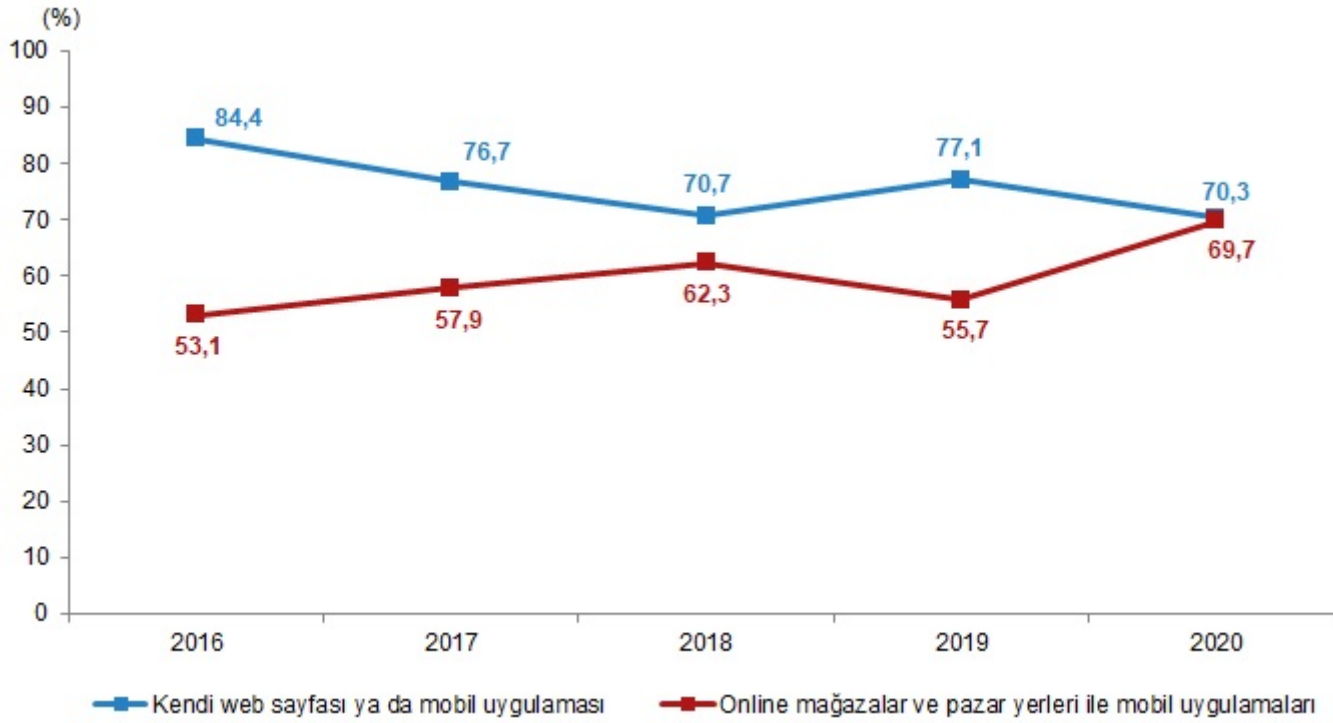


Mesleki, bilimsel ve teknik faaliyetler kapsamında, 2019 yılında Bölüm 75 Veterinerlik Faaliyetleri bulunmamaktadır.

## Online mağazalar ve pazar yerlerini web satış platformu olarak kullanan girişimlerin oranı arttı

En az 10 çalışanı olan girişimlerin %10,7'si 2020 yılında web sitesi ya da mobil uygulamalar üzerinden web satış yaptı. Web sitesi ya da mobil uygulamalar üzerinden web satış yapan girişimlerin %70,3'ü kendi web siteleri ya da mobil uygulamalarını kullanırken %69,7'si farklı girişimlerin de satış yapabildiği online mağazalar ve pazar yerleri ile mobil uygulamalarını web satış platformu olarak kullandı. Farklı girişimlerin de satış yapabildiği online mağazalar ve pazar yerleri ile mobil uygulamaları üzerinden web satış yapan girişimlerin oranı 2019 yılında %55,7 idi.

## Web satış platformlarına göre web-satış oranı, 2016-2020



## Web satışı yapan girişimlerin %19,5'i yurtdışına satış yaptı

Web sitesi veya mobil uygulamalar aracılığı ile 2020 yılında mal veya hizmet satışı yapan girişimlerin %19,5'i yurtdışına satış yaptı. Yurtdışına satış yapan girişimlerin web satış sürecinde karşılaştığı zorluklar incelendiğinde; girişimlerin en fazla karşılaştığı zorluğun %36,6 ile yurtdışına satılan ürünlerin teslim veya iade edilmesinin yüksek maliyeti olduğu görüldü. Bunu, %26,4 ile yurtdışına satış yaparken şikayet ve itilafların çözümüyle ilgili zorluklar ve %22,4 ile mevzuat bilgisi eksikliği zorlukları izledi.

## Girişimlerin yurtdışına mal veya hizmet satışında karşılaştığı zorluklar, 2020

Karşılaşılan zorluklar	(%)
Yurtdışına satılan ürünlerin teslim veya iade edilmesinin yüksek maliyeti	36,6
Yurtdışına satış yaparken şikayet ve itilafların çözümüyle ilgili zorluklar	26,4
Mevzuat bilgisi eksikliği	22,4
Online ödeme sistemi ile ilgili zorluklar	20,6
Yurtdışındaki KDV sistemiyle ilgili zorluklar	19,8
Yurtdışı müşterilerle iletişim kurmak için yabancı dil bilgisinin eksikliği	19,1
Satış için ürün etiketlemesini uyarlama	18,2
İş ortaklarının belli ülkelere satış yapma kısıtlamaları	16,9

Birden fazla seçenek işaretlenebildiği için toplam 100 olmayabilir.

## Kurumsal Kaynak Planlaması yazılımı kullanımı arttı

Kurumsal Kaynak Planlaması (ERP) yazılımı kullanımı, 2021 yılında 2019 yılına göre 7,5 puan artarak %28,0 oldu. Müşteri İlişkileri Yönetimi (CRM) yazılımı ise girişimlerin %10,6'sı tarafından kullanıldı. Çalışan sayısı büyüklük grubu dikkate alındığında ise ERP ve CRM yazılımlarının 250 ve daha fazla çalışanı olan girişimler tarafından sırasıyla %74,9 ve %33,6 oranında kullanıldığı görüldü. Bu oranlar, 10-49 çalışanı olan girişimlerde sırasıyla %23,7 ve %9,3, 50-249 çalışanı olan girişimlerde ise %45,7 ve %14,7 oldu.

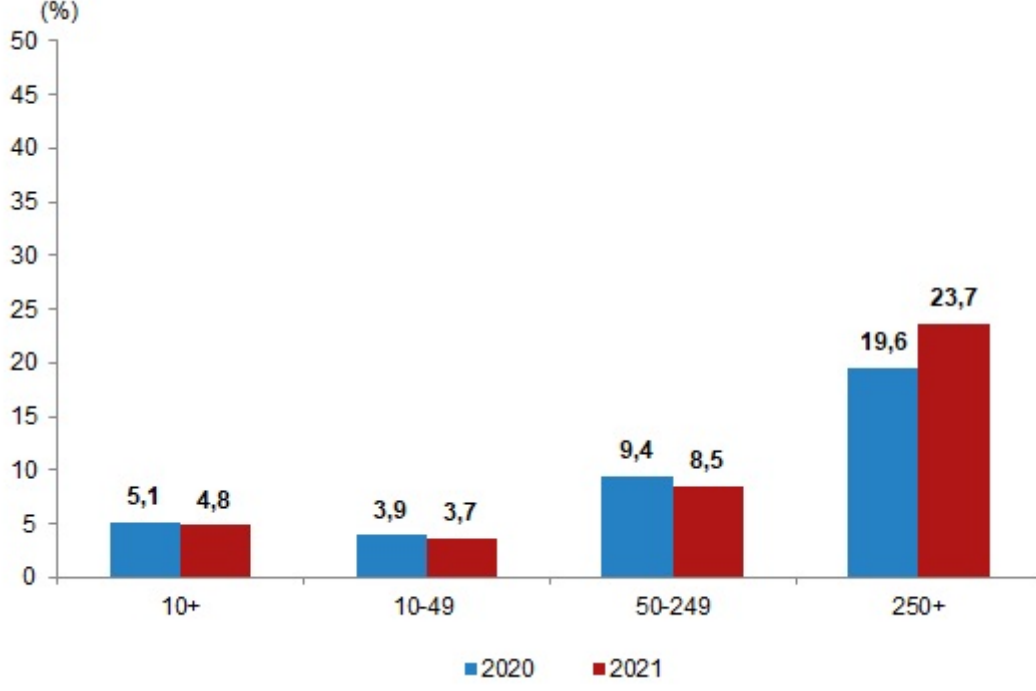
## Ücretli bulut bilişim kullanımı 250 ve üzeri çalışanı olan girişimlerde %41,0 oldu

Ücretli bulut bilişim kullanımı, 2021 yılında 10 ve daha fazla çalışanı olan girişimlerde %10,8 oldu. Ücretli bulut bilişim hizmeti kullanım oranı çalışan sayısı büyüklük gruplarına göre incelendiğinde; 2021 yılında 250 ve üzeri çalışanı olan girişimlerde ücretli bulut bilişim hizmeti kullanım oranının %41,0 olduğu, bunu %19,5 ile 50-249 çalışanı olan girişimlerin, %8,5 ile 10-49 çalışanı olan girişimlerin takip ettiği görüldü.

## Robot teknolojisi kullanan girişimlerin oranı %4,8 oldu

En az 10 çalışanı olan girişimlerin %4,8'i 2021 yılında endüstriyel robot veya hizmet robotu kullandığını belirtti. Çalışan sayısı büyüklük grubuna göre endüstriyel robot veya hizmet robotu kullananların oranı incelendiğinde; 10-49 çalışanı olan girişimlerin %3,7'sinin, 50-249 çalışanı olan girişimlerin %8,5'inin ve 250 ve üzeri çalışanı olan girişimlerin %23,7'sinin robot teknolojisi kullandığı görüldü.

### Çalışan sayısı büyüklük gruplarına göre robot kullanan girişimlerin oranı, 2020, 2021



## Nesnelerin İnternetini kullanan girişimlerin oranı %21,1 oldu

Girişimlerin %21,1'i 2021 yılında İnternet aracılığıyla izlenebilen veya uzaktan kontrol edilebilen birbirine bağlı cihazlar veya sistemler kullandığını belirtti. Nesnelerin İnternetini kullanan girişimlerin kullanım amaçları incelendiğinde; nesnelerin İnternetinin en fazla %82,1 ile tesislerin güvenliğinin sağlanması amacı ile kullanıldığı görüldü. Bunu %36,2 ile enerji tüketimi yönetimi ve %32,9 ile lojistik yönetimi izledi.

### Nesnelerin İnternetini kullanan girişimlerin kullanım amaçları, 2021

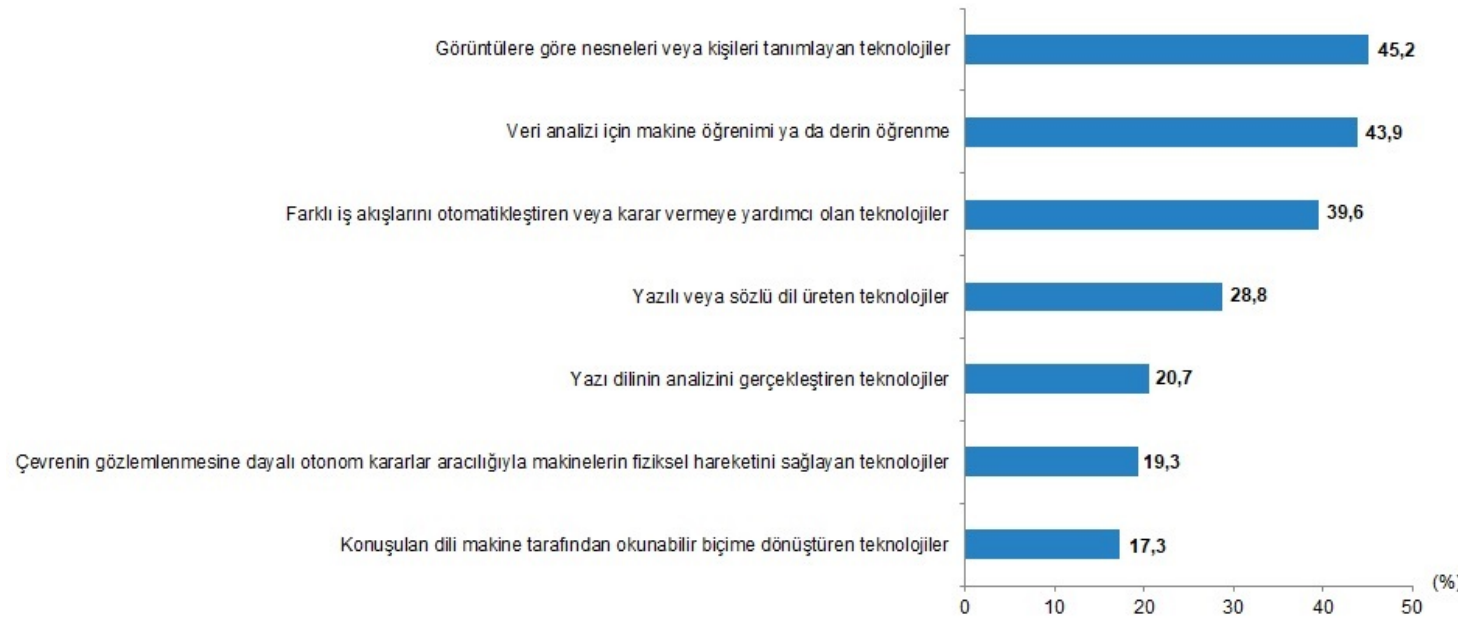
Kullanım amacı	(%)
Tesislerin güvenliği	82,1
Enerji tüketimi yönetimi	36,2
Lojistik yönetimi	32,9
Üretim süreçleri	24,7
Müşteri hizmetleri	18,3
Duruma dayalı bakım	17,3
Diğer	14,7

Birden fazla seçenek işaretlenebildiği için toplam 100 olmayabilir.

## Girişimlerin %2,7'si yapay zeka kullandığını belirtti

Yapay zeka teknolojilerinden herhangi birini kullandığını belirten girişimlerin oranı, 2021 yılında %2,7 oldu. Yapay zeka kullanan girişimlerin en fazla %45,2 ile görüntülere göre nesneleri veya kişileri tanımlayan teknolojiler kullandıkları görüldü. Bunu %43,9 ile veri analizi için makine öğrenimi ya da derin öğrenme ve %39,6 ile farklı iş akışlarını otomatikleştiren veya karar vermeye yardımcı olan teknolojiler takip etti.

### Girişimlerin yapay zeka teknolojileri kullanım oranı, 2021



## Girişim tarafından gerçekleştirilen çevrimiçi toplantıların sayısının arttığı beyan edildi

Bilgisayar veya cep telefonu aracılığı ile 2020 yılı boyunca; girişimlerin %30,5'i girişimin e-posta sistemine uzaktan erişimi olan çalışan oranını artırdığını, %25,3'ü çevrimiçi toplantılarının sayısını artırdığını ve %24,3'ü e-posta dışında girişimin bilişim teknolojileri sistemlerine uzaktan erişimi olan çalışan oranını artırdığını beyan etti.

E-posta sistemine uzaktan erişimi olan çalışan oranını artıran girişimlerin %89,0'ı, çevrimiçi toplantılarının sayısını artıran girişimlerin %93,1'i ve e-posta dışında girişimin bilişim teknolojileri sistemlerine uzaktan erişimi olan çalışan oranını artıran girişimlerin %90,2'si bu artışların nedenini tamamen ya da kısmen COVID-19 salgını olarak belirtti.

**Girişimlerin %14,0'ı COVID-19 salgını nedeni ile e-satışa başladı ya da satış çabasını artırdı**

COVID-19 salgını nedeni ile 2020 yılında web sitesi veya mobil uygulamalar ya da EDI aracılığı ile mal veya hizmet satışına başladığını veya satış çabalarını artırdığını beyan eden girişimlerin oranı %14,0 oldu. Bu oran, çalışan sayısı büyüklük grubuna göre incelendiğinde; COVID-19 salgını nedeni ile 10-49 çalışanı olan girişimlerin %13,6'sının, 50-249 çalışanı olan girişimlerin %15,2'sinin ve 250 ve üzeri çalışanı olan girişimlerin %20,5'inin e-satışa başladığı veya satış çabalarını artırdığı görüldü.

**Bu konu ile ilgili bir sonraki haber bülteninin yayımlanma tarihi Eylül 2022'dir.**