

Araştırma Makalesi / Research Article

İşletmelerin Düzenledikleri Kongrelerde Katılımcı Tutumları Farklılık Gösterir Mi?

Eda DİNÇER¹

<u>Gönderim Tarihi</u> <u>21.05.2019</u>	<u>Kabul Tarihi</u> <u>20.08.2019</u>
---	--

Önerilen Atf / Suggested Citation:

Dinçer, E. (2020). İşletmelerin Düzenledikleri Kongrelerde Katılımcı Tutumları Farklılık Gösterir Mi? *Bankacılık ve Finansal Araştırmalar Dergisi*, 7(1), 9-20.

Öz

Kongre turizmi, bireylerin farklı şehir veya ülkelerden bir araya gelerek belli bir konuda bilimsel veya mesleki bilgi alışverişi amacıyla eğitim, konferans ve sempozyum gibi faaliyetlere katılması sonucu ortaya çıkan turizm şeklidir. Kongre turizmi kapsamında hem ulusal hem de uluslararası kongreler yapılmaktadır. Bu araştırmanın amacı, kamu ve özel sektörde çalışan ve kuruluşlarının düzenlediği eğitim kongrelerine katılan bireylerin tutumlarını ortaya koymak ve kamu ve özel sektör kongreleri arasındaki temel farklılıkları karşılaştırmaktır. Araştırma için yüz yüze anket yoluyla veri toplama yöntemine başvurulmuştur. Anketler kongreye katılan 116'sı kamu kurumlarında ve 101'i özel sektör kuruluşlarında çalışan toplam 217 katılımcıya yapılmıştır. Bu anket formları SPSS programı kullanılarak tasnif ve analiz edilmiştir. Verilerin analizi sonucunda Cronbach's Alpha katsayısı 0,91 olarak hesaplanmıştır. Bu değere göre ölçeğin yüksek derecede güvenilir olduğunu söylemek mümkündür. Yapılan t testi sonucuna göre çalışılan sektörün düzenlediği kongrelere göre anlamlı bir farklılık gösterdiği sonucuna varılmıştır. Gruplar arası ortalamalara bakıldığında, kamu kurumlarının düzenlediği kongrelere karşı genel memnuniyet düzeyinin, özel sektör kuruluşlarının düzenlediği kongrelere karşı genel memnuniyet düzeyinden daha yüksek olduğu gözlemlenmiştir.

Anahtar kelimeler: Kongre, kongre turizmi, kamu kurumları kongre turizmi, özel sektör kongre turizmi

Do The Attitudes of The Participants Differ at Congresses Organized by Enterprises?

Abstract

Congress tourism is a type of tourism on which the individuals from different cities or countries coming together to participate in activities such as education, conferences, and symposiums in order to exchange scientific or professional information on a specific subject. National and international congresses are held within the scope of congress tourism. The purpose of this study is to reveal the main differences between public and private congresses and to compare the attitudes of individuals who work and participates in educational congresses organized by public and private sectors. Face to face survey method was used to collect data. The surveys consisted of totally 217 participants, 116 employees from in public institutions and 101 employees from private organizations which participated in the congress. The applied questionnaire was coded and analyzed by SPSS statistical program. As a result of the analysis, Cronbach's Alpha coefficient was calculated as 0.91, which demonstrates that the scale is highly reliable. In the results

¹ Yüksek Lisans Öğrencisi, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, edadincer1@gmail.com,
<https://orcid.org/0000-0001-7278-5204>

of T-test, it was concluded that there is a significant difference according to the congresses organized by the sector. In the group's average examination, it is observed that the general satisfaction level is higher at the congresses organized by the public institutions than the congresses organized by private sector organizations.

Key words: Congress, congress tourism, public institutions congress tourism, private sector congress tourism

1. Giriş

Toplantı turizmi olarak da anılan kongre turizminin, son yıllarda farkına varılma ve kongre sayılarında artış gösterme nedenlerinden en önemlisi kişiler arası bilgi paylaşım ihtiyacının artmasıdır. Bunun yanı sıra, kongre katılımcılarının tatil için gelen turistlere karşı yaklaşık 3 kat fazla harcama eğiliminde olması, turizmin bu alanına daha fazla önem verilmesine olanak sağlamıştır (TÜRSAB,2013:8). Kongre katılımcılarının gelir düzeylerinin yüksek olması, lüks tüketim eğiliminde olmaları, toplantı ve kongrelere genelde eş ve çocuklarıyla birlikte gelmeleri ve daha önce görmedikleri bir ülkeye veya şehre geldikleri zaman bu yeni yeri gezme ve görme isteği neticesinde katılımcıların harcama düzeyleri yüksek miktarlara çıkabilmektedir.

Kongre hizmet süreci, organizatörün kurumla anlaşmasından katılımcıların evlerine dönene kadar geçen süreçteki her bir hazırlığı her bir işlemi kapsamaktadır. Bu süreçteki tüm aşamaları genellikle organizatör yüklenmekle birlikte profesyonel yardım aldığı adımlar da olmaktadır.

Bu çalışmanın amacı; kamu ve özel sektörde çalışan ve kurumlarının düzenlediği kongrelere katılan katılımcıların tutumlarını analiz etmek ve karşılaştırmaktır. Kamu ve özel sektör kongre turizminin işi alış süreci, hazırlık süreci, organizasyon süreci ve kongre sürecinin tamamlanması aşamalarında iki sektör arasında önemli farklılıklar olmasa da katılımcıların kongre sonucu memnuniyet düzeylerindeki temel farklılıklar gözlenmektedir.

2. Literatür İncelemesi

İngilizcede congress olarak ifade edilen kongre kavramı Türk Dil Kurumu (1998) sözlüğünde; “çeşitli ülkelerden yöneticilerin, elçilerin, delegelerin katılmasıyla yapılan toplantı, bir kuruluşun temel sorunları konuşmak üzere belli sürelerle yaptığı genel toplantı, kurultay, ABD’de temsilciler meclisi ile senatonun bir arada iken aldıkları ad” olarak tanımlanmaktadır (Acar ve Ünsal, 2013:193). Arkeologların bazı kazı incelemelerine baktığımızda insanların var oluşundan beri kongre yönetiminin olduğu görülmektedir. Yapılan kazılarda, insanların toplanıp avlanma stratejileri ve savaş planlarının yapıldığı ortak alanların varlığını gösteren kalıntılara rastlanmıştır. Bu ihtiyaç köy ve şehirlerin oluşumuna katkı sağlamıştır. Böylece bu alanlar geliştikçe, merkez haline gelerek toplanma yerleri olarak kullanılmaya başlanmıştır (Ayman, 2003:5). Uluslararası Dernekler Birliği (UIA) kayıtlarına göre bilinen ilk uluslararası kongre 1681 yılında Roma’da tıp alanında yapılmıştır. Ancak, uluslararası kongreler literatüründe 18 Temmuz 1914-9 Haziran 1915 tarihleri arasında yapılan Viyana kongresi modern anlamdaki ilk ve dünyanın en uzun kongresi olarak bilinmektedir (Özen, 1986: 12).

Türkiye, Avrupa ve Asya’nın birleştiği yerde, Avrupa ülkelerine yakınlık avantajıyla kongrelere yatkın bir yer olarak görülmekte ve birinci sınıf konaklama ve kongre tesisi zenginliği, dünyanın

belli başlı şehirlerine kolayca ulaşım ve eşsiz manzara çekiciliği sunmaktadır. Türkiye, özellikle İstanbul'da ve Antalya'da her büyüklükte kongre, eğitim ve toplantıyı düzenlemek üzere tüm donanımına sahiptir (Gülbahar, 2006: 128).

Kongre turizmi, bilimsel bilgi alışveriş ihtiyacının artması ve mesleki eğitim ihtiyacı sebebiyle son yıllarda bireylerin ve kurumların daha fazla önem verdiği bir turizm alanı haline gelmiştir. Kongreler hem kamu hem özel sektör kuruluşları tarafından düzenlenebilmektedir. Kongre turizmi kapsamında ulusal ve uluslararası kongreler yapılmaktadır. Uluslararası kongrelerde farklı ülkelerden delegelerin katılmasından kaynaklı daha kapsamlı ve büyük bütçeli kongreler yapılmaktadır. Bu sebepten uluslararası kongreler genellikle büyük şehirlerde yapılmakta, Türkiye'de ise çoğunlukla İstanbul, Antalya, Ankara ve İzmir'de yapılması tercih edilmektedir. Ulusal kongreler ise yakınlık ve ulaşım imkanlarının kolaylığı açısından daha kısa süreli eğitimleri kapsar ve uluslararası kongreler gibi genellikle büyük şehirlerde yapılmaktadır. Ancak son yıllarda yapılan kongre ve toplantılar büyük şehirlerimizden daha çok, farklı bölgelerden illerimize doğru kayma eğilimindedir. Kongre turizmi tarihinde en hızlı gelişim dönemi son 25 yılı kapsamaktadır. Bu hızlı gelişimin, konaklama endüstrisi, havayolu sektörü, kongre merkezleri, kongre büroları ve toplantı teknolojileri gibi faktörlerin gelişimine bağlı olduğu söylenmektedir (Hoyle, Dorf ve Jones, 1995: 11).

Toplantılar, kongre turizminin asıl sebebini oluştursa da bir kongre programı sadece toplantılardan oluşmaz. Toplantı harici zamanlarda eğlence, alışveriş ve gezi gibi faaliyetler düzenlenmektedir. Ayrıca kongre katılımcıları, kongre öncesi ve sonrasında da kalış sürelerini uzun tutmakta ve turistik faaliyetlerine devam edebilmektedir. Bu sebeplerle kongre turizminin diğer turizm türleri ile ilişkisi bulunmakta ve katkı sağlamaktadır (Çizel, 1999: 3). Dünya turizm gelirlerinin % 30'unun kongre turizminden elde edilmesi ve bir kongre katılımcısının gittiği bir ülkeye sağladığı dövizin herhangi bir turistten yaklaşık üç kat fazla olması, kongre turizminin önemini farkına varılmasını ve bu alana daha fazla yoğunlaşarak en karlı turizm çeşitlerinden biri olmasını sağlamıştır (Aydın, 1997: 19).

Kongre turizminin yarattığı etkilerin, ekonomik ve sosyo-kültürel etkiler olarak iki ana başlık altında toplanması mümkündür. Bu iki ana başlığın yanı sıra kongre turizminin istihdam yaratıcı etkisi, turizmde mevsimselliği ortadan kaldırması ve şehirleşme sürecine olumlu katkıları da göz ardı edilemez. Kongre turizminin esas amacı, ekonomik nedenlere dayanmaktadır. Kongre turizmi, ülkedeki turizm olayını çeşitlendirmesi dışında ülke turizmine ve ekonomisine de fayda sağlamaktadır (Arslan, 2008: 12). Kongre ekonomisinin esas noktası oteller olarak algılanmakta olsa da katılımcıların harcamaları tüm ekonomide hissedilmektedir. Bunun ana nedeni, kongre katılımcılarının sadece konaklama hizmetlerinden faydalanmakla sınırlı kalmamalarıdır. Kongre katılımcıları ulaşım için aldığı uçak veya otobüs biletleri, kongre şehrinde konaklanılacak otele yapılan transfer, yapılan kültürel ve turistik geziler, yerli yiyecek-içecek işletmeleri ve hediyelik eşya dükkanlarına kadar birçok yerde harcama yapmaktadır. Bu sebeple kongre turizminde kişilerin yaptığı harcamalar sadece kongre ve otelle sınırlı kalmamakta, turizmin diğer alanlarına ve böylece tüm ekonomiye etki etmektedir. Bunun yanı sıra uluslararası kongrelerde katılımcılar sayesinde yaratılan döviz kazancı da yadsınamayacak derecede önemlidir. Turizmin parasal etkilerinin yanı sıra, ekonomide yarattığı reel etkilerin en önemlisi emek-yoğun üretim tekniğinden kaynaklanan istihdam etkisidir (Korzay, 1992: 289). Kongre turizmi başta organizasyonu üstlenen seyahat acentalarında olmak üzere, ulaşım için havayolu ve otobüs şirketlerinde, otellerde ve kongre yapılan şehrin kültürel ve turistik gezi sağlayan işletmelerinde

ve bütün bu işletmelere malzeme üreten iş kollarında istihdam açığı yaratarak iş olanakları sağlamaktadır.

Kongre katılımcıları genellikle ılıman iklimleri tercih etmekte ve iş ilişkileri açısından en uygun aylar oldukları için kongreler çoğunlukla ilkbahar ve sonbahar aylarında düzenlenmektedirler (Tavmergen ve Aksakal, 2004: 44). Böylelikle tatil sezonu olan yaz ayları dışında da tesislerin faaliyette bulunabilmelerine olanak sağlayıp yıl geneline yayılarak atıl kapasiteyi kullanmalarını kolaylaştırmakta ve turizmde mevsimselliği ortadan kaldırmaktadır. Kongre yapılacak şehirlerde kongre merkezlerinin kurulması, tarihi ve turistik yerlerin bakımının yapılması, şehrin alt yapılarına katkıda bulunulması sayesinde kongre turizminin şehirleşme sürecine olumlu katkıları bulunmaktadır. Ayrıca kongre yapılan şehir ve ülkelere sosyal ve kültürel etkileri de bulunmaktadır. Turizmin insan kaynaklı sosyal ve kültürel bir olay olmasından dolayı, kongreye bir başka ülke veya şehirden gelen farklı kültürlere sahip delegeler, geldiği ülke ve şehirdeki etkileşime geçtiği bireyleri sosyo-kültürel açıdan etkilemektedir.

Kongre hizmet süreci, organizatörün kurumla anlaşmasından katılımcıların evlerine dönene kadar geçen süreçteki her bir hazırlığı her bir işlemi kapsamaktadır. Bu süreçteki tüm aşamaları genellikle organizatör yüklenmekle birlikte profesyonel yardım aldığı adımlar da olmaktadır. Kongre hizmet süreci, hazırlık ve organizasyon süreci olarak iki ana adımdan oluşmaktadır.

Kongre hazırlık süreci; kongrenin planlanması ve projelendirme süreçlerini yönetme, bütçenin hazırlanması ve finansal süreçlerin yönetilmesi, kongre zamanının seçimi, kongre süresinin belirlenmesi, kongrenin yapılacağı şehrin ve mekanın tespit edilmesi, kayıt ve sekreteryaya desteği, tanıtım faaliyetleri, medya ve yazılım hizmetleri, toplantı yer ve salonlarının düzenlenmesi, personel temini, teknik personel ve ekipman temini hizmetlerini içermektedir. Kongrenin planlanması aşaması; konaklama tesisleri, toplantı salonları, yiyecek içecek işletmeleri, toplantı yeri, ulaştırma hizmetleri, kırtasiye işlemleri ve katılımcıların gezdirilmesi gibi birçok unsurun bir araya getirilmesini kapsamaktadır. Medya ve yazılım hizmetleri araçları ise; tanıtım filmi, web sayfasının oluşturulması, sosyal medya hesaplarının açılması ve takip edilmesi, bildiri toplama ve takip programı ve basılı (afiş, yaka kartı, broşür vb.) malzemeleri kapsar.

Kongre organizasyon süreci; kongre yönetimi, ulaşım ve transfer hizmetlerinin planlanması ve yönetilmesi, konaklama, kayıt alanı hizmetleri, toplantı salonu hizmetleri, yiyecek-içecek hizmetleri, çeviri hizmetleri ve sosyal etkinlikleri içermektedir. Kongre yönetimi, bütün organizasyon sürecini kapsar ve kongrenin her bir sürecinin iyi ve sorunsuz bir biçimde yönetilmesini amaçlar. Kongre yapılacak bölgede yeterli konaklama imkanlarının bulunması ve bu konaklama tesislerin belirli hizmet kalitesini yakalamış tesisler olması, kongre katılımcıları ve memnun kalma durumları için oldukça önemli bir faktördür (Gürsel, 2014: 7).

Kongre hizmet sürecinden sonra, kongre süreci iki aşamada tamamlanmaktadır. Kongre değerlendirme toplantısı ve faturaların oluşturulup kongre hesabının kapatılması. Kongre değerlendirme toplantısında kongrenin başarısı ve kongrede ortaya çıkan sorunlar değerlendirilir. Kongre sonrasında katılımcılara anket yapıldıysa bu anketlerde göz önünde bulundurularak memnuniyet değerlendirilmesi yapılır. Değerlendirme toplantısında kongre organizasyonunda yer alan tüm taraflar arasında kongre boyunca meydana gelen ilişkiler gözden geçirilir. Ayrıca kongrenin gerçekleşen bütçesi ile tahmin edilen bütçe arasındaki sapmalar analiz edilmektedir. Faturaların oluşturulup kongre hesabının kapatılması aşamasında ise, konaklama tesisleri, kongre merkezleri, kiralama şirketleri gibi organizasyon boyunca hizmetlerinden yararlanan tüm

işletmelerle yapılan anlaşmalara göre ödemeler yapılır. Aynı şekilde kongre süresince çalışan geçici personel ücretleri ödenir. Ayrıca organizatörün bünyesinde bulunan sürekli personele verilecek olan primler ve tipler belirlenerek bütçeye aktarılır (Çizel, 1999: 89-90). Böylece kongre süreci tamamlanmış olur.

3. Araştırmanın Hipotezleri

Kamu ve özel sektörde düzenlenen kongre organizasyonlarına dair katılımcı tutumlarını ölçmek amacıyla 4 tane hipotez geliştirilmiştir.

H1: Eğitim programı ile ilgili genel memnuniyet düzeyi kamu ve özel sektör kongrelerine göre anlamlı bir farklılık gösterir.

H2: Eğitim programının konu ve süresi ile ilgili tatmin düzeyi kamu ve özel sektör kongresine göre anlamlı bir farklılık gösterir.

H3: Eğitim programı sonundaki kazanımlara karşı genel tutum kamu ve özel sektör kongrelerine göre anlamlı bir farklılık gösterir.

H4: Organizasyon ve tesisten memnun kalma durumu kamu ve özel sektör kongrelerine göre anlamlı bir farklılık gösterir.

4. Metodoloji

Bu araştırmanın genel amacı, kamu ve özel sektörde çalışan ve kuruluşlarının düzenlediği eğitim kongrelerine katılan bireylerin tutumlarını ortaya koymak ve kamu ve özel sektör kongreleri arasındaki temel farklılıkları karşılaştırmaktır. Bu çalışma ile kongre katılımcılarının kongre programıyla ilgili genel değerlendirmeleri, kongre programının konu ve süresi, kongre programı sonundaki kazanımlarla ve organizasyon ile tesisten memnun kalma durumu ile ilgili genel memnuniyet derecesinin incelenmesi amaçlanmıştır. Turizm sektöründe, kongre turizminin katkı ve getirisi büyük olmasına rağmen bu alanda çok fazla çalışma ve araştırma olmadığı ve özellikle kamu ve özel sektör kongre turizmi karşılaştırılmasını inceleyen bir araştırmanın yapılmadığı görülmektedir. Bu nedenle böyle bir araştırma, bu konudaki boşluğu gidermek açısından fayda sağlayabilir. Çalışmada bahsedilen kamu kurumlarından kastedilen; bakanlıklar, devlete bağlı genel müdürlükler, başkanlıklar, enstitüler ve benzeri kuruluşlardır. Özel sektör kuruluşları ise; dernekler, vakıflar, birlikler, sendikalar ve benzeri kuruluşlardır.

Araştırma için anket yoluyla veri toplama yöntemine başvurulmuştur. Anket araştırmacı tarafından geliştirilmiş ve temel olarak iki bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde hipotez testleri için geliştirilen 5'li likert tipinde (1 çok yetersiz; 5 çok iyi) sorularla hazırlanmış bir ölçek kullanılmış, ikinci bölümde ise deneklerin demografik profillerini ortaya koymak amacıyla kişisel bilgiler sorularına yer verilmiştir.

Araştırmanın uygulama kısmı için geliştirilen ölçeğin güvenilirliğini test etmek amacıyla ölçeğe Cronbach's Alpha analizi yapılmıştır. Yapılan analiz sonucunda Cronbach's Alpha katsayısı 0,91 olarak hesaplanmıştır. Bu değere göre ölçeğin yüksek derecede güvenilir olduğunu söylemek mümkündür.

Araştırmanın evreni, kamu ve özel sektörde çalışan ve kongreye katılmış olan bireylerden oluşmaktadır. Evrenin sayısı tam olarak bilinemediğinden dolayı olasılıksız örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Araştırmanın örneklemini belirlemek amacıyla yargısal örnekleme yöntemi kullanılmış ve belirlenen kongrelerdeki katılımcı sayıları göz önüne alınarak minimum 215 kişi olarak belirlenmiştir. 217 katılımcıya ulaşılmış ve anketler kongreye katılan katılımcılara yüzyüze görüşme yöntemi kullanılarak uygulanmıştır. Otelin kongre salonunda verilen eğitim sonrası 116'sı kamu kurumlarında ve 101'i özel sektör kuruluşlarında çalışan bireyler olmak üzere toplam 217 katılımcıya uygulanarak yüz yüze anket çalışması yapılmıştır. Anket formları kodlanmış ve SPSS 21.0 paket programı kullanılarak tasnif ve analiz edilmiştir. Verilerin analizinde bağımsız örneklemler için t testi analizi kullanılmış ve güvenilirlik katsayısını belirlemek için Cronbach's Alpha analizi kullanılmıştır.

5. Araştırmanın Bulguları Ve Analizler

Tablo 1'de ankete katılan katılımcılara ait demografik bilgiler yer almaktadır. Katılımcıların cinsiyet gruplarına bakıldığında, kamu kurumlarında çalışan katılımcıların %80,2'sini erkekler, %19,8'ini kadınlar oluştururken, özel sektör kuruluşlarının düzenlediği kongrelere katılan katılımcıların %54,5'ini erkekler, %45,5'ini kadınların oluşturduğu belirlenmiştir. Yaş gruplarına göre dağılımlarına bakıldığında, kamu kurumlarının düzenlediği kongrelere katılan katılımcıların büyük çoğunluğunu %55,2 oranla 36-45 yaş arası bireylerin oluşturduğu gözlenmektedir. Daha sonra %22,4 oranla 26-35 yaş grubu katılımcılar, %20,7 oranla 46 ve üzeri yaş grubu katılımcılar ve en az katılımcı oranı olarak %1,7 oranla 18-25 yaş grubu izlemektedir. Özel sektör kuruluşlarının düzenlediği kongrelere katılan katılımcıların yaş grupları oranları arasında büyük bir farklılık olmadığı görülmekte, katılımcıların %30,7 oranla 18-25 yaş arası, %25,7 oranla 26-35 yaş arası, %23,8 oranla 36-45 yaş arası ve %19,8 oranla 46 ve üstü yaş arası bireyler oluşturmaktadır. Eğitim düzeyleri incelendiğinde, kamu kongrelerine katılan katılımcıların büyük çoğunluğunu %54,3 oranı ile lisans mezunları oluşturmaktadır. Katılımcıların %37,9 oranı ile yüksek lisans mezunları, %6,0 oranı ile önlisans mezunları ve en az katılımcı oranı olarak %1,7 oranı ile doktora mezunlarının oluşturduğu gözlenmektedir. Özel sektör kongrelerine katılan katılımcıların büyük çoğunluğunu %75,2 oranı ile önlisans mezunlarının oluşturduğu gözlenmektedir. Katılımcıların %19,8 oran ile lisans mezunları, %4 oran ile yüksek lisans mezunları ve %1 oran ile doktora mezunları oluşturmaktadır. Uygulanan anketlerde katılımcılara yöneltilen "çalışılan kurum ve süresi" ile ilgili soru ucu açık bir soru şeklinde uygulanmıştır. Bu sebeple, çalışılan süre ile ilgili soruya cevap vermeyen katılımcılar olduğu gözlenmektedir. Cevap veren katılımcılar sonucuna bakıldığında kamu kurumlarının düzenlediği kongrelere katılan katılımcıların %68,9 oranla daha çok uzun yıllar (10 yıl ve üzeri) çalışan bireylerden olduğu gözlenmekteyken, özel sektör kuruluşlarının düzenlediği kongrelere katılan katılımcıların %60 oranla daha çok 10 yıl ve altında çalışan bireylerden oluştuğu gözlenmektedir.

Tablo 1. Katılımcıların Demografik Profili

Cinsiyet				
	Kamu Sektörü		Özel Sektör	
	N	%	N	%
Kadın	23	19,8	46	45,5
Erkek	93	80,2	55	54,5
Toplam	116	100,0	101	100,0
Yaş				
	Kamu Sektörü		Özel Sektör	
	N	%	N	%
18-25	2	1,7	31	30,7
26-35	26	22,4	26	25,7
36-45	64	55,2	24	23,8
46 ve üzeri	24	20,7	20	19,8
Toplam	116	100,0	101	100,0
Eğitim Düzeyleri				
	Kamu Sektörü		Özel Sektör	
	N	%	N	%
Önlisans	7	6,0	76	75,2
Lisans	63	54,3	20	19,8
Yüksek Lisans	44	37,9	4	4,0
Doktora	2	1,7	1	1,0
Toplam	116	100,0	101	100,0
Çalıştığı Süre				
	Kamu Sektörü		Özel Sektör	
	N	%	N	%
0-10 yıl	14	31,1	27	60,0
10 yıl ve üzeri	31	68,9	18	40,0
Toplam	45	100,0	45	100,0

Araştırmanın ana hipotezinde deneklerin katıldıkları eğitim programı ile ilgili genel memnuniyet düzeylerinin çalıştıkları kurumların düzenledikleri kongreler açısından farklılık gösterip göstermediği incelenmiştir. Bu amaçla H1 hipotezini t testi analizi yapılmış, Levene's varyansların eşitliği testine göre varyansların eşit olmadığı görülmüş, eşit olmayan varyanslar değerine göre H1 hipotezi kabul edilmiştir. (sign; 0.000<0.05) T testi sonucuna göre eğitim programıyla ilgili genel memnuniyet düzeyinin çalışılan sektörün düzenlediği kongrelere göre anlamlı bir farklılık gösterdiği sonucuna varılmıştır.

Gruplar arası ortalamalara bakıldığında, kamu kurumlarının düzenlediği kongrelere karşı genel memnuniyet düzeyinin ($\Sigma=4,41$) özel sektörün düzenlediği kongrelere karşı memnuniyet düzeyinden ($\Sigma=3,83$) daha yüksek olduğu görülmüştür.

Tablo 2. H1 Hipotezi T-testi Analizi

	Levene's Test for Equality of Variances	t-test for Equality of Means								
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
Genel Memnuniyet Düzeyi	Equal variances assumed	5,659	,018	6,303	215	,000	,573	,091	,394	,753
	Equal variances not assumed			6,327	213,440	,000	,573	,091	,395	,752

Araştırmanın ikinci hipotezinde deneklerin katıldıkları eğitim programının konu ve süresi ile ilgili tatmin düzeylerinin çalıştıkları kurumların düzenledikleri kongreler açısından farklılık gösterip göstermediği incelenmiştir. Bu amaçla H2 hipotezini t testi analizi yapılmış, Levene's varyansların eşitliği testine göre varyansların eşit olduğu görülmüş, eşit olan varyanslar değerine göre H2 hipotezi kabul edilmiştir. (sign; $0.000 < 0.05$) T testi sonucuna göre eğitim programının konu ve süresi ile ilgili tatmin düzeyi kamu ve özel sektör kongresine göre anlamlı bir farklılık gösterdiği sonucuna varılmıştır.

Gruplar arası ortalamalara bakıldığında, kamu kurumlarının düzenlediği kongrenin konu ve süresi ile ilgili tatmin düzeyinin ($\Sigma=4,27$) özel sektörün konu ve süresi ile ilgili tatmin düzeyinden ($\Sigma=3,82$) daha yüksek olduğu görülmüştür.

Tablo 3. H2 Hipotezi T-testi Analizi

	Levene's Test for Equality of Variances	t-test for Equality of Means								
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
Konu ve Süre	Equal variances assumed	,019	,891	5,425	215	,000	,45555	,08397	,29003	,62106
	Equal variances not assumed			5,395	205,122	,000	,45555	,08445	,28906	,62204

Araştırmanın üçüncü hipotezinde deneklerin katıldıkları eğitim programı sonundaki kazanımlara karşı genel tutum düzeylerinin çalıştıkları kurumların düzenledikleri kongreler açısından farklılık

gösterip göstermediği incelenmiştir. Bu amaçla H3 hipotezini t testi analizi yapılmış, Levene's varyansların eşitliği testine göre varyansların eşit olduğu görülmüş, eşit olan varyanslar değerine göre H3 hipotezi kabul edilmiştir. (sign; 0.000<0.05) T testi sonucuna göre eğitim programı sonundaki kazanımlara karşı genel tutumun çalışılan sektörün düzenlediği kongrelere göre anlamlı bir farklılık gösterdiği sonucuna varılmıştır.

Gruplar arası ortalamalara bakıldığında, kamu kurumlarının düzenlediği kongre sonundaki kazanımlara karşı genel tutum düzeyinin ($\Sigma=4,13$) özel sektörün düzenlediği kongre sonundaki kazanımlara karşı genel tutum düzeyinden ($\Sigma=3,76$) daha yüksek olduğu görülmüştür.

Tablo 4. H3 Hipotezi T-testi Analizi

	Levene's Test for Equality of Variances	t-test for Equality of Means								
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
Kongre Sonundaki Kazanımlar	Equal variances assumed	,242	,624	3,784	215	,000	,37530	,09919	,17979	,57081
	Equal variances not assumed			3,800	213,718	,000	,37530	,09877	,18062	,56998

Araştırmanın son hipotezinde deneklerin katıldıkları kongre ile ilgili organizasyon ve tesisten memnun kalma durumlarının çalıştıkları kurumların düzenledikleri kongreler açısından farklılık gösterip göstermediği incelenmiştir. Bu amaçla H4 hipotezini t testi analizi yapılmış, Levene's varyansların eşitliği testine göre varyansların eşit olduğu görülmüş, eşit olan varyanslar değerine göre H4 hipotezi kabul edilmiştir. (sign; 0.000<0.05) T testi sonucuna göre kongreyle ilgili organizasyon ve tesisten memnun kalma durumunun çalışılan sektörün düzenlediği kongrelere göre anlamlı bir farklılık gösterdiği sonucuna varılmıştır.

Gruplar arası ortalamalara bakıldığında, kamu kurumlarının düzenlediği kongrelerde organizasyon ve tesisten memnun kalma durumunun ($\Sigma=4,37$) özel sektörün düzenlediği kongrelere karşı organizasyon ve tesisten memnun kalma durumundan ($\Sigma=3,74$) daha yüksek olduğu görülmüştür.

Tablo 5. H4 Hipotezi T-testi Analizi

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
								Lower	Upper	
Organizasyon ve Tesis	Equal variances assumed	2,212	,138	6,875	215	,000	,63600	,09251	,45367	,81834
	Equal variances not assumed			6,795	196,483	,000	,63600	,09360	,45140	,82060

6. Sonuç

Kongreler, bilimsel bilgi paylaşımının yapılabilmesi ve mesleki eğitim ihtiyaçlarının karşılanması amacıyla hem kamu kurumları hem de özel sektör kuruluşları tarafından düzenlenmektedirler. Bu araştırmada, farklı sektörlerde gerçekleştirilen kongrelere gelen katılımcıların memnuniyet düzeylerindeki farklılıklar bir alan araştırması ile ortaya konmaya çalışılmıştır.

Kamu ve özel sektör kongre turizmi karşılaştırılmasına bakıldığında, hazırlık ve organizasyon süreci aşamalarında gerçekleşen hizmet sürecinde önemli farklılıkların olmadığı, her iki sektörde de hizmet akışının aynı şekilde ilerlediği ve gerçekleştiği görülmektedir. Kamu ve özel sektör kongreleri arasındaki en önemli farklılık; kamu kurumlarında çalışan bireylerin kongre ücretleri genellikle kurumları tarafından karşılanırken, özel sektör kuruluşlarının düzenlediği kongrelerde ücretleri katılımcıların kendileri tarafından karşıyor olmasıdır.

Kamu kurumunun düzenlediği kongreye katılan katılımcı sayısı 116, özel sektör kuruluşlarının düzenlediği kongreye katılan katılımcı sayısı 101 olmak üzere toplam 217 kongre katılımcısına anket uygulanmıştır. Kamu kurumunun düzenlediği kongre süreci 3 gün, özel sektör kuruluşun düzenlediği kongre süreci 4 gündür. Her iki kurumun kongreleri de seyahat acentaları aracılığıyla Antalya'da ve farklı 5 yıldızlı otellerin kongre salonlarında gerçekleşmiştir. Kamu kurumunun gerçekleştirdiği kongre ilkbahar ayında, özel sektör kuruluşunun gerçekleştirdiği kongre ise sonbahar ayında yapılmıştır. Kongreler için ihtiyaç duyulan kayıt alanı hizmeti, toplantı salonu hizmeti, havaalanı ve otogar transferleri seyahat acentaları tarafından gerçekleştirilmiştir.

Memnuniyet düzeylerinde görülen farklılığın en önemli nedenlerinden biri, kamu kurumlarının gerçekleştirdiği kongrelerde katılımcıların kongre ücretini kurumları karşıladığı için katılımcılar aldığı hizmet kalitesini yeterli görürken, özel sektör kuruluşlarının düzenlediği kongrelerde kongre ücretini katılımcıların kendilerinin karşılamasından dolayı verdiği ücretin karşılığını daha fazla beklemekte bu da memnuniyet düzeyinde farklılık yaratmaktadır.

Yaş aralığı oranlarına baktığımızda kamu kurumlarında yapılan kongrelerde katılımcıların yüzde ellisinden fazlasının 36-45 yaş aralığında olması, daha olgun ve daha önce kongrelere katılmış olabilmeleri ihtimaline karşın özel sektör kuruluşlarının düzenledikleri kongrelerdeki katılımcı yaş oranı daha çok 18-25 yaş aralığında olup, daha genç ve kongreye ilk kez katılmaları ihtimali memnuniyet düzeylerinde fark yaratmasına neden olmaktadır. Bunun yanı sıra, kamu kurumlarında çalışan bireylerin uzun yıllar boyunca süren çalışma süreleri sayesinde bilgi birikimlerinin ve tecrübelerinin olmasına karşın, özel sektör kuruluşlarında yeni olan çalışanların meslekleri hakkında daha çok bilgi paylaşımına, tecrübe aktarımına ve kapsamlı eğitime duydukları ihtiyaç sebebiyle iki sektör arasında memnuniyet düzeylerindeki farklılıklar ortaya çıkmaktadır. Kongrenin tarih seçimine bakıldığında kamu kongresinin ilkbaharda yapılması ve havalardan dolayı katılımcıların denizden yararlanabilmesi, havanın gezi yapılabilmesine müsait olmasına karşın özel sektörde yapılan kongre tarihinin sonbaharda olması sonucu havaların soğumaya başlaması kongrenin zaman seçiminde memnuniyet farklılıkları yaratmıştır. Kongre turizminin sadece kongreyi kapsamakla kalmayıp deniz, gezi seçeneklerini de içinde barındırması katılımcıların memnuniyet düzeylerinde olumlu fark yaratmaktadır.

Özel sektör kurumunun düzenlediği kongre, kamu sektörünün düzenlediği kongreden gün olarak daha uzun sürdüğü halde memnuniyet düzeyinde kamu sektörü katılımcılarının daha memnun çıkması, konu ve süre arasındaki bağın önemliliğini göstermektedir. Bazı eğitimlerde 3 gün yeterli olduğu halde bazı eğitimlerde içerikler ve mesleki konular o kadar fazladır ki 4 gün yetmeyebilir sonucunu bize göstermektedir. Bu nedenle, kongrenin süresi belirlenirken eğitimin konusu ve içeriği göz önünde bulundurulmalıdır. Her iki kurumun düzenlediği kongre de Antalya'da ve farklı 5 yıldızlı otellerde gerçekleşmesine rağmen kamu kurumunun düzenlediği kongre katılımcılarının tesisten memnuniyet düzeyi daha yüksek çıkmıştır. Bunun sebepleri arasında; otel elemanlarının tavır ve hizmet anlayışlarındaki farklılıklar, yemeklerdeki lezzet farklılıkları, otelin havaalanına uzaklık mesafesi ve otelin denize yakınlığı gibi faktörleri sayabiliriz. Ve bu incelenen kriterlerin tamamı katılımcıların genel memnuniyet derecesini etkilemektedir.

Memnuniyet düzeylerinde fark yaratan önemli etkenler arasında bu faktörler dışında; kongre eğitim içeriğinin katılımcılara kazanım sağlayacak ve fark yaratacak bilgileri içermesi, eğitimcilerin ve konuşmacıların bilgi aktarım yöntemi, eğitimin verileceği salonların katılımcı sayılarına ve eğitim içeriğine uygun düzenlenmesi, katılımcılara sağlanan transfer olanağının özenle gerçekleştirilmesi gibi faktörler de yer almaktadır.

Bu çalışmada irdelenen bilimsel yaklaşımlar kamu veya özel sektör kongreleri düzenlenirken daha memnun katılımcı ve daha başarılı bir organizasyon hedefine yaklaşılmasına yardımcı olacaktır.

Kaynakça

Acar, S., Ünsal, N. (2013). Öğretim Üyelerinin Bilimsel Kongre Tercihinde Etkili Olan Unsurları ve E-Kongre Hazırbuluşluk Düzeylerini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 1(Büro Yönetimi Özel Sayısı), s: 93.

Arslan, K. (2008). *Türkiye`de Kongre Turizmini Geliştirme İmkanları*, (34. Baskı). İstanbul: İstanbul Ticaret Odası Yayınları, s: 12.

- Aydın, Ş. (1997). Kongre Turizmi ve Türkiye'deki Kongre Turizmi Potansiyeli, *Yüksek Lisans Tezi, Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*, Çanakkale, s: 19.
- Aymankuy, Y. (2003). *Kongre Turizmi ve Fuar Organizasyonları*. (1. Baskı). Ankara: Detay Yayıncılık, 5.
- Çizel, B. (1999). Kongre Turizmi, Kongre Organizasyonu ve Antalya Bölgesinin Kongre Turizmi Potansiyeli, Sorunları ve Gelecekteki Beklentilerine Yönelik Bir Araştırma, *Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*, Antalya, s: 3-90.
- Gülbahar, M. O. (2006). Bilgi Toplumu Ve Küreselleşmenin Şekillendirdiği Kongre Turizminin Türkiye'deki Durumu (İstanbul Örneği). Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İktisat Anabilim Dalı, s: 128.
- Gürsel, Ü. (2014). *Kongre Turizmi Destinasyonlarını Ön Plana Çıkaran Etmenler, Kongre Turizmi Ders Notları*, Web: <https://www.academia.edu>., Son Erişim Tarihi: 10.03.2019.
- Hoyle, L. H., Dorf, D. S., Jones, T. J. (1995). *Convention Management and Service, Michigan, Publication Educational Institute of the American Hotel & Motel Association* Yayınları, s: 11.
- Korzay, M. (1992). "Turizmde İstihdam ve Eğitim", *III. İzmir İktisat Kongresi*, Turizm Çalışma Grupları, 289.
- Özen, Y. (1986). *Kongre Turizmi ve Kongre Organizasyon Tekniği*. Ankara: TÜRSAB yayını, s: 12.
- Tavmergen, İ. P. Aksakal, E. G. (2004). *Kongre ve Toplantı Yönetimi*, Ankara: Seçkin Yayıncılık, 44.
- TÜRSAB, (2013). *Türkiye Kongre Turizmi Raporu*. Web: https://test.tursab.org.tr/apps/OldFiles/dosya/12188/tursab-kongre-turizmi-raporu_12188_5546141.pdf, Son Erişim Tarihi: 29.03.2019.