



DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ DERGİSİ

DOKUZ EYLÜL UNIVERSITY
THE JOURNAL OF GRADUATE SCHOOL OF
SOCIAL SCIENCES

Cilt / Volume : 19

Sayı / Number : 4

ISSN : 1302-3284

E-ISSN: 1308-0911

01 Ekim - 31 Aralık 2017 / 01 October - 31 December 2017



DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ DERGİSİ

DOKUZ EYLÜL UNIVERSITY
THE JOURNAL OF GRADUATE SCHOOL OF
SOCIAL SCIENCES

Cilt / Volume : 19

Sayı / Number : 4

ISSN : 1302 - 3284

E-ISSN: 1308-0911

01 Ekim - 31 Aralık 2017 / 01 October - 31 December 2017

DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ YAYINLARI

DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ DERGİSİ

Cilt: 19 Sayı: 4 Yıl: 2017

Yayın No: 09.8888.5300.000/BY.017.097.943

ISSN: 1302-3284
E-ISSN: 1308-0911

Derginin Sahibi:	Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü adına Prof. Dr. Metin ARIKAN
Sorumlu Müdür:	Doç. Dr. Erkan GÖKSU
Editörler:	Prof. Dr. Faruk SAPANCALI Doç. Dr. Ethem DUYGULU
Yönetim Yeri:	T.C. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Tınaztepe Yerleşkesi 35390 Buca, İZMİR
Yayın Türü:	Yılda En Az Dört Kez Yayınlanan Akademik Hakemli Dergidir.
Yönetim ve Yazışma Adresi:	Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Tınaztepe Yerleşkesi 35390 Buca/İZMİR Tel: 0 (232) 301 87 60 Faks: 0 (232) 453 02 66 E-posta: sbedergi@deu.edu.tr Erişim Sitesi: www.sbe.deu.edu.tr/dergi/dergi.htm
WEB Editörü:	Doç. Dr. Ethem DUYGULU
Yayın Tarihi (Online):	06.04.2018

**Dergide yayınlanan makalelerin bilim, içerik ve dil bakımından sorumluluğu yazarlarına aittir.
Dergide yayınlanan makaleler kaynak gösterilmeden kullanılamaz.**

© Tüm Hakları Saklıdır.

DOKUZ EYLÜL UNIVERSITY PUBLICATIONS

DOKUZ EYLÜL UNIVERSITY JOURNAL OF GRADUATE SCHOOL OF SOCIAL SCIENCES

Volume: 19 Issue: 4 Year: 2017

Edition Number: 09.8888.5300.000/BY.017.097.943

ISSN: 1302-3284

E-ISSN: 1308-0911

Journal Owner: Prof. Dr. Metin ARIKAN, The owner on behalf of Dokuz Eylül University Graduate School of Social Sciences

Director: Assoc. Prof. Dr. Erkan GÖKSU

Editors: Prof. Dr. Faruk SAPANCALI
Assoc. Prof. Dr. Ethem DUYGULU

Place of Management: Dokuz Eylül University
Graduate School of Social Sciences
Tınaztepe Yerleşkesi 35390 Buca/İZMİR/TURKEY

Publication Type and Period: Journal is a peer-reviewed and published at least four times a year.

Management and Correspondence Address: Dokuz Eylül University, Graduate School of Social Sciences, Tınaztepe Campus 35390
Buca/İZMİR/TURKEY
Tel: +90 (232) 301 87 60
Fax: +90 (232) 453 02 66
E-mail: sbedergi@deu.edu.tr
WEB: www.sbe.deu.edu.tr/dergi/JOURNAL.htm

WEB Editor: Assoc. Prof. Dr. Ethem DUYGULU

Online Date of Issue: 06.04.2018

The academic and content responsibility of the articles published in our journal exclusively belongs to the authors. The articles published in our journal cannot be used without giving reference to the relevant article.

© All Rights Reserved.

DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ DERGİSİ

Hakemli Dergi
Cilt: 19 Sayı: 4 Yıl: 2017

Dergi Yayın Komisyonu

Prof. Dr. Faruk SAPANCALI - Dokuz Eylül Üniversitesi
Doç. Dr. Ethem DUYGULU - Dokuz Eylül Üniversitesi
Araş. Gör. Fulya AKGÜL DURAKÇAY - Dokuz Eylül Üniversitesi
Araş. Gör. Önder CANVEREN - Dokuz Eylül Üniversitesi
Araş. Gör. Nur Ayça ÖZTÜRK - Dokuz Eylül Üniversitesi
Araş. Gör. Seray KILIÇ - Dokuz Eylül Üniversitesi
Araş. Gör. Emir ÜZÜMÇEKER - Dokuz Eylül Üniversitesi
Araş. Gör. Gülhan ŞAHİN - Dokuz Eylül Üniversitesi
Araş. Gör. Mehmet CİNOÇEVİ - Dokuz Eylül Üniversitesi
Uzman Özlem ABACIOĞLU - Dokuz Eylül Üniversitesi
Uzman Çağdaş CENGİZ - Dokuz Eylül Üniversitesi

DANIŞMAN KURULU

Prof. Dr. A. Gürhan KÖK	Duke Üniversitesi
Prof. Dr. Ahmet AKTAŞ	Okan Üniversitesi
Prof. Dr. Güneş ARIKDAL	Mersin Üniversitesi
Prof. Dr. Abdurrahman AYHAN	Muğla Üniversitesi
Prof. Dr. Canan BALKIR	Dokuz Eylül Üniversitesi
Prof. Dr. Şeyhmus BALOĞLU	Nevada, Las Vegas Üniversitesi
Prof. Dr. Pascale CARAYON	Wisconsin Üniversitesi
Prof. Dr. Celil ÇAKICI	Mersin Üniversitesi
Prof. Dr. Tamer ÇAVUŞGİL	Georgia State Üniversitesi
Prof. Dr. Mehmet Hulusi DEMİR	Yaşar Üniversitesi
Prof. Dr. Yücel ERTEKİN	Çağ Üniversitesi
Prof. Dr. Murat FERMAN	Işık Üniversitesi
Prof. Dr. Doğan GÜRSOY	Washington State Üniversitesi
Prof. Dr. Dima JAMALI	Beyrut Amerikan Üniversitesi
Prof. Dr. Anastasios KARASAVVOGLOU	Kavala Teknoloji Enstitüsü
Prof. Dr. Asker KARTARI	Kadir Has Üniversitesi
Prof. Dr. Metin KOZAK	Dokuz Eylül Üniversitesi
Prof. Dr. M. Haluk KÖKSAL	Alhosn Üniversitesi
Prof. Dr. Avşar KURGUN	Dokuz Eylül Üniversitesi
Prof. Dr. Chris MILNER	Nottingham Üniversitesi
Prof. Dr. Erdal ONAR	Bilkent Üniversitesi
Prof. Dr. Sharr PROHASKA	New York Üniversitesi
Prof. Dr. Ercan SIRAKAYA	South Carolina Üniversitesi
Prof. Dr. Ali Nazım SÖZER	Yaşar Üniversitesi
Prof. Dr. Brent S. STEEL	Oregon State Üniversitesi
Prof. Dr. Ercan TATLIDİL	Ege Üniversitesi
Prof. Dr. Hülya TÜTEK	İzmir Ekonomi Üniversitesi
Prof. Dr. Özkan TÜTÜNCÜ	Dokuz Eylül Üniversitesi
Prof. Dr. Selçuk USLU	Bilkent Üniversitesi
Prof. Dr. Muzaffer UYSAL	Virginia Tech Üniversitesi
Prof. Dr. Sevinç ÜRETEN	Başkent Üniversitesi

Dizgi: Doç. Dr. Ethem DUYGULU

DOKUZ EYLÜL UNIVERSITY
JOURNAL OF GRADUATE SCHOOL OF SOCIAL SCIENCES

Refereed Journal
Vol: 19 Issue: 4 Year: 2017

Publishing Commission of Journal

Prof. Dr. Faruk SAPANCALI - Dokuz Eylül University
Assoc. Prof. Dr. Ethem DUYGULU - Dokuz Eylül University
Research Assistant Fulya AKGÜL DURAKÇAY - Dokuz Eylül University
Research Assistant Önder CANVEREN - Dokuz Eylül University
Research Assistant Nur Ayça ÖZTÜRK - Dokuz Eylül University
Research Assistant Seray KILIÇ - Dokuz Eylül University
Research Assistant Emir ÜZÜMÇEKER - Dokuz Eylül University
Research Assistant Gülhan ŞAHİN - Dokuz Eylül University
Research Assistant Mehmet CİNOÇEVİ - Dokuz Eylül University
Specialist Özlem ABACIOĞLU - Dokuz Eylül University
Specialist Çağdaş CENGİZ - Dokuz Eylül University

ADVISORY BOARD

Prof. Dr. A. Gürhan KÖK	Duke University
Prof. Dr. Ahmet AKTAŞ	Okan University
Prof. Dr. Güneş ARIKDAL	Mersin University
Prof. Dr. Abdurrahman AYHAN	Muğla University
Prof. Dr. Canan BALKIR	Dokuz Eylül University
Prof. Dr. Şeyhmus BALOĞLU	University of Nevada, Las Vegas
Prof. Dr. Pascale CARAYON	University of Wisconsin
Prof. Dr. Celil ÇAKICI	Mersin University
Prof. Dr. Tamer ÇAVUŞGİL	Georgia State University
Prof. Dr. Hulusi DEMİR	Yaşar University
Prof. Dr. Yücel ERTEKİN	Çağ University
Prof. Dr. Murat FERMAN	Işık University
Prof. Dr. Doğan GÜRSOY	Washington State University
Prof. Dr. Dima JAMALI	American University of Beirut
Prof. Dr. Anastasios KARASAVVOGLOU	Kavala Institute of Technology
Prof. Dr. Asker KARTARI	Kadir Has University
Prof. Dr. Metin KOZAK	Dokuz Eylül University
Prof. Dr. M. Haluk KÖKSAL	Alhosn University
Prof. Dr. Avşar KURGUN	Dokuz Eylül University
Prof. Dr. Chris MILNER	Nottingham University
Prof. Dr. Erdal ONAR	Bilkent University
Prof. Dr. Sharr PROHASKA	New York University
Prof. Dr. Ercan SIRAKAYA	South Carolina University
Prof. Dr. Ali Nazım SÖZER	Yaşar University
Prof. Dr. Brent S. STEEL	Oregon State University
Prof. Dr. Ercan TATLIDİL	Ege University
Prof. Dr. Hülya TÜTEK	İzmir Ekonomi University
Prof. Dr. Özkan TÜTÜNCÜ	Dokuz Eylül University
Prof. Dr. Selçuk USLU	Bilkent University
Prof. Dr. Muzaffer UYSAL	Virginia Tech and State University
Prof. Dr. Sevinç ÜRETEN	Başkent University

Typesetting: Assoc. Prof. Dr. Ethem DUYGULU

DERGİ HAKKINDA

Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi yılda en az dört defa yayınlanan hakemli bir dergidir. Dergi alanında disiplinlerarası ulusal ve uluslararası çalışmaları yayımlar. Derginin yayım dili Türkçe'dir. Ancak İngilizce yazılan makaleler de yayımlanır. Dergi, içeriği tüm kullanıcılara açık, serbestçe/ücretsiz "açık erişimli" bir dergidir. Kullanıcılar yayıncıdan ve yazar(lar)dan izin almaksızın, dergideki makaleleri tam metin olarak okuyabilir, indirebilir, dağıtabilir, makalelerin çıktısını alabilir ve kaynak göstererek makalelere bağlantı verebilir.

Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi uluslararası bir dergi olup aşağıdaki veri tabanlarında yer almaktadır.



ABOUT JOURNAL

Dokuz Eylül University Journal of Graduate School of Social Sciences is a peer-reviewed and international journal published at least four times a year. The journal publishes multidisciplinary national and international articles. The language of the journal is Turkish, but, articles in English may also be published. This is an open access journal which means that all content is freely available without charge to the user or his/her institution. Users are allowed to read, download, copy, distribute, print, search, or link to the full text of the articles in this journal without asking prior permission from the Publisher or the author.

Dokuz Eylül University Journal of Graduate School of Social Sciences is an international journal and indexed by these databases;



2017 YILI HAKEMLERİMİZ

Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi 2017 yılı sayıları (Cilt 19, Sayı 1, 2, 3, 4) EBSCO, ULRICHSWEB, DOAJ, ULAKBİM ve ASOS gibi ulusal ve uluslararası veri tabanlarının yanı sıra birçok üniversite kütüphaneleri ve farklı akademik bilimsel veri tabanları tarafından taranmaktadır.

Dergimize emeği geçen tüm hakemlerimize teşekkür ederiz.

Editörler

Prof. Dr. Faruk SAPANCALI
Doç. Dr. Ethem DUYGULU

Dergimizin Yayınında 2017 Yılı Cilt 19'a Katkı Veren Hakemlerimiz

Prof. Dr. Abdurrahman BAYRAM	Dokuz Eylül Üniversitesi	Prof. Dr. Zerrin Toprak KARAMAN	Dokuz Eylül Üniversitesi
Prof. Dr. Asuman ALTAY	Dokuz Eylül Üniversitesi	Prof. Dr. Zeynep FİLİZ	Eskişehir Osmangazi Üniversitesi
Prof. Dr. Avşar KURGUN	Dokuz Eylül Üniversitesi	Doç. Dr. Faruk ATAAY	Akdeniz Üniversitesi
Prof. Dr. Bayram ERDOĞAN	Anadolu Üniversitesi	Doç. Dr. Fatih ÇEMREK	Eskişehir Osmangazi Üniversitesi
Prof. Dr. Berrin ONARAN	Dokuz Eylül Üniversitesi	Doç. Dr. Gizem ARIKAN	Yaşar Üniversitesi
Prof. Dr. Fehmi KARASIOĞLU	Selçuk Üniversitesi	Doç. Dr. Gönül ALKAN	Dokuz Eylül Üniversitesi
Prof. Dr. Göktuğ AKKAYA	Dokuz Eylül Üniversitesi	Doç. Dr. Hatice ÖZKOÇ	Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi
Prof. Dr. Güler İSLAMOĞLU	Marmara Üniversitesi	Doç. Dr. Huriye TEKİN ÖNÜR	Celal Bayar Üniversitesi
Prof. Dr. Hacı CAN	Dokuz Eylül Üniversitesi	Doç. Dr. İsmail Hakkı İŞCAN	Bilecik Şeyh Edebali Üniversitesi
Prof. Dr. Hakan ACAR	Kocaeli Üniversitesi	Doç. Dr. Koray KAYALIDERE	Celal Bayar Üniversitesi
Prof. Dr. Hüseyin AKTAŞ	Celal Bayar Üniversitesi	Doç. Dr. Mehmet DENİZ	İnönü Üniversitesi
Prof. Dr. Hüseyin AKTAŞ	Celal Bayar Üniversitesi	Doç. Dr. Meneviş UZBAY PİRİLİ	Ege Üniversitesi
Prof. Dr. İsmet AKOVA	İstanbul Üniversitesi	Doç. Dr. Murat YEŞİLTAŞ	Sakarya Üniversitesi
Prof. Dr. Mehmet TANYAŞ	Maltepe Üniversitesi	Doç. Dr. Nihan ÖZGÜVEN	Dokuz Eylül Üniversitesi
Prof. Dr. Meryem AKOĞLAN KOZAK	Anadolu Üniversitesi	Doç. Dr. Oğuz ŞİMŞEK	Dokuz Eylül Üniversitesi
Prof. Dr. Metin TOPRAK	İstanbul Üniversitesi	Doç. Dr. Oktay KOÇ	Kocaeli Üniversitesi
Prof. Dr. Nazif MANDACI	Yaşar Üniversitesi	Doç. Dr. Onur EROĞLU	Bülent Ecevit Üniversitesi
Prof. Dr. Okan TUNA	Dokuz Eylül Üniversitesi	Doç. Dr. Osman ÇALIŞKAN	Akdeniz Üniversitesi
Prof. Dr. Osman GÖK	Yaşar Üniversitesi	Doç. Dr. Recep KAPAR	Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi
Prof. Dr. Ömür Yaşar SAATÇIOĞLU	Dokuz Eylül Üniversitesi	Doç. Dr. Selçuk ALP	Yıldız Teknik Üniversitesi
Prof. Dr. Özlem SERTKAYA DOĞAN	İstanbul Üniversitesi	Doç. Dr. Serhat KAYMAS	Hacettepe Üniversitesi
Prof. Dr. Pınar NARİN EMİRHAN	Dokuz Eylül Üniversitesi	Doç. Dr. Serkan Yılmaz KANDIR	Çukurova Üniversitesi
Prof. Dr. Sanem BAYKAL	Ankara Üniversitesi	Doç. Dr. Suzan ÇOBAN	Neşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi
Prof. Dr. Selim KILIÇ	ğde Ömer Halisdemir Üniversitesi	Doç. Dr. Ulaş ÇAKAR	Dokuz Eylül Üniversitesi
Prof. Dr. Şakir SAKARYA	Balıkesir Üniversitesi	Doç. Dr. Yeşim ÜÇDOĞRUK GÜREL	Dokuz Eylül Üniversitesi
Prof. Dr. Utku UTKULU	Dokuz Eylül Üniversitesi	Doç. Dr. Yücel ÖZTÜRKOĞLU	Yaşar Üniversitesi
Prof. Dr. Yusuf AKAN	Atatürk Üniversitesi		

<i>Yrd. Doç. Dr. Ahmet Nazmi ÜSTE</i>	<i>Dokuz Eylül Üniversitesi</i>	<i>Yrd. Doç. Dr. Mevlüt KARABIÇAK</i>	<i>Süleyman Demirel Üniversitesi</i>
<i>Yrd. Doç. Dr. Aylin İDİKUT ÖZPENÇE</i>	<i>Pamukkale Üniversitesi</i>	<i>Yrd. Doç. Dr. Muhsin Murat YASLIOĞLU</i>	<i>İstanbul Üniversitesi</i>
<i>Yrd. Doç. Dr. Ayşe KAYA</i>	<i>İzmir Katip Çelebi Üniversitesi</i>	<i>Yrd. Doç. Dr. Nil Esra DAL</i>	<i>Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi</i>
<i>Yrd. Doç. Dr. Burak ÖZDOĞAN</i>	<i>Celal Bayar Üniversitesi</i>	<i>Yrd. Doç. Dr. Ömer Akgün TEKİN</i>	<i>Süleyman Demirel Üniversitesi</i>
<i>Yrd. Doç. Dr. Cahit ŞANVER</i>	<i>Sakarya Üniversitesi</i>	<i>Yrd. Doç. Dr. Övgü KINAY</i>	<i>Dokuz Eylül Üniversitesi</i>
<i>Yrd. Doç. Dr. Emine ŞENER</i>	<i>Ahi Evran Üniversitesi</i>	<i>Yrd. Doç. Dr. Özlem Yaşar UĞURLU</i>	<i>Gaziantep Üniversitesi</i>
<i>Yrd. Doç. Dr. Fatih KONAK</i>	<i>Hitit Üniversitesi</i>	<i>Yrd. Doç. Dr. Serdal SOYLUER</i>	<i>Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi</i>
<i>Yrd. Doç. Dr. Gül ÖZATEŞLER</i>	<i>Dokuz Eylül Üniversitesi</i>	<i>Yrd. Doç. Dr. Serpil ÜNAL KESTANE</i>	<i>Dokuz Eylül Üniversitesi</i>
<i>Yrd. Doç. Dr. Harun KIRILMAZ</i>	<i>Sakarya Üniversitesi</i>	<i>Yrd. Doç. Dr. Şeyda YILDIRIM</i>	<i>Celal Bayar Üniversitesi</i>
<i>Yrd. Doç. Dr. İlkey TAŞ GÜRSOY</i>	<i>Dokuz Eylül Üniversitesi</i>	<i>Yrd. Doç. Dr. Tijen SEZER</i>	<i>Dokuz Eylül Üniversitesi</i>
<i>Yrd. Doç. Dr. İlim ÖZDİKMENLİ ÇELİKOĞLU</i>	<i>Dokuz Eylül Üniversitesi</i>	<i>Yrd. Doç. Dr. Ural Gökay ÇİÇEKLİ</i>	<i>Ege Üniversitesi</i>
<i>Yrd. Doç. Dr. İlknur EROL</i>	<i>Bülent Ecevit Üniversitesi</i>	<i>Yrd. Doç. Dr. Zührem ERGÜN</i>	<i>Selçuk Üniversitesi</i>
<i>Yrd. Doç. Dr. İrem AŞKAR KARAKIR</i>	<i>Dokuz Eylül Üniversitesi</i>	<i>Öğr. Gör. Dr. Alper VAHAPLAR</i>	<i>Dokuz Eylül Üniversitesi</i>
<i>Yrd. Doç. Dr. İsmail GÖKDENİZ</i>	<i>Kırıkkale Üniversitesi</i>	<i>Öğr. Gör. Dr. Ethem MERDAN</i>	<i>Ahi Evran Üniversitesi</i>
<i>Yrd. Doç. Dr. Kutan KORUYAN</i>	<i>Dokuz Eylül Üniversitesi</i>	<i>Öğr. Gör. Dr. Tuğba DÖLEN</i>	<i>Gazi Üniversitesi</i>
<i>Yrd. Doç. Dr. Mehmet ÇETİN</i>	<i>Dokuz Eylül Üniversitesi</i>		

İÇİNDEKİLER/CONTENT

SAYFA/PAGE

MAKRO İKTİSAT

Araştırma Makalesi/Research Article

Türkiye’de Finansal Serbestleşme Döneminin Mevduat Bankaları Fon Kaynak ve Kullanımları Üzerine Etkisi

Effects of Financial Liberalization Period in Turkey on Deposit Banks Fund Sources and Uses

Nilgün ACAR BALAYLAR

549

MİKRO İKTİSAT

Araştırma Makalesi/Research Article

The Determinants of Inward and Outward FDI Behavior for ISE-Listed Firms
İMKB Firmaları İçin Doğrudan Yabancı Yatırım Giriş ve Çıkış Kararının Belirleyicileri

Yeşim ÜÇDOĞRUK GÜREL, Çağnur BALSARI, Berna KIRKULAK ULUDAĞ

579

MİLLETLERARASI KAMU HUKUKU

Araştırma Makalesi/Research Article

Koruma Sorumluluğu: Darfur Krizi ve Libya Müdahalesi Çerçevesinde Bir Değerlendirme

The Responsibility to Protect: An Evaluation in The Context of Darfur Crisis and Libya Intervention

Orkun SÜRÜCÜOĞLU

603

PAZARLAMA

Araştırma Makalesi/Research Article

Özel Alışveriş Sitelerinde Siparişlerin Yerine Getirilmesinde Lojistik Hizmet Kalitesinin Müşteri Memnuniyetine Etkisi

The Impact of Logistics Service Quality on Customer Satisfaction During the Process of Order Fulfillment in Private Shopping Sites

Engin ÖZGÜL, Gülmüş BÖRÜHAN, Ömer Baybars TEK

629

SAĞLIK BİLİMLERİ

Araştırma Makalesi/Research Article

Sağlık Kurumlarında Sistem Kaynaklı Tıbbi Hataların Analizi
Analysis of System-Based Medical Errors in Healthcare Institutions
İzzet AYDEMİR

665

TURİZM

Araştırma Makalesi/Research Article

Clustering Participants Based on their Motivations for Attending 2013 Mersin
International Music Festival within the Scope of Event Tourism
Etkinlik Turizmi Kapsamında Mersin Uluslararası Müzik Festivali 2013
Katılımcılarının Motivasyonlarına Göre Kümelendirilmesi
A. Celil ÇAKICI, Banu ES YILMAZ

683

Yayın Geliş Tarihi: 02.11.2017
Yayına Kabul Tarihi: 26.12.2017
Online Yayın Tarihi: 06.04.2018
http://dx.doi.org/10.16953/deusosbil.348811

Dokuz Eylül Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi
Cilt: 19, Sayı: 4, Yıl: 2017, Sayfa: 549-578
ISSN: 1302-3284 E-ISSN: 1308-0911

Araştırma Makalesi

TÜRKİYE’DE FİNANSAL SERBESTLEŞME DÖNEMİNİN MEVDUAT BANKALARI FON KAYNAK VE KULLANIMLARI ÜZERİNE ETKİSİ

Nilgün ACAR BALAYLAR*

Öz

Finansal sektör ve makroekonomik koşullar birbirini karşılıklı etkileyerek şekillenirler. Sağlam bir reel sektör için sağlam ve fonksiyonlarını yerine getiren bir finansal sistem şarttır. Aynı şekilde reel sektörde ortaya çıkan sorunlar ödeme güçlükleri aracılığı ile finansal sistemi zora sokabilir. Bu nedenle reel sektör ve finansal sektör birlikte birbirini şekillendirir. Makroekonomik çerçeveyi belirleyen hükümetlerin uyguladığı ekonomi politikaları iken makroekonomik ilişkilerin şekillendiği iklimi belirleyen ise yasal ve kurumsal düzenlemelerdir. Bu nedenle bu çalışmada Türkiye’de finansal sistemin en önemli unsuru olan mevduat bankalarında fon kaynak ve kullanımındaki yapısal değişim 1980 sonrası dönem için yapısal ve makroekonomik iklim çerçevesinde analiz edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Finansal Serbestleşme, Banka Fon Kaynak ve Kullanımları.

Jel Kod: E44, F62, F41, G21

EFFECTS OF FINANCIAL LIBERALIZATION PERIOD IN TURKEY ON DEPOSIT BANKS FUND SOURCES AND USES

Abstract

Financial sector and macro economic conditions are formed in a mutual interaction. For a sound real sector durable and functioning financial system is a must. Similarly problems in the real sector due to financial difficulty can cause problems for the financial system. Therefore real sector and financial sector do form each other simultaneously. While it’s the government’s economical policies that set the microeconomic framework, legal and institutional regulations set the climate that the macroeconomic relations are formed. Therefore in this study the structural change after 1980s for flow of funds in the deposit banks, that are the key element of the financial system in Turkey, will be analysed in the structural and macroeconomic climate.

Keywords: Financial Liberalization, Deposit Banks Fund Sources and Uses.

Jel Code: E44, F62, F41, G21

* Doç. Dr., Dokuz Eylül Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İktisat Bölümü, nilgun.balaylar@deu.edu.tr

GİRİŞ

Bu çalışmanın amacı, 24 Ocak 1980 Kararları sonrasında Türkiye’de finansal serbestleşmeye yönelik atılan adımların finansal sistemin en önemli unsuru olan bankacılık sektöründe ortaya çıkan yapısal değişimin analizini yapmaktır. Çalışmanın temel savı, finansal serbestleşme yaklaşımına göre gelişmekte olan ülkelerde finansal serbestleşmenin tasarrufları artıracığı ve bu ülkelerin yabancı sermayeye olan bağımlılıklarını ortadan kaldıracağı öngörüsünün, Türkiye ekonomisi için geçersiz olduğudur. Finansal sistemin serbestleşmesi yönünde alınan kararların beklendiği şekilde etki yaratabilmesi için ekonomide makroekonomik istikrarın sağlanmış olması gerekir. Makroekonomik istikrarla beraber serbestleşme sonrasında finansal sistemin karşı karşıya kalacağı yeni risklere karşı düzenleme ve denetim de devreye sokulmalıdır.

Çalışmada birinci bölümde finansal serbestleşme hipotezinin gelişmekte olan ülkelere yönelik kurgusu ele alındıktan sonra, ikinci bölümde Türkiye ekonomisinde 1980 sonrasında finansal serbestleşmeye yönelik alınan kararlar ve bu kararların gerek ekonomik yapıda gerekse bankacılık sektöründe yarattığı etkiler analiz edilmiştir. Türkiye’de finansal serbestleşme sonrasında makroekonomik yapıda ve bankacılık sektöründe ortaya çıkan değişimi 2000 krizi öncesi ve sonrası şeklinde iki farklı dönemde incelemek daha doğru olacaktır. Bu bağlamda, 2000 yılı öncesi ve sonrası dönemi için ayrı ayrı makroekonomik değişkenler yardımıyla mevduat bankalarının içinde buldukları makroekonomik çerçeve ortaya konulmaya çalışılmıştır. Yine mevduat bankalarının fon kaynak ve kullanımlarının söz konusu dönemde gerek iç gerekse dış koşullara bağlı olarak ne yönde değiştiği irdelenmiştir.

Çalışma, finansal serbestleşme sonrası Türkiye ekonomisi ve bankacılık sektörünün yapısal dönüşümüne yönelik genel bir değerlendirme ve politika önerileri ile sonuçlanmaktadır. Bu bağlamda çalışmadan beklenen temel katkı; finansal serbestleşmenin makroekonomik istikrarın sağlanmasına yönelik ekonomi politikaları, yapısal denetim ve düzenleme uygulamaları ve ülkenin gerçeklerine uygun bir döviz kuru politikası ile desteklenmedikçe beklendiği gibi finansal sistemi büyütürken yabancı kaynak bağımlılığını azaltmaktan ziyade, kaynak bağımlılığının devamlılığını sağlayan temel mekanizmalara sahip olduğunun ortaya konulmasıdır.

FİNANSAL SERBESTLEŞME

İkinci Dünya Savaşı sonrası dönemde uygulanan finansal baskı stratejisi sermaye dağılımında verimsizliğe, finansal aracılık faaliyetlerinde ise zayıflamaya yol açmıştır. 1980’li yılların başında ve ağırlıklı olarak 1990’lı yıllarda ülkeler arasında sermaye hareketlerine yönelik serbestleşme ve buna bağlı olarak özel sermaye hareketlerinde belirgin bir artış ortaya çıkmıştır. Bu süreç gelişmiş ülkelerde başlamış ve gelişmekte olan ülkelerde de kabul görmüştür (Santana ve

Garcia, 2004: 2). Bir grup gelişmekte olan ülke kademeli olarak finansal serbestleşmeyi kabul ederek hızla küreselleşen ve yükselen pazar ekonomileri olarak bilinen ülkeleri oluşturmuştur. Bu ülkeler finansal serbestleşme öncesi döneme göre daha yüksek büyüme hızlarına ulaşmışlardır (Das, 2004: 870).

Finansal serbestleşme düşüncesinin temelinde tasarruf fazlası olan ülkelere tasarruf açığı olan ülkelere kaynak aktarılması ve böylece kaynak dağılımında etkinliğin sağlanması fikri yatmaktadır. Tasarruflar istikrarlı ve sürdürülebilir bir ekonomik büyüme için yatırımların kaynağıdır. Türkiye ve benzeri gelişmekte olan ülkelerde gelir düzeyinin düşük olması tasarruf yetersizliğine ve dolayısıyla düşük yatırımlara yol açmaktadır. Düşük yatırımların yanı sıra yüksek nüfus artışı kişi başına düşen gelir düzeyinde istenilen artışın sağlanmasını engellemekte ve bu süreç yine tasarrufların düşük kalmasına yol açmaktadır.

Gelişmekte olan ülkelerin içinde bulunduğu kısır döngüden çıkış için çözüm yolu olarak bu ülkelerin dış kaynakları ülkelere çekmeleri bunun içinde finansal sistemi serbestleştiren uygulamalara ihtiyaç olduğu görüşü ortaya atılmıştır.

Finansal serbestleşme; hükümetlerin dış tasarrufları kendi ülkelerine çekmek için finans sistemi üzerindeki denetim ve kısıtlamaları kaldırdığı ya da önemli ölçüde azalttığı deregülasyon uygulamaları olarak tanımlanmakta ve ekonomilerin uluslararası sermaye akımlarına açılma süreci olarak ifade edilmektedir (Flora-Dymiski, 2007: 1270). Finansal serbestleşme genel olarak ekonomide devletin doğrudan müdahalelerinin azaltılması yönündeki eğilimin genişletilmesi olarak nitelenebilir.

McKinnon (1973) ve Shaw’a (1973) göre finansal serbestleşme tasarruf arzı ile talebini eşitleyen daha yüksek faiz oranları anlamına gelmektedir. Yazarlara göre yüksek faiz oranları tasarrufların kullanımını daha etkin kılmının yanısıra tasarruflar ve finansal aracılığı da artıracaktır (Balasa, 1989: 1). Finansal baskı, finansal kurumları düşük ve negatif reel faiz ödemeye zorlayarak özel kesimin finansal tasarruflarını azaltır. Sermaye birikimi önündeki en önemli engel budur. Finansal serbestlik gelişmekte olan ülkelerde iç tasarrufları ve büyümeyi teşvik ederek sermaye birikiminin gerçekleşmesine yardımcı olur (Achy, 2005: 70). Böylece yabancı sermaye akımlarına olan aşırı bağımlılık ortadan kalkabilir. Bu görüşe dayanarak 1980’li yıllarda gelişmekte olan birçok ülke finansal sistemini serbestleştirmiştir. Ülkeler faiz oranları üzerindeki tavan uygulamalarını kaldırmış, piyasaya girişi kolaylaştırmış, kredi tahsisindeki kararlara hükümetin müdahalesi azaltılmış ve birçok banka ve sigorta şirketi özelleştirilmiştir (Demirgüç-Kunt-Detragiache,1998: 2).

Finansal serbestleşmeye yönelik söz konusu uygulamalar yabancı sermaye girişini artırarak yüksek büyüme rakamlarına ulaşılmasını sağlarken, aynı zamanda gelişmekte olan ülkeler yapısal bir değişim sürecine girmiştir.

Finansal piyasalara ilişkin kısıtlamaların kaldırılması ile beraber yükselen faiz oranları yabancı sermaye girişini teşvik etmiştir. Ancak dış tasarruflar ülkelerin dış girdi bağımlılığını azaltacak yatırımlarda kullanılmak yerine yerli ve ithal mal tüketiminin finansmanında kullanılmaktadır. Bu nedenle artan sermaye girişi, gelir artışı yoluyla tasarrufları artırmak yerine tüketimi ve cari işlemler açığını artırmak yoluyla iç tasarrufları azaltmaktadır. Yükselen faiz oranlarının teşvik ettiği sermaye girişi sonucu toplam talebi artıran diğer önemli bir faktör bankacılık kesiminde kredilerin mevduatlarından daha hızlı artmasıdır. Kredi stoklarındaki artışın en önemli kaynağı ise mevduatlar yerine dış tasarruflar olmaktadır (Yentürk, 1999: 93).

Yabancı sermaye girişinin yarattığı düşük reel döviz kurları toplam talebi de artırır. Toplam talepteki artış, hem nispi olarak ucuz kalan ithalatı hem de ticarete konu olamayan malların üretimini artırır. Ticarete konu olmayan mallara yönelik talep artışı hizmetler sektöründe yatırım artışı ile karşılanır. Söz konusu üretim artışı ticarete konu olan sektörlerden ticarete konu olamayan sektörler kaynak aktarımı ile gerçekleşirken, ülkenin ihracatı olumsuz etkileyecektir. Aynı zamanda ithalatın daha cazip hale gelmesi ile ithalata rakip sektörler tasfiye sürecine girer. Böylece arzın ithalata bağımlılık oranı artar, dolayısıyla gelişmekte olan ülkelerde üretimin yapısı da değişir.

Gelişmekte olan ülkelerde yabancı sermayeyi çekmeye yönelik yüksek faiz politikası yurtiçi yatırım kararlarını olumsuz etkiler. Aynı zamanda bu ülkelere yönelik sermaye akımları reel yatırımlardan çok rant getiren spekülasyon aktivitelere yöneliktir. (Yentürk, 1999: 94) .

Bütün bu olumsuzlukların yanı sıra zaten yetersiz olan yurtiçi tasarrufların önemli bir kısmı, dış faiz ödemeleri nedeniyle yurtdışına transfer edilir. Finansal serbestlik gelişmiş ülkelere (GÜ) gelişmekte olan ülkelere (GOÜ) kaynak aktarımı sağlamak yerine yüksek iç faiz oranları aracılığıyla GOÜ'lerden GÜ'lere kaynak aktarımını sağlamıştır.

TÜRKİYE'DE FİNANSAL SERBESTLEŞME SÜRECİ VE BANKA KAYNAK VE KULLANIMLARI

1980-1999 Döneminde Türkiye Ekonomisinde Yaşanan Gelişmeler

1980 öncesi dönemde izlenen para, faiz ve döviz kuru politikaları sonucu ülke ciddi bir enflasyon ve süreklilik gösteren bir dış açıkla karşılaşmıştır. Bu olumsuzlukların çözümü için yapısal bir reform programına gereksinim duyulmuş ve 24 Ocak 1980 tarihinde temel felsefesi piyasa mekanizmasına dayanan kararlar alınmıştır. 24 Ocak yapısal reform programının kısa dönemli hedefleri, iç talebin kısılmasıyla enflasyonun kontrol altına alınması ve devalüasyon yolu ile de dış dengenin sağlanmasıdır. Programın uzun dönemli hedefi piyasa mekanizmasına işlerlik kazandırmaktır.

Yapısal reformaların yöneldiği konular, kısaca şu şekildedir.

- Sıkı para politikası uygulaması ve faizlerin serbestçe belirlenmesi ilkesi,
- Döviz kuru sistem ve politikasında yeniden yapılanma,
- İhracatın özendirilmesi,
- İthalat rejiminin serbestleştirilmesi,
- Finans kesimi ile ilgili önlemlerin alınması,
- KİT'lerin genel bütçeden bağımsız çalışmalarına olanak sağlayacak serbest fiyat uygulamasına geçilmesi,
- Vergi reformu.

1980 öncesi dönemde uygulanan korumacı dış ticaret politikası ile sabit döviz kuru sistemi, dışa kapalı olan, dış dünya ile rekabet edemeyen bir sanayi yapısının oluşmasına neden olmuştur. 24 Ocak kararları ile dış dengeyi sağlamak ve dünya piyasalarında rekabet edebilecek bir sanayi yapısına kavuşmak amacıyla, bir döviz kuru sistem seçimi gündeme gelmiştir. Bu seçimde sanayinin korunması endişeleri bir yana bırakılarak dış rekabete uyum, ana hedef olarak belirlenmiştir (Acar Balaylar, 2001: 100).

1 Mayıs 1981 yılına dek döviz kurları Merkez Bankası (MB) kontrolünde sık sık değiştirilmiştir. 1.5.1981 tarihinden itibaren MB tarafından günlük kur uygulamasına geçilmiştir.

2.7.1984 tarihinde 30 sayılı karar ile serbestleşme doğrultusunda büyük adımlar atılmıştır. Döviz tahsis ve transfer işlemleri bankalara bırakılmış, bankaların döviz mevcutlarını bankacılık işlemleri çerçevesinde kullanmaları serbest bırakılmış, kişilerin döviz bulundurmaları suç olmaktan çıkarılarak, bankalarda döviz tevdiat hesapları açtırma olanakları tanınmıştır. Bu uygulamanın amacı bankacılık sisteminin kaynaklarını artırmak, bankaların yurtdışında bulunan dövizlerini yurtiçine çekmek ve sermaye çıkışını durdurmaktır.

1988 yılı Ağustos ayında döviz kurlarının piyasa koşullarında belirlenmesi sistemine geçilmiştir. Bu amaçla MB bünyesinde döviz efektif piyasaları açılmıştır¹. Böylelikle MB'nın kur politikasına yardımcı olacak bir araç sağlanmış ve bankacılık sisteminde döviz ve efektif rezervlerinin etkin kullanımı yönünde önemli bir adım atılmıştır. Yine aynı şekilde bankaların kısa vadeli likidite ihtiyaçlarının merkez bankası kaynaklarına ihtiyaç duyulmaksızın karşılanabilmesi ve kısa vadeli likidite fazlalarının değerlendirilmesi amacıyla 1986 yılında Bankalararası Para Piyasası kurulmuştur (TCMB, 2002: 4).

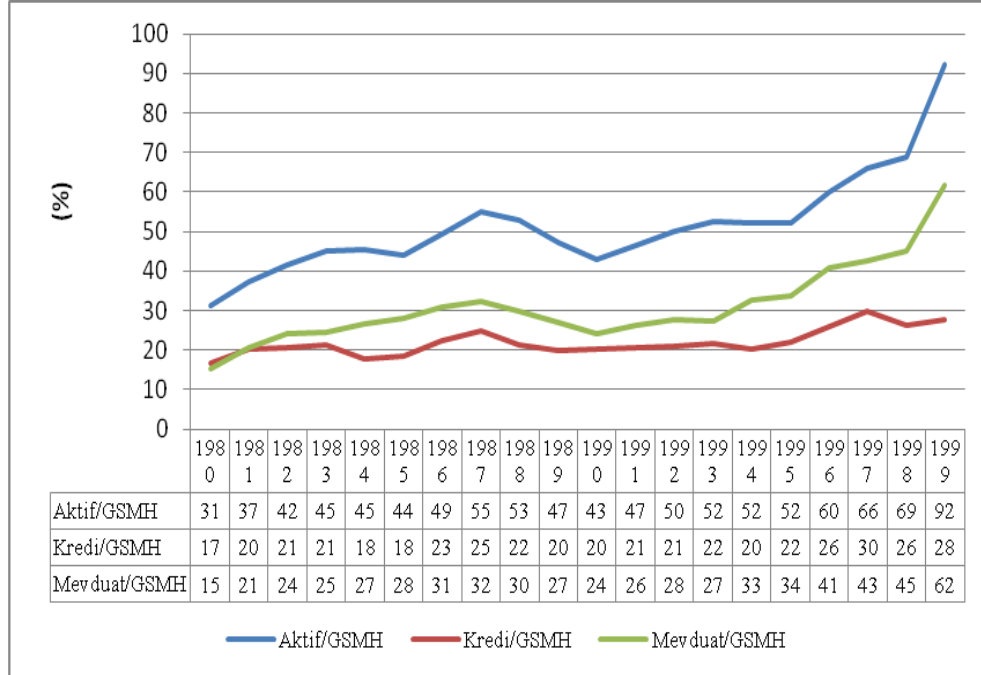
¹ Döviz-Efektif Piyasaları faaliyetleri 8.8.1988 tarihinde kur belirleme seansları ile başlamış ve daha sonra 14.9.1988'de TL-Döviz, TL-Efektif Piyasaları, 21.9.1988'de Efektif-Efektif, Döviz-Döviz ve 12.10.1988'de Döviz Depoları ve TL Depo-Döviz Depo Piyasaları açılmıştır. TCMB **Yıllık Rapor**,1989, s. 41.

1989 yılında meydana gelen önemli bir gelişme, 11.8.1989 tarihli Resmi Gazete'de yayımlanan 32 sayılı kararla kambiyo rejiminin daha fazla serbestleştirilmesi ve böylece IMF'in geçiş yeterlilik koşullarına ulaşılabilecek düzenlemelerle, Türkiye'nin VIII. madde ülke grubuna yani parası konvertibil ülke grubuna geçmesi olmuştur². IMF 22 Mart 1990 tarihinde TL'nin konvertibil dövizler ailesine katıldığını resmen ilan etmiştir.

32 sayılı karar ve buna ilişkin tebliğler ile Türk Kambiyo Rejiminde önemli yenilikler getirilmiştir. Böylece, Türk Lirasına konvertibil olan bir para birimi niteliğinin kazandırılması için gerekli hukuki çerçeve çizilmiştir. 30 sayılı kararı izleyen 32 sayılı kararlar dış ticaret ve kambiyo rejimini libere etme özelliğini taşımaktadır. Aynı zamanda yapılan düzenlemeler sonucu sermaye hareketleri önündeki tüm engeller kaldırılarak tam finansal serbestleşme sağlanmıştır. Bu süreç içerisinde faiz oranlarının piyasada serbestçe belirlenmesi için gerekli adımlar atılmış ve 1988 yılında faiz oranları serbestçe belirlenmeye başlanmıştır. Türkiye'de yabancı banka açılmasına veya yabancı bankaların şube açmalarına yönelik kısıtlamalar kaldırılmış ve böylece yerli bankaların daha rekabetçi bir ortamda faaliyet göstermeleri yönünde önemli bir adım atılmıştır. Mevduat sertifikaları, yatırım fonları, banka bonoları, finansman bonoları gibi yeni finansal araçlar bankacılık sisteminde kullanılmaya başlanmıştır. Böylece sektörde fon kaynakları çeşitlenmiştir (TCMB, 2015: 23).

Finansal liberalizasyona yönelik atılan adımların yarattığı rekabetçi yapı ve ürün çeşitliliğindeki artışın yanı sıra teknolojik altyapının da gelişmesi ve yasal - kurumsal çerçeve alanlarında olumlu gelişmeler yaşanması sektörün büyümesine katkıda bulunmuştur. 1980 yılında bankacılık sektöründe toplam aktiflerin gayri safi milli hasıla'ya (GSMH) oranı yüzde 31,4 iken bu pay yıllar itibariyle devamlı artış göstermiş ve 1999 yılında yüzde 92,1'e ulaşmıştır(Grafik 1).

² VIII. maddede; cari ödemelerde hiçbir kısıtlama yapılmaması, katlı kur uygulanmaması, ikili ticaret anlaşmalarının kaldırılması, ulusal paranın döviz karşılığı satın alınmak zorunda olduğu hükümleri yer almaktadır. Böylece Türkiye tarafından piyasaya döviz sınırlamaları getirmek şeklinde herhangi bir müdahalenin yapılmayacağı garantisi verilmiştir.

Grafik 1: 1980-1999 Döneminde Türkiye’de Bankacılık Sektöründe Aktif, Mevduat ve Kredilerin GSMH’ya Oranı (%)

Kaynak: : TBB, Türkiye’de Bankacılık Sistemi 1959-2016, www.tbb.org.tr

Finansal serbestleşme ile bankacılık sektöründe aktif büyüklüğü ve banka sayısı artarken bu dönemde Türkiye ekonomisinde büyüme ve reel faiz oranları dalgalanmalar gösterirken, kronik yüksek enflasyon, kamu açıkları ve dış ticaret açığının giderek artması makroekonomik istikrarsızlıkları artırmıştır (Tablo 1). 1980 kararları sonrası ihracatın özendirilmesi ve ithalatın çekiciliğinin azaltılması amacıyla 1988 yılına kadar net bir şekilde ulusal parayı eksik değerlendiren döviz kuru politikası uygulanmıştır. 1988 sonrası dönemde ise, yıllar itibarıyla değişmekle beraber, genelde ulusal parayı aşırı değerlendiren döviz kuru politikası egemen olmuştur. Döviz kuru politikasında ortaya çıkan bu değişim dış ticaret bilançosu açıklarını artırmıştır. 1980-90 döneminde yıllık ortalama 770,9 milyon dolar yabancı sermaye girişi gerçekleşirken sermaye hareketlerine tamamen serbesti tanınan 90-99 döneminde bu rakam 3 milyar 94 milyon dolara çıkmıştır. Bu dönemde bütçe açıklarının tempolu bir şekilde, kesintisiz artması ve bütçe açıklarının iç borçlanma yoluyla finanse edilmesi hazine faiz oranlarını önemli oranda arttırmıştır. 1980 yılında kamu açıklarının finansmanında iç borçlanma payı %30 oranında iken, 1990’lı yılların başlarında ortalama %80'lere ulaşmıştır (Atamtürk, 1994: 24). Bu gelişmenin yanında, iç borçlanmanın kompozisyonu kısa vadeli borçlar lehine değişmiştir. Özellikle 1990-99 dönemi hazinenin borçlanma gereksinimindeki artışa paralel olarak faiz oranları hem nominal hem de reel olarak

önemli oranda artmıştır. Bu dönemde enflasyon oranı artmasına karşın 1980-89 döneminde ortalama reel faiz yüzde 1,99 iken 1990-1999 döneminde bu oran yüzde 16,49'a çıkmıştır. Finansal serbestleşme sonrası pozitif reel faizlerin oluşumu yoluyla kaynak artışına bağlı olarak yatırım ve ekonomik büyüme de beklenen artış arzu edilen düzeyde gerçekleşmemiştir. Pozitif reel faizlerin yarattığı mevduat artışına karşın kredilerdeki artış mevduat artışının altında kalmıştır (Grafik 1). 1980 yılında mevduatların GSMH'ya oranı yüzde 15 iken kredilerin GSMH'ya oranı yüzde 17 dir. Serbest faiz politikasını geçilmesi ile birlikte mevduatlarda beklendiği şekilde artış yaşanmış ve 1999 yılında söz konusu oran yüzde 62'ye yükselirken kredilerin oranı sadece yüzde 28'e ulaşmıştır.

Bu gelişmelere bağlı olarak da yatırımların hasıla içindeki payı 1980-89 döneminde de ortalama olarak yüzde 20,4 iken 1990-1999 döneminde sadece 2,4 puan artarak yüzde 22,8'e ulaşmıştır. Ekonomik büyüme ise sırasıyla yüzde 4,1'den yüzde 4'e düşmüştür.

Tablo 1: 1980-1999 Döneminde Türkiye Ekonomisine İlişkin Makroekonomik Veriler

	Dış Ticaret Dengesi (MN \$)	Cari Açık/Y	Sermaye Finans Hs. (MN \$)	Hazine Faizi %	Büyüme hızı %	TÜFE (%)	S/Y (%)	I/Y (%)	İşsizlik Oranı %	KKBG/ GSYİH	Reel Faiz Oran
1980	-4.999	-3,8	672	---	-2,4	115,6	12,8	20,3	8,3	6,6	-
1981	-4.230	-2,0	899	---	4,9	33,9	17,4	19,2	7,3	3,0	-
1982	-3.096	-1,1	280	---	3,6	21,9	14,1	18,2	7,2	2,7	-
1983	-3.507	-2,4	883	---	5,0	31,4	14,0	19,0	7,9	3,7	-
1984	-3.623	-1,8	73	43,0	6,7	49,7	13,8	18,2	7,8	4,0	-4,49
1985	-3.385	-1,1	1065	50,6	4,2	44,2	20,5	19,3	7,3	2,7	4,44
1986	-3.648	-1,5	2124	52,8	7,0	30,7	25,1	21,7	8,1	2,7	16,92
1987	-3.968	-0,7	1891	49,0	9,5	55,1	26,2	22,9	8,5	4,5	-3,91
1988	-2.673	1,3	-958	64,4	2,1	61,6	29,1	24,2	8,7	3,6	1,71
1989	-4.167	0,7	780	59,8	0,3	64,3	24,4	21,1	8,9	4,0	-2,74
1990	-9.343	-1,3	4.037	54,0	9,3	60,4	24,7	21,2	8,2	5,5	-3,99
1991	-7.454	0,1	-2.397	80,5	0,9	71,1	24,6	22,1	8,2	7,5	5,49
1992	-8.156	-0,5	3.648	87,7	6,0	66,0	24,0	21,9	8,5	7,9	13,07
1993	-14.083	-2,7	8.903	87,6	8,0	71,1	25,1	24,6	8,9	7,7	9,64
1994	-5.164	1,5	-4.257	164,4	-5,5	125,5	24,9	22,8	8,5	4,6	17,25
1995	-14.072	-1,0	4.565	121,9	7,2	76,0	24,6	22,8	7,6	3,7	26,08
1996	-20.403	-1,0	5.483	135,2	7,0	79,8	22,3	23,8	6,6	6,5	30,81
1997	-22.298	-1,0	6.969	127,2	7,5	99,1	23,4	25,1	6,8	5,8	14,11
1998	-18.948	0,7	-840	122,5	3,1	69,7	24,3	23,1	6,9	7,1	31,11
1999	-14.083	-0,4	4.829	104,3	-3,4	68,8	20,1	19,3	7,7	11,6	21,03
1980-89	-3.729	-1	770,9	53,3	4,1	50,8	19,7	20,4	8,0	4	1,99
1990-99	-13.400	-0,6	3.094	108,5	4,0	78,8	23,8	22,8	7,8	7	16,46

Kaynak: Kalkınma Bakanlığı, Hazine Müsteşarlığı Ekonomik Göstergeler, TCMB EVDS.

Diğer bir ifade ile finansal serbestleşme sonrası yabancı sermaye girişlerinin tetiklediği beklenen yüksek yatırım ve büyüme rakamları gerçekleşmemiştir. Bu dönemde hazinenin piyasadan net borçlanıcı konumda olmasının yanı sıra bankacılık sektörü içinde oldukça yüksek paya sahip kamu bankalarının görev zararlarının fonlanması ihtiyacı, faiz oranları üzerinde artış yönünde baskı yapmıştır. Aynı zamanda 1994 yılında yaşanan kriz sonrasında tasarruf mevduatlarının yüzde yüz devlet güvencesi altına alınması ters seçim ve ahlaki tehlike sorunlarını gündeme getirmiştir. Makroekonomik dengesizliklerin

artması ve devlet tahvillerinin yüksek getiri sağlaması sonucunda bankacılık sektöründe elde edilen kaynakların ağırlıklı bir kısmı devlet tahvili alımında kullanılmıştır. Böylece bankacılık sektörünün reel sektörü finanse etme fonksiyonu zayıflamış, bankalar adeta kamuyu finanse eden kurumlar haline gelmiştir. Kamu sektörünün genişlemesi ile ortaya çıkan dışlama etkisi özel sektörün büyümesini olumsuz etkilemiştir. Reel ekonomide ortaya çıkan bu olumsuz gelişmeler finansal serbestleşmeden beklenen olumlu etkilerin ortaya çıkmasını engellemiştir.

Türkiye’de 1980-1999 Döneminde Bankacılık Sektöründe Fon Kaynakları ve Kullanımlarının Analizi

1986-1999 dönemi için bankacılık sektöründe fon kaynaklarının dağılımı incelendiğinde de finans sisteminde ortaya çıkan yapısal değişimin banka bilançolarına da yansdığı görülmektedir. Reel faizlerin pozitif düzeye çıkmasının etkisi özellikle mevduatların payını önemli oranda etkilemiştir. Tablo 2’den takip edilebildiği üzere yükselen faiz oranları karşısında tasarrufları vadesiz mevduatta tutmanın alternatif maliyeti arttığından, vadesiz mevduatların fon kaynakları içindeki payı 1986 yılında 15,59 iken bu oran giderek düşmüş ve 1999 yılında yüzde 4,11’e inmiştir. Beklendiği şekilde vadeli mevduatların oranı artmıştır. Türkiye’de 1984 yılında bankalarda, yerleşiklerin döviz tevdiat hesapları (DTH) açmalarının serbest bırakılması ile birlikte, yüksek enflasyon ve döviz kurlarının ihracatı teşvik amacıyla tempolu bir şekilde artması, döviz mevduatlarını TL mevduatlarına alternatif bir tasarruf aracı haline getirmiştir. Bu nedenle mevduatların bir kısmı döviz cinsinden vadeli mevduata dönüştüğünden yıllar itibarıyla TL cinsinden vadeli mevduatların payı düşerken DTH’ların payı artmıştır. DTH’larının TL cinsinden vadeli mevduatların payını geçtiği yıllar dahi olmuştur. DTH’ların bu dönemde ortalama yüzde 55’i vadeli mevduatlardan oluşmaktadır.

Dışa açılma süreci ile birlikte bankaların uluslararası piyasalardan fon bulma imkanlarının kolaylaşması ile birlikte bankaların döviz cinsinden borçlanmaları da artmıştır. 1986 yılında fon kaynakları içinde dış yükümlülüklerin payı yüzde 4,98 iken bu oran dönem içinde artarak 1999 yılında yüzde 14,36’ya ulaşmıştır. Finansal serbestleşme sürecinde yabancı banka girişleri ile birlikte yeterli olmamakla birlikte sektörde öz kaynakların olumlu yönde geliştiği görülmektedir. Ancak 1999 yılında öz kaynaklar önemli oranda azalmıştır. 2000 öncesi dönemde Türkiye’de bankacılık sektöründe öz kaynak yetersizliği önemli bir sorun olmuştur. Öz kaynak yetersizliğinin nedeni sektörde hem aktif büyüklüğü hem de öz kaynak büyüklüğü açısından küçük banka sayısının büyük bankalara oranla çok yüksek olmasıdır. Aktif büyüklüğüne göre sınıflandırıldığında 1999 yılında aktif büyüklüğü 10-20 milyar dolar arasında olan banka sayısı bir iken, 5-10 milyar dolar arasında olan 6 ve 2-5 milyar dolar arasında olan banka sayısı ise 8’dir. Toplam aktifleri 1-2 milyar dolar arasında olan bankaların sayısı 11 iken 500 milyon doların altında aktif büyüklüğüne sahip banka sayısı ise 43’tür (TBB, 1999: 41).

Tablo 2: 1986-1999 Döneminde Mevduat Bankaları Fon Kaynakları (% pay)

	Vade siz Mevdu at	Vadeli Mevduat	DTH	Mevduat Sertifi kası	İhraç Edi len Men kul Kıy met ler	Dış Yüküm lülük ler	Merkezi Yön. Mevduat	TCMB' ye Yükümlü lükler	Yur tiçi Banka larar ası Yük.	Öz Kaynak lar	Diğer Yü küm lülük ler
1986	15,59	28,14	9,6	3,31	0,03	4,98	11,54	3,39	6,14	6,82	10,47
1987	15,53	20,18	13,18	3,44	0,02	4,84	12,86	5,6	5,45	7,64	11,25
1988	11,34	23,51	13,61	1,9	0,08	4,71	12,31	4,26	4,35	10,33	13,6
1989	12,25	28,16	13,71	2,01	0,39	4,59	12,71	3,25	4,32	9,47	9,14
1990	11,91	26,42	13,43	1,52	0,26	7,1	12,97	2,56	4,95	10,64	8,22
1991	10,16	28,27	18,69	1,27	0,26	7,02	9,86	1,67	4,33	10,51	7,96
1992	9,07	24,81	20,18	0,74	1,23	10,87	7,58	1,72	5,40	9,99	8,4
1993	7,63	19,11	19,41	0,32	2,55	14,09	6,84	1,86	10,02	10,36	7,81
1994	7,04	24,29	31,41	0,26	0,88	7,02	5,13	0,71	3,42	10,18	9,66
1995	5,23	25,95	31	0,19	0,99	8,54	3,89	0,34	5,59	10,38	7,89
1996	6,89	25,7	29,52	0,14	0,07	10,68	4,81	0,4	5,94	10,65	5,2
1997	4,86	23,21	26,81	0	0,45	12,83	4,59	4,19	6,59	10,21	6,27
1998	3,91	25,78	24,42	0	0,35	12,99	4,22	4,84	5,06	11,13	7,3
1999	4,11	25,9	27	0	0	14,36	4,35	3,43	4,00	9,75	5,82

*1999 yılında Para Piyasasına Borçlar yüzde 1,28 paya sahiptir.

Kaynak: TCMB EVDS’den yararlanılarak tarafımızdan hazırlanmıştır.

Finansal serbestleşme sonrasında artan hazine faiz oranları nedeniyle 1980-1999 döneminde bankacılık sektöründe kaynakların kullanım alanlarının ağırlığı da değişmiştir (Tablo 3). Elde edilen fonların rezerv olarak tutulan kısmı 1986 yılında toplam varlıkların yüzde 14,29’u iken bu oran sürekli olarak düşmüş ve 1999 yılında 6,67 olarak gerçekleşmiştir. Söz konusu oranın hızlı bir şekilde düşmesinin nedeni reel faiz oranlarının pozitif değerlere ulaşması ile bankaların ellerinde atıl fon tutmalarının alternatif maliyetini artırmasıdır. Tutulan rezervlerin kendi içinde dağılımına baktığımızda nakit oranı düşerken merkez bankasında tutulan rezervlerin payının yükseldiği görülmektedir. 1985 yılından itibaren zorunlu karşılık oranları düşürülmesine karşın pozitif reel faizlerin yaratmış olduğu mevduat artışı bu rezervlerin dağılımını da etkilemiştir³. Devlet tahvillerinden oluşan genel yönetimden alacaklar kalemi toplam varlıklar içinde 1986 yılında

³ 1985 yılına kadar zorunlu karşılıkların çok yüksek tutulması bankaların bu yükümlülüklerinden kaçınmalarına yol açmaktaydı. Zorunlu karşılık oranların değiştirilmesi yoluyla parasal büyüklüklerin kontrolünü olumsuz etkileyen bu durumunun ortadan kaldırılması için zorunlu karşılık oranları aşamalı olarak düşürülmüştür. Mehtap Kesriyeli, 1980’li Yıllardan Günümüze Para Politikası gelişmeleri, TCMB Araştırma Genel Müdürlüğü Yayın No: 1997/4, 1997, s. 6

yüzde 11,74'lik bir paya sahip iken bu oran giderek artmış ve 1999 yılında yüzde 34'lük bir paya sahip olmuştur. Birlikte değerlendirilmesi gereken diğer bir kalem özel sektörden alacaklardır. Kamunun iç borçlanma ile açıklarını finanse etme yolunu seçmesi özel sektörün borçlanma imkanlarını daraltmış ve 1986 yılında sektörde kaynakların yüzde 39,72'si ile özel sektör fonlanıyor iken 1999 yılında bu oran 24,31'e düşmüştür. Dolayısıyla bankaların reel sektöre kaynak aktarma fonksiyonları zayıflamıştır. 1986 yılında Bankalararası Para Piyasasının açılması ile birlikte yurtiçi bankalar arası alacakların bilanço içindeki payı artmıştır. Bu piyasanın kurulması ile sektörde kısa vadeli kaynaklar daha etkin kullanılmaya başlanmıştır. Bankaların dışa açılma süreci ile birlikte yurtdışındaki finansal işlemlerinin artması dış varlıkların bilanço içindeki payını da artırmıştır.

Tablo 3: 1986-1999 Döneminde Mevduat Bankaları Fon Kullanımları (% pay)

	Rezervler	Nakit/Rezervler	MB Diğer Mev./Rezervler	MB'da n Alacaklar	Dış Varlıklar	Gen. Yön. den Alacaklar	Mali Olmayan Kamu Krş. Al	Yurtiçi Bnk.l ar Arası Al.	Diğer Mali Krş. Al.	Özel Sek. Alacaklar	Diğer Varlıklar
1986	14,29	18,25	81,75	-0,71	8,69	11,74	5,76	4,00	0,22	39,72	16,30
1987	12,84	15,15	84,85	1,29	7,90	12,33	5,66	3,45	0,31	36,43	19,79
1988	13,84	11,99	88,01	-0,21	13,45	12,06	5,15	3,41	0,43	31,24	20,62
1989	13,79	12,05	87,95	0,03	9,90	15,47	3,26	3,34	0,87	35,30	18,02
1990	10,83	16,96	83,04	0,00	9,30	13,60	4,35	3,54	0,62	38,96	18,80
1991	9,68	15,82	84,18	1,39	10,44	13,13	3,41	2,79	0,63	37,00	21,53
1992	8,92	15,74	84,26	2,83	14,56	11,19	1,42	4,32	0,69	36,27	19,80
1993	7,76	16,69	83,31	1,50	16,11	10,45	2,50	8,49	0,70	34,98	17,52
1994	9,64	11,62	88,38	0,47	18,74	12,72	2,50	2,65	1,12	31,95	20,21
1995	8,51	12,07	87,93	0,53	16,06	11,31	1,09	3,88	0,89	36,70	21,03
1996	7,86	11,21	88,79	0,57	12,45	17,52	0,60	4,51	0,88	39,24	16,38
1997	7,11	13,03	86,97	0,00	11,84	19,73	1,19	4,66	1,02	39,72	14,73
1998	6,87	12,81	87,19	0,00	10,33	27,82	0,82	3,73	0,91	32,43	17,10
1999*	6,67	11,65	88,35	0,01	11,85	34,00	0,92	3,27	1,59	24,31	16,52

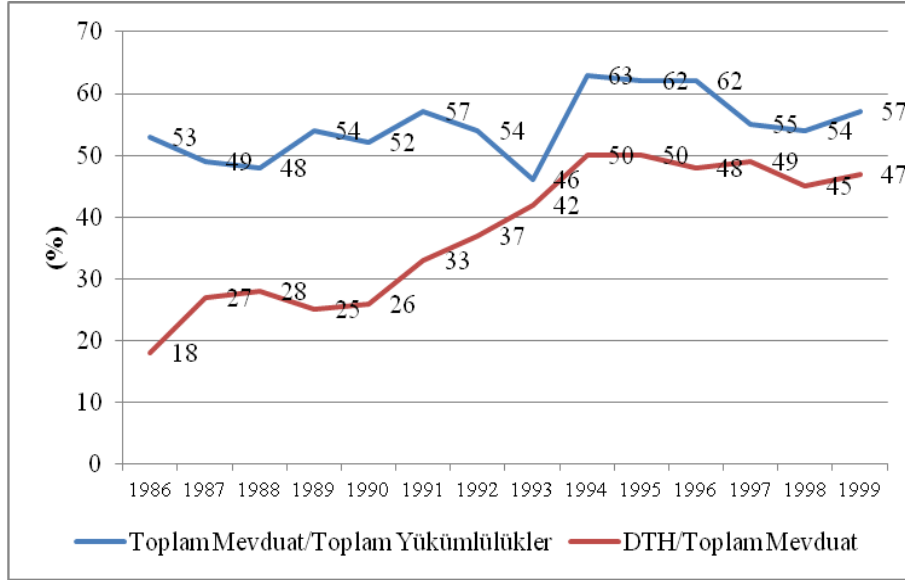
*1999 yılında Para piyasasından Alacaklar yüzde 0,86 paya sahiptir.

Kaynak: TCMB EVDS'den yararlanılarak tarafımızdan hazırlanmıştır.

Döneme ilişkin kaynak ve kullanımlar birlikte değerlendirildiğinde, finansal serbestleşme sonrası beklendiği şekilde mevduatlarda artış sağlamıştır.

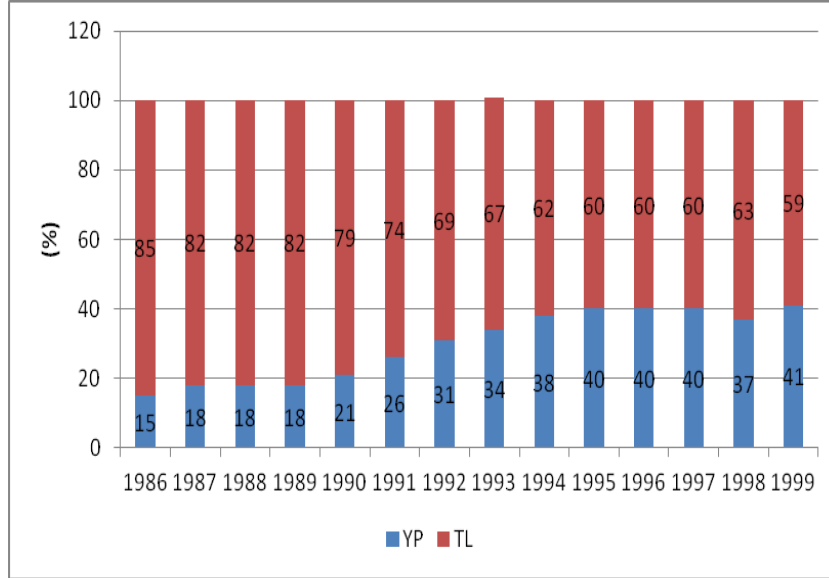
Ancak toplam yükümlülükler içinde mevduatların payındaki artış sınırlı kalırken asıl önemli değişim mevduatların türünde ortaya çıkmıştır (Grafik 2). Bankalarda döviz mevduatı açılmasının serbest bırakılması ile birlikte bu mevduat türü hızla artmış ve 1999 yılında toplam mevduatların yüzde 47’sine ulaşmıştır.

Grafik 2: 1986-1999 Döneminde Finansman Kaynağı Olarak Mevduatlar (% pay)



Aynı zamanda faiz oranlarındaki artış kaynak maliyetini artırdığından sektörde ucuz kaynak arayışı bankaları yurtdışından borçlanmaya ittiği için yükümlülüklerin Türk lirası, yabancı para dağılımı değişmiştir. 1986 yılında yükümlülüklerin yüzde 14’ü yabancı paradan oluşurken 1999 yılına gelindiğinde bu oran yüzde 41’e ulaşmıştır (Grafik 3). Oldukça önemli bir yükümlülük dolarizasyonu anlamına gelen bu değişim sektör için yüksek kur riski anlamına da gelmektedir.

Grafik 3: Yükümlülüklerin Türk Lirası (TL) Yabancı Para (YP) Dağılımı (%)



Aynı zamanda bankaların varlıkları içinde özel sektöre verilen kredilerin düşerek bunun yerine genel yönetimin devlet tahvilleri alımıyla fonlanması sektörde faiz riskini artırmış hem de sektörü asli fonksiyonlarından uzaklaştırmıştır. Özetle finansal serbestleşme sonrası Türkiye’de bankacılık sektöründe fon kaynak ve kullanımlarının ağırlıkları değişmekle birlikte, sektörde riskler artmıştır.

1999 Sonrası Döneminde Türkiye Ekonomisinde Yaşanan Gelişmeler

1997 yılı haziran ayında G. Doğu Asya ülkelerinin paralarını dolara karşı değerini düşürmeleriyle başlayan G. Doğu Asya krizine 1998 yılında yaşanan Rusya krizinin eklenmesiyle Türk ekonomisinde önemli bir kriz yaşanmaya başlanmış ve sermaye çıkışı gözlenmiştir. Bunun sonucunda faizler önemli oranda yükselmiştir. Daralan ekonomide azalan fonların kamu tarafından kullanılması özel sektör yatırımları üzerinde dışlama etkisi yaratırken, yurtiçi ve yurtdışı talepteki daralma sanayi üretiminde önemli düşüşlere yol açmıştır. Tüm bu yaşanan olumsuzluklara ek olarak 1999 Ağustos ve Kasım aylarında yaşanan depremler ekonominin daralma sürecine girmesine yol açmıştır.

1999 Haziran ayında IMF ile yapılan görüşmelerde Yakın İzleme Anlaşması’nın programa bağlı ve mali destekli bir stand-by anlaşmasına dönüştürülmesi benimsenmiş ve 2000-2002 döneminde uygulanacak makro ekonomik politikaların çerçevesi çizilmiştir. Ancak program başarı ile sürdürülemediği 2000 Kasım ve 2001 Şubat tarihlerinde yaşanan krizler sonucunda program terk edilmiş ve yeni bir program (Güçlü Ekonomiye Geçiş Programı-GEGP) devreye sokulmuştur. Yeni programa göre, dalgalı kur rejimi çerçevesinde,

döviz kurlarının piyasada arz ve talep koşullarına göre belirlenmesi esas alınacaktır (Serdengeçti, 2001; 26). Program gereği uygulanan sıkı maliye politikası gereği kamu kesiminin borçlanma gereğini hızla düşmüştür. (Tablo 4) Mali durumu bozulan ve mali sisteme zarar verme potansiyeli olan bankaların TMSF’ye (Tasarruf Mevduatı Sigorta Fonu) devredilmesi ve banka sisteminin mali yapısının güçlendirilmesi için, kamu ve Fon bankalarına özel tertip TL ve döviz cinsinden devlet tahvili verilmesi ile söz konusu bankaların para piyasalarındaki borçlanma gereği nedeniyle yarattıkları faiz baskısı kaldırılmıştır. Hazinesin iç borçlanma vadesini uzatabilecek koşulları sağlamak amacıyla özel sermayeli ticari bankalarla iç borç takası yapılmıştır. Alınan önlemler ile 2001 yılında yüzde 99,6’ya çıkan hazine faiz oranlarını hızla aşağıya çekmiştir. 25 Nisan 2001’de Merkez Bankası Kanunu’nda değişiklik yapılarak, birincil piyasadan devlet tahvili alımı ve kamu kurularına avans ve kredi vermek yoluyla kamunun finansmanında Banka kaynaklarının kullanımının yasaklanmıştır (TCMB, 2008: 13). 2002 yılından itibaren örtülü 2006 yılından itibaren açık enflasyon hedeflemesine geçilmesi ile birlikte uygulanan sıkı para politikası ile enflasyon rakamlarını tekli hanelere indirmiştir. Enflasyon rakamlarındaki düşüşte TL’nin yabancı paralar karşısında değerli kalması da önemli katkı sağlamıştır.

2002 sonrası dönemde nominal faiz oranlarındaki düşüşe rağmen Türkiye dünyada en yüksek reel faizleri veren ülke olma konumunu korumuş ve bu dönemde yoğun bir yabancı sermaye girişi gerçekleşmiştir. Yüksek reel faizler portföy yatırımları için cazip bir alan oluştururken aynı zamanda hükümetin uyguladığı özelleştirme politikaları doğrudan yabancı sermaye girişini teşvik etmiştir. Söz konusu dönemde yurtdışı faiz oranlarının ülkemiz faiz oranlarından düşük olması, özel sektörün yurtdışından önemli miktarda kredi kullanmasına yol açmıştır. Bu gelişmeler TL’nin aşırı değerlenmesine yol açarak kısa vadeli yabancı sermaye girişlerinin ivme kazanmasına yol açmıştır. Türkiye’ye 1980-1989 döneminde sermaye finans hesabı aracılığı ile ortalama her yıl 770 milyon dolar girerken, 1990-1999 döneminde bu rakam 3 milyar 94 milyara çıkmıştır. 2000 sonrası dönemde ise bu rakam 32 milyar dolara yükselmiştir.

Tablo 4: 1999-2016 Döneminde Türkiye Ekonomisine İlişkin Makroekonomik Veriler

	Dış Ticaret Dengesi (MN \$)	Cari Açık/Y	Sermaye Finans Hs. (MN \$)	Hazine Faizi %	Büyüme hızı %	TÜFE (%)	S/Y* (%)	I/Y* (%)	İşsizlik Oranı %	KKBG / GSYİH	Reel Faiz Oranı	TÜFE Bazlı Reel Kur 2003=100
2000	-26.727	-3,7	9.584	38,2	6,8	39,0	18,4	20,8	6,5	-	-0,58	-
2001	-10.065	1,9	-14.557	99,6	-5,7	68,5	18,4	16,4	8,4	-	18,46	-
2002	-15.495	-0,3	1.172	62,7	6,2	29,7	18,6	17,1	10,3	9,7	25,44	-
2003	-22.087	-2,5	7.162	42,9	5,3	18,4	15,5	17,4	10,5	7,1	20,69	100,08
2004	-34.373	-3,7	17.702	24,9	9,4	9,3	16,0	20,7	10,3	3,5	14,30	103,21
2005	-43.298	-4,6	42.685	17,4	8,4	7,7	15,9	21,4	10,3	-0,1	9,01	112,87
2006	-54.041	-6,1	42.689	18,1	6,9	9,7	16,6	22,6	9,9	-1,8	7,66	111,23
2007	-62.791	-5,9	49.287	18,4	4,7	8,4	15,5	21,8	9,9	0,1	9,24	119,14
2008	-69.936	-5,7	34.761	19,2	0,7	10,1	16,8	20,2	11,0	1,5	8,27	118,45
2009	-38.786	-2,3	9.879	11,7	-4,8	6,5	13,2	17,2	14,0	4,8	4,88	110,33
2010	-71.661	-6,4	60.099	8,1	9,2	6,4	13,9	19,1	12,0	2,2	1,60	120,72
2011	-105.935	-9,7	67.146	8,7	8,8	10,5	14,4	22,1	9,8	0,1	-1,63	106,51
2012	-84.083	-6,2	71.768	8,8	2,1	6,2	14,3	22,2	9,2	0,9	2,49	109,07
2013	-99.859	-7,9	72.903	7,6	4,2	7,4	13,8	20,3	9,7	0,4	0,19	107,19
2014	-84.567	-5,8	41.159	9,7	3,0	8,2	15,0	20,5	9,9	0,5	1,41	101,74
2015	-63.316	-4,5	10.110	9,4	4,0	8,8	15,6	19,9	10,3	0,0	0,54	98,98
2016	-55.996	-3,8	22.151	10,0	2,9	8,5	--	--	10,9	1,0	1,35	98,78
Ort.	-55.472	-5	32.100	24	4	15	16	20	10	2	7	108

*Ortalama tasarruf ve yatırım eğilimlerine ilişkin 2016 yılı rakamları yeni milli gelir serisine göre ilan edildiğinden ve seriler geçmiş yıllara yürütülmediğinden, sağlıklı yorumlara yol açmamak adına bu rakamlara tabloda yer verilmemiştir.

Kaynak: Kalkınma Bakanlığı, Hazine Müsteşarlığı Ekonomik Göstergeler, TCMB EVDS.

Yabancı sermaye girişine bağlı olarak döviz kurlarının Türk lirası karşısında reel olarak değer kaybetmesi yüksek dış ticaret açıklarına yol açmıştır. Aynı zamanda aşırı değerli Türk lirasının uyardığı tüketim harcamaları nedeniyle ortalama tasarruf oranı yüzde 16'ya düşmüştür. Küresel krizin etkisiyle ekonomik daralmaya paralel dünya faiz oranlarında 2007 yılında başlayan faiz indirimi

ülkemizde 2008’in son çeyreğinde gündeme gelmiştir. Krizden çıkış için tüm dünyada genişletici politikalar uygulanırken ülkemizde enflasyon hedeflemesi stratejisi uygulanmaya devam edilmiştir. Merkez bankasının faiz oranlarını düşürmekte enflasyon fobisi nedeniyle isteksizliği ve diğer ülkelere göre geç davranması, Türkiye’nin kriz ortamında dünyanın en yüksek faizini ödeyen ülkelerin başında gelmesine ve küresel spekülâtorler için oldukça cazip bir ülke olmasına yol açmıştır. Sıcak para girişleri için oldukça cazip bir faiz ödeyen Türkiye ekonomisine yönelik sıcak para girişindeki artış sonucunda kurlar hızla gerilemeye başlamıştır. Aynı zamanda, bankaların çok uygun koşullarda yurtdışından buldukları krediler, kredi verilebilir fon miktarını artırmış ve kredi faizlerindeki gerileme sonucunda kredi talebi artmıştır. Kredi talebindeki artış ithalatı artırarak dış ticaret ve cari işlemler bilançosunda görülmemiş açıklara yol açmıştır. Dolayısıyla Türkiye’de katı enflasyon hedeflemesi olarak adlandırılan fiyat istikrarına odaklı para politikası uygulamaları makroekonomik çarpıklıklara neden olmuştur.

Merkez bankası biriken makro finansal riskleri dengelemek adına 2010 yılının ikinci yarısından itibaren yeni bir para politikası çerçevesi oluşturmuştur. Fiyat istikrarının yanı sıra finansal istikrarı da gözetilen makro ihtiyati politikalar devreye sokulmuştur. Hükümetin büyüme eksenli düşük faiz politikası konusundaki ısrarı enflasyonla mücadeleyi ikincil plana itmiş ve reel faiz oranları hızla düşmüştür.

2013 yılında Amerika Birleşik Devletleri’nde ekonomik performansın iyileşmesine bağlı olarak Amerikan Merkez Bankası (Fed) likidite artışını yavaşlatacağını açıklamış ve böylece ülkede uzun vadeli faiz oranları yükselmiştir. Söz konusu gelişmeler, gelişmekte olan ülkeleri olumsuz etkilemiş ve sermaye çıkışlarına bağlı olarak bu ülkelerin paraları değer kaybederek faiz artışları yaşanmıştır (TBB, 2013: 1). Türkiye’de de benzer gelişmeler yaşanmış Türk lirası değer kaybederken faiz oranları artmıştır. Faiz oranlarındaki artışa karşın enflasyondaki yükselme trendinin devam etmesi reel faizleri düşürmüştür. Dış kaynağın azalması ile birlikte ekonomik büyüme düşmeye başlamıştır. Döviz kurlarında ortaya çıkan artış dış girdi bağımlılığımızın yüksekliği nedeniyle ihracatta beklenen artışı engellemiştir. Dış ticaret açığındaki daralmanın sebebi ihracat artışından çok ithalat daralması olmuştur. Türkiye ekonomisinin dış kaynak yokluğunda büyüememesi, 1989 yılında sermaye hareketlerine tam serbesti tanınarak tamamlanan finansal serbestleşme politikasından istenilen sonucun alınmadığının en önemli göstergesidir.

Türkiye’de 2000 Sonrası Dönemde Bankacılık Sektöründe Fon Kaynakları ve Kullanımlarının Analizi

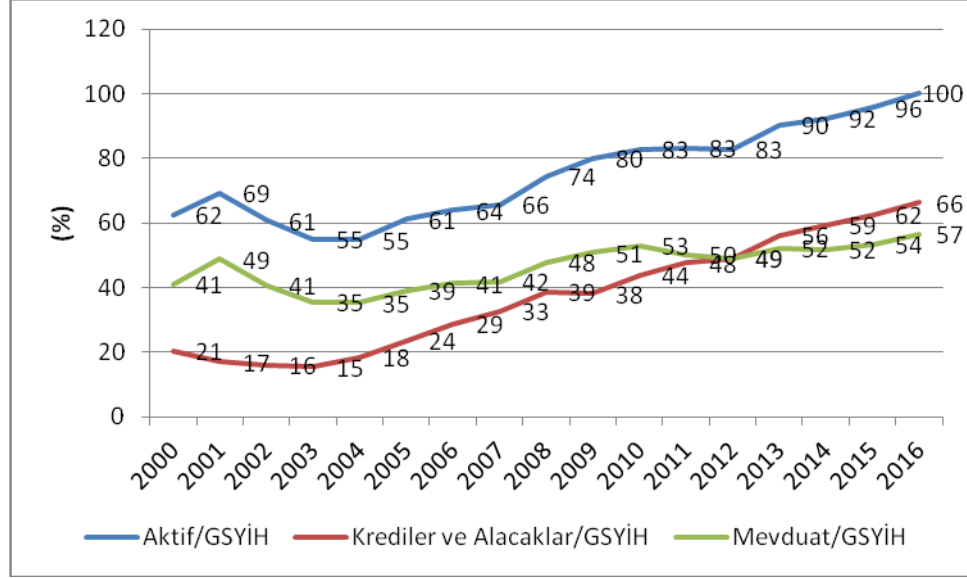
2000 yılı başında uygulamaya konulan dezenflasyon programı çerçevesinde faiz oranlarının düşeceği yönündeki beklenti bankaların yüksek faizli uzun vadeli kaynaklara soğuk bakmalarına neden olmuştur. Yine aynı şekilde döviz sepetinin hedeflenen enflasyona göre belirlenerek önceden ilan edilmiş

olması bankaları yabancı para cinsinden kaynaklara yöneltmiştir. Diğer bir deyişle bankaların fon kaynakları ağırlıklı olarak kısa vadeli ve döviz cinsinden, fon kullanımları ise uzun vadeli ve Türk lirası cinsinden gerçekleşmiştir. Böylece vade uyumsuzluğu ve para uyumsuzluğu nedeniyle yüksek düzeyde faiz ve kur riski alınmıştır. Programın yarattığı güven havası ve ekonomik canlanmaya bağlı olarak sektörde kredilerin payı 1999 yılında yüzde 24,31 iken 2000 yılında yüzde 27,71'e çıkmıştır. Artan kredi talebini karşılamak arzusu bankaları daha düşük rezervle çalışmaya itmiştir.

Programa duyulan güvene dayalı olarak aktif ve pasif yapısının değiştiği dolayısıyla bankacılık sektörünün piyasa risklerine karşı duyarlılığının daha da arttığı bir dönemde, Kasım 2000 ve Şubat 2001 tarihinde yaşanan kriz sonucu faiz oranları büyük ölçüde yükselmiştir. Bu gelişme görev zararları nedeniyle özellikle aşırı gecelik borçlanma ihtiyacında olan kamu bankalarının yapılarını daha da bozmuştur. Aynı şekilde kriz sürecinde döviz kurlarında ortaya çıkan artışlar da döviz açık pozisyonunda olan bankalar için önemli kur zararları oluşturmuştur. 2001 yılında yaşanan krizin ardından başlatılan bankacılık sektörü yeniden yapılandırma programı ile kamu, özel ve Fon bankalarına yönelik oldukça kapsamlı reformlar devreye sokulmuştur. Program ile kamu bankalarının operasyonel ve finansal açıdan yeniden yapılandırılması, Fon'daki bankaların çözümlenmesi, özel sermayeli bankaların daha sağlıklı bir yapıya kavuşturulması çerçevesinde, sektörde denetim ve gözetimin sağlıklı bir yapıya kavuşturularak etkinliğin ve rekabetin artırılması hedeflenmiştir (Coşkun vd., 2012: 26).

Sermaye ve likidite riskini minimize etmek amacıyla BDDK'nın (Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu) izlediği birleşme ve devir politikası sektörde daha çok banka sayısının azalmasına ve yoğunlaşma oranının azalmasına hizmet etmiştir (Çolakoğlu, 2012: 8). Bankacılık sektörüne yönelik alınan önlemler ve uygulamaya konulan GEGP ile iyileşen makroekonomik iklim sonucunda 2000'li yıllarda bankacılık sektöründe önemli değişimler yaşanmıştır. 2002 yılı sonrasında dünyada yaşanan likidite bolluğu Türkiye'ye giren portföy yatırımlarını artırırken, faiz oranlarında da düşüşe büyük katkı sağlamıştır. Dış kaynak girişindeki artış bankacılık sektörünün büyümesine imkan tanımıştır. Grafik 4'te 2000 yılı sonrası aktiflerin, özel sektör alacaklarının ve mevduatların GSYİH'ye oranının gelişimi verilmiştir. 2001 Krizi sonrasında küçülen sektör 2005 yılı sonrasında toparlanmış ve büyüme trendine girmiştir.

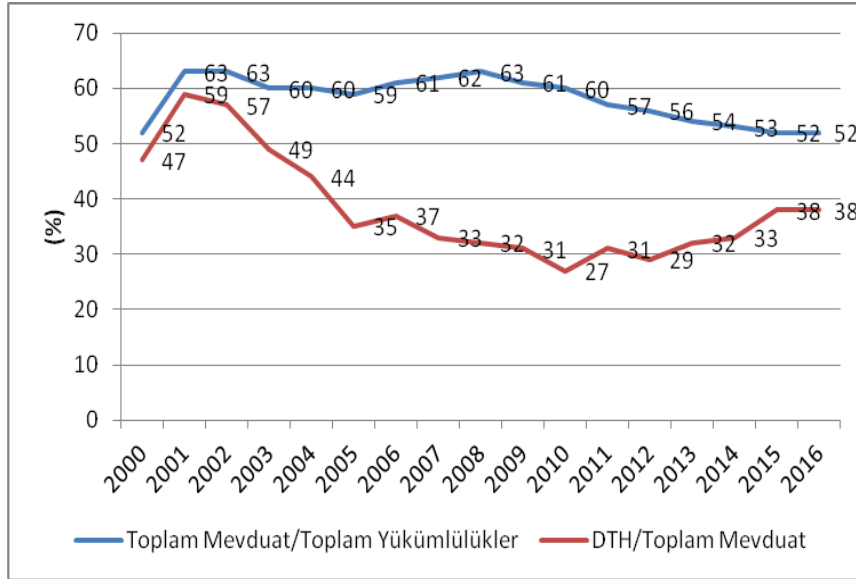
Grafik 4: Türkiye’de 2000 Sonrası Dönemde Mevduat Bankalarında Aktif, Mevduat ve Kredilerin GSYİH’ya Oranı (%)



2000 yılı sonrası dönem bankacılık sektöründe fon kaynaklarının gelişimi Tablo 5’te verilmiştir. 2000 ve 2001 krizinde döviz kurlarındaki artışın da etkisi ile DTH’lar önemli oranda artmıştır. Ancak 2001 yılında dalgalı döviz kuru sistemine geçilmesi ile birlikte beklendiği şekilde ters para ikamesi yaşanmaya başlanmıştır. Kriz sonrasında gerek nominal gerekse reel kurların düşmesi DTH’larda çözülme sürecini başlatmıştır. 2001 yılında toplam fon kaynakları içinde DTH’ların payı yüzde 36,74 iken bu oran giderek düşmüştür. 2013 yılında Fed’in genişlemeci politikaları son vereceğini ve ekonomideki iyileşmeye paralel faiz artırımlarına gideceği yönündeki kararı sonrasında, tüm gelişmekte olan ülke paralarında gözlendiği gibi Türk lirasında da değer kayıpları yaşanmaya başlamıştır. Sermaye girişlerinin azalması ve 2016 yılında yaşanan 15 Temmuz darbe girişimi ile birlikte artan belirsizlik ortamı ekonomik birimlerin dövize yönelmesine yol açmıştır. 2013 yılından sonra DTH’lar hızla artmıştır ve 2016 yılı itibariyle fon kaynaklarının yaklaşık yüzde 20’sini oluşturmaktadır. Yüksek reel faiz ve TL’nin döviz karşısında değer kazanması süreci ile 2001 krizi sonrası TL cinsinden mevduatların payı artmış, ancak 2010 yılı sonrasında bu eğilim tersine dönmüştür. Ancak 2010 yılından itibaren reel faiz oranlarının hızla düşmeye başlamıştır. 2010 yılında yüzde 1,60 olan reel faiz 2011 yılında yüzde -1,63’e düşmüştür. Vadeli mevduatlardan kesilen yüzde 15 stopaj dikkate alındığında net getiri daha da düşmektedir ve bu nedenle Türk lirası cinsinden vadeli mevduatların payı giderek düşmüştür. 2010 yılında kaynakların yüzde 37,43’ü Türk lirası cinsinden vadeli mevduatlardan oluşurken 2016 yılı itibariyle bu oran yüzde 2,53’e düşmüştür. Bankacılık sektöründe ulusal para cinsinden mevduatların payı azalırken döviz

cinsinden mevduatların payının artması önemli derecede bir para ikamesi⁴ sürecinin yaşandığını göstermektedir. Finansman kaynağı olarak toplam mevduatların payı 2009 sonrası dönemde düşmekle birlikte bankacılık sektörü için hala en önemli finansman kaynağıdır (Grafik 5). Bu dönemde belirsizliklerin artışı ile vadesiz TL mevduat ve DTH'lar artarken reel faizin negatif değerler alması nedeniyle vadeli TL mevduatlar düşerek kaynakların dağılımı da değişmiştir.

Grafik 5: 2000-2016 Döneminde Finansman Kaynağı Olarak Mevduatlar (% pay)



Finansman kaynağı olarak mevduatların payı düşerken mevduat dışı kaynakların payındaki artışın gerekçesi dış yükümlülükler ve ihraç edilen menkul kıymetlerdir. Amerika'nın genişlemeci ekonomi politikalar uyguladığı 2001-2004 dönemi ve 2008 küresel krizinden çıkış için yine genişlemeci para politikalarına başvurulması nedeniyle 2000'li yıllar tüm dünyada likiditenin bol olduğu bir dönem olmuştur. Alınan önlemler gereği faiz oranlarının düşmesine karşın Türkiye'nin nispi olarak yüksek faiz veren ülkeler içinde yer alması bu likidite bolluğundan yararlanmasına yol açmıştır. Bankacılık sektöründe kriz döneminde fon kaynakları içindeki payı yüzde 8'lere düşen dış yükümlülükler dönem içinde yaklaşık yüzde 20-21'lere kadar çıkmıştır. İhraç edilen menkul kıymetlerdeki artışın gerekçesi ise negatif reel faizler nedeniyle düşen mevduatların telafisi için ilk defa 2010 yılında Türkiye'de bankaların bono çıkarmaya başlamalarıdır.

⁴ Para ikamesi ve makroekonomik etkileri konusunda daha ayrıntılı bilgi için bkz. Nilgün ACAR BALAYLAR, Para İkamesi Olgusu ve Makroekonomik Etkileri, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2001, Basılmamış Doktora Tezi.

Tablo 5: 2000 Sonrası Döneme Mevduat Bankaları Fon Kaynakları (% pay)

	V.si z Mev	V.li Mev	DT H	Men.Kı y.	Dış Yük	Merke zi Yön. Mev.	TCMB'y e Yük.	Yurtiçi Bankalara sı Yük.	Fin Kır+PP Yük.+Türe v Fin Yük	Öz Kaynakla r	Diğ er
2000	4,07	23,82	24,56	0,00	15,03	4,91	5,44	6,80	1,46	9,35	4,55
2001	3,91	22,14	36,74	0,00	8,87	3,80	3,59	2,89	2,45	13,16	2,46
2002	3,93	23,02	36,12	0,00	7,89	4,74	0,10	1,95	1,43	15,97	2,56
2003	4,84	25,63	29,30	0,00	8,11	6,00	0,04	1,94	0,91	17,92	2,05
2004	4,97	28,65	26,75	0,00	9,16	5,68	0,03	1,98	0,67	17,54	1,85
2005	6,62	31,89	20,73	0,00	12,29	4,10	0,31	5,09	0,36	16,75	1,49
2006	5,27	32,90	22,60	0,00	13,55	2,96	0,80	4,81	0,06	14,83	1,59
2007	5,47	36,16	20,13	0,00	11,47	2,83	0,01	5,15	0,07	16,22	1,91
2008	4,84	37,66	20,00	0,00	12,09	2,18	3,14	3,10	0,03	14,61	1,89
2009	5,68	36,54	18,95	0,00	10,02	2,25	4,49	3,20	0,01	17,24	1,25
2010	6,25	37,43	16,22	0,09	13,53	2,41	1,31	4,89	0,05	16,61	0,78
2011	5,69	34,15	17,56	0,90	15,42	2,36	3,72	4,17	0,08	14,64	0,99
2012	5,72	34,04	16,53	1,56	16,21	2,62	1,79	3,24	0,04	16,66	1,32
2013	6,02	30,61	17,56	1,59	20,71	2,10	2,30	3,06	0,09	14,26	1,33
2014	5,77	29,50	17,28	1,49	21,26	2,04	2,53	3,34	0,08	14,91	1,53
2015	5,53	26,65	19,50	1,24	21,24	2,26	4,15	3,13	0,08	14,37	1,71
2016	6,03	26,53	19,90	1,02	21,25	2,11	2,96	3,63	0,10	14,46	1,78

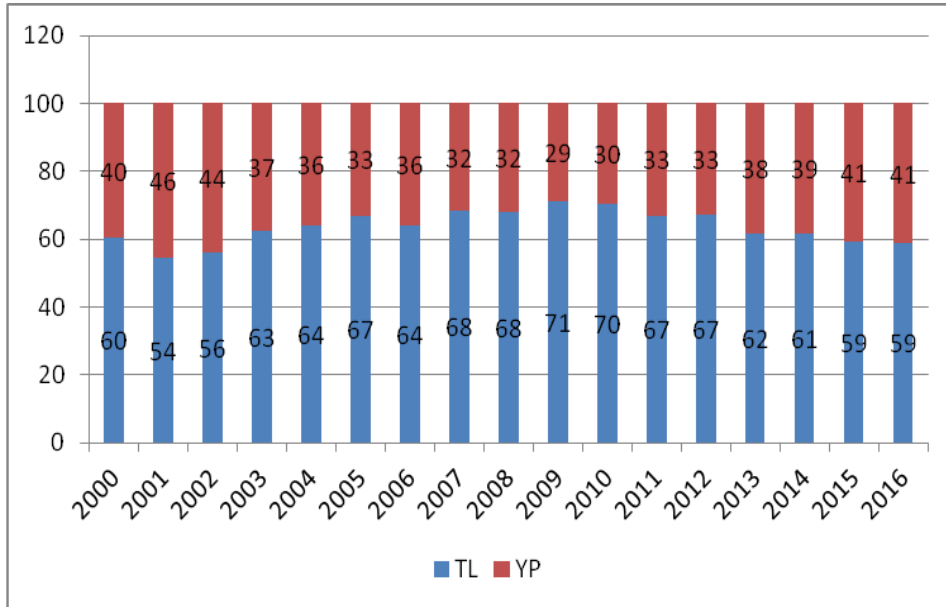
Kaynak: TCMB EVDS’den yararlanılarak tarafımızdan hazırlanmıştır.

2000 ve 2001 krizleri sonrasında sektöre ilişkin yeniden yapılandırma ile mevcut ve potansiyel risklerden kaynaklanabilecek zararların karşılanmasında güçlü öz sermayenin önemi dikkate alınarak Sermaye Yeterliliği Rasyosunun (SYR) hesaplanmasına piyasa risklerinin de dahil edilmesine ilişkin düzenlemeler yapılmış, sermaye yeterliliği hesabında 1 Ocak 2002 tarihinden itibaren solo bazda, 1 Temmuz 2002 tarihinden itibaren de konsolide bazda piyasa risklerinin dikkate alınması kararlaştırılmıştır. Bu bağlamda SYR oranı yüzde 8’in altında kalan bankalara doğrudan sermaye desteği ve sermaye benzeri kredi sağlanması ile sermaye yapılarının güçlendirilmesi yönünde adımlar atılmıştır. Basel uygulamalarına göre sermaye yeterliliğinde yasal sınır yüzde 8 olmasına karşın BDDK bu sınırı bankacılık sisteminin güvenirliliği ve sağlığı için uygulamada yüzde

12'de tutmuştur. Bu uygulama Türkiye'de bankacılık sektörünün 2000 yılı öncesine göre daha yüksek öz kaynakla çalışmasına yol açmıştır. Küresel krizin yarattığı etkilere karşı Türkiye'de bankacılık sektörü için yüksek SYR önemli bir güvenlik marjı oluşturmuştur. 2010 yılından itibaren öz kaynaklar düşüş trendine girmiştir. Bu dönemde karlardaki düşüş nedeniyle karların öz kaynak büyümesine katkısı azalmıştır. Özellikle alınan makro ihtiyati tedbirler çerçevesinde şube harcı gibi bankaların maliyetlerini artıran düzenlemeler banka karlarının düşmesine, dolayısıyla karların öz kaynaklara olan katkısına olumsuz yansımıştır.

Finansal serbestleşme sonrasında Türkiye'de mevduat bankalarında fon kaynakları içinde yabancı para cinsinden kaynakların payı önemli oranda artmıştır (Grafik 6). 2001 kriziyle döviz kurlarının hızla artması sektörde kur zararları nedeniyle sermaye kayıplarına yol açmıştır. Kriz sonrası risk yönetimine ilişkin alınan önlemler gereği ve dalgalı kur sitemine geçişle beraber dövizle borçlanmanın daha riskli hale gelmesi sonucu yükümlülük dolarizasyonu azalmıştır. 2001 yılında yükümlülüklerin yüzde 46'sı yabancı para cinsinden yüzde 54'ü TL cinsinden oluşmakta iken TL'nin payı yıllar itibariyle artış trendine girmiştir. Ancak 2010 yılından itibaren yükümlülüklerin içinde YP'nın payının artmaya başladığı görülmektedir. 2016 yılı itibariyle TL-YP dağılımına baktığımızda 2001 krizi öncesi yapı tekrar oluşmuştur. Bu olumsuz tablo döviz kurlarındaki artış ve reel faizlerin hızla düşmesi ile DTH'ların payının TL mevduatları aleyhine artması ve bankaların yurtdışı borçlanmaya yönelmeleri kaynaklık etmektedir.

Grafik 6: Yükümlülüklerin Türk Lirası (TL) Yabancı Para (YP) Dağılımı (%)



2000 yılı sonrasında bankacılık sektöründe fon kullanımları Tablo 6'da verilmiştir. 2000 sonrası dönemde sektörde fon kaynakları içinde rezervlerin arttığı görülmektedir. Rezervler artarken rezervlerin içinde nakit payı azalmış merkez bankası nezdinde tutulan zorunlu karşılıklar ve serbest mevduat hesabından oluşan Merkez Bankası Diğer Mevduatın payı artmıştır. Gerek 2001 krizi sonrasında gerekse 2007 küresel krizi sonrasında para politikası geleneksel olmayan para politikası araçları ile desteklenmiştir. Bu bağlamda bankacılık sektörü zorunlu karşılık uygulaması aktif bir para politikası aracı olarak kullanılmaya başlanmıştır. Karşılık oranlarında değişikliğe gitmenin yanı sıra vadelere göre oran farklılaştırması, tesis edilen karşılıklara faiz ödenerek maliyetlerin etkilenmesi ve karşılıkların bir kısmının ABD doları, euro veya altın/hurda altın olarak tesis edilebilmesi (ROM- Rezerv Opsiyon Mekanizması) şeklinde zorunlu karşılıklar politikası oldukça etkili olmuştur. Zorunlu karşılık aracı özellikle bankacılık sektöründe likidite koşullarını etkileme açısından oldukça etkili bir araçtır. 2000 sonrası dönemde rezervlerdeki artışın gerekçesi zorunlu karşılıklar politikası gereği Merkez Bankasında tutulan mevduattır. Özellikle likidite koşullarının pozitif olduğu 2003-2009 döneminde serbest mevduatlardaki artış rezerv artışını desteklemiştir. Küresel kriz sonrasında zorunlu karşılıklar politikasının daha etkin kullanılması ile rezervler içinde zorunlu karşılıklar hesabının payı artmıştır.

Tablo 6: 2000 Sonrası Dönemde Mevduat Bankaları Fon Kullanımları (% pay)*

	Rezervler	Nakit/ Rezervler	MB Diğer Mev./ Rezervler	MB'dan Alacaklar	Dış Varlıklar	Gen. Yön. den Alacaklar	Yurtiçi Bnk.lar Arası Al.	Özel Sektörden Alacaklar	Diğer Varlıklar
2000	5,60	10,63	89,37	0,06	11,19	34,30	6,06	27,71	11,06
2001	6,60	8,10	91,90	0,69	10,94	38,33	1,95	21,57	13,67
2002	6,34	6,38	93,62	1,04	10,33	40,17	1,06	19,26	16,62
2003	5,95	7,23	92,77	0,19	8,11	42,63	1,05	23,73	13,45
2004	6,88	5,88	94,12	0,05	9,52	40,08	0,88	29,84	9,76
2005	7,73	6,22	93,78	1,57	8,23	36,13	2,62	35,85	6,53
2006	8,03	7,96	92,04	0,30	11,46	31,62	1,19	40,45	5,69
2007	7,58	7,46	92,54	0,29	9,66	28,95	1,59	44,46	5,60
2008	8,19	5,79	94,21	1,28	11,96	27,05	0,61	43,45	5,79
2009	6,38	9,26	90,74	1,32	8,96	32,58	0,72	42,71	5,27
2010	6,36	9,04	90,96	0,03	5,87	28,65	2,34	49,84	4,54
2011	8,48	6,87	93,13	0,14	6,68	22,26	1,72	55,10	3,99
2012	10,48	6,38	93,62	0,26	5,14	18,61	1,51	57,92	4,17
2013	12,01	5,06	94,94	0,15	4,97	15,18	1,79	61,10	2,99
2014	11,71	5,14	94,86	0,04	4,59	13,35	2,19	62,81	3,41
2015	11,60	4,99	95,01	0,04	5,16	12,62	1,81	63,34	3,45
2016	11,34	4,62	95,38	0,05	6,91	11,57	1,68	62,84	3,59

*Para Piyasasından Alacaklar, Mali Olmayan Kamu Kuruluşları ve Diğer Mali Kuruluşlarından Alacaklar kalemlerinin bilanço içindeki payı önemsenmeyecek kadar düşük olduğundan tabloda yer verilmemiştir.

Kaynak: TCMB EVDS'den yararlanılarak tarafımızdan hazırlanmıştır.

Küresel kriz sonrası bankaların fon kullanımları içinde dış varlıkların payı düşmüştür. 2001 yılında bankacılık sektöründe yeniden yapılandırma programına bağlı olarak gayrimenkul ve iştirak satışlarına yönelik getirilen vergi avantajları ve reel sektöre yönelik iştiraklere sınırlandırma getirilmesi ile diğer varlıklar hesabının payının hızla düştüğü gözlenmektedir. Fon kullanımlarına ilişkin en dikkat çekici unsur özel sektörden alacaklar kaleminin kriz sonrası dönemde hızla artmış olmasıdır. Kriz sonrası dönemde yüzde 19,26'ya kadar düşen özel sektöre verilen kredilerin payı makroekonomik verilerin iyileşmesi ve yabancı fon girişlerinin artması ile birlikte hızla artmıştır. Küresel likidite koşullarının olumlu seyretmesi ve Türkiye'ye giren yabancı sermaye miktarındaki artış ile birlikte kredi verilebilir fonlarda artış, bu sürece bağlı olarak reel kurların düşük kalması ile ivme kazanan büyüme, faiz oranlarındaki düşmesiyle birlikte artan talebin uyardığı

yatırımlar kredi talebini de artırmıştır. Küresel kriz sonrasında ekonomide yaşanan daralma ile birlikte ekonomide canlanmayı sağlayacak önlemler dönemlere göre farklılıklar göstermekle beraber devreye sokulmuştur.

2009 yılında yabancı fon girişlerinin ve buna bağlı olarak döviz kurlarında yaşanan olumsuz gelişmeler Türkiye ekonomisinde yüzde 4.8’lik bir daralmaya yol açmıştır. Bu yıl özel sektöre verilen kredilerin payı da azalmıştır. Kredilerin payındaki azalmaya paralel genel yönetimden alacakların ve nakit rezervlerin arttığı görülmektedir.

Küresel krizin büyük ölçüde etkili olduğu 2009 yılını takiben genişletici para ve maliye politikaları devreye sokulmuştur. Ancak 2010 yılının ikinci yarısından itibaren, risk iştahının da artması ile birlikte, yurtdışından Türkiye’ye yönelik kısa vadeli sermaye hareketlerindeki artışın cari denge üzerinde yarattığı olumsuz etkinin bertaraf edilmesi amacıyla kriz önlemlerinden çıkış stratejisi devreye sokulmuştur⁵. İç talepteki artışın yavaşlatılması ve dış kaynak kullanımının sınırlandırılması amacıyla kredi maliyetlerinin arttırılması ve kredi arzındaki artışın yavaşlatılmasına yönelik önlemler alınmıştır. Aynı zamanda, faiz indirimleri yolu ile de kısa vadeli sermaye girişinin caydırılması hedeflenmiştir(TBB, 2011: 3). 2014 yılına kadar kısa vadeli yabancı sermaye girişlerinin yüksek düzeyde seyretmesi ile birlikte gerek merkez bankası gerekse BDDK kredilerdeki artışları sınırlandırmaya yönelik önlemler almaya devam etmiştir. Amerika’da ekonomik performansla ilişkin takip edilen değişkenlerin iyileşmeye başlaması ile birlikte Fed’in likidite artışını yavaşlatarak sonlandıracağını ve iyileşmeye bağlı olarak ileride faiz oranlarını arttıracığı yönündeki açıklamaları sonucu Türkiye’nin de dahil olduğu gelişmekte olan ülkelere sermaye girişinin yavaşlamasına yol açmış uluslararası piyasalardan borçlanma maliyeti yükselmiştir. 2011 yılı sonrasında kısa vadeli yabancı sermaye girişindeki yavaşlamaya bağlı olarak faiz ve kur baskısının hissedilmesi, ekonomik büyümenin yavaşlaması ile makro ihtiyati politikalar daha etkin bir şekilde kullanılmış ve kredi büyümesi sürdürülebilir bir seviye tutulmaya çalışılmıştır. Aynı zamanda bireysel kredilerin toplam kredi stoku içindeki payının azalması, KOBİ’lere dönük finansman olanaklarının artırılması yönünde de politikalar devreye sokulmuştur. 2016 yılında yaşanan 15 Temmuz Darbe girişimi, artan terör olayları ve Fed’in genişletici para politikalarını sınırlandıracağı yönündeki açıklamaları faiz, döviz kuru ve büyüme üzerinde baskı yaratmıştır. Bu dönemde kredi hacmini artırmak amacıyla kredilerin vade ve teminat koşulları değiştirilmiştir. Teminat kısıtı olan işletmeler için Hazine teminatlı ve Kredi Garanti Fonu kefelatı ile sağlanacak krediler Hazine

⁵ Merkez Bankası tarafından alınan önlemler; zorunlu karşılık oranlarının artırılması yanı sıra vadelere göre farklı oran uygulamasına geçiş, bankaların birbirleri ve merkez bankası ile yaptıkları repo işlemlerinin de zorunlu karşılık kapsamına alınması, politika faiz oranında değişiklik yapılması. BDDK tarafından alınan önlemler; kredi kartı asgari ödeme tutarının yükseltilmesi, tüketici kredilerinde kredi tutarının teminat olarak alınan değere oranına (kredi-değer oranı) sınırlandırma getirilmiştir

garantilerinde limit on kat artırılarak 250 milyar TL'ye yükseltilmiş, böylece bu firmaların finansmana erişimi kolaylaştırılmıştır. KOBİ'ler için, faiz ödemeleri KOSGEB tarafından yapılacak kredi imkanı sağlanmıştır. (TBB, 2016: 6). Böylece bankacılık sektöründe fon kullanımları içinde kredilerin payı yüzde 60'ların üzerinde seyretmeye devam etmiştir. Böylece bankalar asli fonksiyonları olan reel sektörü fonlama görevlerini yerine getirmeye devam etmiştir.

Bu gelişmeyle paralel olarak da genel yönetimden alacakların payı hızla düşmüştür. 2001 kriz yılında yüzde 35'e düşen mevduatların krediye dönüşüm oranı, kriz sonrası dönemde hızla artarak yüzde yüzlerin üzerine çıkmış, mevduatların menkul değerlere dönüşüm oranı ise düşmüştür.

2000 yılı sonrası dönemde sektörde kredilerin payı artarken aynı zamanda kredilerin kendi içindeki dağılımı da değişmiştir (Tablo 7).

Tablo 7: 2002 Sonrası Dönemde Kredi Türlerinin Dağılımı (% Pay)

	Tüketici Kredisi	Konut Kredisi*	Taşıt Kredisi*	İhtiyaç Kredisi*	Kredi Kartları	Kurumsal Kredi
2002	5	12	21	-	9	86
2003	9	9	28	-	11	80
2004	13	16	31	44	14	73
2005	19	40	21	29	11	69
2006	22	46	14	33	10	68
2007	24	44	9	38	10	67
2008	23	42	6	40	9	68
2009	24	45	5	41	10	67
2010	25	46	4	35	9	67
2011	25	44	4	37	9	67
2012	24	44	4	35	10	66
2013	24	44	3	35	9	67
2014	23	44	2	34	7	70
2015	21	47	2	51	6	73
2016	19	49	2	49	6	75

*Konut, Taşıt ve İhtiyaç Kredileri için Tüketici Kredisi içindeki payı verilmiştir.

Kaynak: BDDK İnteraktif Aylık Bültenlerden yararlanarak tarafımızdan oluşturulmuştur

Toplam kredilerin türlerine göre dağılımına bakıldığında en önemli gelişme kurumsal ve tüketici kredilerinin payında görülmektedir. 2002 yılında toplam krediler içinde tüketici kredilerinin payı yüzde 4,8 kurumsal kredilerin payı yüzde 86,2 iken bu dağılım 2014 yılına kadar tüketici kredilerinin lehine gelişmiştir. Tüketici kredilerinin yüzde 24,7 ile en yüksek paya ulaştığı 2011 yılında kurumsal

kredilerin payı yüzde 66,8 iken kredi kartlarının payı yüzde 8,6’dır. Tüketici kredilerinin kendi içinde dağılımına bakıldığında ise en önemli artış konut kredilerinde görülmektedir. İkinci sırada ihtiyaç kredisi yer almaktadır. Taşıt kredileri 2002-2004 yılları arasında artış gösterirken daha sonra düşme trendine girmiştir. Diğer tüketici kredilerine göre taşıt kredilerinde bu farklı seyrin nedeni olarak, bu kredilerin ekonominin genel durumunun yanı sıra yakıt fiyatları, taşıtlara yönelik vergi düzenlemeleri gibi değişkenlere daha duyarlı olduğu ileri sürülmektedir. Özetlemek gerekirse 2000’li yıllarda küresel likidite bolluğu Türkiye ekonomisinde kredi artışına yol açarken, diğer bir yandan da faiz oranlarındaki düşüşle beraber tüketici kredilerinin kurumsal krediler aleyhine artış göstermesine neden olmuştur. Bununla birlikte tüketici kredileri içinde de en önemli artış konut kredilerinde görülmektedir.

Kredi kullanımına ilişkin alınan önlemlerle kredi arzının yavaşlaması engellenmiş hatta oldukça önemli oranda artırılmış olmasına karşın kredilerin dağılımında ortaya çıkan gelişmeler kredi-ekonomik büyüme ilişkisini zayıflatmıştır. Kredilerin sektör kullanımlarındaki payı son otuz yılda en yüksek seviyesine çıkmasına karşın, istenilen büyüme rakamlarına ulaşamamıştır.

SONUÇ

Türkiye’de finansal sistem 1980’li yıllarda yürürlüğe konulan liberal politikalar sonucunda önemli ölçüde yapısal değişime uğramıştır. Döviz kurlarının, mevduat ve kredi faiz oranlarının serbestçe belirlenmeye başlanması, yabancı sermaye hareketleri üzerindeki kısıtlamaların kaldırılması, piyasa ile uyumlu para politikası araçları kullanımına geçilmesi gibi düzenlemelerin yanı sıra para ve sermaye piyasalarına ilişkin mevzuat düzenlemeleri ile finansal sistemin uluslararası piyasalar ile uyumlu hale getirilmesi amaçlanmıştır. Tüm bu düzenlemeler finansal sistemin yapısında önemli değişime yol açarken aynı zamanda ülkede uygulanan ekonomi politikaları çerçevesinde şekillenen makroekonomik iklim de yapının değişimine olumlu ya da olumsuz katkı vermiştir. Finansal serbestleşmeden beklenen, tasarruf yetersizliği sorununun dış tasarruflarla ikame edilmesidir. Dış tasarruflar yoluyla gerçekleştirilecek üretim artışı iç tasarrufların artırmasını sağlayacaktır. Böylece finansal serbestleşme ile ülkenin yabancı sermayeye olan bağımlılığı zaman içinde ortadan kalkacaktır.

Türkiye’de 1990 yılında yabancı sermaye hareketleri üzerindeki tüm kısıtlamalar kaldırılarak uluslararası finansal sisteme entegrasyon sağlanmıştır. Beklendiği gibi pozitif reel faiz oranlarının gerçekleşmesi ile mevduat artışı ve yabancı fonların bankacılık sektörüne girişi ile birlikte finansal sistem büyümüştür. Ancak 1990’lı yıllarda yaşanan makroekonomik istikrarsızlıkların yarattığı belirsizlik ortamı TL’ye olan güvenin zayıflamasına ve para ikamesi olgusuna yol açarak yabancı para cinsinden kaynakların payını artırmıştır. Yine kamu kesiminin borçlanma gereği yükselen hazine faizleri, bankacılık kesimine arbitraj imkanı sağlamış ve yurtdışından borçlanarak kamu kesimini finanse etmelerini oldukça karlı hale getirirken sektörde döviz açık pozisyonunu da artırmıştır. Bu durum

banka kullanımları içinde devlet tahvillerinin payının artmasına yol açarken özel sektöre verilen krediler artışını sınırlamıştır. 1986 yılında mevduat bankalarında devlet tahvillerinin payı yüzde 11,74 iken 1999 yılında bu oran yüzde 27,82'ye çıkmıştır. Böylece serbestleşme sonrası uygulanan yanlış politikaların sonucu olarak bankacılık sektörü daha yüksek faiz ve döviz kuru riski ile çalışmaya başlamıştır. Diğer bir deyişle finansal serbestleşme finansal kırılganlığı arttırmıştır. 1994 yılında getirilen Mevduat Sigorta Sisteminden kaynaklanan ahlaki riziko ve gözetim ve denetim kurumlarının idari ve mali özerkliğe sahip olmaması da risk yönetiminde zayıflıklarda etkili olmuştur. Bu olumsuz gelişmenin yanı sıra ortalama tasarruf ve yatırım eğilimlerinde küçükte olsa artışlar yaşanmasına karşın 1980-1989 dönemi ile 1990-1999 dönemi kıyaslandığında ekonomik büyüme de istenilen artış yaşanmamış, dışa açılma süreci cari açığın artmasına yol açmıştır.

2001 Şubat krizi bankacılık sektörü için bir dönüm noktası olmuştur. Sektörde yaşanan krizin bu denli ağır olmasında aktif ve pasif yönetimindeki hatalar etkili olmuştur. Uygulanan yanlış iktisat politikaları ile bankacılık sektörünün kamuyu fonlayan kurumlar haline gelmesi, bankaları siyasi etkilere açık hale getirmiş ve üstlendikleri yüksek riskler adeta göz ardı edilmiştir. Krizle beraber bankacılık sektörüne yönelik yeniden yapılandırma programı ile sektörde krize yol açan ve krizin olumsuz etkilerini ağırlaştıran zafiyetlerin giderilmesi yönünde önlemler alınmıştır. Bankaların sermaye artırımına ve banka birleşmelerine yönelik teşvikler, sorunlu kredilerin yeniden yapılandırılması, açık pozisyona yönelik sınırlamaların yanı sıra bankacılık sistemini daha etkin ve rekabetçi bir yapıya kavuşturacak, sektörün dayanıklılığını geliştirecek ve sektöre güveni kalıcı kılacak yasal ve kurumsal düzenlemeler de devreye sokulmuştur.

Yeniden yapılandırma programının uygulandığı dönemde Türkiye'de bankacılık sektörü hızla toparlanmış ve yüksek sermaye yeterlilik rasyoları ile çalışan ve reel sektöre fon aktarma görevini yerine getiren kurumlar haline gelmiştir. Ancak 2000'li yıllarda dünyada likidite bolluğunun yaratılması finansal serbestleşmeden beklenen gelişmekte olan ülkelerde tasarrufları artırma zorunluluğunu ortadan kaldırmıştır. Kamu bankalarının günlük borçlanma ihtiyacının azalması ve uygulanan politikalar sonucu kamu kesimi borçlanma gereğinin azalması ile düşen reel faizler likidite bolluğunun yarattığı kredi verilebilir fonların artması ile birleşince banka varlıkları içinde kredilerin payı artmıştır. Yine kısa vadeli yabancı sermaye giriş ile TL'nin yabancı paralar karşısında değer kazanması ters para ikamesine yol açarak kaynaklar içinde yabancı paranın payının düşmesine yol açmıştır. Sektörde kriz sonrasında risk algısı yükselmiş döviz kuru riski en düşük seviyede tutulmuştur. Ancak 2007 küresel krizinin genişletici para politikaları ile aşılmaya çalışılması yine likidite bolluğuna yol açmıştır. 2009 yılında daralan ekonomi nedeniyle faiz politikasının büyüme eksenli kullanılmaya başlanması ve Fed'in 2013 yılında para politikasını sıkılaştıracağına yönelik açıklamaları sonrasında TL'nin yabancı paralar karşısında değer kaybı banka fon kaynak ve kullanımlarını hızla değiştirmiştir. Düşük faiz politikası ve kredi kullanımına yönelik teşvikler sonucu banka bilançolarında kredilerin payı son otuz yılın en yüksek seviyesine ulaşmış, mevduatların krediye

dönüşüm oranı yüzde yüzün üzerine çıkmıştır. Ancak tüketici kredilerinin kurumsal kredilerin aleyhine artış göstermesi kredilerin büyümeye verdiği desteği sınırlı tutarken aynı zamanda cari açığın artmasına da hizmet etmiştir. Özellikle 2000 sonrası dönemde, likidite bolluğuna bağlı olarak, genelde TL’nin yabancı paralar karşısında değerli olması finansal serbestleşmeden beklenen tasarruf artışı yerine tüketim artışını kamçulamıştır.

Banka kaynaklarının YP-TL bileşimi 2001 krizi öncesi döneme dönmüş ve önemli oranda para ikamesi yaşanır olmuştur. Bu gelişmede hem reel faizlerin düşmesi hem de TL’nin yabancı paralar karşısında ekonomik ve politik nedenlerle değer kaybetmesi önemli rol oynamıştır.

Özetle finansal serbestleşmeden beklenen tasarruf artışı yoluyla büyüyen finansal sistemin ekonomiye katkı vermesi hedefi Türkiye ekonomisi açısından gerçekleşmemiştir. Finansal serbestleşme sonrasında ülkeye giren fonların ekonomik büyümeye katkı sağlayacak alanlarda kullanılmaması beklenen büyüme ve dolayısıyla tasarruf artışının gerçekleşmesini engellemiştir. Gelişmekte olan ülkeler finansal serbestleşmeden olumlu yönde faydalanabilmeleri için hem finansal sisteme hem de mali yapıya ilişkin düzenlemeleri yapmalıdır. Yine serbestleşme ile yabancı fon girişlerinin artışı ile ulusal paranın yabancı paralar karşısında aşırı düzeyde ve uzun süre değerlenmesine izin vermeyecek döviz kuru politikaları uygulamalıdır. Denetim ve düzenlemeler yolu finansal riskler sınırlandırılırken gerçekçi kur politikaları yoluyla da aşırı tüketimin önüne geçilerek hem tasarruf oranları artırılabilir hem de cari açıkların yol açacağı finansal kırılganlıkların önüne geçilebilir.

KAYNAKÇA

Acar Balaylar, N. (2001). Para İkamesi Olgusu ve Makroekonomik Etkileri, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.

Achy, L. (2005) Financial Liberalization, Saving, Investment and Growth In MENA Countries, Money and Finance in the Middle East: Mised Oportunities or Future Prospect? , Vol 6.

Atamtürk, B. (1994) . Türkiye’de Kamu Finansman Politikası ve Kriz İlişkisi, Banka ve Ekonomik Yorumlar, Sayı 31, Yıl 9, Eylül.

Balasa , B. (1989). Finacial Liberalization in Developing Countries, Development Economics The WorldBank, September 1989, WPS 55.

BDDK (2001). Bankacılık Sektörü Yeniden Yapılandırma Programı, www.bddk.org.tr, (01.05.2017).

Çolak, Ö. F. (2012). Türk Bankacılık Sektörünün Şubat 2001 Krizi Sonrası Durumu ve Yeniden Yapılandırma Programı, Türkiye Ekonomi Kurumu Tartışma Metni, 2012/14.

Çoşkun, N., Ardor, H., N., Çermikli, A., H , Eruygur, H. O., Öztürk, F., Tokathıoğlu, İ., Aykaç, G., Dağlaroğlu, T. (2012). Türkiye’de Bankacılık Sektörü Piyasa Yapısı, Firma Davranışları ve Rekabet Analizi, Türkiye Bankalar Birliği, İstanbul.

Das, D. K. (2004). Sequences in Financial Liberalization in the Emerging-Market Economies: Growth, Volatility or Both?, *Journal of Economic Integration*, 19(4), December.

Demirgüç Kunt, A.ve Detragiache, E. (1998). Financial Liberalization and Financial Fragility, <http://books.google.com>, Nisan 2009, (25.06.2017).

Floro, M. ve Dymiski, G. (2007). Financial Crisis, Gender and, Power: An Analytical Framework”, *World Development*, Vol28, No: 7,

<http://www.sciencedirect.com/science/article/B6VC6-40D0KYX-9/2/cba30c45db6dfa21702124207d6a2721>, (20.07.2017).

Kesriyeli, M. (1997). 1980’li Yıllardan Günümüze Para Politikası gelişmeleri, TCMB Araştırma Genel Müdürlüğü Yayın NO: 1997/4.

Santana, J. R. ve Garcia, F. (2004). World Financial Liberalization and its Effects on Capital Flows, <http://repec.org/esLATM04/up.13833.1081458674.pdf>, (05.06.2017).

Serdengeçti, S. (2001). 2001 Yılı Para Politikası Raporu, TCMB, Ankara.

TCMB (1988). Yıllık Rapor.

TCMB (2002). TC Merkez Bankası Bankalararası Para Piyasası.

TCMB (2008). Dünden Bugüne Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası, www.tcmb.gov.tr, (11.06.2017).

TCMB (2015). Türkiye’de Finansal İstikrar Gelişmeleri, www.tcmb.gov.tr, (10.05.2017).

TBB (2016). Türkiye’de Bankacılık Sistemi 1959-2016, www.tbb.org.tr, (12.07.2017).

TBB (1999). Bankalarımız 1999, www.tbb.org.tr, (22.07.2017).

TBB (2011). Bankalarımız 2011, www.tbb.org.tr, (22.07.2017).

TBB (2013). Bankalarımız 2013, www.tbb.org.tr, (22.07.2017).

TBB (2016). Bankalarımız 2016, www.tbb.org.tr, (30.07.2017).

Yentürk, N. (1999). Short Term Capital Inflows and Their Impact on Macroeconomic Structure: Turkey in the 1990s, *The Developing Economies*, XXXVII-1, March 1999), www.apec.info/asia/jpapec3/99_01_04.pdf, (15.04.2017).

Yayın Geliş Tarihi: 10.11.2017
Yayına Kabul Tarihi: 26.12.2017
Online Yayın Tarihi: 06.04.2018
<http://dx.doi.org/10.16953/deusosbil.364290>

Dokuz Eylül Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi
Cilt: 19, Sayı: 4, Yıl: 2017, Sayfa: 579-601
ISSN: 1302-3284 E-ISSN: 1308-0911

Araştırma Makalesi

THE DETERMINANTS OF INWARD AND OUTWARD FDI BEHAVIOR FOR ISE-LISTED FIRMS¹

Yeşim ÜÇDOĞRUK GÜREL *
Cağnur BALSARI **
Berna KIRKULAK ULUDAĞ ***

Abstract

The aim of this paper is to examine whether or not the determinants of Foreign Direct Investment (FDI) differ in terms of inflows and outflows at firm level for publicly traded companies in Turkey just before witnessing 2008 global economic slowdown. A multinomial probit regression is used to analyze the determinants of inward, outward and both inward and outward FDI behavior of firms simultaneously. Findings suggest that the probability of a firm to engage in FDI activity increases with firm size, age and advertising intensity and decreases with liquidity. The higher the market share of FDI receivers in sectoral output, the more likely a firm will engage in FDI activity through spillover effects. Additionally, the probability to engage in outward FDI increases with financial constraints whereas the probability to receive inward FDI increases with profitability and decreases with capital intensity. The higher the R&D intensity, the more likely a firm is to engage in both types of FDI activity simultaneously. The results are mostly insensitive to manufacturing and non-manufacturing industry distinction.

Keywords: FDI, Turkey, Multinomial Probit.

¹ This work has benefited from a financial grant from TÜBİTAK, The Scientific and Technological Research Council of Turkey (Project No. 110K302). The contents and recommendations do not necessarily reflect the views of TÜBİTAK.

* Assoc. Prof. Dr., Faculty of Business, Dokuz Eylül University, yesim.ucdogruk@deu.edu.tr

** Prof. Dr., Faculty of Business, Dokuz Eylül University, cagnur.kaytmaz@deu.edu.tr

*** Prof. Dr., Faculty of Business, Dokuz Eylül University, berna.kirkulak@deu.edu.tr

İMKB FİRMALARI İÇİN DOĞRUDAN YABANCI YATIRIM GİRİŞ VE ÇIKIŞ KARARININ BELİRLEYİCİLERİ²

Öz

Bu çalışmanın amacı, 2008 yılındaki küresel ekonomik durgunluğa tanıklık etmeden önce, doğrudan yabancı yatırımın (DYY) belirleyicilerinin, halka açık şirketlerde giriş ve çıkışlar açısından farklılık gösterip göstermediğini incelemektir. Çok terimli probit modeli, firmaların yabancı yatırımı yapma, yabancı sermayeli olma ve aynı anda hem yabancı sermayeli olma hem de yabancı yatırım yapma davranışlarının belirleyicilerini analiz etmek için kullanılmıştır. Bulgular, bir firmanın yabancı yatırım faaliyetinde bulunma ihtimalinin firma büyüklüğü, yaş ve reklam yoğunluğu ile birlikte arttığını ve likidite ile azaldığını göstermektedir. Sektörde doğrudan yatırımcıların pazar payları ne kadar yüksek olursa, dalgalanma etkisi yoluyla diğer firmalarında doğrudan yabancı yatırım yapma oranı o kadar yüksektir. Buna ek olarak, yabancı yatırım yapma olasılığı finansal kısıtlarla birlikte artarken, yabancı sermayeli olma ihtimali karlılıkla artmakta ve sermaye yoğunluğu ile azalmaktadır. Ar-Ge yoğunluğu ne kadar yüksek olursa, bir firmanın her iki tipteki doğrudan yabancı yatırım faaliyetine aynı anda katılma ihtimali de o kadar yüksek olur. Sonuçlar imalat sanayi ve imalat sanayi dışı firmalar için ayırım göstermemektedir.

***Anahtar Kelimeler:** Doğrudan Yabancı Yatırım, Türkiye, Çok Terimli Probit.*

INTRODUCTION

Foreign direct investment (FDI) by multinational firms has been argued as main source of economic growth for developing countries. The previous empirical studies confirm the positive impact of FDI on trade, employment and capital. Moreover, FDI has been viewed as a key channel for transferring knowledge, skills and technology, especially from industrialized to developing countries. These gains have conduced researchers to investigate empirically the factors that motivate FDI behavior. The key question about FDI activity is why a firm would choose a foreign market to operate through affiliate production rather than exporting or licensing arrangements (Blonigen, 2005). The standard answer revolves around country level factors like country's stage of development, infrastructure, cost structure, skill differences in human capital, network linkages, market size and growth, institutions and incentive policies and firm level factors like the presence of intangible assets inherent to the firm, such as technologies, marketing and managerial skills, etc.

The impact of FDI on economic growth can take place through increased productivity, profitability, human capital accumulation, R&D activity as well as technological and productivity spillovers (Blomström and Kokko, 1998). In

² Bu çalışmada TÜBİTAK Bilimsel ve Teknolojik Araştırma Kurumu'nun (Proje No: 110K302) maddi desteğinden yararlanılmıştır. İçeriği ve önerileri, TÜBİTAK'ın görüşlerini yansıtmayabilir.

addition, the impact of multinational firms on economic growth can be greater if the investment that the host country receives stimulate domestic investment activity. Having firm peculiar assets, such as production technology and know-how, marketing and management skills among others, foreign-affiliates of multinational firms are expected to be more productive and profitable than local plants (Taymaz and Yılmaz, 2009).

In order to examine the location decision choice of MNEs, *Dunning's eclectic (OLI) paradigm* provides a framework by combining the firm specific advantages and the host country location endowments. Dunning (2000) explains the internationalization of a firm's activities by ownership specific advantages (O) such as multinational experience and managerial skills, location specific advantages (L), and internalization specific advantages (I). In addition to OLI paradigm, Dunning (1993) analyzed different motivations and types of outward FDI based on four categories: market-seeking related to market size and growth; resources-seeking related to specific resources unique to foreign locations; strategic asset-seeking related to technological and marketing capabilities and global brand reputation; and efficiency-seeking related to cost structure.

Numerous factors influence the decision to engage in FDI activity including firm specific characteristics such as size, technological capabilities, managerial skills, country specific characteristics such as market structure, technological infrastructure, exchange rate effects, tax treatments, institutions and incentive policies and trade openness (for a review of these factors, see Blonigen, 2005). The relative role of these factors in determining inward and outward FDI activity is complex to assess and depends largely on firm intrinsic strategies. Previous studies investigate the relationship between decision made by firms to conduct FDI activity and firm size (Blomstrom and Lipsey, 1991; Dunning, 2000; Pradhan, 2004), profitability (Trevino and Grosse, 2002), export orientation (Lin, 2010; Pradhan 2004), age of firm (Pradhan, 2004), capital intensity (Siddharthan and Nollen, 2004), technological capabilities (Lall, 1980; Pradhan, 2004), managerial skill (Pradhan, 2004), advertising intensity (Blonigen, 2005) and financial constraints (Bond et al., 2003).

The value of FDI inflows to developing and economies in transition has been increasing at a much higher pace than FDI inflows going to developed countries (UNCTAD, 2007). The increasing attractiveness and success of the developing countries as investment locations in attracting FDI are likely to be associated with an investment environment characterized by growing markets and increasingly liberal policy frameworks. These global trends have also been observed at the country level in Turkey. A few mega cross-border mergers and acquisitions (M&As) and the privatization of financial services made Turkey the largest recipient in West Asia, with inflows of \$20 billion in 2006 (UNCTAD, 2007: 18). Although Turkey has comparative advantage in geographic location, low labor cost, abundance of resources and applies FDI promotions and incentives

to stimulate investment environment recently, FDI inflows as well as outflows, are not at the preferred level. The level of FDI inflows increased in particular during 2005-2006 when the privatization efforts were intensified. However, this increase in the FDI inflows due to privatization could not be sustained in the long-run.

In 2008, the world economy has witnessed a severe financial crisis leading to major declines in output, employment and trade (Alfaro and Chen, 2012). Moreover, the market value of assets of many parent firms and their affiliates all over the world fell down as the global financial crisis in the last quarter of 2008 began to hit. Reported upward trend of FDI over the preceding years has been reversed in the second half of the year and continued in 2009 (UNCTAD, 2009). The global economic downturn caught up with Turkey as well and adversely affected FDI inflows.

Although FDI inflows into West Asia increased in 2008, representing a 16% increase, the growth of FDI inflows to Turkey was negative. In Turkey, the second largest recipient in the region, FDI inflows declined by 17% to \$18 billion, after reaching a remarkably high level in 2007 due to a number of cross-border M&A settlements in the financial industry (UNCTAD, 2009:57). Among the main recipient countries, the United Arab Emirates and Turkey were hit the hardest in 2009, with declines of 71% and 58%, respectively. The cross-border M&A sales in Turkey decreased sharply from \$13.2 billion to \$2.8 billion (UNCTAD, 2010:44). The deterioration was registered in all manufacturing and service sectors except electricity and gas, where two privatization deals in Turkey initiated acquisitions. In addition to inflows, Turkey's outward FDI increased especially after 2005, having a peak in 2008 reaching to \$2.5 billion but declining later on up to 2012 (UNCTAD, 2012).

In this respect, empirical studies focusing on the determinants of inward FDI stock provided evidence on the drivers that motivate MNEs to engage in FDI in Turkey by means of location-specific motives like agglomeration and coastal access (Deichmann et al., 2003), political and economic risk (Erdilek, 2003; Erdal and Tatoglu, 2002), human capital (Deichmann et al., 2003), market size (Erdal and Tatoglu, 2002; Karagöz, 2007), infrastructure (Karagöz, 2007), market attractiveness and growth (Tatoglu and Glaister, 1998). However, there is a huge gap in the literature on the determinants of outward FDI stock from Turkey (for a similar conclusion, see Kaya, 2005). Among these few studies that analyzes the determinants of outward FDI, most rely on macro-level reasoning to account for the FDI flows (Kayam and Hisarcıklılar, 2009; Kok and Ersoy, 2009; Yaprak and Karademir, 2011; Aybar, 2016). Moreover, some studies investigate the entry mode and location choice determinants of Turkish firms' outward direct investments through questionnaires conducted and/or factor analysis (Kaya and Erden, 2008; Anil et al., 2011; Kaya, 2014; Gubbi and Sular, 2015; Uray et al., 2015). The macro-level studies examine the determinants of outward FDI by bilateral trade, economic stability, productivity, gross domestic product per capita

for both the source and destination countries, the distance between them and population and find that Turkish outward investments are mainly market oriented. Firm-level studies for investigating location choice determinants of Turkish outward FDI emphasize the importance of acquiring an international brand for global presence, taking the advantage of growing markets and focusing on marketing-related factors. To the best of authors' knowledge, yet there has been no study analyzing the determinants of FDI receivers and suppliers and both simultaneously at firm level.

The aim of this paper is to examine whether or not the determinants of FDI behavior differ in terms of conducting inward and outward FDI at firm level. We examine the different motives of FDI receivers and suppliers and both by using non-financial firms listed on Istanbul Stock Exchange (ISE) for the period of 1998-2008. The determinants of being a FDI receiving and/or supplying firm are investigated using firm specific factors like size, age, market perceived performance, profitability, liquidity, tangibility, export orientation, R&D intensity and advertising intensity, and sector specific characteristics like the market share of inward and outward FDI firms. A multinomial probit regression that takes into account possible multiple alternatives under the choice of engaging in FDI activity, confirms that the determinants of being FDI receiving and supplying firm differs in certain factors. Findings suggest that the probability of a firm to engage in FDI activity increases with firm size, age and advertising intensity and decreases with liquidity. Additionally, the probability to engage in outward FDI increases with financial constraints whereas the probability to receive inward FDI increases with profitability and decreases with capital intensity. Different than inward and outward FDI behavior of firm, indigenous technological capability increases the probability of a firm to undertake both types of FDI activity simultaneously.

The most important contribution of this paper is to investigate the determinants of inward and outward FDI behavior of firms using a panel data set providing additional information about different firms' features. Another contribution of this paper is to take a first step towards filling a gap on the determinants of engaging in both inward and outward FDI activity simultaneously at firm level for publicly traded firms in Turkey. Moreover, as the perceptions of the market environmental opportunities, host country locational attractiveness and firm specific capabilities to invest abroad influenced by financial crisis³, we think that analyzing the decision to undertake FDI in emerging economies just before

³ The empirical literature on the linkage between FDI and financial crisis of mainly dwells upon country level studies analyzing the impact of Asian financial crisis and 2008-2009 crisis on FDI flows to and from East Asian countries (Athukorala, 2003; Fan and Dickie, 2000; Park et al., 2006), from developing countries (Sauvant et al., 2010; Ucal et al., 2010; Poulsen and Hufbauer, 2011; Hill and Jongwanich, 2009), from emerging economies (Hui and Shang-Jin, 2009) and from Central and Eastern European countries (Dornean et al., 2012; Alfaro and Chen, 2010).

witnessing a global economic slowdown will imply different prospects for both inward and outward investment.

The paper consists of four sections. After the Introduction, section two presents the data sources and provides a descriptive analysis on FDI conducting firms by inward and outward activity and by different industries. Section three presents the findings of an econometric analysis, modeling the determinants of inward and outward FDI behavior of firms for manufacturing and non-manufacturing industry. The last section of the paper summarizes main findings and discusses policy implications.

DATA SOURCES

There are two basic data sources used in this study. The corporate-level accounting and performance information was from the ISE Financial Statements. It is an electronic database that provides information on the corporate performance and other financial indicators of all ISE listed firms. Additionally, data on the international activities of firm, its location and age is collected from ISE Company Yearbook providing information on to supplement the information from ISE Financial Statements.

The information on inward FDI activity of firms was collected from Financial Statement Footnotes showing the ownership structure of each firm. The FDI outward activity was collected from associate (in which the company has significant control) and subsidiary (majority-owned) information provided in Financial Statement Footnotes as well. In this study, firms are grouped into four categories regarding their FDI activity. The first group, “*non-FDI firms*”, includes firms with no FDI activity. The second group, “*FDI receiving firms*”, includes FDI receiving firms as joint ventures where foreign ownership is 10% or more and the third group, “*outward FDI conducting firms*”, is the firms that engage in outward FDI activity. The last group, “*FDI in both*”, brings in both FDI receiving and supplying firms.

Table 1: Number of non-financial firms listed at ISE (1998-2008)

	All	Non-FDI firms	FDI receiving firms	Outward FDI conducting firms	FDI in both
1998	196	122	30	37	6
1999	205	128	30	38	8
2000	217	134	28	43	11
2001	219	128	29	50	10
2002	216	125	28	50	11
2003	144	97	15	26	6
2004	218	123	28	55	12
2005	229	129	33	56	11
2006	223	123	31	53	15
2007	220	113	32	55	19
2008	214	110	30	53	19

Source: Authors' own calculation from ISE Financial Statements.

Table 1 presents the data on the number of firms in the database presented for four categories of firms that are defined according to their FDI activity for the period of 1998-2008. The non-FDI firms constitute the majority of firms that are publicly traded in ISE (close to 60%). The share of firms conducting outward FDI activity increased from 19% to 25% in 2008. On the other hand, the share of FDI receiving firms remained unchanged (14%) over the period, except for 2003 that has decreased to 10%. Although the number of firms engaging in both inward and outward FDI activity is small (only %5), the share of firms conducting both types of FDI activity continued to increase from 3% in 1998 to 9% in 2008.

Table 2 presents the data on the number of firms in the database for different categories of firms that are defined according to their FDI activity by manufacturing and non-manufacturing industry. The manufacturing firms constitute 79% of ISE listed firms. However, the share of manufacturing firms traded in ISE decreased from 84% to 77% in the sample period. The share of firms conducting FDI activity (43%) is smaller compared to non-FDI firms in manufacturing industry. However, the share of firms engaging in FDI activity increased from 38% in 1998 to 48% in 2008. The share of outward FDI conducting firms (23%) is higher than FDI receiving firms through all years. The share of firms engaging in both inward and outward FDI activity has increased from 2% to 10 % in 2009 in manufacturing industry. When we look at non-manufacturing industry, the share of firms conducting FDI activity (37%) is smaller compared to non-FDI firms. Moreover, the share of firms engaging in FDI activity has slightly increased to 5% in 2008. The share of outward FDI conducting firms (20%) is twice the share of FDI receiving firms through all years. The share of firms receiving and supplying FDI remained unchanged for the period 1998-2008 and the share of firms conducting both inward and outward FDI activity in non-manufacturing industry is rather small (0.08%).

Table 2: Number of non-financial firms listed at ISE for manufacturing and non-manufacturing industry (1998-2008)

Manufacturing industry					
	All	Non-FDI firms	FDI receiving firms	Outward FDI conducting firms	FDI in both
1998	164	101	26	32	4
1999	168	102	26	33	6
2000	174	103	24	38	8
2001	175	98	26	42	7
2002	172	95	26	42	7
2003	115	78	14	20	3
2004	171	94	25	45	7
2005	175	97	27	44	7
2006	170	93	25	40	11
2007	168	86	25	41	15
2008	164	85	23	40	14

Non-manufacturing industry					
	All	Non-FDI firms	FDI receiving firms	Outward FDI conducting firms	FDI in both
1998	32	21	4	5	2
1999	37	26	4	5	2
2000	43	31	4	5	3
2001	44	30	3	8	3
2002	44	30	2	8	4
2003	29	19	1	6	3
2004	47	29	3	10	5
2005	54	32	6	12	4
2006	53	30	6	13	4
2007	52	27	7	14	4
2008	50	25	7	13	5

Note: Non-manufacturing industry excludes financial sector.

Source: Authors' own calculation from ISE Financial Statements.

When we look at the share of FDI receiving and outward FDI conducting firms, there are significant differences between manufacturing and non-manufacturing industry. Although the share of outward FDI conducting firms is higher compared to FDI receiving firms in both types of sectors, the share of FDI receiving manufacturing firms constitutes 86% of the total FDI receivers. The share of outward FDI conducting manufacturing firms is 81% of total firms that conduct outward FDI activity. It is interesting to observe that although the share of FDI receiving manufacturing firms decreases in the sample period, this share for non-manufacturing firms increased from 13% in 1998 to 23% in 2008. A similar outcome is also valid for the share of outward FDI conducting non-manufacturing firms. However, for the period 1998-2008, the share of manufacturing firms conducting both inward and outward FDI activity (68%) is higher than their counterparts in non-manufacturing sector. Thus, although the share of receiving and conducting outward FDI firms is increasing at a higher rate in non-manufacturing industry, the firms that conduct both inward and outward FDI

activity mainly operate in manufacturing industry.

THE DETERMINANTS OF INWARD AND OUTWARD BEHAVIOR OF ISE-LISTED FIRMS

In this paper we analyze the role of firm and sector specific characteristics to explain the determinants of FDI activity in the mode of different types. In the empirical literature, the studies evaluating the determinants of FDI activity (measured as a binary variable for firms indicating whether they engage in FDI activity or not) utilize the binary choice analysis. As dependent variable of engaging in FDI takes binary values 0 or 1, the probit (logit) model that links the probability of this outcome taking the value of one if the firm engages in FDI activity and the value of zero in the opposite case to the normal (logistic) distribution is used (Greene, 1997:874). The determinants of two different types of conducting FDI activity, inward and outward FDI, in opposite to not conducting FDI has been tested with one of the binary choice models (e.g. probit, logit) separately in the previous empirical studies. Moreover, the FDI activity status of a firm may change from not FDI conducting to FDI receiving, to outward FDI conducting and lastly to both receiving and conducting outward FDI. Given this structure of our dataset, the firm in order to decide on engaging in FDI activity, chooses among possibly multiple alternatives. This type of choice models under multiple alternatives is called *m-choice multinomial models* and a typical representation of the random utility model is,

$$U_{ij} = \beta'X_{ij} + \alpha'Z_{ij} + \varepsilon_{ij} \quad j = 1, \dots, J, i = 1, \dots, n.$$

where X_{it} denotes individual firm characteristic and we consider firm i in choice situation, choosing among a possibly variable number of choices, J_{it} (for a detailed specification of the model, see Dow and Endersby, 2004; Keane, 1992). Thus, in any choice situation, the firm will make a choice under utility maximization that yields the highest utility, that choice, J_{it} , will be such that

$$P_{ij} = P[U_{i1} > U_{i2}, U_{i1} > U_{i3}, \dots, U_{i1} > U_{im}] \quad \text{for all } m \\ m = 1, \dots, J \text{ and } m \neq j_i.$$

Different assumptions about the distributions of the error terms ε lead to different discrete choice models like the multinomial logit and the multinomial probit model. The multinomial logit model has errors that are independently and identically distributed according to the type-1 extreme-value distribution. It presumes the independence from unrelated alternatives and the ratio of choice probabilities between alternatives is independent from any other alternative. The multinomial probit model assumes the errors are distributed multivariate normal,

with mean 0 and covariance matrix Σ , which in turn enables the errors to be correlated (Dow and Endersby, 2004).

The previous empirical studies showed that there are substantial differences between determinants of FDI receiving and outward FDI conducting firms. Moreover, these determinants may also change for manufacturing and non-manufacturing industry. We will analyze the determinants of FDI activity in ISE listed firms by using multinomial probit estimation method to understand if firm specific characteristics like size, age, market perceived performance, profitability, liquidity, tangibility, export orientation, R&D intensity and advertising intensity, and sector specific characteristics like the market share matter for different FDI conducting motives.

The first explanatory variable included in the FDI determinants model is the “size” variable that is measured by the (log) value of total assets. FDI activity usually undertaken by large firms since they have greater ability to overcome the risk and uncertainty associated with investing abroad. If large firms are more likely to conduct FDI than smaller firms through advantages of large resource base and economies of scale, easy access to market information and preferential access to capital markets, the coefficient of the size variable is expected to be positive. The (log) “age” of a firm is likely to influence its decision to engage in inward and/or outward FDI activity. The stock of intangible assets, like experience, managerial ability and technological skills are expected to grow with age. Therefore, older and established firms may have a higher tendency to conduct FDI than younger and inexperienced firms.

There are numerous theoretical and empirical studies that suggest that FDI activities are related with the performance measures like profitability, liquidity and financial position of firm. The resource-based view of FDI argues that a firm’s distinctive resources and capabilities are the way to generate and maintain a competitive advantage and hence the profitability has a positive impact on a firm’s engagement towards FDI. We use “profit margin” calculated as the ratio of gross profit over net sales to test if this expectation is also valid for ISE listed firms. Similarly, perceived stock market performance measure, “market-to-book” that is calculated by the ratio of market value over book value of the equity, is included in the model to check its effect on the determinants of FDI behavior as a signal of growth performance. In order to control access to finance and possible financial constraints, affecting firm’s decision to receive and/or conduct outward FDI, firm’s “leverage” in terms of total debt over total assets and firm’s liquidity, “current ratio” calculated as the ratio of current assets over current liabilities, are included in the model. The investment projects abroad are mainly characterized by non-recoverable and high sunk costs and a significant uncertainty about the outcomes. Consequently, firms that encounter with remarkable financing constraints may have some disadvantages in investing abroad.

The empirical evidence demonstrates a strong and positive relationship between R&D investment and FDI activity at both the industry and firm levels. We use the “*R&D intensity*” variable, calculated as the ratio of R&D investment expenditures to net sales, to test the effect of indigenous technological capabilities on firm’s decision to engage in FDI activity. If FDI conducting firms need to develop their own technology in order to be competitive in international markets, this variable will have a positive coefficient.

The decision to engage in FDI activity may also be affected from product differentiation advantages. In the literature, the relationship between FDI activity and product differentiation, proxied by “*advertising intensity*” as the ratio of the sales expenses over net sales, are mixed. Although the relationship between brand-building activities and investing abroad is well established in developed countries, FDI conducting firms from developed countries may have advantages over specific marketing and advertising skills (Pradhan, 2004). The FDI decision of a firm will be affected by the fact that whether or not the firm is required to undertake a notable amount of fixed investment in the host country as well. In other words, capital intensity is appropriate in determining the FDI behavior of firm because the size of the resources needed to engage in FDI can alter substantially between less capital-intensive and more capital-intensive firms. We included “*capital intensity*” that is proxied by the ratio of fixed assets to total assets in order to test the effect of capital intensity on FDI decision.

The last firm-level variable is “*export intensity*” that is measured by the ratio of export sales to net sales. As exporting yields further information on global markets, consumer preferences, size and progress of the targeted market, legal and institutional framework, firms with higher export intensity are likely to have higher propensity to undertake FDI activity if there are internationalization and location specific advantages in doing so.

In addition to firm specific variables, Model 2 includes two sector specific variables. These are the market share of FDI receivers and the market share of FDI suppliers in sectoral⁴ output. These two variables are used to check if sectoral presence of FDI receivers and suppliers stimulates other firms to engage in FDI activity through knowledge spillovers or by competitive pressures.

Descriptive statistics for the variables used in the econometric analysis are presented in Table 3. The data are presented for all firms, non-FDI firms, FDI receiving firms, outward FDI conducting firms and firms conducting both types of FDI separately. Descriptive statistics including the mean values for the period 1998-2008 indicate that market-to-book, size, age, leverage, R&D intensity, advertising intensity, profitability, the market share of FDI receiving and outward FDI conducting firms are higher for firms engaging in FDI activity compared to firms with no FDI activity. However, current ratio, measuring the liquidity

⁴ Sector is defined at the ISIC (revision 2) 2-digit level.

constraint, is lower for firms engaging in FDI activity. The differences between FDI conducting firms and non-FDI firms are more pronounced for firms engaging in both inward and outward FDI activity.

Table 3: Descriptive Statistics, mean values for the period 1998–2008

	All	Non FDI firms	FDI receiving firms	Outward FDI conducting firms	FDI in both
Market-to-book	2,188	1,936	2,851	2,086	3,388
Size	18,13	17,63	18,40	18,94	19,50
Age	3,289	3,205	3,411	3,416	3,380
Profit margin	0,069	0,063	0,097	0,059	0,097
Current ratio	2,117	2,364	1,849	1,761	1,718
Leverage	0,583	0,580	0,557	0,600	0,606
R&D intensity	0,005	0,004	0,004	0,009	0,009
Export intensity	0,260	0,258	0,213	0,288	0,294
Advertising intensity	0,075	0,062	0,092	0,093	0,096
Capital intensity	0,459	0,467	0,432	0,480	0,375
Market share of inward FDI	0,196	0,165	0,275	0,192	0,343
Market share of outward FDI	0,461	0,444	0,500	0,471	0,504
Number of observations	2301	1332	314	516	128

Source: Authors' own calculation from ISE Financial Statements.

Table 4 presents correlations between explanatory variables. “Inward FDI” dummy taking the value 1 if firm receives inward FDI, is positively correlated with size, age, R&D intensity, export intensity, advertising intensity and market share of inward FDI conducting firms and negatively correlated with current ratio indicating liquidity constraints. “Outward FDI” dummy taking the value 1 if firm conducts outward FDI activity, is positively correlated with market-to-book, size, age, advertising intensity, market share of FDI receiving firms and the market share of outward FDI conducting firms, and negatively correlated with export intensity, current ratio.

Table 4: Correlation Table

	Market-to-book	Size	Age	Profit margin	Current ratio	Leverage	R&D intensity	Export intensity	Advertising intensity	Capital intensity	Market share of inward FDI	Market share of outward FDI	Inward FDI
Market-to-book													
Size	-0,059 *												
Age	0,004	0,241 *											
Profit margin	0,048 *	0,056 *	0,025										
Current ratio	-0,039	-0,048 *	-0,044 *	0,025									
Leverage	0,019	-0,116 *	-0,021	-0,213 *	-0,254 *								
R&D intensity	0,028	-0,021	0,051 *	-0,091 *	0,027	-0,024							
Export intensity	-0,028	0,046 *	0,068 *	0,035	-0,081 *	0,052 *	-0,067 *						
Advertising intensity	0,073 *	0,022	0,108 *	-0,130 *	-0,047 *	0,054 *	0,176 *	-0,073 *					
Capital intensity	-0,113 *	0,158 *	0,078 *	-0,276 *	0,015	-0,045 *	0,048 *	-0,139 *	-0,086 *				
Market share of inward FDI	0,035	0,116 *	0,004	0,010	0,054 *	-0,006	0,123 *	-0,065 *	0,139 *	-0,111 *			
Market share of outward FDI													
Inward FDI	-0,109 *	0,205 *	0,110 *	-0,131 *	0,082 *	-0,026	-0,036	0,125 *	0,050 *	0,083 *	0,200 *		
Outward FDI	0,031	0,350 *	0,135 *	-0,009	-0,061 *	0,026	0,076 *	0,067 *	0,164 *	-0,003	0,079 *	0,038	
	0,125 *	0,177 *	0,101 *	0,105 *	-0,040	-0,013	-0,002	-0,044 *	0,130 *	-0,099 *	0,236 *	0,075 *	0,009

Source: Authors' own calculation from ISE Financial Statements.

Table 5: Determinants of inward and outward FDI (1998–2008)
Multinomial probit estimation results: All Firms

	FDI receiving firms		Outward FDI conducting firms		FDI in both					
	Model 1	Model 2	Model 1	Model 2	Model 1	Model 2				
Market-to-book	0,057 (0.014)	*** (0.015)	0,056 (0.015)	*** (0.015)	0,023 (0.015)	0,011 (0.016)	0,074 (0.017)	*** (0.017)	0,071 (0.017)	**
Size	0,286 (0.036)	*** (0.038)	0,241 (0.038)	*** (0.033)	0,456 (0.033)	*** (0.035)	0,475 (0.048)	*** (0.048)	0,613 (0.050)	***
Age	0,480 (0.113)	*** (0.115)	0,463 (0.115)	*** (0.104)	0,281 (0.104)	** (0.107)	0,317 (0.154)	** (0.154)	0,225 (0.160)	0,218 (0.160)
Profit margin	1,996 (0.458)	*** (0.472)	2,219 (0.472)	*** (0.429)	0,673 (0.429)	0,617 (0.437)	1,284 (0.638)	** (0.638)	1,540 (0.662)	**
Current ratio	-0,116 (0.041)	** (0.039)	-0,117 (0.039)	** (0.037)	-0,115 (0.037)	** (0.037)	-0,108 (0.069)	** (0.069)	-0,150 (0.073)	** (0.073)
Leverage	0,034 (0.150)	-0,012 (0.147)	-0,012 (0.147)	0,245 (0.122)	** (0.122)	0,251 (0.123)	** (0.208)	0,203 (0.208)	0,154 (0.203)	0,154 (0.203)
R&D intensity	-0,007 (3.218)	-3,396 (3.599)	-3,396 (3.599)	2,297 (2.442)	2,037 (2.475)	2,037 (2.475)	8,121 (2.879)	** (2.879)	5,585 (3.078)	*
Export intensity	-0,703 (0.212)	*** (0.223)	-0,625 (0.223)	** (0.192)	-0,158 (0.192)	-0,024 (0.199)	0,084 (0.276)	0,084 (0.276)	0,290 (0.295)	0,290 (0.295)
Advertising intensity	5,021 (0.778)	*** (0.807)	5,072 (0.807)	*** (0.736)	5,390 (0.736)	*** (0.751)	5,924 (1.027)	*** (1.027)	4,660 (1.071)	*** (1.071)
Capital intensity	-0,564 (0.278)	** (0.289)	-0,514 (0.289)	* (0.251)	-0,168 (0.251)	-0,220 (0.260)	-1,998 (0.385)	*** (0.385)	-1,628 (0.402)	*** (0.402)
Market share of inward FDI			1,857 (0.282)	***		0,083 (0.279)			1,958 (0.355)	***
Market share of outward FDI			0,335 (0.224)			-0,312 (0.205)			-0,150 (0.294)	
Constant	-7,868 (0.711)	*** (0.729)	-7,594 (0.729)	*** (0.663)	-10,361 (0.663)	*** (0.687)	-10,784 (1.029)	*** (1.029)	-13,437 (1.049)	*** (1.049)
N. of observations	1925		1904							
Wald chi(2)	448,83	***	508,18	***						
Log likelihood	-1820,46		-1740,51							

Note: Standard errors in parentheses.

(***), (**) and (*) means statistically significant at the 1%, 5% and 10% level.

Estimation results for three types of FDI activity are presented in Table 5. Panel A constitutes the determinants of FDI activity for the whole sample. The probability of a firm to receive inward FDI increases with higher market-to-book, size, age, profitability and advertising intensity. It seems that older and experienced firms that are profitable and have product differentiation and brand-name

advantages have a higher propensity to attract FDI. On the other hand, higher export intensity, capital intensity and current ratio decrease the probability of a firm to receive inward FDI. The probability to receive FDI decreases if firms have liquidity constraints and higher tangibility indicating the need for high fixed investment in the host country. Export orientation has a negative and significant impact on the probability of being a FDI receiver firm. When sector specific variables are included in the model (Model 2), the coefficient estimates for all variables remained the same. The market share of FDI receivers in sectoral output has a positive impact on the probability of a firm to receive inward FDI. If the market share of FDI receivers increases, other firms tend to receive more inward FDI through spillover effects and possible competitive pressures exerted.

The probability of a firm to conduct outward FDI activity increases with size, age, leverage and advertising intensity and decreases with current ratio. This indicates that FDI outflow decision is influenced more by financial constraints whereas receiving FDI inflow is influenced more by profitability and market performance. Moreover, the market shares of FDI receiving and outward FDI conducting firms do not have any statistically significant effect on the probability of engaging in outward FDI.

The results for both FDI receivers and suppliers group are similar to FDI receivers with the exception of age, export intensity and R&D intensity. The coefficient of age variable is positive but insignificant whereas, the coefficient of export intensity becomes positive and insignificant. The probability of a firm to be both receiver and supplier of FDI increases with R&D intensity. Results indicate that, initial technological effort measured as R&D intensity increases the probability of firms to conduct FDI activity. Moreover, the probability to engage in both type of FDI activity increases with higher market share of FDI receiving firms in the sectoral output.

In order to check the effects of industry differences, the same models are estimated for manufacturing and non-manufacturing industries separately and the results are provided in Table 5. The results for manufacturing firms are similar to all firms with the exception of R&D intensity for firms receiving FDI inflow. It seems that older and experienced manufacturing firms that are profitable and have product differentiation and brand-name advantages have a higher propensity to attract FDI. On the other hand, higher export intensity, capital intensity and current ratio decrease the probability of a firm to receive FDI in manufacturing sector. Moreover, the probability of a firm to receive FDI inflow increases with higher R&D intensity, indicating the importance of technological capabilities in manufacturing industry.

The probability of a firm to conduct outward FDI increases with higher profit margin in addition to previous significant variables in manufacturing industry. This result also indicates that manufacturing firms with more accumulated profit will be able to support market expansion through FDI better.

Manufacturing firms have lower propensity to conduct outward FDI where the market share of FDI suppliers in sectoral output is high. The results for both FDI receivers and suppliers show that the probability of FDI activity increases with market-to-book, size, leverage and advertising intensity and decreases with liquidity constraints and tangibility in manufacturing industry. Additionally, the probability to receive and conduct FDI simultaneously increases with the high market share of FDI receivers in sectoral output and decreases with the market share of FDI suppliers in sectoral output.

The results for non-manufacturing industry, presented in Table 5, show that the probability of FDI receiving increases with size, age, profitability and advertising intensity, whereas decreases with export intensity. Moreover, the higher the market share of FDI receivers in sectoral output, the more likely a firm will receive FDI inflow. The probability of a firm to engage in outward FDI increases with size and age in non-manufacturing industry. This result indicates that larger and established non-manufacturing firms tend to have a higher probability to invest abroad.

When we include the market share of FDI suppliers and receivers in sectoral output to the model, advertising intensity has a positive and significant coefficient. However, compared to the results of all firms in the sample and manufacturing firms, the probability of conducting outward FDI decreases with leverage and profitability in non-manufacturing firms. The results for both FDI receivers and suppliers in non-manufacturing industry show that the probability of FDI activity increases with market-to-book, size and advertising intensity and decreases with current ratio, leverage and capital intensity. Additionally, both sector specific variables increase the probability of non-manufacturing firms to engage in both types of FDI activity. Thus, the higher the market share of FDI receivers and suppliers in sectoral output, the more likely a firm will engage in FDI activity through spillover effects.

Table 5 cont.: Determinants of inward and outward FDI (1998–2008)
Multinomial probit estimation results, Manufacturing Firms

	FDI receiving firms		Outward FDI conducting firms				FDI in both					
	Model 1	Model 2	Model 1	Model 2	Model 1	Model 2						
Market-to-book	0,069 (0.018)	***	0,066 (0.018)	***	0,010 (0.021)		0,007 (0.021)		0,093 (0.021)	***	0,088 (0.021)	***
Size	0,289 (0.043)	***	0,233 (0.045)	***	0,477 (0.041)	***	0,532 (0.044)	***	0,622 (0.059)	***	0,596 (0.062)	***
Age	0,380 (0.144)	**	0,414 (0.145)	**	0,260 (0.138)	*	0,235 (0.139)	*	0,299 (0.227)		0,305 (0.229)	
Profit margin	1,274 (0.543)	**	1,349 (0.567)	**	1,617 (0.527)	***	1,418 (0.539)	**	1,039 (0.811)		0,844 (0.839)	
Current ratio	-0,115 (0.044)	**	-0,107 (0.043)	**	-0,229 (0.048)	***	-0,227 (0.049)	***	-0,200 (0.084)	**	-0,183 (0.084)	**
Leverage	-0,032 (0.158)		-0,064 (0.154)		0,230 (0.130)	*	0,261 (0.130)	**	0,335 (0.200)	*	0,284 (0.201)	
R&D intensity	3,498 (0.117)	***	2,813 (0.102)	**	-2,862 (11.65)		-0,521 (11.52)		-1,053 (1.790)		-1,293 (1.921)	
Export intensity	-0,808 (0.241)	***	-0,712 (0.250)	**	-0,152 (0.221)		-0,137 (0.226)		0,024 (0.342)		0,194 (0.354)	
Advertising intensity	5,381 (0.902)	***	5,267 (0.922)	***	6,824 (0.868)	***	6,995 (0.875)	***	5,965 (1.178)	***	5,861 (1.200)	***
Capital intensity	-0,603 (0.341)	*	-0,393 (0.344)		-0,139 (0.312)		-0,133 (0.317)		-1,141 (0.474)	**	-0,863 (0.483)	*
Market share of inward FDI			1,774 (0.341)	***			-0,407 (0.346)				1,602 (0.462)	**
Market share of outward FDI			0,009 (0.282)				-0,683 (0.263)	**			-0,660 (0.386)	*
Constant	-7,541 (0.821)	***	-7,144 (0.832)	***	-10,640 (0.794)	***	-11,172 (0.815)	***	-14,308 (1.278)	***	-13,997 (1.307)	***
N. of observations	1561		1561									
Wald chi(2)	371,82	***	421,29	***								
Log likelihood	-		-1420,49									

Note: Standard errors in parentheses.

(***), (**) and (*) means statistically significant at the 1%, 5% and 10% level.

Table 5 cont.: Determinants of inward and outward FDI (1998–2008)
Multinomial probit estimation results, Non-manufacturing Firms

	FDI receiving firms		Outward FDI conducting firms		FDI in both			
	Model 1	Model 2	Model 1	Model 2	Model 1	Model 2		
Market-to-book	0,009 (0.035)	-0,001 (0.037)	0,035 (0.026)	0,012 (0.029)	0,094 (0.014)	** (0.051)	0,103 (0.051)	**
Size	0,330 (0.088)	*** (0.103)	0,418 (0.074)	*** (0.096)	0,503 (0.096)	*** (0.137)	0,920 (0.283)	***
Age	0,637 (0.275)	** (0.294)	0,616 (0.237)	** (0.263)	0,471 (0.263)	* (0.330)	0,312 (0.502)	
Profit margin	5,832 (1.235)	*** (1.324)	6,076 (1.010)	*** (1.156)	-1,607 (1.448)	** (2.084)	0,943 (2.084)	
Current ratio	-0,183 (0.170)	-0,204 (0.176)	-0,009 (0.029)	-0,023 (0.036)	-0,509 (0.204)	** (0.392)	-0,602 (0.392)	
Leverage	0,131 (0.820)	-0,419 (0.857)	-0,594 (0.562)	-1,336 (0.649)	* (1.107)	*** (1.885)	-5,642 (1.885)	**
R&D intensity	-6,440 (5.423)	-5,769 (4.596)	1,209 (3.017)	-2,428 (3.278)	8,574 (4.346)	* (6.746)	10,24 (6.746)	
Export intensity	-1,837 (0.813)	** (0.857)	-1,258 (0.648)	0,180 (0.769)	0,550 (0.866)	* (1.343)	3,541 (1.343)	**
Advertising intensity	4,561 (1.844)	** (2.032)	6,252 (1.640)	** (1.829)	4,981 (2.507)	** (3.984)	1,697 (3.984)	
Capital intensity	-0,550 (0.624)	-0,724 (0.722)	-0,220 (0.456)	-0,705 (0.547)	-6,703 (1.123)	*** (1.816)	-7,633 (1.816)	***
Market share of inward FDI		2,334 (0.661)	***	1,320 (0.578)	**	4,590 (0.961)	***	
Market share of outward FDI		0,626 (0.479)		0,643 (0.396)		1,526 (0.829)	*	
Constant	-9,221 (1.881)	*** (2.174)	-11,219 (1.435)	*** (1.875)	-14,555 (2.512)	*** (4.832)	-24,409 (4.832)	***
N. of observations	364	343						
Wald chi(2)	126,23	***	128,11	***				
Log likelihood	-299,36		-237,71					

Note: Standard errors in parentheses.

(***), (**) and (*) means statistically significant at the 1%, 5% and 10% level.

CONCLUSION AND DISCUSSION

Foreign direct investment by multinational firms has been accepted as source of technology diffusion and economic growth for developing countries. There are studies in the literature evaluating the factors that motivate MNEs to undertake FDI in Turkey by means of location-specific and transaction-related

motives. However, firm level determinants of inward and outward FDI behavior has not been investigated thoroughly in literature. This paper investigates whether or not the determinants of FDI receiving and outward FDI conducting differ at firm level for publicly traded companies in Turkey. Findings suggest that the probability of a firm to engage in FDI activity increases with firm size, age and advertising intensity and decreases with liquidity. The higher the market share of FDI receivers in sectoral output, the more likely a firm will engage in FDI activity through spillover effects. Additionally, the probability to engage in outward FDI increases with financial constraints whereas the probability to receive FDI increases with profitability and decreases with capital intensity. The higher the R&D intensity, the more likely a firm is to engage in both types of FDI activity simultaneously. The results are mostly insensitive to manufacturing and non-manufacturing industry distinction. These findings are in line with Uğurlu (2016) and Kaya and Erden (2008) affirming that FDI is more likely for firms that have high exports, are larger in size, R&D intensive and efficient in terms of asset utilization.

Our analysis on the determinants of inward and outward FDI behavior of firms provides a number of policy-relevant findings. There is strong evidence indicating that profitable firms are more likely to receive FDI and firms facing with liquidity constraints choose to conduct outward FDI activity. These findings altogether show that firms in developing countries face with financial obstacles for conducting investment abroad and the public support could play a critical role in helping them to overcome these obstacles. Another important finding of the paper is that indigenous technological capability of firm has positive impact on the probability of a firm to receive FDI and conduct outward FDI simultaneously. It is thus not surprising to find that technological capability has a stronger FDI stimulating effect especially on manufacturing firms that receive FDI inflows and on non-manufacturing firms that engage in both types of FDI activity. Moreover, if the market share of FDI receiving firms increase, other firms tend to engage in FDI activity proportionally more. Thus, sectoral spillover effects exert competitive pressures for ISE listed firms that receive and conduct FDI. Our empirical findings provide strong support for public policies that are essential to raise technological capabilities and competitive advantage of firms that face with financial obstacles in engaging FDI activities, especially in developing countries like Turkey.

The relative importance of the motives and determinants mentioned in the literature indicate differences between firms and regions and occasionally in particular to business cycles. The previous empirical literature on the relationship between financial crisis and FDI argued that increasing uncertainty in macro-economic performance due to financial crisis has a discouraging impact on FDI (Ucal et al., 2010). In other words, the financial crisis and economic turmoil affect future investment plans of firms through credit crunch and lead them to be more cautious about increasing their capacity and investing abroad. That is why the strategic behavior of investing firms in emerging markets has much to offer in terms of improving our knowledge of FDI in an era of changing global patterns

(Gubbi and Sular, 2015).

Analyzing the changing nature of FDI for an emerging economy in relation with the impact of global financial crisis makes it further challenging to evaluate the decision to undertake FDI. The previous literature states that just before a global financial crisis, FDI inflows are likely to be more resistant than other forms of capital inflows, such as portfolio investment, bank lending and foreign capital (Hill and Jongwanich, 2009: 16). The picture is less clear in the case of outward FDI. Because the outflows undertaken are usually small before the crisis, the data has to be interpreted carefully. Outflow FDI undertaken by emerging economies may be motivated by greater risk taking in less developed commercial and regulatory environments, acquaintance with more labor-intensive and less scale-intensive technologies, a greater capacity to operate in environments that are less secure in formal sense (Hill and Jongwanich, 2009: 5). Moreover, our findings indicate that strategic asset-seeking motive seems to play an important role for ISE-listed firms' decision to invest abroad. As size, advertising intensity, financial constraints and market share of outward FDI significantly determine the decision to undertake outward FDI, Turkish publicly traded firms seeks to protect their export markets and gain new markets, increase their efficiency of export activities, access to neighboring-country markets through networks and sustain their brand reputation. As outward FDI reveals a country's changing economic structure and its international commercial engagement, further studies should be carried out in order to evaluate how and why geographical preferences of the Turkish MNEs differ.

REFERENCES

- Alfaro, L & Chen, M. (2012). Surviving the global financial crises: foreign ownership and establishment performance, *American Economic Journal: Economic Policy*, *American Economic Association*, 4(3), 30–55.
- Anıl, I., Armutlulu, I., Canel, C., & Portfield, R. (2011). The Determinants of Turkish Outward Foreign Direct Investment. *Modern Economy*, 2, 717–728.
- Athukorala, P. C. (2003). Foreign direct investment in crisis and recovery: Lessons from the 1997-1998 Asian crises, *Australian Economic History Review* 43(2), 197–213.
- Aybar, S. (2016). Determinants of Turkish outward foreign direct investment. *Transnational Corporations Review*, 8(1), 79–92.
- Blonigen, B.A. (2005). A Review of the Empirical Literature on FDI Determinants. *Atlantic Economic Journal*, 33, 383–403.
- Blomstrom, M. & Lipsey, R.E. (1991). Firm size and foreign operation of multinationals. *Scandinavian Journal of Economics*, 93, 101–107.

Blomstrom, M. & Kokko, A. (1998). Multinational Corporations and Spillovers. *Journal of Economic Surveys*, 12(2), 1–31.

Bond, S., Elston, J.A., Mairesse, J. and Mulkay, B. (2003). Financial factors and investment in Belgium, France, Germany, and the United Kingdom: A comparison using company level panel data. *The Review of Economics and Statistics*, 85(1), 153–165.

Deichmann, J., Karidis, S. and Sayek, S. (2003). Foreign direct investment in Turkey: Regional determinants. *Applied Economics*, 35, 1767–1778.

Dornean, A., Işan, V. & Oanea, D., (2012). The Impact of the Recent Global Crisis on Foreign Direct Investment. Evidence from Central and Eastern European Countries, *Procedia Economics and Finance*, 3, 1012–1017.

Dow, J.K. & Endersby, J.W. (2004). Multinomial probit and multinomial logit: a comparison of choice models for voting research. *Electoral Studies*, 23, 107–122.

Dunning, J.H. (1993). *Multinational enterprises and the global economy*, Edward Elgar, Cheltenham, UK.

Dunning, J.H. (2000). Eclectic paradigm as an envelope for economic and business theories of MNE activity. *International Business Review*, 9(2), 163–90.

Erdal, F. & Tatoglu, E. (2002). Locational Determinants of Foreign Direct Investment in an Emerging Market Economy: Evidence from Turkey. *Multinational Business Review*, 10(1).

Erdilek, A. (2003). A comparative analysis of inward and outward FDI in Turkey. *Transnational Corporations*, 12(3), 79–105.

Fan, X. & Dickie, P. M. (2000). The contribution of foreign direct investment to growth and stability, *ASEAN Economic Bulletin*, 17(3), 312–323.

Greene, W. (1997). *Econometric Analysis*, Third edition, Prentice-Hall International, Inc: US.

Gubbi S. & Sular, S. (2015) Why Do the Turkish Firms Invest in Mainland Europe? *Emerging Economies and Multinational Enterprises*, 28, 441–470.

Hill, H. & Jongwanich, J. (2009). Outward Foreign Direct Investment and the Financial Crisis in Developing East Asia, *Asian Development Review*, 26(2), 1–25.

Hui, T. & Shang-Jin, W. (2009). The composition matters: Capital inflows and liquidity crunch during a global economic crisis International Monetary Fund, *IMF Working Papers*, No. 09/164.

Karagöz, K. (2007). Determining Factors of the Foreign Direct Investments in Turkey: 1970-2005. *Journal of Yasar University*, 8(2), 929–948.

Kaya, H. (2005). A Neglected Research Area: the Internalization of Turkish Firms via Outward Foreign Direct Investment. *Sosyal Bilimler Dergisi*, 2, 137–154.

Kaya, H. (2014). Strategic Motives of Turkish Foreign Direct Investment Firms: An Empirical Study on Manufacturing Sector. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 43(2), 368–390.

Kaya, H. & Erden, D. (2008). Firm-specific capabilities and foreign direct investment activities of Turkish manufacturing firms: An empirical study. *Journal of Management Development*, 27(7), 761–777.

Kayam, S. & Hisarcıklılar, M. (2009). Türkiye’den çıkan doğrudan yatırımları belirleyen etmenler, 1992-2005. *İktisat, İşletme ve Finans*, 280(24), 47–70.

Keane, M. (1992). A Note on Identification in the Multinomial Probit Model. *Journal of Business & Economic Statistics*, 10(2), 193–200.

Kok, R. & Ersoy, B. A. (2009). Analyses of FDI determinants in developing countries. *International Journal of Social Economics*, 36(1/2), 105–123.

Lall, S. (1980). Monopolistic advantages and foreign involvement by US manufacturing industry. *Oxford Economic Papers*, 32, 102–122.

Lin, F-J. (2010). The determinants of foreign direct investment in China: The case of Taiwanese firms in the IT industry, *Journal of Business Research*, 63(5), 479–485.

Park, Y., Pak, Y. & Lee, J. (2006). What They Learned from the Crash: A Comparison of Korean Firms' FDI Before and After the 1997 Financial Crisis, *MIR: Management International Review*, 46(1), 109–130.

Poulsen, L.S. & Hufbauer, G.C. (2011). Foreign Direct Investment in times of crisis. *Transnational Corporations*, 20(1), 19–38.

Sauvant, K., Maschek, W. & McAllister, G. (2010). *Foreign direct investment by emerging market multinational enterprises, the impact of the financial crisis and recession and challenges ahead*, in Karl P. Sauvant, with Wolfgang A. Maschek and Geraldine McAllister, eds. Foreign Direct Investment from Emerging Markets: The Challenges Ahead, New York: Palgrave Macmillan.

Siddharthan, N.S. & Nollen, S. (2004). MNE affiliation, firm size and exports revisited: a study of information technology firms in India. *Journal of Development Studies*, 40(6), 146–68.

Tatoglu, E. & Glaister, K.W. (1998). An analysis of motives for western FDI in Turkey. *International Business Review*, 7, 203–230.

Taymaz, E. & Yılmaz, K. (2009). *Foreign Direct Investment and Productivity Spillovers: Identifying Linkages through Product-based Measures*, mimeo.

Trevino, L.J. & Grosse, R. (2002). An analysis of firm-specific resources and foreign direct investment in the United States. *International Business Review*, 11(4), 431–52.

Ucal, M., Özcan, K.M., Bilgin, M.H. & Mungo, J. (2010). Relationship Between Financial Crisis and Foreign Direct Investment in Developing Countries Using Semiparametric Regression Approach, *Journal of Business Economics and Management*, 11(1), 20–33.

UNCTAD (2007), *World Investment Report*, United Nations, New York and Geneva.

UNCTAD (2009). *World Investment Report 2009, 'Transnational corporations and the infrastructure challenge'*, United Nations, Geneva.

UNCTAD (2010). *World Investment Report 2010, 'Investing in a Low-Carbon Economy'*, United Nations, Geneva.

UNCTAD (2012). *World Investment Report 2012, 'Towards a New Generation of Investment Policies'*, United Nations, Geneva.

Uray, N., Vardar, N. & Nacar, R. (2015) International Marketing-Related Outward FDI Motives: Turkish MNCs' Experience in the EU. *New Policy Challenges for European Multinationals*, 305–338.

Yaprak, A. & Karademir, B. (2011). Emerging market multinationals' role in facilitating developed country multinationals' regional expansion: A critical review of the literature and Turkish MNC examples, *Journal of World Business*, 46 (4), 438–446.

Yayın Geliş Tarihi: 25.08.2016
Yayına Kabul Tarihi: 04.12.2017
Online Yayın Tarihi: 06.04.2018
http://dx.doi.org/10.16953/deusosbil.412249

Dokuz Eylül Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi
Cilt: 19, Sayı: 4, Yıl: 2017, Sayfa: 603-628
ISSN: 1302-3284 E-ISSN: 1308-0911

Araştırma Makalesi

KORUMA SORUMLULUĞU: DARFUR KRİZİ VE LİBYA MÜDAHALESİ ÇERÇEVESİNDE BİR DEĞERLENDİRME

Orkun SÜRÜCÜOĞLU*

Öz

1990'lı yıllarda düzenlenen uluslararası askeri müdahaleler, insan haklarının korunması düşüncesi ile devletin egemenliği ilkesi arasında gerilim oluşturmuş ve bu müdahalelerin hukukiliği tartışmaya açılmıştır. Bu konuda normatif bir konsensüs oluşturmak üzere kurulan komisyonun (International Commission on Intervention and State Sovereignty) "koruma sorumluluğu" kavramıyla ortaya koyduğu görüşler kimi değişikliklerle 2005 Birleşmiş Milletler (BM) Dünya Zirvesi'nin Sonuç Bildirgesi'nde kendine yer bulmuştur. Özellikle 2011 yılında Libya'ya yapılan askeri müdahaleden sonra uluslararası kamuoyunda koruma sorumluluğu kavramı tekrar gündeme gelmiştir. Bu çalışmanın amacı, koruma sorumluluğunun hukuki bir norm statüsüne ulaşıp ulaşmadığını tartışmaktır. Bunun için Darfur'da neden askeri müdahale yapılamayıp da Libya'da yapıldığı irdelenmekte ve bu karşılaştırma üzerinden çıkarımlarda bulunmaktadır. Çalışma, koruma sorumluluğunun henüz hukuki bir norm olmadığı, ancak ahlaki bir norm olarak öne çıktığını ileri sürmektedir. İlgili durumlarda askeri müdahalenin yapılmasında BM Güvenlik Konseyi'nin daimi üyelerinin çıkarları ve bölgesel örgütlerin tavrı temel etken olmaktadır. Müdahale seçeneğinin olay bazlı değerlendirme sonucunda gündeme gelmesi ve devletleri gerektiğinde müdahaleye zorlayacak bir mekanizma bulunmaması da bu bağlamda önemli eksiklikler olarak göze çarpmaktadır.

Anahtar Kelimeler: Koruma Sorumluluğu, İnsani Müdahale, ICISS, Darfur, Libya.

THE RESPONSIBILITY TO PROTECT: AN EVALUATION IN THE CONTEXT OF DARFUR CRISIS AND LIBYA INTERVENTION

Abstract

The international military interventions occurred in the 1990s caused a tension between the idea of protecting human rights and the principle of state sovereignty; and the legality of the interventions has become controversial. The Commission (International Commission on Intervention and State Sovereignty) that was established to form a normative consensus put forward its views through the concept of "responsibility to protect" and these views were upheld in the United Nations (UN) 2005 World Summit Outcome Document. Particularly, after the military intervention in Libya in 2011, the concept of the responsibility to protect has come to the fore again. The aim of this study is

* Araş. Gör., Manisa Celal Bayar Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Siyaset Bilimi ve Uluslararası İlişkiler Bölümü, orkunsurucuoglu@outlook.com

to discuss whether the responsibility to protect has reached the status of a legal norm. For this purpose, it will be examined why there was not made a military intervention in Darfur but in Libya, and the deductions will be made through this comparison. The study claims that the responsibility to protect has not become a legal norm yet, but a moral one. The interests of permanent members of the UN Security Council and the attitude of regional organizations are the main factors in making a military intervention in relevant cases. The case-based evaluations and absence of a mechanism that would compel the states to a military intervention in necessary circumstances seem to be the deficiencies in this context.

Keywords: Responsibility to Protect, Humanitarian Intervention, ICISS, Darfur, Libya.

GİRİŞ

Soğuk Savaş'ın sona erdiği uluslararası politikada sadece güç dengelerini değiştirmekle kalmamış, aynı zamanda yeni kavram ve fikirleri de uluslararası toplumun gündemine taşımıştır. Güvenlik kaygılarının azalmasıyla, daha öncesinde göz ardı edilen kimlik gibi unsurların önemi artarken, büyük devletler de özellikle Üçüncü Dünya Ülkelerinde yaşanan iç çatışmaları kendi güvenlikleri ile ilişkilendirmeyi bırakmış ve bu çatışmalara müdahil olma konusunda isteksiz bir tutum sergilemeye başlamıştır. Ancak 1990'lı yıllarda dünyanın çeşitli bölgelerinde yaşanan devlet içi çatışmalar büyük katliamlara yol açmış ve bu durum hem bölgesel ve küresel barışı tehdit eder hale gelmiş hem de etik açıdan olanlara göz yummayı zorlaştırmıştır.¹

Birleşmiş Milletler Antlaşması, devletlerin iç işlerine karışılmasını yasaklayan devletlerin egemenliği ilkesini İkinci Dünya Savaşı'ndan sonra kurulan dünya düzeninin temel unsuru olarak benimsemiştir. Öte yandan 1990'lı yıllarda yaşanan ve ağır trajedilere sebep olan iç çatışmalar, gerek akademik çevrelerde gerekse de uluslararası politikada egemenlik ilkesini sorgulanır hale getirmiş ve insan haklarını koruma hususunda yeni bir arayışa girişilmiştir. Dış müdahaleyi meşru hale getirmek için öncelikle insani müdahale kavramı öne sürülmüş, ancak bu kavram zamanla büyük güçlerin çıkarlarına hizmet eden bir araç olarak görüldüğünden ve hukuki bir temeli olmadığından arka plana itilmiştir. 2001 yılında ise Birleşmiş Milletler (BM) Genel Sekreteri Kofi Annan'ın yukarıda bahsedilen sorunlara karşı mücadelede uluslararası toplumda konsensüs oluşturmak amacıyla yaptığı çağrıya cevap olarak Uluslararası Müdahale ve Devlet Egemenliği Komisyonu (*International Commission on Intervention and State Sovereignty - ICISS*) kurulmuş ve bu komisyon yeni bir anlayış temelinde, hangi durumlarda dış müdahale yapılabileceğini belirli kriterlere bağlayan ve koruma sorumluluğu (*responsibility to protect*) kavramıyla anılan bir doktrin ortaya koymuştur.

¹ Nitekim dönemin Birleşmiş Milletler Genel Sekreteri Kofi Annan, 1999 yılında BM Genel Kurulu'na sunduğu yıllık raporda bu konuda adımlar atılması gerektiğini ifade etmiştir (BM, 1999).

Bu çalışmanın temel amacı günümüzde koruma sorumluluğu kavramının gerçekten uluslararası hukukun bir parçası mı olduğunu yoksa sadece ahlaki bir norm olarak mı kaldığını tartışmaktır. Bu sebeple kavramın hangi koşullarda oluştuğu ve geliştiği irdelenecek, kavram çerçevesinde Darfur'da neden askeri bir müdahale yapılamayıp da Libya'da yapıldığı sorgulanacaktır. Bu bağlamda, kavramın oluşum süreci irdelenirken öncelikle uluslararası hukukta insani müdahale kavramının tarihi ile başlamak ve anlayışın arka planını ortaya koymak faydalı bir temel teşkil edecektir.

İnsani müdahale kavramı aslında çok da yeni bir kavram değildir. Nitekim 17. yüzyılda Hollandalı ünlü hukukçu Hugo Grotius kimi çalışmalarında bu konuya eğilmekte ve haklı sebepler çerçevesinde bir halkı hükümdarlarının zorbalıklarından kurtarmak adına savaş başlatılabileceğini belirtmektedir (Grotius, 2005: 1151-1167). Her ne kadar Grotius bu anlayışın çıkarlar uğruna suistimal edilebileceğinin farkında olsa da, bu durumun söz konusu hakkın göz ardı edilmesine sebebiyet vermemesi gerektiğini ifade etmiştir (Grotius, 1967: 171). Burada altı çizilmesi gereken bir nokta da Grotius'un bir görevden değil, bir haktan söz ediyor olduğudur (Holzgrefe, 2003: 26).

Öte yandan Christian Wolff ve Emer de Vattel gibi hukukçular ise insani nedenlerle müdahale hakkını reddetmişler ve yabancı bir devletin diğer bir devletin iç işlerine karışmaması gerektiğini ifade etmişlerdir (Arsava, 2013: 83-84). Nitekim kolonyal dönemde Avrupalı devletler kendi maddi güç ve medeniyetlerini az gelişmiş ülkelere götürmenin sorumluluğundan bahsederek, çıkarları doğrultusunda diğer devletleri işgal etmelerini ahlaki bir çerçeve içine oturtmaya çalışmışlardır (Thakur, 2013: 64). Ayrıca başka bir devletin içindeki dini ve etnik grupları koruma düşüncesi bahane edilerek temelde sömürgeci çıkarlar uğruna dış müdahalelerde bulunulmuştur. Osmanlı Devleti bu yönde müdahaleye maruz kalan devletlerden biridir. Birinci Dünya Savaşı sonrasında kurulan Milletler Cemiyeti'ndeki manda rejimi de sömürgeci güçlerin çıkarları doğrultusundaki uygulamalarını bir yönüyle hukuki zemine oturtup kurumsallaştırmıştır (Mamdani, 2010: 55-56).

Makalenin konusuyla yakından ilişkili olan egemenlik kavramının modern anlamıyla oluşmasında 1648 Vestfalya Antlaşması'nın rolü büyüktür. 20. yüzyılda da 1933 Montevideo Sözleşmesi, Milletler Cemiyeti Misakı ve BM Antlaşması da bu anlayışın uluslararası hukukta yerleşmesine katkıda bulunmuştur. Örneğin BM Antlaşması'nda 2/1. maddede örgütün, üyelerinin egemen eşitliği ilkesine dayandığı bildirilmiş ve 2/7. maddede de devletlerin içişlerine karışılması yasaklanmıştır (Silander, 2013: 264). Öte yandan müdahale yanlısı olanlar ise 2/4. maddeye atıfta bulunmaktadır. İlgili maddeye göre, "tüm üyeler, uluslararası ilişkilerinde gerek herhangi bir başka devletin toprak bütünlüğüne ya da siyasal bağımsızlığa karşı, gerek Birleşmiş Milletlerin Amaçları ile bağdaşmayacak herhangi bir biçimde kuvvet kullanma tehdidinde ya da kuvvet kullanılmasına başvurmadan kaçınırlar." Müdahale yanlıları bu maddedeki ifadeleri *uluslararası*

barış ve güvenliğin korunması yönünde dış müdahalede bulunulabileceği yönünde yorumlamaktadır (Kersavage, 2014: 25).

Soğuk Savaş'ın sona ermesinin ardından ise devletlerin egemenliğini ön plana alan yerleşik anlayışa karşı farklı düşünceler ileri sürülmeye başlanmıştır. Bu süreçte insan haklarına vurgunun artması ve sivil toplum kuruluşlarının da konuya güçlü bir biçimde eğilmesi egemenlik kavramını daha tartışılır kılmıştır. Egemenlik sahibi olan devletin vatandaşlarına karşı özellikle güvenlik açısından birtakım yükümlülükleri bulunduğu fikri kabul görmeye başlamıştır (Belloni, 2006: 329). Ayrıca artık güvenlik kavramı sadece devletlerin güvenliği çerçevesinde düşünülür olmaktan çıkmış, güvenlik kavramının kendisi ve genel olarak güvenliğin nasıl artırılacağına dair görüşler sorgulanır olmuştur (Silander, 2013: 265).

1990'lı yıllarda insani müdahale kavramı sadece akademik bir tartışma olmaktan öteye geçmiş ve yapılan askeri müdahalelerin gerekçesi olarak öne sürülmüştür. Bu müdahaleler özellikle çökmüş ya da iç savaş yaşayan devletlere yapılmıştır. Kamu otoritesi çöktüğü için halkını koruyamayan devletlere yapılan müdahalelerin kuvvet kullanma yasağı kapsamında değerlendirilemeyeceği, bu sebeple düzenlenen askeri müdahalelerin BM Antlaşması'nın 2/4. ve 2/7. maddelerine aykırı olmadığı ileri sürülmüştür (Stahn, 2007: 113). BM, 1990'lı yıllarda yaşanan krizlere müdahalelerde BM Antlaşması'nın VII. Bölümü çerçevesinde hareket etmeye çalışmış ve bu dönemde Liberya, Kuzey Irak, Bosna-Hersek, Ruanda, Haiti, Sierra Leone ve Doğu Timor'da insani gerekçelerle eyleme geçmiştir (Keskin, Kış 2006-2007: 53).

Ancak NATO'nun Kosova müdahalesi koruma sorumluluğu kavramının ortaya çıkışında önemli bir role sahiptir ve bu nedenle üzerinde durmakta fayda bulunmaktadır. Her ne kadar Birleşmiş Milletler Güvenlik Konseyi'nin (BMGK) 1199 ve 1203 sayılı kararları Kosova'daki durumun bölgenin barış ve güvenliğine tehdit oluşturduğuna yönelik ifadeler içerse de, 19 ülkenin birleşerek Sırp askeri tesislerine karşı yaptığı bombardıman herhangi bir BMGK kararına dayanmamaktadır. Güvenlik Konseyi'nden bu yönde bir karar çıkmamasında Rusya'nın karşı tutumu temel etken olmuştur.² Hatta operasyonun ardından Rusya NATO'nun bu eyleminin kınanmasına dair bir karar taslağı da hazırlamıştır. Öte yandan NATO'nun Kosova'ya yaptığı askeri müdahale özellikle Ruanda ve Bosna'da yaşanan insani dramlar göz önüne alındığında dünyanın önemli bir kısmı tarafından meşru bir eylem olarak kabul edilmektedir. NATO üyeleri de sıklıkla etik değerlere ve insan haklarının korunmasına vurgu yapmışlardır. Dolayısıyla, bu bağlamda etik değerler ve hukuk arasında bir çatışma söz konusu olmuş ve bu durum da tartışmaları beraberinde getirmiştir (Gözen Ercan, 2013: 26-27).

² BM Antlaşmasının 27. maddesine göre, usule dair konularda bir karar alabilmek için herhangi dokuz üyenin oyu yeterliyken, diğer konularda karar alımı için daimi üyelerin tamamının da aralarında bulunduğu dokuz üyenin oyu gerekmektedir. Antlaşmanın 23. maddesinde daimi üyeler Çin Cumhuriyeti, Fransa, Rusya Federasyonu, Büyük Britanya ve Kuzey İrlanda Krallığı ve Amerika Birleşik Devletleri olarak sıralanmıştır.

İNSANİ MÜDAHALEDEN KORUMA SORUMLULUĞUNA

Askeri müdahaleye olanak sağlayan koruma sorumluluğu kavramının uluslararası alanda ortaya çıkışına değinmeden önce bu anlayışın BM nezdinde nasıl yerleştiğini açıklamak gerekmektedir. Devletler arasında yaşanan silahlı çatışmalar 1990'lı yıllardan itibaren azalmış, buna karşın devlet içinde farklı gruplar arasındaki silahlı çatışmaların sayısı ve şiddeti artmıştır. Bu da beraberinde yerlerinden olmuş insanların sayısında büyük bir artışa yol açmıştır. 1993 yılında BM Genel Sekreteri Boutros Boutros-Ghali, eski bir Sudanlı diplomat olan Francis Deng'i Ülke İçinde Yerlerinden Edilmiş Kişiler (*Internally Displaced Persons - IDP*) Özel Temsilcisi olarak atamıştır (Bellamy, 2008: 618). Şiddetin ve sağlık sorunlarının yaygın olduğu ortamlarda yaşamak zorunda kalan sığınmacılar arasında ölüm oranlarında büyük bir artış yaşanmıştır (Deng, 2004: 18). Deng ve meslektaşısı Roberta Cohen egemenliklerini hatırlatarak uluslararası yardımı reddeden devlet liderlerini aşabilmek için *sorumluluk olarak egemenlik* kavramını ortaya atmışlardır. Bu kavram ile IDP'yi korumanın ve onlara yardım etmenin temel olarak bu insanların içerisinde bulunduğu devletin sorumluluğunda olduğunun altı çizilmiştir (Bellamy, 2008: 619). Eğer söz konusu devletler bu yardımı sağlayamıyorsa dışarıdan gelecek yardımları kabul etmelidir. Bu durumda sorumluluk da uluslararası topluma devredilmektedir (Cohen ve Deng, 2009: 27).

Deng ve Cohen'in ileri sürdüğü bu ilkeler BM nezdinde ve kimi bölgesel örgütlerde kabul görmüş, bazı ülkeler ise bunları iç hukukuna geçirmiştir. Her ne kadar bir ülkenin bu konudaki sorumluluğunu yerine getirip getirmediğini belirlemek adına somut ve net kriterler ortaya konmamışsa da, BMGK'nin bu konuda akla gelen ilk merci olduğu düşünülmüştür (Bellamy, 2008: 619-620).

Özellikle 1990'lı yıllarda yaşanan iç savaşlar ve askeri müdahale konusundaki fikir ayrılıkları BM Genel Sekreteri Kofi Annan'ı yeni bir normatif konsensüs oluşturmak üzere BM Genel Kurulu'na çağrıda bulunmaya itmiştir. Bu çağrıya cevaben Kanada hükümetinin öncülüğü ile Uluslararası Müdahale ve Devlet Egemenliği Komisyonu (ICISS)³ kurulmuş ve bu komisyon 2001 yılında "Koruma Sorumluluğu" (*Responsibility to Protect*) adını taşıyan bir rapor hazırlamıştır (ICISS, 2001: 7).

Burada Deng'in *sorumluluk olarak egemenlik* kavramına benzer şekilde devletlerin halklarına karşı onları *koruma sorumluluğu* taşıdığı düşüncesi raporun özünü oluşturmaktadır. Dolayısıyla yaygın olan *kontrol olarak egemenlik* anlayışından *sorumluluk olarak egemenlik* anlayışına doğru bir değişim temellendirilmeye çalışılmıştır. Devletlerin vatandaşlarının güvenliğinden ve refahından sorumlu olduğu, buna ek olarak BM vasıtasıyla uluslararası topluma

³ ICISS'in diplomat, akademisyen ve politikacılardan oluşan 12 üyesi vardır. Üyelerin uyuklarına bakıldığında hem Kuzey ülkeleri hem de Güney ülkelerinden temsilciler bulunduğu görülmektedir. Buradaki amaçlardan biri insani müdahaleye dair oluşturulacak yeni bir ortak noktada küresel bir perspektif sahibi olmaktır (Okeke, 2010: 66).

karşı da sorumluluğunun bulunduğu belirtilmiştir. Ayrıca koruma sorumluluğu kavramı hem siyasal hem de hukuki olarak oldukça tartışmalı olan insani nedenlerle askeri müdahale kavramından uzak durulmasını sağlamıştır. Raporda bu değişikliğin basit bir isim değişikliğinden öte yenilikler barındıran bir anlayışı yansıttığı vurgulanmaktadır. Buna göre koruma sorumluluğu, meseleye müdahale yapmayı düşünenler açısından değil yardıma ihtiyaç duyanların perspektifinden yaklaşmaktadır. Bunun yanında, temel görev sorunlar yaşayan devlete verilmiş, ancak bu devletin sorunları çözmeye gücünün yetmediği ya da bu hususta isteksiz olduğu durumlarda sorumluluğun uluslararası topluma devredileceğinin altı çizilmiştir. Son olarak da kavram sadece çatışmaya tepki verme noktasında kalmamakta, aynı zamanda onu önleme sorumluluğu ve barışı yeniden inşa etme sorumluluğu gibi kavramları da kapsamaktadır (ICISS, 2001: 13, 17).

Raporda askeri müdahaleden önce olayları durdurmanın koruma sorumluluğunun temel boyutunu teşkil ettiği belirtilmiştir. Askeri müdahale için haklı sebep eşiği olarak büyük ölçekli yaşam kayıpları ve etnik temizlik gibi durumlar belirlenmiştir. Ayrıca dört adet ihtiyatlılık ilkesi öne sürülmüştür: Müdahalenin doğru niyetle yapılması, son çare olması, ölçülülük ilkesine dikkat edilmesi ve makul bir başarı şansı olması. Müdahaleyi yetkilendirecek otorite olarak BMGK gösterilmiş, daimi üyelerden devletlerinin hayati çıkarları tehlikede olmadıkça veto hakkını kullanmaktan sakınmaları istenmiştir. Güvenlik Konseyi'nin gerekli kararı çıkarmaması durumunda ise konunun Genel Kurula ya da BM Antlaşması'nın VIII. Bölümüne atfen bölgesel örgütlere götürülmesine işaret edilmiştir (ICISS, 2001: 12-13). Burada ilginç ve bir o kadar da önemli bir not da raporun yayınlanmasından da önce, 2000 yılında kabul edilen Afrika Birliği Kurucu Antlaşması'nın 4/h maddesinde, Birliğin üye bir ülkeye savaş suçları, soykırım ve insanlığa karşı suçların işlenmesi durumlarında müdahalede bulunabilme hakkının tanınmasıdır (Afrika Birliği, 2000). Ramesh Thakur (2013: 67), örgütün bu kararının nedenleri olarak Birlik üyesi devletlerin sorunlarını, bu ülkelerin egemenlik konusundaki deneyimsizliklerini ve suç unsurlarının yaygınlığını sıralamıştır.

Uluslararası toplumda ICISS'in raporuna farklı tepkiler verilmiştir. BMGK'nin daimi üyeleri genel olarak raporun içeriğine şüphe ile yaklaşmıştır. ABD güç kullanımına dair bağlayıcı bir metne imza atmayacağını bildirmiş; Çin bu sorunların tek adresinin Güvenlik Konseyi olarak kalması gerektiğini belirtmiş; Fransa ve Birleşik Krallık her ne kadar yetkilendirilmemiş müdahaleye Rusya ve Çin kadar karşı olmasalar da kriterler üzerinde bir uzlaşmanın insani krizlere müdahalede yeterli siyasi irade ve konsensüsü sağlamaya yetmeyeceğinden endişelendiklerini ifade etmişlerdir. Bağlantısızlar Hareketi de konseptte sıcak bakmamış, sivil toplum örgütleri ise genel itibarıyla olumlu bir yaklaşım sergilemeler de kimi noktaların daha fazla açıklığa kavuşması gerektiğini vurgulamışlardır (Bellamy, 2006: 151-152). Rapora yönelik eleştirilerde kavramın büyük devletlerce kendi çıkarları için kullanılabilmesi tehlikesine ve askeri müdahalenin göreceli olarak barış ve düzen içinde olan devletler topluluğunun

değerlerini, kurumlarını ve kurallarını tahrip edebileceğine dikkat çekilmiştir (Belloni, 2006: 330).

2003 yılının Kasım ayında, BM Genel Sekreteri Kofi Annan güvenlik, askeri müdahale ve BM organlarının bu konudaki etkinliğinin artırılması gibi konuları tartışmak üzere bir panel düzenlenmesine aracılık yapmıştır (*High-Level Panel on Threats, Challenges, and Change*). Bu panel 2004 yılında “Daha Güvenli Bir Dünya: Paylaşılan Sorumluluğumuz” (*A More Secure World: our shared responsibility*) adını taşıyan bir rapor hazırlayarak konunun BM gündemine taşınmasını sağlamıştır. Raporda egemenlik kavramının soykırım ve benzeri büyük çaplı insan hakları ihlallerini BM’nin gündeminden uzak tutmak için kullanılmaması gerektiği belirtilirken, müdahale için ICISS’in raporundakilere benzer kriterler önerilmiştir. Annan gelişmelerin daha somut sonuçlara yol açması için panelin sunduğu içerikle benzerlikler taşıyan “BM Reformu üzerine Rapor: Daha Geniş Özgürlük İçinde” (*Report on UN Reform: In Larger Freedom*) başlığında bir rapor hazırlayarak BM’ye sunmuştur. Ancak panelin raporunda “Kolektif Güvenlik ve Kuvvet Kullanma” (*Collective Security and Use of Force*) başlığı altında yer alan koruma sorumluluğu konusu Annan’ın raporunda “Haysiyetli Yaşama Özgürlüğü” (*Freedom to Live in Dignity*) bölümüne yerleştirilmiştir. Burada amaç muhtemelen koruma sorumluluğu kavramı ile insani müdahale kavramının aynı şekilde algılanmasının önüne geçmektir (Gözen Ercan, 2012: 245-248).

Annan’ın raporu 14-16 Eylül 2005 tarihleri arasında New York’ta düzenlenen 2005 BM Dünya Zirvesi’nde ele alınmıştır. Bu toplantıya lider düzeyinde yüksek bir katılım olmuştur (Okeke, 2010: 68). Öte yandan sonuç bildirgesinde koruma sorumluluğuna dair bütün ülkelerin üzerinde anlaştığı bir metin çıkarmakta oldukça zorlanılmıştır. Bu konuda hem toplantı sırasında hem de daha öncesinde uzun pazarlıklar ve görüş alışverişleri yaşanmıştır. Birkaç Afrika ülkesi Güvenlik Konseyi kararlarını daha şeffaf kılmak için kriter koyma taraftarıyken, özellikle daimi üyeler arasında farklı düşünceler mevcuttur. ABD, kriter koymanın dış politikadaki manevra alanını daraltacağı korkusunu yaşarken, Çin ve Rusya ise kriterlerin Güvenlik Konseyi’nin etkisini azaltabileceği düşüncesini taşımaktadır (Bellamy, 2008: 626). Çin ve Rusya’nın önemle üzerinde durduğu bir başka nokta da temel sorumluluğun bireysel olarak devletlere düşecek olmasıdır (Rotmann vd., 2014: 365). Avrupa ülkeleri ise sivilleri koruma ve katliamları durdurma noktasındaki sorumluluklarının altını çizmişlerdir (Silander, 2013: 267). Zirveden birkaç ay önce başlayan ve zirve süresinde de devam eden itirazlarda ABD’nin BM Büyükelçisi John Bolton, ülkesini müdahaleye zorlayacak kriterler konmasına karşı çıkmış ve askeri müdahaleye BMGK dışında bir otoritenin yetki vermesini de istememiştir. Bu noktada Birleşik Krallık gibi ülkelerin araya girmesi müzakerelerin devamı açısından olumlu katkı sağlamıştır (Okeke, 2010: 69).

Nihayetinde Sonuç Bildirgesi'nin 138. ve 139. paragrafları koruma sorumluluğuna ayrılmıştır. İlgili kısımda her bir devletin kendi halklarını soykırım, savaş suçları, etnik temizlik ve insanlığa karşı suçlardan koruma yükümlülüğünün bulunduğu ve uluslararası toplumun da bu konuda devletlere destek olması gerektiği vurgulanmıştır. Ayrıca uluslararası toplumun BM vasıtasıyla, BM Antlaşması'nın VII. ve VIII. Bölümleri uyarınca uygun diplomatik, insani ve diğer barışçıl yolları kullanma sorumluluğu olduğunun altı çizilmiştir. Barışçıl yöntemlerin etkisiz ve ilgili devletin bahsi geçen suçları önlemede yetersiz kaldığı durumlarda ise BMGK'nin olay bazlı değerlendirme yapıp ilgili bölgesel örgütlerle de iş birliğine giderek BM Antlaşması'nın VII. Bölümünün gerektirdiği şekilde kolektif bir eyleme geçebileceği belirtilmiştir. Bunun yanında, koruma sorumluluğu konusunda ilerleyen dönemde görüşmelerin devam etmesi kararlaştırılmıştır (BM, 2005).

Sonuç Bildirgesi ile ICISS'in Raporu arasında birtakım farklılıklar bulunduğu aşikârdır. Öncelikle bildirmede ne zaman müdahale yapılacağına dair bir kriter yer almamış, veto kullanılmaları yönünde BMGK üyelerine uyarıda bulunulmamış ve BMGK dışında başka bir otoritenin askeri müdahale kararı verebileceğine yönelik bir açık kapı bırakılmamıştır (Bellamy, 2008: 623). Ayrıca müdahale gerektiren durumlar soykırım, savaş suçları, etnik temizlik ve insanlığa karşı suçlar olarak belirtilerek dört tür suça indirilmiştir (Kersavage, 2014: 28). Olay bazlı değerlendirme yapılacağına dair ifade ise belki de en önemli farklılık olarak göze çarpmaktadır. Zira bu durum siyasi çıkarların karar alma sürecinde önemini korumasına yol açmıştır. Ancak bildirgeyi tamamen başarısızlık olarak görmek yanlış olacaktır. Bellamy'nin (2008: 623-624) de vurguladığı gibi belirtilen dört suç koruma sorumluluğunun kapsamını belirlemiştir. Ayrıca BMGK otorite olarak işaret edilmiş ve bu durum da gerektiğinde izlenecek yol haritasını ortaya koymuştur.

BMGK, ilerleyen yıllarda 1674 ve 1706 sayılı kararlarında koruma sorumluluğunun çerçevesinin çizildiği 2005 BM Dünya Zirvesi Sonuç Bildirgesi'nin 138 ve 139. paragraflarına bağlılığını teyit eden atıflarda bulunmuştur. Kofi Annan'dan sonra BM Genel Sekreteri olarak göreve başlayan Ban Ki-Moon da koruma sorumluluğu kavramına sahip çıkmış ve Özel Danışmanı Edward Luck'tan koruma sorumluluğunun uygulamada nasıl hayata geçirilebileceğine dair bir rapor hazırlamasını istemiştir. "Koruma Sorumluluğunu Uygulamak" (*Implementing the Responsibility to Protect*) başlığını taşıyan Rapor üç sütunlu bir yapı öngörmüştür. Birinci sütun söz konusu dört suçtan halkı korumanın öncelikle bireysel olarak devletlere düştüğünü belirtmektedir. İkinci sütun uluslararası toplumun devletlere sorumluluklarını yerine getirmede üstleneceği yardıma ilişkindir. Üçüncü sütunsa bir devletin sorumluluğunu yerine getirememesi durumunda BM üyesi ülkelerin kolektif olarak zamanında ve kararlı bir biçimde tepki göstermesini içermektedir (Gözen Ercan, 2012: 251).

Ancak şunu belirtmek gerekmektedir ki, her ne kadar genel sekreterin Raporunu tartışan üye devletler koruma sorumluluğunun uygulanmasını kabul etse de işin hukuki boyutu üzerinde uzlaşmamışlardır. Burada önemli olan nokta, devletlerin kendi vatandaşlarını koruma konusundaki sorumluluklarını kabul etseler dahi diğer devletlerin vatandaşlarını koruma noktasında yasal olarak bağlayıcı bir metni kabul etmemeleridir. Dolayısıyla işin hukuki bağlayıcılık kısmı eksik kalmaktadır (Nuruzaman, 2013: 61). BM Genel Kurulu'nda 2009 yılında yapılan bu tartışmaların ardından çıkan kararda görüşmelerin ileride de devam etmesinin kararlaştırıldığı bildirilmiştir (BM, 2009).

Bu aşamada koruma sorumluluğu kavramının uygulamada nasıl işlediğini ve bu bağlamda karşılaşılan sıkıntıları irdelemek, kavramın uluslararası hukuk içerisindeki konumunu belirlemek adına faydalı olacaktır. Bu sebeple öncelikle Darfur krizi, sonrasında da Libya müdahalesi ele alınarak bu örnekler üzerinden bir değerlendirme yapılacaktır.

DARFUR KRİZİ

Özellikle 2005 yılından itibaren uluslararası kamuoyunun gündemine oturan Darfur krizi tarihi kökleri itibariyle uzun bir geçmişe dayanmaktadır. 1916'ya kadar bağımsız bir sultanlık olan Darfur bu yıldan itibaren Sudan'ın parçası olmuştur. Öte yandan zorlu yaşam koşulları ve komşu ülke Çad'da yaşanan iç savaşın Darfur'a etkisi bölgenin gelişmesini engellemiştir (De Waal, 2007: 1039). 30 Haziran 1989 tarihinde orduda tuğgeneral olarak görev yapan Ömer El-Beşir bir darbe yaparak hükümete el koymuştur. Darbenin nedenini ise ülke demokrasisindeki sorunlar, uluslararası insan haklarına gereken saygının gösterilmemesi ve Orta Afrika ile iyi ilişkiler kuramamak olarak açıklamıştır (Collins, 2008: 185). Ancak totaliter yapısını zamanla ifşa eden El-Beşir yönetimi, tüm siyasi partileri yasaklamış ve bu süreçte pek çok muhalif hapse gönderilmiş veya işkence görmüştür. Orduda görev alıp da rejime bağlılığına şüpheyle bakılan askerler de zorla emekli ettirilmiştir. Sendikal yapılanmalara karşı yasalar çıkarılmış, kabile milislerinin devlet güçleriyle işbirliği yapmasının önünü açan kanunlar kabul edilmiştir. Bu güçleri El-Beşir, rejimine karşı gördüğü kişi ve gruplara karşı kullanmaktan çekinmemiştir (Okeke, 2010: 73-74).

Darfur özelinde, öncelikle bölgede kabaca Araplar ve Afrikalılar başlığı altında değerlendirebilecek iki gruptan söz etmek mümkündür. Araplar kendi içlerinde farklı klan ve sülalelere ayrılırken, Afrikalılar Fur, Masalit ve Zaghawa olarak adlandırılan halkları içermektedir. Darfur, "Fur diyarı" anlamına gelmektedir ve isimden de anlaşılacağı üzere bölgede ilk önce Afrikalıların yaşadığını söylemek mümkündür (Güneysu, 2014: 219). Bölgede daha önceden ikamet eden Afrikalılar ile sonradan gelen ve daha çok hayvancılık ile geçinmeye çalışan Araplar arasında 1980'lerin sonundan itibaren ekonomik sıkıntılar ve yaşam koşullarındaki zorlukların da teşvik ettiği çatışmalar başlamıştır (Güneysu,

2014: 223). Bunda El-Beşir'in Araplara verdiği desteğin de önemli bir rolü vardır. Rejim, bu gibi durumlarda genellikle bir tarafı silahlandırarak diğerinin üzerinde tahakküm kurmasına izin vermektedir ve destek verdiği taraf genellikle Araplar olmaktadır (De Waal, 2007: 1039).

Darfur'daki isyancıların temel olarak iki farklı grup altında toplandığı görülmektedir. Bunlardan ilki Sudan Kurtuluş Ordusu'dur (*Sudan Liberation Army-SLA*). Ağırıklı olarak Arap olmayanlardan oluşmak üzere bu grup Sudan'daki büyük etnik grupların geniş desteğine sahiptir. İkinci grup ise Adalet ve Eşitlik Hareketi'dir (*Justice and Equality Movement-JEM*). JEM'in liderlerinin Sudan'daki İslamcı hareketle bağlantıları mevcuttur. İsyancılar açısından en önemli sıkıntılardan biri koordinasyon konusunda yaşanmaktadır. Örneğin, hem SLA'nın iki lideri Abdel Wahid al Nur (Fur) ve Minni Minawi (Zaghawa) arasında hem de bu iki lider ile JEM'in lideri Khalil Ibrahim arasında sorunlar bulunmaktadır. Bu durum da Darfur'daki direnişi baltalamaktadır. Darfur'da Sudan hükümetinden yana tavır alan silahlı Arap milisler ise Cancavid olarak bilinmektedir. Cancavid, deve üstünde giden Arap kabilelerden ve Çad'dan gelen Arap göçmenlerden oluşmaktadır. Sudan hükümeti ayaklanmayı bastıracağını düşüncesiyle bu grubun kendi çıkarları doğrultusunda hareket etmesine izin vermiştir (De Waal, 2007: 1040).

Her ne kadar daha öncesinde saldırılar olmuşsa da Darfur'da savaşın başlangıcı olarak genellikle 26 Şubat 2003'te daha sonra SLA'yı kuracak olan Darfur Kurtuluş Ordusu'nun (*Darfur Liberation Army*) Golo'da Sudan askeri tesislerine düzenlediği saldırı kabul edilmektedir (Flint ve De Waal, 2008: 81). İsyancıların Nisan 2003'te Al Fasher Havaalanı'na düzenlediği saldırı ise uluslararası kamuoyunun dikkatinin Darfur'a çevrilmesine yol açmıştır. Hükümet, hem Sudan ordusunu harekete geçirerek hem de Cancavid milislerini destekleyip silahlandırarak saldırıya cevap vermiştir (Belloni, 2006: 328). Her ne kadar hükümet milislere olan desteğini inkâr etse de Cancavid hükümetten silah, cephane ve iletişim malzemeleri almış ve zamanla da yaşanan savaşta üstünlük sağlamıştır (Jumbert, 2014: 286).

Bu aşamada BM araya girmiş ve ateşkes için taraflara baskıda bulunmaya başlamıştır. Müzakereler Mayıs 2006'da sonuç vermiş ve sorunu çözmeye yönelik bir metin olan Darfur Barış Antlaşması imzalanmıştır. Öte yandan bu süreçteki yanlışlar, antlaşmanın uygulamada hayata geçmesini engellemiştir. Belki de en büyük sorun isyancı grup içindeki üç liderden yalnızca birinin antlaşmayı imzalamış olmasıdır. SLA içindeki Minnawi kanadı antlaşmayı imzalarken, Abdul Wahid al Nur kanadı itiraz etmiş ve JEM de antlaşmayı imzalamamıştır. Bu durum hem SLA içinde ayrılıklar yaratmış hem de SLA ile JEM arasında ileride askeri çatışma yaşanmasına kadar varan sorunlara yol açmıştır (ICG, 2005: 9). Sudan hükümeti de isyancılar arasındaki bu bölünmeyi kendi çıkarı için kullanmaktan çekinmemiştir. Sudan hükümeti ve isyancılar arasındaki savaş tüm barış çağrılarına rağmen devam etmektedir. Ancak çalışmanın odak noktası olan koruma

sorumluluğu kavramının Darfur'daki başarısını değerlendirmek için uluslararası toplumun bu süreçte nasıl tepki gösterdiğini incelemek gerekmektedir. Darfur'da yaşananlar konusunda BMGK'nin ve Afrika Birliği'nin karar ve uygulamaları bu açıdan önem taşımaktadır.

BM, 2003'te başlayan silahlı çatışmanın ardından gerek Sudan hükümeti gerekse de isyancılara müzakerede bulunmaları yönünde baskıda bulunmuş ve Darfur Barış Antlaşması'nın mimarlarından olmuştur. Özellikle 2004'ten itibaren Darfur ile alakalı olarak savaşın durmasını talep eden, Afrika Birliği'nin koruma gücünün mevzilenmesine destek veren ve Sudan hükümetinden Cancavid'i silahsızlandırması ve Darfur'lu sivilleri korumasını isteyen çeşitli Güvenlik Konseyi kararları çıkarılmıştır.⁴ Ancak çatışmaların devam etmesinin ardından BMGK, 2006 yılında aldığı 1706 sayılı karar ile 2005 BM Dünya Zirvesi Sonuç Bildirgesi'nin 138 ve 139. paragraflarına atıfta bulunmuş ve Sudan hükümeti ile Güney Sudan arasındaki barışı sürdürmek için görev yapmakta olan Birleşmiş Milletler Sudan Misyonu'nun (*United Nations Mission in Sudan - UNMIS*) Darfur'da da mevzilenmesini kabul etmiştir.⁵ Öte yandan ilgili karar her ne kadar bu barış gücünü BM Antlaşması'nın VII. Bölümü çerçevesinde sivilleri, BM ve insani yardım personelini korumak ve silahlara el koymak ile yetkilendirse de, mevzilenmesini Sudan hükümetinin rızasına bağlamıştır (BMGK, 2006). Sudan hükümeti ise bu kararı egemenliklerinin ihlali olarak değerlendirmiş ve UNMIS'in Darfur'da mevzilenmesine rıza göstermeyi reddetmiştir (BBC News, 2006). Gelen baskılar sonucunda ve görev yapacak barış gücünün Afrika karakterli olması koşuluyla Sudan hükümeti sonunda bu konuda onay vermiş ve 2007 yılında BMGK aldığı 1769 sayılı karar ile halihazırda Afrika Birliği adına görev yapmakta olan Afrika Birliği Sudan Misyonu (*African Union Mission in Sudan - AMIS*) ile birleşecek ve Birleşmiş Milletler Afrika Birliği Darfur Misyonu (*UN African Union Mission in Darfur - UNAMID*) adını alacak olan 26000 askerli bir barış gücü kurulmasını kararlaştırmıştır (BMGK, 2007).

BM'nin savaşı önlemekteki başarısızlığının belki de en önemli nedeni BMGK'deki daimi üyelerin Darfur'da barışı inşa etme hususunda gösterdikleri zayıf tutumdur. Bu noktada devletlerin ulusal çıkarları idealizmin önüne geçmiş görünmektedir. 1706 sayılı BMGK kararının çıkış sürecinde dahi tartışmalar meydana gelmiştir. Egemenlik konusunda oldukça hassas olan Rusya ve Çin, her ne kadar Sudan hükümetinin koruma sorumluluğunu yerine getir(e)mediği açık olsa da BM güçlerinin Darfur'da görev almasını Sudan hükümetinin bu yöndeki

⁴ BMGK'nin bu konudaki ilgili kararları: 1547, 1556, 1564, 1574 sayılı kararlar (Belloni, 2006: 337).

⁵ Kararın ilgili paragrafında öncelikle kadınların, çocukların, sivillerin ve BM ile insani yardım personelinin korunmasına ilişkin çağrılar yer aldığı 1325, 1502, 1612 ve 1674 sayılı BMGK kararlarına yönelik anımsatma yapılmakta; ardından bunlarla bağlantılı olarak 2005 BM Dünya Zirvesi Sonuç Bildirgesi'nin 138. ve 139. paragrafları ile Sudan ve Çad hakkında 2006 yılında hazırlanan rapora atıfta bulunmaktadır (BMGK, 2006).

rızasına bağlamaya çalışmıştır. Nitekim söz konusu kararda ancak Sudan hükümeti BM gücünün mevzilenmesine rıza göstermeye davet edilebilmiştir. Bu durumda dahi Rusya, Çin ve Katar kararı veto etmeseler de, Sudan hükümetinin olumsuz tavrına işaret ederek oylamada çekimser yönde oy kullanmışlardır (Glanville, 2013: 329).

Bu veriler ışığında, BM gücünün görev alması için Sudan hükümetinin rızasının aranmasını 2005 BM Dünya Zirvesi Sonuç Bildirgesi'nin 138 ve 139. paragraflarındaki kararlardan geri adım atıldığı şeklinde yorumlamak mümkündür. Ayrıca BMGK, BM Antlaşması'nın VII. Bölümü çerçevesinde uluslararası barış ve güvenliğin tehlikede olduğuna işaret ederek ilgili devletin rızasını almaksızın harekete geçme imkânına sahiptir. Ancak bu yönde de bir girişimde bulunulmamıştır.

ABD ise bu süreçte insan haklarını korumak ile siyasi çıkarlarının peşinden gitmek arasında kalmış görünmektedir. El-Beşir darbe ile iktidara geldikten sonra iki ülke arasında ilginç gelişmeler yaşanmıştır. El-Beşir yönetimi, 1991'deki Irak-Kuveyt Savaşı'nda Saddam yanlısı bir pozisyon almıştır. Ayrıca Sudan pek çok teröristi içinde barındıran bir yer haline gelmiş, 1993 yılında New York'taki Dünya Ticaret Merkezi'ne yapılan saldırı sonrasında tutuklananların beşinin üzerinde Sudan pasaportu bulunmuştur. Nitekim bu olaydan sonra Sudan ABD'nin Terörü Destekleyen Ülkeler listesine yerleşmiş, 1996'da da Hartum'daki ABD Büyükelçiliği kapatılmıştır. Öte yandan 2001'den itibaren Bush dönemi ile birlikte yeni bir açılım başlamış; ABD, Hartum'daki hükümete Güney Sudan ile barış imzalaması için baskı uygulamıştır (Jumbert, 2013: 290-291). 11 Eylül saldırılarından sonra ise El-Beşir yönetimi saldırıları açıkça kınamış ve ABD ile Sudan arasında terörizme karşı işbirliği süreci başlamıştır. Her ne kadar Sudan hala ABD'nin Terörü Destekleyen Ülkeler listesinde yer alsın da iki ülke arasındaki işbirliği devam etmiştir (Okeke, 2010: 75). Yaşanan insan hakları ihlallerini soruşturmak için bir komisyon kuran ABD yönetimi, komisyonun raporu doğrultusunda Dışişleri Bakanı Colin Powell'ın ağzından olayları soykırım olarak tanımlasa da, Başkan Bush senatodan geçen ve soykırımı kınayan tasarımı veto etmiştir (Belloni, 2006: 338-339).

Batı'daki örgütlerin tutumları incelendiğinde ise, söylemsel ya da mali yönde barış çabalarına destek olunduğu, bunun ötesine geçmekten ise kaçınıldığı görülmektedir. NATO da müdahale konusuna mesafeli yaklaşmış ve ilerleyen dönemde dahi Afrika Birliği'nin bölgede görev yapan barış gücüne lojistik destek vermekle yetinmiştir. Avrupa Birliği genellikle Afrika Birliği'ni destekleyen bir tutum almış, bu yönde mali yardımda da bulunmuştur (Belloni, 2006: 338 ve Grono, 2006: 627). Ancak aktif bir dış politika izlenmemiştir.

Büyük güçlerin Darfur'la ilgili politikalarında etkili olan bir başka faktör de petroldür. Özellikle Çin ve Rusya, Sudan'ın bu konudaki en büyük ticaret partnerleridir. Örneğin 2005 yılına gelindiğinde Çin ile Sudan arasındaki 3.9 milyar dolarlık ticaretin 2.5 milyar doları petrol üzerinedir (Anshan, 2008: 9). Rus devlet

petrol firması Slavneft ile Sudan arasında da 200 milyon dolarlık bir üretim-paylaşımı anlaşması bulunmaktadır. Dahası hem Rusya hem de Çin, Sudan hükümeti ile askeri alanda ticaret yapmaktadır (Okeke, 2010: 75). Bunların yanında Rusya ve Çin BMGK'de müdahaleye izin vermeleri durumunda Çeçenistan veya Tibet ve Sincan Uygur Özerk Bölgesi'ne yapılacak bir müdahalenin de önünün açılmasından çekinmektedir (Grono, 2006: 628). Dolayısıyla bu ilişkiler Çin ve Rusya'nın BMGK'de askeri müdahaleye kapı açabilecek kararlar alınmasını önleme çabalarının nedenlerini ortaya koymaktadır.

Bölgesel örgütlerin Darfur'daki sorunun çözümünde BM'den daha aktif olduğu gözlemlenmektedir. Konuyla ilgili olarak BM Antlaşması incelendiğinde VIII. Bölümün üye devletleri sorunların çözümü için bölgesel düzenleme yapmaya teşvik ettiği görülmektedir.⁶ Ayrıca bölgesel örgütlerin, çatışma ve krizlerin nedenlerini tahlil edebilme ve barış için en uygun stratejileri izleme hususunda daha başarılı oldukları düşüncesi hâkimdir (Glanville, 2013: 330). Darfur krizinin çözümü noktasında en aktif bölgesel örgüt de Afrika Birliği olmuştur. 1963 yılında Afrika Birliği Örgütü (ABÖ) olarak kurulan bu bölgesel örgüt, 2002'de Afrika Birliği adını almış ve temel bir anlayış değişikliği yaşamıştır. ABÖ egemenlik ilkesini el üstünde tutma ve devletlerin içişlerine karışmama eğilimindeyken, Afrika Birliği içerideki sorunlara kayıtsız kalınamayacağı düşüncesini taşımaktadır (Murithi, 2009: 93). Buna ek olarak, Afrika Birliği'nin Darfur'da aktif rol almasında, örgütün Ruanda'da barış gücünün görev yapmaya devam etmesine yönelik çağrılarına BM'nin kayıtsız kalmasına duyduğu tepki ve bunun sonucunda oluşan güvensizlik belirleyici etken olmuştur (Benjamin, 2010: 238).

Nitekim insan haklarını koruma konusunda oldukça liberal bir Kurucu Antlaşma'ya sahip olan Afrika Birliği, Darfur'daki çatışmaya erkenden müdahil olmak istemiştir. Yapılan baskı sonucu Sudan hükümetinin de kabulüyle 2004'te ateşkesi korumak üzere bölgeye BMGK'nin 1564 sayılı kararının da verdiği destekle bir barış gücü (AMIS) konumlandırılmıştır. Her ne kadar ABD ve Avrupa Birliği gibi Batılı güçlerden mali destek alsada da, AMIS hem personel hem de lojistik açıdan yetersiz kalmıştır (Akuffo, 2010: 80). Ayrıca yetki kısıtlaması sebebiyle AMIS daha çok gözlemci işlevine sahip olabilmiş, ancak kendisinin sahada olduğunda bir saldırı olursa ve karışmak için yeterli askeri gücü bulundurduğunu düşündüğünde aktif olarak sivilleri koruma konusunda eyleme geçebilmiştir. Buna ek olarak hem Arap Birliği hem de Afrika Birliği, bölgelerinde Batı-merkezli bir müdahale istemediklerinden dışarıdaki güçlerle iş birliği yapmaktan da kaçınmıştır. Afrika Birliği'nin BM'nin daha fazla baskı çağrılarını karşı Sudan hükümetinin rızasını özellikle talep etmesinde, bu etkenin yanında artan baskının Sudan hükümetini iyice şiddete iteceği düşüncesi de bulunmaktadır (Grono, 2006: 626-628). Her ne kadar AMIS daha sonra BM'nin katkısıyla

⁶ Ancak BM Antlaşması'nın VIII. Bölümü'nde yer alan 53/1. maddesinde belirtildiği üzere, "... Güvenlik Konseyi'nin izni olmaksızın bölgesel anlaşmalar uyarınca ya da bölgesel kuruluşlar tarafından hiçbir zorlama eylemine girişilmeyecektir ...".

oluşturulan ortak güç olan UNAMID'le birleşmişse de, Batılı ülkelerin yeterince mali kaynak sağlamaması, savaşan gruplar arasında net sınırların bulunmaması ve silahlı olan çok sayıda farklı grubun mevcudiyeti UNAMID'in başarılı olmasını engellemiştir (De Waal, 2007: 1047).

Sonuç olarak Darfur'la ilgili uluslararası toplumun barışı sağlamadaki başarısızlığında pek çok etkenden söz edilebilir. BMGK'nin daimi üyelerinin yukarıda ele alınan ulusal çıkarları ve bunun neticesinde askeri müdahale düzenleme konusundaki isteksiz tavırları, yeterince maddi kaynak ayrılmaması, Afrika Birliği'nin hem yetki hem de mali kısıtları ve üyelerinin bölgede olası bir dış müdahaleye karşı oluşları Darfur'da barışı sağlamak için gösterilen çabaların yetersiz kalmasına neden olmuştur. BMGK üyeleri uluslararası kamuoyundan gelen baskılara Afrika Birliği'nin sürmekte olan çabalarına işaret ederek karşı koymaya çalışmışlar, koruma sorumluluğu ile 2005 BM Dünya Zirvesi Sonuç Bildirgesi'nde kabul ettikleri maddelerin gereğini yerine getirmekten kaçınmışlardır.

LİBYA MÜDAHALESİ

Koruma sorumluluğu çerçevesinden hareketle askeri müdahalenin yapıldığı ve sonuç alındığı ilk yer Libya olmuştur. Öte yandan hem Libya'daki çatışmayla ilgili alınan Güvenlik Konseyi kararları hem de bu kararların uygulanma aşamasında yaşananlar koruma sorumluluğu kavramıyla ilgili büyük bir tartışmaya neden olmuş ve kavramın Suriye için de uygulanmasının önüne geçen nedenlerden birini oluşturmuştur.

1969 yılında bir darbe ile Libya'da yönetimi ele geçiren Albay Muammer Kaddafi 42 yıl boyunca ülkesini yönetmiştir. Bu süreçte özellikle siyasal ve sosyal alandaki hak ve özgürlüklere karşı baskıcı bir tutum takınan Kaddafi, iktidarı süresince muhaliflere karşı şiddet kullanmaktan da çekinmemiştir. Ancak Aralık 2010'da Tunus'ta başlayan isyanlar Arap dünyasında dalga dalga yayılmış ve Libya'da da siyasi ve sosyal yapıda değişim isteyen geniş halk kitleleri protesto gösterilerine başlamıştır (Silander, 2013: 269). Kaddafi'nin protestoculara karşı tepkisi Mısır ve Tunus'taki yönetimlerin tepkisine kıyasla çok daha sert olmuş, binlerce protestocu bu süreçte yaşamını yitirmiştir. Kaddafi'nin artan gücüyle birlikte protestocular Bingazi'ye doğru çekilmek zorunda kalmıştır (Zifcak, 2012: 2). Şubat 2011 itibariyle oldukça sertleşen çatışmada, Kaddafi Bingazi'ye sıkıştırdığı isyancılar için Ruanda'da yaşananları anımsatır şekilde "karafatmalar" ifadesini kullanmış, Libya'yı ev ev temizleyeceğini vaat etmiş ve takipçilerine göstericilere saldırmaları çağrısında bulunmuştur (BBC News, 2011).

Bu sözler üzerine harekete geçen Birleşmiş Milletler İnsan Hakları Yüksek Komiseri durumun önemini BMGK ve Birleşmiş Milletler İnsan Hakları Konseyi'ne iletmiştir. İnsan Hakları Konseyi de durumu araştırmak üzere bir komisyon kurmuş ve Genel Kurul'dan Libya'yı İnsan Hakları Konseyi'nden ihraç

etmesini talep etmiştir (Williams ve Bellamy, 2012: 276). BMGK de 1970 sayılı kararı ile Libya'daki duruma dâhil olmuştur. Libya'nın halkını koruma sorumluluğu olduğunun hatırlatıldığı kararda BM'nin BM Antlaşması nedeniyle uluslararası barış ve güvenliği korumakla sorumlu olduğuna vurgu yapılmış ve BM Antlaşması'nın VII. Bölümü uyarınca Kaddafi'nin sivillere saldırıyı durdurması, insan haklarına saygı göstermesi, uluslararası yardıma izin vermesi ve medyaya yönelik kısıtlamaları kaldırması talep edilmiştir. Ayrıca Libya'ya silah ambargosu uygulanmasına ve rejimin kimi yanlılarının uluslararası mali varlıklarının dondurulmasına karar verilmiştir. Ek olarak, konunun Uluslararası Ceza Mahkemesi'ne taşınacağı vurgusu yapılmıştır (BMGK, 2011a).

Öte yandan, Kaddafi yönetimi BM'nin bu çağrularına kayıtsız kalmış ve isyancılara olan saldırılarını sürdürmüştür. Bu durum isyancıların, kendilerine destek olunması yönünde uluslararası topluma yaptıkları çağruları artırmıştır (Silander, 2013: 269-270). Bu gelişmelerin üzerine Arap Birliği, BM'den uçuşa yasak bölge kararı almasını istemiş ve 17 Mart 2011'de BMGK, 1973 sayılı kararı çıkarmıştır. Kararda ABD, Birleşik Krallık ve Fransa'nın dışında Bosna-Hersek, Kolombiya, Gabon, Lübnan, Nijerya, Portekiz ve Güney Afrika gibi ülkeler lehte oy kullanırken; Çin ve Rusya'nın dışında Brezilya, Almanya ve Hindistan ise çekimser yönde oy kullanmıştır. Kararda öncelikle 1970 sayılı karar ve Libya'nın bu karara uymadığı hatırlatılmış ve Libya yönetiminin halkını koruma sorumluluğunun bulunduğu tekrar dikkat çekilmiştir.⁷ Ayrıca yine BM Antlaşması VII. Bölümüne atıfta bulunularak Arap Birliği, Afrika Birliği ve İslam İşbirliği Teşkilatı'nın Libya'daki insan hakları ihlallerini kınadığına değinilip 1970 sayılı kararda bahsi geçen silah ambargosu, kimi rejim destekçilerinin mali kaynaklarının dondurulması ve uçuşa yasak bölge gibi konuların kapsamı genişletilmiştir. Ancak belki de en önemli konu uçuşa yasak bölge kararına uyulması ve sivillerin korunması hususlarında BM'nin üye devletleri 'tüm gerekli önlemleri' almakla yetkilendirmesidir. Yine de bu noktada Libya toprakları üzerinde herhangi bir yabancı gücün bulunmaması şartı da yer almıştır (BMGK, 2011c).

Kararın çıkmasından iki gün sonra NATO şemsiyesi altında başlayan operasyonlarda ilk önce sivillere yönelik saldırıların yapılabileceği yerler hedef alınmıştır. Ayrıca ABD, hükümetin isyancıların bulunduğu bölgelere hava saldırısı yapmasını önlemek için Libya'nın hava savunma sistemlerine de saldırılarda bulunmuştur. Başta ABD, Birleşik Krallık ve Fransa olmak üzere NATO'nun askeri faaliyetleri sonucunda Bingazi birkaç hafta içinde isyancılar için güvenli hale gelmiştir. Buna rağmen, devam eden çatışma iki ay sonra Libya hükümetinin direnişinin beklenenden daha güçlü olduğunu göstermiş ve NATO da hedefi

⁷ Kararın ilgili paragrafında "... Libya otoritelerinin Libya nüfusunu koruma sorumluluğunun *yinelenmesi* ve silahlı çatışmanın taraflarının, sivillerin korunmasının temini için makul tüm adımları atmaya yönelik öncelikli sorumluluk taşıdıklarının *tekrar doğrulanması* ..." ifadeleri kullanılmaktadır (BMGK, 2011c).

büyüterek başkent Trablus'u da içeren birtakım hedefleri bombalamıştır. Diğer yandan hükümet güçleriyle savaşan isyancılar sıklıkla NATO bombardımanlarının yetersizliğinden yakınmış ve zamanla NATO üyeleri arasında da sivilleri korumanın yolunun rejim değişikliğinden geçtiği düşüncesi yaygınlaşmıştır. NATO üyelerinin havadan desteği ve isyancıların da karadan çarpışmasıyla Libya'daki savaş Ağustos 2011'de isyancıların zaferiyle sonuçlanmıştır. Ekim ayında da Kaddafi isyancılar tarafından öldürülmüştür (Zifcak, 2012: 7-9).

Her ne kadar operasyonu destekleyenler NATO müdahalesi ile pek çok yaşamın kurtarıldığını ve koruma sorumluluğu kavramının uluslararası arenada kabul gördüğünü iddia etse de, müdahaleye dair kayda değer eleştiriler de mevcuttur. Bunlardan ilki sivilleri korumak ile rejimi değiştirmek arasındaki farkın göz ardı edilmiş olmasına ilişkindir. Müdahaleyi eleştirenler 1973 sayılı BMGK kararında rejim değişikliğine dair bir ifade olmadığını altını çizmektedir. Bir diğer eleştiri, savaşın rejim aleyhine doğru seyrettiği dönemde Kaddafi'nin ateşkes taleplerinin dikkate alınmadığını vurgulamaktadır. Önemli bir başka eleştiri de NATO'nun isyancıları silahlandırarak BMGK kararlarıyla uygulanan silah ambargosunu ihlal ettiğine işaret etmektedir (Thakur, 2015: 196). Bu konuda vurgulanması gereken bir nokta, 1973 sayılı BMGK kararının yetkilendirme hususunda belirsiz bir ifade kullandığı gerçeğidir. Nitekim müdahaleyi eleştirenler ilgili kararın sadece sivillerin korunmasını hedeflediğini ve rejim değişikliğini içermediğini belirtirken, müdahalenin hukuki olduğunu savunanlar ise kararda bahsi geçen *gereken tüm tedbirlerin alınması* ifadesinin rejim değişikliği ile çelişmediğini iddia etmektedir (Kersavage, 2014: 32).

BMGK'nin daimi üyelerinin ulusal çıkarları ve Afrika Birliği'nin endişeleri Darfur'a askeri müdahalenin yapılamamasındaki en önemli faktörleri oluştururken, Libya'da ise BMGK'nin özellikle Batılı üyelerinin ulusal çıkarları ve bölgesel örgütlerin baskısı müdahaleye yol açan önemli etkenler olmuşlardır. Bu süreçte Fransa, Libya'ya müdahale konusunda en istekli ülke olarak ön plana çıksa da, BMGK'nin daimi üyelerinin çıkarlarını analize uluslararası politikadaki ağırlığı sebebiyle ABD ile başlamak muhtemelen en uygunu olacaktır.

2003 yılında ABD'nin Irak'a müdahalesi sonrasında Kaddafi kitle imha silahlarını imha etmeyi kabul etmiş ve her ne kadar güvenilir bir müttefik olarak görülmesi de Libya ve Batı arasında daha yakın ilişkiler kurulmaya başlamıştır. Nitekim ABD ayaklanmaların ilk evresinde daha ihtiyatlı bir tavır almış; ancak Kaddafi'nin sert tavrı, bölgesel örgütlerin ve uluslararası kamuoyunun baskısı ile önce 1970 sayılı, bir sonraki aşamada da 1973 sayılı BMGK kararlarına lehte oy vermiştir. Burada önemli olan bir nokta da ABD'nin Birleşik Krallık ve Fransa ile birlikte isyancıların temsilcisi olarak görülen Ulusal Geçiş Konseyi ile petrol anlaşmaları imzaladıktan sonra eyleme geçtiği gerçeğidir (Nuruzzaman, 2013: 63).

Fransa ve Birleşik Krallık, Libya konusunda genellikle birlikte hareket etmiştir. Özellikle Fransa, Libya'daki iç savaşa müdahaleye dair tartışmalarda en aktif ülke olarak öne çıkmıştır. Fransa Dış ve Avrupa İşleri Bakanı Alain Juppe bu

süreçte insan haklarının korunmasına sıklıkla atıfta bulunmuş, Libya'da yaşananlara kayıtsız kalmanın diğer totaliter rejimleri de cesaretlendireceğini ifade etmiştir (Silander, 2013: 271-272). Ayrıca Fransa NATO operasyonunda aktif olarak rol aldığı gibi 1970 ve 1973 sayılı BMGK kararlarını ihlal ederek isyancılara silah sağlamıştır (Nuruzzaman, 2013: 64). Fransa'nın bu kadar aktif olmasında şüphesiz en önemli etkenlerden biri Ulusal Geçiş Konseyi ile Kaddafi sonrası dönem için yaptığı gizli petrol anlaşmasıdır. Nitekim anlaşmaya göre Fransa, Libya petrolünün %35'ini alacaktır (Hürriyet, 2011). Bir başka etken de iç politika ile alakalı olarak ortaya çıkmıştır. Ülke içindeki anketlerde popülaritesini kaybettiği gözlemlenen dönemin Fransa Cumhurbaşkanı Sarkozy, Fransa'yı tekrar uluslararası platformda saygın bir konuma taşımak istemiş ve Libya ile ilgili tartışmalarda başı çekmiştir. Ayrıca Sarkozy'nin iç siyasetteki rakiplerinden Jean Marie Le Pen'in göçmenlik karşıtı söylemleriyle destek bulması da Fransız Cumhurbaşkanı'nı olası bir göçmen akınından ülkesini korumak için Libya'daki savaşı sonlandırmaya itmiştir (Kern, 2011). Fransa'nın dışında ABD ve Birleşik Krallık'ın da Libya'daki petrolden pay almak için Ulusal Geçiş Konseyi ile anlaşığına yönelik iddialar mevcuttur (Semin, 2011).

Çin ve Rusya bu gibi durumlarda genellikle benzer yaklaşım sergilemiştir ve Libya'da da farklı bir durum ortaya çıkmamıştır. Çinli yetkililer NATO bombardımanının 1973 sayılı BMGK kararının kapsamının dışına çıktığına işaret ederken, Batı'nın eylemlerine Libya'daki petrol kaynaklarının yön verdiğini iddia etmişlerdir. Ayrıca bir diğer eleştiri de NATO bombardımanının pek çok sivilin ölümüne yol açtığı ve durumu daha da kötüye götürdüğüne yönelik olmuştur. Benzer kaygılara işaret eden Rus yetkililer her ne kadar 1970 sayılı BMGK kararına olumlu yaklaşıyorlar da 1973 sayılı kararın kapsamından emin olmadıkları için çekimser yönde oy kullanmışlardır (Goodenough, 2011). Rusya ve Çin'in daha öncesinden de bölgesel örgütlerin önemine yaptıkları atıf Libya krizinde bir yönüyle seçeneklerinin daralmasına yol açmıştır. Başta Arap Birliği olmak üzere bölgesel örgütlerin Libya'da Kaddafi karşıtı pozisyonları bu iki daimi üyenin BMGK'de kullandıkları oyları doğrudan etkilemiştir (Jones, 2011: 54). Ayrıca Suudi Arabistan'ın Arap Birliği ve Körfez Arap Ülkeleri İşbirliği Konseyi'ndeki etkin pozisyonu ve Çin'in Suudi Arabistan ile olan yakın ticari ilişkileri de Çin'in BM'deki tavrında etkili olmuştur (Glanville, 2013: 337). İsyancıların zaferinden sonra da Rusya Libya'da Ulusal Geçiş Konseyi'ni tanımıştır. Bunun sebepleri arasında Kaddafi döneminde var olan silah ticaretinin devamını sağlamak ve bölgede pasif kalmamak gibi etkenler bulunmaktadır (Semin, 2011).

Bölgesel örgütler bazında bakıldığında da Darfur'daki durumun aksine Libya'da daha müdahil bir yaklaşım sergilendiği görülmektedir. Arap Birliği başta olmak üzere İslam İşbirliği Teşkilatı ve Afrika Birliği gibi örgütlerin bu yaklaşımı yapılan müdahaleyi meşru hale getirmekle kalmamış, aynı zamanda teşvik edici bir etken olmuştur. Çatışmanın başlamasından sadece bir hafta sonra Arap Birliği Libya'nın üyeliğini askıya almış; Afrika Birliği de göstericilerin siyasal, sosyal ve ekonomik taleplerinin meşruluğuna dikkat çekip hükümetin göstericilere karşı

sergilediği şiddeti eleştirmiştir (Afrika Birliği, 2011a). Benzer bir çağrıyla İslam İşbirliği Teşkilatı da yapmıştır. Şiddetin tırmandığı dönemde Körfez Arap Ülkeleri İşbirliği Konseyi BMGK'yi sivilleri korumak için tüm gerekli önlemleri almaya çağırılmış, İslam İşbirliği Teşkilatı da her ne kadar dış bir gücün karada bulunmasına karşı çıksa da uçuşa yasak bölge ilanını desteklemiştir (Williams, 2011: 252). Arap Birliği ayrıca 12 Mart 2011'de BMGK'ye uçuşa yasak bölge ilanı yapması ve Libya'daki sivilleri korumak için korunaklı alanlar tesis etmesi çağrısında bulunmuş, BMGK de 1973 sayılı kararında Arap Birliği'nin bu çağrısına atıfta bulunmuştur (BMGK, 2011c).

Bellamy ve Williams, Arap Birliği'nin Libya'daki iç savaşa yaklaşımının etik nedenlerle olmadığını açıkça vurguladıktan sonra, örgütün izlediği politikanın üç nedeni olabileceğini iddia etmektedir. Bunlardan ilki kararın alındığı toplantıda bütün üyelerin yer almaması ve var olan üyelerin de ağırlıklı ABD yanlısı olan Körfez Arap Ülkeleri İşbirliği Konseyi üyesi olmasıdır. İkinci olarak, Kaddafi sadece protestocular arasında değil aynı zamanda genel olarak bölgede de sevilmeyen bir lider olarak öne çıkmaktadır. Bunda Liberya, Sierra Leone ve Çad'daki çatışmaları körüklemesi önemli bir etkidir. Ayrıca zaman zaman diğer liderler ile sorun yaşayan Kaddafi, bölgede Suudi Arabistan ile rekabet içinde olmuştur. Son olarak uluslararası kamuoyunun dikkatini kendi ülkelerindeki baskıcı siyasi ortamdan uzaklaştırmak isteyen bölge ülkelerinin liderleri, Libya'da yaşananları ön plana çıkarıp insan haklarını destekleyen ülke imajı çizmek istemiştir (Bellamy ve Williams, 2011: 842).

Afrika Birliği ise her ne kadar Libya'da yaşanan insan hakları ihlallerini kınasa, taraflara ateşkes ve barış çağrısı yapsa ve uçuşa yasak bölge ilanına destek verse de Arap Birliği'ne kıyasla daha ihtiyatlı bir politika izlemiştir. Birliğin konu ile ilgili bildirimlerinden birinde açıkça Libya'nın toprak bütünlüğünün korunması gerektiği ve her ne türde olursa olsun yabancı bir askeri müdahaleye karşı bulunduğu ifade edilmiştir (Afrika Birliği, 2011b). Ayrıca Arap Birliği'nin yaptığı gibi Libya'nın üyeliği askıya alınmamış veya BM ve Avrupa Birliği'nin seyahat yasağı ve mal varlığının dondurulması kararları takip edilmemiştir (Omorogbe, 2012: 158). Ancak iç savaşın şiddeti ve Arap Birliği'nin girişken yaklaşımı Afrika Birliği'nin söylem ve kararlarının geri planda kalmasına yol açmıştır.

Burada vurgulanması gereken temel husus bölgesel örgütlerin desteğinin BMGK'de alınan kararlara önemli etkisi olduğu gerçeğidir. Libya ile ilgili çıkan Güvenlik Konseyi kararlarında bölgesel örgütlerin çağrılarına sıklıkla atıf yapılmıştır. Bunun yanında bireysel olarak daimi üyelerin açıklamalarında da bu etkinin izlerini bulmak mümkündür. Örneğin ABD Dışişleri Bakanı Hillary Clinton, Arap Birliği'nin yaptığı uçuşa yasak bölge ilan edilmesinin yönündeki çağrının isteksiz olan ya da karşı görüş beyan eden BMGK üyelerini daha ileri seviyede görüş alışverişine iteceğini belirtmiştir (Condon, 2011). Birleşik Krallık, Arap Birliği'nin çağrılarının kendilerini 1973 sayılı kararı tartışmaya ittiğini iddia etmiş, ABD de kararı Arap Birliği'nin çağrısına ve sahadaki acil duruma güçlü bir

cevap olarak nitelemiştir. Rusya her ne kadar kararda verilen yetkinin sınırlarını sorgulasa da, tartışmaya Arap Birliği'nin çağrısının sebep olduğunu açıkça ifade etmiştir. Çin de karardaki bazı ifadelerin muğlak olduğunu ve bu nedenle oylamada çekimser kaldığını belirtse de, Arap Birliği ve Afrika Birliği'nin pozisyonuna saygılı olduğunu bildirmiştir (BMGK, 2011b).

Libya'ya yapılan müdahalenin koruma sorumluluğu kavramının uluslararası kamuoyunda kabul gördüğü anlamına geldiğini iddia eden görüşlerin aksine Aidan Hehir'in altını çizdiği önemli bir nokta bulunmaktadır. Hehir (2013: 147-148), 1973 sayılı BMGK kararının içeriğinin koruma sorumluluğu kavramını çağrıştırdığını kabul etmesine rağmen, 1970 ve 1973 sayılı kararların yardımcı sorumluluktan bahsetmediğine dikkat çekmektedir. 1970 sayılı kararda koruma sorumluluğu ifadesi yalnızca bir defa geçmektedir ve o da Libyalı yetkililerin halkını koruma sorumluluğuna değinmektedir. 1973 sayılı kararda da benzer bir durum söz konusudur. Dolayısıyla sadece ihlalin olduğu devletin sorumluluğundan bahsedilmekte, uluslararası kamuoyunun koruma sorumluluğu ifadelerinde yer almamaktadır. Bunun yerine eylemlerin hukuki zemini olarak BM Antlaşması'nın VII. Bölümü gösterilmiştir. Aynı durum liderlerin kamuoyuna yaptıkları açıklamalarda da görülmektedir. Bu durum da Hehir'e göre koruma sorumluluğunun bir norma dönüştüğüne yönelik iddiaları zayıflatmaktadır.

Libya'da koruma sorumluluğuna dair göze çarpan bir başka sorun ise müdahale sonrasında barışın inşa edilmesi aşamasında yaşanmıştır. Müdahaleden sonra ülkede farklı gruplar ortaya çıkmış ve gücü ele geçirmek için birbirleriyle çatışmaya girmiştir. Bu karışık süreç halen devam etmektedir (Smith-Spark ve Dewan, 2017). Bu durum, insani müdahale kavramı çerçevesinde yapılan askeri müdahalelerin barışı getirip getirmeyeceğine yönelik tartışmayı da tekrar gündeme taşımaktadır. Keskin'in (Kış 2006-2007: 54) bu konudaki analizi sonuçların farklılıklar gösterdiğini işaret etmektedir. Kamboçya, Mozambik, Arnavutluk, Kosova, Doğu Timor ve kısmen de Somali'de olumlu yönde bir gidişatın söz konusu olduğunu belirten Keskin, Angola ve Ruanda'da ise tam tersi bir etki görüldüğünü ifade etmektedir. Daha güncel bir örnek olan Libya'da da ülkenin olumlu yönde ilerlediğini söylemek güçtür. Öte yandan, koruma sorumluluğu kavramında atıf yapılan suçları işleyen yönetimlere karşı barışçıl çözüm yollarının sonuç vermemesi durumunda barışı kalıcı biçimde sağlamak için nasıl bir yol izlenmesi gerektiği sorusunun yanıtı halen belirsizliğini korumaktadır.

Koruma sorumluluğu kavramı insani müdahaleye dair bir konsensüs oluşturmak amacıyla geliştirilse de, uluslararası hukukta arzu edilen düzeyde kabul görmüş değildir. Keskin'in (2009: 77) de işaret ettiği üzere Uluslararası Adalet Divanı Statüsü'nün 38. maddesinde belirtilen ve antlaşmalar, teamül kuralı ve hukukun genel ilkelerinden oluşan uluslararası hukukun genel kaynakları arasında yer almamaktadır. Olay bazlı değerlendirme yapılması da, koruma sorumluluğunun devletlerin uygulamalarında istikrarlı bir biçimde vücut bulmasına engel teşkil etmekte ve büyük güçlerin çıkarları doğrultusunda suistimal edilmesine olanak

tanımaktadır. Libya’da gerçekleştirilen müdahalenin hukuki zeminini ise belirtildiği üzere BM Antlaşması’nın VII. Bölümü oluşturmuştur.

Bu veriler ışığında, Gözen Ercan’ın (Güz 2014) koruma sorumluluğu kavramının hukuki bir norm değil fakat ahlaki bir norm olduğuna yönelik iddiası isabetli gözükmemektedir. Gözen Ercan’ın (Güz 2014: 36) da belirttiği üzere hukuki bir norm yasal olarak bağlayıcı güçlere sahiptir ve herhangi bir ihlal durumu hukuki sonuç doğurmaktadır. Ancak koruma sorumluluğu için bu çeşit bir yaptırım mekanizması yoktur. Öte yandan, koruma sorumluluğu kavramının içeriği devletlerin onu ahlaki olarak reddetmelerini oldukça zorlaştırmakta ve devletlerin dış bir müdahale gerçekleştirmek istediklerinde kavramın bir meşruiyet aracı olarak kullanılmasına yol açmaktadır. Bu durum da kavramın en azından ahlaki bir norm olarak genel kabul gördüğünü işaret etmektedir.

SONUÇ

1990’lı yıllarda yaşanan devlet içi çatışmalar çok sayıda insanın yaşamını yitirmesine ve hayatta kalanların da maddi ve manevi büyük zarar görmesine sebebiyet vermiştir. Buna cevaben öncelikle insani müdahale adı altında uluslararası hukuku göz ardı edecek şekilde askeri müdahaleler düzenlenmiş ancak bu da pek çok tartışmayı beraberinde getirmiştir. Yeni bir anlayış ortaya koymak amacıyla ileri sürülen ve zamanla gelişip 2005 BM Dünya Zirvesi Sonuç Bildirgesi’nde de yer alan koruma sorumluluğu kavramı bu tartışmayı yeni bir boyuta taşımıştır.

Ancak kavramın arzulandığı şekilde uluslararası kamuoyunda hukuki bir ortak zemin oluşturamadığı Darfur krizi esnasında görülmüştür. 2005 BM Dünya Zirvesi Sonuç Bildirgesi’nde kabul edilenin aksine müdahale için Sudan hükümetinin rızası aranmış ve gerek BMGK’nin daimi üyeleri gerekse de bu krizde en aktif rolü üstlenen bölgesel örgüt olan Afrika Birliği’nin konuya yaklaşımı ateşkesi sağlayıp barışı inşa etmede yetersiz kalınmasına yol açmıştır. BMGK içerisindeki duruma bakıldığında ABD’nin, 2001 sonrasında Sudan ile başlayan teröre karşı işbirliğine zarar vermek istemediği ve Afganistan ve Irak müdahaleleri sonrası yeni bir maceraya atılmaktan çekindiği gözlemlenmektedir. Çin ve Rusya hem Sudan hükümetiyle olan petrol ve silah ticaretleri nedeniyle hem de koruma sorumluluğu kavramının kendi ülkelerindeki sorunlarda da dış müdahaleye kapı aralayabileceği endişesiyle müdahale karşıtı bir tutum izlemiştir. Afrika Birliği ise, bölge dışından bir müdahaleye soğuk bakmasının yanında Ruanda’da BM’nin politikalarının yetersizliğini hatırlayarak başka bir aktöre güvenmemeyi tercih etmiştir.

Libya’da ise ABD, Fransa ve Birleşik Krallık, Ulusal Geçiş Konseyi ile petrol anlaşmaları yaptıktan sonra harekete geçmiştir ve bölgesel örgütlerin desteği de onların yaklaşımına meşruluk kazandırmıştır. Bu noktada müdahalede başı çeken Fransa’nın petrol anlaşmalarının yanında Sarkozy’nin ülkesindeki siyasi

hedeflerinin de altı çizilmelidir. Çin ve Rusya ise her ne kadar dış müdahaleye soğuk baksa da özellikle Arap Birliği'nin müdahale yanlısı yaklaşımı sebebiyle çaresiz kalmıştır. Ayrıca Çin'in özellikle Arap Birliği içerisinde Kaddafi karşıtı baş aktör olan Suudi Arabistan ile ticari ilişkileri de Çin'i Libya iç savaşında çekimser kalmaya itmiştir. Arap Birliği ülkeleri ise özellikle Libya'yı kendisine rakip olarak gören Suudi Arabistan'ın da etkisiyle BMGK'ye ısrarla yaptırım çağrılarında bulunmuş ve dikkatleri kendi ülkelerindeki insan hakları ihlallerinden uzaklaştırmak istemiştir. Arap Birliği'nin bu yaklaşımının BMGK üyelerinin politikalarına etkisi bu ülkelerin Güvenlik Konseyi'ndeki tartışmalarında da ifade edilmiştir.

Bir diğer önemli husus Libya müdahalesi ile ilgili BMGK kararlarında veya liderlerin konuşmalarında sadece Libya hükümetinin halkını koruma sorumluluğuna yani kavramın ilk sütununa dair içeriğe atıfta bulunulmuş olmasıdır. Uluslararası toplumun koruma sorumluluğundan bahsedilmemiş; askeri müdahale de hukuki olarak bu kavrama değil, BM Antlaşması VII. Bölüme yapılan atıfla düzenlenmiştir. Bu durum bize koruma sorumluluğunun henüz hukuki bir norm haline gelmediğine işaret etmektedir.

Ayrıca kavramda müdahale seçeneğinin olay bazlı değerlendirileceği belirtilmiş, bu da devletlerin bir insani kriz anında ancak ulusal çıkarları zarar görmediğinde eyleme geçmelerine yol açmıştır. Nitekim 2005'ten bu yana örneğin Rusya, Güney Osetya ve Abhazya'ya müdahalesini bu kavram çerçevesinde meşrulaştırmaya çalışmış; Fransa da Nargis kasırgasından etkilenmesine rağmen dışarıdan insani yardım kabul etmeyen Myanmar'daki askeri rejime karşı bu ülkenin rızası olmadan yardım göndermeyi önermiştir (Bellamy, 2010: 151-152). Bu konuda net bir kriter olmaması önemli bir eksiklik olarak göze çarpmaktadır. Bunun yanında, devletlerin koruma sorumluluğu kavramının gereklerine kendilerini uymak zorunda hissetmemesi kavramın henüz hukuki bir norm olarak yeterince benimsenmediğini göstermektedir. Bu gibi durumlarda gerekleri yerine getirmeyen devletlere karşı bir yaptırım unsurunun mevcudiyeti hukuki bir normun varlığına yönelik etkili bir gösterge olabilmektedir.

İnsani müdahale çerçevesinde 1990'lı yıllarda yapılan müdahalelerin karşılaştığı ve Libya örneğinde de görüldüğü üzere halen devam eden bir sorun da sivilileri korumak ile rejimi değiştirmek arasındaki yakın ilişkidir. Bu yöndeki dış müdahalelerin, söz konusu ikilemeyle karşılaşması kaçınılmaz gözükmektedir (Rieff, 2008). Geçmişten bu yana devam eden bir başka sorun ise herhangi bir çıkarı olmayan ülkeleri bir askeri müdahaleye katılmaya ikna etme noktasında yaşanmaktadır. Gerçekleştirilen müdahalelerde büyük devletlerin ulusal çıkarlarının yanında bölgesel örgütlerin baskısı da karar alma sürecinde önemli bir etken olarak göze çarpmaktadır. Darfur'da bu durum zaten müdahale konusunda isteksiz olan devletleri daha pasif bir konuma iterken; Libya'da ise aksi yönde müdahale yanlılarını cesaretlendirmiş, müdahale karşıtlarını ise BMGK karar oylamalarında çekimser yönde oy kullanmaya itmiştir.

Tüm bu etkenlerden hareketle koruma sorumluluğunun henüz hukuki bir norm haline gelemediği görülmektedir. Öte yandan, kavramın atıf yaptığı suçlardan halklarının korunmasının devletlerin sorumluluğunda bulunduğu ve söz konusu devlet bu korumayı gerçekleştirecek kapasiteye sahip değilse ya da doğrudan kendisi bu suçları işliyorsa, uluslararası toplumun harekete geçmesinin gerektiğinin genel kabul görmesinden yola çıkarak, koruma sorumluluğu kavramının ahlaki bir norm olarak öne çıktığını belirtmek mümkündür. Nitekim devletlerin dış müdahalelerini bu kavrama dayandırarak ahlaki bir meşruiyet zemini oluşturmak istemeleri de bu savı destekler niteliktedir.

KAYNAKÇA

Afrika Birliği (2000). Afrika Birliği Kurucu Antlaşması. http://www.au.int/en/sites/default/files/ConstitutiveAct_EN.pdf, (20.05.2016).

Afrika Birliği (2011a). 261. Barış ve Güvenlik Konseyi Toplantısının Bildirisi. <http://www.peaceau.org/uploads/psc-communique-on-the-situation-in-libya.pdf>, (20.05.2016).

Afrika Birliği (2011b). 265. Barış ve Güvenlik Konseyi Toplantısının Bildirisi. http://www.au.int/en/sites/default/files/pressreleases/24210-pr-communique_en_10_march_2011_psd_the_265th_meeting_of_the_peace_and_security_council_adopted_following_decision_situation_libya.pdf, (20.05.2016).

Akuffo, E. A. (2010). Cooperating for peace and security or competing for legitimacy in Africa? The case of the African Union in Darfur. *African Security Review*, 19 (4): 74-89.

Anshan, L. (2008). China-Sudan relations: The past and present. *Çin-Sudan İlişkileri Sempozyumu*, 26 Temmuz 2007, Beijing, Çin. http://www.cffpa.com/pdf/CFPA_chinaweb.pdf, (20.05.2016).

Arsava, F. (2013). Libya örneğinde insan haklarının korunması için yapılan askeri müdahale. *Türkiye Adalet Akademisi Dergisi*, 12: 81-97.

BBC News (2006). “Sudan rejects Darfur resolution”, <http://news.bbc.co.uk/2/hi/5304160.stm>, (20.05.2016).

BBC News (2011). “Libya protests: Defiant Gaddafi refuses to quit”, <http://www.bbc.com/news/world-middle-east-12544624>, (20.05.2016).

Bellamy, A. J. (2006). Whither the responsibility to protect? Humanitarian intervention and the 2005 world summit. *Ethics&International Affairs*, 20 (2): 143-169.

Bellamy, A. J. (2008). The responsibility to protect and the problem of military intervention. *International Affairs*, 84 (4): 615-639.

Bellamy, A. J. (2010). The responsibility to protect-five years on. *Ethics&International Affairs*, 24 (2): 143-169.

Bellamy, A. J. ve Williams, P. D. (2011). The new politics of protection? Cote d'Ivoire, Libya and the responsibility to protect. *International Affairs*, 87 (4): 825-850.

Belloni, R. (2006). The tragedy of Darfur and the limits of the 'responsibility to protect'. *Ethnopolitics*, 5 (4): 327-346.

Benjamin, D. (2010). Sudan and the resort to regional arrangements: Putting effect to the responsibility to protect?. *The International Journal of Human Rights*, 14 (2): 233-245.

Birleşmiş Milletler (1999). BM Genel Sekreteri Yıllık Raporu. <http://www.un.org/press/en/1999/19990920.sgsm7136.html>, (04.03.2017).

Birleşmiş Milletler (2005). 2005 Dünya Zirvesi Sonuç Bildirgesi. <http://www.un.org/womenwatch/ods/A-RES-60-1-E.pdf>, (20.05.2016).

Birleşmiş Milletler (2009). BM Genel Kurulu Kararı 63/308. http://www.un.org/en/ga/search/view_doc.asp?symbol=A/RES/63/308, (20.05.2016).

Birleşmiş Milletler Güvenlik Konseyi (2006). BMGK Kararı 1706. <http://www.un.org/press/en/2006/sc8821.doc.htm>, (20.05.2016).

Birleşmiş Milletler Güvenlik Konseyi (2007). BMGK Kararı 1769. <http://www.un.org/press/en/2007/sc9089.doc.htm>, (20.05.2016).

Birleşmiş Milletler Güvenlik Konseyi (2011a). BMGK Kararı 1970. [http://www.un.org/en/ga/search/view_doc.asp?symbol=S/RES/1970\(2011\)](http://www.un.org/en/ga/search/view_doc.asp?symbol=S/RES/1970(2011)), (20.05.2016).

Birleşmiş Milletler Güvenlik Konseyi (2011b). BMGK 6498. Toplantı. http://www.un.org/en/ga/search/view_doc.asp?symbol=S/PV.6498, (20.05.2016).

Birleşmiş Milletler Güvenlik Konseyi (2011c). BMGK Kararı 1973. [http://www.un.org/en/ga/search/view_doc.asp?symbol=S/RES/1973\(2011\)](http://www.un.org/en/ga/search/view_doc.asp?symbol=S/RES/1973(2011)), (20.05.2016).

Cohen, R. ve Deng, F. M. (2009). Mass displacement caused by conflicts and one-sided violence: National and international responses. SIPRI (Der.) *SIPRI YEARBOOK 2009: Armaments, disarmament and international security*: İçinde 15-38. (İsveç: SIPRI).

Collins, R. O. (2008). *A history of modern Sudan*. Cambridge: Cambridge University Press.

Condon, S. (2011). *Clinton: There's "no way" United States will take unilateral action in Libya*. <http://www.cbsnews.com/news/clinton-theres-no-way-united-states-will-take-unilateral-action-in-libya/> (20.05.2016).

De Waal, A. (2007). Darfur and the failure of the responsibility to protect. *International Affairs*, 83 (6): 1039-1054.

Deng, F. M. (2004). The impact of state failure on migration. *Mediterranean Quarterly*, 15 (4): 16-36.

Flint, J. ve De Waal, A. (2008). *Darfur: A new history of a long war*. New York: Zed Books.

Glanville, L. (2013). Intervention in Libya: From sovereign consent to regional consent. *International Studies Perspectives*, 14 (3): 325-342.

Goodenough, P. (2011). *Russia, China accuse west of exceeding UN resolution, making Libyan crisis worse*. <http://cnsnews.com/news/article/russia-china-accuse-west-exceeding-un-resolution-making-libyan-crisis-worse> (20.05.2016).

Grono, N. (2006). Briefing – Darfur: The international community's failure to protect. *African Affairs*, 105 (421): 621-631.

Grotius, H. (1967). *Savaş ve barış hukuku: seçmeler*. Ankara: Ankara Üniversitesi Basımevi.

Grotius, H. (2005). *The rights of war and peace II*. Indianapolis: Liberty Fund.

Gözen Ercan, P. (2012). The responsibility to protect: An international norm?. *USAK YEARBOOK 2012*, 5: 243-262.

Gözen Ercan, P. (2013). Legitimacy, legality and lawfulness: Questioning humanitarian military intervention in a changing international political milieu. *Hacettepe Hukuk Fakültesi Dergisi*, 3 (1): 9-30.

Gözen Ercan, P. (Güz 2014). R2P: From Slogan to an International Ethical Norm. *Uluslararası İlişkiler*, 11 (43): 35-52.

Güneysu, G. (2014). Deri renginin yarattığı trajedi. C. Çakmak, F. G. Çolak ve G. Güneysu (Der.) *20. yüzyılda soykırım ve etnik temizlik: İçinde 217-234*. İstanbul: İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları.

Hehir, A. (2013). The permanence of inconsistency: Libya, the security council, and the responsibility to protect. *International Security*, 38 (1): 137-159.

Holzgreffe, J. L. (2003). The humanitarian intervention debate. J. L. Holzgreffe ve R. O. Keohane (Der.) *Humanitarian intervention: Ethical, legal and political dilemmas: İçinde 15-52*. Cambridge: Cambridge University Press.

Hürriyet (2010). “Fransa ile Libya arasında gizli petrol anlaşması”, <http://www.hurriyet.com.tr/fransa-ile-libya-arasinda-gizli-petrol-anlasmasi-18626529>, (20.05.2016).

Jones, B. D. (2011). Libya and the responsibilities of power. *Survival*, 53 (3): 51-60.

Jumbert, M. G. (2014). How Sudan’s ‘rogue’ state label shaped US responses to the Darfur conflict: What’s the problem and who’s in charge?. *Third World Quarterly*, 35 (2): 284-299.

Kern, S. (2011). *Why France was so keen to attack Libya*. <http://www.gatestoneinstitute.org/1983/france-libya-attack>, (20.05.2016).

Kersavage, K. (2014). The “responsibility to protect” our answer to “never again”? Libya, Syria and a critical analysis of R2P. *International Affairs Forum*, 5 (1): 24-41.

Keskin, F. (Kış 2006-2007). İnsancıl Müdahale: 1999 Kosova ve 2003 Irak Sonrası Durum. *Uluslararası İlişkiler*, 3 (12): 49-70.

Keskin, F. (Bahar 2009). Darfur: Koruma Yükümlülüğü ve İnsancıl Müdahale Kavramları Çerçevesinde Bir İnceleme. *Uluslararası İlişkiler*, 6 (21): 67-88.

Mamdani, M. (2010). Responsibility to protect or right to punish. *Journal of Intervention and Statebuilding*, 4 (1): 53-67.

Murithi, T. (2009). The African Union’s transition from non-intervention to non-indifference: An ad hoc approach to the responsibility to protect. *International Politics and Society*, 1: 90-106.

Nuruzzaman, M. (2013). The “responsibility to protect” doctrine: Revived in Libya, buried in Syria. *Insight Turkey*, 15 (2): 57-66.

Okeke, J. M. (2010). Contextualising the ‘responsibility to protect’ in Darfur. *International Journal of African Renaissance Studies*, 5 (1): 65-81.

Omorogbe, E. Y. (2012). The African Union, the responsibility to protect and the Libyan crisis. *Netherlands International Law Review*, 59 (2): 141-163.

Rieff, D. (2008). *Humanitarian vanities*. http://www.nytimes.com/2008/06/01/magazine/01wwln-lede-t.html?ref=magazine&_r=1, (20.05.2016).

Rotmann, P., Kurtz G. ve Brockmeier, S. (2014). Major powers and the contested evolution of a responsibility to protect. *Conflict, Security & Development*, 14 (4): 355-377.

Semin, A. (2011). *Kaddafi sonrası Libya'nın geleceği*. <http://www.bilgesam.org/incele/1151/-kaddafi-sonrasi-libya'nin#.VnFC7UqLTIU>, (20.05.2016).

Silander, D. (2013). R2P-principle and practice? The UNSC on Libya. *Journal of Applied Security Research*, 8 (2): 262-284.

Smith-Spark L. ve Dewan A. (2017). *Libya: Why the EU is looking to Russia*. <http://edition.cnn.com/2017/02/10/africa/libya-russia-eu-haftar/index.html>, (26.03.2017).

Stahn, C. (2007). Responsibility to protect: Political rhetoric or emerging legal norm?. *The American Journal of International Law*, 101 (1): 99-120.

Thakur, R. (2013). R2P after Libya and Syria: Engaging emerging powers. *The Washington Quarterly*, 36 (2): 61-76.

Thakur, R. (2015). The development and evolution of R2P as international policy. *Global Policy*, 6 (3): 190-200.

Uluslararası Müdahale ve Devlet Egemenliği Komisyonu - ICISS (2001). *The Responsibility to Protect: The Report of the International Commission on Intervention and State Sovereignty*, <http://responsibilitytoprotect.org/ICISS%20Report.pdf>, (20.05.2016).

Williams, P. D. (2011). Briefing: The road to humanitarian war in Libya. *Global Responsibility to Protect*, 3 (2): 248-259.

Williams, P. D. ve Bellamy A. J. (2012). Principles, politics, and prudence: Libya, the responsibility to protect, and the use of military force. *Global Governance*, 18 (3): 273-297.

Zifcak, S. (2012). The responsibility to protect after Libya and Syria. *Melbourne Journal of International Law*, 13 (1): 1-35.

Yayın Geliş Tarihi: 13.11.2017
Yayına Kabul Tarihi: 28.12.2017
Online Yayın Tarihi: 06.04.2018
<http://dx.doi.org/10.16953/deusosbil.351742>

Dokuz Eylül Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi
Cilt: 19, Sayı: 4, Yıl: 2017, Sayfa: 629-664
ISSN: 1302-3284 E-ISSN: 1308-0911

Araştırma Makalesi

ÖZEL ALIŞVERİŞ SİTELERİNDE SİPARİŞLERİN YERİNE GETİRİLMESİNDE LOJİSTİK HİZMET KALİTESİNİN MÜŞTERİ MEMNUNİYETİNE ETKİSİ

Engin ÖZGÜL *
Gülmüş BÖRÜHAN **
Ömer Baybars TEK ***

Öz

Türkiye’de 2008 yılında yeni bir e-iş modeli olarak ortaya çıkan özel alışveriş siteleri, e-perakendeciliği ve e-pazarlamayı önemli derecede canlandırarak yerli ve yabancı yatırımcıların ilgisini çekmiştir. Özel alışveriş sitelerinin sayısı kısa sürede artmasına rağmen, son zamanlarda lojistik faaliyetlerinde yaşadıkları aksaklıklar nedeniyle bazılarının faaliyetlerine son verdikleri görülmektedir. Bu nedenle, siparişlerin yerine getirilmesi süreci boyunca müşterilerin karşı karşıya kaldıkları lojistik hizmet kalitesinin müşteri memnuniyetini sağlayan önemli bir faktör olduğu söylenebilir. Bu çalışmada, yapısal eşitlik modeli kullanılarak, satın alma öncesi, satın alma anı (teslim) ve satın alma sonrası (teslim sonrası) kapsayan siparişlerin yerine getirilmesi sürecini oluşturan boyutların birbirleri ile olan ilişkileri incelenmiştir. Özel alışveriş sitelerinde iade yaşayan ve iade yaşamayan müşterilere ait iki model geliştirilerek, ayrı ayrı analiz edilip yorumlanmıştır. Buna göre, her iki modelde de siparişlerin yerine getirilmesinde her bir süreçte gelişen algular bir sonraki sürecin algısını ve sonunda da müşteri memnuniyetini oluşturmaktadır. Müşterilerin değer algısını etkileyen en önemli faktör ürün bilgisidir. İade yaşayan müşterilerde ise memnuniyet çıktı kalitesinin (hizmet sonucunun kalitesi) arttırılması, iade ve şikâyetlerin azaltılması sonucu oluşmaktadır. Bu çalışmanın amacı, özel alışveriş sitelerinde siparişlerin yerine getirilmesi sürecinde lojistik hizmet kalitesinin müşteri memnuniyetine olan etkisini ortaya koymaktır. Çalışmadan elde edilen sonuçların, hem özel alışveriş sitelerinin etkili ve verimli yönetimi için hem de bu alandaki gelecek çalışmalar için yol gösterici olabileceği düşünülmektedir.

Anahtar Kelimeler: E-Ticaret, Lojistik Hizmet Kalitesi, Özel Alışveriş Siteleri, Siparişlerin Yerine Getirilmesi, Yapısal Eşitlik Modeli.

** Doç. Dr., Dokuz Eylül Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü, engin.ozgul@deu.edu.tr

* Öğr. Gör. Dr., Yaşar Üniversitesi, İşletme Fakültesi, Uluslararası Lojistik Yönetimi Bölümü, gulmus.boruhan@yasar.edu.tr

*** Prof. Dr., Yaşar Üniversitesi, İşletme Fakültesi, Uluslararası Lojistik Yönetimi Bölümü, omer.tek@yasar.edu.tr

THE IMPACT OF LOGISTICS SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION DURING THE PROCESS OF ORDER FULFILLMENT IN PRIVATE SHOPPING SITES

Abstract

Private Shopping Sites, which emerged as a new e-business model in Turkey in 2008, have significantly revitalised the e-retailing and e-marketing sector, by attracting domestic and foreign investment. Although the number of Private Shopping Sites has increased in a short period, it has been observed recently that some of the sites have failed due to problems encountered in their logistics operations. Therefore, Logistics Service Quality provided during the process of order fulfillment is considered to be an important factor in providing customer satisfaction. In the study, Structural Equation Modeling was used to examine interaction between the dimensions, which were composed of the Order Fulfillment Process covering the Pre-Purchase, during the Purchase (Delivery) and Post-Purchase (Post Delivery) stages. Two models, for customers who had a return experience, and those who did not, respectively, were developed, analysed and interpreted separately. Accordingly, in both models, during the process of order fulfillment, perceptions that are developed in each stage of the process contribute to the perception formed in the next stage, and eventually resulting in an overall level of customer satisfaction. The most important factor that affects customer perceived value was found to be Product Information. Customer satisfaction is created by increasing outcome quality (quality of service result), and by reducing the frequency of returns and complaints for the customers who had a return experience. The aim of this study is to determine the effect of Logistics Service Quality on the customer satisfaction during the process of fulfillment of orders in Private Shopping Sites. It is thought that the results obtained from this study have the potential to guide both the effective and efficient management of Private Shopping Sites, and also future research in the area.

Keywords: E-Commerce, Logistics Service Quality, Private Shopping Sites, Order Fulfillment, Structural Equation Model.

GİRİŞ

Perakendecilik, mal ve hizmetlerin kişisel veya hane halkı tarafından kullanımı için tüketicilere satılmasını içeren tüm iş süreçlerini kapsamaktadır (Berman ve Evans, 2004). Perakendecilik sektörü, gerek dünya gerekse Türkiye ekonomisine katkıda bulunan sektörlerin başında gelmektedir. 2015 yılında, dünyanın önde gelen 10 perakendecisinin toplam perakende satışlarının içindeki payı 1.3 trilyon dolar olarak gerçekleşmiştir (Deloitte 2017). Ayrıca, yeni dijital çağın etkisiyle artan tüketim seçenekleri, internet alışverişleri, sosyal medya platformları özellikle fiziksel perakende modelinde önemli değişiklikleri beraberinde getirmiştir (Türkiye Perakendecilik Meclisi Sektör Raporu, 2012). İnternet kullanımının artması ve teknolojinin gelişmesi müşterilerin tüketim alışkanlıklarının değişmesine ve internet üzerinden alışverişin önem kazanmasına neden olmuştur (Narwal and Sachdeva, 2013). Bu durum işletmeler için internetin yeni ve alternatif bir pazarlama kanalı haline gelmesini ve yeni iş modellerinin ortaya

çıkmasını sağlamıştır (Kiang vd.,2000). Böylelikle, e-perakendecilik kavramı ön plana çıkmıştır. E-Marketer verilerine göre 2015 yılı toplam e-perakendecilik satışları 1.548 trilyon dolar olup, 2020 yılında bu rakamın 4.058 trilyon dolar olacağı tahmin edilmektedir Bu göstergeler hem çevrimiçi (online) pazarların hem de dünya genelindeki rekabetin büyüdüğünü göstermektedir.

Türkiye ekonomisine paralel olarak büyüyen perakende sektörü, dijital çevredeki iyileşmeden en çok etkilenen sektörlerden biridir. Perakende sektöründe tanınmış Türk markaları, fiziksel mağazalarının yanı sıra çevrimiçi platforma geçerek, e-ticaretin getireceği avantajlardan yararlanmaya odaklanmışlardır (Turkishtime, 2013). E-perakendecilik türleri içinde sanal perakendeciler olarak tanımlanan Markafoni, Trendyol gibi Özel Alışveriş Siteleri¹ de Türkiye’de 2008’de ortaya çıkmış; e-perakendeciliği ve e-pazarlama’yı önemli derecede canlandırarak yerli ve yabancı yatırımcıların ilgisini çekmiştir. ÖAS’nin sayısı kısa sürede artmasına rağmen, birçoğu müşteri siparişlerini karşılayamadığı ya da söz verdiği şekilde yerine getiremedikleri için faaliyetlerine son vermek zorunda kalmışlardır. Bu durum, perakende sektörünün dinamik yapısından dolayı, müşterileri yeni bir trende adapte etmenin ve müşteri memnuniyeti sağlamanın zorluğunu ortaya koymaktadır. Bu nedenle, önceden daha çok B2B ilişkilerde önemi tartışılan lojistik hizmet kalitesi kavramının, B2C ilişkilerde müşterilerin gözünden de değerlendirilmesi gerekliliği ortaya çıkmıştır (Rao vd., 2011).

ÖAS’nin iş modelinin yönetimi sonucunda ortaya çıkan memnuniyet esas olarak müşteriye dayanmaktadır. Ayrıca, lojistik hizmet kalitesinin müşteri memnuniyeti açısından rekabetsel bir öneme sahip olduğu söylenebilir (Mentzer vd., 2001; Rafiq ve Jaafar, 2007, Gil-Saura vd., 2008). Lojistik operasyonlar, perakendecilerin başarısında stratejik bir öneme sahip olmakla birlikte (Bienstock vd., 1997; Mentzer vd., 2001), lojistik hizmet kalitesi müşterilerin satın alma davranışlarında da önemli bir rol oynamaktadır (Bienstock vd., 1997; Rafiq ve Jaafar, 2007). Müşteriler, siparişlerinin yerine getirilmesi sürecinde herhangi bir sorunla karşılaşmak istememektedir. Bu nedenle, tüm lojistik faaliyetlerin sipariş öncesi, anı ve sonrası senkronize bir şekilde yönetimi müşteri değeri yaratmak açısından önemlidir (Langley ve Holcomb 1992). Görünen yüzü ile sadece “teslim” olarak algılansa da, satın alma Öncesi, satın alma anı” ve satın alma sonrasındaki faaliyetleri kapsayan siparişlerin yerine getirilmesi süreci ve süreçle ilgili tüm lojistik faaliyetler her işletmenin başarısı için kritik faktörlerdir. Ancak, B2C e-ticaret uygulamalarının dinamik ve değişken çevre yapısı özellikle e-perakendeciler için zorlu bir rekabet ortamı yaratmaktadır. E-perakendecilik sadece iyi bir internet sitesine sahip olmaktan ibaret değildir.

Bu çalışmanın, ÖAS’yi temel almasının en büyük nedeni, çeşitli pazarlama iletişim araçlarını da kullanarak büyük bir hedef kitleye ulaşım, kısa bir sürede çok

¹ Özel Alışveriş Siteleri çalışmanın ilerleyen bölümlerinde kısaca ÖAS olarak ifade edilecektir.

popüler bir e-iş modeli haline gelen ve e-perakendecilik sektöründe önemli bir pay elde eden bu tür sitelerin lojistik hizmetlerinin kalitesine ilişkin sorunların olup olmadığını ortaya koymak ve bu sorunları müşterilerin gözünden değerlendirebilmektir. Saptanabildiği kadarıyla, şu ana kadar literatürde ÖAS'nin lojistik faaliyetlerini, lojistik hizmet kalitesini, siparişlerin yerine getirilmesi sürecini inceleyen bir araştırmanın olmaması nedeniyle, araştırmadan elde edilen bulguların hem akademisyenler hem de ÖAS yöneticileri için yararlı ve yol gösterici olacağı düşünülmektedir.

ELEKTRONİK PERAKENDECİLİK VE ÖZEL ALIŞVERİŞ SİTELERİ

Genel anlamda internet üzerinden gerçekleştirilen perakendecilik faaliyetine elektronik perakendecilik denilmektedir (Mottner vd.,2002). E-perakendecilik, ürün veya hizmetlerin tüketiciler tarafından kişisel kullanım veya hane halkı tarafından kullanımı amacıyla internet veya diğer elektronik kanallar aracılığıyla satılması olarak tanımlanabilir. Bu da genellikle e-ticaret işlemleri arasında B2C (işletmeden tüketiciye) e-ticaret işlemleri olarak ifade edilir (Turban, vd.,2010; Dennis vd, 2004). Kavram, elektronik perakendecilik (Electronic Retailing), internet perakendeciliği (e-tailing), evden alışveriş (home shopping) ya da daha geniş bir deyişle elektronik ticaretin (Electronic Commerce veya E-Commerce) bir parçası olarak tanımlanmaktadır (Mottner vd.,2002).

Perakende sektörünün pazarını genişleten internet üzerinden (online) alışveriş, Türkiye'de kısa sürede yaygınlaşmış ve yeni oyuncuların pazara girmesini sağlamıştır.

Temeli, dünyada 2001 yılında Paris'te kurulan Vente-Privee adlı girişime, Türkiye'de ise 2008 yılında kurulan Markafoni adlı şirkete dayanan ÖAS, (Özmen 2012) e-iş modelleri gruplandırmasında sanal araçlar arasından, e-perakendeciler sınıflandırmasına dâhil edilmektedir. Bunun temel sebebi, ÖAS'nin iş yapma biçimlerine dayanmaktadır. ÖAS tedarikçi markaların ürünlerini müşterilerine sunarak, müşterilerinin pahalı markalara uygun fiyatlarla, zaman ve mekândan bağımsız olarak ulaşmasını sağlamaktadır. Böylece, müşteriler kişisel kullanım veya hane halkı tarafından kullanım amacıyla farklı ürün gruplarına ulaşarak kendilerine en uygun olan seçimi yapabilmekte; ÖAS'de arz ve talebi eşleştirerek sanal araçların ana hedefini yerine getirmekte ve yaptığı satışlar üzerinden komisyon almaktadır. Bu bakımdan, ÖAS'nin iş modeli, B2C (işletmeden tüketiciye) e-perakendecilik modeli olarak ifade edilmektedir (Kurt, 2010; Özmen, 2012).

Dünya'da ve Türkiye'de ÖAS ile özellikle genç nüfusun ve bayanların internet'ten alışverişe yönelmesi pazarı canlandırarak e-ticaret sektörüne büyük bir ivme kazandırmıştır. Türkiye'de özellikle 2008'den sonraki ilk 4-5 yıllık süreç ÖAS için karlı geçmiştir. Fakat, yaşanan bir takım problemlerden dolayı faaliyetlerine son veren firma sayısı son zamanlarda artış göstermektedir. Yapılan gayri resmi soruşturmalar, sikayetvar.com gibi şikâyet sitelerinden ve Tüketici Sorunları

Derneği'nden şikayetlerin incelenmesi sonucunda müşterilerin bu tür sitelerde ciddi sorunlar yaşadığı ortaya çıkmıştır. Buna göre, müşterilerin karşılaştığı problemlerin sipariş edilen ürünler, teslimat, iadelerin yönetimi, tedarik, sipariş işlemleri olmak üzere daha çok lojistik faaliyetlerle ilgili olduğu tespit edilmiştir. Bu durum da müşteri memnuniyetini olumsuz yönde etkilemektedir. Bu bakımdan siparişlerin yerine getirilmesi sürecinde lojistik hizmet kalitesine önem vermeyen e-perakendecilerin pazarı terk etmek zorunda kalacağı açıktır.

E-PERAKENDECİLİKTE SİPARİŞLERİN YERİNE GETİRİLMESİNDE LOJİSTİK HİZMET KALİTESİ VE MÜŞTERİ MEMNUNİYETİNE ETKİSİ

E-perakendeciliğin gelişimi dünya çapındaki tüm işletmeleri maliyetlerini düşürmeye ve müşteri hizmetlerini geliştirme amacıyla, lojistik faaliyetlerini ve lojistik sistemlerini yeniden değerlendirmeye zorlamaktadır (Gunesekekan, vd.,2007). Etkin bir lojistik yönetimi sadece bir başarı faktörü değil aynı zamanda yeni dinamik çevrimiçi pazar nedeniyle e-perakendecilerin temel şartıdır (Marri vd., 2006). Yeni iş modellerinin ortaya çıkmasıyla birlikte, bu yeni pazarlama ortamı, bir yandan müşterilerin kolaylıkla ürün ve hizmetleri satın almalarına imkân sağlarken, bir yandan da diğer potansiyel müşterilerin dikkatlerini çekerek çevrimiçi alışverişe yönlendirebilir. Fakat müşteri sadakati ancak etkili bir lojistik sistemi ile başarılabilir. Pazarlamanın fonksiyonlarından biri olan müşteri talebi elde etmek ürün, fiyat ve tutundurma faaliyetlerinin başarısı ile sağlanır (Tek, 2013). Ancak, dağıtım kanalının önemli bir oyuncusu olan perakendeciler sadece pazarlama kabiliyeti değil aynı zamanda lojistik ağlarını etkin bir şekilde yöneterek lojistik kabiliyet (capability) sağlamayı da hedeflemektedirler. Bu nedenle, pazardaki rekabetin yüksekliği perakende araştırmalarının sadece pazarlamaya değil, aynı zamanda lojistik ve tedarik zinciri yönetimine de yoğunlaşmasına neden olmuştur.

E-perakendecilik sanıldığı gibi sadece ürün ve hizmetlerin internet üzerinden satışı olarak bilinen kolay bir faaliyet değildir. E-perakendecilik etkin bir web-sitesi yönetiminin ötesinde aynı zamanda siparişlerin yerine getirilmesi (order fulfillment) sürecinin de başarısına bağlıdır. Bu da ancak, e-perakendecinin lojistik sistemine bağlıdır (Kotzab, 2005). Çünkü e-perakendecilerin dünyanın birçok bölgesine yayılmış çok geniş bir müşteri kitlesi bulunmaktadır. Talep ise mevsimsel olarak ya da özel günler vb. durumlarda değişkenlik göstermektedir. Bu bakımdan talep tahmini çok zordur. Fiziksel mağazadaki gibi bir raf sistemi bulunmamaktadır. Bunun yerine ürünler, stok bilgileriyle birlikte internet sitesinde sunulmaktadır. Bu bakımdan verilen bilginin doğruluğu ve güncelliği müşteriler açısından önem taşımaktadır. Sipariş miktarı, geleneksel perakendeciliğe göre küçük miktarlarda ancak sipariş işlemleri çok fazla sayıdadır. Dağınık olarak yerleşmiş çok sayıda müşteriye ürünlerin dağıtımı geleneksel perakendeye göre çok daha zahmetlidir. Özellikle son kullanma tarihi çok yakın olan çabuk bozulan gıda maddeleri ya da yiyecek dışındaki ürünler konsolidasyon, tekrar paketlenme ve çapraz sevkiyat (cross docking) gerektirebilir. Ayrıca, müşteriler ödeyebilecekleri orandaki bir fiyatta ve

kalitede ürün ve hizmetler beklemekte, teslimatın hızlı yapılmasını istemekte ve aynı ürün ve hizmet çeşidi sunan alternatif e-perakendecilerin fazlalığı nedeniyle çok hassas davranmaktadır. Buna göre, web sitesinin çekiciliğinin ötesinde sipariş edilen ürünler, teslimat, tedarik, sipariş işleme, satış iadesi, müşteri hizmetleri gibi lojistik faaliyetlerdeki gelişmeler e-perakendecilikteki başarıyı da etkileyecektir. (Holloway ve Beatty, 2003; Kayabaşı, 2010; Fan vd.,2013).

Çalışmada müşterilerin ÖAS’nde geçirdikleri alışveriş süreci, Cheng ve Chang (2003)’dan yararlanılmıştır. Buna göre, müşteri alışveriş sürecine geçmeden önce alışveriş öncesi farkındalık, üyelik ve site içerisinde gezinme aşamalarından geçmektedir. Bu yüzden, öncelikle siteyle ilgili bilgi almakta ve bu doğrultuda oluşan memnuniyetine göre, bir başka deyişle, satın alma öncesi tatmine göre bu siteden alışveriş yapmaya veya yapmamaya karar vermektedir. Bu bakımdan satın alma öncesi aşama, müşteriyi sipariş vermeye yönlendiren ve lojistik faaliyetleri tetikleyen müşterinin firmayla ilgili ilk izlenimlerinin olduğu ön aşamadır. Satın alma öncesi aşamasını, “satın alma öncesi bilgi ve karar verme” aşaması ve “siparişlerin yerine getirilmesi” sürecinin ilk aşaması olarak değerlendirmek de mümkündür.

Öncelikle, siteyle ilgili farkındalığı olan müşteri adaylarının firmanın internet sitesine giriş yapıp siteye üye olması gerekmektedir. Fakat bazı ÖAS’nin daha üyelik aşamasında müşterilerine sorun yaşattığı, üyelik işlemlerinin gerçekleştirilememesinden dolayı siteye giriş yapılamadığı ve site içerisinde gezinmenin mümkün olmadığı tespit edilmiştir. ÖAS’nin bazılarında ise site içi gezinme sırasında birtakım tıkanıklıkların yaşandığı ve bu bakımdan sipariş sürecine geçişin mümkün olmadığı ortaya çıkmıştır.

Üyelik aşamasından sonra, Özel Alışveriş Sitesi’nin müşterisine site içerisindeki gezinmesini kolaylaştırıcı, gerek firmanın yönetim ve hizmet politikası hakkında gerekse sunduğu Değer Önerisi hakkında doğru ve güncel bilgi almasını sağlayıcı hizmetler sunmalıdır. Sipariş vermeden önce aldığı bilgileri değerlendirme aşamasında olan müşterilerin ürünlerin stoktaki durumları, teslim zamanı, teslim ve ödeme koşulları, garantiler vb. hakkında güncel bilgiye gereksinimi vardır. Hepsiburada.com Lojistikten Sorumlu Genel Müdürü Gürhan Saatçioğlu’na göre, müşterilerin internet üzerinden alışveriş yapmalarını sağlayan en önemli unsurlar fiyat, ulaşılabilirlik, çok seçenek (ürün, kargo, kampanya, ödeme vb.) ve hizmettir. Buna göre, satın alma öncesi hipotezler kısmında da daha detaylı açıklanacak olan ÖAS’ne özel, fiyat, ürün, kargo, kampanyalar ve alışveriş sepetinden oluşan değer önerisi bu görüşü desteklemektedir. E-perakendecilerin niteliklerinin yanında, internet sitelerinin performansı, ürün bilgisi, ürün seçimi, sipariş verme kolaylığı da müşterilerin e-perakendecinin alışveriş yapma kolaylığı sağladığı konusundaki algılarını olumlu yönde etkilemektedir. Ayrıca, müşteriler internet sitesi üzerinde mümkün olan en kısa sürede ve kolaylıkta bilgilere ulaşmalıdır. Çünkü, çevrimiçi müşterilerin %73’ü, siteye ulaşmanın 2 veya 3 tıklamadan fazla sürmesi sonucunda

o siteyi terk ettiklerini ifade etmişlerdir (E-Ticarette Lojistik Konferansı, İstanbul: 2013).

Yukarıda belirtilen tüm satın alma öncesi değişkenlerine göre müşteriler, firma ve internet sitesiyle ilgili oluşan algılarına ve memnuniyetlerine (satın alma öncesi tatmin) göre ya satın alma aşamasına geçerler ya da satın almayı reddederler.

Chen ve Chang 'a göre (2003) satın alma aşamasına geçen müşteriler satış sonrası hizmet ve teslimden oluşan sipariş karşılama ve hizmet aşaması ile karşı karşıya kalmaktadırlar. Çalışmada ise bu süreç, gelen siparişin durumu, “gelen siparişin doğruluğu, sipariş sürecinin şeffaflığı ve zamanında teslim değişkenlerinden oluşan satın alma anı, teslim; iade ve şikâyetlerin yönetimi değişkeninden oluşan satış (teslim) sonrası aşamadan oluşmaktadır.

Müşterilerin satın alma kararı verdikleri andan itibaren firma, yoğun bir şekilde lojistik faaliyetlere başlamaktadır. ÖAS'nde bazı günlerde ortalama 30.000 üzerinde satış yapıldığı düşünüldüğünde, sipariş sürecinin başından sonuna kadar eksiksiz ve hatasız yönetilmesi şarttır (E-Ticarette Lojistik Konferansı, İstanbul:2013). Öncelikle, müşteriye stoklarda var olduğu bilgisi verilen ürünlerin tedarikçi markalardan tedarik edilmesi ÖAS için en kritik ilk aşamadır. Yaşanan deneyimlere göre özellikle ÖAS'nin stokta olduğu bilgisi verdikleri ürünleri tedarik edemedikleri ve bu nedenle müşterilerin siparişlerini iptal ettikleri gözlemlenmiştir. Tedarik edilen ürünlerin ise yüksek sipariş hacmine göre birçok farklı ürün içinden anında toplanabilir olması (order picking), kalite kontrolünden geçirilmesi, barkodlanması, ambalajlanması, paketlenmesi ve müşteriye teslim edilmek üzere kargolanması sürecinin eksiksiz gerçekleştirilmesi büyük önem taşımaktadır. Müşteri sipariş verdiği ürünlerinin, kendisine söz verildiği gibi doğru olarak tam, eksiksiz ve orijinal markalı (siparişin doğruluğu), güvenli bir şekilde ambalajlanmış, hasarsız olarak (siparişin durumu) teslim edilmesini bekleyecektir.

Tüm (1) satın alma öncesi, (2) satın alma anı (teslim alma anı) ve (3) satın alma sonrası (teslim sonrası) müşterilerde oluşan memnuniyetle müşterilerin sadık müşteri olma olasılığı oldukça yüksektir. Ancak, ürün ve lojistik hizmetlerin performansı müşteri beklentilerinin altında ise tatminsizlik ortaya çıkacak ve müşteri büyük olasılıkla satın almayı tekrarlamayacaktır (Parasuraman, Zeithaml ve Berry, 1988 ve Tek, 1999). Bu açıdan lojistik hizmet kalitesi ve müşteri memnuniyeti arasındaki ilişkinin dikkate alınması gerekmektedir.

En genel tanımıyla “müşteri memnuniyeti”, “satın alma öncesi beklentiler” ile, “satın alma sonrası” farkı ifade etmektedir (Oliver,1980). Bir başka deyişle, müşteri memnuniyeti müşterinin yaşadığı satın alma ve tüketim deneyiminin kümülatif değerlendirmesi olarak da ifade edilebilir. Buna göre, ancak müşteri beklentileriyle, gerçekleşen hizmet örtüştüğü taktirde müşteri memnuniyeti ortaya çıkacaktır (Stank vd., 1999).

Elektronik ticarete müşteri memnuniyetini ise benzer şekilde, müşterilerin geçmiş satın alma deneyimlerini değerlendirmeleri sonucu ortaya çıkan memnuniyet

olarak tanımlamak olanaklıdır. Başka bir deyişle müşteri memnuniyeti, müşterinin e-perakendecinin internet sitesinde satın alma sürecinin tamamında (satın alma öncesi, satın alma anı ve satın alma sonrası) yaşadığı toplam memnuniyet düzeyini ifade etmektedir (Arun vd., 1995).

Daugherty, Stank ve Ellinger (1998) lojistik hizmet performansı, müşteri memnuniyeti, sadakati ve pazar payı arasındaki ilişkiyi içeren araştırmalarında, yüksek lojistik hizmet performansının müşteri memnuniyeti ve sadakati aracılığıyla pazar payında olumlu bir etkisi olduğunu ortaya koymuştur. Stank, Goldsby ve Vickery (1999); Innis ve La Londe (1994) ise lojistik hizmetinin “operasyonel” ve “ilişkisel” elemanlardan oluştuğunu belirtmişlerdir. Yazarlara göre, “ürünün bulunabilirliği, ürünün durumu, teslim koşulları ve teslim hızı” “operasyonel elemanları” oluştururken, “iletişim ve çabuk cevap verebilirlik” ise “ilişkisel elemanları” oluşturmaktadır. Lojistik hizmetinin ilişkisel elemanları, işletmenin müşterileriyle olan iletişimini sağlayarak ve müşterilerin gereksinim ve beklentilerini anlayarak lojistik süreçlere yön vermektedir. Bu nedenle yapılan araştırmalarda “ilişkisel elemanların” müşteri memnuniyeti ve tekrar satın alma niyetinde olumlu bir etkisi olduğu sonucuna varılmıştır (Innis ve La Londe, 1994; Daugherty vd.,1998; Stank vd.,1999).

Müşteri memnuniyet bilgisi aslında bir işletmenin müşterisine ne derece hizmet sağladığına ilişkin “kritik bir barometre” gibidir. Bu bilgi, işletmelere müşterilerinin çoğunluğunu memnun edebilmeleri için ne yapmaları gerektiği konusunda geri bildirim sağlamaktadır (Jiang ve Rosenbloom, 2005).

Satın alma öncesi, satın alma anı ve satın alma sonrası lojistik faaliyetleri kapsayan bu süreçte, lojistik hizmet kalitesi müşteri memnuniyeti yaratan önemli bir faktördür. Ayrıca, işletmelerin lojistik hizmetleri aracılığıyla müşterilerine sunduğu değer ve yaşattığı deneyim, müşteriler üzerinde bir marka konumlandırması yaratarak güven ve kalıcı ilişkiler sağlayacaktır. (Rowley,2006).

ARAŞTIRMA YÖNTEMİ

Araştırmada ana kütle olarak ÖAS'nin en çok kullanıldığı üç büyük şehir olan İzmir, Ankara ve İstanbul'da yaşayan ve ÖAS'den en az bir alışveriş deneyimi geçiren müşteriler belirlenmiş, ana kütle hacmi bilinmediği için İhtimalsiz Örneklem yöntemlerinden “Kolayda Örneklem” yöntemi seçilmiştir. Anket formuna temel oluşturan ölçek ifadeleri oluşturulurken Oliver, (1980), Mentzer vd.,2001, Anderson ve Srinivasan, (2003), Parasuraman, Zeithaml ve Malhotra (2005), Collier ve Bienstock, 2006, Huang ve Feng, 2007; Tek ve Özgül (2008) çalışmalarından yararlanılmıştır. Araştırma kapsamında analiz edilecek veriler online anket yöntemi aracılığıyla elde edilmiştir. Öncelikle, araştırmaya ilişkin ilk ölçeklere göre hazırlanan anket formunun içerik (kapsam) geçerliliği değerlendirilmek istenmiştir. İçerik geçerliliğini ölçmenin bir yolu, kullanılan ölçeklerin konu ile ilgili bir grup kişi veya uzman tarafından mantıksal çerçevede

gerçekte ölçülmesi amaçlanana ölçüp ölçmediği konusunda değerlendirme yapılmasıdır (Jun, vd.,2004). Bu bakımdan e-ticaret, e-perakendecilik alanında uzmanlaşmış akademisyenlerin ve günlük hayatta ÖAS'den sıkça alışveriş yapan kişilerin hazırlanan anketi tekrar değerlendirmeleri istenmiştir. Bu değerlendirme sonrasında anlaşılması zor olan sorular tekrar düzenlenmiş, bazı sorular çıkartılmış ve anket formu kısaltılmıştır. Bundan sonra aşamada, araştırma, iki aşamada gerçekleştirilmiştir. İlk aşamada ana kütleden seçilen 144 kişiye ön test uygulanmıştır. Ön test sonucu, gerekli görülen değişkenler çıkarıldıktan ve anket formunda gerekli düzenlemeler yapıldıktan sonra ikinci aşamada, son hali ile anket ana kütleden seçilen 630 kişiye uygulanmıştır. Eksik, hatalı doldurulan anket formları araştırma kapsamı dışında tutulmuştur. Böylece örneklem hacmi 566 olarak kesinleştirilmiştir.

566 kişiden elde edilen verilere öncelikle Açıklayıcı Faktör Analizi uygulanarak değişkenler arası ilişkilerden hareketle faktörler belirlenmiştir. Doğrulayıcı Faktör Analizi ile araştırma kapsamında kurulan modeldeki gözlenen değişkenlerle, örtük (gizli) değişkenler arasındaki ilişkiler test edilmiştir. Son olarak, Yapısal Eşitlik Modellemesi ile boyutlar arasındaki ilişkiler incelenerek yorumlanmıştır. Bu analizlerin gerçekleştirilmesinde IBM SPSS Statistics 20.0 programı ve Lisrel programlarından yararlanılmış, sonuçlar yorumlanmıştır.

ARAŞTIRMANIN HİPOTEZLERİ

Satın Alma Öncesine Yönelik Hipotezler

Satın alma öncesi “bilgi alma ve karar verme süreci” tüketicinin bir ürün veya hizmete gereksinme duymasıyla, bir başka deyişle problemin farkına varılmasıyla başlayan bir süreçtir. Bu süreçte tüketiciler problemin çözümüne ilişkin çevrimiçi, çevrimdışı veya her iki kanaldan da bilgi aramaya (soruşturmaya) başlarlar (Peterson vd, 1997). Bu bakımdan satın alma öncesi aşama tüketiciler için gereksinim duydukları ürün veya hizmetlerle ilgili araştırma ve değerlendirme aşaması olarak düşünülebilir.

İnternet sitesinin kullanım kolaylığı; internet sitesinde bilgiye kolay erişim, menüler arasında kaybolmama, yani internet sitesinin müşteriler için kullanımının rahat ve kullanıcı dostu olmasını ifade etmektedir (Srinivasan vd.,2002). E-perakendecinin internet sitesinin kullanıcı dostu olması, firmanın müşteri ile müşterinin satın alma sürecini kolaylaştırıcı bir şekilde iletişim halinde olabilmesi açısından önem taşımaktadır (Tarn vd.,2003). İnternet sitesinin fonksiyonelliği ise müşterinin şikâyet ve isteklerine göre internet sitesinin yönetilmesi olarak tanımlanmaktadır. Başka bir deyişle, internet sitesinin kısa sürede yüklenmesi, internet sitesinde işlemlerin hızlı bir şekilde gerçekleştirilmesini ifade etmektedir (Collier ve Bienstock, 2006). Müşterilerin internet sitesinde bilgiye kolay erişimi, verilen bilgilerin mantıksal çerçevede sunulması müşterinin hem site üzerinde harcadığı zamanı kısaltacak hem de araştırma için sarf ettiği çabasını azaltacaktır

(Bauer vd., 2006). Yapılan araştırmalara göre, web tabanlı teknolojilerin kullanımının artışı müşterilerin hizmet beklentilerini de arttırmıştır (Levenburg, 2004). Buna göre, teknoloji geliştikçe sanal müşterilerin alışverişlerini gerçekleştirecekleri web sitesinin teknik özelliklerine ilişkin beklentisinin arttığı söylenebilir. Alışveriş işlemlerini gerçekleştirecekleri firmanın web sitesine giriş yapan müşteriler, herhangi bir teknik aksaklıkla karşılaşmadan firmanın ürün ve hizmetleri, ödeme koşulları, işletme politikaları vb. ile ilgili açık ve net bir bilgi almak isteyecektir.

E-perakendeci işletme politikaları” gereği, müşteriye ürün ve hizmetleri ile ilgili doğru bilgi vermeli, açıkça yazılı hizmet politikasını sunmalı ve müşterinin kişisel bilgilerinin gizliliğine duyarlı olacağına karşı güven vermelidir. Buna göre; internet sitesinin, siteyi ziyaret eden müşterilerine ürün ve hizmetlerle ilgili kısa, net ve güncel bilgi vermesi verilen bilginin doğruluğu ile ilgilidir (Collier ve Bienstock, 2006). Müşterileri, internet üzerinden alışverişe yönlendiren en önemli etkenlerden biri ürüne ve ürünle ilgili bilgiye ulaşma maliyetlerinin diğer satış kanallarına göre çok daha düşük olmasıdır (Lynch ve Ariely, 2000). Müşteri, internet sitesinden ürünün özellikleri, fiyatı, teslim zamanı, kendisine olan maliyeti vb. konuda bilgi sahibi olmak istemektedir.

Yazılı hizmet politikası, firmanın müşterilere prosedür ve politikalarıyla ilgili açık bir şekilde bilgi vermesi ve kolay erişim sağlamasını ifade etmektedir (Tek ve Özgül, 2008). Müşterilerin satın alma öncesi siparişler, ödeme seçenekleri, teslimat, sipariş iptal ve ödeme şartları hakkında edindiği bilginin derecesi bu sitenin alışveriş yapmaya değer olup olmadığı konusunda belirleyici olacaktır.

Güvenilirlik ise işletmenin vaat ettiği hizmeti tam ve doğru olarak yerine getireceğine dair müşterilerine güven vermesi anlamına gelmektedir (Oral ve Yüksel, 2006). Yapılan araştırmalar elektronik ortamda alışverişin önündeki en önemli engelin güvenlik olduğunu göstermektedir (Ranganathan ve Ganapathy, 2002). Özellikle, internet üzerinden yapılan alışverişlerde internet sitesine olan güven, müşterinin algıladığı riskin derecesi ile ilişkilidir. Müşteriler internet üzerinden yapılan alışverişlerde gizlilik ve korumanın yeterli olmadığını düşünmektedir (Anderson ve Srinivasan, 2003). Siteye kısa sürede giriş yapabilen potansiyel müşteri site içerisinde kısa zamanda aradığı bilgiye kolaylıkla ulaşacağı ve işlemlerini güvenli bir şekilde gerçekleştireceği şeklinde bir algı geliştirecektir. Buna göre;

H1:Müşterilerin sitenin teknik özelliklerine ilişkin algısı açıklık ve güvenilirlik ile ilgili algısını olumlu yönde etkiler.

ÖAS'nin de kullanım kolaylığı ve fonksiyonelliği müşterilerin alışveriş Sitesi tercihlerinde önemli bir rol oynamaktadır. Sipariş verme ya da ödeme esnasında internet sayfasında görülen teknik problemler internet üzerinden alışveriş yapanların satın alma sürecinde yaşadıkları en önemli sorunlardan biridir (e-Marketer,2013).

Sayfanın kısa sürede yüklenmesi, sayfalar arasında geçişin hızlı ve kolay olması, internet sitesinde işlemlerin hızlı bir şekilde gerçekleştirilebilmesi ÖAS'nin müşteriye sunduğu ilk değer önerisidir. Müşteriler siteyi kullanıma kolay ve fonksiyonel bulurlarsa siteye olan değer algıları da olumlu yönde etkilenecektir.

Tek (2006)'e göre değer önerisi (değer teklifi-değer sunusu) firmaların hedef aldıkları müşterileri ve/veya müşteri adayları için hazırladıklarının toplamı, "4P" denilen fiyat, ürün, yer, promosyon ve bunların alt bileşenleri olarak ifade edilmektedir (Tek, 2006).

ÖAS'nin tercih edilmesinin en büyük nedenlerinden biri ürün çeşitliliği ve ürünlerin piyasa fiyatlarına göre daha ucuz olmasıdır. Birçok markaya ait ürün, siteye üye olan müşterilere önceden duyurulan belirli kampanya süreleri boyunca satışa sunulmaktadır. Müşteriler ise akıllı alışveriş sepeti sayesinde farklı kampanyalardan sepetlerine ekledikleri ürünler için ayrı ayrı kargo ücreti ödemedi, almak istedikleri her ürünü tek bir sepette birleştirerek, daha az kargo masrafiyla alışveriş yapabilmektedir. Ayrıca, ÖAS'nin kargo hizmeti ve fiyatının uygunluğu, farklı kargo seçeneklerinin varlığı da müşterinin satın alma öncesi değerlendirmesinde etkilidir. Yapılan içerik analizine göre de müşterilerin diğer e-perakendecilerden farklı olarak bu tür sitelerde kargo, uygulanan kampanyalar ve müşterinin satın aldığı ürünleri yerleştirdiği sanal paketi ifade eden alışveriş sepeti ile ilgili birtakım hizmet beklentileri olduğu görülmüştür. Çalışmada ÖAS'e ilişkin fiyat, ürün, kargo, kampanyalar ve alışveriş sepeti değer önerisi" başlığı altında değerlendirilmektedir. Buna göre;

H2: Müşterilerin sitenin teknik özelliklerine ilişkin algısı değer önerisi algısını olumlu yönde etkiler.

Satın ve Teslim Alma Anı ve Satın Alma Sonrasına Yönelik Hipotezler

Posselt ve Gerstner (2005)'e göre, müşterinin satın alma öncesi maruz kaldığı hizmet düzeyi, müşterinin bu firmadan alışveriş yapma veya yapmama kararında etkili olmaktadır. Bu aşamada ancak tatmin olan müşteriler bir sonraki aşama olan satın alma sonrası aşamaya geçmek isteyeceklerdir (Cao ve Gruca ,2004).

ÖAS'a üyelik ile giriş yapan müşteri sitenin teknik özellikleri, değer önerisi, işletme'nin açıklık ve güvenilirliğiyle ilgili satın alma öncesine ilişkin olumlu algı geliştirdiği takdirde satın alma (teslim alma) anına ilişkin olumlu algı geliştirecektir. İşletmenin teknik özellikleri, açıklık ve güvenilirliği ve değer önerisi ile ilgili bilgi sahibi olan müşteri sipariş sürecini rahatlıkla takip edebileceğini, sipariş verdiği ürünlerin beklediği gibi zamanında, hasarsız, tam ve eksiksiz olarak kendisine teslim edileceğini düşünecektir. Buna göre;

H3: Müşterinin sitenin açıklık ve güvenilirliği ile ilgili algısı, şeffaflık algısını olumlu yönde etkiler.

Önceki yıllarda yapılan lojistik hizmet kalitesi çalışmalarına dayanarak Collier ve Bienstock (2006) siparişin durumu, siparişin doğruluğu ve zamanında teslim değişkenlerini çıktı kalitesi (Hizmet Sonucunun Kalitesi-Outcome Quality) başlığı altında toplamıştır. Yazarlara göre, elektronik ortamda alıcı ve satıcının birbirinden bağımsız ortamlarda bulunmasından dolayı işletmeler arası hizmet kalitesi farklılıklarının meydana gelmesi olağandır (Collier ve Bienstock,2006).

Satın alma öncesindeki aşamada sitenin değer önerisi ile karşı karşıya kalan müşteri sipariş verdiği ürünlerinin, kendisine vaat edildiği gibi doğru olarak tam, eksiksiz ve orijinal markalı (siparişin doğruluğu), güvenli bir şekilde ambalajlanmış, hasarsız olarak (siparişin durumu) teslim edilmesini bekleyecektir. Sipariş verilen ürünlerin vaat edilenden farklı olarak yanlış, eksik, kalitesiz, hasarlı vb. şekilde müşteriye teslimi halinde ya da süreç boyunca herhangi bir sorun halinde müşteri, firmanın satış sonrası etkili bir iade ve şikayet yönetimi ile duruma çabuk müdahale etmesi için firma ile temas kuracaktır (Mentzer vd., 2001). Buna göre,

H4:Müşterilerin sitenin değer önerisine ilişkin algısı, çıktı kalitesi algısını olumlu yönde etkiler.

Müşterilerin sipariş verdikleri ürünün hangi aşamada olduğunu takip edebilmesi sipariş sürecinin şeffaflığı ile ilişkilidir. İnternet üzerinden alışverişin tüketiciler gözündeki risk algısının geleneksel alışverişe göre daha fazla olmasından dolayı, sanal sipariş takip süreci müşterilerin risk algısını düşürmede yardımcı olmaktadır (Kolesar ve Galbraith, 2000) Forrester Research tarafından yapılan araştırmaya göre, müşteriler internet üzerinden alışverişlerinde sipariş verdikleri ürünlerin sipariş sürecinin hangi aşamasında olduğunu (tedarikçiden teslim alma, siparişlerin hazırlanması, kargoya teslimi, müşteriye teslim vb.) öğrenmek için ortalama 7 defa süreci kontrol etmektedirler (Bayles,2001). Verdikleri siparişin hangi aşamada olduğunu takip eden müşteriler, sürecin firmanın önceden müşteriye bildirdiği teslimat süresine, siparişin doğruluğu ve siparişin durumuna uyup uymadığını görebilecek ve Çıktı Kalitesi ile ilgili bir algı geliştirecektir. Bu görüş, Taylor'ın (1974) fiziksel perakendecilikte de ifade ettiği gibi, "çıktı kalitesine ilişkin müşterinin belirsizlik algısı, müşteriye eşzamanlı olarak sağlanan bilgiyle azaltılabilir" görüşüyle benzerlik göstermektedir (Taylor, 1974). Buna göre,

H5:Müşterilerin sitenin şeffaflığına ilişkin algısı çıktı kalitesi algısını olumlu yönde etkiler.

Müşteri Memnuniyetine Yönelik Hipotezler

Genel anlamda müşteri memnuniyeti, satın alma öncesi beklentilerle, satın alma sonrası gerçekleşenler arasındaki farkı ifade eden bir kavramdır (Oliver, 1980; Zeithaml, Berry ve Parasuraman,1993). Oliver (1980)'a göre; müşteri beklentileri ile gerçekleşen hizmet örtüştüğü takdirde müşteri tatmin olacak, fakat beklentiler gerçekleşen hizmet ile örtüşmediği takdirde müşteri tatminsiz kalacaktır

(Oliver,1980). Bazı yazarlara göre ise müşteri memnuniyeti, beklentilerin sonuçlarla karşılaştırıldığı, satın alma deneyimlerinin değerlendirilmesi süreci olarak tanımlanmaktadır (Westbrook,1980).

Bu çalışmada; elektronik müşteri memnuniyeti, müşterinin e-perakendeci ile yaşamış olduğu geçmiş satın alma deneyimlerine göre duyulan memnuniyet olarak tanımlanabilir. Başka bir deyişle, buradaki müşteri memnuniyeti, müşterinin e-perakendecinin internet sitesinde satın alma sürecinin tamamında (satın alma öncesi, satın alma anı ve satın alma sonrası) yaşadığı toplam memnuniyet düzeyini ifade etmektedir. Müşterinin toplam memnuniyeti, e-perakendecinin geçmişteki, şimdiki ve gelecekteki performansını değerlendirmesinde temel gösterge olmaktadır (Arun vd., 1995). Buna göre, memnuniyetsiz müşteriler ileride gerçekleştirecekleri satın almalar için alternatif e-perakendeciler ile ilgili bilgi toplamaya başlayacak; şu andaki e-perakendecisi ile olan ilişkilerini tekrar gözden geçirerek, ona karşı bağlılıklarını azaltmaya başlayacaklardır. (Anderson ve Srinivasan, 2003). Memnun kalan müşterilerin ise bu e-perakendeciden satın almayı tekrarlayarak sadık müşteri olma olasılığı yüksektir (Tek,1999). Aslında, çevrimiçi çevre ve çevrimdışı çevre karşılaştırıldığında müşterilerin beklentileri aynıdır. Fakat, çalışmanın modelinde de gösterildiği gibi artık belirli aşamalar (satın alma öncesi, satın alma sonrası) elektronik ortamda yerine getirilmektedir (Bauer vd.,2006).

Siparişlerin yerine getirilmesi, müşteri beklentilerini karşılamak amacıyla, işletmenin vaat ettiği gibi doğru ürünü, internet sitesinde verilen ürün bilgisiyle örtüşecek şekilde, söz verdiği zamanda müşteriye teslim edebilmektir (Wolfenbarger ve Gilly, 2003). Bazen, sipariş verilen ürünler müşterilerin bekledikleri gibi (hasarsız, doğru miktarda, doğru ürün gibi) kendilerine teslim edilmeyebilir. Bu durumda müşteriler, e-perakendecinin kısa sürede duruma müdahale etmesini beklerler. Bu ana kadar e-perakendeci ile müşteri birebir ilişki kurmamıştır. Müşteri, e-perakendeciyle ancak müşterinin satın alma sonrası beklentilerinin karşılanmaması halinde karşı karşıya kalacaktır. Bu durumda, e-perakendecinin müşteri ile iletişim becerisi, iade yönetim ve sipariş prosedürleri ve kısa zamanda cevap verebilirliği müşterilerin sorunlarına çözüm bulacaktır (Rao vd; 2011). Ayrıca Posselt ve Gerstner'in (2005) yaptığı araştırmaya göre, müşterilerin satın alma sonrası elde ettiği tatminin tekrar aynı firmadan satın alma niyeti üzerindeki etkisi, müşterinin satın alma öncesi elde ettiği tatminin tekrar aynı firmadan satın alma niyeti üzerindeki etkisinden on kat daha fazladır. Bu durum psikolojideki sonralık etkisi (recency effect) ile açıklamaktadırlar. Buna göre değerlendirme aşamasında, son öğrenilen bilginin akılda kalıcılığı ve etkisi ilkine göre daha ağırlık göstermektedir. (Posselt ve Gerstner, 2005). Buna göre;

Çalışmada, tüm sipariş sürecini sorunsuz tamamlayan müşteriler için gelen siparişin durumu, gelen siparişin doğruluğu ve zamanında teslimden oluşan çıktı kalitesi ile algının müşteri memnuniyetini olumlu yönde etkilediği öngörülmektedir. Bu süreçte sorun yaşayan müşteriler için ise, e-perakendecinin müşteri sorunlarına

karşı cevap verebilirliği, dolayısıyla müşterinin iade ve şikâyetlerin yönetimi ile ilgili algısının müşteri memnuniyetini olumlu yönde etkilediği öngörülmektedir.

İnternet üzerinden alışveriş yapan müşteriler ya bu süreci sorunsuz olarak tamamlar; başka bir deyişle sipariş verilen ürün, sipariş sürecinin takibinde ifade edildiği gibi çeşitli aşamalardan geçerek (tedarikçiden tedariki, sipariş için hazırlanması ve kargoya verilmesi gibi) zamanında, hasarsız, doğru miktarda, eksiksiz olarak müşteriye teslim edilir ya da müşteri satın alma sonrası iade sürecini yaşar. Satın alma anını sorunsuz bir şekilde yaşayan müşteriler sitenin yaşattığı hizmet deneyiminden memnun kalarak, site hakkında olumlu düşüncelere sahip olacaktırlar. Buna göre;

H6: Müşterilerin çıktı kalitesi ile ilgili algısı, müşteri memnuniyetini olumlu yönde etkiler.

H7: Müşterilerin çıktı kalitesi ile ilgili algısı, iade ve şikâyetlerin yönetimi algısını olumlu yönde etkiler.

Boston Consulting Group (2001) araştırmasına göre tüketicilerin internet üzerinden alışverişini tercih etmeme nedenlerinin biri (ikinci derecede önemli) iade ve şikâyetlerin yönetiminin eksikliğidir (Turban vd.,2010). Eğer müşteri e-perakendecinin sitesinde beklediği gibi bir satın alma deneyimi yaşamazsa, e-perakendeci en kısa sürede bu duruma çözüm bularak müşterilerin memnuniyet algılarını iyileştirmek zorundadır. Çünkü; bu aşama e-perakendecinin müşteri gözünde oluşan kötü imaj ve itibarını düzeltebileceği son noktadır. E-perakendeci satın alma sürecinin hangi aşamasında olursa olsun gerekirse sipariş yönetim prosedürlerinde müşteri lehine gerekli değişiklikler yaparak kısa zamanda müşteriye cevap vermelidir. Eğer, e-perakendeci müşterinin hoşnut olmadığı bir durum karşısında bunu çözmede başarısız olup müşteriyi memnun edemezse, müşteri bu çevrimiçi hizmet deneyiminden tatminsiz ayrılacaktır. Bu durum sadece müşterinin kalite değerlendirmesini etkilemekle kalmayıp aynı zamanda gelecek satın alma niyetlerine de yön verecektir (Collier ve Bienstock, 2006). Çünkü geçmiş deneyimler, gelecekteki tüketici davranışlarını etkileyecektir. Müşterilerin e-perakendecinin iade ve şikâyet yönetimi ile ilgili algısı yüksekse, e-perakendeciye karşı olumsuz düşünceler önemli ölçüde azalacaktır (Griffs vd., 2012). Ancak, müşteri ile firma arasındaki etkileşim fiziksel bir mağazada gerçekleşmediği için e-perakendecinin bu duruma müdahale etme şansı fiziksel bir perakende mağazasına göre daha zordur. Buna göre:

H8:Müşterilerin iadelerin ve şikâyetlerin yönetimi ile ilgili algısı, müşteri memnuniyetini olumlu yönde etkiler.

ARAŞTIRMANIN BULGULARI**Örnekleme Ait Tanımlayıcı İstatistikler**

Araştırma kapsamında İzmir, Ankara ve İstanbul'da ÖAS'a üye olan ve en az bir alışveriş deneyimi geçiren müşterilerden veriler toplanmıştır. Araştırmaya katılanların %67,49'u kadın ve %51,1'i 25-34 yaş aralığındadır. %56,2'si Lisans mezunu olup, %27,4'ü özel sektör çalışanıdır. Katılımcıların %38,9'unun ise İstanbul'da yaşadığı görülmektedir. Araştırma sonuçlarına göre, ankete katılan 566 kişiden 485'i birden fazla ÖAS'ye üyedir. %38,9'u 1-2 yıldır ÖAS'lerden alışveriş yapmaktadır. Katılımcıların %35,7'si haftada birkaç kez, %20,7'si ise günde bir kere ÖAS'lerini ziyaret etmektedir. Bu ziyaretler sırasında katılımcıların %76,3'ü, 1-30 dakika arasında bu sitelerde vakit geçirmektedir. Bu ziyaretlerin %30,7'si ise sabah (07:00-11:59) saatlerinde gerçekleşmektedir. Katılımcıların %49,8'i son 6 ay içinde ÖAS'lerden 1-3 kez alışveriş yapmış ve %72,1'i bu alışverişlerinde 1-500'lik harcama gerçekleştirmiştir. Elde edilen araştırma verileri Tablo 1'de gösterilmektedir.

Tablo 1: Tanımlayıcı İstatistiklere Ait Bulgular

Cinsiyet	N	%	Meslek	n	%
Kadın	382	67,49	Özel Sektör Çalışanı	155	27,4
Erkek	184	32,51	Kamu Sektörü Çalışanı	102	18,0
Toplam	566	100	Serbest Meslek Sahibi	22	3,9
Yaş	N	%	Tüccar/Sanayici	4	0,7
18'den küçük	3	0,5	Esnaf	3	0,5
18-24	163	28,8	Sağlık Sektörü Elemanı	8	1,4
25-34	289	51,1	Diğer Sağlık Sektörü Elemanı	6	1,1
35-44	89	15,7	Akademisyen/Öğretmen	97	17,1
45-54	18	3,2	Emekli	4	0,7
55-64	4	0,7	Ev Hanımı	10	1,8
65 ve üzeri	-	-	Öğrenci	144	25,4
Toplam	566	100	Diğer	11	1,9
Eğitim Durumu	n	%	Toplam	566	100
İlköğretim	2	0,4	Yaşadığı Şehir	n	%
Lise	23	4,1	İstanbul	220	38,9
Ön Lisans	49	8,7	İzmir	200	35,3
Lisans	318	56,2	Ankara	146	25,8
Lisansüstü	174	30,7	Toplam	566	100
Toplam	566	100			

Tablo 1: Tanımlayıcı İstatistiklere Ait Bulgular (devam)

ÖAS'lerden Alışveriş Yapma Zamanı	N	%	ÖAS'leri ziyaret saatleri	n	%
1-6 ay	48	8,5	Sabah (07:00-11:59)	174	30,7
6 ay-1 yıl	77	13,6	Öğlen (12:00-13:59)	50	8,8
1-2 yıl	220	38,9	Öğleden sonra (14:00-15:59)	51	9,0
2-3 yıl	142	25,1	Akşam üstü (16:00-18:59)	51	9,0
3 yıldan fazla	79	14,0	Akşam (19:00-20:59)	90	15,9
Toplam	566	100	Gece (21:00-23:59)	132	23,3
ÖAS'leri ziyaret sıklığı	N	%	Gece Yarısı (24:00-06:59)	18	3,2
Günde bir kere	117	20,7	Toplam	566	100
Günde birkaç kez	75	13,3	Son 6 içinde alışveriş yapma sayısı	n	%
Haftada birkaç kez	202	35,7	1-3 kez	282	49,8
İki haftada bir	52	9,2	4-6 kez	142	25,1
Ayda bir	52	9,2	6 kezden fazla	100	17,7
Altı ayda bir	3	5	Hiç alışveriş yapmadım.	42	7,4
Sadece ihtiyacım olan bir ürünü aradığımda	65	11,5	Toplam	566	100
Toplam	566	100	Son 6 içinde yapılan alışverişlerde toplam harcama miktarı	n	%
ÖAS'leri her ziyarette harcanan süre	N	%	1-500 TL	408	72,1
1-30 dakika	432	76,3	501-1000 TL	106	18,7
31-60 dakika	114	20,1	1001-1500 TL	20	3,5
61-90 dakika	15	2,7	1501-2000 TL	16	2,8
90 dakikadan daha fazla	5	0,9	2001 TL ve üzeri	16	2,8
Toplam	566	100	Toplam	566	100

Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizleri

Araştırmada kullanılan ölçeklerin geçerliliğinin saptanmasında hem içerik geçerliliğinden hem de yapısal geçerlilikten yararlanılmıştır. İçerik geçerliliği ile ilgili ön test aşamasında gerekli önlemler alındığından, alan araştırmasında bir problemle karşılaşılmağıdır. Yapı geçerliliğini test etmek amacıyla ise açıklayıcı faktör analizi prosedürü kullanılmıştır. Araştırmada KMO'nun %50'nin üzerinde olmasına, Barlett's test sonucunun istatistiksel olarak anlamlı çıkmasına, açıklanan varyansın %60'ın üzerinde olmasına, faktör yüklerinin ise %50'nin üzerinde olmasına dikkat edilmiştir. Ayrıca çapraz faktör yükü yüksek (>.40) veya ortak faktör varyansının (communality) düşük olanların (<.50) soru setinden çıkartılması uygun bulunmuştur (Arnold ve Reynold 2003; Hair vd., 2009; Büyüköztürk, 2012).

Öncelikle, 144 kişiye uygulanan anket formu ve sonrasında yapılan ön test (Açıklayıcı Faktör Analizine) ile faktör yapısını bozan ve birden fazla faktöre yüklenen değişkenler çıkartılmış, faktör yapıları tekrar düzenlenmiştir. Buna göre, düzenlenen anket formu 630 kişiye uygulanmıştır. İlgili analizler yapılmak üzere, verilerin IBM SPSS Statistics 20.0 Programına aktarılması sırasında eksik veya hatalı doldurulan anket formları çıkartılmış, analize dahil edilmemiştir. Son hali ile toplam 566 anketin veri girişleri yapılmıştır. Yapılacak olan testlerde parametrik

testlerin kullanılması gerektiğinden analize başlamadan önce verilerin normalliği ile ilgili değerlendirme yapılması gerekmektedir.

Puanların normalliği incelendikten sonra, normale uygun olmayan pozitif bir çarpıklık varsa “karekök”, aşırı pozitif bir çarpıklık varsa “logaritmik” dönüşüm uygulanmıştır. (Büyüköztürk, 2012). Normallik testinin ardından, doğrulayıcı faktör analizine geçmeden önce 566 kişiye uygulanan anketler sonucu elde edilen verilerin, doğruluğuna ve geçerliliğine bakılmak istenmiştir. Bu bakımdan Açıklayıcı Faktör Analizi uygulanmış ve Cronbach’s alpha güvenilirlik katsayısına bakılmıştır. Modelde yer alan teknik özellikler boyutunun tek boyut altında toplanmış, toplam varyanstaki değişimin %62,17’lik kısmını açıklamış ve Cronbach Alfa güvenilirlik katsayısı 0,84 bulunmuştur. İşletme Politikaları 2 boyut altında (Açıklık ve Güvenilirlik, Gizlilik) toplanmış, varyanstaki değişimin % 63,07’lik kısmını açıklamış, Cronbach Alfa güvenilirlik katsayısı Açıklık ve Güvenilirlik boyutunun 0,78; Gizlilik boyutunun 0,74 olarak bulunmuştur. Değer Önerisinin 4 boyut altında toplanmış (Ürün Bilgisi, Kampanyalar ve Alışveriş Sepeti, Fiyat, Kargo), varyanstaki değişimin % 62,66’lik kısmını açıklamış, Cronbach Alfa güvenilirlik katsayısı Ürün Bilgisi boyutu için 0,80; Kampanyalar ve Alışveriş Sepeti boyutu için 0,84; Fiyat için 0,81; Kargo boyutu için 0,63 bulunmuştur. Satın Alma Öncesi Tatminin tek boyut altında %60,50’lik toplam varyanstaki değişimin %60,50’lik kısmını açıklamış, Cronbach Alfa güvenilirlik katsayısı 0.83 bulunmuştur. İade ve Şikâyetlerin Yönetimi tek boyut altında toplanmış, varyanstaki değişimin %61,66’lik kısmını açıklamış, Cronbach Alfa güvenilirlik katsayısı 0.84 bulunmuştur. Müşteri Memnuniyeti boyutu ise varyanstaki değişimin %64,92’lik kısmını açıklamakta, Cronbach Alfa güvenilirlik katsayısı 0.88 bulunmuştur. Gelen Siparişin Durumu Algısı, Gelen Siparişin Doğruluğu Algısı, Sipariş Sürecinin Şeffaflığı Algısı, Zamanında Teslim Algısı faktörüne ilişkin yapılan güvenilirlik analizinde ise Cronbach Alfa güvenilirlik katsayısı sırasıyla 0,84; 0,80; 0,89; 0,72 bulunmuştur.

Böylece, faktörlerin hem geçerlilik hem de güvenilirlik analizinde ciddi bir sorun bulunmamakta, geçerlilik ve güvenilirlik düzeylerinin kabul edilebilir düzeyin üzerinde olduğu görülmektedir. Araştırmada kullanılan boyutlar ve bu boyutlara ilişkin ifadeler EK 1’de verilmiştir.

Doğrulayıcı Faktör Analizi

Ölçeklerin geçerliliğinin belirlenmesinde izlenen diğer yol Doğrulayıcı Faktör Analizidir. Doğrulayıcı Faktör Analizi, ölçeklerdeki faktörlerin geçerliliklerinin saptanmasında daha kesin bir yöntemdir ve verinin temelindeki yapıyı değerlendiren Açıklayıcı Faktör Analizi’nin bir uzantısıdır. Literatüre bakıldığında, daha çok Açıklayıcı Faktör Analizi çalışmalarından sonra uygulanan bir yöntem olduğu görülmektedir (Şimşek, 2007). Doğrulayıcı Faktör Analizi, Açıklayıcı Faktör Analizi sonucunda belirlenen faktörler arasında yeterli düzeyde ilişkinin olup olmadığını, faktörlerin modeli açıklamakta yeterli olup olmadığını sınamak için kullanılmaktadır (Erkorkmaz vd., 2013). Bu çalışmada Gerbing ve

Anderson'un (1988) önermiş oldukları iki adımlı geçerlilik yöntemi uygulanmıştır. Burada amaçlanan, ilişkilerin test edilmesinden önce neyin ölçüldüğünün kesin olarak bilinmesidir (Broekhuizen, 2006).

Bu çalışmada öncelikle modeli oluşturan tüm faktörlere ayrı ayrı Doğrulayıcı Faktör Analizi uygulanmış, gözlenen değişkenlerle, örtük (gizli) değişkenler arasındaki ilişkiler test edilerek gerekli görülen değişkenler modelden çıkarılmıştır. Sonrasında, istenilen uyum iyiliği değerlerini sağlayan tüm faktörler aynı anda Doğrulayıcı Faktör Analizi'ne sokulmuştur. Analiz sonuçlarına göre, modele ait örtük ve gözlenen değişkenler son hali ile belirlenmiştir.

Bu çalışmada geliştirilen araştırma modeli iki ayrı şekilde yorumlanmaktadır. ÖAS'dan alışveriş yapan müşteriler iade sürecini yaşamadan doğrudan memnuniyet/memnuniyetsizlik durumuna ulaşabilir. İade sürecini yaşayan müşteriler ise iade ve şikâyetlerin yönetimi algısına göre memnuniyet/memnuniyetsizlik durumuna ulaşacaklardır. Bu yaklaşıma göre, öncelikle araştırmaya katılan 566 müşteri için Teknik (teknik özellikler), Acik (Açıklık ve Güvenilirlik), Gizlilik, Urun (ürün bilgisi), Kampanya (kampanyalar ve alışveriş sepeti), Fiyat, Kargo, Satın Alma Öncesi Tatmin, Gelen Siparişin Durumu Algısı, Gelen Siparişin Doğruluğu Algısı, Sipariş Sürecinin Şeffaflığı Algısı, Zamanında Teslim Algısı ve Müşteri Memnuniyeti'nden meydana gelen örtük değişkenlere ait toplam 50 gözlenen değişkenden oluşan ölçüm modeline doğrulayıcı faktör analizi uygulanmıştır. Doğrulayıcı Faktör Analizi sonucunda kritik t değeri 0,05 düzeyinde 1,96'dır (Şimşek, 2007:86). Bu nedenle kritik t değeri olan 1,96'dan daha düşük t değerine sahip olan değişkenlerin anlamlı olmadığı varsayılarak ölçüm modelinden çıkarılmıştır. Buna göre, GIZ1, GIZ2, K1,K2,F1N değişkenleri çıkarılmıştır.

Ayrıca, satın alma öncesi tatmin örtük değişkenine ait gözlenen değişkenlerin diğer örtük değişkenlere ait gözlenen değişkenleriyle hata varyansları aracılığıyla ilişkili olduğu tespit edilmiştir. Bu durum tek boyutluluk (unidimensionality) varsayımını ihlal etmiş olduğundan (Şimşek, 2007:90) ve mevcut değişkenlerin Satın Alma Tatmini (SÖT) örtük değişkeniyle aynı örtük yapıyı ölçmesi nedeniyle bu örtük değişken ölçüm modelinden tamamen çıkartılarak yola devam edilmiştir.

Bu değişkenlerin modelden çıkarılmasından sonra kalan 44 değişkenle yeniden yapılan analizde Ki-kare/s.d. değeri 2'ye çok yakın bir değer alırken, NFI, GFI ve IFI değerleri 1'e yaklaşmıştır. RMSEA ve RMR değerleri de 0,05'in altında değerler almışlardır. GFI değerinin ise .90'dan büyük olması kabul edilebilir bir uyum iyiliği değerinin, .95'den büyük olması ise iyi bir uyum iyiliği değerinin göstergesi olarak kabul edilmektedir (Şimşek, 2007; Mels, 2003). Ancak, GFI değerinin (0,88) kabul edilebilir bir uyum iyiliğine sahip olmadığı gözlemlenmiştir.

Maddelerin bireysel kullanımı yerine parsellenmesi ile modelde daha iyi uyum değerlerine ulaşılabacağı düşünülmüştür. Parselleme tekniği, madde toplam ve

ortalamaları kullanılarak parsel değerlerinin oluşturulması ve Yapısal Eşitlik Modelinde parsel değerlerinin kullanılmasıdır (Little, vd., 2002). Daha iyi bir uyum değerlerine ulaşabilmek için Yapısal Eşitlik Modellemesinde parselleme tekniği kullanılmıştır. Parselleme yaparken, madde ortalamalarından faydalanılmıştır. Bu çalışmada değer değişkeni ve çıktı kalitesi değişkeni için 3 parsel oluşturulmuştur. Bu şekilde tanımlanan ölçme modeline doğrulayıcı faktör analizi uygulanmıştır. Yapılan analizler sonucunda söz konusu ölçme modelinin kabul edilebilir uyum iyiliği değerleri ürettiği görülmüştür.

Tablo 2: Ölçme Modeline İlişkin Uyum İndeksleri

Ölçme Modeli	χ^2 /sd	GFI	NFI	CFI	IFI	RMSEA	RMR
	3,72	0,92	0,98	0,99	0,99	0,05	0,00

İade Yaşamayan Müşterilere İlişkin Doğrulayıcı Faktör Analizleri

Araştırmaya katılan 566 müşteri için yapılan Doğrulayıcı Faktör Analizi'ne göre, gerekli görülen değişkenler çıkarıldıktan ve ikinci ölçüm modelinde gerekli parsellemeler yapıldıktan sonra kabul edilebilir uyum iyiliği değerlerine ulaşılmıştır. Bundan sonraki aşama, yapısal modele geçmeden önce iade yaşamayan 422 müşteriye ilişkin ölçüm modeline Doğrulayıcı Faktör Analizi uygulamaktır. Teknik Özellikler (5 değişken), Açıklık ve Güvenilirlik (5 değişken), Değer Önerisi (3 değişken), Çıktı Kalitesi (3 değişken), Şeffaflık (3 değişken) ve Memnuniyet (6 değişken) olmak üzere toplam 25 değişkenden oluşan ölçüm modeli Doğrulayıcı Faktör Analizine sokulmuştur. Ölçme modelinde her bir örtük değişkenin birbiri ile ilişkisi ve örtük değişkene ilişkin parsellerin değişkeni açıklama derecesi sunulmaktadır.

Doğrulayıcı Faktör Analizi sonucunda, modele ilişkin düzeltme önerilerine göre, ki-kare değerinde sırasıyla 98,1 ve 176,6 değerinde bir düşüş önermesi nedeniyle AE2N.Yazılı hizmet politikasına kolay bir şekilde erişebiliyorum ile AE3N.Yazılı hizmet politikası açık bir şekilde belirtilmiştir değişkenlerinin ve MM4RN.Bu siteden alışveriş yaptığıma pişmanım ile MM6RN.Bu site hakkında negatif düşüncelere sahibim değişkenlerinin hata varyansları ilişkilendirilmiştir. Bu değişkenlerin hata varyanslarının ilişkilendirilmesinden sonra yeniden yapılan analiz sonucunda iyi bir model uyumu görülmüştür. Ki kare/sd. değeri 2'ye yakın bir değer alırken, NFI, CFI ve IFI değerleri 1'e yaklaşmışlardır. Son olarak, RMSEA ve RMR değerleri ise 0,05 ve 0,05'in altında değerler almışlardır. İade Yaşamayan Müşterilerin Ölçme Modelinin Uyum İndeksleri Tablo 3'de özetlenmiştir. Tabloya göre, iade yaşamayan müşterilerin ölçme modelinin uyum indekslerinin çok iyi olduğu belirlenmiştir.

Tablo 3: İade Yaşamayan Müşterilerin Ölçme Modelinin Uyum İndeksleri

Ölçme Modeli	χ^2 /sd	GFI	NFI	CFI	IFI	RMSEA	RMR
	2,30	0,96	0,97	0,98	0,98	0,05	0,00

İade Yaşayan Müşterilere İlişkin Doğrulayıcı Faktör Analizleri

İade yaşayan 144 müşteriye ilişkin ölçüm modeline Doğrulayıcı Faktör Analizi uygulanmıştır. Teknik Özellikler (5 değişken), Açıklık ve Güvenilirlik (5 değişken), Değer Önerisi (3 değişken), Çıktı Kalitesi (3 değişken), Şeffaflık (3 değişken), İade (3 değişken) Memnuniyet (6 değişken) olmak üzere toplam 28 değişkenden oluşan ölçüm modeli Doğrulayıcı Faktör Analizine sokulmuştur.

Doğrulayıcı Faktör Analizi sonucunda, modele ilişkin düzeltme önerilerine göre, ki-kare değerinde sırasıyla 35,7 ve 18,6 değerinde bir düşüş önermesi nedeniyle İade Yaşamayan Müşterilerin Ölçme Modelinde olduğu gibi AE2N.Yazılı hizmet politikasına kolay bir şekilde erişebiliyorum ile AE3N.Yazılı hizmet politikası açık bir şekilde belirtilmiştir değişkenlerinin ve MM4RN.Bu siteden alışveriş yaptığıma pişmanım ile MM6RN.Bu site hakkında negatif düşüncelere sahibim değişkenlerinin hata varyansları ilişkilendirilmiştir. Bu değişkenlerin hata varyanslarının ilişkilendirilmesinden sonra yeniden yapılan analiz sonucunda iyi bir model uyumu görülmüştür. Ki kare/sd. değeri 2'ye yakın bir değer alırken, NFI, CFI ve IFI değerleri 1'e yaklaşmışlardır. Son olarak, RMSEA ve RMR değerleri ise 0.05'in altında değerler almışlardır. İade Yaşamayan Müşterilerin Ölçme Modelinin Uyum İndeksleri Tablo 4'de özetlenmiştir. Tabloya göre, iade yaşayan müşterilerin ölçme modelinin uyum indekslerinin çok iyi olduğu belirlenmiştir.

Tablo 4: İade Yaşayan Müşterilerin Ölçme Modelinin Uyum İndeksleri

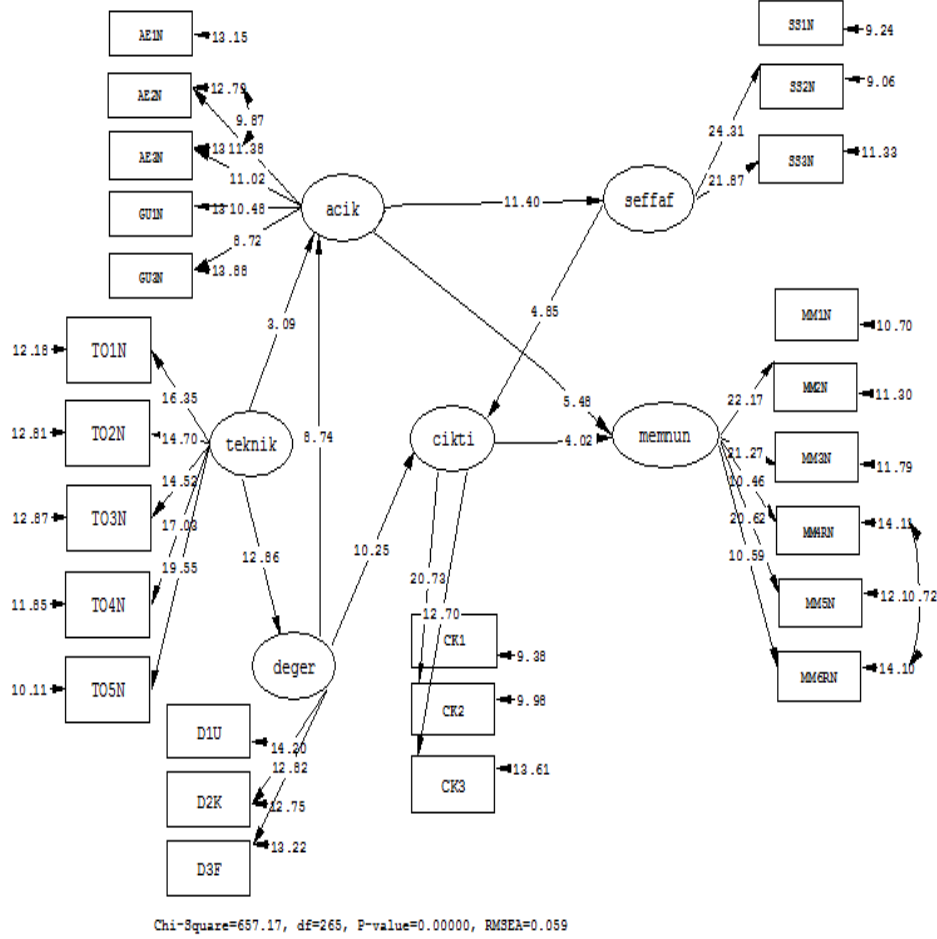
Ölçme Modeli	χ^2 /sd	GFI	NFI	CFI	IFI	RMSEA	RMR
	1,40	0,95	0,94	0,98	0,98	0,04	0,00

İade Yaşamayan (Model 1) ve İade Yaşayan Müşterilere (Model 2) İlişkin Modellerin Yapısal Eşitlik Modeli ile Test Edilmesi

Ölçme modelinin test edilmesinden sonra değişkenler arasındaki karmaşık ilişkilere yönelik olarak literatür doğrultusunda oluşturulan iki ayrı yapısal model test edilmiştir. İlk olarak iade yaşamayan müşterilere ilişkin model, yapısal eşitlik modeli ile test edilmiştir.

Şekil 1'de iade yaşamayan müşterilere ait modelin düzeltme önerilerinde Açıklık ve Güvenilirlik değişkeninden Müşteri Memnuniyetine ve Değer değişkeninden Açık değişkenine tek yönlü bir ilişkinin tanımlanması önerilmiştir. Bu ilişkilerin modele eklenmesi durumunda, modelin dataya uyumu açısından ortaya çıkacak olan iyileşme Ki-kare değerinde düşüş sırasıyla (22,2) ve (94,9) şeklinde hesaplanmakta olup, söz konusu yolları tanımlamak modelin uyum iyiliğinde de olumlu bir düzeltme sağlamıştır. Bu nedenle, bu ilişkilerin modele eklenmesi uygun görülmüştür.

Şekil 1: İade Yaşamayan Müşterilere İlişkin Yapısal Modelin t-değerleri (Model 1)



Modelde görüldüğü gibi tüm değişkenler arasında pozitif yönde ve istatistiksel olarak anlamlı ilişkiler mevcuttur. Modelin uyum iyiliği değerleri ise Tablo 5’den kolaylıkla anlaşılacağı üzere iyi bir uyum göstermektedir. Böylece söz konusu modelin verilerce güçlü bir şekilde desteklendiği söylenebilir.

Tablo 5: İade Yaşamayan Müşterilerin Yapısal Modelinin Uyum İndeksleri (Model 1)

Yapısal Model	χ^2 /sd	GFI	NFI	CFI	IFI	RMSEA	RMR
	2,47	0,96	0,97	0,98	0,98	0,05	0,00

Bu modele ilişkin standardize edilmiş parametre değerleri ise Tablo 6’da verilmektedir. Modelde yer alan tüm yapıların birbirleri ile olan ve araştırma

hipotezleri olarak ileri sürülen ilişkilerin anlamlı olduğu, modeldeki tüm yapıların parametre değerlerinin pozitif ve 1 değerinden küçük, tüm t değerlerinin ise $\alpha=0.05$ düzeyinde 1,96 değerinin üzerinde meydana geldiği görülmektedir. Buna göre, bu modeldeki tüm alternatif hipotezlerin kabul edildiği söylenebilir.

Tablo 6: İade Yaşamayan Müşterilere İlişkin Modelin Hipotez Testi Sonuçları (Model 1)

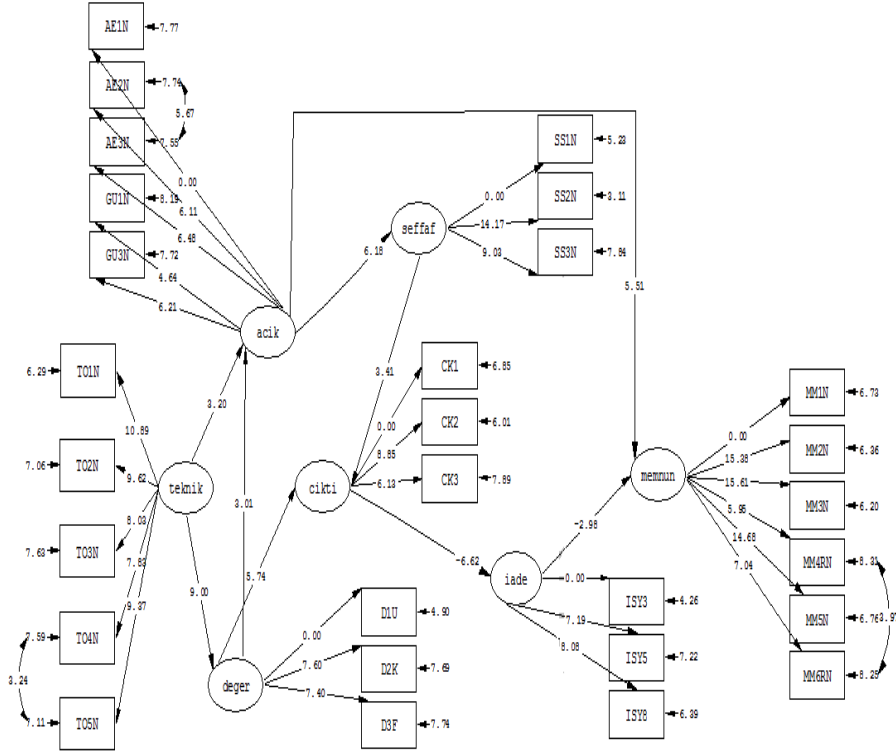
Hipotezler	Modeldeki İlişkiler	t değerleri	Standart Parametre Tahminleri	Sonuç
H1	Teknik Özellikler Algısı → Açıklık ve Güvenilirlik Algısı	3,09	0,21	Red Edilemez
H2	Teknik Özellikler Algısı → Değer Önerisi Algısı	12,86	0,71	Red Edilemez
H3	Açıklık ve Güvenilirlik Algısı → Şeffaflık Algısı	11,40	0,74	Red Edilemez
H4	Değer Önerisi Algısı → Çıktı Kalitesi Algısı	10,25	0,67	Red Edilemez
H5	Şeffaflık Algısı → Çıktı Kalitesi Algısı	4,85	0,28	Red Edilemez
H6	Çıktı Kalitesi Algısı → Müşteri Memnuniyeti	4,02	0,35	Red Edilemez

İade yaşayan müşterilere ilişkin yapısal model ve t-değerleri aşağıdaki Şekil 2’de görülmektedir.

Şekil 1’deki iade yaşayan müşterilere ilişkin yapısal modelin, Şekil 2’deki iade yaşamayan müşterilere ait yapısal modelden farkı çıktı kalitesi ve memnuniyet değişkeni ile negatif yönlü bir ilişkisi olan iade değişkeninin modele eklenmiş olmasıdır.

İade yaşayan müşterilere ilişkin öngörülen yapısal modelde, aynı diğer modelde olduğu gibi Açıklık ve Güvenilirlik değişkeninden Müşteri Memnuniyetine ve Değer değişkeninden Açık değişkenine tek yönlü bir ilişkinin tanımlanması Lisrel programı tarafından üretilen düzeltme önerileri arasındadır. Değer örtük değişkeninden açık örtük değişkenine yol tanımlamak ki kare değerinde 10.2’lik bir düşüşe, açık örtük değişkeninden memnun örtük değişkenine yol tanımlamak ise ki kare değerinde 32’lik bir düşüşe neden olmuştur. Ayrıca, söz konusu yolları tanımlamak modelin uyum iyiliğinde de olumlu bir düzeltme sağlamış olduğundan bu ilişkilerin modele eklenmesi uygun görülmüştür. Buna göre, iade yaşayan müşterilere ait yapısal model Şekil 2’deki gibidir.

Şekil 2: İade Yaşayan Müşterilere İlişkin Yapısal Modelin t-değerleri (Model 2)



Modelde görüldüğü gibi tüm değişkenler arasında pozitif yönde ve istatistiksel olarak anlamlı ilişkiler mevcuttur. Modelin uyum iyiliği değerleri ise Tablo 7’den kolaylıkla anlaşılacağı üzere çok iyi bir uyum göstermektedir. Böylece söz konusu modelin verilerce güçlü bir şekilde desteklendiği söylenebilir.

Tablo 7: İade Yaşayan Müşterilerin Yapısal Modelinin Uyum İndeksleri (Model 2)

Yapısal Model	χ^2 /sd	GFI	NFI	CFI	IFI	RMSEA	RMR
	1,23	???	0,94	0,98	0,98	0,04	0,00

Bu modele ilişkin standardize edilmiş parametre değerleri ise Tablo 8’de verilmektedir. Modeldeki H1, H2, H3, H4, H5 hipotezleri red edilemez. Fakat, hem standart parametre değerlerine hem de t değerlerine bakıldığında, iade yaşayan müşterilere ilişkin modelin hipotez testi sonuçlarında çıktı kalitesi algısının, iade ve şikâyetlerin yönetimi algısını ve iade ve şikâyetlerin yönetimi algısının müşteri memnuniyetini olumsuz yönde etkilediği sonucuna varılmıştır.

Çıktı Kalitesi Algısı yüksek olan müşterilerin İade ve Şikâyetlerin Yönetimi Algısının düşük olduğu söylenebilir. Başka bir ifadeyle, Çıktı Kalitesinin arttırılması

müşterilerin İade ve Şikâyetlerinin azalması sonucunu ortaya çıkaracaktır. İade yaşayan müşteriler grubunda, H7 hipotezi reddedilmiştir.

İade yaşayan müşterilerde iade ve şikâyetlerin yönetimi algısının müşteri memnuniyeti üzerinde negatif yönlü bir etkisi olduğu ortaya çıkmaktadır. İade ve şikâyet algılaması yüksek olan müşterilerin memnuniyetleri düşük olacaktır. Diğer bir ifadeyle memnuniyet, iade ve şikâyetlerin azalması sonucunda ortaya çıkacaktır. Böylece, iade yaşayan müşteri grubunda H8 hipotezi reddedilmiştir.

Tablo 8: İade Yaşayan Müşterilere İlişkin Modelin Hipotez Testi Sonuçları (Model 2)

Hipotezler	Modeldeki İlişkiler	t değerleri	Standart Parametre Tahminleri	Sonuç
H1	Teknik Özellikler Algısı → Açıklık ve Güvenilirlik Algısı	3,20	0,50	Red Edilemez
H2	Teknik Özellikler Algısı → Değer Önerisi Algısı	9,00	0,81	Red Edilemez
H3	Açıklık ve Güvenilirlik Algısı → Şeffaflık Algısı	6,18	0,69	Red Edilemez
H4	Değer Önerisi Algısı → Çıktı Kalitesi Algısı	5,74	0,65	Red Edilemez
H5	Şeffaflık Algısı → Çıktı Kalitesi Algısı	3,41	0,33	Red Edilemez
H7	Çıktı Kalitesi Algısı → İade ve Şikâyetlerin Yönetimi Algısı	-6,62	-0,69	Red
H8	İade ve Şikâyetlerin Yönetimi Algısı → Müşteri Memnuniyeti	-2,98	-0,27	Red

SONUÇ VE ÖNERİLER

E-ticaretin tüm dünyada olduğu gibi Türkiye'deki gelişim sürecinin internetin gelişimine paralel olduğu gözlenmektedir. Toplumun geleneksel alışveriş yöntemlerini terk etmesi işletmeleri ticarî faaliyetlerini internet üzerinden gerçekleştiren e-işletmeye doğru dönüşüme mecbur bırakmıştır. Tüm bu değişimler, alıcı ile satıcının “yüz yüze” gerçekleştirdikleri ve ürünlerin müşteriye doğrudan “satış yerinde” teslim edilerek ürün ödemesinin yapılmasını öngören geleneksel perakendeciliği büyük ölçüde elektronik ortama dönüştürmüştür. Bu durum, işletmelerin ürünlerini fiziksel mağazalarının yanı sıra, internet üzerinden de pazarlamalarını zorunlu hale getirmiştir.

ÖAS, sözü edilen yeni e-iş modellerinden olup Türkiye e-ticaret pazarını büyük oranda canlandırarak yerli ve yabancı yatırımcıların dikkatini çekmiştir. Bugün, yoğun rekabetin yaşandığı bu sektörde olgunluk aşamasına erişilmiştir. Kâr marjları düşük, rekabetin yoğun yaşandığı sektörde ayakta kalabilmek oldukça

zordur. Ayrıca, ÖAS'nin, lojistik faaliyetlere dayanan "Sipariş Öncesi", "Sipariş Verme Anı", "Teslim" ve "Teslim Sonrası" tüm süreçler açısından incelenen "Siparişlerin Yerine Getirilmesi" sürecinde ürün yönetimi, tedarik, stok yönetimi, sipariş işlemleri, dağıtım, teslim, iadelerin yönetimi gibi konularda müşterilerin ciddi problemler yaşadığı tespit edilmiştir. Bu durum, e-perakendeciliğin dinamik ve değişken çevre yapısı gereği, ÖAS'i maliyetlerini düşürmeye ve müşteri hizmetlerini geliştirmek amacıyla, lojistik faaliyetlerini yeniden değerlendirmeye zorlamaktadır.

Sipariş süreçlerinde ortaya çıkan lojistik problemler nedeniyle bu çalışmada Siparişlerin Yerine Getirilmesi süreci bir "buzdağı" olarak düşünülerek bu süreçteki Lojistik Hizmet Kalitesi, "Sipariş Öncesi", "Sipariş Verme Anı", "Teslim" ve "Teslim Sonrası" tüm süreçler açısından incelenmiştir. Çalışmada sırayla, Açıklayıcı Faktör Analizi, Doğrulayıcı Faktör Analizi ve son olarak Yapısal Eşitlik Modellemesi uygulanarak elde edilen bulgular incelenerek yorumlanmıştır.

Açıklayıcı faktör analizi sonuçlarına göre, işletme politikaları algılaması'nı oluşturan boyutlara bakıldığında, açıklık ve güvenilirlik boyutu işletme politikaları algılamasını %41,81 oranında, gizlilik boyutu ise %21,26 oranında açıklamaktadır. Buna göre, ÖAS müşterileri alışveriş sürecinde her türlü bilgiye açık bir şekilde erişebilmeyi ve sitenin güvenilir olmasını diğer faktörlere göre daha fazla önem vermektelerdir. Müşterilerin değer önerisi algısını etkileyen ürün bilgisi, kampanyalar ve alışveriş sepeti, fiyat ve kargo olmak üzere dört faktör bulunmaktadır. Bu faktörlerden müşterilerin değer önerisi algısını en çok etkileyen %36,83 ile ürün bilgisidir. ÖAS'nin ürün resimlerini, ürün detaylarını sanal alışverişlerde mevcut olmayan deneme, görme ve dokunmanın eksikliğini telafi edecek şekilde sunma gerekliliğini ortaya çıkarmaktadır. İnternet üzerinden alışverişlerde satıcı ile birebir ilişkinin mümkün olmayışı ve ürünlere fiziksel olarak erişememek, gerek ürünlerle ilgili gerekse işletme politikaları ile ilgili (iade, teslim vb.) açık ve net bir bilgi paylaşımını zorunlu kılmaktadır.

Hem iade yaşayan hem de iade yaşamayan müşterilerde; teknik özellikler algısı, açıklık ve güvenilirlik algısını ve yine teknik özellikler algısı, değer önerisi algısını olumlu yönde etkilemektedir. ÖAS'ne kullanıcı adı ve şifresiyle giriş yapan müşteriler hiçbir teknik aksaklıkla karşılaşmadan, site içinde navigasyon (gezinme) sağlayabilirlerse, beklentileri firmanın değer önerisine ulaşmak olacaktır. ÖAS'nin müşteri adaylarının hızlı bir şekilde üyelik işlemlerini gerçekleştirerek siteye giriş yapabilmelerini sağlamaları sipariş sürecinin başlamasını tetikleyeceği için, bu siteler site içi navigasyonun sağlanması, müşterilerine kullanıcı dostu ve fonksiyonel bir internet sitesi sunulması konusuna önem vermelidirler. Ürün bilgisi, kampanyalar ve alışveriş sepeti, fiyattan oluşan değer önerisi boyutu ile ilgili olumlu algı geliştiren müşteri ise ihtiyacı olduğunda ürünler, iade yönetimi, işletme politikaları vb. gibi her türlü bilgiye ulaşmak isteyecektir.

Değer Önerisi Algısı ise çıktı kalitesi algısını olumlu yönde etkilemektedir. Müşterilerin, zihinlerinde ÖAS ile ilgili geliştirdikleri olumlu değer algısı, müşterilerin hizmet sonucu ile ilgili kalite beklentilerini arttıracaktır. Başka bir ifadeyle, olumlu değer algısı müşterilerin siparişin beklenen şekilde, doğru ve zamanında geleceğine dair beklentilerini arttırmaktadır. Şeffaflık algısı ise çıktı

kalitesi algısını olumlu yönde etkilemektedir. Sipariş sürecini takip eden müşteriler, bu süreçte belirtilen şekilde hizmet sonucu ile karşılaşacakları beklentisinde olacaktırlar.

İade yaşamayan müşterilerde çıktı kalitesi müşteri memnuniyetini pozitif yönde etkilemektedir. Başka bir deyişle, müşteri siparişlerinin beklenen şekilde doğru, eksiksiz ve zamanında gelişi müşteri memnuniyetini olumlu yönde etkilemektedir.

İade yaşayan müşterilerde çıktı kalitesi algılamasının iade ve şikâyetlerin yönetimi algılaması üzerinde negatif yönlü bir etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir. Buna göre, çıktı kalitesinin artırılması (doğru, eksiksiz ürün zamanında teslim vb.) müşterilerin iade ve şikâyetlerinin azalması sonucunu ortaya çıkaracaktır. İade ve şikâyetlerin yönetimi algısının müşteri memnuniyeti üzerinde negatif yönlü bir etkisi olduğu ortaya çıkmaktadır. İade ve şikâyet algılaması yüksek olan müşterilerin memnuniyetleri düşük olacaktır. Başka bir ifadeyle, memnuniyet, iade ve şikâyetlerin azalması sonucunda ortaya çıkacaktır. Bu yüzden öncelikle, iade süreci boyunca müşterilerinin izlemeleri gereken yollar, herhangi bir sorunla karşılaştıklarında muhataplarının kim olacağı önceden açık bir şekilde belirtilmelidir. Müşteriler bu sürecin her evresini ÖAS'nin internet siteleri aracılığıyla ya da kendilerine yapılan bilgilendirme ile takip edebilmelidirler. Örneğin, ÖAS'nin müşterilerin siparişlerini kendi tedarik sorunları nedeniyle iptal ettiği tespit edilmiştir. Bu durumda müşteriler kiminle iletişime geçeceklerini, muhataplarının kim olduğunu bilememektedir. Sipariş iptallerine yol açılmaması için tedarikçilerle daha sağlam anlaşmalar yapılmalı ve alternatif tedarikçiler bulundurulmalıdır. Ayrıca, ÖAS'nde tedarikçilerden gelen ürün numuneleriyle çekilen fotoğrafların, ürünlerin barkod, beden, fiyat ve adet bilgilerinin sisteme hatasız girilmesi gerekmektedir. Satışı yapılan ürünlerin eş zamanlı olarak stoktan düşülebilmesi ve ürünlerin stoklarda mevcut durum bilgisinin müşteriye doğru verilebilmesi için bu eşleşmelerin hatasız yapılması şarttır. Bu bakımdan, Hızlı Yanıt Sistemleri (QR), Elektronik Veri Değişimi (EDI), Barkod ve Radyo Frekanslı Tanımlama Sistemleri (RFID) gibi Lojistik Bilgi Teknolojileri araçları sürekli olarak uyarlanıp güncellenmelidir. Alınan siparişlerin küçük miktarlarda ancak sipariş işlemlerinin çok büyük miktarlarda oluşu, dağılık olarak yerleşmiş çok fazla sayıda müşteriye ürünlerin dağıtımının gerekliliği siparişlerin yerine getirilmesi ile ilgili faaliyetleri oldukça zorlaştırmaktadır. Örneğin; ÖAS tarafından Sipariş Karşılama Merkezlerinin (Fulfillment Center) kurulması, alınan siparişlerin işlenmesi, toplanması, paketlenmesi ve ambalajlanması gibi sipariş işlemlerinin tek bir merkezde toplanması açısından koordinasyon ve etkinliği sağlayabilir. Gerek tedarikçilerden Sipariş Karşılama Merkezlerine gerekse bu merkezlerden kargo şirketlerine ve müşterilere yapılan nakliyelerde güzergâh üzerindeki araçlarda uydu ve haberleşme sistemleri kullanılarak yapılan eş zamanlı takip ile dağıtımda etkinlik sağlanarak teslimattaki gecikmeler önlenebilir. Amazon'un küçük dükkân ve bayilerine parsel sunarak siparişleri geldiğinde evde olmayan müşterilerine güvenilir bölgeler yaratmayı hedefleyen "Emanetçi Kargo Dolapları" olarak nitelendirilen

uygulaması ÖAS için kitap, DVD ya da iPad gibi küçük boyutlu siparişlerin teslimatında yenilikçi bir yaklaşım olabilir. ÖAS'nde hem müşterilerin kıyafetlerin bedenlerine uyumama riskini hem de iadeleri azaltmak amacıyla Webcam ya da 3 boyutlu sensörler yardımıyla müşterilerin kişisel beden profillerini oluşturmalarını sağlayan çeşitli sanal uygulamalar yine yenilikçi çözümler arasında değerlendirilebilir.

Araştırmada yer alan katılımcıların demografik özelliklerine göre, ÖAS'leri kullananların en çok 18-45 yaş aralığında, daha çok özel sektör ve kamu sektörü çalışanı, akademisyen ve öğrenci oldukları görülmektedir. Dolayısıyla, bundan sonraki çalışmalarda değinilen yaş aralığı ve meslek grubuyla yeni bir analiz yaparak sonuçları karşılaştırmak olabilir. Araştırma bulgularına göre, İstanbul'da yaşayan öğrencilerin ÖAS'leri İzmir ve Ankara'da yaşayan öğrencilerden daha çok kullandıkları görülmektedir. Buna göre, İstanbul'da yaşayan öğrenci grubu yeni bir araştırma grubunu oluşturabilir. Araştırma sonuçlarına göre, Lojistik Hizmet Kalitesi değişkenleri arasındaki ilişkilerin İzmir ve Ankara'da yaşayan öğrencilerle İstanbul'da yaşayan öğrenciler arasında farklılaşıp farklılaşmadığı incelenebilir. Araştırma bulgularına göre, katılımcıların önemli bir oranının ÖAS'leri mesai saatleri içinde ziyaret ettiği ve önemli orandaki bir müşteri grubunun bu ziyaretlerinde 1-60 dakika arasında zaman harcadığı tespit edilmiştir. Bu nedenle, araştırmacılar için bundan sonraki çalışma, "Çalışanların ÖAS'leri kullanım oranlarının iş performanslarını ne yönde etkilediği" ile ilgili olabilir.

KAYNAKÇA

Anderson R. E. ve Srinivasan S. S. (2003). E-Satisfaction and E-Royalty: A Contingency Framework. *Psychology & Marketing*, 20(2):123-138.

Arnold, J. M. ve Reynolds, K. E. (2003). Hedonic Shopping Motivations. *Journal of Retailing*, 79: 77-95.

Arun, S., Grewal D. ve Levy M. (1995). The Customer Satisfaction/Logistics Interface. *Journal of Business Logistics*, 16(2):1-22.

Bauer, H.H., Falk, T. ve Hammerschmidt M. (2006). eTransQual: A transaction process-based approach for computing service quality in online shopping. *Journal of Business Research*, 59(7):866-875.

Bayles, D. (2001). *E-Commerce Logistics and Fulfillment: Delivering the Goods*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.

Berman, B. ve Evans, J. R., (2004). *Retail Management, A Strategic Approach*." 9. Baskı, USA: Pearson Prentice Hall.

Bienstock, C. C., Mentzer J. T. ve Bird M. M. (1997). Measuring Physical Distribution Service Quality. *Journal of Academy of Marketing Science*, 25 (1):31-44.

Broekhuizen, T. (2006). *Understanding Channel Purchase Intentions: Measuring Online and Offline Shopping Value Perceptions*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, 2006.

Büyüköztürk, Ş. (2012). *Sosyal Bilimler için Veri Analizi El Kitabı*. (17.Baskı) Ankara: Pegem Yayıncılık.

Cao Y. ve Gruca T. S. (2004). The Influence of Pre and Post Purchase Service on Prices in the Online Book Market. *Journal of Interactive Marketing*, 18(4): 51-62.

Cheng, S. ve Chang T. (2003). A descriptive model of online shopping process: some empirical results. *Journal of Service Marketing*, 14(5), 556-569.

Collier, J. E. ve Bienstock C. C. (2006). Measuring Service Quality in E-Retailing. *Journal of Service Research*, 8(3): 260-275.

Daugherty, P. J; Stank, T. P. ve Ellinger, A. E. (1998). Leveraging Logistics/Distribution Capabilities: The Effect of Logistics Service on Market Share. *Journal of Business Logistics*, 19(2):35-51.

Deloitte (2017). *Global Powers of Retailing* <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/global/Documents/consumerindustrial-products/gx-cip-2017-global-powers-of-retailing.pdf>

Dennis, C., Fenech T. ve Merrilees, B. (2004). *E-Retailing*. (2. Baskı).USA: Taylor & Francis Group

Ecommerce Sales Topped \$1 Trillion for First Time in 2012. <http://www.emarketer.com/Article/Ecommerce-Sales-Topped-1-Trillion-First-Time-2012/1009649>. Erişim Tarihi:30.05.2013.

Erkorkmaz, Ü., Etikan, İ., Demir, O.,Özdamar, K. ve Sanisoğlu, S. Y.(2003). *Doğrulayıcı Faktör Analizi ve Uyum İndeksleri*. Türkiye Klinikleri J. Med Sci, 33(1):210-223.

E-Ticarette Lojistik Konferansı, 24 Nisan 2013. İstanbul:Limak Eurasia Hotel.

Fan, Y. W., Miao, Y. F. ve Wu, S. C., (2013). Customer complaints and service policy in electronic commerce. *South African Journal of Business and Management*, 44(3), 15-19.

Griffis, S. E., Rao, S., Goldsby T. J. ve Niranjana, T. T. (2012). The customer consequences of returns in online retailing: An empirical analysis. *Journal of Operations Management*, 30 (2012):282-294.

Gunasekaran, A., Ngai E. W. T. ve T. C. E. Cheng (2007). Developing an E-logistics System: A case study. *International Journal of Logistics: Research & Applications*, 10(4): 333 - 349.

Hair, F. J., Black W.C., Babin B. J. ve Anderson R. E. (2009). *Multivariate Data Analysis*. (7.Baskı). New Jersey:Pearson.

Holloway, B.B. ve Beatty, S.E. (2003). Service Failure in Online Retailing:A Recovery Opportunity. *Journal of Service Research*, 6 (1):92-105. <https://www.tobb.org.tr/Documents/yayinlar/2012/PerakendecilikMeclisiSR.pdf>

Huang, Y. K. ve Feng, C. M. (2007). Modeling the Determinants of Logistics Service Quality on Retailing Delivery Service for Online Shopping. International Conference on Wireless Communications. *Networking and Mobile Computing*, 3343-3364

Innis, D. E. ve La Londe B. J. (1994). Customer Service. The Key to Customer Satisfaction, Customer Loyalty and Market Share. *Journal of Business Logistics*, 15(1): 1-26.

Jiang, P. ve Rosenbloom B. (2005). Customer intention to return online:Price perception, attribute-level performance, and satisfaction unfolding over time. *European Journal of Marketing*, 39(1/2):150-174.

Jun, M., Yang, Z. ve Kim, D. (2004). Customers' perceptions of online Retailing service quality and their satisfaction. *International Journal of Quality and Reliability Management*, 21 (8):817-840.

Kayabaşı, A. (2010). Elektronik (online) Alışverişte Lojistik Faaliyetlere Yönelik Müşteri Şikayetlerinin Analizi ve Bir Alan Araştırması. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 2(2):21-42.

Kiang, M. Y., Raghu, T. S., ve Shang, K. H. M. (2000). Marketing on the Internet—who can benefit from an online marketing approach?. *Decision Support Systems*, 27(4), 383-393.

Kolesar, M.B. ve Galbraith, R.W. (2000). A services-marketing perspective on e retailing: implications for e-retailers and directions for further research. *Internet Research*, 10(5), 424–438.

Kotzab, H., 2005. *Retailing in the context of IT and distribution in Kotzab, H. And Bjerre, M. (Eds.), Retailing in a SCM-Perspective*, Denmark: Copenhagen Business School Press.

Kurt, T. R. (2010). MBA Bitirme Projesi, Bilgi Üniversitesi.

Langley, C. J. ve Holcomb M. C. (1992). Creating Logistics Customer Value. *Journal of Business Logistics*. 13(2):1-27.

Levenburg, N. M. (2004). Delivering customer value online: an analysis of practices, applications and performance. *Journal of Retailing and Consumer*

Services, 12(2005):319-331.

Little, T.D., Cunningham, W.A., Shahar, G. ve Widaman, K.F. (2002). To Parcel or Not to Parcel: Exploring the Question, Weighing the Metrics. *Structural Equation Modeling*, 9(2):151-173.

Lynch, J. G. ve Ariely, D. (2000). Wine Online: Search Costs Affect Competition on Price, Quality and Distribution. *Marketing Science*, 19(1):83-103.

Mels, G. (2003). *Getting Started with the Student Edition of LISREL 8.53 for Windows*, Scientific Software International.

Mentzer, J. T., Flint, D. J., ve Hult, G. T. M. (2001). Logistics service quality as a segment-customized process. *Journal of Marketing*, 65(4), 82-104.

Mottner, S., Thelen S., ve Karande K. (2002). A Typology of Internet Retailing: An Exploratory Study. *Journal of Marketing Channels*, 10(1):3-23.

Narwal, M. ve Sachdeva, G. (2013). Impact of information technology (IT) on consumer purchase behavior. *Journal of Arts, Science & Commerce*, 4(3):41-53.

Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4):460-469.

Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4):460-469.

Oral, S. ve Yüksel H. (2006). *Hizmet İşletmeleri Yönetimi* (1. Baskı) İzmir: Kanyılmaz Matbaası.

Özmen, Ş. (2012). *Ağ Ekonomisinde Yeni Ticaret Yolu: E-Ticaret* (4.Baskı). İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., ve Berry, L. L. (1988). SERVQUAL:A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64 (1), 12-40.

Peterson R. A., Balasubramanian, S. ve Bronnenberg, B. J. (1997). Exploring the Implications of the Internet for Consumer Marketing. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 25(4):329-346.

Posselt T. ve Gerstner E. (2005). Pre-Sale vs. Post-Sale e-Satisfaction:Impact on Repurchase Intention and Overall Satisfaction. *Journal of Interactive Marketing*, 19(4):35-47.

Rafiq, M., ve Jaafar, H. S. (2007). Measuring Customers'perceptions of Logistics Service Quality of 3PL Service Providers. *Journal of Business Logistics*, 28(2), 159-175.

Ranganathan C. ve Ganapathy S. (2002). Key Dimensions of Business to Consumer Web Sites. *Information & Management*, 39(6):457-465.

Rao, S., Goldsby, T. J., Griffis, S. E., ve Iyengar, D. (2011). Electronic Logistics Service Quality (e-LSQ): Its Impact on the Customer's Purchase Satisfaction and Retention. *Journal of Business Logistics*, 32(2), 167-179.

Rowley, J. (2006). An analysis of the e-service literature: towards a Research agenda. *Internet Research*, 16 (3): 339-359.

Saura, I. G., Frances D. S., Contri, G. B. ve Blasco M. F. (2008). Logistics Service Quality: A New Way to Loyalty. *Industrial Management & Data Systems*, 108(5):650-668.

Srinivasan, S., Anderson, R. ve Ponnarolu K. (2002). Consumer loyalty in e commerce: An exploration of its antecedents and consequences. *Journal of Retailing*, Vol:78, 41-50.

Stank, T. P., Goldsby, T. J. ve Vickery, S. K. (1999). Effect of service Supplier performance on satisfaction and loyalty of store managers in the fast food industry. *Journal of Operations Management*, 17(1999):429-447.

Şimşek, Ö. F. (2007). *Yapısal Eşitlik Modellemesine Giriş Temel İlkeler ve Lisrel Uygulamaları*. Ankara: Ekinoks.

Tarn, J.M., Razi, M.A., Wen, H.J. ve Perez, A.A. Jr (2003). E-fulfillment: The strategy and operational requirements. *Logistics Information Management*, 16(5): 350-362.

Taylor, J.W. (1974). The role of risk in consumer behavior. *Journal of Marketing*, 38(2): 54-60.

Tek, B. Ö. ve Özgül, E. (2008). *Modern Pazarlama İlkeleri* (3. Baskı). İzmir: Birleşik Matbaacılık

Tek, Ö. B ve Orel, F. D. (2006). *Perakende Pazarlama Yönetimi* (2. Baskı). İzmir: Birleşik Matbaacılık.

Tek, Ö. B. (1999). *Pazarlama İlkeleri* (8. Baskı) İstanbul: Cem Ofset Matbaacılık Sanayi A.Ş.

Tek, Ö. B. (2013). Marketing Function and Logistics Revisited: Revised Dual Sub functional Model Approach. *Logistics and Transport*, 2(18):51-66.

Turban, E., King, D., Lee, J., Liang, T. P. ve Turban, D. (2010). *Electronic Commerce 2010: A Managerial Perspective* (6th ed.). New Jersey: Pearson.

Turkishtime, (2013). Yeni çağda perakende modeli nasıl değişiyor? *Ekonomi ve İş Kültürü Dergisi*, 130.

Türkiye Perakendecilik Meclisi Sektör Raporu, (2012),

Westbrook, R. A. (1980). Intrapersonel affective influences on consumer satisfaction with products. *Journal of Consumer Research*, 7(1):49-54.

Wolfenbarger, M. ve Gilly M. C. (2003). eTailQ: dimensionalizing, measuring and predicting e-tail quality. *Journal of Retailing*, 79 (2003):183-198.

Zeithaml, V. A., Berry, L. L., ve Parasuraman, A. (1993). The nature and determinants of customer expectations of service. *Journal of the academy of Marketing Science*, 21(1), 1-12.

EK 1: Araştırma Boyutları ve Ölçekler

	ARAŞTIRMA BOYUTLARI VE ÖLÇEKLER	REFERANSLAR
	TEKNİK ÖZELLİKLER	(Srinivasan vd., 2002 ve Collier ve Bienstock, 2006'dan adapte edilmiştir.)
TÖ1.	Gitmek istediğim noktalara hızlı ve kolay bir şekilde gidebiliyorum.	
TÖ2.	Sayfalar arasında kaybolmuyorum.	
TÖ3.	Bir hata yaptığımda (iptal, başa dön, ana menü vb. gibi) geri dönme imkânı vardır.	
TÖ4.	Aradığıma kolaylıkla ulaşabildiğimden zamanımı boşa harcamamaktayım.	
TÖ5.	İşlemlerimi hızlı bir şekilde gerçekleştirebiliyorum.	
	İŞLETME POLİTİKALARI	
	Açıklık ve Erişilebilirlik	(Collier ve Bienstock, 2006'dan adapte edilmiştir.)
AE1.	Nakliye ile birlikte ürünün müşteriye mâl olan bedeli doğru verilmektedir.	
AE2.	Yazılı hizmet politikasına kolay bir şekilde erişebiliyorum.	
AE3.	Yazılı hizmet politikası açık bir şekilde belirtilmiştir.	
	Güven	(Collier ve Bienstock, 2006 dan adapte edilmiştir.)
GÜ1.	Kişisel bilgilerimin diğer siteler veya firmaların erişimine izin verilmeyeceğine dair güvenim tamdır.	
GÜ2.	Kişisel bilgilerimin kötüye kullanılmayacağına dair güvenim tamdır.	
GÜ3.	Bilgim ve isteğim dışında siparişimi iptal etmemektedir.	
	Gizlilik	(Ranganathan ve Ganapathy, 2002'den adapte edilmiştir.)
GİZ1.	Siteye kayıtlı kişisel bilgilerimin bilinmesinden dolayı endişe duyuyorum.	
GİZ2.	Kredi kartı bilgilerimin sisteme kayıtlı olmasından dolayı endişe duyuyorum.	
GİZ3.	Alışveriş sonrası gönderilen kutu üzerinde bulunan sipariş detayını gösteren faturaların, kutu içerisine kimsenin görmeyeceği şekilde konulması gerektiğini düşünüyorum.	

	DEĞER ÖNERİSİ	(Tek,2006 ve araştırmacılar tarafından geliştirilmiştir.)
	Ürün Bilgisi	(Tek,2006 ve araştırmacılar tarafından geliştirilmiştir.)
ÜBİL1.	Ürünlerin resimleri anlaşılır bir şekilde sunulmaktadır.	
ÜBİL2.	Ürün detayları (renk, beden, stoklardaki mevcut durumu vb.) ürünle birlikte eksiksiz verilmektedir.	
ÜBİL3.	Satılmakta olan ürünlerin kalitesine güveniyorum.	
ÜBİL4.	Yeterince ürün çeşidine sahiptir.	
ÜBİL5.	Kampanyalarla ilgili bilgileri müşteriye zamanında ve eksiksiz duyurmaktadır.	
ÜBİL6.	Firmanın kargo hizmetinden memnunum.	
	Kampanyalar ve Alışveriş Sepeti	(Tek,2006 ve araştırmacılar tarafından geliştirilmiştir.)
KAS1.	Kampanya süreleri yeterlidir.	
KAS2.	Yapılan kampanyalar bu sitelerden alışveriş yapmamda önemli bir rol oynamaktadır.	
KAS3..	Alışveriş sepeti uygulaması alışverişimi kolaylaştırmaktadır.	
KAS4.	Alışveriş sepeti uygulamasından memnunum.	
KAS5.	Alışveriş sepeti uygulaması ile kargo masraflarımın azaldığını düşünüyorum.	
	Fiyat	(Tek,2006 ve araştırmacılar tarafından geliştirilmiştir.)
F1.	Ürün fiyatları piyasa fiyatlarına göre daha ucuzdur.	
F2.	Diğer benzer sitelere göre fiyatlar daha makuldür.	
F3.	Firmanın verdiği tüm hizmetler dikkate alındığında fiyatlar makul seviyededir.	
	Kargo	(Tek,2006 ve araştırmacılar tarafından geliştirilmiştir.)
K1.	Farklı kargo seçeneklerine sahiptir.	
K2.	Diğer benzer sitelere göre kargo ücreti uygundur.	
K3.	Kargo ücreti ürünlerin değerlerine göre oldukça yüksektir.	

	SATIN ALMA ÖNCESİ TATMİN	(Posselt ve Gerstner, 2005 ve Cao ve Gruca, 2004'den adapte edilmiştir.)
SÖT1.	Aradığım ürünlere kolaylıkla ulaşabiliyorum .	
SÖT2.	Ürün bilgileri açık ve anlaşılır bir şekilde sunulmaktadır.	
SÖT3.	Sitenin genel dizaynı ve görünüşü alışverişe elverişlidir.	
SÖT4.	Diğer firmalara göre ürün fiyatları satın almaya elverişlidir.	
SÖT5.	Müşteri satın alma onayı vermeden ürünün toplam maliyet bilgisini (kargo,kdv vb.) görebilmektedir.	
	GELEN SİPARİŞİN DURUMU	(Mentzer vd., 2001, Collier ve Bienstock, 2006'dan adapte edilmiştir.)
SD1.	Siparişlerim güvenli bir şekilde ambalajlanmış olarak teslim edilmektedir.	
SD2.	Tüm siparişlerim hasarsız olarak teslim edilmektedir.	
SD3.	Teslim edilen özellikle kırılacak eşyalarda hasar görülmemektedir.	
	GELEN SİPARİŞİN DOĞRULUĞU	(Mentzer vd., 2001, Collier ve Bienstock, 2006'dan adapte edilmiştir.)
SDO1.	Yanlış ürün teslimi yapmamaktadır.	
SDO2.	Sipariş verdiğim ürünleri tam ve eksiksiz olarak teslim etmektedir.	
SDO3.	Sahte markalı (orijinal markalı olmayan) ürün teslimi yapmamaktadır.	
	ZAMANINDA TESLİM	(Mentzer vd., 2001 ve Collier ve Bienstock, 2006'dan adapte edilmiştir.)
DT1.	Farklı teslimat süresi seçenekleri sunmaktadır.	
DT2.	Siparişlerimin teslimini genellikle kısa sürede yerine getirmektedir.	
DT3.	Siparişlerim söz verildiği zamanda teslim edilmektedir.	

SİPARİŞ SÜRECİNİN ŞEFFAFLIĞI		
SS1.	Sipariş sürecinin her aşamasını (“siparişiniz alındı”, “siparişleriniz hazırlanıyor”, “kargoya verildi” gibi aşamalar) rahatlıkla takip edebiliyorum.	
SS2.	Sipariş takip sürecinden memnunum.	
SS3.	Mail adresime gelen bilgilendirme ile kargomun teslim tarihine ilişkin doğru bilgi alıyorum.	
	İADE VE ŞİKAYETLERİN YÖNETİMİ	Mentzer vd., 2001 ’den adapte edilmiştir.)
İŞY1.	Verilen siparişe fiilen teslim edilen sipariş arasındaki farklılıklardan kaynaklanan uyuşmazlığı tatmin edici bir şekilde çözmektedir.	
İŞY2.	İadeler konusunda müşteriye uygun alternatifler sağlamaktadır.	
İŞY3.	Sorunlara müşteri odaklı yaklaşmaktadır.	
İŞY4.	Şikâyetlerime kısa sürede cevap vermektedir.	
İŞY5.	Ürün iade ve değişimi işlemlerinde sürecin her aşamasını takip edebiliyorum.	
İŞY6.	Ürün iade ve değişimini kısa sürede yerine getirmektedir	
İŞY7.	Ürünleri ücretsiz iade edebiliyorum.	
İŞY8.	Ücret iadesini eksiksiz ve zamanında yerine getirmektedir.	
İŞY9.	İade süreci ile ilgili müşteriye ayrıntılı bilgi sağlamaktadır.	
	MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ	(Oliver, 1980; Zeithaml vd.,1993’den adapte edilmiştir.)
MM1.	Bu sitesinin yaşattığı hizmet deneyiminden memnunum.	
MM2.	Bu siteyi arkadaşlarıma tavsiye edeceğim.	
MM3.	Bu siteyi ziyaret etmeye devam edeceğim.	
MM4.	Bu siteden alışveriş yaptığıma pişmanım.	
MM5.	Bu siteden alışveriş yapmayı sürdüreceğim.	
MM6.	Bu site hakkında negatif düşüncelere sahibim.	

Yayın Geliş Tarihi: 26.08.2016
Yayına Kabul Tarihi: 28.12.2017
Online Yayın Tarihi: 06.04.2018
<http://dx.doi.org/10.16953/deusosbil.281328>

Dokuz Eylül Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi
Cilt: 19, Sayı: 4, Yıl: 2017, Sayfa: 665-681
ISSN: 1302-3284 E-ISSN: 1308-0911

Araştırma Makalesi

SAĞLIK KURUMLARINDA SİSTEM KAYNAKLI TIBBİ HATALARIN ANALİZİ

İzzet AYDEMİR*

Öz

Sağlık kurumlarında meydana gelen tıbbi hatalar insan kaynaklı ve sistem kaynaklı olup hasta güvenliği için ciddi risk nedenleri olarak görülmektedir. Gelişen tıp teknolojisi ve sağlık eğitiminde yaşanan değişimlere rağmen tıbbi hatalar, meydana gelen ölüm nedenleri arasında ilk sıralarda yer aldığı görülmektedir. Üstelik bu hataların birçoğu önlenabilir niteliktedir. Tıbbi hata ve hasta güvenliğine hâkim olan fikirler meydana gelen hataların ve komplikasyonların insan faktörlerinden çok sistem kaynaklı olduklarını belirtmektedir. O bakımdan bu çalışmada, sağlık kurumlarında meydana gelen sistem kaynaklı tıbbi hatalar, hata nedenleri, oluşum süreçleri, bu hatalara neden olan değişik faktörler ile çözüm önerileri bazı model yaklaşımlar yoluyla açıklanmıştır. Sonuç olarak, sağlık kurumlarında doğru tasarlanmış bir sistem yaklaşımı, birey kaynaklı tıbbi hataların da azaltılmasını etkileyerek güvenli bir kültürün oluşmasına katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Anahtar Kelimeler: *Güvenlik Kültürü, İnsan Faktörleri, Model Yaklaşımlar, Sistem Kaynaklı Tıbbi Hatalar, Tıbbi Hatalar.*

ANALYSIS OF SYSTEM-BASED MEDICAL ERRORS IN HEALTHCARE INSTITUTIONS

Abstract

Medical errors that occur in health institutions are seen as a serious risk to patient safety which are human-induced and system-related errors. In spite of developing medical technology and the changes in the health education, medical errors are taking the first place among causes of death. In addition, many of these errors are preventable. Prevailing ideas on medical errors and patient safety indicates that occurring medical errors and complications, instead of human factor, are mostly system-induced ones. In that regard, in this study, system-induced medical errors occurring in health institutions, reasons for medical errors, their formation processes, various factors that cause these errors and solution recommendation have been explained by some model approaches. Consequently, a systems approach designed correctly in health institutions -also affects reducing human-induced errors- is expected to contribute to the creation of a safer culture.

* Arş. Gör., Ankara Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Sağlık Yönetimi Bölümü, izzetaydemir1982@gmail.com

Keywords: Safety Culture, Human Factors, Model Approaches, System-Related Medical Error, Medical Errors.

GİRİŞ

Sağlık hizmetleri, hem arz yönü hem de talep yönü bakımından insan unsurundan bağımsız değildir. Bu bakımdan, meydana gelmesi olası tıbbi hataların sağlık personelinin güvenliği için risk oluşturabileceği gibi hasta güvenliği için de tehdit oluşturma kapasitesine sahip olduğu görülmektedir. Hizmeti sunarken temel öncelik, hastaya zarar vermeden sağlık hizmeti sunmak olmalıdır. Bu öncelik, milattan önce (Sur vd., 2011: 509) hekimlere “primum non nocere” yani “önce zarar verme” ve 1900’lerin başında yaşamış olan Florence Naughtingale’in “bir hastanenin hastaya ilk önce zarar vermemesi gerekir” felsefesinin bir devamı olarak gelişen bir süreç olduğu görülmektedir. Hizmet sunumu sürecinde istenen, en az hata ile ya da sıfır hata ile sağlık çıktılarının en iyileştirilmesidir.

Sağlık hizmetlerinde tıbbi hatalar, hizmetlerin sunulması esnasında sağlık personelinin kusurları ve yanlış uygulamaları ile sistem başarısızlıkları sonucu meydana gelen hatalardır. Hastaneler, poliklinikler, doktor muayeneleri ve evde bakım hizmetlerinin sunulduğu sağlık hizmetlerine ilişkin her türlü faaliyetlerin gerçekleştirildiği yerde meydana gelen tıbbi hataların evrensel kurumlarca da tanımı yapılarak özellikle sistem başarısızlıklarına atıfta bulunulmuştur. Örneğin tıbbi hatalar, Dünya Tabipler Birliği (World Medical Association) tarafından “hekimlerin tedavi sırasında standart uygulamalardan sapması, beceri eksikliği veya hastaya tedavi verememesi ile oluşan zararlıdır” şeklinde tanımlanmaktadır (Polat ve Pakiç, 2011: 120). Amerikan Tıp Enstitüsü (Institute of Medicine) tıbbi hataları, “planlanan bir eylemin istenilen şekilde tamamlanamaması ya da amaca ulaşmak için yanlış planlamanın yapılması” şeklinde tanımlamıştır (Institute of Medicine, 2000: 35). Her iki kurumun tanımından da anlaşılmaktadır ki tıbbi hatalar, *uygulama hatası* ve *planlama hatasının* bir bileşeni olup (Akalin, 2001: 244) hem sistem eksiklikleri sonucu hem de sağlık personelinin yanlış uygulamaları ve bilgi eksiklikleri kaynaklı olduğu görülmektedir.

Tıbbi hatalar; gereksiz testler, işlem ve prosedürler nedeni ile tedavilerin ve dolayısıyla da hastanede kalış süresinin uzamasına neden olmaktadır. Tıbbi hatalar sonucu sağlık harcamaları artmaktadır. Meydana gelmesi olası komplikasyonlar nedeni ile ilaç harcamalarında artışları meydana getirerek ilave maliyetler yaratmaktadırlar. Bundan başka, yapılan çalışmalar meydana gelen tıbbi hataların sağlık çalışanlarında moral ve motivasyon bozukluğu, hasta ve hekim arasında güvensizlik iklimi yaratarak topluma sağlık hizmeti sunumunda memnuniyetsizliğe neden olduğunu göstermektedir. Genel olarak bakıldığında bu durum, toplumun sağlık statüsünde açmazları meydana getirmektedir (Farguhar vd., 2007: 456; Top vd., 2008: 164). Diğer taraftan tıbbi hatalar potansiyel iyileşmelerin gecikmesi ve

özellikle cerrahi hastaların zarar görmesine neden olarak ciddi anlamda kalite/kalitesizlik sorununu yaratmaktadır (Krizek, 2000).

Tıbbi hatalar genel olarak insan kaynaklı ve sistem kaynaklı olarak meydana gelmektedir. İnsan kaynaklı tıbbi hatalar her ne kadar birey kaynaklı olsalar da aslında sistem yetersizliğinden ya da sistemin yanlış tasarlanması sonucu meydana gelen insan faktörlü hatalardır ve yeterli bir eğitim programı yoluyla giderilebilen hata türleridir (Bleetman vd., 2011: 390). Bu türde ortaya çıkan hatalara neden olan bireyler, genelde suçlamaya dayanır ve doğasında cezalandırma vardır (Reason, 2000: 768). Bu hata türlerinin aynı zamanda ekip üyeleri arasındaki koordinasyon yetersizliğinden de kaynaklandığı görülmektedir (Salas vd., 1999: 161).

Gelişen teknolojiye ve eğitim niteliğinde yaşanan değişimlere rağmen tıbbi hataların büyük oranda artma eğiliminde olması düşündürücüdür. Amerikan Tıp Enstitüsü'nün iki binli yılların başında yayımladığı "To Err is Human: Building a Safer Health System" raporu üzerinden yıllar geçmiş olmasına rağmen hasta güvenliği, hala bir kamu sağlık sorunu olarak kalmaktadır. Amerikan Tıp Enstitüsü (2000) her yıl Amerika'da 44,000- 98,000 arası insanın hastanelerde önlenebilir hatalar sonucu hayatını kaybettiğini belirtmiştir. Raporda tıbbi hataların dünyada ölüm nedenleri sıralamasında kalp hastalıkları, kanserler, serabrovasküler hastalıklar ve KOAH'tan sonra beşinci sırada yer aldığı belirtilmiştir. Fakat raporda daha çarpıcı olan bu hataların çoğunun önceden öngörülebilir ve önlenebilir nitelikte olduğudur. Hastalık Kontrol ve Önleme Merkezi (Centers For Disease Control and Prevention)'de meydana gelen tıbbi hataların çoğunun önlenebilir olduğunu belirtmektedir (<https://www.cdc.gov/hai/>). Hasta güvenliği ve tıbbi hatalar ile ilgili çalışmalara ciddi anlamda mesai harcamış Leape ve çalışma arkadaşlarının (1993) sağlık kurumlarında oluşan ietrojenik hataların yaklaşık %78'inin önlenebilir nitelikte olduğunu belirterek kurumsal çalışmaların dışında bireysel nitelikli çalışmalarla da bu görüş desteklenmiştir. Yıllar itibari ile ABD'de yapılan çalışmalar ışığında tıbbi hataların genelde sürekli bir artış halinde olduğu görülmektedir. Amerikan Tıp Enstitüsü raporu sonuçlarına kıyasla tıbbi hataların kalp krizi ve kanserin ardından ölüm sebepleri arasında üçüncü sıraya yükseldiği saptanmıştır (Makary ve Daniel, 2016: 2). Gelişen teknolojiye ve tıp eğitimi niteliğinde yaşanan değişimlere rağmen Makary ve Daniel (2016), tıbbi hataların süreç içindeki bu artışı, bir sistem güvenliği tehdidi olmanın yanı sıra problemin ne kadar büyük ve önemli olduğunun boyutunu da ifade etmişlerdir. ABD'de tıbbi hataların neden olduğu ölümleri konu alan bazı çalışmaların kronolojik sıralaması Tablo 1'de belirtilmiştir. Tablodan çıkarılabilecek belki de en çarpıcı bulgu, yaşanan bunca teknolojik, tıp eğitimi ve diğer değişimlere rağmen sağlık kurumlarında meydana gelen tıbbi hataların genelde dramatik bir şekilde artma eğiliminde olmasıdır. Her ne kadar bu çalışmalar ABD örneğinde yapılmış olsa da bunun dünya evreninde pek de değişmeyeceği düşünülebilmektedir.

Tablo 1. ABD’de Tıbbi Hata Kaynaklı Ölümler (Yıllık)

Tıbbi Hata Kaynaklı Ölümler (Yılda)	Kaynak
44,000-98,000	Institute of Medicine (1999)
140,400	Leape vd. (1993)
195,000	Agency for Healthcare Quality and Research (2004)
180,000 ¹	US Department of Health and Human Services Office (2008)
251,454	Makary ve Daniel (2016)

Kaynak: Makary, M., Daniel, M. (2016). Medical error- the third leading cause of death in the US. *British Medical Journal*, 10.1136/bmj.i2139, (15.08.2016).

Bu çalışmada, sağlık kurumlarında meydana gelen sistem kaynaklı tıbbi hatalar, hata nedenleri, oluşum süreçleri, bu hatalara neden olan değişik faktörler ile çözüm önerileri sistem kaynaklı tıbbi hataların analizinde sıkça kullanılan üç model yaklaşım ile açıklanmıştır. Sistem kaynaklı bu tıbbi hatalardan kaçınma ya da bu hataları bertaraf etmek için de Hata Yönetimi Troika’sı modeli önerilmiştir. Çalışma bulguları, sağlık kurumlarında doğru tasarlanmış bir sistem yaklaşımının birey kaynaklı tıbbi hataların da azaltılmasını etkileyerek güvenli bir kültürün oluşmasına katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

SİSTEM KAYNAKLI TIBBİ HATALAR

Birey kaynaklı hata yaklaşımında kaynak dağıtımı, kişilerin daha az hata yapmalarını sağlamaya yönelik iken sistem yaklaşımında ise insanları, ekipleri, iş ve görevleri, iş ortamını ve kurumları aynı anda yönetmeyi sağlamaya yönelik kapsamlı bir programı amaçlamaktadır (Department of Health, 2000: 26). Reason (2000) sistem yaklaşımında, kurumsal yapı içerisinde istenmeyen olaylara ve hatalara yol açan olaylar zincirindeki faktörler üzerinde odaklandığını belirtmektedir. Sistem yaklaşımında esas olan insan koşullarının pek değiştirilemediği, ancak insanların iş hayatında daha az hata yapmaları adına çalıştığı koşulların değiştirilebileceği varsayımına dayanmaktadır (Department of Health, 2000: 21). Yetersiz sistem tasarımı, insan kaynaklı hataların oluşmasına yol açarak kurumsal performansta etkinsizliğe neden olmaktadır. Ayrıca, yetersiz tasarım ve açık tanımlanamayan ekip misyonları yönetimi, sistem başarısızlıklarının bir nedeni olan ekip faaliyetleri hatalarının temel kaynağı olarak da görülmektedir (Federal Aviation Administration, 2004: 2).

Sistem yetersizliğine bağlı hatalar, sağlık hizmetlerinin sunumu sırasında sistemde ortaya çıkan ve saptanması oldukça zor olan hatalardır. Defibrilatör ve intravenöz sıvı pompaları gibi aletlerdeki bozukluklar ancak ortaya çıkınca saptanabilmekte, fakat çok önemli ve riskli sonuçları ortaya çıkarabilecek sistem hatalarındandır (Akalin, 2001: 244). Diğer taraftan Charles (2003), sistem kaynaklı tıbbi hataları kötü denetim ve eğitim, işlerin (tasks) ergonomik olmayan tasarımı,

¹ Sadece Medicare programından faydalananlar arasında görülen ölümler.

pratik olmayan iş süreçleri ile yetersiz araç ve otomasyon sistemindeki aksaklıklar olarak belirtmiştir. Thomas vd. (2004) sağlık hizmetlerinde sistem başarısızlıklarını cihaz ve ekipmanların kötü tasarlanması, personel yetersizliği, aşırı yorgunluk sağlayıcılar ve yetersiz ekip çalışması ile iletişim hataları olarak belirterek sistem kaynaklı oluşabilecek hata kaynaklarının alanını daha da genişletmişlerdir.

Kalitenin öncüleri sayılan Juran ve Deming olası hataların yaklaşık % 85-98'i sistem kaynaklı olduğunu ifade etmiştir. Amerikan Tıp Enstitüsü yayımladığı raporlarında tıbbi hataların sistem kaynaklı olduğunu her defasında belirtmiştir (Sur, 2013). Leape, hataların çoğunun (yaklaşık olarak %95 ve üzerinin) sistem kaynaklı olduğunu belirterek gerek sağlık kurumlarında ve gerekse de diğer hizmet alanlarında sistemin yapılandırılmasına gidilmesi gerekliliğini savunmuştur (Leape, 1997: 221). Tucker ve Edmondson (2003) yaptıkları çalışmalarında hastanelerde meydana gelen hataların yaklaşık %86'sının sistem kaynaklı olduğunu belirtmiştir.

Bir devlet hastanesi çalışanlarının hasta güvenlik algılarını belirlemek amacıyla 200 katılımcı üzerinde yapılan çalışmada katılımcıların %75,5'inin, yaşanan olumsuz olayların birey kaynaklı hatalardan çok sistem kaynaklı hatalar olduğunu belirtmişler. Diğer taraftan Uluslararası Birleşik Komisyonu'na (Joint Commission International) 2006 yılında bildirilen istenmeyen olayların (sentinal event) analizinde %65 ile iletişim eksikliği temel neden olarak ilk sırada yer aldığı görülmektedir (Vural vd., 2014: 153). Özata ve Altuncan'ın (2010) Konya ili hastanelerinde tıbbi hata görülme sıklıkları, hata türleri ve hata nedenlerinin belirlenmesine yönelik yaptıkları çalışmada sağlık personelinin yaklaşık %93,8'inin hasta güvenliğini tehlikeye sokacak en az bir hata yapmadıklarını ifade etmişlerdir. Aynı çalışmada katılımcıların %86,9'unun ekip arkadaşlarının hasta güvenliğini tehlikeye sokacak herhangi bir hatalarını görmediklerini belirtmişlerdir. Aydemir (2015); cerrah, anestezi ve ameliyathane hemşirelerinden oluşan ameliyathane personelinin faaliyetleri sırasında teknik olmayan becerilerinin belirlendiği çalışmada katılımcıların yaklaşık %48,3'ünün karşılaşılabilecekleri tehlikeli durumları raporlama konusunda yöneticilerin ve diğer çalışanlar tarafından cesaretlendirilmediğini belirtmiştir. Aslında yukarıda belirtilen bu bulguların iki temel nedeni olabilmektedir. Birincisi katılımcıların meydana gelen tıbbi hataları çoğunlukla kendilerine ve ekip arkadaşlarına atfetmemeleri, oluşan tıbbi hataların sistem kaynaklı olduklarını göstermektedir. Diğer bir neden ise etkin bir hata ya da olay bildirim raporunun olmadığını, dolayısıyla suçlanma ve cezalandırılma korkusuyla bunu ifade edemediklerini göstermektedir.

Sağlık kurumlarında meydana gelen tıbbi hatalar farklı kaynaklı olabilmektedir. Örneğin Akgün (2014) tıbbi hata nedenlerini performans hataları, önlem alma hataları, tanısız hatalar, ilaç ve sistem hataları olarak sınıflandırırken; başka bir kaynakta bu hata türleri ilaç hataları, cerrahi hatalar, tanı koymada yapılan hatalar, sistem yetersizliklerine bağlı hatalar ile kan transfüzyonu, düşmeler ve hastane enfeksiyonları gibi diğer hata türleri olarak saptanmıştır (Canatan vd.,

2015: 83). Hastanelerde tıbbi hata nedenlerini Krizek (2000) yaptığı çalışmasında daha da genelleştirmiştir. Bu hata türlerini Krizek şöyle belirtmiştir:

- Bilgi eksikliğine dayalı tıbbi yargı hataları
- Beceri eksikliğine dayalı teknik hatalar
- Uygun olmayan kişilere sorumlulukların verilmesine dayalı beklenti hataları
- İşgücü, yanlış süreçler ve protokoller benzeri örgütlenme hataları kaynaklı sistem hataları
- Araç-gereç, donanım gibi mekanik hatalar.

Hasta güvenliğini etkileyen sistem kaynaklı tıbbi hataları ise McBride-Henry ve Foureur (2006) aşağıdaki gibi belirtmiştir:

- Yeterli personel eksikliği
- Hasta bakım düzeyi
- Kurumsal politika ve tıbbi bilgiye erişim yetersizliği
- Fiziksel çevre; aydınlatma ve ilaç hazırlama imkânları
- Örgütsel kültür
- Örgütsel iletişim kanalları
- Farmakolojik bilgi
- Örgütsel iş rutinleri
- Olay raporlama kültürü

Sağlık hizmet birimleri, özellikle birden fazla hizmetin eşzamanlı olarak sunulduğu ve farklı disiplinlerin ve uzmanlık bilgisine sahip farklı nitelikte insan kaynağından oluşan hastaneler, hizmet sunumu esnasında farklı risk faktörlerinden etkilenebilmektedir. Özellikle Roberts ve Rousseau (1989); ameliyathaneler, acil üniteleri ve yoğun bakım üniteleri gibi risk yüklemeye kapasitesi yüksek olan birimlerde sistem yetersizliği kaynaklı olayların/hataların meydana gelmesi ve hasta güvenliği için risk oluşturmasını kaçınılmaz olduğunu belirtmişler.

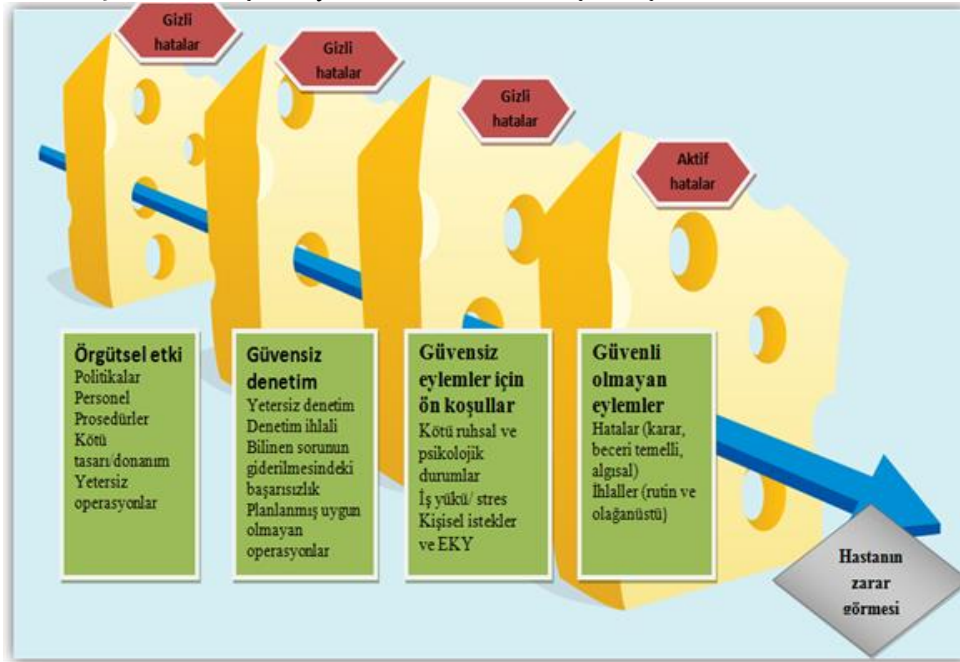
SİSTEM KAYNAKLI TIBBİ HATALARIN ANALİZİNE İLİŞKİN MODELLER

Sağlık kurumlarında sistem kaynaklı meydana gelen tıbbi hatalar ve bu hataların oluş süreci, tıbbi hataların meydana gelmesinde rol alan önemli faktörler ile hataların önlenmesine yönelik çeşitli modeller ve yaklaşımlar geliştirilmiştir. Bu çalışmada alanyazında yer alan üç model (İsviçre Peynir Modeli Yaklaşımı, SHELL Modeli ve Hasta Güvenliği için Sistem Mühendisliği Girişimi Modeli) ile sistem kaynaklı tıbbi hataların önlenmesinde etkin olduğu düşünülen Hata Yönetimi Troika'sı ayrıntılı bir şekilde açıklanmıştır.

İsviçre Peynir Modeli Yaklaşımı

Reason, sistem yaklaşımı içinde aktif (overt) ve gizli (latent) hataların olduğunu belirtmiş ve bunları “İsviçre Peynir Modeli” (Swiss Cheese Model) ile açıklamıştır (Şekil 1). Aktif hatalar, hasta ve sistemle direkt etkileşimde olan çalışanlar tarafından işlenen emniyetsiz eylemlerdir. Usul ihlalleri, yetersizlikler, hasta kimliğinin yanlış olarak kaydedilmesi ya da kontrol listelerini (Checklists) uygulamadan girişimsel müdahalelerde bulunmak gibi değişik nedenlerden kaynaklanmaktadır. Aktif hatalar genelde savunma bütünlüğü üzerinde kısa süreli etkiye sahiptirler. Gizli hatalar, sistem kaynaklı hatalar olup, sistem içinde kaçınılmaz olarak var olan yerleşik patojenlerdir. Zaman baskısı altında çalışma, yetersiz personel rejimi, erken uyarı sistemlerinin olmayışı, kaynak dağıtımında etkinsizlik ve yönetim tarafından verilen yanlış kararlar sonucu ortaya çıkan hatalardır. Latent hatalar sistemin çalışması ile belirlemeler ve koşulları etkileyerek hataları tetiklerler. Bu tür hatalar aktif hataların oluşmasına neden olmakla birlikte güvensiz hareket eden sistemle etkileşim sonucu oluşan hatalardır. Aktif hatalardan farklı olarak önceden tespit edilmeleri ve ortadan kaldırılmaları ya da etkilerinin azaltılması mümkündür (Reason, 2000: 769).

Şekil 1: İsviçre Peynir Modeli Hata Gelişim Aşamaları



Kaynak: Reason, J. (2000). Human error: Models and management. *British Medical Journal*, 320: 768-770.

Peki, İsviçre Peynir Modeli yaklaşımında peynirin üzerinde yer alan boşluk metaforları ne ifade eder, nasıl çalışır ve ne gibi sonuçları doğurur? Peynir dilimleri, sistemin hata yapmasını engelleyen ya da hatanın hastaya ulaşmasını engelleyen bariyerlerdir. Hasta ve çalışan güvenliği kültürü, tedavi protokolü, hekim eğitimi birer peynir dilimleri olarak tanımlanmaktadır. Peynir dilimindeki delikler/boşluklar ise sistemdeki eksiklikleri ve aksaklıkları (latent) ifade etmekte olup hastaya gidebilecek zararlı yolları göstermektedir. Tüm delikler üst üste gelecek şekilde paralel olduklarında (overlap) hatanın meydana gelmesi kaçınılmaz olacaktır. Örneklendirecek olursak, operasyon sırasında cerrahın tedavi protokollerine aykırı davranması, ameliyathane hemşiresinin bunu fark etmesi üzerine gerekli ikazı yapmaması sonucu hastanın zarar görmesi peynir dilimindeki boşluklar olarak nitelendirilmektedir.

Ketter (2006), tıbbi hataların bireylerin müdahaleleri ve niyetlerinden ziyade sistemdeki kusurlardan oluştuğunu iddia etmiştir. Yazara göre tıp personeli yüksek derecede eğitilmiş, yetkinleştirilmiş ve motive edilmiş bir ekiptir. Dolayısıyla mesleklerini en iyi şekilde yapmaktadırlar. Leape vd. (1995)'nin çalışmaları Ketter'in varsayımını destekler niteliktedir. Araştırmacılar, sağlık kurumlarında istenmeyen olaylara yol açan hataların %78'inin gizli/sistem kaynaklı hatalardan kaynaklandığını belirtmişlerdir. Çalışmalarında araştırmacılar, meydana gelen bu hataların %29'unun ilaç dağıtımına ilişkin bilgi eksikliği, %18'inin de hasta bilgileri eksikliği nedeniyle yapıldığını vurgulamışlardır.

SHELL Modeli

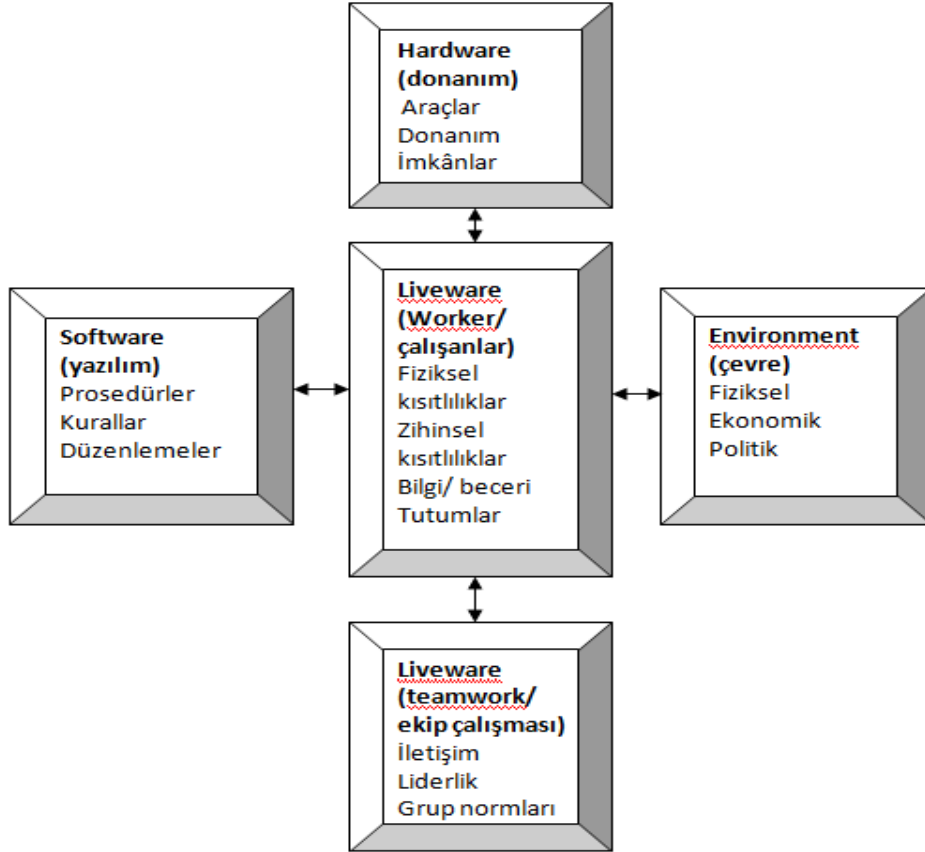
SHELL modeli, kazaların sebeplerini ve kaza oluşumuna kadarki süreçte tüm unsurların insan ile olan etkileşimini analiz etmeyi amaçlamaktadır. Sistem bakış açısı ile geliştirilen modelde sistemin en zayıf halkasını insan oluşturmada ve oluşan hataların önemli bir bölümü insan unsurunun sistemin diğer bileşenleri ile etkileşimi sırasında ortaya çıkmaktadır yaklaşımına dayanır (Karal, 2012: 30).

SHEL modeli 1972 yılında Edwards tarafından sosyo-teknik sistemlerinin güvenlik açısından kritik bileşenleri arasında ayırım yapmak için önerilmiştir. SHEL'in bileşenleri bir iş ortamında ve dolayısıyla hastane çevresinde Software (kurallar, kılavuzlar, prosedürler), Hardware (ekipman, araç ve gereçler), Environment (ekonomi, kültür, politik ve iş ortamı) ve Liveware (insan) kombinasyonundan oluşmaktadır (Şekil 2). 1987 yılında Hawkins, insanlar arası faktörleri düşünerek başka bir insanı (Liveware) eklemiş ve SHE(L)L modelini oluşturmuştur. Ayrıca modelin diğer bileşenleriyle etkileşiminin sağlanması için sistemin içine-diyagramın ortasına-en kritik bileşen olan (L) insanı (Liveware) yerleştirmiştir (Mauro vd., 2012: 760).

SHELL modeli özellikle sağlık hizmetlerinde acil üniteler, ameliyathaneler gibi mikro sistemlerdeki insan faktörlü eylemlerin incelenmesinde daha kullanışlı olmaktadır. Sağlık hizmetlerindeki mikro sistemlerde var olan bileşenlerdeki uyumsuz ara yüzler, genellikle tıbbi hataların oluşumuna neden olmaktadır. Model,

mikro sistemde hatalara neden olan eğitim, çevre ve kaynak sorunlarının taslağını çizmektedir (Molloy ve O'Boyle, 2005: 152).

Şekil 2: SHELL Modeli



Kaynak: Carstens, D. S. (2006). Patient safety technology gap: Minimizing errors in healthcare through technology innovation. *Systemic, Cybernetics and Informatics*, 3(2):80-84.

SHELL'in önemli karakteristik yanı çalışma koşullarında örgütsel, personel ve lokal faktörler düzeyinde herhangi bir şekilde risklerle karşılaşıldığında, daha kapsamlı bir düzeyde uygulanma alanını bulabilmesidir. Genellikle insanların sistem içinde diğer insanlarla, donanımla, yazılımla ve çevreyle önemli bir rol oynadığı düşünülmektedir (Antunes vd., 2011: 157). Hawkins göre SHELL, Liveware (L) diye nitelendirilen insanlar ile çalışma ortamının diğer dört bileşeni arasındaki kompleks ilişkiyi çözmeyi amaçlamaktadır. (Hawkins 1987; Akt: Antunes vd., 2011: 157).

SHELL tanımındaki bu faktörlerin birbirleri ile etkileşimi sistem tasarımı için önemlidir. Örneğin insan-donanım ilişkisinde araç-gereç ve malzeme

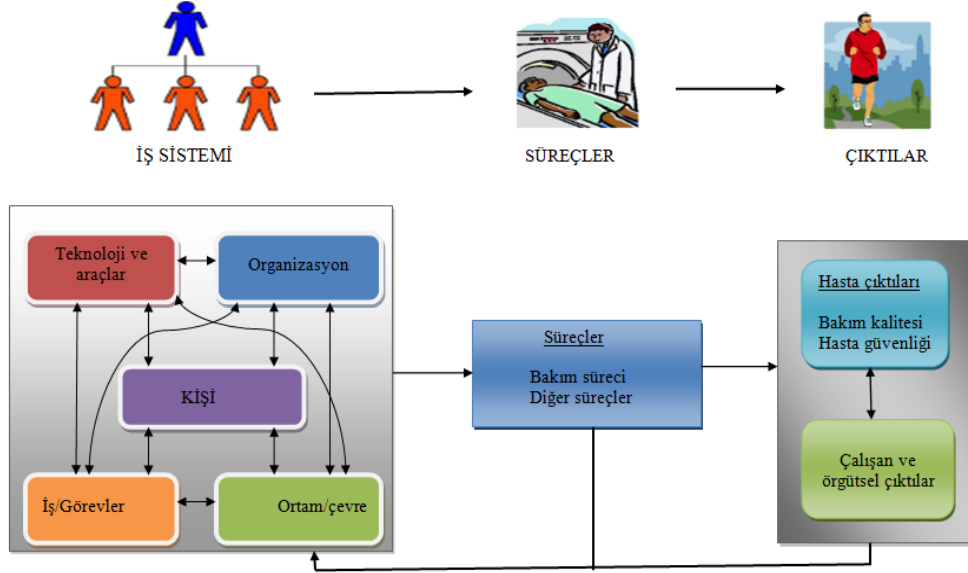
kullanımındaki yetersizlikler örgüt içinde birtakım hataların habercisi olabilmektedir. Diğer taraftan bilgisayar gibi ileri derecede otomasyon sistemlerinin uygunsuz kullanımı keza istenmedik sonuçlara neden olabilmektedir. İnsan-yazılım ilişkisinde, özellikle prosedürlere ve kurallara uyulmadığı takdirde vahim sonuçlar ortaya çıkabilmektedir. Kötü tasarlanmış yazılı dokümanlar, olaylara müdahale etme sürelerinin uzamasına neden olabilmektedir. İnsan-çevre ara yüzünde çalışılan ortamın gürültülü, aşırı kalabalık ortamlar, sinirli hasta ve yakınları, telefon ve çağrı cihazlarının sık bozulmaları gibi stres kaynaklarından arındırılmalıdır. Tüm bunlar ilgili birimde hasta sağlığını riske atacak kadar etkindirler. İnsan-insan ara yüzü, sistemin tampon bileşenidir. Burada sistemin bir bileşeni olan kişiler arası etkileşim önem kazanmakta ve ekip yönetimine ilişkin uygulama alanı bulunmaktadır. Kişiler arası iletişim, ekip çalışması, tutum ve davranışlar, kaynak yönetimi, koordinasyon ve birlikte çalışma duygusu önem kazanmaktadır. İnsan-insan yaklaşımı bireyler arası ve kurumlar arası bilgi transferinin ve akışının en etkin yöntemidir. Bu ara yüzde olası bir hatanın belirlenmesi diğer tüm ara yüzleri ve özellikle hasta sağlığını ve güvenliğini riske edecektir. Dolayısıyla bu ara yüz sistemin en etkin unsuru olup diğer ara yüzlerin işleyişini etkin kılacak öneme sahiptir.

Hasta Güvenliği için Sistem Mühendisliği Girişimi Modeli

Hasta güvenliği için sistem mühendisliği girişimi modeli (Systems Engineering Initiative for Patient Safety/SEIPS), çalışma sistemleri ve hasta güvenliği ile ilgili sistem yaklaşımına dayalı bir modeldir. Modelde sistem tasarımının, başka bir ifadeyle fiziksel yapı tasarımlarının, sistemin süreç ve çıktı değişkenleri üzerindeki etkisi açıklanmaya çalışır. Daha anlaşılır bir dil kullanılacak olursa, model süreç ve çıktılardan çok yapı (structure) üzerine odaklanmakta ve bireyleri (sağlık çalışanları ve hastaları) çalışma sistemi merkezine almaktadır (Carayon vd., 2006: 53). Kısacası bu model yaklaşım, sistem bileşenlerinden olan süreç ve çıktı kalitesini yapı kalitesine bağlamaktadır. Dolayısıyla süreç ve çıktılarda var olan bir aksamın ancak yapı unsurlarındaki arızaların giderilmesiyle mümkün olabilmektedir.

SEIPS modelinde (Şekil 3), sağlık bakım süreci ve kaynak dağıtımı, temizlik işleri ve tıbbi ekipmanların satın alınması gibi sistemin bağlı süreçleri tanımlanmaktadır. Model diğer taraftan çalışma sisteminin farklı yönlerini, etkileşimlerini ve olası sonuçlarını düşündürmeye yönelik bir çerçeve çizmektedir. Birçok potansiyel istenmedik olayların prosedür ve iş tasarımları, iş ortamı, teknoloji kullanımı gibi nedenlerden kaynaklandığı varsayımına dayanan bir modeldir. İş kontrolü anlayışı ve örgütsel değişim sürecine katılımın sürdürüldüğü bu model, hekimlerin yeni sistemleri kabul etmelerini ve bu sistemlere bağlılığını geliştirebilmektedir (Carayon vd., 2014: 196).

Şekil 3: SEIPS Hasta Güvenliği ve Çalışma Sistemi Modeli



Kaynak: Carayon, P., Hundt, A. S., Karsh, B. T., Gürses, A. P., Alvarado, C. J., Smith, M., Brennan, P.F. (2006). Work system design for patient safety: The SEIPS model. *Quality and Safety in Healthcare*, 15(1): 50-58.

İş sistemi tasarımı SEIPS modelinde yapı unsuru olarak kabul edilmektedir. Bu yapı içinde insan/kişi faktörü; hasta ve sağlık hizmet sunucularından oluşmaktadır. Hizmet sunucularının bilgi, beceri ve deneyimleri, statüleri, mesleki yeterlilikleri ve sosyo-demografik yapıları ile hastaların demografik özellikleri ve hareketlilikleri, vücut ağırlıkları, iletişim becerileri gibi özellikleri kapsamaktadır. İş sistemi içine entegre edilen insan unsuru diğer yapı değişkenlerini örgütleyerek sistem akışının sağlanmasına majör katkı sağlamaktadır. İş/görev faktörleri; iş tanımlarıyla ilgili unsurları içermektedir. Bu unsurlar iş akışı, zaman baskısı, iş kontrolleri, iş yükü, ziyaret edilen hasta odaları, uygulanan ilaç tedavisi sayısı gibi değişkenler bakımından sınıflandırılabilir. Gerekli ekipmanların varlığı, ekipmanların kolay kullanımı, endoskopi için video izleme kalitesi, teknolojinin tasarımı ve diğer unsurlarla entegrasyonu, teknoloji ve araç faktörleri ile ilgili yapı tasarımlarını içermektedir. Çevresel/ortam faktörler genelde hizmet sunucularının çalıştıkları iş ortamıyla ilgili ergonomik faktörlerdir. Düzen, ışık, ses, gürültü ve fiziki alan bu unsurlardandır. İş sisteminin son yapısı olan örgütsel faktörler organizasyonun yapısal, kültürel ve politik karakteristikleridir. Lider özellikleri, düzenlemeler, politikalar, hiyerarşi düzeyi gibi özellikler olup hız, kalite, güvenlik ve performansa dayalı göstergeleri içermektedir (Karsh vd., 2006: 60). İyi yapılandırılmış bir iş sistemi, bakım süreci ve diğer süreçler üzerinde olumlu etkiler yaratarak bakım kalitesi ve hasta güvenliği gibi bireysel faydalar sağlamanın

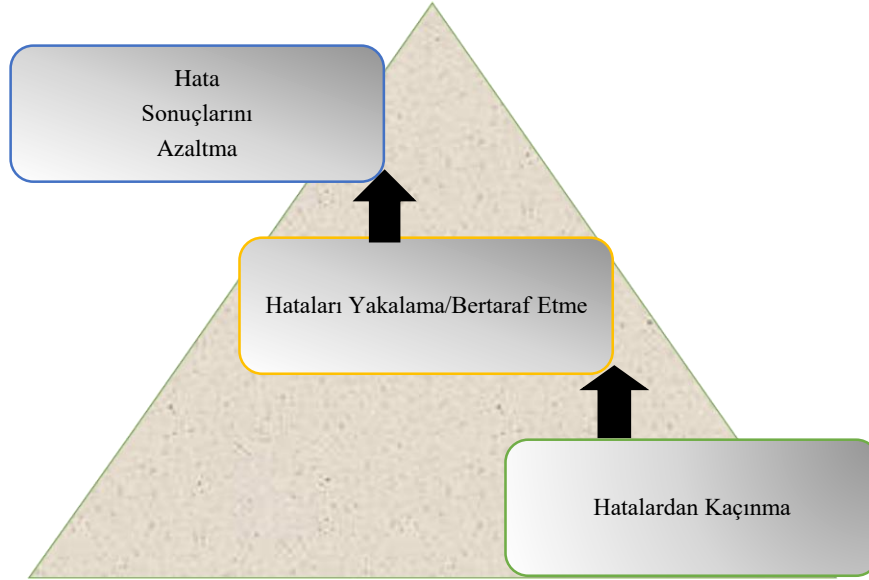
yanında çalışana yönelik çıktıları ve örgütsel düzeyde sonuç değişkenlerine pozitif katkılar sağlayarak sistem güvenliğini olumlu yönde etkilemektedir.

Hata Yönetimi Troika'sı

Helmreich ve Davies (1996) hastane ortamında sistem kaynaklı hataların azaltılması adına Hata Yönetimi Troika'sı (üçlü yönetim) "Error Management Troika" yaklaşımını önermişlerdir. Bu modelde, hataya karşı yapılandırılmış üçlü bir hiyerarşiden söz edilmektedir (Şekil 4). Bu hiyerarşinin ilk aşamasında, yani piramidin en altında, hatalardan nasıl kaçınılması gerektiğine yönelik kurumsal ve kolektif eğitim programını içermektedir. Bu aşama, olabildiğince tıbbi hatalardan kaçınılmasını, hata oluşumuna meydan verecek tüm tasarımlardan ve faktörlerden kaçınmayı gerekli kılmaktadır. Piramidin ikinci basamağında, önlenemeyen hataların yakalanıp bertaraf edilmesi ve hata nedenlerini minimize edecek yapıların geliştirilmesi önerilmektedir. Piramidin en üst basamağı ise çeşitli sebeplerle meydana gelmiş hata sonuçlarının azaltılması ve yönetimini içermektedir.

Piramit dikkatli bir şekilde izlendiğinde "hatalardan kaçınma" aşamasının önemli bir süreç olduğu görülecektir. Aslında bu aşama kilit bir basamaktır. Bu aşamada sistem mantıklı bir şekilde tasarlandığında diğer süreçlerde hataya ilişkin sızıntılar olsa da önlenmesi daha kolay olabilmektedir.

Şekil 4: Hata Yönetimi Troika'sı



Kaynak: Helmreich, R. L., Davies, J. M. (1996). Human factors in the operating room: Interpersonal determinants of safety, efficiency and morale. *Bailliere's Clin. Anaesthesiol*, 10(2): 277-295.

Makary ve Daniel (2016), insan hatasının kaçınılmaz olduğunu belirterek daha güvenli bir sistem tasarımı için hataların sıklığını ve sonuçlarını minimize edecek bir stratejinin benimsenmesi gerekliliğini vurgulayarak bu modele katkıda bulunmuşlardır. Araştırmacılar, tıbbi hata kaynaklı ölümleri elimine etmek için üç stratejinin gerekliliğini belirtmişlerdir: (1) Hataları daha çok görülür kılarak etkilerinin engellenmesi. Bu strateji için tıbbi personeli sürekli dakik kılacak ve hatalara karşı atik olmalarını sağlayacak güvenli bir ortamın yaratılması önerilmektedir. Böylece hastalar ve onların bakımını üstlenenlerin zararlardan ve hatalardan uzak olduğu bir çalışma ortamı yaratılmış olacaktır. (2) Hataya yanıt verme süresi (respond time) kısaltılarak hasta güvenliğinin sağlanması. Bu aşamada klinik personelin ihtiyaçlarının desteklenmesi adına çözüm yollarını ve kaynakları mümkün kılıcı bir yönetim yapısı inşa edilmeli. (3) Son olarak da hasta güvenliği kültürünü teşvik ederek hata görülme sıklığını düşürecek bir sistem güvenilirliğini düzenleme stratejisidir.

SONUÇ

Hasta güvenliğine hâkim olan fikirler, tıbbi hataların kaynağı üzerinde geniş ölçüde mesai harcadıkları görülmektedir. Özellikle 1999 ve 2000’li yıllarda Amerikan Tıp Enstitüsü tarafından hasta güvenliği eksenli tıbbi hataların yoğun biçimde gündemde tutulduğu görülmektedir. Bu güne kadar yapılmış çalışmalar, hasta güvenliğini tehdit eden en büyük kök neden faktörlerin tıbbi hataların olduklarını ortaya koymuştur. Dramatik olan, tıbbi hataların çoğalarak artmasıdır. Nitekim Makary ve Daniel (2016) çalışmalarında, Amerikan Tıp Enstitüsü’ne kıyasla tıbbi hataların artarak sağlık kurumlarında meydana gelen ölüm nedeni arasında ilk üç sıraya yükseldiğini belirtmiştir.

Gelişen teknoloji, sağlık hizmetlerinin sunumuna ilişkin tıbbi farkındalığın artması ve tıp eğitimi niteliğinde meydana gelen gelişmelere rağmen neden hasta güvenliği, hala bir sağlık sisteminin temel problemi olarak varlığını sürdürmektedir? Sağlık Hizmetleri Araştırma ve Kalite Ajansı (Agency for Healthcare Research and Quality); sağlık sisteminin organizasyon anlamında kompleks bir yapısının olması, sistemsel kusurların varlığı, etkili olmayan iletişim ve koordinasyon, hasta güvenliği ile ilgili faaliyetlerin yetersizliği, güvenliği sağlamaya yönelik güçlü özendiricilerin olmayışı ve üst yönetim ya da lider desteğinin yetersizliği gibi yapısal problemlerin varlığını, hasta güvenliğinin tam sağlanamayışının temel nedeni olarak belirtmektedir (<http://www.ahrq.gov/>).

Sistem kusurlarının sağlık bakımında güvenli bir ortamı yaratamamanın ve tıbbi hataların meydana gelmesinin bir nedeni olarak görüldüğü Sağlık Hizmetleri Araştırma ve Kalite Ajansı tarafından belirtilmiştir. Dolayısıyla sistem kusurları, tıbbi hata kaynağı olarak görülmektedir. Bu bakımdan çalışmada üç temel sistem yaklaşımı üzerinde durulmuştur. Bu modellerle sistem kaynaklı hataların oluş süreçleri ile tıbbi hataların önlenmesine yönelik bağlantılar açıklanmıştır. İsviçre

Peynir Modeli Yaklaşımı, peynir dilimleri ve peynir dilimi üzerindeki boşluklar metaforu kullanılarak sistem içinde var olan açık ve gizli hatalar üzerinde düşünmemizi sağlamaktadır. Gizli hatalar (peynir dilimi boşlukları) birer sistem kusurları olarak nitelendirilmekte ve üst üste gelmeleri durumunda hasta güvenliğini tehdit eden hatalara yol açar. Çalışmada yer alan diğer bir yaklaşım SHELL modelidir. Bu model ile bir sağlık kurumunda insan faktörünün, sistem bileşenlerinden olan çalışma ortamı, araç-gereç, çalışma usulleri ve diğer çalışanlarla olan ilişkisel bağı ifade edilmektedir. Bu modelde insan ögesi sistemin en temel ve kritik bileşeni olarak görülmekle beraber diğer öğeleri de harekete geçirici bir değişken olarak betimlenmektedir. Bir diğer model olan Hasta Güvenliği için Sistem Mühendisliği Girişimi, sağlık sisteminde güçlü yapı unsurlarının süreç ve sonuç üzerindeki etkisini vurgulamaktadır. Bir çözüm yöntemi olarak önerilen Hata Yönetimi Troika'sında ise sistem kaynaklı tıbbi hataların önlenmesi ve hatadan kaçınılmasına ilişkin süreçler üzerinde durulmuştur.

Sonuç olarak sağlık hizmetlerinde gerek sağlık hizmet sunucuları, gerekse de hastalar için güvenli bir ortamın yaratılması, büyük ve köklü kültürel değişimin sağlanmasıyla mümkün olmaktadır. Diğer bir ifadeyle sistem kaynaklı tıbbi hataları elimine edecek yapıların oluşturulması güvenli bir çalışma ortamını kolaylaştıracaktır. Arzu edilen değişim, Ulusal Hasta Güvenliği Kuruluşu'nun (National Patient Safety Foundation) yayımladığı Lucian Leape Enstitüsü'nün belirlediği hasta güvenliği çalışmaları için vizyon ve stratejik yönetim enstrümanları ile katkı sağlayabileceği düşünülmektedir. Şeffaflık, bakım entegrasyonu, hasta katılımı, keyifli ve anlam duygusu yaratan bir iş ortamı tasarımı ile tıp eğitiminde reformlar gibi enstrümanlar bu değişimi ve güvenliğini sağlayan unsurlardır. (Leape vd., 2009: 424) Fakat sistem kaynaklı tıbbi hataları azaltmaya yönelik bu hedeflerin başarılması güçlü yönetim desteği, kurumsal sadakat ve kararlılık ile tüm paydaşların desteğini gerekli kılan yine sistem düzeyinde bir değişim anlayışına muhtaçtır.

KAYNAKÇA

Akalın, H. E. (2001). Tıbbi hatalar: Nedir, nasıl önlenbilir?. *ANKEM Derg*, 15(3): 244-246.

Akgün, S. (2014). Hasta güvenliği, beklenmeyen ciddi tıbbi hatalar-sentinel olaylar-sentinel events i healthcare. *Sağlık Akademisyenleri Dergisi*, 1(2): 75-82.

Antunes, P., Carriço, L., Bandeira, R. (2011). *Assessing risk in healthcare collaborative setting*. Human Resource in Healthcare, Health Informatics and Healthcare System, S. Kabene: 154- 166. Hersney, NY, Medical Information Science Reference.

Aydemir, İ., Yıldırım, T. (2015). Ameliyathanede hataların azaltılmasında ekip kaynak yönetimi yaklaşımı: bir eğitim-araştırma hastanesi örneği. *Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi*, Ankara Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.

Bleetman A, Sanusi S, Dale T, Brace S (2012). Human factors and error prevention in emergency medicine. *Emergency Medicine Journal*, 29: 389- 393.

Canatan, H., Erdoğan, A., Yılmaz, S. (2015). Hastanede yapılan tıbbi hataların türleri ve nedenleri üzerine bir araştırma: İstanbul ilinde özel bir hastane ile ilgili anket çalışması ve konuya ilişkin çözüm önerileri. *Sağlık Akademisyenleri Dergisi*, 2(2): 82-89.

Carayon, P., Hundt, A. S., Karsh, B. T., Gurses, A. P., Alvarado, C. J., Smith, M., Brennan, P. F. (2006). Work system design for patient safety: The SEIPS model. *Quality and Safety in Healthcare*, 15(1): 50-58.

Carayon, P., Xie, A., Kianfar, S. (2014). Human factors and ergonomics as a patient safety practice. *BMJ Quality and Safety*, 23: 196-205.

Carstens, D. S. (2006). Patient safety technology gap: Minimizing errors in healthcare through technology innovation. *Systemic, Cybernetics and Informatics*, 3(2):80-84.

Charles, V. (2003). Understanding and responding to adverse events. *The New England Journal of Medicine*, 348(11): 1051-1056.

Department of Health. (2000). *An organization with a memory. Report of an expert group on learning from adverse events in the NHS*, chaired by the Chief Medical Officer, London.

Federal Aviation Administration. (2004). *Crew resource management training*. Advisory Circular, Document Information, AC No: 120-51E: http://www.faa.gov/documentLibrary/media/Advisory_Circular/AC120-51e.pdf, (20.08.2016).

Farquhar, M., Sharp, B. A., Clancy, C. M. (2007). Patient safety in nursing practice. *AORN Journal*, 86(3): 455-457.

Hawkins, F. (1987). *Human Factors in Flight*. UK: Ashgate.

Helmreich, R. L., Davies, J. M.(1996). Human factors in the operating room: Interpersonal determinants of safety, efficiency and morale. *Bailliere's Clin Anaesthesiol*, 10(2): 277-95.

Institute of Medicine. (2000). To err is human: Building a safer health system. Kohn, L.T., Corrigan J. M., Donaldson, M. S., (Der.) *National Academy Press*: İçinde 1- 287. Washington D. C.

Karal, H. (2012). Uçak kazalarında insan kaynaklı risklerin önlenmesine yönelik ekip kaynakları yönetimi. Yayımlanmamış *Yüksek Lisans Tezi*, Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Yönetimi Anabilim Dalı, İşletme Bilimi Dalı.

Karsh, B. T., Holden, R. J., Alper, S. J., Or, C. K. L. (2006). A human factor engineering paradigm for patient safety: Designing to support the performance of the healthcare professional. *Quality and Safety in Healthcare*, 15(1): 59-65.

Ketter, P. (2006). Soaring the new safety heights: Medical center changes workplace culture with innovative safety training program. *American Society for Training & Development*, 51- 53.

Krizek, T. I. (2000). Surgical errors: Ethical issues of adverse effects. *Arch Surg*, 135: 1359-1366.

Leape, L. L., Lawthers, A. G., Brennan, T. A., Johnson, W. G. (1993). Preventing medical injury. *Qual Rev Bull*, 19: 144-149.

Leape, L. L., Bates, D. W., Cullen, D. J. (1995). System analysis of adverse drug events. *The Journal of the American Medical Association*, 274(1): 35-43.

Leape, L. L. (1997). A system analysis approach to medical error. *Journal of Evaluation in Clinical Practice*, 3(3): 213- 222.

Leape, L., Berwick, D., Clancy, C., Conway, J. Vd. (2009). Transforming healthcare: A safety imperative. *Qual Saf Health Care*, 18: 424-428.

Makary, MA., Daniel, M. (2016). Medical error-the third leading cause of death in the US, *British Medical Journal*, 253: doi: <http://dx.doi.org/10.1136/bmj.i2139> (15.08.2016).

Mauro, R., Degani, A., Loukopoulos, P., Barshi, I. (2012). The operational context of procedures and checklists in commercial aviation. *Proceedings of the Human Factors and Ergonomics Society Annual Meeting*, 56: 758- 762.

McBride-Henry, K., Foureur, M. (2005). Medication administration errors: Understanding the issues. *Australian Journal of Advanced Nursing*, 23(3): 33-41.

Molloy, G. J., O'boyle, C. (2005). The SHELL model: A useful tool for analyzing and teaching the contribution of human factors to medical error. *Academic Medicine*, 80: 152- 155.

Özata, M., Altuncan, H. (2010). Hastanelerde tıbbi hata görülme sıklıkları, tıbbi hata türleri ve tıbbi hata nedenlerinin belirlenmesi: Konya örneği. *Tıp Araştırmaları Dergisi*, 8(2): 100-111.

- Polat, O., Pakiç, I. (2011). Tıbbi hata uygulamalarında hekim sorumluluğu. *Acıbadem Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*, 2(3): 119-125.
- Reason, J. (2000). Human error: Models and management. *British Medical Journal*, 320: 768- 770.
- Roberts, K. H., Rousseau, D. M. (1989). Research in nearly failure- free, high reliability organizations: Having the bubble. *IEEE Transactions on Engineering Management*, 36: 132- 139.
- Salas, E., Prince, C., Bowers, C. A., Stout, R. L., Oser, R. L., Cannon-Bowers, J. A. (1999). A methodology for enhancing crew resource management training. *Human Factors*, 41(1): 161-172.
- Sur, H., Özsarı, S. H., Say, B. (2013) Hasta güvenliği. Sur, H., Palteki, T. (Der.) *Hastane Yönetimi*, İstanbul: Nobel Tıp Kitapevi. 1. Baskı.
- Thomas, E. J., Sherwood, G. D., Mulhollem, J. L., Sexton, J. B., Helmreich, R. L. (2004). Working together in the neonatal intensive care unit: Provider perspective. *Journal of Perinatology*, 24: 552- 559.
- Top, M., Gider, Ö., Taş, Y., Çimen, S. (2008). Hekimlerin tıbbi hatalara neden olan faktörlere ilişkin değerlendirmeleri: Kocaeli ilinden bir alan çalışması. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 11(2): 161-199.
- Tucker, A. L., Admondson, A. C. (2003). Why hospitals don't learn from failures: Organizational and psychological dynamics that inhibit system change. *California Management Review*, 45(2): 55- 72.
- Vural, F., Çiftçi, S., Fil, ř., Aydın, A., Vural, B. (2014). Sağlık çalışanlarının hasta güvenliği iklimi algıları ve tıbbi hataların raporlanması. *Acıbadem Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*, 5(2): 152-157.
- Centers For Disease Control And Prevention. Healthcare-associated Infections, <https://www.cdc.gov/hai/>, (23.08.2016).
- Agency for Healthcare Research and Quality. <http://www.ahrq.gov/>, (18.08.2016).

Yayın Geliş Tarihi: 19.10.2016
Yayına Kabul Tarihi: 13.11.2017
Online Yayın Tarihi: 06.04.2018
<http://dx.doi.org/10.16953/deusosbil.281952>

Dokuz Eylül Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi
Cilt: 19, Sayı: 4, Yıl: 2017, Sayfa: 683-704
ISSN: 1302-3284 E-ISSN: 1308-0911

Araştırma Makalesi

CLUSTERING PARTICIPANTS BASED ON THEIR MOTIVATIONS FOR ATTENDING 2013 MERSIN INTERNATIONAL MUSIC FESTIVAL WITHIN THE SCOPE OF EVENT TOURISM¹

A.Celil ÇAKICI *
Banu ES YILMAZ**

Abstract

Recognizing participants' motivations is important in terms of a better planning, execution, and finalization of such events. Within this framework, a survey type of empirical research was conducted for the purpose of determining the participants' motivations for attending the 2013 Mersin International Music Festival. The data was collected by conducting a face-to-face survey developed on the basis of the literature, which was performed by pollsters via convenience sampling method during the period of May 10-22, 2013. 421 participants took part in this research. Data was analyzed by using descriptive statistical techniques, t-test, chi-square, factor, cluster, and discriminant analysis. It was determined that the motivational factors pertaining to the participants of 2013 Mersin International Music Festival could be examined under the factors of novelty, socialization, escape, and family. This article is concluded along with the suggestion that the cluster profile should be taken into consideration and that the messages emphasizing the dimensions of escape and socialization should be used during the promotional activities of the festival.

Keywords: *Event Tourism, Event Motivation, Mersin International Music Festival, Mersin.*

¹ This study is derived from the Master Thesis titled "The participant motivations to cultural events: A research on participants of Mersin International Music Festival 2013" (Mersin University, Graduate School of Social Sciences, 2015).

*Prof. Dr., Mersin Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Turizm İşletmeciliği Bölümü, celilcakici@mersin.edu.tr

** Okt., Mersin Üniversitesi, banues@mersin.edu.tr-Doçentlik bilim alanı ve kodu: Turizm-1169

ETKİNLİK TURİZMİ KAPSAMINDA MERSİN ULUSLARARASI MÜZİK FESTİVALİ 2013 KATILIMCILARININ MOTİVASYONLARINA GÖRE KÜMELENDİRİLMESİ²

Öz

Etkinlik pazarında oluşan rekabet nedeniyle, etkinlik faaliyetlerine katılanların tercihlerini neye göre yaptıkları ve en önemlisi katılımlarını sağlayan motivasyon düzeylerinin belirlenmesi, dolayısıyla etkinlik katılımcılarının motivasyonlarının bilinmesi, söz konusu etkinlikleri daha iyi planlama, yürütme, sonuçlandırma bakımından önemlidir. Bu çerçevede, Mersin Uluslararası Müzik Festivali 2013 katılımcılarının motivasyonlarını belirlemek üzere bir araştırma yapılmıştır. Bu araştırma kapsamındaki veriler, literatüre dayalı geliştirilen bir anketin, kolayda örnekleme tekniği ile 10-22 Mayıs 2013 tarihlerinde anketörler tarafından yüz yüze uygulanmasıyla toplanmış olup; araştırmaya 421 izleyici katılmıştır. Veri analizinde, tanımlayıcı istatistikler ve t-testi, ki-kare, faktör, kümeleme, ayırma analizlerinden yararlanılmıştır. Mersin Uluslararası Müzik Festivali 2013 katılımcılarının motivasyonlarının; yenilik, sosyalleşme, kaçış ve aile olmak üzere 4 ana başlıkta incelenebileceği tespit edilmiştir. Makale, festivalin tutundurma faaliyetlerinde küme profillerinin dikkate alınması gerekliliğinin yanı sıra, kaçış ve sosyalleşme boyutlarına vurgu yapan mesajların kullanılması önerisiyle son bulmaktadır.

Anahtar Kelimeler: Etkinlik Turizmi, Etkinlik Motivasyonu, Mersin Uluslararası Müzik Festivali, Mersin.

INTRODUCTION

It is possible to define the term ‘event’ in various ways. According to Getz (2007: 19), the term ‘event’ can be defined as “a remarkable occasion that takes place during a given time at a certain place under certain conditions”, whereas according to Shone and Parry (2004: 4), it can also be defined as “Non-routine occasions which are exclusive of the normal activities carried on by people in their daily lives”. An event is not an occasion that takes place every day. According to Tassiopoulus (2005: 11), events are non-permanent happenings, and the duration, design and management of each event is different from one another; and such occasions created along with people’s participation are unique and incomparable. According to Silvers (2004: 4), an event is an occasion which is designed for the purpose of influencing participants (as cited Babacan and Göztaş, 2011: 8).

An event is an occasion with a beginning and an end. Every event bears unique characteristics on its own. Every event has a different duration, management and style, and again, every event must be created and organized very carefully. Events have been the methods used for meeting the requirements, such as achieving common determined goals, gathering together and getting socialized. For

² Bu çalışma “Bireylerin kültürel etkinliklere katılım motivasyonları: Mersin Uluslararası Müzik Festivali 2013 katılımcıları üzerinde bir araştırma“ başlıklı yüksek lisans tezinden (Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2015) türetilmiştir.

instance; people come together through the events that have become popular, and hence, social integration is ensured (Babacan and Göztaş, 2011: 8; 31).

Events take several different roles, from building up communities to urban transformation and cultural development that cultivate the national identity (Getz, 2008: 403). As can also be understood from this, events can be utilized for touristic purposes, as well. Within this framework, it is also possible to touch on event tourism. Event tourism represents the support provided for reviving tourism during a low season in the destinations where seasonality problem is experienced (Skoultos and Tsimitakis, 2008: 595). While defining event tourism, it is also necessary to define event tourists. An event tourist is the person who travels from his/her place of residence to another place to participate in the event, or the one who spares some part of his/her journey for the event and stays overnight in that region (Babacan and Göztaş, 2011: 194).

The use of events for touristic purposes has turned its participants into a significant market throughout the world. The cities and/or destinations that have become aware of the social, cultural and economic benefits of events have started to make great effort in order to be able to receive a share from this market. Thus, the individuals indispensable for the events being held have also gained importance, and a need in this respect has arisen for recognizing the reasons for participation as well as the motivations of the participants.

Event tourism contains different fields of tourism sector like sport tourism, culture tourism and convention tourism (Skoultos ve Tsimitakis, 2008: 599). Festivals are one of the most important fields of event tourism. Festivals are unique events and create a demand for tourism services at specific place and time (Getz and Andersson, 2009: 848).

Music festivals are also unique events that attract participants (Gelder and Robinson, 2009: 181) and these days, cities or regions mostly have a music festival “Music festivals may be traced back to the 11th Century, where French troubadours took part in the festivities of the guilds. The oldest contemporary music festival is the Three Choirs Festival in Gloucester, Hereford and Worcester, which dates back to 1724, followed by the Handel Festivals in Westminster Abbey (1784-87 and 1791)” (Frey, 1994:29).

According to the data of Turkish Ministry of Culture and Tourism, in 2008, approximately 1323 events were carried out in 81 provinces (Çakır, 2009: 220). Mersin International Music Festival is one of these festivals which is a project started in 2002. The first festival supporting institutions are TR Ministry of Culture and Tourism, the Governorship of Mersin, Mersin Metropolitan Municipality, Mersin University, subunit municipalities, and professional associations (<https://merfest.org.tr/en/history-499.html>).

In this research, it was aimed to determine participants’ motivations towards 2013 Mersin International Music Festival within the scope of event

tourism. According to Crompton and McKay (1997: 426) and Park et al., (2008: 163), studying over event motivation is a key to planning the expectations of participants, understanding the decision-making processes, and observing the path to success. As the competition between events speed up, the need to acquire information about events gains importance. Identifying such motivations is a prerequisite in planning an effective event and in marketing it to the visitors. This type of study will be able to help identify the current theoretical and methodological problems and will be able to shed light on the prospective studies.

PARTICIPANT MOTIVATIONS IN EVENT TOURISM

The social, cultural and economic benefits of events lead individuals towards following events with different motivations or, in other words, for different purposes. The participation in leisure time activities also requires a motivational process for individuals. An individual is expected to have two basic motives for participation. One of these is the desire to escape from the current place, which means driving (intrinsic, push) motivations and the other is the desire to see a different place, which, in other words, is called attractive/tempting (pull) motivations. While individuals escape from humans or their own loneliness, they try to become socialized in the places they visit. In other words, tourism paves the way for seeking out something while running away from something (Rızaoğlu, 2012: 57-67).

The participation in event tourism rarely takes place as the result of a single motivation. Tourists' motivations are often diverse. This diversity may occur on individual and collective levels. On an individual level, the participant may have several different needs and desires to meet these needs with his/her participation in an event. For instance, it may be a communication with the family or a cultural diversity. On a collective level, on the other hand, different participants adapt to the elements of the same package and make different benefits of their own experiences. For instance; to one person, eating a local food may mean experiencing a cultural tradition, while to another, it may mean becoming socialized within or among the groups s/he interacts with (Crompton and McKay, 1997: 426).

There are numerous studies regarding individuals' motivations for participating in events (Uysal et al., 1993; Mohr et al., 1993; Backman, et al., 1995; Formica and Uysal, 1996; Crompton and McKay, 1997; Formica and Uysal, 1998; Lee, 2000; Yuan et al., 2005; Park et al., 2008; Bayrak, 2011). In these studies, the motivations for participating in events have been referred to in a similar way. Rather than demonstrating and explaining the dimensions similar to one another, seven socio-psychological fields of motivation are put forward as the motivation for participating in events by Crompton in 1979, who became the source of

inspiration for several studies, they are stated below (as cited Crompton and McKay, 1997: 430):

- Novelty: The participants of event tourism who wish to acquire new and different experiences get motivated in order to have excitement, adventure, surprises and also to minimize their stress levels.
- Socialization: This is the desire to establish a communication with a group and with the members of that group.
- Prestige/Status: This is the desire to become the respected figure among the people around.
- Escape: This is the desire to physically and mentally get away from the stress of daily life as well as the desire to get rejuvenated.
- Intellectual Prosperity: This is the desire to acquire new information and to develop one's intellectual/spiritual scope.
- Developing Kinship Relations and Gathering Together with the Family: It is the desire to develop family relationships.
- Linkage/Regression: It is the desire to trace the behaviors that evoke the memories of childhood or adolescence.

LITERATURE REVIEW

Individuals have different requirements in the face of different circumstances, and thus, some type of behavior shows up so as to meet these emerging needs. The behavioral process that emerges under the effect of the motives so as to meet the needs is referred to as the "motivational process". Every individual needs leisure time. They sometimes wish to escape from daily life and get motivated in this way, and sometimes they get motivated with the need to participate and relax in leisure time-events (Çakıcı, 2009: 206). Crompton and McKay (1997: 425) express the motives/motivations as the starting point that triggers the decision-making process. From another perspective, it is stated that the behaviors directing people towards the objective can be explained by the presence of driving powers. The process indicating to what these driving powers are, including their relationships and interactions with one another, is called 'motivation'. Within this scope, motivation is an inner formation and development as well as an inner process (Rızaoğlu, 2012: 53).

The first study regarding the motivations of event participants, as stated by Getz (1991), was first conducted by Ralston and Crompton in 1988. In this study, 48 motivation items were developed, and response categories of all items were subjected to 5-point-Likert type scale. Finally, it was emphasized that all the motivational items were of equal importance for the participants.

Following the studies of Ralston and Crompton (1988), several researchers took part in discussions about event motivation. Uysal et al. (1991), and right after,

Backman et al. (1995) used the data of 1985-American Travel Satisfaction Market and tried to measure the touristic activities, motivations and demographic characteristics of event participants. In these studies, 12-item-motivation scale were used, and 5 dimensions of motivation were identified (Li et al., 2006: 240), which are excitement, external/extrinsic motives, family, socialization and relaxation (Woo et al., 2011: 3). Some motivational differences based on certain demographics of respondents were found. For instance, excitement is a least likely travel motivation for the married and elderly event participants. According to the other results achieved, the participants from the lowest income group participate in the events to become socialized. These findings suggest that the event participants could also be heterogeneous groups and that they should be separated into groups, as well (Li et al., 2006: 240).

Another study conducted by Uysal et al. (1993) was, again, on examining the event motivations. A scale consisting of 24 items was performed on 174 participants; the dimensions of motivation comprised of, ‘escape, novelty, excitement, socialization and family’. As the result of this study; no statistical difference was determined in the comparison of the motivational factors and the demographic variables (Uysal et al., 1993: 6).

In the study conducted by Mohr et al. (1993) in the hot air balloon festival, similar elements of motivation were identified. 23 items of motivation were selected, and 5 dimensions of motivation were determined, which were socialization, family, excitement, escape and novelty. In a study conducted by Backman et al. in 1995, however, 12 items of motivation were reduced down to 5 dimensions of motivation. The differences of motivational factors according to the demographic characteristics were tested, and some of them were stated to have showed a statistically significant difference. For instance, the excitement dimension differs according to age and marital status, whereas the external dimension differs according to age, the family dimension differs according to marital status; the socialization dimension differs according to the income level, while the escape/relaxation dimension differs according to age (Lee et al., 2004: 62).

Uysal and Formica (1996: 176-178) implemented a study for the purpose of determining the dimensions of motivation pertaining to the event participants in the Umbria Jazz Festival and for examining the current market of the Umbria Jazz Festival according to the demographic characteristics and event participation histories of the participants. 313 participants took part in the research, and 23 items on motivation were collected under 5 factors (excitement; socialization; entertainment; the novelty of the event; family). This study also provided the opportunity to compare whether or not the festival participants were the residents of that region. Consequently, while the local people got motivated in the socialization dimension, those coming from abroad or other regions got motivated in the entertainment factor. In another study conducted by Formica and Uysal

(1998: 20), 23 motivation items were reduced to 6 dimensions, which were socialization, excitement, group association, cultural/historical, family and the curiosity about that region.

Another study was conducted by Lee (2000: 175). 32 motivation items were subjected to the factor analysis, and determining the basic motivational factors and comparing the event motivations between the Caucasian and Asian participants were the objectives of the study. The elements of motivation were collected under 7 different headings, which were cultural exploration, family, escape, novelty, socialization, event attraction and the dimension of being included within the group. According to the result of the research; there were statistical differences between the Asian and Caucasian participants. According to the mean value obtained, the motivation rates of the Caucasian participants were statistically higher than those of the Asian ones.

Yuan et al. (2005: 47), in their study, aimed to identify the motivations of the event participants and particularly the motivations of those who participated in the regional wine festival. 510 participants filled out a questionnaire, and since 9 of them were invalid, the factor analysis was performed on 501 participants' data. In the analysis, the 25-item-motivation scale was used. The results of the analysis comprised of the following headings, 'event participation and escape from daily life, being informed about wine, socialization and family'.

The objective of the study conducted by Park, Reisinger and Kang (2008: 169) was to determine the basic factors that motivated the participants in joining the SOBE (South Beach) Wine and Food Festival. Within the scope of the research, a scale of 44 items was performed on 475 participants. Finally, 7 dimensions were formed, which were original tastes, enjoying the event, increase in social status, escape from daily life, meeting new people, spending time with family, and learning something about famous chefs and wine experts.

A study conducted by Bayrak (2011: 382) aimed at describing the motivations of the event participants as well as the relationship between event performance and event satisfaction. The research was conducted in the Efes Pilsen Blues Festival, which was held in Izmir for two days. Within the scope of the festival, a questionnaire was applied to 291 participants, and after 238 of them were considered valid, they were subjected to an analysis. According to the results of the research, the motivation factors were collected under 3 headings: socialization, event participation and escape factors.

PURPOSE OF STUDY

Today the importance of event activities and the number of organized events are on the increase with each passing day. To make a choice among the events increases day by day and to pick the appropriate one gains importance, as

well. Due to the competition that emerges in the event market, determining the basic decision points pertaining to event participations and preferences, and most importantly, determining the motivational factors of event participants are of importance in terms of planning, organizing and managing the events. The motivations of participants should be taken into consideration so as to achieve success in the event market and to be able to compete with other events. For this reason, in this research it was basically aimed to determine the motivations of the participants of 2013- 12th Mersin International Music Festival. Therefore the following research objectives were determined:

- To find out motivational factors of the participants of 12th Mersin International Music Festival.
- To cluster the participants of 12th Mersin International Music Festival based on their motivations.
- To profile the clusters.
- To find out motivational factors discriminating the clusters best.

RESEARCH METHOD

This research was designed in a descriptive type since it was aimed to determine motivational factors of the participants of 2013- 12th Mersin International Music Festival, to cluster them based on their motivations, to profile the clusters, and to reveal the motivational factors that discriminate the clusters best.

In this research, the data were collected through a questionnaire developed based on the literature. It was pre-tested by face-to-face with 10 individuals who took part in Mersin International Music Festival in the previous years, between the dates of April 01-02, 2013, and then it was finalized. Apart from the demographic questions, participants' motivations were determined by using the scale developed by Uysal et al.(1993). Respondents were asked what factors motivated them to participate in 12th Mersin International Music Festival, using 5-point-Likert type scale: 1 being "absolutely do not agree" to 5 being "absolutely agree".

The research population consists of those who participated in the 12th Mersin International Music Festival. No clear response could be received from the executive committee of Mersin International Music Festival despite all the efforts in asking for information as to how many people had attended the Festival in the year 2012. Additionally, efforts for preparing a list of prospective participants achieved no result because there were no information on prospects. Therefore, to determine the sample size, infinite population formula ($n=P.Q.Z^2_{\alpha}/e^2$)³ was used

³n: Sample size; P: percentage of population picking a choice; Q: percentage of population not picking a choice (1-P); Z: the theoretical value corresponding to a given significance level; Z value for $-\alpha:0,05$ is 1,96; e: standard error.

(Ural and Kılıç, 2013: 45) where P was taken as 0,50, with %5 significance level (%95 confidence level) and %5 sampling error.

$$n = P \cdot Q \cdot Z^2 / e^2 = 0,5 \times 0,5 \times 1,96^2 / 0,05^2 = 0,25 \times 3,8416 / 0,0025 = 384.$$

As it was not possible to prepare a list of prospective participants, convenience sampling method was compulsorily used as the sampling technique. To be able to conduct the survey, an approval was received from the executive committee of 12th Mersin International Music Festival. The survey was performed on the participants who took part in 12th Mersin International Music Festival and who accepted to answer the questionnaire, between the period of May 10-22, 2013, via face-to-face. Though the sample size was determined to be 384 people, 421 valid questionnaires were received at the end of the implementation period.

Before analyzing process, the data was subjected to missing value and multivariate outlier analyses. It was determined that missing values were only %0.2 and randomly occurred, and then it was decided to complete missing values with the series mean. Multivariate outlier analyses resulted in deleting 5 observations since those were detected as multivariate outliers. After then the data was analyzed via the statistical techniques, such as factor analysis, t-test, chi square, cluster and discriminant analyses besides descriptive statistics. The factor analysis was used to determine the motivational factors of participants, while the two-step cluster analysis was used for grouping the participants.

Validity

For a valid measurement of event motivations of participants, a commonly used scale which had proven that it yields valid constructs in many instances was preferred. The motivation scale was obtained from the study conducted by Uysal et al.(1993) and the factors obtained in this research explain 63% of the total variance.

In our study, we applied factor analyses for testing the structural validity. As it will be discussed later, factor analyses yielded four factors, namely “novelty”, “socialization”, “escape” and “family”. As also mentioned in the literature review, factors extracted in our research shows parallelism to the studies of Uysal et al. (1993) and Mohr et al.(1993), which indicates to the structural validity of the scale, and these four factors explains %65,5 variance in total.

Reliability

The reliability analysis was performed by examining the Cronbach Alpha values in accordance with the whole scale, splitting half the scale, randomly dividing the sample in two, and also in accordance with the items with odd and even numbers. Additionally, item analyses was conducted by examining corrected

item-total correlations, squared multiple correlations, and Cronbach Alpha value if an item was deleted (Table 1).

It was determined that corrected item-total correlations had varied between 0,290 and 0,573, and squared multiple correlations had changed at the range of 0,284-0,687. State of the art, corrected item-total correlations should be greater than +250 (Kalaycı, 2010: 412) with no negative sign, and squared multiple correlations shouldn't be smaller than 0,300 (Alpar, 2012: 391). Although one item in the scale had 0,284 squared multiple correlations, it was not deleted since there was no remarkable difference with 0,300 cutting point. On the other hand, there was no presence of any item that would remarkably escalate the internal consistency coefficient when deleted on the scale. Examining the Alpha values of whole scale, scale divided in half, randomly divided sample into two, and scale numbers with even and odd, it was concluded that the scale in question was highly reliable (Alpar, 2011: 815).

Table 1: Reliability Coefficients Pertaining to the Motivation Scale

Motivation Scale	Value
Number of Items	18
Alpha Coefficient for the first half of the scale	0,764
Alpha Coefficient for the second half of the scale	0,731
Alpha for the scale items with odd number	0,724
Alpha for the scale items with even number	0,661
Alpha for the randomly-selected 193 surveys	0,840
Alpha for the randomly-selected 223 surveys	0,821
The smallest and the greatest corrected item-total correlations	0,290-0,573
Negative sign in corrected item-total correlations	None
The smallest and the greatest squared multiple correlations	0,285-0,687
The presence of any item that will significantly escalate the Alpha coefficient when deleted.	None
Alpha Coefficient for the whole scale	0,830

FINDINGS

The findings as to the demographic characteristics of 416 individuals who participated in the research are presented in Table 1. Accordingly; 60% of those who took part in the research were female, and half of them were single. When the age groups of the event participants who took part in the research were dealt with, the highest ratio was found to be at the age group of 30-49, which could be identified as middle age with a percentage approximate to 50%. While one third (33,2%) of the participants were at the age range of 18-29, which was identified as young age, the group consisting of those aged 50 and above, who could be

identified as the elderly, were determined to be 15,4%. The educational levels of more than half of the participants indicate to the associate degree-bachelor's degree levels, while almost half of them have a monthly income that amounts to 1001-2500 TL. Besides, more than half of the participants own a car and a house.

Table 2. The Distribution of the Participants According To Their Demographic Characteristics

Variable	F	%	Variable	F	%
Income (n:404)			Sex (n:411)		
No Income	69	16,6	Female	252	60,6
1001-2500 TL	172	41,3	Male	159	38,2
2501-5000 TL	105	25,2	Marital Status (n:412)		
5001 and above	58	13,9	Married	203	48,8
Age Group (n:411)			Single	209	50,2
Aged between 18-29	148	35,6	Being a tenant (n:414)		
Aged between 30-49	204	49,0	Yes	126	30,3
Aged 50 and above	64	15,4	No	288	69,2
No of children (n:409)			Educational Level (n:409)		
0	217	52,2	Primary and High School	113	27,2
1	80	19,2	Associate & Bachelor's Degree	222	53,4
2	79	19	Postgraduate Degree	74	17,8
3	29	7	Car ownership (n:414)		
Other	4	1,0	Yes	223	53,6
			No	191	45,9

To find out motivational factors of the participants of 12th Mersin International Music Festival, factor analysis was performed on the motivation scale including 18 items. The KMO measure of sampling adequacy was 82.5%, which suggested that the sample size was 'quite good' (Kalaycı, 2010: 322). Separately, Bartlett's Test of Sphericity was found to be 3168,419; $p < 0.0001$, meaning that there were significant correlations among the variables (Kalaycı, 2010: 327). These two results indicate to the fact that the data are appropriate for the factor analysis. The result of factor analysis is shown in Table 3. Since one item (no. 17, "I like festival crowd") out of 18 items had a communality of 0.335, being remarkably under the cut point of 0.500, it was decided to be deleted from the scale. Executing factor analysis on the remaining 17 items yielded 4 factors, explaining 65.5% of the total variance.

Table 3: Motivational Factors of Participants in The Music Festival

I attended 12 th Mersin International Music Festival...	Communnality	Loading	Eigen-value	Explained variance	Mean	Alpha
I.Novelty (7 Items)			3,686	21,684	4,1974	,836
Because I enjoy special events	,664	,809			4,4168	
Because I like the variety of things to see and do	,651	,805			4,4058	
Because festivals are unique	,620	,785			4,5047	
To try something new	,617	,744			4,0653	
To experience the festival myself	,550	,717			4,2217	
Because I was curious	,481	,543			3,9346	
Because it is stimulating and exciting	,473	,521			3,8328	
II.Socialization (5 Items)			3,351	19,711	3,0173	,861
To be with people who enjoy the same things I do	,808	,894			3,1401	
For a chance to be with people who are enjoying themselves	,772	,868			2,9830	
To be with people of similar interest	,653	,791			3,1214	
To observe the other people attending the festival	,624	,736			2,5181	
So I could be with my friends	,480	,605			3,3237	
III.Escape (3 Items)			2,497	14,689	3,1834	,837
For a change of pace from my everyday life	,765	,851			3,2979	
To have a change from my daily routine	,760	,845			3,3413	
To get away from the demands of life	,652	,754			2,9111	
IV.Family (2 Items)			1,601	9,416	3,4403	,704
So the family could do something together	,804	,873			3,2373	
Because I thought the entire family would enjoy it	,763	,826			3,6433	
Extraction method: Principal Component Analysis, Rotation method: Varimax KMO measure of sampling adequacy: 82.5%; Approx. Chi-Square for Bartlett's Test of Sphericity: 3168,419; d.f.: 136; p<0.0001; Total variance explained: 65,5%; Reliability coefficient of Alpha for the scale with 17 items: 0,825; Response categories: 1: Absolutely do not agree.....5: Absolutely agree.						

The first factor consists of seven items and explains approximately 21% of the total variance. In this factor; the items, such as, “Because I enjoy special events (.809)”, “Because I like the variety of things to see and do (.805)”, “Because festivals are unique (.785)”, “To try something new (.744)”, “To experience the festival myself (.717)”, “Because I was curious (.543)” and “Because it is stimulating and exciting (.521)” have all come together. Therefore; the first factor was termed as ‘novelty’, also in accordance with the literature. In this factor; it was realized that the motivations as to the fondness of special events, and running after various and new stuff were the major items which have loadings over 0.700.

The second factor consists of five items and explains approximately 20% of the total variance. In this factor; the items such as, “To be with people who enjoy the same things I do (.894)”, “For a chance to be with people who are enjoying themselves (.868)”, “To be with people of similar interest (.791)”, “To observe the other people attending the festival (.736) and “So I could be with my friends (.605)” have come together. Considering the items forming the factor, the factor was named as ‘socialization’. ‘Being in the company of those who have similar interests like mine’ and ‘Evaluating the opportunity to be with the people who enjoy themselves’ were the major motivational items of the factor in question.

There are 3 items in the third factor that explains almost 14% of the total variance. In this factor; the items such as, “For a change of pace from my everyday life (.851)”, “To have a change from my daily routine (.845)” and “To get away from the demands of life (.754)” have come together. The striking aspect of this factor is the motivation of escaping from the routine predominates. Thus, the factor was referred to as ‘escape’, and all items were found to be major.

Even though it is desired that a factor has to consist of at least 3 items, in some cases, the factors with 2 items are also stated to be permitted under certain conditions. Such cases involving a factor with 2 items can be permitted when Cronbach Alpha coefficient proves to be over 0,700, when there is no negative sign in corrected item-total correlations, and when there are moderately correlations (Alpar, 2011: 269). Within this framework, the final factor consists of two items and explains almost 9% of the total variance. In this factor; the items such as, “So the family could do something together (.873)” and “Because I thought the entire family would enjoy it (.826)” have come together. Thus, this factor was called ‘family’. Two items in this factor were determined that they were major items.

Motivational factors of the participants of 12th Mersin International Music Festival were found to be as “novelty” (\bar{x} : 4.1979), “socialization” (\bar{x} : 3.0173), “escape” (\bar{x} : 3,1834), and “family” (\bar{x} : 3,4403). When the means of four factors were compared to mid-point of 3, novelty, socialization and family means were found to be statistically significant and greater than 3. It means that the Music Festival not only serves for novelty, but also socialization and family issues.

A two-step cluster analysis was performed to cluster the participants of 12th Mersin International Music Festival based on their motivations. Motivational factors of “novelty”, “socialization”, “escape”, and “family” were used as the continuous variables in the analysis. Table 4 shows the clusters with respect to the motivational factors and the descriptive statistics such as mean, standard deviations and cluster size. Sample comprising of 416 participants was clustered into two.

Table 4: Clusters based on the motivational factors of participants

Cluster Name	N	%	Novelty		Socialization		Escape		Family	
			Mean	S.D.	Mean	S.D.	Mean	S.D.	Mean	S.D.
Highly motivated cluster	259	62,3	4,3825	,49874	3,4956	1,00802	4,0236	,72568	3,5453	1,31076
Lowly motivated cluster	157	37,7	3,8921	,96825	2,3855	,90182	1,7975	,79318	3,2671	1,16503
Integrated	416	100,0	4,1974	,75080	3,0766	1,10798	3,1834	1,3157	3,4403	1,26355
t and p value			5,890 (0,000)		11,321 (0,000)		28,642 (0,000)		2,187 (0,029)	
Method: Two-step cluster; Distance measure: Log-likelihood; Response categories: 1: Absolutely do not agree.....5: Absolutely agree										

The clustering process needs to maximize the heterogeneity among the clusters while maximizing homogeneity within the clusters. Independent-samples t-tests used for checking-up of this process have proven that means of two clusters were statistically and significantly different. As it was presented in Table 4, the first cluster had statistically greater means in all dimensions of festival motivations than the second cluster. Therefore, the first cluster was composed of 259 (62.3%) participants with high level of motivation, while the second was consisted 157 (37.7%) people with low level of motivation respectively.

Table 5: Cluster Profile of Participants Based on High and Low Level of Motivations

Feature	Options	Highly motivated cluster n; (row %)	Lowly motivated cluster n; (row %)	N	X ² value; d.f; p-value
Education	Primary and High	84 (74,3%)	29 (25,7%)	113	X ² :14,170; s.d.:2; p=0,001
	Associate & Bachelor	136 (61,3%)	86 (38,7%)	222	
	Post graduate	35 (47,3%)	39 (52,7%)	74	
	Total	255	154	409	
Income group	1001-2500 TL	120 (69,8%)	52 (30,2%)	172	X ² :15,681; s.d.:2; p<0,0001
	2501-5000 TL	56 (53,3%)	49 (46,7%)	105	
	5000 TL -and +	25 (43,1%)	33 (56,9%)	58	
	Total	201	134	335	
The district of residence	Yenişehir	105 (67,7%)	50 (32,3%)	155	X ² :10,636; s.d.:3; p<0,014
	Mezitli	49 (52,7%)	44 (47,3%)	93	
	Toroslar	19 (82,6%)	4 (17,4%)	23	
	Akdeniz	47 (70,1%)	20 (29,9%)	67	
	Total	220	118	338	
Age group	Aged b/w 18-29	96 (64,9%)	52 (35,1%)	148	X ² :10,636; s.d.:3; p<0,014
	Aged b/w 30-49	125 (61,3%)	79 (38,7%)	204	
	50 and above	38 (59,4%)	26 (40,6%)	64	
	Total	259	157	416	
Car	Yes	125 (56,1%)	98 (43,9%)	223	X ² :7,450; s.d.:1; p<0,008
	No	132 (69,1%)	59 (30,9%)	91	
	Total	257	157	414	
Rent (home)	Yes	89 (70,6%)	37 (29,4%)	126	X ² :5,634; s.d.:1; p<0,021
	No	168 (58,3%)	120 (41,7%)	288	
	Total	257	157	414	

After determining clusters, the profile of clusters across tabs were formed between the demographic characteristics (age, marital status, the number of children, monthly income, the district they reside in, etc.) and the cluster memberships, reporting also chi-square test results (Table 5). The motivations of 74% of the primary and high school graduates are higher, whereas this ratio proves to be 61% in those with associate and bachelor's degree and then drops down to 47% on the postgraduate level. 70% of those whose monthly incomes vary between 1001-2500 TL have a high motivation level for Mersin International Music Festival, whereas 57% of those whose monthly incomes are over 5000 TL fall into

the group with low motivation. On the other hand, when the relationship between the age group and cluster memberships is evaluated, the age range of 48% of the group with high motivation level is between 30% and 49 %, whereas the age range of 37% of them is between 18 and 29. People from various parts of Turkey may visit Mersin to see Mersin International Music Festival; Adana, Ankara, and Istanbul are among these cities. However, although there are participants from the districts of Mersin, as well, the majority of the audience comprise of those living in the central counties.

The relationship between the cluster memberships and the counties, they are residing in is taken into consideration Yenişehir, Mezitli, Toroslar and Akdeniz; two-thirds of those participants coming from the district of Yenisehir are in the highly-motivated group, whereas this ratio in the district of Mezitli drops down to 53%. The same ratio in the district of Toroslar is 83%, while it proves to be 70% in the district of Akdeniz. 48% of the highly-motivated group resides in the district of Yenisehir, whereas 22% of them reside in the district of Mezitli. Similarly, 42% of the group with low motivation resides in the district of Yenisehir, while 37% of them reside in the district of Mezitli.

According to the relationship between automobile ownership and cluster membership, 56% of those owning a car have high motivation, whereas this rate in those who have no cars is even higher, almost 70%. While 62.4% of the group with low motivation have a car of their own, 38% of them own no car at all. On the other hand, when the relationship between living in a rented house (being a tenant) and cluster membership is taken into account; 70% of those living in a rented apartment are seen to fall into the highly-motivated group. It follows that this rate drops down to 58% in those living in their own houses. Separately, three fourths of the group with low motivation resides in their own houses.

After profiling clusters, the discriminant analysis was used to find out motivational factors discriminating (distinguishing the relatively highly-motivated individuals from the relatively lowly-motivated ones) the clusters best. Investigation of correlations among the motivational factors provided the information that they varied at the range of -0,007 and 0,252, which is a desirable situation for the discriminant analysis (Nakip, 2003: 471).

In the discriminant analysis, the first step is to examine whether or not the group co-variance matrices are similar to one another. In the case that the group co-variance matrices are homogeneous, the 'linear discriminant analysis' is used, whereas in the event that they are not alike, then the 'quadratic discriminant analysis' is used (Özdamar, 2004: 390). Whether or not the group co-variance matrix is equal is determined by Box's M test. It was understood that the result of Box's M test was significant on the level of $p < 0,0001$ (Box's $M=119,493$; $F_{\text{approx.}}=11,813$; $s.d._1=10$; $s.d._2=509131,777$; $p < 0,0001$), in other words, the group co-variance matrices were not homogeneous. Hence, in the discrimination process, the 'quadratic discriminant analysis' was used.

In the discriminant analysis, Wilks' Lambda value was found as 0,275, and the Chi Square value related to this value was found to be 531,566, which is significant on $p < 0,0001$ level. The discrimination equation obtained accordingly is valid, and on the basis of the model, interpretations and estimations can be made (Nakip, 2003: 472).

The structure- matrix was used in determining the best factors which helped distinguish the relatively highly-motivated clusters from the relatively lowly-motivated clusters. The structure-matrix lines up the variables by starting from the most powerful towards the weakest and accepts those, the explanatory power of which is over 30%, as valid, and those, the explanatory power of which is below that ratio, as invalid (Nakip, 2003: 473). According to the structure-matrix, the 'escape' factor best discriminates the highly-motivated group from the group with low motivation (88,7%), which is followed by 'socialization' by 34,3%. The discrimination powers of 'Novelty' (20.6%) and 'Family' (6,6%) factors are statistically insignificant.

The validity of the discriminant analysis is evaluated by taking into consideration the ratio of correct classification. Analysis showed that the correct-classification ratio was determined to be 96,6% (Table 6). It is ascertained that this ratio is greater than all the three ratios, when compared to equal chance (1/2: 0,50 or 25% more of this ratio; %62,5) criteria, when compared with the ratio of determined according to the maximum chance (the proportion of the cluster in which most of the observations were found; 259/416: 0,623), and when compared with the ratio of proportional chance criteria (the rate obtained by summing up the addition rates of the cluster sizes with their squares; $259/416)^2 + (157/416)^2 = 0,530$) (Nakip, 2003: 77-478). Therefore it may be concluded that discriminant analysis has validity.

Table 6: Classification Result of Discriminant Analysis

		Cluster	The Estimated Group Membership		Total
			Highly motivated cluster	Lowly motivated cluster	
Original	N	Highly motivated cluster	251	8	259
		Lowly motivated cluster	6	151	157
	%	Highly motivated cluster	96,9	3,1	100,0
		Lowly motivated cluster	3,8	96,2	100,0
96,6% of the original group cases was correctly classified.					

RESULT AND SUGGESTIONS

The motivations of the participants of 2013 Mersin International Music Festival can be examined under 4 factors, which are 'novelty', 'socialization', 'escape', and 'family' factors. The participants can be said to attach importance to adding novelty into their lives by seeing and experiencing new and different thing. Separately, the event participants seem to desire to get socialized by gathering together either with their friends or with other people. Another aspect that triggers the motivations of festival participants is to escape from daily life as well as making changes in the activities performed in the routine life style and getting away from the hardships of life. Additionally, the participants also take part in the events so as to be together with their family members and perform activities with them.

In a study conducted by Uysal et al. (1993), the event motivations were examined, and the motivations of the participants were determined to have been comprised of the dimensions called escape, novelty, excitement, socialization and family.

In another study conducted by Mohr et al. (1993), on the other hand, the participants' motivations were, again, determined to be five-dimensional. In both of the studies, the dimensions of motivation were named in the same way (escape, novelty, excitement, socialization and family). When the literature was generally reviewed with respect to the participant's motivations, it was found that the participants' motivations were mostly composed of five or seven dimensions. Starting from these explanations, it can be stated that the motivations of those, who took part in Mersin International Music Festival, shows significant similarities to the those mentioned in the previously-conducted studies.

When an evaluation is made over the four factors of event motivations of participants, it follows that the most important motivation is the quest for novelty (\bar{x} : 4.1974). Secondly comes the motivation of getting together with family and experiencing something together with family members (\bar{x} : 3.4403). Escape relatively ranks the third place, whereas socialization ranks the fourth place. Therefore, it will be beneficial to increase the number of the innovative activities regarding novelty with regard to the event market.

According to the motivations of the participants of 2013 Mersin International Music Festival, the participants can be examined in two clusters as those with relatively high motivation level and those with relatively low motivation level. Significant correlations were determined between the cluster memberships and the educational levels of the participants; as well as the income group, the district resided in, the age group, automobile ownership and the status of living in a rented apartment. When the cluster membership and the educational level are taken into consideration, it can be said that more focus must be given on the graduates

with associate degree and bachelor's degree in the promotional activities of Mersin International Music Festival.

In terms of the income group, however, it can be emphasized that the audience whose monthly income is between 1001-2500 TL must definitely be taken into consideration while the concert ticket prices are arranged. On the other hand, it is required that an investigation be performed as to why those with high monthly income have relatively lower motivation, and that the participations of those with high socio-economic level be encouraged, as well. When the relationship between the age group and the cluster memberships is taken into consideration, it can be said that those aged between 30 and 49 must definitely be taken into account while determining the contents of the concerts.

When an evaluation is made in terms of the central districts of Mersin, it seems that there is the need to improve the promotional activities for the potential audience living in the districts of Yenisehir and Mezitli. Owing to the fact that the participants of 2013 Mersin International Music Festival consist of the individuals residing in the City of Mersin, the festival could not acquire an international identity; for this reason, it appears to be a regional, and even, a local event. First of all, importance must absolutely be attached to promotional activities, and the places where the event will be held must be selected more carefully, and it must also be targeted that the festival be allowed to acquire a national identity in the first place, and then an international identity, as well.

The relationships between cluster membership, automobile ownership and the status of living in a rented apartment have interesting implications. According to the findings, possessing a car is not a status that elevates motivation in terms of seeing the music festival. Thus, apart from the fact that the promotional activities can be focused on those owning no cars, the reason why those who own a car show less interest in the festival should also be scrutinized. On the other hand, similarly, it is possible to say that those living in rented apartments have higher motivational levels towards seeing Mersin International Music Festival. For this reason, one of the target audiences of promotional activities should be those living in rented apartments. The automobile and house ownership also refer to the upper groups in terms of the income group. It is seen that those owning automobiles or homes, along with those with high income levels, have lower motivational levels.

It was determined that the best factors that were formed according to the motivations of the participants of 2013 Mersin International Music Festival and that helped discriminate the clusters with relatively high motivation from those with relatively low motivation were "escape" (88,7%) and "socialization" (34,3%). Hence, while the promotional activities of the festival are being fulfilled, it is beneficial to send messages referring to the escape from a monotonous way of life and to spending enjoyable time with others.

Determining the expectations and their satisfaction levels of the participants gains importance in terms of more participants' involvement with the festival. When the factors motivating the participants have been determined, satisfaction after participation and re-participation as well as recommendations to others will be possible (Demir and Kozak, 2011: 20). Thus, when the dimensions called novelty, escape, socialization and family are taken into consideration, ensuring the satisfaction of the participants will allow for re-participation on their part, which, will then be the indicator to the success of the event in question

As in every research, this research has also some limitations. The major limitation involved was the difficulties experienced in acquiring applicants for the questionnaire after each concert. It is ideal to get the audiences to fill the questionnaire after seeing each concert. The reason why some difficulties were experienced in this matter was that some of the participants were reluctant and had hasty attitudes when the concert was over.

In our research, the convenience sampling technique was indispensably used in the face of almost the impossibility of creating a list of potential participants likely to see the concert. It may be recommended for future researches that the quota sampling should be preferred by taking into consideration at least the number of those with similar characteristics who see the concert, and also by taking into account other characteristics, as well, if any. Hence, the participation of those who see the concerts held within the scope of Mersin International Music Festival in the sample will have been ensured, and the representative capability as to the sampling population will have been improved. As for listing the audiences and even for creating an e-mail pool for the audience; the executive committee of the festival can be expected to make an effort in creating a database for the matter involved.

Another suggestion for future researches is to collect data regarding the event market by using qualitative methods as well as collecting data through the survey method. Through qualitative methods, more information will be gained as to the observations and views of the participants, as well.

REFERENCES

- Alpar, R. (2011). *Uygulamalı çok değişkenli istatistiksel yöntemler*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Andersson, T.D. and Getz, D. (2009). Tourism as a mixed industry: Differences between private, public and non-profit festivals. *Tourism Management*, 30, 847-856.
- Babacan, E. and Göztaş, A. (2011). *Etkinlik yönetimi*. Ankara: Detay Yayıncılık.

Backman, K.F., Backman, S.J., Uysal, M. and Mohr Sunshine, K. (1995). Event tourism: An examination of motivations and activities, *Festival Management and Event Tourism*, 3, 15-24.

Bayrak, G.Ö. (2011). Festival motivators and consequences: A case of Efes Pilsen Blues Festival, Turkey. *Anatolia-An International Journal of Tourism and Hospitality Research*, 22, 378-389.

Crompton, J. L. and McKay, S. G. (1997). Motives of visitors attending festival events, *Annals of Tourism Research*, 24 (2), 425-439.

Çakıcı, A. (2009). Kişisel gelişim eğitimleri başvuru kaynakları. *Motivasyon içinde* (ss. 200-236). Mersin: Mersin Üniversitesi.

Demir, Ş.Ş. and Kozak, M. (2011). Turizmde tüketici davranışları modelini oluşturan aşamalar arasındaki ilişki. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 22 (1),19-34.

Frey, B.S. (1994). The economics of music festivals. *Journal of Cultural Economics*, 18, 29-39.

Formica, S. and Uysal, M.. (1996). A market segmentation of festival visitors: Umbria Jazz Festival in Italy, *Festival Management and Event Tourism*, Vol.3, 175-182.

Formica, S. and Uysal, M. (1998). Market segmentation of an international cultural-historical event in Italy. *Journal of Travel Research*, 36(4), 16-24.

Gelder, G. and Robinson, P. (2009). A critical comparative study of visitor motivations for attending music festivals: a case study of Glastonbury and V Festival. *Event Management*, 13(3), 181-196.

Getz, D. (1991). Festivals, special events, and tourism. *Van Nostrand Reinhold, USA*.

Getz, D. (2008). Event tourism: Definition, evolution, and research. *Tourism Management*, 29, 403-428.

Hair, J.F., Black, W.C., Babin, B.J. and Anderson, R.E. (2010). *Multivariate data analysis*. New Jersey: Pearson.

Kalaycı, Ş. (2010). *SPSS uygulamalı çok değişkenli istatistik teknikleri*, Ankara: Asil Yayın Dağıtım Ltd.Şti.

Lee, C.K. (2000). A comparative study of Caucasian and Asian visitors to a cultural expo in Asian setting. *Tourism Management* 21, 169-176.

Lee, C.K., Lee, Y. K. and Wicks, B. E. (2004). Segmentation of festival motivation by nationality and satisfaction. *Tourism Management*, 25 (2004), 61-70.

Li X.R. and Petrick, J.F. (2006). A Review of festival and event motivation studies, *Event Management*, 9 (4), 239-245.

Mohr, K., Backman, K.F., Gahan, L.W. and Backman, S.J. (1993). An investigation of festival motivations and event satisfaction by visitor type. *Festival Management and Event Tourism*, 1, 89-97.

Nakip, M. (2003). *Pazarlama araştırmaları*. Ankara: Seçkin Yayınları.

Özdamar, K. (2004). *Paket programlar ile istatistiksel veri analizi 2*. Eskişehir: Kaan Kitabevi.

Park, K.S., Reisinger, Y. and Kang, H.J. (2008). Visitors' motivation for attending the South Beach wine and food festival, Miami Beach, Florida. *Journal of Travel and Tourism Marketing*, Vol.25 (2), 161-181.

Rızaoğlu, B. (2012). *Turizm davranışı*, Ankara: Detay Yayıncılık.

Skoultos, S. and Tsimitakis, E. (2008). Event tourism as a tool against tourism seasonality. Considerations, arguments and proposals. In *Proceedings of the International Tourism Conference Cultural and Event Tourism: Issues and Debates*, 595-614.

Ural, A. and Kılıç, İ. (2013). *Bilimsel araştırma süreci ve SPSS veri analizi*, Ankara: Detay Yayıncılık.

Uysal, M., Gahan, L. and Martin, B. (1993). An Examination of event motivations: A case study, *Festival Management and Event Tourism*, 1, 5-10.

Yuan, J.J., Cai, L.A., Morrison, A.M. and Linton, S. (2005). An analysis of wine festival attendees' motivations: A synergy of wine, travel and special events? *Journal of Vacation Marketing*, Vol.11, 41-58.

Woo, E., Yolal, M., Çetinel, F. and Uysal, M. (2011). A comparative study of motivation across different festival products, *Scholar Works@UMass Amherst-16th Graduate Students Research Conference*, 2011.

DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ DERGİSİ
MAKALE YAYIM İLKELERİ VE YAZIM KURALLARI

1. Genel İlkeler

DEÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi yılda en az dört defa yayımlanan hakemli bir dergidir. Derginin yayım dili Türkçe'dir. Ancak İngilizce yazılan makaleler de yayımlanabilir. Dergi, sosyal bilimler alanına özgün katkılar yapan teorik ve/veya uygulamalı makaleleri yayımlamayı amaçlar. Dergiye gönderilen makalelerin daha önce hiçbir yerde yayımlanmamış olması ve herhangi bir yerde yayımlanması için değerlendirme sürecine girmemiş olması gerekir. Başka bir yerde yayımlanması amacıyla başvuru yapıldığı, aynıının ya da benzerinin başka bir dergide yayımlanmış olduğunun tespiti halinde makale değerlendirme sürecinden çıkarılır. Dergimizde, başvuru, değerlendirme, yayım süreci ve bilgilendirmeler TÜBİTAK ULAKBİM DergiPark sistemindeki <http://dergipark.gov.tr/deusosbil> adresi üzerinden yapılır. Sisteme makale ile birlikte taahhütname ve intihal raporu da eklenmelidir. Ayrıca yazar ve hakemlerle iletişim dergiye ait sbedergi@deu.edu.tr adresi üzerinden de gerçekleştirilir. Yazarlar iletişim adresi olarak belirttikleri e-posta adresini kontrol etmelidir. Ayrıca telefon ile bilgilendirme yapılmaz. Makaleler, Derginin Makale Yayım İlkeleri ve Yazım Kuralları'nda (Yazar Rehberi) belirtilen ilkelere, şekil şartlarına, atf usüllerine ve yazıldığı dilin yazım kurallarına uygun olarak düzenlenmiş olmalıdır. Dergiye gönderilen makaleler, editörler ve yayım kurulu tarafından alana özgün katkısı, bilimsel anlatımı, yazım kuralları, dergi politikası ve kapsamı yönünden incelenir. Çalışmalar, ön değerlendirme ölçütlerini karşılamaları halinde üç hakeme gönderilir. Hakemlerin ve yazarın kimlikleri bu süreçte çift taraflı kör hakemlik politikası gereği gizli tutulur. Hakemler için verilen değerlendirme süresi, hakemin değerlendirmeyi kabul ettiği tarihten itibaren 30 gündür. Hakem değerlendirmesi tamamlanan makalelerin yazarlarına hakem raporları sistem üzerinden e-posta ile gönderilir. Düzeltme istenmesi halinde hakem raporlarının yazara gönderildiği tarihten itibaren 30 gün içinde düzeltilmiş makale ve düzeltme raporunun sisteme yüklenmesi gerekmektedir. Hakem raporları doğrultusunda makalenin yayımlanıp yayımlanmamasına, editörler ve yayım kurulu karar verir. Basımı uygun görülen makaleler dizgi aşamasına alınır, basımı uygun görülmeyen makaleler ise reddedilir. Yayımlanmayan makaleler, yazara geri verilmez. Dergideki makalelerin bilimsel sorumluluğu yazara aittir. Yayımlanmış eserlerden kaynak gösterilmek suretiyle alıntı yapılabilir. Dergide yayımlanmasından sonra makalenin tüm telif hakları DEÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi'ne aittir. Yayımlanmış çalışmaların yazarlarına telif ücreti ödenmez. Dergide yayımlanmış makaleler DEÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi onayı olmadan başka bir yerde yayımlanamaz ve çoğaltılamaz.

Dergiye değerlendirilmek üzere makale gönderen yazarlar Dergi'nin Makale Yayım İlkeleri ve Yazım Kuralları'nı ve belirtilen telif koşullarını kabul

etmiş sayılırlar. Söz konusu kural ve ilkelere uymayan makalelerin sorumlulukları yazar(lar)a aittir. Dergi Yayın Komisyonu'nun ilgili kural ve ilkelere uymayan makaleleri “değerlendirme sürecinde veya sonrasında” “reddetme” hakkı bulunmaktadır.

2. Makalelerin Gönderilmesi

Makaleler, “MS Word” formatında kayıtlı olmalı ve TÜBİTAK ULAKBİM DergiPark sistemindeki DEÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi sayfasına <http://dergipark.gov.tr/deusosbil> adresinden üye girişi yapılarak yüklenmelidir. Sisteme makale ile birlikte taahhütname ve intihal raporu da eklenmelidir. Ayrıca makalenin bir basılı kopyası ile makalenin içine kopyalandığı bir CD ve ıslak imzalı taahhütname “Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Tınaztepe Yerleşkesi, 35390 Buca-İzmir” adresine gönderilmelidir.

Geçerli belgede kaynak yok.

DergiPark'a değerlendirilmek üzere yüklenen makale dosyası hakemlerle paylaşılan değerlendirme sürümü olduğundan kör hakemlik politikası gereğince bu dosyada kapak sayfası bulunmamalı, yazar isimlerine yer verilmemeli, ayrıca dosya özelliklerine girilerek yazar bilgileri silinmelidir. Yazar bilgileri sisteme eksiksiz olarak girilmeli, birden fazla yazar olması durumunda “yazar ekle” seçeneğinden yazar sıralamasına dikkat edilerek tüm yazarlar eklenmeli ve iletişim yazarı belirtilmelidir. Postayla gönderilen basılı kopyada ise “Yazım Kuralları ve Biçimsel Özellikler” bölümünde belirtilen şekilde kapak sayfası bulunmalıdır.

3. Yazım Kuralları ve Biçimsel Özellikler

Makaleler, MS Word programında “Times New Roman 11 Punto” karakteriyle tek satır aralıklı ve iki yana yaslanmış olarak yazılır. Sayfa yapısı A4 olmalı; sağ “4 cm”, sol “4 cm”, üst “5,25 cm” ve alt kenarlardan “4,75 cm” boşluk bırakılmalıdır. (Bu ayarlar “sayfa düzeni” - “kenar boşlukları” bölümünden yapılmaktadır). Paragraf başlarındaki girinti “1,25 cm” ve paragraf aralarındaki boşluk önce “0 nk” sonra “6 nk” olmalıdır. (Bu ayarlar MS Word programında “paragraf ayarları” - “girintiler ve aralıklar” bölümünden yapılmaktadır).

Makalenin genel kurgusu sırasıyla şöyledir: Makale adı, Türkçe öz, Türkçe anahtar kelimeler, makalenin İngilizce adı, İngilizce öz (abstract), İngilizce anahtar kelimeler (keywords), tam metin, dipnotlar, kaynakça (references) ve -varsa- ekler. Öz ve anahtar kelimeler “Times New Roman 10 Punto” karakteriyle ve italik yazılmalıdır.

Posta ile gönderilecek makalenin ilk sayfası kapak sayfasıdır. Bu sayfada, çalışmanın Türkçe ve İngilizce başlığı (büyük harflerle, 11 Punto ve koyu ve ortalanarak), yazar adı ve soyadı (soyadı büyük harflerle), ünvanı, adresi (üniversite, fakülte, bölüm adı bulunmalıdır) ve varsa teşekkür notu bulunur.

Makaleler bildiri, tez vb. olarak herhangi bir yerde sunulmuşsa, proje/araştırma desteğinden yararlanılarak hazırlanmışsa bu durum mutlaka Türkçe makale başlığına Türkçe, İngilizce başlığa İngilizce olmak üzere dipnot verilerek gösterilmelidir. Derginin 18. cilt 1. sayısından itibaren basılan makalelerde kullanılmak ve Mayıs 2016 tarihinden itibaren yeni başvurularda geçerli olmak üzere ikinci sayfada (sisteme yüklenecek dosyanın ilk sayfası), makalenin konu alanı, “UAK Doçentlik Sınavına Başvuru Şartları”nda yer alan “temel alan” tablolarından yararlanılarak “bilim alanı” ve “kodu” makale başlığından önce sola dayalı olarak yazılmalı, altındaki satırda yine sola dayalı ve italik olarak makale türü (araştırma makalesi, derleme, olgu sunumu vb.) belirtilmelidir. Makalenin Türkçe başlığı altında Türkçe Öz, anahtar kelimeler, İngilizce başlığı altında İngilizce öz ve anahtar kelimeler de bu ikinci sayfada olmalıdır. Özler ortalama 150 kelimedenden oluşmalıdır. Özde, çalışmanın amacı ve kapsamı, özgün yönü ve incelediği alana getirdiği katkı, yöntemi ve başlıca vurguları, değerlendirmeler ve öneriler kısaca belirtilmelidir. Anahtar kelimeler en az iki en çok altı tane olmalıdır. Anahtar kelimelerin arasında virgül kullanılmalı, her kelimenin ilk harfi büyük yazılmalı, anahtar kelimelere numara verilmemelidir. Makalenin ana metni üçüncü sayfadan başlamalıdır. Metindeki ana başlıklar, sola dayalı, büyük harfle ve koyu olarak yazılmalıdır. İkinci düzey başlıklar sola dayalı, koyu ve kelimelerin sadece ilk harfleri büyük yazılmalıdır. Üçüncü düzey başlıkları da sola dayalı ve koyu ancak sadece ilk kelimelerinin ilk harfi büyük yazılmalıdır. Başlıklarda harflendirme ve numaralandırma yapılmamalıdır.

Tablo ve şekil başlıkları, tablo ve şekillerin üzerinde numaralandırılarak paragraf girintisiyle “Times New Roman 11 Punto” yazılmalıdır. Tablo, Şekil, Grafik kelimeleri ve numaraları koyu yazılmalıdır. Tablo ve şekil adlarında her kelimenin ilk harfi büyük yazılmalı, koyu yazılmamalıdır. Örneğin; **Tablo 1:** Tablo Başlığı. Tablo içi yazım karakteri “Times New Roman 8 Punto” olmalıdır. Kaynak, şekil ve tablonun altında paragraf girintisiyle başlanarak “Times New Roman 10 Punto” ile kaynakçada olduğu gibi yazılmalı ve sayfa numarası belirtilmelidir.

Dergide metin içinde kaynak gösterme, parantez içinde yazar soy ismi ve yayın yılı şeklindedir. Örneğin; (Ahmet, 2005: 46). Kaynak gösterilen çalışma iki yazarlıysa iki yazarın soy isimleri gösterilir. Örneğin; (Ahmet ve Ozan, 2003: 69). Kaynak gösterilen çalışma üç ve daha fazla yazarlıysa ilk yazarın “soy ismi vd.” ifadesi kullanılmalıdır. Örneğin; (Ahmet vd., 2006: 79). Metin içinde aynı konuya birden fazla kaynak gösterilmişse ya da yer verilmişse, yazarların soy isimleri alfabetik sıralamayla aralarına noktalı virgül işareti konularak gösterilmelidir. Örneğin; (Ahmet, 2009; Can, 2001; Uysal, 2006). Aynı yazarın aynı yıla ait farklı çalışmaları, yayın yılı sonuna konulacak “a, b, c, ...” harfleriyle gösterilmelidir. Örneğin; (Yılmaz, 2008a; 2008b).

Metinde dipnot uygulaması ilgili sayfanın altında, metnin bütünlüğünü bozmayacak şekilde yalnızca açıklama amacıyla kullanılmalıdır ve “Times New Roman 10 Punto” karakteriyle verilmelidir.

Metin içi atıflarda ve kaynakçada kullanılan kısaltmalar, referans verilen kaynağın dili gözetilmeksizin, makalenin yazım diline uygun yazılmalıdır. Örneğin; Türkçe makalede “ve”, “vd.”, “Der./Ed.”, İngilizce makalede “and”, “et al.”, “Ed./Eds.” gibi.

Makalede ek verilmesi halinde her bir ek ayrı sayfada olacak şekilde kaynakçadan sonra verilmeli, “EK” başlığı büyük harflerle, koyu ve sola dayalı olarak yazılmalı, ayrıca numaralandırılmalıdır. Ek başlığındaki her kelimenin ilk harfi büyük yazılmalıdır. Örneğin; **EK 1:** Ek Başlığı.

Yararlanılan kaynaklar, makalenin sonunda ayrı bir sayfada “kaynakça” (references) başlığı altında alfabetik olarak soy isim sırasıyla gösterilmelidir. Her kaynak paragraf girintisiyle başlanarak yazılmalıdır. Kaynakçada aynı yazarın aynı yıla ait çalışmaları varsa, çalışmanın yapıldığı yılın sonuna “a, b, c, ...” harfleri koyularak sıralanmalıdır.

Derginin 19. cilt 1. sayısında yayımlanacak makalelerde ve Mayıs 2016 tarihinden itibaren değerlendirilmek üzere gönderilen yeni makalelerde geçerli olmak üzere atıf ve kaynakça yazımında APA (6. versiyon) stilinde kaynak gösterimi yapılmalıdır. Kaynakça yazımında uyulması gereken genel kurallar aşağıda gösterilmiştir.

Kitap:

Rosenau, P. M. (2004). *Post-modernizm ve toplum bilimleri*. Ankara: Bilim ve Sanat Yayınları.

Kitap bölümü:

Muecke, M. A. (1994). On the evaluation of ethnographies. İçinde, J. M. Morse (Der.), *Critical issues in qualitative research* (s. 187-209). London: Sage.

Dergi:

Kılıç, G., Öztürk, Y. (2009). Kariyer yönetimi: Beş yıldızlı otellerde bir uygulama. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 20 (1), 45-60.

E-dergi:

Drichoutis, A. C., Lazaridis, P. ve Nayga, R. M. Jr. (2006). Consumers’ use of nutritional labels: A review of research studies and issues. *Academy of Marketing Science Review*, 2006 (9). <http://www.amsreview.org/articles/drichoutis09-2006.pdf>, (02.09.2011).

Tez:

Çolakoğlu, Ü. (1997). Konaklama işletmelerinde yönetici-yönetilen ilişkilerinde iletişim stratejileri. *Yayınlanmamış Doktora Tezi*. Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.

Sempozyum ve kongre bildirileri:

Temiz, D. ve Gökmen, A. (2009). Foreign direct investment and export in Turkey: The period of 1991-2008. *EconAnadolu 2009: Anadolu Uluslararası İktisat Kongresi*, 17-19 Haziran 2009, Eskişehir, Türkiye.

İnternet adresi:

University of Georgia (varsa yayın yılı). "Points of pride", <http://www.uga.edu/profile/pride.html>, (erişim tarihi).

Raporlar:

TCMB (1995). Yıllık Rapor. www.tcmb.gov.tr, (01.05.2011). **veya** Bikmen, F. ve Meydanoğlu, Z. (2006). *Türkiye'de sivil toplum: bir değişim süreci*. Uluslararası Sivil Toplum Endeksi Projesi Türkiye Ülke Raporu. İstanbul: TÜSEV Yayınları No: 39.

İnternet makale:

Suronovic, M. S. (2005). *International finance theory and policy*. <http://internationalecon.com/Finance/Fch70/Fch70.php>, (erişim tarihi).

İnternet bildiri:

Temiz, D. ve Gökmen, A. (2009). Foreign direct investment and export in Turkey: The period of 1991-2008. *EconAnadolu 2009: Anadolu Uluslararası İktisat Kongresi*, 17-19 Haziran 2009, Eskişehir, Türkiye. http://econ.anadolu.edu.tr/fullpapers/Temiz_Gokmen_econanadolu2009.pdf, (erişim tarihi).

Makalenin yazımıyla ve atıflarla ilgili belirtilmeyen diğer konularda bilimsel makale yazım kuralları esas alınmalıdır. Söz konusu kural ve ilkelere uymayan makalelerin sorumlulukları yazar(lar)a aittir.

