



MAKÜ

iiBFD

Cilt / Volume : 7 Sayı / Issue : 3

Kasım / November 2020

MEHMET AKİF ERSOY ÜNİVERSİTESİ

**İKTİSADİ ve İDARİ BİLİMLER FAKÜLTESİ
DERGİSİ**

MEHMET AKİF ERSOY UNIVERSITY

JOURNAL OF ECONOMICS AND ADMINISTRATIVE SCIENCES FACULTY

E-ISSN: 2149-1658

MEHMET AKİF ERSOY ÜNİVERSİTESİ
İKTİSADİ VE İDARİ BİLİMLER FAKÜLTESİ DERGİSİ
MEHMET AKIF UNIVERSITY JOURNAL OF ECONOMICS AND ADMINISTRATIVE SCIENCES FACULTY

Sahibi / Owner

Burdur Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi adına / On Behalf of Burdur Mehmet Akif Ersoy University
Prof. Dr. Adem KORKMAZ
ademkorkmaz@mehmetakif.edu.tr

Editör Kurulu / Editorial Board

Editör / Editor

Prof. Dr. Murat KAYALAR
Burdur Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi
kayalar@mehmetakif.edu.tr

Editör Yardımcıları / Assistant Editors

Doç. Dr. Mustafa LAMBA
Burdur Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi
mlamba@mehmetakif.edu.tr

Dr. Öğr. Üyesi Gökhan KALAGAN
Burdur Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi
gkalagan@mehmetakif.edu.tr

Dr. Öğr. Üyesi Sümeyye ÖZMEN
Burdur Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi
sozmen@mehmetakif.edu.tr

Danışma Kurulu / Advisory Board

Prof. Dr. Ahmet ULUSOY **Prof. Dr. Arshi KHAN**
Beykent Üniversitesi *Aligarh Muslim Üniversitesi*
ahmetulusoy@beykent.edu.tr arshikhan@gmail.com

Prof. Dr. Enver AYDOĞAN **Prof. Dr. Hüseyin DALĞAR**
Gazi Üniversitesi *Burdur Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi*
aydogan@gazi.edu.tr hdalgar@mehmetakif.edu.tr

Prof. Dr. Muhittin KAPLAN **Prof. Dr. Yonca ANZERLİĞOĞLU**
İstanbul Üniversitesi *Hacettepe Üniversitesi*
muhittin.kaplan@istanbul.edu.tr yonca@hacettepe.edu.tr

Doç. Dr. İsmail ÇELİK
Burdur Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi
ismailcelik@mehmetakif.edu.tr

İletişim / Contact

iibfdergi@mehmetakif.edu.tr
<http://dergipark.org.tr/makuiibf>

YAYIN İLKELERİ VE YAZAR REHBERİ

Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi (MAKU IIBFD), Mart, Temmuz ve Kasım aylarında olmak üzere yılda 3 kez Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi tarafından yayımlanan hakemli bir bilimsel dergidir.

Dergide iktisat, işletme, tarih, sosyoloji, maliye, finans, uluslararası ilişkiler, kamu yönetimi, siyaset bilimi ve diğer ilgili alanlarda Türkçe ve İngilizce dillerinde makaleler yayımlanmaktadır.

Yayımlanmak üzere gönderilen eserlerin başka bir yerde yayımlanmamış veya yayımlanmak üzere gönderilmemiş olması gerekmektedir. Derginin yayın dili Türkçe ve İngilizcedir. Dergide yayımlanacak eserlerin her türlü sorumluluğu yazar veya yazarlara aittir.

MAKU IIBFD, makale sunumlarını memnuniyetle karşılamakta ve hiçbir aşamada (başvuru, hakemlik ve yayımlama) herhangi bir yayın ücreti talep etmemektedir.

Dergimize DergiPark sistemi üzerinden (<http://dergipark.org.tr/makuiibf>) başvurulması gerekmektedir.

Yüklenen her bir makale öncelikli olarak iThenticate intihal tarama programı aracılığı ile taranmaktadır. Tarama sonucu %20'nin üzerinde olan makaleler RED edilmektedir.

Makaleler en az iki hakem tarafından kör hakemlik uygulamasıyla değerlendirilmektedir. Dergimizin yazım kuralları ile ilgili detaylı bilgiye <http://dergipark.org.tr/makuiibf> adresinden ulaşılabilir.

EDITORIAL PRINCIPLES AND GUIDE FOR AUTHORS

Journal of Mehmet Akif Ersoy University Economics and Administrative Sciences Faculty (MAKU IIBFD) is an open-access, biannual (March, July, November) and peer reviewed scientific journal, which is publishing by Mehmet Akif Ersoy University Economics and Administrative Sciences Faculty.

MAKU IIBFD publishes scientific articles on economics, bussiness, management, international relations, public administration, political science, sociology, history, finance, and related fields, in English or Turkish.

Manuscripts submitted to the journal are only accepted if they have not been or will not be published and should not be under review elsewhere. Manuscript's language is Turkish and English. All responsibility of the studies belongs to the author(s).

MAKU IIBFD, welcomes article submissions and does not charge any fee for any (article submission, peer review or publication) processes.

Submissions must be done via Dergipark (<http://dergipark.org.tr/makuiibf>) system.

Each uploaded article is scanned primarily through the iThenticate software. The articles that exceeded 20% of the results of the scan are rejected.

Double blind peer review is used for review process. Detailed information on the writing rules of our journal can be found at: <http://dergipark.org.tr/makuiibf>

Bu Sayının Hakemleri / Academic Referees of This Issue

- Prof. Dr. Ayhan AYTAÇ
Prof. Dr. Ebru OĞUZ
Prof. Dr. Eyyup ECEVİT
Prof. Dr. İlker Hüseyin ÇARIKÇI
Prof. Dr. Kenan GÜLLÜ
Prof. Dr. Musa ÖZATA
Prof. Dr. Mustafa Zihni TUNCA
Prof. Dr. Nezih Metin ÖZMUTAF
Prof. Dr. Oğuz KARADENİZ
Prof. Dr. Osman Eralp ÇOLAKOĞLU
Prof. Dr. Özlem ATAY
Prof. Dr. Özlem ÇETİNKAYA BOZKURT
Prof. Dr. Rafet AKTAŞ
Prof. Dr. Rüya EHTİYAR
Prof. Dr. Senay YÜRÜR
Prof. Dr. Sevtap ÜNAL
Prof. Dr. Yusuf ÇUKACI
Doç. Dr. Ahmet Buğra HAMŞIOĞLU
Doç. Dr. Alper ARISOY
Doç. Dr. Aytaç GÖKMEN
Doç. Dr. Burak NAKİBOĞLU
Doç. Dr. Burcu KÜMBÜL GÜLER
Doç. Dr. Ebru AYKAN
Doç. Dr. Gülsen Serap ÇEKEROL
Doç. Dr. Mehmet Nurullah KURUTKAN
Doç. Dr. Meltem KARAATLI
Doç. Dr. Özlem ÖZER
Doç. Dr. Vesile ÖMÜRBEK
Doç. Dr. Yavuz YILDIRIM
Dr. Öğr. Üyesi Filiz CİCİOĞLU
Dr. Öğr. Üyesi Merve ERTOK ONURLU
Dr. Öğr. Üyesi Özer AKGÜL

İÇİNDEKİLER - CONTENTS

Araştırma Makaleleri – Research Articles

KOBİ'LERDE DİJİTALLEŞMEYİ ETKİLEYEN GİRİŞİMCİ ÖZELLİKLERİ VE ÖRGÜTSEL FAKTÖRLER
ÜZERİNE NİTEL BİR ARAŞTIRMA: YALOVA İLİ ÖRNEĞİ
*A QUALITATIVE STUDY ON ENTREPRENEURS' CHARACTERISTICS AND ORGANIZATIONAL FACTORS AFFECTING
DIGITALIZATION IN SMES: A SAMPLING OF YALOVA*
Pages-Sayfalar: 511-539
Mehtap ÖZŞAHİN, Erman COŞKUN, Büşra ALMA ÇALLI

GRİ TAHMİN VE BOX-JENKINS YÖNTEMLERİ İLE ANTALYA LİMANI İÇİN AYLIK KONTEYNER
TALEP TAHMİNİ
MONTHLY CONTAINER DEMAND FORECAST FOR PORT OF ANTALYA USING GRAY PREDICTION AND BOX-JENKINS METHODS
Pages-Sayfalar: 540-562
Fatma Gül ALTIN, Şeyma ÇELİK EROĞLU

HASTALARIN ŞİKÂYET DAVRANIŞLARI ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA
RESEARCH ON COMPLAINT BEHAVIOR OF PATIENTS
Pages-Sayfalar: 563-588
Ebru YILDIZ, Necla YILMAZ

TÜRKİYE EKONOMİSİNDE YAPISAL KIRILMALAR, YENİLENEBİLİR ENERJİ VE EKONOMİK
BÜYÜME (1970-2016)
STRUCTURAL BREAKS, RENEWABLE ENERGY AND ECONOMIC GROWTH IN TURKISH ECONOMY (1970-2016)
Pages-Sayfalar: 589-610
Murat ÇETİN, Aminullah RAHMANİ

OTEL İŞLETMELERİNDE YÖNETİCİ ÖZERKLİĞİ, STRATEJİK KONTROL, ÖRGÜTSEL POLİTİKA VE
STRATEJİK PLANLAMA PERFORMANSI İLİŞKİSİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA: ANTALYA ÖRNEĞİ
*A RESEARCH ON THE RELATIONSHIP OF MANAGERS' AUTONOMY, STRATEGIC CONTROL ORGANIZATIONAL POLICY AND
STRATEGIC PLANNING PERFORMANCE IN HOTEL BUSINESS: CASE OF ANTALYA*
Pages-Sayfalar: 611-630
Korhan KARACAOĞLU, Fatih SAYDAM

BABACAN LİDERLİK, YILDIRMA VE ÖRGÜTSEL SİNİZM İLİŞKİLERİNDE BİREYCI VE
TOPLULUKÇU KÜLTÜREL DEĞERLERİN ROLLERİ
*THE ROLES OF INDIVIDUALISM AND COLLECTIVISM AMONG PATERNALISTIC LEADERSHIP, MOBBING AND
ORGANIZATIONAL CYNICISM RELATIONSHIPS*
Pages-Sayfalar: 631-655
Cemil DURMAZ, Azize ERGENELİ, Selin METİN CAMGÖZ

TOURIST PERCEPTIONS ABOUT FOOD SERVICE CHARACTERISTICS IN ACCOMMODATION
ENTERPRISES: AN IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS
KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE SERVİS HİZMETLERİ İLE İLGİLİ TURİST ALGISI: BİR ÖNEM- PERFORMANS ANALİZİ
Pages-Sayfalar: 656-680
Gülseren YURCU, Zeki AKINCI, Caner KÜÇÜKER

MÜŞTERİ VATANDAŞLIK DAVRANIŞI OLUŞUMUNDA LOJİSTİK HİZMET KALİTESİNİN, MÜŞTERİ
MEMNUNİYETİNİN VE MÜŞTERİ GÜVENİNİN ROLÜ: ARACILI BİR MODEL
*THE ROLE OF LOGISTICS SERVICE QUALITY, CUSTOMER SATISFACTION AND CUSTOMER TRUST IN THE EMERGENCE OF
CUSTOMER CITIZENSHIP BEHAVIOR: A MEDIATION MODEL*
Pages-Sayfalar: 681-705
Yağmur KERSE, Levent GELİBOLU

TOPLUMSAL HAREKETTEN SİYASİ HAREKETE: İSPANYA-INDIGNADOS HAREKETİ VE LÜBNAN-
BEYRUT MEDİNETİ HAREKETİ
*FROM SOCIAL MOVEMENT TO POLITICAL MOVEMENT: SPAIN-INDIGNADOS MOVEMENT AND LEBANON-BEIRUT MADINATI
MOVEMENT*
Pages-Sayfalar: 706-730
Şeyma Merve TANDOĞAN

TÜRKİYE'DE EMEK PİYASASI POLİTİKALARINDA YENİ BİR DÖNEM: İŞSİZLİK YARDIMI
A NEW ERA IN LABOR MARKET POLICIES IN TURKEY: UNEMPLOYMENT RELIEF

Pages-Sayfalar: 731-754

Mehmet ÖÇAL, Adem KORKMAZ

INVESTIGATION OF LOGISTIC PERFORMANCE OF G-20 COUNTRIES USING DATA
ENVELOPMENT ANALYSIS AND MALMQUIST TOTAL FACTOR PRODUCTIVITY ANALYSIS
*VERİ ZARFLAMA ANALİZİ VE MALMQUIST TOPLAM FAKTÖR VERİMLİLİĞİ ANALİZİ İLE G-20 ÜLKELERİ LOJİSTİK
PERFORMANSININ İNCELENMESİ*

Pages-Sayfalar: 755-781

Nesrin KOÇ USTALI, Ömür TOSUN

THE EFFECTS OF COVID19 PANDEMIC UPON TOURISM: A SAMPLE FROM THE CITY OF KARS
COVID 19 PANDEMİSİNİN TURİZM ÜZERİNE ETKİLERİ: KARS İLİ ÖRNEĞİ

Pages-Sayfalar: 782-805

Erdoğan KAYGIN, Ethem TOPÇUOĞLU

AVRUPA BİRLİĞİ'NİN ENERJİ SORUNSALINDA YENİLENEBİLİR ENERJİ KAYNAKLARININ YERİ
VE GELECEĞİ
*THE PLACE AND FUTURE OF RENEWABLE ENERGY RESOURCES IN THE ENERGY PROBLEM OF THE EUROPEAN
UNION*

Pages-Sayfalar: 806-831

Nesrin DEMİR, Pelin BAŞ

MUHASEBE KÜLTÜRÜ DEĞERLERİNİN MUHASEBE MESLEK MENSUPLARININ İÇSEL VE DIŞSAL
MOTİVASYONLARI ÜZERİNE ETKİSİ: BİR ARAŞTIRMA
*THE IMPACT OF ACCOUNTING CULTURE VALUES ON INTERNAL AND EXTERNAL MOTIVATIONS OF ACCOUNTING
PROFESSIONALS: A RESEARCH*

Pages-Sayfalar: 832-864

Eyüphan ÖZDAŞLI, Ferhat BİTLİSLİ

ACİL SAĞLIK HİZMETLERİ ÇALIŞANLARINDA COVID-19 ANKSİYETESİ VE MESLEKİ
PERFORMANS İLİŞKİSİNİN TANIMLAYICI DEĞİŞKENLER AÇISINDAN İNCELENMESİ
*THE EFFECT OF COVID-19 ANXIETY ON THE PROFESSIONAL PERFORMANCES OF EMERGENCY MEDICAL HEALTH SERVICES
STAFF AND DEMOGRAPHIC DIFFERENCES*

Pages-Sayfalar: 865-886

Haydar HOŞGÖR, Zümra ÜLKER, Hatice SAĞCAN

ULUSLARARASI TİCARETTE TAŞIMA TÜRLERİNİN TÜRKİYE'NİN LOJİSTİK PERFORMANS
ENDEKSİNE ETKİSİ VE İŞ YAPMA KOLAYLIĞI ENDEKSİ İLİŞKİSİ
*IMPACT OF TRANSPORT TYPES ON THE LOGISTIC PERFORMANCE INDEX IN INTERNATIONAL TRADE AND EASE OF DOING
BUSINESS INDEX RELATIONSHIP*

Pages-Sayfalar: 887-905

Ömer Faruk ACAR, Koray ÇETİNCELİ



KOBİ'LERDE DİJİTALLEŞMEYİ ETKİLEYEN GİRİŞİMCİ ÖZELLİKLERİ VE ÖRGÜTSEL FAKTÖRLER ÜZERİNE NİTEL BİR ARAŞTIRMA: YALOVA İLİ ÖRNEĞİ*
A QUALITATIVE STUDY ON ENTREPRENEURS' CHARACTERISTICS AND ORGANIZATIONAL FACTORS AFFECTING DIGITALIZATION IN SMES: A SAMPLING OF YALOVA

Mehtap ÖZŞAHİN¹, Erman COŞKUN², Büşra ALMA ÇALLI³

1. Dr. Öğr. Üyesi, Gebze Teknik Üniversitesi, İşletme Fakültesi, İşletme Bölümü, m.ozsahin@gtu.edu.tr, <https://orcid.org/0000-0003-2527-4166>
2. Prof. Dr., İzmir Bakırçay Üniversitesi, İİBF, YBS Bölümü, erman.coskun@bakircay.edu.tr, <https://orcid.org/0000-0001-8712-3246>
3. Dr. Arş. Gör., Sakarya Üniversitesi, İşletme Fakültesi, YBS Bölümü, busraalma@sakarya.edu.tr, <https://orcid.org/0000-0001-7411-4295>

Makale Türü	Article Type
Araştırma Makalesi	Research Article
Başvuru Tarihi	Application Date
17.02.2020	02.17.2020
Yayına Kabul Tarihi	Admission Date
03.11.2020	11.03.2020

DOI

<https://doi.org/10.30798/makuiibf.690013>

* Çalışma, 26-27 Ekim 2019 tarihinden Türkiye-Kuşadası'nda düzenlenen 9. Uluslararası Balkanlarda Sosyal Bilimler Kongresi'nde sunulmuştur.

Öz

Günümüz iş dünyasında sürdürülebilir rekabet avantajının ön koşulu haline gelen dijital dönüşüm, sadece büyük işletmeler için değil küçük ve orta büyüklükteki işletmeler (KOBİ) için de hayati önem taşımaktadır. Ancak dijital dönüşüm tanımı gereği, firmalar önce dijitalleşme daha sonra dijitalleşme safhalarını gerçekleştirir ve sonrasında dijital dönüşümü hedeflerler. KOBİ'lerde dijital dönüşüm ve öncesi safhaların uygulanma derecesi firmanın yenilikçilik ve bilişim yeterliliğiyle firma sahibinin bilişim farkındalık düzeyi ve yetkinliğine bağlıdır. Çeşitli sektörlerde faaliyet gösteren KOBİ'ler üzerinde yürütülen bu çalışmayla; sahiplerin bilişim farkındalık düzeyi, bilişim yetkinlikleri, girişimci algısına dayalı firma bilişim yeterlilik ve yenilikçilik düzeyleri ve bu parametreler arasındaki ilişkiler, nitel araştırma çerçevesinde farklı nitel-nicel analiz yöntemleri kullanılarak incelenmiştir. Yalova ilinde faaliyet gösteren 51 firma sahibinden, yarı-yapılandırılmış yüz-yüze mülakat tekniği kullanılarak elde edilen veriler; betimleyici-yorumsal analiz, tanımlayıcı analiz, regresyon ve frekans analizlerine tabi tutulmuştur. Bulgulara göre, girişimciler bilişim kelimesini en fazla teknoloji ve sonrasında etkinlik/verimlilik kavramlarıyla ilişkilendirmektedir. Kendisini ve firmasını bilişim yetkinliği ve yeterliliği bağlamında zayıf olarak değerlendiren girişimciler, bilişimi genel olarak sosyal medya, teknoloji ve e-ticaret kavramlarıyla eşleştirirken; yüksek olarak değerlendirenler iletişim, teknoloji, bilgi-çağı, sosyal medya, etkinlik ve yenilik kavramlarıyla ilişkilendirmektedirler. KOBİ'lerin bilişim adaptasyonunu etkileyen faktörler arasında ise girişimcinin bilişim farkındalık ve yetkinlik düzeyi, firmanın büyüklüğü, yaşı ve yenilikçilik düzeyi ön plana çıkmaktadır.

Anahtar Kelimeler: *Girişimci Özellikleri, Bilişim Farkındalığı-Yetkinliği-Yeterliliği, Yenilikçilik, Dijitalleşme, Dijital Dönüşüm*

Abstract

Digital transformation (DT) is vital for SMEs as well as large companies and it must follow digitization and digitalization phases. Adoption and implementation of DT and pre-phases in SMEs is largely depend on the information and communication technologies (ICTs) awareness and competence level of owner, organization's innovativeness level, and ICT capability. This study was conducted in Yalova with 51 micro and small SMEs operating in various sectors aims to examine these four factors. It uses semi-structured face to face interviews and utilizes qualitative-quantitative analysis methods. Descriptive-interpretive analysis, regression, and frequency analyses are utilized. According to the findings, entrepreneurs first associate the word ICT with the concept of technology and then the concepts of efficiency/productivity. While entrepreneurs, who consider themselves and their company weak in terms of ICT capability and competence, match the concept of ICT with social media, technology and e-commerce concepts in general; those who perceive their organizations' level of ICT capability high mostly associate ICT with the concepts of communication, technology, information age, social media, efficiency and innovation. The factors affecting the ICT adoption of SMEs are the entrepreneur's ICT competence level, the size and the age of the organization and its level of innovativeness.

Keywords: *Entrepreneur's Characteristics, ICT Awareness, Competence, Capability, Innovativeness, Digitalization, Digital Transformation*

EXTENDED SUMMARY

Research Problem

SMEs are vital for any nation's economy and accordingly they must follow new developments in ICT area and focus on digitalization and digital transformation to keep up with proliferating competition. However, this is not case for most Turkish SMEs. The adoption and implementation of digital transformation and its pre-phases in SMEs is largely dependent on the information and communication technologies (ICTs) awareness and ICT competence level of owner of the firm, along with organization's innovativeness level and ICT capability. This study aims to examine the level of ICT awareness and ICT competence of SME owners, and their perceptions regarding their organizations' ICT capability and innovativeness, and the relationship among these factors.

Research Questions

The main research question is what are the owner related and organizational factors affecting digitalization and digital transformation in SMEs. Sub research questions are: What does ICT mean for SME owners? What is the current level of SME owners' ICT awareness and competence? Is there relationship between owner's ICT awareness and competence level, and firm's innovativeness and ICT capability? How organizational factors affect ICT capability in SMEs?

Literature Review

SMEs generally have simple and highly centralized organizational structures, and critical business decisions are often under the initiative of the SME owner (Thong, 2001). Considering this, it is expected that these people's ICT awareness, perceptions, experiences, and demographic characteristics will also affect ICT adoption and innovation practices and behaviors (Taylor, 2015). Actually, numerous studies that address ICT adoption from different perspectives emphasize Rogers' Diffusion of Innovations (DOI) Theory, and predominantly focus on individual characteristics as well as environmental and intra-organizational factors as the main determinants of organizational innovativeness (Giotopoulos et al., 2017; Quinton et al., 2018). In literature, innovativeness, attitudes towards the adoption of information technologies, information technology knowledge (Thong & Yap, 1995; Ramayah et al., 2016), information usage skills, ICT literacy, and desire for growth of the owner/manager (Lybaert, 1998) are mentioned in the context of owner/manager related individual characteristics which affect ICT adoption. In addition to demographic factors such as age, gender, and educational level (Lal, 2008; Kusumaningtyas & Suwanto, 2015; Awa, Ojiabo, & Emecheta, 2015); experience (Awa et al., 2015), ICT perceptions and attitudes (Caldeira & Ward, 2003; Ramayah et al., 2016), and perceptions regarding the effects of ICTs (Bayo-Moriones, Billon, & Lera-López, 2013) are also emphasized. On the other hand, the Technology-Organization-Environment model developed by Tornatzky and Fleischer (1990) is one of the models widely used by researchers to explain enterprise-level ICT adoption (Giotopoulos et al., 2017; Quinton et al., 2018). This model emphasizes

technological, organizational and environmental factors as the main factors affecting organizational processes such as ICT adoption.

Methodology

This study was carried out in a qualitative research design using a semi-structured face-to-face interview technique. Data obtained from 51 SME owners operating in Yalova Province, were analyzed through qualitative and quantitative analyses techniques utilizing descriptive-interpretive analysis, descriptive analysis, regression and frequency analyses.

Results and Conclusions

The findings of this survey revealed that entrepreneurs first associate the word ICT with the concept of technology and then the concepts of efficiency/productivity. While entrepreneurs, who consider themselves and their company weak in terms of ICT capability and competence, match the concept of ICT with social media, technology and e-commerce concepts in general; those who perceive their organizations' level of ICT capability high mostly associate ICT with the concepts of communication, technology, information age, social media, efficiency and innovation. According to regression analyses results, the entrepreneur's ICT competence level, the size and the age of the organization and its innovativeness level affect ICT capability/adoption of SMEs. Frequency analyses results also revealed that SMEs, which obtained founding-capital through family and friend support, have intermediate ICT capability/adoption level; while SMEs obtaining founding-capital through bank credit, KOSGEB support and partner/investor's capital, have concentrated in the group with high ICT capability/adoption. Overall, it is concluded that owner characteristics and organizational factors have affect on ICT adoption and utilization in SMEs, and for better ICT utilization, SMEs and their owners must be trained and informed.

1. GİRİŞ

Dijital dönüşüm üç evrede gerçekleşir. Bunlar dijitleştirme, dijitalleşme ve dijital dönüşümdür. Dijitleştirme veri ve bilgilerin kâğıt ve diğer ortamlardan dijital ortama yani tamamen bilgisayar ortamına aktarılmasıdır. Dijitalleşme, bilişim teknolojilerinin kullanılarak müşteriler için değer yaratacak biçimde stratejilerin, iş modellerinin, süreçlerin, karar destek altyapısının, iş birliği biçimlerinin, ürün ve hizmetlerin değişimi anlamına gelmektedir. Dijital dönüşüm ise bu iki evrenin sonunda firmanın hem içeride hem de dışarı ile ilişkilerinde veri, bilgi ve teknolojileri tüm fonksiyonel alanlarda kullanarak veri temelli karar verme ve iletişim ortamını oluşturmasıdır. Deloitte (2016) raporuna göre büyük ölçekli şirketler kapsamında yapılan çalışmalar, Türkiye'deki üst düzey yöneticilerin dijital farkındalığının yüksek olduğunu ortaya koymaktadır. Dijital dönüşüm göstergesi olarak dijitalleşmeye liderlik eden yönetici varlığı oldukça önemlidir (Deloitte, 2016). Büyük işletmeler için geçerli olan bu durum, kaynaklar, iş gücü, yetkinlikler ve teknolojik altyapı bakımından kısıtlı ve daha yetersiz karakteristik özelliklere sahip olan KOBİ'ler için farklılık göstermekte midir sorusu bu çalışmada irdelenmiştir. Türkiye'deki tüm işletmelerin yaklaşık %99'unu temsil eden KOBİ'lerin dünya genelinde olduğu gibi ülke ekonomisi için önemi büyüktür (Aydın, 2018). Ülkemizde toplam mal ve hizmet satışlarının %66, cironun %63, toplam çalışan sayısının %76 ve üretim değerinin %56 kadarlık payı KOBİ'lerin katkısıyla oluşmaktadır (KOSGEB, 2018). Bu bağlamda, KOBİ'lerin dijitalleşme ve dijital dönüşüm faaliyetleri ve durumları hem kendileri hem de ekonomileri için çok önem arz etmektedir.

KOBİ'lerde dijitalleşmeye etki eden faktörlerin, KOBİ'lerin bilişim algısı ve yeterlilik düzeyinin büyük ölçekli işletmelerden farklılaşacağı düşünülmektedir. Bu farklılıkların analiz edilerek, ekonomik gelişmenin temel unsurları olan bu işletmelerin bilişim adaptasyonu yoluyla performanslarının artırılması sağlanmalıdır. KOBİ Bilişim (2018) raporuna göre genel olarak Türkiye'deki KOBİ'lere ilişkin en önemli problemler kurumsallaşamama ve bilişimden uzak kalmaktır. Gelişmiş ülkelerde KOBİ'lerde Endüstri 4.0, Nesnelerin İnterneti ve Yapay Zeka alanında yoğun çabalar ve uygulamalar gerçekleştirilirken; Türkiye'deki birçok KOBİ, henüz web sitesi ve e-fatura uygulamalarını entegre etme aşamasındadır (KOBİ Bilişim, 2018). Türkiye'de KOBİ'lerle ilgili olarak Bilim, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı'nın girişimcilik, yenilikçilik ve teknolojik altyapının desteklemesi bakımından öncelikli plan ve programları olmasına rağmen KOBİ bilişim ve dijitalleşme karneleri iyi değildir. (KOSGEB, 2018). Dijital dönüşüm sahipliğin ötesinde başka faktörlere de bağlıdır ve bu çalışma bu faktörleri incelemektedir.

Bilişimin benimsenmesi ve uygulanmasında, KOBİ yöneticilerinin bilişim bilgi seviyesi ve bilişime yönelik tutumları kritik öneme sahiptir. Genelde bilişim ile ilgili faaliyetlerdeki ve özelde yeni teknolojiler ve ekonomik faaliyetlerdeki yeniliklerin takip edilmesi, çalışanlara gerekli eğitimlerin verilmesi (Aydın, 2018), motivasyonun sağlanması, stratejilerin belirlenmesi ve yenilikçi yaklaşımların uygulanmasının sağlanmasında firma sahibi/yöneticisi belirleyicidir. Bu çerçevede; bu çalışmada, nitel

yöntemlerle küçük ölçekli firma sahiplerinin mevcut bilişim farkındalığı ve bilişim yetkinliği araştırılarak firmanın bilişim yeterliliği ve örgütsel yenilikçilik düzeyleri ve bu değişkenler - bilişim farkındalığı, bilişim yetkinliği, bilişim yeterliliği, yenilikçilik- arasındaki ilişkileri irdelemiştir.

2. LİTERATÜR VE KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Bilişim adaptasyonu ile ilgili çalışmalar, bilişim teknolojilerinin yerinde kullanıldığı durumlarda küçük ve orta ölçekli işletmelerde yenilikçiliği hızlandırabilecek bir araç olabileceğini ortaya koymaktadır (İbrahim, Salleh, Hassan, Gambo, ve Yusuf, 2016). Çevresel problemlere cevap verebilmek ve yenilikçi olabilmek adına, işletmelerin bilgi iletişim teknolojilerine dayalı çözümler üretebilmesi kritik öneme sahiptir. Bilişim teknolojileri ve bunların etkin kullanımı, bilgi işleme ve yönetim faaliyetlerinin otomasyonu ve internet teknolojileri üzerinden iletişim, yeni iş modelleri ve ürün geliştirme süreçlerine katkısıyla farklı yenilik türlerine olanak sağlamaktadır (Neirotti ve Pesce, 2019). KOBİ'lerde bilişim teknolojileri kullanımıyla ilgili literatür, bu teknolojilerin işletmelerde maliyetlerin azaltılması, operasyonel etkinlik sağlanması, üretkenlik, büyüme, yeni iş olanaklarına ve pazar bilgisine erişim ile rekabet etme becerilerinin geliştirilmesine katkısını açıkça ortaya koymaktadır. Bilişim, doğru zamanda doğru türde bilgi sağlamak için gerekli altyapıyı sağlayarak KOBİ'lere önemli ölçüde yardımcı olmaktadır. Bu bağlamda, KOBİ'ler için bilişim teknolojilerine yatırım yaparak maliyetleri düşürmek artık bir zorunluluk olarak görülmektedir. Yine, bilişim teknolojileri tedarik zinciri ortakları ve organizasyonlar arası fonksiyonlar arasında entegrasyon ve kritik bilgiler sağlayarak KOBİ'lere rekabet avantajı da getirmektedir (Bhagwat ve Sharma, 2007). Fakat diğer yandan, KOBİ'ler finansal kaynakların yetersizliği, teknik altyapı sorunları, bilgi, beceri ve deneyim eksikliği gibi nedenlerden dolayı, bilişim teknolojilerinin getirdiği faydalardan yeterince yararlanamamaktadırlar (Consoli, 2012). Bilişim adaptasyonu ile ilgili olarak organizasyon içi engeller, üst yönetim desteğinin eksikliği, firma özellikleri, uygulama maliyetlerinin yüksekliği ve yatırımın geri dönüş süresinin uzunluğu olabilirken, organizasyon dışı engeller teknik altyapı, sosyal, kültürel, siyasi, legal ve mevzuata ilişkin engeller olabilmektedir (Ashrafi ve Murtaza, 2013).

KOBİ'lerde işletmeyle ilgili kritik kararların çoğunlukla firma sahibinin inisiyatifinde (Thong, 2001) olduğu göz önünde bulundurulduğunda, bilişim adaptasyonu konusunda firma sahibi girişimcilerin özelliklerinin, bilişime yönelik yaklaşımlarının, tutum ve davranışlarının, bilişim yetenek ve yeterliliklerinin etkilerinin incelenmesi ayrıca bir önem arz etmektedir. Bu nedenle bu çalışmada KOBİ sahibi girişimcilerin bu özelliklerine odaklanılarak firmanın bilişim yeterlilik ve yenilikçilik düzeylerinin tespit edilmesi hedeflenmiş ve bu faktörlerin birbirleriyle olan ilişkisi, nitel ve nicel analiz yöntemleriyle incelenmiştir.

KOBİ'ler genellikle basit ve yüksek seviyede merkezi otoriteye dayalı örgütsel yapıya sahiptir ve işletmeyle ilgili kritik kararlar çoğunlukla firma sahibinin inisiyatifindedir (Thong, 2001). Bilişim adaptasyonu ile ilgili temel karar vericinin üst yönetim veya işletme sahibi olduğu düşünüldüğünde, bu kişilerin algılarının, demografik özelliklerinin, tutum, tecrübe ve deneyimlerindeki farklılıkların, bilişim

ve yenilik adaptasyonu uygulamalarında ve davranışlarında farklılıklara yol açması beklenmektedir (Taylor, 2015). Nitekim firmalarda bilişim adaptasyonunu farklı açılardan ele alan çok sayıda çalışma, Rogers'ın (1983) yeniliklerin yayılması teorisine vurgu yapmakta ve örgütsel yenilikçiliğin temel belirleyicileri olarak örgüt yapısıyla ilgili işletme içi faktörler ve çevresel faktörlerin yanı sıra yoğunlukla bireysel özelliklere odaklanmaktadır (Giotopoulos vd., 2017; Quinton vd., 2018).

Literatürde, firma seviyesinde bilişim adaptasyonunu etkileyen sahip/yönetici bireysel özellikleri bağlamında, firma sahibinin yenilikçiliği, bilgi teknolojilerinin adaptasyonuna ilişkin tutumu, bilgi teknolojileri bilgisi (Thong ve Yap, 1995; Ramayah vd., 2016), bilgi kullanma becerileri, bilişim okuryazarlığı, ve büyüme isteği (Lybaert, 1998) gibi faktörlerden bahsedilmektedir. Ayrıca, yaş, cinsiyet, eğitim seviyesi gibi demografik faktörler ve yanı sıra (Lal, 2008; Kusumaningtyas ve Suwanto, 2015; Awa, Ojiabo, ve Emecheta, 2015), deneyim (Awa vd., 2015), bilişim algısı ve tutumu (Caldeira ve Ward, 2003; Ramayah vd., 2016), bilişim teknolojilerinin etkilerine yönelik algısı (Bayo-Moriones, Billon, ve Lera-López, 2013) gibi faktörler de ele alınmıştır.

2.1. Sahip/Yönetici Özellikleri ile İlgili Çalışmalar

Thong ve Yap (1995) KOBİ'ler özelinde yürüttükleri çalışmalarında, firma sahiplerinin/yöneticilerinin bilişim algısı, tutumları, bilişim bilgisi ve deneyimi ile yenilikçiliğinin bilişimle ilgili kararlar üzerinde etkili olduğu bulgusuna ulaşırken; Alam ve Mohammad Noor (2009), firma yöneticisinin/sahibinin bilişim bilgisi ve becerilerinin, KOBİ'lerde bilişim kullanma düzeyini artırdığını ortaya koymuştur. Reynolds, Savage, ve Williams (1994) temel düzeyde bilişim becerilerine sahip olmayan firma sahiplerinin, firmalarında gelişmiş ve çok yönlü bilişim uygulamalarından faydalanma eğilimlerinin oldukça düşük olduğunu belirtmektedir. Diğer taraftan, firma sahibinin/yöneticisinin bilişim aşinalığının olmadığı durumlarda, bilişimin olumlu getirilerine ilişkin yeterli düzeyde farkındalık geliştirmeyeceği ve teknoloji- yenilik uygulamalarına karşı daha az ilgili olacakları ifade edilmektedir (Mohd Sam vd., 2012). Bilişim bilgisi, yetkinlikleri ve tecrübesi birçok çalışmada başarılı bilişim adaptasyonu uygulamalarının güçlü bireysel etmenleri olarak saptanmıştır (Fink, 1998; Lybaert, 1998; Seyal vd., 2000; Drew, 2003; Beggs, 2010; Safari vd., 2015; Albar ve Hoque, 2017).

2.2. Teknolojik/ Örgütsel / Çevresel Özellikler ile İlgili Çalışmalar

Firmalarda bilişim adaptasyonu gibi çok çeşitli boyutları olan bir süreci sadece bireysel özelliklere bağlamak büyük bir eksiklik olur. Nitekim, Rogers (1983)'ın yeniliklerin yayılması teorisinin yanı sıra Tornatzky ve Fleischer (1990) tarafından geliştirilen Teknoloji-Organizasyon-Çevre modeli de firmalarda bilişim adaptasyonunu açıklamada araştırmacılar tarafından yoğunlukla kullanılmaktadır (Giotopoulos vd., 2017; Quinton vd., 2018). Bu model, bilişim adaptasyonu gibi örgütsel süreçleri etkileyen temel unsurlar olarak teknolojik, örgütsel ve çevresel faktörlere vurgu yapmaktadır (Tornatzky ve Fleischer, 1990). Bilişim adaptasyonunu etkileyen örgütsel faktörler bağlamında; literatürde genellikle firmanın sahip olduğu iş gücü ve finansal kaynakları, yenilik oryantasyonu, firmanın yaşı, büyüklüğü, misyonu, bilgi yoğunluğu, kültürü, bilgi teknolojileri tecrübesi, üst yönetim desteği,

firmanın hazır olma durumu, bilgi stratejileri ve davranışı gibi faktörler ele alınmaktadır (Globakhloo vd., 2011; Malawige ve Nanayakkara, 2014; Herzallah ve Mukhtar, 2015; Kareen vd., 2018; Dalvi-Esfahani vd., 2018). Nguyen vd. (2015) küçük işletmelerde bilişim adaptasyonu ile ilgili olarak yönetim tarzı, çalışanlar ve bilgi yönetimini dikkate alınması gereken önemli örgütsel faktörler olarak sıralamaktadır. Kim vd. (2018) işletmenin yenilikçilik oryantasyonunun, teknolojik yeniliklerin uygulanmasının önemli bir belirleyicisi olduğunu vurgulasa da örgütsel yenilikçilik ile teknoloji adaptasyonu arasında herhangi bir ilişki bulamayan çalışmalar da literatürde mevcuttur (Lee, 2004). Bu da konunun hala araştırılmaya, incelenmeye ihtiyacı olduğunu göstermektedir.

2.3. Türkiye’de Yapılan Çalışmalar

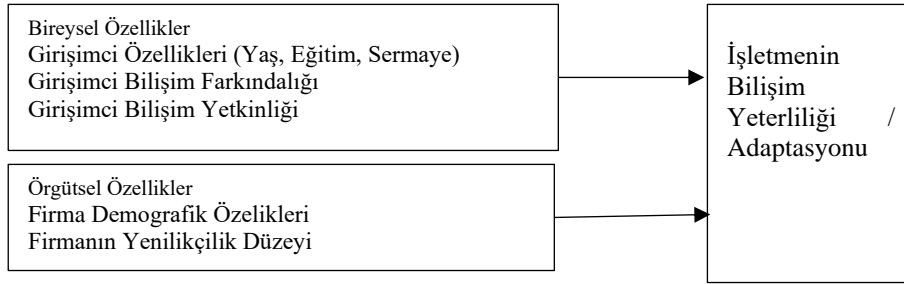
Türkiye’de KOBİ odaklı yapılan çalışmalar, genellikle farklı teknolojilerin firma seviyesinde adaptasyonunda algılanan engeller ve faydalar ekseninde yürütülmüştür. Örneğin, Kutlu ve Özturan (2008) yaptıkları keşifsel çalışmada, Türkiye’deki KOBİ’lerin bilgi teknolojileri kullanımındaki artışın operasyonel işler ve rutinleri gerçekleştirmek amacıyla olduğunu; firma sahiplerinin olumlu tutumlarının, bilgi teknolojileri entegrasyonunun başarısını etkilediğini ve bilgi teknolojilerinden beklenen faydaların uygulama kararlarının temel belirleyicisi olduğunu ortaya koymuşlardır. Kozak (2009) tarafından Türkiye’deki seyahat acenteleri üzerinde yapılan çalışmada; yetkin işgücü, bilişim farkındalığı ile bilişim bilgi ve becerisi ve pazar payı anlamındaki kısıtların, Türkiye’deki işletmeler için geçerli olduğu bulgusuna ulaşılmıştır. Bilişim adaptasyonunu yenilikçilik bağlamında ele alan Demirbas vd. (2011) ise Türkiye’de KOBİ yenilikçiliğinin önündeki engellerin; devletin araştırma ve geliştirme politikalarındaki eksiklikler, ekonomik belirsizlikler ile finansal kaynaklar ve yetkinlikler kaynaklı olduğu bulgusuna ulaşmışlardır. Tektas vd. (2008), Türkiye’deki makine sektörü bünyesinde faaliyet gösteren KOBİ’lerin bilişim yeterlilikleri ve yenilik kullanım düzeylerini araştırmış ve bilişim entegrasyon yetkinlikleri yüksek olan işletmelerin yeni ürün/servis geliştirme performanslarının önemli düzeyde daha yüksek olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Benzer şekilde Acar vd. (2005) yaptıkları çalışmada, inşaat sektöründeki KOBİ’ler için bilişim kullanım düzeyinin düşük olduğuna ve bilişimle ilgili tutumlarda temel belirleyicinin çalışan sayısı bağlamında örgütsel büyüklük olduğuna dikkat çekerken; Kaynak vd. (2005) ise, Türkiye’deki KOBİ’lerde bilişim kullanımının algılanan faydayla yakın ilişkisini tespit etmiştir.

Özetle, bilişim adaptasyonu konusunda Türkiye’de yürütülen çalışmalar genellikle işletmelerde bilişim kullanımını engelleyen ve arttıran unsurlar ve yenilikçilik ile olan ilişkisi gibi örgütsel ve çevresel unsurlara odaklanmıştır. Oysa KOBİ’lerde bilişim adaptasyonunda, örgütsel ve çevresel faktörlerden ziyade temel karar verici girişimcinin bilişime yönelik yaklaşımı, tutumu, algısı ve davranışları büyük rol oynamaktadır. Dolayısıyla KOBİ’lerin bilişim teknolojileri adaptasyonunda en önemli belirleyicilerinden olan girişimcinin kişilik özellikleri, demografik özellikleri, bilişim algısı ve bilgisinin, davranışlarının derinlemesine araştırılması, irdelenmesi gerekir.

3. ARAŞTIRMA MODELİ

Literatür bulguları doğrultusunda, bu çalışma kapsamında Türkiye’deki KOBİ’lerde bilişim adaptasyonunu etkileyen bireysel özellikler bağlamında firma sahibi girişimcilerin demografik özellikleri, bilişim farkındalıkları ve bilişim yetkinlikleri; örgütsel bağlamda ise firmanın demografik özellikleri, yenilikçiliği nitel araştırma yöntemiyle araştırılmış; bunların firma bilişim yeterliliği (bilişim adaptasyon) ile ilişkileri analiz edilmiştir. Çalışma kapsamında, bilişim yetkinliği, bilişimi öğrenmek, kullanmak ve bilişimin genel özelliklerini, stratejik işlevselliğini ve rekabet avantajını gerçekleştirmek için yeterli bilgi, eğitim ve bilinç kazanmak (Shareef vd., 2009) olarak tanımlanırken; bilişim yeterliliği, bilgi toplumu içerisindeki organizasyonların bilgiye ulaşmak, bilgiyi yönetmek, organize etmek ve yeni bilgi ortaya çıkartmak için dijital teknolojileri, iletişim mekanizmalarını ve ağları kullanmasını (ETS, 2007); bilişim farkındalığı bilişimle ilgili genel kavram, terminoloji ve uygulamalar hakkında bilgi sahibi olunmasını ifade etmektedir. Örgütsel yenilikçilik ise “yenilikçi ürün ve hizmetler üretmek için yoğun çaba, yaratıcılık ve deneyime yönelik güçlü eğilim”e işaret etmektedir (Lumpkin ve Dess, 1996). Bu bağlamda Şekil 1’de önerilen model KOBİ’ler bağlamında nitel araştırma ve nitel-nicel analiz yöntemleri kullanılarak irdelenmiştir.

Şekil 2. Araştırma Modeli



Modelde temel olarak firma sahibine ait kişisel özellikler, bilişim farkındalığı, bilişim yetkinliği ve örgütsel faktörler olarak firma özellikleri ve yenilikçilik düzeyinin firma bilişim adaptasyonu/yeterliliğine etkisi olacağı öngörülmektedir).

4. YÖNTEM

Çalışmada, Yalova ilinde firma sahibi girişimcilerin bilişim ve yenilikçiliğe bakış açıları, yarı yapılandırılmış mülakat tekniğinin kullanıldığı nitel araştırma yöntemi ile incelenmiştir. Nitel araştırma yöntemi, katılımcıların görüşlerini tümevarımcı ve yorumlayıcı bir yaklaşımla anlamaya çalışarak olay ve olguları kendi doğal çevrelerinde anlamlandırmaya ve tanımlamaya odaklanıp genellikle kendinden sonraki nicel çalışmalara bir temel oluşturur (Kitzinger, 1995). Uluslararası ilgili yazında girişimcilik, bilişim ve yenilikçilik arasındaki ilişkiler sıklıkla irdelenmesine rağmen, Türkiye’de bu konu son yıllarda ele alınmaya başlanmıştır. Bu bağlamda, girişimcilerin bilişim ve yenilikçilik konusundaki görüş ve farkındalıklarının yanısıra, firmanın bilişim adaptasyonunu etkileyen unsurların araştırıldığı bu çalışmada, Yalova ili sınırları içerisinde faaliyet gösteren ve KOBİ sınıflaması içinde yer alan 51 mikro,

küçük ve orta büyüklükteki firma sahiplerine, bilişim ve yenilikçilik konusundaki görüşlerini öğrenmek için 5 açık uçlu 3 kapalı uçlu 8 soru; firma ve girişimcinin demografik özelliklerini ortaya koymak için ise 6 soru yöneltilmiştir. Yüz yüze mülakat tekniği ve kolayda örneklem yönteminin kullanıldığı araştırma, ağırlıklı hizmet sektöründe faaliyet gösteren firmalar üzerinde yürütülmüştür. Elde edilen veriler, betimleyici-yorumsal analiz, tanımlayıcı analiz, regresyon ve frekans analizine tabi tutulmuştur.

5. ANALİZ VE BULGULAR

5.1. Demografik Özellikler

51 katılımcı girişimcinin firmalarına ait bilgilerin (firmanın faaliyet gösterdiği sektör, firma yaşı, firma büyüklüğü, yıllık cirosu vb.) yer aldığı Tablo 1'e göre bu firmalar genel olarak gastronomi-gıda sektöründe faaliyet göstermekte ve mikro firmalardan oluşmaktadır. Firmaların yıllık ciroları 60 bin TL ile (1 Kafe Restoran ve 1 Bilişim firması) 12,5 milyon TL (1 Toptan Gıda firması) arasında değişirken, firma yaşının ağırlıklı olarak 1-19 aralığında olduğu görülmektedir.

Tablo1. Firma Özellikleri

Sektör	Sayı	Yüzde %	Yıllık Ortalama Ciro
Kafe-Restoran-Gıda	26	%51	746.117 TL
Turizm-konaklama	5	%10	1.350.000 TL
Teknoloji-Bilişim	4	%8	3.315.000 TL
Sağlık	3	%6	725.000 TL
İnşaat	3	%6	1.000.000TL
Lojistik	2	%4	Belirtilmemiş
Danışmanlık	2	%4	175.000 TL
Toptan-Perakende	2	%4	6.358.000TL
Petro Kimya	1	%2	1.000.000 TL
Otomotiv	1	%2	Belirtilmemiş
Peyzaj	1	%2	200.000TL
Giyim-Tekstil	1	%2	350.000TL
Büyüklik	Sayı	Yüzde %	
Mikro işletme (1-9)	15	%29	
Küçük (10-49)	35	%69	
Orta (50-250)	1	%2	
Yıllık Ciro	Sayı	Yüzde %	
0-250 bin TL	14	%27	
250-500 bin TL	6	%12	
500bin-1 milyon TL	9	%18	
1-3 milyon TL	5	%10	
3 milyon üzeri	1	%2	
Belirtilmemiş	16	%31	
Firma Yaşı	Sayı	Yüzde %	
0-5 Yaş	18	%35	
6-10 Yaş	17	%33	
11-15 Yaş	8	%16	
16- 20 Yaş	2	%4	
21 ve üzeri Yaş	6	%12	

Firma sahibi girişimci özellikleri incelendiğinde (Tablo 2), katılımcıların çoğunluğunun lisans ve daha üzeri eğitim düzeyine sahip olduğu görülmektedir. Ayrıca girişimcilerin, işletmeyi kurmak için gerekli sermayeyi çoğunlukla kendi birikimlerinden (19 firma sahibi, %37) ve aile/akraba/eş dost desteği (12 firma sahibi %24) olarak karşıladıkları görülmektedir. 6 girişimci (%6) KOSGEB desteğinden yararlanarak, 5 girişimci (%10) de ortak ya da yatırımcı sermayesiyle firmalarını kurmuşlardır. 1 girişimci (%2) ise sermaye kaynağı hakkında bilgi vermemiştir.

Tablo 2. Girişimci Özellikleri

Eğitim	Sayı	Yüzde %	Girişim başlatma Yaşı (Ortalama)
İlköğretim	3	%6	21,3 yaşında
Lise	15	%29	33,2 yaşında
Üniversite	21	%41	29,28 yaşında
Yüksek Lisans	9	%18	30 yaşında
Doktora	2	%4	30,5 yaşında
Girişimci Yaşı	Sayı	Yüzde %	
15-24yaş	3	%6	
25-34 yaş	17	%33	
35-44 yaş	15	%29	
45-54 yaş	11	%22	
55 ve üzeri yaş	3	%6	
Belirtilmemiş	2	%4	

5.2. Bilişim Algısı ve Farkındalığı

Girişimcilerin bilişim farkındalığını ölçmek adına katılımcılara “bilişim” denildiğinde akıllarına gelen ilk 5 kelime/kavram söylemeleri istenmiştir. Cevap olarak verilen kelimeler ve bunların kaç katılımcı tarafından hangi sırada verildiği bilgisi Tablo 3’te yer almaktadır. Tablo 3’ e göre, ilk sırada “kolaylık” ve “teknoloji” en çok tekrarlanan (sırasıyla 5 ve 9) kelimeler olarak dikkat çekerken; en az 9 katılımcının bilişim için tek kelimedenden fazlasını veremediği görülmektedir. Diğer bir ifade ile bilişim kavramı için araştırmaya katılan 51 girişimcinin 50’si 1 kelime, 42’si 2 kelime, 41’i 3 kelime, 32’si 4 kelime, 25’i ise 5 kelime verebilmiştir. Katılımcı başına verilebilen ortalama kelime sayısı yaklaşık 3,75’dir.

Tablo 3. Bilişimle İlişkilendirilen Kelimeler

1. KELİME	2. KELİME	3. KELİME	4. KELİME	5. KELİME					
Teknoloji	9	İnternet	4	Bilgisayar	4	Sosyal medya	3	Sosyal Medya	3
Kolaylık	5	Sosyal medya	3	Facebook	3	Donanım	2	Kolaylık	2
Sosyal medya	4	Yazılım	3	İletişim	3	Gelecek	2	Tablet	2
Bilgi	4	Global pazar	2	Programlar	3	İletişim	2	Bilgi	1
İnternet	3	Hız	2	Değişim	2	İnstagram	2	Erişim	1
Yenilik	3	İletişim	2	Güvenlik	2	Reklam	2	Eğlence	1
Bilgisayar	2	İnsanlığa Fayda	2	Hız	2	Veri	2	Elektronik	1
E-Ticaret	2	Reklam	2	Kolaylık	2	Dünyayı takip	1	Hizmet	1
Hız	2	Teknoloji	2	Müşteri	2	Düşük hata	1	İletişim	1
Takip sistemleri	2	Telefon	2	Bilim	1	e-posta	1	Kamera	1
Büyüme	1	Yenilik	2	Düşük Maliyet	1	Etkileşim	1	Netlik	1
Değişim-dönüşüm	1	Bilgi	1	E-ticaret	1	Gelişim	1	Sanal dünya	1
Dijital Pazar	1	Devrim	1	İnternet	1	GPRS	1	Stok takibi	1
Gelişim	1	Entegrasyon	1	Kalite	1	Hizmet	1	Teknoloji	1
Google	1	E-ticaret	1	Kolay erişim	1	Marka	1	Ulaşılabilirlik	1
Haberleşme	1	İlerlemek	1	Paylaşım	1	Pratiklik	1	Umut	1
Modern dünya	1	Kalıcılık	1	Sağlık	1	Programlar	1	Veri depolama	1
Profesyonellik	1	Kayıt	1	Sistem	1	Savaş	1	Yazılım	1
Propoganda	1	Kolaylık	1	Sosyal medya	1	Sayım	1	Yenilikçilik	1
Tasarruf	1	Kontrol	1	Stoklama	1	Telefon	1	Z kuşağı	1
Telefon (akıllı)	1	Modern	1	Tanıtım	1	Ulaşılabilirlik	1	Ayak uydurmak	1
Uzay çağı	1	Müşteri temini	1	Teknoloji	1	Yazılım	1		
		Paylaşım	1	Ulaşım	1	Yenilikçilik	1		
		Ulaşım	1	Uzay	1	Zaman tasarrufu	1		
		Verimlilik	1	Veri madenciliği	1	Bilgisayar	1		
Bize uygun değil	2	Yapay zeka	1	Yeniçağ	1				
		Yeni nesil	1	Yenilik	1				
Cevapsız	1	Cevapsız	9	Cevapsız	10	Cevapsız	19	Cevapsız	26

Verilen tüm kelimeler toplamı göz önünde bulundurulduğunda sosyal medya, teknoloji ve kolaylık kelimeleri bilişimle ile en çok ilişkilendirilen kelimeler olarak dikkat çekmektedir (Tablo 4).

Tablo 4. Kelime Tekrar Sıklığı

Kullanılan Kelimeler	Kullanım Sıklığı
Sosyal medya	14
Teknoloji	13
Kolaylık	10
İletişim; İnternet	8
Bilgisayar	7
Bilgi; Hız; Yenilik	6
Yazılım	5
E-ticaret; Programlar; Reklam; Telefon; Veri (depolama/madenciliği)	4
Değişim/dönüşüm; Facebook; Kamera takip sistemleri; Müşteri	3
Donanım; Gelecek; Gelişim; Global Pazar; Güvenlik; Hizmet; İnsanlığa fayda; Instagram; Modern çağ; Paylaşım; Stok takibi; Tablet; Ulaşılabilirlik; Ulaşım; Uzay çağı; Yenilikçilik	2
Ayak Uydurmak; Bilim; Büyüme; Devrim; Dijital Pazar; Dünyayı takip; Düşük hata; Düşük maliyet; Eğlence; Elektronik; Entegrasyon; E-Posta; Erişim; Google; GPRS; Haberleşme; İlerlemek; Kalıcılık; Kalite; Kayıt; Kolay erişim; Kontrol; Marka; Netlik; Pratiklik; Profesyonellik; Propaganda; Sağlık; Sanal Dünya; Savaş; Sayım; Sistem; Tanıtım; Tasarruf; Umut; Verimlilik; Yapay zeka; Yeni nesil; Yeni çağ; Z Kuşağı; Zamandan tasarrufu;	1

Veriyi toplayıp sade bir şekilde büyük resmi gördükten sonra, Miles ve Huberman (1984)'ın 3 aşamalı (veri indirgeme, veri gösterimi ve sonuçlar, biçimlendirme-gerçekleme) nitel analiz modeli doğrultusunda kullanılan kelimeler, iki araştırmacı tarafından ayrı ayrı 8 sınıfa kategorize edilmiştir. Kategorize edilen kelime grupları karşılaştırıldığında araştırmacılar arasında %90 oranında tutarlılık gözlemlenmiştir. Kategorize edilen kelimeleri temsil eden kavramları 2 araştırmacı birlikte belirlemiştir. Kategorize edilen kelimeler, grupları temsil eden kavramlar, kelimelerin temsil edilen kavram içinde kullanılma oranları ve her bir grubun % ağırlıkları Tablo 5'te yer almaktadır.

Tablo 5. Bilişimle İlişkilendirilen Kavramlar

KAVRAMLAR	KELİMELEER	TEKRAR SIKLIĞI	YUZDE	TOPLAM SIKLIĞI	TEKRAR	YUZDE
Teknoloji	Teknoloji	13	%31	42		%22
	Bilgisayar	7	%17			
	Yazılım	5	%12			
	Donanım	2	%5			
	Programlar	4	%10			
	Telefon	4	%10			
	Tablet	2	%5			
	Kamera takip	3	%7			
	Elektronik	1	%2			
GPRS	1	%2				
Etkinlik/Verimlilik	Kolaylık	10	%34	29		%15
	Hız	6	%21			
	Fayda	2	%7			
	Düşük hata	1	%3			
	Düşük maliyet	1	%3			
	Verimlilik	1	%3			
	Tasarruf	1	%3			
	Zamandan tasarruf	1	%3			
	Profesyonellik	1	%3			
	Pratiklik	1	%3			
	Netlik	1	%3			
	Kalite	1	%3			
	Kalıcılık	1	%3			
Büyüme	1	%3				
Bilgi Çağı	Bilgi	6	%23	26		%14
	Bilim	1	%4			
	İnternet	8	%31			
	Gelecek	2	%8			
	Modern çağ	2	%8			
	Uzay Çağı	2	%8			
	Savaş	1	%4			
	Yeni çağ	1	%4			
	Yeni nesil	1	%4			
Yapay zeka	1	%4				

Sosyal Medya	Z kuşağı	1	%4	23	%12
	Sosyal Medya	14	%61		
	Facebook	3	%13		
	Instagram	2	%9		
	Eğlence	1	%4		
	Google	1	%4		
	Sanal dünya	1	%4		
E-Ticaret	Dünyayı takip	1	%4		
	E-ticaret	4	%21		
	Reklam	4	%21		
	Müşteri	3	%16		
	Hizmet	2	%11		
	Global pazar	2	%11		
	Dijital pazar	1	%5		
	Marka	1	%5		
İletişim	Propoganda	1	%5		
	Tanıtım	1	%5		
	İletişim	8	%42		
	Erişim	1	%5		
	Kolay erişim	1	%5		
	Entegrasyon	1	%5		
	E-posta	1	%5		
	Haberleşme	1	%5		
	Ulaşabilirlik	2	%11		
Yenilik/Yenilikçilik	Ulaşım	2	%11		
	Paylaşım	2	%11		
	Yenilik	6	%38		
	Yenilikçilik	2	%13		
	Değişim/dönüşüm	3	%19		
	Gelişim	2	%13		
Veri	Devrim	1	%6		
	İlerlemek	1	%6		
	Ayak uydurma	1	%6		
	Veri depolama	4	%33		
	Güvenlik	2	%17		
	Stok takibi	2	%17		
	Kayıt	1	%8		
Sınıflandırılmayan	Kontrol	1	%8		
	Sayım	1	%8		
	Sistem	1	%8		
	Sağlık	1	%50		
	Umut	1	%50		

Analiz sonuçlarına göre, bilişim denildiğinde akla gelen ilk üç kelime “sosyal medya”, “teknoloji” ve “kolaylık”tır. Bilişim kelimesi daha çok teknoloji kavramıyla (% 22) ilişkilendirilmiş ve bu kavram tarafından kapsanan kelimeler (teknoloji, bilgisayar, yazılım, donanım vb.), katılımcılar tarafından bilişimi anlatmak için sıklıkla kullanılmıştır. Bilişimin katkı sağladığı alan olan etkinlik/verimlilik kavramı (%15), teknolojiden sonra bilişimle en çok ilişkilendirilen kavram olarak dikkat çekmektedir. Kelimelerin tekrar sıklıklarına göre, veri ve yenilikçilik, sekiz grup içinde bilişimle en az ilişkilendirilen kavramlar olarak karşımıza çıkmaktadır (sırasıyla %5 ve %8,5). Bu da bize, KOBİ sahibi girişimcilerimizin bilişimin hala teknoloji tarafına odaklı olduklarını, iş yönetimi, karar alma alanlarındaki etkinliğinden yeni yeni haberdar olduklarını göstermektedir.

5.3. Bilişim Yetkinliği, Bilişim Yeterliliği ve Yenilikçilik Düzeyi

Girişimcilerin, kendi bilişim yetkinlikleri ile firmalarının bilişim yeterliliğini ve yenilikçilik düzeylerini değerlendirmeleri ve sonrasında da değerlendirilen her bir unsurla ilgili 10’lu bir skalada kendilerini ve firmalarını puanlamaları istenmiştir. Skalada, 1 çok zayıf 10 çok yüksek iki uç olmak üzere, genel olarak 1, 2, 3 puanları zayıf, 4, 5, 6 puanları orta ve 7, 8, 9, 10 puanları yüksek düzeyleri temsil etmektedir. Tablo 6’da sunulan sonuçlar irdelendiğinde, araştırmaya katılan girişimciler arasında

çok sayıda (15 girişimci) bilişim yetkinliği zayıf olan girişimci olmasına rağmen, bilişim yetkinliği zayıf girişimci sayısının neredeyse yarısı kadar (7 firma) bilişim yeterliliği zayıf firma görülmektedir. Bu katılımcıların ortalama olarak firmalarını bilişim yeterliliği anlamında kendilerinden daha iyi durumda gördükleri şeklinde yorumlanabilir. Sadece 2 firma sahibi kendi firmasının yenilikçilik düzeyini zayıf olarak değerlendirirken; 37 firmanın (%72) yenilikçilik düzeyinin yüksek olarak değerlendirilmesi dikkat çekicidir. Dolayısıyla, Tablo 6'ya göre çalışmaya katılan firma sahibi girişimcilerin, kendi bilişim yetkinliklerini düşük olarak değerlendirse bile, firma bilişim yeterliliğini ve firma yenilikçiliğini genellikle yüksek değerlendirme eğiliminde oldukları gözlenmiştir

Tablo 6. Bilişim ve Yenilikçilik Düzeyleri Değerlendirmesi

Puan	Düzye	Bilişim Yetkinliği Düzeylerine göre Girişimci Sayısı	Toplam Sayı	Bilişim Yeterliliği Düzeylerine göre Firma Sayısı	Toplam Sayı	Yenilikçilik Düzeylerine göre Firma Sayısı	Toplam Sayı
10	Yüksek	1	17	3	25	7	37
9		3		3		9	
8		5		14		14	
7		8		5		7	
6	Orta	4	17	4	19	2	17
5		10		10		2	
4		3		5		3	
3	Zayıf	7	15	4	7	1	15
2		3		2		-	
1		5		1		1	
Cevapsız		2	2	-		5	2

5.3.1. Girişimcinin Bilişim Yetkinliği

Kendilerini bilişim yetkinliği bağlamında değerlendirip 1 (çok zayıf) puan veren 5 girişimci, genel olarak bu konuda bir eğitimim yok, bir bilişim geçmişim yok o yüzden kendimi çok kötü ve yetersiz görüyorum, sadece var olan sistemi kullanıyorum gibi cevaplar vermişlerdir. Kendilerine 2 puan veren 3 girişimciden 1'i yorum yapmazken, inşaat sektöründe faaliyet gösteren ve 14 çalışanı olan lise mezunu 39 yaşındaki girişimci “Herhangi bir yazılım programı kullanmıyorum, ne autocad’ den anlarım ne diğer bilgisayar programlarından. Bilgisayar kullanmayı emlak sektörüne girebilmek ve müşterilerimle iletişime geçebilmek için öğrendim. Bilişimi cep telefonunda kullanıyorum (GPRS, kamera kontrolü vs)” ifadesinde bulunmuştur. Diğer girişimci ise herkes kadar ofis programlarını kullandığını, buna bilişim yetkinliği denemeyeceğini belirterek kendisinin bu konudaki yetersizliğini (2) ifade etmiştir. 3 puan veren 7 katılımcı genel olarak MS Office programlarını ve sosyal medyayı kullandıklarını belirtirken, kendi işleriyle ilgili gelişmiş programları bilmediklerini ya da çok kısıtlı bir şekilde kullandıklarını ifade etmişlerdir.

Bilişim yetkinliği konusunda 10’lu sınıflamada kendilerine 4 puan veren 3 katılımcıdan 2’si, işleriyle ilgili programları kullanmakta ve yazılım konusunda eğitilmiş olduklarını dile getirmektedir. Kendi işiyle ilgili programı kullandığını belirten katılımcı “GPS ve Aarvento programlarını kullanarak araçların takip ve kontrolünü yapıyorum. Kameralarla da takibini yapıyorum. Üniversitede toplam 7 program öğrendim ve bunlardan en önemlisi de Assyst öğrenciyken bundan para da kazandım ama şimdi sorarsan yapı denetimde kullanmıyorum bu programı.” ifadeleriyle aldığı eğitimlerden faydalandığını

belirtirken; diğer katılımcı bu konuda aldığı eğitimlerin işe yaradığını “Birkaç yazılım programı eğitimi aldım, sertifikalarım var ama pek işime yaramadılar. Şirket kurulduktan sonra Sahibinden ve gittigidiyor ticaret sitelerinden aktif olarak müşteri kitlemi sağladım ve iyi kazandım.” sözleriyle dile getirmektedir. Bilişim yetkinliği konusunda kendisine 5 puan veren katılımcılardan (10 girişimci) birisi, kendisini bilişim konusunda yetersiz olduğunu belirtirken, diğerleri (5 girişimci) işiyle ilgili programları kullanabildiğini ifade etmektedir. 2 girişimci bilgisayarı kullanabildiği 1 girişimci sosyal medyayı, 1 girişimci de sadece internet kullanabildiği için kendilerine bilişim yetkinliği konusunda 5 puan verdiklerini dile getirmişlerdir. 6 puan veren 4 katılımcı ise meslekleri ve sektörleriyle ilgili programları etkin bir şekilde kullandıklarını “Kullandığımız program ve yazılımların çoğunu kullanabiliyorum ve bu konuya hep eğilimli oldum.” “Excel kullanıyoruz, otomatik programlarımız var emniyetle bağımlı, bunun dışında sektörle ilgili programları kullanıyoruz” “Muhasebede kullanılmak üzere çeşitli programlar, ürün kalitesini daha verimli hale getirmek amacıyla yaratılmış odalar tahsis ederek bilgisayarlarla sürekli olarak sistemsel veri depolaması yapmaktayız.” sözleriyle ifade etmişlerdir.

Bilişim yetkinliklerini ortalamanın üzerinde değerlendirerek 7 puan veren 8 katılımcıdan 2’si yazılım; 8 puan veren 5 katılımcıdan 2’si ise programla, 1 katılımcı da network konusunda yetkinlikleri olduğunu ifade etmişlerdir. Diğer katılımcılar ise MS Office programlarının yansıra Autocad gibi özel programları kullandıkları, sosyal medyada etkin oldukları ve işlerini yürütecek kadar çok iyi derecede bilgisayar ve akıllı telefon kullandıkları belirtmişlerdir. Diğer taraftan bilişim yetkinliği konusunda kendisine 10 puan veren 1 girişimci yazılım değil de kendi mesleği üzerine olan ürünleri kullandığını belirtirken; 9 puan veren 3 girişimciden birisi bilişim sektöründe olduğu için diğeri de grafiker olduğu ve geçmişte bilişim sektöründe çalıştığı için mecburen bilişimle ilgili gelişmeleri takip edip kendilerini bu konuda sürekli geliştirdiklerini ifade etmişlerdir. Danışmanlık alanında faaliyet gösteren 12 çalışanlı firması bulunan ve kendisini bilişim konusunda gayet yetkin gören (9 puan) 3üncü girişimci ise “Bilişim yetkinliği konusunda iyi durumdayım, eksiklerim var ama daima kendimi geliştirmeye çalışıyorum” demiştir.

Özetle, bilişim yetkinliği konusunda kendisini zayıf değerlendiren katılımcılar genellikle sosyal medya, en temel düzeyde bilgisayar (MS Office Word ve Excel) ve cep telefonu (akıllı telefon) kullanırken; orta olarak değerlendiren katılımcılar meslekleri ve sektörleriyle ilgili programları etkin bir şekilde kullandıklarını ifade etmişlerdir. Yüksek düzeyde bilişim yetkinliğine sahip olduğunu dile getiren katılımcılar ise yazılım, programlama, network konularında kendilerini yeterli gördüklerini ve bilişimle ilgili gelişmeleri takip edip sürekli kendilerini geliştirdiklerini ifade etmişlerdir

5.3.2. Firmanın Bilişim Yeterliliği (Bilişim Adaptasyonu)

Firmalarını bilişim yeterliliği bağlamında çok zayıf olarak (1 ve 2 puan) değerlendiren 3 girişimciden 14 çalışanlı bir restoranın sahibi, yetersizliğin nedenini “İşletmemizde bilgisayar veya sanal sistem ihtiyacı duymuyoruz” sözleriyle açıklarken; 12 çalışanlı bir gıda firmasının sahibi “Instagram sayfamız var ama bilişimde oldukça gerilerdeyiz. Bizim işimiz dijital platformda satışı zor olan bir şey.” şeklinde belirtmektedir. Benzer şekilde firmasını bilişim yeterliliği bağlamında 3 puan

vererek yetersiz şekilde değerlendiren inşaat sektöründe faaliyet gösteren başka bir girişimci, “İşletmem bilişim noktasında noksanıdır. Teknolojik aletlerin kullanılması çok da gerekmemektedir.” sözleriyle firmasında bilişimin gereksiz olduğu düşüncesini paylaşmaktadır. Firmasına bilişim yeterliliğine 3 puan veren gastronomi sektöründe faaliyet gösteren 2 girişimci de siparişlerin halen manuel alındığını belirtmiştir. Bilişim yeterliliği konusunda firmasına 4 puan veren 5 girişimciden 2 si e-ticareti kullandıklarını 1’si müşteri için sosyal medyayı etkin kullandığını belirtirken; 1 girişimci maliyetlerinden dolayı diğer girişimci de firma olarak ihtiyaç duymadıkları ve ilgi alanlarına girmediği için bilişim ve sistemlerini kullanmadıklarını ifade etmişlerdir. Benzer şekilde firmasına 5 puan veren 10 girişimciden biri firma özelliğinden dolayı (“İşletmemizin bilişimle pek alakası yok. Konseptimiz Karadeniz olduğu için bilişim bize bir şey ifade etmiyor”-22 çalışanlı kafe sahibi), diğeri bilişim maliyetlerinden dolayı (“Bilişim olarak en üst cihazları buldurmamız çok zor ve maliyetli bir durum, buna gücümüz yok fakat çok da kötü değiliz o konuda. Fatura işlemleri için programlarımız var. Bazı şeyler her ne kadar teknoloji bilişimle de olsa tecrübeli ustalarımız teknoloji yardımı olmadan da bazı sorunları çözebiliyorlar. Özetle çok yeterli değiliz ama orta düzeydeyiz”-9 çalışanlı otomotiv yedek parça firması sahibi), bilişimden pek yararlanmadıklarını o yüzden de firmalarını bu konuda orta olarak değerlendirdiklerini belirtmişlerdir. Firmalarına 5 ve 6 puan veren katılımcılar genel olarak bilişim anlamında bir takım sistem, program vs. firmalarında kullandıklarını ancak çok verimli ve yeterli ya da çok üst düzeyde gelişmiş şekilde kullanmadıklarından bu bağlamda firmalarını orta olarak değerlendirdiklerini dile getirmişlerdir. Firmasını bilişim yeterliliği bağlamında ortanın üzerinde (7 puan) değerlendiren 5 katılımcıdan gastronomi sektöründe faaliyet gösteren 2 firma sahibi yemeksepeti gibi platformları ya da Instagram gibi sosyal medya mecralarını etkinde şekilde kullanarak firmalarına büyük oranda fayda sağladıklarını belirtirken; başka bir girişimci bilişimden maksimum derecede faydalandıklarını “.....İşletme yükümüzün %80ini karşılıyor çünkü iş takibi , ciro takibi, stok takibimizi, aynı zamanda franchise firma olduğumuz için merkezimizle olan iletişiminizi ve reklam çalışmalarımız da bilişimden faydalanarak yapıyoruz....” sözleriyle dile getirmiştir. Yine firmalarını bilişim yeterliliği bağlamında ortanın üzerinde değerlendirerek 8 puan veren katılımcılar (14 girişimci) firmalarının işleriyle ilgili yazılım, donanım, sistem ve sosyal medya kullanımı ile internet ve altyapı konularında üst düzeyde yeterliliğe sahip olduklarını “.....Şuan işletmemizde kullandığımız sistemde benim istediğim verilerin hepsinin raporları dokümanlarını hepsini bana kolay bir şekilde veriyorlar. O sistemimiz var....”(24 çalışanlı kafe), “.....Bizim iş için işletmem yeterli şuan, kullandığımız program aslında gayet yeterli” (16 çalışanlı giyim firması), “İşletmeyi gayet yeterli buluyorum, İnternette çoğu turda varız, facebookta instagramda varız” (30 çalışanlı otel), “Altyapı internet ve sosyal medya anlamında düşünürsek gayet yeterli..” (15 çalışanlı kafe), “...Sosyal medyayı kullanıyoruz. Dünya ile elektronik ortamdan iletişim sağlıyoruz..” (15 çalışanlı turizm işletmesi), “İşletmemiz bilişimi yeterince takip ediyor, güvenlik sistemleri olsun, hesap kitap konusundaki yazılımlar olsun bunları kullanıyoruz”(20 çalışanlı fırın) cümleleriyle ifade etmişlerdir. Firmalarının bilişim yeterliliğine 9 ve 10 puan veren 6 girişimci genel olarak firmalarının buldukları çevreye göre ortalamanın üzerinde bir

bilişim yeterliliğine sahip olduğunu “Şuan Yalova’da bu konuda en iyilerdeniz, gerek benim bilişim bilgim, gerek altyapımız, gerekse sosyal mecralar sayesinde iyi durumdayız bilişim anlamında”(22 çalışanlı kafe), “Yeterli olduğunu düşünüyorum çünkü profesyonel destek alıyorum işletme web sayfası için”(22 çalışanı otel işletmesi) “Teknoloji firmasıyız dolayısıyla diğer firmalara ve sektörlere nazaran bilişim yeterliliğimiz çok üst düzeyde”(5 çalışanlı bilişim firması), “İşletmemiz tüm önde gelen sosyal medya araçlarını aktif olarak kullanıyor. Müzik listemiz spotfy üzerinden çalışıyor, anketler ve oylamalar yaparak kitemizin müzik zevkini belirliyoruz. Gelir giderlerimizi pos otomasyon yazılımlar yardımıyla takip ediyoruz. Işık ve güvenlik sistemlerini tüm şubelerde tek bir kişi yönetebiliyor....”(10 çalışanlı kafe) cümleleriyle ifade etmiştir.

Özetle, bilişim yeterliliği konusunda firmasını zayıf olarak değerlendiren katılımcılardan bir kısmı, faaliyet gösterdikleri alanda bilişime ihtiyaç olmadığını düşündükleri için firmalarında kullanmadıklarını, faaliyetlerini genellikle manuel olarak yürüttüklerini belirtmişlerdir. Bilişim yeterliliğini orta olarak değerlendiren katılımcıların bir kısmı, yine benzer şekilde ihtiyaç duymadıkları ya da yüksek maliyetinden dolayı bilişimi kullanmadıklarını ifade ederken; kalan kısmı e-ticareti, sosyal medyayı, işleriyle ilgili bir takım program ve sistemleri kullandıklarını söylemişlerdir. Firmalarının yüksek düzeyde bilişim yeterliliğine sahip olduğu değerlendirilmesinde bulunanlar ise yazılım, donanım, sistem ve sosyal medya kullanımı ile internet ve altyapı konularında firmalarının ortalamanın üzerinde yeterliliğe sahip olduğunu dile getirirken; bazı katılımcılar da firma olarak bilişim konusunda profesyonel destek aldığını belirtmektedir.

5.3.3. Firmanın Yenilikçilik Düzeyi

Firmalarının yenilikçi düzeyini 1 ve 3 puan vererek çok düşük değerlendiren 2 katılımcıdan lojistik (taşımacılık) sektöründe faaliyet gösteren 30 çalışanlı firması bulunan girişimci, yenilikçiliklerinin düşük olmasının nedenini “Maliyetlerin yüksek olmasından dolayı şuan yenilenemiyoruz. Araçlarımızı değiştiremiyoruz” sözleriyle açıklamaktadır. 4, 5 ve 6 puan vererek firmalarını orta düzeyde yenilikçi değerlendiren 7 katılımcıdan 4’ü, “.....Ürün aynı olsa da dünya ve tabikî Türkiye pazarına göre ürün çeşitliliğimizi mevsimsel olarak renk ve doku anlamında değiştiriyoruz. İlham almak için Planet Earth dergisini takip ediyorum. Ürün yenilikçiliğine ağırlık veriyoruz.....”(Peyzaj sektöründe 15 çalışanlı işletme sahibi) , “....Her zaman yeni pazar arayışı var. Kendi klasımızda daha sıcak ve samimi bir aile sıcaklığı hissettirmek için yenilikçilik yapıyoruz. Sistemin getirdiği yeniliklere göre reklam yapıp ona göre otel içerisinde uyarılma yapıyoruz.....” (10 çalışanlı otel sahibi), “.....Yemeklerimizi, konseptimizi sürekli yeniliyoruz. Mönü değiştiriyoruz, bu anlamda yurtdışı trendleri sürekli takip ediyorum. Yemeklerde yeni lezzetler deniyoruz ama rakiplerle karşılaştırdığımda altlardayız maalesef, çünkü konsept yapıyorsunuz 1 yılda eskiyor.....” (22 çalışanlı kafe sahibi) “....Önceden sadece naylon 2mm parkeler alırdık, şimdi farklı modeller kullanmaya çalışıyoruz. Yeni akıllı sistemler çıkmış, kamerayla evi gözetleme, uzaktan ışığı kontrol etme vb. ürünleri kullanınca müşteri daha bir ilgili oluyor” (14 çalışanlı yapı-inşaat firması sahibi) sözleriyle ürün yenilikçiliğini ön plana çıkarmaktadır. 10 çalışanı bulunan ve gastronomi (kafe-restoran)

sektöründe faaliyet gösteren bir başka girişimci ise teknolojik gelişmelerin gerisinde kalmamak için yenilikleri takip ettiklerini belirtmektedir. 7 puan vererek firmalarının yenilikçilik düzeyini ortanın üzeri olarak değerlendiren katılımcılar (7 girişimci), ürün yenilikçiliğinin yanı sıra süreç yenilikçiliğine odaklandıklarını “.....Kampanyalar ve mönüyü belirli periyotlarda değiştiriyoruz yenilik anlamında. Yeni ürünler, yeni mönü.....”(15 çalışanlı kafe), “.....Ar-Ge çalışmalarına önem vermekteyiz. Daha önceki süreç hatalarını tekrar etmemek için sistemlerimizde yenileme işlemlerini yaptık.....“(4 çalışanlı petro-kimya firması), “.....Bu konuda sürekli daha iyiyi bulmaya çalışıyoruz. Farklı şeyler yapıp müşteri memnuniyetini amaçlıyoruz....“(20 çalışanlı restoran) sözleriyle ortaya koymaktadır. Firma yenilikçilik düzeyini 8 puan vererek yüksek değerlendiren 14 katılımcıdan 3’ü sistem ve çevresel koşulların yenilikçiliği zorladığını“...Franchise içinde yer aldığımız için sistem yenilikçiliğimizi olumlu etkiliyor..”(12 çalışanlı kafe), “..Çevre ve Şehircilik (Bakanlığı) programları değiştirdiğinde veya yenilediğinde bizim de yenilik düzeyimi artmış olur, onun dışında programlarımız sabittir..”(32 çalışanlı inşaat firması), “..Ürün yeniliği konusunda sürekli müşterilerle temas halindeyiz. Onların taleplerine göre yeni ürünler denemeye çalışıyoruz, tarzımızın çok dışına çıkmadan..”(6 çalışanlı fast-food firması) sözleriyle dile getirmektedir. Diğer taraftan 8 puan veren katılımcıların çoğu firmalarında yenilikçiliği sürekli kılmaya çalıştıklarını “..Yenilikçiyiz. Her danışmanlık sürecimizde standart formlar değil eskilerden geliştirerek yeni süreçler kullanıyoruz...”, “...Yenilikçilik konusunda da firmamız kendini geliştirmektedir....”, “....Sürekli yeni ürünler test ediyoruz....”, “....İşletmem gayet yenilikçi, araç modellerini her zaman yüksek tutmak için çalışıyoruz. Pazar olarak da daha çok online pazara önem veriyoruz....”, “.....Ar-ge ekibimiz var, gelişmeleri takip eden. Bu bizim mönülerimize, sunumlarımıza yansıyor tabiki....”, “.....Yenilikçiliğe önem veriyoruz, daha önce de dediğim gibi fuarlara gidip yenilikleri takip ediyoruz. Yeni müşteriler kazanmak ve müşteriyi canlı tutmak için şart çünkü yenilik....” sözleriyle ifade etmektedir. Katılımcı ifadelerinden dikkat çeken bir diğer unsur ise, katılımcıların genellikle pazar yenilikçiliğine önem vermeleri ve bunun için fuarları, müşterileri ve pazarla ilgili yeni gelişmeleri (örn. online satış) takip edip gördükleri yenilikleri uygulamalarıdır. 9 ve 10 puan vererek firma yenilikçiliğini en üst düzeyde değerlendiren 16 girişimciden 7’si gıda-gastronomi sektöründe, 4’ü bilişim sektöründe, kalan 5’i ise giyim, sağlık, otomotiv, inşaat ve turizm sektörlerinde faaliyet göstermektedir. Bu girişimcilerden 4’ü “....Türkiye’de denenmemiş bir iş modeli deniyoruz. Oldukça yenilikçi ve cesur olduğumuzu söyleyebilirim..”(100 çalışanlı teknoloji firması), “....Şuan buradaki konsept hiçbir yerde yok Yalova da....”(12 çalışanlı gıda firması), “.....Yenilikçilik bakımından lokmayı Yalova ya ilk biz getirdik. Yine Yalova’da olmayan tatlıları getirmeyi düşünüyorum....”(4 çalışanlı gıda firması), “..İyi olduğumuzu düşünüyorum. Yaptığımız işte yurtdışı örneklerden kopya çekmeden kendimiz geliştirmeye çalışıyoruz. Yurt dışı örneklerle yakın düzeydeyiz. Türkiye’de zaten öndeyiz..”(42 çalışanlı bilişim firması) sözleriyle buldukları pazarda yenilikçilikte öncü olduklarını iddia ederken; diğer 4 katılımcı “..Geçen estetik fuarı vardı gittim, çünkü her geçen gün yenileniyor ve bunu yakından takip etmemiz gerekiyor. Yeniliği yakından takip ediyoruz, kullandığımız makineleri de yeniliğe göre değiştirip en yenisini almaya çalışıyoruz..”(6 çalışanlı

güzellik salonu), “..Firmamızın yenilikçiliği zaten bulunduğumuz sektör ve konumumuz bağlamında bir zorunluluk. Mevcut teknolojinin takibi, geliştirilmesi alanında ise eğitimler, seminerler ve çalışmalar için ciddi kaynaklar ayırıyoruz.....”(5 çalışanlı bilişim firması), “...Her yeni araba piyasaya çıktığında hemen onun parçalarını temin eder araç hakkında seminerlere katılırız, bu konuda bayağı yeniliği takip ederiz..”(9 çalışanlı otomotiv yedek parça firması), “..Sektör sürekli kendini yenileyen bir sektör olduğu için biz de sürekli yeni bir şeyler öğreniyoruz. Yenilikçiyiz, olmak da zorundayız müşteriye satış yapmak ve pazar yaratabilmek adın....” (17 çalışanlı bilişim firması) sözleriyle buldukları pazarda yenilikleri yakından ve sürekli takip ettiklerini dile getirmektedir. Dolayısıyla, firmalarını yenilikçilik bağlamında çok iyi olarak değerlendiren girişimcilerin ifadelerine dayanarak, bu firmaların genel olarak kendi alanlarında yenilikçiliğe öncülük eden ya da yenilikleri çok yakından takip eden firmalar olduğu, diğer bir ifadeyle yenilikçiliği bir kültür ve davranış şekli olarak benimsemiş firmalar olduğu söylenebilir.

Özetle, yenilikçilik bağlamında firmalarını zayıf olarak değerlendiren katılımcılar, yüksek maliyetlerden dolayı yenilik yapamadıklarını dolayısıyla firma yenilikçiliklerinin düşük olduğunu dile getirirken; firma olarak orta düzeyde yenilikçi olduklarını ifade eden katılımcıların genel olarak teknolojik gelişmelerin gerisinde kalmamak adına yenilikleri takip ettikleri ve daha çok ürün yenilikçiliğine odaklandıkları görülmektedir. Girişimcilerinin değerlendirmesine göre yüksek düzeyde yenilikçiliğe sahip firmaların genellikle pazarda yeniliğe öncülük eden ya da yenilikleri çok yakından sürekli takip eden firmalar olduğu ve ürün yenilikçiliğinin yanı sıra pazar ve süreç yenilikçiliğine odaklandıkları dikkat çekmektedir.

5.3.4. Girişimci Bilişim Farkındalığı ile Firma Bilişim Yeterliliği-Yenilikçilik Düzeyi İlişkisi

Girişimcinin bilişim farkındalığı ve firmanın bilişim yeterliliği (bilişim adaptasyonu) ilişkisini analiz etmek için girişimcilerin bilişim denildiğinde akıllarına gelen ilk 5 kelime ve bilişim yeterliliği bağlamında firmalarına kaç puan verdikleri karşılaştırılmıştır. Bu kapsamda, firmasını bilişim yeterliliği bağlamında zayıf (1, 2 ve 3 puan) olarak değerlendiren 7 girişimcinin, bilişim kelimesini genel olarak sosyal medya (7 kelime-örn. sosyal medya, eğlence, Google), teknoloji (6 kelime-örn. kamera sistemleri, tablet, bilgisayar, telefon, GPRS) ve e-ticaret (5 kelime-örn. reklam, müşteri, propaganda, tanıtım) kavramlarıyla eşleştirdikleri görülmektedir. İşletmelerini bilişim yeterliliği bağlamında iyi (7, 8, 9 ve 10 puan veren) olarak değerlendiren 24 girişimci ise bilişim kelimesini daha çok etkinlik (18 kelime, örn. kolaylık, hız, ulaşılabilirlik vb.) bilgi çağı (15 Kelime-bilgi, internet, uzay çağı, modern vb.), teknoloji (15 kelime, örn. teknoloji, bilgisayar, yazılım, programlar, vb.),iletişim (10 kelime, örn. iletişim, paylaşım, ulaşım, kolay erişim, etkileşim), veri (9 kelime, örn. veri, stok takibi, güvenlik, kayıt kontrol vb.) , sosyal medya (7 Kelime, örn. facebook, Instagram, sosyal medya vb.), ve yenilik (5 kelime, örn. yenilik, yenilikçilik, gelişim vb.) kavramları ile ilişkilendirmişlerdir. İşletme bilişim yeterlilik ve yenilikçilik düzeylerine göre firma sahiplerinin bilişim kelimesinin eşleştirmiş oldukları kavramlarla ilgili kullanmış oldukları kelime sayıları ve bu sayıların hem kendi grubu (zayıf, orta,

yüksek) içindeki oranı hem de genel olarak araştırmada 8 kavramla ilgili kullanılan toplam kelime sayılarına oranları Tablo 7’de yer almaktadır. Tablo 7’ye göre, firma bilişim yeterliliği (bilişim adaptasyon) yüksek firmaların sahiplerinin, bilişim yeterliliği düşük firma sahiplerine nazaran bilişim kelimesini daha çok bilgi çağı, veri, iletişim ve etkinlik kavramlarıyla ilişkilendirmeleri dikkat çekici bir bulgudur. Bir diğer dikkat çekici bulgu ise sosyal medyanın üç düzeyde de firma sahibi girişimciler tarafından bilişim kelimesiyle genel olarak eşleştiriliyor olmasıdır. Yine Tablo 7’ye göre yenilikçilik düzeyi düşük firma sahibi 2 girişimcinin bilişim kelimesini daha çok e-ticaret, sosyal medya ve iletişim kavramlarıyla eşleştirdikleri görülmektedir. Yenilikçilik düzeyi ile ilgili puanlama sorusuna 5 girişimci cevap vermezken, genel olarak firma sahibi girişimcilerin (37 girişimci) firmalarının yenilik düzeyini yüksek puanlamaları dikkat çekicidir.

Tablo 7. Bilişim Farkındalığı ile Firma Bilişim Yeterlilik ve Yenilikçilik Düzeyi İlişkisi

			Teknoloji (42 Kelime)	Etkinlik (29 Kelime)	Bilgi Çağı (26 Kelime)	Sosyal Medya (23 Kelime)	E-Ticaret (19 Kelime)	İletişim (19 Kelime)	Yenilik (16 Kelime)	Veri (12 Kelime)
Firma Bilişim Yeterliliği	Zayıf (1, 2, 3) 7 Firma	Zayıf seviyede kullanılan toplam kelime sayısına (24) oranı	6/24 kelime	0	4/24 kelime	8/24 kelime	5/24 kelime	1/24 kelime	0	0
		Kavramla ilgili kullanılan toplam kelime sayısına Oranı	6/42	0	4/26 kelime	8/23 kelime	5/19 kelime	1/19 kelime	0	0
	Orta (4, 5, 6) 20 Firma	Orta seviyede kullanılan toplam kelime sayısına (74) oranı	20/74 kelime	9/74 kelime	8/74 kelime	7/74 kelime	10/74 kelime	6/74 kelime	11/74 kelime	3/74 kelime
		Kavramla ilgili kullanılan toplam kelime sayısına Oranı	20/42 kelime	9/29 kelime	8/26 kelime	7/23 kelime	10/19 kelime	4/19 kelime	11/16 kelime	3/12 kelime
	Yüksek(7,8,9,10) 24 Firma	Yüksek seviyede kullanılan toplam kelime sayısına (88) oranı	16/88 kelime	20/88 kelime	14/88 kelime	8/88 kelime	4/88 kelime	12/88 kelime	5/88 kelime	9/88 kelime
	Kavramla ilgili kullanılan toplam kelime sayısına Oranı	16/42 kelime	20/29 kelime *	14/26 kelime *	8/23 kelime	4/19 kelime	12/19 kelime *	5/16 kelime	9/12 kelime *	
Firma Yenilikçilik Düzeyi**	Zayıf (1, 2,3) 2 Firma	Zayıf seviyede kullanılan toplam kelime sayısına(8) oranı	0	0	0	2/8 kelime	5/8 kelime	1/8 kelime	0	0
		Kavramla ilgili kullanılan toplam kelime sayısına Oranı	0	0	0	2/23	5/19	1/16	0	0
	Orta (4, 5, 6) 7 Firma	Orta seviyede kullanılan toplam kelime sayısına (27) oranı	5/27 kelime	4/27 kelime	5/27 kelime	3/27 kelime	3/27 kelime	4/27 kelime	2/27 kelime	1/27 kelime
		Kavramla ilgili kullanılan toplam kelime sayısına Oranı	5/42 kelime	4/29 kelime	5/26 kelime	3/23 kelime	3/19 kelime	4/19 kelime	2/16 kelime	1/12 kelime
	Yüksek(7,8,9,10) 37 Firma	Yüksek seviyede kullanılan toplam kelime sayısına (151) oranı	32/138 kelime	25/138 kelime	20/138 kelime	16/138 kelime	11/138 kelime	12/138 kelime	11/138 kelime	11/138
Kavramla ilgili kullanılan toplam kelime sayısına Oranı		32/42 kelime *	25/29 kelime *	20/26 kelime *	16/23 kelime *	11/19 kelime *	12/19 kelime *	11/16 kelime *	11/12 kelime *	
Kavramlarla ilgili Toplam Kullanılan Kelime Sayısı			42 kelime	29 kelime	26 kelime	23 kelime	19 kelime	19 kelime	16 kelime	12 kelime

*İlgili kavramla ilgili kullanılan toplam kelime sayısına oranı % 50 ve üzerinde olanlar.

**5 katılımcı yenilik düzeyi ile ilgili herhangi bir puanlama yapmamıştır.

5.3.5. Bilişim Yetkinliği, Bilişim Yeterliliği ve Yenilikçilik İlişkisi

Kendi bilişim yetkinliğini zayıf (1, 2, 3) olarak değerlendiren katılımcılar firmalarının bilişim yeterliliğine nispeten yüksek puanlar vererek firmalarının bilişim yeterliliğine kendi yetkinliklerinin biraz üzerinde değerlendirdikleri dikkat çekmektedir. Kendi bilişim yetkinliğine 1 veren 5 katılımcıdan 3'ü, firma bilişim yeterliliğini orta (4 ve 5 puan) olarak değerlendirirken; kendi yetkinliğine 3 puan veren 7 girişimciden 4'ü firma bilişim yeterliliğini orta (4, 5, 6 puan), 2'si ise yüksek (7 ve 8 puan) olarak değerlendirmiştir (Tablo 9). Kendi bilişim yetkinliklerine yüksek (7, 8, 9) veren katılımcıların genel olarak firmalarının bilişim yeterliliğine de yüksek puan (7, 8, 9, 10) verme eğiliminde oldukları gözlemlenmiştir. Kendi bilişim yetkinliklerini orta (4, 5, 6) olarak değerlendiren katılımcıların ise firmanın bilişim yeterliliğini farklı düzeylerde değerlendirdikleri görülmektedir. Mesela kendi bilişim yetkinliğine orta (4, 5, 6) puan veren 17 katılımcıdan 2'si firma bilişim yeterliliğini zayıf (2, 3) olarak değerlendirirken 9'u orta (4, 5), kalan 6'sı ise yüksek (7, 8) değerlendirmiştir. Diğer taraftan kendilerini bilişim yetkinliği bağlamında zayıf (1, 2, 3), orta (4, 5, 6) ve yüksek (7, 8, 9, 10) olarak değerlendiren tüm katılımcıların, genel olarak firmalarının yenilikçilik düzeyini yüksek değerlendirdikleri görülmektedir (Tablo 9). Benzer şekilde, firmasının bilişim yeterliliğini zayıf (1, 2, 3), orta (4, 5, 6) ve yüksek (7, 8, 9, 10) olarak değerlendiren katılımcıların da firmalarının yenilikçilik düzeylerine genel olarak yüksek puan verme eğiliminde oldukları görülmektedir. Kendisini ve firmasını bilişim yetkinliği ve yeterliliği bağlamında zayıf, orta ve yüksek olarak değerlendiren tüm katılımcılar genel olarak firma yenilikçilik düzeylerine yüksek puan vermelerinin nedeni, yenilikçiliğin firma performansının bir parçası olarak algılanması ve sahip girişimcilerin bu yolla aslında kendi kurdukları firmalarının performanslarının iyi olduğunu dile getirmek istemeleri olabilir.

Tablo 8. Girişimci Bilişim Yetkinliği-Firma Bilişim Yeterliliği ve Yenilikçilik Düzeyi

	Kendi Bilişim Yetkinliğine verilen Puan	Firma Bilişim Yeterliliğine verilen Puan	Firma Yenilikçilik Düzeyine Verilen Puan
Kendi Bilişim Yetkinliği Zayıf (15 Girişimci)	1, 1, 1, 1, 1 2, 2, 2, 3,3,3,3,3,3,3	1, 3, 4, 5, 5 2, 3, 3 4,5,5,6,7,7,8	1,3,4,6,8 6,10, ? 8,8,8,9,10,10
Kendi Bilişim Yetkinliği Orta (17 Girişimci)	4,4,4 5, 5, 5,5,5,5,5,5,5 6,6,6,6	4,4,8 2,3,4,5,5,5,5,7,8 5,8,8,8	4, 7, 8 4,5,7,7,8,8,8,9,9,?. ? 7, 9, 9, ?
Kendi Bilişim Yetkinliği Yüksek (17 Girişimci)	7,7,7,7,7,7,7,7 8,8,8,8,8 9,9,9 10	6,6,6,6,7,8,9,10 7,8,8,8,10 8,9,9 10	5,7,7,8,8,8,10,? 8,8,9,10,10 7,8,9 10
Kendisiyle ilgili Puanlama Yapmayan (2 Girişimci)	8,8	9,9

5.3.6. Firma Bilişim Yeterliliği/Adaptasyonunu Etkileyen Bireysel ve Örgütsel Faktörler

Araştırma modelini test etmek, diğer bir ifadeyle, firma bilişim yeterliliğini/adaptasyonunu etkileyen bireysel ve örgütsel özellikleri ortaya koymak için 51 katılımcıdan elde edilen veriler nicel analiz yöntemlerinden regresyon ve frekans analizine tabi tutulmuştur. Tablo 9'da yer aldığı üzere, firmanın bilişim yeterliliğini başka bir deyişle firma bilişim adaptasyonunu bireysel özelliklerden girişimcinin bilişim yetkinliği ve örgütsel özelliklerden firma yenilikçiliği anlamlı düzeyde etkilemektedir (bilişim yetkinliği $\beta=,464$; $p\leq 0.001$ ve firma yenilikçiliği $\beta=,447$; $p\leq 0.001$). Ayrıca firma

büyüklüğü ile firma yaşının da firmanın bilişim yeterliliğini $p \leq 0.10$ anlamlılık düzeyinde etkilediği görülmektedir. Diğer bir ifadeyle, firma ölçeği büyüdükçe firma bilişim yeterliliği artarken; firma yaşı büyüdükçe bilişim yeterliliği azalmaktadır.

Tablo9: Regresyon Analiz Sonuçları

Bağımsız Değişkenler		Bağımlı Değişken	Standart β	Sig.	R2	F Değeri
Bireysel Özellikler	Demografik	Girişimci Yaşı	,055	,636	,417	6,109
		Eğitim Düzeyi	-,022	,849		
Örgütsel Özellikleri	Demografik	Büyüklik	,208*	,071		
		Firma Yaşı	-,202*	,091		
		Ciro	,098	,396		
Bireysel Özellik		Girişimci Bilişim Yetkinliği	,464**	,000		
Örgütsel Özellik		Firma Yenilikçiliği	,447**	,000		

*: $p \leq 0.10$

** : $p \leq 0.001$

Regresyon analizine demografik faktörlerden kategorik değişken özelliği gösteren sermaye kaynağı dahil edilmemiştir. Firma bilişim yeterliliği ile sermaye kaynağı değişkeninin de dahil olduğu demografik özelliklerin ilişkisini daha detaylı göstermek için frekans analizi yürütülmüş ve firma bilişim yeterliliği zayıf, orta ve yüksek olma düzeyine göre girişimcilerin yaşı, eğitim durumu, sermayelerinin kaynağı, firmaların yaşı, büyüklüğü ve yıllık ciroları incelenmiştir. Tablo 10'a göre, kuruluş sermayesinde aile ve arkadaş desteği olan firmalar, genel olarak bilişim yeterliliği orta düzey olan firmalar arasında yer alırken; banka kredisi, KOSGEB desteği/hibesi ve ortak/yatırımcı sermayesi ile kurulan firmaların genel olarak bilişim yeterliliği yüksek olan grupta yoğunlaştığı görülmektedir. Bu da, sermaye kaynağı ve bilişim adaptasyonu ilişkisinin derinlemesine incelenmesi gerekliliğini ortaya koymaktadır.

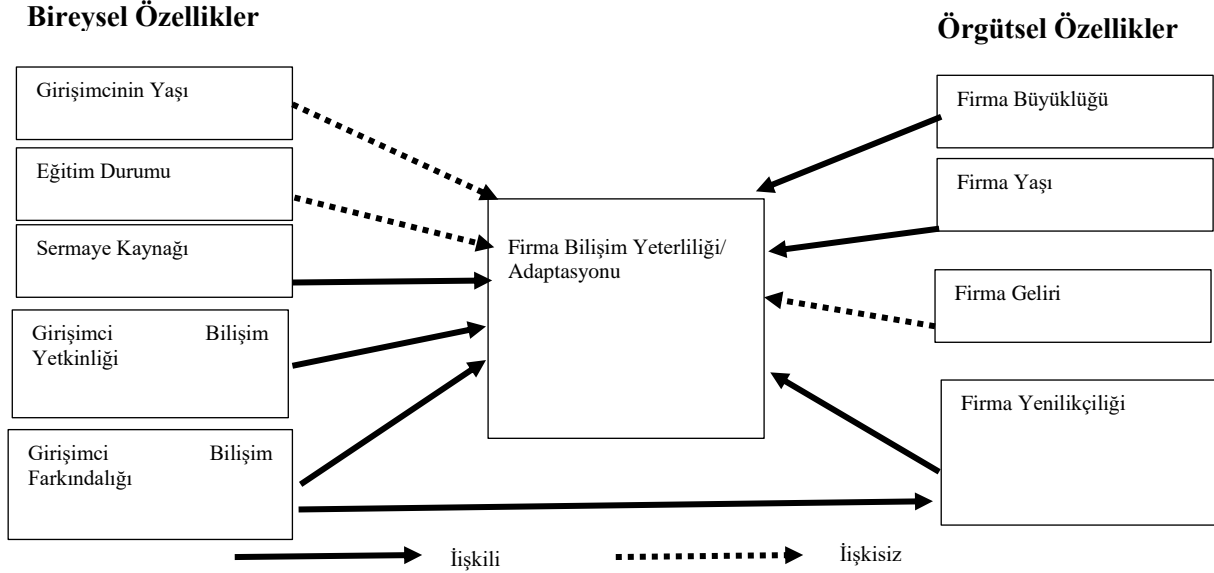
Tablo 10. Frekans Analiz Sonuçları

Demografik Değişkenler			Firma Bilişim Yeterliliği Zayıf		Firma Bilişim Yeterliliği Orta		Firma Bilişim Yeterliliği Yüksek	
			Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
Bireysel Demografik Özellikler	Eğitim Düzeyi	İlköğretim	0	0	1	5,0	2	8,3
		Lise	2	28,6	7	35,0	6	25,0
		Üniversite	2	28,6	9	45,0	10	41,7
		Yüksek Lisans	2	28,6	2	10,0	5	20,8
		Doktora	0	0	1	5,0	1	4,2
		Belirtilmemiş	1	14,3	-	-	-	-
	Yaş	15-24 yaş	1	14,3	2	10,0	-	-
		25-34 yaş	1	14,3	5	25,0	11	45,8
		35-44 yaş	1	14,3	7	35,0	7	29,2
		45-54 yaş	4	57,1	3	15,0	4	16,7
		55 ve üzeri	-	-	1	5,0	2	8,3
		Belirtilmemiş	0	0	2	10,0	-	-
	Sermaye Kaynağı	Kendi birikimim/menkul-gayri menkul satışı	3	42,9	11	55,0	9	37,5
		Aile/arkadaş desteği	1	14,3	6	30,0	2	8,3
		Banka kredisi	1	14,3	1	5,0	5	20,8
KOSGEB desteği/Hibe		1	14,3	1	5,0	4	16,7	
Ortaklık/Yatırımcı		0	0	1	5,0	4	16,7	
Bilgi vermedi		1	14,3	-	-	-	-	
Örgütsel Demografik Özellikler	Firma Yaşı	0-5	2	28,6	5	25,0	11	45,8
		6-10	1	14,3	8	40,0	8	33,3
		11-15	3	42,9	2	10,0	3	12,5
		16-20	0	0	0	0	2	8,3
		21 ve üzeri	1	14,3	5	25,0	-	-
	Büyüklik	0-9 kişi	1	14,3	10	50,0	4	16,7
		10-49 kişi	6	85,7	10	50,0	19	79,2
		50-250 kişi	0	0	0	0	1	4,2
	Gelir	0-250 bin TL	0	0	8	40,0	6	25,0

	251-500 bin TL	0	0	2	10,0	4	16,7
	500-999 bin TL	0	0	1	5,0	2	8,3
	1-3 milyon TL	2	28,6	2	10,0	6	25,0
	3 milyon TL üzeri	0	0	1	5,0	2	8,3
	Belirtilmemiş	5	71,4	6	30,0	4	16,7

Yapılan tüm nitel ve nicel analizler sonucunda araştırma modeli aşağıda Şekil 2’de görüldüğü üzere revize edilmiştir.

Şekil 2. Revize Araştırma Modeli



6. SONUÇ VE TARTIŞMA

Yalova ilinde faaliyet gösteren 51 KOBİ sahibi girişimci üzerinde yürütülen bu araştırma, girişimcilerin bilişim farkındalığı ve bilişim yetkinliğinin yanı sıra firmaların bilişim yeterliliği ve yenilikçilik düzeyleri hakkında bir kanaat oluşturacak birtakım bulgular ortaya koymuştur. Çoğunluğunu lisans ve üzeri eğitim düzeyine sahip 30 yaş üstü girişimcilerin oluşturduğu örneklem grubunda, bilişim kelimesi genel olarak teknoloji ve etkinlik/verimlilik kavramlarıyla ilişkilendirilmektedir. Bilişimin en az ilişkilendirildiği kavramlar ise veri ve yenilik/yenilikçilik olmuştur. Bu da bize araştırmaya katılan girişimciler nezdinde bilişim farkındalığının genel olarak temel seviyede olduğunu göstermektedir. Bilgi iletişim teknolojilerinin (BİT) adaptasyonunda bir diğer ifadeyle dijitalleşmede temel seviye olarak isimlendirilen temel iletişim ve temel BİT kullanımı, telefon faks gibi temel teknolojik araçların kullanımı ve bilgisayar, Office programları, internet ve e-mailin kısıtlı kullanımı faaliyetlerini kapsamaktadır (Alma et al., 2018; Tan, 2010; Siqueira et al. 2017). Dolayısıyla bilişimin yoğunlukta teknoloji kavramının kapsadığı teknoloji, bilgisayar, yazılım, programlar, donanım vb. kelimelerle eşleştirilmesi katılımcıların genel olarak temel seviyede bilişim bilgisine sahip olduğuna işaret etmektedir. Bilgi iletişim teknolojilerinin (BİT) adaptasyonun üst seviyesini oluşturan örgütler arası entegrasyon ve stratejik entegrasyon, tüm paydaşlarla çift yönlü iletişim sağlamaya yönelik tüm BİT teknolojilerinin kullanılması, sosyal medyanın iş süreçlerine dahil edilmesi, dinamik web sayfasına sahip olunması, karar destek sistemine yönelik olarak verinin işlenmesi

gibi faaliyetleri kapsamaktadır (Alma et al., 2018; Tan, 2010; Siqueira et al. 2017). Veri kavramı kapsamında veri depolama, veri güvenliği, stok takibi, stok kontrolü, sistem gibi kelimelerin bilişimle çok az kişi tarafından eşleştirilmesi de yukarıda bahsettiğimiz katılımcı girişimciler nezdinde bilişim farkındalığının genel olarak temel seviyede olduğu bulgusunu desteklemektedir. Diğer taraftan bilişim yeterliliği konusunda kendisini zayıf değerlendiren katılımcılar genellikle sosyal medya, en temel düzeyde bilgisayar (MS Office Word ve Excel) ve cep telefonu (akıllı telefon) kullanırken; orta olarak değerlendiren katılımcılar meslekleri ve sektörleriyle ilgili programları etkin bir şekilde kullandıklarını ifade etmişlerdir. Yüksek düzeyde bilişim yeterliliğine sahip olduğunu dile getiren katılımcılar ise yazılım, programlama, network konularında kendilerini yeterli gördüklerini ve bilişimle ilgili gelişmeleri takip edip sürekli kendilerini geliştirdiklerini ifade etmişlerdir. Bu grup, bilişimi daha çok iletişim (iletişim, paylaşım, ulaşım, kolay erişim, ulaşılabilirlik, etkileşim), teknoloji (teknoloji, bilgisayar, yazılım, programlar, donanım vb.), bilgi çağı (bilgi, modern vb.), sosyal medya (facebook, Instagram, sosyal medya vb.), etkinlik (kolaylık, hız vb.) ve yenilik kavramları ile ilişkilendirirken; “temel düzeyde bilgisayar (MS Office Word ve excel), cep telefonu (akıllı telefon), sosyal medya kullanabilen” bilişim yetkinliği zayıf katılımcı girişimciler, bilişimi yoğunlukla teknoloji (kamera sistemleri, tablet, bilgisayar, GPRS), sosyal medya (örn. sosyal medya, eğlence, Google), ve e-ticaret (reklam, müşteri temini, propaganda, tanıtım) kavramlarıyla ilişkilendirmişlerdir.

Bilişim yeterliliği konusunda firmasını zayıf olarak değerlendiren katılımcılardan bir kısmı, faaliyet gösterdikleri alanda bilişimin gereksiz olduğunu düşündükleri için firmalarında kullanmadıklarını, faaliyetlerini genellikle manuel olarak yürüttüklerini belirtirken; kalan kısmı müşterilere yönelik olarak sosyal medyayı aktif kullandıklarını ifade etmişlerdir. Bilişim yeterliliğini orta olarak değerlendiren katılımcıların bir kısmı, yine benzer şekilde ihtiyaç duymadıkları ya da yüksek maliyetinden dolayı bilişimi kullanmadıklarını ifade ederken; kalan kısmı e-ticareti, sosyal medyayı (etkin bir şekilde), işleriyle ilgili bir takım program ve sistemleri kullandıklarını söylemişlerdir. Firmalarının yüksek düzeyde bilişim yeterliliğine sahip olduğu değerlendirmesinde bulunan katılımcılar ise yazılım, donanım, sistem ve sosyal medya kullanımı ile internet ve altyapı konularında firmalarının ortalamanın üzerinde yeterliliğe sahip olduğunu dile getirirken; bazı katılımcılar da firma olarak bilişim konusunda profesyonel destek aldığını belirtmektedir. Dolayısıyla bilişim yeterliliği zayıf, orta, yüksek fark etmeksizin sosyal medya ve e-ticaretin nerdeyse tüm firmalar tarafından kullanıldığı görülmektedir. Alma ve arkadaşlarının (2018), literatüre dayanarak (Tan, 2010; Siqueira vd., 2017 vb.) geliştirdikleri bilişim adaptasyonu süreci modelinde, her biri kendine özgü birtakım özelliklere sahip 6 düzey yer almaktadır ve işletmenin adaptasyon sürecinde düzeyler arasında doğrusal bir sıra takip etmesi beklenmektedir. Bir diğer ifadeyle, işletmenin 6. düzey stratejik entegrasyonu gerçekleştirmesi için temel iletişim (1. Düzey), temel BİT kullanımı (2. Düzey), örgüt içi entegrasyon (3. Düzey), örgüt dışı entegrasyon (4. Düzey) ve örgütler arası entegrasyon (5. Düzey) süreçlerini tamamlamış olması beklenmektedir. Bu araştırma bulgularına göre, örgütler arası entegrasyonun (5. Düzey) ve stratejik entegrasyonun (6. Düzey) temel özelliği olan e-ticaret ve sosyal medya kullanma faaliyetlerinin, bilişim

yeterliği zayıf ve orta firmalar tarafından yürütülüyor olması araştırmanın dikkat çeken bir bulgusu olarak karşımıza çıkmakta ve bu araştırmanın farklı bölgelerde, farklı sektörlerde ve farklı ölççeklerdeki firmalarda tekrar edilmesi gerekliliğini ortaya koymaktadır.

Yenilikçilik bağlamında firmalarını zayıf olarak değerlendiren katılımcılar, yüksek maliyetlerden dolayı yenilik yapamadıklarını dolayısıyla firma yenilikçiliklerinin düşük olduğunu dile getirirken; firma olarak orta düzeyde yenilikçi olduklarını ifade eden katılımcıların genel olarak teknolojik gelişmelerin gerisinde kalmamak adına yenilikleri takip ettikleri ve daha çok ürün yenilikçiliğine odaklandıkları görülmektedir. Girişimcilerinin değerlendirmesine göre, yüksek düzeyde yenilikçiliğe sahip firmaların genellikle pazarda yeniliğe öncülük eden ya da yenilikleri çok yakından sürekli takip eden firmalar olduğu ve ürün yenilikçiliğinin yanı sıra pazar ve süreç yenilikçiliğine odaklandıkları görülmektedir. Diğer taraftan kendilerini ve firmalarını bilişim yetkinliği ve yeterliliği bağlamında zayıf (1, 2, 3), orta (4, 5, 6) ve yüksek (7, 8, 9, 10) olarak değerlendiren tüm katılımcıların genel olarak firmalarının yenilikçilik düzeyini yüksek değerlendirdikleri görülmektedir. Firmaların yenilikçilik düzeylerinin genel olarak yüksek değerlendirilmesinin nedeni, yenilikçiliğin firma performansının bir parçası olarak algılanması ve sahip girişimcilerin bu yolla aslında kendi kurdukları firmalarının performanslarının iyi olduğunu dile getirmek istemeleri olabilir.

Regresyon analiz sonuçlarına göre, girişimcinin bilişim yetkinliği, firmanın yenilikçiliği, firma büyüklüğü ve firma yaşı firma-bilişim yeterliliğini anlamlı düzeyde etkilerken; demografik faktörlerden girişimci yaşı, eğitim durumu ve firmanın yıllık geliri ile firmanın bilişim yeterliliği (bilişim adaptasyonu) arasında herhangi anlamlı bir ilişkiye rastlanmamıştır.

Frekans analiz sonuçlarına göre, kuruluş sermayesinde aile ve arkadaş desteği olan firmaların bilişim yeterliliği orta düzeydeyken; banka kredisi, KOSGEB desteği/hibesi ve ortak/yatırımcı sermayesi ile kurulan firmaların genel olarak bilişim yeterliliği yüksek olan grupta yoğunlaştığı görülmektedir. Bu da bizi sermaye kaynağı ile firmanın bilişim adaptasyonu arasında bir ilişkinin olabileceği sonucuna götürmektedir. Daha geniş bir örnek grubunda yürütülecek çalışma ve elde bulguların farklı analiz teknikleri (örn. lojistik regresyon) kullanılarak değerlendirilmesi yoluyla, bahsedilen ilişki derinlemesine araştırılabilir.

Tüm bu bulgular, demografik özelliklerin yanı sıra girişimcilerin bilişim farkındalık ve yetkinlik düzeyleri ile firmanın bilişim yeterlilik ve yenilikçilik düzeyleri arasındaki ilişkilerin derinlemesine irdelenmesi gereğini ortaya koymaktadır. Daha geniş katılımlı çalışmaların yapılması sektör, il ve bölge bazlı sonuçlar alınmasına ve KOBİ'lerle ilgili dijital dönüşüm planlarının daha sağlıklı yapılmasına temel oluşturacak kararları destekleyecektir.

KAYNAKÇA

- Acar, E., Koçak, I., Sey, Y., ve Arditi, D. (2005). Use of information and communication technologies by small and medium-sized enterprises (SMEs) in building construction. *Construction Management and Economics*, 23(7), 713–722.

- Alam, S. S., ve Mohammad Noor, M. K. (2009). ICT Adoption in Small and Medium Enterprises: an Empirical Evidence of Service Sectors in Malaysia. *International Journal of Business and Management*, 4(2), 112–125.
- AlBar, A. M., ve Hoque, M. R. (2017). Factors affecting the adoption of information and communication technology in small and medium enterprises: A perspective from rural Saudi Arabia. *Information Technology for Development*, 25(4), 714-738.
- Alma, B., Coşkun, E., ve Ozsahin, M. (2018). A framework proposal for examining the effect of ICT adoption level on innovativeness in SMEs. In *Twenty-fourth Americas Conference on Information Systems* (pp. 1–10). New Orleans
- Ashrafi, R., ve Murtaza, M. (2013). Impact of ICT on SMEs in Oman. *The Electronic Journal Information Systems Evaluation*, 11(3), 125–138.
- Awa, H. O., Ojiabo, O. U., ve Emecheta, B. C. (2015). Integrating TAM, TPB and TOE frameworks and expanding their characteristic constructs for e-commerce adoption by SMEs. *Journal of Science & Technology Policy Management*, 6(1), 76–94.
- Aydın, A. (2018). Kobi yöneticilerinin web tabanlı e-ticaret hakkındaki bilgi düzeyleri ve tutumları: TRB1 bölgesi örneği. *Bingöl Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 2(1), 65–89.
- Bayo-Moriones, A., Billon, M., ve Lera-López, F. (2013). Perceived performance effects of ICT in manufacturing SMEs. *Industrial Management & Data Systems*, 13(1), 117–135.
- Beggs, E. (2010). Is there a correlation between SME owner / managers characteristics and ICT adoption in business communications? (Master's thesis). Retrieved from <https://esource.dbs.ie/handle/10788/184>
- Bhagwat, R., ve Sharma, M. K. (2007). Information system architecture: A framework for a cluster of small- and medium-sized enterprises (SMEs). *Production Planning and Control*, 18(4), 283–296. <https://doi.org/10.1080/09537280701248578>
- Caldeira, M. M., ve Ward, J. M. (2003). Using resource-based theory to interpret the successful adoption and use of information systems and technology in manufacturing small and medium-sized enterprises. *European Journal of Information Systems*, 12(2), 127–141. <https://doi.org/10.1057/palgrave.ejis.3000454>
- Consoli, D. (2012). Literature Analysis on Determinant Factors and the Impact of ICT in SMEs. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 62(Figure 1), 93–97.

- Dalvi-Esfahani, M., Shahbazi, H., Nilashi, M., Samad, S., Mardani, A., ve Streimikiene, D. (2018). Factors influencing beliefs formation towards the adoption of social commerce in SME travel agencies. *Economics and Sociology*, 11(3), 207–225.
- Deloitte. (2016). Türkiye’deki Dijital Değişime CEO Bakışı. Retrieved from <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/tr/Documents/technology-media-telecommunications/turkiyedeki-dijital-degisime-CEO-bakisi.pdf>
- Demirbas, D., Hussain, J. G., ve Matlay, H. (2011). Owner-managers’ perceptions of barriers to innovation: Empirical evidence from Turkish SMEs. *Journal of Small Business and Enterprise Development*, 18(4), 764–780.
- Drew, S. (2003). Strategic uses of e-commerce by SMEs in the east of England. *European Management Journal*, 21(1), 79–88.
- Educational Testing Service, (2007). Digital Transformation, A Framework for ICT Literacy, A Report of the International ICT Literacy Panel. https://www.ets.org/Media/Tests/Information_and_Communication_Technology_Literacy/ictreport.pdf adresinden erişildi
- Fink, D. (1998). Guidelines for the successful adoption of information technology in small and medium enterprises. *International Journal of Information Management*, 18(4), 243–253.
- Ghobakhloo, M., Sadegh Sabouri, M., Sai Hong, T., ve Zulkifli, N. (2011). Information technology adoption in small and medium-sized enterprises; An appraisal of two decades literature. *Interdisciplinary Journal of Research in Business*, 1(7), 53–80.
- Giotopoulos, I., Kontolaimou, A., Korra, E., ve Tsakanikas, A. (2017). What drives ICT adoption by SMEs? Evidence from a large-scale survey in Greece. *Journal of Business Research*, 81(December 2016), 60–69. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2017.08.007>
- Herzallah, F., ve Mukhtar, M. (2015). Organization information ecology and e-commerce adoption: Effect on organizational SMEs performance. *Journal of Computer Science*, 11(3), 540–551.
- Ibrahim, A. M., Salleh, M., Hassan, H., Gambo, D., ve Yusuf, S. (2016). Influence of ICT Adoption on Agro-Enterprises: Conceptual Framework and Structural Model. *Malaysian Journal of Media Studies*, 18(2), 37–54.
- Kareen, P., Purwandari, B., Wilarso, I., ve Pratama, M. O. (2018, August). E-commerce adoption in SME: A systematic review. In 2018 6th International Conference on Cyber and IT Service Management (CITSM) (pp. 1-7). IEEE.

- Kaynak, E., Tatoglu, E., ve Kula, V. (2005). An analysis of the factors affecting the adoption of electronic commerce by SMEs: Evidence from an emerging market. *International Marketing Review*, 22(6), 623–640.
- Kim, D. J., Hebel, J., Yoon, V., ve Davis, F. (2018). Exploring determinants of semantic web technology adoption from IT professionals' perspective: Industry competition, organization innovativeness, and data management capability. *Computers in Human Behavior*, 86, 18–33.
- Kobibilisim. (2018). Dönüşümün Temeli İşbirliği Kobi 2018 1. İstanbul Kobiler ve Bilişim Kongresi. Retrieved from <http://www.kobibilisim.org.tr/2-kobi-bilisim/pdf/kobibilisim-istanbul-sonuc-raporu.pdf>
- Kosgeb. (2018). KSEP Kobi Stratejisi ve Eylem Planı. Retrieved from [https://www.kosgeb.gov.tr/Content/Upload/Dosya/MaliTablolar/KSEP/Kobi_Stratejisi_ve_Eylem_Planı_\(2015-2018\).pdf](https://www.kosgeb.gov.tr/Content/Upload/Dosya/MaliTablolar/KSEP/Kobi_Stratejisi_ve_Eylem_Planı_(2015-2018).pdf)
- Kozak, R. (2009). E-commerce barriers for small and medium sized enterprises (SMEs) worldwide and Turkish travel agencies. *E-Journal of New World Sciences Academy*, 4, 307-319.
- Kusumaningtyas, N., ve Suwanto, D. H. (2015). ICT Adoption, Skill and Use Differences among Small and Medium Enterprises Managers Based on Demographic Factors. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 169(August 2014), 296–302.
- Kutlu, B., ve Ozturan, M. (2008). The usage and adoption of IT among SMEs in Turkey: An exploratory and longitudinal study. *Journal of Information Technology Management*, 19(1),12-24.
- Lal, K. (2008). Information and communication technology adoption in Malaysian SMEs. *Asian Journal of Technology Innovation*, 16(1), 161–186.
- Lee, J. (2004). Discriminant analysis of technology adoption behavior: A case of Internet technologies in small businesses. *Journal of Computer Information Systems*, 44(4), 57–66.
- Lumpkin, G. T., ve Dess, G. G. (1996). Clarifying the entrepreneurial orientation construct and linking it to performance. *Academy of Management Review*, 21(1), 135–172.
- Lybaert, N. (1998). The Information Use in a SME: Its Importance and Some Elements of Influence. *Small Business Economics*, 10(2), 171–191. <https://doi.org/10.1023/A:1007967721235>

- Malawige, I. R., ve Nanayakkara, L. D. J. F. (2014, December). SME EIS adoption: Towards development of EIS for SMEs in Sri Lanka. In 2014 14th International Conference on Advances in ICT for Emerging Regions (ICTer) (pp. 172-178). IEEE.
- Miles, M. B., ve Huberman, A. M. (1984). Drawing valid meaning from qualitative data: Toward a shared craft. *Educational researcher*, 13(5), 20-30
- Mohd Sam, M. F., Hoshino, Y., ve Hayati Tahir, M. N. (2012). The adoption of computerized accounting system in small medium enterprises in Melaka, Malaysia. *International Journal of Business and Management*, 7(18).
- Neirotti, P., ve Pesce, D. (2019). ICT-based innovation and its competitive outcome: the role of information intensity. *European Journal of Innovation Management*, 22(2), 383–404.
- Nguyen, T. H., Newby, M., ve Macaulay, M. J. (2015). Information technology adoption in small business: Confirmation of a proposed framework. *Journal of Small Business Management*, 53(1), 207–227.
- Quinton, S., Canhoto, A., Molinillo, S., Pera, R., ve Budhathoki, T. (2018). Conceptualising a digital orientation: Antecedents of supporting SME performance in the digital economy. *Journal of Strategic Marketing*, 26(5), 427–439.
- Ramayah, T., Ling, N. S., Taghizadeh, S. K., ve Rahman, S. A. (2016). Factors influencing SMEs website continuance intention in Malaysia. *Telematics and Informatics*, 33(1), 150–164.
- Reynolds, W., Savage, W., ve Williams, A. (1994). *Your Own Business: A Practical Guide to Success* (2nd ed.). Nelson ITP.
- Rogers, E. M. (1983). *Diffusion of Innovations*. New York: Free Press.
- Safari, F., Safari, N., Hasanzadeh, A., ve Ghatari, A. R. (2015). Factors affecting the adoption of cloud computing in small and medium enterprises. *International Journal of Business Information Systems*, 20(1), 116–137.
- Shareef, M. A., Kumar, V., Kumar, U., ve Hasin, A. A. (2009). Diffusion of innovation and capability theory in the context of e-government. In *Handbook of research on contemporary theoretical models in information systems* (pp. 193-211). IGI Global.
- Seyal, A. H., Rahim, M. M., ve Rahman, M. N. A. (2000). An empirical investigation of use of information technology among small and medium business organizations: A bruneian scenario. *The Electronic Journal of Information Systems in Developing Countries*, 2(1), 1–17.

- Taylor, P. (2015). The Importance of Information and Communication Technologies (Icts): an Integration of the Extant Literature on Ict Adoption in Small and Medium Enterprises. *International Journal of Economics, Commerce and Management*, 3(5), 274–295.
- Tektas, A., Gunay, E. N., Karatas, A., ve Kuyucu, A. D. H. (2008). ICT capability and innovation utilization in Turkish SMEs: The case of machinery industry. *Innovation and Knowledge Management in Business Globalization: Theory and Practice*. In *Proceedings of the 10th International Business Information Management Association Conference*, 1–2(September), 796-803.
- Thong, J. Y.L., ve Yap, C. S. (1995). CEO characteristics, organizational characteristics and information technology adoption in small businesses. *Omega*, 23(4), 429–442.
- Thong, James Y.L. (2001). Resource constraints and information systems implementation in Singaporean small businesses. *Omega*, 29(2), 143–156.
- Tornatzky, L. G., ve Fleischer, M. (1990). *The processes of technological innovation*. Lexington: Lexington Books.



GRİ TAHMİN VE BOX-JENKINS YÖNTEMLERİ İLE ANTALYA LİMANI İÇİN AYLIK
KONTEYNER TALEP TAHMİNİ
MONTHLY CONTAINER DEMAND FORECAST FOR PORT OF ANTALYA USING GRAY
PREDICTION AND BOX-JENKINS METHODS

Fatma Gül ALTIN¹, Şeyma ÇELİK EROĞLU²

1. Dr. Öğr. Üyesi, Burdur Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi, Bucak Zeliha Tolunay Uygulamalı Teknoloji ve İşletmecilik Yüksekokulu, gulaltin@mehmetakif.edu.tr, <https://orcid.org/0000-0001-9236-0502>
2. Doktora Öğrencisi, Burdur Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi, SBE, sseymacelik@gmail.com, <https://orcid.org/0000-0003-4573-7690>

Makale Türü Article Type
Araştırma Makalesi Research Article

Başvuru Tarihi Application Date
17.02.2020 02.17.2020

Yayına Kabul Tarihi Admission Date
14.10.2020 10.14.2020

DOI
<https://doi.org/10.30798/makuiibf.689532>

Öz

Konteyner taşımacılığının, denizyolu ticaretindeki önemi her geçen gün artmaktadır. Konteyner hacminin etkili tahmini ise liman planlaması ve işletimi için bir karar desteği sağlamaktadır. Bu nedenle liman yönetimlerinin geleceğe yönelik planları açısından tahminleme çalışmaları önemli bir rol oynamaktadır. Bu çalışmada, Antalya'da bulunan Port Akdeniz Limanı için yapılan tahmin modellerinde Ocak 2008-Aralık 2017 (120 ay) dönemi konteyner istatistikleri veri seti olarak kullanılmıştır. Liman işletmesinin yük talep tahmini, konteyner bazında ve mevsimsel farklılıklar dikkate alınarak, Ocak 2018-Aralık 2019 (24 ay) dönemi için yapılmıştır. Gri Tahmin ve Box-Jenkins yöntemlerinin kullanıldığı çalışmada, konteyner tahminleri Gri Model (1,1) ve ARIMA (0,1,0)x(0,1,1)₁₂ modelleri ile analiz edilmiştir. Tahmin sonuçları başarı kriterleri ile değerlendirildiğinde, Gri Model (1,1)'in MAPE ve MAE değerlerinin daha düşük olduğu gözlemlenmiştir. Ancak hem RMSE ve MSE hem de sapma değerleri dikkate alındığında ise; ARIMA (0,1,0)x(0,1,1)₁₂ modelinin daha iyi ve uygun tahmin değerleri verdiği tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Konteyner, Tahminleme, Gri Model, ARIMA, Antalya Limanı

Abstract

The importance of container transportation in maritime trade is increasing day by day. The effective prediction of container volume provides decision support for planning and operations of the ports. Therefore, forecasting are crucially important for the future plans of port management have an important place. In this study, container statistics for January 2008-December 2017 (120 months) period were used in the estimation models for Port Akdeniz Port in Antalya. The freight demand forecast of the port management is made for the period of January 2018-December 2019 (24 months), taking into consideration the seasonal differences on the basis of containers. In the study using Gray Estimation and Box-Jenkins (B-J) methods, container volumes estimations were carried out using Gray Model (1,1) and ARIMA (0,1,0)x(0,1,1)₁₂ models. As estimation results are evaluated with success criteria, it is observed that MAPE and MAE values of Gray Model (1,1) are lower. However, considering both RMSE and MSE and deviation values; it is determined that ARIMA (0,1,0)x(0,1,1)₁₂ model gives better and more suitable estimation values.

Keywords: Container, Forecasting, Gray Model, ARIMA, Port of Antalya

EXTENDED SUMMARY

Research Problem

The share of containers in maritime transportation is increasing day by day. An effective prediction of container volume provides decision support for planning and operations of ports. Therefore, forecasting for the future plans of port management are crucially important. In this study, container forecasting is aimed using Gray Forecast and Box-Jenkins (B-J) methods, which are thought to be useful for the future plan of Port Akdeniz Port in Antalya.

Research Questions

The main subject of the study is to determine which of the Gray Model (1,1) and ARIMA (0,1,0)x(0,1,1)₁₂ models gives more suitable forecasting results for the container statistics data set for the period of January 2008-December 2017 (120 months).

Literature Review

In addition to being the most reliable method of transportation, maritime transportation is the most economical and most preferred mode of transportation by providing the most freight carrying opportunity in a single trip. Global maritime trade has achieved a 2.6% increase in world maritime transport in 2018, following the 4.2% growth in 2017. Maritime trade volume has reached 11.83 billion tons, which corresponds to 1.55 tons per capita in the world and 83% of the global trade in tons (Denizcilik Sektör Raporu, 2019). Most of the world maritime trade volume is made by container ships. Container transportation, which provides a multi-purpose transportation opportunity, facilitates the integration of seaway, road and railways (Bayraktutan ve Özbilgin, 2013). Therefore, container demand forecasts have an important place in the future plans of port administrations.

Methodology

In the study, container statistics for the period of January 2008-December 2017 (120 months) were used as the data set in the forecast models for Port Akdeniz. The freight demand forecast of the port management is conducted for the period of January 2018-December 2019 (24 months), taking into consideration the seasonal differences on the basis of containers. In the study, using Gray Estimation and Box-Jenkins (B-J) methods, container volumes estimations carried out using Gray Model (1,1) and ARIMA (0,1,0) x (0,1,1) ₁₂ models.

Results and Conclusions

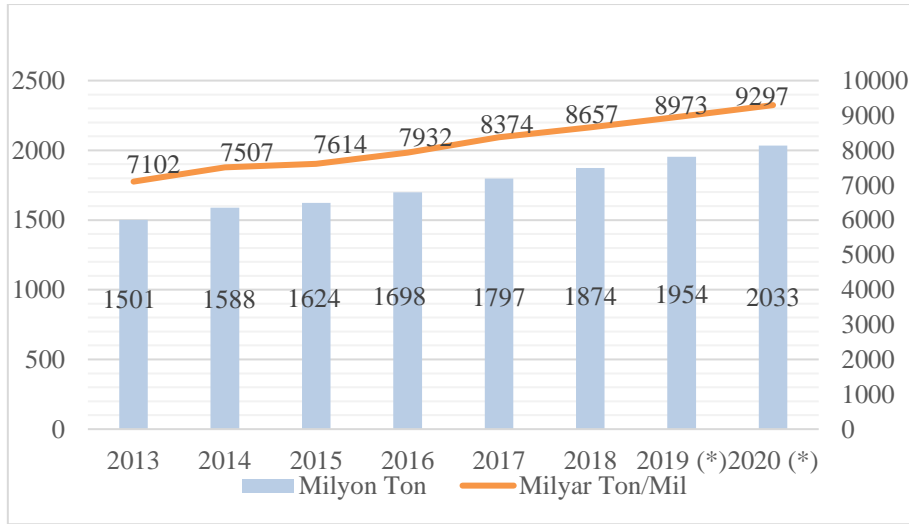
As the estimation results obtained in the study are evaluated in terms of MAPE, RMSE, MSE and MAE criteria; it is observed that the Gray Model (1,1) gives better results in terms of MAPE and MAE values. However, considering both RMSE and MSE and deviation values; it is determined that ARIMA (0,1,0)x(0,1,1)₁₂ model gives better and more suitable estimation values.

1. GİRİŞ

Denizyolu taşımacılığı en güvenilir taşıma yolu olmasının yanı sıra, tek seferde en fazla yük taşıma imkânı sağlayan en ekonomik ve en çok kullanılan taşımacılık modudur. Küresel deniz ticareti verilerine bakıldığında, 2017 yılında gerçekleşen %4,2 oranındaki büyümeden sonra, 2018 yılında dünya denizyolu taşımacılığında %2,6'lık bir yükseliş yaşanmıştır. Yaşanan bu artışla deniz ticaret hacmi, kişi başı 1,55 ton ve küresel ticaretin %83'üne karşılık gelen 11,83 milyar tonu yakalamıştır (Denizcilik Sektör Raporu, 2019).

Dünya deniz ticaret hacminin büyük bölümü de konteyner gemileri ile yapılmaktadır. Çok amaçlı bir taşıma imkânı sunan konteyner taşımacılığı, denizyolu ile karayolu ve demiryollarının bütünleşmesinde kolaylık sağlamaktadır. Bu nedenle konteyner taşımacılığı kapıdan kapıya taşımının en önemli unsuru haline gelmiştir (Bayraktutan ve Özbilgin, 2013). Grafik 1.'de 2013-2018 yılları dünya konteyner taşımacılık miktarları gösterilmiştir. 2019-2020 yılları ise öngörülen rakamlardır. Rakamlar incelendiğinde dünya konteyner taşımacılık miktarlarının her geçen yıl arttığı görülmektedir.

Grafik 1. Dünya Konteyner Taşımacılığı



Kaynak: (<https://clarksonsresearch.wordpress.com/>, 06.01.2020)

Tablo 1.'e göre 2018 yılında en fazla konteyner elleçlenen liman Ambarlı Limanı'dır. Çalışmaya konu olan Antalya Limanı ise 9. sırada yer almaktadır. Antalya Limanı Mersin ve İskenderun Limanlarından sonra Akdeniz Bölgesi ticaretinin önemli limanları arasında yer almaktadır.

Tablo 1. 2018 Yılı Limanlar Bazında Konteyner Elleçleme Miktarları (TEU)

LİMAN BAŞKANLIKLARI	İhracat	İthalat	Kabotaj Elleçleme	Transit Elleçleme	Toplam Elleçleme
AMBARLI	1.019.828	1.140.186	272.180	737.341	3.169.535
MERSİN	820.550	793.997	37.958	9.856	1.662.361
KOCAELİ	693.364	689.791	94.857	119.609	1.597.621
TEKİRDAĞ	140.202	167.022	157.318	619.654	1.084.196
ALİAĞA	498.122	417.053	29.274	256	944.705
GEMLİK	340.681	338.918	172.835	2.264	854.698
İZMİR	266.426	308.085	36.283	114	610.908
İSKENDERUN	253.965	251.389	6.945	0	512.299
ANTALYA	75.986	91.645	23.209	0	190.840
SAMSUN	13.533	16.061	39.641	0	69.235
İSTANBUL	12.506	24.797	18.164	90	55.557
YALOVA	24.162	17.564	0	0	41.726
BBANDIRMA	4	106	36.875	0	36.985
TRABZON	22	2.222	7.128	0	9.372
KARABİĞA	0	0	2.350	0	2.350
ZONGULDAK	675	0	0	0	675
MARMARA ADASI	0	0	644	0	644
İĞNEADA	0	194	0	0	194
BOTAŞ	81	0	0	0	81
KARASU	18	0	0	0	18
TOPLAM	4.160.124	4.259.029	935.661	1.489.184	10.843.998

Kaynak: <https://denizticareti.uab.gov.tr/>, 06.01.2020.

Talep tahmini tüm işletmelerin gelecek planlamaları için önemli limanlar için özellikle önemli olan yük talep tahminidir. (Akar ve Esmer, 2015). Yük miktarının tahmin edilenin altında kalması limanlarda atıl kapasitenin oluşmasına ve yatırımların gelecek yük hacmine göre projelendirilmesi nedeniyle yatırım finansmanının geri dönüşünün imkânsız hale gelmesine neden olmaktadır. Yük miktarının tahmin edilenin üzerinde olması durumunda ise limanlarda sıkışıklık oluşmakta ve liman yatırımlarının uzun sürmesinden dolayı yeni limanlar zamanında hizmete girememektedir (Kara, 2011).

Bu çalışmada limanlar için önemi vurgulanan yük talep tahmini üzerine bir uygulama yapılmıştır. Uygulama yapılacak liman olarak Ortadoğu Antalya Liman İşletmeleri A.Ş. tarafından işletilen Port Akdeniz seçilmiş, Ocak 2008-Aralık 2017 dönemine ait konteyner bazında yük talebi istatistikleri kullanılarak, Ocak 2018-Aralık 2019 dönemine ait konteyner bazında yük talebi tahmin değerlerinin elde edilmesi amaçlanmıştır. Çalışmada mevsimsel farklılıklar göz önünde bulundurularak, bu amaca yönelik sonuçlar verebilecek Gri Model (GM) (1,1) ve Box- Jenkins (B-J) modelleri kullanılmıştır. Modellerden elde edilen sonuçlar karşılaştırılarak değerlendirmeler yapılmıştır.

2. LİTERATÜR TARAMASI

Literatürde talep tahmin yöntemleri ile yapılan birçok çalışma bulunmaktadır. Ancak burada GM (1, 1) ve Zaman Serileri yöntemleri kullanılarak yük talep tahmini ile ilgili son yıllarda gerçekleştirilen çalışmalar özetlenmiştir.

Schulze ve Prinz (2009) Mevsimsel Bütünleşik Otoresif Hareketli Ortalama (SARIMA) modeli ve Holt-Winters üstel düzeltme yaklaşımını kullanarak Alman limanlarında konteyner aktarımını

incelemişlerdir. Modeller üçer aylık verilerin mevsimsel davranışlarını dikkate alınarak tasarlanmış ve modellerde kullanılan veriler 1989'un ilk çeyreğinden 2006'nın dördüncü çeyreğine kadar uzanmaktadır. Çalışmada 2007 ve 2008 yılları için üç aylık tahminler ayrıntılı olarak verilmektedir. İki model karşılaştırıldığında SARIMA yaklaşımının, konteyner verimini modellemek için üstel düzeltme yaklaşımından daha iyi sonuçlar verdiği ortaya çıkmıştır. Tahmin sonuçlarına göre, Alman konteyner elleçlemede Kuzey Amerika'ya göre Asya ve Avrupa destinasyonları için daha güçlü bir büyüme olduğu görülmektedir.

Chen ve Chen (2010) Genetik Programlama (GP), Ayırışma yaklaşımı (X-11) ve Mevsimsel Bütünleşik Otoregresif Hareketli Ortalama (SARIMA) kullanarak limanlarda konteyner üretim hacmi için optimal bir tahmin modeli yaratmaya çalışmışlardır. Çalışmada bir tahmin modeli oluşturmak için Tayvan'ın ana limanlarından 29 yıllık geçmiş veri toplanmıştır. Tahmin ve gerçek veriler arasındaki Ortalama Mutlak Yüzde Hata seviyeleri her üç yaklaşım için de %4'tür. GP modeli tahminleri X-11 ve SARIMA'dan yaklaşık %32-36 daha iyi sonuç vermiştir. Bu sonuçlar GP'nin bu vaka için en uygun yöntem olduğunu göstermektedir. GP, Tayvan'ın büyük limanlarındaki konteyner üretiminin 2008 yılında yavaşça artacağını öngörmektedir. Tayvan hükümeti Temmuz 2008'de Çin ile doğrudan ulaşım başlattığından beri, Tayvan'daki konteyner taşımacılığı daha da önemli bir konu haline gelmiştir.

Rashed, Meersman, Voorde, ve Vanelslender (2017) Belçika'da bulunan Anvers limanının toplam konteyner tahmini için Ocak 1995-Mart 2015 dönemi aylık verileri kullanmışlardır. Konteyner tahmini için tek değişkenli zaman serisi yöntemlerinden Bütünleşik Otoregresif Hareketli Ortalama (ARIMA) ve ekonomik göstergeli ARIMAX modelleri kullanılmıştır. Farklı modellerin karşılaştırılarak, bir çıktı serisi olarak konteyner verimi için ARIMAX'ın ortalama mutlak yüzde hatasına dayanarak öngörmeye daha doğru sonuçlar verdiği görülmüştür.

Wang ve Wang (2018) çalışmalarında Fujian kıyı limanlarının 2001-2016 yılları arasındaki zaman serisi verilerini kullanarak GM tahminini Markov zinciri ile birleştirmişlerdir. Çalışmada değişken dalgalanmaların rasgeleliğini yansıtmak için Markov Zinciri kullanılmış, tahmin değerleri düzeltilerek 2015'ten 2016'ya kadar liman kargolarının iş hacmi tahmin edilmiştir. Sonuçlar, Markov işlemi tarafından değiştirilen GM ortalama mutlak hatasının %5,4'ten %0,04'e düştüğünü göstermektedir. Bu durumda Gri Markov Zinciri'nin sonucunun tek gri tahminden daha doğru olduğu ifade edilebilir.

Gao, Chang, Fang, ve Fan (2019) bir limanın tarihsel veri kümesini derinlemesine öğrenerek, Uzun Kısa Süreli Bellek (LSTM) Tekrarlayan Yapay Sinir Ağı (RNN) yöntemi ile depolama alanına girecek konteynerlerin günlük hacimlerini tahmin etmişlerdir. LSTM modeli Python ve Tensorflow çerçeveleri ile oluşturulmuştur. LSTM ile ARIMA modeli ve Geri Yayılım (BP) Sinir Ağı modeli tahmin sonuçları arasında karşılaştırmalar yapılmıştır. Sonuçlar, LSTM RNN'nin yapısının, depolama sahasının günlük konteyner hacimlerini tahmin etmek için uygulanabileceğini ve tahmin boşluğunun diğer tahmin yöntemlerinden daha düşük olduğunu göstermektedir.

Guzey ve Akansel (2019) Türkiye'de bir limanın talep tahmin problemi için farklı yöntemler karşılaştırmışlardır. Çalışma için 2012-2017 dönemine (72 ay) ait üç veri türü (genel kargo, konteyner, araç) toplanmıştır. 2018-2019 yıllarına ilişkin üç veri türüne ilişkin Üstel Düzeltme, Holt Doğrusal, Toplamsal Holt-Winters, Çarpımsal Holt-Winters, ARIMA, Basit Doğrusal Regresyon, Çoklu Doğrusal Regresyon ve Destek Vektör Makinesi yöntemleri ile tahminler yapılmıştır. Analiz sonuçlarına göre Çarpımsal Holt Winter yöntemi konteyner ve araç elleçleme hacimleri için en iyi tahmin yöntemi olarak kabul edilirken, Destek Vektör Makinesi yöntemi genel kargo için en iyi tahmin değerlerini sağlamıştır.

Chan, Xu ve Qi (2019) Çin'deki Ningbo limanının konteyner hacmini farklı zaman serisi yöntemleri ile tahmin ederek sonuçları karşılaştırmışlardır. Çalışmada 2004-2015 yılları arasında konteyner üretim verileri kullanılmıştır. Bu ham verilerin %80'i (2004-2012) eğitim seti, %20 (2013-2015) ise test seti olarak belirlenmiştir. Daha sonra limanın konteyner üretimini tahmin etmek için altı zaman serisi yöntemi (Hareketli Ortalama, Çok Değişkenli Uyarlanabilir Regresyon Uzanımları, Bütünleşik Otoregresif Hareketli Ortalama, GM, Yapay Sinir Ağı, Destek Vektör Makinesi ve Destek Vektör Regresyonu) ile analizler yapılarak performanslar değerlendirilmiştir. Yöntemler karşılaştırıldığında bu çalışma için en kötü sonucu Hareket Ortalama verirken en iyi sonuca Destek Vektör Makinesi ve Destek Vektör Regresyonu ulaşmıştır.

Tran (2019) Tayvan'daki 2007-2013 yılları arasındaki ithalat ve ihracat emtia miktarını veri olarak kullanarak bir Gri tahmin matematiksel modeli oluşturmaya çalışmıştır. Modelde 2014'ten 2018'e kadar beş yıllık zaman dilimi için Tayvan'daki en çok ithalat ve ihracatı yapılan emtiaların toplam değeri tahmin edilmek istenmiştir. Analiz sonuçları, Gri tahmin modellerinin kullanımının çok düşük bir ortalama mutlak yüzde hatasıyla sonuçlandığını ve bunun da pratikte doğru tahminler sağlamak için uygulanabilirliğini göstermektedir. Bu araştırma ayrıca, gelecek dönem için (2014-2017), en çok ihracatı ve ithalatı yapılan emtiaların değerinde istikrarlı bir artış olacağını göstermektedir.

Tang, Wu ve Gao (2019) çalışmalarında Çin'de bulunan Lianyungang ve Şanghai Limanlarının konteyner tahmini için GM, Üçlü Üstel Düzeltme modeli, Çoklu Doğrusal Regresyon modeli ve Geri Yayılım Sinir Ağı modellerini karşılaştırmışlardır. Etkili faktörler olarak; tüketim mallarının toplam perakende satışları, yerel şehrin gayri safi yurtiçi hasılası, ithalat ve ihracat ticaret hacmi, ikinci endüstrinin toplam çıktı değeri ve toplam duran varlık yatırımları kullanılmıştır. 1990-2011 arası veri setleri model oluşturmak için seçilmiştir ve 2012-2017 arası modellerin performansını değerlendirmek için kullanılmıştır. Dört modele göre de 2018'den 2020'ye kadar her iki limandaki konteyner üretim hacmi tahminleri yapılmıştır. Modeller karşılaştırıldığında, Geri Yayılım Sinir Ağı modeli konteyner üretim hacmi tahmini için hem Şanghai Limanı hem de Lianyungang Limanı için daha geçerli sonuçlar vermiştir.

Guo, Le, Wu, ve Wang (2019) çalışmaları ile tarihsel verilerin mevcut olmaması durumunda doğrudan nehir-deniz taşımacılığının navlun hacmini tahmin etmek için çok aşamalı bir yaklaşım geliştirmişlerdir. İlk olarak, Çin'deki Ningbo-Zhoushan limanı ile Ma'anshan limanı arasındaki güzergaha ilişkin 2011-2017 arası gemi trafik akışı, her bir navigasyon kanalının hız limiti, serbest akış

çalışma süresi, kanal uzunluğu, kanal kapasitesi verileri toplanmıştır. Daha sonra bu verilere dayanarak tüm başlangıç noktası (O-D) çiftleri arasında tarihsel navlun hacimleri matrisini elde etmek için (O-D) matris tahmin yöntemi kullanılmıştır. Daha sonra, bu O-D çiftleri arasında gelecekteki toplam navlun hacimleri Gri tahmin modeli kullanılarak tahmin edilmiş ve doğrudan nehir-deniz taşımacılığının paylaşım oranı Logit modeli kullanılarak tahmin edilmiştir.

3. YÖNTEM

Bu bölümde çalışmada kullanılan GM (1, 1) ve B-J tahminleme yöntemleri hakkında bilgi verilmiştir.

3.1. Gri Sistem Teorisi ve Gri Tahminleme

Çalışmada kullanılan ilk yöntemin ait olduğu sistem Gri Sistem Teorisi 1982 yılında, Çinli Prof. Deng Julong tarafından geliştirilmiştir (Liu ve Forrest, 2007). Sistem ismini renklerin yorumlanmasından almaktadır. Renklerin koyuluğu, genel olarak bilgilerin netlik derecesini belirtmek için kullanılmaktadır (Liu ve Lin, 2006:3). Yöntemde adı geçen “gri” renk kavramı bir sistemdeki bilginin tam olarak bilinmediğini ifade ederken, “beyaz” renk bilgiye tam olarak sahip olduğunu “siyah” renk ise bilginin hiç bilinmediğini ifade etmektedir (Peker ve Baki, 2011: 6). Kısmen bilinen ve kısmen bilinmeyen bilgilerin yer aldığı bu sisteme Gri Sistem Teorisi denilmektedir (Lim, Anthony, Mun ve Wai, 2008). Sistem diğer yöntemlerden farklı olarak daha küçük gözlem grubu (minimum 4 gözlem değeri) ve daha zayıf bilgilerin olduğu problemlere de çözüm getirebilmektedir.

Gri tahmin yöntemi üç temel operatöre sahiptir. Bunlar; birikim üretme işlevi, ters birikim üretme işlevi ve gri modeli (GM) olarak isimlendirilmektedir (Yılmaz ve Yılmaz, 2013).

Çalışmada kullanılan Gri Tahmin Modeli olan GM (1,1), “Birinci Mertebeden Bir Değişkenli Gri Model” şeklinde ifade edilmektedir (Kayacan vd., 2007:220). Bu model sadece pozitif veri serilerine uygulanabilen, bir zaman serisi tahmin modelidir (Özkara, 2009:36). GM (1,1) modeli, aşağıda verilen temel adımlardan oluşmaktadır (Liu ve Lin, 2006).

1.Adım: Tek girdili ve tek çıktılı bir sistemin çıktılarının zaman dizisi; n örneklem büyüklüğüne sahip olan $x^{(0)}$ (ham veri seti) dizisi olsun.

$$X^{(0)} = (x^{(0)}(1), x^{(0)}(2), \dots, x^{(0)}(n)); \quad n \geq 4 \quad [1]$$

2.Adım: Bu diziyeye Birikimli Üretim İşlevi uygulanarak aşağıdaki monoton artan $x^{(1)}$ dizisi elde edilebilir.

$$X^{(1)}(k) = (x^{(1)}(1), x^{(1)}(2), \dots, x^{(1)}(n)); \quad n \geq 4 \quad [2]$$

$$X^{(1)}(k) = \sum_{i=1}^k x^{(0)}(i), \quad k = 1, 2, 3, \dots, n \quad [3]$$

3.Adım: Üretilen $x^{(1)}$ dizisinden, bu dizinin ardışık ortalama dizisi $Z^{(1)}$ serisi oluşturulmaktadır. Eşitlik 5'teki seri ardışık iki verinin ortalamasını gösteren seridir.

$$Z^{(1)} = (z^{(1)}(1), z^{(1)}(2), \dots, z^{(1)}(n)) \quad [4]$$

$$z^{(1)}(k) = 0.5 x^{(1)}(k) + 0.5 x^{(1)}(k-1) \quad k=2,3, \dots, n \quad [5]$$

4.Adım: GM (1,1) modelinin gri diferansiyel denklemi oluşturulur. Denklem,

$$x^{(0)}(k) + az^{(1)}(k) = b \quad k = 2,3, \dots, n \quad [6]$$

şeklinde ifade edilir. Burada k zaman noktalarını, a gelişme katsayısını, b ise sürücü katsayısını ifade etmektedir.

5.Adım: Beyazlaştırma denklemi ise şu şekilde hesaplanmaktadır.

$$\frac{dx^{(1)}(k)}{dt} + ax^{(1)}(k) = b \quad [7]$$

6.Adım: Gri diferansiyel denklemde yer alan a ve b parametrelerinin hesaplanması için en küçük kareler yöntemi (EKK) veya parametrik yöntem kullanılmaktadır. Burada genellikle önerilen ve daha sık kullanılan EKK yöntemine göre denklem çözümlenmiştir.

$$x^{(0)}(k) = -az^{(1)}(k) + b \quad k = 2,3, \dots, n \quad [8]$$

$$Y = \begin{pmatrix} x^{(0)}(1) \\ x^{(0)}(2) \\ \vdots \\ M \\ x^{(0)}(n) \end{pmatrix} \quad B = \begin{pmatrix} -z^{(1)}(1) & 1 \\ -z^{(1)}(2) & 1 \\ \vdots & \vdots \\ M & M \\ -z^{(1)}(n) & 1 \end{pmatrix} \quad \hat{a} = \begin{pmatrix} a \\ b \end{pmatrix} \quad [9]$$

$$Y = B \hat{a} \quad [10]$$

$$B^T Y = B^T B \hat{a} \quad [11]$$

$$(B^T B)^{-1} B^T Y = \hat{a} \quad [12]$$

$$\hat{a} = \begin{pmatrix} a \\ b \end{pmatrix} \text{ ise; } \begin{pmatrix} a \\ b \end{pmatrix} = (B^T B)^{-1} B^T Y \text{ olur.} \quad [13]$$

7.Adım: Beyazlaştırma denklemine göre $x^{(1)}(k)$ ifadesi bir k zamanı için çözdürülebilir. Elde edilen a ve b değerleri de göz önüne alınarak eşitlik 14 ve 15'teki gri modeller oluşturulabilir.

$$x_p^{(1)}(k+1) = \left[x^{(0)}(1) - \frac{b}{a} \right] e^{-ak} + \frac{b}{a} \quad [14]$$

Burada $x_p^{(1)}(k+1)$, k+1 zamanı için tahmin edilen x' in birikimli (kümülatif) değeridir.

8.Adım: Tahmin değerlerinin birikimli olmayan değerleri için Ters Birikimli Üretim İşlemi uygulanmaktadır.

$$x_p^{(0)}(k+1) = \left[x^{(0)}(1) - \frac{b}{a} \right] e^{-ak} (1 - e^a) \quad [15]$$

3.1.1. Toplamsal ve Çarpımsal Ayırıştırma Modelleri

GM (1,1) modelinin uygulama adımları incelendiğinde, zaman serisi verilerinin zaman içerisinde nasıl bir seyir izlediğini (trend, mevsimsellik vb.) ayırıştıran bir adım içermediği görülmektedir. Fakat çalışmanın uygulamasında kullanılacak olan yük verilerinin mevsimsellik içerdiği bilinmektedir. Bu sebeple GM (1,1) modeli ile daha doğru bir tahmin yapılabilmesi için, hem GM (1,1) tahmin modelini elde etmek için kullanılan verilere, hem de elde edilen geleceğe yönelik tahmin değerlerine ayırıştırma işlemlerinin uygulanması gerekmektedir. Bu çalışmada, literatürde yaygın olarak kullanılan mevsimsel ayırıştırma modellerinden “Toplamsal ve Çarpımsal Ayırıştırma Modelleri” kullanılmıştır. Bu modellerin genel gösterimi sırasıyla Eşitlik 16 ve Eşitlik 17’de olduğu gibidir (Yolsal, 2010):

$$X_t = T_t + C_t + S_t + E_t \quad [16]$$

$$X_t = T_t * C_t * S_t * E_t \quad [17]$$

Burada; X_t , C_t , S_t ve E_t sırasıyla; zaman serisinin t dönemindeki gözlem değerlerini, konjonktür bileşenini, mevsimsel bileşenini ve tesadüfi (rassal) hareketler bileşenini temsil etmektedir.

Toplamsal ayırıştırma modelinde yazılan bileşenlerden herhangi birinin etkisi yok ise o bileşenin değeri 0 olarak kabul edilmektedir. Mevsimsellik trendden bağımsız olduğu için dalgalanma büyüklüğü zaman içinde değişmemekte, yani sabit kalmaktadır. Çarpımsal ayırıştırma modelinde ise yazılan bileşenlerden herhangi birinin etkisi yok ise o bileşenin değeri 1 olarak kabul edilmekte ve bir serinin mevsimsel dalgalanmasının büyüklüğü serinin trendine bağlı olarak zaman içinde artış ya da azalış göstermektedir (Özkara, 2009).

Bahsedilen iki model içinde zaman serilerini mevsim etkisinden arındırma işlemi farklılık göstermektedir. Bu modellerden toplamsal ayırıştırma modelinin kullanılması durumunda, orijinal serideki diğer bileşenlerin tahmin edilen mevsim bileşenlerinden farkı alınıp mevsimsel düzeltmesi yapılmış seriye ulaşılırken, çarpımsal ayırıştırma modelinin kullanılması durumunda ise orijinal seri tahmin edilen mevsim bileşenlerine oranlanarak mevsimsel düzeltme yapılmaktadır. Tahmin edilen mevsim bileşenlerine ise mevsimsel faktörler (seasonal factors) adı verilmektedir (Yolsal, 2010).

3.2. Box- Jenkins Yöntemi

Çalışmada kullanılacak ikinci yöntem olan Box-Jenkins (B-J) Yöntemi 1976 yılında George Box ve Gwilym Jenkins tarafından geliştirilmiştir (Goh ve Law, 2002). B-J yöntemi modellerinde temel yaklaşım; incelenen değişkenin bugünkü değerinin, geçmiş değerlerinin ağırlıklı toplamı ve rassal şokların bileşimine dayanmasıdır (Çuhadar, Güngör, ve Göksu, 2009). Zaman serilerinin modellenmesi ve öngörülmesi için kullanılan bu yöntemin ön koşulu durağanlıktır (Meciarova, 2007). Yöntemde zaman serilerinin durağanlığı korelogram ile tespit edilmektedir. Seride durağanlık olmaması

durumunda ise durağanlık elde edilinceye kadar serinin farkı alınmaktadır. Sonrasında durağan seri üzerinden uygun model tespit edilerek öngörüleme yapılmaktadır

B-J yönteminin amacı örneklem verilerini türetebilen bir istatistik modeli belirlemek ve tahmin etmektir. Bu amaç doğrultusunda yöntemin gerekli gördüğü durağanlık varsayımının, eldeki verilerden türetilen herhangi bir modelin de durağan ve kararlı olabilmesi, dolayısıyla da kestirim için gerekli bir alt yapı sağlayabilmesine dayandığı söylenebilir (Gujarati, 1995). Bu yöntem ARIMA modeli olup uluslararası bilim dünyasında B-J tekniği olarak bilinmektedir (Özdemir ve Bahadır, 2010: 354). Birçok model yapısına sahip olan bu yöntemin, çalışmadaki uygulamasında mevsimsel model SARIMA (P, D, Q)/çarpımsal mevsimsel bütünleşik otoregresif hareketli ortalamayı ifade eden ARIMA (p, d, q) x (P, D, Q)S modeli kullanılmıştır. Modelin genel gösterimi Eşitlik 18’de görüldüğü gibidir (Halim ve Biso, 2008):

$$\beta_p(B)\Phi_p(B^S)(1-B)^d(1-B^S)^D y_t = \theta_q(B)\Theta_q(B^S)\varepsilon_t \quad [18]$$

Eşitlikte yer alan $(1-B)^d$ ifadesi Δ^d operatörüne, $(1-B^S)^D$ ifadesi de Δ_s^D operatörüne eşittir.

$$\beta_p(B)\Phi_p(B^S)\Delta^d\Delta_s^D y_t = \theta_q(B)\Theta_q(B^S)\varepsilon_t \quad [19]$$

Bu eşitliğe, farkı alınmış seriyi ifade eden w_t serisinin (eşitlik 20) eklenmesiyle, model eşitlik 21’de verildiği şekilde ifade edilebilecektir (Li, Campbell, Haswell, Sneeuwjagt, ve Venables, 2003; 152).

$$w_t = (1-B)^d(1-B^S)^D y_t = \Delta^d\Delta_s^D y_t \quad [20]$$

$$\beta_p(B)\Phi_p(B^S)w_t = \theta_q(B)\Theta_q(B^S)\varepsilon_t \quad [21]$$

Burada; p, d, q ve P, D, Q sırasıyla mevsimsel olmayan AR, fark, MA ve mevsimsel AR, fark, MA derecelerini göstermektedir. y_t herhangi t dönemindeki zaman serisi veri grubunu, ε_t bir t döneminde normal dağılım gösteren hata değerlerini, B ($B^m y_t = y_t - m$) geri kaydırma operatörünü, m geriye gidilecek değeri ve s mevsimsel dereceyi göstermektedir. Ayrıca β , θ ve Φ , Θ sırasıyla mevsimsel olmayan AR, MA ve mevsimsel AR, MA modeli katsayılarını temsil etmektedir. Son olarak Δ^d ve Δ_s^D ise sırasıyla mevsimsel olmayan fark alma operatörü ve mevsimsel fark alma operatörünü simgelemektedir.

3.3. Model Öngörü Değerlendirme Kriterleri

Çalışmada ele alınan üç yöntemin model öngörü başarısını ölçmek için MSE (Mean Squared Error- Ortalama Hata Kare), RMSE (Root Mean Squared Error-Hata Karelerinin Ortalama Kökü), MAPE (Mean Absolute Percentage Error-Ortalama Mutlak Yüzde Hata) ve MAE-MAD (Mean Absolute Deviation- Ortalama Mutlak Sapma) kriterleri kullanılmıştır. Bu kriterlerin hesaplanabilmesi

için kullanılan formüller Eşitlik 22, 23, 24 ve 25'te verilmiştir (Sallehuddin, Shamsuddin, Mohd, ve Abraham, 2007):

$$MSE = \frac{1}{n} * \sum_{t=1}^n (y_t - \hat{y}_t)^2 \quad [22]$$

$$RMSE = \sqrt{\frac{1}{n} * \sum_{t=1}^n (y_t - \hat{y}_t)^2} \quad [23]$$

$$MAPE = \sum_{t=1}^n \left| \frac{y_t - \hat{y}_t}{y_t} \right| * \frac{100}{n} \quad [24]$$

$$MAE - MAD = \sum_{t=1}^n \frac{|y_t - \hat{y}_t|}{n} \quad [25]$$

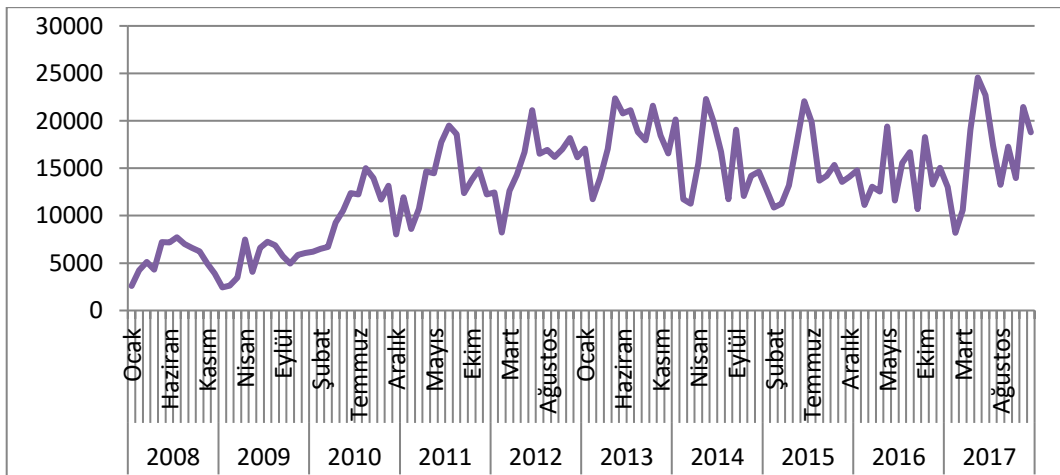
Burada y_t gerçekleşen değeri, \hat{y}_t öngörülen değeri, n öngörülen dönem sayısını ifade etmektedir. Bu eşitliklerde yer alan formüller ile elde edilen kriter değerleri hangi modelde daha küçük değerler veriyor ise o model en uygun model olarak seçilmelidir.

4. UYGULAMA

Çalışmada, Ortadoğu Antalya Liman İşletmeleri A.Ş. tarafından işletilen Port Akdeniz limanına ait Ocak 2008- Aralık 2017 (120 ay) arası konteyner bazında yük talebi istatistikleri veri grubu olarak kullanılmaktadır. Bu veri grubu ile Ocak 2018-Aralık 2019 (24 ay) döneminde gerçekleşecek konteyner istatistikleri tahmin edilmektedir.

Uygulamada kolaylık sağlaması açısından, üzerinde incelemeler yapılacak olan zaman serisi KONTEYNER olarak adlandırılmıştır. Bu seriye ilişkin değerler Grafik 2.'de verildiği gibidir.

Grafik 2. KONTEYNER Serisi Zaman Yolu Grafiği



Grafik 2. incelendiğinde konteyner değerlerinin durağan olmadığı, zamana göre artan bir eğilime sahip olduğu açıkça görülmektedir. Ayrıca serideki değerlerin her yılın bazı dönemlerinde ciddi artış ve ciddi azalışlar gösterdiği görülmektedir. Bu durum ele alınan zaman serisinin mevsimsel etki taşıdığını ortaya koymaktadır. Bu yüzden tahmin değerlerinin elde edilebilmesinde kullanılacak

yöntemlerin mevsimsel etki ve trende göre değerlendirilmesi yapıp, sırasıyla gri tahmin yöntemi için GM (1,1) ve B-J yöntemi için SARIMA(p,d,q)x(P,D,Q) modelleri kullanılmıştır. Ayrıca GM (1,1) modelinin mevsimselliği tam olarak sağlayamaması sebebiyle, model mevsimsel ayrıştırma ile beraber değerlendirilmiştir.

4.1. Konteyner İstatistiklerinin Gri Tahmin Yöntemi ile Tahmin Edilmesi

Analizi yapılacak, KONTEYNER serisi mevsimsellik barındırdığı için öncelikle veri grubuna ayrıştırma uygulanmıştır. Ayrıştırma işlemi SPSS Statistics 21.0 programı kullanılarak hem toplamsal ayrıştırma hem de çarpımsal ayrıştırma için gerçekleştirilmiştir. Yapılan ayrıştırma işlemi ile uygulamada kullanılmak üzere; KONTEYNER serisinin mevsimsellikten arındırılmış halini temsil eden “St bileşeni” ve “Mevsimsel Endeks (Faktör)” değerleri elde edilmiştir. Fakat her iki ayrıştırma yöntemi ile elde edilen GM (1,1) modeli sonuçlarının RMSE, MSE ve MAE-MAD değeri bakımından incelenmesi üzerine; toplamsal yöntem ile gri tahmin modeli uygulamasının, öngörü başarısının daha güçlü olduğu gözlenmiştir. Bu yüzden makalede sadece toplamsal ayrıştırma ile elde edilen GM (1,1) modeline ilişkin bulgulara yer verilmektedir. GM (1,1) modeli, parametre değerleri Tablo 3.’te verilmiştir.

Tablo 3’teki ardışık ortalama dizisi Z(1)(k) bağımsız değişken, X(0)(k) dizisi bağımlı değişken kabul edilerek oluşturulan diferansiyel denklemin EKK yöntemi kullanılarak tahmin edilmesi ile elde edilen gelişme (a) ve sürücü katsayısı (b) değerleri bulunarak GM (1,1) modeli elde edilmiştir.

Oluşturulan GM (1,1) modeli diferansiyel denkleminin EXCEL programı ile çözülmesi sonucu edilen katsayı tahmin değerleri Tablo 2.’de görülmektedir.

Tablo 2. Toplamsal Ayrıştırma ile Gri Tahmin Modeli Diferansiyel Denkleminin Katsayıları Tahmini

Değişkenler	b	a
Katsayılar	8723,337387	-0,006520432
p Değerleri	2,67E-25	2,59E-13

Hesaplanan bu α ve b katsayılarının, öngörü değerinin elde etmede kullanılan denklemde (Eşitlik 15’ te) yerine konulması ile GM (1,1) modeli aşağıda verildiği şekilde oluşturulmuştur.

$$x^{(0)}(k+1) = \left[x^{(0)}(1) - \frac{8723,337387}{(-0,006520432)} \right] e^{-(0,006520432)k} (1 - e^{-(0,006520432)}) \quad [26]$$

Elde edilen bu modelin gelecek her k dönemi için uygulanması sonucunda da birikimli olmayan gri tahmin öngörü değerleri elde edilmektedir. Fakat burada elde edilen değerler ayrıştırılmış seri (St) üzerinden hesaplandığı için mevsimsel dalgalanma gösteren gerçek veri setini temsil etmeyecektir. Bu yüzden toplamsal ayrıştırma yöntemi ile elde edilen mevsimsel faktörlerin (Tablo 4.) bu seriye eklenmesi gerekmektedir. Böylece orijinal veri setini temsil edebilecek nitelikte, mevsimsel etki barındıran konteyner istatistiği öngörü değerlerine ulaşılmış olacaktır.

Tablo 3. Toplamsal Ayrıştırma ile GM (1,1) Modelinin Parametre Değerleri

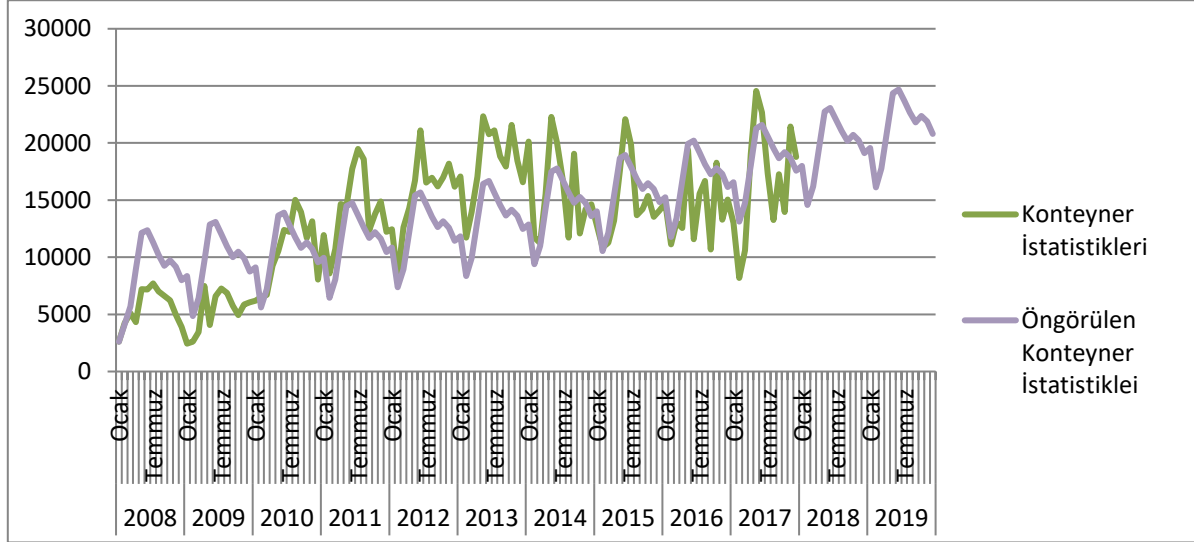
Tarih	St Bileşeni (X(0)(k))	X(1)(k)	Z(1)(k)	Tarih	St Bileşeni	X(1)(k)	Z(1)(k)	Tarih	St Bileşeni	X(1)(k)	Z(1)(k)
Oca.08	3684	3684	3684	May.11	11311	322178	316522	Eyl.14	18997	976745	967247
Şub.08	8872	12556	8120	Haz.11	14385	336563	329370	Eki.14	11597	988342	982544
Mar.08	8255	20811	16683	Tem.11	17272	353835	345199	Kas.14	14349	1002691	995517
Nis.08	4284	25095	22953	Ağu.11	17514	371348	362591	Ara.14	16023	1018714	1010703
May.08	4042	29137	27116	Eyl.11	12290	383638	377493	Oca.15	13900	1032614	1025664
Haz.08	3830	32967	31052	Eki.11	13286	396924	390281	Şub.15	15502	1048116	1040365
Tem.08	5512	38479	35723	Kas.11	15011	411935	404430	Mar.15	14404	1062520	1055318
Ağu.08	5946	44424	41451	Ara.11	13620	425555	418745	Nis.15	13162	1075682	1069101
Eyl.08	6538	50962	47693	Oca.12	13529	439084	432319	May.15	14384	1090066	1082874
Eki.08	5733	56695	53829	Şub.12	12869	451953	445518	Haz.15	18721	1108787	1099426
Kas.08	5100	61795	59245	Mar.12	15757	467710	459831	Tem.15	17645	1126432	1117609
Ara.08	5300	67095	64445	Nis.12	14271	481981	474845	Ağu.15	12627	1139058	1132745
Oca.09	3520	70615	68855	May.12	13526	495507	488744	Eyl.15	14130	1153188	1146123
Şub.09	7252	77867	74241	Haz.12	17766	513273	504390	Eki.15	14868	1168056	1160622
Mar.09	6592	84459	81163	Tem.12	14329	527602	520437	Kas.15	13686	1181742	1174899
Nis.09	7447	91906	88182	Ağu.12	15884	543485	535543	Ara.15	15487	1197229	1189486
May.09	893	92799	92352	Eyl.12	16133	559618	551552	Oca.16	15834	1213063	1205146
Haz.09	3247	96046	94422	Eki.12	16517	576135	567877	Şub.16	15769	1228832	1220947
Tem.09	5040	101086	98566	Kas.12	18327	594462	585299	Mar.16	16196	1245028	1236930
Ağu.09	5802	106887	103986	Ara.12	17556	612018	603240	Nis.16	12521	1257549	1251288
Eyl.09	5668	112555	109721	Oca.13	18148	630166	621092	May.16	16232	1273781	1265665
Eki.09	4457	117012	114784	Şub.13	16366	646532	638349	Haz.16	8235	1282016	1277898
Kas.09	6004	123016	120014	Mar.13	17093	663625	655078	Tem.16	13346	1295362	1288689
Ara.09	7445	130461	126739	Nis.13	17006	680631	672128	Ağu.16	15623	1310984	1303173
Oca.10	7275	137736	134098	May.13	19179	699810	690220	Eyl.16	10612	1321596	1316290
Şub.10	11149	148885	143310	Haz.13	17419	717229	708519	Eki.16	17794	1339390	1330493
Mar.10	9835	158720	153802	Tem.13	18892	736121	726675	Kas.16	13439	1352829	1346110
Nis.10	9216	167936	163328	Ağu.13	17761	753881	745001	Ara.16	16436	1369265	1361047
May.10	7363	175299	171617	Eyl.13	17863	771744	762813	Oca.17	14091	1383356	1376310
Haz.10	9034	184333	179816	Eki.13	21101	792845	782295	Şub.17	12828	1396184	1389770
Tem.10	10020	194353	189343	Kas.13	18582	811427	802136	Mar.17	13727	1409911	1403047
Ağu.10	13961	208313	201333	Ara.13	17950	829377	820402	Nis.17	19007	1428918	1419414
Eyl.10	13884	222197	215255	Oca.14	21210	850587	839982	May.17	21388	1450306	1439612
Eki.10	11213	233410	227804	Şub.14	16367	866954	858770	Haz.17	19333	1469639	1459972
Kas.10	13294	246704	240057	Mar.14	14389	881343	874148	Tem.17	15111	1484750	1477194
Ara.10	9427	256131	251418	Nis.14	15490	896833	889088	Ağu.17	12191	1496940	1490845
Oca.11	13025	269156	262643	May.14	19112	915945	906389	Eyl.17	17208	1514148	1505544
Şub.11	13233	282389	275772	Haz.14	16620	932565	924255	Eki.17	13483	1527631	1520890
Mar.11	13856	296245	289317	Tem.14	14518	947083	939824	Kas.17	21580	1549211	1538421
Nis.11	14622	310867	303556	Ağu.14	10666	957748	952415	Ara.17	20173	1569384	1559298

Tablo 4. Toplamsal Ayrıştırma İle Elde Edilen 12 Aylık Mevsimsel Faktör Değerleri

Aylar	Mevsimsel Faktör (Endeks) Değerleri
Ocak	-1079,99645
Şubat	-4645,65386
Mart	-3137,36682
Nisan	38,05910
Mayıs	3171,07762
Haziran	3353,92948
Temmuz	2213,37762
Ağustos	1062,22577
Eylül	70,37392
Ekim	483,81836
Kasım	-139,28349
Aralık	-1390,56127

Ocak 2008- Aralık 2017 dönemi (120 aylık) konteyner değerleri ve gri tahmin modeli ile elde edilen Ocak 2008- Aralık 2019 dönemi (144 aylık) konteyner istatistikleri öngörü değerleri Grafik 3.'te verildiği gibidir.

Grafik 3. GM (1,1) Modeli İle Elde Edilen 2008-2019 Dönemi Konteyner İstatistikleri Öngörü Değerleri ve Gerçekleşen Konteyner İstatistikleri Dağılımı



4.2. Konteyner Bazında Yük Talebinin B-J Yöntemi ile Tahmin Edilmesi

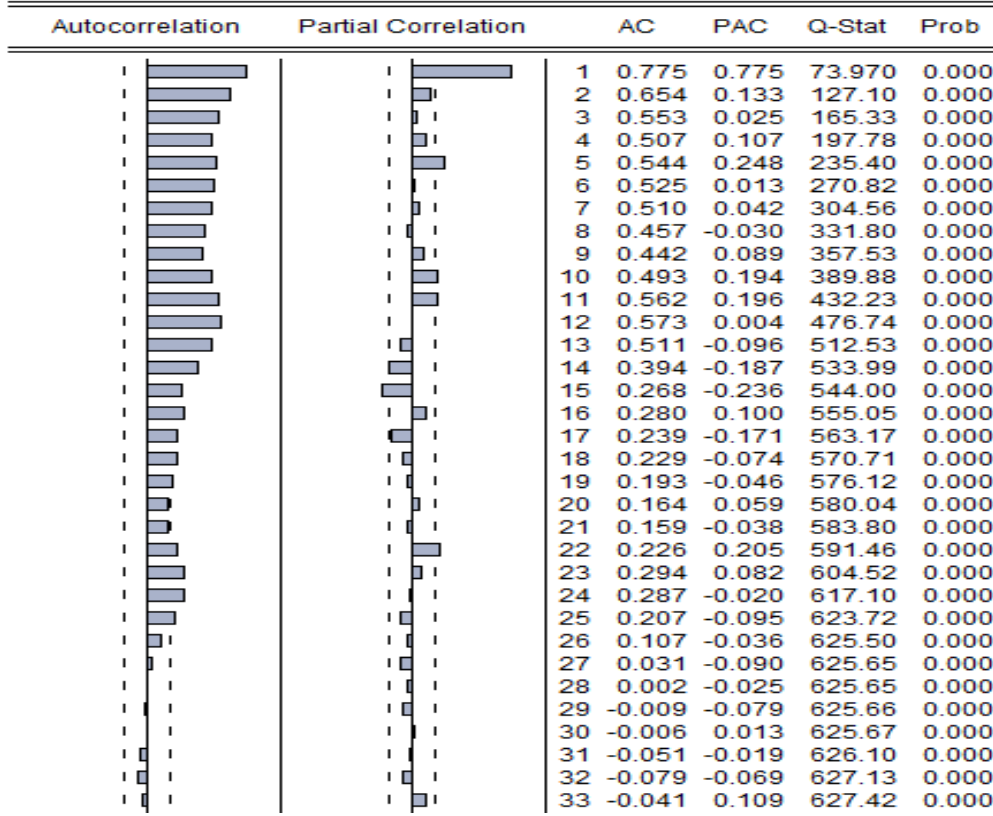
Çalışmanın bu kısmında, KONTEYNER serisi B-J yöntemi metodolojisinde bahsedildiği gibi adım adım incelenerek ve uygun ARIMA modeli tespit edilecektir. İncelemeler sonucu uygunluğu tespit edilen ARIMA modelleri, kontrol verisi olan örneklem veri grubu (2015 Ocak-2017 Aralık) üzerinde uygulanacaktır. Ayrıca modellerin öngörü doğruluğu, model uygulugu adımı belirlenen kriterler üzerinden de değerlendirilecektir. Böylece uygun bulunan alternatif bütün modeller arasında hangisinin gerçek değerlere daha yakın sonuçlar verdiği saptanmış olacaktır. Yapılan bütün bu değerlendirmelerin ardından en uygun model de belirlenmiş olacaktır. Sonuç olarak belirlenen model ile 2018 Ocak ve 2019 Aralık dönemi gerçekleşecek konteyner istatistikleri tahmin edilebilecektir.

4.2.1. Belirleme Adımı

Analizi yapılacak, zaman serisinin, B-J yönteminde kullanılan modellerden hangisine uygun olduğu kararının verilebilmesi için serinin durağanlığı ve mevsimsel etki taşıyıp taşımadığının belirlenmesi gerekmektedir.

Çalışmanın uygulama bölümünün başında verilen Grafik 2. ile serinin korelogram grafiğini veren Grafik 4. incelendiğinde; serinin durağan olmadığı, serideki değerlerin belirli dönemlerde ciddi artış ve azalışlar gösterdiği, serinin durağan süreç korelogramında olması gerektiği gibi, birinci veya ikinci gecikmede sıfırı kesmediği görülmektedir. Ayrıca korelogram değerlerinin dönemsel olarak güven aralıkları dışına çıkması serinin mevsimsel etki taşıdığını desteklemektedir.

Grafik 4. KONTEYNER Serisi Korelogramı

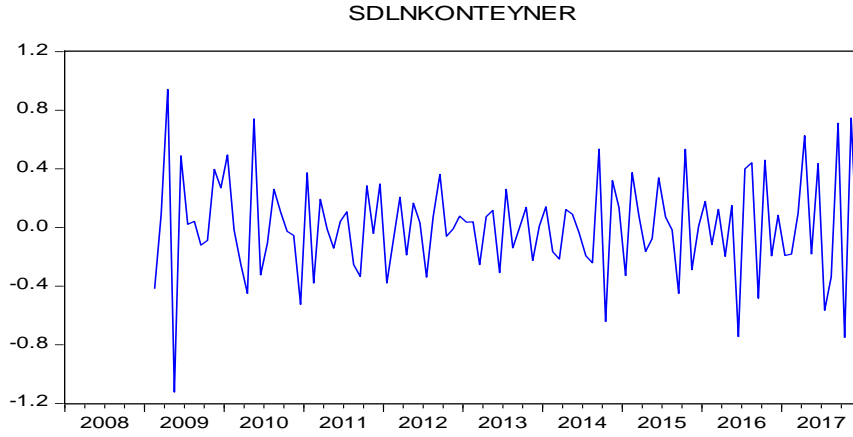


KONTEYNER serisinde durağanlığın sağlanması amacı ile ilk olarak serinin logaritması alınmıştır. Doğal logaritması alınmış seri (LNKONTEYNER) üzerine yapılan analizler (zaman yolu grafiği, korelogram ve birim kök testi (ADF, PP)) sonucunda, serinin bu durumda da durağan olmadığı belirlenmiştir. Fakat KONTEYNER serisine göre belli bir ortalama çevresinde seyir sağlandığı yani serinin durağanlığa yakınlığı görüldüğü için devam eden uygulama adımlarının LNKONTEYNER serisi üzerinden yapılması kararı alınmıştır.

Uygulamanın devam eden adımında, analiz sonuçlarında tutarlılık sağlayabilmek ve seriyi durağanlaştırabilmek için serinin farkı alınarak incelemeye devam edilmiştir. Serinin birinci farkı alınmış hali (DLNKONTEYNER) üzerinden yapılan analizler sonucunda ise; birinci farkta durağanlaşan seride mevsimsel etkinin hala devam ettiği belirlenmiştir. Bu sebeple serinin mevsimsel farkı da alınarak, Grafik 4'teki mevsimsellikten de arındırılmış durağan seri (S12DLNKONTEYNER) elde edilmiştir.

S12DLNKONTEYNER serisine ait zaman yolu ve korelogram grafiği, sırasıyla aşağıda verilen Grafik 5. ve Grafik 6.'da görüldüğü gibidir.

Grafik 5. S12DLNKONTEYNER Serisi Zaman Yolu Grafığı



Grafik 6. S12DLNKONTEYNER Serisi Korelogramı

Autocorrelation	Partial Correlation	AC	PAC	Q-Stat	Prob
		1 -0.513	-0.513	29.004	0.000
		2 0.025	-0.324	29.072	0.000
		3 0.097	-0.079	30.137	0.000
		4 -0.161	-0.188	33.061	0.000
		5 0.141	-0.035	35.349	0.000
		6 -0.084	-0.071	36.164	0.000
		7 0.028	-0.026	36.255	0.000
		8 0.045	0.030	36.494	0.000
		9 0.021	0.142	36.545	0.000
		10 -0.036	0.085	36.702	0.000
		11 0.130	0.268	38.742	0.000
		12 -0.384	-0.299	56.804	0.000
		13 0.236	-0.218	63.690	0.000
		14 0.100	0.045	64.947	0.000
		15 -0.212	-0.053	70.645	0.000
		16 0.103	-0.202	72.015	0.000
		17 -0.003	-0.045	72.015	0.000
		18 -0.012	-0.031	72.034	0.000
		19 -0.007	-0.042	72.040	0.000
		20 -0.009	0.038	72.050	0.000
		21 -0.047	0.012	72.353	0.000
		22 0.029	-0.060	72.471	0.000
		23 0.060	0.131	72.973	0.000
		24 -0.080	-0.175	73.878	0.000
		25 0.085	0.011	74.905	0.000
		26 -0.142	-0.009	77.811	0.000
		27 0.117	-0.106	79.808	0.000
		28 0.045	-0.005	80.107	0.000
		29 -0.141	0.075	83.078	0.000
		30 0.117	0.008	85.149	0.000
		31 -0.017	0.072	85.196	0.000
		32 -0.091	-0.088	86.484	0.000
		33 0.142	0.021	89.677	0.000

Verilen grafikler incelendiğinde; serinin birim kökten kurtulmasının dışında artık mevsimsel etki de barındırmadığı görülmektedir. Bu da serinin model belirleme aşamasına hazır hale geldiğini göstermektedir.

Doğru ve yeterli tahmin sonuçlarını verecek modeli belirlemek için öncelikle kullanılacak modelin mevsimsel ve mevsimsel olmayan AR ve MA süreçlerinin derecelerini (mevsimsel P, D, Q ve mevsimsel olmayan p, d, q) belirlemek gerekmektedir. Model derecelerini belirlemek için S12DLNKONTEYNER serisi korelogramından yararlanılacaktır.

4.2.2.Tahminleme Adımı

Belirleme adımında kullanılan S12DLNKONTEYNER korelogramından yola çıkarak AR, MA, SAR ve SMA süreçleri için alternatif derece (p, q, P, Q) değerleri belirlenip alternatif modeller oluşturulmuştur. Örneğin; p=2 olarak belirlenen derecenin 0 ve 1 değerleri için de değerlendirilmesi yapılmıştır. Yapılan değerlendirmeler sonucu; uygun sonuçlar vereceği düşünülen 23 adet SARIMA modeli belirlenmiştir.

Belirlenen tahmin sonuçları incelendiğinde belirlenen 23 modelden 13 tanesi anlamlı bulunmaktadır. Anlamlı bulunan bu modellerden ARIMA(2,1,0)x(1,1,0)12 ve ARIMA(2,1,0)x(0,1,0)12 modellerinin AR süreci parametreleri toplamı $\beta_1 + \beta_2 > 1$ olduğundan, bu modeller durağanlığı ihlal etmektedir. Bu durumda anlamlı bulunan ve bir sonraki adıma geçen model sayısı 11'e düşmektedir.

4.2.3. Tanı Koyma Adımı-Model Uygunluğu Araştırması

B-J yönteminin üçüncü adımı olan bu adımda ise tahmin adımı sonrasında seçilen on bir modelin; model uygunluğu kriterleri Ayarlı R2, AIC ve SIC ile değerlendirilmesi yapılmış ve kestirim için en uygun modelin hangisi olduğu belirlenmiştir. Burada yapılan değerlendirmeler örneklem veri grubu olarak seçilen 2015 Ocak-2017 Aralık dönemi (36 ay) üzerinden hesaplanmıştır. Bu hesaplamalar sonucunda en düşük AIC ve SIC değerlerini veren model 15. modeldir. Fakat bu modelin Ayarlı R2 bakımından değerlendirilmesi yapıldığında ise en yüksek değeri sağladığı görülmektedir. Bu yüzden uygun model seçiminde bütün kriterler birlikte değerlendirilerek uygun tahmin sonuçlarını vereceği düşünülen 6, 11, 16, 17 ve 18. modeller üzerinden analize devam edilecektir.

Ayarlı R2, AIC ve SIC kriterleri üzerinden değerlendirmeler yapıldıktan sonra da seçilen model sayısı bire düşürülemediği için model öngörü başarısını ortaya koyacak MAPE, RMSE, MSE ve MAE-MAD kriterlerine başvurulması gerekmektedir.

Uygun sonuç vereceği düşünülen beş modelin örneklem grubu üzerinden analizi ile elde analiz değerleri Tablo 5.'te görüldüğü gibidir.

Tablo 5. Aday Modellerin Öngörü Başarı Kriter Değerleri

Model No	Model	MAPE	MAE-MAD	RMSE	MSE
6	ARIMA(0,1,0)x(1,1,1)12	17,12	2373,14	2944,18	8668196
11	ARIMA(1,1,0)x(1,1,0)12	26,54	3715,16	4558,22	20777370
16	ARIMA(2,1,0)x(0,1,1)12	14,51	2158,81	2794,93	7811634
17	ARIMA(1,1,0)x(0,1,1)12	17,92	2557,83	3025,8	9155466
18	ARIMA(0,1,0)x(0,1,1)12	15,68	2195,53	2718,02	7387633

Tablo 5. incelendiğinde MAPE ve MAE kriter değerlerinde en düşük değerleri, model numarası 16 olan ARIMA(2,1,0)x(0,1,1)12 modelinin sağladığı görülmektedir. RMSE ve MSE kriter değerinde ise model numarası 18 olan ARIMA(0,1,0)x(0,1,1)12 modelinin daha düşük değeri sağladığı gözlenmektedir. Bütün kriter değerleri bakımından yaklaşık sonuç verdikleri için analizin son kısmı olan grafiksel yorumlama ve model hata karelerinin incelemesine her iki model üzerinden devam edilmiştir.

Yapılan incelemeler sonucu zaman yolu grafiği bakımından her iki model de birbirine yakın düzeyde ham veri ile uyumlu bulunmuştur. Fakat modellere ait hata kareleri değerlerinin, korelogram üzerinden incelenmesi sonucunda en uygun olan modelin (model 18) ARIMA(0,1,0)x(0,1,1)12 olduğuna karar verilmiştir.

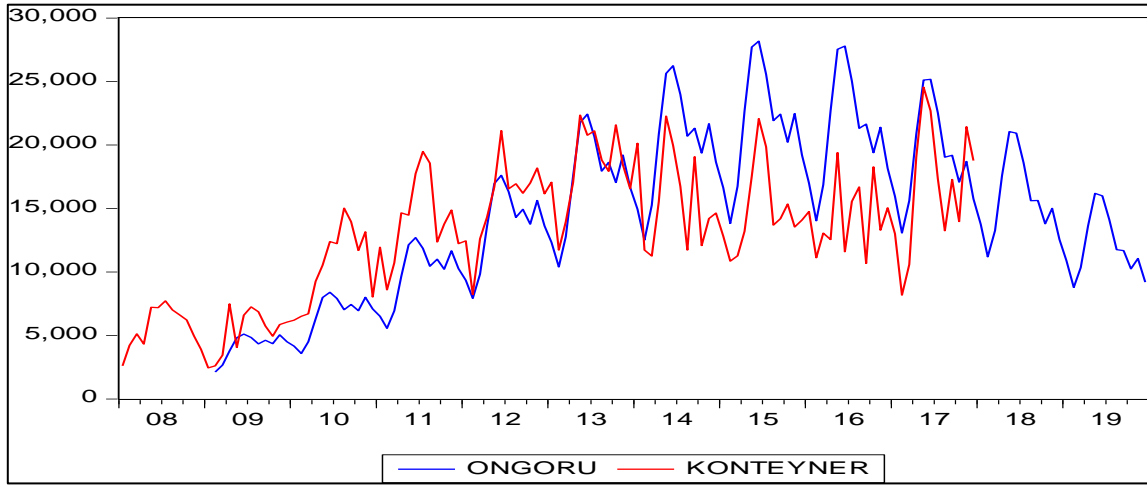
Kestirim adımı için uygun bulunan bu model, %15.58'lik MAPE değeri ile maksimum uygunluk seviyesi olan %50 seviyesinin oldukça altında seyretmektedir. Bu durumda ARIMA(0,1,0)x(0,1,1)12 modeli doğru ve yeterli öngörü sonuçları verebilecek modelleme başarısına sahiptir sonucuna ulaşılmaktadır.

4.2.4. Kestirim-Öngörü Adımı

B-J yönteminin bu adımında geleceğe yönelik kestirim için uygun olduğu belirlenen ARIMA(0,1,0)x(0,1,1)12 modeli ile 2018 Ocak -2019 Aralık (24 ay) döneminin konteyner bazında yük talebi değerleri öngörülmektedir. Öngörü değerlerine EViews 7 programı yardımı ile seçilen model üzerinden yapılan uygulama sonucu ulaşılmıştır.

Öngörülen yük değerleri (ONGORU) serisinin hem 2019 yılsonuna kadar nasıl bir seyir izleyeceğini hem de KONTEYNER serisi ile uyumunu görebilmek için bu iki seri değerlerinin birlikte incelendiği Grafik 7. aşağıda verilmektedir.

Grafik 7. KONTEYNER ve ONGORU Değerleri Seyri



Grafik 7.'de görüldüğü üzere devam eden yıllar içinde mevsimsel dalgalanma etkisi devam etmektedir. Öngörülen değerlerinde, orijinal veri setinde olduğu gibi yılın bahar ve yaz aylarını içeren dönemlerinde daha yüksek değerlere ulaştığı ve şubat ayında en düşük değeri gösterdiği gözlenmektedir. Buna göre öngörü değerleri izlediği bu seyir ile gerçek veri grubuna uyum sağlamış olduğunu göstermektedir. Ayrıca yapılan tahminleme ile yeterli ve tutarlı bir tahmin gerçekleştirildiğini kanıtlamaktadır.

4.3. Model Sonuçlarının Karşılaştırılması ve Değerlendirmesi

“Toplamsal Ayrıştırma ile GM (1,1) Modeli” ve “ARIMA(0,1,0) x(0,1,1)12 Modeli” model başarı kriter değerleri Tablo 6.'da verilmiştir.

Tablo 6. Toplamsal Ayrıştırma ile GM (1,1) ve ARIMA(0,1,1)x(0,1,1)12 Modelleri Karşılaştırılması

Uygunluk Kriteri	Toplamsal Ayrıştırma ile GM (1,1) Modeli	ARIMA(0,1,0)x(0,1,1)12 Modeli
RMSE	2765,08	2718,02
MSE	7645652	7387633
MAE-MAD	1084,06	2195,53
MAPE	8,099	15,68

Tablo 6. incelendiğinde GM (1,1) modelinin; MAE ve MAPE değerlerinin daha düşük olduğu görülmektedir. RMSE ve MSE değerleri ARIMA modelinde daha düşük seyrederken gri modelin de yakın değerlerde seyrettiği gözlenmektedir.

Modeller ile elde edilen öngörü değerleri, gerçekleşen değerler ve modellere ait sapma değerleri ise aşağıdaki Tablo 7.'de verilmiştir.

Tablo 7. GM (1,1) ve ARIMA(0,1,1)x(0,1,1)₁₂ Modelleri İle Elde Edilen Öngörü Değerleri, Gerçekleşen Değerler ve Sapma Değerleri

Tarih		Gri Tahmin Yöntemi Öngörü Değerleri	Box Jenkins Yöntemi Öngörü Değerleri	Gerçekleşen Değerler	Gri Tahmin Sapma Değerleri	Box Jenkins Sapma Değerleri
Yıl	Ay					
2018	Ocak	18008,18	13755,02	14671	-3337,18	915,98
2018	Şubat	14567,47	11187,70	9667	-4900,47	-1520,7
2018	Mart	16201,53	13267,68	11259	-4942,53	-2008,68
2018	Nisan	19503,54	17591,67	17990	-1513,54	398,33
2018	Mayıs	22763,98	21045,47	20761	-2002,98	-284,47
2018	Haziran	23075,09	20938,93	21062	-2013,09	123,07
2018	Temmuz	22063,63	18603,11	17540	-4523,63	-1063,11
2018	Ağustos	21042,41	15613,11	15008	-6034,41	-605,11
2018	Eylül	20181,35	15630,69	13276	-6905,35	-2354,69
2018	Ekim	20726,44	13802,73	18546	-2180,44	4743,27
2018	Kasım	20235,84	15009,89	14068	-6167,84	-941,89
2018	Aralık	19117,94	12559,22	12431	-6686,94	-128,22
2019	Ocak	19562,75	10886,62	15400	-4162,75	4513,38
2019	Şubat	16132,21	8792,02	9515	-6617,21	722,98
2019	Mart	17776,51	10352,84	10361	-7415,51	8,16
2019	Nisan	21088,84	13629,75	18116	-2972,84	4486,25
2019	Mayıs	24359,65	16190,33	13822	-10537,65	-2368,33
2019	Haziran	24681,20	15994,40	12447	-12234,2	-3547,4
2019	Temmuz	23680,25	14109,62	14380	-9300,25	270,38
2019	Ağustos	22669,62	11758,06	11637	-11032,62	-121,06
2019	Eylül	21819,21	11688,01	13657	-8162,21	1968,99
2019	Ekim	22375,02	10248,11	10411	-11964,02	162,89
2019	Kasım	21895,22	11065,54	11544	-10351,22	478,46
2019	Aralık	20788,17	9193,35	9534	-11254,17	340,65

Tablo 7 incelendiğinde; ARIMA(0,1,0)x(0,1,1)₁₂ modeli öngörü değerlerinin, gerçekleşen değerler karşısında GM(1,1) modeline göre daha az sapma gösterdiği tespit edilmiştir. Gri modelin, 36 aylık örneklem veri grubu (Ocak 2015- Aralık 2017) üzerinden yapılan analizler sonucunda daha başarılı sonuçlar vermesine rağmen gerçek veriler karşısında beklenen başarıyı gösteremediği tespit edilmiştir.

Gri modelin en önemli avantajı az sayıda veri grubu üzerinde etkili sonuçlar vermesidir. Bu çalışmada yapılan analiz sonuçları veri sayısının artması ile gri modeldeki sapmaların artmasına neden olduğu sonucunu ortaya çıkarmaktadır. GM (1,1) modelinde gerçek değerlerden sapmanın fazla olmasının bir başka sebebi ise modelin mevsimsel bileşen barındırmamasından kaynaklanıyor olabileceğidir.

5. SONUÇ VE ÖNERİLER

Dünya ticaret hacminin %80'den fazlası denizyolu taşımacılığı ile yapılmaktadır. Konteyner taşımacılığının ise denizyolu ticaretindeki önemi her geçen gün artmaktadır. Bu çalışmada, limanların geleceğe yönelik yatırım planlarında büyük gereklilik haline geldiği düşünülen yük talep tahmini uygulaması yapılmıştır. Uygulama Ortadoğu Antalya Liman İşletmeleri A.Ş. tarafından işletilen Port

Akdeniz Limanı için yapılmış, tahmin için Ocak 2008-Aralık 2017 (120 ay) dönemi konteyner istatistikleri veri grubu olarak kullanılmıştır.

Konteyner, kuru, sıvı, genel yük ve kruvaziyer şeklinde çeşitli taşımacılık faaliyetleri gösteren işletmenin yük talep tahmini, konteyner bazında olmak üzere Ocak 2018- Aralık 2019 dönemini içeren 24 aylık dönem için yapılmıştır.

Belirlenen veri grubu ve yöntemler ile yapılan analizler sonucu, her yöntem için çalışma amacına en uygun tahmin sonuçlarını verecek model belirlenmiştir. Buna göre gri tahmin yöntemi ile yapılan analizlerde mevsimsel ayrıştırma uygulanmış ardından GM (1,1) tahmin modeli ile analizler yapılmıştır. B-J yönteminde ise ayrıca mevsimsel ayrıştırma uygulanmadan, mevsimsel bileşeni içinde barındıran ARIMA(0,1,0)x(0,1,1)₁₂ modeli kullanılmıştır.

Elde edilen tahmin sonuçları MAPE, RMSE, MSE ve MAE kriterleri bakımından değerlendirildiğinde; Gri Model (1,1)'in MAPE ve MAE bakımından daha iyi sonuçlar verdiği gözlemlenmiştir. Fakat hem RMSE ve MSE kriterleri hem de Tablo 7' de yer verilen sapma değerleri dikkate alındığında ise; ARIMA (0,1,0)x(0,1,1)₁₂ modelinin daha başarılı ve uygun tahmin sonuçları verdiği tespit edilmiştir.

Yapılan analizler sonucunda her iki modelin de konteyner bakımından yük talep tahmininde başarılı sonuçlar verdiği söylenebilir. Bu sebeple; yük talep tahmini yapan karar vericilerin tahminleme modellerini karar verme sürecinde yardımcı bir araç olarak kullanmalarının yol gösterici olacağı düşünülmektedir. Öte yandan gelecekte yapılacak Antalya Limanı'nın farklı faaliyetleri (genel yük, kuru, sıvı vs.) ile birlikte ve farklı tahmin yöntemleri kullanılarak daha kapsamlı değerlendirmesi yapılabilir. Ayrıca yöntemler aynı dönemlerde diğer büyük limanlar için de uygulanarak bulguların genellenebilirliği test edilebilir.

KAYNAKÇA

- Akar, O. ve Esmer, S. (2015). Cargo Demand Analysis of Container Terminals in Turkey, *Journal of ETA Maritime Science*, 3(2), 117-122.
- Bayraktutan, Y. ve Özbilgin, M. (2013). Limanların Uluslararası Ticarete Etkisi ve Kocaeli Limanlarının Ülke Ekonomisindeki Yeri, *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 26, 11-41.
- Chan, H.K., Xu, S. ve Qi, X. (2019). A Comparison of Time Series Methods for Forecasting Container Throughput, *International Journal of Logistics Research and Applications*, 22(3), 294-303.
- Chen, S.H. ve Chen, J.N. (2010). Forecasting Container Throughputs at Ports Using Genetic Programming, *Expert Systems with Applications*, 37(3), 2054–2058.

- Çuhadar, M., Güngör, İ. ve Göksu A. (2009). Turizm Talebinin Yapay Sinir Ağları ile Tahmini ve Zaman Serisi Yöntemleri ile Karşılaştırmalı Analizi: Antalya İline Yönelik Bir Uygulama, Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 14(1), 99- 114.
- Denizcilik Sektör Raporu (2019). İMEAK Deniz Ticaret Odası, İstanbul.
- Gao, Y., Chang, D., Fang, T. ve Fan, Y. (2019). The Daily Container Volumes Prediction of Storage Yard in Port with Long Short-Term Memory Recurrent Neural Network, Journal of Advanced Transportation, 1, 1-11.
- Goh, C. ve Law, R. (2002). Modeling And Forecasting Tourism Demand For Arrivals With Stochastic Nonstationary Seasonality And Intervention, Tourism Management, 23(5), 499-510.
- Gujarati, D. N. (1995). Basic Econometrics. 3. Edition. New York: MC Graw- Hill Higher.
- Guo, Z., Le, W., Wu, Y. ve Wang, W. (2019). A Multi-Step Approach Framework for Freight Forecasting of River-Sea Direct Transport without Direct Historical Data, Sustainability, 11(15), 1-15.
- Guzey, H. ve Akansel, M. (2019). A Comparison of SVM and Traditional Methods for Demand Forecasting in A Seaport: A Case Study, International Journal of Scientific and Technological Research, 5(3), 168-176.
- Halim, S. ve Bisono, I. N. (2008). Automatic Seasonal Auto Regressive Moving Average Models and Unit Root Test Detection, International Journal of Management Science and Engineering Management, 3(4), 266-274.
- Julong, D. (1989). Introduction to Grey System Theory, The Journal of Grey System, 1, 1- 24.
- Kara, A. (2011), İzmir (Alsancak) Limanı Gelecek Talep Tahmini İçin Bir Yöntem Önerisi, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi.
- Kayacan, E., Ulutaş, B., Büyüksalvarcı ve A., Kaynak, O. (2007). Gri Sistem Kuramı ve Finansman Uygulamaları: İMKB Örneği, 11. Ulusal Finans Sempozyumu, 17-20 Ekim 2007, Zonguldak, 215- 229.
- LI, Y., Campbell, E.P., Haswell, D., Sneeuwjagt, R.J. ve Venables, W.N. (2003). Statistical Forecasting of Soil Dryness Index in The Southwest of Western Australia, Forest Ecology and Management, 183: 147-157.
- Lim, D., Anthony, P., Mun, H.C., Wai, N.K. (2008). Assessing the Accuracy of Grey System Theory Against Artificial Neural Network in Predicting Online Auction Closing Price,

- Proceedings of the International Multi Conference of Engineers and Computer Scientists (IMECS), 1, 1-7.
- Liu, S. ve Lin, Y. (2006). Grey Information. London: Springer.
- Liu, S. ve Forrest, J. (2007). The Current Developing Status on Grey System Theory, The Journal of Grey System, 2, 111- 123.
- Meciarova, Z. (2007). Modeling and Forecasting Seasonal Time Series, Journal of Information, Control and Management Systems, 5(1), 73-80.
- Özdemir, M. A. ve Bahadır, M. (2010). Denizli’de Box Jenkins Tekniği ile Küresel İklim Değişikliği Öngörülleri, Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi, 12(3), 352-362.
- Özkara, Y., (2009). Mevsimsel Ayırıştırma Temelli Gri Tahmin Yöntemi İle Aylık Elektrik Yük Tahmini, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi.
- Peker, İ. ve Baki, B. (2011). Gri İlişkisel Analiz Yöntemiyle Türk Sigortacılık Sektöründe Performans Ölçümü, International Journal of Economic and Administrative Studies, 4(7), 1- 18.
- Rashed, Y., Meersman, H., Voorde, E.V. ve Vanelslander, T. (2017). Short-Term Forecast of Container Throughout: An ARIMA-Intervention Model for The Port of Antwerp, Maritime Economics & Logistics, 19(4), 749-764.
- Schulze, P.M. ve Prinz, A. (2009). Forecasting Container Transshipment in Germany, Applied Economics, 41(22), 2809-2815.
- Sallehuddin, R., Shamsuddin, S. M., Mohd, S. Z. M. ve Abraham A. (2010). Forecasting Time Series Data Using Hybrid Grey Relational Artificial Neural Network And Auto Regressive İntegrated Moving Average Model, Neural Network World, 6 (7), 573-605.
- Tang, S., Wu, S. ve Gao, J. (2019). An Optimal Model based on Multifactors for Container Throughout Forecasting, Journal of Civil Engineering, 23(9), 4124-4131.
- Tran, T.T. (2019). Applying Grey System Theory to Forecast The Total Value of Imports and Exports of Top Traded Commodities in Taiwan, International Journal of Analysis and Applications, 17(2), 282-302.
- Wang, Y. ve Wang, Z. (2018). Combined Throughout Prediction of Fujian Coastal Ports Based on Grey Model and Markov Chain, Advances in Economics, Business and Management Research, 68, 97-104.
- Yılmaz, H. ve Yılmaz, M. (2013). Gri Tahmin Yöntemi Kullanılarak Türkiye’nin Co2 Emisyon Tahmini, Mühendislik ve Fen Bilimleri Dergisi, 31, 141- 148.

Yolsal, H. (2010). Mevsimsel Düzeltmede Kullanılan İstatistiki Yöntemler Üzerine Bir İnceleme, *Öneri Dergisi*, 9(33), 245-257.

Erişim: 06.01.2020, <https://clarksonsresearch.wordpress.com/>.

Erişim: 06.01.2020, <https://denizticareti.uab.gov.tr/>.



HASTALARIN ŞİKÂYET DAVRANIŞLARI ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA* RESEARCH ON COMPLAINT BEHAVIOR OF PATIENTS

Ebru YILDIZ¹, Necla YILMAZ²

1. Öğr. Gör., Bülent Ecevit Üniversitesi, Gökçebeğ Mithat-Mehmet Çanakçı Meslek Yüksekokulu, Yönetim Organizasyon Bölümü, ebru.yildiz@beun.edu.tr, <https://orcid.org/0000-0001-5539-8931>
2. Dr. Öğr. Üyesi, Süleyman Demirel Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Sağlık Yönetimi Bölümü, neclabardak@sdu.edu.tr, <https://orcid.org/0000-0002-9847-6888>

Makale Türü Article Type
Araştırma Makalesi Research Article

Başvuru Tarihi Application Date
19.02.2020 02.19.2020

Yayına Kabul Tarihi Admission Date
03.11.2020 11.03.2020

DOI
<https://doi.org/10.30798/makuiibf.689874>

* Bu çalışma, Dr. Öğr. Üyesi Necla YILMAZ danışmanlığında Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsünde yürütülen “Hastaların Şikâyet Davranışları Üzerine Bir Araştırma: Isparta İli Örneği” başlıklı yüksek lisans tez çalışmasından türetilmiştir.

Bu çalışma 4. Uluslararası Sağlık Bilimleri ve Yönetimi Kongresinde sözlü olarak sunulan “Hastaların Şikâyet Davranışları Üzerine Bir Araştırma: Isparta İli Örneği” başlıklı tam metin bildiri olarak yayınlanmış çalışmanın genişletilmiş halidir.

Öz

Bu çalışmanın amacı aldığı sağlık hizmetinden dolayı memnuniyetsizlik yaşamış bireylerde ortaya çıkan şikâyet davranışı eğilimlerini tespit etmek ve şikâyet davranışı ile ilişkisi olan değişkenleri ortaya koymaktır. Araştırmanın evrenini Isparta il merkezinde yaşayan 18 yaş ve üstü aldığı sağlık hizmetinden memnun kalmamış bireyler oluşturmaktadır. Araştırmada nicel araştırma yöntemi ve tarama modeli kullanılmış olup veri toplama aracı olarak anket tekniğinden yararlanılmış ve 433 kişiye kolayda örnekleme yöntemiyle ulaşılmıştır. Çalışmada, literatür taraması yapılarak oluşturulan Hasta Şikâyet Davranışı Anketi kullanılmıştır. Anket formları aracılığıyla elde edilen veriler SPSS 22.0 programı kullanılarak bilgisayar ortamına aktarılmış ve verilerin analizinde bu programdan yararlanılmıştır. Araştırma sonucuna göre aldığı bir sağlık hizmetinden memnun kalmayan hataların çevrelerine yönelik şikâyette bulunma eğiliminde oldukları ortaya çıkmıştır. Şikâyet davranışının belirleyicileri olarak gösterilen şikâyete yönelik tutum, şikâyetin işlevselliği, sağlık kurumunun denetlenebilirliği ve sağlık sistemi önyargısı değişkenleriyle hasta şikâyet davranışı arasında anlamlı ilişkiler bulunmuştur.

Anahtar Kelimeler: Hasta Şikâyet Davranışı, Şikâyet Davranışının Sınıflandırması, Hasta, Sağlık Kurumları, Ağızdan Ağıza İletişim

Abstract

The main purpose of this study was to determine the tendency of complaint behavior in individuals who had dissatisfaction with the health service they received and to reveal the variables associated with the complaint behavior. The population of the study consists of individuals who are 18 years of age or older who are not satisfied with the health service they receive in Isparta city center. Quantitative research method and screening model were used in the study and 433 people were reached by easy sampling method. In this study, Patient Complaint Behavior Questionnaire which was formed by literature review was used. The data obtained through the questionnaire forms were transferred to the computer using SPSS 22.0 program and this program was used in the analysis of the data. According to the results of the research, it was found out that the errors that are not satisfied with the health service they received tend to complain to their environment. Significant relationships were found between the attitude towards the complaint, the functionality of the complaint, the controllability of the health institution, and the prejudice of the health system and the patient complaint behavior.

Keywords: Patient Complaint Behavior, Classification Of Complaint Behavior, Patient, Health Facilities, Word Of Mouth Communication

EXTENDED SUMMARY

Research Problem

The purpose of this study; 18 years old and above, living in Isparta city center, health benefited from the services at least once and was satisfied with the health service. It is to determine the complaint behavior of the patients who have not yet exhibited and the underlying causes of this behavior.

Research Questions

The questions of the research are as follows: What types of complaint behavior do patients tend to be dissatisfied with from health services? What are the variables associated with patients' complaints behavior? Is there a relationship between the severity of the problem causing dissatisfaction with the patient and the type of complaint? Does the type/ direction of complaint behavior vary with demographic variables? Are demographic variables related to variables that are determinants of complaint behavior?

Literature Review

As a result of technological developments and restructuring efforts in the field of health, the importance of health services has increased and a service that is focused on the patient and which draws attention to patient satisfaction and complaint has begun to be implemented. Investigation, monitoring and evaluation of patient complaints and patient satisfaction provide data as an indicator of health care quality. At the same time, patients' complaints to the institution may contribute to the improvement of health care provision. In addition, patients may exhibit behaviors that may have consequences against the institution instead of directly communicating the complaint to the institution. These behaviors include sharing the negativity of the patients with their environment, spreading the event on the internet, leaving the hospital or keeping silent in the face of dissatisfaction.

Methodology

The population of the study consists of individuals who are 18 years or older who are not satisfied with the health service they receive in Isparta city center. In the research, quantitative research method was used and questionnaire technique was used as data collection tool and 433 people were reached by easy sampling method. In this study, Patient Complaint Behavior Questionnaire which was formed by literature review was used.

Results and Conclusions

According to the results of the study, when the patients were not satisfied with the health service they received, the highest score of the tendency to complain behavior was obtained from the complaints dimension towards the patient's environment. Another important result of the study is that there is a significant relationship between the complaints attitude, the functionality of the complaint, the controllability of the health institution and the prejudice of the health system and the patient complaint behavior.

1. GİRİŞ

Sağlık alanında yaşanan teknolojik gelişmeler ve yeniden yapılanma çalışmaları sonucunda sağlık hizmetlerinin önemi artmış ve hasta odaklı, hasta memnuniyetine ve şikâyetine dikkat çeken bir hizmet vurgulanmaya başlamıştır. Zaman içerisinde yaşanan değişikliklerle birlikte sağlık hizmeti kullanıcılarının istek ve beklentileri değişmiş ve bu nedenle sağlık kurumlarından alınan hizmet sürecinde yaşanan sorunların çözümüne yönelik çalışmalar gündeme gelmiştir.

Birçok sektör için önem arz eden şikâyet yönetimi, sağlık hizmeti sunan işletmeler için de dikkat edilmesi gereken bir husustur. Sağlık sektöründe hizmetlerin eş zamanlı tüketilmesi ve eş zamanlı hizmet sunumunda insan etkeninin ağırlığı nedeniyle ortaya çıkan karmaşık yapı, sağlık hizmetinden faydalanan hastaların hizmeti değerlendirme sürecini etkilemektedir. Sağlık kurumlarından alınan hizmet ile ilgili bazı problemler ortaya çıkabilmekte, hastalar bu problemler karşısında şikâyet davranışında bulunabilmektedir. Ayrıca her bir hastanın birbirinden farklı kişilik yapısına sahip olması, dolayısıyla her bir hastanın beklenti ve tatmin düzeylerinin birbirinden farklı olması, sağlık kurumunun tüm iyi niyetlerine rağmen bazı durumlarda hasta memnuniyetsizliğini doğurabilmektedir. Bu nedenle sağlık kurumlarının hasta memnuniyeti kadar hasta memnuniyetsizliği ile de ilgilenecek, hastaların sağlık kurumlarında karşılaştıkları problemleri ele alacak bir şikâyet yönetimi politikası benimsemesi gerekmektedir.

Sağlık kurumlarının hastalara sunduğu hizmetler ile hastaların beklentileri uyuşmadığında hastalarda memnuniyetsizlik duygusu oluşur ve memnuniyetsizlik hisseden hastalar şikâyet davranışı sergileyebilir. Bu şikâyet davranışı doğrudan kuruma yapılan şikâyetler gibi her zaman tek bir yönde olmamakta ve her bireyde farklı kanallar aracılığıyla ortaya çıkabilmektedir. Bu noktada temel sorun hastaların aldıkları hizmet ile ilgili yaşadıkları olumsuzlukları hastaneye iletmek yerine hastane dışında bir tarafa başvurmaları, tanıdıklarını uyarmaları, hastaneyi terk etmeleri veyahut yaşanan memnuniyetsizlik karşısında sessiz kalmaları gibi sağlık kurumu aleyhine davranışlar sergilemesidir. Hastaların ne tür bir şikâyet davranışı sergileyeceklerinin yanında önemli olan bir diğer konu ise hastaların şikâyet davranışı ile ilişkili olan değişkenlerdir. Bu değişkenler hastalarda ortaya çıkan şikâyet davranışının belirleyicisi olabilmektedir. Bu kapsamda literatürde şikâyet davranışı ile ilişkili olabilecek değişkenlerin “şikâyete yönelik tutum”, “şikâyetin algılanan değeri”, “şikâyetin başarılı olma olasılığı”, “işletmeye karşı tutum” ve “demografik değişkenler” şeklinde olduğu saptanmıştır.

Hasta şikâyetleri çoğu sağlık kurumu için kurum imajını zedeleyen bir tehdit olarak görülebilmektedir. Oysa hastaların doğrudan sağlık kurumuna ilettiği şikâyetler sağlık işletmeleri açısından hastalarını tatmin etmek, hasta sadakati oluşturmak ve kurum imajını zedeleyebilecek olumsuz söylemleri önleyebilmek adına bir fırsattır. Konuya sağlık hizmetlerinde yaşanan hataların telafisinin zor olması açısından bakıldığında, sağlık kurumlarına yapılan doğrudan şikâyetler; sağlık hizmeti sunumunda yaşanan aksaklıkların tespit edilmesine, sağlık hizmeti sunumunun geliştirilmesine ve şikâyete neden olan konulara önlemler alarak, kurum iyileştirilmelerinin yapılmasına katkı sağlar.

Bu nedenle hasta şikâyetlerinin ve hasta memnuniyetsizliğinin araştırılması, izlenmesi ve değerlendirilmesi sağlık bakım kalitesinin göstergelerinden biri olarak kendini göstermektedir.

Bu çalışmanın amacı; Isparta il merkezinde ikamet eden 18 yaş ve üstü, sağlık hizmetlerinden en az bir kez faydalanmış ve aldığı sağlık hizmetinden dolayı memnun kalmamış hastaların sergiledikleri şikâyet davranışını ve bu şikâyet davranışı ile ilişkili olan değişkenleri tespit etmektir.

Şikâyet davranışı ile ilgili yerli literatürde otel, bankacılık, restoran gibi hizmet işletmelerine yönelik çalışmalar bulunmaktadır. Konu ile ilgili olan çalışmaların daha çok yurtdışında yapılmış olması ve Türkiye’de bu konuya dair bir eksiklik tespit edilmesi, bu çalışma ile önemli bir boşluğun doldurulacağı düşüncesini taşımaktadır. Çalışma hastaların şikâyet davranışlarını değerlendiren bir araştırma olarak ilk olma niteliğini üstlenmektedir. Ayrıca sağlık kurumlarında hizmet kalitesini artırmak, hasta memnuniyetini ve hasta sadakatini sağlamak için etkili şikâyet yönetiminin gerekliliğini ortaya çıkarması bakımından da hastaların şikâyet davranışlarının incelenmesinin gerekliliği hususu çalışmanın bir diğer önemini ortaya koymaktadır.

Araştırmanın problem cümlesi aşağıda verilen sorulardan oluşmaktadır:

-Sağlık hizmetlerinden memnuniyetsiz olan hastalar hangi türde şikâyet davranışı sergileme eğilimindedir?

-Hastaların şikâyet davranışlarıyla ilişkili olan değişkenler nelerdir?

-Hastaların memnuniyetsizliğine sebep olan sorunun ciddiyetiyle şikâyetin türü arasında bir ilişki var mıdır?

-Şikâyet davranışının türü/yönü demografik değişkenlere göre değişiklik göstermekte midir?

-Demografik değişkenler şikâyet davranışının belirleyicisi olan değişkenler ile ilişkili midir?

2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

2.1. Şikâyet Davranışı

Şikâyet davranışı Crie’ye (2003: 60) göre satın alma sonrasında algılanan memnuniyetsizliğe verilen cevaplardan biridir ve işletmelerin göz önüne alması gereken güçlü bir işarettir. Şikâyet davranışı tüketicilerin meşru bir hakkıdır ve eğer işletme bu süreci uygun şekilde yönetir ise müşteriyi elde tutmak için bir şansa sahip olmaktadır. Şikâyet davranışı Jacoby ve Jaccard (1981) tarafından ise “bir ürün veya hizmetle ilgili olarak ürün veya hizmet ya da bazı üçüncü taraflara, üretici ya da pazarlamaya yönelik olumsuz düşünceleri iletmeyi içeren, bir kişi tarafından gerçekleştirilen eylemler” olarak tanımlanmaktadır.

Alışveriş sonucunda beklenti düzeyi karşılanamayan bir müşteri, öncelikle mutsuzluğunu şikâyet ederek dile getirip getirmeyeceğine karar vermektedir (Barış, 2008: 24) Satın aldığı mal ya da hizmetten memnun kalmayan müşteriler, şikâyetlerini farklı şekillerde dile getirmekte veyahut sessiz kalabilmektedir. Bazı müşteriler şikâyetlerini doğrudan işletmeye yönelik yaparken, bazıları ise, dolaylı yollardan şikâyetlerini dile getirebilmekte; arkadaşlarını ve akrabalarını uyarabilmekte, kitle iletişim araçlarını kullanarak tüm insanlara şikâyetini duyurabilmektedir. Ayrıca memnun kalmayan müşteriler

işletmeyle tüm ilişkilerini kesme yolunu da tercih edebilmektedir (Tax vd., 1998: 61). Birçok araştırma aldığı bir hizmet ya da üründen memnun olmayan müşterilerin doğrudan şikâyetinde bulunmak yerine firmayı boykot etmek, çevresini konuyla ilgili uyarmak, başka bir işletmeyi ya da markayı tercih etmek veya hiçbir şey yapmamak gibi davranışlarda bulunduğunu ortaya koymuştur (Day ve Bodur, 1978: 263). Dolayısıyla aldığı ürün veya hizmetten memnun kalmayan müşteriler her zaman şikâyetini doğrudan işletmeye dile getirmemektedir. Bu durum ise işletme aleyhine sonuçlar ortaya çıkarabilmektedir. Bireylerin kurumun ya da kurum çalışanların imajını zedeleyebilecek söylemlerde bulunmasını önlemek işletmenin başlıca amaçlarından biri arasında yer almalıdır. Bu durum sağlık kurumları için de geçerlidir. Sağlık kurumu, kurum imajını zedeleyebilecek, itibarını sarsacak olayların meydana gelmemesi için bir nevi müşterisi konumunda olan hastaların sağlık kurumunda yaşadığı problemlerle ilgilenmelidir.

2.1.1. Doğrudan/Kurumsal Tepki

Literatürde, memnuniyetsizlik oluşturan bir durumla karşılaşan müşterilerin; tazminat arama veyahut mağduriyetinin giderilmesi için yasal işlemlere girişmesi, hastane dışında üçüncü bir tarafa şikâyetini iletmesi müşterilerin memnuniyetsizliğine verdiği doğrudan tepkiler olarak değerlendirilmektedir. Bu aşama, müşterilerin şikâyetlerini çözmeye yönelik attığı doğrudan eylemleri kapsamaktadır (Barış, 2008: 49). Müşteriler şikâyetlerini dile getirmediklerinde, bir organizasyon hem müşterisini hem de memnuniyetsizliğe konu olan sorunu tanıma ve giderme fırsatını kaybeder. Bu nedenle görünüşte organizasyonlar için olumsuz görünse de müşterileri şikâyetlerini dile getirmeleri için cesaretlendirmek ve bu şikâyet davranışını işletme yararına çevirecek doğru tepkiler vermek, işletmeler için olumlu sonuçlar getirecektir (Davidow ve Dacin, 1997).

Sağlık kurumları açısından bakıldığında sağlık hizmetleri kullanımı sonucu memnuniyetsiz kalmış veyahut mağdur edilmiş hastalar; şikâyetlerinin çözülmesi için doğrudan hastane yönetimine, hasta hakları birimine veya sağlık personeline şikâyetini ifade etmesi doğrudan/kurumsal tepkiler arasında yer alır. Aynı zamanda hastalar, hastane içinde sorunları çözülmediğinde veyahut çözülemeyeceğini düşündüğünde, hastane dışında yetkili bir merciiye başvurarak da şikâyetine çözüm arayabilmektedir.

2.1.1.1. İşletmeye şikâyet

Bireylerin doğrudan kuruma, kurum içinde bir birime ya da personele yaptığı şikâyetler işletmeye doğrudan yapılan şikâyetler arasında yer alır. Sağlık kurumlarına yapılan doğrudan şikâyetler değerlendirilecek olursa; hastalar sağlık kurumundan aldıkları hizmetten, hekimden veyahut sağlık personelinden kaynaklanan bir sorun yaşadığında hastane içinde bunu iletebilecekleri birden fazla yer bulunmaktadır. Öncelikle hastalar hasta hakları birimine şikâyetlerini ileterek sorunun çözülmesini talep edebilmekte, hastane yönetimiyle görüşme talep ederek şikâyetlerini dile getirme fırsatı bulabilmekte aynı zamanda diğer sağlık hizmeti personeline sözlü olarak da şikâyetini dile getirme yolunu tercih edebilmektedir.

Doğrudan işletmeye yapılan şikâyetler işletmeler için önemli bilgi kaynaklarıdır ve işletmelerin pazarlama faaliyetlerini yürüten sorumlularının, müşteri memnuniyetsizliğini azaltmak ve işletme hakkındaki olumsuz söylemlerin önüne geçebilmek için yapması gerekenler vardır. Richins'a (1983: 76) göre işletmeler en azından doğrudan gelen şikâyetlere cevap vermeli ve müşterilerine şikâyetlerin çözüldüğünü ve değerli olduğunu göstermesi gerekmektedir. İşletmeler ayrıntılı şikâyet prosedürlerini müşterilerine sunma aracılığıyla onları teşvik etmelidir. Kısaca müşteri şikâyetlerine karşı duyarlılığı göstermenin en iyi yolu, meşru memnuniyetsizliklerin en kısa sürede ve saygılı bir şekilde ele alınmasıdır. Böylelikle işletmeler, negatif ağızdan ağıza iletişimi önleyebilir ve hatta pozitif bir ağızdan ağıza iletişim oluşturabilirler.

2.1.1.2. Üçüncü taraf kurumlarına şikâyet

Aldığı bir ürün ya da hizmetten memnun kalmayan bireyin işletme dışına üçüncü bir tarafa başvurarak şikâyetini dile getirmesi üçüncü taraf kurumlarına şikâyet kapsamında değerlendirilmektedir. Hastalar da sağlık kurumlarından aldığı hizmet sonucunda yaşadığı sorunla ilgili hastane dışında sorununun çözülmesine yardımcı olabilecek üçüncü bir tarafa başvuru yapabilmektedir. HBBS, CİMER, SABİM, hasta haklarıyla ilgili bazı dernekler, BİMER (24 Haziran seçimlerinden sonra Cumhurbaşkanlığı hükümet sistemine geçilmesiyle birlikte yerini CİMER'e bırakmıştır) aldığı hizmetten memnun kalmayan ya da hizmet alımı sırasında bir sorun yaşayan hastaların üçüncü taraflar aracılığıyla şikâyetlerini iletebilecekleri kanallardır.

2.1.2. Dolaylı/Bireysel Tepki

Memnuniyetsizlik oluşturan bir durumla karşılaşan müşterilerin doğrudan işletmeye yönelik şikâyette bulunmak yerine markayı bojkot etme, alımı durdurma, negatif ağızdan ağıza iletişim kurma (Barış, 2008: 49), internet-sosyal medya gibi topluma açık mecralarda yaşadığı sorunu paylaşma şeklinde sergilediği davranışlar dolaylı tepkiler kapsamında değerlendirilmektedir.

2.1.2.1. Negatif ağızdan ağıza iletişim

Memnun olmayan müşteriler, arkadaşlarını, akrabalarını ve diğer çevrelerini ürün veya hizmetle ilgili yaşadıkları olumsuz deneyimleri hakkında bilgilendirebilir. Negatif ağızdan ağıza iletişim olarak adlandırılan bu yolu seçen şikâyetçiler; tatmin edici olmayan ürün ya da hizmet sağlayıcılarını cezalandırmak, bu konuda çevresini uyarmak, öfkelerini ya da hayal kırıklığını ifade etmek amacıyla olabilmektedir (Butelli, 2007: 7).

Araştırmacılar işletmelerin; müşterilerinin negatif söylemlerinin diğer müşterileri etkilemesini göz ardı ettiğini ve müşteri memnuniyetsizliğiyle işletmeye yapılan şikâyet oranlarını eş değer tutma eğiliminde olduklarını söylemektedir (Best ve Andreasen, 1977: 734, Day ve Landon, 1976: 263). Fakat Amerikan Teknik Destek Araştırma Programı tarafından yapılan bir araştırma memnuniyetsiz her 30 kişiden 27'sinin aynı markayı ya da firmayı bir daha tercih etmeyeceğini ortaya koymakta (Akt. Richins, 1983: 68) ve böylece işletmelerin firmaya bildirilmeyen memnuniyetsizlerden haberdar olamamaktadır. Yine Amerikan Teknik Destek Araştırma Programı da memnun olmayan bir tüketicinin deneyimleri

hakkında ortalama dokuz ila on kişiyi bilgilendireceğini ve bu kişilerin başkalarını bu şirketten ürün veya hizmet satın almamaları konusunda uyaracağını ortaya koymuştur (Akt. Furlong, 1993). Aynı zamanda Richins (1983: 71) tarafından yapılan bir araştırmada bir müşterinin memnuniyetsizliğiyle ilgili sorunun şiddeti arttıkça negatif ağızdan ağıza iletişime katılma eğiliminin arttığı ortaya çıkmıştır. Nihayetinde negatif ağızdan ağıza iletişim yoluyla aktarılan bu bilgiler, işletmenin itibarsızlaştırılmasını etkileyebilmektedir (Butelli, 2007: 7).

Sağlık sektörü tüketici görüşlerine en fazla başvuru alanlardan biridir ve araştırmalar da bu görüşü desteklemektedir. Örneğin Çaylak ve Tolon (2013: 9) tarafından yapılan bir çalışmada tüketicilerin en fazla sağlık hizmeti alımı sırasında diğer tüketicilerinin görüşlerine başvurduğu ortaya çıkmıştır. Yine başka bir araştırmada (Uzunal ve Uydacı, 2010: 90) sağlık hizmeti almak isteyen hastaların karar vermeden önce arkadaşları akrabaları gibi çevresinden etkilendiği ve onlardan görüş talep ettiği belirtilmiştir. Bu durumda sağlık kurumu ya da sağlık çalışanlarıyla ilgili negatif bir görüşle karşılaşan hasta o hastane ya da hekimi tercih etmede tereddüt yaşayacaktır. Bu açıdan değerlendirildiğinde aldığı bir sağlık hizmetinden memnun kalmayan hastalar sağlık kurumları için bir tehdit oluşturabilmektedir. Çünkü sağlık kurumu ya da çalışanlarıyla ilgili bildirilen görüşler diğer sağlık hizmeti tüketicilerinin de kararlarını etkileyecektir.

2.1.2.2. Topluma açık tepkiler

Topluma açık şikâyetler, genel olarak radyo, televizyon, gazete, sosyal medya, şikâyet web siteleri gibi kanallar aracılığıyla açıkça ifade edilen şikâyetlerdir. Topluma açık şikâyetler, doğrudan işletmeye, çevresinde bulunan kişilere veya üçüncü taraf kurumlarına değil, genel olarak kamuya yönelik şikâyetlerdir. Topluma açık şikâyetlerde içsel bir tazminat beklentisi yoktur. Özünde, müşteriler şikâyet ederken diğer tüketicilerden oluşan geniş bir ağda şikâyetlerini dile getirirler. Bu tür şikâyetler, tüketicilerin neredeyse herkesin şikâyete erişmesine izin veren bir kanal aracılığıyla, memnuniyetsizliklerini ifade ettiğinde ortaya çıkar (Goetzinger, 2007: 24). Facebook, instagram, twitter gibi sosyal medya kanallarında veyahut forum siteleri, şikâyet web siteleri gibi internet mecralarında diğer tüm bireylerin erişimine açık şekilde gösterilen şikâyet davranışı topluma açık şikâyetler içerisinde yer almaktadır. Sağlık kurumundan alınan hizmetle ilgili yaşanan sorun karşısında hastalar, memnuniyetsizliğini bu kanallar aracılığıyla dile getirebilmekte ve bunu kamuya açık bir alanda paylaşarak şikâyetini yayabilmektedir.

2.2. Şikâyet Davranışının Belirleyicileri

2.2.1. Şikâyetin Başarılı Olma Olasılığı

Şikâyetin başarılı olma olasılığı; müşterilerin şikâyetlerini işletmelere dile getirdiklerinde işletmeler tarafından mağduriyetlerinin giderileceğine dair inancı olarak tanımlanmaktadır (Singh, 1989: 335). Diğer bir deyişle müşteri açısından bakıldığında şikâyetin başarılı olma olasılığı, şikâyet davranışı neticesinde özür, tazminat veya ürün değiştirme gibi bir çözüm elde edilmesi anlamına gelmektedir (Kim vd., 2003: 370; Singh 1989: 335; Richins, 1987: 26).

Yapılan çalışmalar, işletmeler tarafından şikâyetlere verilen yanıtların bireylerin şikâyetinin başarılı olacağına dair inancını etkilediğini, eğer bireyin şikâyetinin başarılı olacağına dair inancı yüksekse de daha fazla doğrudan şikâyette bulunduğunu ortaya koymaktadır (Singh, 1990a: 8). Yani müşteriler işletmeler tarafından şikâyetlerinin değerlendirileceğine inandıkları sürece şikâyette bulunmaya meyillidirler (Singh, 1990a: 8; Kim vd., 2003: 334).

2.2.2. Şikâyete Yönelik Tutum

Şikâyette bulunmanın önemli, gerekli ve değerli olduğu yönündeki düşünce ve inanç şikâyete yönelik tutumu ifade etmektedir (Suskind, 2004). Farklı insanlar aynı mal veya hizmet deneyimi neticesinde farklı şekillerde tepki gösterebilir. Beklentilere, zevklere ve kişilik faktörlerine bağlı olarak bireyler aynı hizmet ya da ürünü satın aldıktan sonra farklı düzeylerde memnuniyet/memnuniyetsizlik duyabilmektedir. Benzer derecede memnuniyetsizlik yaşayan bireyler farklı türde şikâyet davranışı sergileyebilmektedir (Day ve Landon, 1976). Bu noktada şikâyete yönelik tutum şikâyet davranışında bulunmada belirleyici bir faktör olabilmektedir.

Literatürde şikâyete yönelik tutumun şikâyet davranışını nasıl etkilediğine ilişkin çeşitli araştırmalar yapılmıştır. Yapılan çalışmalarda tüketicilerin şikâyete yönelik tutumları ile şikâyet davranışı arasında pozitif yönlü bir ilişki bulunmuştur. Şikâyete yönelik olumlu tutuma sahip olan tüketiciler, olumsuz tutuma sahip olan tüketicilere göre şikâyet düşüncelerini firmaya iletmede daha çok isteklidirler (Kim vd., 2003: 357).

2.2.3. Şikâyetin Algılanan Değeri

Jin'e (2010: 90) göre şikâyetin algılanan değeri doğrudan bir şikâyette bulunulduğunda elde edilecek kazanç ya da faydanın şikâyette bulunmanın maliyetinden fazla olması durumuna göre şikâyet edip etmeyeceğine karar verilmesidir. Kısaca şikâyetin algılanan değeri; şikâyet davranışının verilecek çabaya değer bir sonuç vereceğine dair inanç olarak tanımlanabilir. Bu durumda, şikâyet davranışının potansiyel yararının maliyetinden daha fazla olduğuna inanan tüketici, şikâyet etmeye daha meyilli olacaktır. Diğer taraftan şikâyet davranışının sonucunda beklediği faydayı göremeyen müşteriler ise şikâyette bulunmanın maliyeti nedeniyle şikâyet davranışında bulunmayacaktır (Kim vd., 2003: 337; Azam, 2013: 142).

2.2.4. Tüketici Bilgisi ve Deneyimi

Şikâyet davranışının belirleyicisi olan bir diğer faktör, toplam nüfus içindeki ürün ve hizmetlerle ilgili tüketici bilgisindeki geniş farklılıklar diğer bir deyişle tüketici bilincidir. Tüketici bilgisi ve deneyimi, ürün performansını veya ve tükettiği mal ve hizmeti değerlendirmede farklı sonuçlar çıkmasına sebep olabilmektedir. Ayrıca, daha az bilgiye sahip tüketiciler uğradığı zarar nedeniyle tazminat talep etmek ve şikâyet başvurusunda bulunmak için bilmesi gereken prosedürlere aşina olmayacaktır. Diğer yandan kalite algısı yüksek olan bir müşterinin memnun edilmesi zordur (Day ve Landon, 1976). Bu tip müşterilerin beklentileri karşılandığında veya aşıldığında ise sadık müşteriler haline geldiği görülmektedir. Kalite algısı yüksek olan müşterilerin beklentileri karşılanmadığı

durumlarda şikâyet davranışı üzerinde olumlu bir etkisinin olacağı beklenmektedir (Gökdeniz, 2012: 22).

2.2.5. Ürünün ya da Hizmetin Önemi

Bazı ürün ya da hizmetler müşteriler için daha fazla öneme sahiptir (Bloch ve Richins, 1983; Laurent ve Kapferer, 1985; McQuarrie ve Munson, 1987; Zaichkowsky, 1985). Bu nedenle kendileri için daha fazla öneme sahip olan bir ürün ya da hizmet alımı neticesinde yaşanan sorunlarda bireyler daha fazla doğrudan şikâyette bulunmayı veya negatif ağızdan ağıza iletişime geçmeyi tercih edebilmektedir (Uslu, 2000: 384). Blodgett ve diğerleri (1993: 404) da yüksek öneme sahip bir üründen ya da hizmetten memnun olmayan, şikâyetlerinin başarılı olacağını düşünen tüketicilerin şikâyetlerini dile getirmelerinin muhtemel olduğunu savunmaktadır. Çoğu zaman için şikâyet etmek zor, karmaşık ve zaman alıcı bir eylem olduğundan, müşteriler bu zahmete degeceğine inandıklarında şikâyette bulunmaktadır. Şikâyette bulunulan bu durumlar ise müşteriler için önem arz eden ürün ya da hizmet alanlarıdır (Stauss ve Seidel, 2004).

2.2.6. Sorunun Ciddiyeti

Şikâyet davranışı ile ilişkili olabilecek bir diğer değişken, memnuniyetsizlik şiddetidir diğer bir deyişle sorunun ciddiyetidir. Eğer bir memnuniyetsizliğin derecesi az ise diğer bir deyişle sorun çok önemli değil ise tüketici şikâyette bulunmayabilir. Ancak çok ciddi memnuniyetsizlikler söz konusu olduğunda, birden fazla şikâyet davranışı sergilenebilmektedir (Richins, 1983: 70).

2.2.7. Denetlenebilirlik

Denetlenebilirlik Kim (2003: 336) tarafından, işletmelerin memnuniyetsizliği tahmin etme ve önleme yeteneği olarak kavramsallaştırılmıştır. Folkes'a (1984: 399) göre, tüketiciler sorunun işletme tarafından kontrol edilebileceğini düşündüklerinde şikâyet etme eğilimindedir. İşletmelerin gereken denetimi yapmaması, tüketicileri şikâyet düşüncesine iten ve işletmeler hakkında olumsuz düşüncelere sahip olmasını tetikleyen faktörler arasındadır. Singh (1989), memnuniyetsiz tüketiciler üzerine yaptığı bir araştırmada, tüketicilerin memnuniyetsizliğin sorumluluğu işletmeye düştüğünde şikâyet etmeye karşı daha olumlu bir tutum sergilediğini tespit etmiştir.

2.2.8. Demografik Faktörler

Araştırmalar, memnuniyetsizliğe verilen tüketici tepkilerinin yaş, eğitim seviyesi, cinsiyet, istihdam durumu, medeni hal ve gelir gibi demografik değişkenlerle bağlantılı olabileceğini göstermektedir (Day ve Landon, 1977; Jacoby ve Jaccard, 1981; Bearden ve Mason, 1984; Kolodinsky ve Aleong 1990; Parker vd., 1993; Fails ve Francis, 1996; Palmer vd., 2000; Heung ve Lam, 2003).

3. ARAŞTIRMA YÖNTEMİ

Bu çalışmada araştırmanın evrenini Isparta il merkezinde yaşayan 18 yaş ve üstü aldığı sağlık hizmetinden memnun kalmayan hastalar oluşturmaktadır. Örneklem sayısı, evrenin belli olmadığı durumlarda herhangi bir olayın ortalamasının incelenmesi amaçlandığında kullanılan formül ile

(Sümbüloğlu ve Sümbüloğlu, 2012: 266) 224 olarak hesaplanmıştır ($t= 1.96$, $\sigma= 1.21$, $d=0.05$). Araştırma için Isparta il merkezinde ikamet eden hastalara kolayda örnekleme yöntemiyle ulaşılmış ve yüz yüze anket uygulaması yapılmıştır. Kolayda örnekleme yöntemiyle ulaşılan 433 hastadan elde edilen veriler değerlendirmeye alınmıştır.

Araştırmada veri toplama aracı olarak, literatürde konuyla ilgili olan bilimsel çalışma ve kaynaklardan esinlenerek araştırmacıların da yaptığı katkılarıyla geliştirilen “Hasta Şikâyet Davranışı Anketi” kullanılmıştır. Anketin oluşturulmasında; Singh (1988), Singh (1989), Singh (1990b), Blodgett vd. (1993), Goetzinger (2007), Barış (2008) kaynaklarından yararlanılmıştır.

Geliştirilen “Hasta Şikâyet Davranışı Anketi” alanla ilgili bilgi sahibi olan akademisyen katılımcılarla bilimsel bir ortamda beyin fırtınasıyla tartışılarak gerekli düzeltmeler yapılmış ve son halini almıştır. Veri toplama aracı olarak kullanılan anket likert ölçeği şeklinde tasarlanmış olup ankete cevap verenlerin ifadelerine katılma düzeyi hiç katılmıyorsa "1", tamamen katılıyorsa "5" puan aralığında olan toplam 36 ifade ve katılımcılara ait demografik bilgilerden oluşmaktadır. Veri toplama aracında “kuruma yönelik şikâyet”, “hastanın çevresine yönelik şikâyet”, “üçüncü tarafa yönelik şikâyet”, “şikâyeti yayma ve boykot”, “şikâyete karşı tutum”, “şikâyetin işlevselliği”, “sağlık sistemi önyargısı”, “sağlık kurumunun denetlenebilirliği” olmak üzere 8 boyut bulunmaktadır. Anket 2018 yılının Haziran ve Temmuz ayları içerisinde uygulanmıştır. Yapılan bu araştırma için Süleyman Demirel Üniversitesi Sağlık Bilimleri Etik Kurulu Başkanlığı’ndan 29/7 sayılı kararı ile etik kurul izni alınmıştır.

Anket formları aracılığıyla elde edilen veriler SPSS 22.0 (Statistical Package for the Social Sciences) programı kullanılarak bilgisayar ortamına aktarılmış ve verilerin analizinde bu programdan yararlanılmıştır. Toplanan veriler standart sapma, aritmetik ortalama, frekans ve yüzde hesaplamaları yapılarak analiz edilmiştir. Hasta Şikâyet Davranışı Anketindeki ifadeleri boyutlandırmak için faktör analizi yapılmıştır. Boyutların iç tutarlılığının test edilmesi amacı ile Cronbach Alpha değerlerine bakılmıştır. Veriler normallik testine tabi tutularak, her bir boyutun basıklık ve çarpıklık değerleri bulunmuştur. Boyutların demografik değişkenlere göre karşılaştırmaları yapılırken parametrik testler kullanılmıştır. İkili grupların karşılaştırılmasında parametrik testlerden olan ‘iki ortalama arasındaki farkın önemlilik testi (t testi)’ ve üç ve üzeri grubun karşılaştırılmasında ise parametrik testlerden olan ‘varyans analizi (ANOVA/F testi)’ kullanılmıştır. Varyans analizi sonucunda gruplar arasında fark bulunduğu, farkın kaynağını tespit etmek üzere ‘Tukey’s-b testi’ kullanılmıştır. Şikâyet davranışı eğilimiyle şikâyet davranışının belirleyicileri arasındaki ilişki, ankette yer alan boyutların yaş ile arasındaki ilişki ve ankette yer alan boyutların sağlık hizmetinde hasta memnuniyetsizliğine sebep olan sorunun ciddiyetiyle arasındaki ilişki korelasyon analizi ile incelenmiştir.

4. BULGULAR

4.1. Faktör Analizi Sonuçları

Sağlık kurumlarından aldığı bir hizmetten dolayı memnuniyetsizlik yaşamış hastaların şikâyet davranışlarını değerlendirmek amacıyla hazırlanmış olan ankette yer alan ifadeler, daha anlaşılır

yorumlar yapabilmek adına faktör analizine tabi tutulmuştur. Analizde Varimax döndürme yöntemi kullanılmış, faktör yükü 0.30'dan düşük olan 23. ile 24. ifade ve 0.10'dan daha az farkla birden fazla faktöre dâhil olan 16. ifade boyutlardan çıkarılmış yeniden faktör analizi yapılmıştır. Örneklem büyüklüğü yeterliliği, verilen faktör analizine uygunluğu ve değişkenler arasındaki korelasyonun anlamlılığı için KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) değerine bakılmış ve Barlett testi yapılmıştır. Test sonucunda KMO değeri 0,863 bulunmuştur. Bulunan değer örneklem büyüklüğünün analiz için yeterli olduğunu göstermektedir. Barlett testi sonucunda değişkenler arası korelasyonun $p < 0.000$ düzeyinde anlamlı olduğu anlaşılmıştır (Akgül ve Çevik, 2003: 104).

Tablo 1. Faktör Analizi

FAKTÖRLER	Faktör Yüğü	Açıklanan Varyans
Faktör 1: Şikâyetin İşlevselliği		
29. Hastanelerin şikâyetleri dikkate alarak gelecekte daha iyi hizmet sunacaklarına inanırım.	0.890	14.789
28. Hastanelerin şikâyetleri dikkate alacağına inanırım.	0.875	
26. Hastanenin şikâyetimi dikkate alıp gelecekte daha iyi bir hizmet vereceğine inanırım.	0.868	
30. Şikâyetçi olduğumda, hastanelerin gelecekte daha iyi bir hizmet sunacağına ve bunun diğer hastalara fayda sağlayacağına inanırım.	0.864	
27. Şikâyetim sonucunda mağduriyetimin tekrar yaşanmayacağına inanırım.	0.825	
25. Şikâyetim sonucunda mağduriyetimin giderileceğine inanırım.	0.801	
Faktör 2: Üçüncü Tarafa Yönelik Şikâyet		
12. Yaşadığım sorunla ilgili CİMER'e başvururum.	0.909	12.265
13. Yaşadığım sorunla ilgili SABİM'e başvururum.	0.884	
11. Yaşadığım sorunla ilgili BİMER'e başvururum.	0.869	
14. Yaşadığım sorunla ilgili Hasta Başvuru Bildirim Sistemine başvururum.	0.641	
10. Yaşadığım sorunla ilgili mahkemeye/avukata başvururum.	0.613	
15. Yaşadığım sorunla ilgili hasta hakları derneği vb. kuruluşlarla iletişime geçerim.	0.595	
Faktör 3: Kuruma Yönelik Şikâyet		
2. Hastaneye başvurup, sorunumla ilgilenmelerini isterim.	0.811	9.381
1. Hastane yönetimine şikâyetinde bulunurum.	0.757	
3. Hasta hakları birimine başvurup, sorunumla ilgilenmelerini isterim.	0.719	
4. Hastane personeline şikâyetinde bulunurum.	0.588	
5. Hastanede bulunan şikâyet kutularına şikâyet formunu doldurup bırakırım.	0.555	
Faktör 4: Hastanın Çevresine Yönelik Şikâyet		
8. Yaşadığım olayla ilgili olumsuz düşüncelerimi tanıdığım kişilere aktarırım.	0.805	8.692
7. Çevremi sorun yaşadığım hizmeti kullanmamaya ikna ederim.	0.804	
6. Çevremi konuyla ilgili uyarırım.	0.745	
9. Çevremle yaşadığım sorun hakkında konuşurum.	0.727	
Faktör 5: Sağlık Kurumunun Denetlenebilirliği		
34. Hastaneler hastaların memnun kalmadıkları hizmet sunumu konusunda tedbirler almalıdırlar.	0.817	7.976
36. Hastaneler daha sık denetlenmelidir.	0.772	
35. Hastaneler biraz daha dikkate ederlerse, memnuniyetsizliğim meydana gelmeyecek.	0.727	
Faktör 6: Sağlık Sistemi Önyargısı		
32. Çoğu hastane, hastalarını önemsemez.	0.840	6.748
33. Hastalar tedavileri bittikten sonra hastaneler için önemini yitirirler.	0.810	
31. Kaliteli bir sağlık hizmeti almak oldukça zordur.	0.783	
Faktör 7: Şikâyeti Yayma ve Boykot		
19. Memnun kalmadığım bir sağlık hizmeti yaşadığımda bir daha aynı hastaneden hizmet almam.	0.663	6.184
17. Diğer insanların görmesi için şikâyetimi internette (forum, blog, ekşisözlük doktorsitesi.com, şikâyetvar.com vb.) paylaşıyorum.	0.663	
18. Diğer insanların görmesi için şikâyetimi sosyal medyada (facebook, twitter, instagram vb.) paylaşıyorum.	0.633	
20. Memnun kalmadığım bir sağlık hizmeti yaşadığımda bir daha aynı hekimden hizmet almam.	0.623	
Faktör 8: Şikâyete Yönelik Tutum		
21. Memnun kalmadığım hizmeti şikâyet etmemek beni huzursuz eder.	0.739	4.471
22. Memnun kalmadığım hizmeti şikâyet etmek görevimdir	0.665	

KMO: 0.863 Barlett Testi: 7747.472, $p < 0.000$

Hasta şikâyet davranışı anketi verilerine yapılan faktör analizi sonucunda Şikâyetin İşlevselliği, Üçüncü Tarafa Yönelik Şikâyet, Kuruma Yönelik Şikâyet, Hastanın Çevresine Yönelik Şikâyet, Sağlık Kurumunun Denetlenebilirliği, Sağlık Sistemi Önyargısı, Şikâyeti Yayma ve Boykot, Şikâyete Yönelik Tutum olmak üzere 8 faktöre ayrılmıştır (Tablo 1). Bu faktörler, varyansın toplam %70.507'sini açıklamaktadır. Faktör analizine göre her bir faktör güvenilir olarak bulunmuştur (Kılıç, 2016: 48).

4.2. Boyutların Psikometrik Özellikleri

Araştırmada katılımcıların şikâyet davranış eğilimi; kuruma yönelik şikâyet, hastanın çevresine yönelik şikâyet, üçüncü tarafa yönelik şikâyet, şikâyeti yayma ve boykot olmak üzere 4 boyut çerçevesinde değerlendirilmiştir. Her bir boyutun aldığı değerler Tablo 2'de gösterilmiştir.

Tablo 2. Hasta Şikâyet Davranış Eğilimi Boyutlarının Psikometrik Özellikleri

Boyutlar	İfade Sayısı	Max/Min	Cronbach Alpha	\bar{X}	SS	Normallik Testi	
						Kurtosis (Basıklık)	Skewness (Çarpıklık)
Kuruma Yönelik Şikâyet	5	5-1	0.817	3.279	0.999	-0.441	-0.194
Hastanın Çevresine Yönelik Şikâyet	4	5-1	0.844	3.921	0.972	-0.353	-0.638
Üçüncü Tarafa Yönelik Şikâyet	6	5-1	0.894	2.557	0.069	-0.805	0.257
Şikâyeti Yayma ve Boykot	4	5-1	0.689	3.226	0.991	-0.696	-0.001

Kuruma Yönelik Şikâyet: Bu boyut 5 ifadeden oluşmaktadır. İfadeler hastaların doğrudan hastane içinde bir birim, mercii ya da personele şikâyetin iletilmesi ile ilgilidir. Kuruma Yönelik Şikâyet boyutunun aritmetik ortalaması 3.279 ve standart sapması 0.999 olarak bulunmuştur. Cronbach Alpha ise 0.817 olarak güvenilir bulunmuştur.

Hastanın Çevresine Yönelik Şikâyet: Bu boyut 4 ifadeden oluşmaktadır. İfadeler hastaların şikâyetlerini ve olumsuz düşüncelerini tanıdıklarıyla paylaşmasıyla ilgilidir. Hastanın Çevresine Yönelik Şikâyet boyutunun aritmetik ortalaması 3.921 ve standart sapması 0.972 olarak bulunmuştur. Cronbach Alpha ise 0.844 olarak güvenilir bulunmuştur.

Üçüncü Tarafa Yönelik Şikâyet: Bu boyut 6 ifadeden oluşmaktadır. İfadeler şikâyetin hastane dışında SABİM, CİMER, HBBS gibi üçüncü bir tarafa şikâyetin iletilmesi ile ilgilidir. Üçüncü Tarafa Yönelik Şikâyet boyutunun aritmetik ortalaması 2.557 ve standart sapması 0.069 olarak bulunmuştur. Cronbach Alpha ise 0.894 olarak güvenilir bulunmuştur.

Şikâyeti Yayma ve Boykot: Bu boyut 4 ifadeden oluşmaktadır. İfadeler hastaların şikâyetlerini diğer insanların da duymasını sağlayacak şekilde sosyal medya ve internet aracılığıyla iletilmesi ve aynı sağlık kurumu ya da hekimden tekrar hizmet almayacağı ile ilgilidir. Şikâyeti Yayma ve Boykot boyutunun aritmetik ortalaması 3.226 ve standart sapması 0.991 olarak bulunmuştur. Cronbach Alpha ise 0.689 olarak güvenilir bulunmuştur.

Katılımcıların şikâyet davranışının belirleyicisi olan değişkenlere ilişkin boyutların psikometrik özellikleri aşağıda Tablo 3’de yer almaktadır.

Tablo 3. Hasta Şikâyet Davranışının Belirleyicilerine İlişkin Boyutlarının Psikometrik Özellikleri

Boyutlar	İfade Sayısı	Max/Min	Cronbach Alpha	\bar{X}	SS	Normallik Testi	
						Kurtosis (Basıklık)	Skewness (Çarpıklık)
Şikâyete Yönelik Tutum	2	5-1	0.612	3.409	1.037	-0.488	-0.253
Şikâyetin İşlevselliği	6	5-1	0.940	2.826	1.091	-0.727	0.001
Sağlık Sistemi Önyargısı	3	5-1	0.787	3.258	1.052	-0.559	-0.135
Sağlık Kurumunun Denetlenebilirliği	3	5-1	0.809	4.154	0.892	0.408	-0.990

Şikâyete Yönelik Tutum: Bu boyut 2 ifadeden oluşmaktadır. İfadeler hastaların şikâyet etme eylemine yönelik tutumları ile ilgilidir. Şikâyete Yönelik Tutum boyutunun aritmetik ortalaması 3.409 ve standart sapması 1.037 olarak bulunmuştur. Cronbach Alpha ise 0.612 olarak güvenilir bulunmuştur.

Şikâyetin İşlevselliği: Bu boyut 6 ifadeden oluşmaktadır. İfadeler hastaların şikâyetin başarılı olma olasılığını fark etmesi ve şikâyetin algılanan değeri ile ilgilidir. Şikâyetin İşlevselliği boyutunun aritmetik ortalaması 2.826 ve standart sapması 1.091 olarak bulunmuştur. Cronbach Alpha değeri ise 0.940 olarak güvenilir bulunmuştur.

Sağlık Sistemi Önyargısı: Bu boyut 3 ifadeden oluşmaktadır. İfadeler hastalar genel olarak sağlık sistemine dair düşünceleri ile ilgilidir. Sağlık Sistemi Önyargısı boyutunun aritmetik ortalaması 3.258 ve standart sapması 1.052 olarak bulunmuştur. Cronbach Alpha ise 0.787 olarak güvenilir bulunmuştur.

Sağlık Kurumunun Denetlenebilirliği: Bu boyut 3 ifadeden oluşmaktadır. İfadeler hastaların sağlık kurumlarının denetlenebilir olmasına yönelik algılarıyla ile ilgilidir. Sağlık Kurumunun Denetlenebilirliği boyutunun aritmetik ortalaması 4.154 ve standart sapması 0.892 olarak bulunmuştur. Cronbach Alpha ise 0.809 olarak güvenilir bulunmuştur.

Araştırmalar sonucu elde edilen veri setinin normal dağılım sergileyip sergilemediğini yorumlayabilmek için basıklık ve çarpıklık katsayılarının +1.5 ile -1.5 arasında bir değer alması gerekmektedir (Tabachnick ve Fidell, 2013). Tablo 2’ye ve Tablo 3’e bakıldığında bu çalışmanın basıklık ve çarpıklık katsayılarının -1.5 ile +1.5 arasında değerler aldığı görülmektedir. Bu sebeple veri setinin normal dağılıma uygun olduğu görülmüş ve verilerin analizinde parametrik testler kullanılmıştır.

4.3. Boyutlarının Demografik Değişkenlere Göre Karşılaştırılması

Tablo 4. Şikâyet Davranış Eğilimi Boyutlarının Demografik Değişkenlere Göre Karşılaştırılması

Değişkenler	N	Kuruma Yönelik Şikâyet		Hastanın Çevresine Yönelik Şikâyet		Üçüncü Tarafa Yönelik Şikâyet		Şikâyeti Yayma ve Boykot	
		\bar{X}	SS	\bar{X}	SS	\bar{X}	SS	\bar{X}	SS
Cinsiyet									
Kadın	263	3.248	0.956	3.899	0.980	2.479	1.068	3.212	0.950
Erkek	166	3.229	1.071	3.980	0.954	2.685	1.067	3.271	1.052
Test İstatistiği		t= -0.817 p= 0.414		t= -0.837 p=0.403		t= -1.943 p=0.053		t=-0.592 p=0.554	
Yaş (Yıl)									
18-29	243	3.257	3.257	3.927	0.967	2.531	1.095	3.214	1.012
30-39	91	3.172	3.172	3.910	0.896	2.643	1.023	3.338	0.951
40+	93	3.471	3.471	3.957	1.060	2.543	1.069	3.198	0.977
Test İstatistiği		F=2.297 p=0.952		F=0.088 p=0.916		F=0.366 p=0.694		F=0.604 p=0.547	
Gelir (TL)									
-1999	101	3.2.85	0.991	3.990	0.916	2.516	0.982	3.201	0.939
2000+	181	3.277	1.000	3.988	0.912	2.695	1.079	3.359	0.958
Test İstatistiği		t=0.06 p=0.952		t=0.018 p=0.986		t=-1.384 p=0.167		t=-1.334 p=0.183	
Medeni Durum									
Evli	170	3.444	0.936	3.990	0.956	2.669	1.029	3.261	0.936
Evli Değil	254	3.182	1.032	3.891	0.984	2.503	1.093	3.231	1.025
Test İstatistiği		t= 2.657 p=0.008*		t= 1.033 p=0.302		t= 1.567 p=0.118		t=0.310 p=0.756	
Meslek									
Kamu Çalışanı	123	3.320	1.028	4.138	0.790	2.674	1.055	3.221	0.874
Özel Sektör Çalışanı	81	3.190	0.968	3.929	0.958	2.600	1.081	3.466	0.969
Çalışmayan	45	3.530	0.866	3.888	1.019	2.518	1.042	3.100	0.957
Öğrenci	127	3.139	0.996	3.870	1.058	2.366	1.044	3.131	1.055
Test İstatistiği		F=2.047 p=0.107		F=1.911 p=0.127		F=1.904 p=0.128		F=2.303 p=0.077	
Eğitim Durumu									
İlköğretim	55	3.405	0.945	3.890	1.095	2.442	1.156	3.200	0.986
Lise	57	3.269	1.129	4.008	1.091	2.854	1.229	3.370	1.148
Ön Lisans	60	3.586	0.916	3.900	0.858	2.880	0.911	3.175	1.001
Lisans	178	3.122	1.029	3.888	0.987	2.386	1.034	3.141	0.950
Lisansüstü	66	3.285	0.899	4.189	0.714	2.638	1.064	3.367	0.934
Test İstatistiği		F=2.850 p=0.024*		F=1.344 p=0.253		F=3.850 p=0.004		F=1.006 p=0.404	

Kuruma yönelik şikâyet boyutunun katılımcıların medeni durumlarına göre karşılaştırılması yapıldığında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olduğu tespit edilmiştir (t=2.657, p=0.008). Farkın kaynağına bakıldığında evli bireylerin evli olmayanlara göre puanlarının yüksek olduğu yani evli bireylerin evli olmayanlara göre daha çok kuruma yönelik şikâyet davranışında bulunduğu görülmüştür. Aynı şekilde kuruma yönelik şikâyet boyutunun eğitim durumuna göre karşılaştırılması yapıldığında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olduğu görülmüştür (F=2.850, p=0.024). Farkın kaynağı incelendiğinde ön lisans mezunlarının lisans mezunlarından yüksek puan aldığı görülmektedir. Buna göre ön lisans mezunları lisans mezunlarına göre kuruma şikâyet etmeye daha çok yatkındır.

Üçüncü tarafa yönelik şikâyet boyutunun katılımcıların eğitim durumuna göre karşılaştırılması yapıldığında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olduğu tespit edilmiştir ($F=3.850$, $p=0.004$). Eğitim durumundaki bu fark ilköğretim ve lisans mezunlarının lise ve ön lisans mezunlarına göre puanının düşük olmasından kaynaklanmaktadır. Yani lise ve ön lisans mezunları, ilköğretim ve lisans mezunlarına göre üçüncü tarafa yönelik şikâyette bulunmaya daha yatkındır.

Tablo 5'e bakıldığında; şikâyetin işlevselliği boyutunun katılımcıların cinsiyetine ($t=-3.302$, $p=0.001$), yaşına ($F=5.600$, $p=0.004$), gelir düzeyine ($t=-2.160$, $p=0.032$), medeni durumuna ($t=4.269$, $p=0.00$), mesleğine ($F=4.764$, $p=0.003$) ve eğitim durumuna ($F=7.701$, $p=0.000$) göre karşılaştırılması yapıldığında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olduğu tespit edilmiştir. Farkın kaynağı incelendiğinde erkeklerin kadınlara göre, 2000 ve üstü gelirlilerin 1999 ve altı gelirlilere göre, evlilerin evli olmayanlara göre yüksek puan aldığı yani bu kişilerin diğerlerine göre daha çok şikâyetin işlevsel olduğunu düşündüğü görülmektedir. Yaş grubundaki anlamlı farklılık 40 yaş ve üstü kişilerin 19-29 yaş üstü kişilere göre daha fazla şikâyetin işlevsel olduğunu düşünmesinden kaynaklanmaktadır. Meslek grubundaki anlamlı farklılığın sebebi özel sektör çalışanları ve çalışmayanlara göre öğrencilerin daha düşük puan alması yani şikâyetin daha az işlevsel olduğunu düşünmesinden kaynaklanmaktadır. Eğitim grubundaki anlamlı farklılığın sebebi ise lisans mezunlarının; ilköğretim, lise ve ön lisans mezunlarından, lisansüstü mezunlarının; ilköğretim ve önlisans mezunlarından daha düşük puan almasından kaynaklanmaktadır. Bu durumda ilköğretim, önlisans ve lise mezunları lisans mezunlarına göre daha fazla şikâyetin işlevsel olduğunu düşünmektedir. Yine lisansüstü mezunlarına göre ilköğretim ve ön lisans mezunları şikâyetin daha çok işlevsel olduğunu düşünmektedir.

Tablo 5. Şikâyet Davranışı Belirleyicilerine İlişkin Boyutların Demografik Değişkenlere Göre Karşılaştırılması

Değişkenler	N	Şikâyetin İşlevselliği		Sağlık Sistemi Önyargısı		Sağlık Kurumunun Denetlenebilirliği		Şikâyete Yönelik Tutum	
		\bar{X}	SS	\bar{X}	SS	\bar{X}	SS	\bar{X}	SS
Cinsiyet									
Kadın	263	2.682	1.076	3.190	1.037	4.171	0.958	3.368	0.983
Erkek	166	3.036	1.087	3.355	1.076	4.129	0.782	3.478	1.124
Test İstatistiği		$t=-3.302$ $p=0.001$		$t=-1.582$ $p=0.114$		$t=0.476$ $p=0.634$		$t=-1.072$ $p=0.284$	
Yaş (Yıl)									
18-29	243	2.687	1.111	3.273	1.067	4.198	0.924	3.405	1.005
30-39	91	2.849	1.097	3.402	1.068	4.048	0.827	3.324	1.091
40+	93	3.128	0.993	3.053	0.995	4.136	0.878	3.353	1.077
Test İstatistiği		$F=5.600$ $p=0.004$		$F=2.636$ $p=0.073$		$F=0.630$ $p=0.533$		$F=0.949$ $p=0.388$	
Gelir (TL)									
-1999	101	2.680	1.110	3.374	1.045	4.254	0.836	3.514	1.019
2000+	181	2.974	1.087	3.383	1.036	4.114	0.861	3.356	1.047
Test İstatistiği		$t=-2.160$ $p=0.032$		$t=-0.066$ $p=0.948$		$t=1.321$ $p=0.188$		$t=1.543$ $p=0.124$	
Medeni Durum									
Evli	170	3.090	1.031	3.215	1.051	4.104	0.861	3.514	1.019
Evli Değil	254	2.635	1.104	3.278	1.058	4.189	0.914	3.356	1.047
Test İstatistiği		$t=4.269$ $p=0.00$		$t=-0.604$ $p=0.546$		$t=-0.950$ $p=0.343$		$t=1.543$ $p=0.124$	
Meslek									

Kamu Çalışanı	123	2.830	1.118	3.284	1.015	4.338	0.714	3.487	1.064
Özel Sektör Çalışanı	80	2.972	1.119	3.564	1.037	3.396	0.892	3.387	1.224
Çalışmayan	45	3.040	1.084	3.259	1.152	4.259	0.887	3.555	0.854
Öğrenci	127	2.489	1.051	3.021	1.068	4.210	0.905	3.362	0.958
Test İstatistiği		F=4.764 p=0.003		F=4.406 p=0.005		F=3.310 p=0.020		F=0.564 p=0.639	
Eğitim Durumu									
İlköğretim	55	3.287	1.050	3.242	1.197	4.036	1.045	3.681	1.024
Lise	57	3.014	1.184	3.409	1.215	4.190	0.805	3.342	1.203
Ön Lisans	60	3.137	1.044	3.275	1.034	4.088	0.989	3.483	1.037
Lisans	178	2.535	1.063	3.192	1.011	4.222	0.859	3.337	1.031
Lisansüstü	66	2.722	1.025	3.282	0.959	4.282	0.728	3.522	0.900
Test İstatistiği		F=7.701 p=0.000		F=0.471 p=0.757		F=0.857 p=0.490		F=1.440 p=0.220	

Sağlık sistemi önyargısı boyutunun katılımcıların mesleğine göre karşılaştırılması yapıldığında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olduğu tespit edilmiştir (F=4.406, p=0.005). Farkın kaynağına bakıldığında öğrencilerin özel sektör çalışanlarına göre daha düşük puan aldığı görülmektedir. Bu durum özel sektör çalışanlarının sağlık sistemine yönelik önyargılarının öğrencilere göre daha fazla olmasını göstermektedir.

Sağlık kurumunun denetlenebilirliği boyutunun katılımcıların mesleğine göre karşılaştırılması yapıldığında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olduğu tespit edilmiştir (F=3.310, p=0.020). Farkın kaynağına bakıldığında kamuda çalışanların özel sektör çalışanlarına göre yüksek puan aldığı görülmektedir. Bu durum kamuda çalışan bireylerin sağlık kurumunun denetlenebilir olduğuna dair inancının özel sektör çalışanlarına kıyasla yüksek olduğu anlamına gelmektedir.

4.4. Değişkenler Arası Korelasyon Analizi

Korelasyon analizinde değişkenler arasındaki ilişkiler aşağıdaki kriterlere göre değerlendirilmiştir (Şekil 1).

Şekil 1. Korelasyon katsayısı

R	İlişki
0.00-0.25	Çok Zayıf
0.26-0.49	Zayıf
0.50-0.69	Orta
0.70-0.89	Yüksek
0.90-1.00	Çok Yüksek

Kaynak: Kalaycı, 2006: 116

Hastaların şikâyet davranışı eğilimi ile şikâyet davranışının belirleyicileri arasında ilişkiler saptanmıştır (Tablo 6).

Tablo 6. Değişkenler Arası Korelasyon Analizi Tablosu

BOYUT		1	2	3	4	5	6	7	8
HASTA ŞİKÂyet DAVRANIŞI	1. Kuruma Yönelik Şikâyet	1							
	2. Hastanın Çevresine Yönelik Şikâyet	r=-0.279** p=0.000	1						

	3. Üçüncü Tarafa Yönelik Şikâyet	r=0.489** p=0.000	r=0.213** p=0.000	1					
	4. Şikâyeti Yayma ve Boykot	r=0.245** p=0.000	r=0.366** p=0.000	r=0.379** p=0.000	1				
HASTA ŞİKÂYET DAVRANIŞININ BELİRLEYİCİLERİ	5. Şikâyete Yönelik Tutum	r=0.419** p=0.000	r=0.319** p=0.000	r=0.327** p=0.000	r=0.261** p=0.000	1			
	6. Şikâyetin İşlevselliği	r=0.441** p=0.000	r=0.043 p=0.375	r=0.350** p=0.000	r=0.102* p=0.035	r=0.300** p=0.000	1		
	7. Sağlık Sistemi Önyargısı	r=-0.006 p=0.898	r=0.213** p=0.000	r=0.053 p=0.275	r=0.224** p=0.000	r=0.079 p=0.101	r=-0.124* p=0.010	1	
	8. Sağlık Kurumunun Denetlenebilirliği	r=0.152** p=0.002	r=0.424** p=0.000	r=0.040* p=0.040	r=0.154** p=0.001	r=0.269** p=0.000	r=0.036 p=0.457	r=0.266** p=0.000	1
** . 0.01 düzeyinde anlamlı bir ilişki vardır.									
* . 0.05 düzeyinde anlamlı bir ilişki vardır.									

Buna göre; Şikâyetin işlevselliği boyutu ile sağlık sistemi önyargısı boyutu arasında çok zayıf, negatif yönde ($r=-0.124$, $p=0.010<0.05$) anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir. Sağlık sistemi önyargısı boyutu ile sağlık kurumunun denetlenebilirliği boyutu arasında zayıf ($r=0.266$, $p=0.000<0.01$) pozitif yönde anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir.

Hasta şikâyet davranışının alt boyutu olan kuruma yönelik şikâyet boyutu ile hasta şikâyet davranışının belirleyicilerinin alt boyutu olan şikâyete yönelik tutum boyutu arasında zayıf ($r=0.419$, $p=0.000<0.01$), şikâyetin işlevselliği boyutu arasında zayıf ($r=0.441$, $p=0.000<0.01$), sağlık kurumunun denetlenebilirliği boyutu çok zayıf ($r=0.152$, $p<0.01$) pozitif yönde anlamlı bir ilişki bulunmaktadır.

Hasta şikâyet davranışının alt boyutu olan hastanın çevresine yönelik şikâyet boyutu ile hasta şikâyet davranışının belirleyicilerinin alt boyutu olan şikâyete yönelik tutum boyutu ile arasında zayıf ($r=0.319$, $p=0.000<0.01$), sağlık sistemi önyargısı boyut ile arasında çok zayıf ($r=0.213$, $p=0.000<0.01$), sağlık kurumunun denetlenebilirliği boyutu ile arasında zayıf ($r=0.424$, $p=0.000<0.01$) pozitif yönde anlamlı bir ilişki bulunmaktadır.

Hasta şikâyet davranışının alt boyutu olan üçüncü tarafa yönelik şikâyet boyutu ile hasta şikâyet davranışının belirleyicilerinin alt boyutu olan şikâyete yönelik tutum boyutu ile arasında zayıf ($r=0.327$, $p=0.000<0.01$), şikâyetin işlevselliği boyutu ile arasında zayıf ($r=0.350$, $p=0.000<0.01$), sağlık kurumunun denetlenebilirliği boyutu ile arasında çok zayıf ($r=0.040$, $p=0.040<0.05$) pozitif yönde anlamlı bir ilişki bulunmaktadır.

Hasta şikâyet davranışının alt boyutu olan şikâyeti yayma ve boykot boyutu ile hasta şikâyet davranışının belirleyicilerinin alt boyutu olan şikâyete yönelik tutum boyutu ile arasında zayıf ($r=0.261$, $p=0.000<0.01$), şikâyetin işlevselliği boyutu ile arasında çok zayıf ($r=0.102$, $p=0.035<0.05$), sağlık sistemi önyargısı boyutu ile arasında çok zayıf ($r=0.224$, $p=0.000<0.01$), sağlık kurumunun denetlenebilirliği boyutu ile arasında çok zayıf ($r=0.154$, $p=0.001<0.01$) pozitif yönde anlamlı bir ilişki bulunmaktadır.

Hastaların sağlık kurumlarından aldıkları bir hizmet sonucu memnuniyetsiz kaldıkları sorunun ciddiyetini değerlendirdikleri bulgular, hastaların %2,80'i (12) sorunun hiç önemli olmadığını, %9,70'i

(42) önemli olmadığını, %22,90'ı (99) önemli olduğunu %18,50'si (80) çok önemli olduğunu ve %28,90'ı (125) ise kısmen önemli olduğunu göstermektedir. Sağlık kurumlarında yaşanan ve memnuniyetsizliğe sebep olan sorunun ciddiyeti ile hasta şikâyet davranışının yönü ve altında yatan faktörleri temsil eden boyutlar arasındaki ilişkiler Tablo 7'de yer almaktadır.

Elde edilen verilere göre; sağlık kurumlarında yaşanan sorunun ciddiyetiyle kuruma yönelik şikâyet boyutu arasında çok zayıf ($r=0.147$, $p=0.005<0.01$), hastanın çevresine yönelik şikâyet boyutu arasında çok zayıf ($r=0.253$, $p=0.000<0.01$), üçüncü tarafa yönelik şikâyet boyutu arasında çok zayıf ($r=0.182$, $p=0.001<0.01$), şikâyeti yayma ve boykot boyutu arasında zayıf ($r=0.268$, $p=0.000<0.01$), şikâyete yönelik tutum boyutu arasında zayıf ($r=0.266$, $p=0.000<0.01$), sağlık kurumunun denetlenebilirliği boyutu arasında çok zayıf ($r=0.258$, $p=0.000<0.01$) pozitif yönde anlamlı; sağlık sistemi önyargısı boyutu arasında çok zayıf ($r=-0.195$, $p=0.000<0.01$) negatif yönde anlamlı bir ilişki bulunmaktadır.

Tablo 7. Sorunun Ciddiyeti ile Değişkenler Arası Korelasyon Analizi Tablosu

BOYUT		1	2	3	4	5	6	7	8	9
HASTA ŞİKÂyet DAVRANIŞ EĞİLİMİ	1. Kuruma Yönelik Şikâyet	1								
	2.Hastanın Çevresine Yönelik Şikâyet	$r=0.279^{**}$ $p=0.000$	1							
	3. Üçüncü Tarafa Yönelik Şikâyet	$r=0.489^{**}$ $p=0.000$	$r=0.213^{**}$ $p=0.000$	1						
	4.Şikâyeti Yayma ve Boykot	$r=0.245^{**}$ $p=0.000$	$r=0.366^{**}$ $p=0.000$	$r=0.379^{**}$ $p=0.000$	1					
HASTA ŞİKÂyet DAVRANISININ	5.Şikâyete Yönelik Tutum	$r=0.419^{**}$ $p=0.000$	$r=0.319^{**}$ $p=0.000$	$r=0.327^{**}$ $p=0.000$	$r=0.261^{**}$ $p=0.000$	1				
	6. Şikâyetin İşlevselliği	$r=0.441^{**}$ $p=0.000$	$r=0.043$ $p=0.375$	$r=0.350^{**}$ $p=0.000$	$r=0.102^{*}$ $p=0.035$	$r=0.300^{**}$ $p=0.000$	1			
	7. Sağlık Sistemi Önyargısı	$r=-0.006$ $p=0.898$	$r=0.213^{**}$ $p=0.000$	$r=0.053$ $p=0.275$	$r=0.224^{**}$ $p=0.000$	$r=0.079$ $p=0.101$	$r=-0.124$ $p=0.010$	1		
	8.Sağlık Kurumunun Denetlenebilirliği	$r=0.152$ $p=0.002$	$r=0.424^{**}$ $p=0.000$	$r=0.040^{*}$ $p=0.040$	$r=0.154^{**}$ $p=0.001$	$r=0.269^{**}$ $p=0.000$	$r=0.036$ $p=0.457$	$r=0.266^{**}$ $p=0.000$	1	
9.SORUNUN CİDDİYETİ	$r=0.147^{**}$ $p=0.005$	$r=0.253^{**}$ $p=0.000$	$r=0.182^{**}$ $p=0.001$	$r=0.268^{**}$ $p=0.000$	$r=0.266^{**}$ $p=0.000$	$r=0.060$ $p=0.259$	$r=0.195^{**}$ $p=0.000$	$r=0.258^{**}$ $p=0.000$	1	
**. 0.01 düzeyinde anlamlı bir ilişki vardır.										
*. 0.05 düzeyinde anlamlı bir ilişki vardır.										

5. TARTIŞMA VE SONUÇ

Bu araştırmada Isparta'da ikamet eden hastaların şikâyet davranışlarının hangi yönde olacağını belirlemek, bu şikâyet davranışı ile ilişkili olan faktörleri ortaya koymak ve hasta şikâyetlerinin önemine dikkat çekmek amaçlanmaktadır. Bu kapsamda Isparta il merkezinde yaşayan 433 katılımcıya anket uygulanmıştır. Anket uygulamasında yer alan soruların katılımcılar tarafından anlaşılması güç bulunmuş ve bu durum araştırmayı sınırlandırmıştır. Anket sorularının hizmet alınan sağlık kurumlarına yönelik

şikâyetle ilgili olması katılımcılarda bir önyargı oluşturmuştur. Araştırmaya katılmanın kendilerini olumsuz olarak etkileyeceğini düşünen bazı katılımcılar ankete katılmayı reddetmiştir. Bu durum çalışmanın bütününde bir kısıt olarak yer almıştır. Anket uygulamasının belirli bir zaman diliminde kısıtlı bir örneklem üzerine yapılmış ve sonuçların bu evreni yansıttığı olması araştırmayı sınırlandıran bir diğer faktördür. Araştırma sonuçlarının tüm hasta davranışlarına genellenebilmesi için daha geniş çaplı örneklem üzerinde çalışılması gerekmektedir.

Araştırmadan elde edilen bulgulara göre; hastaların şikâyet davranışı eğilimlerinin sırasıyla hastanın çevresine yönelik şikâyet (3.921), kuruma yönelik şikâyet (3.279), şikâyeti yayma ve boykot (3.226), üçüncü tarafa yönelik şikâyet (2.557) şeklinde olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu sonuçlar, aldığı sağlık hizmetinden memnun olmayan hastaların bu durumu ilk olarak kuruma bildirmek yerine çevresiyle paylaşmayı tercih etme ihtimalini göstermektedir. Sağlık Bakanlığı, hayata geçirilen Sağlıkta Dönüşüm Programı ile hasta odaklı ve hasta memnuniyetine önem veren bir politika izlemektedir. Sağlık kurumlarının kalitesini artırmayı amaçlayarak bu doğrultuda uygulamalar yapmaktadır. Sağlık kuruluşlarının etkililiğini, verimliliğini, etkinliğini artırarak sağlık hizmetlerinin uluslararası standartlara erişmesini sağlamak adına çalışmalar yürütmektedir. Bu doğrultuda hasta memnuniyeti kadar hastaların memnun kalmadığı durumlar da önemlidir. Çünkü araştırma sonuçlarından da anlaşılacağı gibi memnun kalmayan hastalar çevrelerine yönelik şikâyette bulunma eğilimindedir. Ayrıca birçok araştırma göstermiştir ki memnun kalmayan müşteriler yaşadıkları olayı çevreleriyle paylaşmakta (Amerikan Teknik Destek Araştırma Programı'na göre ortalama 9-10 kişiyle) aynı kuruma başvuramaları konusunda uyarılmaktadır. Bu doğrultuda değerlendirildiğinde sağlık kurumundan hizmetle ilgili olumsuz duygu ve düşüncelerin hastalar arasında yayılması hastane imajını olumsuz etkileyebilir, hasta sadakati ve bağlılığının azalmasına sebep olabilir, diğer hastalarda sağlık kurumuna yönelik önyargıların oluşmasını tetikleyebilir. Dahası hastalar yaşadığı sorun karşısında aynı sağlık kurumunu bir daha tercih etmeyerek boykot ettiğinde, hastane memnun kalınmayan durumlardan haberdar olamamakta ve iyileştirme çalışmalarını bu doğrultuda düzenleyememektedir.

Araştırmaya katılan bireylerin cinsiyetine, gelirin, yaşına ve mesleğine göre hasta şikâyet davranışının alt boyutları incelendiğinde istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmamıştır. Literatür incelendiğinde Ndubisi ve Ling (2006) tarafından yapılan çalışmada da cinsiyetin şikâyet davranışı üzerinde belirgin bir fark oluşturmadığı yönündedir. Öte yandan cinsiyetin şikâyet davranışı üzerinde anlamlı farklılık oluşturduğunu savunan çalışmalar da mevcuttur ve farklılığın kaynağının nedeni olarak da erkeklerin kadınlardan daha fazla şikâyet davranışında bulunmasından kaynaklandığını belirten çalışmalar (Kitapçı, 2008: 117; Liu ve Zhang, 2007; Huang vd., 1996; Cornwell vd., 1991; Reiboldt, 2002; Day ve Bodur, 1978; Day ve Ash, 1979) olduğu gibi kadınların erkeklerden daha fazla şikâyet davranışında bulunmasından (Kolodinsky, 1993, Blodgett ve Andeson, 2000; McColl-Kennedy ve Sparks, 2003) kaynaklandığını belirten çalışmalar da bulunmaktadır. Araştırma sonucunun aksine gelirin şikâyet davranışı üzerindeki anlamlı farklılık oluşturduğuna (Fails ve Francis, 1996) yönelik çalışmalar mevcuttur. Bu çalışmaların bir kısmı düşük gelirli olan (Kolodinsky, 1992; Gronhaug ve

Zeltman, 1981) bir kısmı ise yüksek gelirlilerin (Sevim ve Sarı Daldı, 2009: 103; Kolodinsky, 1995; Singh, 1990a; Bearden ve Teel, 1983; Morganosky ve Buckley, 1987) daha fazla şikâyet davranışında bulunduğunu ortaya koymaktadır. Yine araştırma sonucunun aksine yaştan şikâyet davranışı ile ilişkisini belirlemek için yapılan çalışmalar incelendiğinde daha genç insanların daha fazla şikâyet davranışında bulunacağını ortaya koyan çalışmalar (Liu ve McClure, 2001; Bearden ve Teel, 1983; Laforge, 1989; Fails ve Francis, 1996; Day ve Landon 1977; Morganosky ve Buckley, 1987; Gronhaug ve Zeltman, 1981; Kitapçı, 2008:116) literatürde yer almaktadır.

Araştırmaya katılan bireylerin medeni durumuna göre hasta şikâyet davranışının alt boyutları incelendiğinde kuruma yönelik şikâyet boyutunda istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmuştur. Farkın kaynağı incelendiğinde bu durumun evli bireylerin evli olmayanlara göre daha çok kuruma yönelik şikâyet davranışında bulunma eğiliminde olmasından kaynaklandığı görülmektedir. Bu durum değerlendirilecek olunursa, evlilik başta çocuk olmak üzere kişinin sorumluluğunu artıran bir evredir. Hassasiyetleri artan evli çiftler yaşadıkları sorunlarda daha sorumlu davranarak kararlar verebilmektedir. Sağlık sektörü dışındaki literatür incelendiğinde araştırma sonucunun aksine Liu ve McClure (2001) tarafından yapılan çalışmada evli olmayanların evlilere göre daha fazla şikâyet davranışında buldukları sonucuna ulaşılmıştır.

Araştırmaya katılan bireylerin eğitim seviyesine göre hasta şikâyet davranışının alt boyutları incelendiğinde kuruma yönelik şikâyet ve üçüncü tarafa yönelik şikâyet boyutunda istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmuştur. Farkın kaynağı incelendiğinde ön lisans mezunlarının lisans mezunlarına göre kuruma yönelik şikâyetle bulunmaya daha çok yatkın olduğu öte yandan lise ve ön lisans mezunlarının, ilköğretim ve lisans mezunlarına göre üçüncü tarafa yönelik şikâyetle bulunmaya daha çok yatkın olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Literatür incelendiğinde ise yüksek eğitim seviyesine sahip kişilerin daha fazla şikâyet edeceğini savunan çalışmalarla (Bearden ve Teel, 1983, Singh, 1990a; Farhangmehr ve Silva, 1995; Kolodinsky ve Aleong 1990) karşılaşmak mümkündür.

Hasta şikâyet davranışı ile şikâyet davranışının belirleyicileri arasındaki ilişkiyi belirlemek için yapılan korelasyon analizi incelendiğinde; şikâyete yönelik tutum ile; kuruma yönelik şikâyet, hastanın çevresine yönelik şikâyet, üçüncü tarafa yönelik şikâyet, şikâyeti yayma ve boykot boyutları arasında pozitif yönde anlamlı ilişkiler bulunmuştur. Sağlık sistemi önyargısı ile hastanın çevresine yönelik şikâyet, şikâyeti yayma ve boykot boyutları arasında pozitif yönde anlamlı ilişkiler bulunmuştur. Bu sonuca göre hastaların sağlık sistemine dair önyargıları ne kadar yüksekse o minvalde memnun kalmadığı sağlık hizmetiyle ilgili çevresiyle konuşacağını, yaşanılan olayı internet aracılığıyla yayacağı ve aldığı hizmeti boykot edeceği söylenebilir. Şikâyetin işlevselliği boyutu ile kuruma yönelik şikâyet, üçüncü tarafa yönelik şikâyet, şikâyeti yayma ve boykot boyutları arasında pozitif yönde anlamlı ilişkiler bulunmuştur. Sağlık kurumunun denetlenebilirliği ile kuruma yönelik şikâyet, hastanın çevresine yönelik şikâyet, üçüncü tarafa yönelik şikâyet, şikâyeti yayma ve boykot boyutları arasında pozitif yönde anlamlı ilişkiler bulunmuştur. Bu durum şikâyete yönelik tutum, şikâyetin işlevselliği ve sağlık kurumunun denetlenebilirliği değişkenlerinin genel olarak şikâyet davranışının tüm yönleriyle

ilişkili olduğu sonucunu göstermektedir. Sağlık sistemine dair önyargısı olan kişilerin ise hastanın çevresine yönelik şikâyet, şikâyeti yayma ve boykot davranışında bulunacağı da diğer bir sonuçtur.

Sağlık kurumlarında yaşanan ve memnuniyetsizliğe sebep olan sorunun ciddiyeti ile hasta şikâyet davranışının yönü ve şikâyet davranışının belirleyicilerini temsil eden boyutlar arasındaki ilişkiyi belirlemek için yapılan korelasyon analizi incelendiğinde; sağlık kurumlarında yaşanan sorunun ciddiyetiyle kuruma yönelik şikâyet, hastanın çevresine yönelik şikâyet, üçüncü tarafa yönelik, şikâyeti yayma ve boykot, şikâyete yönelik tutum, sağlık kurumunun denetlenebilirliği boyutu arasında pozitif yönde anlamlı ilişkiler bulunmuştur. Sağlık sistemi önyargısı boyutu ile arasında ise negatif yönde anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Bu sonuçlara göre hastaların sağlık kurumlarından aldığı hizmette yaşadığı sorun ne kadar ciddi ve önemli ise, o derecede tüm şikâyet davranışlarını sergileme eğilimindedir. Bir diğer sonuca göre hastanın aldığı sağlık hizmetinde yaşadığı sorunun ciddiyetine bağlı olarak şikâyette bulunmaya yönelik düşünceleri de değişebilecek ve şikâyette bulunma eğilimi gösterecektir. Aynı zamanda yaşanan sorunun ciddiyetine bağlı olarak hastaların sağlık kurumunun denetlenebilir olmasına yönelik inançları da artmaktadır. Son olarak kişinin yaşadığı sorun ne kadar ciddi olursa sağlık sistemine duyduğu ön yargı da o derecede artma eğilimindedir.

Araştırma sonucunda hastaların en çok çevresine yönelik şikâyette bulunma eğiliminde olması literatürde yapılan araştırmalar çerçevesinde değerlendirildiğinde kurum imajını olumsuz yönde etkileyebilecek bir faktör olarak değerlendirilebilir. Bu nedenle sağlık kurumu yöneticileri, kurum imajını kötü etkileyebilecek olumsuz söylemlerin yayılmasını engelleyecek bir politika geliştirmelidir. Araştırma sonucunda elde edilen şikâyete yönelik tutumun şikâyet davranışı ile ilişkili olması durumu değerlendirilecek olursa, şikâyet etmenin olumsuz bir durum olmadığı ve işletme için iyileştirici gücünün olduğu düşüncesi sağlık işletmeleri tarafından benimsenmeli ve hastalar, gerekli kanallar aracılığıyla şikâyetlerini iletmeleri konusunda cesaretlendirilmelidir. Hastaların şikâyet davranışlarının yönü ile ilgili literatürde eksiklik olduğu saptanmıştır. Bu nedenle farklı örneklem grupları üzerinde hasta şikâyet davranışlarının yönü araştırılarak karşılaştırmalar yapılabilir. Aynı zamanda büyükşehirlerde yaşayan insanların farklı kültürel ve bireysel özelliklere sahip olduğu düşünüldüğünde şikâyet kültürü buralarda daha etkin olabilmektedir. Bu sebeple büyükşehirde yaşayan hastaların şikâyet davranışları tespit edilerek bu araştırmanın sonuçları ile karşılaştırma yapılabilir. Son olarak hastaların şikâyet davranışlarını derinlemesine ortaya koymak amacıyla, nitel araştırma yönteminin kullanıldığı araştırmalar da tasarlanabilir.

KAYNAKÇA

- Akgül, A. ve Çevik, O., (2003). İstatistiksel Analiz Teknikleri. Ankara, Emek Ofset.
- Azam, K., Javed, M., Arif, S., Rukhsar, N., Muzaffar, S., Ayyaz, K. M., Nawaz, M. A. & Ali, M. A., (2013). Determinants Affecting Customer's Complaint Intention: A Study in The

- Context of Pakistans Retail Market. *International Journal of Learning & Development*, 3(6), 139-152.
- Balcı, A., (2004). *Sosyal Bilimlerde Araştırma: Yöntem Teknik ve İlkeler*. Ankara, Pegem Yayınları.
- Bariş, G., (2008). *Kusursuz Müşteri Memnuniyeti için Şikâyet Yönetimi*. İstanbul, Mediacat Yayınları.
- Bearden, W. O. & Mason, J. B., (1984). An Investigation of Influences on Consumer Complaint Reports. *ACR North American Advances*, 11, 490-495.
- Bearden, W. O. & Tekel, J. E., (1983). Selected Determinants of Consumer Satisfaction and Complaint Reports. *Journal of marketing Research*, 20(1), 21-28.
- Best, A. & Andreasen A. R., (1977). Consumer Response to Unsatisfactory Purchases: A Survey of Perceiving Defects, Voicing Complaints and Obtaining Redress. *Law and Society Review*, 11(Spring), 701-742.
- Bloch, P. H. & Richins, M. L., (1983). A Theoretical Model for the Study of Product Importance Perceptions. *Journal of Marketing*, 47 (Summer), 69-81.
- Blodgett, J. G. & Anderson, R. D., (2000). A Bayesian Network Model of The Consumer Complaint Process. *Journal of Service Research*, 2(4), 321-338.
- Blodgett, J. G., Granbois, D. H. & Walters, R. G., (1993). The Effects of Perceived Justice on Complainants' Negative Word-of-Mouth Behavior and Repatronage Intentions. *Journal of Retailing*, 69(4), 399-428.
- Butelli, S., (2007). *Consumer Complaint Behavior (CCB): A Literature Review*. Northumbria University.
- Cornwell, T. B., Bligh, A. D. & Babakus, E., (1991). Complaint Behavior of Mexican American Consumers to A Third Party Agency. *Journal of Consumer Affairs*, 25(1), 1-18.
- Crie, D., (2003). Consumers' Complaint Behaviour. Taxonomy, Typology and Determinants: Towards A Unified Ontology. *Journal of Database Marketing & Customer Strategy Management*, 11(1), 60-79.
- Çaylak, P., & Tolon, M. (2014). Ağızdan Ağıza Pazarlama ve Tüketicilerin Ağızdan Ağıza Pazarlamayı Kullanımları Üzerine Bir Araştırma. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 15(3), 1-30.
- Davidow, M. & Dacin, P. A., (1997). Understanding and Influencing Consumer Complaint Behavior: Improving Organizational Complaint Management. *ACR North American Advances in Consumer Research*, 24, 450-456.

-
- Day, R. L. & Ash, S. B., (1979). Consumer Response to Dissatisfaction with Durable Products. *ACR North American Advances*.
- Day, R. L. & Bodur, M., (1978). Consumer Response to Dissatisfaction with Services and Intangibles. *ACR North American Advances*.
- Day, R. L. & Landon E. L., (1976). Collecting Comprehensive Consumer Compliant Data By Survey Research. *ACR North American Advances*, 3, 263-268.
- Day, R. L. & Landon, E. L., (1977). Toward a Theory of Consumer Complaining Behavior. *Consumer and Industrial Buying Behavior*, 95(1), 425-437.
- Fails, S. L. & Francis, S. K., (1996). Effect of Demographic Variables on Self Concept of Positive and Negative Word-of-Mouth. *Journal of Consumer Satisfaction Dissatisfaction And Complaining Behavior*, 9, 200-206.
- Farhangmehr, M. & Silva, M. (1995). Strategic Importance of Consumer's Complaints: An Empirical Study. *Marketing Today And For The 21th Century*, 1595-1604.
- Folkes, V. S., (1984). Consumer Reactions to Product Failure: An Attributional Approach. *Journal of Consumer Research*, 10(4), 398-409.
- Furlong, C., (1993). *Marketing for Keeps: Building your Business by Retaining your Customers*. New York.
- Goetzinger, L. M., (2007). *Consumer Complaint Behavior: Studies on Behavioral Dimensions and the Impact of the Internet*. Purdue University.
- Gökdeniz, İ., Durukan, T. ve Bozacı, İ., (2012). Müşterinin Firmaya Şikâyet Etme Eğilimini Etkileyen Bireysel Faktörler Üzerine Uygulamalı Bir Çalışma. *Aksaray Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 4(1), 17-36.
- Gronhaug, K. & Zeltman, G., (1981). Complainers and Non-Complainers Revisited: Another Look at the Data. *Advances in Consumer Research*, 8(1), 83-87.
- Heung, V. C. & Lam, T., (2003). Customer Complaint Behaviour Towards Hotel Restaurant Services. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 15(5), 283-289.
- Huang, J. H., Huang, C. T. & Wu, S., (1996). National Character and Response to Unsatisfactory Hotel Service. *International Journal of Hospitality Management*, 15(3), 229-243.
- Jacoby, J. & Jaccard, J. J., (1981). The Sources, Meaning and Validity of Consumer Complaint Behavior: A Psychological Analysis. *Journal of Retailing*, 57 (3), 4-24.

- Kalaycı, S., (2006). SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri. Ankara, Asil Yayın Dağıtım.
- Kılıç, S., (2016). Cronbach'ın Alfa Güvenirlik Katsayısı. Journal of Mood Disorders, 6(1), 47-48.
- Kım, C., Kım, S., Im, S. & Shin, C., (2003). The Effect of Attitude and Perception on Consumer Complaint Intentions. Journal of Consumer Marketing, 20(4), 352-371.
- Kitapçı, O., (2008). Restoran Hizmetlerinde Müşteri Şikâyet Davranışları: Sivas İlinde Bir Uygulama. Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 31, 111-120.
- Kolodinsky, J. & Aleong, J., (1990). An Integrated Model of Consumer Complaint Action Applied to Services: A Pilot Study. Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior, 3, 61-70.
- Kolodinsky, J., (1992). A System for Estimating Complaints, Complaint Resolution and Subsequent Purchases of Professional and Personal Services. Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior, 5, 36-44.
- Kolodinsky, J., (1993). Complaints, Redress and Subsequent Purchases of Medical Services by Dissatisfied Consumers. Journal of Consumer Policy, 16(2), 193-214.
- Kolodinsky, J., (1995). Usefulness of Economics in Explaining Consumer Complaints. Journal of Consumer Affairs, 29(1), 29-54.
- Laforge, M. C., (1989). Learned Helplessness as An Explanation of Elderly Consumer Complaint Behavior. Journal of Business Ethics, 8(5), 359-366.
- Laurent, G. & Kapferer, J. N., (1985). Measuring Consumer Involvement Profiles. Journal of Marketing Research, 22(1), 41-53.
- Liu, M. & Zhang, F., (2007). An Empirical Study of Factors Related to Consumer Complaint Behavior. In Integration and Innovation Orient to E-Society Volume 1 (pp. 379-389). Springer, Boston, MA.
- Liu, R. R. & McClure, P., (2001). Recognizing Cross-Cultural Differences in Consumer Complaint Behavior and Intentions: An Empirical Examination. Journal of Consumer Marketing, 18(1), 54-75.
- Mccoll-Kennedy, J. R. & Sparks, B. A., (2003). Application of Fairness Theory to Service Failures and Service Recovery. Journal of service research, 5(3), 251-266.
- Mcquarrie, E. F. & Munson, J. M., (1987). The Zaichkowsky Personal Involvement Inventory: Modification and Extension. Advances in Consumer Research, 14, 3640.

-
- Morganosky, M. A. & Buckley, H. M. (1987). Complaint Behavior: Analysis by Demographics, Lifestyle and Consumer Values. *ACR North American Advances*.
- Oly Ndubisi, N. & Yin Ling, T., (2006). Complaint Behaviour of Malaysian Consumers. *Management Research News*, 29(1/2), 65-76.
- Palmer, A., Beggs, R. & Keown-Mcmullan, C., (2000). Equity and Repurchase Intention Following Service Failure. *Journal of Services Marketing*, 14(6), 513-528.
- Parker, R., Funkhouser, R. & Chatterjee, A., (1993). Some Consumption Orientations Associated with Propensity to Complain. *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behaviour*, 6(2), 113-17.
- Reiboldt, W., (2002). Complaint Behavior and Satisfaction with Complaint Outcome: A Look At Gender Differences. *Consumer Interests Annual*, 48, 1-3.
- Richins, M. L., (1983). Negative Word-of-Mouth by Dissatisfied Consumers: A Pilot Study. *The Journal of Marketing*, 68-78.
- Richins, M. L., (1987). A Multivariate Analysis of Responses to Dissatisfaction. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 15(3), 24-31.
- Sevim, Ş. & Sarıaldı, E., (2009). Müşteri Şikâyet Eğilimlerinin Değerlendirilmesi Demiryolu Ulaşımı Üzerine Bir Araştırma. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, (25), 95-106.
- Singh, J., (1988). Consumer Complaint Intentions and Behavior: Definitional and Taxonomical Issues. *Journal of Marketing*, 52, 93-117.
- Singh, J., (1989). Determinants of Consumers' Decisions to Seek Third Party Redress: An Empirical Study of Dissatisfied Patients. *Journal of Consumer Affairs*, 23(2), 329-363.
- Singh, J., (1990a). Voice, Exit, and Negative Word-of-Mouth Behaviors: An Investigation Across Three Service Categories. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 18 (Winter), 1-15.
- Singh, J., (1990b). A Typology of Consumer Dissatisfaction Response Styles. *Journal of retailing*, 66(1), 57-100.
- Stauss, B., Seidel, W., (2004). *Complaint Management: The Heart of CRM*. USA, Thomson Business and Professional Publishing.
- Susskind, A. M., (2004). Consumer Frustration in The Customer-Server Exchange: The Role of Attitudes Toward Complaining and Information Inadequacy Related to Service Failures. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 28(1), 21-43.

Sümbüloğlu, K. & Sümbüloğlu, V., (2012). Biyoistatistik. Hatiboğlu Yayınları.

Tabachnick, B. G. & Fidell, L. S., (2013). Using Multivariate Statistics, 6th ed., Boston: Pearson.

Tax, S. S., Brown, S. W. & Chandrashekar, M., (1998). Customer Evaluations of Service Complaint Experiences: Implications for Relationship Marketing. *Journal of Marketing*, 62(2), 60-76.

Uslu, A., (2000). Tüketici Şikâyet Davranış Modelleri Üzerine Bir Değerlendirme. *Marmara Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 1(16), 379-386.

Uzunal, B., & Uydacı, M. (2010). Sağlık Kurumlarında Ağızdan Ağıza Pazarlama Ve Bir Pilot Çalışma. *Öneri Dergisi*, 9(34), 87-95.

Zachkowsky, J. L., (1985). Measuring the Involvement Construct. *Journal of Consumer Research*, 12 (December), 341-52.



TÜRKİYE EKONOMİSİNDE YAPISAL KIRILMALAR, YENİLENEBİLİR ENERJİ VE EKONOMİK BÜYÜME (1970-2016)*

STRUCTURAL BREAKS, RENEWABLE ENERGY AND ECONOMIC GROWTH IN TURKISH ECONOMY (1970-2016)

Murat ÇETİN¹, Aminullah RAHMANİ²

1. Prof. Dr., Tekirdağ Namık Kemal Üniversitesi, İİBF, İktisat Bölümü, mceetin@nku.edu.tr, <https://orcid.org/0000-0002-7886-4162>
2. aminrahmani56@hotmail.com, <https://orcid.org/0000-0002-6226-1850>

Makale Türü Article Type
Araştırma Makalesi Research Article

Başvuru Tarihi Application Date
21.02.2020 02.21.2020

Yayına Kabul Tarihi Admission Date
22.10.2020 10.22.2020

DOI
<https://doi.org/10.30798/makuiibf.689442>

* Bu çalışma, Prof. Dr. Murat Çetin danışmanlığında Namık Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İktisat ABD’de gerçekleştirilen “Türkiye Ekonomisinde Yenilenebilir Enerji Tüketimi ve Ekonomik Büyüme İlişkisi: Bir Zaman Serisi Analizi” başlıklı yüksek lisans tezinden türetilmiştir.

Öz

Bu çalışma, yapısal kırılmalar altında Türkiye’de 1970-2016 periyodunda yenilenebilir enerji-ekonomik büyüme ilişkisini ele almaktadır. Çalışma bu ilişkiyi incelemek için işgücü, sabit sermaye, finansal gelişme ve ticari açıklık değişkenlerini de modellere ilave etmektedir. PP ve Ng-Perron gibi klasik testlerin yanı sıra Lee-Strazicich iki yapısal kırılmalı testi de uygulanarak değişkenlerin durağanlığı incelenmektedir. Eş bütünleşme analizini gerçekleştirebilmek için ARDL sınır testi uygulanmaktadır. Nedensellik analizinde Toda-Yamamoto nedensellik testi kullanılmaktadır. Ampirik bulgular i) yapısal kırılmaların varlığında eş bütünleşmenin olduğunu; ii) yenilenebilir enerji tüketiminin ekonomik büyümeyi pozitif etkilediğini; iii) yenilenebilir enerji tüketimi ile ekonomik büyüme arasında çift yönlü bir nedenselliğin varlığını böylece geri besleme hipotezinin Türkiye ekonomisi için kanıtlandığını; iv) çalışmanın politika yapımcıları için önemli eğilimler sunabileceğini göstermektedir.

Anahtar Kelimeler: Yenilenebilir Enerji, Ekonomik Büyüme, Yapısal Kırılma, Sınır Testi, Nedensellik, Türkiye,

Abstract

This study deals with renewable energy consumption-economic growth link under the structural breaks in Turkey over the period 1970-2016. This study includes additional variables such as labor, fixed capital, financial development and openness into the models to investigate this relationship. We apply the classical tests such as PP and Ng-Perron test as well as the Lee-Strazicich test with two structural breaks to detect the stationarity of variables. We also apply the ARDL bounds test to carry out the cointegration analysis. The Toda-Yamamoto causality test is used for the causality analysis. The empirical findings show that i) there exists cointegration under the structural breaks; ii) renewable energy consumption positively affects economic growth; iii) there is a bidirectional causality between the variables, thus the feedback hypothesis is confirmed for Turkish economy; iv) the study can present important suggestions for policy makers.

Keywords: Renewable Energy, Economic Growth, Structural Break, Bounds Test, Causality, Turkey,

EXTENDED SUMMARY

Research Problem

Energy is generally accepted as a main socio-economic factor of development process. Eventhough primary energy sources remain important in the economic policies, renewable energy sources has started to appear in energy strategies and policies in many countries. In both theoretical and empirical literature, it has been an important investigation area to examine the effect of renewable energy sources on economy. In addition, there exists few studies analyzing the impact of renewable energy consumption on growth in Turkey.

Research Questions

What is the impact of renewable energy on growth in Turkish economy? Does renewable energy cause growth in Turkey?

Literature Review

Empirical studies have investigated various countries by using different time series or panel data methodologies. Many of them have used one empirical model to investigate this relationship. Whereas, this study has carried out a time series analysis. This study has also employed two empirical models and a test with two structural breaks to get robust empirical findings.

Methodology

This study investigates this link in Turkey for the 1970-2016 period. This study adds labour, fixed capital, financial development and openness to the growth specification as the other independent variables. The link between renewable energy and growth is determined by using two regression models in the context of time series methodology. The stationarity of variables is detected by PP, Ng-Perron and Lee- Strazicich tests. The cointegration analysis is carried out through the ARDL bounds test. The causality analysis is implemented by Toda-Yamamoto technique.

Results and Conclusions

First, the summary statistics and correlations of variables is illustrated. Second, there exists cointegration between the variables. Third, it is found that renewable energy consumption determines economic growth. Fourth, the results find bidirectional causality between these variables. The results have several policy implications for Turkey.

1. GİRİŞ

Enerji gerek sosyo-ekonomik bir kalkınma aracı olarak işlev görme gerekse temel bir beşeri gereksinim olma özelliğinden dolayı beşeri ve ekonomik faaliyetlerin ayrılmaz bir unsurudur (Esen ve Bayrak, 2017). Enerji kaynaklarının büyük bir kısmının petrol, kömür ve doğal gaz gibi yenilenemeyen enerji türlerinden oluştuğu bilinmektedir. Bununla birlikte günümüzde biyoenerji, hidroelektrik ve güneş enerjisi gibi yenilenebilir enerji kaynaklarına olan ilginin arttığı gözlenmektedir (Zou vd., 2016; Bishoge vd., 2018; Gielen vd., 2019).

Yenilenebilir enerji kaynakları; ekonomide artan enerji talebini karşılayabilmekte (Dong vd., 2018), karbondioksit başta olmak üzere sera gazı salınımlarını azaltabilmekte (Sugiawan ve Managi, 2016), enerji çeşitliliği ve enerji arzını artırabilmekte (Lin ve Zhu, 2019), ekonomik büyümede rol oynayabilmekte (Narayan ve Doytch, 2017) ve sosyal kalkınmada potansiyel bir sürükleyici güç olabilmektedir (Akella vd., 2009). Bunlara ilaveten; 2030 yılına kadar 24.4 milyon insanın, 2050 yılında ise 28 milyon kişinin yenilenebilir enerji sektöründe istihdamı öngörülmektedir (IRENA, 2017).

Bu bağlamda Türkiye ekonomisi ampirik olarak önemli bir uygulama alanı niteliğindedir. Türkiye'nin enerji ve doğal kaynak talebi büyüyen ekonomisi ve nüfusu nedeniyle artış eğilimindedir. 2002 yılından itibaren ortalama %5,5'lik bir büyüme oranıyla birlikte, OECD ülkeleri içerisinde son yıllarda enerji talebi en hızlı artış gösteren ülkelerden birisidir. Üstelik, enerji projeksiyonlarına göre bu artış trendinin orta ve uzun vadede devam edeceği öngörülmektedir (Türkiye Cumhuriyeti Uluslararası İlişkiler Bakanlığı, 2019).

Türkiye'nin enerji sektörü ve politikalarının artan enerji talebini karşılama, sürdürülebilir ekonomik büyümeyi hızlandırma, enerji güvenliği ve etkinliğini sağlama bağlamında yeniden ele alınmaya ihtiyacı vardır (IEA, 2016). Türkiye'nin enerji gereksinimlerinin yaklaşık %73'ünü ithal etmesi nedeniyle enerjide dışa bağımlı bir ekonomi olması, yenilenebilir enerji kaynaklarının önemini bir kat daha artırmaktadır. Su, rüzgâr, biyo yakıt, güneş, jeotermal enerji kaynakları potansiyelinden daha fazla istifade edilmesi yenilenemeyen enerji kaynaklarına olan talebi azaltarak dışa bağımlılığı azaltabileceği gibi ülkenin cari açığının düşürülmesi ve sürdürülebilir büyüme sürecine de hizmet edebilecektir. OECD (2018) verilerine göre; Türkiye ekonomisinin yenilenebilir enerji tüketimi sürekli artan bir trend sergilediği gibi, 2010 yılından itibaren de önemli ölçüde ivme kazanmıştır. Bu gelişmeler dikkate alındığında; yenilenebilir enerji tüketiminin ekonomi üzerindeki etkisinin özellikle de ekonomik büyüme ile olan ilişkisinin ampirik olarak analiz edilmesi önemli bir araştırma konusu olarak ortaya çıkmaktadır.

Çalışmanın temel amacı, ekonomik büyümenin bir belirleyicisi olarak yenilenebilir enerji tüketiminin etkisini Türkiye ekonomisi için 1970-2016 dönemi itibariyle ampirik olarak araştırmaktır. Türkiye ekonomisi örneğinde tek ülkeli olan bu çalışma, enerji literatürüne birkaç noktadan katkı sağlayabilecektir. İlk olarak; benzer çalışmalardan farklı olarak iki regresyon denklemi kurulmakta ve yenilenebilir enerji tüketiminin yanı sıra literatüre uygun olarak ticari dışa açıklık, işgücü, sabit sermaye

ve finansal gelişme de modellere dâhil edilmektedir. İkinci olarak; birim kök analizlerinde Phillip-Perron (1988), Ng-Perron (2001) birim kök testlerinin yanı sıra iki yapısal kırılmalı Lee- Strazicich (2003) birim kök testleri de kullanılmaktadır. Üçüncü olarak; değişkenler arasında bir eşbütünlüğün varlığı, yapısal kırılmalar da dikkate alınarak Pesaran vd. (2001)'in geliştirdiği ARDL sınır testi ile irdelenmektedir. Burada ayrıca ARDL modeli bağlamında kısa ve uzun dönem parametreleri tahmin edilmektedir. Dördüncü olarak; nedensellik analizi Toda-Yamamoto (1995) nedensellik yaklaşımı ile araştırılmaktadır. Son olarak; elde edilen ampirik bulgular politika yapıcılarına önemli tavsiyeler sunabilecektir.

2. LİTERATÜR

Solow'un neo-klasik büyüme yaklaşımının ekonomik büyümeyi fiziki sermaye ve teknolojik ilerlemeye dayandırdığı (Stern, ve Cleveland, 2004), içsel büyüme modellerinde de beşeri sermaye (Romer, 1990; Sala-i Martin, 1995), teknoloji ve kamu harcamaları (Barro, 1990), Ar-Ge ve inovasyon (Jones, 1995; Aghion ve Howitt, 1998) gibi faktörlerin büyüme sürecinde ön planda olduğu bilinen bir gerçektir.

Biyofiziksel yaklaşıma dayalı büyüme modellerinde enerji kullanımı hem doğrudan üretime katkı sağlamakta hem de sermaye ve işgücü faktörlerinin verimliliğinin artışında çok ciddi rol oynamaktadır (Hall ve Klitgaard, 2006; Pata, 2018). Biyofiziksel yaklaşım ayrıca üretim teknikleri içerisinde kullanılan girdiler arasında güçlü bir fiziksel bağımlılık olduğunu savunmaktadır (Cheristensen, 1989). Ekolojik iktisat ise enerjiyi birincil üretim faktörü olarak kabul eden biyofiziksel yaklaşım ile özde aynı görüşleri paylaşmaktadır. Ekolojik yaklaşıma göre; tüm değerler, sermaye, emek gibi tüm girdiler aslında enerjinin hareket etmesinin bir sonucu olarak doğmaktadır. Ekonomideki enerji akışı, ağırlıklı olarak fosil yakıtlar ve güneş rezervlerine hizmet etmektedir. Böylece, enerji stokunun yanı sıra enerji akışı da birincil girdi olarak görülebilmekte ve ekonomik büyüme/kalkınma sürecinin temel dinamiklerinden biri olarak kabul görmektedir (Stern ve Cleveland, 2004; Stern, 2010).

Enerji-ekonomik büyüme ilişkisi farklı hipotezler çerçevesinde ele alınabilmektedir. Büyüme hipotezine göre enerji tüketimi ekonomik büyümeye neden olmaktadır (Menegaki ve Tugcu, 2016), koruma hipotezinde ekonomik büyümeden enerji tüketimine doğru işleyen bir nedenselliğin varlığı kabul edilmekte (Ozturk, 2010), geri besleme hipotezine göre enerji tüketimi ile ekonomik büyüme karşılıklı ilişki içindedir (Payne, 2011), yansızlık hipotezi ise iki değişken arasında herhangi bir ilişkinin olmadığını öne sürer (Yildirim vd., 2011). Stern (2000), Kum vd. (2012) büyüme hipotezini, Kraft ve Kraft (1978), Cheng ve Lai (1997), Sari vd. (2008) koruma hipotezini, Glasure (2002), Ghali ve El-Sakka (2004), Mahadevan ve Asafu-Adjaye (2007) geri besleme hipotezini, Payne (2009), Ozturk ve Acaravci (2010), Menegaki (2011) ise yansızlık hipotezini destekleyen bulgular sunmuşlardır.

Zaman serisi çalışmalarından olan ve Amerikan ekonomisini analiz eden Troster vd. (2018) yenilenebilir enerji tüketimi ile ekonomik büyüme arasında çift yönlü nedenselliğe yönelik bulgu sunmuşlardır. ARDL sınır testi ve VECM nedensellik testini dikkate alan Gozgor (2018)'ün ABD

ekonomisini inceleyen çalışmasının sonuçları yenilenebilir enerji tüketiminin ekonomik büyümeyi artırdığı ve yenilenebilir enerji tüketiminin ekonomik büyümeye neden olduğu yönündedir. Aynı metodolojiyi kullanan Nyoni ve Phiri (2018) Güney Afrika ekonomisi için iki değişken arasında hem kısa hem de uzun dönemde istatistikî olarak anlamlı bir ilişki bulamamıştır. Wang vd. (2018) eşanlı denklem modelleri çerçevesinde Pakistan ekonomisini araştırmış, iki değişken arasında bir nedensellik tespit edememiştir.

Ben Mbarek vd. (2018) Tunus ekonomisini doğrusal olmayan nedensellik modelleri çerçevesinde analiz etmişlerdir. Çalışmadan elde edilen sonuçlar yenilenebilir enerji tüketimi ile ekonomik büyüme arasında çift yönlü nedenselliğe işaret etmektedir. Gozgor (2018) ile aynı metodolojiyi kullanan Rafındadi ve Oztürk (2017) Alman ekonomisi için, Shahbaz vd. (2015a) ise Pakistan ekonomisi için uzun dönemde yenilenebilir enerji tüketiminin ekonomik büyümeyi hızlandırdığı ve değişkenler arasında çift yönlü nedensellik ilişkisini ortaya koymuşlardır.

Ben Mbarek vd. (2015) Fransa ekonomisini ele aldıkları çalışmalarında ekonomik büyümeden yenilenebilir enerji kaynaklarına doğru işleyen bir nedenselliğe işaret etmişlerdir. İbrahim (2015) ABD ekonomisinde yenilenebilir enerji tüketiminin uzun dönemde ekonomik büyüme ile pozitif ilişki içinde olduğunu ve iki değişken arasında çift yönlü bir nedenselliğin varlığını ortaya koymuştur. Pao ve Fu (2013) Brezilya ekonomisi için yenilenebilir enerji tüketimi ile ekonomik büyüme arasında çift yönlü bir nedenselliğin yanı sıra yenilenebilir enerji tüketimi tüketiminin ekonomik büyümeyi hızlandırdığını belirlemiştir.

Tugcu vd. (2012) Kanada ve ABD’de uzun dönemde yenilenebilir enerji tüketiminin ekonomik büyümeyi pozitif etkilediğini; Japonya ve İngiltere’de yenilenebilir enerji tüketimi ile ekonomik büyüme arasında çift yönlü bir nedensellik ile Almanya’da ekonomik büyümeden yenilenebilir enerji tüketimine doğru işleyen tek yönlü bir nedensellik bulmuştur. Fang (2011) Çin ekonomisi için yenilenebilir enerji tüketimindeki %1’lik bir artışın kişi başına geliri % 0,12, kırsal kesim hane halkı yıllık gelirini % 0.44, kentsel hane halkı yıllık gelirini ise % 0.36 oranında artırdığını tespit etmiştir. Payne (2011)’nin ABD ekonomisi ile ilgili elde ettiği bulgular yenilenebilir enerji tüketiminin ekonomik büyümeye neden olduğu yönündedir.

Bowden ve Payne (2010) ABD ekonomisine yönelik yenilenebilir enerji tüketiminin ekonomik büyümenin nedeni olduğuna dair kanıt sunmaktadır. Maji ve Sulaiman (2019) ise 15 Batı Afrika ülkesini ele alıp, yenilenebilir enerji tüketiminin ekonomik büyümeyi negatif etkilediği sonucuna ulaşmıştır. Fotourehchi (2017)’nin 42 gelişmekte olan ülkeye ilişkin panel veri analizi sonuçları yenilenebilir enerji tüketiminden ekonomik büyümeye doğru bir uzun dönem nedenselliğine işaret etmektedir.

Bir başka panel veri çalışmasında Hassine ve Harrathi (2017) GCC ülkeleri için yenilenebilir enerji tüketiminin ekonomik büyümeyi pozitif etkilediği ve yenilenebilir enerji tüketiminden ekonomik büyümeye doğru işleyen bir uzun dönem nedenselliği yönünde bulgular elde etmiştir. Apergis ve Danuletiu (2014) 80 ülke için gerçekleştirdiği panel veri analizi sonuçları çerçevesinde uzun dönemde yenilenebilir enerji tüketiminin ekonomik büyümeye neden olduğuna işaret etmişlerdir. Ucan vd. (2014)

Avrupa ülkeleri örneğinde iki değişken arasında pozitif bir ilişkinin varlığını, yenilenemeyen enerji tüketiminden ekonomik büyümeye doğru bir uzun dönem nedenselliğini göstermektedir.

Türkiye ekonomisi ile ilgili sınırlı çalışmalar mevcuttur. Bu çalışmalardan Alper (2018) Türkiye ekonomisi örneğinde iki değişken arasında pozitif bir ilişkinin yanı sıra ekonomik büyümenin yenilenebilir enerji tüketimine neden olduğunu belirlemiştir. Bulut ve Muratoğlu (2018) Türkiye ekonomisinde uzun dönemde değişkenler arasında bir ilişki belirleyemediği gibi herhangi bir nedenselliğe de rastlamamıştır. Ocal ve Aslan (2013) Türkiye ile ilgili yenilenebilir enerji tüketiminin ekonomik büyümeyi uzun dönemde zayıflattığı ve ekonomik büyümenin yenilenebilir enerji tüketiminin nedeni olduğuna dair bulgular elde etmişlerdir.

3. AMPİRİK MODEL VE VERİ SETİ

Yenilenebilir enerji ile ekonomik büyüme arasındaki ilişki, aşağıdaki doğrusal regresyon modelleri baz alınarak araştırılmıştır:

$$LNGSYİH_t = \alpha_0 + \alpha_1 LNİŞG_t + \alpha_2 LNSER_t + \alpha_3 LNYE_t + \mu_{1t} \quad (1)$$

$$LNGSYİH_t = \alpha_0 + \alpha_1 LNİŞG_t + \alpha_2 LNSER_t + \alpha_3 LNYE_t + \alpha_4 LNFİN_t + \alpha_5 LNDT_t + \mu_{2t} \quad (2)$$

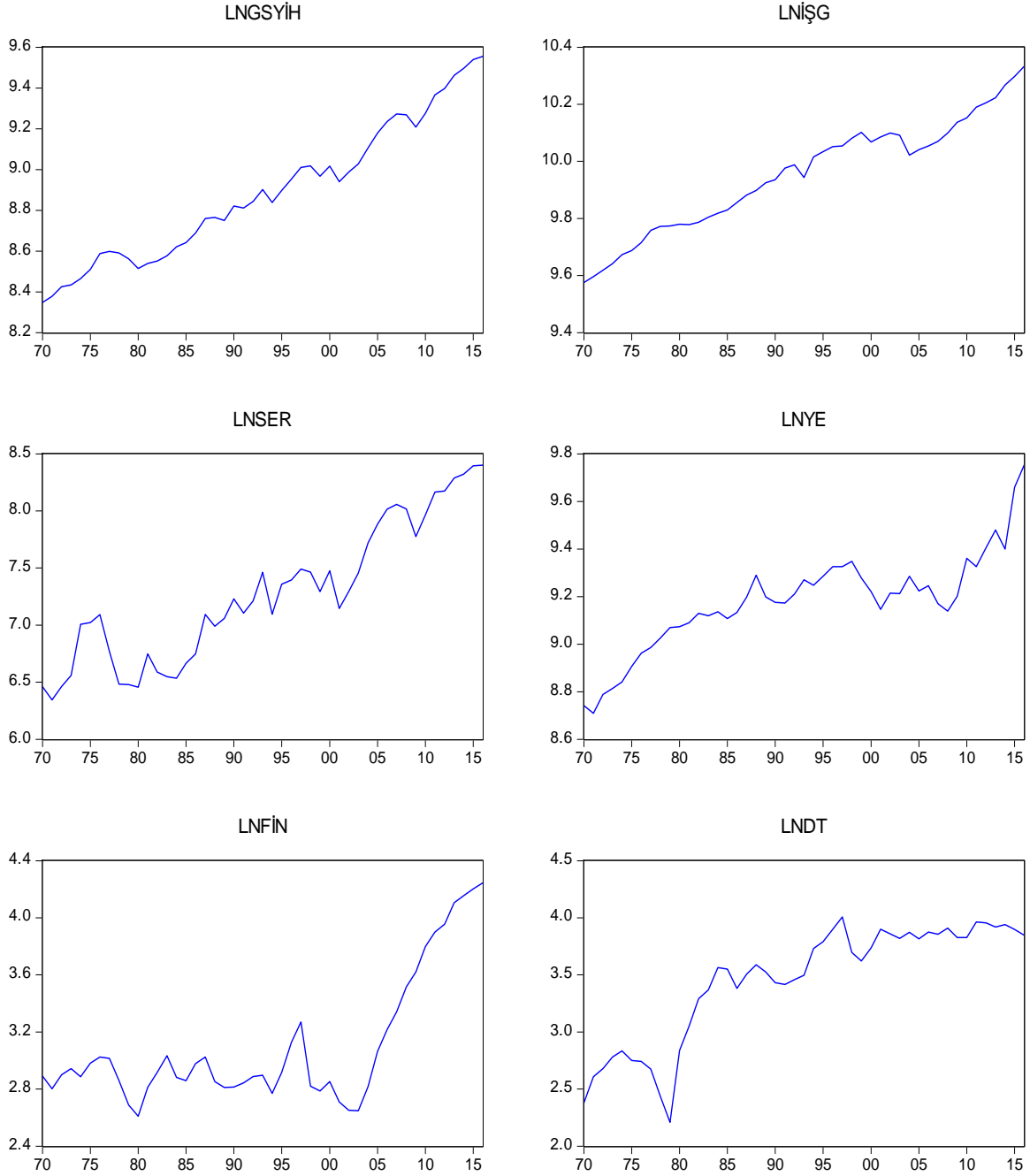
Bu modellerde Wang vd. (2011), Pao ve Fu (2013), Çetin (2016) ve Kahouli (2017)'nin kullandığı ampirik modeller belirleyici olmuştur. Modellerde GSYİH kişi başına reel geliri (2010 \$ sabit fiyatlarıyla), İŞG toplam işgücünü, SER kişi başına sabit sermaye yatırımlarını (2010 \$ sabit fiyatlarıyla), YE yenilenebilir enerji tüketimini (petrol eşdeğeri ton), FİN finansal gelişmeyi (özel sektöre verilen yurt içi kredilerin GSYİH içindeki payı), DT ticari dışa açıklığı (toplam ihracat ve ithalatın GSYİH içindeki payı) ifade etmektedir. Yenilenebilir enerji tüketimi verileri OECD (2019), kişi başına reel gelir, finansal gelişme ve ticari dışa açıklık verileri Dünya Bankası (2019), işgücü verileri TÜİK (2019), sabit sermaye yatırımları ise Birleşmiş Milletler (2019) veri sitesinden temin edilmiştir. Tüm değişkenler doğal logaritması alınarak analizlere dahil edilmişlerdir. Modellerde yeralan α_0 sabit terimi, α_1 , α_2 , α_3 , α_4 ve α_5 katsayıları sırasıyla; işgücü, sabit sermaye, yenilenebilir enerji tüketimi, finansal gelişme ve ticari dışa açıklığın kişi başına reel gelir üzerindeki uzun dönemli etkisini gösterir. Tablo 1, çalışmada kullanılan tüm serilerin tanımlayıcı istatistikleri ve korelasyon katsayılarını sunmaktadır. Grafik 1 ise her bir serinin 1970-2016 dönemindeki seyrini göstermektedir.

Tablo 1. Tanımlayıcı İstatistikler ve Korelasyon Matrisi (1970-2016)

İstatistikler/Değişkenler	LNGSYİH	LNİŞG	LNSER	LNYE	LNFİN	LNDT
Ortalama	8.887	9.952	9.952	9.178	3.100	3.449
Medyan	8.843	9.988	9.988	9.198	2.899	3.589
Maximum	9.555	10.333	10.333	9.754	2.246	4.006
Minimum	8.347	9.573	9.573	8.709	2.609	2.208
Standart Hata	0.339	0.196	0.196	0.208	0.453	0.509
Çarpıklık	0.332	-0.141	-0.141	-0.000	1.407	-0.917
Basıklık	2.064	2.130	2.130	3.900	3.712	2.543

Gözlem sayısı	47	47	47	47	47	47
LNGSYİH	1.000	0.959	0.968	0.851	0.768	0.824
LNİŞG	0.959	1.000	0.893	0.908	0.645	0.876
LNSER	0.968	0.893	1.000	0.775	0.776	0.773
LNYE	0.851	0.908	0.775	1.000	0.614	0.787
LNFIN	0.768	0.645	0.776	0.614	1.000	0.456
LNDT	0.824	0.876	0.773	0.787	0.456	1.000

Grafik 1. Serilerin Zaman İçindeki Seyri (1970-2016)



3. EKONOMETRİK METODOLOJİ

3.1. Birim Kök Testleri

ADF testi test regresyonundaki ARMA yapısını değerlendirebilmek için parametrik bir test önerirken, PP testi ise test regresyonunda herhangi bir seri korelasyonu göz ardı eder. Her ikisinde de sıfır hipotezi birim kök yoktur şeklindedir (Shi vd., 2012). Ng ve Perron (2001), ADF ve PP testlerine göre daha güçlü ve sağlıklı sonuçlar verebilen MZa, MZt, MSB ve MPT olmak üzere dört test istatistiği geliştirmiş olup aşağıdaki gibi ifade edilebilmektedirler:

$$MZ_{\alpha} = Z_{\alpha} + \left(\frac{T}{2}\right) (\hat{\phi}_1 - 1)^2 \quad (3)$$

$$SB = (T^{-2} \sum_{t=1}^T Y_{t-1}^2 / s_{AR}^2)^{1/2} \quad (4)$$

$$MZ_t = MSB \times MZ_{\alpha} \quad (5)$$

$$MPT = [\bar{c}T^{-2} \sum_{t=1}^T Y_{t-1}^2 - \bar{c}T^{-1}Y_t^2] / s_{AR}^2 \quad (6)$$

ADF, PP ve Ng-Perron gibi geleneksel birim kök testlerinin en önemli zayıf yönü serilerdeki yapısal kırılmaları dikkate almamaları, bu nedenle sapmalı ve güvenilir olmayan sonuçlar verebilmeleridir (Tiwari vd., 2013; Shahbaz vd., 2014). Bu çalışmada ayrıca Lee- Strazicich (2003) iki yapısal kırılmalı birim kök testi de dikkate alınmıştır. Bu yaklaşım LM testi üzerine bina edildiği için iki yapısal kırılmalı LM testi olarak da bilinmektedir. Bu prosedürde birim kök test istatistiği aşağıdaki regresyon tahmin edilerek elde edilebilir:

$$\Delta Y_t = \delta' \Delta Z_t + \phi \tilde{s}_{t-1} + \sum_{p=1}^k \beta_p \Delta \tilde{s}_{t-p} + \varepsilon_t \quad (7)$$

LM test istatistiği, $\phi = 0$ için t-testi ile hesaplanabilir ve elde edilen istatistik $\tilde{\tau}$ olarak aşağıdaki gibi gösterilir (Lin ve Hung, 2012):

$$\ln \tilde{\tau}(\tilde{\lambda}) = \ln \tilde{\tau}(\lambda); \lambda = \frac{T_B}{T} \quad (8)$$

Lee- Strazicich sabitte ve trendde kırılmalı olan en geniş modelini aşağıdaki gibi ifade etmektedir:

$$Z_t = [1, t, D_{1t}, D_{2t}, DT_{1t}, DT_{2t}]' \quad (9)$$

Burada $t \geq T_{Bj} + 1, j=1,2$ için $DT_{jt} = t - T_{Bj}$ aksi durumda 0 değerini alır. D_{jt} kukla değişkeni, T_{Bj} ise kırılma tarihini ifade eder. İki yapısal kırılma için kritik değerler Lee- Strazicich (2003) tarafından tabloleştirilmiştir.

3.2. ARDL Sınır Testi Yaklaşımı

Değişkenler arasındaki uzun dönemli ilişkiyi araştırmak için ARDL sınır testi yaklaşımı uygulanmaktadır. Sınır testi yaklaşımı, geleneksel eşbütünlüşme yöntemlerine göre çeşitli avantajlara sahiptir. Öncelikle; değişkenler I(1) veya I(0) ise, ARDL modeli uygulanabilir. İkinci olarak; bu model düzey değerlerindeki değişkenler arasındaki uzun süreli ilişkinin varlığını incelemek için uygundur.

Üçüncüsü; bu yaklaşım küçük örneklem için verimli ve tutarlı bulgular sunar. Son olarak; ARDL sınır testinden türetilen sınırsız hata düzeltme modeli (UECM), kısa süreli dinamikleri uzun dönemli denge ile birleştirmektedir (Pesaran ve Shin, 1999). ARDL modelinin UECM versiyonu, çalışmadaki en geniş regresyon denklemi çerçevesinde aşağıdaki gibi modellenebilir:

$$\begin{aligned} \Delta \ln \text{GSYİH}_t &= \alpha_0 + \sum_{i=1}^p \alpha_{1i} \Delta \ln \text{GSYİH}_{t-i} + \sum_{i=0}^p \alpha_{2i} \Delta \ln \text{İŞG}_{t-i} + \sum_{i=0}^p \alpha_{3i} \Delta \ln \text{SER}_{t-i} \\ &+ \sum_{i=0}^p \alpha_{4i} \Delta \ln \text{YE}_{t-i} + \sum_{i=0}^p \alpha_{5i} \Delta \ln \text{FİN}_{t-i} + \sum_{i=0}^p \alpha_{6i} \Delta \ln \text{DT}_{t-i} + \beta_1 \ln \text{GSYİH}_{t-1} + \beta_2 \ln \text{İŞG}_{t-1} \\ &+ \beta_3 \ln \text{SER}_{t-1} + \beta_4 \ln \text{YE}_{t-1} + \beta_5 \ln \text{FİN}_{t-1} + \beta_6 \ln \text{DT}_{t-1} + \beta_7 \text{DUM}_1 + \beta_8 \text{DUM}_2 + \mu_t \end{aligned} \quad (10)$$

Δ ilk fark operatörüdür, μ_t normal dağılıma sahip hata terimidir ve DUM yapısal kırılmayı gösteren kukla değişkendir. AIC kriteri ilgili regresyon modelinin uygun gecikme yapısını belirlemek için kullanılabilir. Değişkenler arasındaki uzun vadeli ilişkinin varlığını araştırmak için Pesaran vd. (2001) tarafından geliştirilen F-testi uygulanır. $H_0: \beta_1 = \beta_2 = \beta_3 = \beta_4 = \beta_5 = \beta_6 = 0$ olduğu sıfır hipotezi $H_1: \beta_1 \neq \beta_2 \neq \beta_3 \neq \beta_4 \neq \beta_5 \neq \beta_6 \neq 0$ alternatif hipoteze karşı test edilir. Burada, hesaplanan F-istatistiği, üst kritik değer (UCB) ve alt kritik değer (LCB) ile karşılaştırılır. Hesaplanan F-istatistiğinin UCB'den büyük olması durumunda değişkenler arasında uzun süreli bir ilişki olduğu sonucuna varılır. Hesaplanan F-istatistiğinin LCB'yi aşmaması durumunda değişkenler arasında uzun süreli bir ilişki yoktur. Hesaplanan F-istatistiği LCB ve UCB arasında bulunuyorsa, herhangi bir yorum yapılamaz. ARDL modelinin AIC tarafından belirlenmesinden sonra, analiz edilen değişkenlerin uzun dönem katsayıları EKK yöntemi ile ARDL modelinden tahmin edilir (Shahbaz vd. 2013). ARDL modelinin uygunluğunu kontrol etmek için tanısal testler gerçekleştirilir. Tanısal testler; seri korelasyon, fonksiyonel form, hata teriminin normallik ve değişen varyans testleri olarak isimlendirilir.

Bu yaklaşımda kısa dönem parametrelerinin tahmini Hata Düzeltme Modeli yardımıyla gerçekleştirilebilmektedir. Hata Düzeltme Modeli denklemi, çalışmadaki en geniş regresyon denklemi çerçevesinde aşağıdaki gibi modellenebilir:

$$\begin{aligned} \Delta \ln \text{GSYİH}_t &= \delta_0 + \sum_{i=1}^m \delta_{1i} \Delta \ln \text{GSYİH}_{t-i} + \sum_{i=0}^n \delta_{2i} \Delta \ln \text{İŞG}_{t-i} + \sum_{i=0}^p \beta_{3i} \Delta \ln \text{SER}_{t-i} \\ &+ \sum_{i=0}^r \delta_{4i} \ln \text{YE}_{t-i} + \sum_{i=0}^r \delta_{5i} \ln \text{FİN}_{t-i} + \sum_{i=0}^r \delta_{6i} \ln \text{DT}_{t-i} + \theta \text{ECT}_{t-1} + \mu_t \end{aligned} \quad (11)$$

Modelde yer alan ECT_{t-1} , hata düzeltme terimi olarak bilinir ve uzun dönem dengesinden bir sapma olduğunda tekrar dengeye hangi hızla gelinebileceğini açıklar. Hata düzeltme teriminin negatif ve istatistiki olarak anlamlı bir katsayıya sahip olması gerekir. Bu durum, değişkenler arasında bir uzun dönem ilişkisinin varlığına işaret eden bir kanıt olarak da yorumlanabilmektedir.

3.3. Toda-Yamamoto Nedensellik Testi

Çalışmada değişkenler arasındaki nedensellik ilişkisinin belirlenmesinde çeşitli avantajları dikkate alınarak Toda-Yamamoto (1995) nedensellik testi tercih edilmiştir. Toda-Yamamoto nedensellik analizi, seriler arasında bir eş bütünleşme ya da olası bir durağan olmama durumunu ihmal etme gibi Granger nedensellik testinin sergileyebileceği problemleri bertaraf eder. Bu test uzun dönem nedenselliğini eş bütünleşme için ön testlere ihtiyaç duymadan analiz eder (Kumar vd., 2015). Burada serilerin düzey değerleri ile bir VAR modeli dikkate alınır ve genişletilmiş Wald testi (MWALD) kullanılır. Klasik VAR modeli ile belirlenmiş k gecikmeye değişkenlerin maksimum bütünleşme derecesi olan dmax ilave edilerek genişletilmiş VAR modeli elde edilir. Bu modelde k gecikmeli katsayılar üzerine MWALD test istatistiği uygulanarak nedenselliğin varlığına karar verilir (Belloumi ve Alshehry, 2016).

4. AMPİRİK BULGULAR

PP ve Ng-Perron testlerinden elde edilen birim kök sonuçları, Tablo 2’de sunulmuştur. Sonuçlar, tüm değişkenlerin birinci farklarında durağan hale geldiğini göstermektedir. Tablo 3, Lee-Strazicich iki yapısal kırılmalı birim kök testinden elde edilen sonuçları sunmaktadır. Bu sonuçlara göre; kişi başına reel gelir ve yenilenebilir enerji tüketimi değişkenleri birinci farklarında, diğer tüm değişkenler ise düzey değerlerinde durağan bulunmuşlardır.

Tablo 2. PP ve Ng-Perron Birim Kök Test Sonuçları

Değişkenler/İstatistikler	PP	Ng-Perron			
	Adj. t	MZa	MZt	MSB	MPT
Panel A: Düzey					
LNGSYİH	-2.010 (1)	-7.867 (0)	-1.853 (0)	0.235 (0)	11.914 (0)
LNİŞG	-2.066 (3)	-5.514 (0)	-1.601 (0)	0.290 (0)	16.364 (0)
LNSER	-2.283 (0)	-11.902 (0)	-2.410 (0)	0.202 (0)	7.809 (0)
LNYE	-1.523 (2)	-5.559 (0)	-1.461 (0)	0.262 (0)	15.881 (0)
LNFIN	-0.766 (3)	-4.985 (1)	-1.380 (1)	0.276 (1)	17.315 (1)
LNDDT	-2.300 (1)	-6.971 (0)	-1.739 (0)	0.249 (0)	13.218 (0)
Panel B: Birinci Fark					
ΔLNGSYİH	-6.449 (3)***	-2.484 (0)**	-3.348 (0)**	0.148 (0)**	4.078 (0)**
ΔLNİŞG	-6.457 (3)***	-22.485 (0)**	-3.331 (0)**	0.148 (0)**	4.180 (0)***
ΔLNSER	-7.563 (4)***	-22.164(0)**	-3.323 (0)**	0.149 (0)**	4.146 (0)**
ΔLNYE	-6.821 (1)***	-22.437(0)**	-3.331 (0)**	0.148 (0)**	4.166 (0)**
ΔLNFIN	-5.250 (9)***	-36.547 (1)***	-4.270 (1)***	0.116 (1)***	2.517 (1)***
ΔLNDDT	-5.888 (6)***	-21.669 (0)**	-3.291 (0)**	0.151 (0)**	4.205 (0)**

Not: Ng-Perron testlerinde uygun gecikme uzunluğu AIC kriteri ile belirlenmiştir. PP testinde band genişliği Newey-West metodu ile tespit edilmiştir. *** ve ** sırasıyla %1 ve %5 düzeyinde anlamlılığı gösterir.

Tablo 3. Lee-Strazicich Birim Kök Test Sonuçları

Değişkenler	LM istatistiği	Gecikme Uzunluğu	TB1	TB2
Panel A: Düzey				
LNGSYİH	-5.698	5	1980	1999
LNİŞG	-7.342***	8	1992	2002
LNSER	-7.365***	3	1980	1993

LNYE	-5.500	6	1987	2005
LNFIN	-6.163*	1	1998	2006
LNNT	-7.329***	7	1987	1998

Panel B: Birinci Fark

ΔLNGSYİH	-6.826**	3	1992	1998
ΔLNİŞG	-	-	-	-
ΔLNSER	-	-	-	-
ΔLNYE	-7.257***	3	1998	2004
ΔLNFIN	-	-	-	-
ΔLNNT	-	-	-	-

Not: TB1 ve TB2 kırılma tarihlerini ifade eder. Kritik değerler Lee ve Strazicich (2003)'den elde edilmiştir. ***, ** ve * sırasıyla %1, %5 ve %10 düzeyinde anlamlılığı gösterir.

Daha sonra gerek ARDL eşbütünlüşme testi gerek se Toda-Yamamoto nedensellik testi için gerekli olan optimal gecikme uzunluğunun belirlenmesine geçilmiştir. Bu bağlamda VAR modeli kullanılmış, elde edilen optimal gecikme uzunlukları Tablo 4'de verilmiştir. Diğer kriterlere göre AIC kriteri etkin ve tutarlı sonuçlar sunabilmektedir (Shahbaz vd., 2015b). Bu nedenle çalışmada AIC kriteri dikkate alındığında, her bir model için optimal gecikme uzunluğu 4 olarak tespit edilmiştir.

Tablo 4. VAR Gecikme Uzunluğu Belirleme

Panel A: Model 1	LR	FPE	AIC	SIC	HQ
1	281.745	4.64e-11*	-12.446	-11.626*	-12.144*
2	19.7746	5.58e-11	-12.283	-10.809	-11.739
3	17.1684*	6.98e-11	-12.111	-9.9818	-11.326
4	28.4779	5.45e-11	-12.462*	-9.6775	-11.435
Panel C: Model 2	LR	FPE	AIC	SIC	HQ
1	399.591	1.03e-14*	-15.195	-13.475*	-14.561*
2	38.497	1.68e-14	-14.804	-11.609	-13.626
3	46.685	1.69e-14	-15.075	-10.406	-13.353
4	35.062	2.36e-14	-15.348*	-9.2052	-13.083

Not: * ilgili kriterlere göre uygun gecikme uzunluğunu gösterir.

VAR modeline göre optimal gecikme uzunluklarının tespit edilmesinden sonra ARDL sınır testinin uygulanmasına geçilmiştir. Tablo 5, ARDL sınır testi sonuçlarını sunmaktadır. Model 1 sonuçlarına göre; hesaplanan F-istatistiği %10 anlamlılık seviyesinde üst kritik değerden büyük olduğu için ilgili değişkenler arasında bir eşbütünlüşme ilişkisi mevcuttur. Model 2 sonuçlarına göre; %1 anlamlılık seviyesinde hesaplanan F-istatistiği üst kritik değeri aştığı için ilgili değişkenler arasında bir eşbütünlüşme ilişkisi söz konusudur. Ayrıca, ECT(-1) katsayılarının her iki model için de negatif ve %1 seviyesinde istatistiki olarak anlamlı bir değer aldığı dolayısıyla bir eşbütünlüşmeye işaret ettiği anlaşılmaktadır.

Tablo 5. Sınır Testi Sonuçları

Modeller	Model 1	Model 2
ARDL gecikme yapısı	[3,0,3,0]	[3,3,0,2,3,0]
Max. gecikme uzunluğu	4	4
Yapısal kırılma tarihleri	1980, 1999	1980, 1999
Hesaplanan F-istatistiği	3.93*	9.86***
ECT (-1)	-0.810***	-1.271***
Eşbütünlüşme	Var	Var

Pesaran vd. (2001) F-istatistiği kritik sınır değerleri: Kısıtsız sabitli ve kısıtsız trendli model				
Anlamlılık düzeyi	Alt I(0)	Üst I(1)	Alt I(0)	Üst I(1)
1%	3.93	5.23	3.34	4.63
5%	3.12	4.25	2.69	3.83
10%	2.75	3.79	2.38	3.45
Tanısal testler				
R2	0.769		0.925	
Düzeltilmiş-R2	0.680		0.867	
F-istatistiği	8.641***		15.802***	

Not: Uygun gecikme uzunluğu AIC kriteri ile belirlenmiştir. *** ve * sırasıyla %1 ve %10 düzeyinde anlamlılığı gösterir.

Çalışmada kullanılan her bir modele ilişkin değişkenlerin uzun dönem katsayılarının tahmin sonuçları, Tablo 6'da verilmiştir. Model 1 sonuçlarına göre; işgücü ile kişi başına reel gelir arasında negatif ancak istatistiki olarak anlamlı olmayan bir ilişki tespit edilmiştir. Sabit sermayenin katsayısının 0.294 ve %1 anlamlılık seviyesinde istatistiki olarak anlamlı bulunmuş olması, sabit sermaye ile kişi başına reel gelir arasında uzun dönemde pozitif bir ilişkinin varlığını göstermektedir. Buna göre sabit sermaye ekonomik büyümeyi pozitif etkilemektedir. Diğer taraftan yenilenebilir enerji tüketimi katsayısı 0.257 ve %1 anlamlılık seviyesinde istatistiki olarak anlamlıdır. Bu bulguya göre; yenilenebilir enerji tüketimi ekonomik büyümeyi artırmaktadır. Model 2 sonuçları ise sabit sermaye, yenilenebilir enerji tüketimi ve finansal gelişme katsayılarını pozitif ve istatistiki olarak anlamlı bulmuştur. Bu durum sabit sermaye, yenilenebilir enerji tüketimi ve finansal gelişmenin uzun dönemde kişi başına reel geliri yani ekonomik büyümeyi pozitif etkilediğini ortaya koymaktadır. Ayrıca ticari dışa açıklık katsayısı negatif ve istatistiki olarak anlamlıdır. Böylece, uzun dönemde ticari dışa açıklık ile kişi başına reel gelir yani ekonomik büyüme arasında negatif bir ilişki belirlenmiştir. Tablo 6 aynı zamanda her bir ARDL uzun dönem modelinin uygunluğuna ilişkin tanısal testlerin sonuçlarını sunmaktadır. Buna göre; her bir modelde normal dağılım söz konusu olduğu gibi, otokorelasyon ve değişen varyans sorunlarına da rastlanmamıştır.

Yenilenebilir enerji tüketiminin ekonomik büyümeyi uzun dönemde pozitif olarak etkilediği bulgusu, Gozgor (2018) ABD, Alper (2018) Türkiye, Rafindadi ve Oztürk (2017) Almanya, Shahbaz vd. (2015a) Pakistan, İbrahiem (2015) ABD, Pao ve Fu (2013) Brezilya, Tugcu vd. (2012) Kanada ve ABD, Fang (2011) Çin için elde edilen bulgular ile örtüşmektedir. Ocal ve Aslan (2013) Türkiye ekonomisi için yenilenebilir enerji tüketiminin ekonomik büyümeyi negatif etkilediği sonucuna ulaşırken, Nyoni ve Phiri (2018) Güney Afrika, Bulut ve Muratoğlu (2018) Türkiye ekonomisinde yenilenebilir enerji tüketimi ile ekonomik büyüme arasında herhangi bir anlamlı sonuç tespit edememiştir.

Tablo 6'da görülmekte olan kısa dönem sonuçları, uzun dönem sonuçları ile bire bir örtüşmektedir. Buna göre kısa dönemde aynen uzun dönemde olduğu gibi, yenilenebilir enerji tüketimi ile ekonomik büyüme arasında pozitif ve %1 seviyesinde istatistiki olarak anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir.

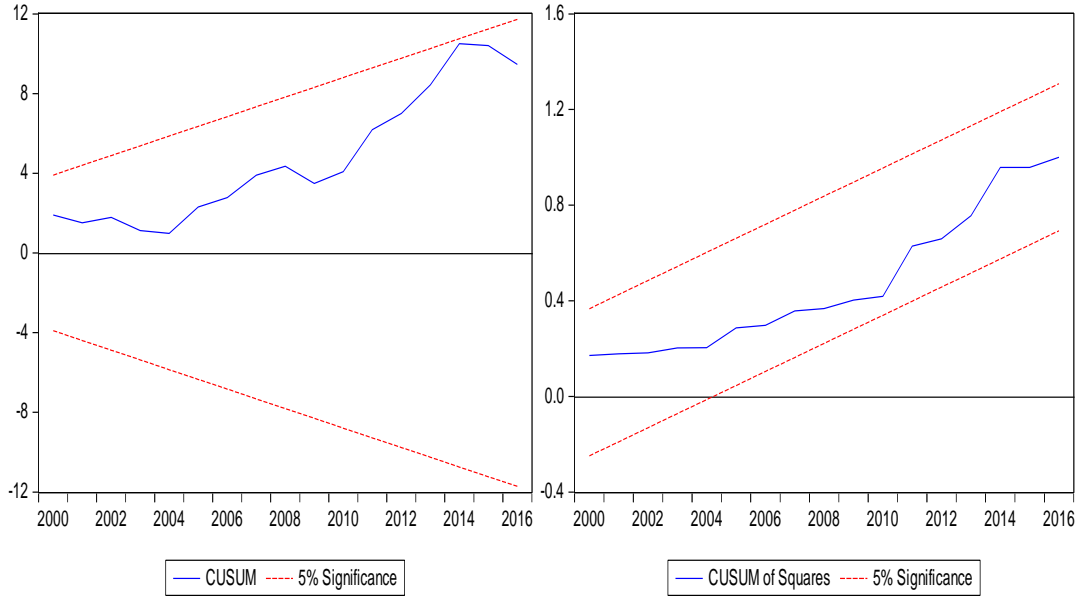
Tablo 6. ARDL Modeli Tahmin Sonuçları

Panel A: Uzun dönem	Model 1		Model 2	
Değişkenler	Katsayılar	t-istatistiği	Katsayılar	t-istatistiği
Sabit	4.288	1.891*	1.124	0.382
LLF	-0.252	-1.549	0.020	0.179
LCAP	0.294	6.724***	0.197	8.327***
LREN	0.257	4.357***	0.164	3.358***
LFIN			0.052	5.593***
LTR			-0.041	-2.565**
Dummy_1980	0.005	0.175	0.013	0.676
Dummy_1999	0.022	0.865	0.021	1.559
Panel B: Kısa dönem	Katsayılar		Katsayılar	
Değişkenler	Katsayılar	t-istatistiği	Katsayılar	t-istatistiği
Sabit	5.358	6.250***	6.869	9.572***
Δ LLF	-0.066	-0.483	0.063	0.604
Δ LCAP	0.193	10.277***	0.175	12.744***
Δ LREN	0.191	4.081***	0.096	2.941***
Δ LFIN			0.051	2.821***
Δ LTR			-0.067	-3.306***
Δ Dummy_1980	-0.002	-0.135	0.031	1.546
Δ Dummy_1999	-0.010	-0.516	0.014	0.806
Panel C: Tanısal testler	R2		R2	
R2	0.997		0.998	
Düzeltilmiş-R2	0.996		0.997	
F-istatistiği	988.060***		1218.154***	
Breusch-Godfrey LM testi	0.017 (0.895)		0.541 (0.469)	
ARCH LM testi	1.232 (0.273)		1.040 (0.313)	
J-B normallik testi	0.414 (0.812)		0.145 (0.929)	
Ramsey RESET testi	4.298 (0.023)		0.247 (0.806)	

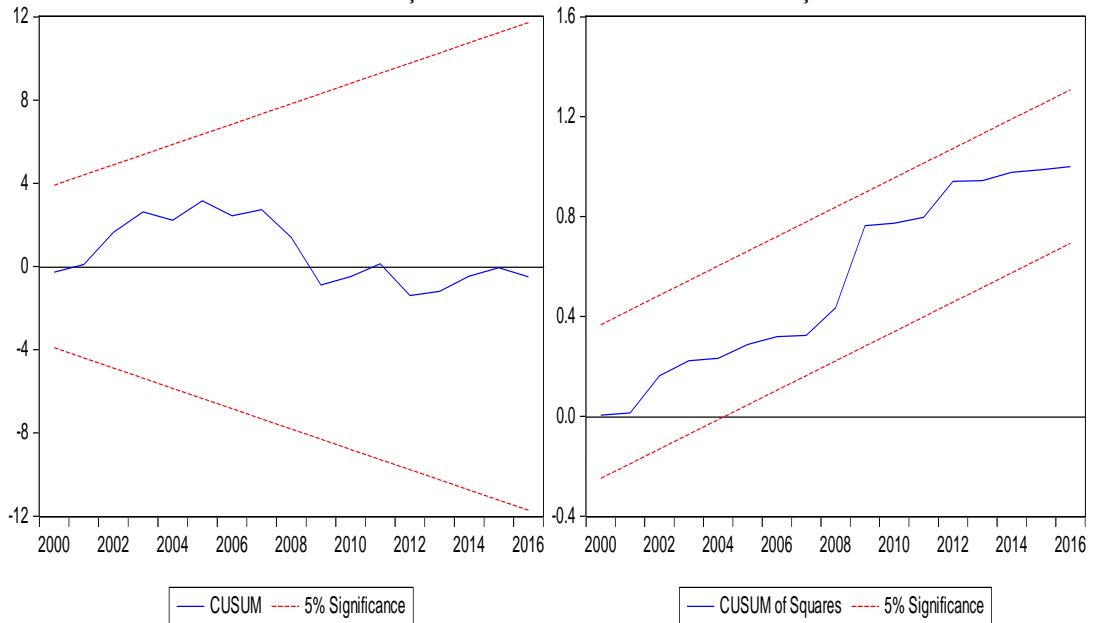
Not: Uygun gecikme uzunluğu, AIC kriteri ile belirlenmiştir. Parantez içindeki değerler olasılık değerlerini ifade eder. probabilities. *** ve * sırasıyla %1 ve %10 düzeyinde anlamlılığı gösterir.

Her bir ARDL modeline ilişkin uzun dönem katsayılarının istikrarlı olup olmadığı, CUSUM ve CUSUM2 testleri yardımıyla araştırılabilmektedir. Grafik 2 ve 3 sırasıyla bu testlerden elde edilen sonuçları yansıtmaktadır. Bu sonuçlara göre; her bir ARDL modelinde uzun dönem katsayılarının, CUSUM ve CUSUM2 test değerlerinin ilgili bandlar arasında yer alması nedeniyle, istikrarlı olduğu sonucuna varılmıştır.

Grafik 2. Model 1 İçin CUSUM ve CUSUM2 Test Sonuçları



Grafik 3. Model 2 İçin CUSUM ve CUSUM2 Test Sonuçları



Değişkenler arasındaki nedensellik ilişkisinin analizinde kullanılan Toda-Yamamoto nedensellik testinin sonuçları, Tablo 7’de sunulmuştur. Model 1 için sonuçlar %5 anlamlılık seviyesinde yenilenebilir enerji tüketiminden ekonomik büyümeye doğru bir nedenselliğe işaret etmektedir. Sonuçlar, aynı zamanda %10 anlamlılık seviyesinde ekonomik büyümenin yenilenebilir enerji tüketimine neden olduğunu ortaya koymaktadır. Dolayısıyla, iki değişken arasında çift yönlü bir nedensellik ilişkisi tespit edilmiştir. Model 2 için elde edilen nedensellik sonuçlarının model 1 için elde edilen sonuçlar ile örtüştüğü görülmektedir. Bu nedensellik sonuçları Troster vd. (2018) ABD, Ben Mbarek vd. (2018) Tunus, Rafindadi ve Oztürk (2017) Almanya, Shahbaz vd. (2015a) Pakistan, Ibrahim (2015) ABD, Pao ve Fu (2013) Brezilya, Tugcu vd. (2012) Japonya ve İngiltere için elde edilen

bulgular ile benzerlik göstermektedir. Gozgor (2018) ABD, Payne (2011) ABD, Bowden ve Payne (2010) ABD için yenilenebilir enerji tüketiminin ekonomik büyümeye neden olduğunu tespit ederken Alper (2018) Türkiye, Ben Mbarek vd. (2015) Fransa, Ocal ve Aslan (2013) Türkiye, Tugcu vd. (2012) Almanya için ekonomik büyümenin yenilenebilir enerji tüketimine neden olduğunu belirlemiştir. Wang vd. (2018) Pakistan, Bulut ve Muratoğlu (2018) ise Türkiye için herhangi bir nedenselliğe rastlamamıştır.

Tablo 7. Toda-Yamamoto Nedensellik Testi Sonuçları

Hipotezler	k+dmax	MWALD istatistiği	Olasılık	Nedensellik
Panel A: Model 1				
LREN => LGDP	4+1	10.664**	0.030	Var
LGDP => LREN	4+1	8.091*	0.088	Var
Panel B: Model 2				
LREN => LGDP	4+1	16.776***	0.002	Var
LGDP => LREN	4+1	9.539**	0.048	Var

Not: ***, ** ve * sırasıyla %1, %5 ve %10 düzeyinde anlamlılığı gösterir.

5. SONUÇ

Bu çalışmada yenilenebilir enerji tüketimi-ekonomik büyüme ilişkisi Türk ekonomisi için 1970-2016 döneminde analiz edilmiştir. Söz konusu ilişki iki regresyon denklemi kurularak ve yenilenebilir enerji tüketiminin yanı sıra işgücü, sabit sermaye, ticari dışa açıklık ve finansal gelişme değişkenlerinin modellere bağımsız değişken olarak ilave edilmesiyle test edilmiştir. Değişkenlerin durağanlık analizinde PP ve Ng-Perron birim kök testlerinin yanı sıra Lee- Strazicich iki yapısal kırılmalı testine de yer verilmiştir. Değişkenler arasındaki eş bütünleşmenin varlığı ARDL sınır testi kullanılarak belirlenirken, nedensellik ilişkisinde ise Toda-Yamamoto nedensellik testi tercih edilmiştir.

PP ve Ng-Perron testlerinden elde edilen sonuçlar tüm değişkenlerin birinci farklarında durağan olduğunu, Lee-Strazicich birim kök testinden elde edilen sonuçlar ise serilerin bütünleşme derecelerinin I(0) ve I(1)'in bir karışımı olduğunu ortaya koymuştur. Bu nedenle ARDL sınır testi eş bütünleşme yaklaşımına gidilmiştir. VAR modelinden elde edilen optimal gecikme uzunluğu hem ARDL sınır testi hem de Toda-Yamamoto nedensellik testinde kullanılmıştır. Çalışmada dikkate alınan iki regresyon modeli için de değişkenler arasında eş bütünleşme tespit edilmiştir. Söz konusu modellere ilişkin ARDL uzun dönem tahminleri, yenilenebilir enerji tüketiminin ekonomik büyümeyi pozitif etkilediği bulgusunu ortaya koymuştur. İki değişken arasındaki bu pozitif ve anlamlı ilişki kısa dönem tahminlerinin sonuçlarıyla da örtüşmektedir. Toda-Yamamoto nedensellik analizi, her iki regresyon denklemi de dikkate alındığında, iki değişken arasında çift yönlü bir nedenselliğin varlığına işaret etmektedir. Bu ampirik bulgular Türkiye ekonomisinde yenilenebilir enerji tüketiminin ekonomik büyümeyi belirleyen faktörlerden biri olduğunu ve geri besleme hipotezinin geçerliliğini kanıtlar niteliktedir.

Türkiye enerji tüketiminin büyük bir kısmını birincil enerji kaynakları ile karşılayan bunun da büyük çoğunluğunu ithal eden dışa bağımlı dolayısıyla cari açık veren bir ülke görünümündedir. Ayrıca, Türkiye Kyoto protokolü çerçevesinde sera gazı salınımının azaltılması hususunda önemli taahhütler

vermiştir. Türk hükümeti enerjide etkinliği ve verimliliği artırabilmek, enerjide çeşitliliği ve bağımsızlığı sağlayabilmek için üniversite ve kurumları desteklemenin yanı sıra yenilenebilir enerji kaynaklarına dönük her türlü proje ve yatırımlara finansal sektör aracılığıyla önemli kaynaklar aktarmak zorundadır. Çevreci bakış açısıyla da bakıldığında çevre kirliliğinin özellikle de karbondioksit salınımının azaltılabilmesi için yine yenilenebilir enerjiye doğru hızlı bir yönelimin gerçekleşmesi gerekmektedir. Yenilenebilir enerji kaynaklarına ekonomide ağırlık verilmesi hem büyümeyi hızlandırabilecek hem de cari açığı azaltabilecektir.

Yenilenebilir enerji tüketiminin ekonomik büyüme üzerindeki etkisi diğer ülkelere de uygulanarak karşılaştırmalı ülke bazında veya ülkeler arasında sonuçlar almak mümkündür. İlâveten, geleceğe dönük ampirik bir araştırma gelişmiş ya da gelişmekte olan ülkeler üzerinde durarak bir panel veri analizi şeklinde gerçekleştirilebilir. Son olarak, ileriki çalışmalar yenilenebilir enerji kaynaklarını biyoyakıt, jeotermal, rüzgâr ve güneş enerjisi bağlamında alt göstergelere ayırarak söz konusu ilişkiyi ayrıntılı analiz edebilir.

KAYNAKÇA

- Aghion, P., Howitt, P. (1998), *Endogenous Growth Theory*, Cambridge: Mass, MIT Press.
- Akella, A.K., Sami, R.P., Sharma, M.P. (2009), *Social, Economical and Environmental Impacts of Renewable Energy Systems*, *Renewable Energy*, 34(2), 390-396.
- Alper, F.Ö. (2018), *Yenilenebilir Enerji ve Ekonomik Büyüme Arasındaki İlişki: 1990-2017 Türkiye Örneği*, *Çankırı Karatekin Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 8(2), 223-242.
- Apergis, N. and DANULETIU, D.C. (2014), *Renewable Energy and Economic Growth: Evidence from the Sign of Panel Long-run Causality*, *International Journal of Energy Economics and Policy*, 4(4), 578-587.
- Barro, R. J. (1990), *Government Spending in a Simple Model of Endogenous Growth*, *Journal of Political Economy*, 98(5), 103-125.
- Belloumi, M. and ALSHEHRY, A.S. (2016), *The Impact of Urbanization on Energy Intensity in Saudi Arabia*, *Sustainability*, 8(375), 1-17.
- Ben Mbarek, B., Khairallah, R. and Fekı, R. (2015), *Causality Relationships between Renewable Energy, Nuclear Energy and Economic Growth in France*, *Environment Systems and Decisions*, 35, 133-142.
- Ben Mbarek, M., Abdelkafi, I. and Fekı, R. (2018), *Nonlinear Causality between Renewable Energy, Economic Growth, and Unemployment: Evidence from Tunisia*, *Journal of Knowledge Economy*, 9, 694-702.

- Bıshoge, O.K., Zhang, L. and Mushi, W.G. (2018), The Potential Renewable Energy for Sustainable Development in Tanzania: A Review, *Clean Technologies*, 1, 70-88.
- Bowden, N. and Payne, J.E. (2010), Sectoral Analysis of the Causal Relationship between Renewable and Non-renewable Energy Consumption and Real Output in the US, *Energy Sources, Part B*, 5, 400-408.
- Brown, R.L., Durbin, J. and Evans, J.M. (1975), Techniques for Testing the Constancy of Regression Relations over Time, *Journal of the Royal Statistical Society, Series B*, 37, 149-163.
- Bulut, U. and Muratoglu, G. (2018), Renewable Energy in Turkey: Great Potential, Low but Increasing Utilization, and an Empirical Analysis on Renewable Energy-growth Nexus, *Energy Policy*, 123, 240-250.
- Cetin, M. (2016), The Impact of Energy Consumption, Trade Openness and Financial Development on Economic Growth: Empirical Evidence from Turkey (1980-2014), *European Journal of Economic Studies*, 18(4), 459-469.
- Cheng, B.S. and Lai, T.W. (1997), An Investigation of Co-integration and Causality between Energy Consumption and Economic Activity in Taiwan, *Energy Economics*, 19 (4), 435-444.
- Christensen, P.P. (1989), Historical Roots for Ecological Economics, Biophysical versus Allocative Approaches, *Ecological Economics*, 1, 17-36.
- Esen, O. and Bayrak, M. (2017). Does more Energy Consumption Support Economic Growth in net Energy-importing Countries? *Journal of Economics, Finance and Administrative Science*, 22(42), 75-98.
- Fang, Y. (2011), Economic Welfare Impacts from Renewable Energy Consumption: The China Experience, *Renewable and Sustainable Energy Reviews*, 15, 5120-5128.
- Fotourehchi, Z. (2017), Renewable Energy Consumption and Economic Growth: A Case Study for Developing Countries, *International Journal of Energy Economics and Policy*, 7(2), 61-64.
- Ghali, K.H. and El-Sakka, M.I.T. (2004), Energy Use and Output Growth in Canada: A Multivariate Cointegration Analysis, *Energy Economics*, 26, 225-238.
- Ghosh, S. and Kanjilal, K. (2014), Long-term Equilibrium Relationship between Urbanization, Energy Consumption and Economic Activity: Empirical Evidence from India, *Energy*, 66, 324-331.

- Gielen, D., Boshell, F., Saygın, D., Bazılıan, M.D., Wagner, N. And Gorını, R. (2019), The Role of Renewable Energy in the Global Energy Transformation, *Energy Strategy Reviews*, 24, 38-50.
- Glasure, Y.U. (2002), Energy and National Income in Korea: Further Evidence on the Role of Omitted Variables, *Energy Economics*, 24, 355-365.
- Gozgor, G. (2018), A New Approach to the Renewable Energy-growth Nexus: Evidence from the USA, *Environmental Science and Pollution Research*, 25, 16590-16600.
- Hall, C. and KLITGAARD, K. (2006), The Need for a New, Biophysically-based Paradigm in Economics for the Second Half of the Age of Oil, *International Journal of Transdisciplinary Research*, 1, 4-22.
- Hassine, M.B. and Harrathi, N. (2017), The Causal Links between Economic Growth, Renewable Energy, Financial Development and Foreign Trade in Gulf Cooperation Council Countries, *International Journal of Energy Economics and Policy*, 7(2), 76-85.
- Ibrahiem, D.M. (2015), Renewable Electricity Consumption, Foreign Direct Investment and Economic Growth in Egypt: An ARDL Approach, *Procedia Economics and Finance*, 30, 313-323.
- IEA (2016), *Energy Policies of IEA Countries: Turkey Review*.
- Irena (2017), *Renewable Capacity Statistics Report, 2017*, <https://www.irena.org/publications/2017/Mar/Renewable-Capacity-Statistics-2017>, Erişim Tarihi: 29.12.2018.
- Jones, C. (1995), R&D-based Models of Economic Growth, *Journal of Political Economy*, 103, 759-784.
- Kahouli, B. (2017), The Short and Long-run Causality Relationship among Economic Growth, Energy Consumption and Financial Development: Evidence from South Mediterranean Countries (SMCs), *Energy Economics*, 68, 19-30.
- Kim, W. and Liew, S. (2004), Which Lag Length Selection Criteria Should We Employ? *Economics Bulletin*, 3(33), 1-9.
- Kraft, J. and Kraft, A. (1978), On the Relationship between Energy and GNP, *Journal of Energy and Development*, 3, 401-403.
- Kumar, R.R., Stauvermann, P.J., Loganathan, N. and Kumar, R.D. (2015), Exploring the Role of Energy, Trade and Financial Development in Explaining Economic Growth in South Africa: A Revisit, *Renewable and Sustainable Energy Reviews*, 52, 1300-1311.

- Kum, H., Ocal, O. and Aslan, A. (2012), The Relationship among Natural Gas Energy Consumption, Capital and Economic Growth: Bootstrap-corrected Causality Tests from G-7 Countries, *Renewable and Sustainable Energy Reviews*, 16, 2361-2365.
- Lee, J. and Strazicich, M.C. (2003), Minimum Lagrange Multiplier Unit Root Test with two Structural Breaks, *The Review of Economics and Statistics*, 85(4), 1082-1089.
- Lin, P.C. and Hung, H.C. (2012), Convergence in Income Inequality? Evidence from Panel Unit Root Tests with Structural Breaks, *Empirical Economics*, (43), 153-174.
- Lin, B. and Zhu, J. (2019), Determinants of Renewable Energy Technological Innovation in China under CO2 Emissions Constraint, *Journal of Environmental Management*, 247, 662-671.
- Mahadevan, R. and Asafu-Adjaye, J. (2007), Energy Consumption, Economic Growth and Prices: A Reassessment Using Panel VECM for Developed and Developing Countries, *Energy Policy*, 35 (4), 2481-2490.
- Maji, I.K. and Sulaiman, C. (2019), Renewable Energy Consumption and Economic Growth Nexus: A Fresh Evidence from West Africa, *Energy Reports*, 5, 384-392.
- Menegaki, A.N. (2011), Growth and Renewable Energy in Europe: A Random Effect Model with Evidence for Neutrality Hypothesis, *Energy Economics*, 33, 257-263.
- Menegaki, A.N. and Tugcu, C. (2016), The Sensitivity of Growth, Conservation, Feedback & Neutrality Hypothesis to Sustainable Accounting, *Energy for Sustainable Development*, 34, 77-87.
- Narayan, S. and Doytch, N. (2017), An Investigation of Renewable and Non-renewable Energy Consumption and Economic Growth Nexus Using Industrial and Residential Energy Consumption, *Energy Economics*, 68, 160-176.
- Ng, S. and PERRON, P. (2001), Lag Length Selection and the Construction of Unit Root Tests with Good Size and Power, *Econometrica*, 69(6), 1519-1554.
- Nyoni, B. and Phiri, A. (2018), Renewable Energy-economic Growth Nexus in South Africa: Linear, Nonlinear or Non-existent? MPRA Paper No. 89761.
- Ocal, O. and Aslan, A. (2013). Renewable Energy Consumption-economic Growth Nexus in Turkey, *Renewable and Sustainable Energy Reviews*, 28, 494-499.
- OECD (2018), Renewable Energy, <https://data.oecd.org/energy/renewable-energy.htm>, Erişim Tarihi: 04.04.2018.
- Ozturk, I. (2010), A Literature Survey on Energy-growth Nexus, *Energy Policy*, 38(1), 340-349.

- Ozturk, I. and ACARAVCI, A. (2010), CO2 Emissions, Energy Consumption and Economic Growth in Turkey, *Renewable and Sustainable Energy Reviews*, 14, 3220-3225.
- Pao, H-T. and Fu, H-C. (2013), Renewable Energy, Non-renewable Energy and Economic Growth in Brazil, *Renewable and Sustainable Energy Reviews*, 25, 381-392.
- Pata, U.K. (2018), Renewable Energy Consumption, Urbanization, Financial Development, Income and CO2 Emissions in Turkey: Testing EKC Hypothesis with Structural Breaks, *Journal of Cleaner Production*, 187, 770-779.
- Payne, J.E. (2009), On the Dynamics of Energy Consumption and Output in the US, *Applied Energy*, 86 (4), 575-577.
- Payne, J.E. (2011), On Biomass Energy Consumption and Real Output in the US, *Energy Sources, Part B: Economics, Planning, and Policy*, 6(1), 47-52.
- Pesaran, M.H. and SHIN, Y. (1999), An Autoregressive Distributed-lag Modeling Approach to Cointegration Analysis. In *Econometrics and Economic Theory in the 20th Century. The Ragnar Frisch Centennial Symposium*, ed. Steinar Strom. Cambridge University Press, Cambridge.
- Pesaran, M.H., SHIN, Y. and SMITH, R. (2001), Bounds Testing Approaches to the Analysis of Level Relationships, *Journal of Applied Econometrics*, 16, 289-326.
- PHILLIPS, P.C.B. and PERRON, P. (1988), Testing for a Unit Root in Time Series Regression, *Biometrika*, 75, 335-346.
- Rafindadi, A.B. and Ozturk, I. (2017), Impacts of Renewable Energy Consumption on the German Economic Growth: Evidence from Combined Cointegration Test, *Renewable and Sustainable Energy Reviews*, 75, 1130-1141.
- Romer, P.M. (1990), Endogenous Technological Change, *Journal of Political Economy*, 98, 71-102.
- Sala-I-Martin, X. (1995), The Classical Approach to Convergence Analysis, *Economic Working Paper No. 117*, 1-28.
- Sarı, R., Ewing, B.T. and Soytas, U. (2008), The Relationship between Disaggregate Energy Consumption and Industrial Production in the United States: An ARDL Approach, *Energy Economics*, 30(5), 2302-231.
- Shahbaz, M., Solarin, S.A., Mahmood, H. and Arori, M. (2013), Does Financial Development Reduce CO2 Emissions in Malaysian Economy? A Time Series Analysis, *Economic Modelling*, 35, 145-152.

- Shahbaz, M., Khraief, N., Uddin, G.S. and Ozturk, I. (2014), Environmental Kuznets Curve in an Open Economy: A Bounds Testing and Causality Analysis for Tunisia, *Renewable and Sustainable Energy Reviews*, 34, 325-336.
- Shahbaz, M., Loganathan, N., Zeshan, M. and Zaman, K. (2015a), Does Renewable Energy Consumption Add in Economic Growth? An Application of Autoregressive Distributed Lag Model in Pakistan, *Renewable and Sustainable Energy Reviews*, 44, 576-585.
- Shahbaz, M., Loganathan, N., Sbia, R. and Afza, T. (2015b), The Effect of Urbanization, Affluence and Trade Openness on Energy Consumption: A Time Series Analysis in Malaysia, *Renewable and Sustainable Energy Reviews*, 47, 683-693.
- Shi, Q., Li, B. and Alexiadis, S. (2012), Testing the Real Interest Parity Hypothesis in Six Developed Countries, *International Research Journal of Finance and Economics*, 86, 168-180.
- Stern, D.I. (2000), A Multivariate Cointegration Analysis of the Role of Energy in the U.S. Macroeconomy, *Energy Economics*, 22, 267-83.
- Stern, D.I. and Cleveland, C.J. (2004), Energy and Economic Growth, Rensselaer Working Paper in Economics No.0410. Rensselaer Polytechnic Institute, Troy, NY.
- Stern, D.I. (2010), The Role of Energy in Economic Growth, The Australian National University, CCEP Working paper No. 3, 1-50.
- Sugiawan, Y. and Managi, S. (2016), The Environmental Kuznets Curve in Indonesia: Exploring the Potential of Renewable Energy, *Energy Policy*, 98, 187-198.
- Tiwari, A.K., Shahbaz, M. and Hye, K.M.A. (2013), The Environmental Kuznets Curve and the Role of Coal Consumption in India: Cointegration and Causality Analysis in an Open Economy, *Renewable and Sustainable Energy Reviews*, 18 519-527.
- Toda, H.Y. and Yamamoto, T. (1995), Statistical Inferences in Vector Autoregressions with Possibly Integrated Processes, *Journal of Econometrics*, 66, 225-250.
- Troster, V., Shahbaz, M. and Uddin, G.S. (2018), Renewable Energy, Oil Prices, and Economic Activity: A Granger-causality in Quantiles Analysis, *Energy Economics*, 70, 440-452.
- Tugcu, C.T., Ozturk, I. and Aslan, A. (2012), Renewable and Non-renewable Energy Consumption and Economic Growth Relationship Revisited: Evidence from G7 Countries, *Energy Economics*, 34, 1942-1950.
- TÜİK (2018), Türkiye İstatistik Kurumu İstatistik Göstergeler <http://www.tuik.gov.tr>, Erişim Tarihi: 10.03.2018.

- Türkiye Cumhuriyeti Uluslararası İlişkiler Bakanlığı (2019), Turkey's Energy Profile and Strategy, <http://www.mfa.gov.tr/turkeys-energy-strategy.en.mfa.>, Erişim Tarihi: 01.07.2019.
- Ucan, O., Arıcıoğlu, E. and Yücel, F. (2014), Energy Consumption and Economic Growth Nexus: Evidence from Developed Countries in Europe, *International Journal of Energy Economics and Policy*, 4(3), 411-419.
- UNITED NATIONS DATA (2018), United Nations Statistics Division, <https://unstats.un.org>, Access date: 17.02.2018.
- Wang, Y., Wang, Y., Zhou, J., Zhu, X. and LU, G. (2011), Energy Consumption and Economic Growth in China: A Multivariate Causality Test, *Energy Policy*, 39(7), 4399-4406.
- WORLD BANK (2018), World Development Indicators, <https://databank.worldbank.org>, Access date: 10.04.2018.
- Wang, Z., Danış, Z.B. and WANG, B. (2018), Renewable Energy Consumption, Economic Growth and Human Development Index in Pakistan: Evidence from Simultaneous Equation Model, *Journal of Cleaner Production*, 184, 1081-1090.
- Yıldırım, E., Sarac, S. and Aslan, A. (2011), Energy Consumption and Economic Growth in the USA: Evidence from Renewable Energy, *Renewable and Sustainable Energy Reviews*, 16, 6770-6774.
- Zou, C., Zhao, Q., Zhang, G. and Xiong, B. (2016), Energy Revolution: From a Fossil Energy Era to a New Energy era, *Natural Gas Industry B*, 3(1), 1-11.



OTEL İŞLETMELERİNDE ALGILANAN YÖNETİCİ ÖZERKLİĞİ, STRATEJİK KONTROL, ÖRGÜTSEL POLİTİKA VE STRATEJİK PLANLAMA PERFORMANSI İLİŞKİSİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA: ANTALYA ÖRNEĞİ*

A RESEARCH ON THE RELATIONSHIP OF PERCEIVED MANAGERS AUTONOMY, STRATEGIC CONTROL ORGANIZATIONAL POLICY AND STRATEGIC PLANNING PERFORMANCE IN HOTEL BUSINESS: CASE OF ANTALYA

Korhan KARACAOĞLU¹, Fatih SAYDAM²

1. Doç. Dr., Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, kkaracaoglu@nevsehir.edu.tr, <https://orcid.org/0000-0003-0577-231X>
2. Öğr. Gör. Dr. Giresun Üniversitesi, Keşap MYO, fatih.saydam@giresun.edu.tr, <https://orcid.org/0000-0003-0271-9388>

Makale Türü Article Type
Araştırma Makalesi Research Article

Başvuru Tarihi Application Date
02.09.2020 09.02.2020

Yayına Kabul Tarihi Admission Date
15.10.2020 10.15.2020

DOI
<https://doi.org/10.30798/makuiibf.789299>

* Bu makale, Fatih SAYDAM tarafından hazırlanan ve Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi S. B. E. Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalında kabul edilen “Otel İşletmelerinde Yönetici Özerkliği, Stratejik Kontrol, Örgütsel Politika ve Stratejik Planlama Performansı Üzerine Bir Araştırma: Antalya Örneği” başlıklı doktora tezinden türetilmiştir.

Öz

Bu çalışmada yönetici özerkliği ve stratejik kontrolün örgütsel politikayı, örgütsel politikanın da stratejik planlama performansını nasıl yordadığı belirlenmeye çalışılmıştır. Konu ele alınırken stratejik yönetim yazınının gündeminde olan güncel bilgi birikimine yaslanılmıştır. Örgütsel politika konusu yönetim literatüründe sürekli ilgi görürken, turizm sektöründeki kavramsal ve ampirik incelemesi yetersiz kalmıştır. Bu çalışmada, Antalya’da bulunan dört ve beş yıldızlı 310 otelin yöneticilerinden anket tekniği ile toplanan veriler, ilgili istatistiksel programlarla analiz edilmiştir. Ulaşılan sonuçlar ilgili literatürdeki beklenen sonuçlarla kısmen örtüşmektedir. Elde edilen bulgulara göre yöneticilerin özerklik algılamaları örgütlerde politik davranışları artırmakta, buna karşın stratejik kontrol örgütsel politikayı pozitif yönde etkilemektedir. Örgütsel politika ise stratejik planlama performansını pozitif yönde etkilemektedir.

Anahtar Kelimeler: *Yönetici Özerkliği, Stratejik Kontrol, Örgütsel Politika, Stratejik Planlama performansı, Turizm ve Otelcilik*

Abstract

This article reports on the impact of managerial autonomy and strategic control on organizational politics and show how the latter influence effectiveness of strategic planning. In doing so, it outlines particular directions that a rebalanced strategic management research agenda may take. Whereas organizational politics have received sustained interest in the management literature, its conceptual and empirical examination in the tourism industry has been meagre. The data of this study were collected by questionnaire from 310 four and five stars hotel managers in Antalya. Data were analyzed with related statistical package programs. The results are partially consistent with the expected results in the relevant literature. According to the findings, managers' perceptions of autonomy increase political behavior in organizations, whereas strategic control affects organizational politics positively. Organizational politics, on the other hand, affect strategic planning performance positively.

Keywords: *Managers' Autonomy, Strategic Control, Organizational Politics, Strategic Planning Effectiveness, Tourism and Hospitality*

EXTENDED SUMMARY

Research Problem

In this study, organizational policy; It aims to make a contribution towards filling the gap in the relevant literature by examining the relationships between two predecessors consisting of executive autonomy and strategic control and a result of strategic planning performance.

Research Questions

This research is to answer the following two important research questions. How much do these (1) Managers' autonomy and strategic control affect organizational policy? (2) What is the impact of organizational policies on the effectiveness of strategic planning?

Literature Review

It has been discussed in the literature that organizational factors are effective in predicting political behavior (Shrivastava & Grant, 1985). For example, while managers allocate resources; how autonomous / independent they can act and how much they are under control are affected by all of them. Here, various authors, on political behavior; suggested that organizational factors have more significant effects than other environmental and executive factors (eg, Elbanna & Child, 2007; Papadakis, Lioukas, & Chambers, 1998). In this context, this study aims to provide managers with a framework to help them understand how two organizational dimensions (managerial autonomy and strategic control) that are less explored in the literature on political behavior affect organizational policy. Although autonomy gives managers greater flexibility in moving, strategic control provides tools for tighter peak management control over their actions. Although emphasis has been placed on literature on managers autonomy for a long time, little is known about its role in organizational policy, so the purpose of this study is to determine how much autonomy can contribute to organizational policy. Effective strategic control in the literature suggests that people in organizations increase the likelihood of acting consistently with the goals of their organizations (Flamholtz, Das, & Tsui, 1985). In this sense, strategic control; along with its rules, systems, values, practices and other activities adopted by management, it will help guide employees' behavior towards organizational interests rather than their own interests (Otley, Broadbent, & Berry, 1995). The theory implies that, thanks to the strategic control processes, managers can eliminate or at least reduce their political bias to secure their own interests. Therefore, the literature has underlined that strategic control may prevent orientation towards political behavior. Empirically, most of the previous research concluded that organizational policies negatively affect organizational outcomes (Bourgeois & Eisenhardt, 1988; Elbanna et al. 2015). For example, general firm performance of organizational policies (Zahra, 1987), task performance (Chang, Rosen & Levy, 2009), strategic initiative performance (Kreutzer et al., 2014) and strategic decision performance (Dean & Sharfman, 1996; Elbanna & Child, 2007), there is evidence that it is negatively related. Organizational policy is expected to distort the information necessary for

effective strategy formulation and implementation as a result. Based on this literature, organizational policy is expected to negatively affect the strategic planning performance.

Methodology

The research is within the scope of descriptive and cross-sectional research type as it aims to test the hypotheses developed to reveal the interaction between the concepts and make explanations / determinations about the relevant sample population. The analysis unit of the study is the managers of four and five star hotels in Antalya. The data of the research were collected by face to face survey technique. The population of the research consists of 310 managers of four and five star hotels with tourism operating certificates in Antalya. In the study; the managerial autonomy scale (three items), developed by Andersen and Nielsen (2009), strategic control scale (three items) developed by Titus et al. (2010) , organizational policy scale (five items) developed by Harris and Ogbana (2006) and strategic planning performance scale (six items) developed by Bryson, (2004), Elbanna, (2013), Poister and Streib (2005) was used. The research includes descriptive statistical results, correlation analysis findings between variables and path analysis results to test the research model.

Results and Conclusions

According to the findings obtained from the managers participating in the research, it can be mentioned that hotel managers do not perceive themselves autonomously or independently. Organizational policy perceptions of managers were found to be above average. In other words, managers perceive the hotel environment they work as a political environment. It can be said from the responses related to the strategic control variable that the managers have a workplace perception in which strategic control comes to the fore. The results of the study showed that managerial autonomy is positively associated with organizational policy. However, the significance of this relationship remained at the full limit. In the literature, the relationship is suggested in this direction. Strategic control had a positive effect on organizational policy, and this result reversed the direction of the relationship suggested by the literature. Another result of the research is that organizational policy positively affects the strategic planning performance, which reverses the direction of the relationship suggested by the literature. When the results of the research are analyzed, it may be possible for individual reasons such as the effect of organizational policy on planning performance to be reversed from the literature, such as the work density of the managers participating in the research, the importance given to the questionnaire or their political behaviors contribute to the business. Results are expected to go in the opposite results compared to the literature may be due to Turkey's work culture and business of the corporate structure. This study also has some limitations. The first limitation is the sample of the research. The study gives results for 4-5 star hotels in Antalya region and does not allow generalization for all hotels. This is a constraint in terms of generalizing the findings for all hotel businesses. The cross-sectionality of the research may have caused other respondents to evaluate according to their current mood and current situation and to ignore the general situation. This problem can be solved by longitudinal studies.

1. GİRİŞ

Günümüzde işletmeler, verimliliklerini artırmak ve hızla gelişen rekabet koşullarında ayakta kalabilmek için çalışanların örgüte olan katkılarını artırmaya çalışmaktadırlar. Çalışanların sosyal ve kişisel ihtiyaçları örgütlerin yapısına göre işletmeye katkı sağlamakta veya zarar vermektedir. Çalışanların örgüt içerisindeki tutumları ve örgütün sistematik yapısı gibi unsurlar işletmelerin verimliliğini ve performansını etkilemektedir.

Örgütsel politika, örgütün kaynaklarından daha fazla yararlanmak isteyen ve kendi hedeflerini gözeterek türlü etkileme yollarını kullanan çalışanların kişisel hedeflerine ulaşmak için verdikleri uğraşmayı ifade etmektedir. İşletmeleri örgütsel politika açısından incelerken stratejik kontrol, yönetici özerkliği ve stratejik planlama performansı gibi unsurlarla etkileşiminin incelenmesi işletmelerin verimliliğine olumlu katkı sağlayacaktır.

Literatürde örgütsel faktörlerin politik davranışı tahmin etmede etkili olduğu tartışılmıştır (Shrivastava ve Grant, 1985). Örneğin yöneticiler, kaynak tahsis ederken; ne kadar özerk/bağımsız hareket edebilmekte ve ne düzeyde kontrol altında kalmakta bütün bunlardan etkilenmektedirler. Burada çeşitli yazarlar, politik davranış üzerinde; örgütsel faktörlerin diğer çevresel ve yönetici ile ilgili faktörlere göre daha anlamlı etkileri olduğunu ileri sürmüştür (Elbanna ve Child, 2007; Papadakis, Lioukas ve Chambers, 1998) Bu kapsamda bu çalışma yöneticilere politik davranış yazınında daha az araştırılan iki örgütsel boyutun (yönetici özerkliği ve stratejik kontrol) örgütsel politikayı nasıl etkilediğini anlamalarına yardımcı olacak bir çerçeve sunmayı amaçlamaktadır.

Özerklik, yöneticilere hareket etme konusunda daha fazla esneklik sağlasa da bu esnada stratejik kontrolün varlığı onların eylemleri üzerinde tepe yönetiminin daha sıkı kontrolü için araçlar sağlar. Özerklik, yeni düşünceler veya öneriler geliştirmek ve bunları rekabet ortamına taşımak için kurum içindeki yöneticilere veya takımlara verilen bağımsızlığı veya yetkiyi tanımlar (Hughes ve Morgan, 2007). Draffe ve Kossen'in (2002) de belirttiği gibi özerklik, bireyin görevlerini yerine getirmesi ve işi kontrol etmesine ilişkin özgürlüğünü ifade eder. Özerklik, yöneticilerin üst yönetimden önceden onay almadan ve hatta bazen farkında olmadan bile gerçekleştirebilecekleri merkezi olmayan bir karar yapısını veya örgütsel bir bağlamı tanımlar (Andersen ve Nielsen, 2009; Mintzberg, 1994). Başka bir deyişle orta kademe yöneticilerin, üst düzey yönetimin onayını almadan ne ölçüde hareket edip karar verebileceklerini ifade eder. Bazı araştırmacılar orta kademe yöneticilerin özerkliği ve firma performansı arasında doğrudan bir ilişki olmadığını tespit etmişlerdir (Andersen ve Nielsen, 2009). Bununla birlikte özerkliğin, örgütsel performansı veya planlama etkililiğini, yetenekler (Ouakouak, Ouedraogo ve Mbengue, 2014) ve uyumlayıcı/adaptif davranış gibi diğer örgütsel değişkenler aracılığıyla dolaylı olarak etkilediğini belirtmektedir (Andersen ve Nielsen, 2009). Yönetici özerkliği konusuna uzun bir süredir literatürde vurgu yapılmasına rağmen, örgütsel politika üzerindeki rolü hakkında çok az şey bilinmektedir bu nedenle bu çalışmanın amacı özerkliğin örgütsel politikaya ne kadar ve ne yönde etki ettiğini tespit etmektir.

Stratejik yönetim literatürü, stratejik süreçleri takip etmek ve stratejik planların yürütülmesini sağlamak için stratejik kontrol sisteminin önemini açık bir şekilde vurgulamaktadır (Goold ve Quinn, 1990). Stratejik planlama süreçlerinin doğası gereği belirsizliği ve yenilik özelliği taşıması, stratejik planlamanın örgütsel aktörler tarafından politik etki girişimleriyle karşılaşma olasılığını arttırmaktadır (Ferris, Fedor, Chachere ve Pondy, 1989). Stratejik kontrol, bir örgütün stratejik amaçlarıyla yöneticilerin performans ve faaliyetlerini eşgüdümlü hale getirmeyi amaçlayan bir faaliyettir (Sitkin, Cardinal ve Bijlsma-Frankema, 2010). Bu nedenle, stratejik amaçlardan sapmaları düzeltmek için yapılan faaliyetlere ilişkin kararların temelini teşkil etmektedir (Goold ve Quinn, 1990). Stratejik kontrol konusunun stratejik yönetimin kilit faaliyetlerinden biri olduğu konusunda geniş bir fikir birliği bulunmasına rağmen (Nixon ve Burns, 2012), örgütlerde daha az araştırılan bir konudur (Berry, Coad, Harris, Otley ve Stringer, 2009). Bu faaliyete vurgu yapan çalışma sayısı stratejik planın formüle edilmesi ve diğer konulara göre daha azdır (Elbanna, 2013). Strateji süreci ile stratejik kontrol arasındaki bu boşluk, süre gelen eleştirilere konu olmuştur (Marginson, 2002). Örneğin stratejik kontrolün örgütsel politikayı etkileyip etkilemediğini ortaya koyan görece az ampirik araştırma yapılmıştır. Bu kendi içinde stratejik yönetim literatüründeki bir boşluğu temsil etmektedir. Dolayısıyla bu türden araştırmalar, stratejik kontrolün, örgütsel amaçlara ulaşmayı etkileyecek olan politik faaliyetleri sınırlamadaki rolünü anlamak için gereklidir. Ekonominin ve teknolojinin geliştiği dünyada firmaların rekabet edebilirliğinin ve stratejik planlama performansının da iyileştirilmesi gerekli hale gelmiştir. Örgütlerin etkinliğinin artırılmasının büyük önemi nedeniyle, turizm sektöründe de etkinliğe katkıda bulunan faktörleri belirlemek özellikle önem arz edecektir.

Yukarıda belirtilen kavramsal ilişkilerden hareketle bu çalışmanın temel amacı, örgütsel politikanın; yönetici özerkliği ve stratejik kontrolden oluşan iki öncülü ile stratejik planlama performansından oluşan bir sonucu arasındaki ilişkileri ortaya koymaktır. Çalışma; kavramsal çerçeve ve saha araştırması sonucu elde edilen sonuçların değerlendirildiği toplam iki bölüm ve tartışma/sonuç kısımlarından oluşmaktadır.

2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Bu başlık altında; örgütsel politika, stratejik kontrol, stratejik planlama performansı ve yönetici özerkliği kavramları ve bu kavramların birbirleri ile ilişkisine yer verilmiştir.

2.1.Yönetici Özerkliği ve Örgütsel Politika İlişkisi

Yapılan literatür çalışmaları, örgüt içindeki bireylerin sürekli olarak ait oldukları organizasyonu etkileyen çok çeşitli açık ve gizli davranışlar sergilediklerini ortaya koymuştur. Bu tür etkileme davranışların en yaygın türlerinden biri örgütsel politikadır. Wagner ve Hollenbeck (2002) örgütsel politikanın neredeyse tüm örgütleri etkilediğini öne sürmektedir. Ek olarak, Gandz ve Murray (1980), neredeyse tüm örgütsel ortamlarda, politik davranışların düşük düzeyde de olsa var olduğunu öne sürmüşlerdir. Son olarak, araştırmacılar ayrıca politik davranışların hem özel sektörde hem de kamu sektöründeki kuruluşlar üzerinde önemli etkileri olduğunu belirtmişlerdir (Vigoda, 2000a).

Örgütsel politika; manipülasyon, hakaret, yıkıcılık ve güç kullanmanın gayri meşru yollarıyla ilişkili olduğu için örgütsel politikanın çalışanın stresine katkıda bulunduğu varsayılmaktadır (Vigoda, 1999).

Çok sayıda araştırma, politik davranışların, örgütlerdeki üst düzey pozisyonlarda bulunan bireylerde alt düzey pozisyonlarda bulunan bireylere göre daha yoğun görülebileceğini öne sürmektedir (Applebaum ve Hughes, 1998; Drory ve Romm, 1990; Valle ve Witt, 2001).

Kavramın tanımına ilişkin ortak bir anlayışa göre örgütsel politikanın diğer örgüt üyeleri üzerinde sosyal bir baskı kurmanın veya kullanmanın bir yolu olduğu şeklinde değerlendirilmesidir (Wagner ve Hollenbeck, 2002: 3). Ek olarak, örgütsel politikanın tanımları veya yapılarından hareketle, örgüt üyelerinin kendi çıkarlarını korumak veya korumaya çalışmak için politik davranışlarda buldukları öne sürülmektedir.

Bu nedenle, örgütsel politikanın operasyonel tanımı, bireylerin veya grupların kendi çıkarlarını temin etmek ve güç kazanmak için uğraştığı onaylanmamış faaliyetlerdir (Wagner ve Hollenbeck, 2002).

Yapılan çalışmalarda özerklik, örgütsel politikayı yönlendiren bir girdi olarak görülmektedir. Örneğin doğrudan denetimin yokluğu, çalışan özerkliğinin yüksek olduğu kurumların en çarpıcı özelliklerindedir (Szulkin, 1999). Bu nedenle, yöneticilere daha az gözetim altında kendi işi ile ilgili kararları alma özgürlüğü verilirse, politik davranış gösterme olasılığının artacağı iddia edilmektedir. Sonuçta özerkliğin örgütsel politikanın içinde bulunan bir motif olduğu bir başka deyişle daha fazla özerkliğin ve takdir yetkisinin politik davranışları artırma olasılığını güçlendireceğinin altı çizilmektedir. Buradan hareketle özerklik, örgütsel politikanın öncüllerinden/sebeplerinden biri olarak tanımlanabilir. Daft (1989) yöneticilerin gücünün, örgütsel politika algılarını etkileyen özerkliklerinin bir fonksiyonu olduğunu iddia etmektedir. Yönetici özerkliği, yöneticilerin görevlerini yerine getirme ve çalışmalarını kontrol etme özgürlüğüne sahip olma derecesi olarak tanımlanabilir (Drafke ve Kossen, 2002).

Özerklik, bir kişinin günlük iş faaliyetlerinde izin verilen veya gerekli olan bağımsızlığını, inisiyatif almasını ve özgürlüğünü içeren bir iş yapma şeklidir (Stamps ve Piedmonte, 1986). Özerklik, “hür iradeyi, bağımsızlığı ve davranışın içsel düzenlenmesini” içermektedir (Ryff, 1989).

Stratejik yönetim ve örgütsel davranış odaklı araştırmalar, örgütsel politikanın bir ön koşulu olarak özerkliği ele aldığından (Ferris ve Kacmar, 1992), bu çalışmadaki özerklik, örgütsel politikayı yönlendiren bir girdi olarak görülmektedir. Bu nedenle, yöneticilere daha az gözetim altında kendi işi ile ilgili kararları alma özgürlüğü verilirse, politik davranış gösterme olasılığının artacağı iddia edilmektedir. Sonuçta özerkliğin örgütsel politikanın içinde bulunan bir motif olduğu bir başka deyişle daha fazla özerkliğin ve takdir yetkisinin politik davranışları artırma olasılığını güçlendireceğinin altı çizilmektedir.

Buradan hareketle özerklik, örgütsel politikanın öncüllerinden/sebeplerinden biri olarak tanımlanabilir. Bu literatür ilişkilerinden hareketle araştırma için geliştirilen ilk hipotez “H₁: Yöneticilerin özerkliği, örgütsel politika ile pozitif ilişkilidir.” şeklindedir.

2.2. Stratejik Kontrol ve Örgütsel Politika İlişkisi

Stratejik kontrol kavramı genel olarak geleneksel stratejik kontrol yaklaşımı ve çağdaş stratejik kontrol yaklaşımı olarak ele alınmaktadır. Geleneksel stratejik kontrol yaklaşımına göre yönetim süreci sonucunda hangi aşamalarda aksaklıklar olmuştur bunlar tespit edilerek önleyici kontrol mekanizmaları ele alınarak sorunlar büyümeden gerekli önlemler alınarak stratejik hedefe ulaşılması gerekmektedir (Eren, 2006). Çağdaş stratejik kontrol yaklaşımına göre ileriye besleme haline getirilen kontrol aşamasında kontrol yapanlar önemli değişim ve eğilimleri de izleyerek değişmesi gereken hedefleri stratejileri belirleyerek zamanında önlem alınmasını sağlamaktır. Stratejik yönetim sürecinin son evresi olarak görülen aşama stratejik kontroldür. Potansiyel başarıya ulaşmak için stratejik kontrol gerekmektedir. Stratejik kontrol üst yöneticilerin stratejilerin değerlendirilmesinde stratejik seçimlerinin ve bunlarla ilgili kararlarının genel amaçlara ulaşma bakımından gerçekleşip gerçekleşmediğine bakmaktadırlar.

Kıt kaynakları kullanarak insan ihtiyaçlarını karşılayan örgütler amaçlarını tam olarak tespit etmeleri ve kaynaklarını bu amaca ulaşacak şekilde; planlamalı, örgütlemeli, yöneltmeli ve kontrol etmelidir.

Örgütsel çıkarlar pahasına kendi çıkarlarını gözetme şeklindeki örgütsel politika tanımı ile (Dayan, Elbanna, ve Benedetto, 2012; Dean ve Sharfman, 1996; Ferris & Kacmar, 1992) stratejik amaçlarla bireylerin amaçlarının örtüştürülmesi olarak tanımlanan stratejik kontrol (Elbanna, 2016: 213) kavramları birbirleriyle ilişkilidir.

Özellikle yaşanan ekonomik küçülme ve finansal krizler yöneticilerin politik eylemlerini frenlemek ve örgütsel çıkarları korumak için işletmeleri finansal ve stratejik kontrole ihtiyaç duyar hale getirmiştir. Böyle bir durumda, kendi çıkarlarını korumak için politik olarak hareket etmek gibi, yöneticilerin kendi örgütlerinin yapmak istemedikleri bir şeyi yapmaları ihtimaline karşı örgütü korumak için stratejik kontrol gereklidir (Malmi ve Brown, 2008). Farklı bir anlatımla, etkili stratejik kontrol, örgütlerdeki insanların örgütlerinin amaçları ile tutarlı şekilde davranma olasılığını artırır (Flamholtz, Das, ve Tsui, 1985). Bu olasılığı gerçekleştirmek için tepe yönetim takımı orta yönetimin davranışlarını kontrol etmeye çalışmakta (Flamholtz et al., 1985) ve etkin karar vermeyi mümkün kılmaktadır (Berry et al., 2009). Bu anlamda stratejik kontrol; kuralları, sistemleri, değerleri, uygulamaları ve yönetimin benimsediği diğer faaliyetlerle birlikte çalışanların kendi çıkarları yerine örgütsel çıkarlara yönelik davranışlarını yönlendirmeye yardımcı olacaktır (Otley, Broadbent, ve Berry, 1995). Stratejik kontrol, örgütsel amaçlarla ilgili başarı standartlarını gösterebilir, böylelikle insanların arzu edilen örgütsel sonuçlar doğrultusunda hareket edebilmesi için faaliyetlerini kontrol edebilir (Malmi ve Brown, 2008). Teori kontrol süreçlerinin kendi menfaatlerini güvence altına almak için yöneticilerin politik yanlılığını yok edebileceğine veya en azından azaltabileceğine işaret etmektedir. Bu şekilde, orta düzey yöneticiler, stratejik kontrolün politik davranışa yönelmeyi engelleyebileceğinin altını çizmiştir. Dolayısıyla stratejik kontrol, yöneticilerin fırsatçı davranarak güçlerini istismar etmelerini engelleyebilir. Bu kontrol, yöneticiler arasında kararlaştırılan önlemleri

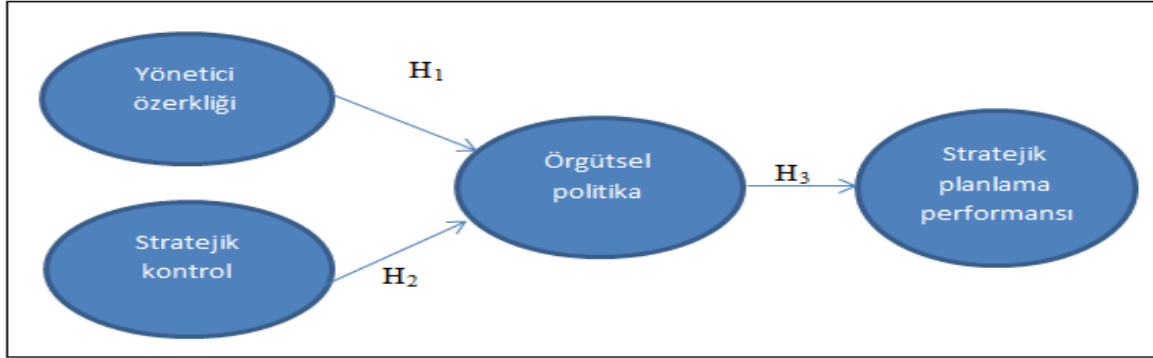
ve katı kuralları temsil eder. Yukarıdaki argümanlardan hareketle, kontrol altında olduklarını algılayan yöneticiler, politik davranışlar sergileme noktasında daha az istekli olabileceklerdir. Literatürdeki bu ilişkilerden yola çıkılarak araştırma için geliştirilen ikinci hipotez H₂: Stratejik kontrol örgütsel politikayla negatif ilişkilidir.

2.3. Örgütsel Politika ve Stratejik Planlama Performansı İlişkisi

Stratejik planlama firmanın kaynakları ve çevre fırsatları arasında en iyi uyumu esas alan bir eylem planı oluşturmak amacıyla firmanın kendi zayıflıklarını azaltmak ve dış tehditleri göğüslemek için kabul edilebilir yöntemler oluşturmaktadır. Stratejik planlama ortaya konulan planı uygulamak için uygun taktikleri belirlemek ve daha sonra, stratejik planın ilkelerinin istenen sonuçlara yol açıp açmadığını görmek için kuruluşun zaman içinde uygulayacağı ölçüm metotlarını belirlemek gerekmektedir. Stratejik planlama, firmaların performansa katkıda bulunabilecek stratejiler geliştirmesi için üstlenilen planlama süreçlerinden oluşur (Tapinos vd., 2005). Griffin (2006) stratejik planlamanın, kaynak tahsisi, öncelikler ve stratejik hedeflere ulaşmak için gereken eylemleri içerdiğini belirtmektedir. Stratejik planlama ile firma performansı arasındaki ilişkiye bakıldığında, Barney (2002), firma performansının strateji ve uygulama pratiğinde merkezi bir konumda olduğuna işaret etmektedir. Stratejik planlamanın, örgütsel performansı iki şekilde geliştirdiğini belirtmektedir. Bunlardan birinci yol, şirketlerin faaliyetlerinin belirsizliğini azaltmak ikincisi ise şirketlerdeki koordinasyon, iletişim ve kontrol faaliyetlerini geliştirmek suretiyledir. Örgütsel politikanın sonuç olarak etkili strateji oluşturma ve uygulama için gerekli olan bilgileri bozması beklenmektedir. Sonuç olarak politik davranış, örgütsel aktörlerin eksik ve yanlış bilgilere dayalı karar vermesine ve tatmin edici olmayan örgütsel sonuçlara yol açabilir (Dean ve Sharfman, 1996). Bu minvalde örgütsel politika anlaşmazlık yaratır. Bu anlaşmazlık, kilit stratejik meseleler üzerinde ve stratejilerin etkin bir şekilde uygulanması için sorumlulukların tahsisi konusunda fikir birliğini kısıtlayabilir (Maitlis ve Lawrence, 2003). Daha çok örgütsel politika, örgütün misyonuna ilişkin yöneticiler arasında daha az fikir birliği demektir (Zahra, 1987). Politikalar zaman kaybından ötürü, kararları da geciktirebilir ve sonuç olarak örgütsel kaynakları ve strateji uygulamalarını geciktiren önemli fırsatları (Elbanna vd., 2015; Pfeffer, 1992) kaybetme olasılığına yol açabilir (Mintzberg ve Waters, 1985). Ampirik olarak, önceki araştırmaların çoğu örgütsel politikaların örgütsel sonuçları olumsuz etkilediği sonucuna varmıştır (Bourgeois ve Eisenhardt, 1988; Elbanna ve ark. 2015). Örneğin, örgütsel politikaların genel firma performansı (Zahra, 1987), görev performansı (Chang, Rosen ve Levy, 2009), stratejik inisiyatif performansı (Kreutzer ve diğ., 2014) ve stratejik karar performansı (Dean ve Sharfman, 1996; Elbanna ve Child, 2007) ile negatif olarak ilişkili olduğuna dair kanıtlar vardır. Benzer şekilde, proje yönetimi literatürü örgütsel politikanın proje sonuçları üzerinde olumsuz bir etkisi olduğunu ortaya koymaktadır (Pinto, Pinto ve Prescott, 1993; Wall ve Callister, 1995). Bu literatüre göre, bu olumsuz etki, karar vericiler tarafından gerçekleştirilen işlerin miktarı ve kalitesinde, faaliyetlerinin etkinliği ve etkileşimlerinin etkililiğinde görülmektedir (Robey, Smith, ve Vijayasathy, 1993). Yukarıdaki literatür bilgilerinden hareketle, örgütsel politikanın stratejik planlama performansı ile negatif olarak

ilişkili olması beklenmektedir. Buradan hareketle araştırma için geliştirilen üçüncü hipotez H₃: Örgütsel politika stratejik planlama performansı ile negatif ilişkilidir.

Şekil 1. Araştırmanın Modeli



3. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Araştırma, kavramlar arasındaki etkileşimi ortaya koyacak şekilde geliştirilmiş hipotezlerin test edilmesi ve ilgili örneklem kitlesine ilişkin betimleme/durum tespitinde bulunmayı amaçladığından, hipotez test edici, tanımlayıcı ve kesitsel araştırma türü kapsamına girmektedir. Çalışmanın analiz birimi Antalya ilindeki otellerin yöneticileridir.

Araştırmanın evrenini, Antalya ilinde faaliyet gösteren turizm işletme belgeli dört ve beş yıldızlı otellerin kolayda örneklem yöntemi ile ulaşılan 310 yöneticisi oluşturmaktadır. Kesitsel bir araştırma niteliğindeki çalışmanın verilerinin elde edilmesinde yüz yüze anket tekniğinden yararlanılmıştır.

Araştırmada; Andersen ve Nielsen (2009) tarafından geliştirilen ve üç maddeden oluşan yönetici özerkliği ölçeği kullanılmıştır. Ölçek ifadeleri 1 “Kesinlikle Yanlış”, 5 “Kesinlikle Doğru” ifadesine doğru uzanan 5’li Likert tipi ölçektir. Bu çalışma için ölçeğin alfa güvenilirlik katsayısı 0,75’tir.

Titus vd. (2010) tarafından geliştirilen üç maddelik stratejik kontrol ölçeği, 1 “Hiç Değil”den, 5 “Çok Büyük Ölçüde” şeklindeki yine 5’li Likert tipi ölçektir. Ölçeğin güvenilirlik katsayısı 0,84 olarak bulunmuştur.

Harris ve Ogbana (2006) tarafından geliştirilen ve beş maddeden oluşan örgütsel politika ölçeği 1 “Hiç Politik Değildin”, 5 “Son Derece Politik” biçiminde Likert tipi ölçektir. Ölçeğin güvenilirlik katsayısı 0,78’tir.

Stratejik planlama performansının ölçümünde Bryson, (2004), Elbanna, (2013), Poister ve Streib, (2005) tarafından yapılan araştırmalardan türetilmiş altı maddelik Likert tipi ölçek kullanılmıştır. Ölçek 1 “Çok Zararlı”dan 5 “Çok yararlı”ya doğrudur. Güvenilirlik katsayısı ise 0,81’dir.

Çalışmada kullanılan ölçeklerin geçerliğini test etmek amacıyla AMOS paket programı kullanılarak doğrulayıcı faktör analizleri yapılmış ve ölçeklerin uyum iyiliği değerlerine ilişkin sonuçlar aşağıdaki Tablo 1’de özetlenmiştir.

“YEM araştırmalarında, χ^2/sd ’nin rapor edilmesi konusunda araştırmacılar arasında bir görüş birliği olsa da (Mulaik vd., 1989); diğer uyum indekslerinden hangilerinin rapor edilmesi gerektiğine ilişkin farklı görüşler bulunmaktadır. McDonald ve Ho (2002); CFI, GFI, NFI ve NNFI (TLI); Garver ve Mentzer (1999); RMSEA, CFI ve NNFI (TLI); Brown (2006); RMSEA, SRMR, CFI ve NNFI (TLI); Iacobucci (2010), CFI ve SRMR uyum indekslerinin rapor edilmesini önermektedirler. Gerbing ve Anderson (1992) ise araştırmacının amacına bağlı olarak farklı uyum indekslerinin raporlanabileceğini ifade etmektedir” (Aktaran, İlhan & Çetin, 2014: 31).

Yukarıdaki alan yazın bilgisinden hareketle bu çalışmada çalışmalarda sıklıkla başvuru alan; χ^2/df , GFI, AGFI, RMSEA, NFI ve CFI uyum iyiliği istatistikleri Tablo 1’deki gibidir.

Tablo 1. Araştırmada Kullanılan Ölçeklerin Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonuçları ve Uyum İyiliği İstatistikleri

Model	X ² /df	RMSEA	GFI	CFI	AGFI	NFI	SRMR
Yönetici Özerkliği	2,46	0,061	0,93	0,90	,92	,91	,06
Stratejik Kontrol Ölçeği	2,24	0,057	0,93	0,93	,91	,94	,05
Örgütsel Politika Ölçeği	1,68	0,047	0,95	0,95	,85	,95	,04
Str. Planlama Perf. Ölçeği	2,29	0,008	0,97	0,98	,93	,97	,03
İyi / Kabul Edilebilir Uyum	< 3	< .08	> .90	> .90	> .85	> .90	≤ .10

Elde edilen sonuçlara göre çalışmada kullanılan ölçeklerin uyum iyiliği değerleri Schermelleh- Engel, Moosbrugger ve Müller’in (2003) belirttiği gibi iyi uyum düzeyini yansıtmaktadır. Buna göre kullanılan ölçeklerin geçerliği bu çalışmanın verileri ile de doğrulanmaktadır.

Araştırmalarda, verilerin normal dağılım gösterip göstermemesi, kullanılacak analiz yöntemlerinin belirlenmesinde büyük önem taşımaktadır. Dağılımın normal olup olmadığından söz edilebilmesi için, alan-yazında önerilen yöntemlerden olan çarpıklık ve basıklık değerleri ile veriler test edilmiştir (Çokluk, Şekercioğlu ve Büyüköztürk, 2012; Gürbüz ve Şahin, 2014). Normal olarak dağılım gösteren bir verinin çarpıklık ve basıklık değerlerinin -3 ve +3 aralığında olması gerekmektedir (Tabachnick ve Fidell, 2012). İlgili alan yazından hareketle bu çalışmada yer alan ifadelerin çarpıklık ve basıklık değerlerinin -3 ve +3 değerleri arasında olması ve verilerin normal dağılım göstermesi analizlerde parametrik testlerin tercih edilmesine sebep teşkil etmiştir.

4. BULGULAR

Araştırmada yer alan değişkenlere ait Korelasyon katsayıları Tablo 2’de yer almaktadır.

Tablo 2. Değişkenlere İlişkin Korelasyonlar

Değişkenler	Ort.	Stn.Sap.	1	2	3	4
Yönetici Özerkliği	2,35	0,90	1			
Stratejik Kontrol	3,65	0,90	0,041	1		
Örgütsel Politika	3,54	1,01	0,128*	0,171*	1	
Str. Planlama Performansı	4,16	0,53	-0,065	0,363**	0,191*	1

n: 351, *p<.05, **p<.01, ***p<.001

Tablo 2'ye bakıldığında yönetici özerkliği ile örgütsel politika arasında 0,128 değeri ile pozitif yönlü anlamlı ve zayıf bir ilişkinin olduğu görülmektedir. Tablo 2'de ortalama değerlerine göre otel yöneticilerinin yönetici özerkliği algılarının ortalamasının beş üzerinden 2,35 olduğu tespit edilmiştir buna göre otel yöneticilerinin kendilerini yeterince özerk ya da bağımsız algılamadıklarından söz edilebilir. Ayrıca örgütsel politika açısından yöneticiler değerlendirildiğinde ortalamanın yine 5 üzerinden 3,54 olduğu görülmüştür. Bu sonuç yöneticilerin örgütsel politika algılarının ortalamasının üzerinde olduğuna işaret eder. Bir başka deyişle yöneticiler çalıştıkları otel ortamını politik bir ortam olarak algılamaktadırlar. Öte yandan stratejik kontrol ile örgütsel politika arasındaki ilişkinin de 0,171 değeri ile yine zayıf ve pozitif yönde anlamlı bir ilişki ortaya koyduğu görülmektedir. Stratejik kontrol değişkeninin ortalamasının 3,65 ile stratejik kontrolün öne çıktığı bir iş yeri algısına sahip olduğundan söz edilebilir. Örgütsel politika ile stratejik planlama performansı arasındaki ilişkiye bakıldığında ise yine 0,191 ile pozitif yönde anlamlı zayıf bir ilişkinin olduğu görülebilecektir. Otel yöneticilerinin stratejik planlama performansı ile ilgili ifadelerine verdikleri yanıtların beş üzerinden 4,16 ortalama ile yüksek bir stratejik planlama performansı algısına sahip oldukları ifade edilebilir.

Araştırmanın yapısal modelinin test edilmesine ilişkin doğrulayıcı faktör analizi sonuçlarına aşağıda yer verilmiştir.

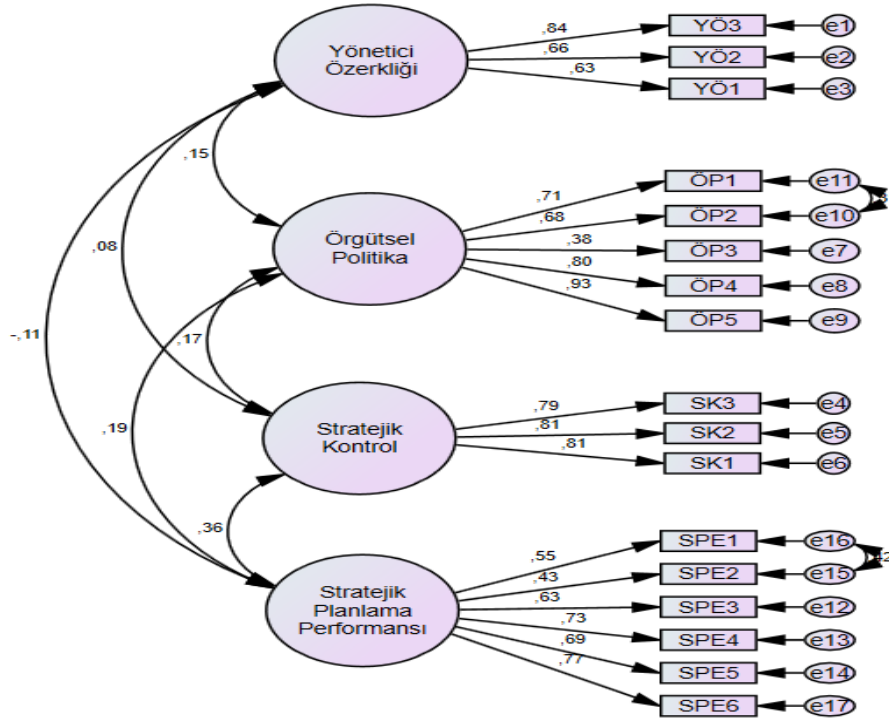
Üç maddeden oluşan yönetici özerkliği, üç maddeden oluşan stratejik kontrol, beş maddeden oluşan örgütsel politika ve altı maddeden oluşan stratejik planlama performansı yapılarını doğrulamak için kurulan ölçüm modeli analiz edilmiştir. Analiz sonucunda modelin yeterli uyum göstermediği görülmüş ve bu nedenle model iyileştirme çalışmaları yapılmıştır. Öncelikle modifikasyon indeksleri tablosuna bakılarak modelde yapılacak olası değişiklikler için ki kare düşüş değerleri ("M.I."değerleri) incelenmiştir. En yüksek "M.I." değerinin göstermiş olduğu modifikasyon, kavramsal olarak uygun olduğu durumlarda bağlanarak model yürütülmüştür. Sonuç olarak modelin doğrulandığı görülmüştür. Doğrulanmış ölçüm modeli aşağıda sunulmuştur.

Tablo 3. Doğrulayıcı Faktör Analizi Modelinin Uyum İndeks Değerleri ve İyi Uyum Değerleri

	Uyum İndeks Değerleri	Kabul Edilebilir Uyum Değerleri
χ^2/sd	2,138	<5,000
GFI	0,922	>0,900
IFI	0,938	>0,900
TLI (NNFI)	0,923	>0,900
CFI	0,937	>0,900
RMSEA	0,061	<0,080
SRMR	0,053	<0,100

Tablo 3 incelendiğinde ölçüm modelinin uyum indekslerinin kabul edilebilir sınırlar içerisinde olduğu dolayısıyla yapıların geçerli birer ölçüm araçları olduğu görülmüştür. Ölçüm modele ait yol analizi aşağıda gösterilmiştir.

Şekil 2. Ölçme Modeline İlişkin Yol Analizi



Yol analizi incelendiğinde oklar üzerinde standardize regresyon katsayıları diğer bir deyişle madde faktör yükleri görülmektedir. Buna göre tüm maddelerin faktör yükleri 0,400'ün üzerindedir.

Araştırmanın Yapısal Modelinin Yol Analizi ile Test Edilmesi ve Hipotez testi sonuçları aşağıdaki gibidir.

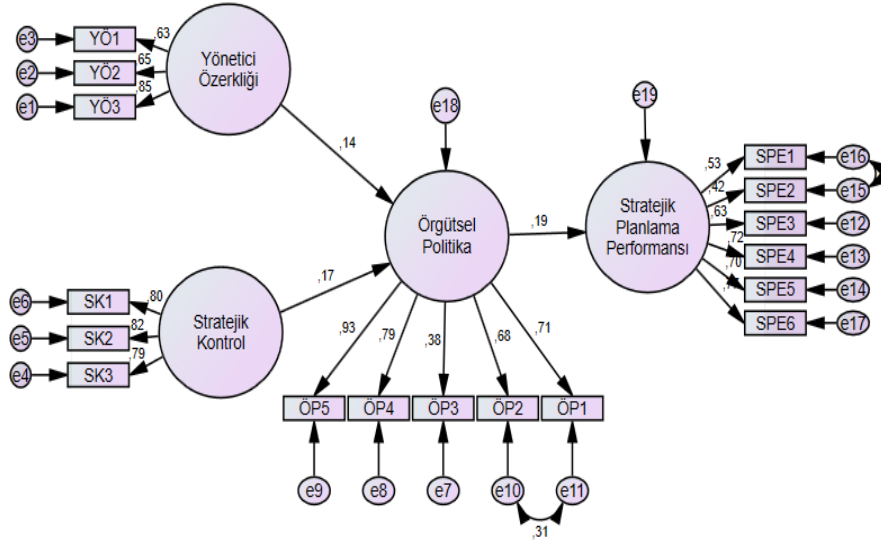
Araştırma modelinde bulunan yönetici özerkliği, üç maddeden oluşan stratejik kontrol, beş maddeden oluşan örgütsel politika ve altı maddeden oluşan stratejik planlama performansı yapılarının geçerli ve güvenilir oldukları tespit edildikten sonra bu aşamada yapısal modelin test edilmesi aşamasına geçilmiştir. Yapısal modele ait sonuçlar aşağıdadır.

Tablo 4. Yapısal Modeli Yol Analizine İlişkin Uyum İyiliği İndeks Değerleri

	Uyum İndeks Değerleri	Kabul Edilebilir Uyum Değerleri
χ^2/sd	2,366	<5,000
GFI	0,912	>0,900
IFI	0,924	>0,900
TLI (NNFI)	0,908	>0,900
CFI	0,923	>0,900
RMSEA	0,066	<0,080
SRMR	0,086	<0,100

Tablo 4'de yapısal modele ait uyum indeks değerlerini görülmektedir. Sonuçlar incelendiğinde uyum indeksi değerlerinin kabul edilebilir olduğu dolayısıyla yapısal modelin doğrulandığı tespit edilmiştir. Buna göre yapısal modele ait yollar yorumlanabilir.

Şekil 3. Yapısal Modele Ait Yol Analizi



Şekil üç incelendiğinde yapısal model ve bu modele ait yollar görülmektedir.

Tablo 5. Yapısal Modele Ait Yolların Sonuçları

Bağımlı		Bağımsız	β	St. β	St. Hata	t	p
Örgütsel Politika	<--	Yönetici Özerkliği	0,114	0,135	0,058	1,955	0,050
Örgütsel Politika	<--	Stratejik Kontrol	0,169	0,169	0,069	2,452	0,014*
Stratejik Planlama Performansı	<--	Örgütsel Politika	0,105	0,194	0,039	2,681	0,007*

*: $p < 0,05$ β : Regresyon Katsayısı St. β : Standardize Regresyon Katsayısı

Korelasyon analizi ve yapısal modele ait yolların sonuçlarının yer aldığı Tablo 2 ve Tablo 5 birlikte incelendiğinde yönetici özerkliğinin örgütsel politika üzerinde istatistiksel olarak anlamlı etkisi bulunduğu görülmektedir. Zira yönetici özerkliğinin örgütsel politika üzerindeki etkisi istatistiksel olarak anlamlı olmamasına rağmen anlamlılık sınırına çok yaklaşmıştır $p=0,050$. Buna göre araştırmanın H_1 : "Yöneticilerin özerkliği, örgütsel politika ile pozitif ilişkilidir." şeklindeki birinci hipotezi kabul edilmektedir. Araştırma sonuçlarına göre stratejik kontrolün örgütsel politika üzerinde olumlu etkisi bulunmaktadır. Ancak ilgili literatürde stratejik kontrolün örgütsel politikayı azaltıcı yönde etkide bulunması beklendiğinden araştırma için geliştirilen H_2 : "Stratejik kontrol örgütsel politikayla negatif ilişkilidir biçimindeki hipotez reddedilmektedir. Araştırma sonuçlarına göre örgütsel politikanın, stratejik planlama performansı üzerinde olumlu etkisi bulunmaktadır. Ancak beklenen sonuç olumsuz etkisi olması gerektiğinden araştırmanın için geliştirilen H_3 : "Örgütsel politika stratejik planlama performansı ile negatif ilişkilidir şeklindeki üçüncü hipotezi de reddedilmektedir.

SONUÇ

Bu çalışmada, Antalya'daki otel işletmelerinde yönetici özerkliği ve stratejik kontrolün, örgütsel politikayı, örgütsel politikanın da stratejik planlama performansını nasıl etkilediği belirlemeye

çalışılmıştır. Araştırmada güvenilirliği yüksek bir soru formu kullanılarak, elde edilen veriler çok değişkenli analizlere tabi tutularak değerlendirilmeye çalışılmıştır. Sonuçlar şu şekilde özetlenebilir:

Araştırmaya katılan yöneticilerden elde bulgulara göre otel yöneticilerinin kendilerini yeterince özerk ya da bağımsız algılamadıklarından söz edilebilir. Bu durum, hiyerarşik yapının yoğun olduğu ve yöneticilerin üstlerinden onay almadan karar almadıkları veya alamadıkları şeklinde yorumlanabilir.

Yöneticilerin örgütsel politika algılarının ortalamasının üzerinde olduğu görülmüştür. Bir başka deyişle yöneticiler çalıştıkları otel ortamını politik bir ortam olarak algılamaktadırlar. Yöneticilerin stratejik kontrol değişkeniyle ilgili cevaplardan genel olarak stratejik kontrolün öne çıktığı bir iş yeri algısına sahip olduklarından söz edilebilir. Ayrıca araştırmada stratejik planlama performansı ile ilgili ifadeler yöneticilerin verdikleri yanıtlardan yüksek bir stratejik planlama performansına sahip oldukları görülmüştür.

Yöneticilerin dört yıldızlı otellerde özerklik algılarının beş yıldızlı otellere göre yüksek olduğu görülmektedir. Dört yıldızlı otellerin beş yıldızlı otellere göre yöneticilere daha fazla karar verme yetkisi verdiği ifade edilebilir. Araştırmanın bulgularından çıkan bir diğer sonuç çalışan sayısı 51-100 olan otellerde yönetici özerkliği çalışan sayısı 200 ve üzeri olan otellerden anlamlı derecede daha yüksek çıkmaktadır. Bu sonuca göre küçük işletmelerde yöneticilerin daha özerk olduğu söylenebilmektedir. Bu sonuç yıldız sayısı daha az olan otellerdeki sonucu destekler niteliktedir. Küçük işletmelerde yönetici çalışanların üzerinde daha etkin olduğu ve karar verirken daha özgür olduğu söylenebilmektedir. Büyük işletmelerde yönetici özerkliğinin daha az uygulandığı söylenebilmektedir. Büyük işletmelerde kurumsal yapının daha etkin olduğu ve çalışanların fazla olmasından dolayı yöneticinin çalışanlara etki etmesinin kısıtlı olduğu düşünülebilmektedir. Küçük işletmelerde gelirlerin kısıtlı olabilmesinden dolayı yöneticilerin profesyonel yönetici olmaması ve yöneticilerin işletme ortaklarından ya da ortakların yakınlarından olma durumu bu yöneticilerin özerklik algısını artırabilmektedir.

Yöneticilerin politik algılarına göre dört yıldızlı otellerin yöneticilerinin beş yıldızlı otellerin yöneticilerine göre daha yoğun örgütsel politika algısının olduğu görülmektedir. Yöneticilerin çalıştıkları otellerin türlerine göre analiz sonuçlarına bakıldığında dört yıldızlı otel yöneticilerinin beş yıldızlı otellerin yöneticilerine göre yine bağımsız otellerin zincir otellere göre örgütsel politika algısının daha yoğun olduğu görülmektedir. Yöneticilerin örgütsel politika algılarının otellerin kurumsallığı ve büyüklüğüne göre farklılık gösterdiği ifade edilebilir. Yöneticilerin kurumsal olmayan otellerde daha yoğun şekilde politik davranışlar sergilediği ifade edilebilir.

Beş yıldızlı otellerde dört yıldızlı otellere göre stratejik kontrolün daha yoğun uygulandığı aynı zamanda zincir otellerde bağımsız otellere göre daha stratejik kontrolün daha yoğun olduğu görülmektedir. Bu sonuçlardan hareketle kurumsal otellerin stratejik kontrole önem verdiği veya stratejik kontrol uygulamalarına özen gösterdiği ifade edilebilir.

Stratejik kontrolle paralellik göstererek zincir otellerde bağımsız otellere göre daha etkin stratejik planlama performansı uygulandığı tespit edilmiştir.

Yapılan çalışmanın sonuçları, yönetici özerkliğinin örgütsel politika ile pozitif ilişkili olduğunu göstermiştir. Ancak bu ilişkinin anlamlılığı tam sınırdadır kalmıştır. Literatürde de bu yönde ilişki ileri sürülmektedir. Örneğin Daft (1989) yöneticilerin karar verme özerkliğinin örgütsel politika algısını etkileyen bir unsur olduğunu ileri sürmektedir. Elbanna (2016) yöneticilerin özerkliğinin yüksek olması özgür karar alma ve takdir yetkisine sahip olunmasına bu durumda politik kararların verilmesine neden olacağından dolayı özerklik kavramının örgütsel politikanın öncülü olduğunu savunmaktadır. Yönetici özerkliğinin örgütsel politikayla ilişkisine dair literatürden hareketle beklenen sonuç ile bu çalışmanın bulguları paraleldir. Yönetici özerkliği çalışanların daha özgür kararlar verebilmesi nedeniyle işletme içerisinde örgütsel politikanın daha yoğun yaşanmasına veya çalışanlar üzerinde örgütsel politika algısının artmasına neden olabilir. Kendilerini aldıkları kararlarda ve uygulamalarda özerk hisseden yöneticiler, kendi bireysel veya ait oldukları grupların çıkarları doğrultusunda diğer karar alıcıları etkilemede de kendilerini özgür / bağımsız görme eğiliminde olabileceklerdir.

Stratejik kontrolün örgütsel politika üzerinde pozitif yönlü bir etkisi bulunmuştur. Bu sonuç literatürün ileri sürdüğü ilişkinin yönüne ters bir durum ortaya koymuştur. Literatürde etkili stratejik kontrolün örgütlerdeki insanların örgütlerin amaçları ile tutarlı bir şekilde davranma olasılığı ileri sürülmektedir (Flamholtz, Das ve Tsui, 1985). Kreutzer ve diğerleri (2014) örgütlerde uygulanan stratejik kontrol türlerinin politik davranış girişimlerinin önüne geçeceğini ileri sürmektedir. Elbanna (2016) da stratejik kontrolün yöneticilerde stres oluşturarak olarak onları politik davranışlardan alıkoyacağını ileri sürmektedir. Yapılan çalışmanın sonuçlarının literatüre göre beklenen sonucun tersine çıkmasının ankete katılan yöneticilerin iş yoğunlukları, ankete verdikleri önem düzeyleri gibi unsurlardan etkilenmiş olabileceği düşünülebilir. Stratejik kontrolün örgütsel politikaya etkisinin pozitif yönde çıkması yani literatüre göre beklenen sonucun tersine çıkması araştırmaya katılan işletmelerde stratejik kontrol faaliyetinin tam olarak algılanmadığını veya stratejik kontrolün uygulamalarında yetersiz kaldığını düşündürmektedir. Yine bu çalışmanın sonucu örgüt içerisindeki örgütsel politika anlayışının stratejik kontrolün uygulanmasından dolayı yöneticiler bireysel hedeflerini işletmelerin hedefleriyle paralellik taşımasına özen gösterebilir. Ayrıca bu sonucun ortaya çıkmasında örgütsel politika algısının Türkiye’de batı kültürüne göre daha doğal ve olağan karşılanması stratejik kontrolle pozitif bir ilişkinin ortaya çıkmasında etkili olabilir. Bunda özellikle örgütsel politika eğilimlerinin şekillenmesinde Türkiye’deki baskın örgüt kültürü değerlerinden biri olan yüksek güç mesafesi olgusunun da etkili olabileceği dikkatlerden uzak tutulmamalıdır.

Araştırmanın bir diğer sonucu örgütsel politikanın stratejik planlama performansını pozitif yönde etkilemesidir ki bu sonuç da literatürde vurgulanan negatif yönlü etkinin tersine bir sonuçtur. Örneğin, örgütsel politikaların genel firma performansı (Zahra, 1987), görev performansı (Chang, Rosen ve Levy, 2009), stratejik inisiyatif performansı (Kreutzer vd., 2014) ve stratejik karar

performansı (Dean ve Sharfman, 1996; Elbanna ve Child, 2007) ile negatif olarak ilişkili olduğuna dair kanıtlar vardır. Benzer şekilde, proje yönetimi literatürü örgütsel politikanın proje sonuçları üzerinde olumsuz bir etkisi olduğunu ortaya koymaktadır (Pinto, Pinto ve Prescott, 1993; Wall ve Callister, 1995). Bu literatüre göre, bu olumsuz etki, karar vericiler tarafından gerçekleştirilen işlerin miktarı ve kalitesinde, faaliyetlerinin etkinliği ve etkileşimlerinin etkililiğinde görülmektedir (Robey, Smith, ve Vijayasathy, 1993).

Araştırmanın sonuçlarına bakıldığında örgütsel politikanın planlama performansına etkisinin literatürün tersine çıkması araştırmaya katılan yöneticilerin iş yoğunluğu, ankete verdiği önem veya politik davranışlarının işletmeye katkı sağladıklarını düşünceleri gibi bireysel nedenlerden dolayı ortaya çıkması mümkün olabilir. Sonuçların, literatüre göre beklenen sonucun tersinde çıkması Türkiye'nin iş kültüründen ve kurumsal yapıya ilişkin anlayışlarından kaynaklanabilir. Gandz ve Murray (1980) da kurumsallaşmanın daha az olduğu veya olmadığı işletmelerde örgütsel politikanın daha fazla görüleceğine işaret etmektedir. Türkiye'de örgütsel politikanın doğal bir süreç olduğu ve çalışanlar için yadrganmaması gereken bir durum olduğu yönündeki anlayıştan dolayı örgütsel politikanın stratejik planlama performansına pozitif etkide bulunduğu düşünülebilir. Antalya bölgesinde otel işletmelerinde örgütsel politikanın stratejik planlama performansına etkisinin pozitif çıkması yöneticilerin örgütsel politikayı kullanırken işletmelerin zararına ya da stratejik plan dışına çıkmadıkları görülmektedir. Antalya'da otellerde çalışan yöneticilerin kültürleri gereği işletmenin zararına iş yapmaktan kaçındıklarından söz edebiliriz

Bu çalışmanın bazı kısıtları da bulunmaktadır. İlk kısıtını araştırmanın örnekleme oluşturmaktadır. Çalışma Antalya bölgesindeki 4-5 yıldızlı oteller özelinde sonuç vermekte ve tüm otellere yönelik bir genellemeye olanak tanımamaktadır. Bu durum bulguların tüm otel işletmeleri açısından genelleme yapılması bakımından bir kısıt oluşturmaktadır. Araştırmanın kesitsel olması bir başka kısıt olarak yanıtlayıcıların o anki ruh hali ve içinde buldukları duruma göre değerlendirme yapmalarına ve genel durumu göz ardı etmelerine sebep olmuş olabilir. Bu sorun boylamsal araştırmalarla giderilebilir.

KAYNAKÇA

Appelbaum, S. H., Brent H.. "Ingratiation as a Political Tactic: Effects within the Organization", Management Decision, Vol.36, No.2, 1998, ss.85-95.

Andersen, T. J., Nielsen, B. B. (2009). Adaptive strategy making: The effects of emergent and intended strategy modes. European Management Review, 6(2), 94-106.

Barney, J. B. (2002). Strategic management: From informed conversation to academic discipline. Academy of Management Perspectives, 16(2), 53-57.

- Berry, A. J., Coad, A. F., Harris, E. P., Otley, D. T., Stringer, C. (2009). Emerging themes in management control: a review of recent literature. *The British Accounting Review*, 41(1), 2-20.
- Bourgeois, L. J., Eisenhardt, K. M. (1988). Strategic decision processes in high velocity environments: four cases in the microcomputer industry. *Management Science*, 34(7), 816-835.
- Bryson, J.M., Crosby, B.C. (1995). *Leadership Roles in Making Strategic Planning Work*. Bryson John M. (Ed.) *Strategic Planning for Public and Nonprofit Organizations: A Guide to Strengthening and Sustaining Organizational Achievement* (211-227). San Fransisco: JosseyBass Publishers.
- Chang, C. H., Rosen, C. C., Levy, P. E. (2009). The relationship between perceptions of organizational politics and employee attitudes, strain, and behavior: A meta-analytic examination. *Academy of Management journal*, 52(4), 779-801.
- Child, J., Elbanna, S., Rodrigues, S. (2010). The political aspects of strategic decision making. In P. Nutt, & D. Wilson (Eds.), *The handbook of decision making* (pp. 105e137). Chichester: Wiley.
- Çokluk, Ö., Şekercioğlu, G., Büyüköztürk, Ş. (2012). *Sosyal bilimler için çok değişkenli istatistik: SPSS ve Lisrel uygulamaları*. Ankara: Pegem Akademi.
- Daft, R.L. (1989) *Organization Theory And Desing* St Pal West Publishing Co.
- Dayan, M., Elbanna, S., Benedetto, C. A. D. (2012). Antecedents and consequences of political behavior in new product development teams. *IEEE Transactions on Engineering Management*, 59(3), 470e482.
- Dean Jr, J. W., Sharfman, M. P. (1996). Does decision process matter? A study of strategic decision-making effectiveness. *Academy of management journal*, 39(2), 368-392.
- Drafke, M., Kossen, S. (2002). *The human side of organizations* (8th ed.). London: Prentice Hall.
- Drory, A., Romm, T. (1990). The Definition of Organizational Politics: A Review, *Human Relations*, Vol.43, No.11, p.1133-1154.
- Elbanna, S., Child, J. (2007). Influences on strategic decision effectiveness: development and test of an integrative model. *Strategic Management Journal*, 28(4), 431- 453.
- Elbanna, S. (2008). Planning and participation as determinants of strategic planning effectiveness: evidence from the Arabic context. *Management Decision*, 46(5), 779-796.

- Elbanna, S. (2013). Processes and impacts of strategic management: evidence from the public sector in the United Arab Emirates. *International Journal of Public Administration*, 36(6), 1-14.
- Elbanna, S., Di Benedetto, C. A., Gherib, J. (2015). Do environment and intuition matter in the relationship between decision politics and success? *Journal of Management and Organization*, 21(1), 60-81.
- Elbanna, S. (2016). Managers' Autonomy, Strategic Control, Organizational Politics And Strategic Planning Effectiveness: An Empirical Investigation Into Missing Links In The Hotel Sector. *Management Tourism*(52) 210-220.
- Eren, E. (2002). *Stratejik Yönetim ve İşletme Politikası*. İstanbul: Beta Yayınları.
- Eren, E. (2006) (Edit.:Necdet Timur). *Stratejik Yönetim*. Eskişehir, Anadolu Üniversitesi Yayınları.
- Ferris, G. R., Fedor, D. B., Chachere, J. G., Pondy, L. R. (1989). Myths and politics in organizational contexts. *Group and Organization Studies*, 14, 83-103.
- Ferris, G. R., Kacmar, K. M. (1992). Perceptions of organizational politics. *Journal of Management*, 18(1), 93-116.
- Flamholtz, E. G., Das, T. K., Tsui, A. S. (1985). Toward an integrative framework of organizational control. *Accounting, organizations and society*, 10(1), 35-50.
- Gandz, J. and Murray, V. V. (1980) "The Experience of Workplace Politics", *Academy of Management Journal*, Vol. 23, No.
- Goold, M., Quinn, J. J. (1990). The paradox of strategic controls. *Strategic Management Journal*, 11(1), 43-57.
- Gürbüz, S., Şahin, F. (2014). *Sosyal bilimlerde araştırma yöntemleri felsefe- yöntem-analiz* Seçkin Yayınevi, Ankara.
- Harris, L. C., Ogbonna, E. (2006). Service sabotage: A study of antecedents and consequences. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 34(4), 543-558.
- Hughes, M., Morgan, R. E. (2007). Deconstructing the relationship between entrepreneurial orientation and business performance at the embryonic stage of firm growth. *Industrial Marketing Management*, 36(5), 651-661.
- İlhan, M., Çetin B. (2014), LISREL ve AMOS Programları Kullanılarak Gerçekleştirilen Yapısal Eşitlik Modeli (YEM) Analizlerine İlişkin Sonuçların Karşılaştırılması, *Eğitimde ve Psikolojide Ölçme ve Değerlendirme Dergisi*, 5(2), 26-42.

- Kreutzer, M., Hager, G., Wellem, G., Fehske, H., Bishop, A. R. (2014). A unified sparse matrix data format for efficient general sparse matrix-vector multiplication on modern processors with wide SIMD units. *SIAM Journal on Scientific Computing*, 36(5), C401-C423.
- Maitlis, S., Lawrence, T. B. (2003). Orchestral manoeuvres in the dark: understanding failure in organizational strategizing. *Journal of Management Studies*, 40(1), 109-139.
- Malmı, T., Brown, D. A. (2008). Management control systems as a package—Opportunities, challenges and research directions. *Management accounting research*, 19(4), 287-300.
- Marginson, D. E. W. (2002). Management control systems and their effects on strategy formation at middle-management levels: evidence from a UK organization. *Strategic Management Journal*, 23(11), 1019-1031.
- Mintzberg, H. (1983), *Power in and around Organisations*, Englewood Cliffs, N.J., Prentice Hall.
- Mintzberg, H. (1994). The fall and rise of strategic planning. *Harvard business review*, 72(1), 107-114.
- Mintzberg, H., Waters, J. A. (1985). Of strategies, deliberate and emergent. *Strategic Management Journal*, 6, 257-272.
- Nixon, B., Burns, J. (2012). The paradox of strategic management accounting. *Management Accounting Research*, 23(4), 229-244.
- Ouakouak, M. L., Ouedraogo, N., Mbengue, A. (2014). The mediating role of organizational capabilities in the relationship between middle managers' involvement and firm performance: a European study. *European Management*.
- Otley, D., Broadbent, J., Berry, A. (1995). Research in management control: an overview of its development. *British Journal of management*, 6, S31-S44.
- Papadakis, V. M., Lioukas, S., Chambers, D. (1998). Strategic decision-making processes: the role of management and context. *Strategic Management Journal*, 19(2), 115-147.
- Pfeffer, J. (1981). *Power in organizations*. Marshfield, MA: Pitman
- Pinto, M. B., Pinto, J. K., Prescott, J. E. (1993). Antecedents and consequences of project team cross-functional cooperation. *Management science*, 39(10), 1281-1297.
- Poister, T. H., Streb, G. (2005). Elements of strategic planning and management in municipal government: Status after two decades. *Public administration review*, 65(1), 45-56.

- Robey, D., Smith, L. A., Vijayasarathy, L. R. (1993). Perceptions of conflict and success in information systems development projects. *Journal of Management Information Systems*, 10(1), 123-140.
- Ryff, C. D. (1989). Happiness is everything, or is it? Explorations on the meaning of psychological well-being. *Journal of Personality And Social Psychology*, 57, 1071-1072.
- Schermelleh-Engel, K., Moosbrugger, H., Müller, H. (2003). Evaluating the fit of structural equation models: Tests of significance and descriptive goodness-of-fit measures. *Methods of Psychological Research Online*, 8(2), 23-74.
- Shrivastava, P., Grant, J. H. (1985). Empirically derived models of strategic decision-making processes. *Strategic management journal*, 6(2), 97-113.
- Sitkin, S., Cardinal, L., Bijlsma-Frankema, K. (Eds.). (2010). *Organizational control*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Stamps, P.L., Piedmont, E.B. (1986). *Work satisfaction: An index for measurement*. Ann Arbor, MI: Nurses and Health Administration Press.
- Szulkin, R. (1999). Making people work: Control and incentives in Swedish organizations. *Acta Sociologica*, 42(2), 103-122.
- Tabachnick, B., Fidell, L. (2012). *Using multivariate statistics* (Pearson, USA).
- Tapinos, E., Dyson, R. G., Meadows, M. (2005). The impact of performance measurement in strategic planning. *International Journal of productivity and performance management*, 54(5/6), 370-384.
- Titus, V. K., Mcdougall, P. P., Slevin, D. P. (2010). Utilizing strategy formation mode and strategic learning to traverse various landscapes. Paper presented at the Academy of Management Conference, Montreal, Canada.
- Wagner J. A., Hollenbeck J. R. (2002). *Organizational Behavior* (Forth Edition), Harcourt College Publisher, Fort Worth Philadelphia et al.,
- Valle, M., Witt, L. A. (2001) "The moderating effect of teamwork perceptions on the organizational politics-job satisfaction relationship", *Journal of Social Psychology*, Vol. 3, No. 141
- Vigoda, E. (2000) "Organizational Politics, Job Attitudes, and Work Outcomes: Exploration and Implication for the Public Sector", *Journal of Vocational Behavior*, Vol. 57.
- Zahra, S. A., Latour, M. S. (1987). Corporate social responsibility and organizational effectiveness: A multivariate approach. *Journal of Business Ethics*, 6(6), 459-467.



BABACAN LİDERLİK, YILDIRMA VE ÖRGÜTSEL SİNİZM İLİŞKİLERİNDE BİREYCI VE TOPLULUKÇU KÜLTÜREL DEĞERLERİN ROLLERİ*

THE ROLES OF INDIVIDUALISM AND COLLECTIVISM AMONG PATERNALISTIC LEADERSHIP, MOBBING AND ORGANIZATIONAL CYNICISM RELATIONSHIPS

Cemil DURMAZ¹, Azize ERGENELİ² Selin METİN CAMGÖZ³

1. Dr., Milli Savunma Bakanlığı, Ankara, cdurmaz97@gmail.com, <https://orcid.org/0000-0002-0060-0108>
2. Prof. Dr., Hacettepe Üniversitesi, İİBF, İşletme Bölümü, ergeneli@hacettepe.edu.tr, <https://orcid.org/0000-0003-1214-0652>
3. Prof. Dr., Hacettepe Üniversitesi, İİBF, İşletme Bölümü, selinm@hacettepe.edu.tr, <https://orcid.org/0000-0002-3304-7177>

Makale Türü Article Type
Araştırma Makalesi Research Article

Başvuru Tarihi Application Date
03.09.2020 09.03.2020

Yayına Kabul Tarihi Admission Date
19.11.2020 11.19.2020

DOI
<https://doi.org/10.30798/makuiibf.789944>

* Bu çalışma, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı'nda 2019 yılında Cemil Durmaz tarafından tamamlanan "Babacan Liderlik-Örgütsel Sinizm İlişkisinde Yıldırma Değişkeninin Aracı, Bireycilik-Toplulukçuluk Değişkeninin Düzenleyici Rolü" isimli doktora tezinden türetilmiştir.

Öz

Farklı liderlik uygulamalarının hangi koşullarda daha uygun olabileceğini belirlemeye yönelik araştırmaların bazıları liderin ve/veya izleyenlerinin niteliklerine, bazıları ise örgütün ve toplumsal kültürel değerlerin özelliklerine odaklanmıştır. Bu çalışmada, öncelikle babacan liderlik-örgütsel sinizm ilişkisinde, yıldırmanın aracılık etkisi incelenmiş ve ardından yöneticilerin babacan liderlik uygulamaları durumunda, çalışanların bu davranışları ne ölçüde yıldırma olarak algılamalarının, bireyci ya da toplulukçu kültürel değerlere göre değişiklik gösterip göstermediği araştırılmıştır. Veriler bir Organize Sanayi Bölgesinde faaliyet gösteren farklı sektörlerde çalışan 333 kişiden anket yolu ile elde edilmiştir. Babacan Liderlik, İşyerinde Psikolojik Taciz, Örgütsel Sinizm ve Bireyci-Toplulukçu (INDCOL) Kültürel Değerler Ölçekleri uygulanmıştır. Çalışmanın hipotezleri, Hayes (2018) tarafından önerilen PROCESS makrosu kullanılarak aracılık ve düzenleyicilik analizleri ile test edilmiştir. Bulgular, yıldırma algısının babacan liderlik ve örgütsel sinizm arasında aracılık rolüne sahip olduğunu ortaya koymuştur. Tespit edilen bu aracılık etkisinin, bireyci ve toplulukçu kültürel değerler açısından farklılaşmadığı da görülmüştür. Öte yandan, yöneticilerinin babacan liderlik uygulamaları ile çalışanların yıldırma algıları arasındaki ilişkide, bireyci ve toplulukçu kültürel değerlerin düzenleyici etkisini belirlemeye yönelik olan analizlerde, sadece toplulukçuluğun, düzenleyici etkisi olduğu anlaşılmıştır. Diğer bir ifadeyle, yüksek toplulukçu değerlere sahip çalışanları, yöneticilerini babacan lider olarak algıladıklarında daha düşük seviyede yıldırma hissettikleri tespit edilmiş, ancak benzer bir düzenleyici etki bireycilik kültürel değişkeni açısından doğrulanmamıştır.

Anahtar Kelimeler: Liderlik, Babacan Liderlik, Yıldırma, Örgütsel Sinizm, Bireycilik-Toplulukçuluk

Abstract

The literature exploring under what conditions different leadership practices might be more effective generally focused on the qualities of the leaders, followers, organizations and cultures. In this frame, paternalistic leadership emerges as a hot topic referring to a particular type of leadership mostly preferred by followers in collectivistic cultures. This study investigates the mediating effect of mobbing on the relationship between paternalistic leadership and organizational cynicism. It also explores whether the influence of paternalistic leadership on mobbing differs among the cultural values. The sample contained 333 employees working in different companies located in an Organized Industrial Region. The survey data were gathered through 'Paternalistic Leadership', 'Workplace Bullying', 'Organizational Cynicism', and 'INDCOL' Scales. The hypotheses are tested by using PROCESS macro suggested by Hayes (2018). The significant indirect effect suggested that mobbing acts as a mediator on paternalistic leadership and organizational cynicism linkage. The moderated mediation analysis revealed that such mediation effect does not vary among the levels of collectivist and individualist cultural values. However, among the cultural values, only collectivism (but not individualism) has found to moderate the effect of paternalistic leadership on mobbing. Within the high collectivist employees, mobbing perceptions weaken when the perception of paternalistic leadership increases.

Keywords: Leadership, Paternalistic Leadership, Organizational Cynicism, Mobbing, Individualism-Collectivism (INDCOL)

EXTENDED SUMMARY

Research Problem

The current study aims to investigate the mediating effect of mobbing on the relationship between paternalistic leadership and organizational cynicism. Furthermore, it also tries to explore whether the influence of paternalistic leadership on mobbing differs among the levels of collectivist and individualist cultural values.

Research Questions

In congruent with the purposes of the current study, the following hypotheses are proposed: Hypothesis 1: Mobbing acts as a mediator in the relationship between perceptions of paternalistic leadership and organizational cynicism. Hypothesis 2a: Collectivism acts a moderator on the relationship between paternalistic leadership and mobbing such that within high collectivist employees, as the perception of paternalistic leadership increases the perception of mobbing decreases. Hypothesis 2b: Individualism acts a moderator on the relationship between paternalistic leadership and mobbing such that within high individualist employees, as the perception of paternalistic leadership increases the perception of mobbing increases.

Literature Review

Within the last decades, leadership research has spurred the organizational and cross-cultural psychology literature in order to understand which type of leadership theories can be applicable in different societies and cultures. Paternalistic leadership is one form of leadership theories that is widely practiced in collectivist cultures, and refers to “the hierarchical superior–subordinate relationship where the leader provides care, nurturance, and guidance to employees in their professional and personal lives in a parental manner, and, in exchange, expects loyalty and deference from the employees” (Ayca, 2015, p.1). In exchange of intimacy, nurturance and close relationship, paternalist leaders expect that their followers must not doubt the authority of the leader. While that is the case, there is also evidence that some aspects of paternalistic leadership might result in mobbing. Mobbing is defined as the “hostile and unethical communication, which is directed in a systematical way by one or few individuals mainly towards one individual who due to mobbing is pushed into a helpless and a defenseless position and being held there by means of continuing mobbing activities” (Leymann, 1996, p.168). In line with the premises of the work environment hypothesis of mobbing, the behaviors of leaders might be the critical triggers in sparking the mobbing perceptions of followers (Einarsen, Raknes, and Matthiesen, 1994). With respect to the negative outcomes of mobbing, the literature has provided strong evidence regarding the link between mobbing and organizational cynicism (Pelit and Pelit, 2014). Organizational cynicism which refers as a negative attitude toward one's employing organization (Dean, Bhardes and Dharwadkar, 1998) has received increasing attention due to its negative effects on work and employee outcomes. Although not being conclusive, there is also some evidence proposing both the direct and indirect effects of paternalistic leadership on the outcomes of mobbing and organizational cynicism (Ju

and Bao, 2008; Mete and Serin, 2015). Building on social-exchange theory (Blau, 1964) and norm of reciprocity (Gouldner, 1960), the current study proposes that paternalistic leadership practices influence organizational cynicism via perceptions of mobbing. The second proposition explores the plausible moderating effects of cultural values (individualism and collectivism) on the mediated mechanism. We propose that when confronted with paternalistic leadership behaviors, the perceptions of mobbing would be experienced at higher levels if the employees have individualistic cultural values due to their desire for autonomy and individual freedom. In other words, cultural values of collectivism and individualism was expected to moderate the relationship between paternalistic leadership and mobbing perceptions.

Methodology

The survey data were gathered through ‘Paternalistic Leadership Scale’ (Aycan, Schyns, Sun, Felfe and Saher, 2013), ‘Workplace Bullying Scale – Turkey’ (Tınaz, Gök and Karatuna, 2010), ‘INDCOL Scale’ (Singelis, Triandis, Bhawuk and Gelfand, 1995; Wasti and Erdil, 2007) and ‘Organizational Cynicism Scale’ (Brandes, Dharwadkar and Dean, 1999) in order to assess the respondents ‘paternalistic leadership, individualism, collectivism and organizational cynicism scores respectively. The sample of the study contained 333 employees working in different companies located in an Organized Industrial Region, Ankara-Turkey. The multi-industry focus was deliberate, as it is believed that sampling diversity avoids contextual constraints associated with any particular organization type. The construct validity of the scales were tested with confirmatory factor analyses, whereas the hypotheses of the study were tested by using the mediation analyses (Model 4) and the moderated mediation analyses (Model 8) using PROCESS macro suggested by Hayes (2018). Preliminary analyses tested the factorial structure of the instruments.

Results and Conclusions

The results of the confirmatory factor analyses (CFA) yielded an adequately acceptable fit to the data. The results of the mediation analysis revealed a significant indirect effect of mobbing and suggested that mobbing acted as a mediator between the paternalistic leadership and organizational cynicism linkage (bootstrap for indirect effect = -.077, CI [-.11, -.04]), supporting Hypothesis 1. In terms of direct effects, paternalistic leadership is significantly and negatively related to organizational cynicism ($b = -.19$, $S.E. = .04$, $p < .001$) and mobbing ($b = -.18$, $S.E. = .03$, $p < .001$), while mobbing is found to be positively associated to organizational cynicism ($b = .41$, $S.E. = .06$, $p < .001$). The results of the moderated mediation analysis suggested that the mediation effect of mobbing did not vary among the levels of collectivistic and individualistic cultural values. However, among the cultural values, collectivism has been found to moderate only the effect of paternalistic leadership on mobbing ($b = -.014$; $p < .05$). The significant moderation effect is plotted. It was found that, within the high collectivist employees, the perception of mobbing decreased when the perception of paternalistic leadership increased. Thus, Hypothesis 2a was supported. Conversely, the hypothesis indicating that individualism moderated the effect of paternalistic leadership on mobbing (Hyp 2b) was not found support. The study sheds new light on the literature by not only exploring the mediating role of mobbing perceptions of

individuals on the relationship between paternalistic leadership and organizational cynicism, but also investigating the plausible interactive roles of cultural values namely individualism and collectivism on paternalistic leadership and mobbing. In other words, although previous studies argued the importance of cultural values on paternalistic leadership practices, to authors' knowledge no studies investigated the relationships among paternalistic leadership, mobbing, cynicism and cultural values. Hence, this study contributes to literature in providing several recommendations to managers such that the potential outcomes of paternalistic leadership practices might change depending on the nature of the cultural values (individualism versus collectivism) endorsed by employees. The study is not without its limitations. The first limitation concerns the nature of cross-sectional data. Therefore, one should be careful in inferring any causal relationships. Future studies could employ longitudinal research design. Nevertheless, subsequent research could also use multiple assessments from other sources in eliminating possible common method variance issues. In terms of practical implications, the findings highlight the importance of the direct and indirect effects of paternalistic leadership practices on several outcomes of mobbing and organizational cynicism.

1. GİRİŞ

Liderlik araştırmalarında, her durumda etkili olabilecek tek bir liderliğin bulunmadığı tespit edildiğinden beri, araştırmacılar hangi koşullarda hangi liderlik özelliklerinin ya da hangi lider davranışlarının daha etkili olduğunu belirlemeye çalışmaktadırlar (Ergeneli, Gohar ve Temirbekova, 2007; Yukl, 2011). Farklı liderlik uygulamalarının daha uygun olabileceği koşulları belirlemeye yönelik bu çalışmalardan bazıları, liderin izleyenlerinin özelliklerine, bazıları örgütün özelliklerine, bazıları da toplumsal kültürel değerlere odaklanmıştır (Aycan vd., 2000). Kültürel değerler bakımından farklılaşan toplumlarda farklı liderlik tercihleri olabileceği yapılan çalışmaları ortaya konulmuştur (Hofstede, 2001). Araştırmacılar, babacan liderlik tarzının daha çok toplulukçu kültürel değerlere sahip toplumlarda görüldüğünü ileri sürmüşlerdir (Aycan, 2006).

Babacan liderlikte, lider ile çalışanların rolleri belirlenmiştir. Baba rolündeki lider, koruyup kollayan, yol gösteren, dahası çalışanları için iyi olacağını düşündüğü iş ve iş dışı kararları onun yerine alan; evlat rolündeki çalışan ise itaat eden ve liderine bağlı olması beklenen bir kişidir (Aycan, 2015). Bu açıdan bakıldığında, liderin iş yerinde bir aile ortamı yaratmaya çalışmakta olduğu düşünülebilir.

Diğer taraftan, Uhl-Bien ve Maslyn (2005) babacan liderliğin otoriter ve baskıcı yönünü vurgulamışlardır. Hatta bazı batılı araştırmacılar babacan liderliği “iyiliksever diktatörlük” olarak tanımlamışlardır (Aycan vd., 2000; Aycan, 2006). Pellegrini ve Scandura (2008), liderin iyiliklerine karşılık çalışanlarından minnet duyguları beklediğini, onları bir anlamda borçlu hissettirdiğini ileri sürmüşlerdir. Bu bakımdan değerlendirildiğinde babacan liderlik özel hayata, bireysel hak ve özgürlüklere müdahale gibi görünebilmektedir. Öz belirleme teorisi (Deci ve Ryan, 2000) açısından değerlendirildiğinde, özellikle özerklik ve yeterlik ihtiyacı yüksek olan bireylerin babacan lider altında kendi kararlarını verememekten ve kendi hayatlarına müdahale edilmesinden rahatsız olacakları ve bu nedenle örgütte daha fazla yıldırma algılamaları mümkündür.

Yıldırma, bireysel ve örgütsel çıktılar üzerindeki olumsuz etkileri nedeniyle örgütsel davranış literatüründe dikkat çeken konulardan biridir. Pek çok araştırmada (örn. Izquierdo, Esteban, Garcia-Izquierdo ve Hernandez, 2006; Laschinger, Grau, Finegan ve Wilk, 2010; Kalay, Oğrak, Bal ve Nişancı, 2012), yıldırma algısının yöneticiden duyulan rahatsızlığı artırdığını, bireysel duygusal tükenme ve sinizme sebep olduğu belirlenmiştir. Çalışanların örgüte ve/veya yöneticilere besledikleri olumsuz tutumlar olarak tanımlanabilecek olan örgütsel sinizm, bireylerin güvensizlik, hayal kırıklığı ve ümitsizlik yaşamalarına, kızgınlık duymalarına hatta örgütlerini hor görmelerine neden olabilmektedir (Özgener, Ögüt ve Kaplan, 2008; Polat ve Meydan, 2010). Türköz, Polat ve Coşar (2013), etkili ve yeterli olmayan liderliğin sinizmin nedenlerinden olduğunu ileri sürmüşlerdir. Babacan liderliğin otoriterlikten kaynaklı özellikleri nedeniyle kararlara yeterince katılamayan, verilen kararları kendi özel alanlarına müdahale olarak değerlendiren ve bunu yıldırıcı bir davranış olarak algılayan bireylerin Karşılıklılık Normu (Gouldner, 1960) gereğince, örgütlerine karşı sinik davranışlar göstermesi mümkün

görülmektedir. Bu nedenle bu çalışmanın bir amacı, babacan liderlik ile sinizm arasındaki ilişkide çalışanların yıldırma algısının aracılık rolü olup olmadığını belirlenmesidir.

Diğer taraftan, babacan liderlikle örgütsel sinizm arasındaki ilişkiyi araştıran çalışmalardan farklı sonuçlar elde edilmiştir. Bazı çalışmalarda bu değişkenler arasında pozitif yönde (Ju ve Bao, 2008), bazılarında ise negatif yönde ilişkiler bulunmuştur (Mete ve Serin, 2015). Bu farklı sonuçların nedeni; yıldırma algısı ile örgütsel sinizm arasındaki ilişki hemen her çalışmada pozitif yönlü olarak tespit edildiğine göre, bireylerin babacan liderlik hakkındaki değerlendirmelerindeki farklılıktan kaynaklanıyor olabileceği düşünülmektedir. Diğer bir anlatımla, babacan liderliğin yardımsever tarafını önemseyen kişilerle, otoriter tarafına odaklanan bireylerin yıldırma algılarının farklı olması beklenebilir.

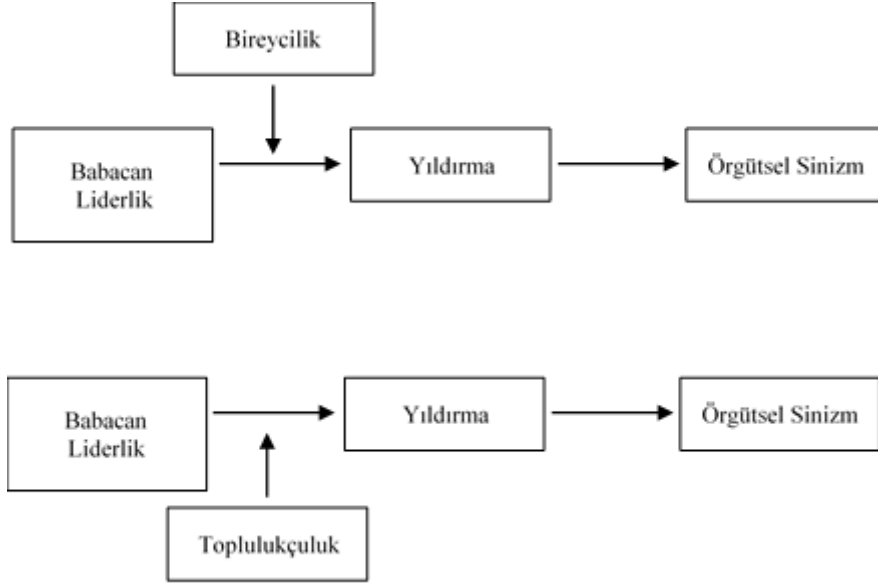
Babacan liderlikle ilgili çalışmalarda toplumsal kültürel değerlerden toplulukçu ve bireyci kültürel değerlerinin önemli olduğu vurgulanmıştır (Aycan, Schyns, Sun, Felfe ve Saher, 2013). Araştırmalar, babacan liderlik uygulamalarının genel olarak toplulukçu Doğu kültürlerinde daha yaygın olduğunu ortaya koymuşlardır (Aycan, 2006). Ayrıca, aynı toplum üyesi olmakla beraber her birey, dâhil oldukları toplumda genel kabul görmüş değerleri aynı ölçüde benimsemeyebilir. Dolayısıyla toplumsal kültürel değerleri görece toplulukçu olan bir toplumda, değerleri genelden daha bireyci olan kişiler olabileceği gibi bunun tersi durumlar da söz konusu olabilmektedir. Bu bakımdan babacan liderliğin, farklı toplumsal değerlere sahip bireyler için farklı anlamları ifade etmesi beklenebilir. Şöyle ki, toplulukçu kültürel değerlere sahip bireyler tarafından babacan liderler yardımsever, çalışanlarına karşı ilgili, onlara değer veren kişiler olarak değerlendirildiklerinden, tıpkı baba figüründe olduğu gibi otoriteleri de kabul edilmektedir (Pellegrini ve Scandura, 2006). Bu nedenle, görece toplulukçu değerlere sahip ülkemizde yapılan az sayıdaki çalışmalarda babacan liderlik ile yıldırma arasında ters yönlü bir ilişki olduğu ifade edilmiştir (Ertüreten, Cemalcılar ve Aycan, 2013; Soylu, 2011).

Öte yandan, bireysel kültürel değerlere sahip kişiler; kişisel hedeflerini daha çok önemsemekte, bir davranışa karar verirken sosyal normlardan çok kendi tutumlarına ağırlık vermekte, öz benlik algıları grup üyelerinden bağımsız olmakta, sosyal değiş-tokuşlarda kendi ihtiyaçlarını gözetme eğiliminde olmaktadır (Triandis, 1996). Bu değerler göz önüne alındığında; bireysel değerlere sahip kişilerin, toplulukçu değerlere sahip olanlara kıyasla, babacan lider davranışlarıyla pasifize edildiklerini, kişilik değerlerine saygı duyulmadığını düşünmeleri, diğer anlatımla babacan liderlik davranışlarını daha yıldırıcı bulmaları mümkündür.

Bu çalışma, önceki çalışmalardan farklı olarak, bireyci ve toplulukçu kültürel değerlerin babacan liderlik ve yıldırma algısı arasındaki düzenleyicilik rollerini incelemiştir. Bir diğer ifade ile toplulukçu değerlere sahip bireylerden farklı olarak, bireyci kültürel değerlere sahip çalışanların, babacan liderlik davranışlarını kendilerine yapılmış bir yıldırma davranışı gibi algılayıp algılamadıklarının belirlenmesi de amaçlanmıştır. Araştırmanın modeli Şekil 1'de sunulmuştur. Araştırma modelinde de görülebileceği gibi öncelikle, yıldırma değişkeninin babacan liderlik ile örgütsel sinizm arasındaki aracılık etkisi araştırılmış, sonra da babacan liderliğin yıldırma algısı

üzerindeki etkisinde çalışanların bireyci ve toplulukçu değerlerinin düzenleyici rollerinin olup olmadığı incelenmiştir.

Şekil 1. Araştırmanın Modeli



Literatürde babacan liderlik ile örgütsel sinizm ve yıldırma arasındaki ilişkilerin tespiti yönelik çalışma sonuçları bulunmakla birlikte, bu değişkenlerin modelde ifade edildiği şekilde bir arada ele alındığı bir çalışmaya rastlanmamıştır. Ayrıca, önceki çalışmalarda babacan liderliğin örgütsel sinizm ve yıldırma ile ilişkisinde çalışanların bireyci/toplulukçu değerlerinin etkisi de dikkate alınmamıştır.

Bu çalışmanın bir diğer özgün tarafı, araştırmanın aynı toplumda yer almakla birlikte toplumsal kültürel değerleri farklı düzeylerde benimsemiş kişiler üzerinde yapılmış olmasıdır. Bir toplumsal kültürel boyuta dair özelliklerin belli bir toplumun bütün bireylerinde görülebileceğini iddia etmek mümkün değildir. Araştırmalar toplum veya ülke seviyesinde elde edilen sonuçların bireysel düzeyde her zaman geçerli olmayacağını ortaya koymuştur (Wasti ve Erdil, 2007). Buna göre bir ulusun tamamını bireyci veya tamamını toplulukçu olarak sınıflandırmak doğru olmayabilir. Bireyci bir toplumda toplulukçu değerleri yüksek bir birey olabileceği gibi, bunun tam tersi de olabilmektedir. Bu nedenle bu çalışma farklı kültürlerde yapılmamış, bireyci ya da toplulukçu değerlere sahip olmaları bakımından farklılaşan bireyler üzerinden yapılmaya çalışılmıştır.

2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

2.1. Babacan Liderlik

Babacan liderlik, bazı araştırmacılar tarafından, liderin astlarına bir baba gibi davrandığı, onlara baba ilgisi gösterdiği; buna karşılık onlardan itaat beklediği ve liderin kuvvetli bir otoriteye sahip olduğu bir liderlik tarzı olarak tanımlanmıştır (Pellegrini ve Scandura, 2008). Ancak Hindistan, Türkiye, Çin ve Pakistan'da yapılan çalışmalarda babacan liderliğin "otoriter" olmaktan çok astlarını korumaya, kollamaya çalışan ve uygun durumlarda baba otoritesinin sergilendiği bir liderlik olarak değerlendirilmesi gerektiği öne sürülmüştür (Pellegrini ve Scandura, 2008). Benzer biçimde bazı

yazarlar da babacan liderliği, disiplini ve otoriteyi “baba”ya özgü yardımseverlikle birleştiren bir liderlik tarzı olarak tanımlamaktadırlar (Farh ve Cheng, 2000). Chan, Huang, Snape ve Lam (2013) da; babacan liderliğin bir yandan otoriter boyutunun, öbür yandan da yardımsever boyutunun olduğunu ifade etmişlerdir.

Aycan (2006) bir örgütte babacan liderlikten bahsedebilmek için, lider ile çalışanlar arasında aile ortamında bulunan türde ilişkiler olması gerektiğini öne sürmüştür. Bu bakımdan babacan liderlikte, lider ile çalışanlar arasında genelde bir örgüt hiyerarşisinde beklenenden daha fazla ilişkiler yumağı olması söz konusudur. Böylesi bir ilişkide iki taraf vardır: Bir tarafta çalışanlarının iş ve iş dışındaki hayatına müdahil olan, onları koruyan, kollayan, onlara yardım eden, kol kanat geren ve rehberlik yapan bir “patron”; diğer tarafta ise liderine kayıtsız şartsız itaat eden ve bağlılık gösteren bir “çalışan” yer alır.

Babacan liderlik tanımlarının genelinde görülen “otoriterlik” vurgusu, kişisel özgürlüklerin ön plana çıktığı batılı ülkelerde, kişisel hak ve özgürlükleri kısıtlayıcı bir kavram olarak değerlendirilerek, olumsuz olarak algılanmaktadır (Aycan, 2006). Otoriterliği barındıran özelliklerinin haricinde birçok olumlu özelliğine rağmen, batılı araştırmacıların büyük bir çoğunluğu babacan liderliği “iyiliksever diktatörlük” veya “ayrımcılığın gizli ve sinsi biçimi” olarak da tanımlamaktadırlar (Aycan vd., 2000; Aycan, 2006; Pellegrini ve Scandura, 2008).

2.2. Babacan Liderlik, Yıldırma ve Örgütsel Sinizm

Babacan liderin otoriter ve çalışanlarından mutlak itaat bekleyen davranışları, kararlarını özgürce kendisi vermek isteyen, kendisine müdahale edilmesini kabul edemeyen bireyler tarafından, fazlasıyla iç işlerine müdahale olarak değerlendirilebilir ve onlarda yıldırıcı davranış izlenimi bırakabilir. Nitekim yıldırma önemli hususlardan biri, yıldırma davranışını algılayan kişi ile uygulayan arasında bir güç eşitsizliği olması durumudur (Einarsen, 2000; Leymann, 1996; Tutar ve Akbolat, 2012). Güç eşitsizliği babacan liderlikte de vurgulanan bir konudur. Temel karar alıcı kişi olarak liderin kabul edilmesi, liderin hem iş hem de iş dışındaki hayatında çalışana müdahale etmesi, çalışandan itaat ve sadakat bekleme (Aycan, 2006) bu eşitsizliği ifade etmektedir. Diğer bir ifadeyle babacan liderlik bireyin kendine ait kararlardaki özerkliğini engellerken, örgüte dair kararlara katılımını da sınırlandırmaktadır.

Yıldırma; bir kişiye onu hedef alarak sistematik bir şekilde uygulanan, düşmanca ve etik olmayan davranışları ifade etmektedir. Çalışan liderinin davranışlarını yıldırma olarak algıladığında, kendisinin pasifize edilmeye çalışıldığını düşünerek, bu davranışları sübjektif olarak algılayacak, bunları kişilik değerlerine zarar veren olumsuz davranışlar olarak değerlendirebilecektir. Nitekim Izquierdo vd. (2006), yıldırma ile yöneticiden duyulan rahatsızlık arasındaki ilişkiye dikkat çekmişlerdir.

Çalışan iş yerinde kendisine yıldırma davranışları uygulandığını algıladığında işe ilişkin olumsuz tutumlar geliştirebilmektedir. Literatürde yıldırma ile çalışanın iş tatmini, örgüte bağlılığı arasında olumsuz ilişkiler tespit edilmiş, bu durumdaki bireylerin işten ayrılma niyetlerinin ve örgüte

karşı sinik davranışlarda bulunma eğilimlerinin arttığı ortaya konulmuştur (Akar, Anafarta, Sarvan, 2011; Erdirençelebi ve Yazgan, 2017; Pelit ve Pelit, 2014).

Örgütsel sinizm; bireyin çalıştığı örgüte karşı olumsuz tutumudur (Polat ve Meydan, 2010). Çalışanlar örgütlerinde yeterince iletişim olmadığını, kişisel ve örgütsel beklentilerinin karşılanmadığını ve kararlara yeterince katılmadıklarını düşündüklerinde, örgütsel sinizm ortaya çıkmaktadır (Dean, Brandes ve Dharwadkar, 1998; Kalağan, 2009; Türköz vd., 2013). Bu durumda çalışanlar örgütün birlik beraberlik içinde bir bütün olduğuna inanmamakta, bu duygu ve inançla örgütlerine karşı eleştirel olmaya, onu küçük görmeye ve kötülemeye başlamaktadırlar (Dean vd., 1998). Örgütsel sinizmde yeterli ve etkili olmayan liderliğin, çalışanlarla liderleri arasında kopukluk olmasının önemli olduğu vurgulanmıştır (Türköz vd., 2013). Bu değerlendirmeler örgütsel sinizm ile lider davranışları arasında ilişkiye işaret etmektedir.

Babacan liderlik ile çalışanların örgütsel sinizm düzeyleri arasında yapılan çok az araştırmadan birinde Ju ve Bao (2008), babacan liderliğin otoriterlikten kaynaklanan özellikleri nedeniyle sinizmi artırdığını ortaya koymuşlardır. Benzer biçimde başka araştırmalarda da otoriter liderliğin örgütsel sinizmi artırdığı belirlenmiştir (Jiang, Chen, Sun ve Yang, 2017; Terzi ve Derin, 2016). Diğer taraftan Mete ve Serin (2015) araştırmalarında babacan liderliğin örgütsel sinizm düzeyini azalttığını tespit etmişlerdir. Ancak Arslan (2016), babacan liderliğin yardımsever liderlik ve etik liderlik boyutlarının örgütsel sinizmi azalttığını; buna karşın otoriter liderlik boyutunun örgütsel sinizmi artırdığını ortaya koymuşlardır.

Bu bulgular Sosyal Değişim Teorisi (Blau, 1964) ve Karşılıklılık Normu (Gouldner, 1960) çerçevesinde değerlendirilebilir. Blau (1964) tarafından ortaya konulan Sosyal Değişim Teorisi Karşılıklılık Normu'nu esas almaktadır. Sosyal değişim birbirine fayda sağlayan somut ya da soyut eylemlerin bireyler arasındaki alışverişidir. Bireyler arasındaki kaynak değişimine dayanan bu etkileşim sürecinde ekonomik değeri olan somut eylemler kadar saygı görmek, onaylanmak, kabul edilmek gibi soyut eylemler de yer almaktadır (Blau, 1964). Bu durumda sosyal değişim karşılıklı bağımlılığı gerektiren sosyal etkileşim sürecini ifade etmektedir. Diğer bir ifadeyle bireyler, gönüllü olarak yaptıkları eylemler karşılığında diğer tarafın ödüllendirici bir eylemde bulunmasını beklemektedirler. Teori esasen, sosyal etkileşimde bulunulan taraflardan birilerinin yaptıklarının geri ödenmesi gerektiğine ilişkin beklentiyi ifade etmektedir. Buna göre, kişi kendisine yapılan olumlu bir davranışa yine olumlu, olumsuz davranışa karşı da olumsuz bir davranışla karşılık vermeye eğilimli olmaktadır. Bu açıdan, otoriter davranışları sebebiyle babacan liderliğin, çalışanlar tarafından olumsuz olarak algılanabileceği ve buna karşılık olarak, çalışanların da olumsuz davranışlara karşılık vermek ve cezalandırmak maksadıyla, örgüte karşı sinik davranışlarda bulunma eğilimlerinin artabileceği düşünülebilir. Bu nedenle çalışmada aşağıdaki hipotez kurulmuştur:

H1: Yıldırma değişkeni, babacan liderlik ile örgütsel sinizm arasındaki ilişkiyi aracılık eder.

Babacan liderlik, yıldırma algısı ve örgütsel sinizm arasındaki ilişkilerin yönünün negatif ya da pozitif olması mümkündür. Diğer bir ifadeyle, babacan liderliği otoriter bularak yıldırma algılayan

bireylerin, örgütlerine karşı sinik davranmaları beklenebilir. Diğer taraftan, liderin babacan davranışlarını yıldırma olarak algılamayan bireyler sinik davranma eğilimi göstermeyebilirler. Bu durumda babacan lider davranışlarının bireyler tarafından nasıl değerlendirildiği önem kazanmaktadır. Çalışmalar toplumsal kültürel değerlerden toplulukçu ve bireyciliğin babacan liderlik ile yıldırma algısı üzerindeki etkilerini incelemiştir.

2.3. Bireyci-Toplulukçu Değerler ile Babacan Liderlik ve Yıldırma Algısı İlişkisi

Babacan liderlik, toplulukçu kültürel değerleri benimsemiş bireyler tarafından yardımsever, çalışanlarına karşı ilgili, onlara değer veren kişiler olarak değerlendirildiklerinden, tıpkı baba figüründe olduğu gibi otoriteleri de kabul edilmektedir (Pellegrini ve Scandura, 2006). Toplulukçu değerlere sahip bireyler, babacan liderlerin özel hayatları dâhil kendileriyle ilgili pek çok konuyla ilgilenmesini arzu etmekte ve beklemektedirler (Aycan, 2006; Pellegrini ve Scandura 2008; Pellegrini, Scandura ve Jayaraman, 2010; Köksal 2011). Toplulukçu değerlere sıkı sıkıya bağlı kalmak karşılığında, bireyin kendi sosyal çevresinde hayat boyu varlığını sürdürmesi mümkün olmaktadır (Hofstede,1984). Dolayısıyla toplulukçulukta, bireyin ait olduğu grubun diğer bireylerine sadakat ve bağlılık göstermeleri esastır (Triandis, 1996). Diğer taraftan bireyci kültürel değerleri yüksek kişilerde özbenlik gruptaki diğer bireylerden bağımsızdır, hedeflerinin grupla uyumlu olmasını önemsemeyebilirler, davranışlarını grup normlarından çok kendi tutumları belirler, sosyal davranışlarında gruptan çok kendi ihtiyaçlarını ön planda tutmayı tercih ederler (Triandis, 1995;1996). Türkiye ve Hollanda’da yapılan kültürlerarası bir çalışmada, daha toplulukçu değerleri olan bireylerin, daha bireyci olanlara göre, babacan bir liderden olumlu yönde daha fazla etkilendikleri tespit edilmiştir (Ersoy, Born, Deros ve Van Der Molen, 2012). Bu belirlemelerden, toplulukçu değerleri ağır basan bireylerden farklı olarak, bireyci değerlere sahip kişilerin babacan liderliği kendi alanlarına müdahale eden, kendilerinin vermeyi tercih ettikleri kararları kendilerine bırakmayan, otoriter liderler olarak algılayabilecekleri anlaşılmaktadır.

Konuya Öz Belirleme Teorisi (Deci ve Ryan, 2000), açısından bakıldığında, bireylerin bir sosyal etkileşim sürecinde özerk olma, yeterli olduğunu hissetme ve ilişkili olma gereksinimleri vardır. Özerklik ihtiyacı, bireyin kendi kararlarını kendisinin vermesi, davranışları üzerinde kontrolü olduğunu hissetmesiyle ilgiliyken yeterlik, bireyin karşılaştığı durumlarla baş edebildiğini düşünmesiyle, ilişkili olma ihtiyacı ise bireylerin kendi yaşam tarzları ve değer yargıları ile uyumlu olan kişilerle yakın ve kaliteli ilişkiler içinde olma ihtiyacını ifade etmektedir. Her ne kadar yazarlar bu ihtiyaçların kültürden bağımsız olarak her bireyde olan temel ihtiyaçlar olduğunu ileri sürmüşlerse de, bazı araştırmacılar özellikle özerkliğin bireyci kültürler için önemli olabileceğini ileri sürmüşlerdir (Markus ve Kitayama,1991; Miller, 2002). Buna göre, güçlü ve baskıcı aile bağlarının olduğu, uyumun önemsendiği, başkaları tarafından yönlendirilen davranışların kabul edildiği toplulukçu (Hofstede, 2001) kültürel değerleri benimsemiş bireylerden farklı olarak bireyci değerleri yüksek olan çalışanların, babacan liderliği yıldırma davranışı olarak algılayabilecekleri düşünülebilir.

Çalışmalar yıldırma algısının da kültürel değerlerle ilintili olduğunu ortaya koymaktadır. Kirkman, Lowe ve Gibson (2006) toplulukçu çalışanların, takım ruhunu ve takım performansını bozan

adam olarak damgalanmamak için yıldırma tepki göstermeyeceklerini veya maruz kaldıkları olumsuz davranışları yıldırma olarak algılamayacaklarını ifade etmişlerdir. Benzer şekilde, bir araştırmada Japon öğrencilerin Avustralyalı öğrencilere nazaran yıldırma olagan karşıladıkları, ya da yok saydıkları, bu nedenle yıldırma uygulayan kişiye daha olumlu duygular beslediklerini ortaya konulmuştur (Nesdale ve Naito, 2005). Huang, Hong ve Espelage (2013), yıldırma davranışlarının toplulukçuluğun daha yüksek olduğu kırsal alanlarda, bireyciliğin daha yüksek olduğu kentsel alanlardan daha düşük seviyede hissedildiğini dile getirmişlerdir. Jacobson, Hood ve Van Buren (2014), toplulukçu kültürlerde yıldırma algısının düşük; bireyci kültürlerde ise daha fazla olacağını ifade etmişlerdir. Bu durumun sebeplerinden biri olarak toplulukçu kültürlerde bireyin baba figürü olarak algıladığı yöneticisinin bazı şeyleri yapmaya hakkı olduğunu düşünmesi olabilir. Babacan bir liderin, çalışanların hem kurumsal hem de kişisel yaşamlarına ilgi göstermesi, koruması, koçluk etmesi ve gereğinde müdahale etmesi toplulukçu kültürlerde baba rolü görevleri ile özdeşleştirildiği için yıldırma davranışları olarak algılanmazken, bireyin kendisine, yani özüne olan saygı ve özerkliğin esas olduğu bireyci kültürlerde ise koruyucu ve müdahaleci davranışların yıldırma olarak algılanması söz konusu olabilmektedir (Köksal, 2011).

Yukarıda anlatılan bulgulardan hareketle, bireyci kültürel değerlere sahip çalışanların babacan liderlik davranışlarını toplulukçu değerlere sahip çalışanlara oranla daha fazla yıldırma olarak algılayacakları düşünüldüğü bu çalışma kapsamında aşağıdaki hipotezler oluşturulmuştur:

H2a: Babacan liderlik algısı ile yıldırma algısı arasındaki ilişkide toplulukçu kültürel değerler düzenleyici role sahiptir; şöyle ki toplulukçuluk eğiliminin yüksek olduğu kişilerde, babacan liderlik algısı arttıkça, yıldırma algısı azalır.

H2b: Babacan liderlik algısı ile yıldırma algısı arasındaki ilişkide bireyci kültürel değerler düzenleyici role sahiptir; şöyle ki bireycilik eğiliminin yüksek olduğu kişilerde, babacan liderlik algısı arttıkça, yıldırma algısı artar.

3. YÖNTEM

3.1. Örneklem ve Prosedür

Araştırmanın örneklemini, Ankara Polatlı Organize Sanayi Bölgesinde güvenlik ve üretim alanlarında faaliyet gösteren işletme çalışanları oluşturmaktadır. İşletme yöneticilerine araştırmanın amaç ve yöntemi hakkında bilgilendirme yapılmış ve gerekli izinler alınmıştır. Buna göre, verilerin toplanması ve çalışmanın uygulanmasını kabul eden beş işletmenin toplam 505 çalışan üzerinde araştırmanın yapılması planlanmıştır. Ana kütlede %95 güvenilirlik sınırları içerisinde 500 kişilik evren için örneklem büyüklüğü 217 kişi olarak hesap edilmiştir (Thornhill, Saunders ve Lewis, 2009). Araştırmacı tarafından 505 anket dağıtılmıştır ve geri dönen anket sayısı 354'dür (geri dönüş oranı %70,09). Geri dönen toplam 354 anketten 21 tanesi eksik ya da yanlış doldurulduğu için elenmiş, kalan 333 anket değerlendirmeye alınmıştır. Anketi değerlendirilen katılımcıların %81,7'si erkek, %18,3'i kadındır. Katılımcıların yaş dağılımları incelendiğinde %32,1'i 31-40 yaş, %28,8'i 41-50 yaş aralığında

yer almaktadır. Örneklemin büyük çoğunluğunu mavi yakalı işçiler oluşturmakla birlikte (%78), çalışanlar arasında atölye şefleri ve kontrol görevlileri de bulunmaktadır.

3.2. Araştırmada Kullanılan Ölçme Araçları

Babacan Liderlik Ölçeği: Katılımcıların yöneticilerinin babacan liderlik davranışlarına ilişkin değerlendirmelerini belirlemek için Aycan vd. (2013)'ın 10 ifadeli ve tek boyutlu 'Babacan Liderlik Ölçeği' kullanılmıştır. Ölçekte yer alan "yöneticim çalışanlarına karşı bir aile büyüğü gibi davranır" gibi ifadelere verilecek cevaplar 5'li Likert üzerinden ("1=Kesinlikle katılmıyorum; 2=Katılmıyorum; 3=Kararsızım; 4=Katılıyorum; 5=Kesinlikle katılıyorum") derecelendirilmiştir. Ölçekten alınan puanın yüksek olması, çalışanların babacan liderlik algısının yüksek olduğunu göstermektedir. Ölçeğinin toplam güvenilirlik katsayısı 0,93 olarak hesaplanmıştır. Ayrıca gerçekleştirilen Doğrulayıcı Faktör Analizi (DFA) sonuçları da ölçeğin tek boyutlu faktör yapısını doğrulamaktadır ve uyum indeksleri kabul edilebilir aralıklardadır ($X^2= 70,983$, $X^2/sd= 2,63$, GFI= 0,96, CFI= 0,98, RMSEA= 0,07) (Hu ve Bentler, 1999; Meydan ve Şeşen, 2011).

Yıldırma Ölçeği: Katılımcıların maruz kaldığı yıldırma seviyesini belirlemek için Tınaz, Gök ve Karatuna (2010) tarafından geliştirilen, 28 maddelik "İşyerinde Psikolojik Taciz Ölçeği" (İPTÖ) kullanılmıştır. Dört boyuttan oluşan bu ölçek, hem alt boyutları ile hem de tek bir toplam boyut şeklinde kullanılabilir. Bu çalışmada, yıldırma ölçeği tek boyutlu olarak değerlendirilmiştir. Katılımcılardan, "benimle herkesin önünde aşağılayıcı bir üslupla konuşuluyor" biçimindeki ifadeleri 5'li Likert üzerinden değerlendirmişlerdir. (1=Kesinlikle katılmıyorum; 2=Katılmıyorum; 3=Kararsızım; 4=Katılıyorum; 5=Kesinlikle katılıyorum). Değerlendirmedeki yüksek puanlar katılımcının maruz kaldığı yıldırma düzeyinin derecesini göstermektedir. Ölçeğin toplam güvenilirlik katsayısı 0,95 olarak hesaplanmıştır. DFA sonuçları da ölçeğin tek boyutlu faktör yapısını doğrulamaktadır ve uyum indeksleri kabul edilebilir aralıklardadır ($X^2= 920,04$, $X^2/sd= 3,14$, GFI= 0,84, CFI= 0,908, RMSEA= 0,08) (Hu ve Bentler, 1999; Meydan ve Şeşen, 2011).

Bireycilik-Toplulukçuluk Kültürel Değerler Ölçeği: Katılımcı çalışanların bireyci/toplulukçu kültürel değerleri, Singelis, Triandis, Bhawuk ve Gelfand (1995) tarafından geliştirilen, Türkçe'ye Wasti ve Erdil (2007) tarafından uyarlanan Bireyci-Toplulukçu (INDCOL) ölçeği kullanılarak ölçülmüştür. Bu ölçekte bireyci ve toplulukçu birbirlerinin zıttı gibi değil de aynı bireyde farklı seviyelerde gözlemlenebilen kültürel değerler olarak değerlendirilmiştir (Wasti ve Erdil, 2007). Ölçek 4 boyut (yatay bireycilik, dikey bireycilik, yatay toplulukçuluk ve dikey toplulukçuluk) ve 37 maddeden oluşmaktadır. Bu çalışmada, çalışmanın amacına uygun olarak, 10 adet yatay bireycilik ve 10 adet yatay toplulukçuluk sorularına ilişkin cevaplar analiz edilmiştir. Katılımcılardan, ölçekteki her bir maddenin kendilerini ne derece yansıttığını 5'li Likert üzerinden değerlendirmeleri istenmiştir (1=Kesinlikle katılmıyorum; 2=Katılmıyorum; 3=Kararsızım; 4=Katılıyorum; 5=Kesinlikle katılıyorum). Ölçekteki yatay bireycilik ifadelerinden biri "Başkalarından bağımsız, bireysel kimliğim benim için çok önemlidir" iken, yatay toplulukçu ifadelerden biri "Yakın çevrem için kişisel çıkarlarımdan fedakârlık ederim" şeklindedir. Çalışmamızda yatay bireycilik ölçeğinin toplam güvenilirlik katsayısı 0,82; yatay

toplulukçuluk ölçeğininiki ise 0,79 olarak hesaplanmıştır. Yatay Toplulukçuluk için DFA sonuçları ($X^2=45,28$, $X^2/sd=1,56$, GFI= 0,973, CFI= 0,979, RMSEA= 0,04) ve Yatay Bireycilik için DFA sonuçları ($X^2=71,32$, $X^2/sd=2,97$, GFI= 0,959, CFI= 0,951, RMSEA= 0,07) ilgili maddelerin ilgili faktörlere yüklendiklerini göstermektedir. (Hu ve Bentler, 1999; Meydan ve Şeşen, 2011).

Örgütsel Sinizm Ölçeği: Katılımcıların örgütsel sinizmlerine ilişkin tutumlarını tespit edebilmek amacıyla Brandes, Dharwadkar ve Dean (1999) tarafından geliştirilen ve Türkçe'ye Kalağan (2009) tarafından uyarlanan "Örgütsel Sinizm Ölçeği" kullanılmıştır. Bu ölçek 3 boyut (bilişsel, duyuşsal ve davranışsal) ve 13 maddeden oluşmakta, ayrıca tek boyutlu hali ile de kullanılabilir (Kalağan, 2009). Nitekim bu çalışmada da algılanan örgütsel sinizm tek boyut olarak kullanılmıştır. İfadelerin (örneğin, "Başkalarıyla, çalıştığım kurumdaki uygulamaları ve politikaları eleştiririm"), 5'li Likert tipinde düzenlenen ölçekte ("1=Kesinlikle katılmıyorum; 2=Katılmıyorum; 3=Kararsızım; 4=Katılıyorum; 5=Kesinlikle katılıyorum") değerlendirilmesi istenmiştir. Çalışmada örgütsel sinizm ölçeğinin toplam güvenilirlik katsayısı 0,91 olarak hesaplanmıştır. DFA sonuçları da ölçeğin tek boyutlu faktör yapısını doğrulamaktadır ve uyum indeksleri kabul edilebilir aralıklardadır ($X^2=91,743$, $X^2/sd=2,039$, GFI= 0,960, CFI= 0,985, RMSEA= 0,056) (Hu ve Bentler, 1999; Meydan ve Şeşen, 2011).

4. BULGULAR

4.1. Tanımlayıcı İstatistikler

Analizlere başlamadan önce veri temizlemesi ve ön analizler yapılmıştır. İlk ön analiz, eksik verilerin tespitine ve dağılımına yöneliktir. Yapılan incelemelerde eksik verilerin tesadüfi olarak eksik dağıldığı görülmüştür. Ayrıca eksik veri miktarı %5'ten daha az olduğu için bu verilerin doldurulmasında maddeler için hesaplanan ortalama değerler kullanılmıştır. Daha sonra verinin normal dağılım gösterip göstermediğini incelemek için basıklık, çarpıklık değerleri ve histogram grafikleri incelenmiştir. İnceleme sonucunda basıklık ve çarpıklık değerlerinin normal dağılım varsayımı için öngörülen değerler (-3 ile +3) arasında olduğu tespit edilmiştir (Tabachnick ve Fidell, 2013).

Veri setinin ön analizleri yapıldıktan sonra, çalışmada kullanılan ölçeklerin faktör yapıları belirlenerek, iç güvenilirlik katsayıları (Cronbach alfa) hesaplanmıştır. Güvenilirlik analizi sonucunda babacan liderlik ($\alpha=.93$), yıldırma ($\alpha=.95$); bireyci ($\alpha=.82$); toplulukçu ($\alpha=.79$) ve sinizm ($\alpha=.91$), olarak hesaplanmış ve ölçeklerin güvenilirliğinin kabul edilebilir seviyede olduğu sonucuna varılmıştır (Nunnally, 1978).

Daha sonra değişkenler arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişkinin olup olmadığını belirlemek amacıyla korelasyon analizi gerçekleştirilmiştir. Tablo 1'de korelasyon analizi sonuçları sunulmuştur. Korelasyon analizi sonucunda; babacan liderlik ile örgütsel sinizm ($r=-.32$, $p<.01$) ve yıldırma ($r=-.29$, $p<.01$) arasında negatif yönlü; babacan liderlik ile toplulukçu ($r=.29$, $p<.01$); yıldırma ile bireyci ($r=.35$, $p<.01$) ve yıldırma ile örgütsel sinizm arasında ($r=.38$, $p<.01$) ise pozitif yönlü ve anlamlı ilişkiler olduğu belirlenmiştir.

Tablo 1. Temel Değişkenlere İlişkin Ortalama, Standart Sapma ve Korelasyon Değerleri

Değişkenler	1	2	3	4	5	6	7	8
1.Cinsiyet	1	.01	-.14**	.05	-.14*	.06	-.018	-.07
2.Yaş		1	.65**	-.02	.01	-.10	-.10	-.01
3.Çal.Süresi			1	-.00	.04	-.01	.01	.01
4.Bab.Lider				1	-.29**	.29**	.03	-.32**
5.Yıldırma					1	-.29	.35**	.38**
6.Toplulukçu						1	.04	-.12*
7.Bireyci							1	.08
8.Sinizm								1
Ort				3.44	1.59	4.01	3.85	2.33
SS				0.93	0.61	0.54	0.65	0.80

Not: Cinsiyet: 1-‘erkek’, 2-‘kadın’ olarak kodlanmıştır. Bab. Lider: Babacan Liderlik,

Sinizm: Örgütsel Sinizm, Ort: Ortalama, SS: Standart Sapma

** p< 0,01 anlamlılık seviyesinde, *p< 0,05 anlamlılık seviyesinde

4.2. Hipotez Testleri

Araştırmanın hipotezlerinin test edilmesinde hem aracılık testleri hem de düzenleyici aracılık testlerinden yararlanılmıştır. Bu kapsamda Hayes (2018) tarafından geliştirilen ve Process makrosu adı verilen program aracılığı ile regresyon testleri yapılmıştır. Öncelikle, babacan liderlik-örgütsel sinizm ilişkisinde yıldırmanın aracılık rolünü tespit etmek üzere aracılık testi (Model 4) yapılmıştır. Bu analizde, babacan liderlik bağımsız değişken, örgütsel sinizm bağımlı değişken, yıldırma değişkeni ise aracı değişken olarak yer almıştır. Aracılık testine ilişkin sonuçlar Tablo 2’de yer almaktadır. Tablo 2’den de görülebileceği gibi, babacan liderliğin örgütsel sinizm (b= -.19, S.H.=.04, p<.001) ve yıldırma (b= -.18, S.H.=.03, p<.001) üzerinde doğrudan etkileri negatif yönlü ve anlamlıdır. Benzer şekilde, yıldırmanın da örgütsel sinizm değişkeni üzerindeki etkisi pozitif yönde ve anlamlıdır (b= .41, S.H.=.06, p<.001). Babacan liderliğin sinizm üzerindeki dolaylı etkisi, bir diğer ifade ile yıldırmanın aracılık etkisinin bootstrap ile test edildiği aşamada güven aralıkları ‘0’ içermediği için anlamlıdır (dolaylı etki= -.077, CI [-.011-.04]. Bu bulgu bize, yıldırmanın babacan liderlik ve örgütsel sinizm arasındaki ilişkide aracılık rolünün olduğunu göstermektedir. Böylece araştırmanın ilk hipotezi (H1) kabul edilmiştir.

Tablo 2. Babacan Liderlik-Örgütsel Sinizm İlişkisinde Yıldırma Aracılık Modeli Testi

	b	SE	t	p
Direkt Etki				
Bab.Lider →Sinizm	-.195	.04	-4.38	.001
Yıldırma→Sinizm	.416	.06	6.12	.001
Bab. Lider→Yıldırma	-.187	.03	-5.42	.001
Toplam Etki				
Bab.Lider→Sinizm	-.27	.04	-6.07	.001
Dolaylı Etki için Bootstrap Sonuçları				
	Boot b	SE	Boot LLCI	Boot ULCI
Bab.Lider→ Yıldırma→Sinizm	-.077	.018	-.11	-.04

Not: Bab. Lider: Babacan Liderlik, Sinizm: Örgütsel Sinizm

Kültürel değerlerden toplulukçu ve bireycilik kültürel değişkenlerinin düzenleyicilik etkilerini öne süren hipotezlerin test edilmesi için düzenleyici aracılık (moderated mediation) analizleri yapılmıştır. Bu analizlerde Hayes (2018) tarafından geliştirilen Process makrosu (Model 8) kullanılmıştır. Bu

yöntem, değişkenler arasındaki aracılık ilişkisinin yanı sıra düzenleyici ilişkilerin de incelenbilmesine imkân sağlamaktadır. Bir diğer ifade ile bu yöntem, hem aracı hem de düzenleyici değişkenlerin etkisinin istatistiksel olarak anlamlı olup olmadığını aynı anda test edebilmektedir. Böylece, babacan liderlik ve yıldırma arasındaki ilişkide, bireyci ve toplulukçu değişkenlerinin düzenleyicilik rolleri tespit edilebilmekte, ayrıca yıldırmanın babacan liderlik ve örgütsel sinizm ilişkisinde olası aracılık etkisinin, bireyci ve toplulukçu değerler düzeylerine göre değişiklik gösterip göstermediğini anlamımıza olanak sağlamaktadır. Bu doğrultuda, ilk önce toplulukçu daha sonra bireyci kültürel değerlerinin düzenleyici değişken olarak yer aldıkları iki model test edilmiştir. Yapılan analizlerde bağımsız değişken ve düzenleyici değişkenler için merkezleştirilmiş (ortalananmış) değerler hesaplatılmış ve etkileşim terimleri ortalananmış değerler üzerinden elde edilmiştir. Toplulukçu kültürel değer değişkeninin düzenleyicilik etkilerinin ele alındığı ilk analize ilişkin sonuçlar Tablo 3'te sunulmuştur.

Tablo 3'te görülebileceği gibi, babacan liderliğin yıldırma değişkeni üzerindeki temel etkisi negatif ve anlamlıdır ($b = -0.130$, $S.E. = .03$, $p < .001$). Benzer şekilde, toplulukçu değer değişkeninin yıldırma üzerindeki temel etkisi de negatif yönde ve anlamlıdır ($b = -0.298$, $S.E. = .06$, $p < .001$). Öte yandan, babacan liderlik ile toplulukçu değer değişkeni arasındaki etkileşim teriminin de (Babacan Liderlik X Toplulukçu) istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmektedir ($b = -0.146$, $S.E. = .07$, $p < .05$). Dolayısıyla; toplulukçu kültürel değer değişkeninin, babacan liderlik ile yıldırma arasındaki ilişkide düzenleyici bir etkiye sahip olduğunu ifade eden hipotez (H2a) kabul edilmiştir. Düzenleyici etkinin tespitinin ardından eğim grafiği çizilmiştir. Eğim grafiği Şekil 2'de sunulmuştur. Şekildeki eğim grafiğinde babacan liderlik ile yıldırma değişkeni arasındaki ilişkinin toplulukçu kültürel değer seviyelerine göre değişimi gösterilmektedir.

Tablo 3. Düzenleyici Aracılık Analizi Sonuçları (Toplulukçu kültürel değeri için)

Tahmin Edici Değişkenler	B	SE	t	p
Yıldırma				
$F(3,329) = 18.07$, $p = .000$; $R^2 = 0.14$				
Sabit katsayı	1.61	.033	48.92	.001
Bab. Lider	-.131	.035	-3.67**	.001
Toplulukçu	-.298	.063	-4.71**	.001
Bab. Lider* Toplulukçu	-.146	.069	-2.11*	.031
Örgütsel Sinizm				
$F(4,328) = 20.90$, $p = .000$; $R^2 = 0.203$				
Sabit katsayı	1.70	.120	14.17	.001
Bab. Lider	-.191	.046	-4.16**	.001
Yıldırma	.412	.069	5.90**	.001
Toplulukçu	.015	.082	.185	.85
Bab. Lider* Toplulukçu	-.174	.088	-1.96	.051
Koşullu Dolaylı Etki				
Toplulukçu	Boot Dolaylı Etki	Boot SE	Boot LLCI	Boot ULCI

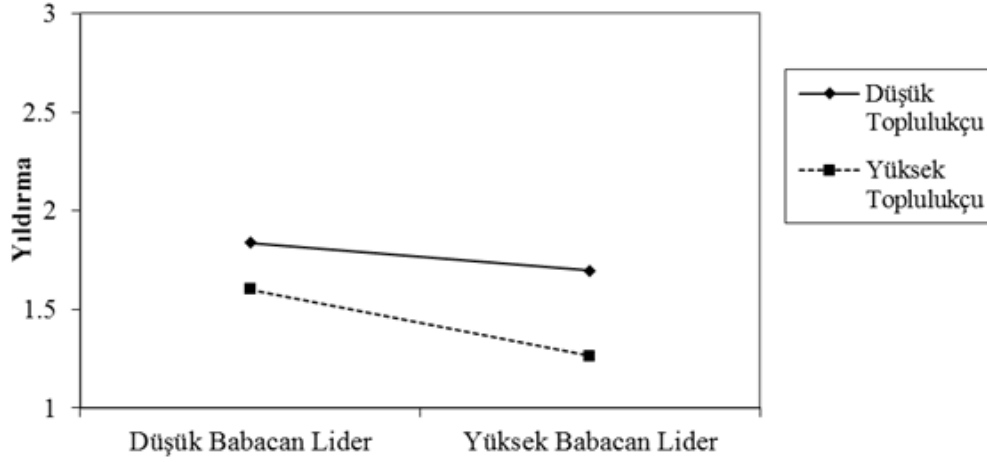
(SS-1)	-.029	.025	-.080	.020
Ort	-.059	.018	-.099	-.027
(SS+1)	-.083	.023	-.135	-.041

Düzenleyici Aracılık Endeksi (Index of Moderated Mediation)

	Endeks	Boot SE	Boot LLCI	Boot ULCI
Toplulukçu	-.060	.036	-0.138	.004

Not: Bab. Lider: Babacan Liderlik; SS: Standart Sapma, SE: Standart Hata **p<.01, *p<.05

Şekil 2. Babacan Liderliğin Yıldırma Algısına Etkisinde Toplulukçuluğun Düzenleyici Etkisinin Grafik Gösterimi



Şekil 2’den de anlaşılacağı gibi, yüksek toplulukçu değerlere sahip çalışanlar; yöneticilerini babacan lider olarak değerlendirdiklerinde daha düşük seviyede yıldırma yaşadıklarını ifade etmişlerdir. Bir diğer ifade ile yüksek toplulukçu kişilerde, babacan liderlik algısı arttıkça, yıldırma algısı azalmaktadır. Buna karşılık, düşük toplulukçu değerlere sahip çalışanlar üzerinde babacan liderliğin yıldırma üzerindeki etkisi paralele yakındır. Grafikten ve açıklamalardan anlaşılacağı üzere toplulukçuluğun, babacan liderlik ve yıldırma arasında düzenleyici bir rol oynadığını ifade eden H2a kabul edilmiştir.

Tablo 3’te ayrıca düzenleyici aracılık endeksi (index of moderated mediation) sonuçları da yer almaktadır. Bu endeks, babacan liderlik örgütsel sinizm ilişkisinde yıldırmanın aracılık etkisinin toplulukçu kültürel değer seviyelerine göre farklılaşıp farklılaşmadığını test etmektedir. Tablodan da görüleceği gibi düzenleyici aracı endeks değeri (endeks=-.06, S.E.=.03), alt ve üst limit güven aralıkları sıfır ‘0’ içerdiği için anlamsızdır (CI [-.138, .004]). Bu bulgu bize, yıldırmanın, her durumda babacan liderlik ve örgütsel sinizm arasında aracılık ettiğini, tespit edilen aracılık etkisinin toplulukçu kültür değeri seviyelerine göre farklılaşmadığını göstermektedir. Benzer analizler, bireyci kültürel değerler değişkeni için de yapılmıştır. Analize ilişkin sonuçlar Tablo 4’te sunulmuştur.

Tablo 4. Düzenleyici Aracılık Analizi Sonuçları (Bireyci kültürel değişkeni için)

Tahmin Edici Değişkenler	B	SE	t	p
Yıldırma F(3,329)= 30.40, p=.000; R2 = 0.217				
Sabit katsayı	1.59	.029	53.17	.00
Bab. Lider	-.192	.032	-6.02	.00**
Bireyci	.341	.045	7.48	.00**
Bab. Lider*Bireyci	.038	.043	.874	.38
Örgütsel Sinizm F(4,328)= 19.88, p=.000; R2 = 0.195				
Sabit katsayı	1.64	.123	13.31	.00
Bab. Lider	-.192	.045	-4.28	.00**
Yıldırma	.434	.073	5.89	.00**
Bireyci	-.035	.065	-.536	.59
Bab. Lider*Bireyci	-.057	.058	-0.981	.32
Koşullu Dolaylı Etki				
Bireyci				
	Boot Dolaylı Etki	Boot SE	Boot LLCI	Boot ULCI
(SS-1)	-.094	.026	-.146	-.044
Ort	-.083	.020	-.126	-.046
(SS+1)	-.073	.024	-.128	-.031
Düzenleyici Aracılık Endeksi (Index of Moderated Mediation)				
	Endeks	Boot SE	Boot LLCI	Boot ULCI
Bireyci	.016	.02	-0.365	.0572

Not: Bab. Lider: Babacan Liderlik; SS: Standart Sapma, SE: Standart Hata **p<.01

Tablo 4'te de görüleceği gibi, babacan liderlik ve bireyci kültürel değer değişkenlerinin etkileşim terimi anlamsızdır (b=.038; S.H.=.04, p >.05). Etkileşim teriminin anlamlı çıkmaması, babacan liderlik ile yıldırma arasındaki ilişkinin bireyci kültürel değişkeni tarafından düzenlenmediğini göstermektedir. Bir diğer ifade ile bireyci kültürel değer değişkeninin, babacan liderlik ve yıldırma arasında düzenleyici bir değişken olduğunu öneren hipotez (H2b) reddedilmiştir. Ancak, bireyci değişkeninin yıldırma değişkeni üzerinde pozitif yönde ve anlamlı temel etkisi bulunmuştur (b=.341, S.H.=.04, p<.001). Tablo 4'te de benzer şekilde düzenleyici aracılık endeksi (index of moderated mediation) sonuçları da yer almaktadır. Bu endeks, babacan liderlik örgütsel sinizm ilişkisinde yıldırmanın aracılık etkisinin bireyci kültürel değer seviyelerine göre farklılaşıp farklılaşmadığını test etmektedir. Tablodan da görüleceği gibi düzenleyici aracı endeks değeri (endeks=.016, S.E.=.03), alt ve üst limit güven aralıkları sıfır '0' içerdiği için anlamsızdır (CI [-.036, .057]). Bu bulgu bize, yıldırmanın her durumda babacan liderlik ve örgütsel sinizm arasında aracılık ettiğini, aracılık etkisinin bireyci kültürel değer seviyelerine göre farklılaşmadığını göstermektedir.

4. TARTIŞMA

Bu araştırmada, öncelikle babacan liderlikle çalışan bireylerin örgütlerine karşı sinik tutumlar geliştirmesinde, yıldırma algısının aracılık rolü incelenmiş, daha sonra babacan liderlik ile yıldırma algısı arasındaki ilişkinin, çalışanların bireyci ve toplulukçu kültürel değerleri bakımından farklılaşıp farklılaşmadığı belirlenmeye çalışılmıştır. Literatürde, babacan liderlik, yıldırma ve örgütsel sinizm arasındaki ilişkilerin kültürel değerler çerçevesinde ele alındığı bir başka araştırmaya rastlanılmaması bu çalışmanın özgün değerini oluşturmaktadır.

Araştırmanın analizleri sonucunda babacan liderlik örgütsel sinizm ilişkisinde yıldırmanın aracılık rolüne sahip olduğu belirlenmiş, böylece araştırmanın ilk hipotezi kabul edilmiştir. Bu bulgu bize babacan liderlik algısının örgütsel sinizm üzerindeki dolaylı etkisinin yıldırma üzerinden geçtiğini göstermektedir. Bir diğer ifade ile sonuçlar; babacan liderlik uygulamalarının öncelikle çalışanların yıldırma algılarını etkilediğini, daha sonra, yıldırma algısının çalışanın örgütüne karşı sinik davranma eğilimine etki edebileceğini göstermiştir.

Aracılık ilişkisinin test edildiği analizlerde doğrudan ilişkiler incelendiğinde, babacan liderliğin yıldırma ve örgütsel sinizm üzerinde negatif yönde etkisi olduğu, yıldırmanın da örgütsel sinizm üzerinde pozitif yönde ve anlamlı etkisinin bulunduğu görülmüştür. Şöyle ki, bu çalışmaya katılan çalışanlar, yöneticilerinin babacan lider davranışlarını yıldırma olarak algılamadıklarını, bu nedenle iş yerlerine karşı sinik davranma eğiliminde olmadıklarını ifade etmişlerdir. Bu sonuç, araştırmaya katılan çalışanların, yöneticilerinin bir aile büyüğü gibi otoriter davranışlar göstermesini yadırgamadıklarını, iş ve iş dışı yaşamlarında kendilerine rehberlik yapmasını, koruyup kollamacı davranışlarda bulunmasını olumlu karşıladıklarını düşündürmektedir. Diğer taraftan, çalışmada yıldırma algısı ile örgütsel sinizm arasında pozitif yönlü ve güçlü bir ilişki olduğu da tespit edilmiştir. Ülkemizde de yapılan sınırlı sayıdaki araştırmaya ait sonuçlar, yıldırma ve sinizm arasındaki bulgularımızla örtüşmektedir (Erdirençelebi ve Yazgan, 2017; Kalay vd., 2012; Laschinger vd., 2010; Samnani, Boekhorst ve Harrison, 2016). Bu sonuçlara dayanarak, Karşılıklılık Normu (Gouldner, 1960) gereği, iş yerinde yıldırma algılayan çalışanların örgütlerine karşı sinik davranışlarda bulunma eğilimlerini artıracacağı ifade edilebilir.

Çalışmaya katılan katılımcıların anket sorularına verdikleri yanıtlar dikkatle incelendiğinde; katılımcıların yıldırma algısı ortalama değerinin 1,59; örgütsel sinizm eğilimlerine işaret eden sorulara verdikleri cevapların ortalamasının ise 2,33 olduğu ve her iki değer de ortalama skorun (2,5) altında olduğu göze çarpmaktadır. Diğer taraftan katılımcıların babacan liderlikle ilgili sorulara verdikleri cevapların ortalamasının 3,44 olması, yöneticilerinin davranışlarını babacan lider davranışlarıyla uyumlu buldukları şeklinde yorumlanmaktadır. Dolayısıyla, bu durum katılımcıların yöneticilerinin davranışlarını yıldırma olarak algılamadıkları ve bu nedenle iş yerlerine karşı sinik davranışlarda bulunma eğiliminde olmadıkları biçiminde yorumlanabilir. Nitekim, babacan liderlik ve yıldırma ilişkisini ele almak üzere ülkemizde yapılan önceki araştırmalar da bu çalışmadaki gibi, bu değişkenler arasındaki negatif yönlü ilişkiye dikkat çekmişlerdir (Ertüreten vd., 2013; Soyulu, 2011).

Araştırmanın bir diğer hipotezi; yöneticilerinin babacan liderlik uygulamaları ile çalışanların yıldırma algısı arasındaki ilişkide bireyci ve toplulukçu kültürel değerlerinin düzenleyici etkisini belirlemektir. Buna yönelik olarak yapılan analizler sonucunda; toplulukçuluğun, babacan liderlik ile yıldırma arasındaki ilişkide düzenleyici bir etkiye sahip olduğu ancak, bireyciliğin, babacan liderlik ile yıldırma arasındaki ilişkide düzenleyici bir etkiye sahip olmadığı tespit edilmiştir. Diğer bir ifadeyle, yüksek toplulukçu değerlere sahip katılımcıların yöneticilerinin davranışlarını babacan lider olarak değerlendirdiklerinde daha az yıldırma yaşadıklarını dile getirmişlerdir. Kısaca ifade etmek gerekirse, toplulukçu kültürel değerleri daha fazla benimsemiş olan çalışanların, yöneticilerinin davranışlarını babacan olarak değerlendirdiklerinde, yıldırma algıları azalmaktadır.

Elde edilen bu bulgular, kültürel değerlerin, bireylerin algılamalarında etkili olabileceğini göstermektedir. Şöyle ki, babacan liderlerin otoriter davranışlarının, bireylerin iş ve iş dışı yaşamlarına karışarak, onlara yol ve yön göstermeye çalışmalarının, hatta bazen onların yerine karar almalarının bireyci değerleri görece yüksek olan çalışanlar tarafından yıldırma olarak algılanarak onlarda hoşnutsuzluğa neden olacağı anlaşılmaktadır. Liderinin bu türden davranışını kendi bireysel alanlarına müdahale etmek, özgürlüklerini kısıtlamak ve kendilerini engellemek adına bilinçli bir biçimde yapılan davranışlar olarak algılayan bireylerin, örgütlerine karşı olumsuz duygular beslemesi söz konusu olabilmektedir. Bu durumda bireyin örgütüne karşı öfke, sıkıntı, küçük görme, tikslenme gibi duygular içinde olması ya da örgütle alay etme, sert biçimde eleştirme gibi davranışlarda bulunması mümkün görünmektedir (Dean vd., 1998).

Bu bulgulardan yola çıkarak, çalışanların benimsedikleri kültürel değerleri ile uyumlu davranışlar sergileyen lider davranışlarının daha etkili olabileceği ileri sürülebilir. Aynı toplumda yaşamalarına rağmen her bireyin toplumda genel kabul görmüş değerleri aynı düzeyde içselleştirmiş olmasını beklemek mümkün görünmemektedir. Buna göre, toplulukçu toplumsal kültürel değerlerin baskın olduğu bir toplumda, her çalışanın babacan lider davranışlarından hoşnut olması beklenemez. Toplulukçu kültürel değerleri yüksek olan bireylere uygulanan babacan liderlik; yıldırma algısının düşük olmasına ve örgütsel sinizmin az yaşanmasına neden olacakken; bu etki toplumda sosyal çevre içerisindeki tercihlerini kendilerinden yana kullanan, bireyci değerleri daha yüksek kişilerde tam tersi bir etki yaratarak; yıldırma algısının artmasına ve örgütsel sinizmin ortaya çıkmasına neden olabilir. Çalışanların işyerine kötü duygular beslememesi, husumet duymaması için lider davranışlarının çalışanların değerleri ile uyumlu olmasına dikkat edilmesi önerilebilir. Nitekim babacan liderlik ve yıldırma algısının toplulukçu ve bireyci kültürlerdeki kişiler tarafından farklı değerlendirildiğine dair araştırma sonuçları da (Aycan vd., 2000; Forbes, Zhang, Doroszewicz ve Haas, 2009; Pellegrini vd., 2010; Samnani, 2013), mevcut araştırmadan çıkan sonuçları destekler niteliktedir.

Son olarak, araştırmamızda her ne kadar hipotez şeklinde kurgulanmasa da gerçekleştirilen düzenleyici aracılık testleri bize yıldırmanın, babacan liderlik ve örgütsel sinizm arasında her koşulda aracılık rolü üstlendiğini, kurgulanan aracılık modelinin bireyci ve toplulukçu kültürel değerlerine göre değişmediğini göstermektedir.

Çalışmadan elde edilen bulgulara dayanarak İnsan Kaynakları Birimi'nin üst yönetime, bir gruba yönetici olarak atanacak kişinin benimsediği liderlik stilini, grubun genel kabul gören bireyci ya da toplulukçu kültürel değerlere uyumunun dikkate alınması yönünde tavsiyelerde bulunması önerilebilir. Ayrıca, çalışanların örgüte karşı olumlu tutumlar içinde olmalarının yöneticilerinin liderlik davranışları ile yakından ilgili olduğu bilgisi, hizmet içi geliştirme eğitimleri aracılığı ile de yöneticilere aktarılabilir. Hatta yine bu eğitimler sırasında, yöneticilere liderlik davranışlarını çalışanların değerlerini göz önünde bulundurarak şekillendirmeleri, bu nedenle çalışanların değerlerini keşfetmeye önem vermeleri gerekliliği vurgulanabilir.

Bu çalışmanın sonuçlarının yorumlanmasında araştırmaya ait birtakım kısıtların göz önünde bulundurulması gerekmektedir. İlk olarak, çalışmanın verileri tek bir zaman diliminde (cross-sectional) ve tek bir kaynaktan toplanmıştır. Bu durumun 'ortak yöntem varyansı' olarak ifade edilen bir probleme neden olabileceği göz önünde bulundurulmalıdır (Podsakoff, MacKenzie, Lee ve Podsakoff, 2003). Ancak, gerçekleştirilen doğrulayıcı faktör analizlerinde tüm maddelerin tek bir faktörde toplanmadığı gözlemlenmiştir. Gelecek çalışmalarda, farklı kaynaklardan veri sağlanması önerilebilir. Örneğin, babacan liderliğe ilişkin ölçümler sadece takipçileri üzerinden değil, liderin kendisi üzerinden de değerlendirilebilir. Diğer taraftan, araştırmanın sonuçlarının yorumlanmasında nedensellik vurgusundan kaçınmak gereklidir. Takip eden çalışmaların farklı zaman dilimlerinde, bir diğer ifadeyle boylamsal araştırma (longitudinal) şeklinde, gerçekleştirilmesi nedensel çıkarımlar yapmaya olanak sağlayabilecektir.

KAYNAKÇA

- Akar, N.Y., Anafarta, N. ve Sarvan, F. (2011). Causes, dimensions and organizational consequences of mobbing: an empirical study. *Ege Akademik Bakış*, 11(1), 179-191.
- Arslan, Ö. (2016). Okul Yöneticilerinin Paternalist Liderlik Düzeyleri ile Öğretmenlerin Örgütsel Sinizm Algıları Arasındaki İlişki. (Yüksek Lisans Tezi). Uşak Üniversitesi Sosyal Bilimler Üniversitesi, Uşak.
- Aycan, Z., Kanungo, R.N., Mendonca, M., Yu, K., Deller, J., Stahl, G. ve Anwar, K. (2000). Impact of Culture on Human Resource Management Practices: A 10-Country Comparison. *Applied Psychology: An International Review*, 49(1), 192-221. <https://doi.org/10.1111/1464-0597.00010>
- Aycan, Z. (2006). Paternalism. In *Indigenous and Cultural Psychology*. Boston, MA: Springer.
- Aycan, Z. (2015). Paternalistic leadership. *Wiley encyclopedia of management*, 1-2.
- Aycan, Z., Schyns, B., Sun, J.M., Felfe, J. ve Saher, N. (2013). Convergence and Divergence of Paternalistic Leadership: A Cross-Cultural Investigation of Prototypes. *Journal of International Business Studies*, 44(9), 962-969. <https://doi.org/10.1057/jibs.2013.48>

- Blau, P. (1964). *Exchange and Power in Social Life*. New York: John Wiley and Sons.
- Brandes, P., Dharwadkar, R. ve Dean, J. (1999). Does employee cynicism matter? Employee and supervisor perspectives on work outcomes. *Eastern Academy of Management*, 2, 150-153.
- Chan, S., Huang, X., Snape, E. ve Lam, C. (2013). The Janus face of paternalistic leaders: Authoritarianism, benevolence, subordinates' organization-based self-esteem, and performance. *Journal of Organizational Behavior*, 34(1), 108-128. <https://doi.org/10.1002/job.1797>
- Dean, J., Brandes, P. ve Dharwadkar, R. (1998). Organizational Cynicism. *Academy of Management Review*, 23(2), 341-352. <https://doi.org/10.5465/amr.1998.533230>
- Deci, E. ve Ryan, R.M. (2000). The “what” and “why” of goal pursuits: Human needs and the self-determination of behavior, *Psychological Inquiry*, 11(4), 227-269. https://doi.org/10.1207/S15327965PLI1104_01
- Einarsen, S. (2000). Harassment and Bullying at Work: a Review of The Scandinavian Approach. *Aggression and Violent Behavior*, 5(4), 379-401. [https://doi.org/10.1016/S1359-1789\(98\)00043-3](https://doi.org/10.1016/S1359-1789(98)00043-3)
- Einarsen, S., Raknes, B. I., & Matthiesen, S. B. (1994). Bullying and harassment at work and their relationships to work environment quality: An exploratory study. *European Work and Organizational Psychologist*, 4 (4), 381-401.
- Erdirencelebi, M. ve Yazgan, A.E. (2017). Mobbing, örgütsel sinizm, örgütsel bağlılık ve bunların algılanan çalışan performansı üzerine etkileri. *Süleyman Demirel University Journal of Faculty of Economics & Administrative Sciences*, 22 (2), 267-284.
- Ergeneli, A., Gohar, R. ve Temirbekova, Z. (2007). Transformational leadership: Its relationship to culture value dimensions. *International Journal of Intercultural Relations*, 31(6), 703-724. <https://doi.org/10.1016/j.ijintrel.2007.07.003>
- Ertüreten, A., Cemalcılar, Z. ve Aycan, Z. (2013). The Relationship of Downward Mobbing with Leadership Style and Organizational Attitudes. *Journal of Business Ethics*, 116(1), 205-216. <https://doi.org/10.1007/s10551-012-1468-2>
- Ersoy, N., Born, M., Derous, E. ve Van Der Molen, H.T. (2012). The effect of cultural orientation and leadership style on self- versus other-oriented organizational citizenship behaviour in Turkey and the Netherlands. *Asian Journal of Social Psychology*, 15(4), 249-260. <https://doi.org/10.1111/j.1467-839X.2012.01380.x>

- Farh, J.L. ve Cheng, B.S. (2000). A cultural analysis of paternalistic leadership in chinese organizations. In A.S. Tsui, E.Weldon & J.Li (Eds.) Management and Organizations in the Chinese Context (pp.84-127). London: Palgrave Macmillan.
- Forbes, G., Zhang, X., Doroszewicz, K. ve Haas, K. (2009). Relationships between individualism-collectivism, gender, and direct or indirect aggression: A study in China, Poland and the USA. *Aggressive Behavior: Official Journal of the International Society for Research on Aggression*, 35(1), 24-30. <https://doi.org/10.1002/ab.20292>
- Gouldner, A.W. (1960). The Norm Of Reciprocity: A preliminary Statement, *American Sociological Review*, 25(2), 161-178. <https://doi.org/10.2307/2092623>
- Hayes, A.F. (2018). Partial, conditional, and moderated moderated mediation: Quantification, inference, and interpretation, *Communication Monographs*, 85(1), 4-40. <https://doi.org/10.1080/03637751.2017.1352100>
- Hofstede, G. (1984). Cultural Dimensions in Management and Planning. *Asia Pacific Journal of Management*, 1(2): 81-99. <https://doi.org/10.1007/BF01733682>
- Hofstede, G. (2001). *Culture's Consequences: Comparing Values, Behaviors, Institutions and Organizations Across Nations*. London: Sage Publications.
- Hu, L. T. ve Bentler, P. M. (1999). Cutoff criteria for fit indexes in covariance structure analysis: Conventional criteria versus new alternatives. *Structural equation modeling: a multidisciplinary journal*, 6(1), 1-55.
- Huang, H., Hong, J.S. ve Espelage, D.L. (2013). Understanding factors associated with bullying and peer victimization in Chinese schools within ecological contexts. *Journal of Child And Family Studies*, 22(7), 881-892. <https://doi.org/10.1007/s10826-012-9647-4>
- Izquierdo, M.G., Esteban, B.L., Garcia-Izquierdo, A.L. ve Hernandez, J.A.R. (2006). Psychological Well-Being and Mobbing in a Sample of Employees Working in the Medical and Education Sectors, *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 22(3), 381-395.
- Jacobson, K.J.L., Hood, J.N. ve Van Buren III, H.J. (2014). Workplace Bullying Across Cultures: A Research Agenda. *International Journal of Cross Cultural Management*, 14(1), 47-65. <https://doi.org/10.1177%2F1470595813494192>
- Jiang, H., Chen, Y., Sun, P. ve Yang, J. (2017). The relationship between authoritarian leadership and employees' deviant workplace behaviors: the mediating effects of psychological contract violation and organizational cynicism. *Frontiers in Psychology* 8(732), 1-12. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2017.00732>

- Ju, F.X.Z. ve Bao, G. (2008). Western Countries and China: A Comparative Study on the effects of the paternalistic leadership and transformational leadership on the performance of private enterprises. *Management World*, 5, 85-101.
- Kalağan, G. (2009). Araştırma Görevlilerinin Örgütsel Destek Algıları İle Örgütsel Sinizm Tutumları Arasındaki İlişki, (Yüksek Lisans Tezi). Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya.
- Kalay, F., Oğrak, A., Bal, V. ve Nişancı, Z.N. (2012). Mobbing, örgütsel sessizlik ve örgütsel sinizm ilişkisi: Örnek bir uygulama. *Sakarya İktisat Dergisi*, 3(2), 1-18.
- Kirkman, B., Lowe, K. ve Gibson, C. (2006), A quarter century of culture's consequences: A review of empirical research incorporating Hofstede's cultural values framework. *Journal of International Business Studies*, 37(3), 285-320. <https://doi.org/10.1057/palgrave.jibs.8400202>
- Köksal, O. (2011). Bir Kültürel Liderlik Paradoksu: Paternalizm, Mustafa Kemal University Journal of Social Sciences Institute, 8(15), 101-122.
- Laschinger, H.K.S., Grau, A.L., Finegan, J. ve Wilk, P. (2010). New graduate nurses' experiences of bullying and burnout in hospital settings. *Journal of Advanced Nursing*, 66(1), 2732-2742. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2648.2010.05420.x>
- Leymann, H. (1996). The Content and Development of Mobbing at Work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 165-184. <https://doi.org/10.1080/13594329608414853>
- Markus, H.R. ve Kitayama, S. (1991). Culture and the self: Implications for cognition, emotion, and motivation. *Psychological Review*, 98(2), 224-253. <https://doi.org/10.1037/0033-295X.98.2.224>
- Mete, Y.A. ve Serin, H. (2015). Okul Yöneticilerinin Babacan Liderlik Davranışı ile Öğretmenlerin Örgütsel Vatandaşlık ve Örgütsel Sinizm Davranışları Arasındaki İlişki, *Hasan Âli Yücel Eğitim Fakültesi Dergisi*, 12(2), 147-159.
- Meydan, C. H. ve Şeşen, H. (2011). Yapısal eşitlik modellemesi AMOS uygulamaları. Detay Yayıncılık.
- Miller, J.G. (2002). Bringing culture to basic psychological theory – Beyond individualism and collectivism: Comment on Oyserman et al.. *Psychological Bulletin*, 128(1), 97-109. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.128.1.97>

- Nesdale, D., & Naito, M. (2005). Individualism-collectivism and the attitudes to school bullying of Japanese and Australian students. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 36(5), 537-556.
- Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric Theory: 2d Ed.* McGraw-Hill.
- Özgener, Ş., Ögüt, A. ve Kaplan, M. (2008). İşgören-işveren ilişkilerinde Yeni bir Paradigma: Örgütsel Sinizm. M. Özdevecioğlu, H. Karadal (Ed.) *Örgütsel Davranışta Seçme Konular Organizasyonların Karanlık Yönleri ve Verimlilik Azaltıcı Davranışlar içinde* (pp.54-68) Ankara: İlke Yayınevi.
- Pelit, E. ve Pelit, N. (2014). The Effects of Mobbing on Organizational Cynicism: A Study on Hotels in Turkey, *International Journal of Human Resource Studies*, 4(1), 34-56. <https://doi.org/10.5296/ijhrs.v4i1.4996>
- Pellegrini, E.K. ve Scandura, T.A. (2006). Leader-member exchange (LMX), paternalism, and delegation in the Turkish business culture: An empirical investigation. *Journal of International Business Studies*, 37(2), 264-79. <https://doi.org/10.1057/palgrave.jibs.8400185>
- Pellegrini, E.K. ve Scandura, T.A. (2008). Paternalistic leadership: A review and agenda for future research, *Journal of Management*, 34(3), 566-593. <https://doi.org/10.1177/2F0149206308316063>
- Pellegrini, E.K., Scandura, T.A. ve Jayaraman, V. (2010). Cross-Cultural Generalizability of Paternalistic Leadership: An Expansion of Leader-Member Exchange Theory, *Group & Organization Management*, 35(4), 391-420. <https://doi.org/10.1177/1059601110378456>
- Podsakoff, P.M., Mackenzie, S.B., Lee, J.Y. ve Podsakoff, N.P. (2003). Common method biases in behavioral research: A critical review of the literature and recommended remedies, *Journal of Applied Psychology*, 88(5), 879-903. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.88.5.879>
- Polat, M. ve Meydan, C.H. (2010). Örgütsel Özdeşleşmenin Sinizm ve İşten Ayrılma Niyeti İle İlişkisi Üzerine Bir Araştırma, *KHO Savunma Bilimleri Dergisi*, 9(1), 145-172.
- Samnani, A.K. (2013). The Early Stages of Workplace Bullying and How It Becomes Prolonged: The Role of Culture in Predicting Target Responses. *Journal of Business Ethics*, 113(1), 119-132. <https://doi.org/10.1007/s10551-012-1286-6>
- Samnani, A.K, Boekhorst, J.A. ve Harrison, J.A. (2016). Institutional-level bullying: Exploring workplace bullying during union organizing drives, *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 89(2), 377-395. <https://doi.org/10.1111/joop.12129>

- Singelis, T.M., Triandis, H.C., Bhawuk, D.P. ve Gelfand, M.J. (1995). Horizontal and vertical dimensions of individualism and collectivism: A theoretical and measurement refinement. *Cross-cultural research*, 29(3), 240-275.
<https://doi.org/10.1177/106939719502900302>
- Soylu, S. (2011). Creating a Family or Loyalty-Based Framework: The Effects of Paternalistic Leadership on Workplace Bullying. *Journal of Business Ethics*, 99(2), 217-231.
<https://doi.org/10.1007/s10551-010-0651-6>
- Tabachnick, B. G., & Fidell, L. S. (2013). *Using multivariate statistics* Upper Saddle River.
- Terzi, A.R. ve Derin, R. (2016). Relation between democratic leadership and organizational cynicism. *Journal of Education and Learning*, 5(3), 193-204. .
<https://doi.org/10.5539/jel.v5n3p193>
- Thornhill, A., Saunders, M., & Lewis, P. (2009). *Research Methods for Business Students*. Prentice Hall: London.
- Tınz, P., Gök, S. ve Karatuna, I. (2010). Türkiye’de işyerinde psikolojik taciz oranının ve türlerinin belirlenmesi: Bir ölçek geliştirme çalışması. *Öneri Dergisi*, 9(34), 1-11.
- Triandis, H.C. (1995). *Individualism and Collectivism*. Boulder, CO: Westview Press.
- Triandis, H.C. (1996). The Psychological Measurement of Cultural Syndromes, *American Psychologist*, 51(4), 407-415.
- Tutar, H. ve Akbolat, M. (2012). Sağlık Çalışanlarının Yönetici Cinsiyetleri Bakımından Mobbing Algıları, *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 28, 19-29.
- Türköz, T., Polat, M. ve Coşar, S. (2013). Çalışanların Örgütsel Güven ve Sinizm Algılarının Örgütsel Bağlılıkları Üzerindeki Rolü. *Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 20(2), 285-302.
- Uhl-Bien, M. ve Maslyn, J.M. (2005). Paternalism as a form of leadership: Differentiating paternalism from leader member exchange, Paper presented at the meeting of the Academy of Management Academy of Management, Honolulu, Hawaii.
- Wasti, S.A. ve Eser Erdil, S. (2007). Bireycilik ve Toplulukçuluk Değerlerinin Ölçülmesi: Benlik Kurgusu ve INDCOL ölçeklerinin Türkçe Geçerlemesi. *Yönetim Araştırmaları Dergisi*, 7(1-2), 39-66.
- Yukl, G. (2011). Contingency theories of effective leadership. *The SAGE handbook of leadership*, 24(1), 286-298.
- Zhang, W. (2002). Prevalence and major characteristics of bullying/ victimization among primary and junior middle school children, *Acta Psychologica Sinica*, 34(4), 57-64.



TOURIST PERCEPTIONS ABOUT FOOD SERVICE CHARACTERISTICS IN
ACCOMMODATION ENTERPRISES: AN IMPORTANCE-PERFORMANCE
ANALYSIS

KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE SERVİS HİZMETLERİ İLE İLGİLİ TURİST ALGISI:
BİR ÖNEM- PERFORMANS ANALİZİ

Gülseren YURCU¹, Zeki AKINCI², Caner KÜÇÜKER³

1. Assoc. Prof. Dr, Akdeniz University, Faculty of Tourism, Department of Recreation Management, gulserenyurcu@akdeniz.edu.tr, <https://orcid.org/0000-0002-6735-0430>
2. Assoc. Prof. Dr, Akdeniz University, Faculty of Tourism, Department of Tourism Management, zakinci@akdeniz.edu.tr, <https://orcid.org/0000-0001-8643-3429>
3. Graduate Student, Akdeniz University, Social Sciences Institute, Recreation Management Department, canerkucuker61@gmail.com, <https://orcid.org/0000-0002-0124-3480>

Makale Türü Article Type
Araştırma Makalesi Research Article

Başvuru Tarihi Application Date
03.09.2020 09.03.2020

Yayına Kabul Tarihi Admission Date
05.11.2020 11.05.2020

DOI
<https://doi.org/10.30798/makuiibf.789941>

Abstract

This study purposed to evaluate food-service characteristic perceptions according to tourists spending their holidays in accommodations enterprises in the region of Alanya\Okurcalar. The population of the study consisted of 382 people, who were selected through convenience sampling method on voluntary basis. The data obtained through the survey method were evaluated via importance-performance analysis method, which is based on the comparison of the importance of the characteristic of an issue or dimension examined and performance perceptions of these characteristic on a matrix. The characteristic that need to be maintained included hygiene and general cleanliness, courtesy and friendliness of service staff, well-groomed and clean service staff, accommodation enterprises facilities, dining atmosphere and speed of service delivery. The characteristics that need to be concentrated on comprised music and image portrayed, service equipment, menu diversity and menu presentation while the characteristics with low priority consisted of staff service skills and knowledge, food service style, food price and value for money, and product serving. Another remarkable finding of this study is that there were no possible overkills in food services as perceived by tourists. This finding is satisfactory in terms of showing that scarce resources are optimally used in accommodation enterprises.

Keywords: *Food Service Characteristics, Importance-Performance Analysis, Accommodation Enterprises, Tourist Perceptions, Gastro-Tourism,*

Öz

Bu çalışma Alanya \ Okurcalar bölgesindeki konaklama işletmelerinde tatillerini geçiren turistlerin yiyecek servis özellikleri algılarını değerlendirmeyi amaçlamaktadır. Kolayda ve gönüllü örneklem yöntemleriyle seçilen 382 kişi araştırmanın örneklemini oluşturmuştur. Anket yöntemiyle elde edilen veriler, incelenen husus veya boyuta ait özelliklerin önemi ile bu özelliklere yönelik performans algılarının bir matris üzerinde karşılaştırılmasına dayanan önem-performans analizi yöntemiyle değerlendirilmiştir. Önem-performans matrisi sonuçları sayesinde, konaklama işletmelerinin yiyecek hizmet özelliklerinin yeniden değerlendirilmesi için önemli bilgiler elde edilmiştir. Korunması gereken özellikler kadranında hijyen ve genel temizlik, servis personelinin nezaketi ve samimiyeti, bakımlı ve temiz servis personeli, konaklama işletmeleri aktiviteleri, yemek atmosferi ve servis sunum hızı yer almıştır. Müzik ve tasarımı, servis donanımı, menü çeşitliliği ve menü sunumuna yoğunlaşılması gereken özellikler kadranında bulunduğu, düşük öncelikli özellikler kadranında ise personelin hizmet becerileri ve bilgisi, yemek servis tarzı, yemek fiyatı ve paranın karşılığını veren özellikler ve misafirlere ürün sunum önerileri olduğu saptanmıştır. Bununla birlikte, üzerinde yoğunlaşılması gereken özellikler olarak yiyecek standının görsel ve müzikal tasarımının iyileştirilmesi, servis ekipmanlarının yiyecek sunumuna uygunluğunun sağlanması, çeşitliliğin artırılması gerektiği tespit edilmiştir. Bu çalışmanın bir diğer dikkat çekici bulgusu da turistler tarafından algılanan yiyecek hizmetleri ile ilgili olası aşırı kadranında hiçbir özelliğin olmamasıdır.

Anahtar Kelimeler: *Yiyecek Servis Özellikleri, Önem-Performans Analizi, Konaklama İşletmeleri; Turist Algıları, Gastronomi Turizmi,*

GENİŞLETİLMİŞ ÖZET

Çalışmanın Amacı

Bu çalışma, konaklama işletmelerinde tatil yapan turistlerin destinasyon seçiminde ve tercihinde etki eden gastronomi unsurları bağlamında yiyecek hizmetleri ile ilgili önem ve performans algılarını değerlendirmeyi amaçlamaktadır.

Araştırma Soruları

Çalışmanın amacı doğrultusunda ele alınan sorular şu şekildedir: Destinasyon seçiminde ve tercihinde gastronomi unsurları bağlamında mutfak etkili midir? Konaklama işletmelerinde sunulan yiyecek hizmetleri özelliklerinin önemi hakkında turistlerin algısı ne düzeydedir? Konaklama işletmelerinde sunulan yiyecek hizmetleri özelliklerinin performansı hakkında turistlerin algısı ne düzeydedir?

Literatür Araştırması

İlgili literatür incelendiğinde özellikle yoğun küresel rekabetin yaşandığı ve hızlı bir şekilde değişen ve gelişen turizm sektöründe ülkeler ve işletmeler mevcut veya potansiyel turizm çeşitlerini hayata geçirmekte ve tüketicilerin beğenisine sunmakta ve rekabette avantaj elde etmeye çalışmaktadır. Son yıllarda ülkelerin en önemli miraslarından biri olan mutfak kültürleri ön plana çıkmaya başlamış ve turistleri ilgili destinasyonlara yönlendiren çekici bir motivasyon haline gelmiştir. Gelişen turizm sektörü ve yiyecek içecek endüstrisi ile ilişkili olarak fizyolojik ihtiyaçlardan biri olan yemek yeme; dışarıdan karşılanma isteği artan ve boş zamanları değerlendirmeye yönelik bir faaliyet haline gelen bir sektörün oluşmasına sebep olmuştur. Neredeyse tüm turistler, konkladıkları işletmelerde yiyecek- içecek servis hizmeti olsun olmasın dışarıda yemek yemeyi, konkladıkları yöreye ait yemekleri denemeyi tercih etmekte, konkladıkları bölgeye ait yemekleri tatmak ve öğrenmek istemektedirler. Bu doğrultuda, bir bölgenin yemekleri başka bir kültürün tanınması için önemli araçlardan birisi haline gelmiş (Kastenholz and Davis, 1999, Gyimothy et al., 2000; Joppe et al., 2001) ve turistlerin bir bölgeyi tercihlerindeki temel nedenler arasında; o bölgede yapılan yemekler veya sadece o bölgede üretilen bir hammadde ile yapılan yemeğin tadımı ve üretim aşamalarının gözlemlenmesi gibi unsurlar yer almaya başlamıştır (Yüncü, 2010). Günümüz destinasyonların çekiciliğinde ve tercih edilmesinde gastronomi unsurlarının önemli bir rol oynadığı bilinmektedir. Müşterilerin yiyecek hizmetlerinde beklentilerinin sürekli artmasından endişe duyan yöneticilerin (Dailey, 1998) endişelerinin giderilmesinde ve başarısızlık şansının azaltılmasında müşterilerin yiyecek servisinde aradıkları özelliklerin tespit edilmesini gerekli kılmaktadır. Müşterilerin destinasyonu ziyaret etmek ve hizmet satın almak için yiyecek hizmetlerinde sürekli aradıkları kalite, değer, yenilenme ve rahat bir ortamdır. Bununla birlikte, onlara iyi yemek ve servis sunmak, yeni tüketicileri çekmek ve mevcut tüketicileri elde tutmak için yeterli değildir (Peri, 2006). Nihayetinde sunulan ürünün değeri, müşteri beklentisini ve memnuniyetini aşılıyorsa, sürekli bir talebi garanti edecektir (Shaharudin et al., 2011). Araştırma modeli doğrultusunda turistlerin destinasyon seçiminde ve tercihinde önemli rol oynayan gastronomi unsurları arasında yer

alan yiyecek hizmetlerinin özellikleri ile ilgili algıladıkları önem ve performans sonuçlarının tartışılacak olması ve bu çıktıkların gastronomi turizmi literatürüne katkı sağlayacak olması önem arz etmektedir.

Yöntem

Kolayda ve gönüllü örneklem yöntemleriyle seçilen 382 kişi araştırmanın örneklemini oluşturmuştur. Araştırmanın verileri, yapılandırılmış anket formları aracılığıyla yürütülen yüz-yüze görüşme tekniği ile toplanmıştır. Anket yöntemiyle elde edilen veriler, incelenen husus veya boyuta ait özelliklerin önemi ile bu özelliklere yönelik performans algılarının bir matris üzerinde karşılaştırılmasına dayanan önem-performans analizi yöntemiyle değerlendirilmiştir. Elde edilen verilerin analizi sonucunda turistler için önemli olan yiyecek servisi özellikleri önem hiyerarşilerine göre belirlenmiştir. Önem-performans matrisi sonuçları sayesinde, konaklama işletmelerinin yiyecek hizmet özelliklerinin yeniden değerlendirilmesi için önemli bilgiler elde edilmiştir. Çalışma kapsamında kullanılan ölçekler; Obonya vd. (2013) tarafından geliştirilen ve kullanılan “Gastro-turizm gelişiminde yiyecek hizmeti özelliklerinin algılanan önem ve performansı ölçeği” Aydoğdu vd. (2016) tarafından oluşturulan destinasyon seçiminde etki eden faktörlerle ilgili ifadeler kullanılmıştır.

Sonuç ve Değerlendirme

Araştırma sonuçlarına göre, turistlerin destinasyon seçiminde ve tercihinde en önemli gastronomi unsurları arasında faktörler mutfak ve boş zaman aktivitelerinin yer aldığı, her şey dahil sistemine olumlu baktıkları, yüksek düzeyde (%91) Türk mutfağını tercih ettiklerini ve yüksek düzeyde (%82) Türk mutfağından memnun oldukları saptanmıştır. Konaklama işletmelerinde sunulan yiyecek hizmetinin özelliklerinin önem ve performans açısından değerlendirilmesinde hijyen ve genel temizlik hatlarının hem önem değeri performans değeri hem de performans değeri olarak ilk sırada yer alması büyük önem arz etmektedir. Korunması gereken özellikler arasında hijyen ve genel temizlik, servis personelinin nezaketi ve samimiyeti, bakımlı ve temiz servis personeli, konaklama işletmeleri aktiviteleri ve yemek atmosferi ve servis sunum hızı yer almıştır. Ayrıca, müzik ve tasarımı, servis donanımı, menü çeşitliliği ve menü sunumuna yoğunlaşılması gereken özellikler kadranında, düşük öncelikli özellikler kadranında ise personelin hizmet becerileri ve bilgisi, yemek servis tarzı, yemek fiyatı ve paranın karşılığını veren özellikler ve misafirlere ürün sunum önerileri olduğu saptanmıştır. Bu çalışma sonucunda Alanya \ Okurcalar'da turistlerin gastro-turizmden memnuniyetinin oldukça yüksek düzeyde olduğu tespit edilmiştir. Bununla birlikte, üzerinde yoğunlaşılması gereken özellikler olarak yiyecek-içecek standının görsel ve müzikal tasarımının iyileştirilmesi, servis ekipmanlarının yiyecek ve içecek sunumuna uygunluğunun sağlanması, çeşitliliğin artırılması gerekmektedir. Bu çalışmanın bir diğer dikkat çekici bulgusu da turistler tarafından algılanan yiyecek ve içecek hizmetlerinde olası bir aşırılık olmamasıdır. Bu bulgu, konaklama işletmelerinde kıt kaynakların en iyi şekilde kullanıldığını göstermesi açısından tatmin edicidir.

Bu çalışmada turistik destinasyonların çekiciliğinde önemli bir yer tutan gastronomi unsurlarına turistlerin gösterdikleri önemin ve hizmet sunumunda turistler tarafından algılanan performansın ortaya konulması amaçlanmıştır. Bu bağlamda gastronomi unsurları ile ilgili algılanan önem ve performansın

ortaya konulmasıyla, turistlerin beklentilerinin ve beklentilerinin karşılanma düzeylerinin saptanması sonucunda turistlerin memnuniyet düzeylerinin yükselmesine katkı sağlayan unsurlar ortaya konulmuştur. Ayrıca, bu çalışma sonucunda elde edilen bulgular doğrultusunda işletmelerin kıt kaynaklarla sundukları gastronomi unsurları ile ilgili hizmetlerin kalite performanslarının artmasını sağlayacak çalışmalara yönelmelerine ışık tutacak olası çalışmayı özel ve özgün kılmaktadır. Bu bağlamda işletmelerin gereksiz unsurlarla uğraşmak yerine gerekli unsurlara önem vererek maliyetlerini azaltmaları, gelirlerini artırmaları ve müşteri memnuniyet düzeylerini yükseltmeleri mümkün olacaktır. Söz konusu gastronomi unsurları ile ilgili önem-performans analizi kullanılarak yapılan bu çalışma, hem talep tarafını temsil eden turistlerin, hem de arz tarafını temsil eden işletmelerin beklentilerinin karşılanmasını sağlayacak sonuçları ortaya koyması açısından gastronomi turizmüne önemli katkılar sağlayacağı düşünülmektedir.

1. INTRODUCTION

In the rapidly changing and developing tourism sector, where intense global competition is experienced, countries and enterprises are putting the existing or potential types of tourism into practice and presenting them to the taste of consumers and trying to gain advantage in the competition. In recent years, the culinary culture, one of the most important heritages of countries, has come to the fore and has become an attractive motivation that directs tourists to the related destinations. In relation to the developing tourism sector and the food and beverage industry, eating, which is one of the physiological needs, has led to the emergence of a sector which has become an activity that is increasingly desired to be met outside and intended to make use of the leisure time. Almost all tourists, whether they have food and beverage service in their accommodation or not, prefer to eat outside and try the local dishes of the region where they accommodate, and want to taste and learn the local dishes of the region. In this respect, the cuisine of a region has become an important tool for the recognition of another culture (Kastenholz and Davis 1999; Gyimothy et al., 2000; Joppe et al., 2001) and; factors such as tasting the dishes made in that region or a dish made with a raw material produced only in that region and the observation of the production stages have begun to appear among the main reasons why tourists prefer a region (Yüncü, 2010).

Implementation of alternative tourism types such as Gastro-tourism is important in terms of requiring and even encouraging the protection of socio-cultural heritage, preserving historical and cultural heritage and transferring it to future generations (Hall, Mitchell and Sharpless, 2003). Gastro-tourism represents a new tourism market for many countries and regions and provides a unique competitive advantage for touristic destinations and entrepreneurs in these destinations (Horng and Tsai, 2010). Gastro-tourism and Gastro-tourism Culture is one of the most interesting attraction elements for the guests in their destination choices. Every guest is curious about the cuisine and tastes of the country they are visiting (Rand and Heath, 2006). The three main characteristics of the world-famous cuisines include recognition, authenticity and diversity. Recognition refers to the fact that dishes belonging to a cuisine are known and practiced by other cultures; authenticity means that the food produced in a cuisine completely pertain to that culture, and diversity indicates the abundance and richness of the dishes and recipes produced in that cuisine (Özgen, 2015). There is a wide consensus that this situation plays an important role in increasing the holiday enjoyment and pleasure of guests (Hamlacıbaşı, 2008). In this context, the study aimed to reveal the service quality offered within the framework of gastro-tourism.

Although the concept of food is one of the basic elements of tourism and constitutes an important dimension of the accommodation process, there is a limited number of research in the international literature about gastro-tourism which can be defined as food tourism specifically and as a concept that includes socio-cultural characteristics of food in general (Hall and Sharples, 2003). When the studies carried out in Turkey are examined, studies on gastro-tourism do not appear to be sufficient. Also, it can be put forward that the studies conducted on this issue focus on determining tourists' opinions about

Turkish Cuisine (Özdemir and Kınay, 2004). However, Gastro-tourism plays an essential role in the promotion of destinations (Kodaş and Dikici, 2012). In this context, tourists need food service strategies that bring out unique and unique culinary products as well as the type of experience they expect. Therefore, businesses need to provide food and services that will separate them from other regions in order to ensure a continuous flow of visitors and to succeed (Hashimoto and Telfer, 2006). According to Waller (1996), one of the most important parts of hospitality products is service, so product and service development approaches should be similar.

When the studies about the measurement and determination of perceived food service characteristics are examined, it is seen that many studies have been done on this subject. Milman (2009) used service features in the evaluation of accommodation product systems. Milman has identified guest experiences for theme parks as friendly and courteous staff, food quality and diversity, staff characteristics, cleanliness, security, entertainment and regulation of food prices for the park. Anderson and Mossberg (2004) identified the dining experience performances of accommodation businesses as variables of food, quality cuisine, service, in-restaurant, good company and dining experience. In addition, Hu et al. (2009) indicate the importance of dining experience as staff service, food quality, cleanliness, comfort, restaurant smell, interior design, food smell, service speed, music, noise service lighting and price variables.

However, there is little evidence that tourism products are developed from the service elements of accommodation businesses. The studies focused on rating systems (Milman, 2009), customer satisfaction and consumption of hospitality and tourism products (Gountas and Gountas, 2003). There are a limited number of studies on managerial evaluation of service characteristics and especially on the development of gastro-tourism. The subject of gastro-tourism covers everything related to food and drink which concern interest the human. Concordantly, in this study, it is thought that the evaluation and determination of the characteristics of the food services offered by the accommodation enterprises by the customers will contribute to providing better service of the accommodation enterprises and the satisfaction of their customers.

In this study, it is aimed to reveal the importance of tourists to gastronomy elements that have an important place in the attractiveness of touristic destinations and the performance perceived by tourists in service delivery. In this context, by revealing the perceived importance and performance of gastronomy elements, determining the level of meeting the expectations and expectations of the tourists, the factors that contribute to the increase of the satisfaction levels of the tourists have been revealed. In addition, the findings obtained as a result of this study make the study special and unique as it will shed light on the activities that will increase the quality performance of the services related to the gastronomy elements offered by the enterprises with scarce resources. In this context, instead of dealing with unnecessary elements, businesses are expected to reduce their costs, increase their income and increase their customer satisfaction level by giving importance to the necessary factors. Using the importance-performance analysis of the said gastronomy elements, this study is thought to make significant

contributions to gastronomy tourism in terms of revealing the results that will meet the expectations of both tourists representing the demand side and businesses representing the supply side.

2.LITERATURE REVIEW

2.1.Food Service Characteristics in Accommodations Enterprises

The quality concept is very unclear and unstructured when used under different conditions by different people and even under the same person. However, the most popular definition adopted by almost everyone in this field has been made by the International Organization for Standardization (ISO). According to ISO, quality is “the sum of the features and characteristics of a product or service that bear on its ability to meet the stated or implied needs” (Becker, 2000). Quality is one of the key factors in food selection and perception for consumers (Röhr, et al., 2005; Grunert, 2005) and in general, consumers prefer high quality products. Therefore, it is important to understand the quality perceptions of consumers that are effective in purchasing decisions (Rijswijk and Frewer, 2008).

Perceived quality is the consumer perception of a product or service based on the general purpose or quality of it compared to the alternatives. Consumers do not always assess quality objectively, but rather rely on individual perceptions of what is important to each consumer. Accordingly, perceived quality is defined as a consumer's judgment on the general excellence or superiority of an enterprise (Zeithaml, 1988). As the basic product of a food service operation is the most important element of food quality, but flavor, aroma, texture and temperature are equally important (Kwun and Oh, 2006; Namkung and Jang, 2007; Andaleeb and Caskey, 2007; Kim et al., 2009). Increased attention and attention on service quality in the relevant literature has increased interest in food service research and service quality has been identified as another important element in the dining experience (Brady et al., 2001; Andaleeb and Conway, 2006).

Both tangible and intangible values perceived in food service are defined as key features in perceiving consumer values, satisfaction levels and behavioral intentions (Pettjohn et al., 1997; Kivela et al., 1999; Kwun and Oh, 2006; Namkung and Jang, 2007). Waller (1996) states that service is an important component of accommodation, so product and service development approaches should be similar. The success of service design requires a good understanding of physical or psychological service characteristics. In the product development process, it is important that accommodation enterprises take into consideration the opportunities and advantages that provide added value through service.

Although the concept is differently defined by different authors, the common point of all definitions is that gastro-tourism is related to the enjoyment or pleasure of eating and drinking (Gillespie and Cousins, 2001). The purpose of gastro-tourism is to ensure that people are fed in the best way possible and thus enjoy life (Aslan, 2010). In short, gastro-tourism can be defined as a discipline that examines the relationship between all food and beverage items and culture and the art of good eating and drinking (Smith and Hall, 2003; Rand and Heath, 2006; Cömert and Durlu Özkaya, 2014). In this

context, it can be maintained that one or more of the following prerequisites must be fulfilled in order to talk about gastro-tourism (Hall and Sharples, 2003):

- *The desire to consume a special, quality food,
- *The desire to consume a specific product of a particular region,
- * The desire to consume a special meal prepared by a famous chef.

In accommodation enterprises, customers are sensitive to the elements of service provided (Parasuraman et al., 1985). The characteristic and quality of the service provided is one of the most important factors affecting customer satisfaction and future behavior (Taylor and Baker, 1994). In order to stand out in the tourism industry, which is experiencing intense competition, accommodation enterprises businesses have to increase the features and quality of the services they offer to their customers. The characteristic and quality of the service is the level of satisfaction that results from the satisfaction of all abstract and concrete elements such as the meals offered to the customers in the restaurants of the accommodation enterprises, the atmosphere in which they eat, the thoughts about the enterprise, and the behaviors and images of the employees.

In the assessing of gastro-tourism elements in accommodation establishments, managers need to know which characteristics affect attitudes and behaviors, and which do not. Otherwise, determination of irrelevant qualities in the services provided may not be of interest to the consumer. In addition, by examining product-related qualities, managers can understand why a consumer makes or does not make a purchase (Dodd and Gustafson, 1997). It should not be forgotten that the long-term sustainability of a catering company is closely related to its ability to present its products to the existing and potential customers with outstanding service quality and characteristic (Garvin, 1987). In this context, managers need to realize that service delivery is a complex combination of both tangible and intangible elements. Consumers make service quality assessments about the outcome of the service delivery (what is given) and the process of the service delivery (how the service is provided) (Gronroos, 1982; Parasuraman et al., 1985). Consumers' attitudes towards products and services and the link between their subsequent purchases attract the attention of researchers. The fact that these characteristics of consumers have been extensively researched in the 1970s has enabled them to be better understood (Dodd and Gustafson, 1997).

It is necessary to determine the characteristics that customers look for in food services in order to overcome the concerns of managers who are worried that the expectations of the customers in food services continuously increase (Dailey, 1998) and to reduce the possibility of failure. What customers constantly look for in food services to visit destinations and to buy services are quality, value, renewal and a comfortable environment. However, providing them with good food and service is not enough to attract new consumers and keep the existing ones (Peri, 2006). After all, if the value of the product offered exceeds customer expectation and satisfaction, it will guarantee a continuous demand (Shaharudin et al., 2011).

In terms of accommodation enterprises, in order to ensure customer satisfaction, it is a necessity to determine the quality and characteristic of the food services offered to meet customer needs and expectations with limited resources. In this process, IPA will provide information to businesses about the existing service activities of the enterprises in line with customer perceptions and will make more accurate decisions on managerial issues about the transfer of limited resources. Food service characteristics and IPA are discussed in detail under the following topics.

Importance-Performance Analysis (IPA) in Tourism Enterprises

The IPA used to evaluate the service characteristics and the importance of customer satisfaction in tourism enterprises was first used by Martilla and James (1977) to analyze the performance of the automobile industry (Hollenhorst et al., 1986). IPA has been used as a popular technique in research especially conducted on identifying product characteristics that affect customer satisfaction and determining factors that improve service quality (Bacon, 2003). The main reasons for this popularity include the facts that it is not expensive to implement the technique and it can be easily interpreted (Bruyere et al., 2002). Oh (2001) also asserts that the fact that the data obtained and the strategic recommendations for them can be simultaneously reflected is effective in the wide acceptance of the IPA. In this way, which of the product characteristic that are examined are relatively more important for customers can be determined and effective marketing strategies can be developed by comparing the product performance based on these. As a result, business managers can increase customer satisfaction by making more rational decisions with limited resources (Deng et al., 2008). IPA is used generally by researchers because of the positive relationship between the performance and importance levels of characteristic when used together (Sampson and Showalter, 1999; Matzler et al., 2003). IPA has been used for describes the perceptions of tourists about accommodation industry (Lewis,1985),in the formulation and evaluation of tourism policy (Evans andChon,1989),to increase customer satisfaction strategies (Almanza et al.,1994),in identifying service providers' perceptions of quality service expectations of customers in the accommodation industry (Martin, 1995),restaurant rankings (Hsu et al.,1997), in the evaluation of holiday destinations (Pike and Ryan,2003), evaluating the dining experience of restaurants (Hu et al.,2009).

IPA analysis is based on the comparison of the importance of the characteristic of an issue or dimension examined and the performance perceptions of these characteristic on a matrix. In this way, more accurate decisions can be taken on administrative matters, especially on the areas where limited resources will be transferred (Albayrak and Caber, 2011).

The IPA analysis identifies the levels of action that managers should take into account. The system consists of four quadrants (Figure 1). The characteristic in the first quadrant are rated high in importance and low in performance, second quadrant represents the characteristic that are rated high in both performance and importance, third quadrant specifies the characteristic that are high in performance but low in importance and priority, fourth quadrant rates both the performance and the importance of the characteristic as low. First quadrant requires managers to take immediate measures to increase

service or product performance levels and concentrate on this quadrant. Second quadrant, the company must maintain and sustain the same performance levels in order to maintain its competitive advantages and commercial growth. Third quadrant, business managers should transfer the resources in this quadrant to other important activities in the enterprise. Finally, fourth quadrant, management should not take further action on these characteristics in which there are possible overkills (Obonyo et al., 2013).

Figure 1. Importance-Performance Analysis (IPA) Grid

IMPORTANCE	QUADRANT I Concentrate Here High Importance Low Performance	QUADRANT II Keep up the Good Work High Importance High Performance
	QUADRANT III Low Priority Low Importance Low Performance	QUADRANT IV Possible Overkill Low Importance High Performance
	PERFORMANCE	

Source: Martilla and James, 1977.

In the evaluation of the service quality in the gastronomy studies, generally scales such as SERVQUAL, SERVPERF, DINEPERF, DINESERV, DINES-CAPE, TANGSERV, LODGQUAL, ECOSERVE, LODGSERV, CFFRSERV are used. (Raajpoot, 2002; Ryu and Jang, 2008; Markoviç et al., 2013; Şeker et al., 2016; Aksu et al., 2016; Bilgin and Kethüda, 2017; Güripek, 2018; Saneva and Chortoseva, 2018). These scales used in the studies show some differences from each other. Accordingly, the SERVQUAL scale developed by Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985), which is widely used in the measurement of service quality, evaluates quality according to the difference between customer expectations and service performance in the enterprise. The SERVPERF scale developed by Cronin and Taylor (1992; 1994) evaluates service quality only through performance. The most significant difference between the DINESERV scale and the SERVQUAL scale developed by Stevens et al. (1995) is that reliability is the first. The TANGSERV scale developed by Raajpoot (2002) measures the concrete properties (ambient, design, location and seating arrangement, product/service factors) of the food industry. The DINES-CAPE scale developed by Ryu and Jang (2008) determines customer perceptions of physical environments in restaurants. These scales, which are generally used in gastronomy studies, evaluate business performances through customer perceptions. However, the IPA matrix of Martilla and James (1977) used in this research will reveal the difference between the importance values of tourists and the performances of the enterprises for the food service properties in accommodation establishments. Purpose of the study to evaluate the food service characteristic in accommodation establishments with IPA. In this context, the characteristic and quality of the food services prepared and offered within the scope of gastronomic activities and catering services in the

accommodation enterprises, which are one of the important elements of the destination, contribute to the development of gastronomic tourism. Within this period, IPA will provide information accommodation enterprises managers on the characteristic and quality of food services in line with the importance given by customers and the perceived current performance. Through IPA analysis, managers who perform business activities with scarce resources will be informed about the characteristic to be protected, characteristic to be developed, characteristic not to be developed, and unnecessary extreme characteristic and behave more rational in decision-making processes.

3.RESEARCH METHODOLOGY

In order to reveal food service characteristic evaluations in accommodation enterprises in terms of gastro-tourism, IPA was used. According to the results of the research, tourist evaluations will be obtained regarding the priority correction, low priority, protection and unnecessary extreme behaviors about food service characteristic in accommodation enterprises in Alanya\Okurcalar. The reason why IPA was preferred for the research is that there is an insufficient number of studies in gastro-tourism conducted via this method, and this method offers a time-cost advantage, and provides acceptable results. Survey technique was used to obtain data. The research questionnaire consists of two sections. The first section includes statements about the socio-demographic characteristics of the participants. In the second part, Food Service Characteristic Scale consisting of 13 statements. The scale used in this research was evaluated on statements in order to unite the scale in one dimension and obtain detailed data. The statements related with importance were evaluated as 5-point Likert-type scale “5/extremely important, 4/very important, 3/important, 2/slightly important, 1/not important”. In addition to, the statements related with performance were evaluated as 5-point Likert-type scale “5/excellent, 4/good, 3/satisfactory, 2/fair-average, 1/poor”. A value of 5 was given more weight in both cases. The questionnaire has been translated into Russian, English, German by professional translators.

The sample of the study comprises about 3.139.788 (24.61%) million tourists coming to Alanya in the first five months of the year 2019 (www.kulturturizm.gov.tr). The easy sampling method sampling method was used in the selection of the sample and 382 participants was reached at 95% confidence level, provided that the guests who accommodated at least one night were administered the questionnaire on a voluntary basis during the accommodation processes. The research data were collected in February-March-April-May 2019 by face-to-face interviews with tourists staying in 5-star accommodation enterprises in Alanya\Okurcalar. In the analysis of the data, descriptive statistics as well as IPA were used.

4.ANALYSIS OF DATA

4.1.Socio-Demographic Characteristics

When the socio-demographic characteristics of the participants were examined, it was revealed that 55.5% of them were female while 44% of them were male; 84.3% of them were between 21-53

years of age, 57.9% of them had a master's/doctoral degree, 58.1% of them were married and 74.9% of them had income below 2000 \$.

Among the main reasons of the participants' general travel, holiday had the highest rate by 43.2%, followed by activities and festivals (entertainment services) by 20.2%. According to the data obtained, 42.9% of the participants were tourists who came to Alanya for the first time and 68.6% of them came via travel agencies, 51.6% were those who learnt about Alanya through an agency and 75.9% of them were those who accommodated in Alanya for 7 nights or more.

According to the statements of tourists, the two most important factors that influenced the choice of destination included cuisine (36.4%) and leisure time activities (39.5%). A total of 91.9% of tourists answered yes for the question "Would you prefer Turkish cuisine again?" and 82.7% responded "Good" and "Very good" to the question "What do you think of Turkish cuisine when you compare it to other cuisines?". These values are shown in Table 1.

Table 1. Demographic Characteristics of the Participants

Variables		f	%	Variables		f	%
Gender	Male	168	44.0	How was the trip organized?	Individual	79	20.7
	Female	212	55.5		Group	40	10.5
	Missing value	2	.5		Over a travel agent	262	68.6
			Missing value		1	.3	
Age	20 and under	24	6.3	Number of visits to Alanya	Once	164	42.9
	21-31	101	26.4		Twice	87	22.8
	32-42	144	37.7		Three times	51	13.4
	43-53	77	20.2		Four times and more	75	19.6
	54-64	32	8.4		Missing value	5	1.3
	65 and over	3	.8				
	Missing value	1	.3				
Education Level	Primary	38	9.9	Where did you learn about Alanya?	Papers	6	1.6
	High School	73	19.1		Travel agents / Tour Operators	197	51.6
	Upper secondary	22	5.8		Friends / Relatives	75	19.6
	Undergraduate	21	5.5		Travel books / Guidebooks	7	1.8
	Postgraduate /Doctorate	221	57.9		Previous visits to Turkey	38	9.9
Missing value	7	1.8					
Marital Status	Single	96	25.1		Posters	2	.5
	Married	222	58.1	Internet	46	12.0	
	Divorced	30	7.9	Others	11	2.9	
	Living together	31	8.1	Missing value			
	Missing value	3	.8				
Income Level	1000 \$ and less	144	37.7	Factors important for destination choice	Cuisine	139	36.4
	1000 – 2000 \$	142	37.2		Historical Buildings	56	14.7
	2001 – 3000 \$	38	9.9		Social life	13	3.4
	3001 – 4000 \$	11	2.9		Art and artistic activities	8	2.1
	4000 \$ and more	30	7.9		Architectural features	13	3.4
	Missing value	17	4.5		Leisure activities	151	39.5
Purpose of visit	Holiday	165	43.2		Missing value	2	.5
	Friends / Relatives	59	15.4	Would you prefer Turkish cuisine again?	Yes	351	91.9
	Congress	19	5.0		No	25	6.5
	Business	12	3.1		Missing value	6	1.6

		77	20.2				
Activities /	Festivals			Very bad	7	1.8	
	Missing value	50	13.1	Bad	10	2.6	
Number of nights in Alanya	1-2 nights	28	7.3	What do you think about Turkish cuisine when you compare it to other cuisines?	Neither bad nor good	49	12.8
	3-4 nights	26	6.8		Good	157	41.1
	5-6 nights	35	9.2		Very good	159	41.6
	7 nights or more	290	75.9				
	Missing value	3	.8				

4.2. Food Service Characteristic Factor Analysis

Kolmogorov-Smirnov test was used to test whether the data showed normal distribution. Parametric tests were preferred because the obtained data showed normal distribution. In order to test the construct validity of the Food Service Characteristic scale and to determine its dimensions in this research, explanatory factor analysis was performed. As a result of KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) (0.945) test result, sample size was found to be sufficient and as a result of Bartlett Sphericity ($p = 0.00$) test result, was determined that there is a relationship between variables. As a result of the rotation Varimax, the 13 statements in the scale gathered under one single factor. The total variance explained was 65.41. The Cronbach's Alpha value of the scale was calculated as .95. This value shows that the scale is highly reliable (Hair et al., 1998). The values obtained are given in Table 2.

Table 2. Factorial Structure of Food Service Characteristics

Variables	Statements	Factor loads	Cronbach's Alpha
Food Service Characteristics	1. Staff service skills and knowledge	.810	.95
	2. Hygiene and general cleanliness	.809	
	3. Courtesy and friendliness of service staff	.805	
	4. Music and image portrayed	.815	
	5. Restaurant interior furnishings and decor	.795	
	6. Well-groomed and clean service staff	.762	
	7. Service equipment	.854	
	8. Menu diversity and menu presentation	.785	
	9. Hotel facilities and dining atmosphere	.828	
	10. Speed of service delivered	.841	
	11. Food service style	.868	
	12. Food price and value for money	.759	
	13. Product serving suggestions to guests	.776	
Kaiser -Meyer-Olkin: 0.922		Total : 65.41%	
Bartlett Sphericity Test: 3.739		df= 78	Sig. 0.000

IPA requires the performance and importance values of the statements. For this purpose, the importance and performance means, standard deviations and rankings of the 13 food service characteristics were calculated (Table 3). Direct measurement was preferred for IPA in line with the results of factor analysis and research purposes. Important features of the product or service to be examined IPA are determined by the researchers in advance. Therefore, high scores are given to the

importance of the participants because the previously predicted characteristics are re-measured. Although there are criticisms arising from the high scoring of the importance values of the participants directly to the measurement, it is a technique used in many studies in the related literature (Novatorov, 1997; Tarrant and Smith, 2002; Bruyere et al.,2002; Abalo et al.,2007; Tzeng and Chang, 2011; Erkmen, 2019).

Table 3. Ranking of Perceived Importance-Performance of Food-Service Characteristic in Accommodations Enterprises.

Food Service Characteristics	Importance			Performance		
	\bar{x}	Standard Deviation	Ranking	\bar{x}	Standard Deviation	Ranking
1.	3.9057	1.04713	12	4.2391	.78639	11
2.	4.3707	.89484	1	4.3952	.68663	1
3.	4.2022	.96119	3	4.3641	.76576	4
4.	4.1048	.95859	8	4.2129	.82229	13
5.	4.0545	.95372	9	4.3100	.73033	6
6.	4.2426	.90070	2	4.3875	.71396	2
7.	4.1526	.91654	5	4.3043	.68442	7
8.	4.2011	.93314	4	4.3000	.75385	8
9.	4.1375	.94724	6	4.3315	.72246	5
10.	4.1321	.97055	7	4.3838	.78174	3
11.	4.0464	.97673	10	4.2932	.77324	9
12.	3.9280	1.04898	11	4.2493	.77679	10
13.	3.7989	1.10377	13	4.2259	.77865	12

Although the perceived significance scores of the participants ranged between 4.37 and 3.79, it was found that they evaluated all characteristics as “important and very important. When we evaluate the statements in terms of importance, hygiene and general cleanliness (\bar{x} =4.37) were perceived as the most important characteristic by the tourists, followed by well-groomed and clean service staff (\bar{x} =4.24) in the second place and courtesy and friendliness of service staff (\bar{x} =4.20) in the third place. The least important characteristic perceived by the participants were Product serving suggestions to guests (\bar{x} =3.79).

According to Table 3, mean scores of the participants' food service performance ranged between 4.39 and 4.21, but their performance perceptions were found to be “good”. The top three performance characteristic were hygiene and general cleanliness (\bar{x} =4.39), well-groomed and clean service staff (

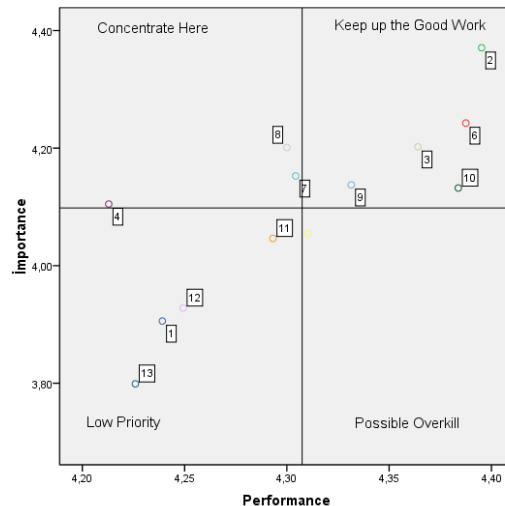
$\bar{x} = 4.38$) and speed of service delivery ($\bar{x} = 4.38$). The least performance characteristic were music and image portrayed ($\bar{x} = 4.21$).

The destination, which is an important attraction for tourists with its natural attraction elements, should be included in the products of special interest of tourists in order not to lose this power in time (Çevik and Saçılık, 2011). Local food culture is an important product of special interest in this sense. According to the results of the research, while tourists give the most attention to hygiene and general cleanliness, they report that the lowest performance in service delivery is music and image portrayed. In the provision of gastro-tourism services, special attention should be paid to the impressive elements of the food presentation environment. Although local cuisine is an expression of the abstract heritage of the destination, tourists experience an authentic cultural experience as a result of consumption (Okumuş et al., 2007). Caber et al. (2012) in their study of the characteristics of Alanya compared to different nationalities presented gastro-tourism feature by tourists from all nationalities as concentrate here, in addition to the Dutch and Russians reported as keep up the work. Rand et al. (2003), the presentation style of the presentation materials of restaurants and local cuisine provides information about the destination dining experience. Therefore, visual images, presentation and cooking styles should be emphasized when displaying food service behaviors.

4.3. Importance and Performance Analysis of Tourists Perceptions on Food-Service Characteristics

The means of the statements were taken into consideration in order to determine the importance-performance values of tourists for food service characteristic. A similar application was used in the study of Su (2013). The IPA grid consists of a scale of importance- performance ranging from 1 to 5 for the y-axis and the x-axis. The IPA is placed on the grid with perceived importance and performance average values. The means of the food service characteristics (Table 3) are located to importance on the y-axis and performance on the x-axis. The mean value is considered to plot the axes on the importance-performance matrix (Martilla and James, 1977; Guadagnolo, 1985) (Figure 2).

Figure 2. Food Service Characteristic Importance-Performance Matrix



The IPA matrix presented in Figure 2 was developed using SPSS package program based on the importance and performance means of each item that formed the IPA scale. The items on the IPA matrix are as follows according to quadrants:

The characteristic that need to be maintained: 2nd, 3rd, 6th, 9th and 10th statements comprised this quadrant. Based on the opinions of tourists about the food service characteristic, it was determined that the characteristic including “Hygiene and general cleanliness”, “Courtesy and friendliness of service staff”, “Well-groomed and clean service staff”, “Accommodation enterprises facilities and dining atmosphere” and “Speed of service delivery” must be maintained.

The characteristic that need to be concentrated on this quadrant included the 4th and 7th statements. Accordingly, “Music and image portrayed”, “Service equipment”, “Menu diversity and menu presentation” must be concentrated on.

The characteristic with low priority: this quadrant consisted of the 1st, 11th, 12th and 13th statements. Accordingly, it was revealed that “Staff service skills and knowledge”, “Food service style”, “Food price and value for money” and “Product serving suggestions to guests” had low priority.

Possible overkills: No service is available in this quadrant.

Although there are different measurement tools in the relevant literature for this research, the main reason for choosing IPA is that the importance level of the services offered by the enterprises provides the opportunity to see the guests from the point of view and the enterprises offer the opportunity to revise these services. Another reason is that although it is a qualified method for research, it does not take part in much gastronomy studies.

In the evaluation of the research results, it was determined that the data were separated into cells as the result of drawing the axes from the mid-point of the scale by choosing the importance-performance model of Martilla and James (1977) instead of the models of Abalo et al. (2007) and Bacon (2003). According to Abalo et al. (2007), because the direct measurement method was re-measured for the features previously considered important in the researcher and available literature, the significance scores are high. According to the results of this research, the distribution to the cells is not this feature (Figure 2). This strengthens the research's ability to provide managerial data.

5.DISCUSSION AND SUGGESTIONS

The importance of gastro-tourism is increasing day by day in the world and in our country. Consumer trends in healthy eating have been an issue that is considered not only at home but also on holiday. Although Turkey is a very powerful destination in terms of culinary richness, it cannot use that power. In this study, the perceptions of gastronomic food service characteristic of tourists who visited the Alanya\Okurcalar destination were evaluated via IPA. The findings obtained show the relationship between importance and performance in accommodation management and act as a guide for business managers.

According to the findings of the research; it was revealed that majority of the tourists who came to Alanya\Okurcalar were female, and they were in the 21-53 age range, mostly had a master's and doctoral degree, were married and had an income of \$ 2000 and below. The desire to have a holiday and activities\festivals were the main reasons why the participants travelled and the two most important factors in the destination choice were determined to be cuisine and leisure activities. According to the results, it was observed that these characteristics, which were experienced by the destination of Alanya for many years with all-inclusive system, were evaluated positively by the tourists.

Most of the tourists came to Alanya\Okurcalar for the first time, preferred travel agencies most, and accommodated in Alanya\Okurcalar for 7 nights or more. These findings indicate the importance of agencies in destination marketing. However, according to the data obtained, the rates of individual travel (20.7%) and revisits (19.6%) were not sufficiently high. However, the high rate of revisits is of particular importance in reducing long-term operational costs for sustainable tourism (Um et al. 2006). The other research results that are noteworthy include the fact that the rates of tourists' preference for Turkish cuisine (91.9%) and levels of satisfaction (82.7%) were quite high.

In terms of the importance-performance evaluations of the food-service characteristic, hygiene and general clean lines ranked first as both importance and performance value. As a result of the IPA, no statements were found in the quadrant of possible overkills. The characteristic that need to be maintained included hygiene and general cleanliness, courtesy and friendliness of service staff, well-groomed and clean service staff, accommodation enterprises facilities and dining atmosphere and speed of service delivery. In addition, the characteristic that need to be concentrated on comprised music and image portrayed, service equipment, menu diversity and menu presentation while the characteristics with low priority consisted of staff service skills and knowledge, food service style, food price and value for money, and product serving suggestions to guests. As a result of this study, it was observed that tourists' satisfaction of gastro-tourism in Alanya\Okurcalar was quite good. However, as revealed in the characteristics that need to be concentrated on, it is necessary to improve the visual and musical design of the food-beverage booth, to ensure the compliance of the service equipment with the food and beverage presentation, to increase the variety of food and beverage menu and also to improve the visual presentation. Another remarkable finding of this study is that there were no possible overkills in food and beverage services as perceived by tourists. This finding is satisfactory in terms of showing that scarce resources are optimally used in accommodation enterprises. Tzeng and Chang (2011) states that IPA in the food service industry gives more comprehensive results than other methods (SERVQUAL, IF). As a result of their work is similar to the result of this work is located in a clean and comfortable environment, regular cleaning staff and staff behavior in keep up the work quadrant. Similarly, in the studies of Park et al. (2017) hygiene management is in place to keep up the work quadrant. Su's (2013) in the study of tourist perception in Taiwan, in contrast, food hygiene and cleanliness of the restaurant in place to concentrate here quadrant. Erkmen (2019) in his study on Istanbul \ Turkey destination, while

taking part in physical environment low priority, social aspects concentrate here, food cultural aspects keep up the work quadrant, is located food quality possible overkill quadrant

IPA is widely used but offers limited benefit when the target market is not homogeneous (Bruyere et al., 2002). In today's tourism market conditions, interpretation of the results obtained due to the variability of tourist expectations and characteristics may adversely affect its value in practical terms. Therefore, repeating and comparing the results of this research to different market segments will contribute to more accurate estimations. Applying IPA with regular and effective intervals can help managers to allocate paper resources correctly, determine minimum standards and changing consumer trends.

This study entails some limitations to be considered for future research. The research data were collected in the first period of the tourism season. To obtain more data, we recommend that the study be repeated to include other periods as well. This can lead to different results. Another limitation is that the study was conducted only in Alanya\Okurcalar destination. Such studies to be carried out in the field of gastro-tourism must be conducted in other destinations, especially in Southeastern Anatolia Region. In addition to the regional limitation of the study, the tourist profile is considered as another limitation. Although the survey was translated into different languages, international comparisons could not be made due to tourists coming from CIS (Commonwealth of Independent States) countries. International comparison can reveal differences. In addition, if this study, which can be regarded as a pioneer in the field, can be continuous and repeatable later on, it can contribute to the field in terms of detecting changing consumer trends and predicting future trends. In addition, repeating the study for different market segments will reveal different importance-performance values. In this study, the importance-performance model of Martilla and James (1977) was evaluated by drawing the axes from the midpoint of the scale used, in future studies, Martilla and James (1977) draw the axes from the means obtained from the data collected, Abalo et al. (2007) and Bacon's (2003) models can be used. In addition, IPA is used in this study, and the use of different and multiple research methods can contribute to the in-depth analysis of the data. Importance-performance analysis includes evaluation based on predetermined criteria; multiple methods may yield exploratory results in obtaining new data. In future studies, food service characteristic criteria for different cultures can be developed and compared, it will contribute to gain advantage in competitive markets.

REFERENCES

- Abalo, J., Varela J., & Manzano, V. (2007), Importance Values for Importance-Performance Analysis: A Formula for Spreading Out Values Derived From Preference Rankings, *Journal of Business Research*, 60(2), 115-121.
- Aksoy, M., & Sezgi, G. (2015), Gastronomi Turizmi ve Güneydoğu Anadolu Bölgesi Gastronomik Unsurları, *Journal of Tourism and Gastro-tourism Studies*, 3(3), 79-89.

- Aksu, M., Korkmaz, H., & Sünnetçioğlu S. (2016), Yiyecek ve İçecek İşletmelerindeki Hizmet Kalitesinin Müşteri Memnuniyeti Üzerinde Etkisi: Bozcaada'da DINESERV Modeliyle Bir Araştırma, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 19 (35), 1-18.
- Andaleeb, S.S., & Conway, C. (2006), Customer Satisfaction in The Restaurant Industry: An Examination of The Transaction-Specific Model, Journal of Service Marketing, 20 (1), 3-11.
- Andaleeb, S.S., & Caskey, A. (2007), Satisfaction with Food Services: Insights from A College Cafeteria, Journal of Food Service Business Research, 10 (2), 51-65.
- Anderson, T.D., & Mossberg, L. (2004), The Dining Experience: Do Restaurants Satisfy Customer Needs? Food Service Technology, 4(4): 171-177.
- Almanza, B.A., & Jaffe, W. L. L. (1994), Use of The Service Attribute Matrix to Measure Consumer Satisfaction, Hospitality Research Journal, 17(2), 63-75.
- Arslan, Ö. (2010), Yabancı Turistlerin Yiyecek İçecek İşletmeleri, Personeli Ve Türk Mutfağına İlişkin Görüşlerinin Değerlendirilmesi: Alanya Örneği, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Gazi Üniversitesi, Ankara.
- Aydoğdu, A., Okay, E.Ö., & Köse, Z.C. (2016). Destinasyon Tercihinde Gastronomi Turizmi'nin Önemi: Bozcaada Örneği. Uluslararası Türk Dünyası Turizm Araştırmaları Dergisi, 1(2), 120-132.
- Bacon, D.R. (2003), A Comparison of Approaches to Importance-Performance Analysis, International Journal of Market Research, 45(1), 55-71.
- Becker, T. (2000), Consumer Perception of Fresh Meat Quality: A Framework for Analysis, British Food Journal, 102(3), 158-176.
- Bilgin, Y., & Kethüda, Ö. (2017), Restoran İşletmelerinde Hizmet Kalitesinin Müşteri Memnuniyetine ve Sadakatine Etkisi: Oba Restoran Örneği, Çankırı Karatekin Üniversitesi, İİBF Dergisi, 7 (2), 147-170.
- Brady, M.K., Roberston, C.J., & Cronin, J.J. (2001), Managing Behavioral Intentions in Diverse Cultural Environments, Journal of International Management, 7, 129-149.
- Bruyere, B.L., Rodriquez, D.A., & Vaske, J.J. (2002). Enhancing Importance-Performance Analysis Through Segmentation, Journal of Travel and Tourism Marketing, 12(1), 81-95.
- Byon, K., & James J. Z. (2010), Development of A Scale Measuring Destination Image, Marketing Intelligence and Planning, 28(4), 508-532.

- CABER, M., Albayrak, T., & Matzler, K. (2012), Classification of The Destination Attributes in The Content of Competitiveness (By Revised Importance-Performance Analysis), *Journal of Vacation Marketing*,18(1), 43–56.
- Cömert, M., & Durlu Ö. F. (2014), Gastronomi Turizminde Türk Mutfağının Önemi, *Journal of Tourism and Gastro-tourism Studies*, 2(2), 62-66.
- Cronin JR., J.J., & Taylor, S.A. (1992), Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension, *Journal of Marketing*, 56 (3), 55–69.
- Cronin JR., J.J., & Taylor, S.A. (1994). SERVPERF Versus SERVQUAL: Reconciling Performance Based and Perceptions- Minus- Expectations Measurement Of Service Quality, *Journal of Marketing*, 58 (1), 125–131.
- Cusack, I. (2000), African Cuisines: Recipes For Nation Building?, *Journal of African Cultural Studies*, 13(2), 207-205.
- Çevik, S., & Saçılık, M.Y. (2011).Destinasyonun Rekabet Avantajı Elde Etmesinde Gastronomi Turizminin Rolü: Erdek Örneği, 12. Ulusal Turizm Kongresi,503-515.
- Deng, W., Kuo, Y., & Chen, W. (2008), Revised Importance-Performance Analysis: Three Factor Theory and Benchmarking, *The Service Industries Journal*, 28(1), 37-51.
- Dodd, T.H., & Gustafson, A.W. (1997), Product, Environmental, and Service Attributes That Influence Consumer Attitudes and Purchases at Wineries, *Journal of Food Products Marketing*, 4(3), 41-59.
- Erkmen, E. (2019), Managing Restaurant Attributes for Destination Satisfaction: What Goes Beyond Food?, *Administrative Science*, 9(19),1-11.
- Evans, M.R., & Chon, K.S. (1989), Formulating and Evaluating Tourism Policy Using Importance Performance Analysis, *Hospitality Education and Research Journal*, 13,203-213.
- Garvin, D.A. (1987), Competing on The Eight Dimensions of Quality, *Harvard Business Review*, 65, 101-109.
- Gountas, S.C., & Gountas, J.Y. (2003), The Influence of Consumers' Emotion on Their Service Product Evaluation, *Tourism Analysis*, 8(2–4), 125–128.
- Gronroos, C. (1982), *Strategic Management and Marketing in the Service Sector*, Swedish School of Economics and Business Administration, Helsingfors, Sweden.
- Grunert, K.G. (2005), Food Quality and Safety: Consumer Perception and Demand, *European Review of Agricultural Economics*, 32(3), 369-391.

- Guadagnolo, F. (1985), The Importance-Performance Analysis: An Evaluation and Marketing Tool, *Journal of Park and Recreation Administration*, 3(2), 13-22.
- Güripek, E. (2018), Hizmet Kalitesi Algısının Belirlenmesine Yönelik Yiyecek İçecek İşletmelerinde Bir Uygulama İşletme Araştırmaları Dergisi, *Journal of Business Research-Turk*, 10 (4), 996-1013.
- Gyimothy, S., Rassing, C., & Wanhill, S. (2000), Marketing Works: A Study Of Restaurants on Bornholm, Denmark, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 12, 371-379.
- Hair, J.F., Ronald, L.T., Rolph, E.A., & William, B. (1998), *Multivariate Data Analysis*, 5th Edition. USA. Prentice Hall.
- Hall, M.C., Mitchell, R., & Sharples, L. (2003), Consuming Places: The Role of Food, Wine and Tourism in Regional Development. in *Food Tourism Around The World; Development, Management and Markets*, Edited by Hall, M.C., Sharples, L., Michell, R., Macionis, N. And Cambourne, B. (I. Series), Butterworth-Heinemann an Imprint of Elsevier Linacre, Burlington.
- Hall, M., & Sharples, L. (2003), The Consumption of Experiences or The Experience of Consumption? An Introduction to The Tourism of Taste in *Food Tourism Around The World Development, Management and Markets*, Edited by Hall, M.C., Sharples, L., Michell, R., Macionis, N. And Cambourne, B. (I. Series), Butterworth-Heinemann an Imprint of Elsevier Linacre, Burlington.
- Hall, M. C., Sharples, L., Mitchell, R., Macionis, N., & Cambourne, B. (2003). *Food Tourism Around The World: Development, Management And Markets*. Butterworth-Heinemann: Elsevier.
- Hamlacıbaşı, F.Ü. (2008). *Yiyecek Turizmi ve Yiyecek Turizmi Açısından Bozcaada'nın Kaynakları*, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Çanakkale On Sekiz Mart Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Çanakkale.
- Hashimoto, A., & Telfer, D.J. (2006), Selling Canadian Culinary Tourism: Branding The Global and The Regional Product, *Tourism Geographies*, 8 (1), 31-55.
- Hollenhorst, S., Olson D., & Fortney, R. (1986), Use of Importance Performance Analysis to Evaluate State Park Cabins: The Case of The West Virginia State Park System, *Journal of Park and Recreation Administration*, 10(1),1-11.
- Hornig, J.-S., & Tsai, C.-T. (2009), Government Websites for Promoting East Asian Culinary Tourism: A Cross National Analysis, *Tourism Management*, 31(1), 74-85.

- Hsu, C.H.C., Byun, S., & Yang, I.S. (1997), Attitudes of Korean College Students Towards Quick Service, Family-Style, and Cuisine Dining Restaurants, *Journal of Restaurant and Foodservice Marketing*, 2(4),65-85.
- Hu, M-LM., Chen, T-K., & OU T-L. (2009), An Importance–Performance Model of Restaurant Dining Experience, *Advances in Hospitality and Leisure*, 5,207-222.
- İlban, M. O. (2007). *Destinasyon Pazarlamasında Marka İmajı ve Seyahat Acentalarında Bir Araştırma*, (Yayımlanmamış Doktora Tezi), Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.
- Joppe, M., Martin, D., & Waalen, J. (2001), Toronto’s Image as A Destination: A Comparative Importance Satisfaction Analysis by Origin of Visitor, *Journal of Travel Research*, 39, 252-260.
- Kastenholz, E., Davis, D., & Paul, G. (1999), Segmenting Tourism in Rural Areas: The Case of North and Central Portugal, *Journal of Travel Research*, 37, 353-363.
- Kim, W.G., NG, C.Y., & Kim, Y.S. (2009), Influence of Institutional DINESERV on Customer Satisfaction, Return Intention, and Word-Of-Mouth, *International Journal of Hospitality Management*, 28, 10-17.
- Kivela, J., Inbakaran, R., & Reece, J. (1999), Consumer Research in The Restaurant Environment. Part 1. A Conceptual Model of Dining Satisfaction and Return Patronage, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 11(5), 205-222.
- Kivela, J., & Crofts, J. (2006), Tourism and Gastro-Tourism: Gastro-Tourism’s Influence on How Tourists Experience A Destination, *Journal of Hospitality and Tourism Research*, 30, 354-377.
- Kodaş, D., & Dikici, E. (2012), Ahlat, Kırsal Bölgesinde Gastronomi Turizminin Muhtemel Toplumsal Etkileri Üzerine Nitel Bir Çalışma, *Aksaray Üniversitesi, İİBF Dergisi*, 4(2), 51-69.
- Kwun, D.J., & OH, H. (2006), Past Experience and Self-Image In Fine Dining Intentions, *Journal of Foodservice Business Research*, 9 (4), 3-23.
- Lewis, R.C. (1985), Getting The Most from Marketing Research. Predicting Hotel Choice: The Factors Underlying Perception, *The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 26(3),82–96.
- Markoviç,S., Komsic,J.,& Stifanic,M. (2013),Measuring Service Quality in City Restaurant Settings Using DINESERV Scale, *Recent Advances in Business Management and Marketing*, 176-181.

- Martilla, J.A., & James, J.C. (1977), Importance-Performance Analysis, *Journal of Marketing* 41(1),77-79.
- Martin, D.W. (1995), An Importance-Performance Analysis of Service Providers' Perception of Quality Service in The Hotel Industry, *Journal of Hospitality and Leisure Marketing* 3(1), 5-17.
- Matzler, K., Sauerwein, E., & Heischmidt, K.A. (2003), Importance Performance Analysis Revisited: The Role of The Factor Structure Satisfaction, *The Service Industries Journal* 23(2),112–129.
- Milman, A. (2009), Evaluating The Guest Experience at Theme Parks: An Empirical Investigation of Key Attributes, *International Journal of Tourism Research*, 11, 373-387.
- Namkung, Y., & Jang, S. (2007), Does Food Quality Really Matter in Restaurants? Its Impact On Customer Satisfaction and Behavioral Intentions, *Journal of Hospitality and Tourism Research*, 31(3), 387-410.
- Novatorov, E.V. (1997), An Importance-Performance Approach to Evaluating Internal Marketing in A Recreation Centre, *Managing Leisure*, 2(1), 1-16.
- Obonyo, G.O., Ayieko, M.A., &Kambona, O.O. (2013), An Importance-Performance Analysis of Food Service Attributes in Gastro-Tourism Development in Western Tourist Circuit, Kenya, *Tourism and Hospitality Research*, 12(4),188-200.
- Okumuş, B., Okumuş, F., & Mckercher, B. (2007), Incorporating Local and International Cuisines In The Marketing Of Tourism Destinations: The Cases Of Hong Kong And Turkey, *Tourism Management*,28, 253-261.
- Özdemir, B., & Kinay, F. (2000), Yabancı Ziyaretçilerin Türk Mutfağına İlişkin Görüşleri: Antalya'yı Ziyaret Eden Alman ve Rus Turistler Üzerine Bir Araştırma, *Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, 2004(2), 5-28.
- Park, E.A., Chae, I. S., & Jo, M. N. (2017), Importance–Performance Analysis (IPA) Of Foodservice Operation, Dietary Life Education, And Nutrition Counseling Tasks Of Nutrition Teachers And Dietitians In Jeju, Korea, *Nutrients*, 9, (1157),1-13.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., &Berry, L.L. (1985), A Conceptual Model of Service Quality And Its Implications For Future Research, *Journal of Marketing*, 49 (Fall), 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithmal, A.V., & Berry, L. L. (1988), A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions of Service Quality, *Journal of Retailing*, 64, 1, 12-40.

- Pettjohn, L.S., Pettjohn, C.E., & Luke, R.H. (1997), An Evaluation of Fast Food Restaurant Satisfaction: Determinants, Competitive Comparison, and Impact on Future Patronage, *Journal of Restaurant and Foodservice Marketing*, 2 (2), 35-49.
- Pike, S., & Ryan, C. (2003), Dimensions of short break destination attractiveness – a comparison of cognitive, affective and conative perceptions. In: CAUTHE (Council for Australian University Tourism and Hospitality Education) Annual Conference, Southern Cross University, Coffs Harbour, February.
- Raajpoot, N.A. (2002), Tangserv: A Multiple İtem Scale for Measuring Tangible Quality in Foodservice İndustry, *Journal of Foodservice Business Research*, 5, 109–127.
- Rand, G.E., Heath, E., & NIC A. (2003), The Role of Local and Regional Food in Destination Marketing: A South African Situation Analysis, *Journal of Travel and Tourism Marketing*, 14, 97–112.
- Rand, G. E., & Heath, E. (2006), Towards A Framework for Food Tourism As An Element of Destination Marketing, *Current Issues in Tourism*, 9(3), 206-234.
- Rijswijk, W.V., &Frewer, L.J. (2008), Consumer Perceptions of Food Quality and Safety and Their Relation to Traceability, *British Food Journal*, 110(10), 1034-1046.
- Röhr, A., Lu'ddecke, A., Drusch, S., Muller, M.J., & Alvensleben, R.V. (2005), Food Quality and Safety - Consumer Perception and Public Health Concern, *Food Control*, 16, 649-655.
- Ryu, K., & Jang S.C. (2008), Dinescape: A Scale For Customers' Perception of Dining Environments, *Journal of Foodservice Business Research*, 11(1), 2-22.
- Sampson, S.E., & Showalter, M.J. (1999), The Performance-Importance Response Function: Observations and Implications, *The Service Industries Journal*, 19 (3),1-25.
- Saneva D., & Chortoseva S. (2018), Service Quality in Restaurants: Customers' Expectation and Customers' Perception, *SAR Journal*, 1 (2), 47-52.
- Shenoy, S. (2005). *Food Tourism and the Culinary Tourist*, a Thesis Presented to the Graduate School of Clemson University, USA.
- Smith, A., & Hall, C. M. (2003), *Restaurants and Local Food in New Zealand. Food Tourism Around The World: Development, Management And Markets*, Oxford: Butterworth-Heinemann, 248-268.
- Su, C.-S. (2013), An Importance-Performance Analysis of Dining Attributes: A Comparison of Individual and Packaged Tourists in Taiwan, *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 18(6), 573-597.

- Şeker, F., Yavuz, G., & Unur, K. (2016), Algılanan Hizmet Kalitesi Düzeyine Göre Tez Yemek Restoranlarını Ziyaret Etme Nedenleri: Forum Mersin AVM’de Bulunan Tez Yemek Restoranlarından Hizmet Alan Tüketiciler Üzerine Bir Araştırma, *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 4 (1), 244-257.
- Taylor, S., & Baker, T. (1994), An Assessment of The Relationship Between Service Quality And Customer Satisfaction in The Formation of Consumers’ Purchase Intentions, *Journal of Retailing*, 70(2), 163–178.
- Tarrant, M.A., & Smith, E.K. (2002), The Use of A Modified Importance-Performance Framework to Examine Visitor Satisfaction with Attributes of Outdoor Recreation Settings, *Managing Leisure*, 7, 69-82.
- Tzeng, G-H., & Chang, H-F. (2011). Applying Importance-Performance Analysis As A Service Quality Measure in Food Service Industry., *Journal of Technology Management and Innovation*, 6(3), 106-115.
- Um, S., Chon, K. K., & Ro, Y. H. (2006), Antecedents of Revisit Intention, *Annals of Tourism Research*, 33(4), 1141–1158.
- Waller, K. (1996), *Improving food and beverage performance* (1st edn). Oxford: Butterworth-Heinemann, 192–230.
- Yüncü, H.R. (2010), *Sürdürülebilir Turizm Açısından Gastronomi Turizmi ve Perşembe Yaylası*, Aybastı-Kabataş Kurultayı 11, Ankara.
- Zeithaml, V.A. (1988), Consumer Perceptions of Price, Quality, and Value: A Means-End Model and Synthesis of Evidence, *Journal of Marketing*, 52 (3), 2-22.



MÜŞTERİ VATANDAŞLIK DAVRANIŞI OLUŞUMUNDA LOJİSTİK HİZMET
KALİTESİNİN, MÜŞTERİ MEMNUNİYETİNİN VE MÜŞTERİ GÜVENİNİN ROLÜ:
ARACILI BİR MODEL*

THE ROLE OF LOGISTICS SERVICE QUALITY, CUSTOMER SATISFACTION AND
CUSTOMER TRUST IN THE EMERGENCE OF CUSTOMER CITIZENSHIP BEHAVIOR:
A MEDIATION MODEL

Yağmur KERSE¹, Levent GELİBOLU²

1. Arş. Gör. Dr., Kafkas Üniversitesi,
yagmurtarhan@hotmail.com,
<https://orcid.org/0000-0002-6773-1153>
2. Doç. Dr., Kafkas Üniversitesi,
lgelibolu@gmail.com,
<https://orcid.org/0000-0002-8415-9312>

Makale Türü Article Type
Araştırma Makalesi Research Article

Başvuru Tarihi Application Date
04.09.2020 09.04.2020

Yayına Kabul Tarihi Admission Date
22.10.2020 10.22.2020

DOI
<https://doi.org/10.30798/makuiibf.790739>

* 22.11.2019 tarihinde sunulan "Müşteri Güveni ve Müşteri Memnuniyeti Bağlamında Lojistik Hizmet Kalitesinin Müşteri Vatandaşlık Davranışına Etkisi" adlı doktora tezinden türetilmiştir.

Öz

Online alışveriş sektörü üzerinde yapılan bu çalışmada lojistik hizmet kalitesi, müşteri güveni, müşteri memnuniyeti ve müşteri vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkiler ele alınmıştır. Araştırmada lojistik hizmet kalitesinin müşteri güveni aracılığıyla müşteri memnuniyeti üzerindeki etkisine bakılmıştır. Çalışmada ayrıca müşteri memnuniyeti aracılığıyla lojistik hizmet kalitesinin müşteri vatandaşlık davranışı üzerindeki etkisi incelenmiştir. Literatürde değişkenler arasındaki ilişkileri ele alan araştırmalar incelenerek araştırma modeli ve hipotezler oluşturulmuştur. Araştırma verilerinin elde edilmesinde anket tekniğinden yararlanılmıştır. Online anket formu ile elde edilen 575 tüketici anketi analize tabi tutulmuştur. Araştırma verilerinin analizinde SPSS ve AMOS paket programları kullanılmıştır. Yapılan analizler sonucunda elde edilen bulgular ise şu şekildedir: Online alışverişlerde lojistik hizmet kalitesinin artmasıyla müşteri güveninin ve memnuniyetinin arttığı tespit edilmiştir. Müşteri güveninin müşteri memnuniyeti üzerindeki etkisinin ise olumlu yönde ve anlamlı düzeyde olduğu görülmüştür. Müşteri memnuniyetinin de müşteri vatandaşlık davranışını olumlu yönde ve anlamlı düzeyde etkilediği sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca lojistik hizmet kalitesinin müşteri memnuniyeti üzerindeki etkisinde müşteri güveninin kısmi aracı rol üstlendiği bulgusu elde edilmiştir. Araştırmanın bir diğer bulgusu ise lojistik hizmet kalitesinin müşteri vatandaşlık davranışı üzerindeki etkisinde müşteri memnuniyetinin tam aracı rol üstlenmiş olmasıdır.

Anahtar Kelimeler: Lojistik hizmet kalitesi, müşteri güveni, müşteri memnuniyeti, müşteri vatandaşlık davranışı

Abstract

In this research, the relationships between logistics service quality, customer trust, customer satisfaction and customer citizenship behavior in the online shopping sector were examined. In the research, the effect of logistics service quality on customer satisfaction through the mediating role of customer trust was examined. In addition, the effect of logistics service quality on customer citizenship behavior through the mediating role of customer satisfaction was investigated. In the literature, studies that deal with the relationships between these variables were examined and then research model and hypotheses were created. Research data was obtained through online questionnaire. 575 consumer surveys were analyzed. The findings obtained as a result of the analyzes are as follows: It was determined that the logistics service quality increases customer trust and satisfaction in online shopping. The effect of customer trust on customer satisfaction was found to be positive and significant. It was concluded that customer satisfaction positively affects customer citizenship behavior. Also, it was found that the effect of logistics service quality on customer satisfaction is partially mediated by customer trust. On the other hand, it was determined that customer satisfaction plays a fully mediating role in the impact of logistics service quality on customer citizenship behavior.

Keywords: Logistics service quality, customer trust, customer satisfaction, customer citizenship behavior

EXTENDED SUMMARY

Research Problem

The purpose of this study is to examine the relationships between logistics service quality, customer trust, customer satisfaction and customer citizenship behavior in the online shopping industry.

Research Questions

Shopping sites can provide customer satisfaction by increasing their service quality and satisfied customers may also be useful for the business. In this study, based on this idea, “Does logistics service quality increase citizenship behaviors? If it increases; how does it increase?” answers to questions were sought. Accordingly, the following hypotheses have been created based on the information in the literature: "H1: Logistics service quality positively and significantly affects customer satisfaction." "H2: Logistics service quality positively and significantly affects customer trust." "H3: Logistics service quality positively and significantly affects customer citizenship behavior." "H4: Customer trust positively and significantly affects customer satisfaction." "H5: Customer satisfaction positively and significantly affects customer citizenship behavior." "H6: Customer confidence has a mediating role in the effect of logistics service quality on customer satisfaction." "H7: Customer satisfaction has a mediating role in the effect of logistics service quality on customer citizenship behavior."

Literature Review

Internet has caused important changes and developments in the trade as in all areas of life. Thank to internet, shopping can be done without going to stores and this status saves considerable time. This has led to important changes in consumers' shopping habits. It can be said that online shopping is increasingly preferred by people because of its many features such as convenience, comfort, ability to make price comparisons instantly, saving time and cost. An e-commerce store; it contributes positively to the online shopping experience with several factors such as availability and variety of products, transportation and payment conditions, return policies (Micu et al., 2013). On the other hand, logistics services may be a critical success factor online shopping. The fact that shopping sites offer their products at the lowest price does not guarantee sales. Appropriate delivery options are also very important in the purchase decision (KPMG 2017). Customer trust also plays an important role in the success of online shopping sites (Hou, 2005). Most customers stay away from online sellers because they don't trust them. As a matter of fact, most of the online shopping carts are abandoned due to lack of trust (Okur, 2010; Gültaş and Yıldırım, 2016). Trust is accepted as a prerequisite for many commercial interactions as it reduces the uncertainty caused by being dependent on others (Gefen and Straub, 2003). Some customers act as if they were an employee of firms. They promote the firm to other customers and they write positive comments about the firm in websites. Moreover, they do not expect an interest in response to these behaviors. These beneficial and voluntary behaviors of customers are described as customer citizenship behavior in the literature. Behaviors such as customers reporting their service defects to the business, finding solutions to the problems of other customers of the business, making positive

comments about the business are evaluated within the scope of citizenship behavior. As Groth (2005: 7) states, customers with this type of behavior may be a strategic advantage for firms.

Methodology

The study was conducted on consumers with online shopping experience. These consumers were reached through an online questionnaire and research data were collected. A total of 575 consumer surveys were analyzed. SPSS and AMOS package programs were used in the analysis of the research data. With these programs, explanatory and confirmatory factor analyzes, structural equation modeling analysis and correlation analysis were performed.

Results and Conclusions

As a result of the analyzes, all hypotheses except the H3 hypothesis were supported. Accordingly, it has been determined that the logistics service quality affects customer trust and customer satisfaction significantly and positively. In addition to these findings, it was found that the effect of logistics service quality on customer satisfaction is partially mediated by customer trust. On the other hand, it has been observed that logistics service quality does not have a direct effect on customer citizenship behavior. It has been determined that customer satisfaction positively affects customer citizenship behavior. Another finding of the research is that customer satisfaction plays a full mediator role in the effect of logistics service quality on customer citizenship behavior.

1. GİRİŞ

Neredeyse dünyanın her köşesinde online alışverişin yaygınlaşmasıyla birlikte tüketicilerin ürün teslimatı konusunda artan beklentileriyle işletmeler lojistik alanında fark yaratarak rekabet avantajı elde etmeye çalışmaktadırlar. İşletmelerin lojistik hizmetlerindeki kalite seviyeleri tüketicilerin tercihlerini doğrudan etkilemektedir (TÜSİAD, 2019). Üstelik lojistiğe ait faktörler müşteriler tarafından satın alma işlemi yapıldıktan sonra deneyimlenebildiği (Bouzaabia vd., 2013) için online alışverişlerde müşteriye temas noktası olan lojistik hizmetlerin rolünün daha önemli hale geldiği söylenebilir. Feng vd. (2007) lojistik hizmetler olmadan online alışveriş sürecinin başarılı bir şekilde tamamlanamayacağını; lojistik hizmet kalitesinin bu noktada işletme gelirlerine önemli katkılar sağladığını ifade etmişlerdir.

İşletmelerin kaliteli hizmet sunumları karşılığında ise müşteriler memnuniyet, güven, bağlılık, sadakat gibi olumlu birtakım davranışlar sergilerler. Ancak bazen bu davranışların da ötesinde müşterilerin gönüllü olarak olumlu deneyimlerini başkalarıyla paylaşması, işletme çalışanlarına karşı kibar olması, hizmet aksaklıklarını çalışanlara bildirmesi (Bettencourt, 1997), satın aldıkları eşyaları kendilerinin poşetlemesi, alışveriş sepetlerini belirlenen yerlere geri koyması (Keh ve Teo, 2001) ve işletmenin diğer müşterilerine yardımcı olması (aradıkları reyonu göstermesi, online işlemlerde yardımcı olması, eşyalarının taşınmasına yardım etmesi vb.) gibi işletme için faydalı eylemlerde buldukları gözlenmektedir. Literatürde müşterinin bu tür gönüllü davranışları müşteri vatandaşlık davranışı olarak adlandırılmaktadır. Müşteri vatandaşlık davranışı müşterinin hizmet sunumu için gerekli olan rolünün dışında örgüte yardım ve destek sağlayan gönüllülük esasına dayanan müşteri davranışlarıdır (Bove vd., 2009). Örgütler için oldukça faydalı olan vatandaşlık davranışının genel olarak örgütsel bazda incelendiği, müşteri bağlamında ise ele alınmadığı görülmektedir. Oysa bir nevi çalışan gibi olan müşteriler örgütlerin stratejik bir avantajı olabilir (Groth, 2005).

Diğer taraftan online alışverişin doğası gereği bir ürüne doğrudan dokunulamaması veya satıcı ile yüz yüze etkileşimde bulunulamaması gibi özellikleri tüketicilerin online satın alma kararlarında daha fazla belirsizlik yaşamalarına ve daha yüksek risk hissetmelerine neden olmaktadır. Hissedilen bu belirsizlik ve riskleri azaltmada güven faktörü çok önemli bir rol üstlenmektedir (Ha ve Stoel, 2009). Online alışveriş sepetlerinin çoğunun güven eksikliği nedeniyle terk edildiği (Hou, 2005; Okur, 2010; Gültaş ve Yıldırım, 2016) düşünüldüğünde güven faktörünün alışveriş siteleri için ne denli önemli bir araç olduğu anlaşılmaktadır.

Bu araştırmada online alışveriş sektöründe lojistik hizmet kalitesi, memnuniyet, güven ve müşteri vatandaşlık davranışı arasındaki etkileşim yapısal eşitlik modellenmesi kullanılarak incelenmiştir. Literatürde hizmet kalitesinin memnuniyeti, güveni ve vatandaşlık davranışını etkilediğini gösteren çalışmalar mevcut olmakla birlikte tüm bu değişkenleri bir bütün olarak ele alan bir araştırmaya rastlanılmamıştır. Üstelik yazında vatandaşlık davranışının müşteri bağlamında tatmin edici düzeyde incelenmediği özellikle ulusal yazında müşteri vatandaşlık davranışını ele alan çalışmaların sınırlı olduğu (Korkmaz Devrani ve Kalemci Tüzün, 2008; Türkmen ve Nardalı, 2017;

Gelibolu ve Kerse, 2018) tespit edilmiştir. Bu nedenle araştırmada elde edilecek bulguların hem ilgili sahadaki uygulamacılara hem de ulusal ve uluslararası çalışmalara katkı yapacağı düşünülmektedir.

2. TEORİK ÇERÇEVE VE HİPOTEZLER

2.1. Lojistik Hizmet Kalitesi

Bugünün koşullarında işletmelerin en önemli amaçlarından bir tanesi müşteri odaklı hareket etmektir. Bu amaç etrafında üretim ve tüketim süreçlerinde öne çıkan unsurlar maliyet, kalite, zaman ve hızdır. İşte lojistik bu amaç ve unsurları bir noktada birleştirerek işletmeler ve müşteriler arasında ulaşımı ve etkileşimi sağlamaktadır (Bakkal ve Demir, 2011). Bu bağlamda lojistik; üretim için gerekli olan girdileri üretim işletmelerine, bitmiş ürünleri ise pazara dağıtan bir sistemdir (Süer, 2014). Lojistik doğru ürünü, doğru koşullarda, doğru miktarda, doğru yerde, doğru zamanda ve doğru maliyetle doğru müşteriye ulaştırmaktır (Russell, 2000).

Öte yandan kaliteli hizmet sunumunun her alanda olduğu gibi lojistik sektöründe de önemli bir rekabet aracı olduğu söylenebilir. Nitekim lojistik hizmet kalitesi, şirketin deposundan başlayıp müşterinin evine kadar ürün ve bilgi taşıma sürecinde şirket performans sonuçlarına etki etmektedir. Dolayısıyla lojistik hizmeti müşteriye zaman ve mekân faydası sağlamak amacıyla takip edilen bir sürece bağlı yürütülmektedir. Bu nedenle lojistik hizmet kalitesi, tüketicilerin satın aldıkları ürünlerden etkili bir şekilde faydalanmasını doğrudan etkilemektedir (Saura vd., 2008).

2.2. Lojistik Hizmet Kalitesi ve Müşteri Memnuniyeti Arasındaki İlişki

Müşteri memnuniyeti, müşterinin bir mal ya da hizmeti kullandıktan sonra yapmış olduğu bilişsel ve duygusal değerlendirmelerin bir ifadesidir (Saydan, 2010). Başka bir ifadeyle müşterinin bir ürün hakkındaki geçmiş deneyim ve beklentileri ile ürün tüketimi sonrasında algıladığı gerçek performans arasındaki algılanan farkın değerlendirilmesine yönelik gösterilen duygusal tepki müşteri memnuniyeti olarak tanımlanmaktadır (Vavra, 2002).

Müşteri memnuniyeti, müşterinin beklentilerinin karşılanmasıyla elde ettiği iyi hissetme halidir ve alınan hizmetten müşterinin tatmin olduğunu ifade etmektedir (Özer ve Günaydın, 2010). Hizmet kalitesi müşteri memnuniyetinin bir ön koşulu olduğu için müşteri algısının önemli bir unsuru olarak görülmektedir (İsmail vd., 2006). Son zamanların gözde alışveriş modeli olan online alışverişte ise lojistik hizmet kalitesinin özellikle kritik bir başarı faktörü olduğu; bu nedenle online perakendecilerin lojistik hizmet kalitesinin müşteri memnuniyeti üzerindeki etkisinin farkında olması gerektiği ifade edilmektedir (Micu vd., 2013).

Adebayo (2017), Özgül vd. (2017), Alemu (2016), Karadeniz ve Çuhadaroğlu (2016), Collier ve Bienstock (2006) ve Sheng ve Lui (2010) gibi pek çok araştırmacı yaptıkları çalışmalar ile müşteri memnuniyetinin lojistik hizmet kalitesi tarafından olumlu yönde etkilendiğini ortaya koymuşlardır. Bu açıklamalar ve ifade edilen çalışma bulguları doğrultusunda aşağıdaki hipotez geliştirilmiştir:

H1: Lojistik hizmet kalitesi müşteri memnuniyetini pozitif yönde ve anlamlı düzeyde etkiler.

2.3. Lojistik Hizmet Kalitesi ve Müşteri Güveni Arasındaki İlişki

Herhangi bir insan etkileşimi veya değişim ilişkisi için en evrensel kabul edilen değişken güvendir (Gundlach ve Murphy, 1993). Bir değişim ilişkisinde ise güven; karşı tarafın sözünün güvenilir olduğu ve yükümlülüklerini yerine getireceği inancı olarak tanımlanmaktadır (Dwyer vd., 1987). Risk ve karşılıklı bağımlılık koşulları altında savunmasız olma isteği olarak güven; farklı disiplinlerdeki araştırmacılar tarafından “algılanan olasılıklar”, “itimat” ve “olumlu beklentiler” olarak yorumlanmaktadır. Güven özünde bir davranış (örneğin iş birliği) ya da bir seçim (örneğin risk almak) değildir, ancak bu tür eylemlerden kaynaklanabilecek veya sonuçlanabilecek temel bir psikolojik durumdur (Rousseau vd., 1998).

Hizmet kalitesi, tüketicinin bir ürün ya da hizmetin genel üstünlüğü konusundaki yargısını yansıtmakta ve güven için önemli bir belirleyici olarak görülmektedir. Dolayısıyla bir tüketicinin hizmet kalitesine ilişkin değerlendirmesi hizmet sağlayıcıya duyduğu güven algısını belirlemede kilit bir rol oynamaktadır (Lien vd., 2014).

Online alışverişlerde de algılanan kalite, alışveriş sitesine olan güveni doğrudan etkilemektedir (Yaşın vd., 2017). Sevim (2018) yaptığı çalışma sonucunda müşterilerin online alışveriş sitesinin hizmetinden algıladıkları e-güvenin oluşumunda e-hizmet kalitesinin belirleyici olduğunu ifade etmektedir. Choi (2018) ise lojistik hizmet kalitesinin müşteri güvenine etkisini incelediği çalışmasında sipariş kalitesi, teslimat kalitesi ve iade kalitesinin güvenin oluşmasında önemli bir etkisini olduğu tespit etmiştir. Benzer biçimde Jin ve Park (2006), Eid (2011), Chu vd. (2012) ve Sahadev ve Purani (2008) yaptıkları çalışmalarda online hizmet kalitesinin müşteri güvenini olumlu yönde etkilediğini ifade etmişlerdir. Bu bulgular ışığında aşağıdaki hipotez geliştirilmiştir:

H2: Lojistik hizmet kalitesi müşteri güvenini pozitif yönde ve anlamlı düzeyde etkiler.

2.4. Lojistik Hizmet Kalitesi ve Müşteri Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişki

Son yıllarda, bilim insanları örgütsel vatandaşlık davranışında olduğu gibi müşterilerin de firmalar için tıpkı bir firma çalışanı gibi vatandaşlık davranışı sergilediğini söylemektedir (Yang ve Qin Hai, 2011). Organ (1988) tarafından kavramsallaştırılan örgütsel vatandaşlık davranışı (Graham, 2000) çalışanlara, amirlere ve örgüte yardımcı olan isteğe bağlı davranışları kapsamaktadır. Örgüte yeni katılan çalışanlara yardımcı olmak, çalışma saatleri içerisinde fazladan molalar vermemek, şirket toplantılarına düzenli katılmak gibi davranışlar örgütsel vatandaşlık davranışı örneklerindedir (Kidwell vd., 1997). Müşteri vatandaşlık davranışı ise müşterinin hizmet sunumu için gerekli olan rolünün dışında örgüte yardım ve destek sağlayan, etkin örgütsel işleyişe katkıda bulunan, gönüllülük esasına dayalı müşteri davranışlarıdır (Bove vd., 2009). Müşterinin işletmenin bir çalışanıymış gibi hareket etmesi, çalışanlarla işbirliği içinde olması, diğer müşterilere yardımcı olması, işletme hakkında etrafa olumlu yorumlar (ağızdan ağıza pazarlama) yapması, işletmeyi başkalarına tavsiye etmesi gibi olumlu davranışları müşteri vatandaşlık davranışı kapsamında değerlendirilmektedir (Fowler, 2013). Müşteri vatandaşlık davranışına ilişkin literatürde farklı araştırmacılar tarafından farklı boyutlandırılmalar yapılmıştır. Müşteri sadakati, müşteri iş birliği, müşteri katılımı, ağızdan ağıza pazarlama (Bettencourt,

1997; Rosenbaum ve Massiah, 2007), hizmet hataları karşısında müşteri toleransı (Keh ve Teo, 2001), tavsiye etmek, geribildirim sağlamak ve diğer müşterilere yardımcı olmak (Groth, 2005) müşteri vatandaşlık davranışının boyutları arasındadır.

İşletmeler kaliteli hizmet sunumları ile müşterilerinin vatandaşlık davranışı sergilemelerini sağlayabilirler. Literatürde hizmet kalitesinin müşteri vatandaşlık davranışını olumlu yönde etkilediğine dair çalışmalar mevcuttur (Chung, 2006; Nguyen vd., 2014; Gelibolu ve Kerse, 2018). Diğer taraftan hizmet kalitesi ile vatandaşlık davranışı boyutlarından birisi olan olumlu ağızdan ağıza pazarlama arasındaki ilişkinin de olumlu yönde olduğu çeşitli araştırmacılar (Giovanis, Tomaras ve Zondiros, 2013; Alexandris vd., 2001; Sivadas ve Baker-Prewitt, 2000) tarafından ortaya koyulmuştur.

Lojistik hizmet kalitesi açısından bakıldığında, lojistiğin müşteri vatandaşlık davranışı boyutlarından birisi olan müşteri sadakatinin sağlanmasında önemli bir rol oynadığı ifade edilmektedir (Bouzaabia vd., 2013). Meng vd. (2015) ise online iş ortamında müşteri vatandaşlık davranışının kritik önem taşıdığını söylemişlerdir. Meng ve arkadaşları online alışveriş yapan tüketiciler üzerinde yaptıkları araştırmada online alışverişte söz verilen teslimatın etkili bir şekilde yerine getirilmesinin online ilişki kalitesi üzerinde doğrudan ve olumlu bir etkiye sahip olduğunu; yüksek düzeyde online ilişki kalitesinin de müşteri vatandaşlık davranışını artırdığını tespit etmişlerdir. Literatürdeki bu bulgular doğrultusunda aşağıdaki hipotez geliştirilmiştir:

H3: Lojistik hizmet kalitesi müşteri vatandaşlık davranışını pozitif yönde ve anlamlı düzeyde etkiler.

2.5. Müşteri Güveni ve Müşteri Memnuniyeti Arasındaki İlişki

Güven unsuru özellikle online ticarete müşterileri alışverişe çekmede çok önemli bir rol oynayarak müşterilerde memnuniyeti sağlamaktadır (Jin ve Park, 2006). Güven satın alma öncesi bir inançken memnuniyet satın alma sonrası bir inançtır. Bu nedenle güven olmadan memnuniyetin oluşamayacağı öngörülmektedir (Alsajjan, 2014).

Diğer taraftan Cheng vd. (2017) müşterilerin satıcıya güvendikleri zaman satıcının eylemlerinin olumlu sonuçlar doğuracağına dair dolaylı bir inançla güvende hissettiklerini; bu durumun da memnuniyeti artırdığını ifade etmektedir. Memnuniyet ve güven arasında çok güçlü bir ilişkinin varlığına işaret eden Teichert ve Rost (2003: 632) ise memnuniyetin güvenden ayırt edilemeyeceğini ifade etmektedir.

Yapılan pek çok araştırmada da (Jin ve Park, 2006; Mahmoud vd., 2018; Baran 2017; Yaşın vd., 2017; Choi, 2018) memnuniyetin güven tarafından olumlu yönde etkilendiği ortaya konulmuştur. Literatürdeki bu bulgulardan hareketle aşağıdaki hipotez geliştirilmiştir:

H4: Müşteri güveni müşteri memnuniyetini pozitif yönde ve anlamlı düzeyde etkiler.

2.6. Müşteri Memnuniyeti ve Müşteri Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişki

Müşteri memnuniyeti ve müşteri vatandaşlık davranışı arasındaki ilişki sosyal mübadele teorisi ile açıklanmaktadır (Groth, 2005). Sosyal mübadele teorisi karşılıklılık normuna dayanmaktadır ve bu teoriye göre sosyal değişimlerde, bir kişinin başka bir kişi tarafından olumlu muameleye maruz kalması

durumunda kişinin karşısındakine olumlu bir davranış ile karşılık vermesi beklenmektedir (Swift ve Virick, 2013). Buna göre beklentilerinin ötesinde hizmet alan müşteriler çalışana ya da işletmeye karşı kendilerini borçlu ve bu borçlarını ödemekle yükümlü hissedebilirler. Açıkça belirtilmeyen bu yükümlükler müşteri tarafından tavsiye etmek, diğer müşterilere yardımcı olmak ve işletmeye geribildirimde bulunmak gibi davranışlarla ödenebilir (Chung, 2006).

Literatürdeki pek çok çalışma da (Groth, 2005; Anaza ve Zhao, 2013; Zhu vd., 2016; Ponnusamy ve Ho, 2015; Lee vd., 2014; Korkmaz Devrani ve Kalemci Tüzün, 2008) memnun olan müşterilerin vatandaşlık davranışında bulduklarını göstermektedir. Bu bağlamda aşağıdaki hipotez oluşturulmuştur:

H5: Müşteri memnuniyeti müşteri vatandaşlık davranışını pozitif yönde ve anlamlı düzeyde etkiler.

2.7. Lojistik Hizmet Kalitesinin Müşteri Memnuniyetine Etkisinde Müşteri Güveninin Aracı Rolü

Literatürdeki araştırma bulguları ışığında online alışverişte lojistik hizmet kalitesinin müşteri güvenini olumlu yönde etkileyeceği ve müşteri güveninin de müşteri memnuniyetini artıracığı öngörülmektedir. Bu sebeple lojistik hizmet kalitesinin müşteri memnuniyeti üzerindeki pozitif etkisinde müşteri güveninin aracılık rolüne sahip olduğu düşünülmektedir. Literatürde bahsi geçen değişkenleri birlikte ele alan bir çalışmaya rastlanılmamıştır, ancak literatürde müşteri güveninin aracı değişken olarak kullanıldığı araştırmalar yer almaktadır. Örneğin Dahiyat vd. (2011) Ürdün'ün mobil servis operatörlerinin kullanıcıları ile yaptıkları çalışmada hizmet kalitesinin müşteri sadakatine etkisinde müşteri güveninin tam aracı role sahip olduğu bulgusunu elde etmişlerdir. Afridi vd.'nin (2018) Pakistan telekomünikasyon sektörünün müşterileri üzerinde yaptıkları araştırmada ise kurumsal sosyal sorumluluğun müşteri sadakatine etkisinde müşteri güvenin aracı rol üstlendiği tespit edilmiştir. Bu bulgulardan da hareketle H6 hipotezi aşağıdaki gibi oluşturulmuştur:

H6: Lojistik hizmet kalitesinin müşteri memnuniyetine etkisinde müşteri güveni aracı role sahiptir.

2.8. Lojistik Hizmet Kalitesinin Müşteri Vatandaşlık Davranışına Etkisinde Müşteri Memnuniyetinin Aracı Rolü

Literatürdeki araştırma bulgularından hareketle çıkarılabilecek bir diğer yorum ise online alışveriş sektöründe lojistik hizmet kalitesinin artmasıyla müşteri memnuniyetinin artacağı ve müşteri memnuniyetinin de müşteri vatandaşlık davranışını artıracığıdır. Dolayısıyla lojistik hizmet kalitesinin müşteri vatandaşlık davranışı üzerindeki olumlu etkisinde müşteri memnuniyetinin aracılık rolü üstlenmesi beklenmektedir. Söz konusu değişkenleri bir bütün olarak ele alan bir araştırmaya rastlanılmamış olsa da hizmet kalitesinin müşteri vatandaşlık davranışının boyutları olarak kabul edilebilecek bazı değişkenler ile ilişkisinde müşteri memnuniyetinin aracılık rolü olduğunu gösteren çalışmalar mevcuttur. Örneğin; Caruana (2002) perakende banka müşterileri üzerinde yaptığı araştırmada hizmet kalitesinin sadakate etkisinde müşteri memnuniyetinin kısmi aracı rol üstlendiğini

belirlemiştir. Abd-El-Salam vd. (2013) ise uluslararası bir hizmet işletmesi müşterilerine yaptığı araştırmada hizmet kalitesinin sadakate etkisinde müşteri memnuniyetinin aracı rol üstlendiğini tespit etmiştir. Bu bilgilere dayanarak aşağıdaki hipotez oluşturulmuştur:

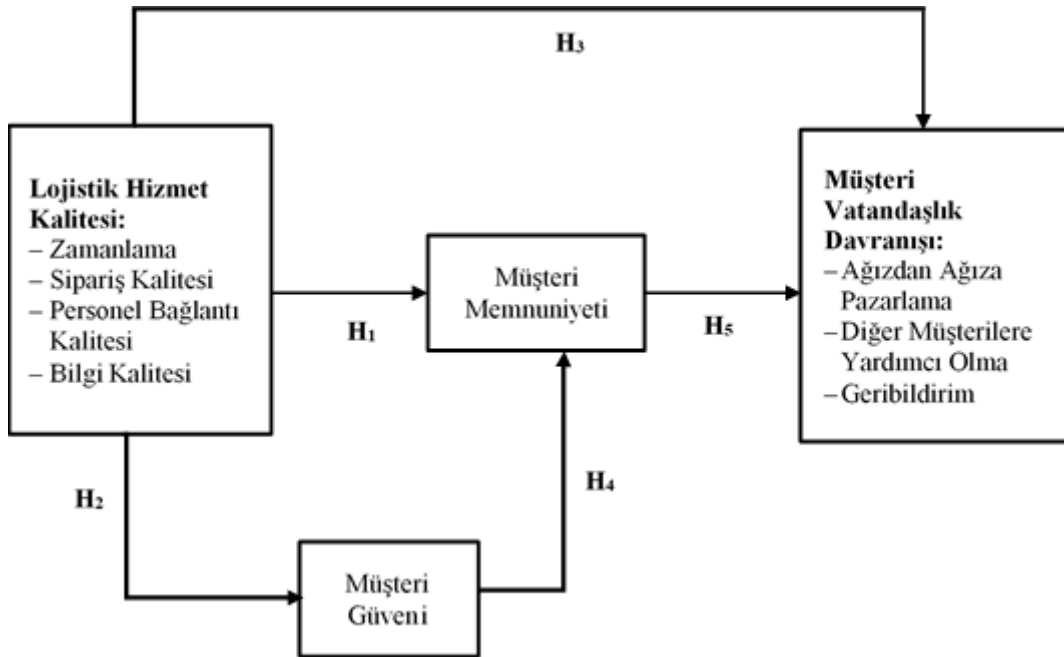
H7: Lojistik hizmet kalitesinin müşteri vatandaşlık davranışına etkisinde müşteri memnuniyeti aracı role sahiptir.

3. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

3.1. Araştırmanın Amacı ve Modeli

Bu çalışmada online alışverişte müşterilerin lojistik hizmetlerden memnun olma durumuna göre işletmelere karşı gönüllü davranışlarda bulunacakları öngörülmektedir. Başka bir ifadeyle kaliteli hizmet sunulması sonucu müşterilerin vatandaşlık davranışı sergileyebilecekleri düşünülmektedir. Bu bağlamda da araştırmada “lojistik hizmet kalitesi, vatandaşlık davranışlarını artırır mı? Artırır ise; nasıl artırır?” soruları referans alınmıştır. Bu doğrultuda araştırmada lojistik hizmet kalitesinin müşteri güveni aracılığıyla müşteri memnuniyetini; lojistik hizmet kalitesinin müşteri memnuniyeti aracılığıyla müşteri vatandaşlık davranışını etkileyip etkilemediği belirlenmeye çalışılmıştır. Araştırmanın bir diğer amacı da müşteri vatandaşlık davranışına dikkat çekmektir. Zira konuyla ilgili ulusal ve uluslararası literatür taranmış ve yeterince araştırmanın bulunmadığı (özellikle ulusal yazında); söz konusu davranışın genellikle örgütsel bağlamda ele alındığı, müşteri davranışı bağlamında ise ihmal edildiği gözlenmiştir. Oysa örgütlerin kısmi çalışanları olan müşteriler örgütlerin stratejik bir avantaj elde etmesini sağlamaktadır (Groth, 2005). Bu nedenle çalışmada vatandaşlık davranışı müşteri kapsamında incelenmiş ve bu yolla literatüre katkı sağlanması amaçlanmıştır. Çalışmanın amacına ve geliştirilen hipotezlere uygun olarak Şekil 1’deki model oluşturulmuştur.

Şekil 1. Araştırmanın Modeli



3.2. Araştırmanın Yöntemi ve Veri Toplama Araçları

Araştırma verileri anket tekniği ile elde edilmiştir. Bu bağlamda online alışveriş sitesinin lojistik hizmet kalitesini ölçmek için çalışmanın amacı doğrultusunda ilgili literatür incelenerek lojistik faaliyetlerde öne çıkan unsurlar belirlenmiştir. Perreault ve Russ (1976) yaptıkları araştırma ile müşteri memnuniyetini artırmada yararlanılabilecek olan fiziksel dağıtım hizmeti unsurlarını; ortalama teslimat süresi, teslimat süresi değişkenliği, hızlı teslimat seçeneği ve sipariş durumu bilgileri olarak belirlemişlerdir. Diğer taraftan Kayabaşı (2010) ise içerik analizi yöntemi ile online alışverişlerde lojistik faaliyetlere yönelik karşılaşılan şikayetleri incelemiştir. Buna göre en fazla şikayet edilen konuların; ürün şikayetleri (en çok eksik ürün gönderilmesi), teslimat şikayetleri (en çok teslimatların geç yapılması) ve ürün iade değişimi ve ücret iadesi olduğunu saptamıştır. Bu bilgiler ışığında online alışveriş sektöründeki lojistik hizmetler için “zamanlama”, sipariş kalitesi”, “personel iletişim kalitesi” ve “bilgi kalitesi” boyutlarının çalışmanın amacına uygun olduğuna karar verilmiştir. Ölçek ifadeleri Mentzer vd. (1999), Collier ve Bienstock (2006) ve Karadeniz ve Işık'ın (2014) çalışmalarından uyarlanmıştır. 21 ifadeden oluşan ölçek 5'li Likert tipindedir (1-Kesinlikle Katılmıyorum ... 5-Kesinlikle Katılıyorum).

Müşteri güvenini ölçmek için Eid (2011) ve Chu vd.'nin (2012) çalışmalarından faydalanılmıştır. Müşteri memnuniyetini ölçmek için ise Kaura vd.'nin (2014), Karadeniz ve Çuhadaroğlu (2016) ve Özgül vd.'nin (2017) çalışmalarından yararlanılmıştır. Altışar ifadeden oluşan ölçekler 5'li Likert tipindedir (1-Kesinlikle Katılmıyorum ... 5-Kesinlikle Katılıyorum).

Online alışveriş sektörü üzerine yapılan araştırmalarda Groth'un (2005) geliştirdiği müşteri vatandaşlık davranışı ölçeğinin geniş kabul gördüğü tespit edilmiştir. Bu çalışma için de Groth'un (2005) ölçeğinin kullanılmasına karar verilmiştir. Ayrıca Chen vd.'nin (2015) ve Gelibolu ve Kerse'nin (2018) çalışmalarından da yararlanılmıştır. Toplam 13 ifade ve “ağızdan ağıza pazarlama”, “diğer müşterilere yardımcı olma” ve “geribildirim” boyutları olmak üzere 3 boyuttan oluşan ölçek 5'li Likert tipindedir (1-Kesinlikle Katılmıyorum ... 5-Kesinlikle Katılıyorum).

3.3. Araştırmanın Evreni ve Örnekleme Süreci

Çalışmanın evrenini online alışveriş deneyimine sahip tüketiciler oluşturmaktadır. Bu nedenle evrendeki birey sayısı belirlenememektedir. Yazıcıoğlu ve Erdoğan (2004) evrendeki birey sayısının tam olarak belirlenemediği durumlarda ulaşılabilecek örneklem miktarının “hedef kitledeki birey sayısının bilinmediği örneklem büyüklüğü formülü” ile belirlendiğini ifade etmişlerdir. Buna göre araştırma evreninden %5'lik örnekleme hatası ve %95 güven düzeyi ile seçilmesi gereken örneklem sayısı 384'tür (Aktaran: Işıktaş, 2018). Araştırmaya katılan örneklerin seçiminde kolayda örnekleme yöntemi kullanılmıştır. 384 katılımcı sayısının yeterli olmasına rağmen örnekleme hatasını düşürmek amacıyla daha fazla katılımcıya ulaşılabilecek şekilde karar verilmiş ve Aralık 2018 - Ocak 2019 arasında Google Formlar aracılığıyla oluşturulan online anket formu ile 634 kişiye ulaşılmıştır. Eksik ve hatalı olan 59 anket çıkarılarak 575 anket analize tabi tutulmuştur. Araştırmaya 286 kadın ve 286 erkek katılım göstermiştir (3 katılımcı cinsiyetini belirtmemiştir). Evli (%49,6) ve bekar (%49,9) katılımcı sayısı

birbirine yakındır. Yaş gruplarına bakıldığında en çok 25-34 yaş arası (%48,2) tüketicilerin; en az 55-64 yaş arası (%1,2) tüketicilerin katılım sağladığı tespit edilmiştir. Eğitim durumu açısından incelendiğinde lisans eğitimine sahip (%44,9) katılımcıların; meslek grupları açısından ise memur (%21) ve öğrencilerin (%20,3) çoğunlukta olduğu görülmektedir. Katılımcılara yöneltilen “online alışverişi en çok hangi alışveriş türü için kullanıyorsunuz” sorusuna ise sırasıyla en fazla giyim (%45,2), kitap (%20,5) ve elektronik eşya (%18,8) cevabını verdikleri görülmüştür.

3.4. Araştırmada Kullanılan İstatistikî Yöntemler

Araştırma verilerinin analizinde SPSS ve AMOS paket programları kullanılmıştır. Bu programlarla açıklayıcı ve doğrulayıcı faktör analizleri, güvenilirlik analizleri, korelasyon analizi, yol analizi ve yapısal eşitlik modellemesi analizi yapılmıştır. Ancak verilerin normal dağılım gösterip göstermemesi kullanılacak analiz yöntemlerini etkileyeceği için temel analizler yapılmadan önce verilerin normal dağılıma uygunluğu test edilmiştir. Bu doğrultuda araştırmada kullanılan ölçeklere ve ölçeklerdeki her bir boyuta normallik testi analizleri yapılmıştır. Yapılan analizlerde hem çarpıklık ve basıklık hem de Kolmogorov-Smirnov ve Shapiro-Wilk testleri değerleri incelenmiş ve verilerin normal dağılım varsayımını sağlamadığı başka bir ifadeyle verilerin normal dağılmadığı tespit edilmiştir.

Araştırmada kullanılan her bir ölçeğe sırasıyla güvenilirlik ve geçerlilik analizleri yapılmıştır. Araştırmada ölçek güvenilirliğinin belirlenmesinde Cronbach Alpha Güvenilirlik ölçütünden yararlanılmıştır. Cronbach Alpha katsayısına bağlı olarak bir ölçeğin güvenilirliği $0,60 < a < 0,80$ arası güvenilir; $0,80 < a < 1,00$ arasında ise yüksek derecede güvenilir sayılmaktadır (Kalaycı, 2009). Diğer taraftan düzeltilmiş madde toplam puan korelasyonu katsayısı 0,30’un altında olan maddeler çıkarılmıştır. Bu bağlamda lojistik hizmet kalitesi ölçeğine ait bir maddenin düzeltilmiş madde toplam puan korelasyonu ,30’ dan küçük olduğu için ölçekten çıkarılmıştır. Yapılan analizler sonucunda lojistik hizmet kalitesi (,922), müşteri güveni (,897), müşteri memnuniyeti (,917) ve müşteri vatandaşlık davranışı (,922) ölçeklerinin yüksek derecede güvenilir oldukları saptanmıştır.

Araştırmada kullanılan ölçeklerin yüzeysel geçerliliklerine de bakılmıştır. Yüzeysel geçerlilikte ölçülmek istenen değişkene ait anketin içeriği yalnızca anketi dolduranlarla ilgiliyse geçerli olduğu kabul edilmektedir. Anket uygulanabilirlik, okunabilirlik, tutarlılık ve kullanılan dilin netliği açısından değerlendirilmektedir (Taherdoost, 2016). Bu araştırmada kullanılan anket formu beş uzman tarafından incelenmiş ve uzmanların görüşü doğrultusunda anketin uygulanabilir olduğuna karar verilmiştir.

3.5. Ölçeklere Ait Faktör Analizleri

Güvenilirlik ve geçerlilik (yüzeysel geçerlilik) analizlerinden sonra ölçeklere açıklayıcı ve doğrulayıcı faktör analizleri yapılarak yapı geçerliliği tespit edilmeye çalışılmıştır. Açıklayıcı/Keşfedici faktör analizinde ölçek maddelerinin faktör yükünün belirli bir değerden düşük olması, faktörü yeterince açıklayamadığı, dolayısıyla analiz için uygun olmadığını gösterir. Söz konusu bu madde faktör yükleri örneklem büyüklüğüne göre değişmekle birlikte genellikle bu değer 0,40’ın üstünde olması referans alınmaktadır (Field, 2009). Diğer taraftan KMO (Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy) değerinin 0,50’nin üstünde olmasına ve Barlett testinin (Barlett’s Test) anlamlı olmasına (Field, 2009)

dikkat edilmiştir. Araştırmada açıklayıcı faktör analiziyle elde edilen faktör yapıları doğrulayıcı faktör analiziyle desteklenmiştir. Doğrulayıcı faktör analizinde faktör yükü için 0,40 referans alınmış (Kerse ve Babadağ, 2018) ve analiz için kullanılan indeksler ve referans alınan değer aralıkları ise Tablo 1’de sunulmuştur.

Lojistik hizmet kalitesindeki 20 maddeye uygulanan açıklayıcı faktör analizinde KMO değeri ,936; küresellik testi oranı ise ,000’dir. Bu değerler analiz için gerekli koşulların sağlandığını göstermektedir. Ayrıca her bir maddeye ilişkin faktör yükünün 0,40’dan yüksek olduğu ve maddelerin üç faktör altında toplandığı saptanmıştır. Bu faktörler “sipariş ve bilgi kalitesi”, “personel ilişki kalitesi” ve “zamanlama” olarak adlandırılmıştır. Analizde faktör yüklerinin ,407 ile ,848 arasında değerler aldığı gözlenmiş ve ölçekte yer alan maddelerin toplam varyansın %57,630’unu açıkladığı tespit edilmiştir. Açıklayıcı faktör analiziyle üç faktörlü bir yapı gösteren lojistik hizmet kalitesi ölçeğinin yapı geçerliliğini desteklemek için doğrulayıcı faktör analizi yapılmıştır. Bazı uyum indeksi değerlerinin referans ölçütleri sağlamadığı görülmüş ve bu nedenle söz konusu indeks değerlerini iyileştirmek amacıyla modifikasyonlar yapılmıştır. Modifikasyon sonrası elde edilen indeks değerleri Tablo 1’de verilmiştir.

Toplamda 6 maddeden oluşan müşteri güveni ölçeğine varimax açıklayıcı faktör analizi yapılmış ve elde edilen bulgulardan KMO (,889) ve küresellik testi değerlerinin (,000) gerekli ölçütleri sağladığı gözlenmiştir. Öte yandan ölçeğin tek faktörlü bir yapı sergilediği, faktör yükü değerlerinin ,762 ile ,867 arasında olduğu ve ölçeğin toplam varyansın %66,644’ünü açıkladığı görülmüştür. Daha sonra ölçeğin açıklayıcı faktör analizi ile elde edilen faktör yapısı doğrulayıcı faktör analizi ile desteklenmiştir. Bazı model uyum indeksi değerlerinin gerekli ölçütleri sağlamamasından dolayı maddeler arasında modifikasyonlar yapılmış ve modifikasyon sonrası elde edilen değerler Tablo 1’de verilmiştir.

Müşteri memnuniyeti ölçeğine ait 6 maddeye yapılan varimaks rotasyonlu faktör analizi sonucunda ölçeğin KMO değerinin ,903 ve küresellik testi oranının ,000 olduğu tespit edilmiştir. Diğer taraftan ölçeğin tek faktörlü bir yapı gösterdiği ve faktör yükü değerlerinin ,768 ile ,882 arasında olduğu saptanmıştır. Ayrıca ölçeğin toplam varyansın %71,466’sını açıkladığı görülmüştür. Açıklayıcı faktör analizinden sonra elde edilen faktör yapısını test etmek için doğrulayıcı faktör analizi yapılmıştır. Bazı uyum indeksi değerlerini iyileştirmek amacıyla modifikasyonlar yapılmıştır. Modifikasyon sonrası elde edilen uyum iyiliği değerleri Tablo 1’de gösterilmiştir.

Son olarak müşteri vatandaşlık davranışı ölçeğindeki 13 maddeye uygulanan varimaks rotasyonlu açıklayıcı faktör analizi sonucunda KMO değerinin ,916; küresellik testi oranının ise ,000 olduğu görülmüştür. Ayrıca her bir maddeye ilişkin faktör yükünün 0,40’dan yüksek olduğu ve maddelerin üç faktör altında toplandığı saptanmıştır. Bu faktörler “ağızdan ağıza pazarlama”, “geri bildirim” ve “diğer müşterilere yardımcı olma” şeklinde isimlendirilmiştir. Analizde faktör yüklerinin ,590 ile ,876 arasında değerler aldığı gözlenmiş ve ölçekte yer alan maddelerin toplam varyansın %76,703’ünü açıkladığı tespit edilmiştir. 3 faktörlü bir yapı gösteren müşteri vatandaşlık davranışı

ölçeğinin açıklayıcı faktör analizi ile elde edilen faktör yapısı doğrulayıcı faktör analizi ile desteklenmiştir. Bazı uyum indeksi değerlerini iyileştirmek amacıyla modifikasyonlar yapılmış ve elde edilen değerler Tablo 1’de sunulmuştur.

Tablo 1. Uyum İndeksi Sonuçları

İndeksler	Referans Değeri	Lojistik Hizmet Kalitesi	Müşteri Güveni	Müşteri Memnuniyeti	Müşteri Vatandaşlık Davranışı	Araştırma Modeli
CMIN/DF	$0 < \chi^2/sd \leq 5$	2,520	2,666	2,005	2,892	2,109
RMR	$\leq,1$,033	,010	,006	,020	,035
CFI	$\geq ,90$,957	,995	,997	,982	,944
IFI	$\geq ,90$,957	,995	,997	,982	,944
TLI	$\geq ,90$,949	,987	,994	,975	,939
RMSEA	$<,05 - \leq ,08$,051	,054	,042	,057	,044

3.6. Hipotezlerin Testi

Araştırma hipotezleri test edilmeden önce lojistik hizmet kalitesi, müşteri güveni, müşteri memnuniyeti ve müşteri vatandaşlık davranışı değişkenleri arasındaki ilişkilerin yönünü ve büyüklüğünü ortaya koymak için korelasyon analizi yapılmıştır. Araştırmada elde edilen veriler normal dağılmadığı için Spearman Korelasyon Analizi yapılmış olup bulgular Tablo 2’de sunulmuştur.

Tablo 2. Değişkenlere İlişkin Korelasyon Analizi

Faktörler	\bar{X}	SS	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1-Sipariş ve Bilgi Kalitesi	3,947	,556	1								
2-Personel Bağlantı Kalitesi	3,420	,779	,556**	1							
3-Zamanlama	3,582	,669	,594**	,499**	1						
4-Lojistik Hizmet Kalitesi	3,724	,549	,881**	,802**	,781**	1					
5-Müşteri Güveni	3,656	,695	,591**	,524**	,487**	,636**	1				
6-Müşteri Memnuniyeti	3,807	,632	,656**	,487**	,549**	,670**	,679**	1			
7-Ağızdan Ağıza Pazarlama	3,900	,668	,583**	,477**	,464**	,603**	,586**	,761**	1		
8-Geri Bildirim	3,440	,806	,243**	,323**	,254**	,301**	,285**	,294**	,402**	1	
9-Diğer Müşterilere Yardımcı Olma	3,729	,749	,399**	,410**	,311**	,431**	,433**	,485**	,653**	,503**	1
10-Müşteri Vatandaşlık Davranışı	3,706	,614	,460**	,460**	,376**	,502**	,501**	,589**	,775**	,802**	,830**

**p<0,01

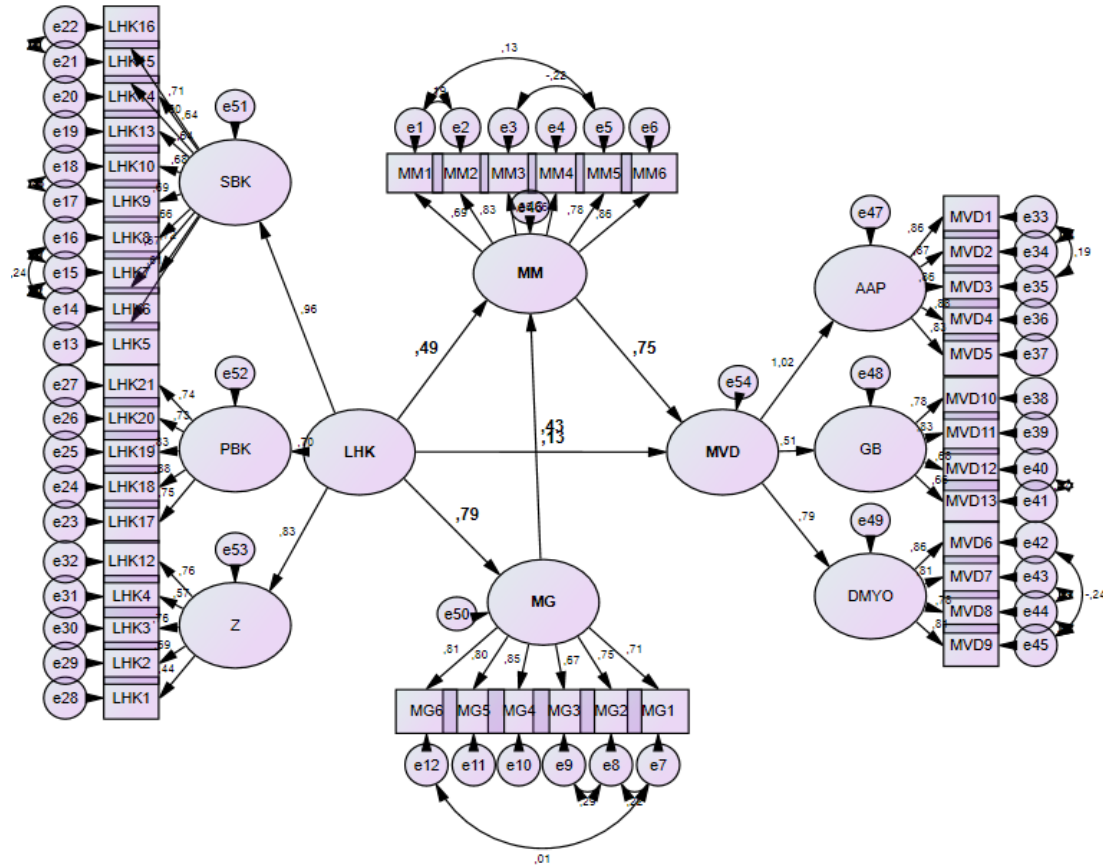
Tablo 2’ye göre lojistik hizmet kalitesi ile müşteri güveni ($r=,636$), müşteri memnuniyeti ($r=,670$) ve müşteri vatandaşlık davranışı ($r=,502$) arasındaki ilişkiler olumlu yöndedir. Müşteri güveninin müşteri memnuniyeti ve müşteri vatandaşlık davranışı ile arasındaki ilişkiler incelendiğinde güvenin memnuniyet ($r=,679$) ve vatandaşlık davranışı ($r=,501$) ile arasında %99 önem düzeyinde olumlu yönde ilişkilerin olduğu görülmektedir. Son olarak müşteri memnuniyeti ve müşteri vatandaşlık

davranışı arasındaki ilişkiye bakıldığında ise memnuniyet ve müşteri vatandaşlık davranışı ($r=.589$) arasında olumlu yönde bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir.

Araştırmada yapısal eşitlik modellemesine geçmeden önce değişkenler arasında çoklu doğrusal bağlantı sorununun bulunup bulunmadığına bakmak için varyans büyütme çaplarına (Variance Inflation Factor-VIF) ve tolerans değerlerine bakılmıştır. Tüm değişkenlerin VIF değerlerinin 10'dan küçük, tolerans değerlerinin ise 0,10'dan büyük olduğu görülmüştür. Bu nedenle değişkenler arası çoklu doğrusallık bağlantı sorununun bulunmadığı tespit edilmiş; dolayısıyla yapısal eşitlik modellemesinin yapılmasında bir engelin olmadığı anlaşılmıştır.

Hipotez testinde “kabul” veya “ret” kararı, ana modeldeki analizlere dayalı olarak verilmiştir. Öte yandan araştırmada verilerin normal dağılım varsayımını karşılamadığı da göz önüne alınarak analizde bootstrap yöntemi tercih edilmiştir (Bayram, 2013). Yapısal eşitlik analiziyle test edilen araştırma modeline ilişkin kestirim sonuçları Şekil 2’de gösterilmektedir.

Şekil 2. Araştırmanın Yapısal Modeli



Modelde lojistik hizmet kalitesi “LHK”, sipariş ve bilgi kalitesi “SBK”, personel bağlantı kalitesi “PBK”, zamanlama “Z”, müşteri güveni “MG”, müşteri memnuniyeti “MM”, müşteri vatandaşlık davranışı “MVD”, ağızdan ağıza pazarlama “AAP”, geri bildirim “GB” ve diğer müşterilere yardımcı olma “DMYO” şeklinde kısaltılmıştır.

Araştırma modelinin uyum iyiliği değerleri ile kabul edilebilir olduğu (Tablo 1) tespit edildikten sonra hipotezleri test etmek için yapılan analizde değişkenler arası ilişkilerin kestirim değerlerine bakılmıştır. Bulgular Tablo 3'te sunulmuştur.

Tablo 3. Modele İlişkin Kestirim Sonuçları

Hipotez	Yordanan Değişken		Yordayan Değişken	Standardize R. Y.	Alt Düzey	Üst Düzey	p
H1	MM	<----	LHK	,494	,374	,622	,003
H2	MG	<----	LHK	,788	,738	,830	,004
H3	MVD	<----	LHK	,135	-,021	,255	,171
H4	MM	<----	MG	,427	,299	,542	,004
H5	MVD	<----	MM	,752	,634	,892	,002

Tablo 3 incelendiğinde lojistik hizmet kalitesinin müşteri memnuniyeti ve müşteri güveni üzerindeki etkisinin %99 önem düzeyinde anlamlı olduğu, dolayısıyla H1 ve H2 hipotezlerinin kabul edildiği görülmektedir. Öte yandan lojistik hizmet kalitesinin müşteri vatandaşlık davranışı üzerinde doğrudan anlamlı bir etkisinin bulunmadığı görülmektedir. Bu nedenle H3 hipotezi reddedilmiştir. Tabloda ayrıca müşteri güveninin müşteri memnuniyeti üzerindeki etkisinin ve müşteri memnuniyetinin müşteri vatandaşlık davranışı üzerinde etkisinin %99 önem düzeyinde anlamlı olduğu görülmektedir. Bu durumda H4 ve H5 hipotezleri de kabul edilmiştir.

Tablo 4. Aracı Hipotezlere İlişkin Değerler

Hipotez	İlişki	Aracısız Doğrudan Etki	Aracılı Doğrudan Etki	Aracı Rol
H6	LHK-MG-MM	,829 (p=,003)	,494 (p=,003)	Kısmi aracı
H7	LHK-MM-MVD	,820 (p=,003)	,135 (p=,171)	Tam aracı

Araştırmada geliştirilen aracı hipotezlerin testi için Baron ve Kenny'nin (1986) aracılık rol kriterleri referans alınmış ve bu doğrultuda hipotezler için kabul/ret kararı verilmiştir. Bu kriterlere göre bağımsız değişkenin bağımlı değişkeni anlamlı düzeyde etkilemesi (1); bağımsız değişkenin aracı değişken üzerinde anlamlı bir etkisinin bulunması (2) ve aracı değişkenin de bağımlı değişkeni anlamlı düzeyde etkilemesi (3) gerekmektedir. Analizde aracı değişkenin modele eklenmesiyle bağımsız değişkenin bağımlı değişkene etkisinin anlamlı düzeyde azalması durumunda kısmi aracılık; etkinin tümüyle ortadan kalkması durumunda ise tam aracılık söz konusu olmaktadır. Bu kriterler doğrultusunda araştırmada öncelikle aracı değişken (müşteri güveni) olmadan lojistik hizmet kalitesinin müşteri memnuniyetine etkisi incelenmiş ve etkinin pozitif yönde (,829) ve anlamlı düzeyde (p=,003) olduğu görülmüştür. Daha sonra müşteri güveni aracı değişkeni modele dahil edilmiş ve bulgular incelenmiştir. Bu durumda lojistik hizmet kalitesi müşteri güvenini pozitif yönde (,788) ve anlamlı düzeyde (p=,004) etkilemiştir. Sonrasında müşteri güveninin müşteri memnuniyetine etkisine bakılmış ve etkinin pozitif yönde (,427) ve anlamlı düzeyde (p=,004) olduğu görülmüştür. Son olarak aracı değişkenin (müşteri güveni) bulunmadığı ve bulunduğu modellerde, lojistik hizmet kalitesinin müşteri memnuniyeti üzerindeki etki katsayıları incelenmiştir. Aracı değişkenin bulunmadığı modelde pozitif yönde ve

anamlı ($\beta=,829$; $p=,003$) olan etkinin, aracılı modelde de pozitif ve anlamlı olduğu ($\beta=,494$; $p=,003$) ancak etki katsayısının azaldığı belirlenmiştir. Bu durumda kısmi aracılık etkinin bulunduğu ve H6'nın desteklendiği; bir diğer ifadeyle, lojistik hizmet kalitesinin müşteri memnuniyetine etkisinde müşteri güveninin kısmi aracı rol üstlendiği tespit edilmiştir (Bknz. Tablo 4).

Araştırmanın bir diğer aracı hipotezi testi için de aynı adımlar uygulanmıştır. Buna göre müşteri memnuniyeti aracı değişkeni modelden çıkarılarak lojistik hizmet kalitesinin müşteri vatandaşlık davranışına etkisi incelenmiştir. Bu durumda lojistik hizmet kalitesinin müşteri vatandaşlık davranışını pozitif yönde ($\beta=,820$) ve anlamlı düzeyde ($p=,003$) etkilediği belirlenmiştir. Akabinde müşteri memnuniyeti aracı değişkeni modele dâhil edilmiş ve bu durumda lojistik hizmet kalitesi müşteri memnuniyetini pozitif yönde ($\beta=,494$) ve anlamlı düzeyde ($p=,003$) etkilemiştir (Tablo 3). Müşteri memnuniyetinin müşteri vatandaşlık davranışına etkisine bakıldığında ise etkinin pozitif yönde ($\beta=,752$) ve anlamlı düzeyde ($p=,002$) olduğu gözlenmiştir. Son olarak müşteri memnuniyeti aracı değişkeninin bulunmadığı ve bulunduğu modeller karşılaştırılmıştır. Aracı değişkenin bulunmadığı modelde pozitif yönde ve anlamlı ($\beta=,820$; $p=,003$) olan etkinin, aracılı modelde tümüyle ortadan kalktığı ($\beta=,135$; $p=,171$) belirlenmiştir. Bu durum tam aracılık etkisinin bulunduğu anlamına gelmektedir. Dolayısıyla H7 desteklenmekte; lojistik hizmet kalitesinin müşteri vatandaşlık davranışına etkisinde müşteri memnuniyeti tam aracı rol üstlenmektedir (Bknz. Tablo 4).

DEĞERLENDİRME VE SONUÇ

Online alışveriş sektöründe lojistik hizmet kalitesinin müşteri vatandaşlık davranışına etkisi ve bu etkide müşteri memnuniyetinin rolünün incelendiği bu çalışmada, ayrıca lojistik hizmet kalitesinin müşteri memnuniyeti üzerindeki etkisi ve bu etkide müşteri güveninin oynadığı rol analiz edilmiştir. Bu amaçla online alışveriş deneyimine sahip 575 tüketici ile gerçekleştirilen çalışmanın sonucunda elde edilen bulgular aşağıda kısaca açıklanmıştır:

Temel modelde lojistik hizmet kalitesinin müşteri memnuniyetini olumlu yönde ve anlamlı düzeyde etkilediği saptanmıştır. Elde edilen bu bulgu literatürdeki bulgularla örtüşmektedir (Saura vd. 2008; Oygür, 2011; Rao vd., 2011; Bouzaabia vd., 2013; Alemu, 2016; Adebayo, 2017; Özgül vd., 2017; Choi, 2018). Bu bulgudan hareketle online alışveriş sitelerinin kaliteli lojistik hizmet sunumlarıyla müşterilerinde memnuniyeti sağlayabilecekleri yorumu yapılabilmektedir.

Lojistik hizmet kalitesinin müşteri güvenine olan etkisi incelendiğinde ise literatürdeki birçok çalışmayla (Jin ve Park, 2006; Eid, 2011; Chu vd., 2012; Yıldız, 2017; Choi, 2018; Sevim, 2018) paralel olarak olumlu bir etkinin olduğu görülmüştür. Dolayısıyla lojistik hizmet kalitesindeki bir artışın müşterilerin güven duygusuna katkıda bulunacağı söylenebilir. Online alışveriş sepetlerinin çoğu güven eksikliği nedeniyle terk edilmektedir (Hou, 2005). Türkiye'de de insanların online alışverişten kaçınmalarının nedeni internet alışverişlerini güvensiz bulmalarıdır (Kurt ve Hacıoğlu, 2008). Bu yüzden online alışveriş siteleri müşterilerinde güven duygusunu geliştirmek için özel bir çaba sarf

etmelidir. Araştırma bulgularından müşteri güveninin üzerindeki lojistik hizmet kalitesinin olumlu etkisi düşünüldüğünde firmaların bilhassa lojistik hizmetlerini geliştirmeleri gerektiği söylenebilir.

Araştırma bulgularından bir diğeri ise müşteri güveninin müşteri memnuniyeti üzerinde olumlu yönde ve anlamlı düzeydeki etkisidir. Elde edilen bu bulgu literatürde yer alan araştırma bulgularıyla desteklenmiştir (Baran, 2017; Cheng vd., 2017; Yaşın vd., 2017; Choi, 2018; Mahmoud vd., 2018). Bu bulgudan hareketle online alışveriş sektöründe müşterilerini memnun etmek isteyen firmaların öncelikle müşterilerinin güvenlerini kazanması gerektiği söylenebilir.

Müşteri memnuniyetinin müşteri vatandaşlık davranışına etkisine bakıldığında; memnuniyetin vatandaşlık davranışı üzerinde pozitif yönde ve anlamlı düzeyde bir etkisinin olduğu tespit edilmiştir. Bu bulgu Groth'un (2005), Anaza ve Zhao'nun (2013), Chen vd.'nin (2015), Ponnusamy ve Ho'nun (2015), Zhu vd.'nin (2016) ve Nagy ve Marzouk'un (2018) elde ettikleri bulgularla örtüşmektedir. Bu noktada firmaların müşterilerinde gönüllü yardımcı davranışlar geliştirebilmek için müşteri memnuniyetini sağlaması gerektiği ifade edilebilir.

Hizmet kalitesi, müşteri güveni, müşteri memnuniyeti ve müşteri vatandaşlık davranışı arasındaki doğrudan ilişkilerin yanında aracılık ilişkisine yönelik incelemeler de yapılmıştır. Bu bağlamda yapılan analizlerde lojistik hizmet kalitesinin müşteri memnuniyeti üzerinde hem doğrudan hem de müşteri güveni üzerinden etkisinin olduğu saptanmıştır. Yani lojistik hizmet kalitesinin müşteri memnuniyetine etkisinde müşteri güveninin kısmi aracı rol oynadığı görülmüştür.

Lojistik hizmet kalitesinin müşteri vatandaşlığı davranışına etkisinde müşteri memnuniyetinin rolüne bakıldığında ise; lojistik hizmet kalitesinin müşteri vatandaşlık davranışı üzerinde doğrudan etkisinin olmadığı ancak müşteri memnuniyeti üzerinden dolaylı bir etkiye sahip olduğu belirlenmiştir. Yani lojistik hizmet kalitesinin müşteri vatandaşlık davranışına etkisinde müşteri memnuniyetinin tam aracı rol üstlendiği tespit edilmiştir.

Tüm bulgular değerlendirildiğinde firmaların müşterilerinde vatandaşlık davranışları geliştirerek önemli bir rekabet avantajı elde edeceği aşikârdır. Online mecrada hissedilen risk algısı daha yüksek olduğu için firmaların müşterilerinin olumlu yorumlarına, firmayı diğer müşterilere tavsiye etmelerine (ağızdan ağıza pazarlama boyutu) daha fazla ihtiyaç duyduğu söylenebilir. Diğer taraftan online alışveriş yapmayı bilmeyen kişilere firma doğrudan bir destek sunamayabilir; bu noktada bilgili olan müşterilerin onlara gönüllü olarak bu konuda yardımcı olmaları (diğer müşterilere yardımcı olma boyutu) yine firma için önemli bir destektir. Çünkü bu sayede firmalar hem yeni bir müşteri elde etmiş olacak hem de online alışveriş konusunda bilgisiz olan müşterileri bilgilendirme maliyetinden kurtulmuş olacaktır. Vatandaşlık davranışları arasında yer alan geri bildirim davranışının da online alışveriş siteleri için büyük önem arz ettiği ifade edilebilir. Gerek hizmetlerin geliştirilmesi açısından gerekse internet sitesinde yaşanan aksaklıkların bildirilmesi ve giderilmesi açısından firmaların müşterilerden gelen geri bildirimlere ihtiyacı vardır.

İşte firmalar için faydalı ve önemli olan tüm bu gönüllü davranışları geliştirebilmek için firmaların neler yapması gerektiği konusunda bu araştırma bulguları faydalı tavsiyeler sunmaktadır.

Araştırmada müşteri vatandaşlık davranışına giden yolda firmaların lojistik hizmetlerindeki kaliteyi artırarak müşterilerinin güven ve memnuniyet seviyelerini de artırabilecekleri bulgusu elde edilmiştir. Diğer taraftan araştırma verilerinden hareketle müşterilerde memnuniyetin oluşmasında hizmet kalitesinin özellikle online mecrada tek başına yeterli olmadığı müşteri güveni ile desteklenmesi gerektiği yorumu yapılabilmektedir. Çünkü tüketiciler eğer bir online alışveriş sitesine güven duymuyorlarsa lojistik hizmetlerini kaliteli bulsalar bile sitenin hizmet deneyiminden memnun kalmayacaklardır. Memnuniyetin sağlanamadığı durumlarda devamlı alışverişler yerine tek seferlik alışverişler gerçekleşecek bu da alışveriş sitesinin piyasada tutunabilmesini zorlaştıracaktır. Uzun vadeli ve kalıcı müşteri ilişkileri geliştirebilmek için firmaların lojistik hizmetlerinin kalitesinin artırılmasının yanında güven inşası için de çaba sarf etmeleri gerekmektedir.

Araştırmada lojistik hizmet kalitesinin müşteri vatandaşlık davranışını doğrudan etkilemediği ancak müşteri memnuniyeti aracılığıyla dolaylı olarak etkilediğine daha önce değinilmişti. Bu bağlamda müşterilerde vatandaşlık davranışlarının geliştirilmesi için kalite ve memnuniyet unsurlarının ayrı ayrı, tek başına yeterli olmadığı, yani birlikte ele alınması gereken önemli faktörler olduğu söylenebilir.

Sonuç itibariyle bu çalışma gerek literatüre gerek sektöre önemli katkılar sunmaktadır. Daha önce de belirtildiği gibi lojistik hizmet kalitesi, müşteri güveni, müşteri memnuniyeti ve müşteri vatandaşlık davranışını bir arada alan bir modele literatürde rastlanılmamış olması açısından ve büyüyen online alışveriş sektörünün yapısını kavrama açısından bu çalışma ile alan yazınına katkı sağlanmıştır. Ayrıca daha önce de ifade edildiği gibi vatandaşlık davranışının genel olarak örgütsel bağlamda (çalışanlar açısından) ele alındığı, müşterilerin vatandaşlık rolünün ihmal edildiği görülmüştür. Dolayısıyla çalışmanın vatandaşlık davranışını müşteri bakış açısıyla ele almasıyla da literatüre önemli katkılar sağladığı düşünülmektedir.

Araştırmanın Kısıtları ve Gelecek Araştırmalar İçin Öneriler

Araştırmanın online alışveriş deneyimine sahip tüketici kesimini kapsamaması ve bu kapsamda örneklem grubuna ulaşmada yaşanan zorluklar araştırmanın kısıtları arasında yer almaktadır. Ayrıca elde edilen verilerin tüketicilerin anketi doldurdukları ana ilişkin fikirlerini yansıtması, başka bir ifadeyle kesitsel yapılması araştırmanın bir diğer kısıdını oluşturmaktadır.

Araştırma modeli online alışveriş sektöründe sınındığı için gelecek araştırmalarda farklı sektörlerden, farklı örneklem üzerinde test edilerek literatüre katkı sağlanabilir. Diğer taraftan araştırmada müşteri güveninin hizmet kalitesi ve müşteri memnuniyeti arasındaki rolüne bakılmış, müşteri vatandaşlık davranışı ile arasındaki ilişki incelenmemiştir. Gelecek araştırmalarda müşteri güveninin müşteri vatandaşlık davranışına olan etkisi incelenebilir.

Araştırmada lojistik hizmet kalitesinin müşteri memnuniyetine etkisinde müşteri güveninin kısmi aracı rol üstlendiği tespit edilmişti. Dolayısıyla hizmet kalitesinin memnuniyete olan etkisinde başka hangi değişkenlerin aracılık göstereceği gelecek çalışmalar için bir araştırma konusu olabilir.

KAYNAKLAR

- Adebayo, I. T. (2017). "An Evaluation of the Impact of Business-to-Customer (B2C) Logistics Service Quality (LSQ) on Customer Satisfaction in Nigeria". *IOSR Journal of Business and Management*, 19(4): 111-115.
- Afridi, S. A., Gul, S., Haider, M. ve Batool, S. (2018). "Mediating Effect of Customers' Trust between the Association of Corporate Social Responsibility and Customers' Loyalty: An Empirical Investigation from Telecom Sector". *Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences*, 12(1): 214-228.
- Alemu, H. (2016). *Implication of Logistics Service Quality on Customer Satisfaction: The Case of Jumia Online Market*. Addis Ababa University School of Commerce – Graduate Studies Program.
- Alexandris, K., Dimitriadis, N. ve Kasiara, A. (2001). "The Behavioural Consequences of Perceived Service Quality: An Exploratory Study in The Context of Private Fitness Clubs in Greece". *European Sport Management Quarterly*, 1(4): 280-299.
- Alsajjan, B. A. (2014). "Satisfaction-Trust Model: Developing Customer Satisfaction and Trust Indices for Mobile Service Providers in the UK". *International Review of Management and Business Research*, 3(2): 1088-1104.
- Anaza, N. A. ve Zhao, J. (2013). "Encounter-based Antecedents of E-Customer Citizenship Behaviors". *Journal of Services Marketing*, 27(2): 130-140.
- Bakkal, M. ve Demir, U. (2011). *Lojistik Yönetimi ve E-Lojistik*. İstanbul: Hiperlink Yayınları.
- Baran, E. (2017). *Gsm Sektöründe Müşteri Tatminini Etkileyen Faktörler ve Müşteri Tatmininin Müşteri Bağlılığı Üzerine Etkisinin İncelenmesi*. Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Kütahya.
- Bayram, N. (2013). *Yapısal Eşitlik Modellemesine Giriş: Amos Uygulamaları*. Bursa: Ezgi Kitabevi.
- Bettencourt, L. A. (1997). "Customer Voluntary Performance: Customers As Partners in Service Delivery". *Journal of Retailing*, 73(3): 383-406.
- Bouzaabia, R., Bouzaabia, O. ve Capatina, A. (2013). "Retail Logistics Service Quality: A Cross-Cultural Survey on Customer Perceptions". *International Journal of Retail & Distribution Management*, 41(8): 627-647.
- Bove, L. L., Pervan, S. J., Beatty, S. E. ve Shiu, E. (2009). "Service Worker Role in Encouraging Customer Organizational Citizenship Behaviors". *Journal of Business Research*, 62: 698-705.

- Chang, C. H. ve Thai, V. V. (2016). “Do Port Security Quality and Service Quality Influence Customer Satisfaction and Loyalty?”. *Maritime Policy & Management*, 43(6): 720-736.
- Chen, K. H., Hsieh, K. J., Chang, F. H. ve Chen, N. C. (2015). “The Customer Citizenship Behaviors of Food Blog Users”. *Sustainability*, 7: 12502-12520.
- Cheng, J. C., Chen, C. Y., Yen, C. H. ve Teng, H. Y. (2017). “Building Customer Satisfaction With Tour Leaders: The Roles of Customer Trust, Justice Perception, and Cooperation in Group Package Tours”. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 22(4): 395-407.
- Choi, S. H. (2018). “Impact on Customer Trust and Customer Satisfaction according to the Logistics Service Quality of Home Shopping”. *International Journal of Pure and Applied Mathematics*, 118(19): 277-289.
- Chu, P. Y., Lee, G. Y. ve Chao, Y. (2012). “Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Trust, and Loyalty in An E-Banking Context”. *Social Behavior and Personality*, 40(8): 1271-1284.
- Chung, T. W. (2006). *The Moderating Effects of Involvement on The Relationships among Perceived Service Quality, Customer Satisfaction, and Customer Citizenship Behavior*. The Florida State University, Doktora Tezi.
- Collier, J. E. ve Bienstock, C. C. (2006). “Measuring Service Quality in E-Retailing”. *Journal of Service Research*, 8(3): 260-275.
- Dwyer, F. R., Schurr, P. H. ve Oh, S. (1987). “Developing Buyer-Seller Relationships”. *Journal of Marketing*, 51(2): 11-27.
- Eid, M. I. (2011). “Determinants of E-Commerce Customer Satisfaction, Trust and Loyalty in Saudi Arabia”. *Journal of Electronic Commerce Research*, 12(1), 78–93.
- Feng, Y. X., Zheng, B. ve Tan, J. R. (2007). *Exploratory Study of Logistics Service Quality Scale Based on Online Shopping Malls*. *Journal of Zhejiang University Science A*, 8(6), 926-931.
- Field, Andy. (2009). *Discovering Statistics Using SPSS*. 3. Baskı. London: SAGE Publications.
- Fowler, J. G. (2013). “Customer Citizenship Behavior: An Expanded Theoretical Understanding”. *International Journal of Business and Social Science*, 4(5): 1-8.
- Gefen, D. ve Straub, D. (2003). “Managing User Trust in B2C e-Services”. *e-Service Journal*, 2(2): 7–24.
- Gelibolu, L. ve Kerse, Y. (2018). “Yükseköğretimde Hizmet Kalitesinin Müşteri Vatandaşlık Davranışına Etkisi”. *Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 19(1): 361-380.

- Giovanis, A. N., Tomaras, P. ve Zondiros, D. (2013). "Suppliers Logistics Service Quality Performance and its Effect on Retailers' Behavioral Intentions". *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 73: 302-309.
- Graham, J. W. (2000). Promoting Civic Virtue Organizational Citizenship Behavior: Contemporary Questions Rooted in Classical Quandaries from Political Philosophy. *Human Resource Management Review*, 10(1), 61-77.
- Groth, M. (2005). Customer as Good Soldiers: Examining Citizenship Behaviors in Internet Service Deliveries. *Journal of Management*, 31(1), 7-27.
- Gundlach, G. T., ve Murphy, P. E. (1993). Ethical and Legal Foundations of Relational Marketing Exchanges. *Journal of Marketing*, 57(4), 35-46.
- Gültaş, P. ve Yıldırım, Y. (2016). "İnternette Alışverişte Tüketici Davranışını Etkileyen Demografik Faktörler". *Dicle Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 6(10): 32-50.
- Ha, S. ve Stoel, L. (2009). "Consumer e-Shopping Acceptance: Antecedents in A Technology Acceptance Model". *Journal of Business Research*, 62: 565-571.
- Hou, Y. (2005). Service Quality Of Online Apparel Retailers and Its Impact on Customer Satisfaction, Customer Trust and Customer Loyalty. North Carolina University, Greensboro. Doktora tezi
- Ismail, I., Haron, H., Nasir Ibrahim, D., & Mohd Isa, S. (2006). Service Quality, Client Satisfaction and Loyalty Towards Audit Firms: Perceptions of Malaysian Public Listed Companies. *Managerial Auditing Journal*, 21(7), 738-756.
- Işıktaş, S. (2018). Türkiye'de Reklam Tarihi Gelişimi ve Televizyon Reklam Araştırmaları. İstanbul: Hiperlink Yayınları.
- Jin, B. ve Park, J. Y. (2006). "The Moderating Effect of Online Purchase Experience on the Evaluation of Online Store Attributes and the Subsequent Impact on Market Response Outcomes". *Advances in Consumer Research*, 33: 203-211.
- Kalaycı, Ş. (2009). *Spss Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri*. Ankara: Asil Yayınevi.
- Karadeniz, M. ve Çuhadaroğlu, Ö. (2016). Lojistik Yönetiminde E-Ticaret Mobil Uygulamalarında Sunulan Hizmet Kalitesinin Müşteri Memnuniyetine Etkisi. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 30(1): 153-171.

- Karadeniz, M. ve Işık, M. (2014). Lojistik Hizmet Kalitesi ile Müşteri Memnuniyeti İlişkisi: E-Ticaret Üzerine Bir Araştırma. *İstanbul Journal of Social Sciences*, Summer Issue: 7, 1-24.
- Kaura, V., Prasad, C. S. D. ve Sharma, S. (2014). “Service Quality, Service Convenience, Price and Fairness, Customer Loyalty, and The Mediating Role of Customer Satisfaction”. *International Journal of Bank Marketing*, 33(4): 404-422.
- Kayabaşı, A. (2010). “Elektronik (Online) Alışverişte Lojistik Faaliyetlere Yönelik Müşteri Şikayetlerinin Analizi ve Bir Alan Araştırması”. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 2(2): 21-42.
- Keh, H. T. ve Teo, C. W. (2001). Retail Customers as Partial Employees in Service Provision: a Conceptual Framework. *International Journal of Retail & Distribution Management*. Vol.29, Number: 8: 370–378.
- Kerse, G. ve Babadağ, M. (2018). “I’m Out If Nepotism is in: The Relationship Between Nepotism, Job Standardization and Turnover Intention”. *Ege Akademik Bakış*, 18(4): 631-644.
- Kidwell, R. E., Mossholder, K. W. ve Bennett, N. (1997). Cohesiveness and Organizational Citizenship Behavior: A Multilevel Analysis Using Work Groups and Individuals. *Journal of Management*, Vol: 23 No: 6, 775-793.
- Kim, H. W., Xu, Y. ve Koh, J. (2004). “A Comparison of Online Trust Building Factors between Potential Customers and Repeat Customers”. *Journal of the Association for Information Systems*, 5(10): 392-420.
- Korkmaz Devrani, T. ve Kalemci Tüzün, İ. (2008). “Müşteri Vatandaşlık Davranışının Öncüllerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma”. *İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 7(13): 193-208.
- KPMG, (2017) İnternet Tüketicileri Hakkında Gerçekler, 2017 Küresel İnternet Tüketicileri Araştırması. (kpmg.com.tr)
- Kurt, G. ve Hacıoğlu, G. (2008). “Sanal Perakendecilik Etiğinin Tüketici Davranışlarına Etkisi”. Nevşehir Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi 13. Ulusal Pazarlama Kongresi, 25-29 Ekim 2008, Nevşehir.
- Lee, Y. K., Choi, B. H., Kim, D. J., ve Hyun, S. S. (2014). “Relational Benefits, Their Consequences, and Customer Membership Types”. *The Service Industries Journal*, 34(3): 230-250.

- Lien, C. H., Wu, J. J., Chen, Y. H. ve Wang, C. J. (2014), "Trust Transfer and The Effect of Service Quality on Trust in the Healthcare Industry". *Managing Service Quality*, 24(4), 399-416.
- Mahmoud, A. M., Hinson, R. E. ve Adika, M. K. (2018): "The Effect of Trust, Commitment, and Conflict Handling on Customer Retention: The Mediating Role of Customer Satisfaction". *Journal of Relationship Marketing*, 0(0): 1-20.
- Meng, X., Shi, G., Meng, X. ve Wang, Z. (2015). A Study on Customer Relationship Quality and Customer Citizenship Behavior – Evidence from Online Shopping Behavior of College Students. 2. International Conference on Intelligent Computing and Cognitive Informatics (ICICCI), 149-152. Atlantis Press
- Mentzer, J., Flint, D. J. ve Kent, J. L. (1999). "Developing a Logistics Service Quality Scale". *Journal of Business Logistics*, 20(1): 9-32.
- Micu, A., Aivaz, K. ve Capatina, A. (2013). Implication of Logistic Service Quality on the Satisfaction Level and Retention Rate of an E-Commerce Retailer's Customers. *Economic Computation & Economic Cybernetics Studies & Research*, 47(2), 147-155.
- Nagy, E. S. A. ve Marzouk, W. G. (2018). "Factors Affecting Customer Citizenship Behavior: A Model of University Students". *International Journal of Marketing Studies*, 10(1): 54-70.
- Nguyen, H., Groth, M., Walsh, G. ve Hennig-Thurau, T. (2014). "The Impact of Service Scripts on Customer Citizenship Behavior and the Moderating Role of Employee Customer Orientation". *Psychology and Marketing*, 31(12): 1096-1109.
- Okur, M. (2010). "E-ticaret Web Sitelerinde Alış Veriş Sepeti Terk Etme Sebepleri". *Uluslararası Değişen Dünyada Bilgi Yönetimi Sempozyumu*, 227-234.
- Oygür, L. (2011). Endüstriyel İşletmelerde Lojistik Fonksiyonlar Aracılığıyla Sunulan Müşteri Hizmetlerinin Kalite ve Müşteri Tatmini Boyutlarının Ölçülmesi. Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, Adana.
- Özer, Ö. ve Günaydın, Y. (2010). Otel İşletmelerinde Müşteri Memnuniyeti ve Müşteri Sadakati İlişkisi: Dört Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Uygulama. *İşletme Fakültesi Dergisi*, 11(2), 127-154.
- Özgül, E., Börühan, G. ve Tek, Ö. B. (2017). "Özel Alışveriş Sitelerinde Siparişlerin Yerine Getirilmesinde Lojistik Hizmet Kalitesinin Müşteri Memnuniyetine Etkisi". *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 19(4): 629-664.

- Perreault, W. D. Jr ve Russ, F. A. (1976). "Physical Distribution Service in Industrial Purchase Decisions", *Journal of Marketing*, vol. 40, Sayı: 2, 3-10.
- Ponnusamy, G. ve Ho, J. S. Y. (2015). "Customers as Volunteers? E-Customer Citizenship Behavior and Its Antecedents". *Information Management and Business Review*, 7(3): 50-58.
- 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.
- Rousseau, D. M., Sitkin, S. B, Burt, R. S. ve Camerer, C. (1998). "Not So Different After All: A Cross-Discipline View of Trust". *Academy of Management Review*, 23(3), 393-404.
- Russell, S. H. (2000). Growing World of Logistics. *Air Force Journal of Logistics*. 24 (4).
- Sahadev, S. ve Purani, K. (2008), "Modelling the Consequences of e-Service Quality". *Marketing Intelligence & Planning*, 26(6): 605-620.
- Saura, I. G., Molina, M. E. R. ve Frances, D. S. (2008). Logistic Service Quality and Technology: A Comparison between Supplier-Retailer and Retailer-Consumer Relationships. *The International Review of Retail, Distribution and Consumer Research*, Vol. 18, No. 5, pp. 495-510.
- Saydan, R. (2010). Müşteri Memnuniyeti (Ya Memnun Et ya da Terk Et). İnci Varinli ve Kahraman Çatı (Ed.). *Güncel Pazarlama Yaklaşımlarından Seçmeler*. (s.104-127). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Sevim, N. (2018). "Çevrimiçi E-Müşteri Sadakatinin Oluşumunda E-Hizmet Kalitesi, E-Güven ve E-Tatminin Etkisi". *Business & Management Studies: An International Journal*, 6(1): 107-127.
- Sheng, T. ve Liu, C. (2010). "An Empirical Study on The Effect of E-Service Quality on Online Customer Satisfaction and Loyalty". *Nankai Business Review International*, 1(3): 273-283.
- Sivadas, E. ve Baker-Prewitt, J. L. (2000). "An Examination of The Relationship between Service Quality, Customer Satisfaction and Store Loyalty". *International Journal of Retail & Distribution Management*, 28(2): 73-82.
- Süer, İ. (2014). *Pazarlama İlkeleri*. Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık Eğitim Danışmanlık Tic. Ltd. Şti.

- Swift, M. L. ve Virick, M. (2013). “Perceived Support, Knowledge Tacitness, and Provider Knowledge Sharing”. *Group & Organization Management*, 38(6): 717-742.
- Taherdoost, H. (2016). Validity and Reliability of the Research Instrument; How to Test the Validation of a Questionnaire/Survey in a Research. *International Journal of Academic Research in Management*, 5(3): 28-36.
- Teichert, T., ve Rose, K. (2003). “Trust, Involvement Profile and Customer Retention Modelling, Effects and Implications”. *International Journal of Technology Management*, 26(5/6): 621–639.
- Türkmen, H. G. ve Nardalı, S. (2017). Müşteri Vatandaşlık Davranışı Literatür Taraması. *Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi*, 16. UİK Özel Sayısı, 865-878.
- TÜSİAD (2019). E-Ticaretin Gelişimi, Sınırların Aşılması ve Yeni Normlar 2019 (<http://www.tubisad.org.tr/tr/images/pdf/dd-tusiad-eticaret-raporu-2019.pdf>)
- Vavra, T. G. (2002). *Customer Satisfaction Measurement Simplified: A Step-by-Step Guide for ISO 9001: 2000 Certification*. ASQ Quality Press.
- Yang, S. ve Qin Hai, M. (2011). “Review of Customer Citizenship Behaviors Scales in Service Perspective” Minli Dai (Ed.). *Innovative Computing and Information International Conference*, 17-18 Eylül 2011, (ss. 238-243). Wuhan: Çin.
- Yaşın, B., Özkan, E. ve Baloğlu, S. (2017). “Tüketicilerin Çevrimiçi Perakende Alışveriş Sitelerine Yönelik Sadakatleri Üzerinde Memnuniyet, Güven ve Kalite Algılarının Rolü” *YÖNETİM: İstanbul Üniversitesi İşletme İktisadi Enstitüsü Dergisi*, 28(83): 24-47.
- Yıldız, E. (2017). “Effects of Service Quality on Customer Satisfaction, Trust, Customer Loyalty and Word of Mouth: An Application on Cargo Companies in Gümüşhane”. *Global Journal of Economics and Business Studies*, 6(12): 81-88.
- Zhu, D. H., Sun, H. ve Chang, Y. P. (2016). “Effect of Social Support on Customer Satisfaction and Citizenship Behavior in Online Brand Communities: The Moderating Role of Support Source.” *Journal of Retailing and Consumer Services*, 31: 287-293.



MEHMET AKİF ERSOY ÜNİVERSİTESİ

İKTİSADİ VE İDARİ BİLİMLER FAKÜLTESİ DERGİSİ

Mehmet Akif Ersoy University

Journal of Economics and Administrative Sciences Faculty

ISSN: 2149-1658

Cilt: 7 Sayı: 3 s.706-730

Volume: 7 Issue: 3 p.706-730

Kasım 2020 November

TOPLUMSAL HAREKETTEN SİYASİ HAREKETE: İSPANYA-INDIGNADOS HAREKETİ VE LÜBNAN-BEYRUT MEDİNETİ HAREKETİ

FROM SOCIAL MOVEMENT TO POLITICAL MOVEMENT: SPAIN-INDIGNADOS MOVEMENT AND LEBANON-BEIRUT MADİNATI MOVEMENT

Şeyma Merve TANDOĞAN¹

1. Doktora Öğrencisi, Sakarya Üniversitesi Ortadoğu Enstitüsü, smerve.tandogan@gmail.com, <https://orcid.org/0000-0002-4917-7881>

Öz

Bu çalışma, 60'lı yılların sonlarından itibaren yeni bir paradigma çerçevesinde değerlendirilmeye başlanan toplumsal hareketlerin siyasal bir harekete dönüşümünü örnek olaylar üzerinden incelemeyi amaçlamaktadır. Toplumsal hareketler literatüründeki genel kabullerden biri; eski ve yeni toplumsal hareketlerin siyasetle ilişkili olma bakımından birbirinden farklılık sergilediğidir. Eski toplumsal hareketlerin, siyasi bir partinin çatısı altında örgütlendiği, yeni toplumsal hareketlerin partiler üstü bir yapı sergilediği kabul edilir. Bu çalışma, yeni toplumsal hareketlerin siyasi motivasyonlarla bir araya gelmemesine rağmen siyasi bir harekete dönüşme potansiyeli olduğunu öne sürmektedir. Bu doğrultuda İspanya'da ortaya çıkan Indignados Hareketi ve Lübnan'da ortaya çıkan Beyrut Medineti Hareketi örnek olay olarak ele alınmıştır. Farklı coğrafyalarda ortaya çıkan ve yeni toplumsal hareketlerin siyasi bir harekete dönüşmesine örnek olan bu hareketlerin incelenmesi neticesinde; yeni toplumsal hareketlerin, ortaya çıkış motivasyonu yahut coğrafya fark etmeksizin siyasi bir harekete dönüşebileceği görülmüştür. Çalışma neticesinde elde edilen sonuçlardan bir diğeri de yeni toplumsal hareket neticesinde ortaya çıkmış olan siyasi hareketin başarı elde etmesinin bulunulan ülkenin siyasi ve toplumsal yapısına bağlı olmadığı olmuştur.

Anahtar Kelimeler: Yeni Toplumsal Hareketler, Indignados Hareketi, Beyrut Medineti Hareketi, İspanya, Lübnan

Abstract

This study aims to examine the transformation of social movements into a political movement, which has been evaluated within the framework of a new paradigm since the late 60s, through case studies. One of the general acceptances in the social movements literature is that old and new social movements differ from each other in terms of being related to politics. It is accepted that the old social movements were organized under the roof of a political party by bringing together individuals with the same ideology and the new social movements brought together individuals from all ideologies and displayed a non-party structure. This study is shaped by the idea that new social movements have the potential to turn into a political movement, although they do not come together with political motivations. In this direction, the Indignados Movement in Spain and the Beirut Madinati Movement in Lebanon are handled as case studies. As a result of examining these movements that emerged in different geographies and set an example for the transformation of new social movements into a political movement; it has been observed that new social movements can turn into a political movement, regardless of the motivation for emergence or geography. Another result of the study is that the success of the political movement that emerged as a result of the new social movement does not depend on the political and social structure of the country.

Keywords: New Social Movements, Indignados Movement, Beirut Madinati Movement, Spain, Lebanon

Makale Türü Article Type
Araştırma Makalesi Research Article

Başvuru Tarihi Application Date
05.09.2020 09.05.2020

Yayına Kabul Tarihi Admission Date
03.11.2020 11.03.2020

DOI
<https://doi.org/10.30798/makuiibf.790837>

EXTENDED SUMMARY

Research Problem

This study aims to examine the transformation of social movements into a political movement, which has been evaluated within the framework of a new paradigm since the late 60s, through case studies.

Research Questions

Do new social movements have a relationship with politics? Can new social movements turn into a political movement? If it can be turned, what is the success level of political movements that emerged as a result of new social movements?

Literature Review

The literature review of this study was conducted in two stages. In the first stage, both printed sources and electronic resources books and articles related to the old and new social movements paradigms were searched, relevant ones were collected and read. In the second stage, sources such as manifestos, party programs, news, analysis articles on electronic media were collected and analyzed about the examples. It has been seen that there are three types of resources related to the research subject. The first are books and articles written by academics that contribute to the social movements literature. The second type of sources are the manifestos, party programs and interviews given by the actors of the examples discussed. The third type of sources were the news published in the print media about the examples discussed and research articles written by researchers.

Methodology

This research mainly focused on three questions. Firstly, the old and new social movements literature was studied to understand the research topic. Afterwards, examples related to the subject were selected and a literature review was made on these examples. Hypothesis: Even if new social movements have not emerged for political purposes, they can then turn into a political movement. This article examines the transformation of new social movements into a political movement. In this context, the Indignados Movement and the Beirut Madinati Movement, which were chosen as examples, were analyzed, and the processes of transformation of these examples into a political movement and their effects on the country's politics were revealed.

Results and Conclusions

As a result of the analysis, it was seen that these examples of social movements turned into a political movement after a certain period of time. It was seen that the Indignados Movement paved the way for the emergence of the Podemos Party, and the Beirut Madinati Movement for the emergence of the Beirut Madinati List. As a result of the study, it was seen that these two political movements that emerged as a result of social movements were effective in the political field at different levels. The success of the emerging political movements at different levels was explained by several reasons. One of these reasons is the political structure in which these political movements emerged. Individuals who

support social movement-level activities in Lebanon have not shown this support in the same way in the political sphere. Sectarian loyalties affecting both the social structure and the political structure prevented the Beirut Madinati Movement from gaining support. In Spain, the situation has been different. The Podemos Party has started to find support from the society since the first election it entered. Another reason is the differences in the discourse and goals of the political movements. While the Podemos Party entered the political arena with the aim of seizing power, the Beirut Madinati List did not aim to be ruling. This difference in the aims of the two political movements is also reflected in their discourse. Therefore, this situation affected the support of the voters. In the last part of the study, the effects of two political movements on the politics of the country are evaluated. The Podemos Party has had great effects on Spanish politics in a short time. The two-party political system, which has been ongoing for nearly forty years, broke down and entered a new era in which coalitions were established. After the last general elections, the Podemos Party became a coalition partner. The Beirut Madinati List, on the other hand, did not have a concrete effect. Except for minor changes in the discourse of the parties formed according to sectarian divisions, there has not been a change in Lebanese politics.

1. GİRİŞ

Toplumsal hareketler olarak isimlendirilen kitlesel hareketlerin modern dönemdeki ilk örnekleri 18. yüzyılda görülmeye başlanmıştır. O dönemde yaşanan sanayileşme süreci ve bu sürecin topluma yansımaları toplumsal hareketlerin ortaya çıkışında etkili olmuştur. Sanayileşme sürecine bağlı olarak meydana gelen ekonomik gelişmelerden rahatsızlık duyan işçi sınıfı bu dönemde yaşanan toplumsal hareketlerin ana aktörleri olmuşlardır. Sanayileşme adımlarıyla birlikte ortaya çıkan ekonomik faydadan yararlanamayan bu kesimler siyasi bir oluşumun önderliğinde bir araya gelerek mevcut düzenin ortadan kaldırılması ve iktidarın ele geçirilmesi amacıyla gösteriler düzenlemişlerdir. Gösterilerde ön plana çıkan grubun işçiler olması nedeniyle bu dönemde ortaya çıkan toplumsal hareketler işçi hareketleri olarak değerlendirilmiştir. Küreselleşme sürecinde yaşanan hızlanma ekonomik, sosyal ve siyasi alanlarda birtakım değişikliklerin yaşanmasına neden olmuştur. Küreselleşme sürecine bağlı olarak yaşanan değişimler bireyler açısından yeni sorunların ortaya çıkmasına ve bireylerin taleplerinde değişim yaşanmasına neden olmuştur. Ortaya çıkan yeni sorunların ve taleplerdeki değişimin etkisiyle toplumsal hareketler içerik ve şekil yönünden değişim yaşamıştır. Bireyler açısından yeni sorunların ortaya çıkmasına bağlı olarak toplumsal hareketlerde meydana gelen değişim nedeniyle, bu hareketler 60'lı yılların sonlarından itibaren yeni bir paradigma çerçevesinde değerlendirilmeye başlanmıştır. Bu yıllardan itibaren ortaya çıkan yeni toplumsal hareketler kendine münhasır birtakım özellikler ihtiva etmiştir.

Küreselleşme sürecine bağlı olarak ekonomik, sosyal ve siyasi alanlarda yaşanan değişimler toplumsal hareketlerin ortaya çıkış nedenlerini, amaçlarını, örgütlenme biçimlerini, bir araya gelen bireylerin profillerini etkilemiştir. Eski toplumsal hareketlerin ortaya çıkışında etkili olan ekonomi motivasyonlu sorunların yanında kimlik, çevre, etnisite, barış, cinsel tercih ve kadın haklarıyla ilgili sorunların yeni toplumsal hareketleri şekillendirdiği görülmüştür. Eski toplumsal hareketlerden farklı olarak yeni toplumsal hareketler siyasi bir oluşumun çatısı altında örgütlenmemiştir. Dolayısıyla yeni toplumsal hareketlerin amaçları arasında siyasi iktidarı ele geçirmenin yer almadığı ve bu hareketlerin siyasetle ilişkili olmadığı kabul edilmiştir. Bu çalışma boyunca siyasetle ilişkili olma ifadesiyle kastedilen ele alınan aktörün siyasi bir program dâhilinde, siyasi alana dair birtakım hedeflerle hareket etmesi olmuştur. Belirli bir parti programı olan, iktidarı ele geçirmeye ya da mevcut siyasilere yönelik siyasi amaçlar taşıyan ve bu amaçlar doğrultusunda söylem geliştirerek ulusal ve yerel düzeydeki seçimlere katılım gösteren aktörler siyasi aktör olarak kabul edilmiştir. Dolayısıyla bu çalışmada ele alınan toplumsal hareketler neticesinde ortaya çıkmış olan ve yukarıda ifade edilen kriterleri sağlayan hareketler siyasi hareketler olarak ele alınmıştır.

Literatürdeki kabullerin aksine yeni toplumsal hareketlerin siyasi bir harekete dönüşme potansiyeli bu çalışmanın temel inceleme konusunu oluşturmuştur. İspanya'da ortaya çıkan Indignados Hareketi'nin ve Lübnan'da ortaya çıkan Beyrut Medineti Hareketi'nin incelenmesiyle yeni toplumsal hareketlerin siyasi bir potansiyel taşıdığına dair somut örnekler ortaya koyulmuştur. Örnek olay olarak

incelenen Indignados ve Beyrut Medineti hareketlerinin karşılaştırmalı olarak incelenmesi birkaç nedenden dolayı anlamlıdır. Farklı coğrafi ve kültürel bölgelerde ortaya çıkmış olan toplumsal hareketlerin siyasi bir harekete dönüşme potansiyellerinin ve dönüşüm süreçlerinin karşılaştırılması; toplumsal hareketler neticesinde ortaya çıkmış olan ve birbirinden farklı özellikler sergileyen siyasi yapılar içinde hareket eden siyasi hareketlerin, içinde buldukları siyasi yapılara ve aktörlere etki düzeylerinin incelenmek istenmesi öncelikli nedenler olmuştur. Bunların yanı sıra bir diğer neden ise; siyasi alana geçiş yapma amaçları farklı olan bu iki hareketin karşılaştırılmasıyla birlikte, siyasi harekete dönüşme sürecinde taşınan amacın mevcut siyasi aktörlere etki etme konusunda bir farklılık oluşturma durumunun incelenmek istenmesi olmuştur. Hem Indignados Hareketi'nin hem de Beyrut Medineti Hareketi'nin siyasi harekete dönüşme tarihlerinin birbirine yakın olması da bu iki hareketin karşılaştırılmasını anlamlı kılan bir diğer faktör olmuştur. Son olarak ise ele alınan iki toplumsal hareketin siyasi harekete dönüşmesi aşamasında toplumsal harekette yer alan kişi ve grupların etkili olması nedeniyle ortaya çıkan benzerlik de bu iki hareketin karşılaştırmalı olarak ele alınmasında etkili olmuştur.

Ele alınan örneklerin kültürel, coğrafi ve siyasi olarak birbirinden farklılık gösteren İspanya ve Lübnan'da yer alması ve ortaya çıkan toplumsal hareketlerin farklı motivasyonlarla ortaya çıkmış olması, toplumsal bir hareketin siyasi bir harekete dönüşme ihtimalinin belirli bir bölgenin toplumsal, siyasi yahut kültürel yapısıyla ilgili olmadığı ve ortaya çıkan bir toplumsal hareketin siyasi bir harekete dönüşme ihtimalinin her zaman var olduğu sonucuna ulaşılmasını sağlamıştır. Bunun yanında yeni toplumsal hareket neticesinde ortaya çıkmış olan siyasi hareketlerin başarı elde etmesinin içinde bulunulan ülkelerin siyasi yapısıyla ilişkili olmadığı görülmüştür. Hem siyasi yapısı demokratik değerlere dayalı olan İspanya'da hem de siyasi yapısı mezhepsel bağlara dayanan Lübnan'da toplumsal hareketler sonucunda ortaya çıkmış olan siyasi hareketlerin taşıdıkları hedef doğrultusunda belirli kazanımlar elde ettikleri görülmüştür.

1.1. Yeni Toplumsal Hareketlerin Ortaya Çıkışı

Küreselleşmenin hızlanması ve sanayi sonrası sürecin ortaya çıkardığı konjonktür gibi nedenler bireyleri etkileyen farklı sorunların ortaya çıkmasına neden olmuştur. Kimlik, çevre, etnisite, barış, cinsel tercih ve kadın hakları gibi bireylerin yaşamlarındaki daha fazla alanla ilişkili yeni sorunlar gündeme gelmeye başlamıştır. Dolayısıyla bu durum toplumsal hareketlerin şekillenmesinde etkili olmuştur. Toplumsal hareketleri açıklayan paradigmanın yeni sorunları gündemine alan toplumsal hareketleri açıklama konusunda yetersiz kalması yeni bir paradigmanın ortaya çıkmasına neden olmuştur (Pichardo, 1997, s. 412). Yukarıda ifade edilen konuları gündemine alan toplumsal hareketler 60'ların sonlarından itibaren yeni olarak nitelendirilmeye başlanmış, dolayısıyla bu tarihten önce yaşanan toplumsal hareketler eski toplumsal hareketler olarak isimlendirilmiştir. Yeni toplumsal hareketler sanayi sonrası ekonomiye geçişin bir ürünü olarak görülmüş ve bu hareketlerin sanayi dönemindeki toplumsal hareketlerden farklı olduğu ifade edilmiştir (Olofsson, 1988, s. 24-25).

Yeni toplumsal hareketler, kendilerini ortaya çıkaran sorunlara ve aktörlere bağlı olarak eski toplumsal hareketlerden farklı özellikler ihtiva etmiştir. Dile getirdikleri sorunlar, amaçları, örgütlenme biçimleri, bir araya gelen bireylerin profilleri ve eylem tarzları gibi konular yeni toplumsal hareketlerin kendisinden önceki toplumsal hareketlerden farklılaştığı noktalar olmuştur. Yeni toplumsal hareketler olarak incelenen hareketler arasında “kentsel sosyal mücadeleler, çevre veya ekoloji hareketleri, kadın ve eşcinsel özgürlüğü, barış hareketi, öğrenci ve gençlik aktivizmi ile bağlantılı kültürel isyan” (Boggs, 1986, s. 39-40) hareketleri yer almaktadır. Yeni toplumsal hareketler 1960’larda öğrenci, yeni sol ve sivil haklar hareketleri; 70’lerde ve 80’lerde LGBT, çevre, kadın, barış ve insan hakları hareketleri; 90’larda ve 2000’lerde ise küresel adalet hareketi şeklinde tezahür etmiştir (Topal Demiroğlu, 2014, s. 134).

Tarihsel süreç içerisinde meydana gelen olayların sosyal yapılarda derin etkiler bırakması neticesinde ortaya çıkan bir gelişme (Şentürk, 2006, s. 40) olarak ele alınan yeni toplumsal hareketler kavramı çeşitli şekillerde tanımlanmıştır. Yeni toplumsal hareketlerin sivil toplum içinde örgütlenen ve dile getirdikleri sorunlarla ilişkili olarak kimlik ve hayat tarzı üzerinde duran hareketler oldukları ifade edilmiştir (Çetinkaya, 2014, s. 707). Bir başka tanımda ise “resmi kurumsal kanalların dışında örgütlenen, dar kapsamlı ekonomik endişelerden ziyade yaşam tarzı, etnik ve kimliksel kaygıları vurgulayan hareketler” oldukları belirtilmiştir (Calhoun, 1993, s. 385). Yapılan tanımlarda üzerinde ittifak edilen konular yeni toplumsal hareketlerin kimlik ve yaşam tarzı üzerinde odaklandıkları ve örgütlenme süreçlerinin siyasetten bağımsız olarak gerçekleştiğidir.

1.2. Yeni Toplumsal Hareketleri ‘Yeni’ Kılan Özellikler

Yeni toplumsal hareketleri eski toplumsal hareketlerden ayıran özellikler incelendiğinde dile getirilen sorunlar, amaçlar, örgütlenme biçimleri, harekete katılan bireylerin profilleri ve eylem tarzları noktalarında farklılaştıkları görülür. Sanayi sonrası sürece geçişin ortaya çıkardığı konjonktüre bağlı olarak, yeni toplumsal hareketlerin dile getirdikleri sorunlar arasında ekonomi dışı sorunların ön plana çıktığı görülmüştür. Eski toplumsal hareketler ekonomiyi merkeze alan sorunları gündeme getirmişken, yeni toplumsal hareketler yaşam kalitesi ve yaşam tarzıyla ilgili endişeleri gündeme getirmişlerdir (Pichardo, 1997, s. 414). “Beden, sağlık, cinsel kimlik, fiziksel çevre, kültürel ve etnik miras, ulusal ve dilsel miras, kimlik ve yaşamın fiziksel koşullarıyla ilgili meseleler” yeni toplumsal hareketlerin odaklandığı temel konular arasında yer almıştır (Offe, 1985, s. 829).

Çevrecilik, kadın hareketi, tek taraflı silahsızlanma ve nükleer karşıtlığı gibi post-materyalist konuların yükselişe geçmesiyle birlikte sosyal sınıfa dayalı siyasi kutuplaşmada azalma yaşanmış (Inglehart ve Flanagan, 1987, s. 1297) ve bu durum toplumsal hareketlere de yansımıştır. Meydana gelen konjonktürde ortaya çıkan yeni toplumsal hareketler bir partinin, oluşumun yahut liderin önderliğinde oluşmamışlardır. Aksine, merkezi ya da hiyerarşik olmayan ve yatay örgütlenme yoluyla ortaya çıkan bir yapı sergilemişlerdir (Offe, 1985, s. 829). Bu durum, çoğunlukla siyasi bir partinin önderliğinde ortaya çıkan eski toplumsal hareketlerin aksine yeni toplumsal hareketlerin siyasetle ilişkisi noktasında ayırt edici bir farklılık olmuştur. Eski toplumsal hareketlerin talepleri arasında yer alan politik haklar

talebi ve devrim yoluyla sistemin doğrudan değiştirilmesi amacı yeni toplumsal hareketlerde kendisine yer bulamamıştır. Yeni toplumsal hareketler, daha bireysel ve yaşama ilişkin sorunların ve taleplerin dile getirildiği hareketler olmuştur (Dede, 2018, s. 51-52).

Eski ve yeni toplumsal hareketler arasındaki farklılıklardan bir diğeri ise hareketlere katılan bireylerin profillerindeki değişim olmuştur. Sanayileşme sürecinin etkisiyle yaşanan eski toplumsal hareketler, çoğunlukla işçi sınıfının bir araya gelmesiyle ortaya çıkan hareketler olmuştur. Girişimciler, işçiler ve profesyonel orta sınıfın desteklediği eski toplumsal hareketlerden farklı olarak yeni toplumsal hareketler yeni orta sınıf, genç nesil ve daha yüksek eğitim seviyesine sahip gruplar tarafından destek bulmuştur (Habermas, 1981, s. 33). Offe yeni toplumsal hareketlere katılan bireyleri 3 başlık altında sınıflandırmıştır. Buna göre; yeni orta sınıf, eski orta sınıfın unsurları ve işsizler, öğrenciler, ev hanımları, emekliler gibi iş piyasasının dışında kalan bireylerden oluşan gruplar yeni toplumsal hareketlerin toplumsal tabanını oluşturan aktörler arasında yer almaktadırlar. Heywood (2011, s. 152) da buna benzer şekilde yeni toplumsal hareketlerin gençler, iyi eğitilmişler ve nispeten zengin olanların yer aldığı hareketler olduğunu ifade etmiştir. Kendilerini tanımlarken sağcı, solcu, liberal, muhafazakâr gibi siyasi kodlara yahut işçi, zengin, fakir gibi toplumsal kodlara başvurmayan yeni toplumsal hareketler (Offe, 1985, s. 831-832) oldukça heterojen bir katılımcı profili ortaya koymuştur.

Yeni toplumsal hareketleri farklı kılan özelliklerden bir tanesi de teknolojinin kullanımı olmuştur. 90'lerden itibaren teknolojiye yaşanan gelişmelerin yeni toplumsal hareketler tarafından aktif olarak kullanıldığı görülmüştür. Bu durum, yeni toplumsal hareketler üzerinde iki farklı şekilde etkili olmuştur. Hareketin organize edilmesinde yahut mevcut bir hareketin daha geniş kitlelere ulaştırılmasında teknolojinin getirdiği yeniliklerden faydalanılmıştır. Yeni toplumsal hareketlere katılan bireyler, internet aracılığıyla düşük maliyetle ve sansürsüz şekilde mesajlarını yayma olanağı elde etmişlerdir (Porta vd., 2006, s. 93). Yeni toplumsal hareketlerin interneti kullanmasıyla ilgili ilk örnek olarak gösterilen 1994 yılındaki Zapatista yerli halkının ayaklanmalarından (Hoffman, 2007-2008, s. 105-106) günümüze, yeni toplumsal hareketler kapsamında ele alınan ve birçok farklı ülkede ortaya çıkan gösterilerde internet üzerinden kurulan sosyal ağların yoğun bir şekilde kullanıldığı örnekler görülmüştür.

Yukarıda ifade edilen farklılıklar arasında siyasetle ilişki konusunun ele alındığı farklılıklar bu çalışmanın konusuyla ilgilidir. Yeni toplumsal hareketlerin örgütlenme biçimi açısından bir siyasi oluşumun çatısı altında organize olmamaları ve amaçları arasında siyasi iktidarı ele geçirme düşüncesinin olmaması yeni toplumsal hareketlerin siyasetle ilişkili olmadığı kabulünün ortaya çıkmasına neden olmuştur. Bu çalışmada ele alınan Indignados Hareketi ve Beyrut Medineti Hareketi örnekleri üzerinden bu kabulün ortaya çıkan her yeni toplumsal hareket için geçerli olmadığı gösterilmiştir. Ortaya çıkan yeni toplumsal hareketlerin yaşadıkları coğrafya ve gündemlerine aldıkları sorunlardan bağımsız olarak siyasi bir oluşuma zemin hazırlama potansiyeline sahip oldukları görülmüştür.

2. İSPANYA-INDIGNADOS HAREKETİ ÖRNEĞİ

İspanya’da ortaya çıkan Indignados (Öfkeliler) diğer bir ismiyle 15M Hareketi’nin (İlk gösterilerini 15 Mayıs’ta gerçekleştirmeleri nedeniyle İspanyolca 15 de Mayo tarihine atıfla 15M olarak da isimlendirilmiştir) temel ortaya çıkış motivasyonu ekonomik problemler olmuştur. 2004-2011 yılları arasında iktidarda bulunan Sosyalist İşçi Partisi (Partido Socialista Obrero Español) döneminde uygulanan yoğun sosyal devlet politikaları ve 2008 yılında yaşanan küresel ekonomik krizin etkileri İspanya ekonomisinde ciddi tıkanma ve krizlerin çıkmasına neden olmuştur. Bu süreçte İspanya Avrupa’da işsizliğin en hızlı artış gösterdiği ülke konumuna gelmiştir. 2011 yılında iktidara gelen muhafazakâr Halk Partisi (Partido Popular) ekonomideki kötü gidişatın durdurulması amacıyla kemer sıkma politikaları uygulamak istemiştir. 2012 yılında IMF’den 100 milyar Euro’luk kurtarma paketi talep eden hükümet, 2013 yılında 39 milyar Euro’luk bütçe kesintisi yapacağını duyurmuştur. Bankalar kamu parası ile kurtarılırken eğitim, sağlık ve diğer temel hizmetlerin bütçeleri uygulanan kesinti ile sarsılmıştır. Ekonomik krizle birlikte gençler arasındaki işsizlik oranı % 50’lere ulaşmıştır (Flesher Fominaya, 2014, s. 167). Mevcut ekonomik durumdan ve uygulanan kemer sıkma politikalarından olumsuz olarak etkilenmiş olan halkın bu politikalara tepkisi protesto gösterileri düzenlemek olmuştur. Protesto gösterilerinin ülke çapında yaşanması nedeniyle zor duruma düşen muhafazakâr iktidar, protestoları sindirmek ve önüne geçmek amacıyla yasal düzenlemeler gerçekleştirmiştir. Bu düzenlemelerle güvenlik güçlerinin fotoğraf ve video yoluyla kayıt altına alınmaları yasaklanmış, protesto gösterilerine katılanlara yüksek miktarlarda cezalar belirlenmiş, İspanyol polislerinin muhaliflere ve gazetecilere yönelik bir kara liste hazırlamasının ve rastgele kimlik kontrolü yapabilmesinin önü açılmıştır. Ortaya çıkan bu durum ‘Faşizm İspanya’ya geri döndü’ yorumlarının yapılmasına neden olmuştur (“ Fascism Is Back In Spain”, 2014).

Ekonomik krizin etkilerinin yoğun şekilde hissedildiği 2011 yılının Mayıs ayında, Indignados Hareketi ilk kitlesel gösterilerini gerçekleştirmiştir. Ülke çapında 60 şehre yayılan hareketin ortaya çıkış motivasyonu yaşanan ekonomik durgunluk ve siyasilere yönelik tepki olmuştur. Hareketin ortaya çıkışıyla ilgili birtakım görüşler öne sürülmüştür. Buna göre hareketin ortaya çıkışının yakın zamanda İspanya’da yaşanmış olan bir dizi protesto ve kampanyaların sonucunda gerçekleştiği ileri sürülmüştür. Bu protesto ve kampanyaların; 2008 yılındaki Bologna Sürecine bağlı olarak ortaya çıkan üniversite reformu karşıtı protestolar, işsizlik ve sosyal güvencesizlik, uygun fiyatlı konut eksikliği, internet özgürlüğü ve diğer konularla ilgili kampanyalar olduğu belirtilmiştir (Flesher Fominaya, 2014, s. 167). Bu görüşün yanında yine benzer şekilde 2000’li yıllarda yaşanan bazı kitlesel protestoların Indignados Hareketi’nin ortaya çıkışına zemin hazırladığı görüşü mevcuttur. Bu görüşe göre Irak’ın işgaline verilen destek nedeniyle 2002 yılında yaşanan hükümet karşıtı protestolar, 2008 yılındaki Bologna Süreci karşıtı protestolar ve 2010 yılında yaşanan genel grev Indignados Hareketi’ne zemin hazırlamıştır (Güler, 2015, s. 347). Genel olarak bakıldığında 2000’li yılların başından Indignados Hareketi’nin ortaya çıkışına kadar olan süreçte meydana gelmiş olan gösteri, protesto ve kampanyaların Hareket’in ortaya çıkmasına

zemin hazırlayan toplumsal tepkiyi beslediği söylenebilir. Indignados Hareketi, İspanya toplumunun ekonomiden siyasete kadar çeşitli konularda yıllardır süren memnuniyetsizliğinin ve tepkisinin dışa vurumu olarak meydana gelmiştir.

İktidar partileri tarafından yürütülen ekonomi politikalarının ve küresel ekonomik krizin neticesinde ortaya çıkmış olan ekonomik durgunluğa yönelik söylemler Hareket'in temel söylemleri arasında yer almıştır. 'Siyasilerin ve bankacıların ellerindeki ürünler değiliz' sloganıyla on binlerce insan protestolara katılmıştır (Romanos, 2013, s. 203). Hükümet tarafından uygulanan ekonomi politikalarından ve küresel ekonomik krizden olumsuz etkilenen kesimler, beyaz yakalı ve mavi yakalı işçiler Indignados'un toplumsal tabanını oluşturan kesimler olmuşlardır. Bunun yanında Hareket, ortaya çıktığı andan itibaren gençlerden özellikle de genç işsizlerden destek görmüştür (Peterson vd., 2013, s. 378).

İnsanları gösterilere katılmaları için meydanlara çağıran önemli aktörlerden biri Juventud Sin Futuro (Geleceksiz Gençlik) Hareketi olmuştur (Flesher Fominaya, 2014, s. 168). Hareketin, kısa zaman içinde gençlerin yanı sıra toplumun ve İspanya sivil toplumunun büyük kesiminden de destek bulduğu görülmüştür. Gösterilere katılanlar kendilerini sağ ya da sol olarak değil birey olarak tanımlamışlardır (Marti, 2015, s. 133). Gösteriler sürerken protestoculardan bazıları sokak türü faaliyetleri protestolarına dâhil etmek istemiş ve oturma eylemi gerçekleştirerek şehir merkezindeki trafiği engellemişlerdir. Polis gruba müdahale ederek bazı kişileri tutuklamıştır. Bu gelişmenin ardından 40 kişilik bir grup tutuklulara destek vermek ve gösterilere devam etmek amacıyla Puerta del Sol Meydanı'nda oturmaya devam etmiştir. Böylelikle kalıcı bir kamp oluşturma ve oturma eylemini sürdürme fikri doğmuştur. Bu oturma eylemi göstericiler tarafından Acampada Sol olarak isimlendirilmiştir (Romanos, 2013, s. 203).

Kampın organizatörleri bir manifesto hazırlamışlardır. Bu manifestoda kendilerini özgürce ve gönüllü şekilde bir araya gelen, hiçbir parti ya da birliği temsil etmeyen ve değişim talep eden bir topluluk olarak tanımlamışlardır. Böylelikle Indignados ile siyasi parti ve oluşumlar arasında bir bağlantı olmadığı somut şekilde ifade edilmiştir. Yayınlanan manifestoda işsizliğin azaltılması; sağlık, eğitim ve toplu ulaşım gibi kamu hizmetlerinde yüksek kalitede hizmet sunulması; bankaların ve finansal kurumların düzenlenmesi; seçim kanununda düzenlemeler yapılması gibi talepler yer almıştır (Flesher Fominaya, 2014, s. 172). Yeni bir toplum talebiyle değişim isteyen grup, hak ettikleri amaç uğrunda barışçıl şekilde mücadele edeceklerini ve tutuklanan göstericilerin salıverilmesini istediklerini belirtmiştir (Elola, 2011). Kamusal alanı işgal eden ve sayıları giderek artan göstericiler 'Ayrılmıyoruz' (No nos vamos) dövizleriyle oturma eylemlerini sürdürmüşlerdir. İnsanları meydanlara davet eden posterlerde yazanlar arasında 'Biz sistem karşıtı değiliz, sistem bize karşı!', 'Siyasetçilerimiz vatandaşın değil piyasaların çıkarı için yönetiyor!', 'Sokağa çıkın çünkü 35 yıl boyunca kesintisiz çalışmazsanız emekli maaşınız olmayacak!', 'Sokağa çıkın çünkü İspanya gençliğinin % 50'si işsiz!', 'Sizin sosyal haklarınız kesintiye uğrarken bankalara kamu sübvansiyonları veriyorlar!' gibi ifadeler yer almıştır (Flesher Fominaya, 2014, s. 170).

Puerta del Sol Meydanı'nda kamp kurmuş olan göstericiler kendi içlerinde bir organizasyon kurmuş ve farklı konularla ilgilenmek üzere çalışma grupları ve komiteler oluşturmuşlardır. Bunlar altyapı, gıda, temizlik, genişleme ve iletişim komiteleri olmuştur. Eylemlerin planlanması, bağışların kabul edilmesi, kampta bulunanlara yiyecek ve içecek temininin organizasyonu, kamp alanında asayişin ve temizliğin sağlanması gibi faaliyetler oluşturulan komiteler aracılığıyla gerçekleştirilmiştir. Daha geniş kitlelere ulaşabilmek amacıyla iletişim komitesi aracılığıyla bir Twitter hesabı oluşturulmuş ve bir blog başlatılmıştır. Oluşturulan iletişim komitesi Indignados Hareketi'ne dair yazı, resim, videoların paylaşımını yapma ve toplumu Hareket hakkında bilgilendirme amacıyla yoğun şekilde interneti kullanmıştır. Böylelikle Indignados Hareketi sosyal medya aracılığıyla da sesini duyurmaya başlamıştır. Sosyal medya üzerinden yapılan paylaşımlarda #spanishrevolution etiketi kullanılmış ve kısa süre içerisinde en fazla bahsedilen etiketlerin sıralandığı Trending Topic listesine girmiştir (Ramirez Blanco, 2018, s. 118, 121-122).

Puerta del Sol Meydanı'nda oluşturulan kamp alanı insanlara düşüncelerini paylaşabilme ve farklı düşünceler üzerinde tartışabilme imkânı sağlamıştır. Mevcut sosyo-ekonomik problemler ve eğitim, çevre, seçim sistemi gibi temel konular üzerine tartışmalar yapılmasına ve farklı çözüm önerileri sunulmasına zemin hazırlanmıştır. Kurulan doğrudan demokrasi sistemiyle herkesin karar alma süreçlerine katılabildiği bir ortam oluşturulmuş, alınacak kararların belirlenmesi için düzenli olarak toplantılar yapılmış ve kısa süre içerisinde Meydan, bir nevi siyaset okulu haline gelmiştir. Kamp alanı oturma eylemine katılanlar açısından heterojen bir görünüm sergilemiştir. İspanya'nın içinde bulunduğu sorunlardan rahatsızlık duyan ve siyasilere tepki göstermek isteyen herkes kamp alanında yer almıştır. Herkesin düşünce ve fikirlerini ifade edebildiği bir toplumsal hareket örneği sergilenmiştir (Ramirez Blanco, 2018, s. 133). Bölgesel seçime kadar olan süreçte 'Demokrasi diyorlar ama öyle değil (Lo llaman democracia y no lo es)' sloganı en popüler sloganlardan biri haline gelmiştir. 20 Mayıs akşamı 20 binden fazla gösterici Puerta del Sol Meydanı'nda toplanmış ve 'Sessiz Çılgılık (Grito Mudo)' olarak isimlendirilen İspanya tarihinin en büyük sivil itaatsizlik eylemlerinden birini gerçekleştirmiştir. 22 Mayıs'ta yapılan bölgesel seçimler Acampada Sol açısından birtakım sonuçlar doğurmuştur. Ekonomik durumun yanında İspanya siyasetinin de eleştirildiği kamp, 22 Mayıs'ta gerçekleşen bölgesel seçimlerin ardından dağılma sürecine girmiştir. Başlatılan hareketin nasıl sürdürüleceğine dair günler süren toplantı ve tartışmalardan sonra 12 Haziran günü kamp dağıtılmıştır. Yerel meclisler şeklinde devam eden Indignados Hareketi, 2014 yılına dek eylemlerini sürdürmüş fakat eylem sayıları giderek azalmıştır. 27 gün boyunca Puerta del Sol Meydanı'nı işgal eden Acampada Sol'un ortaya çıkışı kendisinden sonra gerçekleşecek olan toplumsal hareketler açısından küresel bir tetikleyici olmuştur. Uluslararası düzeyde yeni bir dalganın başlamasını beraberinde getirmiştir (Ramirez Blanco, 2018, s. 141-143).

Indignados Hareketi'nin başlaması ve oturma eylemiyle birlikte ortaya çıkan Acampada Sol başlangıçta kurumsal siyaseti etkilememiş fakat Hareket'in düşünceleri ve talepleri ilerleyen süreçte İspanya siyasetinde belirgin şekilde görünür hale gelmiştir. Sivil bir şekilde örgütlenmiş olan Indignados Hareketi'nin toplum üzerindeki etkisi zaman içinde azalmış olsa da 2014 yılına geldiğinde Hareket'e

katılan göstericilerin de aracılığıyla Podemos (Yapabiliriz) Partisi'nin ortaya çıkışına zemin hazırlanmıştır. Indignados Hareketi'nin siyasi örneği olarak ortaya çıkan partinin ele aldığı konular arasında Indignados Hareketi ile benzer şekilde İspanya'nın iki partili siyasi sistemi ve ekonomi alanında yaşanan krizler yer almıştır. Partiyi ortaya çıkararak dinamiklere bakıldığında ise yine Indignados Hareketi ile benzer şekilde farklı grupların Podemos'un çatısı altında bir araya geldiği görülmüştür. Geniş bir katılımcı profiline sahip olan ve 'Gerçek demokrasi hemen şimdi (Democracia Real Ya)' sloganıyla organize olan parti, uygulanan kemer sıkma politikaları ve anti demokratik uygulamalara muhalefet ettiğini ifade etmiştir (Yıldırım, 2015, s. 997-998). Her türlü siyasi desteği, ideolojiyi reddeden Indignados Hareketi'nden siyasi bir harekete dönüşüm, parti tarafından bir gereklilik olarak ifade edilmiştir. Indignados Hareketi tarafından ortaya çıkarılan muhalif enerjinin bir partiye aktarılması durumunda kaybolabileceği dolayısıyla Indignados'un yarattığı muhalefet ve değişim kanalının devamı için siyasi alanda temsilin gerekli olduğu ifade edilmiştir. Podemos'un, hareketin ruhuna uygun şekilde mümkün olduğu kadarıyla yatay biçimde örgütlendiği belirtilmiştir (Özdemir, 2017, s. 245).

Partinin kurucusu olan ve sol siyasi gelenekten gelen Pablo Iglesias (2015, s. 18), partinin çekirdeğini oluşturan grubun Madrid Complutense Üniversitesi'nden gelen bir grup araştırmacı ve öğretim görevlisi; Juventud Sin Futuro (Geleceksiz Gençlik) Hareketi, çeşitli öğrenci dernekleri ve diğer siyasi ve sosyal organizasyonlardan gelen bireylerin yanı sıra Indignados Hareketi'nden gelen kişilerden meydana geldiğini ifade etmiştir. Podemos'un kuruluşunda etkili olan aktörlerden bir diğeri ise Izquierda Anticapitalista (Antikapitalist Sol) isimli örgüt olmuştur. Sol siyasi çizgide kurulan Podemos Partisi'nin başlangıçta Izquierda Unida (Birleşik Sol) ile Avrupa Parlamentosu seçimlerinde bir ittifak cephesi olarak hareket etmesi planlanmış fakat Izquierda Unida'nın reddetmesiyle Podemos, ittifak olmadan seçimlere girmiştir (Rodríguez-Teruel vd., 2016, s. 563). Podemos hem sahada hem de yerel merkezlerde etkin hale gelebilmek amacıyla Circulos (Çevreler) adı verilen yerel örgütlenmeler kurmuştur. Indignados Hareketi tarafından Puerta del Sol Meydanı'nda kurulan kampta kararların alınması amacıyla oluşturulmuş olan komisyonlar ve kampın dağıtılmasının ardından aktif hale gelen mahalle meclisleri Circulos'un temellerini oluşturmuştur. Diğer bir deyişle Indignados Hareketi'nin örgütlenme biçimi Podemos Partisi için bir zemin ve örnek teşkil etmiştir. Bu nedenle Circulos örgütlenmeleri, Podemos Partisi tarafından Indignados Hareketi'ne atıfla 'yeni işlerin yeni insanlar tarafından aynı ruhla yapılacağı' örgütlenmeler olarak nitelendirilmiştir (Díaz-Parra ve Jover-Báez, 2016, s. 10). Circulos'ların yanı sıra internet üzerinden düzenlenen toplantılar aracılığıyla da topluma ulaşılmaya çalışılmıştır. Bu toplantılarda yapılan oylamalar, seçimler öncesinde aday belirleme süreçlerinin internet oylamaları şeklinde yapılması, partinin izleyeceği politikalara dair kararların internet üzerinden oylanması gibi yöntemlerle doğrudan demokrasi örneği sergilenmiştir (Özdemir, 2017, s. 249). Podemos'un ülke çapında varlık gösterebilmesi ise Izquierda Anticapitalista örgütünün sayesinde olmuştur. Örgütün önde gelen pek çok ismi Podemos'ta liderlik görevlerinde yer almışlardır.

Böylelikle Podemos, tanınmış isimler sayesinde ulusal çapta örgütlenmiş ve görünür hale gelmeye başlamıştır.

Podemos'un söylemlerine bakıldığında temel olarak mevcut ekonomik durumun ve İspanya'nın iki partili siyasi sisteminin eleştirildiği görülmüştür. Bu konuların yanında işsizlik, sosyal hizmetlerle alakalı sorunlar, kamu hizmetleriyle alakalı konular, barınma sorunu gibi konular üzerine de söylemler geliştirilmiştir. Partinin diğer partilere kıyasla sahip olduğu küçük mali destek, merkez partilere karşı söylem üretmek amacıyla Iglesias tarafından sıklıkla kullanılmıştır. Merkez partilerin sahip oldukları yüksek mali kaynakların yolsuzluklar aracılığıyla elde edildiği iddia edilmiştir. Genel seçimlere giden süreçte parti politikaları belirgin şekilde ortaya koyulmuştur. Podemos'un ortaya çıkışında etkili olan ekonomik sorunlar parti politikalarının temelini oluşturmuştur. Kamu harcamalarının artırılması, vergide sahtekârlığın önüne geçilmesi, miras ve emlak vergilerinin düzenlenmesi yoluyla zenginlerin vergi kaçırmalarının önüne geçilmesi, yeni bir konut yasasının oluşturulması gibi konular parti politikaları içinde yer almıştır (Stobart, 2015). Podemos'un ülke siyasetine dair politikalarına bakıldığında, İspanya'da siyasi değişimin temel ön koşulu olarak Sosyalist İşçi Partisi'nin geçilerek partinin ana muhalefet konumunun ele geçirilmesi hedeflendiği görülmüştür. Böylelikle ana muhalefet konumundayken, merkez sağ partisi olan Halk Partisi'nin zayıflatılarak iktidardan düşürülmesi hedeflenmiştir (Iglesias, 2015, s. 21).

Podemos Partisi kısa sürede siyasi alanda somut başarılar elde etmeye başlamıştır. 2014 yılının Mayıs ayında gerçekleştirilen Avrupa Parlamentosu seçimlerinde % 8 oranında oy alarak dördüncü parti konumuna gelmiş ve parlamentoda 5 sandalye elde etmiştir. Girilen ilk seçimde önemli bir başarı elde eden parti, 2015 yılındaki genel seçimde % 20,66 oranında oy alarak üçüncü sırada yer almış ve mecliste 69 sandalye elde etmiştir ("Podemos: Spain anti-austerity party", 2015). Böylelikle Podemos, Avrupa Parlamentosu'nun ardından İspanya ulusal siyasetinde de zemin kazanmaya başlamıştır. Podemos yakaladığı bu başarıyla birlikte İspanya'da uzun yıllardır sürmekte olan iki partili siyasi sistemi de sekteye uğratmıştır. Merkez sağ parti olan Halk Partisi ve merkez sol parti olan Sosyalist İşçi Partisinin bir önceki seçime kıyasla toplam oy kaybı % 23,2 olmuştur. Seçimin ardından Podemos'un lideri Iglesias, merkez sağ ve merkez sol partileri arasında yaklaşık 40 yıldır kurulmuş olan sırayla iktidar olma düzeninin sona erdiğini ifade etmiştir. Iglesias ayrıca partisinden seçilen milletvekillerinin sosyal adaleti savunan ve yolsuzluğa karşı mücadele edecek olan vekiller olduğunu vurgulamıştır (Kayaoğlu, 2015). Yine aynı yıl içinde gerçekleşmiş olan yerel seçimlerde Podemos'un destek verdiği Manuela Carmena Madrid Belediyesi başkanlığını kazanmıştır ("İspanya'da "Öfkeli", 2015). İspanya'nın bir diğer önemli kenti olan Barcelona'da yine Podemos'un destek verdiği aday Ada Colau belediye başkanlığını kazanmıştır (Bolelli, 2015). Yerel düzeydeki ilk ve en önemli başarılarını elde eden Podemos böylelikle yerel düzeyde de varlık göstermeye başlamıştır. 2016 yılındaki erken genel seçime Birleşik Sol Hareketi'yle ittifak kurarak Unidas Podemos (Birlikte Yapabiliriz) ismiyle giren parti % 21 oranında oy alarak üçüncü sıradaki yerini korumuştur ("Spanish election", 2016).

2016 yılındaki seçimler neticesinde kurulmuş olan azınlık hükümeti 2019 yılına geldiğinde dışarıdan aldığı desteği kaybedince erken genel seçime gidilmek durumunda kalmıştır. Nisan ayında yapılan erken genel seçimde Unidas Podemos ittifakı bir önceki seçime kıyasla % 6,7 oy kaybederek % 14,3 oranında oy almış ve 4. parti konumuna gerilemiştir. Seçimin ardından Podemos lideri Iglesias bir açıklama yapmış ve seçimden birinci çıkan Sosyalist İşçi Partisi ile koalisyona hazır olduklarını ifade etmiştir. Fakat hükümet kurmak için gösterilen çabalar sonuç vermemiş ve Kasım ayında ikinci bir genel seçime gidilmiştir. Bu seçimlerde Unidas Podemos'un oy kaybı devam etmiş ve % 12,8'e gerilemiştir. Fakat bu sonuçlarla parti, dördüncü sıradaki yerini korumuştur ("Spain - November 2019 general election", 2019). Alınan sonuçların ardından yapılan görüşmeler neticesinde Sosyalist İşçi Partisi ile Unidas Podemos ittifakı bir koalisyon hükümeti kurmak için anlaşmışlardır (Congar, 2020). Böylelikle Podemos, kuruluşundan bugüne dek olan süreçteki en büyük başarısını elde etmiş ve iktidara ortak olmuştur. Diğer bir deyişle parti, İspanya siyasetinde kalıcı olduklarını somut bir şekilde göstermiştir. 2019 yılında gerçekleşen bir diğer seçim Avrupa Parlamentosu seçimleri olmuştur. Mayıs ayında düzenlenen seçimlerde Unidas Podemos ittifakı % 10,17 oranında oy alarak 6 sandalye kazanmışlardır (European Parliament, 2019). Böylelikle Podemos, İspanya ulusal siyasetinde elde edilen sonuçların ardından Avrupa Parlamentosu'ndaki sandalye sayısını da korumayı başarmıştır.

3. LÜBNAN-BEYRUT MEDİNETİ HAREKETİ ÖRNEĞİ

Lübnan, Ortadoğu coğrafyasında yer alan ülkeler arasında tanımlanması en zor ülkelerden biridir. 17 farklı mezhebi barındıran yapısı nedeniyle Lübnan hem benzersiz bir ülke görüntüsü sergilemekte hem de sosyal ve siyasi açıdan oldukça istikrarsız bir yapı arz etmektedir (Özdemirci Cinal, 2019, s. 410). Yıllardır süregelen istikrarsız yapı ülkede yaşanan toplumsal hareketlere de yansımıştır. Yakın tarihe kadar ülkede meydana gelen toplumsal hareketler belirli dini ya da siyasi grupların organize ettiği ve bu grupların taleplerini dile getiren hareketler olmuştur. Dolayısıyla bu hareketler katılım sağlayan bireyler açısından heterojen bir görüntü sergilemekten uzak kalmışlar ve ele aldıkları konular açısından yeni toplumsal hareketler kapsamında değerlendirilememişlerdir. Fakat son on yıllık dönemde ortaya çıkan toplumsal hareketlerin öncekilerden farklı bir görüntü sergilediklerini söylemek mümkündür. Yıllardır var olan siyasi ve toplumsal istikrarsızlıkların bir çözüme kavuşturulamaması ve yönetimde yaşanan tıkanmalar nedeniyle toplumun her kesimini etkileyen ekonomi başta olmak üzere farklı konularda sorunların meydana gelerek kronikleşmesi Lübnan halkının mezhep gözetmeksizin bir araya gelmesine ve ortak bir tepki oluşturmalarına neden olmuştur.

Lübnan halkının heterojen şekilde bir araya gelerek toplumsal hareket meydana getirdikleri örneklerden biri 2015 yılında başlayan ve 'Çöp Protestoları' ismini alan protestolar olmuştur. Protestoların ortaya çıkışında etkili olan nedenlerin temelinde ülkenin siyasi istikrarsızlığı yatmaktadır. Yönetimde sürekliliğin sağlanamaması ve bölünmüş siyasi yapısı nedeniyle karar mekanizmasının uygun şekilde işlememesi kamu hizmetlerinde aksamalar yaşanmasına neden olmaktadır. Bu durum Lübnan halkının tepkisini çekmekte ve çeşitli protestolarla bu tepki somut hale gelmektedir. 2015

yılında başlayan Çöp Protestoları da bu duruma bir örnek olarak ortaya çıkmıştır. Çöpleri toplamakla görevli olan Sukleen firmasının sözleşme süresinin dolması ve en büyük çöp toplama alanlarından olan Na'ameh'in kapasitesinin dolması nedeniyle temmuz ayında kapatılması sorunun başlangıcı olmuştur (AbiYaghi vd., 2017, s. 77). Çöplerin düzenli olarak toplanmaması neticesinde çöplerin sokaklarda, boş alanlarda ve yol kenarlarında yığınlar halinde birikmesi nedeniyle temmuz ayının sonlarında protestolar başlamıştır.

Mezhep ayırt etmeksizin herkesi etkileyen çöp sorununun etrafında sivil bir hareket olarak başlayan protestolar kendisini önceki hareketlerden ayırmış ve mezhepler üstü bir dil geliştirmiştir. Protestocuların talepleri çöp sorununun çözülmesine yönelikken, çöplerin toplanmasıyla ilgili olarak yapılan ihalelere yolsuzluk karıştırıldığı iddiaları protestolara yeni bir boyut kazandırmıştır. Kamu hizmetlerine yönelik sorunun yanında yönetime yönelik bir sorunun ortaya çıkışı protestoların siyasi bir boyut kazanmasına ve protestocuların siyasi taleplerde de bulunmalarına yol açmıştır. Yolsuzluk iddialarının ortaya çıkışıyla birlikte protestocular, sağlık açısından ciddi sorunlar doğuran çöplerin toplanmasını birinci sıraya alarak bunun yanında yolsuzluk iddialarının araştırılması, Çevre Bakanı'nın istifa etmesi ve uzun süredir uzlaşamayan Cumhurbaşkanlığı seçimlerinde bir neticeye varılmasını talep etmişlerdir (Özdemirci, 2016a, s. 109).

Yönetimin krize çözüm bulmak için dahi bir araya gelemeyişi ve protestolar yaşanırken İçişleri Bakanı'nın tatilini sürdürmesi protestoların siyasi yönünü beslemiş ve protestoların sisteme yönelik bir eleştiri haline gelmesine neden olmuştur (Özdemirci, 2016b, s. 91). Protestolar, sosyal medya üzerinden organize edilmiş ve geniş kitlelere ulaşmıştır. Kokunuz çıktı (You stink!) sloganı üzerinden örgütlenen ve aynı slogan üzerinden bir grup oluşturan protestocular, protestolarla ilgili olarak sosyal medya üzerinden yaptıkları paylaşımlarında #youstink ve #wewantaccountability hashtaglerini kullanmışlardır (AbiYaghi, vd., 2017, s.77). "Lübnan'daki çöp krizi içinde yaşadığımız sistemin bir hatırlatıcısıdır", "Elektrik yok, su yok, güvenlik yok, başkan yok ve tüm bunların üstüne-çöp" ("You stink", 2015) gibi twitler atan protestocular sorunun sadece çöp krizi olmadığını, Lübnan'ın yıllardır kronikleşmiş olan sorunlarının çözülmesi gerektiğini ifade etmişlerdir. Burada dikkat çekilmesi gereken nokta protestocuların siyasi söylemlerinin belirli bir siyasi gruba, partiye, kişiye ya da yapılanmaya yönelik olmadığıdır. Protestocular siyasilere yönelik taleplerde bulunmalarına rağmen siyasi bir yönelimi, partiyi temsil etmemişlerdir. Tepkilerini bütün siyasilere yöneltmiş ve protestolar boyunca bütün siyasilerin eleştirildiği pankartlar ve dövizler taşımışlardır. Dolayısıyla bu hareketin siyasetle bağlantısı başlangıçta eleştirel söylem düzeyinde kalmıştır.

Protestolarda, Kokunuz Çıktı Grubu'nun haricinde başka oluşumlar da yer almıştır. Protestoların başlamasının ardından kurulan We Want Accountability grubu başta olmak üzere The People Want, To the Streets, Ecomovement, Legal Agenda isimleriyle kurulan gruplar benzer söylem ve sloganlarla protestolarda yer almışlardır. İsimleri sayılan grupların ortak talepleri arasında; çöp krizinin çözülmesi başta olmak üzere, protestoculara karşı güvenlik güçleri tarafından uygulanan şiddetin hesabının verilmesi ve sorumlu olan siyasilerin istifa etmesi gibi talepler gösterilebilir ("Social

Movement responding”). İrili ufaklı grupların çatısı altında farklı siyasi ve mezhepsel sınıflara mensup bireyler bir araya gelmiş ve Lübnan’ın içinde bulunduğu siyasi yozlaşmışlığa bağlı olarak meydana gelen çöp sorunu başta olmak üzere elektrik, su, sağlık hizmetleri gibi kamu hizmetlerinin yokluğuna karşı ortak şekilde seslerini ve güçlerini birleştirmişlerdir.

Protestoların organize edilmesinde aktif rol oynayan Kokunuz Çıktı Grubu, hareketin başlangıçta sahip olduğu sivil ve bağımsız karakterini korumak için yoğun çaba sarf etmiştir. Protestoları sabote etmek isteyen ve kendi çıkarları doğrultusunda harekete eklenmek isteyen kişi ve oluşumlar Grup tarafından dışlanmış ve bu kişi ve oluşumların başlatılan hareketle ilgili olmadıkları ifade edilmiştir (Özdemirci, 2016b, s. 92). Böylelikle Çöp Protestoları siyasi ya da mezhepsel olarak herhangi bir kişi ya da partiye kanalize olmadan/eklenmeden taleplerini dile getirmeye devam etmişlerdir. Protestocuların siyasi söylemler geliştirmesinde ve siyasi alana yönelik taleplerde bulunmasında etkili olan faktörlerin başında çöp sorununun ve diğer sorunların ülkedeki siyasi istikrarsızlıktan kaynaklandığını düşünmeleri gelmektedir. Ülkenin istikrarsız siyasi yapısı toplumsal yaşamın her alanına etki etmekte, mevcut sorunların çözüme kavuşturulmasını engellemekte ve yeni sorunların ortaya çıkmasına neden olmaktadır. Dolayısıyla protestocular, siyasi istikrarsızlığın bir sorun olmaktan çıkarılmasını ve böylelikle çöp sorunu dâhil olmak üzere ülkedeki mevcut diğer sorunların kalıcı bir çözüme kavuşturulmasını talep etmişlerdir.

Başlangıçta hiçbir siyasi ya da mezhepsel oluşuma ait olmayan, sivil ve bağımsız şekilde organize olan hareket, 2015 yılının sonlarına gelindiğinde hareketin içinden doğan siyasi bir oluşumla temsil edilmeye başlanmıştır. Temmuz ayında sivil olarak başlayan hareket, Eylül ayında Beyrut Medineti (Beyrut Benim Şehrim) isimli siyasi bir harekete evrilmiştir. Ülkedeki istikrarsız ve yozlaşmış siyasi yapıya yapılacak en etkili eleştiri ve muhalefetin yine siyasetin içinden yapılabileceği düşüncesi siyasi bir hareket kurulmasına giden yolu açmıştır. Belediye seçimlerinden kısa bir süre önce kurulan Beyrut Medineti Listesi Beyrut Amerikan Üniversitesi akademisyenleri ve çöp protestolarında yer alan aktivistler tarafından kurulmuştur. Gerçekleştirilen belediye seçimlerine Beyrut Medineti Listesi’yle katılan aktivistler böylelikle seslerini siyasi alanda da duyurmaya başlamışlardır. Siyasi hareketin içinde yer alan kişiler siyasi hareketin kuruluş nedenini şu şekilde ifade etmiştir; “ilk defa, vatandaşların sadece karar almaları için siyasetçilere baskı yapabileceklerini değil, karar verme süreçlerine katılma gücüne sahip olduklarını hissetmelerini istedik” (“Beirut Madinati”). Böylelikle mezhepsel gruplaşmalar altında sürdürülen siyasetin karşısında toplumdaki ve toplumun her kesimini temsil eden bir siyasi hareket iddiasıyla siyasi alana giriş yapmışlardır.

Kendilerini sivil bir hareket olarak tanımlayan Beyrut Medineti Listesi Lübnan halkının sosyal, ekonomik ve politik haklarını elde etmelerini; çevrenin, kültürel ve doğal mirasın korunmasını ve Lübnan siyasetindeki eylemlerde kamu yararının gözetilmesini temel bir ilke olarak benimsetmeyi hedefleyen politik bir alternatif oluşturmayı amaçladıklarını belirtmişlerdir. Bunun yanı sıra sağlık, gıda, eğitim ve iş gibi alanlarda eşit fırsatların sağlanması, altyapı problemlerinin çözülmesi, halkın yönetime katılmasının sağlanması siyasette hegemonya kurmuş olan kişi ve grupların devre dışı bırakılması gibi

konuların gerçekleştirilmesini hedeflediklerini ifade etmişlerdir. Siyasete yaklaşımlarının insan merkezli olduğunu belirten Beyrut Medineti Listesi sosyal güvenlik ve güvenlik sorunlarının giderilmesi, istihdam fırsatlarının yaratılması, sağlık, eğitim, barınma haklarının korunması gibi konularda taahhütlerde bulunmuştur. Irk, cinsiyet, din, siyasi görüş, milliyet ve sosyoekonomik duruma dayalı olan her türlü ayrımı reddeden Beyrut Medineti Listesi özgürlüklerin herkes için eşit olarak sağlanması ve kadın ile erkek arasındaki eşitliğin gerçek anlamıyla sağlanması gerektiğini ifade etmiştir. Çevresel, sosyal, siyasal alandaki amaç ve taahhütlerinin yanı sıra Hareket ekonomi alanına dair de birtakım amaç ve öneriler sıralamıştır (Beyrut Medineti). Çöp Protestolarının doğurduğu bir siyasi hareket olan Beyrut Medineti, protestocuların sahip olduğu; siyasi alanda yaşanan istikrarsızlık ve yozlaşmanın ortaya çıkan sorunların çözümünde bir engel olduğu ve bu durumun yeni sorunlara da yol açtığı düşüncesi üzerine siyasi programını inşa etmiştir. Genel itibariyle bakıldığında Lübnan'ın mevcut problemleri olan sağlık, ekonomi, sosyal haklar, kamu hizmetleri ve mezhepsel ayrışma gibi konulara yönelik çözüm önerileri ve taahhütler içeren bir siyasi program geliştirdikleri görülmüştür.

Kadın ve erkek aday sayısının eşit olduğu ve farklı mezhepsel aidiyetleri olan bireylerin bir araya getirildiği 24 kişilik listeye seçimlere giren hareket, seçimlerde oyların % 35'ini almış fakat koltuk kazanamamıştır (Atallah, 2016). Siyasi kazanç elde etmek için siyasi alanda yer almadıklarını ifade eden Hareket adaylarından Rana Khoury; seçimlerde koltuk kazanamamış olsalar bile iktidarda bulunanları tedirgin ettikleri için olumlu bir şey elde ettiklerini ifade etmiştir. Bunun yanında iktidarda olanlara vatandaşları olması gerektiği gibi temsil edemediklerini ve hizmet veremediklerini hissettirdiklerini belirtmiştir ("Not their city", 2016). Genel itibariyle bakıldığında mezheplere dayalı siyasi yaşamın sürdürüldüğü Lübnan'da seçimlerden kısa bir süre önce kurulan ve herhangi bir mezhepsel yahut siyasi geçmiş bağı olmayan bir hareket açısından elde edilen oy oranı dikkat çekmektedir. Ortaya çıkan bu tablo Lübnan halkının mezhepsel aidiyetlere dayanmayan şekilde oy verme eğilimi gösterebileceğinin bir işareti olarak okunabilir. Elde edilen sonuç Lübnan'ın yıllardır süren sorunlarına yönelik olarak Hareket tarafından getirilen çözüm önerileri ve taahhütlerin Lübnan halkı tarafından kabul gördüğünün ve halkın da bu yönde bir değişim/iyileşme istediğinin bir göstergesi olarak ele alınabilir. Beyrut Medineti'nin elde ettiği destek ana akım siyasi partilerin dikkatini çekmiş ve bu partileri birtakım yeni hamleler yapmaya itmiştir. Sünni kesimin desteklediği Beyrut Listesi Beyrut Medineti'nin programını taklit etmeye başlamış, Sağ akım Marunî Hristiyan partisi ise çevresel konuları ele alan söylemler geliştirmeye ve yolsuzlukla mücadele konusuna eğilmeye başlamıştır (Louthan, 2017, s. 38). Ortaya çıkan durum şunu göstermiştir ki toplumsal bir hareketten doğan siyasi bir hareket ana akım partileri tedirgin edebilecek ve politikalarında değişiklik yapmaya götürebilecek etkiye sahip olabilmektedir. Dolayısıyla Beyrut Medineti Listesi girdiği seçimlerde koltuk kazanamamış olsa dahi siyasi aktörlerin davranışlarına etki etmesi ve bu aktörlerin, Lübnan halkının dile getirdiği sorunlara kısmen de olsa eğilmesine yol açması bir başarı olarak okunabilir.

Protestolar devam ederken hükümet bir çözüm planı ortaya koymuştur. Atık toplama firmalarının yüksek fiyatlar talep etmesi nedeniyle çöpleri toplama işinin belediyelere verilmesinin

öngörüldüğü çözüm planına göre “kapatılan Na’ameh çöp toplama merkezi bir haftalığına tekrar açılacak, toplama merkezi olarak ülkenin kuzeyindeki Serar Akkar Beldesi ve Cebel-i Lübnan’daki el-Masna bölgelerindeki merkezler kullanılacak, güneyde yer alan Sayda kenti atık sınıflandırma merkezi olarak kullanılacak ve son olarak atıklar Beyrut’un kuzeyindeki Burc Hammud’da toplanacaktır” (“Lübnan’da çöp krizine”, 2015). Alınan bu kararlara rağmen çöp sorunu 2018 yılının ortalarına dek çözülememiştir. 2018 yılında açılan ihale sonucu çöpleri toplama, taşıma ve süpürme işleri Türk-Lübnanlı şirketlerin ortaklığına verilmiş olsa da (“Beyrut’un çöplerini”, 2018) 2020’nin Mayıs ayında çöp sorunu yeniden gündeme gelmiştir. Belirlenen çöp depolama alanının kapasitesinin dolması nedeniyle çöpler yeniden sokaklarda birikmeye başlamıştır. Sokaklarda yığılan çöpler Covid-19 pandemisi nedeniyle her zamankinden daha fazla endişe uyandırmış fakat henüz soruna kalıcı bir çözüm getirilememiştir (Karabacak, 2020). Ülkedeki sorunların temelinde yıllardır süregelen siyasi istikrarsızlığın ve yozlaşmanın yattığını düşünen protestocular, yönetime karşı söylemlerin de yer aldığı protestolarını belli aralıklarla 2020 yılına dek sürdürmüşlerdir. Siyasi bir harekete dönüşürken hedeflediği amaçlara kısmen ulaşan ve belirli oranda kazanım elde eden Beyrut Medineti Listesi bir sivil toplum örgütü olarak faaliyetlerine devam etmiştir. Çöp sorununun devam etmesi nedeniyle sürdürülen protestolarda Beyrut Medineti Listesi başta olmak üzere diğer grupların da yer aldığı görülmüştür.

4. PODEMOS PARTİSİ VE BEYRUT MEDİNETİ LİSTESİ’NİN KARŞILAŞTIRMALI ANALİZİ

Çalışmanın bu bölümünde; örnek olay olarak ele alınan Indignados Hareketi ve Beyrut Medineti Hareketi’nin yeni toplumsal hareketler paradigmasıyla örtüşen yönleri ifade edilerek bu hareketlerin neden yeni toplumsal hareket olarak ele alındığı somut şekilde ortaya koyulacaktır. Ardından bu toplumsal hareketlerin neticesinde ortaya çıkan ve ortaya çıkış nedenleri, organize olma biçimleri, katılan bireylerin profilleri, talepleri, siyasi harekete dönüşme süreçleri ele alınmış olan Podemos Partisi ve Beyrut Medineti Listesi’nin siyasi hareket olarak amaçları, elde ettikleri kazanımlar ve ortaya çıktıkları ülke siyasetine etkileri bakımından karşılaştırmaları yapılacaktır.

Indignados Hareketi yeni toplumsal hareketler paradigması bağlamında değerlendirildiğinde hareketin ortaya çıkışı, ele aldığı konular, harekete katılan bireylerin profili, hareketin amaçları ve örgütlenme aşamasında kullanılan araçlar yönlerinden bu paradigmayla örtüştüğü görülmüştür. Hareketin ortaya çıkışına bakıldığında siyasi bir parti yahut oluşumun etkili olmadığı aksine siyasetten bağımsız bireylerin bir araya gelmesiyle başladığı görülmüştür. Hareketin ortaya çıkışında rol oynayan siyaset dışılık, harekete katılan bireylerin profillerinde de kendini göstermiştir. Harekete katılan bireyler kendilerini siyasi görüşlerinden bağımsız olarak tanımlamış ve bireysel olarak harekete destek verdiklerini ifade etmişlerdir. Dolayısıyla hareketin dile getirdiği sorunlardan etkilenmiş olan ve hareketin dile getirdiklerini talep eden her siyasi görüşten birey hareketin içinde yer almıştır. Indignados tarafından dile getirilen sorunlar ve talep edilenler hareketin yeni toplumsal hareketler paradigmasıyla örtüşen bir başka yönü olmuştur. Yaşanan ekonomik durgunluk ve siyasilere yönelik tepki ile başlayan

hareket ilerleyen zamanlarda kamu hizmetlerinde yaşanan eksikliğin giderilmesi, işsizliğin azaltılması, yaşanan ekonomik durgunlukta rol oynadığı düşünülen bankaların ve finans kurumlarının düzenlenmesi, sosyal hakların iyileştirilmesi gibi talepleri de içeren söylemler geliştirmiştir. Hareket tarafından dile getirilen talepler yahut güdülen amaçlar arasında siyasi yönden bir kazanım yer almamıştır. Göstericiler yaşam koşullarına, sosyal haklara ve ekonomiye dair değişim talebiyle hareket içinde yer almışlardır. Hareketin ortaya çıkışında ve geniş kitlelere ulaşmasında internetin yoğun şekilde kullanıldığı görülmüştür. Bu örgütlenme şekli de yeni toplumsal hareketlerin örgütlenme tarzıyla örtüşmüştür. Yukarıda ele alınanlar bağlamında bakıldığında Indignados Hareketi'nin yeni toplumsal hareketler çerçevesinde ele alınmasının uygun olduğu görülmüştür.

Beyrut Medineti Hareketi'nin yeni toplumsal hareketler paradigmasıyla örtüşmesinin Indignados Hareketi ile benzer şekilde olduğu görülmüştür. Hareketin ortaya çıkışında siyasi bir partinin ya da oluşumun etkili olmadığı görülmüştür. Hareketi başlatanları ve harekete destek verenleri bir araya getiren temel motivasyon Lübnan toplumunu ve siyasetini düzenleyen mezhepsel aidiyetler değil, hareketin dile getirdiği ortak sorunlar ve talepler olmuştur. Dolayısıyla farklı mezheplere mensup kişiler mezhepsel aidiyetlerini geride bırakarak ortak talepler etrafında hareketin içinde yer almıştır. Beyrut Medineti Hareketi tarafından dile getirilen sorunlara ve hareketin taleplerine bakıldığında kamu hizmetlerindeki eksikliğinin ön plana çıkarıldığı ve bu konularda bir iyileşme talep edildiği görülmüştür. Gösteriler sürerken ortaya çıkan yolsuzluk iddialarının ardından göstericiler Lübnan siyasetine dair taleplerde bulunmuş olsalar da bu talepler mevcut sorunların çözümüyle ilişkili talepler olmuştur. Harekete katılanlar ülkedeki siyasi istikrarsızlığın çözümünü talep ederken doğrudan siyasi iktidar talebinde bulunmamışlardır. Dolayısıyla siyasi iktidar talebinin olmaması ve mevcut sorunlara yönelik çözüm talebinin vurgulanması Beyrut Medineti Hareketi'nin yeni toplumsal hareketler paradigması ile örtüşen bir başka yönü olmuştur. Hareketin ortaya çıkışında ve geniş kitlelere ulaşmasında sosyal medyanın yoğun şekilde kullanıldığı görülmüştür. Beyrut Medineti Hareketi'nin ortaya çıkışı, ele aldığı konular, harekete katılan bireylerin profili, hareketin amaçları ve hareketin örgütlenme ve geniş kitlelere ulaşma aşamasında kullanılan araçlar bakımından yeni toplumsal hareketler paradigması bağlamında değerlendirilebileceği görülmüştür.

Seçilen örnek hareketlerin ortaya çıktıkları ülkelerin toplumsal ve siyasi yapılarındaki farklılıklar, iki siyasi hareketin izledikleri yolun farklı oluşu bu hareketlerin doğurduğu etki ve sonuçları bakımından birtakım farklılıklar görülmesine neden olmuştur. Podemos Partisi'nin kurulması İspanya siyaseti açısından etkili ve kalıcı sonuçlar doğururken Beyrut Medineti Listesi için ortaya çıkan sonuç daha farklı olmuştur. Podemos, kurulduğu ilk yıldan itibaren seçimlerde başarı elde ederek İspanya siyasetinde kendine zemin bulmuştur. Ülkede yaklaşık 40 yıldır süren ve merkez sağ ve merkez sol partileri arasında paylaşılan iktidar düzeninin sona ermesine neden olmuştur. Kuruluşundan kısa bir süre sonra girdiği seçimlerde koltuk kazanan parti, 2020 yılında kurulan koalisyon hükümetinin içinde yer alarak kuruluşundan itibaren kısa süre içerisinde İspanya siyasetindeki yerini sağlamlaştırmıştır. Parti, kuruluşundan günümüze dek İspanya siyasetindeki yükselişini sürdürmüş ve kalıcı olduğunu

göstermiştir. Beyrut Medineti Listesi açısından ise durum daha farklı olmuştur. Hareket, girdiği ilk seçimde önemli oranda bir oy elde etmesine rağmen mecliste sandalye kazanamamıştır. Fakat buna rağmen Lübnan siyasetinde etkili olan siyasi aktörlerin politikalarına ve davranışlarına etki etmeyi başarmıştır. Mevcut siyasi aktörler Beyrut Medineti Listesi tarafından öne çıkarılan Lübnan halkının sorunlarına yönelik söylemler geliştirmişlerdir. Siyasi alana girerken sahip oldukları hedeflere kısmen ulaşan Hareket, zaman içinde siyasi alandaki etkinliğini azaltmıştır. Günümüzde ise siyasi alandan ziyade sivil toplum alanında etkinlik göstermektedir. İki siyasi hareket arasında görülen, bulunulan ülke siyasetinde yer edinme konusundaki bu farklılık birkaç nedenle açıklanabilir.

Birinci neden içinde doğdukları siyasi ortam ve seçmen davranışları olarak düşünülebilir. İki hareketin ortaya çıktıkları ülkeler farklı siyasi ortama sahiptirler. İspanya’da partiler siyasi görüşlere göre şekillenirken Lübnan’da siyasi partilerin oluşmasında mezhepsel aidiyetler etkili olmaktadır. Dolayısıyla bu durum, iki siyasi hareketin siyasi alanda yer edinme ve etki oluşturma potansiyellerini etkilemiştir. Anayasal monarşiyle yönetilen İspanya’nın siyasi yapısı yaklaşık 40 yıllık bir süreçte merkez sağ ve merkez sol oylarının çoğunlukta olduğu bir yapı sergilemiş olsa da yeni kurulmuş olan Podemos Partisi kısa süre içinde sağlam ve kalıcı bir zemin elde etmeyi başarmıştır. Podemos katıldığı 2014 yılındaki Avrupa Parlamentosu seçimlerinden başlayarak günümüze kadar olan süreçte ulusal düzeyde siyasi konumunu sağlamlaştırmıştır. Hem ekonomik durumdan hem de mevcut siyasi gelişmelerden hoşnut olmayan İspanyol seçmenin bir kısmının oy verdikleri partileri değiştirebildikleri ve kendi taleplerini daha iyi dile getirdiğini düşündüğü yeni bir siyasi partiye oy verebildikleri görülmüştür. Fakat siyasi yapısı tıpkı toplumsal yapısı gibi mezhepsel temellere dayanan Lübnan için çok daha farklı bir durum gözlenmiştir. Beyrut Medineti Hareketi’nin toplumsal bir hareket olarak ortaya çıktığı dönemde elde ettiği yüksek toplumsal destek, siyasi harekete dönüştüğünde kısmen aynı kalmıştır. Uzun yıllardır hem siyasi yapısı hem de toplumsal yapısı kesin mezhepsel sınırlarla belirlenmiş olan Lübnan açısından Beyrut Medineti’nin elde ettiği oy oranı oldukça yüksek olsa da bu oran Beyrut Medineti Listesi’nde yer alan adayların meclise girmesi için yeterli olmamıştır. Hem ekonomik durumdan hem siyasilerin yönetiminden hem de kamu hizmetlerinden memnun olmayan Beyrut halkı, taleplerini siyasilere duyurmak ve siyasilerin harekete geçmelerini sağlamak amacıyla kurulmuş olan Beyrut Medineti Listesi’ne gerekli siyasi desteği vermemişlerdir. Lübnan siyasetinde uzun yıllardır devam eden mezhepsel bölünme devam etmiştir. Dolayısıyla Lübnanlıların yıllardır süregelen siyasi tercihlerini değiştirme konusunda çekimser kaldıkları gözlenmiştir.

İki siyasi hareketin elde ettiği kazanımlar ve ülke siyasetinde edindikleri yerler arasındaki farklılıkların bir diğer nedeni olarak amaçları ve söylemleri gösterilebilir. Podemos Partisi siyasi sahneye çıktığı ilk andan itibaren hem Indignados Hareketi’nden gelen söylemleri devam ettirmiş hem de siyasi iktidarı hedefleyerek somut ve kalıcı başarı elde etmek istemişlerdir. İktidar talebi içeren söylem ve politikalarla İspanyol seçmene bu yönde mesaj verilmiştir. Beyrut Medineti Listesi ise siyasi alanda Podemos’a kıyasla daha farklı hedeflerle hareket etmiştir. Yukarıda ilgili bölümde bahsedildiği üzere, siyasi alanda bir kazanım elde etmek amacıyla hareket etmedikleri Beyrut Medineti Listesi’nin

mensupları tarafından da dile getirilmiştir. Hareket, siyasi alanda faaliyet göstermeye başlamalarındaki amacın siyasilere mesaj vermek ve siyasileri tedirgin etmek olduğunu ifade ederek aslında siyasi iktidar olma hedeflerinin olmadığını dile getirmişlerdir. İki siyasi hareket arasındaki bu amaç farkı, elde ettikleri sonuçlara da yansımıştır. Podemos Partisi halen siyasi alanda etkinliğini sürdürürken Beyrut Medineti Listesi sivil toplum alanında faaliyetlerini sürdürmektedir.

Podemos Partisi ve Beyrut Medineti Listesi'nin ortaya çıktıkları ülkelerin siyasetlerine etkileri farklı oranda ve farklı şekillerde olmuştur. Podemos'un etkilerine bakıldığında partinin, İspanya siyasetine hızlı ve sağlam zemine oturan bir giriş yaptığı görülmüştür. Kuruluşundan kısa bir süre sonra hem Avrupa Parlamentosu seçimlerinde hem de genel seçimlerde elde ettiği oy oranları partinin İspanya siyasetinde kalıcı olduğunu göstermiştir. 2020 yılında kurulan koalisyon hükümetinin ortağı olması partinin kuruluşundan günümüze dek elde ettiği en önemli başarı olmuştur. Böylelikle partinin İspanya siyaseti açısından dönüştürücü bir etkisi olduğu söylenebilir. Beyrut Medineti Listesi'nin etkilerine bakıldığından ise daha farklı bir tablo ortaya çıkmıştır. Siyasi iktidar hedefi taşımayan Beyrut Medineti Listesi'nin Lübnan siyasetine etkisi sınırlı kalmıştır. Hareketin katıldığı ilk seçimde elde ettiği sonuçlar mevcut partileri tedirgin etmiş ve birtakım hamleler yapmalarına neden olmuştur. Bu hamleler Beyrut Medineti'nin programının taklit edilmesi ve Beyrut Medineti tarafından dile getirilen ve çözümü talep edilen konuların söylem düzeyinde ele alınması ile sınırlı kalmıştır. Dolayısıyla Beyrut Medineti'nin Lübnan siyaseti açısından dönüştürücü bir etkisinin olduğu söylenememektedir.

5. SONUÇ

Yeni toplumsal hareketlerin siyasi harekete dönüşmesinin ele alındığı bu çalışmada İspanya'da ortaya çıkmış olan Indignados Hareketi ve Lübnan'da ortaya çıkmış olan Beyrut Medineti Hareketi örnek olaylar olarak ele alınmıştır. Çalışmanın ilk bölümünde yeni toplumsal hareketler paradigmasının ortaya çıkışı ve yeni toplumsal hareketlerin özellikleri açıklanarak teorik arka plan ortaya koyulmuştur. İkinci ve üçüncü bölümlerde; örnek olarak seçilen toplumsal hareketlerin ortaya çıkışı, talepleri, amaçları, örgütlenme biçimleri, harekete katılan bireylerin profilleri ve hareketin elde ettiği sonuçlar ele alınmıştır. Çalışmanın dördüncü bölümünde ise Indignados Hareketi ve Beyrut Medineti Hareketi yeni toplumsal hareketler paradigması bağlamında incelenerek bu hareketlerin ortaya çıkış nedenleri, amaçları, dile getirdikleri talepler, örgütlenme biçimleri ve harekete katılan bireylerin profilleri yönlerinden yeni toplumsal hareketler paradigması ile örtüşen yönleri ortaya koyulmuştur. Ardından bu iki toplumsal hareket neticesinde ortaya çıkmış olan Podemos Partisi ve Beyrut Medineti Listesi siyasi hareket olarak amaçları, elde ettikleri kazanımlar ve ortaya çıktıkları ülke siyasetine etkileri bakımından karşılaştırmalı olarak ele alınmıştır.

Literatürde yer alan yeni toplumsal hareketlerin siyasi amaç taşımadığı ve siyasetle ilişkilerinin olmadığı yönündeki genel kabullerin aksine bu hareketler ortaya çıkışlarından bir süre sonra siyasi bir harekete dönüşmüşlerdir. Ele alınan örnek hareketlerden Beyrut Medineti, siyasi alana girmelerinin nedenini iktidarda olanları tedirgin etmek, yanlış bir yönetim sergilediklerini ve halkı temsil

edemediklerini göstermek olduğunu ifade etmiştir. Daha farklı bir ifadeyle siyasete girmelerindeki amaç iktidarı hedeflemeleri değil seslerini farklı bir yoldan duyurma ihtiyacı olmuştur. Indignados Hareketi neticesinde ortaya çıkmış olan Podemos Partisi ise iktidar hedefi olan bir parti olarak siyasi alana dâhil olmuştur. Diğer bir ifadeyle siyasi alana girme amacı mevcut partilerle mücadele ederek hem seslerini yeni bir mecrada duyurmak hem de taleplerini elde edebilecekleri gücü kazanmak olmuştur. Böylelikle ele alınan iki örnekte siyasi alana girme konusunda birbirinden farklı motivasyonların etkili olduğu görülmüştür. Tespit edilen birinci motivasyon; siyasi hareketin ortaya çıkışına zemin hazırlayan toplumsal hareket tarafından dile getirilen taleplerin, farklı bir alanda yani siyaset çerçevesinde dile getirilmesi iken ikinci motivasyon ise siyasi iktidar talebiyle siyasete dâhil olmaktır. Böylelikle yeni toplumsal hareketlerin farklı amaçlarla siyasi bir harekete dönüştükleri görülmüştür.

İnceleme neticesinde varılan sonuçlardan bir diğeri ise yeni toplumsal hareketler neticesinde ortaya çıkmış olan siyasi aktörlerin başarı elde etmelerinin içinde bulunulan ülkenin siyasi yapısına bağlı olmadığı olmuştur. Hem siyasi partilerin siyasi görüşler neticesinde oluşturulduğu İspanya’da hem de siyasi partilerin mezhepsel aidiyetlere dayalı olarak oluşturulduğu Lübnan’da toplumsal hareketler sonucunda ortaya çıkmış olan siyasi hareketlerin taşıdıkları hedefler doğrultusunda belirli kazanımlar elde ettikleri görülmüştür. Bunun yanında toplumsal hareketlerin toplumdan gördüğü desteğin siyasi harekete dönüştüklerinde aynı kalmadığı ve toplumsal yapının seçmen davranışları üzerinde etkili olduğu görülmüştür. Uzun yıllardır yerleşmiş olan oy verme davranışlarının değiştirilmesi ele alınan iki örnek için aynı oranda gerçekleşmemiştir. İktidarın, yaklaşık olarak kırk yıla yakın süredir merkez sağ ve merkez sol partiler arasında değiştiği İspanya’da siyasi yapı iki partili şekilde süregelmiştir. Bu yapının değişebilir olduğu Podemos Partisi’nin elde ettiği oy oranları ve koltuk sayıları ile somut şekilde görülmüştür. Toplumsal yapının mezhepsel ayrışma ekseninde kesin sınırlarla şekillendiği Lübnan’da siyasi yapı da bu mezhepsel ayrışmanın bir yansıması olarak şekillenmiştir. Dolayısıyla bireylerin oy verme davranışlarını belirleyen unsur mezhepsel aidiyetleri olmuştur. Bu nedenle, herhangi bir mezhepsel yapıyı temsil etmeyen Beyrut Medineti Listesi’nin elde ettiği oy oranı sınırlı olmuştur. Böylelikle yeni toplumsal hareketler neticesinde ortaya çıkmış olan siyasi hareketlerin siyasi alanda kazanım elde etmelerinin birden çok faktöre bağlı olduğu ve ülkeden ülkeye farklılık sergilediği görülmüştür.

Çalışma neticesinde varılan bir diğer sonuç ise toplumsal hareketlerin siyasi bir harekete dönüşme sürecinde etkili olan faktörlerle ilgili olmuştur. Indignados Hareketi ve Beyrut Medineti Hareketi’nin kültürel, coğrafi ve siyasi olarak birbirinden farklı özellikler sergileyen İspanya ve Lübnan’da yer alması ve ortaya çıkan bu toplumsal hareketlerin farklı motivasyonlarla ortaya çıkmış olması, toplumsal bir hareketin siyasi bir harekete dönüşme ihtimalinin belirli bir bölgenin toplumsal, siyasi yahut kültürel yapısıyla ilgili olmadığını göstermiştir. Yukarıda ifade edildiği üzere bu iki toplumsal hareketin siyasi harekete dönüşmelerinde kültürel, coğrafi ve siyasi özelliklerden bağımsız olarak toplumsal hareket tarafından dile getirilen taleplerin siyasi alanın sınırları dâhilinde dile getirilmek istenmesi ve siyasi iktidar talebi etkili olmuştur.

KAYNAKÇA

- Abiyaghi, M. vd. (2017). From isqat an-nizam at-ta'ifi to the Garbage Crisis Movement: Political Identities and Antisectarian Movements, R. Peri ve D. Meier, (Ed.), Lebanon Facing the Arab Uprisings içinde (73-91). Palgrave Macmillan. DOI 10.1057/978-1-352-00005-4_5
- Atallah, S. (2016). Despite its Loss at the Polls Beirut Madinati Provides Hope for Change. The Lebanese Center for Policy Studies. Erişim 24 Haziran 2020, <https://www.lcps-lebanon.org/featuredArticle.php?id=76>
- Beyrut Medineti. Siyasi Projemiz. Erişim 25 Haziran 2020, <https://beirutmadinati.com/>
- Beyrut'un çöplerini Türk şirketi toplayacak. (3 Mayıs 2018). Milliyet. Erişim 17 Haziran 2020, <https://uzmanpara.milliyet.com.tr/haber-detay/gundem2/beyrutun-coplerini-turk-sirketi-toplayacak/82000/82095/>
- Boggs, C. (1986). Social Movements and Political Power: Emerging Forms of Radicalism in the West, Philadelphia: Temple University Press.
- Bolelli, Ş. (25 Mayıs 2015). Barcelona ilk kadın belediye başkanını seçti. Anadolu Ajansı. Erişim 26 Temmuz 2020, <https://www.aa.com.tr/tr/dunya/barcelona-ilk-kadin-belediye-baskanini-secti/43881>
- Calhoun, C. (1993). "New Social Movements" of the Early Nineteenth Century. Social Science History, 17(3), 385-427. DOI 10.2307/1171431
- Çetinkaya, Y. D. (2014). Toplumsal Hareketler, Ş. Kardaş ve A. Balcı, (Ed.), Uluslararası İlişkilere Giriş (3. Baskı) içinde (701-710). İstanbul: Küre Yayınları.
- Civil Society Knowledge Centre. Beirut Madinati. Erişim 24 Haziran 2020, <https://civilsociety-centre.org/party/beirut-madinati>
- Civil Society Knowledge Centre, Social Movement responding to the Lebanese Garbage Crisis. Erişim 24 Haziran 2020, https://civilsociety-centre.org/party/social-movement-responding-lebanese-garbage-crisis#_ftn8
- Congar, K. (7 Ock 2020). İspanya'nın demokrasi tarihinde bir ilk: 42 sene sonra koalisyon hükümeti kuruldu. Euronews Türkçe. Erişim 26 Temmuz 2020, <https://tr.euronews.com/2020/01/07/ispanya-nin-demokrasi-tarihinde-bir-ilk-42-sene-sonra-koalisyon-hukumeti-kuruldu>
- Dede, A. (2018). Talepkâr Bir Hareket Olarak Yeni Toplumsal Hareketler. Uluslararası Sosyal Bilimler Dergisi, 2(13), 48-66.

- Diaz-Parra, I. ve Jover-Báez, J. (2016). Social movements in crisis? From the 15-M movement to the electoral shift in Spain. *International Journal of Sociology and Social Policy*, 36(9/10), 1-16. DOI 10.1108/IJSSP-09-2015-0101
- Elola, J. (22 Mayıs 2011). El 15-M sacude el sistema. *El Pais*. Erişim 25 Temmuz 2020, https://elpais.com/diario/2011/05/22/domingo/1306036353_850215.html
- European Parliament. (25 Eylül 2019). 2019 European election results: Spain. Erişim 26 Temmuz 2020, <https://europarl.europa.eu/election-results-2019/en/national-results/spain/2019-2024/>
- Fascism Is Back In Spain. (21 Aralık 2014). *Rabble*. Erişim <http://www.rabble.ie/2014/12/21/fascism-is-back-in-spain>
- Flesher Fominaya, C. (2014). *Social Movements and Globalization*, London: Palgrave Macmillan.
- Güler, M. A. (2015). Kriz ve Yeni Toplumsal Hareketler: 'İşgal Et' Örneği. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 17(3), 330-362.
- Habermas, J. (1981). *New Social Movements*. *Telos*, 49, 33-37.
- Heywood, A. (2011). *Global Politics*, Houndmills, Basingstoke, Hampshire: Palgrave Macmillan.
- Hoffman, B. (2007-2008). İnternette Demokrasi İndirmek? İnternetin Latin Amerika'da Vatandaşlık Haklarını İlerletme Potansiyeli ve Sınırlamaları. *Uluslararası İlişkiler*, 4(16), s.97-113.
- Iglesias, P. (2015). Understanding Podemos. *New Left Review*, s.7-22.
- Inglehart, R. ve Flanagan S. C. (1987). Value Change in Industrial Societies. *The American Political Science Review*, 81(4), 1289-1319. DOI 10.2307/1962590
- İspanya'da "Öfkeliiler" siyaset sahnesinde rol almaya başladı. (13 Haziran 2015). *Euronews Türkçe*. Erişim 26 Temmuz 2020, <https://tr.euronews.com/2015/06/13/ispanya-da-ofkeliler-siyaset-sahnesinde-rol-almaya-basladi>
- Karabacak, S. (9 Mayıs 2020). Lübnan'da çöp krizi yeniden gündemde. *Anadolu Ajansı*. Erişim 17 Haziran 2020, <https://www.aa.com.tr/tr/dunya/lubnanda-cop-krizi-yeniden-gundemde/1834614>
- Kayaoğlu, A. (21 Aralık 2015). İspanya Başbakanı Mariano Rajoy ittifak arayışında. *Euronews Türkçe*. Erişim 26 Temmuz 2020, <https://tr.euronews.com/2015/12/21/ispanya-basbakani-mariano-rajoy-ittifak-arayisinda>

- Louthan, T. (2017). From Garbage to Green Space: The Rise of Beirut Madinatı. *New Perspectives in Foreign Policy*, 13, 36-40.
- Lübnan'da çöp krizine çözüm planına onay. (10 Eylül 2015). Anadolu Ajansı. Erişim 17 Haziran 2020, <https://www.aa.com.tr/tr/dunya/lubnanda-cop-krizine-cozum-planina-onay/12453>
- Marti, J. B. (2015). The 15-M: A Bet for Radical Democracy, M. Kaldor ve S. Selchow, (Ed.), *Subterranean Politics in Europe* içinde (119-140). Houndmills, Basingstoke, Hampshire: Palgrave Macmillan. DOI 10.1057/9781137441478_5
- Middle East Eye. (9 Mayıs 2016). Not their city: Beirut Madinatı loses in Lebanon's first poll in six years. Erişim 24 Haziran 2020, <https://www.middleeasteye.net/news/not-their-city-beirut-madinati-loses-lebanons-first-poll-six-years>
- Offe, C. (1985). *New Social Movements: Challenging the Boundaries of Institutional Politics*. *Social Research*, 52(4), 817-868. DOI 10.1007/978-3-658-22261-1_12
- Olofsson, G. (1988). After the Working-Class Movement? An Essay on What's 'New' and What's 'Social' in the New Social Movements. *Acta Sociologica*, 31(1), 15-34. DOI 10.1177/000169938803100103
- Özdemir, C. O. (2017). Öfkeden Umuda: İspanya'da Popülist Siyaset ve Podemos. *Mülkiye Dergisi*, 41(1), 231-258.
- Özdemirci, A. S. (2016a). Lübnan 2015, K. İnat ve M. Ataman, (Ed.), *Ortadoğu Yıllığı 2015* içinde (101-118). İstanbul: Açılım Kitap.
- Özdemirci, A. S. (2016b). Suriye İç Savaşı'nın Lübnan'a Etkileri (2011-2016). *Türkiye Ortadoğu Çalışmaları Dergisi*, 3(2), 76-105. DOI 10.26513/tocd.272252
- Özdemirci Cinal, A. S. (2019). Ne Devletle Ne Devletsiz: Lübnan'da Sivil Toplum Meselesi, F. Cicioğlu, (Ed.), *Ortadoğu'da Sivil Toplum: İmkanlar ve Kısıtlılıklar* (1. Baskı) içinde (405-437). Ankara: Kadim Yayınları.
- Peterson, A. vd. (2013). Is there New Wine in the New Bottles? Participants in European AntiAusterity Protests 2010-2012. ECPR General Conference Paper, Bordeaux.
- Pichardo, N. A. (1997). *New Social Movements: A Critical Review*. *Annual Review of Sociology*, 23, 411-430.
- Podemos: Spain anti-austerity party banging on doors of power. (21 Aralık 2015). BBC. Erişim 26 Temmuz 2020, <https://www.bbc.com/news/world-europe-35150771>
- Porta, D. vd. (2006). *Globalization from Below: Transnational Activists and Protest Networks*, Minneapolis/London: University of Minnesota Press.

- Ramirez Blanco, J. (2018). *Artistic Utopias of Revolt*, London: Palgrave Macmillan.
- Rodriguez-Teruel, J. vd. (2016). Fast and Furious: Podemos' Quest for Power in Multi-level Spain. *South European Society and Politics*, 21(4), 561-585. DOI 10.1080/13608746.2016.1250397
- Romanos, E. (2013). Collective Learning Processes within Social Movements: Some Insights into the Spanish 15-M/Indignados Movement, C. Flesher Fominaya ve L. Cox, (Ed.), *Understanding European Movements içinde* (203-219). Routledge.
- Spanish election: PP wins most seats but deadlock remains. (27 Haziran 2016). BBC. Erişim 26 Temmuz 2020, <https://www.bbc.com/news/world-europe-36632276>
- Stobart, L. Understanding Podemos (3/3): 'Commonsense' policy. *Left Flank*. Erişim 26 Temmuz 2020, <https://left-flank.org/2015/01/02/understanding-podemos-33-commonsense-policies/>
- Spain - November 2019 general election. *Politico*. Erişim 26 Temmuz 2020, <https://www.politico.eu/europe-poll-of-polls/spain/#97379>
- Şentürk, Ü. (2006). Küresel Yeni Sosyal Hareketler ve Savaş Karşıtlığı. *C.Ü. Sosyal Bilimler Dergisi*, 30(1), 31-46.
- Topal Demiroğlu, E. (2014). Yeni Toplumsal Hareketler: Bir Literatür Taraması. *Marmara Üniversitesi Siyasal Bilimler Dergisi*, 2(1), 133-144. DOI 10.14782/SBD.201416304
- Yıldırım, Y. (2015). Avrupalı Toplumsal Hareketlerin Yükselişi: 2012-2014 Arası Kurulan Birliktelikler. *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, 70(4), 983-1002. DOI 10.1501/SBFder_0000002379
- You stink: The fight to get rubbish off Beirut's streets. (28 Temmuz 2015). BBC. Erişim 22 Haziran 2020, <https://www.bbc.com/news/blogs-trending-33656778#>



TÜRKİYE’DE EMEK PİYASASI POLİTİKALARINDA YENİ BİR DÖNEM: İŞSİZLİK YARDIMI

A NEW ERA IN LABOR MARKET POLICIES IN TURKEY: UNEMPLOYMENT RELIEF

Mehmet ÖÇAL¹, Adem KORKMAZ²

1. Arş. Gör., Burdur Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, mocal@mehmetakif.edu.tr, <https://orcid.org/0000-0001-6973-2611>
2. Prof. Dr., Burdur Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi, Rektörlük, ademkorkmazcan@hotmail.com, <https://orcid.org/0000-0002-6969-347X>

Öz

Yurttaşlarını işsizliğin sebep olduğu sorunlar karşısında korumak kendisini sosyal devlet olarak tanımlayan her refah rejiminin temel amaçlarından bir tanesini teşkil etmektedir. Refah rejimleri bu amaç doğrultusunda uyguladığı emek piyasası politikaları ile doğrudan veya dolaylı istihdam olanakları meydana getirmekte veya işsizliğin sebep olduğu gelir kaybını tazmin etmektedir. Günümüz dünyasında etkileri halen devam eden COVID-19 salgını bahsedilen işsizlik riskini çok daha tehlikeli bir hale getirmiş, salgın sebebiyle tüm dünyada milyonlarca insan işsiz kalmıştır. Liberteryen kapitalizmi benimsemiş liberal refah rejimlerinin süreci yönetmekteki başarısızlıkları korporatist anlayışla kurgulanmış sosyal politika eylemlerinin önemini bir kez daha ortaya koymuştur. Bu kriz ortamında işsiz kalan bireylerin refah düzeylerinin korunmasında ise pasif emek piyasası politikaları olarak tasnif edilen uygulamalar tek çıkış yolu olarak görülmektedir. Bu çalışma ile işsizlik olgusu ile refah rejimleri arasındaki ilişkiden yola çıkılarak dünyada ve Türkiye’de uygulanan emek piyasası politikaları incelenmiş, salgının refah rejimlerinin emek piyasası politikaları ve emek piyasalarına müdahale biçimlerinde meydana getirdiği değişiklikler analiz edilmiştir. Gerçekleştirilen analizler çerçevesinde Türkiye’de kısıtlı bir şekilde de olsa ilk defa “işsizlik yardımı” uygulamasına başvurulduğu görülmüştür. Uygulamanın Türkiye’de uygulanan emek piyasası politikaları açısından yeni bir döneme işaret ettiği düşünülmektedir.

Anahtar Kelimeler: Sosyal Politika, Refah Rejimleri, İşsizlik Yardımı, Emek Piyasası Politikaları, COVID-19,

Abstract

Protecting its citizens against the problems caused by unemployment is one of the main goals of every welfare regime that defines itself as a social state. Welfare regimes provide direct or indirect employment opportunities with labor market policies implemented for this purpose or compensate for the loss of income caused by unemployment. The COVID-19 epidemic, the effects of which still continue in world, has made the mentioned unemployment risk much more dangerous, and millions of people have remained unemployed all over the world due to the epidemic. The practices classified as passive labor market policies are regarded as the only way out for the protection of the welfare levels of individuals who are unemployed due to the crisis. In this study, starting from the relationship between unemployment and welfare regimes in the world and labor market policies implemented in Turkey were examined and the changes in welfare regimes' labor market policies and ways of intervention in labor markets were analyzed due to the outbreak. The analysis showed that for the first time in Turkey, albeit limited, "unemployment relief" has been applied. This application in terms of labor market policies in Turkey is thought to mark a new era.

Keywords: Social Policy, Welfare Regimes, Unemployment Relief, Labor Market Policies, COVID-19,

Makale Türü Article Type
Araştırma Makalesi Research Article

Başvuru Tarihi Application Date
07.09.2020 09.07.2020

Yayına Kabul Tarihi Admission Date
06.11.2020 11.06.2020

DOI

<https://doi.org/10.30798/makuiibf.791419>

EXTENDED SUMMARY

Research Problem

The social state has committed to protecting its citizens against all social risks and is built on an understanding that develops interventionist policy sequences in order to increase their welfare levels. Social policies, on the other hand, constitute the main starting point for achieving the aim. Social policies that have been shaped in the perspective of “Humanitarian Perspective” have become an indispensable tool in which welfare regimes resolve social issues from unemployment to women's rights. One of the most serious of the highlighted social risks can be shown as unemployment. Unemployment, which can arise in different causes and ways, deprives individuals of income, physically and psychologically, and causes wounds that are difficult to heal. The phenomenon also poses a serious threat to public authority, as it distorts social justice and social peace. The negativities caused both by the individual, the state and the society have turned unemployment into one of the priority intervention areas in terms of welfare regimes. The aim of the study, which has been constructed with a humanitarian point of view, is to interpret unemployment in the world and analyze the change caused by COVID-19 in the welfare regime policies applied against unemployment. With the contraction caused by the epidemic in all markets, millions of people around the world remained unemployed, and most welfare regimes could not implement an effective process in combating unemployment. In these conditions, passive labor market policies are seen as the only solution for the compensation of the income losses incurred by the unemployment employees. Within the scope of the study, the relationship between unemployment and welfare regimes was not a winner and the importance of integrated and participatory practices in achieving success in labor market policies was demonstrated. Application of unemployment benefits for the first time in Turkey in the framework of the analysis has been shown to fight again within the COVID-19 to implement. The effect is transformed into continuous application is an important step in the development of social protection afforded to citizens in Turkey is very important in terms of permanence.

Research Questions

In today's world where unemployment has gained a different dimension, the problems caused by unemployment on individuals have become more prominent. The phenomenon of unemployment can have devastating effects on individuals. Protecting citizens from these physical and/or psychological effects has become one of the main goals of welfare regimes. Welfare regimes try to minimize the effects of unemployment on their citizens through labor market policies. However, the effectiveness and efficiency of these policies arise as a matter of serious debate today. At this point, the main question of the study penned in the world and in Turkey as the effectiveness of labor market policies implemented against unemployment emerges. working with Covid-19 outbreak in Turkey within the scope of social assistance implemented a "unemployment assistance" cannot be discussed and handled..

Literature Review

Labor market policies have been the subject of many researches, and are policy indexes that are still the subject of ongoing debates in terms of both theory and practice. It is seen that the concept is divided into two as "Active Labor Market Policies" and "Passive Labor Market Policies" in the literature. According to this; Policies that try to reduce their effects through policies aimed at creating employment or increasing employability before unemployment occurs are called "Active Labor Market Policies", while policies based on the understanding of compensating the negativities caused by unemployment are called "Passive Labor Market Policies".

Methodology

The study is structured as a research article based on literature review and policy analysis. Welfare regimes and unemployment policies are discussed in the first part of the study, which consists of three parts. Labor market policies adopted in the second part are analyzed with tables and data, and in the third part, recently implemented labor market policies in our country are discussed in terms of "unemployment benefit" application.

Results and Conclusions

As a result, Turkey at the Covid-19 outbreaks with life passed "Cash Fee Support" and "Family Assistance Relief" labor market is a milestone in terms of policies, for the first time with these applications "Unemployment Relief" like policy is passed, however, it has been concluded that it is essential to increase the monetary amounts of these aids.

1. GİRİŞ

Sosyal devlet, yurttaşlarını tüm sosyal risklere karşı korumayı taaddüt etmiş, onların refah düzeylerini arttırmak amacıyla müdahaleci politika dizinleri geliştiren anlayış üzerine kurgulanmıştır. Sosyal politikalar ise gaye edinilen amacın gerçekleştirilmesinde ana hareket noktasını teşkil etmektedir. “İnsani Bakış Açısı” perspektifinde şekillendirilen sosyal politikalar günümüzde refah rejimlerinin işsizlikten kadın haklarına sosyal meseleleri çözümlendiği vazgeçilmez bir araç haline dönüşmüştür.

Vurgulanan sosyal risklerin en ciddilerinden bir tanesi işsizlik olarak gösterilebilir. Farklı sebep ve şekillerde ortaya çıkabilen işsizlik bireyleri gelirden mahrum bırakarak onları fiziksel ve psikolojik olarak yıpratmakta, iyileştirilmesi güç yaralara sebep olmaktadır. Olgu sosyal adalet ve sosyal barışı bozması sebebiyle aynı zamanda kamu otoritesinin için de ciddi bir tehdit oluşturmaktadır. Gerek birey gerek devlet gerekse toplum üzerinde sebep olduğu olumsuzluklar işsizliği refah rejimleri nazarında öncelikli müdahale alanlarından bir tanesi haline dönüştürmüştür.

İşsizlikle mücadelede emek piyasası politikaları, para politikaları ve maliye politikaları kamu otoriteleri tarafından başvurulan karşı eylemler olarak ön plana çıkmaktadır. Para ve maliye politikaları ziyadesiyle iktisadi dengeler üzerine kurgulanmış makro eylemlerden oluşmaktadır. İşsizliği talep yetersizliği ile ilişkilendiren ve bu yönde eylemlere dayanan maliye politikaları ve merkez bankası tarafından kontrol edilen para politikası araçları söz konusu politikaların içerikleri hakkında bilgi olarak verilebilir.. Ancak refah rejimlerinin tam istihdama ulaşmak ve işsizliğin etkilerini sınırlamak için kullandığı temel politikalar emek piyasası politikalarıdır. Refah rejiminin tipolojisine göre farklı tür ve şekillerde uygulanabilen emek piyasası politikaları uygulama açısından ikiye ayrılmaktadır. Aktif emek piyasası politikaları işsizliği ve sebep olduğu problemleri ortaya çıkmadan elimine etme amacı ile ziyadesiyle istihdam ve istihdam edilebilirliğin teşviki amacıyla uygulanan politikalar iken, pasif emek piyasası politikaları ise, işsizliğin bireylerde sebep olduğu gelir kaybını tazmin etmeye odaklanmış politikalarlardır. Geniş anlamda sosyal koruma prensibini benimsemiş refah rejimleri için; işsizliğin sifıra indirgenemeyen yapısı bu politikaların karma bir şekilde uygulanmasını zorunlu hale getirmektedir.

İşçi sınıfının ortaya çıktığı sanayi devriminden günümüze toplumsal barış ve refahın en ciddi tehdit unsurlarından bir tanesi olan gelen işsizlik bu geri beslemesini yitirmedeği gibi küresel krizler, salgın hastalıklar gibi olaylar sebebiyle etkilerini daha da keskin bir şekilde hissettirmeye devam etmektedir. Özellikle tüm dünyayı etkisi altına alan COVID-19 salgın hastalığının sebep olduğu olumsuzluklar ve bu olumsuzluklardan kaçınabilmek için getirilen sosyal izolasyon önlemleri iş gücü talebi açısından en başta iş gücü piyasalarını etkilemiş tüm dünyada işsizlik oranlarının benzeri görülmemiş şekilde yükselmesine sebep olmuştur. Aktif emek piyasası politikaları bağlamında yeni istihdam olanakları oluşturmanın da mümkün olmadığı söz konusu şartlarda, gelir kaybına uğrayan yurttaşların hayat standartlarının korunabilmesinde korporatist anlayışla şekillendirilmiş işsizlik yardımı ve işsizlik sigortası gibi pasif emek piyasası politikaları ön plana çıkmaktadır.

Bu koşullar altında prim-edim ilişkisine dayanan işsizlik sigortası uygulamaları faydalanma koşullarındaki kriterler sebebiyle tüm işsizleri kapsayan bir koruma perspektifi oluşturamamakta, koşulsuz ve primsiz şekilde uygulanan işsizlik yardımları günümüzdeki gibi kriz ortamlarında yurttaşların iyilik ve dirlik halinin korunmasında en etkili emek piyasası politikası olarak görülmektedir.

Sosyal demokrat ve muhafazakâr refah rejimlerinin vazgeçilmez bir emek piyasası politikası olarak yıllardır uyguladığı işsizlik yardımı, ülkemizde COVID-19 salgını ile mücadele kapsamında Cumhurbaşkanlığı Kabinesi tarafından açıklanan “Sosyal Koruma Kalkanı” kapsamında kısmen de olsa uygulamaya konulmuştur. Bu gelişmeler ile birlikte Türkiye’de uygulanan emek piyasası politikaları açısından bir “yeni bir dönem” e girildiği düşünülmektedir.

2. İŞSİZLİK VE REFAH REJİMİ İLİŞKİSİ ÜZERİNE

Çalışmak insanın en kadim ve kutsal eylemlerinden bir tanesi olarak görülebilir. Tarih boyunca insan; hayatını sürdürebilmek adına karşılıklı veya karşılıksız olarak emeğini sarf etmiş, hayatını sarf ettiği emeğinin çıktıkları üzerine inşa etmiştir. “Kölelik-Serflik” ten başlayan çalışma ilişkileri günümüzde insani bir ücret ve çalışma koşulları karşılığında “hak” olarak tanımlanmış, çalışmak isteyen her bireye iş bulmak veya işsizliğin sebep olduğu olumsuzlukları tazmin etmek refah rejimlerinin asli görevlerinden bir tanesi olarak kabul edilmiştir.

Kurumlar içerisinde en önemlisi devlet olarak gösterilmektedir. Kurumların oluşumu, güçlenmesi ve değişimi sürecinde devletin yerinin doldurulamaz olduğu ifade edilmektedir. Yazıya dökülen yasaların uygulanması, yurttaşların iyilik halinin korunması, yatırımların desteklenmesi, tanınan mülkiyet hakkı ve güvenliğin sağlanması devletin varlığı ile mümkün olabilmektedir. Tüm refah rejimi tipolojileri yukarıda sayılan gerekçelerden en az birisi sebebiyle devletin varlığı üzerinde mutabık kalmışlardır. Ancak vurgulanan eylemlerin her biri devletin destekleyici/müdahaleci anlayışının düzeyine bağlı olarak gerçekleşmektedir. Örneğin iktisadi gelişme için en uygun devlet tipolojisinin, küçük ve fazla vergi toplamayan devlet olduğu ileri sürülmekte oysa iç ve dış güvenliğini sağlayamayan, sosyal korumayı gerçekleştiremeyen, koyduğu yasaları uygulayamayan zayıf bir devletin iktisadi gelişmeyi ve yurttaşları arasında sosyal adaleti sağlayamayacağı aşikârdır (Pamuk, 2019: 47; Heywood, 2014: 53). Bu noktada devletlerin iktisadi, siyasi, sosyo-kültürel ve ekonomik sebeplerle benimsemiş oldukları değerleri onların politika üretme süreçleri ve ürettikleri politikaların tür/düzeylerini farklılaştırmaktadır. Çağdaş sosyal devlet anlayışının vazgeçilmezi olan sosyal politikalar da bu sebeplerden ötürü sınıflandırılarak farklı türlere ayrılmakta, sosyal sorunlara farklı düzey/türlerde cevap vermeye çalışmaktadır.

Bahsi geçen sosyal devlet anlayışı refah rejimi tipolojilerinin de temelini oluşturmaktadır. Sosyal devlet, liberal devletin bir ürünü olarak yirminci yüzyılın ikinci yarısında ortaya çıkmıştır. Sosyal devlet anlayışı liberal temeller üzerine yeni bir bina inşa etmek olarak betimlenebilecektir. Liberalizme sosyal bir doku kazandırmak amacıyla, mevcut sistemin insan üzerinde sebep olduğu olumsuzlukları gidermek için piyasaya devlet müdahalesi, sosyal devleti tanımlayabilecektir. Sosyal devleti liberal

devletten ayıran en temel özellik, sosyal yapının sadece bireylerden değil, bireyler tarafından inşa edilen sosyal, ekonomik veya mesleki kuruluşlardan meydana geldiği düşüncesinin benimsenmesidir (Göze, 2016: 203-207). Liberalizmin kendisinden ödün vererek sosyal devlet kuramını geliştirip hayata geçirmesinde, Doğu bloğunda yükselen ve işçi devrimi ile liberalizmin yıkılarak sınıfsız bir topluma geçilmesini amaçlayan sol fraksiyonun güçlenmesi ve Taylorist/Fordist üretim biçimlerinin toplumsal düzen üzerinde sebep olduğu tahribat etkili olduğu söylenebilir. Bahsedilen şartlar altında vurgulanan gaye ile ortaya çıkan sosyal devlet, tüm yurttaşlara asgari refah hizmeti sunan, tüm sosyal gruplara eşit sosyal haklar ve özgürlükler tanımlayan, bireylerin iyilik ve dirlik hali önündeki engelleri kaldırmayı amaçlayan devlet anlayışıdır.

Liberalizmin benimsemiş olduğu politikalar ve üretim süreçleri ile insana vermiş olduğu zararın yine devlet eli ile tedavi edilerek refahın artırılmasına dayanan sosyal devlet anlayışı, uygulayıcısının sosyo-ekonomik, siyasi ve kültürel durum/tercihlerine göre farklı düzeylerde uygulanmaktadır. Örneğin liberal anlayışın hâkim olduğu, dekomodifikasyondan bahsedilemeyen ülkelerde devlet tarafından gerçekleştirilen sosyal içerikli harcamaların GSMH içerisindeki payının çok düşük kaldığı, mutlak yoksulluk düzeyinde çok sınırlı bir kesimin sosyal korumanın içerisine alındığı görülürken, sosyal demokrasi anlayışının hakim olduğu yüksek düzey dekomodifikasyonun görüldüğü ülkelerde bireylere cömert sosyal politikalar ve sosyal yardımlar sağlandığı, evrensel bir sosyal koruma anlayışının benimsendiği söylenebilecektir. Kısaca sosyal devlet anlayışı uygulayıcısına göre farklı şekillerde hayata geçmektedir. Refah rejimi türleri veya tipolojileri bu sebeple bahsedilen değişkenlerin sınıflanması ile ortaya çıkmaktadır.

Refah devletinin ülkelere ve zamana göre farklı yorumlanması onun içeriğinin göreceleşmesi ile sonuçlanmıştır. Söz konusu görece uygulamaların tanımlanma ve sınıflandırma çalışmaları 1958'li yıllara kadar dayanmaktadır. Wilensky ve Leabeaux tarafından kaleme alınan eserde refah rejimleri “kalıntı” ve “kuramsal” olmak üzere ikiye ayrılmıştır. Yine Titmuss, “kalıntı” ve “kuramsal” refah rejimleri sınıflamasından yola çıkarak “kalıntı refah modeli”, “endüstriyel başarı-performans modeli” ve “kurumsal yeniden bölüşüm modeli” ni ortaya atmıştır. Farklı akademisyenlerce gerçekleştirilen bu sınıflamaların yanında refah rejimi tipolojisi hakkında en çok kabul gören çalışma Esping-Andersen gerçekleştirilmiştir. Esping-Andersen, refah rejimlerini sosyal harcamalar ve transfer harcamaları ile yeniden dağıtım fonksiyonlarını göz önüne alarak yeniden sınıflandırmış, refah rejimlerini; liberal, muhafazakâr ve sosyal demokrat olarak üçe ayırmıştır. İlerleyen yıllarda bu sınıflamaya; güney Avrupa refah rejimi, doğu Avrupa refah rejimi, sahra altı refah rejimi, uzak doğu refah rejimi gibi farklı gruplarda dâhil edilmiştir (Toprak, 2015: 171; Özdemir, 2005: 2-3; Topalhan, 2013: 242).

Kısaca değinmek gerekirse liberal refah rejimi, sosyal harcamaların ciddi bir şekilde sınırlandırıldığı, devletin piyasaya minimum düzeyde müdahale ettiği, temel anlamda yoksullukla mücadele üzerine kurgulanmış refah tipolojisidir. Sosyal koruma piyasa tarafından sağlanır bu sebeple dekomodifikasyon düşük seyirde gerçekleşir. Zayıf bir refah rejimi türü olarak görülen rejim; ABD, Kanada, Avustralya ve Japonya gibi ülkelerde uygulanmaktadır. Model, çalışarak sosyal yardımlara

hak kazanma (workfare) gibi sosyal politikanın ilkesine ters düşen uygulamaları da barındırmaktadır. Muhafazakâr refah rejimleri, korporatist müdahale anlayışının tarihsel bir arka plana sahip olduğu kıta Avrupası ülkelerinde görülen modeldir. Liberal refah rejimlerinin aksine sosyal uygulamacı kamu otoritesidir ve bu sebeple dekomodifikasyondan bahsedilebilecektir. Hristiyan motifleri ve aile dokusunun uygulanacak sosyal politikaları şekillendirdiği model kapsayıcı bir sosyal koruma sisteminin bulunduğu, nispeten cömert sosyal harcamaların gerçekleştirildiği, özellikle işgücü piyasalarına yoğun müdahalelerin görüldüğü refah rejimi türüdür. Üçüncü ve son olarak en küçük refah rejimi kümesi olan sosyal demokrat refah rejimleri karşımıza çıkmaktadır. Evrensel sosyal koruma anlayışı üzerine kurgulanan bu model; cömert sosyal harcamaların görüldüğü, sosyal haklar ve özgürlüklerin sınırlamaya tabi tutulmadığı, bireylerin refahları için piyasaya bel bağlamak zorunda olmadıkları, refah rejimi tipolojileri içerisinde en yüksek standartlara sahip refah rejimi modelidir. Bu model ziyadesiyle İskandinav ülkelerinde uygulamaya tabi tutulmaktadır. (Esping-Andersen, 1991: 26-29; McDonald ve Marston, 2005: 374-375; Stephens, 1995: 1).

Tablo 1. Esping-Andersen’in Refah Rejimi Sınıflandırması

	Liberal Refah Rejimi	Muhafazakâr Refah Rejimi	Sosyal Demokrat Refah Rejimi
Başlıca Uygulayıcısı	ABD, İngiltere	Almanya, İtalya	İsveç, Finlandiya
Düşünsel Zemini	Liberalizm	Korporatist Sosyal Politika	Sosyalizm
Dekomodifikasyon	Düşük	Orta	Yüksek
Sosyal Haklar	İhtiyaç Temelli	Prim-Edim İlişkili	Evrensel-Karşılıksız
Refah Uygulama Aracı	Karma Hizmetler	Transfer Harcamaları	Kamu Hizmetleri
Haklar	Düz Oranlı Ödenekler	Prim-Edim İlişkili Ödenekler	Yeniden Dağıtım Modeli
Sosyal Politikanın Sağlayıcısı	Piyasa	Devlet (mesleki)	Devlet (evrensel)

Kaynak: Yazar tarafından Bernhard Ebbinghaus ve Philip Manow, Introduction: Studying Varieties of Welfare Capitalism, Comparing Welfare Capitalism: Social Policy and Political Economy in Europe, Japan and the USA, London: Routledge, 2001, s. 8 ve Süleyman Özdemir, Sosyal Gelişim Düzeyleri Farklı Refah Devletlerinin Sınıflandırılması Üzerine Bir İnceleme, Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi, 2005, s.240 kaynaklarından derlenerek oluşturulmuştur.

Farklı düzey ve şekillerde de olsa tüm refah rejimleri sosyal risklere karşı eylem ve politikalar üretmekte, bireylerin refahlarını korumaya çalışmaktadırlar. Günümüz şartlarında bireylerin ve refah rejimlerinin karşılaştığı en ciddi sosyal risklerden bir tanesi işsizlik olarak görülmektedir. Bireyleri gelirden mahrum bırakan, onların fiziksel ve psikolojik iyilik halini bozan işsizlik, kamu otoritesi açısından iktisadi yapıyı bozan iktidarsızlıkların temelinde yatmaktadır (Yüceol, 2005: 493). Olgunun çok yönlü ve olumsuz etkisi tüm refah rejimi türlerini bir şekilde işsizlikle mücadele etmeye mecbur bırakmaktadır. Liberal refah rejimlerinde “workfare” şeklinde gerçekleşen mücadele, muhafazakâr ve sosyal demokrat refah rejimlerinde işsizliğe karşı istihdam oluşturma ve/veya işsizliğin sebep olduğu gelir kaybını tazmin etme şeklinde gerçekleşmektedir. Özetle refah rejimleri ile işsizlik arasında

mücadeleye bağlı ve sonuçları muğlak bir ilişki söz konusudur. Devam eden mücadele herhangi bir taraf galip gelememektedir. İşsizliğe karşı uygulanan eylem ve politikaların birçok parametreyi etkilemesi, uygulanmasındaki zorluklar ve uygulama maliyetlerinin yüksekliği, sonuçlarının uzun vadede ortaya çıkıyor olması, işsizliğin tür ve şekillerindeki farklılaşma, işsizliğin kriz ve benzeri olumsuzluklara çok hızlı ve derin tepki vermesi bu mücadelede refah rejimlerinin neden galip gelemediğini ortaya koyabilecektir.

Selamoğlu, refah rejimlerinin 1970'li yıllardan günümüze değin ekonomik ve sosyal sorunlarını çözümlenmekte tam manası ile başarılı olamadıklarını ifade ederek, işsizlik ve istihdama ilişkin politikaların ülkelerin yapısal özelliklerine göre geliştirilmesi gerekliliğini vurgulayarak çok eksenli politikaların önemine dikkat çekmiştir (Selamoğlu, 2002: 33-41).

Ortaya çıkışından günümüze refah rejimleri işsizliğin ortaya çıkardığı gelir adaletsizliği ve diğer sorunlardan bireyleri korumayı gaye edinmiştir. Ancak refah rejimi tipolojileri ve emek piyasası politikalarının çeşitliliği bahsi geçen korumanın sağlanmasını karmaşıklştırmaktadır. Refah rejimlerinin işsizlik kaynaklı eşitsizliği ortadan kaldırmada benimsemiş olduğu iki yol olduğu belirtilmektedir. Bunlardan birincisi istihdamın kamu eli ile teşviki iken ikincisi ise gelir kaybının tazmini olarak verilebilecektir. İzlenecek bu politikalar ile işsizliğe ve gelir adaletsizliğine karşı refah rejimlerinin güçlü bir direnç oluşturduğu ileri sürülmektedir (Rueda, 2015: 297-311). Ancak daha önce de belirtildiği gibi refah rejimlerinin farklı uygulamaları işsizlik oranlarının seyrini farklılaştırmaktadır. Örneğin Hollanda'nın işsizlikten ciddi oranda mustarip olduğu ifade edilirken, İsveç'in işsizlik oranlarının son derece düşük olduğu belirtilmektedir. Özellikle muhafazakâr ve sosyal demokrat refah rejimlerinin bazı ülkelerinde görülen yüksek işsizlik oranlarının cömert sosyal yardım ve sosyal harcamalardan kaynaklandığı ileri sürülmektedir (Ljungqvist ve Sargent, 1993: 1-2). Bununla birlikte bazı sosyal demokrat refah rejimlerinde malullük sigortası ile işsizlik sigortasının iç içe geçmesinin işsizlik oranlarını düşürdüğü, malullük sigortasının bir işsizlik sigortası gibi kullanımının bu yanılgıya sebep olduğu ileri sürülmektedir (Bratsberg, vd., 2010: 2).

Refah rejimleri ve işsizlik arasındaki ilişkinin çok sayıda çalışma yapılmasına rağmen tam olarak aydınlatılmadığı ifade edilmektedir. Bunun temelinde yatan gerekçenin ise refah rejimi harcamalarının etkinliğinin politikacılar ile ekonomistler arasında ortaya çıkardığı görüş ayrılığı ve iktisat disiplininin emek piyasaları üzerinde ayrıntılı bir analiz gerçekleştirememesi olduğu ileri sürülmektedir. Özellikle muhafazakâr ve sosyal demokrat refah rejimlerinde işsizlik oranlarının cömert transfer harcamaları ve sosyal yardımlar ile düşürülememesi söz konusu harcamalara ilişkin etkinlik tartışmalarını ortaya çıkarmaktadır. Her ne kadar söz konusu harcamalar eleştirilerin odağı olsa da gerçekleştirilen akademik çalışmalar, sosyal harcamalar ve transfer harcamalarının GSMH içerisindeki oranı ile işsizlik oranları arasında ters yönlü bir ilişki olduğunu ortaya koymaktadır (Ding, 2014: 196-217; Ercan ve Özar, 2000: 29).

Koray, günümüz dünyasında refah rejimleri ve işsizlik arasındaki ilişkinin yeniden düşünülmesi gerektiğini ifade ederek özellikle uzun süreli işsizliğin refah rejimleri için bir başarısızlık ve kaygı

unsuru olduğunu belirterek önleyici ve koruyucu politikalarda radikal değişiklikler vurgusuna dikkat çekmektedir. İşsizliğin muhafazakâr ve sosyal demokrat refah rejimlerinde ırkçılık ve yabancı düşmanlığı gibi sorunlara yol açtığı ifade edilerek sosyal bütünleşmenin tehdit altında olduğu ifade edilmektedir (Koray, 2007: 22-26). Özellikle kıta Avrupa’sının farklı refah rejimine sahip ülkelerinde işsizlik oranlarında yaşanan artış (Selek Öz ve Peri, 2019: 19-20) ve buna bağlı olarak ortaya çıkan sosyal dışlanma ile sosyal tabakalaşma olguları Avrupa’nın “birlik, dayanışma ve sosyal diyalog” a dayanan felsefi zeminini zedeleyerek “Ulus Devlet” lerin yeniden yükselişe geçeceği projeksiyonunu ortaya çıkarmaktadır. Günümüzde yaşanan COVID-19 salgını ile Avrupa’nın büyüme ve istihdam oluşturma boyutundaki zayıflığının (TİSK, 2008: 15) birleşmesi sebebiyle Avrupa’da gerek ülkeler arası ortaya çıkan krizler gerekse Avrupa toplumu içinde meydana gelen olaylar bu kanımızı destekler niteliktedir. Yeni sağ veya ilerici kapitalizm düşünsel temellerine dayanan “ulus devlet” lerin yeniden yükselişinin özellikle sosyal demokrat refah rejimlerinin evrenselliğe ve hak temelli yaklaşıma dayanan sosyal politika anlayışını; yurttaşlık ve mesleki yaklaşıma evireceği düşünülmektedir. Yarım asırdır refah rejimlerinin temel sosyal sorunu olan, COVID-19’un daha da harladığı işsizlik sorunsalı, yakın gelecekte refah rejimi tipolojilerinin yeniden sınıflanmasına kadar gidecek bir silsileyi beraberinde getirebilecek potansiyele sahiptir. Yine refah rejimi ve liberalizm arasında üçüncü bir yol olarak kabul edilen “sosyal yatırım devleti” anlayışının bu süreçte güç kazanması da olası görülmektedir.

Yurttaşlarını tüm sosyal risklerden korumayı taahhüt etmiş sosyal devletlerin bu gelişmelere nasıl tepki vereceği çalışmanın temel sorusu olarak karşımıza çıkmaktadır. Tarih boyunca birey, toplum ve devletlerin en ciddi sosyal sorunu olarak görülen işsizlik, günümüz dünyasını etkisi altına alan COVID-19 salgını ile çok daha tehlikeli bir hal almıştır. Salgın ile tüm piyasalarda talep ve para dolaşımı durma noktasına gelmiş, tüm sektörlerdeki müteşebbisler süreçte maliyetlerini azaltmak suretiyle ayakta kalabilmek için çalışanlarının bir kısmını veya tamamını işten çıkarmışlardır. Milyonlarca insanın işsiz kalması ile sonuçlanan bu silsile refah rejimlerinin işsizlikle mücadele yöntemlerini bir kez daha masaya yatırmasını elzem kılmaktadır. Süreci başarı ile yöneterek, işsiz kalan yurttaşlarının refah düzeylerini koruyabilen rejimlerin, korporatist müdahale anlayışını benimsemiş refah rejimleri ile koşulsuz sosyal yardımlar sunan refah rejimleri olduğu özellikle dikkat edilmesi gereken bir husustur. Buradan hareketle, COVID-19’un sebep olduğu şartlar içerisinde bireylerin uğradıkları gelir kayıplarının tazmininde işsizlik sigortası ve özellikle işsizlik yardımı uygulamaları bir çıkış yolu olarak betimlenebilecektir.

3. İŞSİZLİĞİ ÖNLEMEDE BİR REFAH REJİMİ ARACI OLARAK EMEK PİYASASI POLİTİKALARI

Refah rejimlerinin işsizlik sorununa müdahalesinin, devletlerin içinde buldukları ekonomik koşullara, işsizlik sorununa bakış açılarına, gelişmişlik durumlarına ve mali olanaklarına göre şekillendiği ifade edilmektedir. Bu noktada bazı gelişmiş ülkeler iş oluşturma, eğitim, iş paylaşma, sübvansiyonlar gibi çeşitli önlemlerle işsizliği azaltmayı amaçlayan politikalar izlerken, birçok refah

rejimi ise istihdamı arttırmayı amaçlayan politikalar yerine işsizliğin sebep olduğu sorunları giderici, gelir güvencesi sağlamaya yönelik politikaları tercih etmektedir (Tokol, 2000: 105).

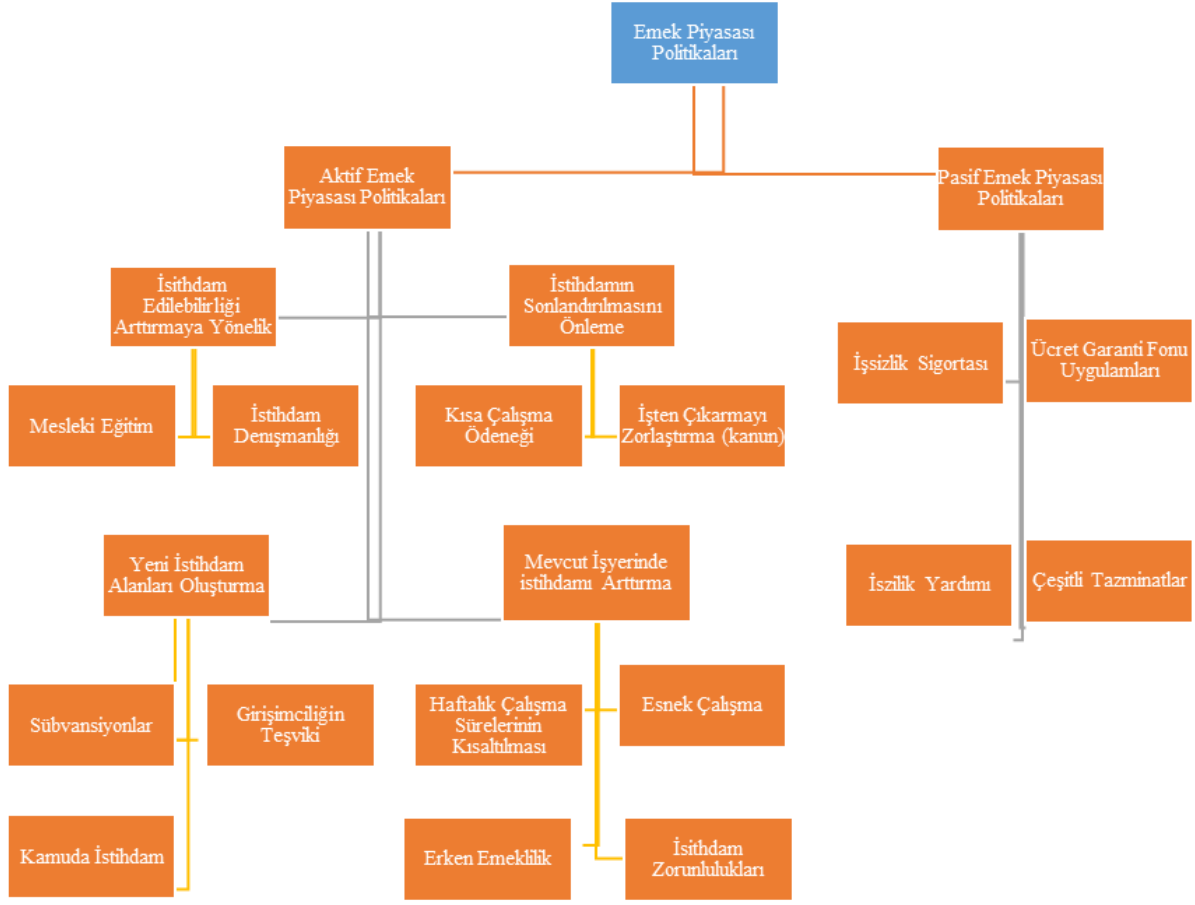
Refah rejimlerinin tam istihdama ulaşmak ve işsizliği sebep olduğu sorunları tazmin etmek (Mahiroğulları ve Korkmaz, 2018: 102), amacıyla emek talebinin artırılmasına yönelik dolaylı veya dolaysız şekilde uyguladığı sosyal ve ekonomik politikalara emek piyasası politikaları denmektedir (Seyyar, 2008: 195).

Biçerli, işsizlikle mücadelede OECD tarafından 7 grupta tasnif edilmiş emek piyasası politikalarını şu şekilde sıralamıştır (Biçerli, 2004: 45):

1. Kamunun eşleştirme ve danışmanlık hizmetleri,
2. Mesleki eğitim,
3. İstihdama özendirme (vergi ve girişimcilik teşvikleri vs.),
4. Gençlere yönelik istihdam politikaları,
5. Engellilere yönelik istihdam politikaları,
6. İşsizlik sigortası,
7. Erken emeklilik uygulaması.

İşgücü piyasasına yönelik düzenlemeler iki kategoride değerlendirilebilmektedir. İlk grupta yer alan politikalar, doğrudan veya dolaylı şekilde işe yerleştirmeyi arttırmayı, mesleki beceriyi geliştirmeyi, rehabilitasyonu kısacası “istihdam edilebilirliği” arttırmayı amaçlayan aktif emek piyasası politikalarıdır. Bu politikalar; istihdam teşvikleri, iş bulmayı kolaylaştırıcı kamu veya özel müteşebbis hizmetleri, mesleki ve işbaşı eğitim programları ile dezavantajlı kesimlere (genç, engelli, yaşlı, vs.) yönelik eylem ve düzenlemelerdir. İkinci grupta yer alan düzenlemeler ise işsizliğin sebep olduğu gelir kaybının tazmin eden düzenlemeleri içeren pasif emek piyasası politikalarıdır. Aktif bir kamu müdahale anlayışı gerektiren pasif politikaların sosyal refah devleti anlayışının bir ürünü olarak ortaya çıktığı ileri sürülmektedir (Sapançalı, 2007: 24). Bu açıklamalar ışığında OECD tarafından gerçekleştirilen sınıflamanın 1. ila 5. Numaraları arasında kalanlar aktif emek piyasası politikalarına, 6. ve 7. Numaralı uygulamalar ise pasif emek piyasası politikalarına girmektedir.

Şekil 1. Refah Rejimleri Tarafından Uygulanan Emek Piyasası Politikaları



Kaynak: Yazar tarafından Mahiroğulları ve Korkmaz, İşsizlikle Mücadelede Emek Piyasası Politikaları: Türkiye ve AB Ülkeleri, Bursa: Ekin Yayınları, 2017 kaynağından faydalanılarak oluşturulmuştur.

Genel itibariyle refah rejimleri tarafından uygulanan emek piyasası politikaları yukarıdaki gibi verilebilecektir. XX. Yüzyılın ilk çeyreğinden itibaren bazı ülkelerde pasif emek piyasası politikalarına başvurulmuş, ancak pasif politikaların işsizlik oranlarını düşürmekteki yetersizliği 1980'li yıllar sonrasında ikinci önlem olarak aktif emek piyasası politikalarının devreye sokulması sonucunu doğurmuştur. Bu geçiş sürecinde işgücünü istihdamda tutmak veya istihdam edilebilir niteliğe kavuşturmak, işsiz ve vasıfsız tutmaktan hem ekonomik hem de sosyal açıdan daha az maliyetli olması da etkili olmuştur (Mahiroğulları ve Korkmaz, 2018: 102).

3.1 Aktif Emek Piyasası Politikaları

Bazı kaynaklarda “planlı emek piyasası ekonomisi” olarak da geçen politikalar, piyasadaki emek arz-talebi arasındaki dengenin sağlanması amacıyla uygulanmaktadır. Hem kalitatif hem de kantitatif şekilde uygulanabilen aktif politikaların temel gayesi işsizliğin ortaya çıkmasını engellemek olarak verilebilecektir (Tuna ve Yalçıntaş, 1999: 41-42). Bir diğer ifade ile bu politikaların amacı piyasaları işler hale getirmek olarak verilebilecektir (Gün, 2017: 65).

İşsizlerin iş bula zorluklarını giderme, yeni istihdam alanları açma, emek arzı ve talebini kurumsal yapılanmalar vasıtası ile buluşturarak emek piyasasına girişi kolaylaştırmak gibi ilkeler

üzerine kurgulanmış aktif emek piyasası politikaları, çok sayıda ve birbirinden önemli derecede farklı programların oluşturduğu bir bütündür (İşığışok, 2018: 154; Kapar, 2005: 346).

İşsizliği önlemeye yönelik tedbirler ve işsizliği sınırlayıcı tedbirler üzerine kurgulanmış olan aktif politikalar bu iki eksen doğrultusunda; işgücünün istihdam edilebilirliğini arttırmaya yönelik politikalar, istihdamın sonlandırılmasını önlemeye yönelik politikalar, yeni istihdam alanları oluşturmaya yönelik politikalar ve mevcut işyerinde istihdamı artırıcı politikalar şeklinde ayrılarak incelenebilecektir.

3.1.1 İşgücünün İstihdam Edilebilirliğini Arttırmaya Yönelik Politikalar

Neo-liberal bir dokuya sahip olan işgücünün istihdam edilebilirliği kavramı, işgücünün değişen piyasaların taleplerine cevap verebilmesi anlamına gelmektedir. Başka bir deyişle emek faktörünün vasıf ve mesleki becerilerinin geliştirilmesine yönelik politikalar bu başlık altında incelenebilecektir. İşgücünün istihdam edilebilirliğine ilişkin kullanılan başlıca politikalar; mesleki eğitim ve istihdam danışmanlığı olarak verilebilecektir.

Mesleki Eğitim Programları: İşsizlerin ve işsiz kalma tehlikesi altında olan çalışanların mesleki vasıf düzeylerinin yükseltilerek istihdam edilebilme olanaklarının artırılmasını amaçlayan politikalarlardır. Özellikle niteliksiz olmaları sebebiyle “ikincil veya üçüncül” işlerde düşük ücretlerle çalışmak zorunda kalan bireylerin bu paradokstan kurtulabilmelerinde önemli bir rol oynamaktadır. Kamu veya özel sektör tarafından açılan beceri kazandırma ve geliştirme kursları bu politikanın temel uygulanma biçimi olarak gösterilebilecektir. Aynı zamanda çalışanlar içinde başvurulabilen bir politika biçimi olması diğer aktif politikalarından farklı yönünü ortaya çıkarmaktadır (Biçerli, 2016: 505-506).

İstihdam Danışmanlığı Programları: Kamu ve özel istihdam bürolarınca verilen danışmanlık, rehabilitasyon veya iş bulma/aracı olma hizmetleri bu programlar altına girmektedir. İşgücü piyasasının taraflarını bir araya getiren bu programlar aracılık hizmetleri ile de benzerlik göstermektedir.

3.1.2 İstihdamın Sonlandırılmasını Önlemeye Yönelik Politikalar

Aktif politikaların gayesi emeği işgücü piyasası içerisinde “istihdama hazır” veya “istihdamda” tutmak olarak verilebilecektir. İşsizliğin beslendiği, işgücü piyasasına ilk defa katılanların istihdam ile buluşamaması ve mevcut istihdam edilenlerin işlerini kaybetmesi refah rejimlerini korporatist denilebilecek uygulamalar ile baskı altında tutmalarını gerekli kılabilmektedir (Mahiroğulları ve Korkmaz, 2018: 112). Bu tip politikaların liberteryan kapitalizmin ruhuna aykırı olduğu söylenebilecekse de özellikle ekonomik kriz veya günümüzde yaşanan COVID-19 salgını gibi olağanüstü dönemlerde refah rejimlerinde sıkça başvurulan uygulamalar olduğu görülmektedir. Bu politikalar kısa çalışma ödeneği ve işten çıkarmayı zorlaştıran yasal düzenlemeler olarak verilebilecektir.

Kısa Çalışma Ödeneği: İşsizlikle mücadelede pro-aktif bir tedbir olarak değerlendirilen kısa çalışma ödeneği, kriz veya olağanüstü zorlayıcı hallerde işyerinde çalışma sürelerinin kısaltılması ve çalışana kısa çalışma ödeneği verilmesini içeren bir uygulamadır (Kılıkış ve Alper, 2015: 267). İşverenlerin kamu otoritesinde desteklenerek çalışanın işten çıkartılmasını engellemeye çalışan bir

politikadır. Çalışanın faydalanabilmesi için gerekli olan şartları yerine getirmesinin zorunluluğu münasebetiyle prim-edim ilişkisine dayanan bir uygulama olarak da tasnif edilebilecektir.

İşten Çıkarmayı Zorlaştırıcı Yasal Düzenlemeler: Kamu otoritesince işten çıkarmaların bürokratikleştirilmesi suretiyle hayata geçirilen politikalardır. Ziyadesiyle tensikat gibi toplu işten çıkarmaları önlemek amacıyla, başvurma, bildirme, istişare veya danışma ile fesih gerçekleşikten sonra yeniden işe alma gibi süreçleri bünyesinde barındırır. Özellikle toplu işten çıkarmanın sosyal mahiyetinden kaçınmak amacıyla da tercih edilebilmektedir.

3.1.3 Yeni İstihdam Alanları Oluşturmaya Yönelik Politikalar

Ekonominin arz cephesini temsil eden politikalardır. Ekonominin üretim cephesinin çeşitli kamu destekleri ile hareketlendirilmesinin amaçlandığı bu politikalar; istihdam arttırıcı sübvansiyonlar, kendi işini kuracaklara yapılan yardımlar ve kamunun yeni istihdam alanları oluşturması gibi şekillerde uygulanabilmektedir.

İstihdam Arttırıcı Sübvansiyonlar: Gerek gelişmiş gerekse gelişmekte olan ülkelerde sıklıkla başvurulmuş talep arttırıcı bir emek piyasası politikasıdır. Genel itibariyle istihdam edilen çalışanlar için işverenlere sağlanan vergi indirimleri, sosyal sigorta prim sübvansiyonları, doğrudan ücret sübvansiyonları, enerji giderleri veya kira desteklenmesi gibi temel amacı işgücü maliyetini aşağı çekerek istihdamın arttırılması amaçlanmaktadır (Mahiroğulları ve Korkmaz, 2018: 113-114).

Kendi İşini Kuracaklara Yapılan Yardımlar: Ücretli istihdamın teşvik edilmesi yerine girişimciliğe özendirme veya bireyleri girişimci olarak piyasaya kazandırmak amacıyla yürütülen kamu politikalarıdır. Kendi hesabına çalışacak adayların gelecekte gerçekleştirecekleri istihdam programının olası bir diğer yararadır.

Kamunun Yeni İstihdam Alanları Oluşturması: İşsizlere kamu sektöründe doğrudan istihdam sağlayan programların genellikle yaygın ve büyük ölçekli işsizlik ile başa çıkmak üzere kullanıldığı belirtilmektedir. Bu programlar çoğu kez ekonomide genel durum iyileşse bile kolayca iş bulamayacak durumda olan dezavantajlı kesimlerin emek piyasalarından kopmalarını engellemeye yönelik olarak tercih edilmektedir. “Toplum yararına çalışma” gibi programlar buna örnek olarak verilebilecektir (Biçerli, 2016: 511).

3.1.4 Mevcut İşyerinde İstihdamı Arttırmaya Yönelik Politikalar

Kamu veya özel sektör işyerlerinde istihdamın iş paylaşımı, çalışma sürelerinin kısaltılması gibi kantitatif yöntemlerle arttırılmaya çalışıldığı politikalardır.

Haftalık Çalışma Sürelerinin Kısaltılması: 1980 sonrası dönemde bazı gelişmiş ve gelişmekte olan ülkelerde çalışanların “iş-yaşam dengesinin” sağlanması gibi insani bir amaç ve ziyadesiyle artan işsizlik oranlarını aşağı çekerek istihdamı arttırmak amacıyla haftalık çalışma süreleri azaltılmıştır (Mahiroğulları ve Korkmaz, 2018: 116). Ancak ilerleyen yıllarda post-taylorist ve post-fordist üretim biçimlerinin “verimlilik” tartışmaları bu politikaları gözden düşürmüştür. Ancak bazı kaynaklar tarafından “istihdamın paylaşılarak arttırılması” ilkesi altında haftalık çalışma sürelerinin azaltılması önerisi dikkat çekmiştir (Tatlıyer, 2020: 241).

Esnek Çalışmanın Yaygınlaştırılması: Çalışmanın kalıplaşmış yer, zaman ve biçim özelliklerinde sınırlanarak tarafların istekleri doğrultusunda belirleyebilmelerine imkân tanıyan esnek çalışma bazı kaynaklar tarafından aktif bir emek piyasası politikası olarak görülmektedir. Özellikle kısmi süreli çalışma, uzaktan çalışma, sanal çalışma gibi yeni çalışma modellerinin işgücü ve işletme maliyetlerini düşürdüğü ifade edilmektedir.

Erken Emeklilik Uygulamaları: Tartışmalı bir emek piyasası politikasıdır. Çalışanların emeklilik yaşlarının geriye çekilerek daha erken yaşta emekli olmaları ile yerlerine yeni istihdamın gerçekleştirilmesine dayanmaktadır. Erken emekliliğin sosyal güvenlik sistemi ve nihayetinde ülke ekonomisine zararlarının net bir şekilde görülebildiği 1990'lı yıllardan sonra çok sık tercih edilmemiştir.

İstihdam Zorunlulukları: kamu otoritesince belirlenmiş sınırlar içerisinde, işletmelerin istihdamı veya bazı ülkelerde cirolarına göre dezavantajlı bireyleri istihdam etmeleri zorunluluğudur. Sosyal içerme bu politikaların temel noktasını içermektedir.

Neo-liberal politikaların toplumsal alandaki tüm düzeyleri etkisi altına aldığı bilinen bir gerçektir. Bu politikaların iş gücü piyasasına yansıyan halini ise aktif emek piyasası politikaları temsil etmektedir (Biçer, 2014: 90). Özellikle neo-liberal birikim rejimlerinin bir söylemi olarak ortaya çıkan yaşam boyu öğrenme ve istihdam edilebilirlik gibi kavramların “liberal bir retorik” olarak tasnif edilmesi dikkat çekmiştir (Güllüpnar ve Gökalp, 2014: 67). OECD'nin üye ülkelere önerdiği politika modelinin temel vurgusu olarak “İstihdam politikasının, küreselleşme karşısındaki popülist tepkiyi temelinde barındıran kaygılara hitap etmesi gerekir.” İfadesinin kullanılması aktif politikalar ile neo-liberalizm arasındaki ilişkiyi daha net bir şekilde göstermektedir (OECD, 2017).

Aktif emek piyasası politikalarının küresel eğilim ile ilişkisini içeren politikaları derinlemesine incelendiğinde toplumsal bütün işlere sirayet eden “neo-liberal bir dayatma” dan bahsedilebilecektir (Gün, 2017: 74). Özellikle liberteryan kapitalizmin işsizliği bireylerin yetersizliğinden kaynaklanan bir durum olarak gören anlayışı izdüşümünde oluşturulan politikalar, kamu otoritesini “muhafaza eden” statüsünden, “arabulan” statüsüne geçirmektedir. Bu durum refah rejiminin sosyal koruma anlayışı ile çelişmektedir.

Aktif emek piyasası politikalarının piyasa temelli ve sosyal koruma anlayışından uzak izdüşümünün yanında politikaların başarılılığı ciddi bir tartışma konusudur. Hekimler, istihdam ve işsizlik oranlarının seyirinden yola çıkarak aktif politikaların başarılı denilebilecek bir uygulama olmadığını ifade etmektedir (Hekimler, 2008: 13). Burada aktif emek piyasası politikalarını etkileyen çok sayıda değişkenin olması ve bu durumun sonuçlar hakkında net ve kesin bilgi almayı engellediği gerçeği de göz önüne alınmalıdır. Aktif politikalar istenilen sonucunda alınmasında birbirlerini tamamlar kurgular içerisinde sosyal paydaşlarla birlikte hazırlanıp uygulanması tavsiye edilmektedir (Günaydın ve Yıldız, 2016: 293-296)

3.2 Pasif Emek Piyasası Politikaları

Pasif emek piyasası politikaları, işsizliğin sebep olduğu sosyal sorunları onarmaya ve işsiz bireylere asgari düzeyde de olsa bir “ekonomik güvence” sağlamaya yönelik politikalar olarak

tanımlanabilecektir. Aktif politikaların aksine istihdam oluşturmak için değil sosyal korumanın sağlanması amacıyla uygulanmaktadır. Sosyal koruma ilkesi doğrultusunda gelişmiş ülkeler, XX. Yüzyılın ilk çeyreğinden petrol krizlerine kadar geçen sürede karşılaştıkları geçici işsizliğin sebep olduğu sosyal sorunları bu politikalar ile çözmeye çalışmışlardır. Bu bağlamda işsizlere gelir sağlayan işsizlik sigortası ve işsizlik yardımı gibi yapılar oluşturulmuştur (Mahiroğulları ve Korkmaz, 2018: 102-103).

Genel itibariyle işsizlik sigortası ve işsizlik yardımı uygulamaları üzerine kurgulanan pasif politikalarının tartışmalı olmakla birlikte kıdem tazminatı, ihbar tazminatı, sendikal tazminat gibi uygulamaları da kapsadığı bilinmektedir.

3.2.1 İşsizlik Sigortası

Çalışma arzu, yetenek ve iradesinde olmasına rağmen işini kendi isteği ve kusuru dışında kaybeden çalışanlara, uğradıkları gelir kaybını “kısmen ve geçici bir süre için” telafi amacı güden ve prim-edim ilişkisine dayanan bir sosyal sigorta dalı olarak tasnif edilen işsizlik sigortası pasif politikalar arasında en çok tercih edilen uygulama olarak karşımıza çıkmaktadır (Önsal, 2017: 245). Bu kapsamda işsizlik sigortası mevcut işsizlerin işsizliğini ortadan kaldırmak için değil, çalışırken günün birinde işini kaybedeceklerin durumu ile ilgilenmektedir (Uğur, 2011: 100).

İşsizlik sigortası uygulaması sosyal korumanın bir gereği olarak ortaya çıkmıştır. Tam istihdam olgusunun ütopyikliği, en güçlü ekonomilerde dahi doğal işsizliğin yadsınamaz varlığı işsiz kalan kitlelerin korunması zorunluluğunu ortaya çıkarmaktadır. Bu noktada çalışanların ödemiş oldukları prim ve prim sürelerine göre geçici süre ile de olsa gelir kayıplarının tazmini için işsizlik sigortası uygulaması ortaya çıkartılmıştır.

İşsizlik sigortası uygulamasında üç farklı sistemin bulunduğu aktarılmaktadır. Bunlar; sendikalar tarafında yürütülen işsizlik sigortasına kamu otoritesinin mali desteğini esas alan ve gönüllü bir sigorta sistemi olan “ghent sistemi”, idari ve finansal sorumluluğun işçi, işveren ve devlet tarafından paylaşıldığı zorunlu ve prim-edim ilişkisi olan “sigorta sistemi” ve son olarak birçok ülkede uygulanan yoksulluk yardımı uygulamasının geliştirilmiş şekli olan ve ihtiyaç tespitine dayanan “sosyal yardım sistemi” dir (Uçkan, 2007: 30).

İşsizlik sigortası uygulamasının başarısı faydalanabilen işsizlere ve sigorta kapsamında yapılan ödemeler ile ölçülebilmektedir. Bu kapsamda uygulama dünyada ve ülkemizde ciddi eleştirilere hedef olmaktadır. Özellikle Türkiye gibi gelişmekte olan ülkelerde işsizlik sigortasından faydalanma şartlarının görece yüksekliliği sosyal korumanın tam manası ile gerçekleşmesini engellemektedir.

Tablo 2. Ülkelere Göre İşsizlik Sigortası Uygulamalarının Mukayesesi

	Türkiye	İtalya	Yunanistan	İspanya	Portekiz
En Az Prim Ödeme Gün Sayısı	600 gün	13 Hafta	125 gün	360 gün	360 gün
İşsizlik Sigortası Miktarı	%80	%75	Aylık 360 €	%70	%65
Tavan Miktarı	Brüt Asgari Ücretin %80'i	1300 €	Yok	İPREM'in %175'i	IAS'ın 2,5 Katı
En Az Faydalanma Süresi	180 gün	Prim ödeme Süresinin yarısı kadarlık bir dönem	5 ay	120 gün	270 gün
En Fazla Faydalanma Süresi	300 gün	18 ay	12 ay	720 gün	900 gün

Kaynak: Akyol, 2018: 39

Konu hakkında gerçekleştirilmiş akademik çalışmalarda Türkiye’de işsizlik sigortasından faydalanma oranlarının muhafazakâr ve sosyal demokrat refah rejimlerine göre bir hayli düşük olduğu ortaya çıkarılmıştır. Türkiye’de işsizlik sigortasının kapsamının yetersizliği yararlanma koşullarının ağırlığı vurgulanarak, İşsizlik sigortasından yararlanan işsizlerin toplam işsizlere oranının Türkiye’de %10,5, AB’de ise %80 civarında olduğu (Kumaş ve Karadeniz, 2017: 195), işsizlik sigortası fonu ödemelerinden yararlanma koşullarının hafifletilmesi (Bayraktar ve Yaşarlar, 2017: 14), işsizlik sigortasının kapsamının genişletilmesi ve net asgari ücretin yarsına gelen işsizlik ödeneği miktarının süre ve miktar açısından yeterli olmadığı ve geliştirilmesinin gerekliliği (Orhan, vd, 2018: 132-133) ortaya konulmuştur.

3.2.2 İşsizlik Yardımı

İşsizlik yardımı, genellikle işsizlik sigortası uygulamalarının dışında kalan veya işsizlik sigortası fonundan belirli bir süre işsizlik ödeneği aldıktan sonra halen iş bulamayan fakat çalışma arzusunda olan kişilere refah rejiminin sosyal kurumları aracılığıyla yapılan mali yardımlardır (Seyyar, 2008: 232).

Prim-edim ilişkisine dayanan sigorta anlayışının yanında primsiz rejim olarak tasnif edilen işsizlik yardımı uygulamasını, işsizlik sigortasından ayıran temel fark işsiz bireylerin kendilerine yapılan harcamalara katılmamalarıdır. Bu uygulamanın temel amacı, bireyleri asgari bir refah düzeyinde tutmak olarak verilebilecektir (Kocabaş ve Özgüler, 2019: 280).

İşsizlik yardımı bazı ülkelerde kamu otoritesinin yanında sosyal sorumluluğun bir göstergesi olarak işletmeler tarafından da tercih edilebilmektedir. İşletmeler işten çıkardıkları veya çıkaracakları çalışanlarına; psikoloji destek, stres desteği, işsizlik süresince maddi destek sağlandığı ifade edilmektedir (Arslan ve Ulaş, 2004: 104).

İşsizlik sigortasının ulaşamadığı bireylerin sosyal devlet anlayışı çerçevesinde korunması amacıyla geliştirilen uygulama özellikle sosyal demokrat refah rejimlerinin vazgeçilmez bir emek piyasası politikası haline dönüşmüştür. Ancak kişilerin rezervasyon ücretlerini yükselterek işsizliği

teşvik etmesi gibi olumsuz tarafları da mevcuttur. Pasif emek piyasası politikaları bahsi geçen olumsuzluk sebebiyle 1980’li yıllardan sonra aktif emek piyasası politikaları ile entegre şekilde kullanılmaya başlanmıştır.

3.2.3 Ücret Garanti Fonu Uygulamaları ve Tazminatlar

Ücret garanti fonu uygulamaları, işsizlik sigortası fonları bünyesinde oluşturulan ve çalışanlar ile işverenleri arasındaki ücret alacağının belirli bir miktarını devlet güvencesi altına alan bir uygulamadır. Olağanüstü sebeplerden ötürü çalışanların ücretlerinin ödenememesi durumunda kamu otoritesi ücret alacağının bir kısmını işveren yerine çalışana ödemesi suretiyle uygulanmaktadır.

İş ilişkisinin iş kanunlarında belirtilen şartlar çerçevesinde sona ermesi koşulu ile işveren tarafından çalışana kıdem tazminatı, ihbar tazminatı, iş kaybı tazminatı gibi tazminatlar verilmesi hükmolunmuştur. Bu tazminatların uygulanmasındaki temel gerekçe çalışanın gelir kaybını tazmin etmesi olarak verilebilecektir. Bu yönü ile tazminatlar da pasif bir emek piyasası politikası olarak değerlendirilebilir.

Genel itibariyle pasif emek piyasası politikalarının bilhassa neo-liberal iktisatçılar tarafından ciddi bir şekilde tenkite uğradığı bilinen bir gerçektir (Tatlıyer, 2020: 189). Liberal ve neo-liberal düşüncenin işsizliği bireyin noksanlığı olarak algılaması ve transfer harcamalarını “tehlikeli” bulmaları bu tenkitlerin altında yatan temel gerekçeler olarak sıralanabilecektir. Ancak, pasif emek piyasası politikaların işsizliği arttırıcı bir etkisi olduğu da unutulmalıdır. Yapılan akademik çalışmalarda özellikle işsizlik sigortası ve işsizlik yardımının işsizliği arttırıcı bir etkiye sahip olduğu ortaya çıkartılmıştır.

Pasif emek piyasası politikalarının bireylere sağlamış olduğu refah düzeyi ve sosyal koruma anlayışından vazgeçilemeyeceği aşikârdır. Hele ki günümüzde COVID-19 sebebiyle işsiz kalan bireylerin bu politikalar sayesinde refah düzeylerinin korunabildiği göz önüne alındığında, işsizlik sigortası ve işsizlik yardımı uygulamalarının güçlendirilmesi zorunluluğu ortaya çıkmaktadır.

4. TÜRKİYE’DE UYGULANAN EMEK PİYASASI POLİTİKALARINDA YENİ BİR DÖNEM: İŞSİZLİK YARDIMI

2019 yılında ortaya çıkan kısa sürede tüm dünyayı etkisi altına alan COVID-19 salgını çalışma edimini ve sosyal koruma anlayışını tamamen değiştirmiş, milyonlarca insanın işsiz kaldığı süreçte, yurttaşlarının refah düzeylerini korumayı taahhüt etmiş refah rejimleri için zorlu bir sürecin başlamıştır. Bu süreçte dekomodifikasyondan bahsedilebilen refah rejimleri korporatist bir anlayış çerçevesinde işten çıkarma süreçlerini kısıtlamış, sosyal yardımlar ile hem çalışanları hem de işverenleri desteklemeye çalışmışlardır.

Bu koşullar altında işsiz kalan bireylerin refah düzeylerinin korunmasında iki seçenek ön plana çıkmaktadır. Bunlar pasif emek piyasası politikaları altında tasnif edilen işsizlik sigortası ve işsizlik yardımı uygulamalarıdır. İşsizlik sigortası yapısındaki prim-edim ilişkisi sebebiyle tüm işsiz kitlelere

cevap verememiş, sosyal korumanın tam manası ile sağlanmasında primsiz rejimler, refah rejimlerinin “yangın merdiveni” işlevini görmüştür.

Bahsi geçen primsiz rejimlerden en önemlisi şüphesiz işsizlik yardımı uygulamasıdır. Sosyal yardım anlayışının motiflerini taşıyan işsizlik yardımı ülkemizde ilk defa COVID- 19 salgını ile mücadele kapsamında 16.04.2020 tarihli ve “Yeni Koronavirüs (Covid-19) Salgınının Ekonomik Ve Sosyal Hayata Etkilerinin Azaltılması Hakkında Kanun İle Bazı Kanunlarda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun” isimli kanun ile uygulamaya konulmuştur.

Türkiye’de bu tarihe kadar uygulan(a)mayan işsizlik yardımı uygulamasının hayata geçmesi emek piyasası ve sosyal politika açısından oldukça önemli bir gelişme olarak görülmektedir. Gelişmiş refah rejimlerinin sosyal korumayı gerçekleştirirde bir araç olarak görülen işsizlik yardımı ile aile yardımı Türkiye’de içerisinde olduğu refah rejimi tipolojisinin yeniden değerlendirilmesine kadar gidecek bir silsileyi başlatabilecektir.

Uygulamaya konulan “sosyal koruma kalkanı” çerçevesinde, işten çıkarma yasağı, sosyal destek programı olarak adlandırılan aile yardımları, nakdi ücret desteği olarak ifade edilen işsizlik yardımı, kısa çalışma ödeneği ve işsizlik sigortasının koşullarının hafifletilmesi uygulamaları hayata geçirilmiştir.

Tablo 3. Sosyal Koruma Kalkanı Kapsamında Sağlanan Yardımlar/Ödenekler

Program Türü	Birim	Ödeme Yapılan Hane/Kişi	Miktar (TL)
Kısa Çalışma Ödeneği	Kişi	3.050.854	4.855.413.106
Nakdi Ücret Desteği (İşsizlik Yardımı)	Kişi	878.614	441.169.757
İşsizlik Sigortası Ödeneği	Kişi	591.894	730.894.637
Sosyal Destek Programı FAZ I (Aile Yardımı)	Hane	2.111.254	2.111.254.000
Sosyal Destek Programı FAZ II (Aile Yardımı)	Hane	2.316.010	2.316.010.000
Sosyal Destek Programı FAZ III (Aile Yardımı)	Hane	1.013.287	1.013.287.000

Kaynak: Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı, E.T., 10.06.2020, www.ailevecalisma.gov.tr

Kısa çalışma ödeneği faydalanma şartlarının paket kapsamında çalışan lehine revize edildiği görülmüştür. Açıklanan paket öncesinde 4447 sayılı İşsizlik Sigortası kanununa göre kısa çalışma ödeneğini hak kazanma koşulları “kısa çalışmanın başladığı tarihten önceki son 120 gün hizmet akdine tabi olma, son 3 yıl içerisinde 600 gün prim ödeme gün sayısını sağlama” iken paket sonrasında hizmet akdine sahip olma süresi 60 güne, prim ödeme gün süresi de 450 güne indirilmiştir. Kısa çalışma ödeneğinin miktarı çalışanın aldığı ücrete göre 1752 TL ile 4414 TL arasında değişebilmektedir. Bunun yanında söz konusu kısa çalışma ödeneğine başvuruların hızlı bir şekilde sonuçlandırılabilmesi için 7244 sayılı kanun hayata geçirilmiş, bu kanun ile “uygunluk tespitinin tamamlanması beklenmeksizin, işverenlerin beyanı doğrultusunda kısa çalışma ödemesi gerçekleşmesine” imkân tanınmıştır (Zengin, 2020: 90).

Bakanlığın son verilerine göre Mart ayından günümüze kısa çalışma ödeneğine 268.717 firmadan toplam 3.044.420 kişi başvuruda bulunmuştur. Başvuru gerçekleştiren firmaların %40’ı imalat sektöründe yer alırken, firma büyüklüklerine göre en çok başvurunun 1-3 çalışanın istihdam edildiği işyerlerinden geldiği dikkat çekmiştir (www.ailevecalisma.gov.tr., E.T., 22.06.2020). Başvuru sayısının toplam istihdamın yaklaşık %12’sine tekabül ettiği görülmektedir. Söz konusu başvuru salgının işgücü piyasasına etkisini gözler önüne sermektedir. 3 milyon 50 bin kişiye toplam 4.8 milyar TL ödeme yapıldığı dikkate alındığında bir çalışan için ortalama kısa çalışma ödemesinin 1591 TL olduğu görülmüştür. Kısa çalışma ödeneğinden faydalanılabilmesi için kanunda gidilen düzenlemenin faydalı olduğu düşünülmektedir. 2020 yılı net asgari ücretin %68’ine karşılık gelen ödemelerin asgari ücrete yakın bir miktara yükseltilmesinin çalışanların iyilik halini daha da geliştireceği varsayılmaktadır.

Nakdi ücret desteği olarak atfedilen uygulama 7244 sayılı kanunun 7. Maddesinde yer alan düzenleme ile “Bu maddenin yürürlüğe girdiği tarihte iş sözleşmesi bulunmakla birlikte 4857 sayılı Kanunun geçici 10 uncu maddesi uyarınca işveren tarafından ücretsiz izne ayrılan ve kısa çalışma ödeneğinden yararlanamayan işçiler ile 15/3/2020 tarihinden sonra 51 inci madde kapsamında iş sözleşmesi feshedilen ve bu Kanunun diğer hükümlerine göre işsizlik ödeneğinden yararlanamayan işçilere, herhangi bir sosyal güvenlik kuruluşundan yaşlılık aylığı almamak kaydıyla ve 4857 sayılı Kanunun geçici 10 uncu maddesinde yer alan fesih yapılamayacak süreyi geçmemek üzere, bu süre içinde ücretsiz izinde buldukları veya işsiz kaldıkları süre kadar, Fondan günlük 39,24 Türk lirası nakdi ücret desteği verilir. Yapılan ödemelerden damga vergisi hariç herhangi bir kesinti yapılamaz.” Hayata geçirilmiştir. İlgili düzenlemede yer alan “...ücretsiz izinde buldukları veya işsiz kaldıkları süre kadar...” ifadesi bu uygulamanın bir primsiz rejim uygulaması olduğunu ortaya koymaktadır. İşsizlik yardımı olarak da ifade edilebilecek bu uygulama ile Türk çalışma hayatı işsizlik yardımı uygulaması ile tanışmıştır.

16 Nisan 2020 tarihinde 4857 Sayılı İş Kanunu’nda yapılan değişiklik ile üç ay boyunca kanunun 25. Maddesinde belirtilen sebepler dışında işten çıkarmalar yasaklanmış, 7244 Sayılı Kanun’un 7. Maddesi ile işsizlik sigortası veya kısa çalışma ödeneğinden faydalanamayan çalışanlar için 3 aya kadar işsizlik sigortası fonundan günlük 39,24 TL ücret desteği verilmesine hükmedilmiştir. Her ne kadar geçici süreli bir uygulama olsa da sosyal bir hukuk devleti olduğunu anayasası ile taahhüt eden ülkemizin bu doğrultuda sosyal içerikli adımlar atması oldukça olumlu görülmektedir. Hele ki ülkemizde işsizlik sigortasından faydalanma koşulları düşünüldüğünde bu uygulamanın sürekli hale dönüştürülmesinin yurttaşların iyilik ve dirlik halinin korunmasında son derece etkili olacağı öngörülmektedir. Her ne kadar olumlu bir uygulama dizini ile karşılaşıyor olsa da kişi başı yardım miktarının 502 TL olması bu uygulamanın yardımın miktarı ve devamlılığının sağlanması açısından tekrar ele alınmasının elzem olduğu sonucunu doğurmaktadır.

İşsizlik sigortası ödeneğine ilişkin veriler salgının etkilerini henüz tam anlamı ile gösterememektedir. İlerleyen ayların verileri açıklandığında daha net bir tablo ile karşılaşıma ihtimali

mevcuttur. Ancak ülkemizde işsizlik sigortası fonundan tüm işsizlerin yalnızca %10'unun faydalanabiliyor olması başka soruları gündeme getirmektedir. Salgının sebep olduğu kriz ortamında işsiz kalan 10 kişiden yalnızca 1 tanesi işsizlik ödeneğine hak kazanabilmektedir. İşsizlik sigortasının prim ödeme ve gün sayılarının yeniden düzenlenmesi büyük önem taşımaktadır.

Salgın sebebiyle işsizlik yardımının yanında hayata geçirilen bir diğer yeni uygulama “sosyal destek programı” olarak tasnif edilen aile yardımları olmuştur. Yine primsiz rejimlere ait olan uygulama, alt gelir grubunda yer alan hanelere maddi yardımlar olarak hayata geçirilmiştir. 3 FAZ şeklinde hayata geçirilen uygulama ile 5 milyondan fazla aileye ulaşılmış her haneye 1000 TL yardım yapılmıştır. Tıpkı diğer uygulamalarda olduğu gibi sosyal korumanın gerçekleştirilmesinde son derece faydalı olacağı düşünülen uygulamanın devamlı hale getirilmesi ve yardım miktarının artırılması ülkemizde refahı ve yaşam kalitesini arttıracak bir etki ortaya çıkaracaktır.

5. TARTIŞMA VE ÖNERİLER

Sosyal korumayı benimsemiş refah rejimlerinin birinci önceliği yurttaşlarının iyilik, dirlik ve refahlarını korumak ve geliştirmek olarak verilebilecektir. Bireylerin iyilik ve dirliklerini tehdit ederek refah seviyelerini düşüren sosyal risklerin çeşitliliği bu gayeyi gerçekleştirmek için girişilen mücadeleyi her geçen gün zorlaştırmaktadır.

Günümüzde insanı ve onun refahını tehdit eden en önemli sosyal risklerden bir tanesi olarak işsizlik görülmektedir. Ücretli çalışma ve proletaryanın ortaya çıktığı sanayi devriminden günümüze refah rejimleri çeşitli politikalar ile işsizliğe müdahale etmeye çalışmakta onun olumsuz etkilerini en aza indirmek için çaba sarf etmeye devam etmektedirler. Ancak işsizliğe karşı verilen savaşta refah rejimlerinin galip geldiği veya gelmeye başladığını iddia etmek zordur. İşsizlik günümüzde tüm refah rejimleri için ciddi bir tehdit unsuru olmaya devam etmektedir. Bilakis dünyada ve ülkemizde yaşanmaya devam eden COVID-19 salgını ile bu tehdit çok daha ölümcül bir hale dönüşmüştür.

Dünyanın en son “1929 Ekonomik Buhranı”nın da görmüş olduğu işsizlik oranları ve işsiz sayıları salgının sebep olduğu kriz sebebiyle yaşanmış, bu süreçte milyonlarca insan işsiz kalmış/kalmaya devam etmektedir. İşyerlerinin talep yetersizliği veya kamu otoritesinin koyduğu kısıtlamalar sebebiyle kapanması ortaya çıkan işsizliğin gerekçesi olarak gösterilebilecektir. Tam bu anda sosyal korumanın önemi daha net bir şekilde kavranmıştır. Liberteryan kapitalizmi benimsemiş liberal refah rejimleri sosyal hayata ve işgücü piyasasına müdahale etmekten çekinmiş, salgının fiziksel ve sosyal etkileri bu ülkeleri her açıdan ciddi bir şekilde bunalıma sürüklemiştir. Korporatizm veya ilerici kapitalizm anlayışı benimsemiş refah rejimlerinde ise kamu otoritesi sosyal hayatı ve işgücü piyasasını hızlı bir şekilde kontrol altına almış ve çeşitli uygulamaları hayata geçirmiştir.

Bu süreç kapitalizmin var olabilmesinde devletin korumasına ihtiyacı olduğu gerçeğini bir kez daha gözler önüne sermiştir. Günümüzdeki gelişmeler göstermektedir ki korporatist devlet anlayışı

gelecekte daha da güçlenecektir. Devletle ilişkili sosyal güçler arasındaki mücadeleler karar ve politikaları belirleyecektir (Yorgun, 2019). Aslında bir diğer ifade ile ortaya çıktığı yıllarda “kapitalizmin korkunç yüzünü gizlediği bir maske” (Işıkli, 1972) olarak tarif edilen refah rejimleri; günümüzde insanlığın onun onuruna yakışır şekilde yaşamasını garanti altına alan tek güvenli limandır.

İşsizliğin “kaçınılmaz” olduğu salgın döneminde işsiz kalan bireylerin gelir kayıplarının tazmininde ise işsizlik sigortası ve işsizlik yardımı tek çıkış noktası olarak görülmektedir. İstihdamın salgın sebebiyle sağlanamadığı koşullarda bireylerin asgari standartlarda desteklenmesi bu iki tamamlayıcı politika ile sağlanmıştır ve sağlanmaya devam edilmektedir.

Türkiye’de uzun bir maziye sahip olan işsizlik sigortası uygulaması hak kazanma koşullarının ağırlığı sebebiyle ortaya çıkan işsizlerin ihtiyaçlarına cevap verememiş, Türk çalışma hayatında ilk defa işsizlik yardımı uygulaması ilgili kanun düzenlemesi sonrası hayata geçirilmiştir. İşsizlik yardımı ülkemizde her ne kadar sınırlı bir süre için cüz-i bir miktarda uygulanacak olsa da ilk defa uygulanıyor olmasının ehemmiyeti büyük önem arz etmektedir. Yine bu uygulama ile birlikte hane bazlı aile yardımları da hayata geçirilmiştir. Bu iki sosyal yardım modelinin hayata geçirilmesi Türk çalışma hayatında yeni bir dönemin başlangıcı olarak lanse edilebilecektir. İlk adımları atılan bu uygulamaların devamlı hale getirilmesi ile sosyal koruma toplumun her kesimine indirgenebilecek, sosyal adalet ve toplumsal barışın temininde önemli bir yol kat edilmiş olacaktır.

KAYNAKÇA

- Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı, E.T., 10.06.2020, www.ailevecalisma.gov.tr.
- Akyol, B. (2018), Güney Avrupa Refah Rejimi Ülkelerinde İşsizlik Sigortası Uygulamaları Ve Türkiye İle Karşılaştırması, Fırat Üniversitesi İİBF Uluslararası İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 2(2), 1-43.
- Arslan, H. B. ve Ulaş, D. (2004), İstihdamın Korunması Ve İşten Çıkarılanlara Uygulanan Yardımlar. Ege Akademik Bakış Dergisi, 4(1), 102-114.
- Bayraktar, Y. Ve Yaşarlar, Y. (2017), Pasif İşgücü Piyasası Politikalarının İşsizliğe Etkileri: Küresel Kriz Sonrası Türkiye Deneyimi. Doğuş Üniversitesi Dergisi, 18(2), 1-17.
- Biçer, Ö. (2014), İşkur’un Dönüşümü ve Aktif Emek Piyasası Politikaları. DİSK-AR, Kış Sayısı.
- Biçerli, K. M. (2016). Çalışma Ekonomisi, İstanbul: BETA Basım.
- Biçerli, M. K. (2004), İşsizlikle Mücadelede Aktif İstihdam Politikaları, Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.
- Bratsberg, B, Fevang, E ve Røed, K. (2010), Disability in the Welfare State: An Unemployment Problem in Disguise?. Bonn: IZA Discussion.

- Ding, H. (2014), Unemployment and Welfare State: What do the Data Tell Us?. *Journal of Social Science for Policy Implications*, 2(2), 197-226.
- Ebbinghaus, B ve Manow, P. (2001). *Introduction: Studying Varieties of Welfare Capitalism, Comparing Welfare Capitalism: Social Policy and Political Economy in Europe, Japan and the USA*, London: Routledge Press.
- Ercan, F. ve Özar, Ş. (2000), Emek Piyasası Teorileri ve Türkiye’de Emek Piyasası Çalışmalarına Eleştirel Bir Bakış. *Toplum ve Bilim Dergisi*, 86(2), 22-71.
- Esping-Andersen, G. (1991), *The Three Worlds of Welfare Capitalism*, New Jersey: Princeton Universty Press.
- Göze, A. (2016). *Liberal, Marxiste, Faşist, Nasyonal Sosyalist ve Sosyal Devlet*, İstanbul: Beta Yayınları.
- Güllüpnar, F. ve Gökalp, E. (2014), Neoliberal Zamanın Ruhı, Yaşam Boyu Öğrenme ve İstihdam İlişkileri: Yaşam Boyu Öğrenme Politikalarının Eleştirel Bir Analizi, 38(2), 67-92.
- Gün, S. (2017), Aktif İşgücü Piyasası Politikaları Bağlamında Yerleşik Emek Rejiminin Dönüşümü (Sahadan Notlar). *Çalışma İlişkileri Dergisi*, 8(1), 62-77.
- Günaydın, İ. ve Yıldız, B. (2016), Aktif İstihdam Politikalarının Etkinliği. *Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 7(17), 264-300.
- Hekimler, A. (2008), Güncel Gelişmeler Işığında Türkiye’de İşgücü Piyasası Politikaları Ve İşsizlik Halinde Sağlanan Yardımlar. *Namık Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Sosyal Bilimler Metinleri*, 1, 1-23.
- Heywood, A. (2014). *Siyasi İdeolojiler*, İstanbul: Adres Yayınları.
- Işığışok, Ö. (2018), *Nüfus, İstihdam ve İşsizlik* (e.d Aysen Tokol ve Yusuf Alper), Bursa: Dora Yayıncılık.
- Işıklı, A. (1972), *Sendikacılık ve Siyaset*, Ankara: Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Yayınlar.
- Kapar, R. (2005), *Aktif İşgücü Piyasası Politikaları*.
İstanbul Üniversitesi İktisat Fakültesi Mecmuası, 55(1), 341-371.
- Kılış, İ. ve Alper, Y. (2015), *İş ve Sosyal Güvenlik Hukuku*, Bursa: Dora Yayınları.
- Kocabaş, F. ve Özgüler, V. C. (2019), Pasif İşgücü Piyasası Politikaları: İşsizlik Ödeneği Ve İşsizlik Yardımı Uygulamaları. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 11(28), 266-283.

- Koray, M. (2007), Sosyal Politikanın Anlamı ve İşlevini Tartışmak.... Çalışma ve Toplum Dergisi, 4(15), 19-56.
- Kumaş, H. ve Karadeniz, O. (2017), Türkiye’de İşsizlik Sigortası Ödeneği’nden Yararlanan İşsiz Sayısının Düşük Olma Nedenleri: AB Ülkeleri İle Bir Karşılaştırmalı Bir Analiz. Sosyoekonomi Dergisi, 25(33), 195-220.
- Ljungqvist, L ve Sargent, T. J. (1993), Welfare States and Unemployment. Economic Theory, 6(1), 143-160.
- Mahiroğulları, A. ve Korkmaz, A. (2018). İşsizlikle Mücadelede Emek Piyasası Politikaları: Türkiye ve AB Ülkeleri, Bursa: Ekin Yayınevi.
- McDonald, C. ve Marston, G. (2005), Workfare As Welfare: Governing Unemployment In The Advanced Liberal State. Critical Social Policy, 3(25), 374-401.
- OECD. (2017), OECD Employment Outlook 2017, Paris: OECD Publishing.
- Orhan, K. Kumaş, H. ve Karadeniz, O. (2018), İşsizlik Sigortası Algısı: Denizli İlinde Kıyaslamalı Bir Çalışma, (e.d. Oğuz Karadeniz ve Nagihan Durusoy Öztepe), Ankara: Gazi Kitabevi.
- Önsal, N. (2017). Endüstri İlişkileri Sözlüğü, İstanbul: Metal-İş Yayınları.
- Özdemir, S. (2005). Sosyal Gelişim Düzeyleri Farklı Refah Devletlerinin Sınıflandırılması Üzerine Bir İnceleme. Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi, 49, 232-266.
- Pamuk, Ş. (2019). Türkiye’nin 200Yıllık İktisadi Tarihi, İstanbul: Türkiye İş Bankası Kültür Yayınları.
- Rueda, D. (2015), The State of the Welfare State: Unemployment, Labor Market Policy, and Inequality in the Age of Workfare. Comparative Politics, 47(3), 296-314.
- Sapancalı, F. (2007), Türkiye’de İş Gücü Piyasası, Sorunlar ve Politikalar. TUHİS İş Hukuku ve İktisat Dergisi, 21(2-3), 8-30.
- Selamoğlu, A. (2002), Gelişmiş Ülkelerde İstihdam Politikaları, Esneklik Arayışı ve Etkileri. Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 4, 33-63.
- Selek Öz, C. ve Peri, D. (2019), Türkiye ve Avrupa Birliği’nde Kadın İstihdamı: Refah Rejimleri Bağlamında Bir Karşılaştırma. Çalışma İlişkileri Dergisi, 10(2), 1-26.
- Seyyar, A. (2008). Sosyal Siyaset Terimler Sözlüğü, Sakarya: Sakarya Yayınevi.
- Stephens, J. D. (1995), The Scandinavian Welfare State: Achievements, Crisis and Prospects, Geneva: United Nations Research Institute for Social Development Press.

- Tatlıyer, M. (2020), İstihdamı Paylaşmak: İşsizliği Nedenleri ve Çözümü, İstanbul: Seta Yayınları.
- TİSK. (2008), Avrupa İşgücü Piyasalarının Karşı Karşıya Bulunduğu Temel Zorluklar; Avrupa Sosyal Ortaklarının Müşterek Analizi, Ankara: TİSK Yayınları.
- Tokol, A. (2000). Sosyal Politika, Bursa: Vipaş Yayınları.
- Topalhan, T. (2013), Ücret Teorileri ve Ücret Politikaları, Ankara: Gazi Kitapevi.
- Toprak, D. (2015). Uygulamada Ortaya Çıkan Farklı Refah Devleti Modelleri Üzerine Bir İnceleme. Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 1(21), 151-175.
- Tuna, O. Yalçıntaş, N. (1999). Sosyal Siyaset, İstanbul: Filiz Kitapevi.
- Uçkan, B. (2007), İşçi Sendikaları İle İşsizlik Sigortası Arasındaki Köprü: Ghent Sistemi, Çalışma ve Toplum Dergisi, 3(14), 29-57.
- Uğur, S. (2011), Türkiye’de İşsizlik Sigortasının Gelişimi. Yönetim Bilimleri Dergisi, 9(2), 97-114.
- Yorgun, S. (2019), Ekonomik Politikalar ve Endüstri İlişkilerinin Geleceği, İstanbul: Beta Yayınları.
- Yüceol, H. M. (2005), Küreselleşme, Yoksulluk ve Emek Piyasası Politikaları. Ç. Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 14(2), 493-512.
- Zengin, T. (2020), Salgına Karşı Sosyal Koruma Kalkanı. Kriter Dergisi, 47, <https://kriterdergi.com/sayi/2020/5/47>.



INVESTIGATION OF LOGISTIC PERFORMANCE OF G-20 COUNTRIES USING DATA ENVELOPMENT ANALYSIS AND MALMQUIST TOTAL FACTOR PRODUCTIVITY ANALYSIS

VERİ ZARFLAMA ANALİZİ VE MALMQUIST TOPLAM FAKTÖR VERİMLİLİĞİ ANALİZİ İLE G-20 ÜLKELERİ LOJİSTİK PERFORMANSININ İNCELENMESİ

Nesrin KOÇ USTALI¹, Ömür TOSUN²

1. Arş. Gör., Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Uluslararası Ticaret ve Lojistik Anabilim Dalı, nesrinkoc@akdeniz.edu.tr, <https://orcid.org/0000-0003-4217-4212>
2. Doç. Dr., Akdeniz Üniversitesi Uygulamalı Bilimler Fakültesi, Yönetim Bilişim Sistemleri Bölümü, omurtosun@akdeniz.edu.tr, <https://orcid.org/0000-0003-1571-7373>

Makale Türü Article Type
Araştırma Makalesi Research Article

Başvuru Tarihi Application Date
08.09.2020 09.08.2020

Yayına Kabul Tarihi Admission Date
05.11.2020 11.05.2020

DOI

<https://doi.org/10.30798/makuiibf.792066>

* This manuscript is derived from the master's thesis titled "Comparison of Logistics Performance Index Using Data Envelopment Analysis and Malmquist Total Factor Productivity Analysis Methods: An Application in G-20 Countries" under the supervision of Ömür TOSUN at Akdeniz University, Institute of Social Sciences.

Bu çalışma, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü'nde Doç. Dr. Ömür TOSUN tarafından yürütülen "Lojistik Performans İndeksinin Veri Zarflama Analizi ve Malmquist Toplam Faktör Verimliliği Analizi Yöntemleri ile Karşılaştırılması: G-20 Ülkelerinde Bir Uygulama" başlıklı yüksek lisans tezinden türetilmiştir.

Abstract

This study aims to make a comparative efficiency analysis of G-20 countries in terms of logistics performance. For this purpose, evaluation criteria have been determined with the help of industry and academic expert opinion and data set of evaluation criteria were obtained from the World Bank database. In this study, the analysis was made according to the CCR and the BCC input-based models by the Data Envelopment Analysis method. First, the efficiency scores of the countries were determined. After, reference groups were determined for the countries under the efficient frontier. Then, analyzes were made to find potential improvement values for the countries under the efficient frontier. Besides, Malmquist Total Factor Productivity Analysis was made in order to determine the efficiency change of countries in the 2007-2016 period. According to the results of the study, it has been determined that the country efficiency values and reference groups differed years. Moreover, it was determined that the most productive period is 2007-2010 and the most inefficient period is 2010-2012. Also, it has been observed that China and India have continuously improved in terms of efficiency types.

Keywords: G-20 Countries, Logistics Performance Index, Data Envelopment Analysis, Malmquist Total Factor Productivity Analysis

Öz

Bu çalışma, G-20 ülkelerinin, lojistik performans açısından karşılaştırmalı etkinlik analizini yapmayı amaçlanmaktadır. Bu amaç doğrultusunda, değerlendirme kriterleri, sektörden ve akademik uzman görüşü yardımıyla belirlenmiş ve değerlendirme kriterlerine ait veri seti Dünya Bankası veri tabanından elde edilmiştir. Çalışmada, Veri Zarflama Analizi ile CCR ve BCC girdi temelli modellere göre analiz yapılmıştır. Böylece öncelikle ülkelerin etkinlik skorları ve etkinlik sınırı altında kalan ülkeler için referans grupları belirlenmiştir. Sonra etkinlik sınırı altında kalan ülkeler için potansiyel iyileştirme değerlerini bulmaya yönelik analizler gerçekleştirilmiştir. Daha sonra ise ülkelerin 2007-2016 süreci içindeki etkinlik değişimini tespit etmek amacıyla Malmquist Toplam Faktör Verimliliği Analizi yapılmıştır. Çalışma sonuçlarına göre ülke etkinlik değerlerinin ve referans gruplarının yıllara göre farklılık gösterdiği saptanmıştır. Bununla birlikte dönemler itibarıyla en verimli dönemin 2007-2010, en verimsiz dönemin ise 2010-2012 dönemi olduğu tespit edilmiştir. Tüm bu sonuçlara ek olarak etkinlik türleri açısından Çin ve Hindistan'ın sürekli iyileşme kaydettiği görülmüştür.

Anahtar Kelimeler: G-20 Ülkeleri, Lojistik Performans İndeksi, Veri Zarflama Analizi, Malmquist Toplam Faktör Verimliliği Analizi

GENİŞLETİLMİŞ ÖZET

Çalışmanın Amacı

Bu çalışmada, Dünya Bankası tarafından hazırlanan Lojistik Performans İndeksi (LPI) ışığında, G-20 ülkelerinin, lojistik başarı açısından karşılaştırmalı etkinlik analizi ile değerlendirilmesi amaçlanmıştır.

Araştırma Soruları

Araştırmada, göreceli etkinliği ve etkin olan ülkeleri belirlemek, etkinlik sınırı altında kalan ülkeler için oluşturulan referans ülkeleri, oranlarını ve bu ülkelerin girdi değişkenleri düzeylerini tespit etmek ve iyileştirici öneriler sunmak son olarak analize konu olan ülkelere ilişkin teknik etkinlik, teknolojik etkinlik, saf etkinlik, ölçek etkinliği ve toplam faktör verimliliği değişimlerini incelemek için analizler yapılmıştır.

Literatür Araştırması

LPI değerlendirmesine yönelik yapılan çalışmalar, 2017 yılından itibaren yoğunlaşmaya başlanmıştır. Bu çalışmalar genel itibariyle ülke veya ülke gruplarının LPI skorlarının karşılaştırılması şeklindedir. Ancak bu çalışmaların çoğunda LPI temel altı bileşeni baz alınmış ve LPI skorunun etkileneceği diğer göstergeler gözardı edilmiştir.

Yöntem

Çalışmada, LPI değerlendirme sonuçlarının raporlandığı 2007, 2010, 2012, 2014 ve 2016 yıllarına ait veriler kullanılmıştır ve bu veriler Dünya Bankası veri tabanından 10-15.09.2019 tarihleri arasında elde edilmiştir. Bu verilerin analizi için Veri Zarflama Analizi modellerinden ölçeğe göre sabit getiri varsayımı altında kullanılan CCR modeli ve ölçeğe göre değişken getiri varsayımı altında kullanılan BCC modeli kullanılmıştır. Uygulamada öncelikle Veri Zarflama Analizi yöntemi ile Win4DEAP 2 programı yardımıyla veriler yıllar bazında analiz edilmiştir. Sonra tüm veriler birlikte ele alınarak Malmquist Toplam Faktör Verimliliği analizi yöntemi ile yıllar içindeki değişim incelenmiştir.

Sonuç ve Değerlendirme

Çalışmada tüm yıllarda; ABD, Arjantin, Avustralya, Brezilya, Güney Afrika ve Japonya'nın etkinliği sağladığı ancak Endonezya, Güney Kore ve Rusya'nın etkinlik sınırı altında kaldığı tespit edilmiştir. Bununla birlikte Almanya'nın ölçeğe göre azalan getiriye; Endonezya, Rusya ve Suudi Arabistan'ın ölçeğe göre artan getiriye; ABD, Arjantin, Avustralya, Brezilya, Güney Afrika ve Japonya'nın ölçeğe göre sabit getiriye sahip olduğu saptanmıştır. Arjantin, Güney Afrika ve Japonya'nın referans ülke kümesinde yer aldığı görülmüştür. Bu ülkeler arasında en yüksek sayıda örnek alınan ülkenin ise Güney Afrika olduğu tespit edilmiştir. Etkinlik sınırı altında kalan ülkeler için liman konteynır trafiği değişkeninde ciddi bir iyileştirme ihtiyacı olduğu görülmüştür. Bununla birlikte en verimli dönemin 2007-2010, en verimsiz dönemin 2010-2012 olduğu ve tüm etkinlik türlerinde, Çin ve Hindistan'ın iyileşme kaydettiği gözlenmiştir.

1. INTRODUCTION

The intensification of competition with the effect of globalization has led all countries around the world to use the logistics sector as a strategic force to provide a competitive advantage. This has enabled the logistics industry to play a critical role in the global economy, whether national or international. Thanks to this role, the sector has grown all over the world and has reached essential values. According to the data published by the U.S. Department of Transportation, the growth in the sector is expected to continue in the future (<https://www.bts.gov>, date of access: 05.06.2020). It is estimated that the logistics sector, which reached a value of more than 5 billion dollars in 2019 (Uluslararası Taşımacılık ve Lojistik Hizmet Üretenleri Derneği [UTİKAD], 2019), will grow by 4.5% during the 2019-2027 forecast period and reach a value of over 15 billion dollars in 2027 (<https://www.transparencymarketresearch.com>, date of access: 05.06.2020). Such a development of the logistics sector has brought up the need to consider competition among countries in another framework as well as, determination of the dimensions of competition (World Bank, 2007).

At this point, it is of great importance that governments and private sector stakeholders can obtain information about their logistics performance and thus develop strategies to overcome their deficiencies by identifying them, as well as determining the factors and criteria that they should focus on in order to provide a strategic competitive advantage (Gergin and Baki, 2015). For this reason, in this study, using of the Logistics Performance Index (LPI) prepared by the World Bank, it is aimed to evaluate the G-20 countries, which represent approximately 85% of the world economy, 75% of the trade and two-thirds of the population, with comparative efficiency analysis in terms of logistics success. Data Envelopment Analysis (DEA) and Malmquist Total Factor Productivity Analysis (MTFP) methods were used for this evaluation. The DEA is an analysis method that allows measuring simultaneously the performance of equivalent units using multiple inputs and output variables measured at various scales (Cooper, Seiford, Tone, 2007). The MTFP analysis, on the other hand, is a method to measure the efficiency of the DMUs by taking into account the time dimension and thus evaluates the change in efficiency between the two time periods (Cooper, Seiford, Zhu, 2004). Based on the disclosed data, 2007-2016 period is used.

The study generally consists of six-part. After the introduction in the first part of the study, in the second part, general concepts and definitions are given to provide a better understanding of the subject. In the third part, LPI is explained. In the fourth part, the analysis methods used in the study are introduced. In the fifth part of the study, analysis and findings obtained to evaluate the logistics efficiency of G-20 countries are included. In the sixth part, the results of the study are explained. Besides the similarities and differences with the previous studies are discussed in this part. In the last part of the study, the limitations of the study and suggestions for future studies are presented.

2. GENERAL CONCEPTS AND DEFINITIONS

In this section, definitions and concepts related to performance and performance measurement will be given. Thus, it is thought that it will be beneficial to understand the study better.

In general terms, performance is the evaluation of the efforts made to achieve the predetermined goals or to fulfil the task (Bedük, 2010). In other words, performance is the quantitative and qualitative expression of the results obtained in a certain period as a result of a previously planned and intended activity (Akın, 2010). In terms of business, performance is the ability of the business to reach predetermined targets by using the scarce economic resources efficiently (Akın, 2010). On the other hand, performance measurement, which is considered as an analytical process, means that the resources used by an institution in a certain period and the products and services produced in line with the predetermined purposes are monitored and reported to the managers (T.C. Sayıştay Başkanlığı, 2003). The issue that is of vital importance in measuring performance, in general, is seen as the measurement of logistics performance (Çakır, 2017). In this context, logistics performance is the realization of the right product, the right amount, the right condition, the right place, the right time, the right customer and the right cost, which have entered the literature as the seven right of logistics (Ab Talib, Abdul Hamid, Chin, 2016:). Logistics performance measurement, on the other hand, is the comparison of the previously determined logistics targets and the realized results to make a comprehensive evaluation of an institution in terms of logistics (Ling, Duan, Zhang, Zhu, 2013:).

Another concept associated with performance and performance measurement is productivity. Productivity represents the relationship between the output obtained by an institution as a result of its production processes and the input it uses when producing this output, and it expresses the effective use of resources such as labour, capital, energy, and information (Akın, 2010). At the same time, productivity briefly represents the proportional expression between output (product produced) and input (source used) (Demirci, 2018).

The concepts of efficiency and productivity are often confused and used interchangeably. Although both concepts are indicators of performance, they have different meanings. According to Drucker, “productivity is the right thing to do while efficiency is the ability to do the right things” (Drucker, 2018). While productivity is concerned with input and output and focuses on correct implementation production processes, efficiency is concerned with the results and focuses on their effects. Accordingly, efficiency is a performance indicator that determines the degree of achievement of these goals with the efforts of a business to achieve its goals (Akın, 2010). At the same time, efficiency is handled in several types. In the study conducted by Farrell in 1957, the efficiency was examined under three titles as technical efficiency, price efficiency and scale efficiency. Technical efficiency is the success of a business in producing the most output that it can achieve by using the inputs it possesses most optimally (Farrell, 1957). Price efficiency, also called allocation efficiency, is the creation of the most appropriate input composition by looking at the input and output prices that

the business will use (Farrell, 1957). Scale efficiency is the success of an enterprise to produce at the most appropriate scale (Farrell, 1957). In other words, scale efficiency is the closeness to the most efficient scale size. Also, scale efficiency is divided into four categories as increasing, decreasing, constant and variable return status (Kayalidere and Kargin, 2004). Another type of efficiency is technological efficiency. The basic idea of technological efficiency is based on the amount of input composition used in the production process. Technological efficiency, which can be provided in the long term, is achieved by using less machinery and workforce in production processes after technological progress. In order to talk about the increase in technological efficiency, the costs of products produced with the technological progress provided must be less than the costs of products produced with the current technology. Otherwise, resource savings achieved by technological advancement will remain below costs (Özulucan and Özdemir, 2009). Pure efficiency, another type of efficiency, is expressed under the assumption of variable return according to the scale, the distance of the unit from the efficient frontier (Taşdoğan and Taşdoğan, 2012).

The methods commonly used to evaluate performance are classified under three headings in the literature: ratio analysis, parametric methods and non-parametric methods (Tosun and Aktan, 2010). In this study, the DEA and the MTFP analysis methods, which are non-parametric, will be used.

3. LOGISTIC PERFORMANCE INDEX

World trade is transported between countries with a network of global logistics operators (World Bank, 2010), thereby increasing the importance of the logistics industry in national and international dimensions. Besides, the logistics industry is becoming an essential function that countries use to gain competitive advantage. This situation revealed the necessity of determining success and failures, superiorities and deficiencies with a performance evaluation of countries and determining where they are in this sector in general (World Bank, 2007). This need was met by the World Bank and named as Logistics Performance Index (LPI). In this context, LPI is an interactive benchmarking tool prepared every two years by the World Bank to help determine what countries can do to evaluate and improve their logistics performance (<https://lpi.worldbank.org>, date accessed: 07.11.2019). LPI shows the countries how they compare with their competitors and reveals the costs caused by low logistics performance (World Bank, 2010).

LPI was prepared for the first time in 2007. Later, various changes were made and prepared six times in 2010, 2012, 2014, 2016 and 2018. LPI is created by the information obtained through an internet-based questionnaire by the operators of the world's largest logistics service providers or logistics professionals of their agencies. Countries are evaluated by logistics experts from eight trade partners of each country. Overseas of these partners are selected randomly based on the most important import and export market of the participants. In landlocked countries, the selection is made according to nearby transit countries. Furthermore, the selection of country groups varies according to

the characteristics of the survey participants' own countries (World Bank, 2014). Country groups are selected according to their income status and whether they are coastal or land countries. Participants evaluate countries according to six basic components. These components that form the basis of LPI are the following (<https://lpi.worldbank.org>, date accessed: 03.12.2019):

Customs: The issues such as speed, simplicity and predictability of standard processes, in other words, the efficiency of customs procedures and processes carried out by all border control units, including customs administrations,

Infrastructure: The quality of the infrastructure related to trade and transportation, which includes topics such as ports, modes of transportation, information technologies,

Ease of Arranging Shipments: Ease of transportation organization with international competitive costs,

Quality of Logistics Services: Quality and adequacy of essential logistics service providers,

Tracking and Tracing: Evaluation of the shipments in terms of being tracked and traceable,

Timeliness: It refers to the frequency of reaching the recipient of the shipments at a predetermined time.

In 2007, when the first LPI assessment was conducted, unlike in other years, the participants evaluated the countries according to seven basic components. These are; customs, infrastructure, ease of arranging shipments, component of the local logistics industry, tracking and tracing, domestic logistics costs and timeliness (World Bank, 2007).

According to the LPI questionnaire, participants evaluate countries with scores between [1, 5] (lowest to highest). LPI questionnaire assessment scale is shown in Table 1.

Table 1. International LPI Questionnaire Evaluation Scale

LPI Components	1	5
Customs	Very Low	Very High
Infrastructure	Very Low	Very High
Ease of Arranging Shipments	Very Difficult	Very Easy
Quality of Logistics Services	Very Low	Very High
Tracking and Tracing	Very Low	Very High
Timeliness	Hardly Ever	Nearly Always

Source: World Bank, 2014: 51-52.

As a result of the evaluations, the overall score of each country is calculated by taking the average of the participants. Then, the countries are divided into four main groups according to these overall scores. These groups are (World Bank, 2007):

Logistics Friendly Countries: Located at the top of the LPI, high-performance countries, most of which have high-income,

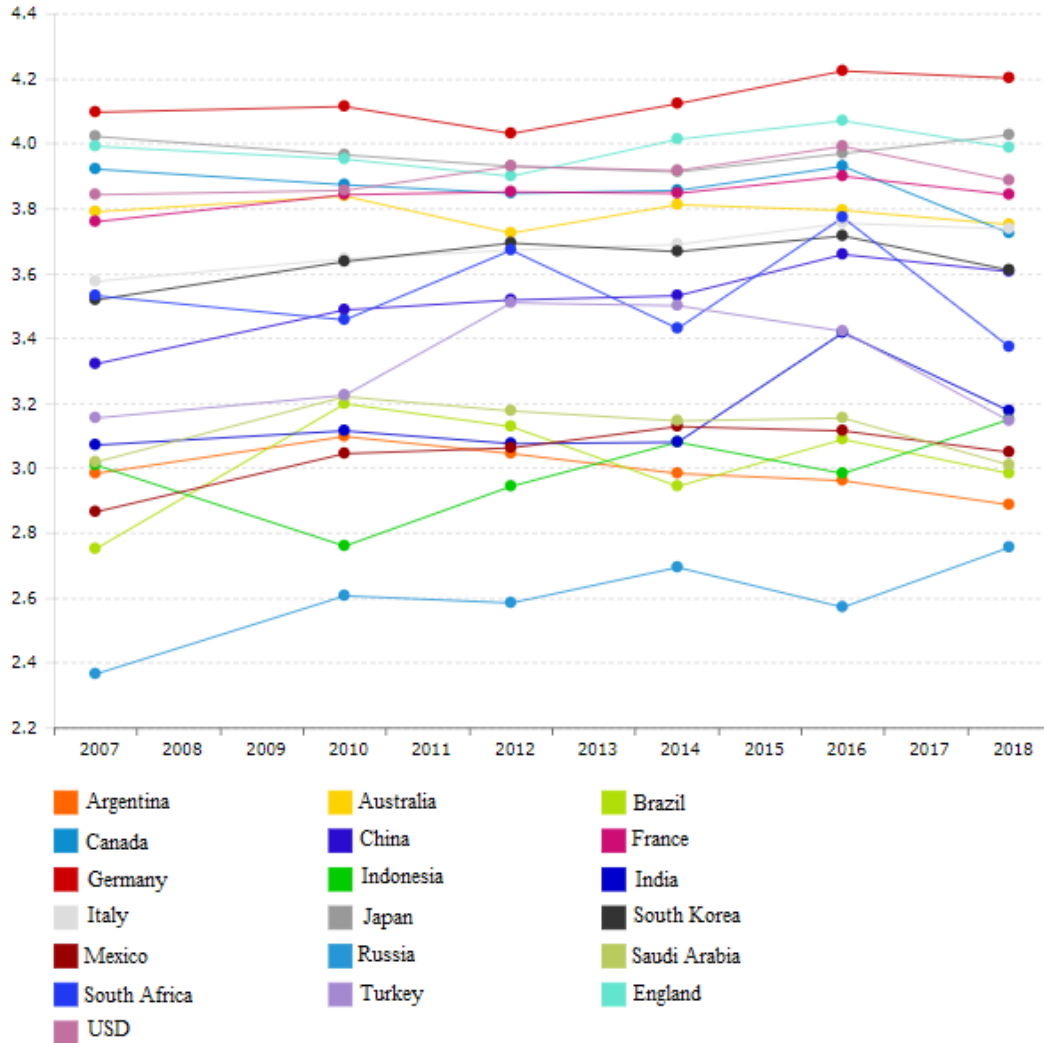
Consistent Performance Countries: Developing economy countries with strong logistics customers,

Partially Performance Countries: This group of countries has not investigated the reasons for poor performance and not addressed this issue yet,

Logistics Unfriendly Countries: This group, which is at the bottom of the LPI list, represents the least developed and significantly restricted countries in the field of logistics.

The LPI evaluation results for the period 2007-2018 of the G-20 countries subject to the study are shown in Chart 1.

Chart 1. G-20 Countries LPI Comparison between 2007-2018



Source: <https://lpi.worldbank.org>, date accessed: 22.02.2020.

In Chart 1, it is seen that Germany’s LPI score is in four bands in all years and shows the best performance among G-20 countries. Besides, after Germany, it is seen that the countries showing performance best were Japan in 2007, 2010, 2012 and 2018, England in 2014, England and the USA in 2016. Apart from this, it is seen that Japan shared second place with the USA in 2012. On the other hand, it is noteworthy that the showing worst performance in G-20 country is Russia for all years.

3.1. Review of Literature on the Logistics Performance Index

In this section, the studies on LPI that have been done before are examined. For this, the search was carried out with the keyword word “logistic performance index” from the Google Scholar and the Web of Science database. The studies reached are shown in Table 2.

Table 2. Review of Literature

No	Author(s)	Variables	Method
1	Jane and Laih (2012)	Basic Components of LPI	Polynomial Time Quality Scaling Algorithm and Parsing Algorithm
2	Akçetin, Çelik, Takçı (2013)	Basic Components of LPI	Data Mining
3	Bulis and Skapars (2013)	Basic Components of LPI and International Freight Transport	SWOT Analysis
4	Sofyalıoğlu and Kartal (2013)	Basic Components of LPI	Qualitative Analysis
5	Tartavulea and Petrariu (2013)	Basic Components of LPI	Qualitative Analysis
6	Marti, Puertas, Garcia (2014)	Basic Components of LPI and Trade Data	Gravity Model
7	Puertas, Martí, García, (2014)	Basic Components of LPI	Gravity Model
8	Acar and Alemdar (2015)	Basic Components of LPI	Qualitative Analysis
9	Çemberci, Civelek, Canbolat, (2015)	Basic Components of LPI	Hierarchical Regression Analysis
10	Gergin and Baki (2015)	Basic Components of LPI	AHP and TOPSIS
11	Kaya, Öztürk, Kılıçkaplan (2015)	Basic Components of LPI	Factor Analysis
12	Popa, Belu, Paraschiv, Marinoiu, (2015)	Basic Components of LPI	Qualitative Analysis
13	Aynagöz Çakmak (2016)	Basic Components of LPI	Qualitative Analysis
14	Bakar and Jaafar (2016)	Basic Components of LPI	Factor Analysis
15	Bayraktutan and Özbilgin (2016)	-	Qualitative Analysis
16	Coto-Millan, Fernandez, Pesquera, Agüeros, (2016)	-	Stochastic Boundary Analysis
17	Karakış and Göktolga (2016)	Basic Components of LPI	AHP and VIKOR
18	Ekici, Kabak, Ülengin (2016)	Basic Components of LPI	ANN
19	Keser and Çetin (2016)	Basic Components of LPI	Panel Data Analysis
20	Yu and Hsiao (2016)	Basic Components of LPI	Meta Border DEA Analysis
21	Abbade (2017)	Basic Components of LPI	Factor Analysis, Correlation and Clustering Techniques
22	Başar and Bozma (2017)	Basic Components of LPI	Panel Data Analysis
23	Çakır (2017)	Basic Components of LPI	CRITIC, SAW and Peter's Fuzzy Regression Methods
24	D'Aleo and Sergi (2017a)	Basic Components of LPI and GDP	Panel Data Analysis
25	D'Aleo and Sergi (2017b)	-	Cluster Analysis
26	Danacı and Nacar (2017)	Basic Components of LPI, Export and Import Data	Cluster Analysis
27	Mariano, Gobbo Jr, de Castro Camioto, do Nascimento Rebelatto, (2017)	Basic Components of LPI, GDP and CO2 Emissions	DEA
28	Marti, Martin, Puertas, (2017)	Basic Components of LPI, GDP and Geographical Area	DEA
29	Ölmez and Mutlu (2017)	-	Correlation and Regression Techniques
30	Yapraklı and Ünalın (2017)	Basic Components of LPI	Qualitative Analysis
31	Zaman and Shamsuddin (2017)	-	Panel Data Analysis
32	Aldakhil, Nassani, Awan, Abro, Zaman (2018)	Basic Components of LPI	Panel Data Analysis
33	Chen and Li (2018)	Basic Components of LPI	Panel Data Analysis
34	Çemberci, Civelek, Uca, Artar, Onursal, (2018)	Basic Components of LPI and GDP	Regression Analysis
35	Çelebi and Civelek (2018)	Basic Components of LPI, Global Connectivity Index and Human Development Index Data	Moderator Analysis
36	Erturgut, Koç Ustalı, and Bolat, (2018)	Basic Components of LPI	Qualitative Analysis
37	Kabak, Ülengin, Ekici, (2018)	Basic Components of LPI and Export Data	Scenario-Based Binary Integer Program Method
38	Koh, Wong, Tang, Lim, (2018)	Basic Components of LPI	Panel Data Analysis
39	Liu, Yuan, Hafeez, Yuan, (2018)	Basic Components of LPI	Panel Data Analysis
40	Rezaei, van Roekel, Tavasszy, (2018)	Basic Components of LPI	Best Worst Method
41	Wang, Dong, Peng, Khan,	Basic Components of LPI and Trade Data	Gravity Model

	Tarasov, (2018)		
42	Zaman (2018)	Basic Components of LPI	Basic Component Analysis
43	Bozkurt and Mermertaş (2019)	Basic Components of LPI	Qualitative Analysis
44	Candan (2019)	Basic Components of LPI	Bulanık AHP and Gri İlişkisel Analizi
45	Çelebi (2019)	-	Gravity Model
46	Ekici, Kabak, Ülengin, (2019)	-	Bayesian Network Algorithm
47	Görçün (2019)	Basic Components of LPI	Integrated Entropy and ETAWOS Methods
48	Kısa and Ayçin (2019)	Basic Components of LPI	SWARA and EDAS
49	Güngör, Dursun, Karaoğlan, (2019)	Basic Components of LPI and GDP	Panel Data Analysis
50	Karaköy and Üre (2019)	Scores of LPI, The ratio of Fixed Capital Investments to GDP and The ratio of Foreign Direct Investment to Gross Domestic Product	Causality Analysis
51	Khan et al. (2019)	-	Panel Data Analysis
52	Lagoudis, Madentzoglou, Theotokas, Yip (2019)	Basic Components of LPI	Qualitative Analysis
53	Lin and Cheng (2019)	Basic Components of LPI	Linear Regression Analysis
54	Lu, Xie, Chen, Zou, Tang, (2019)	Basic Components of LPI, CO2 Emission and Transportation Sector Oil Consumption Data	DEA
55	Orhan (2019)	Basic Components of LPI	ENTROPY and EDAS
56	Rashidi and Cullinane (2019)	Basic Components of LPI	DEA
57	Savrun and Mutlu (2019)	Basic Components of LPI	Bibliometric Analysis
58	Şimşek and Yiğit (2019)	Scors of LPI, GDP and Export Data	Panel Data Analysis
59	Takele (2019)	Basic Components of LPI	Descriptive Analysis
60	Yıldız and Tabak (2019)	Basic Components of LPI	Qualitative Analysis
61	Aksungur and Bekmezci (2020)	Basic Components of LPI	Qualitative Analysis
62	Beysenbaev and Dus (2020a)	Basic Components of LPI	Principal Component Analysis
63	Beysenbaev and Dus (2020b)	Basic Components of LPI	Qualitative Analysis
64	Görgün (2020)	Basic Components of LPI	Qualitative Analysis
65	Mercangoz, Yildirim, Yildirim, (2020)	Basic Components of LPI	CORPAS-G
66	Yildirim and Mercangoz (2020)	Basic Components of LPI	Fuzzy AHP and ARAS-G
67	Yıldız et al. (2020)	Basic Components of LPI	Cluster Analysis

It has been determined that studies on LPI evaluation have increased since 2017, and more studies had been carried out, especially in 2019 and 2020. This reveals that awareness of LPI assessment has increased in recent years. Besides, it gives clues that both governments and communities are canalizing researchers to make studies to increase their LPI scores. Also, it has been determined that the studies on LPI are generally in the form of country or community comparison based on LPI sub-component, or comparison of LPI scores within the country groups. Besides, it was observed that some studies focused on comparing LPI with other indices or examining the effects of these indices on each other and determining the relationship between LPI and some economic indicators. In some other studies, it was determined that LPI six basic components were taken as the basis for determining the LPI scores and some MCDM methods were recommended. In this context, it is thought that this study differs from other studies in terms of both examining G-20 countries as a group country and carry outing LPI evaluation by considering a large number of input variables that will affect the LPI score. Also, it is thought that this study will make an essential contribution to the literature since it allows the G-20 countries to see the changes in the efficiency together over the years by using LPI scores and the MTFP analysis.

Looking at the previous studies, by Yu and Hsiao (2016), Mariano et al. (2017), Marti et al. (2017), Lu et al. (2019) and Rashidi and Cullinane (2019) studies conducted have shown that the DEA is widely used. In the studies conducted by Yu and Hsiao (2016) and Rashidi and Cullinane (2019), the logistics performance of OECD countries was evaluated and LPI basic components were used as a variable. Besides, in the studies conducted by Mariano et al. (2017) and Lu et al. (2019), and environmental LPI has been proposed. Similarly, CO2 emission values with LPI basic components were used in both studies. Differently, also, GDP and data of transportation sector oil consumption were used. In the study by Marti et al. (2017), the DEA approach was proposed to calculate LPI. In the study, different variables such as LPI basic components, income and geographic area were used. In the studies conducted, when the obtained results were compared with the LPI scores, the positive relationship between the results was revealed. Although this study is similar to the current studies as a method, it is possible to state that the study differs in terms of variables with the DMU used in the evaluation. Also, this study differs from the current studies in terms of examining the efficiency change in the 2007-2016 period.

4. METHODOLOGY

4.1. Data Envelopment Analysis and Historical Development

The DEA is a method that allows measuring the performance of homogeneous units by using input and output variables that are measured at different scales. The units analyzed in the method are called the decision-making unit (DMU). In general, a DMU is considered as the asset responsible for converting inputs into outputs and whose performance will be evaluated (Cooper et al., 2007). The DEA produces a single score that allows comparison for each DMU. This score is among [0, 1] and “1” indicates the efficient frontier this the most efficient DMU (Sevкли, Lenny Koh, Zaim, Demirbag, Tatoglu, 2007). The relative efficiency between the unit showing the “best practices” among the DMUs and the others can also be determined (McMillan and Datta, 1998). Moreover, the DEA can calculate the efficient and inefficient values of each DMU by specifying its quantity and source. With this aspect, it helps to produce healing policies for determining the source of inefficient (Bakırcı, Ekinici, Şahinoğlu, 2014).

The foundation of the DEA is based on the studies carried out by Debreu in 1951 and Farrell in 1957 (Bayrak, 2019). In his study in 1957, Farrell proposed a model that can calculate the efficiency of firms by using a large number of input and output data (Farrell, 1957). With this model, studies on efficiency measurement have gained a new dimension and led to the emergence of the DEA. This model, put forward by Farrell, was developed by Charnes, Cooper and Rhodes in 1978 and a new model was created. According to this model, which is called the CCR model, the total efficiency was measured for the first time under the assumption of constant returns to scale (Charnes, Cooper, Rhodes, 1978). When it came to 1984, a new model was created by developing the CCR model by Banker, Charnes and Cooper. Know as the BCC model, both technical efficiency and scale efficiency

can be calculated (Banker, Charnes, Cooper, 1984). Studies after this date continued with the development of these models, which form the basis of the DEA, in line with the needs arising in real-life problems. Today, the DEA has become an important method used to measure performance in many areas such as health, education, finance, production in the public and private sectors, to determine the relatively efficient and inefficient of the units and to determine their quantities and resources (Gökşen, Doğan, Özkarabacak, 2015).

4.1.1. Data Envelopment Analysis Models

The DEA has been developed in line with the needs since its emergence. Also, various DEA models have been created by researchers. If these models are classified briefly, they are primarily divided into two groups according to constant returns to scale and variable return to scale. Then both groups are categorized as input-based and output-based within themselves. At this point, deciding which model to use in analysis is of great importance in terms of results. Some factors should be taken into account in making this decision. For example, it is crucial at this point which efficiency value the researcher wants to calculate. If it is desired to calculate the total efficiency of the DMUs used in the analysis under the assumption of constant returns to scale, the use of the CCR model should be preferred. If the technical efficiency and the scale efficiency of the DMUs are to be calculated under the assumption of a variable return to scale, then the BCC model should be preferred (Özden, 2008). Another factor to consider when determining the method to be used in the research is the researcher's control power over the variables. If there is little or no control over input variables, an output-based model should be used; if there is little or no control over output variables, an input-based model should be used (Cook and Seiford, 2009).

The CCR model is described as the most basic structure of the DEA. The total efficiency values of DMUs are calculated under the assumption of constant returns to scale using the model. This model can be used in two ways based on input and output (Demirci, 2018). With the BCC model, technical efficiency and scale efficiency of DMUs can be calculated under the assumption of variable returns to scale. The BCC model, just like the CCR model, can be used on both input and output basis (Demirci, 2018).

4.1.2. Application Stages of Data Envelopment Analysis

The steps to be followed in the DEA applications are listed below (Lorcu, 2008; Bakırcı et al., 2014; Demirci, 2018):

Definition and Selection of Decision-Making Units

The first stage of the DEA is the definition and selection of DMUs. This step is significant for the accuracy of the analysis results. The DMUs used in the analysis should be homogeneous. In other words, all DMUs subject to the analysis should obtain the same output variables by using the same input variables. At the same time, the analyzed DMUs must have a sufficient number. There are different opinions about what the number of DMUs should be in the literature, m : number of inputs, s : number of outputs and n : number of DMUs; the first of these views is that $n \geq \max\{m \times s, 3(m + s)\}$

(Cooper et al., 2007). According to the other view, it should be $n \geq 2(m + s)$ (Yildirim and Önder, 2015). Final opinion is $n \geq m + s + 1$ (Düzakın and Demirtaş, 2005).

Selection of Input and Output Variables

The efficiency of DMUs is calculated based on the input and output variables used in the analysis. Therefore, the selection of input and output variables is critical. While making this selection, standard input and output variables should be determined for all DMUs.

Determination of Data Envelopment Analysis Model, Its Application and Interpretation of Results

After selecting input and output variables, the DEA model to be used should be determined. Determining the DEA model is related to the assumptions such as what kind of efficiency the researcher wants to calculate, the controllability of input and output variables. The descriptions about the selection of the DEA model have been mentioned while describing the DEA models above.

4.2. Malmquist Total Factor Productivity Index

The Malmquist Total Factor Productivity (MTFP) index was first introduced by Malmquist (1953). Later It has been studied and developed by authors such as Caves, Christensen, Diewert, (1982), Fare and Grosskopf (1992), Fare, Grosskopf, Norris, Zhang, (1994) (Cooper et al., 2004). The MTFP index allows measuring the efficiency of DMUs by taking into account the time dimension and thus to evaluate the change in efficiency between two time periods (Cooper et al., 2004). In the method, the efficiency change of DMUs is divided into two components as technical change and technological change and it is calculated by multiplying these two (Coelli, Rao, O'Donnell, Battese, 2005). Technical efficiency change consists of pure efficiency and scale efficiency. According to this, while pure efficiency is investigating the change of efficiency in terms of management, the scale efficiency investigates whether the DMUs operate at the most appropriate scale (Tosun and Aktan, 2010: 117). The method also provides information about technological change. Technological change is based on the idea that the product costs produced by the technological progress provided should be less than the product costs produced by the current technology and it questions this in terms of DMUs (Özulucan and Özdemir, 2009).

The MTFP index of bigger than one indicates an increase in productivity meaning, a growth in the $t + 1$ period compared to the t period, and if it is less than one, the decrease in the productivity, in other words, there is a shrink in the $t + 1$ period compared to the t period (Tosun and Aktan, 2010). If there is no change in input and output variables between periods, this shows that there will be no change in the MTFP index (Fare et al., 1994).

5. APPLICATION

In this study, it is aimed to make comparative efficiency analysis of G-20 countries, which are among the biggest economies of the world, using the DEA and the MTFP analysis methods in terms of logistics performance. In the analysis, an input-based model was used because the control power was

less on the output variable. Thus, it was tried to reach the current output value by using the least input. In line with this purpose, analyzes were made primarily to determine the relative efficiency and to identify efficient countries. Then, reference sets created for the countries under the efficient frontier were determined and the levels of input variables were determined for these countries. At the same time, suggestions for improving these variables were presented. Then, technical efficiency, technological efficiency, pure efficiency, scale efficiency, and TFP changes for all countries have been examined.

5.1. Identification of Decision-Making Units

While determining the number of DMUs used in the study, the work of Golany and Roll is used (Yildirim and Önder, 2015). Accordingly, G-20 countries were included in the scope of the analysis as DMU. Although the European Union Commission is among the G-20 countries, it is not included in the analysis because it expresses a commission rather than a country. As a result, DMUs were used in the analysis. The DMUs used in the analysis are shown in Table 3.

Table 3. Decision-Making Units Used in Analysis

No	Country Name	Country Code
1	United States of America	USA
2	Germany	GER
3	Argentina	ARG
4	Australia	AUS
5	Brazil	BRA
6	China	CHI
7	Indonesia	INDO
8	France	FRA
9	South Africa	SAF
10	South Korea	SKOR
11	India	IND
12	England	ENG
13	Italy	ITA
14	Japan	JAP
15	Canada	CAN
16	Mexico	MEX
17	Russia	RUS
18	Saudi Arabia	SARAB
19	Turkey	TUR

5.2. Selecting Input and Output Variables

While determining the variables used in the research, the opinions of the industry and academic experts were consulted. In this regard, firstly, individual internet usage of countries, foreign direct investments, GDP, GNP, the number of passengers carried by airway, amount of cargo carried by the airline, high technology exports, GDP per capita, GNP per capita, port container traffic, goods and service exports, goods and services imports, population, total trade volume, total workforce and newborn mortality rates as the input variables were determined. LPI general score values of the countries were used as the output variable. Then, in order to evaluate the relationship between the variables preliminarily, correlation analysis was performed using 2007 data. According to the correlation analysis results in high, medium and low correlations can be seen between the variables. In the analysis, variables showing medium and low correlation were used. Moreover, when deciding

which variables to use, trial and error method was also used. As a result, the variables used in the study are shown in Table 4.

Table 4. Variables Used in Analysis

No	Variables	Type
1	Gross Domestic Product	Input
2	Number of Passengers Carried by Airline	Input
3	Amount of Freight Carried by Airline	Input
4	Container Port Traffic	Input
5	Total Volume of Trade	Input
6	Export/Import Coverage Ratio	Input
7	Labour/Population Ratio	Input
8	Logistics Performance Index	Output

5.3. Collection of Data

The data of 2007, 2010, 2012, 2014 and 2016, in which LPI evaluation results were reported, were used in the study. Observations of input and output variables used in the study were obtained from the World Bank.

In the study, the CCR model and the BCC model are used. Firstly, the data were analyzed based on years (2007, 2010, 2012, 2014, 2016) with the help of the DEA method and the Win4DEAP 2 program. After this analysis, all the data used in the application were handled together and the change over the years was examined by the MTFP analysis method.

5.4. Evaluation of Findings

In the study, the efficiency indicators obtained as a result of the analysis made according to the CCR and the BCC input-based models are shown in Table 5.

Table 5. Efficiency Values of Countries

Countries	CCR Efficiency Analysis					BCC Efficiency Analysis				
	2007	2010	2012	2014	2016	2007	2010	2012	2014	2016
USA	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
GER	0,867	0,889	0,806	0,857	0,876	1	1	1	1	1
ARG	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
AUS	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
BRA	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
CHI	0,652	0,742	1	0,777	0,804	0,667	0,745	1	0,793	0,819
INDO	0,860	0,805	0,859	0,936	0,833	0,907	0,932	0,993	0,979	0,887
FRA	1	1	1	1	0,989	1	1	1	1	1
SAF	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
SKOR	0,868	0,920	0,871	0,858	0,777	0,871	0,973	0,882	0,863	0,782
IND	0,933	0,927	0,951	0,925	1	0,997	0,963	1	1	1
ENG	1	1	0,980	1	1	1	1	1	1	1
ITA	0,929	1	1	1	0,921	0,999	1	1	1	1
JAP	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
CAN	0,999	1	1	1	1	1	1	1	1	1
MEX	1	0,958	0,926	1	0,879	1	1	1	1	0,970
RUS	0,643	0,652	0,645	0,678	0,624	0,821	0,800	0,799	0,800	0,778
SARAB	0,932	0,945	0,830	0,853	0,837	1	1	0,953	0,932	0,939
TUR	1	1	1	1	0,972	1	1	1	1	1
Mean	0,931	0,939	0,940	0,941	0,922	0,961	0,969	0,980	0,967	0,957

In the analysis results made according to the CCR input-based model in Table 5; the USA, Argentina, Australia, Brazil, Saudi Africa and Japan have emerged as efficient countries in all years.

On the other hand, Germany, Indonesia, South Korea, Russia and Saudi Arabia were the countries that remained under the efficient frontier for all years. While France and Turkey remained under the efficient frontier only in 2016, Canada only in 2007 and England only in 2012, they were efficient in other years. China was efficient only in 2012 and India only in 2016. Besides, while Italy remained under the efficient frontier in 2007 and 2016, it was efficient in other years. Finally, Mexico was efficient in 2007 and 2014 but remained under the efficient frontier in other years.

In the analysis results made according to the BCC input-based model in Table 5; It is noteworthy that more countries are efficient than the number of efficient countries obtained with the analysis made according to the CCR input-based model. Accordingly, the USA, Germany, Argentina, Australia, Brazil, France, Saudi Africa, England, Japan, Canada and Turkey were efficient in all years. On the other hand, Indonesia, South Korea and Russia remained under the efficient frontier in all years. Also, Italy remained under the efficient frontier only in 2007 and Mexico only in 2016. However, China was efficient only in 2012. India remained under the efficient frontier in 2007 and 2010 and was efficient in other years. On the contrary, Saudi Arabia was efficient in 2007 and 2010 but remained under the efficient frontier in other years.

Scale efficiency values of countries and their returns to scale are shown in Table 6.

Table 6. Scale Efficiency and Returns to Scale of Countries

Countries	Scale Efficiency and Returns to Scale									
	2007		2010		2012		2014		2016	
USA	1	Constant	1	Constant	1	Constant	1	Constant	1	Constant
GER	0,867	Decreasing	0,889	Decreasing	0,806	Decreasing	0,857	Decreasing	0,876	Decreasing
ARG	1	Constant	1	Constant	1	Constant	1	Constant	1	Constant
AUS	1	Constant	1	Constant	1	Constant	1	Constant	1	Constant
BRA	1	Constant	1	Constant	1	Constant	1	Constant	1	Constant
CHI	0,978	Increasing	0,996	Increasing	1	Constant	0,980	Increasing	0,982	Increasing
INDO	0,948	Increasing	0,865	Increasing	0,865	Increasing	0,956	Increasing	0,940	Increasing
FRA	1	Constant	1	Constant	1	Constant	1	Constant	0,989	Decreasing
SAF	1	Constant	1	Constant	1	Constant	1	Constant	1	Constant
SKOR	0,997	Decreasing	0,945	Decreasing	0,987	Decreasing	0,995	Decreasing	0,994	Increasing
IND	0,935	Increasing	0,963	Increasing	0,951	Increasing	0,925	Increasing	1	Constant
ENG	1	Constant	1	Constant	0,980	Decreasing	1	Constant	1	Constant
ITA	0,930	Decreasing	1	Constant	1	Constant	1	Constant	0,921	Decreasing
JAP	1	Constant	1	Constant	1	Constant	1	Constant	1	Constant
CAN	0,999	Decreasing	1	Constant	1	Constant	1	Constant	1	Constant
MEX	1	Constant	0,958	Increasing	0,926	Increasing	1	Constant	0,907	Increasing
RUS	0,783	Increasing	0,815	Increasing	0,806	Increasing	0,847	Increasing	0,802	Increasing
SARAB	0,932	Increasing	0,945	Increasing	0,870	Increasing	0,915	Increasing	0,891	Increasing
TUR	1	Constant	1	Constant	1	Constant	1	Constant	0,972	Increasing
Mean	0,967		0,967		0,957		0,972		0,962	

Based on the results, the scale efficiency of the countries, it was revealed that Germany, Indonesia, South Korea, Russia and Saudi Arabia remained under the efficient frontier all the years subject to analysis. However, the USA, Argentina, Australia, Brazil, South Africa and Japan were efficient. It was observed that other countries were efficient in some years and remained below the efficient frontier in some years. When the returns to scale of the countries are analyzed, it is

determined that Germany has a decreasing return to scale, Russia and Saudi Arabia have an increasing return to scale, USA, Argentina, Australia, Brazil, South Africa and Japan have constant returns to scale. It has been observed that the status of returns to scale of other countries varies according to years.

The reference groups determined for the countries under the efficient frontier are shown in Table 7.

Table 7. Reference Countries

No	Countries	Reference Countries									
		CCR Model					BCC Model				
		2007	2010	2012	2014	2016	2007	2010	2012	2014	2016
1	USA	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	GER	1-12-19	1-12-19	6-19	3-8-19	1-4-9	2	2	2	2	2
3	ARG	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	AUS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	BRA	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	CHI	1-4-14-19	1-4-14-19	6	1-14-19	1-9-14	1-4-5-14-19	1-4-5-14-19	6	1-3-5-14-19	1-3-11-14
7	INDO	3-9-19	3-13-19	3-5-9-13	3-4-9	3-4-9-11-14	3-9-19	3-13-19	3-9-11-16	3-5-9	3-9-11-19
8	FRA	8	8	8	8	4-9-12-15	8	8	8	8	8
9	SAF	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
10	SKOR	4-19	9-13-19	6-9	8-9-19	1-4-9	4-9-19	4-9-13	6-9-14-15	4-8-9-15-19	3-4-9-19
11	IND	4-20	12-15-19	9-19	4-9-13-19	11	1-5-19	1-19	11	11	11
12	ENG	12	12	14-15-19	12	12	12	12	12	12	12
13	ITA	4-12-14-19	13	13	13	3-4-9	4-9-14-19	13	13	13	13
14	JAP	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14
15	CAN	4-9-16	15	15	15	15	15	15	15	15	15
16	MEX	16	3-9-13-15	3-9-13	16	4-9	16	16	16	16	3-4-9-11
17	RUS	3-4-9-19	3-4-5-9	3-9-19	3-9-19	3-9-14	3-16-19	3-9-16-19	3-9-19	3-9-19	3-9-11
18	SARAB	9-19	9	9	9-19	4-9	18	18	9-19	9-11	3-9-11-19
19	TUR	19	19	19	19	1-4-9-12	19	19	19	19	19

It was observed that based on both models Argentina, South Africa and Japan were included in the reference country group in all years subject to the analysis. Also, among these countries, South Africa was found to be the most referenced country. That shows that when the input and output variables used in the analysis are taken into consideration, the input variables are sufficient for the current output variable level. For this reason, it is revealed that the countries that are below the efficient frontier take these countries as examples in order to be efficient. In other words, it is determined that they try to resemble these countries in terms of the amount of the input variable.

The change in efficiency scores as of the periods subject to the analysis was calculated by the MTFP analysis. The values for this are shown in Table 8.

Table 8. Efficiency Exchange by Periods

Periods	Technical Efficiency Change	Technological Efficiency Change	Pure Efficiency Change	Scale Efficiency Change	TFP Change
2007-2010	1,011	0,988	1,010	1,001	0,999
2010-2012	0,988	0,998	1,000	0,988	0,986
2012-2014	1,016	0,965	0,998	1,018	0,981
2014-2016	0,988	1,034	0,994	0,994	1,022
MIN	0,988	0,965	0,994	0,988	0,981
MAX	1,016	1,034	1,010	1,018	1,022
MEAN	1,001	0,996	1,000	1,000	0,997
Standard Deviation	0,015	0,029	0,007	0,013	0,018

From Table 8, it can be observed that there was an increase in the efficiency of all countries in terms of technical efficiency, pure efficiency and scale efficiency in the period 2007-2010. Whereas there was a decrease in efficiency in terms of technological efficiency and TFP. Moreover, it was determined that there was no change in pure efficiency in all countries in the period of 2010-2012, and there was an adverse change in technical efficiency, technological efficiency, scale efficiency and TFP scores. In the 2012-2014 period, although there was an improvement in technical efficiency and scale efficiency in all countries, it was observed that there was a decrease in technological efficiency, pure efficiency and TFP. From 2014 to 2016, it was seen that all countries' technological efficiency and TFP scores improved, technical efficiency, pure efficiency and in scale efficiency decreased.

Table 9 shows the change in the types of efficiency between 2007 and 2016.

Table 9. MTFP Analysis Efficiency Averages for the 2007-2016 Period

Countries	Technical Efficiency Change	Technological Efficiency Change	Pure Efficiency Change	Scale Efficiency Change	TFP Change
USA	1,000	0,998	1,000	1,000	0,998
GER	1,008	0,991	1,000	1,008	1,000
ARG	1,000	0,915	1,000	1,000	0,915
AUS	1,000	0,995	1,000	1,000	0,995
BRA	1,000	1,019	1,000	1,000	1,019
CHI	1,054	1,009	1,053	1,001	1,064
INDO	0,995	1,002	0,996	0,999	0,998
FRA	1,000	0,996	1,000	1,000	0,996
SAF	1,000	1,020	1,000	1,000	1,020
SKOR	0,978	0,991	0,978	1,000	0,969
IND	1,018	1,004	1,001	1,017	1,022
ENG	1,000	0,990	1,000	1,000	0,990
ITA	1,014	0,985	1,000	1,014	0,999
JAP	1,000	1,015	1,000	1,000	1,015
CAN	1,000	1,003	1,000	1,000	1,003
MEX	0,968	1,003	0,992	0,979	0,971
RUS	1,003	1,022	1,000	1,003	1,025
SARAB	0,973	1,011	0,992	0,981	0,984
TUR	1,000	0,963	1,000	1,000	0,963
MIN	0,968	0,915	0,978	0,979	0,915
MAX	1,054	1,022	1,053	1,017	1,064
MEAN	1,000	0,996	1,001	1,000	0,997

Standard Deviation	0,018	0,024	0,014	0,009	0,031
--------------------	-------	-------	-------	-------	-------

According to Table 9, it was determined that China and India had experienced an improvement in all types of efficiency through 2016; on the other hand, South Korea did not experience any change in scale efficiency and other types of efficiency. Brazil, South Africa, Japan and Canada are identified as countries experiencing increased technological efficiency and TFP change. On the other hand, the same type of efficiency in the U.S., Argentina, Australia, France, England and Turkey have been identified as missing. In other countries, it was observed that there was sometimes positive progress and sometimes negative progress in these five periods (2007, 2010, 2012, 2014, 2016).

6. CONCLUSION

Determining the performance of the logistics sector, which is used today as a significant competitive advantage in terms of world trade, is a critical issue. Correctly measuring and comparing the logistics performance will be beneficial in developing new strategies by governments and private sector stakeholders. Therefore, in this study, it is aimed to make a comparative efficiency analysis of G-20 countries, in terms of logistics success.

In the study, an analysis made according to the CCR and the BCC input-based models to determine the efficient countries. It was determined that the USA, Argentina, Australia, Brazil, South Africa and Japan provided efficiency according to both models. On the other hand, Indonesia, South Korea and Russia are under the efficient frontier in all years. However, looking at the LPI scores, it is seen that Germany is the country that provides the highest performance among the G-20 countries in all the years in which the evaluation is made. Nevertheless, according to the results of the analysis made according to the CCR input-based model, Germany remained below the efficient frontier in all years. That shows that considering the input and output variables used in the analysis, Germany can use less input amounts to reach the current output variable. In other words, the amount of input variables in Germany is higher than the current output variable level, and this causes Germany to remain under the efficient frontier.

Further analysis made to determine the scale efficiency of the countries and the status of returns to scale, which showed that the scale efficiency results were similar to the results of the efficiency analysis made according to the CCR input-based model. Moreover, in all years Germany's decreasing return to scale; Indonesia, Russia and Saudi Arabia's increasing return to scale; It has been determined that USA, Argentina, Australia, Brazil, South Africa and Japan have constant returns to scale.

In the study, reference countries for the countries below the efficient frontier; it has been observed that Argentina, South Africa and Japan are included in the reference country group in all years. The country with the highest number of samples among these countries was determined to be South Africa.

In the study, as a result of the analysis made according to the CCR input-based model in order to determine the input levels of the countries below the efficient frontier and the potential improvement values, the variables that need the highest rate of improvement; is port container traffic in 2007, 2010, 2014 and 2016 and GDP in 2012. For the BCC input-based model, variables that need the highest rate of improvement; is also port container traffic in all the years. As a result of the evaluation of all years, according to both models, it was seen that there is a need for a significant improvement in the port container traffic variable for the countries below the efficient frontier. It was also observed that this variable was quite high when compared with the current output level. In other words, it has been determined that there is no efficiency at the current output level for this variable.

When the efficiency change is analyzed by the MTFP analysis, it has been determined that the most productive period is 2007-2010 and the most inefficient period is 2010-2012. At the same time, when the change in efficiency types for the 2007-2016 period is analyzed, it has been observed that China and India have improved in all periods for all efficiency types.

The data used in this study is limited to the years 2007, 2010, 2012, 2014 and 2016, when the results of the LPI evaluation were published. Besides, the variables used in the analysis were determined according to the opinions of the industry and academic experts. Therefore, the results of the analysis are limited to these variables and it may be recommended to use different variables by different experts. In future studies, other years when LPI evaluation results are published can be added to the study and variables can be expanded with different expert opinions. Also, different countries and country groups can be analyzed. While making these analyzes, different programs such as DEA Solver, DEAP, EMS can be used.

REFERENCES

- Abbade, E. B. (2017). Availability, Access and Utilization, Identifying the Main Fragilities for Promoting Food Security in Developing Countries. *World Journal of Science, Technology and Sustainable Development*, 14(4), 322-335.
- Ab Talib, M. S., Abdul Hamid, A. B. and Chin, T. A. (2016). Can Halal Certification Influence Logistics Performance?. *Journal of Islamic Marketing*, 7(4), 461-475.
- Acar, A. Z. and Alemdar, A. (2015, June 4-5). The Role of Sinergy in Increasing Logistics Industry Global Competitive Level, Logistics Clustering in Turkey [Conference presentation], Global Business Research Congress, , İstanbul, 318-334.
- Aldakhil, A. M., Nassani, A. A., Awan, U., Abro, M. M. Q. and Zaman, K. (2018). Determinants of Green Logistics in BRICS Countries, An Integrated Supply Chain Model for Green Business. *Journal of Cleaner Production*, 195, 861-868.

- Akçetin, E., Çelik, U. and Takçı, H. (2013). Lojistik ve Denizcilik Sektörü Açısından Veri Madenciliği Uygulamalarının Önemi. *Journal of ETA Maritime Science*, 1(2), 73-80.
- Akın, H. B. (Ed.). (2010). *Temel İşletme, Girişimcilik, İş Kurma ve Yönetim*. Ankara: Liberte Yayınları.
- Aksungur, M. and Bekmezci, M. (2020). Türkiye'nin Lojistik Performansının Değerlendirilmesi, Boylamsal Bir Araştırma. *Toros Üniversitesi İİBF Sosyal Bilimler Dergisi*. 7(12), 20-40.
- Aynagöz Ç., Ö. (2016). Wto-Ticareti Kolaylaştırma Anlaşması ve Türkiye için Değerlendirmeler. *Journal of Economics and Administrative Sciences/Afyon Kocatepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 18(1), 1-13.
- Bakar, M. A. A. and Jaafar, H. S. (2016). Malaysian Logistics Performance, A Manufacturer's Perspective. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 224, 571-578.
- Bakırcı, F., Ekinci, E. D. and Şahinoğlu, T. (2014). Bölgesel Kalkınma Politikalarının Etkinliği, Türkiye Alt Bölgeler Bazında Bir Uygulama. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 18(2), 281-298.
- Banker, R. D., Charnes, A. and Cooper, W. W. (1984). Some Models for Estimating Technical and Scale Inefficiencies in Data Envelopment Analysis. *Management Science*, 30(9), 1078-1092.
- Başar, S. I. and Bozma, G. (2017). Ülkelerin Lojistik Performanslarının Belirleyicileri. *Kafkas Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 20, 447-458.
- Bayrak, R. (2019). *Uygulamalı Veri zarflama Analizi*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Bayraktutan, Y. and Özbilgin, M. (2016). Lojistik Maliyetler ve Lojistik Performans Ölçütleri. *Maliye Araştırmaları Dergisi*, 1(2), 95-112.
- Bedük, A. (2010). *Karşılaştırmalı İşletme - Yönetim Terimleri Sözlüğü*. Konya: Selçuk Üniversitesi Basımevi.
- Beysenbaev, R., and Dus, Y. (2020a). Proposals for Improving the Logistics Performance Index. *The Asian Journal of Shipping and Logistics*, 36(1), 34-42.
- Beysenbaev, R. and Dus, Y. (2020b). Russia's National Logistics System, Main Directions of Development. *LogForum*, 16(2), 209-218.
- Bozkurt, C. and Mermertaş, F. (2019). Türkiye ve G8 Ülkelerinin Lojistik Performans Endeksine Göre Karşılaştırılması. *İşletme ve İktisat Çalışmaları Dergisi*, 7(2), 107-117.

- Bulis, A. and Skapars, R. (2013). Development of International Freight Transit in Latvia. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 99, 57-64.
- Caves, D. W., Christensen, L. R. and Diewert, W. E. (1982). The Economic Theory of Index Numbers and the Measurement of Input, Output and Productivity. *Econometrica, Journal of the Econometric Society*, 50(6), 1393-1414.
- Candan, G. (2019). Lojistik Performans Değerlendirmesi için Bulanık AHP ve Gri İlişkisel Analiz Yöntemleri ile Bütünleşik Bir Yaklaşım. *Anemon Muş Alparslan Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 7(5), 277-286.
- Charnes, A., Cooper, W. W. and Rhodes, E. (1978). Measuring the Efficiency of Decision Making Units. *European Journal of Operational Research*, 2(6), 429-444.
- Chen, C. and Li, A. X. (2018). Does Democracy Cause Trade Policy Liberalisation? Unpacking the Black Box of Trade Policy. *Journal of International Relations and Development*, 21(4), 1014-1037.
- Coelli, T. J., Rao, D. S. P., O'Donnell, C. J. and Battese, G. E. (2005). *An Introduction to Efficiency and Productivity Analysis*. Springer Science and Business Media. The USA.
- Cook, W. D. and Seiford, L. M. (2009). Data Envelopment Analysis (DEA)–Thirty Years on. *European Journal of Operational Research*, 192(1), 1-17.
- Cooper W.W., Seiford L.M. and Zhu J. (ed.). (2004). *Handbook on Data Envelopment Analysis*. Boston: Springer.
- Cooper, W. W., Seiford, L. M. and Tone, K. (2007). *Data Envelopment Analysis A Comprehensive Text with Models, Applications, References and DEA-Solver Software*. LLC: Springer Science+Business Media.
- Coto-Millan, P., Fernandez, X. L., Pesquera, M. A. and Agüeros, M. (2016). Impact of Logistics on Technical Efficiency of World Production (2007–2012). *Networks and Spatial Economics*, 16(4), 981-995.
- Çakır, S. (2017). Measuring Logistics Performance of OECD Countries Via Fuzzy Linear Regression. *Journal of Multi-Criteria Decision Analysis*, 24(3–4), 177–186.
- Çelebi, Ü. and Civelek, M. E. (2018). The Mediator Role of Global Connectedness in the Relationship Between Logistics Performance and Human Development, *BMIJ*, 6(4), 969-980.
- Çelebi, D. (2019). The Role of Logistics Performance in Promoting Trade. *Maritime Economics and Logistics*, 21(3), 307-323.

- Çemberci, M., Civelek, M. E. and Canbolat, N. (2015). The Moderator Effect of Global Competitiveness Index on Dimensions of Logistics Performance Index. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 195, 1514–1524.
- Çemberci, M., Civelek, M., Uca, N., Artar, O. and Onursal, S. (2018). Methodology and Model of Technological Index. *Journal of History Culture and Art Research*, 7(3), 421-432.
- D'Aleo, V. and Sergi, B. S. (2017a). Does Logistics Influence Economic Growth? The European Experience. *Management Decision*, 55(8), 1613-1628.
- D'Aleo, V. and Sergi, B. S. (2017b). Human Factor, The Competitive Advantage Driver of the E.U.'s Logistics Sector. *International Journal of Production Research*, 55(3), 642-655.
- Danaci, T. and Nacar, R. (2017). Comparing the Foreign Trade and Logistic Performance of Turkey and E.U. Members with Cluster Analysis. *PressAcademia Procedia*, 3(1), 31-36.
- Demirci, A. (2018). *Teori ve Uygulamalarla Veri Zarflama Analizi*. Ankara: Gazi Kitapevi.
- Düzakın, E. and Demirtaş, S. (2005). En Uygun Performansa Sahip Kişisel Bilgisayarların Oluşturulmasında Veri Zarflama Analizinin Kullanımı. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 14(2), 265-280.
- Drucker, P. (2018). *The Effective Executive*. New York: Routledge.
- Ekici, Ş. Ö., Kabak, Ö. and Ülengin, F. (2016). Linking to Compete, Logistics and Global Competitiveness Interaction. *Transport Policy*, 48, 117-128.
- Ekici, Ş. Ö., Kabak, Ö. and Ülengin, F. (2019). Improving Logistics Performance by Reforming the Pillars of Global Competitiveness Index. *Transport Policy*, 81, 197-207.
- Erturgut, R., Koç Ustalı, N. and Bolat, S. (2018, October 30 - November 3) *Kentsel Lojistik Ve Singapur Örneği [Conference presentation]*, 4. International Academic Research Congress , Antalya, 538-545.
- Fare, R. and Grosskopf, S. (1992). Malmquist Productivity Indexes and Fisher Ideal Indexes. *The Economic Journal*, 102(410), 158-160.
- Fare, R., Grosskopf, S., Norris, M. and Zhang, Z. (1994). Productivity Growth, Technical Progress and Efficiency Change in Industrialized Countries. *The American Economic Review*, 84(1), 66-83.
- Farrell, M. J. (1957). The Measurement of Productive Efficiency. *Journal of the Royal Statistical Society, Series A (General)*, 120(3), 253-281.

- Gökşen, Y., Doğan, O. and Özkarabacak, B. (2015). A Data Envelopment Analysis Application for Measuring Efficiency of University Departments. *Procedia Economics and Finance*, 19, 226-237.
- Görçün, F. Ö. (2019). Orta Asya Türk Cumhuriyetlerinin Lojistik ve Taşımacılık Performansları ve Verimliliklerinin Analizi için Hibrid bir Çok Kriterli Karar Verme Modeli. *MANAS Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 8(3), 2775-2798.
- Görgün, M. R. (2020). Lojistik Performans Kriterlerinin Sağlanmasında Türk Lojistik Sektörünün Durumu. *EKEV Akademi Dergisi*, 24(81), 229-246.
- Güngör, Ş., Dursun, E. and Karaoğlan, A. (2019). Lojistik Faaliyetlerin Akdeniz Ülke Ekonomileri ile İlişkisi. *İktisat Politikası Araştırmaları Dergisi*, 6(2), 91-106.
- <https://lpi.worldbank.org/about.a> (date of access, 07.11.2019).
- <https://lpi.worldbank.org/internationalb>, (date of access, 03.12.2019).
- <https://lpi.worldbank.org/international/scorecard/linec>, date of access, 22.02.2020.
- https://www.bts.gov/archive/publications/the_changing_face_of_transportation/chapter_04 , date of access, 05.06.2020.
- <https://www.statista.com/statistics/1069868/total-global-logistics-market-size-region/>, date of access, 05.06.2020.
- <https://www.transparencymarketresearch.com/pressrelease/logistics-market.htm> , date of access, 05.06.2020.
- Jane, C. C. and Lai, Y. W. (2012). Evaluating Cost and Reliability Integrated Performance of Stochastic Logistics Systems. *Naval Research Logistics (NRL)*, 59(7), 577-586.
- Kabak, Ö., Ülengin, F. and Ekici, Ş. Ö. (2018). Connecting Logistics Performance to Export, A Scenario-Based Approach. *Research in Transportation Economics*, 70, 69-82.
- Karaköy, Ç. and Üre, S. (2019, May 2-5). Yüksek ve Orta Gelirli Ülkelerde Büyüme ve Lojistik Performans Endeksi Arasındaki İlişki [Conference presentation]. Al-Farabi 4. Uluslararası Sosyal Bilimler Kongresi, Erzurum, 575-580.
- Karakış, E. and Göktolga, Z. G. (2016, August 29-31). Orta Asya Türk Cumhuriyetlerinin Ekonomik Performanslarının Analitik Hiyerarşi Süreci ve VIKOR Metodu ile Karşılaştırılması [Conference presentation]. International Conference on Eurasian Economies, Kaposvar, 786-793.
- Kaya, Ö., Öztürk, F. and Kılıçkaplan, S. (2015). Determination of Variables Which Affect National Competition in Textile Clothing Industry in Turkey Regarding Supply,

- Production and Logistic Activities. American Scientific Research Journal for Engineering, Technology and Sciences (ASRJETS), 14(3), 303-315.
- Kayalidere, K. and Kargın, S. (2004). Çimento ve Tekstil Sektörlerinde Etkinlik Çalışması ve Veri Zarflama Analizi. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 6(1), 196-219.
- Keser, H. Y. and Çetin, I. (2016). Kara ile Çevrili Olmanın İhracat Üzerine Etkisi, Gelişmekte Olan Avrupa ve Orta Asya Ülkeleri Üzerine Bir Analiz. Ankara Üniversitesi SBF Dergisi, 71(1), 199-230.
- Khan, H. U. R., Zaman, K., Shoukry, A. M., Sharkawy, M. A., Gani, S., Sasmoko, Ahmad, J., Rameli, M. R. M. and Hishan, S. S. (2019). Tourism Logistics Management Through Financial and Regulatory Measures, Evidence from a Panel of Countries. Asia Pacific Journal of Tourism Research, 24(5), 443-458.
- Kısa, A. C. G. and Ayçin, E. (2019). OECD Ülkelerinin Lojistik Performanslarının SWARA Tabanlı EDAS Yöntemi ile Değerlendirilmesi. Çankırı Karatekin Üniversitesi İİBF Dergisi, 9(1), 301-325.
- Koh, B. H., Wong, W. P., Tang, C. F. and Lim, M. K. (2018). The Double-Edge Resource-Based View of Logistics Performance and Governance in Asian Countries. Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics, 30(3), 652-668.
- Lagoudis, I., Madentzoglou, E. M., Theotokas, I. N. and Yip, T. L. (2019). Maritime Cluster Attractiveness Index. Maritime Business Review. 4(2), 169-189.
- Lin, P. C. and Cheng, T. C. E. (2019). The Diffusion and the International Context of Logistics Performance. International Journal of Logistics Research and Applications, 22(2), 188-203.
- Ling, D., Duan, Z., Zhang, X. and Zhu, J. (2013). Research on The Effectiveness of Logistics Performance Assessment. IFAC Proceedings Volumes, 46(24), 48-52.
- Liu, J., Yuan, C., Hafeez, M. and Yuan, Q. (2018). The Relationship Between Environment and Logistics Performance, Evidence From Asian Countries. Journal of Cleaner Production, 204, 282-291.
- Lorcu, F. (2008). Veri Zarflama Analizi (DEA) ile Türkiye ve Avrupa Birliği Ülkelerinin Sağlık Alanındaki Etkinliklerinin Değerlendirilmesi. Yayımlanmış doktora tezi. İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Lu, M., Xie, R., Chen, P., Zou, Y. and Tang, J. (2019). Green Transportation and Logistics Performance, An Improved Composite Index. Sustainability, 11(10), 2976-2993.

- Malmquist, S. (1953). Index Numbers and Indifference Surfaces. *Trabajos de Estadística Y de Investigación Operativa*, 4(2), 209-242.
- Mariano, E. B., Gobbo Jr, J. A., de Castro Camiato, F. and do Nascimento Rebelatto, D. A. (2017). CO2 Emissions and Logistics Performance, A Composite Index Proposal. *Journal of Cleaner Production*, 163, 166-178.
- Marti, L., Puertas, R. and Garcia, L. (2014). The Importance of the Logistics Performance Index in International Trade. *Applied Economics*, 46(24), 2982–2992.
- Marti, L., Martin, J. C. and Puertas, R. (2017). A DEA-Logistics Performance Index. *Journal of Applied Economics*, 20(1), 169–192.
- Mercangoz, B. A., Yildirim, B., and Yildirim, S. K. (2020). Time Period Based COPRAS-G Method, Application on the Logistics Performance Index. *LogForum*, 16 (2), 239-250.
- McMillan, M. L. and Datta, D. (1998). The Relative Efficiencies of Canadian Universities, A DEA Perspective. *Canadian Public Policy/Analyse de Politiques*, 24(4), 485-511.
- Orhan, M. (2019). Türkiye ile Avrupa Birliği ülkelerinin lojistik performanslarının Entropi ağırlıklı EDAS yöntemiyle karşılaştırılması. *Avrupa Bilim ve Teknoloji Dergisi*, (17), 1222-1238.
- Ölmez, S. and Mutlu, H. M. (2017). İlişki Kalitesi Değişkenlerinin Lojistik Performansı Üzerine Etkileri. *İşletme ve İktisat Çalışmaları Dergisi*, 5(4), 79-90.
- Özden, Ü. (2008). Veri Zarflama Analizi (VZA) ile Türkiye'deki Vakıf Üniversitelerinin Etkinliğinin Ölçülmesi. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 37(2), 167-185.
- Özulucan, A. and Özdemir, F. S. (2009). Nesneleri Radyo Frekansları ile Tanımlama Sisteminin Etkinlik ve Maliyetler Üzerindeki Etkisi. *World of Accounting Science*, 11(4), 21-56.
- Popa, I., Belu, M. G., Paraschiv, D. M. and Marinoiu, A. M. (2015). Best Practices in Customs Procedures. *Amfiteatru Economic Journal*, 17(40), 1095-1107.
- Puertas, R., Martí, L. and García, L. (2014). Logistics Performance and Export Competitiveness, European Experience. *Empirica*, 41(3), 467-480.
- Rashidi, K. and Cullinane, K. (2019). Evaluating the Sustainability of National Logistics Performance Using Data Envelopment Analysis. *Transport Policy*, 74, 35-46.
- Rezaei, J., van Roekel, W. S. and Tavasszy, L. (2018). Measuring the Relative Importance of the Logistics Performance Index Indicators Using Best Worst Method. *Transport Policy*, 68, 158–169.

- Savrun, B. and Mutlu, H. M. (2019). Kent Lojistiği Üzerine Bibliyometrik Analiz. Kent Akademisi, 12(2), 364-386.
- Sevklı, M., Lenny Koh, S. C., Zaim, S., Demirbag, M. and Tatoglu, E. (2007). An Application of Data Envelopment Analytic Hierarchy Process for Supplier Selection, A Case Study of BEKO in Turkey. International Journal of Production Research, 45(9), 1973-2003.
- Sofyalıoğlu, Ç. and Kartal, B. (2013). Türkiye ve Avrasya Ekonomik Topluluğu Ülkelerinin Lojistik Performans İndekslerinin Karşılaştırılması ve Bazı Çıkarımlar A Comparison and some Suggestions for Turkey's and Eurasian Economic Community Countries' Logistic Performance Index Scores. In International Conference on Eurasian Economies, 524-531.
- Şimşek, T. and Yiğit, E. (2019). Lojistik Performans ve Ekonomik Büyüme Arasındaki İlişki, Orta-Doğu Avrupa Ülkeleri ve Türkiye Örneği. Uluslararası Yönetim Eğitim ve Ekonomik Perspektifler Dergisi, 7(2), 169-177.
- Takele, T. B. (2019). The Relevance of Coordinated Regional Trade Logistics for the Implementation of Regional Free Trade Area of Africa. Journal of Transport and Supply Chain Management, 13(1), 1-11.
- T.C. Sayıştay Başkanlığı. (2003). Sayıştayın Performans Ölçümüne İlişkin Ön değerlendirme Raporu (Rapor No, Araştırma/ İnceleme/ Çeviri Dizisi, 28). T.C. Sayıştay Başkanlığı.
- Tartavulea, R. I. and Petrariu, R. I. (2013). Logistics Market Statistics and Opinions about the Supply Chain Management in Romania. Amfiteatru Economic Journal, 15(33), 180-196.
- Taşdoğan, B. and Taşdoğan, C. (2012). Türkiye Şeker Fabrikaları Aş'nin Malmquist Endeksi Çerçevesinde Etkinlik Analizi. Akdeniz Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 12(23), 59-77.
- Tosun, Ö. and Aktan, H. E. (2010). SSK Hastanelerinin Sağlık Bakanlığı'na Devrinin Hastane Verimlilikleri Üzerinde Etkileri. Tisk Akademi, 5(10), 112-129.
- Uluslararası Taşımacılık ve Lojistik Hizmet Üretenleri Derneği, (2019). Lojistik Sektör Raporu 2019. 1-96.
- Wang, D. F., Dong, Q. L., Peng, Z. M., Khan, S. and Tarasov, A. (2018). The Green Logistics Impact on International Trade, Evidence from Developed and Developing Countries. Sustainability, 10(7), 2235-2254.

- World Bank, (2007). *Connecting to Compete 2007, Trade Logistics in the Global Economy The Logistics Performance Index and Its Indicators*. 1-38.
- World Bank, (2010). *Connecting to Compete 2010, Trade Logistics in the Global Economy The Logistics Performance Index and Its Indicators*. 1-50.
- World Bank, (2014). *Connecting to Compete 2014, Trade Logistics in the Global Economy The Logistics Performance Index and Its Indicators*. 1-59.
- Yapraklı, T. Ş. and Ünalın, M. (2017). *Küresel Lojistik Performans İndeksi ve Türkiye'nin Son 10 Yıllık Lojistik Performansının Analizi*. Ataturk University Journal of Economics and Administrative Sciences, 31(3), 589-606.
- Yıldırım, B F. and Önder, E. (Ed.). (2015). *Çok Kriterli Karar Verme Yöntemleri*. Bursa: Dora Yayınevi.
- Yıldırım, B. F. and Mercangoz, B. A. (2020). *Evaluating the Logistics Performance of OECD Countries by Using Fuzzy AHP and ARAS-G*. Eurasian Economic Review, 10(1), 27-45.
- Yıldız, K. and Tabak, Ç. (2019). *LPI Based Comparison of Turkey and Mexican Logistics Sector*. Politeknik Dergisi, 22(4), 1061-1067.
- Yıldız, A., Aydoğan, K. and Kartum, G. (2020). *Türkiye'nin Uluslararası Lojistik Performans Endeksindeki Konumunun Kümeleme Analizi ile Araştırılması*. Turkish Studies - Social, 15(3), 1659-1679.
- Yu, M. M. and Hsiao, B. (2016). *Measuring the Technology Gap and Logistics Performance of Individual Countries by Using a Meta-DEA–A.R. Model*. Maritime Policy and Management, 43(1), 98-120.
- Zaman, K. and Shamsuddin, S. (2017). *Green Logistics and National Scale Economic Indicators, Evidence from a Panel of Selected European Countries*. Journal of Cleaner Production, 143, 51-63.
- Zaman, K. (2018). *The Impact of Hydro-Biofuel-Wind Energy Consumption on Environmental Cost of Doing Business in a Panel of BRICS Countries, Evidence from Three-Stage Least Squares Estimator*. Environmental Science and Pollution Research, 25(5), 4479-4490.



THE EFFECTS OF COVID19 PANDEMIC UPON TOURISM: A SAMPLE FROM THE CITY OF KARS

COVID 19 PANDEMİSİNİN TURİZM ÜZERİNE ETKİLERİ: KARS İLİ ÖRNEĞİ

Erdoğan KAYGIN¹, Ethem TOPÇUOĞLU²

1. Prof.Dr., Kafkas University, Faculty of Economics and Administrative Sciences, erdogankaygin@hotmail.com, <https://orcid.org/0000-0002-2125-5032>
2. Ph.D.Student, Kafkas University, Social Sciences Institute, ethemtopcuoglu@kafkas.edu.tr, <https://orcid.org/0000-0003-3563-0566>

Makale Türü Article Type
Araştırma Makalesi Research Article

Başvuru Tarihi Application Date
10.09.2020 09.10.2020

Yayına Kabul Tarihi Admission Date
23.10.2020 10.23.2020

DOI
<https://doi.org/10.30798/makuiibf.793095>

Abstract

This study aims to determine the effects of Covid 19 upon tourism sector in Kars. The study benefitted from three methods, the first of which involved analyzing the articles by scanning via Nvivo analysis program. Secondly, a semi-structured interview was conducted with ten employees. However, this number was seen inadequate; thus, the questionnaire was conducted with 387 people to compensate for this inadequacy. The data were analyzed through SPSS and AMOS, and examined Covid 19 effects upon tourism on the basis of demographical variables. The results revealed that dismissals from hotels and restaurants were common, the business experienced a serious loss of income, they needed support from the government to recollect and at least one year was required to turn back to conditions before. The results indicated that people had a negative attitude towards tourism activities, hesitated to travel and thought that they would not be able to find service quality, sincerity and hospitality as they had before. Moreover helping us realize that, due to Covid 19, females were more worried when compared to males; the married ones were more anxious in comparison to single ones; and the elderly had more anxiety when compared to the young.

Keywords: *Tourism, Covid 19, Pandemic, Tourists, Corona Virus,*

Öz

Bu çalışma, Covid 19'un Kars'ta turizm sektörü üzerindeki etkilerini belirlemeyi amaçlamaktadır. Çalışmada üç farklı method kullanılmış, ilk olarak belirlenen makaleler Nvivo analiz programı ile analiz edilmiştir. İkinci olarak, on çalışanla yarı yapılandırılmış mülakat yapılmıştır. Ancak bu sayı yetersiz görülmüş, böylelikle bu yetersizliği telafi etmek için 387 kişiye anket formu uygulanmıştır. Elde edilen veriler demografik değişkenlerde göz önüne alınarak Covid 19'un turizm etkisi özelinde SPSS ve AMOS aracılığıyla analiz edilmiştir. Sonuçlar, otel ve restoranlarda işten çıkarılmaların yaygın olduğunu, işletmelerin ciddi bir gelir kaybı yaşadığını, bir yıl önceki ekonomik koşullara dönmek için devlet desteğine ihtiyaç duyduğunu ortaya koymuştur. Yapılan analizler insanların turizm faaliyetlerine karşı olumsuz bir tavır sergilediğini, seyahat etmekten çekindiklerini ve eskisi gibi hizmet kalitesi, samimiyet ve misafirperverliği bulamayacaklarını düşündüklerini göstermektedir. Ayrıca, Covid 19 nedeniyle kadınların erkeklere göre daha endişeli olduğu, evli olanların bekarlara göre daha endişeli; yaşlıların gençlere göre daha fazla kaygıları olduğu belirlenmiştir.

Anahtar Kelimeler: *Turizm, Covid 19, Pandemi, Turist, Korona Virüs,*

GENİŞLETİLMİŞ ÖZET

Çalışmanın Amacı

Covid 19 salgını Dünya çapında yayılarak bütün ulusları tehdit etmektedir. Özellikle salgının hızlı yayılmasından turizm faaliyetleri suçlanmaktadır. Yapılan çalışmanın amacı Covid 19 salgının turizme olan etkisini Kars İli Özelinde belirlemektir.

Araştırma Soruları

Mülakat soruları yazarlar tarafından literatür incelenerek 48 soru olarak belirlenmiştir. Devamında uzman görüşü alınmış olup alınan görüş sonucunda mülakat formu sorulardan 6'sı kişilerin eğitim durumu, yaşı, medeni durum, deneyim süresi, uzmanlık alanı ve gelirini belirlemeye yönelik demografik değişkenlerden oluşacak şekilde, 10 soru ise Covid 19'un etkisini ölçecek soruları içerecek şekilde yapılandırılmıştır. Ayrıca çalışmada 22 soruluk bir anket formu Taylor ve arkadaşları (2020) tarafından oluşturulan COVID Stress Scales'dan yararlanarak oluşturulmuş, söz konusu anket 105 kişilik bir kontrol grubuna uygulanmıştır. Elde edilen veriler ışığında SPSS programında Açımlayıcı Faktör analizi, AMOS Programında ise Doğrulayıcı Faktör Analizi sonucunda 9 sorunun konun ölçümü konusunda etkisiz olduğu ve faktör yüklerinin 0,30'un altında olduğu belirlenmiştir. Ortaya çıkan yeni 7 demografik değişken ve 13 soruluk anket 387 kişiye uygulanmıştır. Açımlayıcı faktör analizi sonrası 13 soru 4 alt boyutta ortaya çıkmıştır. Birinci alt boyut Concern olup kişilerin turizme yönelik endişe ve kaygılarını ölçmektedir. İkinci alt boyut Xenophobia olup kişilerin bu süreçte yabancı düşmanlığını ölçmektedir. Maalesef salgın nedeniyle yabancı düşmanlığı artmış ve kişilerin turizm tercihleri bu nedenle değişmektedir. Üçüncü alt boyut Transportation Concern (TC) olup kişilerin taşımacılık konusunda endişe ve kaygılarını ölçmektedir. Dördüncü alt boyut Hope olup kişilerin hizmet, misafirperverlik ve kalite beklentilerini ölçmektedir.

Literatür Araştırması

Konu üzerinde çeşitli veri tabanları üzerinde araştırmalar yapılarak en geniş makale havuzunun Science Direct veri tabanı olduğu belirlenmiştir. Bu nedenle Science Direct veri tabanı üzerinden "Covid-19 and Tourism" şeklinde yapılan arama sonucunda makaleler tespit edilmiştir. Buradan elde edilen 69 makale tek tek incelenerek 39 adet makalenin konu ile ilişkisinin olduğu belirlenmiştir. 30 adet makale ise turizmin sadece çok etkileneceğini belirten sığ bilgiler içermesi nedeniyle elenmiştir. 39 makale Nvivo programı ile analiz edilerek literatür araştırması yapılmıştır.

Yöntem

Çalışma 3 farklı süreci içermektedir. Birinci aşamada makaleler belirlenerek Nvivo programı aracılığıyla kelime analizi yapılmış ve turizm açısından değinilmeyen konular tespit edilmiştir. İkinci aşamada tespit edilen konulara ilişkin yarı yapılandırılmış mülakat testi ile 5 otel çalışanı ve 5 restoran yöneticisi ile mülakat yapılmıştır. Üçüncü aşamada bir anket oluşturularak müşterilerin bakış açısı SPSS ve AMOS programları aracılığıyla ölçülmüştür.

Sonuç ve Değerlendirme

Türkiye’de daha önce birçok kişinin görmediği şekilde oluşan bu durum nedeniyle büyük bir endişe ve belirsizlik yaşanmaktadır. Yaşanan Covid 19 salgının belirsizliği ve ne zaman sonlanacağına ilişkin kesin bilgilerin bulunmaması insanların psikolojilerini etkilemektedir. 10 kişiye yapılan yarı yapılandırılmış mülakatın sonucunda 4 kişi kendini çalıştığı işyerinde güvende hissetmediği, anket sonucunda kişiler arasında yüksek derece endişenin var olduğu belirlenmiştir. Covid 19 kapsamında uygulanan sokağa çıkma yasağı, yapılan rutin faaliyetlerin artık yapılamaması, tüketim alışkanlıklarının değişmesi sonucunda işsizlik gibi birçok olumsuzluk insanlarda ciddi sıkıntılar yaratmaktadır. Sokağa çıkma yasağı sırasında aile içi şiddet mağduru kadınlar ve çocuklar için olaylar ve mağduriyetler artmaktadır. İnsanların yakın çevresinde sevilen bir kişinin Covid 19 nedeniyle hastaneye kaldırılması yakın çevresinden uzaklaşmasına ve yakın çevresinin onu ziyaret etmesine engel olmaktadır. Her iki taraf içinde bu süreç hayal kırıklığı, umutsuzluk ve kaygılanma ile geçmektedir. Çin’de ortaya çıkan bulgular, genel nüfusun %25’inden fazlasının Covid 19’a yanıt olarak orta veya şiddetli stres veya anksiyete ile ilişkili semptomlar yaşadığını göstermektedir. Covid 19 kapsamında kapsamlı eğitimlerin düzenlenmesi ve bunların zorunlu olması gerekmektedir. Yapılan araştırma sonucunda bu eğitimlerin çokta ciddiye alınmadığı ve düzenlenmediği belirlenmiştir. İşyerlerinin günlük koruyucu malzeme temini konusunda da özellikle maske konusunda ciddi sıkıntılar yaşanmıştır. En son maske satışlarının serbest bırakılması ile bu sorun büyük ölçüde aşılmıştır. İşyerleri tarafından dezenfektasyon ve hijyen açısından çeşitli tedbirler alınmıştır. Ancak gelen kişilere test yapılması, bunların taşınmasına özel önlemlerin alınması işyerlerinden çok kamu sorumluluğu gerektirmektedir. Kamu sorumluluğu kapsamında ciddi uygulamaları içeren Sağlıklı Turizm Sertifikasyon Programı yayınlanmıştır. Ancak Türkiye’nin Resmi Haber Ajansı olan Anadolu Ajansına Sağlıklı Turizm Sertifikasyon Programı konusunda bilgi veren Kültür ve Turizm Bakanı Mehmet Nuri Ersoy bu belgenin alınmasının zorunlu olmadığını bildirmiştir. Yaşanan bu sıkıntılar ve alınmayan önlemler nedeniyle Türkiye Turizminin çok büyük yaralar alması muhtemeldir. Alınan tedbirler kapsamında işletmelerin kapatılması veya kısıtlı olarak işlem yapılmasına izin verilmiştir. Bu nedenle çok büyük maddi kayıplar yaşanmıştır. İşletme sahipleri karşılıksız maddi destek beklemekte ancak Hükümet tarafından kamu bankaları aracılığıyla kredi erteleme ve düşük faizli kredi imkânı sağlanmaktadır. Bu nedenle salgın öncesinde faaliyet gösteren birçok işletmenin devam eden süreçte kapanması muhtemel görünmektedir. Kapatılan işletmeler sonucunda işsizlik rakamlarının hızlı bir şekilde artması beklenmektedir. Covid 19 salgını nedeniyle işsizliğin önlenmesi amacıyla Kısa Çalışma Ödeneği çalışanlara uygulanmış, Nisan ayında 268 bin 717 firma ve 3 milyon 44 bin 420 çalışan bu ödenğe başvuru yapmıştır. Bu başvuruların %12’sini konaklama ve yiyecek hizmeti faaliyeti gerçekleştirenler oluşturmaktadır. Sadece bir aylık dönemde yapılan başvuru sayısı işsizliğin boyutunu gözler önüne sermektedir. Taşımacılık konusunda havayollarının daha tehlikeli görülmesi nedeniyle uluslararası turizm faaliyetlerinin ulusal turizm faaliyetlerine göre daha çok etkilenmesi beklenmektedir. Ayrıca artan yabancı düşmanlığının da uluslararası turizmi etkilemesi beklenmektedir. Uzakdoğulu turistlerin hareketlerinin sınırlanacağı

düşünülmektedir. Bu etkinin Türkiye’de Nevşehir gibi Uzakdoğulu turistleri ağırlayan merkezlerde daha ağır hissedileceği düşünülmektedir. Turizm sektöründe yer alan mevcut düzenin salgına uygun olarak düzenlenmesi ve karlılık sağlanması pek mümkün görülmemektedir. Büyük kitlelere hizmet vermeye üzere düzenlenen bir otelde sosyal mesafe nedeniyle sadece kapasitenin %40’nın kullanılması karlı bir yapı oluşturmamaktadır. Çin’de otel doluluk oranlarında Ocak 2019 ile Ocak 2020 arasında %89 düşüş yaşanmıştır. Yoğun olarak hastalığın hissedildiği İtalya’da otel doluluk oranları %6 olarak belirlenmiştir. Maalesef mevcut durumun salgın ile alakalı aşı ve ilaç geliştirilmeden düzelmesi mümkün değildir. Aşı ve diğer faaliyetlerin bugün sonuçlansa bile insanların bir anda eski yaşamına ve tüketim alışkanlıklarına dönmesi için yine bir süreye ihtiyacı olacaktır. Bu nedenle turizm sektörünün izole ve insan ilişkilerinin daha mesafeli olduğu bir şekle bürünmesi beklenmektedir. Yapılan çalışmanın sadece Kars İlini kapsayacak şekilde yapılması nedeniyle çalışmada bazı eksikler oluşmuştur. Kars’ta deniz olmaması nedeniyle deniz taşımacılığı ve cruise turizmi üzerine olan sorulara maalesef anlamlı cevaplar alınamamış ve söz konusu sorular anket formundan çıkarılmıştır. Kars’ta demiryolu olmasına rağmen çok uzun süren seyahat süresi nedeniyle tercih edilen bir ulaştırma modu değildir. Demiryolu konusunda da maalesef benzer bir durumla karşılaşmıştır.

1. INTRODUCTION

The human being has cut off himself from natural life as a result of industrial and modern developments continuing for 300 years. The disasters and crises occur as a result of consuming natural resources cruelly and selfishly. Consuming wild animals due to increasing demand for meat as a result of urbanization leads some viruses and the bacteria to transmit to human body unintentionally. Following globalization, urbanization and decrease in agriculture and forests, the wild animals consumed culturally by being caught in the nature have been replaced by the wild animals fed inappropriately at markets. The animals bought from wild livestock markets cause people to be subject to more diseases (Hall, Scott and Gössling, 2020, p.4). For instance, the disease stemming from the first SARS virus, which was effective during winter season of 2003-2004, was detected with a waiter working at a restaurant presenting animal species such as nandine as food and with a customer who was sitting and eating close to animal cages at the restaurant in Guangzhou, China. Afterwards, SARS-CoV was detected in six nandines fed in the cage so as to be sold (Wang et al., 2005, p.1860).

The first Covid 19 case occurred in China the end of 2019. The pandemic confronts us as a much stronger thing than all the powers exercising influence upon the whole world. Due to Covid 19 pandemic, everything in human life ranging from travel, meeting, work, holiday, restaurant and culture of entertainment has undergone a change and has been restricted. Closing down hotels, restaurants, entertainment centers and various touristic places suspended the whole tourism and travel industry. Simultaneously, international travel has been remarkably suspended and domestic travel has been significantly restricted. The tourism activities known and practiced only several months before ended (Niewiadomski, 2020, p.3). Therefore the study aims at exploring to what extent Covid 19 pandemic has influenced businesses, customers and employees in tourism sector in Kars.

2. LITERATURE REVIEW

The first Covid 19 case was seen in December, 8, 2019 in Wuhan, China. The first patients are the ones who work at local Huanan sea food wholesale market where livestock are sold as well and who live in that region. The coronavirus was detected to be the reason of the disease in Wuhan by the Chinese scientists in January, 7, 2020 and the virus was isolated. As a result of RT-PCR diagnostic tests performed upon the isolated virus, the virus was found to be a new subtype of corona virus (Wilson and Jack, 2020, p.1). Named as SARS-CoV-2, this new kind of virus is a type of beta corona virus possessing a capsule with the size of 60-140 nm. The virus was found to have a structure resembling to a crown and to be round or oval sized (Lim et al., 2020, pp.2-3). The SARS-CoV-2 virus causes Corona Virus Disease-2019 (Covid 19). In China, the symptoms of influenza and slight pneumonia were observed with 81 % of the patients contracting Covid 19 while severe and critical pneumonia symptoms were observed with 19 % of the patients (Klopfenstein et al., 2020, p.1). Fever in 83 % of the patients, cough in 82% of them, dyspnea in 31 % of them, muscle pain in 11% of them, confusion in 9%, headache in

8% and sore throat in 5% of them were observed (Chen et al., 2020, p.507). Fever, cough, dyspnea and muscle pain regarded as the main symptoms are not peculiar to this disease and can be observed with every patient going through common cold. For this reason, it is impossible for somebody to detect by himself whether he has contracted Covid 19.

The Covid 19 disease was declared as pandemic by the World Health Organization (WHO) in March, 11, 2020 (WHO, 2020). The disease spreads as people contact with surfaces contaminated by the droplets formed when those suffering from Covid 19 sneeze and cough and those droplets find their way to mucosa area where ACE-2 receptors are located (Pal and Bhadada, 2020, p.514). The SARS-CoV-2 virus has a high rate of contagiousness. In order to protect from SARS-CoV-2 virus and Covid 19 pandemic, maintaining social distance, washing hands frequently and avoiding touching nose and skin are among the measures taken (Tomar and Gupta, 2020, p.2). Corona viruses have a low resistance and can be inactivated at 56 °C in 30 minutes, in chloric disinfectants and perasetic acid compounds and additionally in compound including 75% ethanol blending (Ovali, 2020, p.24). Apart from SARS-CoV-2, six different kinds of corona viruses known to have effect upon humans exist, which involve HCoV-229E, HCoV-NL63, HCoV-OC43, HCoV-HKU1, SARS-CoV, and MERS-CoV. Corona viruses are thought to form 15% and 30% of the respiratory tract infections in humans every year (Coperchini et al., 2020, p.1).

The increase in travel and tourism opportunities has brought in the opportunity for people to travel more easily, as a result of which international activities such as sport, scientific ones, meetings, religious ones and socio-cultural ones have increased (Estevão and Costa, 2020). Thus, tourism activities are regarded as the most significant factor behind the spread and transmission of the disease. National and international tourism activities in many countries were stopped or prohibited together with Covid 19 (Chakraborty and Maity, 2020, p.5) as it spread from Wuhan to everywhere in China in thirty days. The movements of domestic immigrants wanting to spend China Spring Festival with their families have been effective in spread of the disease so quickly. Furthermore, many travels were actualized due to business and tourism activities, and therefore, the virus has increased its speed of spread and contagiousness both in China and all around the world (Shi and Liu, 2020, p.1). According to what Paital (2020) point out as cited by Inger Andersen, UN's environment chief,

“75% of new infectious diseases are usually animal born and they are communicated more rapidly to humans through wildlife trafficking (by direct contact), deforestation (force wildlife to invade human habitats) and then the epidemics spread in the planet via air travel and cruise-ship tourism. China, being the world's biggest wild animal market, probably has contributed to COVID 19 this way.”

The first case outside China was detected with a woman coming to Thailand as a tourist in January, 13, 2020. In Japan, the first case was the person going back to Kanagawa from Wuhan in January, 16, 2020 while the first case in South Korea was a Korean person who visited Wuhan in January, 20, 2020 (Euronews, 2020). In Italy, one of the countries where Covid 19 has claimed the

highest lives, the first cases were observed with two tourists in January, 30, 2020 (La Marca et al., 2020, p.921). As for Turkey, although it was stated that the disease was contracted from a citizen of Turkey who visited Europe in March, 10, 2020, the date of the first case was changed as retired General Aytac Yalman, the previous commander of Turkish land forces, who had visited Iran more recently, died because of Covid 19 in March, 15, 2020. Approximately 63% of total cases in Turkey were in Istanbul. 962.151 tourists visited Istanbul during February, 2020, therefore, the fact that the rate of pandemic is three times more than its population in Istanbul, whose population accounts for 20% of the total population in Turkey, can best be explained by tourism activities (Sahin, 2020, p.2). All the hotels in Turkey have been closed down since March, 16, 2020. Moreover, only take-away services are allowed at restaurants. According to explanation made by World Tourism Organization (UNWTO), tourism activities decreased by 22% in the first quarter and it is expected that they will decrease by 60% or 80% till the end of the year due to Covid 19 (UNWTO, 2020).

3. METHODS

The aim of the present study is to illustrate the effects of Covid 19 upon tourism in accordance with demographical variables. The study was conducted between May, 1 and May, 19, 2020 in Kars, a historical city in the northeast of Turkey. Distinct from other cities with its works of Baltic architecture such as Catherina Palace, Kars has attained a significant place in terms of tourism thanks to historical sites such as Ani Ruins, Sarıkamış Ski Center, and Apostles Church.

The first step involves detecting the articles through searching terms “Covid 19 and Tourism” over Science Direct (2020) data base. The 63 articles found in this way were examined one by one and it was found that 39 articles were related to the subject matter. The other 24 articles were eliminated due to the fact that they involved superficial information only by stating that the tourism would be influenced greatly. 39 articles involved in the study were analyzed through Nvivo program.

As a result of the analysis made through Nvivo program, it was agreed that conducting a study to evaluate the effects of Corona on hotel and restaurant staff would be appropriate. The interview questions were formed as 28 questions by reviewing the literature. Following that, expert opinion was applied and based upon their opinions, the survey was structured as six questions would consist of demographical variables towards determining the level of education, age, marital status, years of experience, field of expertise and income while 11 questions involved questions to measure the effects of Covid 19.

The results of the interview indicated that people were worried about Covid 19 and hence they could not do shopping, the income of business dropped by 90 % and the present condition would not improve immediately. A questionnaire was formed so as to measure trueness of detections and to determine the reasons behind people’s concerns, which was formed by utilizing from Covid Stress Scales by Taylor et al. (2020) and was practiced with 387 people. 9 out of 22 questions in the questionnaire were found to be ineffective in terms of evaluating the subject matter and their factor load

Table 1. Demographic Information About Participants

Participants	Education	Age	Marital Status	Income	Experience Time	Task
P1	Bachelor's degree	29	Married	642 EUR	8	Waiter
P2	Vocational school of higher education	42	Married	800 EUR	21	Cook
P3	High school	45	Married	1.785 EUR	20	Business owner
P4	Bachelor's degree	31	Single	771 EUR	13	Cook
P5	Vocational school of higher education	36	Married	571 EUR	15	Waiter
P6	Postgraduate	39	Married	557 EUR	13	Manager
P7	High school	32	Married	550 EUR	4	Manager
P8	High school	28	Single	400 EUR	18	Accountant
P9	High school	33	Single	400 EUR	11	Reception
P10	Bachelor's degree	39	Married	450 EUR	3	Reception

The participants were asked “Have you faced a crisis or problem like Covid 19 before? Can you explain?”. Only two participants (i.e. P2 and P3) stated that there had been a great decrease in business and huge rate of dismissals during 2001 economic crisis. However, they suggested that when two crises were compared, Covid 19 were more effective and ambiguous in terms of the process.

The other question asked to the participants was “Have you got training from any institutions or organizations such as Ministry of Health or Public Education Center within the context of measures taken against Covid 19 pandemic following the first case stated in March, 10, 2020? If any, can you give information about its duration and time?”. Only one participant stated that he/she got training while the other nine participants stated that they had no training. Training upon Corona virus is provided by Provincial Directorate of Public Health Services only in case the public institutions demand. A training involving the business has not been performed publicly in Kars.

Furthermore, the participants were asked “Are there enough gloves, disinfectant, hygiene materials for daily individual protective measures in your workplace?”. Three participants (i.e. P1, P8 and P9) stated that there weren't and seven participants said that they had enough. The employees were generally observed to wear washable masks and it was found that the restaurants gave more importance to hygiene when compared to the hotels, which is considered substantially to stem from the fact that the hotels were closed although the restaurants gave service to their customers through take-away service.

The participants were also asked “Do you feel safe against Covid 19 in business where you work?”. Four participants (i.e. P1, P4, P8 and P9) stated that they didn't feel safe. Participant 1 noted

that he/she had concerns about whether the customers coming to take the package carried the disease or not although the customer came only to get the packages. Participant 4 stated that he was anxious as many people contracted the disease in the region where he lived and that those people took service from the restaurant where he worked. Besides, Participant 8 and 9 pointed out that they had to get in contact with people unavoidably as the hotel they were working at was located in a busy street.

The other questions asked were “Was your workplace disinfected and how often is this procedure repeated? Are disinfection procedures controlled by any institution? How often is it disinfected against Covid 19?”. All the participants stated that disinfection was performed and three participants (P2, P3 and P5) noted that it was performed everyday while the others remarked that it was performed every two days. They also pointed out that they cleaned their working space three times every day apart from professional disinfection procedure. Additionally, they claimed that disinfection procedures were followed by the municipality.

Another question directed at the participants was “What kind of measures did you take for safety of the customers?”. Five participants (P1, P2, P3, P4 and P5) pointed out that they were attentive in terms of the products served as enclosed, they washed the dishes and other materials used during production at 60 °C and they did drying with great care. Three participants (P6, P7 and P10) stated that an important measure was taken by closing down the hotels as they were indoor spaces. Two participants (P8 and P9), however, suggested that closing down the hotels was not necessary, majority of the people walked around the cities and had close contact with one another and therefore the measures were not adequate.

The participants were also asked “What is the ratio and effect of measures taken all around the country upon volume of business?”. The participants working at restaurants (P1, P2, P3, P4 and P5) suggested that there had been a decrease in the ratio of 80 % and 90 %, which was stated to result greatly from the fact that the students went back to their hometowns and people were afraid of doing shopping at the restaurants even if they were in packages. Participant 6 and 7 stated monthly loss of income as 25.000 Turkish Liras, Participant 8 as between 300.000 and 400.000 Turkish Liras, Participant 9 as 80.000 Turkish Liras and Participant 10 as 120.000 Turkish Liras because the hotels were closed down.

The participants were additionally asked “What is the effect of Covid 19 on tourism and your business?”. The participants working at restaurants (P1, P2, P3, P4 and P5) pointed out that The city of Kars had an increasing potential of tourists because of city’ gaining popularity in recent times; and that the tourists had a volume of business in the ratio of 10 % and 20 % as they generally came to the city with full holiday packages and ate food at the hotels. In terms of business volume, it was found that the ratio of those coming from Iğdir and Ardahan, from towns and villages to Kars a day long was between 50 % and 60 % while the ratio of officials was between 30 % and 40 %. Participant 3 suggested that the number of their customers coming from towns and villages a day long decreased because of difficulty in entrance and exit of vehicles and thus they were much more influenced. Participant 1 stated that the officials rather than tourists came to have meal at the restaurants during their lunch break, however they

had experienced a huge decrease because of flexible shift arrangement. Those working at the hotels noted that the tourists coming from other cities constituted the highest percentage of their customers and many reservations made by contractual tour operators were cancelled. Moreover, Participant 10 told that sales representatives of big companies coming from other cities would not come as in the past and this situation would lead them to lose customers as well.

The other question asked to the participants was “Did you have experience any effects such as dismissing from the job or reductions in your payment in your business? Did this situation trigger the fear of being dismissed from the job?”. Four participants (P1, P2, P4 and P5) working at the restaurants suggested that some of their friends were dismissed and they had experienced worries about being dismissed as their friends. Participant 3, on the other hand, stated that he thought of closing down his business and give a break and that they continued to have an income through take-away system although it was not profitable. Among the hotel employees, one participant (P6) noted that they had overcome the process without any problems since their hotel was the branch of a big firm. One of the participants (P8) pointed out that they dismissed everybody and only a private security guard, the manager and he were working and the payment of the manager was cut in half by the boss. The other three participants (P7, P9 and P10) said that they were worried about dismissal since dismissals were performed and that the employees utilized from short time working allowance.

Additionally, the participants were asked “It is really possible to remove the Covid 19 bans immediately and turn back to normal conditions?”. The participants (P1, P2, P3, P4 and P5) working at the restaurants stated that at least several years were required to turn back to normal conditions and there would be serious changes in the number of tables and sitting arrangement. Moreover, different tendencies such as drive-through, self-service instead of a la carte service to reduce human contact were suggested to be developed. On the other hand, the staff at the hotels pointed out that human interaction would be more distant and therefore big hotels and all-inclusive systems should be revised as the present situation would continue for another few years.

Another question asked to the participants was “Do you think that the business you work at will be able to resume on or will it need public support so as to continue for its activities?”. One of the participants said (P6) that the companies with a strong background generally overcame global crises much more powerfully and therefore the hotel he worked at would resume on its activities more powerfully and firmly. The other nine participants (P1, P2, P3, P4, P5, P7, P8, P9 and P10) pointed out that support from government were unavoidable and thus supports such as payment of employees’ salaries by the government for a while, enabling one year deferred zero-interest credits to the business and distributing money to each citizen on a complimentary basis in order to increase consumption.

To enable reliability, the data were evaluated simultaneously by two researchers, and the analysis results were calculated via the formula “Consensus Percentage (P)= (Agreement (Na) / (Agreement (Na) + (Disagreement (Nd))) × 100)” suggested by Miles and Huberman (1994). The

consensus percentage of the study was calculated as ~87 %, the analysis was decided to be reliable as the rate was over 70 %.

Following the review of literature made through Nvivo, some lacking points were observed, which were tried to be compensated by means of a semi-structured interview. However, in consequence of the interview, a new analysis was considered to be necessary in order to provide clarification since the customers were realized to have concerns and to have changed their preferences. A questionnaire was formed so as to measure trueness of detections and to determine the reasons behind people's concerns. In order to measure whether the data obtained through the questionnaire had a normal distribution or not, Kolmogorov-Smirnov and Shapiro-Wilk tests were performed. Since kurtosis and skewness values were between +1.5 and -1.5, the sample had a normal distribution according to Denis (2019). Following exploratory factor analysis conducted after test of normality, 13 questions existed in four sub-dimensions. The first of those dimensions is Concern which measures tourism plans, concerns and anxiety towards hotels and restaurants due to Covid 19. The second sub-dimension involves Xenophobia measuring xenophobia of people. Unfortunately, xenophobia towards Far Eastern tourists has increased all around the world because of the pandemic (The Guardian 2020; Zheng, Goh and Wen, 2020). Many hotels in Turkey provide service not only to foreigners but also to Turkish customers. Due to Xenophobia perception, tourism preferences of people change as well. The third dimension, Transportation Concern (TC), measures concerns and anxiety of people about transportation. Transportation is an indispensable element of tourism. 56 % of airline transport around the world is constituted by tourism activities. Based upon tourism, airlines provide job opportunity for 35.7 million people and perform 896.9 billion \$ business volume (Iacus et al., 2020). The fourth dimension, Hope, measures people's expectations for service, hospitality and quality in tourism activities. The information and analysis regarding the questions are presented in Table 2.

Table 2. Exploratory Factor Analysis and Reliability Tests Results

Scale	Item	Factor Loadings	Cronbach's Alpha	KMO	Barlett's Test of Sphericity (p)
Concern	Concern3 "The fact that hotels' pools and cooling systems are common worries me about virus transmission."	0,866	0,761 0,833	0,791	2027,97; p < 0,001
	Concern2 "No matter how much precautions are taken, it is not possible to completely remove the virus from the hotels."	0,743			
	Concern1 "I hesitate to make a tourism plan due to the corona virus."	0,603			
	Concern4 "Restaurants provide a suitable environment for virus transmission."	0,393			
Xenophobia	Xenophobia2 "I worry about contacting foreign nationals because they may be carrying viruses."	0,782	0,786		
	Xenophobia1 "I would not want to stay in the same hotel with foreign nationals."	0,746			

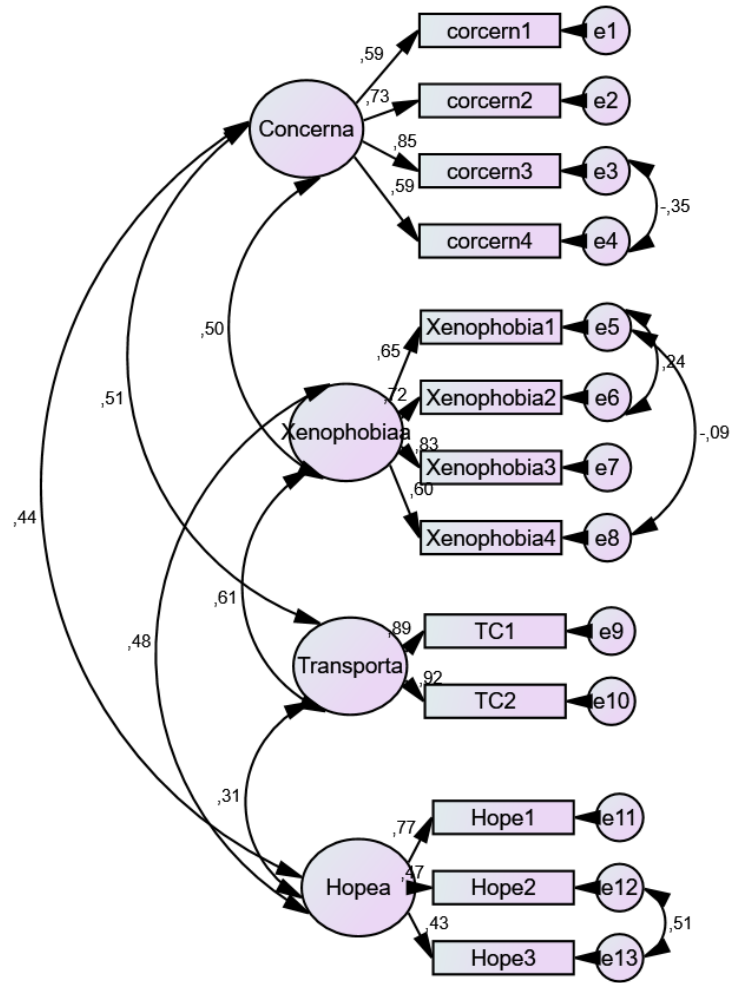
	Xenophobia3 "If I am in an elevator with a group of strangers, I worry about being infected."	0,674				
	Xenophobia4 "I am worried that strangers are spreading the virus because they are not as clean as we are."	0,505				
Transportation Concern	TC1 "I think that if I travel by bus, I will be infected with corona virus."	0,935	0,898			
	TC2 "I think that if I travel by airway, I will be infected with corona virus."	0,766				
Hope	Hope3 "I think the service quality will decrease in touristic areas due to the virus."	0,992	0,701			
	Hope2 "I think hospitality in tourist areas will decrease due to the virus."	0,626				
	Hope1 "I think there will be no friendly atmosphere in the tourism regions due to the virus."	0,349				

According to Alpar (2013), the values detected are of high and medium reliability. With the aim of presenting concordance of the formation existing as a result of exploratory factor analysis, confirmatory factor analysis was practiced upon scales, which is displayed in Table 2 and Figure 1. The interpretation of confirmatory factor analysis was made in accordance with criteria suggested by Yaslioglu (2017) as $0 < \chi^2/sd \leq 3$ Good Concordance for CMIN/DF; $3 < \chi^2/sd \leq 5$ Acceptable Concordance; $0,95 < TLI \leq 1$ Good Concordance for TLI; $0,90 < TLI \leq 0,94$ Acceptable Concordance; $0,95 < GFI \leq 1$ Good Concordance for GFI; $0,90 < GFI \leq 0,94$ Acceptable Concordance; $0 \leq RMSEA \leq 0,05$ Good Concordance for RMSEA; $0,05 \leq RMSEA \leq 0,08$ Acceptable Concordance.

Table 3. Confirmatory Factor Analysis Test Results

Indexes	Measurement	Result
CMIN/DF	3,222	Acceptable Compliance
GFI	0,932	Acceptable Compliance
TLI	0,912	Acceptable Compliance
RMSEA	0,076	Acceptable Compliance

Figure 2. Confirmatory Factor Analysis



The questionnaire formed to compensate for the lacking points was practiced with 387 people and demographical information obtained is displayed in Table 4.

Table 4. Demographic Information About Participants

Gender	N	%	Income	N	%
Female	291	75,2	400-533 EUR	152	39,3
Male	96	24,8	534-666 EUR	36	9,3
Marital status			667-800 EUR	22	5,7
Married	207	53,5	801-933 EUR	64	16,5
Single	180	46,5	934-1.066 EUR	56	14,5
Age			Above 1.067 EUR	57	14,7
18-21 age	42	10,9	Travel Method		
22-30 age	142	36,7	Highway	258	66,7
31-40 age	122	31,5	Airway	129	33,3
41-50 age	81	20,9	Railway	0	0
Education			Seaway	0	0
Primary school	0	0	Travel Reason		
High school	40	10,3	Family visit	198	51,2
Vocational school of higher education	81	20,9	Trips Abroad	12	3,1
Bachelor's degree	216	55,8	Domestic trip	86	22,2
Postgraduate	50	12,9	All inclusive hotel holiday	91	23,5

Due to Covid 19 pandemic, many people were reluctant to fill out the questionnaire. For this reason, the number of people completing the questionnaire was limited to 387. The analysis results revealed that the average of Tourism Effects Scale was 3.92, that of Concern sub-dimension was 4.03, that of Xenophobia sub-dimension was 4.01, that of TC sub-dimension was 3.71 and that of Hope sub-dimension was 3.79. When the averages were taken into consideration, they were found to be appropriate for very criterion (Taylor et al., 2020). Due to the fact that the results obtained were high, the gender, marital status, age, level of income, level of education, travel method and travel reason were taken as control variables and the effects of Covid 19 on tourism were examined in terms of those variables through t test and one-way analysis of variance (ANOVA).

Table 5. The Level of Effect on Tourism By Gender of Participants due to Covid 19

Scale	Gender	N	\bar{x}	Ss	t	p
Effect on Tourism	Male	291	3,9297	,60527	,439	,661
	Female	96	3,8974	,67759		
Concern	Male	291	4,0258	,80206	-,056	,956
	Female	96	4,0313	,92640		
Xenophobia	Male	291	4,0404	,81993	1,075	,283
	Female	96	3,9349	,87453		
TC	Male	291	3,7818	,89519	2,148	,032
	Female	96	3,5260	1,30459		
Hope	Male	291	3,7526	,85538	-1,625	,105
	Female	96	3,9167	,86518		

The results of t test indicated a statistically significant difference in TC sub-dimension which had a smaller value than 0.05. From Hair et al.'s (2014) point of view, if p value of t test result is smaller than 0.05, this suggests a statistically significant difference. The difference in TC sub-dimension is thought to stem from the fact that moving from somewhere to anywhere is regarded as the responsibility of males. The fact that 75.9 % of driving licenses in Turkey belong to the male drivers confirm this claim (General Directorate of Security, 2020).

Table 6. The Level of Effect on Tourism By Marital Status of Participants due to Covid 19

Scale	Marital Status	N	\bar{x}	Ss	t	p
Effect on Tourism	Married	207	4,0524	,57331	4,535	,000
	Single	180	3,7714	,64566		
Concern	Married	207	4,1510	,80756	3,171	,002
	Single	180	3,8847	,84205		
Xenophobia	Married	207	4,1812	,75631	4,319	,000
	Single	180	3,8222	,87863		
TC	Married	207	4,0217	,78410	6,639	,000
	Single	180	3,3694	1,13645		
Hope	Married	207	3,7697	,89894	-0,578	,564
	Single	180	3,8204	,81373		

The results of t test revealed a statistically significant difference in sub-dimensions of Concern, Xenophobia and TC. The married individuals take over more responsibilities such as taking care of children, enabling education opportunities, protection of family members and providing financial opportunities when compared to single ones. As a consequence, it can be suggested that the married individuals are more cautious about taking risks and more worried about risks.

Table 7. The Level of Effect on Tourism By Travel Method of Participants due to Covid 19

Scale	Travel Method	N	\bar{x}	Ss	t	p
Effect on Tourism	Highway	258	3,8801	,63374	-1,860	,064
	Airway	129	4,0048	,59544		
Concern	Highway	258	3,9641	,88019	-2,112	,035
	Airway	129	4,1531	,71760		
Xenophobia	Highway	258	3,9748	,86256	-1,316	,189
	Airway	129	4,0930	,77060		
TC	Highway	258	3,7112	1,03487	-0,194	,846
	Airway	129	3,7326	,98236		
Hope	Highway	258	3,7545	,86984	-1,255	,210
	Airway	129	3,8708	,83677		

Moreover, a statistically significant difference was found in Concern dimension, which suggests that people have more concerns about airline transport in comparison to road transport due to the virus. This concern is thought to result from the fact that people have more contact with each other during airline transport as it is a closed space and air conditioning is provided through a common system. Parallel to this analysis, flight cancels due to the virus and reduction in capacities because of social distance all around the world occurred, which resulted in a decrease approximately by 60% and 80% airline industry (Sobieralski, 2020).

Table 8. The Level of Effect on Tourism By Age of Participants due to Covid 19

Scale	Age	N	\bar{x}	Ss	F	p	Difference
Effect on Tourism	18-21 age	42	3,6355	,62007	3,737	0,011	1>2 1>3 1>4
	22-30 age	142	3,9215	,59397			
	31-40 age	122	4,0000	,62836			
	41-50 age	81	3,9525	,63625			
Concern	18-21 age	42	3,6726	,91313	3,294	0,021	1>3 1>4
	22-30 age	142	4,0123	,79856			
	31-40 age	122	4,1168	,81260			
	41-50 age	81	4,1019	,84666			
Xenophobia	18-21 age	42	3,6786	,84515	3,354	0,019	1>3
	22-30 age	142	3,9982	,81459			
	31-40 age	122	4,1455	,75435			
	41-50 age	81	4,0185	,93439			
TC	18-21 age	42	2,8690	1,06530	12,226	0,000	1>2 1>3 1>4
	22-30 age	142	3,7641	0,92002			
	31-40 age	122	3,8770	1,01296			
	41-50 age	81	3,8395	,96121			

Hope	18-21 age	42	4,0397	,69922	1,467	0,223
	22-30 age	142	3,8028	,82910		
	31-40 age	122	3,7322	,87579		
	41-50 age	81	3,7407	,95015		

The difference observed in accordance with age was with individuals at the ages of 18-21 and with all the individuals in the other age group according to Tukey test. It is thought that the individuals at the age group ranging from 18 to 21 find travelling less dangerous as a result of their indulgence on freedom and their efforts to prove themselves. As the age rises, the rate of concerns is observed to increase. Moreover, it is considered that the explanations made by the media regarding the fact that the effects of Covid-10 are higher with the elderly have influenced the attitude of the young.

Table 9. The Level of Effect on Tourism by Income of Participants due to Covid 19

Scale	Income	N	\bar{x}	Ss	F	p	Difference
Effect on Tourism	400-533 EUR	152	3,7470	,65783	7,458	0,000	1>4 1>5 5>6
	534-666 EUR	36	4,0064	,48350			
	667-800 EUR	22	3,8077	,58907			
	801-933 EUR	64	4,1106	,59472			
	934-1.066 EUR	56	4,2390	,50997			
	Above 1.067 EUR	57	3,8543	,58505			
Concern	400-533 EUR	152	3,8224	,86776	3,721	0,003	1>5
	534-666 EUR	36	4,1667	,62393			
	667-800 EUR	22	4,1250	,75494			
	801-933 EUR	64	4,0898	1,01708			
	934-1.066 EUR	56	4,3170	,62974			
	Above 1.067 EUR	57	4,0921	,72369			
Xenophobia	400-533 EUR	152	3,8355	,85791	6,344	0,000	1>4 1>5 4>6 5>6
	534-666 EUR	36	4,1875	,63069			
	667-800 EUR	22	3,9886	,67910			
	801-933 EUR	64	4,2578	,83567			
	934-1.066 EUR	56	4,3750	,51346			
	Above 1.067 EUR	57	3,7632	,98699			
TC	400-533 EUR	152	3,3717	1,07114	10,817	0,000	1>4 1>5 1>6 3>4 3>5 3>6
	534-666 EUR	36	3,7917	,86499			
	667-800 EUR	22	3,1364	1,42413			
	801-933 EUR	64	4,1250	,82616			
	934-1.066 EUR	56	4,1429	,77292			
	Above 1.067 EUR	57	3,9474	,74812			
Hope	400-533 EUR	152	3,7785	,79914	2,073	0,068	
	534-666 EUR	36	3,6944	,76168			
	667-800 EUR	22	3,5909	1,13591			
	801-933 EUR	64	3,9323	,93186			
	934-1.066 EUR	56	4,0179	,77177			
	Above 1.067 EUR	57	3,5965	,91012			

While income was calculated, it was calculated as corresponding to 1 EUR=7.5 TL. Income is regarded as the most significant factor for people to participate in social activities and to go on holiday. In Tukey test, a statistically difference was determined in all sub-dimensions except for the dimension of Hope. When the present table is considered, it can be claimed that those with low income felt the effects of Covid 19 less and gave positive answers to the questions as it was difficult for them to participate in tourism activities. However, it is realized that when meta-data are examined, people with low income constitute 75 % of those planning to have a journey abroad, which is considered to result from the fact that Naxçivan (Azerbaijan) and Georgia where a much cheaper life exists in comparison to that in Turkey are close to Kars and people have relationship by affinity there. In terms Xenophobia, it was observed that the low income group and high income group had the lowest average as a result of having a journey abroad.

Table 10. The Level of Effect on Tourism by Income of Participants due to Covid 19

Scale	Education	N	\bar{x}	Ss	F	p	Difference
Effect on Tourism	High school	40	3,9827	,53620	1,083	0,356	
	Vocational school of higher education	81	3,8386	,62830			
	Bachelor's degree	216	3,9583	,65017			
	Postgraduate	50	3,8492	,55317			
Concern	High school	40	4,1188	,67697	1,184	0,315	
	Vocational school of higher education	81	3,9321	1,02394			
	Bachelor's degree	216	4,0764	,82262			
	Postgraduate	50	3,8950	,61256			
Xenophobia	High school	40	4,2375	,61485	1,905	0,128	
	Vocational school of higher education	81	4,0957	,86834			
	Bachelor's degree	216	3,9769	,83006			
	Postgraduate	50	3,8650	,91781			
TC	High school	40	3,4000	1,03898	2,395	0,067	
	Vocational school of higher education	81	3,5556	1,03682			
	Bachelor's degree	216	3,8125	1,04916			
	Postgraduate	50	3,8300	,71863			
Hope	High school	40	3,8500	,71988	2,718	0,044	2>3
	Vocational school of higher education	81	3,5597	,87373			
	Bachelor's degree	216	3,8735	,90330			
	Postgraduate	50	3,7800	,67883			

Undergraduate programs in Turkey constitute a level of education performed at university so as to provide a more qualified and eligible employment of intermediate staff in certain areas. The measurement of service, quality and hospitality perception of Hope sub-dimension is being performed. The average values of graduates of undergraduate programs who work predominantly at service sector is lower than those of other groups. The result indicates that the graduates of undergraduate programs who have taken vocational training have more moderate thinking in the field of tourism.

Table 10. The Level of Effect on Tourism by Travel Reason of Participants due to Covid 19

Scale	Travel Reason	N	\bar{x}	Ss	F	p	Difference
Effect on Tourism	Family visit	198	3,9456	,63817	2,659	0,048	1>2 2>4
	Trips abroad	12	3,4423	,85477			
	Domestic trip	86	3,8945	,59033			
	All inclusive hotel holiday	91	3,9586	,56751			
Concern	Family visit	198	3,9735	,91601	2,244	0,083	
	Trips abroad	12	3,6875	,79147			
	Domestic trip	86	4,2035	,63653			
	All inclusive hotel holiday	91	4,0220	,79464			
Xenophobia	Family visit	198	4,0960	,80859	4,470	0,004	1>2 2>3 2>4
	Trips abroad	12	3,2500	1,15306			
	Domestic trip	86	3,9215	,73090			
	All inclusive hotel holiday	91	4,0247	,88510			
TC	Family visit	198	3,7096	1,12212	2,385	0,069	
	Trips abroad	12	3,7500	,78335			
	Domestic trip	86	3,5174	,90569			
	All inclusive hotel holiday	91	3,9231	,86256			
Hope	Family visit	198	3,8653	,82941	3,000	0,031	1>2
	Trips abroad	12	3,1667	1,44600			
	Domestic trip	86	3,6977	,80785			
	All inclusive hotel holiday	91	3,8095	,84786			

Those planning to have a journey abroad are considered to be more humanistic and moderate when compared to other groups. Thus, there is a statistically significant difference between those performing visit to family and those travelling abroad according to Tukey test. Such a difference is thought to result from indulgence of those performing family visits to their families and their feelings of protectiveness. Furthermore, Xenophobia is realized to be higher in all but those travelling abroad.

5.DISCUSSION AND CONCLUSION

A great concern and dilemma is experienced in Turkey. Dilemma towards Covid 19 pandemic and having no definite idea regarding when it will end influence the psychology of people. The interview conducted with ten people revealed that 4 people felt unsafe in their working place and that there was a great concern among people. Many negative things such as lockdown practiced within the context of Covid 19, not being able to perform routine activities, changes in consumption habits and unemployment pave the way for serious problems in terms of people. The problems and victimization for victimized women and children increase during lockdown. The fact that a beloved person is taken to hospital because of Covid 19 leads him/her to stay away from his immediate surroundings and prevent his/her acquaintants to visit him/her. This process passes with disappointment, despair and anxiety for both sides (Vieta, Pérez and Arango, 2020). The findings obtained in China reveal that more than 25 % of

the general population experiences symptoms in relation to moderate or severe stress or anxiety as a reaction to Covid 19 (Taylor et al., 2020).

Arranging comprehensive training and holding them as compulsory are necessary within the context of Covid 19. However, the results indicated that such training was not arranged and taken seriously. In workplaces, serious problems were experienced in terms of enabling daily protective material and especially masks. Ultimately, the problem of mask was overcome greatly as sale of masks was set free. Various measures in terms of disinfection and hygiene were taken by the workplaces. However, performing tests to the customers and taking special measures to carry those tests require public liability rather than workplace liability. Healthy Tourism Certification Program including serious practices within the context of public liability has been published, However, Mehmet Nuri Ersoy, the Minister of Culture and Tourism, who gave information about Healthy Tourism Certification Program to Anatolian Agency (AA), official information agency of Turkey, stated that getting this certificate was not compulsory. (AA, 2020). Due to those problems faced and measures not taken, it is possible for tourism in Turkey to be damaged greatly.

Because of measures taken, the business were either closed down or permitted to make limited practices, as a result of which great financial losses were confronted. The business owners expect support from the government on a complementary basis, however, they are enabled to delay credits or get loan with low interest rate through public banks. For this reason, it seems possible for many businesses being in service before the pandemic to close down. As a result, the rate of unemployment is expected to rise. So as to prevent unemployment due to Covid 19, during April, Short Time Working Allowance was enabled to the employees and 268.717 firms and 3.044.420 employees applied to this allowance, 12 % of whom is constituted by those working in the fields of accommodation and food services. (Hurriyet, 2020). The number of applications only during one month displays the scope of unemployment.

It is expected that international tourism activities will be influenced much more when compared to domestic tourism activities as airline transport is regarded as more worrying. Moreover, increasing Xenophobia is estimated to effect international tourism as well. The mobility of Far Eastern tourists is considered to be restricted. This effect is, additionally, estimated to be felt more predominantly in places such as Nevsehir, hosting Far Eastern tourists.

It is not seen possible for the present order in tourism sector to be arranged in a way as appropriate to pandemic and to provide profitability. Using only 40 % of the capacity at a hotel designed to give service to huge masses will not for a profitable structure when social distance is considered. A decrease by 89 % was experienced in hotel occupancy rate in China between January, 2019 and January, 2020 whereas this rate was determined to be 6 % in Italy where the disease was felt intensely (Nicola et al., 2020). Unfortunately, it seems impossible for the present situation to get better without developing a drug or vaccine against the pandemic. Even if vaccine and other practices work out today, time will be necessary for the people to turn back to their past life styles and habits of consumption. Therefore,

tourism sector is expected to take the shape in which tourism sector performs in an isolated way and human relationships are more distant.

The present study has some limitations as it was conducted in a way to involve only the city of Kars. Because of the fact that there was no sea in Kars, the questions regarding sea transport and cruise tourism were not responded properly and the questions regarding them were removed from the questionnaire. Railway transport is not preferred much due to the fact that it takes much time although railway transport is available in Kars. Unfortunately, the same problem was confronted in terms of railway transport as well.

REFERENCES

- Alpar, R. (2013). Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Yöntemler. (4.Ed.), Ankara: Detay Yayıncılık
- Anatolian Agency (2020). Sağlıklı Turizm Belgelendirme Programı' başvuru koşulları belli oldu. Accessed on 21.05.2020. <https://www.aa.com.tr/tr/turkiye/saglikli-turizm-belgelendirme-programi-basvuru-kosullari-belli-oldu/1848626>
- Chakraborty, I., and Maity, P. (2020). COVID-19 outbreak: Migration, effects on society, global environment and prevention. *Science of The Total Environment*, 728, Advanced Online. doi: 10.1016/J.SCITOTENV.2020.138882
- Chen, N., Zhou, M., Dong, X., Qu, J., Gong, F., Han, Y., Qiu, Y., Wang, J., Liu, Y., Wei, Y., Xia, J., Yu, T., Zhang, X. and Zhang, L. (2020). Epidemiological and clinical characteristics of 99 cases of 2019 novel coronavirus pneumonia in Wuhan, China: a descriptive study. *The Lancet*, 395, 507-513. doi: 10.1016/S0140-6736(20)30211-7
- Coperchini, F., Chiovato, L., Crocea, L., Magria, F., and Rotondi, M. (2020). The cytokine storm in COVID-19: An overview of the involvement of the chemokine/chemokine-receptor system. *Cytokine and Growth Factor Reviews*, doi: 10.1016/j.cytogfr.2020.05.003
- General Directorate of Security (2020). Yıllara Göre Sürücülerin Cinsiyet Dağılımı. Accessed on 21.05.2020. http://trafik.gov.tr/kurumlar/trafik.gov.tr/04-Istatistik/Genel/Arac_Surucu.pdf
- Estevão, C. and Costa, C. (2020). Natural disaster management in tourist destinations: a systematic literature review. *European Journal of Tourism Research*, 25, 1-17.
- Euronews (2020). Dünyada Covid-19: İlk 4 ayında neler yaşandı? Salgının seyri ne durumda?. Accessed on 21.05.2020. <https://tr.euronews.com/2020/05/04/dunyada-covid-19-salg-n-n-ilk-100-gununde-yasananlar-ilk-nerede-ortaya-c-kt-nas-l-yay-ld>

- Hair, J., Anderson, E.R., Tahtam, L.R. and Black, C.W. (2014). *Multivariate data analysis*. (7 Ed.), Essex: Pearson Education Limited.
- Hall, M.C., Scott, D., and Gössling, S. (2020). Pandemics, transformations and tourism: Be careful what you wish for, *Tourism Geographies*, doi: 10.1080/14616688.2020.1759131
- Hurriyet (2020). 2020 Kısa çalışma ödeneği başvurusu nasıl yapılır, kimlere verilir? Kısa çalışma ödeneği detay. Accessed on 21.05.2020. <https://www.hurriyet.com.tr/galeri-kisa-calisma-odenegi-nedir-nasil-basvuru-yapilir-41498756/1>
- Iacus, S.M., Natale, F., Santamaria, C., Spyrtos, S. and Vespe, M. (2020). Estimating and Projecting Air Passenger Traffic during the COVID-19 Coronavirus Outbreak and its Socio-Economic Impact, *Safety Science*, 1-11. doi: 10.1016/j.ssci.2020.104791
- Klopfenstein, T., Kadiane-Oussoua, N.J., Tokoa, L., Royer P.-Y., Lepiller, Q., Gendrina, V. and Zayet, S. (2020). Features of anosmia in COVID-19. *Med Mal Infect*, Advanced Online, doi: 10.1016/j.medmal.2020.04.006
- La Marca, A., Niederberger, C., Pellicer, A., and Nelson, S.M. (2020). COVID-19: lessons from the Italian reproductive medical experience. *Fertility and Sterility*, 113 (5), 920-922. doi: 10.1016/J.FERTNSTERT.2020.03.021
- Lim, Y.X., Ng, Y.L., Tam, J.P. and Liu, D.X. (2020). Human Coronaviruses: A Review of Virus–Host Interactions. *Diseases*, 4(3), 1-28. doi: 10.3390/diseases4030026
- Miles, M.B., and Huberman, A.M. (1994). *Qualitative data analysis: An expanded Sourcebook*. (2nd ed). CA: Sage Publication
- Nicola M., Alsafi Z., Sohrabi C., Kerwan A., Al-Jabir A., Iosifidis C., Agha M., and Agha R. (2020). The Socio-Economic Implications of the Coronavirus and COVID-19 Pandemic: A Review, *International Journal of Surgery*, doi: 10.1016/j.ijssu.2020.04.018
- Niewiadomski, P. (2020). COVID-19: from temporary de-globalisation to a rediscovery of tourism?, *Tourism Geographies*, doi:10.1080/14616688.2020.1757749
- Ovali, F. (2020). Yenidoğanlarda COVID-19 enfeksiyonlari. *Anatolian Clinic the Journal of Medical Sciences*, 25, 23-35. doi:10.21673/anadoluklin.708589
- Paital, B. (2020). Nurture to nature via COVID-19, a self-regenerating environmental strategy of environment in global context. *Science of the Total Environment*, 729, Advanced Online. doi: 10.1016/j.scitotenv.2020.139088

- Pal, R., and Bhadada, S.K. (2020). COVID-19 and diabetes mellitus: An unholy interaction of two pandemics. *Diabetes and Metabolic Syndrome: Clinical Research and Reviews*, 14 (4): 513-517. doi:10.1016/j.dsx.2020.04.049
- Sahin, M. (2020). Impact of weather on COVID-19 pandemic in Turkey. *Science of The Total Environment*, 728, Advanced Online. doi: 10.1016/j.scitotenv.2020.138810
- Science Direct (2020). Accessed on 21.05.2020. <https://www.sciencedirect.com/search?q=covid%2019%20and%20tourism>
- Shi, Q., and Liu, T. (2020). Should internal migrants be held accountable for spreading COVID-19?. *EPA: Economy and Space*, Advanced Online. doi: 10.1177/0308518X20916764
- Sobieralski, J.B. (2020). COVID-19 and airline employment: Insights from historical uncertainty shocks to the industry. *Transportation Research Interdisciplinary Perspectives*, 5, 1-9. doi: 10.1016/j.trip.2020.100123
- Taylor, S., Landry, C., Paluszek, M., Fergus, T.A., McKay D., and Asmundson G.J.G. (2020). Development and Initial Validation of the COVID Stress Scales, *Journal of Anxiety Disorders*, doi:10.1016/j.janxdis.2020.102232
- The Guardian (2020). Outbreaks of xenophobia in west as coronavirus spreads. Accessed on 21.05.2020. <https://www.theguardian.com/world/2020/jan/31/spate-of-anti-chinese-incidents-in-italy-amid-coronavirus-panic>
- Tomar, A., and Gupta, N. (2020). Prediction for the spread of COVID-19 in India and effectiveness of preventive measures. *Science of the Total Environment*, 728, Advanced Online. doi:10.1016/j.scitotenv.2020.138762
- Vieta, E., Pérez, V., and Arango, C. (2020). Psychiatry in the aftermath of COVID-19. *Rev Psiquiatr Salud Ment (Barc.)*. doi: 10.1016/j.rpsm.2020.04.004
- Wang, M., Yan, M., Xu, H., Liang, W., ... and Xu, J. (2005). SARS-CoV infection in a restaurant from palm civet. *Emerging Infectious Diseases*, 11 (12), 1860-1865. doi: 10.3201/eid1112.041293
- Wilson, M.P. and Jack, A.S. (2020). Coronavirus disease 2019 (COVID-19) in neurology and neurosurgery: A scoping review of the early literature. *Clinical Neurology and Neurosurgery*, 193, doi: 10.1016/j.clineuro.2020.105866
- World Health Organization (2020). WHO Director-General's opening remarks at the media briefing on COVID-19. Accessed on 21.05.2020. <https://www.who.int/dg/speeches/detail/who-director-general-s-opening-remarks-at-the-media-briefing-on-covid-19---11-march-2020>

World Tourism Organization (2020). International Tourist Numbers Could Fall 60-80% In 2020, UNWTO Reports. Accessed on 21.05.2020. <https://www.unwto.org/news/covid-19-international-tourist-numbers-could-fall-60-80-in-2020>

Yaslioglu, M . (2017). Sosyal bilimlerde faktör analizi ve geçerlilik: keşfedici ve doğrulayıcı faktör analizlerinin kullanılması, İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi, 46, 74-85.

Zheng, Y., Goh, E. and Wen, J. (2020). The effects of misleading media reports about COVID-19 on Chinese tourists' mental health: a perspective article, *Anatolia*, 31 (2), 337-340, doi: 10.1080/13032917.2020.1747208



AVRUPA BİRLİĞİ'NİN ENERJİ SORUNSALINDA YENİLENEBİLİR ENERJİ KAYNAKLARININ YERİ VE GELECEĞİ*

THE PLACE AND FUTURE OF RENEWABLE ENERGY RESOURCES IN THE ENERGY PROBLEM OF THE EUROPEAN UNION

Nesrin DEMİR¹, Pelin BAŞ²

1. Prof. Dr., İzmir Katip Çelebi Üniversitesi, İktisadi İdari Bilimler Fakültesi, Uluslararası İlişkiler, nesrinrgs@gmail.com, <https://orcid.org/0000-0002-7337-9643>
2. Doktora Öğrenci, İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Avrupa Birliği Anabilim Dalı, pelin.bas@mail.com.tr, <https://orcid.org/0000-0001-9290-2236>

Makale Türü Article Type
Araştırma Makalesi Research Article

Başvuru Tarihi Application Date
10.09.2020 09.10.2020

Yayına Kabul Tarihi Admission Date
04.11.2020 11.04.2020

DOI
<https://doi.org/10.30798/makuiibf.793130>

* Bu makale, İzmir Katip Çelebi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Uluslararası İlişkiler Anabilim Dalında, 2019 yılında hazırlanmış olan "Avrupa Birliği'nin enerji sorunlarında yenilenebilir enerji kaynaklarının yeri ve geleceği" başlıklı yüksek lisans tezi çalışmasına dayalı olarak kaleme alınmıştır.

Öz

Bu çalışmanın amacı, son zamanlarda enerji tüketiminde yerini alması için üretiminin desteklenip teşvik edildiği yenilenebilir enerji kaynaklarının neden önem arz ettiğinin değerlendirmesini yapabilmektir. Yöntem olarak literatür ve arşiv çalışmaları incelenmiş, konunun güncelliği sebebiyle güncel kaynak ve verilerin kullanılmasına özen gösterilmiştir. 1970'li yıllardan sonra yaşanan enerji krizlerinin etkisiyle yenilenebilir enerji kaynakları alanındaki çalışmalarda bir hareketlenme yaşanmaya başlamıştır. Avrupa Birliği ülkeleri yenilenebilir enerji alanında öncü olmuşlardır. Çünkü, Avrupa Birliği ülkeleri yenilenebilir enerji kaynaklarından enerji ihtiyaçlarını karşılayabilmek adına enerji üretimindeki payı arttırmak için hedefler koymuşlardır. Dolayısıyla ülkeler bu hedeflere ulaşabilmek için politikalarla teşvikler verip bu alandaki uygulamaları ve programları desteklemiştir. Hidrokarbon enerji kaynaklarına göre yenilenebilir enerji kaynaklarından üretilen enerjinin payı çok düşük kalmaktadır. Fakat yenilenebilir enerji kaynaklarının fosil kökenli olmaması, çevreye olan zararının hidrokarbonlara göre daha minimum seviyede kalması, daima kendini yenileyebilmesi ve doğa tarafından sürekli takviye edilebilmesi gibi avantajlarının bulunması alternatif bir enerji kaynağı olması açısından önem teşkil etmektedir.

Anahtar Kelimeler: Avrupa Birliği, Çevre, Yenilenebilir Enerji, Yenilenebilir Enerji Kaynakları.

Abstract

The aim of this study is to evaluate why renewable energy sources, whose production is supported and encouraged, are important in order to take place in energy consumption recently. As a method, literature and archive studies were examined, care was taken to use up-to-date resources and data due to the currency of the subject. With the effect of the energy crises experienced after the 1970s, there has been a movement in the field of renewable energy resources. European Union countries have been pioneers in the field of renewable energy. Because the European Union countries have set targets to increase their share in energy production in order to meet their energy needs from renewable energy sources. Therefore, countries have provided incentives with policies and supported applications and programs in this field in order to achieve these goals. Compared to hydrocarbon energy sources, the share of energy produced from renewable energy sources remains very low. However, it is important that renewable energy sources are not of fossil origin, that their damage to the environment remains at a minimum level compared to hydrocarbons, that they can always renew themselves and they can be continuously supplemented by nature.

Keywords: European Union, Environment, Renewable Energy, Renewable Energy Resources.

EXTENDED SUMMARY

Research Problem

The aim of this study is to make inferences about why renewable energy is supported by policies despite the low share of renewable energy sources in production, and how the developments in the implementation process affect progress and the place and future of renewable energy with swott analysis.

Research Questions

Although energy obtained from renewable energy sources is less than hydrocarbon energy sources, why is renewable energy sources needed? Why does the European Union need to make policies in the field of renewable energy? How do the developments in the renewable energy policy process of the European Union affect the progress in this field?

Literature Review

Since this study has been limited on the subject, after explaining what the renewable energy sources are as energy sources, renewable energy policies and the developments in the implementation process of the policies formed the framework of the study. In line with this scope, current international reports were examined in addition to the literature and archive research studies.

Methodology

During the study, literature and archive research studies used extensively in social sciences were examined. Due to the currency of the subject, care was taken to use the most up-to-date resources and data available. In addition to the reports published by international organizations, information obtained from various publications was also used.

Results and Conclusions

Public awareness is very important for the use of renewable energy sources. The positive effect of a society with high awareness using renewable energy resources on the environment cannot be denied. For this reason, researches in the field of renewable energy resources should be kept behind and necessary incentives should be made to be put into practice. It is everyone's common duty to act together in this direction and to leave a livable world for future generations. Incentives for environmentally friendly production and consumption should be supported. Investments for renewable energy sources should be increased. Research and development studies on this subject should be prioritized. Hydrocarbon energy production methods are one of the important causes of pollution of the environment today and the reduction of the consumption of fossil fuels produced by these methods due to international commitments on the environment is on the agenda of the European Union as well as in the world. In addition, the fact that hydrocarbon resources will end after a while increases the importance given to benefiting from environmentally friendly renewable energy sources. In addition to the limited energy resources, an energy policy that is applied correctly and effectively is required to meet the constantly increasing energy need. It should be known how much the energy need is

consumed and with which resources this need will be met. In this context, it is important to know the energy resource potential. However, at this point, environmental effects and problems arising from energy production, transmission and consumption should be taken into consideration in order to protect the habitable environment of the world and to ensure the continuity of development. It is a matter of importance not to depend on a single source in order to ensure supply security in separately capable energy production. The implementation of cheap, clean and sustainable energy policy will only be possible with the use of renewable energy resources. In this context, the widespread use of renewable energy sources is not a choice but a vital necessity in order to prevent environmental destruction in the 21st century. Considering the serious environmental problems that threaten the future of human life such as global warming, increasing studies, researches and incentives on renewable energy sources are very promising developments.

1. GİRİŞ

Enerji konusu, geçmişten günümüze kadar canlılar için temel gereksinim olma özelliğini korumuştur. Enerji denildiğinde genel anlamıyla; iş yapabilen, ısıtan ya da aydınlatan tanımlar akla gelirken, bir başka ifadeyle ele alındığında enerjinin hayatımızın her anında gündelik yaşantımızı kolaylaştırmak adına yapılan bütün işlerin yürütülmesinde gerekli olan temel bir kaynak olduğu söylenebilir.

İnsanoğlu var olduğundan beri enerji talebini gidermek için kolayca ulaşılabildiği ve dönüştürebildiği enerji kaynaklarını bulmaya odaklanmıştır. Bu sebeple enerji üretiminde öncelik her zaman hidrokarbon kaynaklar olan kömür, petrol, doğalgaz ve nükleer enerji olmuştur. Bu kaynaklar fosil kökenli olduğu için tüketildiği zaman yerine konması milyonlarca yıl almakla birlikte, kullanıldığı zamandan bu yana çevreye verdiği zararlardan dolayı oluşturduğu tahribat düzeltilemez boyuta gelmeye başlamıştır. Bu durum hidrokarbon enerji kaynaklarından fazlasıyla yararlanan insanoğlunun gelecek konusunda endişelenmesine sebebiyet vermiştir. Dolayısıyla yenilenebilir enerji kaynaklarının bu noktada önemi ortaya çıkmaktadır. Hızla artan nüfus ile paralel olarak artan enerji ihtiyacını karşılayabilmek için araştırmalar yapılmakta, devletler politikalarını bu ihtiyaca göre belirlemede ve yeri geldiğinde savaş nedeni olan enerji konusu yeri geldiğinde iş birliği oluşturulmasına da sebep olmaktadır.

Yenilenebilir enerji kaynaklarından elde edilen enerji hidrokarbon enerji kaynaklarından daha az olmasına rağmen neden yenilenebilir enerji kaynaklarına ihtiyaç duyulmaktadır? Avrupa Birliği'nin yenilenebilir enerji alanında neden politikalar yapması gerekiyor? Avrupa Birliği'nin yenilenebilir enerji politika sürecinde meydana gelen gelişmeler bu alandaki ilerlemeyi nasıl etkiliyor? Bu sorular çalışmanın temel sorunsallarını oluşturmaktadır.

Bu çalışmanın amacı, son zamanlarda önem kazanan yenilenebilir enerji kaynaklarının üretimdeki payının az olmasına rağmen neden politikalarla desteklendiğini ve politikaların uygulanma sürecinde yaşanan gelişmelerin ilerlemeyi nasıl etkilediğini ve swot analizi ile yenilenebilir enerjinin yeri ve geleceği hakkında çıkarımda bulunmaktır.

Bu çalışma kapsamında yenilenebilir enerji kaynaklarını hakkında bilgi verilip, yenilenebilir enerjinin politikalarının hukuki temellerinden, uygulama ve programların politikalarla desteklenmesinden, yenilenebilir enerjinin çevre ile ilişkisinden bahsedilmekle birlikte politikaların uygulama sürecindeki hedeflere, teşviklere engellere ve swot analizine yer verilmiştir.

2. YENİLENEBİLİR ENERJİ KAYNAKLARININ KAVRAMSAL ÇERÇEVESİ

Yenilenebilir enerjiler; güneş ışığı, rüzgâr, yağmur, gelgitler, dalgalar ve jeotermal ısı gibi insan zaman ölçeğinde doğal olarak yenilenen kaynaklardan toplanan enerjidir (Ellabban et al., 2014: 749). Fosil kökenli olmayan, çevreye zararı ve etkisi hidrokarbon enerji kaynaklarına göre minimum

seviyede kalan, daima bir devinimle yenilenen ve kullanılmaya hazır olarak doğada var olan enerji kaynaklarına yenilenebilir enerji denir.

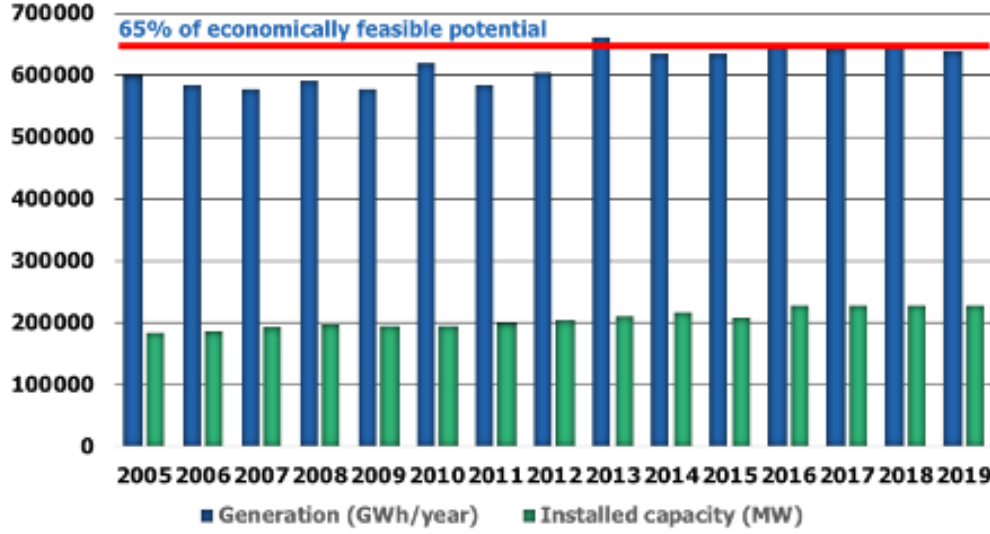
Yenilenebilir enerji kaynaklarının kullanımının çok eski zamanlarda ilkel bir şekilde başladığı bilinmektedir. Günümüzde dünya harikası olarak kabul edilen piramitlerin inşasında Mısırlılar insan gücünün yanında güneşten aldıkları enerjiyi de kullanmışlardır. Rüzgâr enerjisinin ise 4000 yıl kadar önce yel değirmenlerinde kullanıldığı ortaya çıkmıştır.

Küreselleşen dünyada hızla artan nüfusun enerjiye olan ihtiyacı gün geçtikçe daha da artmıştır. Enerji kaynaklarının yeryüzüne eşit bir şekilde dağılmamış olması ve artan enerji ihtiyacının karşılanabilmesi için enerji kaynak türlerinin çeşitlendirilmesi yolunda adımlar atılmıştır. AB'nin bulunduğu coğrafyanın birincil enerji kaynakları açısından fakir olması AB'yi enerji yönünden yenilenebilir enerji üretimini göz önünde bulundurmasına neden olmuştur (Baş, 2019: 14).

Yenilenebilir enerji kaynaklarını birincil kaynakların karşısına alternatif olarak ortaya çıkaran ilk olay 1973 yılında yaşanan Petrol Krizi olmuştur (Kalkan ve Yılmaz, 2017: 189). Krizle beraber artan petrol fiyatları sonrasında ülkeler enerji talebini karşılayabilmek için yenilenebilir enerji kaynaklarına doğru yönelmişlerdir. Hükümetler bu alandaki Ar-Ge çalışmalarını desteklemiş ve teşvik politikaları planlayarak yenilenebilir enerji kaynaklarından enerji üretiminin mümkün hale getirilebilmesi için çalışmalar yapmışlardır. Enerji kaynaklarının çeşitlendirilmesinde sadece petrol krizi etkili olmamıştır. Bunun yanı sıra artan nüfusun enerji talebi, hızla gelişen sanayi faaliyetleri, birincil kaynakların kısıtlı olması ve yenilenme sürecinin yüzyıllar sürmesi, rezervlerin homojen olarak dağılmaması, enerji arzı güvenliğinin sağlanamaması, küresel ısınmanın hızla artması ve çevre sorunlarının önüne geçilememesi yenilenebilir enerji kaynaklarına yönelmeye etki eden nedenler olarak sıralanabilir (Baş, 2019: 14).

Hidroelektrik enerjinin temel kaynak maddesi su olduğundan dolayı, üretilen enerjinin tüketildikçe yerine konması sürdürülebilirlik bakımından bu enerji türünü yenilenebilir enerji çeşitlerinden biri yapmaktadır. Bu enerji için potansiyel haldeki suyun kinetik hale dönüştürülebilmesi gerekir ve buradan oluşacak enerji miktarı ise yükseklik ve akım değişkenlerine bağlıdır. Hidroelektrik enerji üretiminde barajlar önemlidir çünkü elektrik üretiminde barajlardan enerji sağlanmaktadır. Hidroelektrik santraller günümüzde Dünya'daki en büyük yenilenebilir enerji kaynaklarıdır ve dünya elektrik ihtiyacının neredeyse %20'sini hidroelektrik enerjiden karşılamaktadır Hidroelektrik enerji santrallerinin ekonomik olarak uzun yıllar işletmede kalabilmesi, dünya genelinde en fazla yaygın olan yenilenebilir enerji kaynağı olması, hem yatırım hem de elektrik üretim maliyetlerinin düşük olması, kendilerini amorti sürelerinin 5-10 yıl gibi bir zamanı kapsaması, dışa bağımlı olmayan yerli bir kaynak olmasının yanında verimliliği yüksek güç santrallerindedir (Bozkurt ve Tür, 2015: 325).

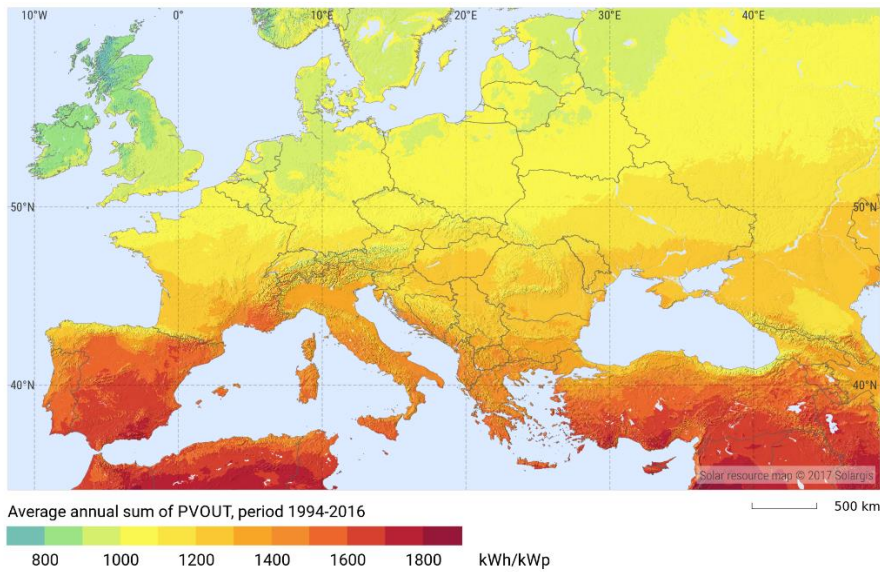
Grafik1. Avrupa'nın Hidroelektrik Enerjisi Üretimi Ve Kurulu Kapasitesi (2006-2018)



Kaynak: <https://hydropower-europe.eu/about-hydropower-europe/hydropower-energy/>, 24.08.2020).

Güneş enerjisinin kaynağı ve yakıtı kendisidir. Güneş enerjisi, güneşteki hidrojen gazının helyuma dönüşmesi sırasında füzyon sürecinden açığa çıkan ışımaya enerjisidir (<https://www.temsa.gov.tr/Sayfa/gunes/38> 26.08.2020). Bu enerjinin Dünya'ya gelen çok küçük bir kısmı bile, insanlığın mevcut enerji tüketiminin çok ötesindedir (Koç ve Şenel, 2013: 39). Yapılan ölçümlere göre Güneş'ten yeryüzüne gelen enerji ile 10 metrekare alanda 1 kw enerji elde edilmektedir. Bu hesaplamalara göre bir yılda yeryüzüne gelen ışınlardan elde edilen enerji kömür rezervlerinden sağlanacak enerjinin yaklaşık 50 katı olduğu sonucunu ortaya çıkarmaktadır (Erdoğan, 2014: 16).

Şekil 1. Avrupa'nın Güneş Atlas Haritası



Kaynak: <https://solargis.com/maps-and-gis-data/download/europe> , 26.08.2020

Güneş ışınlarının Avrupa ülkelerine dik bir şekilde gelmemesi ve güneşli gün sayılarının orta kuşak ülkelerine göre düşük olmasına rağmen, ülkeler güneş enerjisi elde etmek için teknolojilerini geliştirme yönünde çalışmalar yapmaktadırlar. Avrupa Birliği'nde 2017 ve 2018'de (TWh cinsinden) güneş fotovoltaik gücünden elektrik üretimine baktığımızda ilk dört sırada yer alan ülkeler Almanya 2017 yılında 39,401 iken 2018 yılında 46,164; İtalya 2017 yılında 24,377 iken 2018 yılında 22,654; İngiltere 2017 yılında 11,525 iken 2018 yılında 12,922; Fransa 2017 yılında 9,573 iken 2018 yılında 7,785 TWh bir elektrik üretimi yapmıştır (EurObserv'er 2019;4).

Rüzgâr, hava kütesinin yüksek basınçlı bölgeden alçak basınçlı bölgeye geçmesi sonucunda meydana gelir. Rüzgâr enerjisi tarafından Güneşten gelmekte olan enerjinin %1'lik bir kısmı kullanılıyor olmasına karşın, meydana gelen enerji miktarı yeryüzünde yer alan bitkilerin biokütle enerjisine dönüştürülmesi sonucunda elde edilecek olan enerji miktarından 50-100 kat daha yüksektir. (Gülay, 2008; 50). 2019 yılı içerisinde Avrupa'da 15,4 GW kapasitesinde rüzgar enerjisi kurulumu gerçekleştirildi (<https://windeurope.org/data-and-analysis/product/wind-energy-in-europe-in-2019-trends-and-statistics/> , 26.08.2020). Kurulumu gerçekleştirilmiş olan bu kapasite 2017 yılındaki rekor kapasiteden %10 daha az olmasına rağmen 2018 yılında kurulan kapasiteden %27 daha fazladır. Avrupa genelinde şu an mevcutta olan toplam rüzgâr enerjisi kapasitesi 205 GW seviyesindedir. Rüzgar enerjisi, AB-28 tarafından 2019 yılında tüketilen elektriğin %15'ini karşılamaktaydı.

Yer kabuğunun derinliklerinde birikmiş basınç altındaki çeşitli kimyasal içeren sıcak su, buhar, gaz ve kuru kayaçların içerdiği enerjiye jeotermal enerji denir (http://www.maden.org.tr/resimler/ekler/20ad4d76fe97759_ek.pdf , 26.08.2020). Jeotermal enerjiden ilk olarak elektrik üretimi 1904 yılında İtalya'nın Larderollo ilinde jeotermal kuru buhar kullanılarak gerçekleştirilmiştir. Jeotermal enerjinin 5-10 MW gücündeki küçük santrallerde üretilmesi sonucunda önemli bir enerji kaynağı sayılmasındaki etmenler arasında; hava değişimlerinden etkilenmiyor olması, fosil yakıtlarda meydana gelen fiyat değişimlerinden bağımsız oluşu, kömürlü termik santral ve doğal gaz ile yarışabilecek seviyede düşük fiyatta olması, kapalı sistemler içerisinde emisyon yaymaması ve çevreye oluşturacağı tahribatın çok düşük olması yer almaktadır (http://www.emo.org.tr/ekler/c5689792e08eb2e_ek.pdf , 26.10.2020).

Biyokütle, canlı artıklardan üretilen ve enerji barındıran madde olarak tanımlanabilir. Organik kökene sahip artıklardan meydana getirilen enerjiye biyoenerji denmektedir. Biyokütlenin kaynakları arasında; bitkisel, hayvansal ve kentsel atıklar yer almaktadır. Biyokütle enerjisinin diğer enerji türlerinden farklı olmasını sağlayan temel neden, biyokütle enerjisinin yalnızca doğa içerisinde yer alan öğelerden meydana gelmeyip ek olarak yetiştirme yoluyla yeni kaynak türleri oluşturularak potansiyelinin geliştirilebiliyor olmasıdır. Bu sebeple biyokütle enerjisi, yenilenebilir ve sürdürülebilir bir enerji olarak tanımlanabilir. Avrupa'da biyokütle enerjisinin aktif biçimde kullanılabilmesi için uygun türde ağaçlar yetiştirilmeye başlanmıştır. Biyokütle enerjisi kullanımında yetiştirilen ağaçların diğer ağaç türlerinden farkı daha hızlı büyüebilmeleridir. Örnek olarak Finlandiya'da söğüt ağacı yetiştiriciliği yapılırken, İtalya'da kavak ağacı yetiştiriciliği gerçekleştirilmektedir (Gülay, 2008: 84).

1 milyon hektarlık bir alan içerisine kurulacak olan bir enerji ormanından yılda 7 milyon ton kadar biyokütle enerjisi elde edilebilir. Bu miktar 30 milyon varil petrol ile eş değer bir seviyededir.

Hidrojen evren içerisinde çok fazla bulunan rengi, kokusu olmayan ve havadan daha hafif olan bir elementtir. Doğada hidrojenin tek başına saf halde bulunmuyor olması nedeniyle üretimi esnasında enerji kullanımına ihtiyaç vardır. Özel şartlar ve koşullarda depolanabilir olan hidrojenin katı halde depolanması durumunda kullanılan kaplar çok ağır olmaktadır. Sıvı depolanması durumunda ise enerji dönüşümü için harcanan enerji elde edilen enerjinin üçte biri kadardır. Gaz halinde depolanması durumunda ise çok fazla yer kaplar ve yüksek basınç altında sıkıştırılacağı için güvenlik konusunda tereddütler oluşturabilmektedir. Hidrojenden enerji üretimi gerçekleştirilirken çevreyi kirliletecek bir kimyasal madde ya da sera gazı etkisi oluşturacak zararlı bir gaz açığa çıkmaz. Diğer yakıtlara oranla üç kat daha pahalı olduğu söylenebilir. Hidrojen enerjisi üretimi konusunda hâli hazırda çalışmalara devam edilmektedir.

Deniz ya da okyanus da meydana gelen dalgalardan mekanik sistemler kullanılarak elde edilen elektrik sayesinde dalga enerjisi meydana getirilir. Okyanuslarda oluşan sıcaklık farklarını kullanarak da elektrik üretimi gerçekleştirilmektedir. Sıcaklık farkının artması meydana getirilen enerjinin gücünü de arttırmaktadır. Elektrik üretimi için kullanılan bir diğer yöntem ise gel-git enerjisidir. Dünyanın en büyük gel-git enerji istasyonu 1966'da Fransa'nın Rance nehri üzerine inşa edilmiştir. Santralin enerji kapasitesi 240 Mw'dir (Şimşek, 2005: 3).

3. AVRUPA BİRLİĞİ'NİN YENİLENEBİLİR ENERJİ POLİTİKALARI

AB'nin neden yenilenebilir enerji alanında politikalar oluşturduğu bu çalışmanın temel sorunsallarından biridir. Şöyle ki; yenilenebilir enerji üretiminden elde edilen enerji çok düşük seviyede olmasına rağmen, bu alandaki gerçekleştirilen uygulamaların politikalar ile desteklemesinin belli nedenleri bulunmaktadır. Avrupa kıtası hidrokarbon enerji kaynakları yönünden yeterli rezerve sahip olmadığı için, enerji ihtiyacının büyük bir çoğunluğunu ithal olarak karşıladığından dolayı AB ülkelerinin enerji konusunda dışa bağımlı hale gelmesinin de birtakım olumsuzlukları ortaya çıkmaktadır. Bu olumsuzluklara örnek vermek gerekirse; enerji ithalatının AB vatandaşı olan her bir bireyin ekonomik yönden zorlanmasına sebep olması, enerji arzı güvenliği sorununun ortaya çıkması ve fosil kaynaklı enerji tüketiminin yaratmış olduğu çevresel sorunlardır. Bu yüzden AB yenilenebilir enerji kaynaklarının kullanımının geliştirilmesi için enerji alanında politikalar oluşturmaktadır. Bu politikalar ile AB; hem ithal bağımlılığı azaltmayı, hem enerji çeşitliliğini arttırmayı, hem enerji tasarrufu yapmayı, hem de çevreye zararı olmayan ya da minimum seviye olan enerji türlerini inşa etmeyi planlamaktadır.

AB, 2018 yılında tükettiği enerjinin %58,1 ile yarısından fazlasını dışarıdan satın almıştır (https://appsso.eurostat.ec.europa.eu/nui/show.do?dataset=nrg_ind_id&lang=en, 26.08.2020). Ayrıca enerji ihracatçısı ülkelerin içinde yaşanan siyasi, ekonomik ve etnik çatışmalar Avrupa'ya enerji tedarik edilirken kesintilerin meydana gelmesine ve enerji altyapısına yapılan yatırımlar üzerinde

olumsuz etkilere neden olabilmektedir. İhracatçı ülkeler konusunda bir başka dikkat edilmesi gereken nokta ise, enerji sektörü hükümetlerin tekelinde olduğundan bazı durumlarda hükümetlerin enerjiyi politik bir silah olarak kullanmalarındır.

AB üyelerinin teşvik politikalarından dolayı yenilenebilir enerji alanında bazı üyelerinde hızlı gelişmeler yaşanırken bazı üyelerinde ise yavaş ya da durağan gelişmeler yaşanmaktadır. AB üyelerinin her birinin enerji üretim portföyleri birbirlerinden farklıdır. Her ülkenin farklı doğal kaynaklara sahip olması bu konudaki avantajını ve dezavantajını kendi içinde barındırmaktadır.

Küresel ısınma, iklim değişikliği, enerji arz güvenliği ve enerji çeşitliliğin sağlanması gibi hayati öneme sahip konular fosil kökenli kaynaklar açısından yeterli rezerve sahip olmayan AB ülkelerini ekonomik, sosyal ve çevresel yönden politikalar üretmeye yöneltmiştir. AB, yenilenebilir enerji alanındaki oluşturduğu politikalarını uygulayabilmek için hukuki temellere dayandırmıştır.

Yenilenebilir enerji kaynaklarının üretiminin ve kullanımının geliştirilip teşvik edilmesi ile ilgili anlaşma Lizbon Anlaşmasıdır. Bu anlaşma çerçevesinde yapılan düzenlemelere göre Avrupa yasaları ya da çerçeve yasalarının AB üyelerinin enerji kaynaklarını kullanma konusundaki tercihin, enerjiyi kullanma koşullarına ve enerji kaynağının genel yapısına etki etmeyeceği vurgulanmak şartıyla enerji alanında AB ülkeleri arasındaki var olan farklılıkları üyelerin düzenleme yetkisi gözetilmiştir (Dursun, 2011: 101).

Yenilenebilir enerji ile ilgili bir diğer düzenlemenin yapıldığı antlaşma Enerji Topluluğu Antlaşmasıdır. Bu antlaşma hukukun üstünlük ilkesini göz önünde bulundurduğu için hem AB hem de taraf ülkeler düzenli bir şekilde enerji alanına yatırım imkânı bulabileceklerdi. Böylece enerji arzı güvenliği sağlanabilecek, bütünleşmiş bir enerji pazarı oluşturulacak ve çevreyle uyumlu enerji arzını geliştirmek gibi hedefler belirlenmiştir.

Kyoto Protokolünde enerji alanını ilgilendiren bazı hususlar şu şekilde yer almaktadır: Atmosfere bırakılmakta olan karbondioksit ve metan gazlarının oranını düşürmek için alternatif ve yenilenebilir enerji kaynaklarına geçiş yapılması, fosil yakıtların kullanılmasının azaltılması ve onun yerine biyodizel yakıtların kullanılması konusunda teşvikler yapılması, güneş enerjisi konusunda çalışmalar yapılması ve tercih edilmeye başlanması diye hedefler belirlenmiştir.(Çetin, 2013:2). Kyoto Protokolünde oluşturulacak olan önlemler pahalıya denk gelse de devletler tarafından desteklenmekteydi. Bu protokol ile hem gelişmiş hem de gelişmekte olan ülkelerin yenilenebilir enerji kaynaklarını kullanım oranları yükselecek ve enerji arzı güvenliği de elde etmesi mümkün olabilecektir.

2001/77/EC Elektrik İç Pazarında Yenilenebilir Enerji Kaynaklarından Elektrik Üretimini Geliştirilmesi Hakkındaki Avrupa Parlamentosu ve Konsey Direktifi (Altuntaşoğlu, 252) üyelerin elektrik üretimindeki yenilenebilir enerji payını arttırmak için teşvik edilip ileriye dönük politikalar için hedefler oluşturulmuş, ülkeler bu hedeflere ulaşmada gerekli olan destek mekanizmalarını seçmekte özgür bırakılmışlar ve düzenli raporların hazırlanıp komisyonlara gönderilmesi istenmiştir.

Ulaşımında Biyoyakıtların veya Diğer Yenilenebilir Yakıtların Kullanımının Teşvik Eden Direktifi (Directive on the Promotion of the Use of Biofuels or Other Renewable Fuels for Transport); İklim değişimi taahhütlerine ulaşılmasına ve çevrenin korunmasına katkı sağlanması üzerine ulaşımında fosil yakıtların kullanımını azaltıp bunlar yerine biyoyakıtları ve diğer yenilenebilir yakıtları teşvik etmek amacıyla direktif oluşturulmuştur.

2003/96/EC Enerji Ürünleri ve Elektrikğin Vergilenmesi İçin Topluluk Çerçevesinin Yeniden Yapılanması Direktifi ((2003/96/EC Restructuring the Community Framework for the Taxation of Energy Products and Electricity); Direktifin 15.maddesi üye ülkelere belli enerji kullanımları ve türlerinin vergilerine kısmi veya toplam muafiyetler veya indirimler sağlanmasına izin verir (Altuntaşoğlu, 256). Bu madde elektrik üretiminde yenilenebilir enerji kaynaklarına uygulanmaktadır.

Yenilenebilir enerji yol haritası (2006); yenilenebilir enerji kullanımı ile ilgili uzun dönemli hedefler belirlenmiştir. Yenilenebilir enerji kaynak kullanımı 2006 yılında %9,2 iken, 2020 yılında bu oran %20 oranına çıkarılması hedeflenmiştir. Enerji alanında istikrarlı ve gerçekçi yatırımların yapılabilmesi için bu hedefin Avrupa Birliği ülkelerinde yasal bağlayıcılığının olması ve teşvik edilmesi çalışmada yer verilmektedir. Yasal bağlayıcılık sera gazının salınımının azaltılmasında, enerji arzı güvenliğinin artırılmasında, ulusal hedef ve eylem planlarının uygulanmasında baskı unsuru olarak önemli bir yaptırım gücüne sahiptir.

2009/28/EC Yenilenebilir Enerji Direktifi ile; hukuken bağlayıcı olan % 20'lik yenilenebilir enerji oranına ulaşmak için ulusal hedefler belirlenmiş, her ülkenin 2020 hedeflerine ulaşmaları için ulusal aksiyon planlarını komisyona sunmalarının kararı verilmiş ve AB elektrik iletiminin ve dağıtımının altyapısını iyileştirmesi için gerekli adımların atılması belirlenen hedefler arasındadır.

2018/2001 sayılı direktifi ile de yeniden yenilenebilir enerji kaynaklarından enerji üretimi konusunda teşvik sağlanması ile ilgili ortak bir birlik hedefi belirler.

Son olarak Avrupa Komisyonu AB'nin 2050 yılına kadar dünyayı ve vatandaşlarını korumak için iklime zararsız olmayı hedefleyen yasal bağlayıcılığı olan İklim Yasasını AB parlamentosuna sunmuştur (https://ec.europa.eu/cyprus/news/20200304_1_tr , 27.08.2020). Avrupa İklim Yasası ile 2050 yılına kadar net sıfır sera gazı emisyonunun sağlanabilmesi için Komisyon yasal bağlayıcılık ile bunu gerçekleştirmeyi planlamaktadırlar. İklim Yasasında 2050 hedefine nasıl ulaşılacağı ele alınmıştır.

Yenilenebilir enerji alanında çeşitli politikalar geliştirilmeye çalışılmış ve bu politikalar doğrultusunda uygulamalar konmuştur. İlk olarak 1995 yılında Avrupa Birliği İçin Enerji Politikası Yeşil Kitap; yenilenebilir enerji alanında kabul edilmiş ve enerji arzı güvenliğine önem verilmesi üzerinde durmuştur (EU Commission, 1995: 1). Yeşil kitapta yenilenebilir enerji konusu hakkında gerekli önlemlerin alınması sürdürülebilir ekonomi için hayati bir önem taşımaktadır. Elektrik tüketiminin her geçen yıl artacağı için bağımlılığın da daha fazla olacağı öngörüldüğü için programların belirlenmesi gerektiği bu kitapta yer almıştır. Yeşil kitabın yayın yapılmasından sonra

üye ülkelerin çeşitli kurumlarından onlarca eylem planları gelmiştir ve bu öneriler doğrultusunda beyaz kitap oluşturulmuştur.

Avrupa Birliği İçin Bir Enerji Politikası Beyaz Kitap (Commission, 1995). Daha önce yeşil kitapta bahsedilen konulardan tekrarlanmış. Bu kitapta AB üyelerinin belirlenen enerji politikasına hem uymaları hem de uygulama sürecinde iş birliği ve koordinasyon sağlamaları gerektiğinden bahsedilmiştir. 1995 yılı itibariyle olan yenilenebilir enerji kaynaklarındaki toplam enerji tüketimi %5,3 iken, 2010 yılında %12 oranına çıkması hedeflenmiş ve bu orana ulaşılmıştır.

Enerji Arz Güvenliği İçin Avrupa Stratejisine Doğru Yeşil Kitap (Commission, 2000). Petrol fiyatlarındaki artış ile hem Avrupa Birliği'nin enerji bağımlılığı artmış hem de petroldeki artıştan dolayı diğer enerji çeşitlerinin fiyatları da artmıştır. Çevresel kaygılar dikkate alınarak sürdürülebilir kalkınmayı sağlamak, Avrupa Birliği vatandaşlarının refahını sağlamak, ekonominin sorunsuz işlemesi için enerji kaynaklarından sürekli temin edilmesi ve tüketiciler yönünden uygun olan bir fiyat seviyesinden enerji arzı güvenliğini sağlamak yönünde uzun dönem Avrupa Birliği enerji stratejisi planlanmıştır. Üyelerin iklim değişikliğine karşı durmaları ve enerji konusunda birbirlerine bağlı oldukları için bütüncül bir enerji politikası oluşturma zorunluluğu bildirimde bulunulmuştur. Vergi unsuru ile tüketici davranışlarının şekillenmesi üzerinde çalışılmıştır. Böylece fosil yakıt kullanımı azalınca çevreye daha az zarar verileceği düşünülmüştür. Küresel ısınmaya karşı mücadele etmek için yeni enerji sistemlerinin geliştirilmesi ve bunların üretiminin artırılması bu yönde yapılacak önemli bir ilerlemedir.

Sürdürülebilir, Rekabetçi ve Güvenli Enerji Yeşil Kitap İçin Bir Avrupa Stratejisi (COM, 2006). Enerji talebinin karşılanabilmesi için bu alana acilen 10 trilyon euro yatırımda bulunulması gerektiği, enerjide dışa bağımlılığın gittikçe arttığı, yapılan ithalatların tamamına yakını Rusya, Norveç, Cezayir ülkelerinden olduğu, enerji talebi arttığı içinde enerji fiyatlarının yükseldiği, küresel ısınmanın giderek arttığı, birlik içinde tam olarak rekabetçi bir iç enerji piyasasının oluşturulamadığı gibi sorunlar 2006'da yayımlanan yeşil kitapta tespiti yapılmıştır (Yıldız, 2013; 169). Bu sorunları gidermek için ortak politika araçlarının belirlenip beraber hareket etmenin vurgusu yapılmıştır. Yenilenebilir enerji kaynaklarının üretilip kullanılması ve düşük karbon teknolojilerinin geliştirilip kullanılması gerektiği bu araçlara örnektir.

Rekabetçi, Sürdürülebilir ve Güvenli Enerji Yeşil Kitap İçin Bir Strateji (COM, 2010). Avrupa Birliği'nin enerji politikası yeniden gözden geçirilmiştir. Beş temel enerji stratejisine öncelik verilmiştir (COM, 2010: 5-6). Birinci öncelik, enerjinin depolanıp biriktirme potansiyelini arttırmak, endüstriyel rekabeti kurmak, ulusal enerji etkinlik planları oluşturmak gibi politikalar ortaya konmuştur. İkinci öncelik, ortak bir Avrupa enerji piyasası kurmak olarak belirlenmiştir. Üçüncü öncelik, güvenilir ve ekonomik enerjinin sağlanması vatandaşlar ve iş çevreleri için diğer bir hedeftir. Dördüncü öncelik, Avrupa'nın enerji alanında teknoloji ve yenilikteki liderliğini yaymak istemesidir. Beşinci öncelik, Avrupa Birliği'nin enerji piyasasının dış boyut yönünden güçlendirmektir. Bunun içinde Avrupa Birliği'nin komşularıyla enerji piyasalarını bütünleşmesini sağlamak, kilit konumdaki

partnerleriyle ayrıcalıklı iş birlikleri oluşturmak, nükleer güvenlik, enerji güvenliği ve standartlarının birbirine uyumlu hale getirilmesini sağlayan politikalar yapılmıştır.

Avrupa Birliği belirlemiş olduğu enerji politikası hedeflerine ulaşabilmek için enerji programları oluşturmuşlardır. Avrupa Birliği enerji kullanımını sonucu oluşabilecek çevresel sorunların önüne geçmek, hidrokarbon ve yenilenebilir enerji kaynakları üzerinde araştırmalar gerçekteşirmek amacıyla aşamalı olarak JOULE programını faaliyete geçirmiştir (Keskin, 2006: 123). JOULE programının asıl amacı çevre dostu olan, sürdürülebilir ve yenilenebilir daha zararsız enerji kaynakları konusunda yapılacak araştırma, geliştirme ve teknolojik çalışmaları gerçekteşirmektedir.

ALTENER; programın amacı yenilenebilir kaynakları geliştirip lazım olan yasal ve idari kararları oluşturmak, AR-GE ve uygulama çalışmalarını geliştirmek, yerel ve bölgesel bazda dayanak sağlamak, yenilenebilir kaynaklardan enerji üretimi oluşturmak için kullanılan teknolojinin mümkün olduğunca standartlarını geliştirebilmek, yenilenebilir enerji ve enerji tasarrufu sağlayacak projeleri kamu yatırımı ile desteklemek, yenilenebilir enerji konusunda otoritelerin halkı bilinçlendirmek için gerekli kurumları yaratmak, üye ülkeler arasında yenilenebilir enerji hakkındaki son yenilikler ve gelişmeler hakkında koordinasyon sağlamaktır. Çevreye zararı minimum olan, birçok doğal kaynaktan oluşan çeşitli enerji kaynakları ile enerji arzı sorunlarını azaltmak için uygulanan ALTENER II programının amacı özel olarak rüzgâr, su, güneş ve biyomas enerji türlerini topluluk enerji politikasının temel hedeflerinden birisi haline getirmektedir (Keskin, 2006: 125). Bu program beyaz kitapta vurgulanmış ve geleceğin enerjisi olarak yenilenebilir enerjiler olacağı gösterilmiştir.

SAVE; program için enerji etkinliği konusunda teknolojik olmayan eylemler üzerine odak oluşturulmuştur. AB 2020 yılında sahip olduğu son teknolojiyle, ekonomik imkanlar ve doğru uygulanmış politikalar sayesinde harcanan enerjide %20 tasarruf etme kapasitesine sahip olacağı için, ekonomik olarak yılda 100 milyon euro tasarruf sağlanacak ve 780 milyon ton zararlı gaz salınımını önlenilecektir. Save II programı 1996 yılında kabul edilmiş ve 45 milyon Ecu bütçe ayrılmıştır (Keskin, 2006:125).

COOPENER; uluslararası alanda enerjinin etkin bir şekilde kullanılması ve enerji arzının yenilenebilir kaynaklardan sağlanmasını özendirilebilmek için oluşturulmuştur. Gelişmekte olan ülkelerde enerji verimliliğinin sağlanıp ve yenilenebilir kaynakların desteklenmesi için planlanmış bir programdır. 2003-2006 yıllarını kapsayan Coopener için 17 milyon euro bütçe ayrılmıştır (Aytüre, 2013: 38).

STEER; taşımacılıkta kullanılan yakıtların çeşitlendirilip 2020 yılından itibaren toplam tüketilen yakıtta yenilenebilir kaynaklardan elde edilen enerjinin %20 oranına çıkartılması hedeflenmektedir. Steer için bütçeden 32 milyon euro ayrılmıştır (Aytüre, 2013:38). Taşımacılık sektöründe firma üreticilerine program kapsamında yeni araç modellerini alternatif kaynakların kullanımına uygun üretim yapmaları için teşvikler yapılmaktadır. 2007 yılında AB devlet liderleri iklim değişikliği ile mücadele planları çerçevesinde yenilenebilir enerji kaynaklarının kullanımı ile ilgili zorunlu hedefler konulmasını istemişler, çünkü belirlenmiş hedeflere ulaşmanın imkansız

olduğunu fark etmişler, bu yüzden tükettikleri enerjinin 2020 yılına kadar % 20 oranında yenilenebilir enerjiden karşılayacaklarının taahhüdünü vermişlerdir.

CONCERTO: enerji tüketiminin azaltılması ve yenilenebilir enerji kaynaklarının kullanımının artırılması amaçlanmaktadır. Yerel düzeyde enerji tasarrufu sağlanmasına yönelik projeleri destekleyen bir programdır. Eko dizayn yapılar ile enerjide tasarrufun sağlanabilmesi hedeflenmektedir.

ELENA: yenilenebilir enerji hedeflerine ulaşılması için teknik destek sağlayan bir programdır.

Avrupa Birliği 1980'den sonra enerjinin çevre üzerindeki etkisi ile ilgilenmeye başlamıştır. Fosil kökenli enerji çeşitlerinin çıkarılıp kullanılmasına kadar ki süreçte bu kaynakların küresel çevreye verdiği zararlar bir sorun teşkil etmeye başlamıştır. Bu durum yenilenebilir enerji kaynaklarının üretimini ve kullanımın önünü açmaya başlamıştır. Çevre konularına önem verilmesinin nedeni tarım, ulaştırma, sanayi, enerji gibi politikalarla yakından bağlantılıdır. Çevre ve doğal kaynaklarının korunması sorunu Avrupa Birliği'nde çevreyle ilgili politikalar geliştirmeye neden olmuştur. Çevre politikasında AB'nin amacı, çevrenin korunup kollanması ve çevre kalitesi standardının yükseltilmesi, bu kapsamda insan sağlığının korunması, doğal kaynakları mantıklı ve dikkatli bir şekilde kullanmak, bölgesel ve dünya çapındaki çevre sorunları ile ilgili olarak uluslararası seviyede önlemlerin alınması gibi hedefler belirlenmiştir. Çevreye yönelik tehditlerin engellenip kontrol altına tutulması ile ilgili bazı düzenlemeler yapılması gerekmiştir.

Avrupa Tek Senedi Antlaşması ve Çevre ile İlgili Düzenlemeleri Avrupa Tek Senedi antlaşmasına kadar çevre sorunlarıyla ilgili kayda değer bir durum olmamıştır. Bu antlaşmayla birlikte üç program kabul edilmiştir. Bunlar “hava kalitesinin korunması, su kalitesinin korunması, atıkların kontrolü ve yönetimi, flora, fauna ve peyzajın korunması, kimyasalların korunması ve gürültünün sınırlandırılmasıdır” (Aydın ve Çamur, 2017: 31). Bu antlaşmayla birlikte çevre konusunda somut adımların atılmaya başlanmasına karar verilmesi yönünden önem arz eden bir antlaşmadır.

Lizbon Antlaşması ve Çevre ile İlgili Düzenlemeleri ile çevre, iklim değişikliği, enerji gibi konular antlaşmanın temel konularındandır. Antlaşmadaki çevre ile ilgili maddede; çevre kalitesinin geliştirilmesi, sürdürülmesi ve korunması, doğal kaynakların uygun ve akılcı bir şekilde kullanılması, insan sağlığının korunması, bölgesel ve uluslararası düzeyde çevre sorunlarına son verilmesi gibi amaçlara yer verilmiştir.

AB ilk zamanlarda çevre politikalarında kendi içinde var olan sorunların çözümü üzerine odaklanmış, daha sonra kirlilik sorununun bölgesel ve uluslararası olma özelliğinden ötürü küresel düzeyde kirlilik konusu alanında ortak ve uyumlu hareket etmeye karar vermiştir. Çevre eylem planlarının bağlayıcılığı olmasa da çevre politikalarının uygulanmasında üyelere rehberlik etmesi amacıyla oluşturulmuştur. Bu planlarda çevreyi kirletmenin ve zarar vermenin engellenmesi veya minimuma indirgenmesi, doğal dengeye zarar verecek derecede kaynakların kullanımına engel olunması, havanın ve suyun kirlenmesinin önüne geçebilmek, iklim değişikliği, biyolojik çeşitlilik,

çevre, sağlık, doğal kaynaklar, atıklar gibi öncelikler program olarak planlarda ortaya konmuştur (Erdem ve Yenilmez, 2017;101).

4. AVRUPA BİRLİĞİ'NİN YENİLENEBİLİR ENERJİ POLİTİKALARININ UYGULANMA SÜRECİNDEKİ GELİŞMELERİ

AB, 2000 – 2010 yılları arasında Lizbon Stratejisinin son zamanlarında ekonomik sıkıntılara maruz kalmıştır. Lizbon Anlaşmasının getirdiği birlik ruhunu güçlendirmek amacıyla hamleler yapmak zorunda kalmıştır. Avrupa 2020 stratejisi bilgiye dayanan, sürdürülebilir ve verimliliği arttıran bir ekonominin sağlanması ile işsizlik oranlarının azaltmayı ve ileri seviyede sosyal bütünleşmeyi sağlamayı hedeflemektedir. Strateji sürdürülebilir, akıllı ve kapsayıcı büyüme başlıklarından oluşmaktadır (IKV, 2014: 33). Sürdürülebilir büyüme; kaynakların daha verimli kullanılabilmesi için daha çevreci olup rekabetçi bir ekonominin temellerini atabilmeye denir. AB'nin düşük karbonlu kaynaklar ile biyo-çeşitliliğin korunması ve kaynaklar açısından israfın engellendiği bir seviyede konumlandırmayı hedefler (Akbaş ve Apar, 2010: 5). Akıllı büyüme; Avrupa Birliği'nin ekonomisini bilgi ve yeniliğe dayandırmayı, birlik içindeki eğitim kalite standardını yükseltmeyi, araştırma çalışmalarını sağlamlaştırmayı ve bilgi transferini sağlamak ve istihdamda yaratıcı ürün ve hizmetlerin dönüştürülmesi sayesinde ekonomik büyümeyi hedeflemektedir (Akbaş ve Apar, 2010: 4). Kapsayıcı büyüme; Avrupa Birliği'nin sosyal ve bölgesel uyumu sağladıktan sonra yüksek iş olanaklarının olduğu bir ekonomiye dönüştürmeyi hedeflemektedir (IKV, 2014: 33).

AB'nin 2020 itibariyle kendini görmek istediği hedefler Şu şekilde sıralanmıştır (Selvi, 2015: 223);

- 20 – 64 yaş arasındaki nüfusun %75,'inin üretim süreci kapsamına alınması,
- Gayrisafi Milli Hasıla içinden %3,'lük bir payın Ar – Ge'ye ayrılması,
- 20 – 20 – 20 Enerji – İklim hedeflerine ulaşılmaması (şartların elverdiği taktirde zararlı gaz emisyonundaki azaltımının %30 hedefine çıkartılması),
- Yoksulluk riski taşıyan insan sayısının yirmi milyonun altına indirilmesi.

Hedeflere ulaşılabilmesi için bazı girişimler başlatılmıştır (Selvi, 2015: 224);

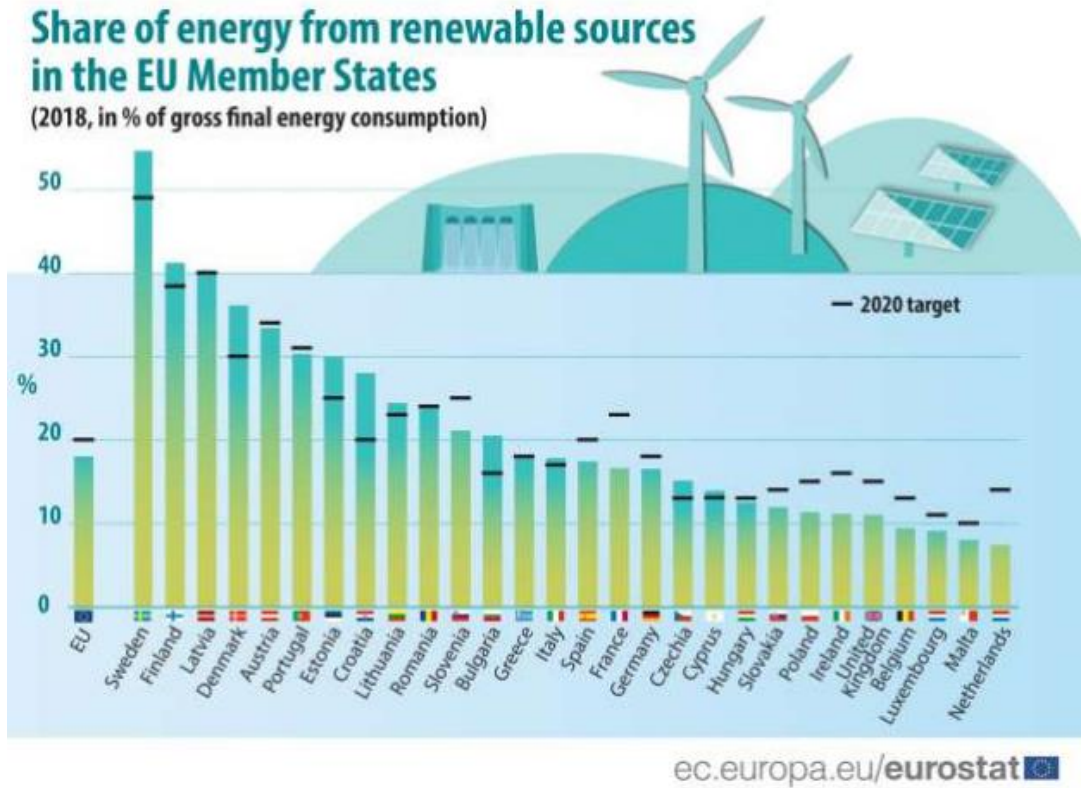
• Finansal yapının, Ar – Ge ve girişimleri yeni fikirlerin ürünlere ve hizmetlere dönüştürülmesini sağlayacak şekilde düzenlenmesi Birliğin tesis edilmesi,

• Ekonomik büyüme ile kaynak kullanımındaki büyüme arasındaki algılamayı tersine çevirmek, düşük karbon ekonomisini desteklemek, yenilenebilir enerji kaynaklarından elde edilen enerjinin artışı sağlamak ve taşımacılık sektöründe modernizasyonun gerçekleştirilmesiyle enerji etkinliğini teşvik etmek amacıyla kaynak etkin Avrupa girişiminin başlatılması,

• Sosyal ve bölgesel uyumu sağlamak ve böylece geniş ölçekte oluşacak büyüme ve istihdam olanaklarından her kesimin faydalanması amacıyla yoksulluğa karşı Avrupa platformu oluşturulması,

Hedeflere ulaşılması için AB seviyesindeki enstrümanların tek pazar, finansal araçlar ve ortak dış politikanın uygulanabilirlik düzeyi olduğuna değinilmiştir. Söz konusu enstrümanlar içerisinde öncelik, stratejinin inandırıcılığının sağlanması amacıyla finansal araçların kullanılması olmuştur. Araçların etkin kullanımının sağlanması için de finansal sistem reformunun yapılması, bütçenin disiplin içerisinde sürekli büyümesinin garanti altına alınması, ekonomik ve parasal birliğin güçlendirilmesi gerekliliğine değinilmiştir (European Commission, 2010, 8). 20-20-20; 2020 yılı itibariyle yenilenebilir enerji kaynaklarının tüketiminin %20 oranına ulaştırılması, enerji etkinliğinin % 20 arttırılması ve sera gazları yayılımının 1990 yılının verilerine kıyasla minimum %20, maksimum %30 azaltılmasını simgeleyen bir formüldür.

Grafik 2. 2018 yılında Avrupa Birliği ülkelerinin yenilenebilir enerji tüketimi



Kaynak: <https://ec.europa.eu/eurostat/documents/2995521/10335438/8-23012020-AP-EN.pdf/292cf2e5-8870-4525-7ad7-188864ba0c29> , 28.082020

2009 yılındaki Brüksel Zirve'sinde AB; 2050 yılında gelişmiş üyelerin sera gazı yayılımlarını %80-95 oranında düşeceğinin sözünü vermiş, bu çerçevede belirlenen 2050 hedeflerinin gerçekleşmesi için "2050 yılında Rekabet Gücü Yüksek, Düşük Karbon Ekonomisine Geçiş Sağlayacak Olan Yol Haritası", taşımacılık alanındaki sorunların ortadan kaldırılması için "Avrupa Tek Taşımacılık Alanı Yol Haritası" ve "Enerji Yol Haritası 2050" kabul edilmiştir (Selvi, 2015; 227). Sera gazı yayılımının asgari %80 oranında düşürülmesi ve enerji ve taşımacılıkla ilintili karbondioksit salınımının %85 oranında düşürülmesine yer verilmesi 2050 Vizyonunda yenilenebilir enerji kaynaklarından üretimin yapılabileceğine işaret etmektedir. Hedef insanların, endüstriyel yarışın ve toplumun hayati fonksiyonlarının sorunsuz işlemesi, enerjinin makul fiyatlı, ulaşılabilir olmasının

yanında sürdürülebilir ve güvenli olmasıyla ilgili şartları öne süren Komisyon “Enerji Yol Haritası 2050”yi kabul etmiştir. 2020 hedeflerindeki politikalar ve amaçlar 2050 hedeflerinin temeli olacaktır. 2050 için 2020 de kararlaştırılan karbon emisyonundaki azalmanın yarısının daha altında olması gibi nedenlerle politika ve araçlarını arttıracak revizyona ihtiyaç duyulmuştur.

2020-2050 yılları arasındaki dönemde mücadele edilmesi gereken konular beş başlıkta toplanmıştır.

- Enerji sistemlerinin dönüşümünün sağlanması,
- Enerji piyasalarının şekillendirilmesi,
- Enerji sektörüne girişin teşvik edilmesi için yatırımcılara serbest hareket alanı sağlayacak tek ve etkili bir yaklaşım geliştirilmesi,

- Sosyal boyut göz önüne alınarak toplumun gelişmelere dahil edilmesi,
- Değişimlerin uluslararası seviyedeki ilişkilere yansıtılmasıdır.

Son olarak mart ayında Komisyon tarafından Parlamente'ye yasal bağlayıcılık kılınması için sunulmuş olan Avrupa İklim Yasası ile AB'yi 2050 yılına kadar dünyanın ilk iklim nötr kıtası yapmak için harekete geçilmiştir (https://ec.europa.eu/cyprus/news/20200304_1_tr, 28.08.2020). Sera gazı emisyonunda sıfıra ulaşma iddiası için sözlerin eyleme geçirilmesi için İklim Yasasına odaklanılmış, bunun içinde AB kurumlarının ve üyelerinin hedefe ulaşılması için hem AB hem de ulusal düzeyde önlemlerin alınması yükümlülüğünden Komisyon tarafından bahsedilmiştir. Gelecekte yapılacak olan Avrupa İklim Paketi için halka danışılmaktadır. Halkla yapılan müzakereler sonunda elde edilen veriler ile Kasım ayında yapılacak olan Birleşmiş Milletler İklim Değişikliği Konferansı'ndan önce başlatılacak olan İklim Paketi'nin şekillendirilecektir.

Yenilenebilir enerji üretiminin desteklenmesi ve bu alan için yatırım yapmak isteyenlerin ilgisini çekmek için çeşitli teşvikler uygulanmaktadır. Yenilenebilir enerji teknolojilerine yönelik teşvikler üretim, tüketim ve yatırım aşamasında uygulanmaktadır. Vergi dışı teşvikler ve vergisel teşvikler diye iki grup teşvik bulunmaktadır.

Vergisel teşvikler; tarife garantisi, yenilenebilir portföy standardı, net hesaplama/ölçüm ve ihale sistemi diye dörde ayrılmaktadır. Tarife garantisi fiyat esaslı iken ve yenilenebilir portföy standardı miktar esaslı teşvik mekanizmasıdır (Schallenberg-Rodriguez, 2017:1422). Tarife garantisi ve yenilenebilir portföy standardı en yoğun kullanılan teşvik mekanizmaları iken diğer iki teşvik mekanizması daha sınırlı olarak kullanılmaktadır (Çelikkaya, 2017: 54).

Tarife garantisi yenilenebilir enerji kullanımını yaygınlaştırmak için uygulanan teknolojilerin ve kurulu kapasitelerin farklılığına göre ödemeler yapılmakta, uzun vadeli, geliri artmaya yönelik ve arz yönlü bir teşvik politikasıdır (Köle, 2019: 58). Tarife garantisi kapsamında yapılan ödemeler süre ile ters orantılıdır şöyle ki; 10 yıllık sözleşmelerde daha yüksek tarife garantisi sunulurken 25 yıllık sözleşmelerde daha düşük sunulmaktadır (Jenner vd., 2013:386). Tarife garantisi uygulaması Avrupa'da ilk Almanya'da uygulanmıştır ve tarife garantisini uygulayan ülkeler genel olarak Avrupa'da yer almaktadır.

Yenilenebilir portföy standardı 1990 sonlarında Amerika'da elektrik enerjisi piyasasını tekrardan yapılandırmanın bir parçası olarak yenilenebilir enerji kaynaklarının kullanımını teşvik etmek amacıyla oluşturulmuştur (Carley vd., 2018:754-755). Çevre kirliliği, enerjide dışa bağımlılık gibi uzun vadeli sosyal maliyetlere odaklanan yenilenebilir enerji standardı miktar esaslı bir politika aracıdır. Bu teşvik mekanizmasının tercih edilmesinin belli nedenleri vardır. Politika yapımcılar üzerindeki finansman baskısını hafifletmesi, yenilenebilir enerji teknolojilerinin rekabetçi piyasaya göre entegre eden teşviklerin verilmesi, yürürlüğe girdikten sonra politika yapımcıların sadece denetleme ve cezalandırma gibi yükümlülüklerinin olması gibi gerekçeleri sayabiliriz. Bu teşvik mekanizmasının aynı zamanda eleştiri yapılan noktaları da bulunmaktadır. Gelir güvencesinin sunulmaması, yenilenebilir enerji kaynaklarının zengin olan bölgelerde üretimin yoğunlaşması (Mezher vd., 2012: 317), yenilenebilir enerji teknolojisi için yükümlülüklerin ayrı ayrı belirleniyor olması, yenilenebilir enerji teknolojilerinin elektrik üretiminde çevresel şartlardan etkilenmesi gibi eleştiriler yapılmaktadır. Çevresel şartlardan etkilenmeye çözüm olarak hesap dengeleme mekanizması önerilmektedir. Elektrik enerjisi üreticisinin yerine getirmesi gereken yükümlülükleri zamanında yerine getiremediğinde üreticiye ek süre tanınması ve üreticinin yükümlülüklerini yerine getirmesiyle işleyen bir mekanizmadır.

Net ölçüm; elektrik hizmeti sunanlar ile dağıtık üretim birimleri arasındaki çift yönlü enerji akışına dayanan bir teşvik mekanizmasıdır (Gipe, 2006:13). Üretim tüketimi geçtiğinde yenilenebilir enerji üreticisine perakende fiyattan ödeme yapılırken (Stoutenborough ve Beverlin, 2008:1232), tüketim üretimi geçtiğinde yenilenebilir enerji üreticisi tüketimle üretim arasındaki enerji farkını elektrik hizmeti sunanlara ödemektedir. Avrupa'da yaygın olarak kullanılan teşvik mekanizması değildir.

İhale sistemi; yenilenebilir enerji yatırımcıların ihalede en düşük teklifi vermesi ile ihaleyi düzenleyen kurum ile yatırımcı arasında enerji satım alım sözleşmesi düzenlenir. Yapılacak olan yatırım için ihale kazanan yatırımcı sözleşme süresince fiyat garantisi kapsamındadır (Winkler, 2005:32). Miktar odaklı olan ihale sistemi yenilenebilir enerji teknolojilerinin minimum maliyetle belirleyen teşvik düzeyidir. Yatırımcıların teklif ettikleri fiyatla projeyi gerçekleştirmeleri olumlu yanı sıra ihale sisteminin bir de yatırımcıların projeyi yarıda bırakması ya da projeye hiç başlamaması ya da fiyat garantilerinin enflasyon nedeniyle maliyeti karşılayamaması (Jager ve Rathmann, 2008:39-40) gibi zayıf günleri de vardır.

Yenilenebilir enerji teknolojileri için vergi teşvikleri baktığımızda doğrudan ve dolaylı olmak üzere ikiye ayrılmaktadır. Doğrudan vergi teşvikleri gelir ve harcama üzerinden alınan vergilere yönelik teşvikler ve emlak vergisi indirimi, iadesi ve istisnasıdır. Dolaylı olan vergi ise geleneksel enerji kaynaklarından alınmıştır.

Yenilenebilir enerji üreticisi olan gerçek ya da tüzel kişilerin ürettikleri enerji karşılığında elde ettikleri gelir üzerinden alınan vergilere yönelik teşvikler; yatırım vergi teşvikleri, üretim vergi teşvikleri, hızlandırılmış amortisman, Ar-Ge vergi indirimleri ve vergi tatilleridir (Köle, 2019: 78).

Yenilenebilir enerji üreticisinin harcamaları üzerinden alınan vergiler KDV, Özel Tüketim Vergisi ve ithalat (gümrük) vergisidir (Köle, 2019: 84). Devlet, yenilenebilir enerji teknolojilerinin kullanımını teşvik etmek maksadıyla bu vergilerin tamamı veya bir kısmını mükelleften belirli bir süre için tahsil etmekten vazgeçebilir.

Yenilenebilir enerji üretiminde ihtiyaç duyulan bina, arazi ve arsalar üzerinden alınacak EV'e yönelik indirim, iade ve istisnalar bu alandaki üreticilerin üzerindeki yükü bir miktar hafifletmektedir. EV istisnası ve indirimi, ağırlıklı olarak Avrupa ülkelerinde uygulanmaktadır.

Karbon vergisi, küresel ısınma ve iklim değişikliğine neden olan karbondioksit emisyonunu kontrol etmek amacıyla uygulanmaktadır. Geleneksel enerji teknolojileri üzerinden alınacak vergi, emisyon miktarına bağlı olarak değişebileceği gibi tüketilen yakıt birimine bakılarak sabit bir oranda da alınabilmektedir. AB ülkeleri bu vergilendirmenin başını çekmektedir. Kyoto Protokolü çerçevesinde küresel ısınma ve iklim değişikliğiyle mücadele kapsamında petrol ve türevleri üzerine vergi koyan ülkeler; Çek Cumhuriyeti, Finlandiya, Almanya, Macaristan, Yeni Zelanda, Norveç, İspanya, İsveç'tir. Hollanda'da Regular Energy Tax veya Ecotax adındaki karbon vergisi 1997 yılından bu yana uygulanmaktadır (Köle, 2019: 88).

Yenilenebilir enerji kaynaklarından üretimin yapılabilmesi için kurulumunun ve kullanılmasının önünde birtakım engeller bulunmaktadır. Bunlar idari, ekonomik, teknolojik ve toplumsal engeller diye dört başlık altında toplanabilir.

İdari engellerden ilki kurumların yetersiz olmalarıdır çünkü üreticilerin ve tüketicilerin bilgi alabilecekleri kurumların ya hiç olmaması ya da mevcut durumdakilerinde yeterli donanımına sahip olmamalarıdır. İkinci engel ise standartların eksik olmasıdır yani üreticiler arttıkça üretilen ürünle ilgili istikrar ve kalitenin sağlanması yönünde standart ihtiyacı artmıştır. Standart ile ilgili başka bir sorun ise var olan standartların geleneksel enerji kaynaklarına yönelik olmasıdır (IPCC, 2012:44). Üçüncü engel yasal mevzuat eksikliğidir şöyle ki yasal düzenlemelerin yetersiz kalması, prosedürlerin şeffaf olmayışı ve uzun zaman alması, bürokratik engellerin fazlalığı, mevzuatın karmaşıklığı, mevzuatlar arası terminoloji farkı bu alandaki teknolojilere yatırım yapılmasında gecikmelere ve ek maliyetlere sebebiyet vermektedir (IRENA, 2013:6-7). Son olarak çevresel etkilerden dolayı ön izne ihtiyaç duyulduğu için küçük ölçekli yenilenebilir enerji teknolojilerinin yönelik yatırımlarının önünde sorun teşkil etmektedir.

Yenilenebilir enerji önündeki en büyük engellerden birisi ekonomidir. Vergideki eşitsizlikler, devlet yardımları, kredilere erişimin olmaması ve şebeke bağlantı maliyetleri ile iletim ücretleri yenilenebilir enerji kaynaklarına engel teşkil etmektedir (Yenilmez, 2010:8). Yenilenebilir enerji yatırımlarının çok uzun vadede geri dönüşümün olması, kurulum aşamasında yüksek maliyetli olmaları, uzmanlık ve bilgi birikimi ile ileri teknolojinin getirmiş olduğu engeller yenilenebilir enerjiler önündeki ekonomik sorunlardır.

Yenilenebilir enerjinin teknolojik olarak önündeki engeller; teknik beceri eksikliği, yeni teknoloji hakkında bilgi eksikliği ve yetersiz teknik çalışmalar başlıca olanlarıdır. Yenilenebilir enerji

teknolojilerine duyulan ilginin ve talebin az olması maliyeti yükseltmektedir. Ayrıca altyapı alanında titiz bir çalışmanın gerçekleştirilmesi gerekmektedir.

Son olarak toplumsal engeller olarak öncelikle tüketicilerin kullanmış oldukları enerji maliyetlerini bilmedikleri için kıyaslama yapamamaktadırlar. Bu konuda hem üretici hem tüketicinin tam anlamıyla bilgilendirilmemiş olmasından kaynaklı yenilenebilir enerji kaynaklarının enerji ile ilgisini ya da önemini bilinmemesi toplumsal engel olarak karşımıza çıkmaktadır. İnsanların bu enerji teknolojilerine karşı önyargılı olmalarının nedeni karşılaşılan olumsuz örnekler ve bu teknolojiye yabancı olmaları bir başka nedendir. Yenilebilir enerji kaynaklarından enerji üretmek için yeterli ekonomiye sahip olmayan ya da ekonomik olarak zorlanmak istemediği için ülkeler enerji açısından daha kolay ulaşılabileni kullanmayı tercih etmektedirler. Toplumlar hem maliyet harcayıp hem de çok uzun süre sonra kendini amorti edecek olan kaynakları tercih etmek istememektedirler. Bu yüzden de kendilerince engel oluşturmaktadırlar

SWOT analizi yöntemi; herhangi bir proje, organizasyon, kurum ya da ülkenin belirledikleri bir alanda gerçekleştirdikleri planlama ile uygulamaların ne kadar etkin olup olmadığını anlayabilmek adına güçlü ve zayıf yönleriyle birlikte fırsatların ve tehditlerin neler olduğunun analiz edilebilmesine olanak tanıyan bir yöntemdir. SWOT analizi ismini İngilizce kelimelerin baş harflerinden almaktadır. Bu harflerin açılımları Strengths (güçlü yönler), Weaknesses (zayıf yönler), Opportunities (fırsatlar) ve Threats (tehditler) şeklindedir. Bir önceki bölümlerdeki bilgilerin değerlendirilmesiyle birlikte Avrupa Birliği'nin yenilebilir enerji kaynaklarına ilişkin SWOT analizinin gerçekleştirilmesi gelecekte uygulamaya konulacak olan politikaların temellerinin oluşturulmasına ve bu alanda ilerleme sağlanmasına yararlı olacağı görülmektedir.

1990'dan itibaren yenilebilir enerji konusunda Avrupa Birliği içerisinde gerçekleştirilmiş olan politikalar ve çalışmalar neticesinde 2015 yılında yenilebilir enerjinin AB'deki toplam enerjideki payı %16,7 seviyesine gelmiştir. 2004 yılı ile 2015 yıllarındaki bu oran kıyaslandığında arada iki katından daha fazla bir fark görülmektedir. Bu durumun bu kadar hızlı ilerleyebilmesinin en önemli etmeni AB'nin yenilebilir enerji konusunda oldukça hızlı teknolojik gelişmeler yaşamasıdır. Yenilebilir enerji sektöründe günden güne alınan patentlerin sayılarının artması sebebiyle bu alan oldukça önemli bir Ar-Ge sektörü haline gelmiştir. Dünya genelinde yenilebilir enerji konusunda patentlerin %30'luk bir dilimini elinde bulunduran AB'nin araştırmaya ve inovasyona yatırım yapma konusunda kararlı olduğu görülmektedir (Nuri, 2017: 91). Avrupa Birliği'nin sahip olduğu yüksek teknolojik gelişmişliğin yanı sıra sahip olduğu bir diğer güçlü yönü ise yenilebilir enerji konusunda gerçekleştirmiş olduğu teşvik politikalarıdır. İhtiyaç duyulan enerjinin yenilenebilir enerjiden karşılanması konusunda çalışmaların gerçekleştirilebilmesi için vergi indirimleri ve iadeleri, kotalar ve gümrük vergileri gibi araçlar aktif biçimde kullanılmaktadır. Avrupa Birliği'nin sahip olduğu bir diğer güçlü yön ise yenilebilir enerji konusunda oldukça zengin ve geniş bir coğrafyaya sahip olmasıdır. Örnek olarak kuzey ülkelerinde rüzgâr enerjisinden yararlanılabilirken, güney ülkelerinde güneş enerjisinden yararlanılabilmektedir. Güneş enerjisi için büyük çaplı yatırımlar yapılabildiği gibi

bireysel şekilde de bu enerjiden yararlanılabilmektedir. Bu sayede Avrupa vatandaşları doğrudan yenilenebilir enerji sürecinin içerisinde dahil olabilmektedirler. Yenilenebilir enerji Avrupa Birliği'nin enerji arzı güvenliğine olumlu etkileri bulunmaktadır. 2015'de fosil yakıt ithalatında 16 milyar Euro tasarruf edilmesine katkıda bulunmuştur. Bunun 2030'da 58 milyar Euro seviyesine gelmesi beklenmektedir (Nuri, 2017: 92).

Günümüzün en büyük sorunlarından bir tanesi olan sera gazı salınımının azaltılması konusunda Avrupa Birliği güçlü bir yöne sahiptir. Avrupa Birliği yaşanan kalkınmaya rağmen emisyon yoğunluğunu azaltarak bu alanda öncü durumuna gelmiştir. Bir başka güçlü yön olarak yenilenebilir enerji kaynaklarının Avrupa Birliği içerisinde istihdam oluşturmalarıdır. Yenilenebilir enerji sektörüne gerçekleştirilen yatırımlar ile birlikte bu alanda milyonlarca yeni iş imkanının oluşması sağlanmıştır.

Yenilenebilir enerji konusunda sadece Avrupa Birliği değil dünya genelinde de en büyük eksiklik ve zayıf yön ilk gerçekleştirilen yatırımların çok büyük maliyete sahip olmasıdır. Teknolojinin gelişmesiyle birlikte bu maliyetler düşürülmüş olsa bile, yeni teknolojilerin maliyetlerinin yüksek olması halen olumsuz etkilere neden olmaktadır. Bu konuya en iyi örnek termal güneş enerjisi ve deniz üstü rüzgâr enerjisi gösterilebilir. Yenilenebilir enerji kaynaklarının değişken bir yapıya sahip olması sebebiyle hidrokarbon enerji kaynaklarına göre bu durum bir zayıflık olarak ele alınabilir. Çünkü hidrokarbon enerji kaynaklarından elde edilecek enerji miktarı sabit olurken, yenilenebilir enerjiden elde edilecek miktar doğa şartları sebebiyle değişkenlik göstermektedir. Örneğin güneş ve rüzgâr enerjisinden elde edilen enerji hava koşullarından ve topoğrafik şartlardan etkilendiği için elde edilen enerji miktarında da değişimler gözlemlenir (Çukurçayır ve Sağır, 2008: 263).

Yenilenebilir enerji konusunda bir diğer zayıf yön ise yatırımların yüksek maliyetli olması sebebiyle işletmelerin bu alanda yatırım yapmaktan kaçınma durumlarıdır. Bu durum yetersiz teşvik ve iş birliğinin sağlanamamasından kaynaklanabilmektedir. Ayrıca işletmelerin yenilenebilir enerji yerine hidrokarbon enerjisinin üretimini tercih etmelerindeki bir diğer husus yeni bir enerji türüne gerçekleştirilecek olan yatırımın eski ve oturmuş olan bir sisteme göre daha yüksek olmasıdır. Daha önceden riskleri görülmüş ve sonuçları tercih edilebilir olan yollardan ilerlemeyi tercih etmekte oldukları söylenebilir. Yenilenebilir enerji türlerinin bazılarında yapılan yatırımların seviyeleri oldukça düşük kalmakta ve bu zayıf bir yön olarak değerlendirilmektedir.

Avrupa Birliği'nin yenilenebilir enerji kaynakları konusunda gerçekleştirmiş olduğu yüksek yönetimli net vizyon ve hedefleri sayesinde belirsizlik ve gelişimin engellenmesi durumları ortadan kalkmıştır. Önümüzdeki 2030 ve 2050 yıllarında ulaşılmak istenen hedeflerin net bir şekilde belirlenmesi bu alanda bir fırsat ve avantaj durumundadır. Yenilenebilir enerjinin gelişmesi konusunda katkıda bulunabilecek bir diğer fırsat, yenilenebilir enerji kaynaklarının sürdürülebilir kalkınma üzerinde sahip olduğu önem diyebiliriz. 2030 yılı için oluşturulan sürdürülebilir kalkınma hedefleri ile yakından bir ilişkisi bulunan yenilenebilir enerji kaynakları, belirlenen hedeflere ulaşılması konusunda büyük katkı sağladığı söylenebilir. Avrupa Birliği'nin tükettiği enerjinin yarısından çok daha fazlasını ithal

etmekte oluşu onu dışarıya bağımlı kılmaktadır. Yenilebilir enerji kaynaklarından üretilen enerji ise bu dışa bağımlılığı azaltmakta ve dış ülkelerin enerjiyi bir ekonomik ve siyasi bir silah olarak kullanmalarını engellenmesini sağlamaktadır. Bu durum AB içerisinde yenilebilir enerji kaynaklarının önemini arttırmakta ve fırsat niteliğine sahip olmaktadır. Avrupa Birliği'nde yenilebilir enerjiye yönelme konusunda önemli etkileri olan bir diğer faktör ise eğitim seviyesinin yüksek oluşudur. Eğitim seviyesi yüksek olan bireylerin çevre konusunda daha bilinçli olması ve gelecek yıllarda dünyamızı tehdit eden küresel ısınma ve sera gazı salınımı gibi sorunların çözümünde büyük rol oynayacak olan yenilebilir enerji kaynaklarına olan geçiş için fırsat oluşturmaktadır. Yenilebilir enerjiye yatırım yapacak olan işletmeler tarafından bakılacak olduğunda, yenilebilir enerjiye yapılan yatırım maliyetleri teknolojinin gelişmesiyle birlikte düşmüştür. Ayrıca yüksek maliyeti olan yenilebilir enerji türlerinde ise rekabet olmadığından dolayı kâr fırsatı doğmaktadır. Yenilebilir enerjinin istihdam üzerindeki etkisi sayesinde bu sektörün eğitim alanında yer edinmesini sağlamıştır. Eğitim ile birlikte kalifiye elemanların yetişiyor olması yenilebilir enerji sektörünün gelişimini sağlayacak fırsatlar arasındadır. Yenilenebilir enerji kullanımında doğrudan istihdam söz konusu olduğu için bu alandaki teknolojilerin ARGE, üretim, kurulum, işletme ve bakım gibi aşamalarının doğrudan istihdam içermesinden kaynaklı bu alanda kalifiyeli eleman ihtiyacını eğitilmiş donanımlı kişiler sayesinde enerji sektörünün önü daha da açılacaktır (Ağpak ve Özçiçek, 2018: 114).

Avrupa Birliği'nde yenilebilir enerji konusundaki tehditlerin başında yasal prosedürlerin oldukça ağır işliyor olması ve idari engeller gelmektedir. Yenilebilir enerji kaynaklarının doğal olmasından kaynaklı olarak kamunun aktif bir rol içerisinde bulunması sebebiyle ek geliştirme maliyetleri uygulanabilmektedir. Bu durum projelerin geç başlamasına ya da gerçekleşmemesine sebebiyet verebilmektedir. Ayrıca karar verici noktanın Avrupa Birliği oluşu sebebiyle ülkeler direktifler neticesinde yasalarında düzenlemeler meydana getirmektedir. Tek bir ülkenin alacağı kararlar ulus üstü bir oluşumun alacağı kararlardan daha kısa sürebilir. Her ne kadar ülkelerin hızlı aksiyon alma çabası bunun aşılmasını sağlayabilecek olsa da olumsuz bir etki olarak gelişimin önünde yer alacaktır.

Hidrokarbon enerji kaynaklarının bir süre öncesine kadar tek başına kullanılıyor olması sebebiyle çevreye verdikleri tahribat yenilebilir enerji kaynaklarından elde edilecek verimi de etkileyen tehditler arasında yer almaktadır. Küresel ısınma ve iklim değişiklikleri hidroelektrik ve güneş enerjisi başta olmak üzere yenilebilir enerji türlerinin verimini doğrudan etkileyebilmektedir. Bunun sebebi yağışların azalması ve güneşlenme sürelerinde meydana gelen değişimlerdir. Yenilebilir enerji konusunda bir diğer tehdit ve olumsuz durum oluşturan etmen ise yanlış konumlandırma durumudur. Yanlış konumlandırma durumunda gerçekleştirilmiş olan yatırımlar iyi değerlendirilememekte ve kârlılık oranları düşmektedir. İklim değişikliğine bağlı olarak yatırımın gerçekleştirildiği alandaki şartların değişmesi üretilen enerji miktarını etkilemekte ve kâr oranını düşürmektedir. Bu nedenle yatırımların yapılması bazı durumlarda çok riskli olarak görülebilmektedir. Avrupa Birliği'nin bulunduğu coğrafi konum bazı yenilebilir enerji kaynaklarının kullanımı açısından

olumsuz etkiler oluşturabilmektedir. Kuzey ülkelerinde güneş enerjisi üretiminden elde edilen verim güney ülkelere göre düşüktür. Fakat rüzgâr enerjisi konusunda bazı ülkelerin sahip oldukları potansiyel ve avantaj oldukça yüksektir.

Avrupa Birliği'nin yenilenebilir enerji kaynaklarına ilişkin SWOT analizini şu şekilde özetlenebilir:

- Avrupa Birliği'nin yenilenebilir enerji konusunda gerçekleştirmiş olduğu çalışmalar onun bu alanda oldukça güçlü yanlara sahip olmasını sağlamıştır. Bu durum gelecek dönemlerde yenilenebilir enerji konusunda gelişmeye devam edilebilmesi için altyapının oluşmasını sağlamaktadır.

- Avrupa Birliği'nin gerçekleştireceği teşvikler sayesinde sahip olunan zayıf yönlerin etkisi azaltılabilmektedir. Fakat zayıf yönler konusunda müdahale edilemeyecek tek husus yenilenebilir enerjinin doğaya bağlı olması ve değişimlerinin kontrol edilebilir olmamasıdır.

- Siyasi engeller ve yasal durumların oluşturacağı olumsuz etkilerin aza indirilmesi zor olsa da, yanlış konumlandırma ve coğrafi konum sebebiyle oluşan tehditler çaba gösterilerek aza indirgenebilir.

- Avrupa Birliği'nin eğitim seviyesi yüksek ve çevreye duyarlı topluma sahip olması yenilenebilir enerjiye verilen önemi artırmaktadır. Ayrıca yenilenebilir enerjinin dışarıya olan bağımlılığı azaltmakta etkili bir faktör olduğu görülmektedir.

5. SONUÇ

Hidrokarbon kaynaklarının kullanılması iklimlerin değiştirirken aynı zamanda sera gazlarının etkisi küresel ısınmaya neden olmuş, ayrıca nükleer enerjinin kaza riski ihtimalinin gerçekleşmesi sonrasında geri dönülmez felaketler oluşturabilmesi yenilenebilir enerji kaynaklarına yönelmesinde etkili olmuştur. Doğal dengenin korunup sürdürülebilirlik yönünden yenilenebilir enerji kullanılmasının her geçen gün önemi artmaktadır. Hidrokarbon kaynaklar bir yandan enerjide dışa bağımlılığa neden olurken bununla beraberinde getirmiş olduğu ekonomik yükümlülükler getirirken bir yandan da bir gün bu kaynakların rezervlerinin sınırlı oluşundan mütevellit bitmesi durumunda alternatifi ne olacak sorusu karşımıza çıkmaktadır. Bu noktada insanlığın enerjiye bu kadar bağımlı olduğu bir yüzyılda muhakkak bu soruya cevap olarak alternatif enerji kaynakları akıllara gelmektedir.

Enerji kaynaklarının sınırlı olmasının yanında sürekli olarak artmakta olan enerji ihtiyacının karşılanabilmesi için doğru ve etkin bir şekilde uygulanan enerji politikası gerekmektedir. Tüketilen enerji ihtiyacının ne kadar olduğu ve bu ihtiyacın hangi kaynaklarla karşılanacağını bilinmelidir

Ucuz, temiz ve sürdürülebilir enerji politikasının hayata geçirilebilmesi yenilenebilir enerji kaynaklarının kullanımı ile mümkün olacaktır. Yenilenebilir enerji kaynaklarının yaygın bir şekilde kullanımı 21. yüzyılda yeryüzünün çevresel yıkıma sürüklenmemesi için bir tercih değil, yaşamsal bir zorunluluktur. Bu çerçevede, üretici ve tüketiciler yenilenebilir enerji ve teknolojileri konusunda bilgilendirilmeli ve eğitilmelidir.

Küresel ısınma gibi insan yaşamının geleceğini tehdit eden ciddi çevre sorunları dikkate alınarak yenilenebilir enerji kaynakları konusundaki hedeflerin belirlenmesi, çalışmaların, araştırmaların, teşviklerin artırılması oldukça umutlandırıcı gelişmelerdir.

KAYNAKÇA

- Ağpak, F. ve Özççek, Ö. (2018). Bir İstihdam Politikası Aracı Olarak Yenilenebilir Enerji, Ömer Halisdemir Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Cilt-Sayı: 11(2) 112-128.
- Akbaş, G. ve Apar, A. (2010). Avrupa 2020 Stratejisi: akıllı, sürdürülebilir ve kapsayıcı büyüme için Avrupa stratejisi özet bilgi notu. T.C. Başbakanlık Avrupa Birliği Genel Sekreterliği Sosyal, Bölgesel ve Yenilikçi Politikalar Başkanlığı, Ankara.
- Altuntaşoğlu, T. Z. Yenilenebilir Enerji Avrupa Birliği ve Türkiye Müktesebatı. 249-261.
- Aydın, A. H. ve Çamur, Ö. (2017). Avrupa Birliği Çevre Politikaları ve Çevre Eylem Programları Üzerine Bir İnceleme. Bingöl Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 7 (13), 21-44.
- Aytüre, S. (2013). Avrupa Birliğinin Enerji Politikasında Son Gelişmeler ve Türkiye'ye Yansımaları, Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 3, 35-51.
- Baş, P. (2019). Avrupa Birliği'nin Enerji Sorunsalında Yenilenebilir Enerji Kaynaklarının Yeri ve Geleceği. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İzmir: İzmir Katip Çelebi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Bozkurt, S. Ve Tür, R. (2015). Dünyada ve Türkiye'de Hidroelektrik Enerji, Gelişimi ve Genel Değerlendirme. 4. Su Yapıları Sempozyumu. 322-330.
- Carley, S. Davies, L. Spence, D. and Ziropiannis, N. (2018). Empirical Evaluation Of The Stringency And Design Of Renewable Portfolio Standards, Nature Energy, 3(9), 754-763.
- Commissson (1995). For A European Union Energy Policy Green Paper, Brusells, Com (94) 659 /final /2, 1-128.
- COM (2000). Towards a European strategy for the security of energy supply Green Paper, Brusells, COM (2000) 769 final, 1-90.
- COM (2006). A European Strategy for Sustainable, Competitive and Secure Energy Green Paper, Brusells, COM (2006) 105 final, 1-20.

- COM (2010). A strategy for competitive, sustainable and secure energy Energy 2020, Brusells, COM (2010) 639 final, 1-21
- Çelikkaya, A. (2017). Yenilenebilir Enerjinin Teşvikine Yönelik Uluslararası Kamu Politikaları Üzerine Bir İnceleme, Maliye Dergisi, 172, 52- 84.
- Çetin, R. (2013). Kyoto Protoklü ve Bu Çerçeveve Kömür Sektörümüzün Geleceği, Elektrik Mühendisliği, 448, 80-84.
- Çukurçayır, A. M. Ve Sağır, H. (2008). Enerji Sorunu, Çevre ve Alternatif Enerji Kaynakları. Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 257-278.
- Ellabban, O., Abu-Rub, H., Blaabjerg. (2014). Renewable energy resources: Current status, future prospects and their enabling technology. Renewable and Sustainable Energy Reviews, 39, 748-764.
- Erdem, M. S. ve Yenilmez F. (2017). Türkiye'nin Avrupa Birliği Çevre Politikalarına Uyum Sürecinin Değerlendirilmesi. Optimum Ekonomi ve Yönetim Bilimleri Dergisi, 4 (2) , 91-119.
- Erdoğan, M. (2014). Türkiye'nin Yenilenebilir Enerji Potansiyelinin Termodinamik Analiz Yöntemi ile İncelenerek Yenilenebilir Enerji Kullanımının Gelecek Projeksiyonlarının Değerlendirilmesi. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: İstanbul Aydın Üniversitesi, Makine Mühendisliği Anabilim Dalı.
- EurObserv'ER. (2019). Photovoltaic Barometer. 1-8.
- Dursun, S. (2011). Avrupa Birliği'nin Enerji Politikası ve Türkiye. Ankara Üniversitesi Avrupa Toplulukları Araştırma ve Uygulama Merkezi Araştırma Dizisi No: 36.
- Gipe, P. (2006). Renewable Energy Policy Mechanisms. [www.windworks.org/cms/fileadmin/user_upload/RenewableEnergyPolicyMechanisms byPaulGipe.pdf](http://www.windworks.org/cms/fileadmin/user_upload/RenewableEnergyPolicyMechanisms%20byPaulGipe.pdf)
- Gülay, A.N. (2008). Yenilenebilir Enerji Kaynakları Açısından Türkiye'nin Geleceği Ve Avrupa Birliğinin Karşılaştırılması. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi, İşletme Anabilim Dalı.
- IPCC. (2012). Renewable Energy Sources And Climate Change Mitigation Summary For Policymakers And Technical Summary, https://archive.ipcc.ch/pdf/special-reports/srren/SRREN_FD_SPM_final.pdf
- IRENA. (2013). Overcoming Barriers to Authorizing Renewable Power Plants and Infrastructure, <https://www.irena.org/>

[/media/Files/IRENA/Agency/Events/2013/Jan/12_1/Background_Paper-D.pdf?la=en&hash=CAE94D402BD2800E38B02F1F45D8833AE64C2D1D](#)

- İktisadi Kalkınma Vakfı. (2014). Avrupa 2020 Stratejisi, İstanbul, 1-144.
- Jager, D. and M. Rathmann. (2008). Policy Instrument Design To Reduce Financing Costs In Renewable Energy Technology Projects, https://www.researchgate.net/profile/David_Jager/publication/258261301_Policy_instrument_design_to_reduce_financing_costs_in_renewable_energy_technology_projects/s/links/00463528c9f09b45ae000000/Policy-instrument-design-to-reduce-financing-costs-in-renewable-energy-technology-projects.pdf
- Jenner, S., Groba, F. and Indvik J. (2013). Assessing The Strength And Effectiveness Of Renewable Electricity Feed-In Tariffs In European Union Countries. Energy Policy, 52, 385-401.
- Kalkan, D.K, ve Yılmaz, S. (2017). Enerji Güvenliği Kavramı: 1973 Petrol Krizi Işığında Bir Tartışma. ANKASAM Uluslararası Kriz ve Siyaset Araştırmaları Dergisi, 169-199.
- Keskin, H. (2006). Stratejik Açıdan Avrupa Birliği Enerji Politikası ve Uluslararası Güvenlik Sistemine Etkisi. Yayınlanmamış Doktora Tezi. İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Koç, E. ve Şenel, M.C. (2013). Dünyada ve Türkiye’de Enerji Durumu Genel Değerlendirme. Mühendis ve Makine, 54 (639), 32-44.
- Köle, S. (2019). Yenilenebilir Enerji Teknolojilerine Yönelik Kamusal Teşvikler. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Zonguldak: Zonguldak Bülent Ecevit Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Mezher, T., Dawelbait, G. and Abbas, Z. (2012) Renewable Energy Policy Options For Abu Dhabi: Drivers and Barriers, Energy Policy, 42, 315-328.
- Nuri, F. İ. (2017). Sürdürülebilir Kalkınma ve Yenilenebilir Enerji: Avrupa Birliği Swot Analizi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Alanya: Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Schallenberg-Rodriguez, J. (2017). Renewable Electricity Support Systems: Are Feed-In Systems Taking The Lead?, Renewable and Sustainable Energy Reviews, 76, 1422-1439.
- Stoutenborough, J. and Beverlin, M. (2008). Encouraging Pollution-Free Energy: The Diffusion Of State Net Metering Policies, Social Science Quarterly, 89(5), 1230-1251.

Selvi, Ç. (2015). AB 2020 Stratejisi Ve 2050 Vizyonu Bağlamında Belirlenen Yenilenebilir Enerji Hedeflerine Ulaşılabirliğin Mali Açıdan Analiz Edilmesi. Yayınlanmamış Doktora Tezi. İzmir: Dokuz Eylöl Üniversitesi, Avrupa Birliği Anabilim Dalı.

şimşek, E. N. (2005). Deniz Akımları Enerjisi Ve Türbinleri. Adana. 1-5.

Winkler, H. (2005). Renewable Energy Policy In South Africa: Policy Options For Renewable Electricity. *Energy Policy*, 33, 27-38.

Yenilmez, G. (2010). Yenilenebilir Enerji Kaynaklarının Teşvik Politikalarının Karşılaştırılması. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Eskişehir: Eskişehir Osmangazi Üniversitesi, Makine Mühendisliği Anabilim Dalı.

Yıldız, F. (2013). Avrupa Birliği Enerji Politikaları ve Enerji Arz Güvenliği Arayışları. *İnsan & Toplum*, 3(5), 159-181.

https://appsso.eurostat.ec.europa.eu/nui/show.do?dataset=nrg_ind_id&lang=en, 26.08.2020

https://ec.europa.eu/cyprus/news/20200304_1_tr, 27.08.2020

<https://ec.europa.eu/eurostat/documents/2995521/10335438/8-23012020-AP-EN.pdf/292cf2e5-8870-4525-7ad7-188864ba0c29>, 28.08.2020

<https://hydropower-europe.eu/about-hydropower-europe/hydropower-energy/>, 24.08.2020

<https://solargis.com/maps-and-gis-data/download/europe>, 26.08.2020

<https://windeurope.org/data-and-analysis/product/wind-energy-in-europe-in-2019-trends-and-statistics/>, 26.08.2020

http://www.emo.org.tr/ekler/c5689792e08eb2e_ek.pdf, 26.10.2020

http://www.maden.org.tr/resimler/ekler/20ad4d76fe97759_ek.pdf, 26.08.2020

<https://www.temsan.gov.tr/Sayfa/gunes/38>, 26.08.2020



MUHASEBE KÜLTÜRÜ DEĞERLERİNİN MUHASEBE MESLEK MENSUPLARININ
İÇSEL VE DIŞSAL MOTİVASYONLARI ÜZERİNE ETKİSİ: BİR ARAŞTIRMA *
THE IMPACT OF ACCOUNTING CULTURE VALUES ON INTERNAL AND EXTERNAL
MOTIVATIONS OF ACCOUNTING PROFESSIONALS: A RESEARCH

Eyüphan ÖZDAŞLI¹, Ferhat BİTLİSLİ²

1. Yüksek Lisans Mezunlu, Burdur Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi, SBE, e.mte@hotmail.com, <https://orcid.org/0000-0001-9813-4397>
2. Dr. Öğr. Üyesi, Burdur Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi, Bucak Zeliha Tolunay Uygulamalı Teknoloji ve İşletmecilik Yüksekokulu, fbitlislil@mehmetakif.edu.tr, <https://orcid.org/0000-0003-1638-8786>

Öz

Açık bir sisteme sahip olan muhasebe bilimi var olduğu toplumun değer yargılarından yani kültüründen etkilenmektedir. Küreselleşmeden de payını alan muhasebe farklı kültür ve sistemlerin de etkisi altında kalabilmektedir. Bu durum muhasebe meslek mensuplarının motivasyonları üzerine bazen olumlu, bazen de olumsuz etkiler yapabilmektedir. Çalışmanın amacı muhasebe kültürü değerlerinin muhasebe meslek mensuplarının içsel ve dışsal motivasyonları üzerine etkisini açıklamaktır. Araştırma Burdur Serbest Muhasebeci Mali Müşavirler Odasına kayıtlı muhasebe meslek mensupları üzerinde gerçekleştirilmiştir. Araştırma sonucunda şeffaflık ve esnekliğin hem içsel hem de dışsal motivasyonu etkilediği belirlenmiştir. İyimserliğin içsel motivasyonu ve profesyonelliğin dışsal motivasyonu olumlu etkilediği tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Motivasyon, İçsel Motivasyon, Dışsal Motivasyon, Kültür, Muhasebe Kültürü Değerleri

Abstract

Accountancy, which has an open system, is influenced by the society's value judgments, that is, its culture. The accounting that takes its share from globalization can also be affected by different cultures and systems. This can sometimes have positive and sometimes negative effects on the motivations of members of the accounting profession. The purpose of the study is to explain the influence of accounting profession members on the internal and external motivations of accounting profession members. The research was carried out on professional accountants registered to Burdur Chamber of Certified Public Accountants. As a result of the research, it has been determined that transparency and flexibility affect both internal and external motivation. It has been found that the optimism affects inner motivation and the professional affects the external motivation positively.

Keywords: Motivation, Internal Motivation, External Motivation, Culture, Accounting Culture Values

Makale Türü Article Type
Araştırma Makalesi Research Article

Başvuru Tarihi Application Date
10.09.2020 09.10.2020

Yayına Kabul Tarihi Admission Date
19.11.2020 11.19.2020

DOI
<https://doi.org/10.30798/makuiibf.793267>

* Bu çalışma Burdur Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Muhasebe ve Finansal Yönetim Anabilim Dalı'nda Dr. Öğr. Üyesi Ferhat BİTLİSLİ danışmanlığında Eyüphan ÖZDAŞLI tarafından "Muhasebe Kültürü Değerlerinin Muhasebe Meslek Mensuplarının İçsel ve Dışsal Motivasyonları Üzerine Etkisi: Bir Araştırma" ismiyle tamamlanarak 25.05.2017 tarihinde savunulan yüksek lisans tezinden üretilmiştir.

EXTENDED SUMMARY

Research Problem

In this study, it is tried to determine the effect of the intrinsic and extrinsic motivations on accounting professionals of accounting culture values (professionalism instead of status quo, flexibility instead of monotony, optimism instead of conservatism, transparency instead of secrecy).

Research Questions

The questions addressed in line with the purpose of the study are as follows: Does professionalism instead of status quoism affect Intrinsic Motivation? Does professionalism instead of status quoism affect Extrinsic Motivation? Does Flexibility instead of Monotony Affect Intrinsic Motivation? Does Flexibility instead of Monotony Affect Extrinsic Motivation? Does Optimism instead of Conservatism have an effect on Intrinsic Motivation? Does Optimism instead of Conservatism have an effect on Extrinsic Motivation? Does Transparency instead of Confidentiality affect Intrinsic Motivation? Does Transparency instead of Confidentiality Affect Extrinsic Motivation?

Literature Review

The view that culture affects the accounting systems adopted by different countries has been stated for a long time (Jaggi, 1975; Violet, 1983; Perera, 1989). Gray (1988), in her pioneering work that transformed this view into practice, associated Hofstede's cultural dimensions with four accounting values and presented a theoretical framework by establishing four hypotheses on this issue. There are many studies in the literature that empirically test the theoretical framework proposed by Gray (1988). It can be argued that these studies are generally evaluated in two categories. Studies in the first category; He took the cultural dimensions of Hofstede as a predictor variable and focused on testing these hypotheses by revealing the relationship between these dimensions and Gray's hypotheses. While some of the studies in this category (Eddie, 1991; Salter & Niswander, 1995) tested the relationship between cultural dimensions and accounting values in more than one culture, few (Sudarwan & Fogarty, 1996) explained this relationship in a single culture. Studies in the second category are; it focused on accountants on an individual basis as an analysis unit on accounting culture and aimed to test Gray's hypotheses. Some of the studies in this category (Schultz & Lopez, 2001; Doupnik & Riccio, 2006; Tsakumis, 2007) examined the effect of culture on the interpretation and application of similar financial reporting standards by accountants by comparing more than one culture. Some of them (Olimid & Calu, 2006; Bekçi & Bitlisli, 2012; Karabınar et al., 2012) examined the effect of cultural dimensions on the attitudes and beliefs of accountants on a single culture basis. In the literature, there is no study in which Gray's accounting values were chosen as the unit of analysis and focused on how they affect the intrinsic and extrinsic motivation levels of accountants. For this reason, it is thought that this study will fill an important gap in the literature.

Methodology

In this study, as a data collection was used the survey method and face-to-face interviews were made with 99 professional accountants registered in the Chamber of Independent Accountants and Financial Advisors in Burdur province while using this method. The survey form consists of open-ended and multiple-choice questions. This survey form has been prepared as a result of a preliminary research on the research subject and a review of the past literature. The survey form used in the study consists of three parts. Demographic information of accounting professionals in the first part of the survey; intrinsic and extrinsic motivation of professional accountants in the second part; in the last part, there are questions to measure the values of accounting culture (professionalism instead of status quoism, flexibility instead of monotony, optimism instead of conservatism, transparency instead of confidentiality). In this study were used two scales. These consist of Culture Scale (KÖ) and Motivation Scale (MÖ). The Cultural Scale was obtained from the forms developed by Karabınar (2005) with the adaptation of the survey forms developed by Shalin Chanchani and Roger Willett to measure the accounting values of Gray. The cultural scale consists of 16 questions. The motivation scale consists of 22 motivation questions whose validity and reliability have been proven in a research conducted by Özdaşlı and Akman on engineers, technicians and technicians working in Turkish Telecommunication.

Results and Conclusions

According to the results of the research, the professionalism dimension came to the fore arithmetically. As a result of The Path Analysis, it was determined that extrinsic motivation was directly and positively affected by professionalism. Professionalism in accounting offices means the prevalence of professional rules, not the wishes of the accounting office managers while the employees do their own work. It is also an explanatory result that professionalism is not effective on intrinsic motivation. Since professionalism is directly related to the way of doing business, it is primarily about the effects that employees expect from the organization. Intrinsic and extrinsic motivation can be high in professionals with high levels of flexibility. Therefore, it is seen that employees expect a flexible structure. The reason why professional accountants choose flexibility may be due to the exhaustion of the business process. This may be an indication that the common practices and uniform working conditions of the professionals make their job difficult. High transparency directly affects both intrinsic and extrinsic motivation. It is observed that accounting professionals adopt an attitude of transparency with a high workload rather than preferring a confidentiality approach with less workload. This situation shows that the members of the profession want to increase the reliability of the information included in the financial statements. New laws and obligations can be put into practice to increase transparency. As a result, the intrinsic and extrinsic motivation of the members of the profession can be increased and they can work more efficiently. Having high levels of optimism increases the intrinsic and extrinsic motivation. Accountants, who have been part of the members of the society who have been living in cultural both economic and political uncertainties for many years, have revealed that they have optimism expectations while they are expected to be closer to conservatism. As a result of this situation, it can be

concluded that the practices and regulations made in recent years have increased the motivation of individuals. Practices and regulations can be further improved and the atmosphere of optimism increased.

1. GİRİŞ

Muhasebe meslek mensuplarının motivasyonuna etki eden faktörlerden biri de kültürdür. Bu doğrultuda motivasyon ile kültür arasında bir etkileşimin olduğu ve örgütlerde var olan kültürel özelliklerin ise o örgütlerde çalışan bireylerin motivasyon düzeylerini etkilediği varsayılmaktadır. Kültür, bireylerin geçmişten günümüze gelen değer yargılarının bir sonucu olarak muhasebe sistemleri üzerinde etkili olmaktadır.

Farklı kültür yapısına sahip olan ülkelerin yasal sistemleri, sermaye piyasaları, ekonomik gelişmişlik düzeyleri ve vergi kanunları içeriği de farklıdır. Bu farklılıklar da bireylerin çalışma şekillerini ve performanslarını etkilemektedir. Bu yüzden ilk bölümde kültür kavramı, muhasebe kavramı ile birlikte ele alınmıştır. Kültür geniş bir içeriğe sahiptir. Toplum oluşturulan ve toplum değerleri içerisinde yer alan inançları, dili, dini, toplumsal alışkanlıkları, tutumları ve davranışları kapsamaktadır.

Motivasyon ise, muhasebe meslek mensuplarının çalışma şekillerini ve performanslarını etkilemektedir. Motivasyon, bir eksikliği gidermek için yapılması gerekli olan çalışmayı başlatan bir kuvvet olarak tanımlanmaktadır. Bu kuvvetin olumlu ya da olumsuz olma durumu motivasyon boyutunda farklılık yaratmamaktadır.

2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

2.1. Kültür Kavramı

Kültür kelimesi köken olarak Latince “culturadan” gelmektedir. Cultura kelime anlamı olarak işlemek, bakmak, inşa etmek, süslemek anlamına gelmektedir (Çakır, 2010: 75-84). Kültürün Türk Dil Kurumu Büyük Türkçe Sözlüğünde yer alan tanımı ise şöyledir; “Tarihsel, toplumsal gelişme süreci içinde yaratılan bütün maddi ve manevi değerler ile bunları yaratmada, sonraki nesillere iletmede kullanılan, insanın doğal ve toplumsal çevresine egemenliğinin ölçüsünü gösteren araçların bütünü, hars, ekin olarak tanımlanmaktadır (www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_gts&kelime=KÜLTÜR, (21.10.2016).

Antropoloji, kültür kavramını bireylerin oluşturduğu maddi ve manevi değerler doğrultusunda bireylerin davranışlarını, inanç yapısını, düşünme yetisini inceleyerek ele alan bir boyut olarak açıklanmaktadır (Kartarı, 2006: 14-15). Taylor, kültürün sosyal antropolojinin alanı içerisinde olduğunu söylemiş ve kültür kavramını “Kültür ya da Uygarlık, bir toplumun üyesi olarak insanoğlunun öğrendiği (kazandığı) bilgi, sanat, gelenek, görenek ve benzeri yetenek, beceri ve alışkanlıkları içine alan karmaşık bir bütündür” şeklinde açıklamıştır (Güvenç, 2002: 101).

Bireylerin yaşam tarzlarını etkileyen bir durum olarak kültürün içeriğinin ne olduğunu anlamlandırabilmek için özelliklerinin bilinmesi gereklidir (Erdoğan, 1990: 101). Kültürün öncelikle özellikleri arasında sayılan öğrenilebilir olması anlamında kültür, bilimsel açıdan içerisinde yaşadığımız toplumun bir parçası olarak tecrübe ederek, yaşayarak öğrendiği ve öğrettiği durumdur (Arslan, 2004:

192). Ortak yorumlar bütünü olarak kültür, toplum içerisindeki tüm bireylerin tutkularını, hareketlerini ve paylaşmış oldukları ortak değerlerinin tamamını kapsamaktadır (Özalp, 1995: 249). Kültür, değişkendir ve bu değişme uyum içerisinde meydana gelir. Kültür, sürekli etkileşim içerisinde olan değişen ve değiştiren canlı bir organizma gibidir (Öztürk, 1997: 42). Kültür, ayrıştırıcı olduğu gibi bütünleştirici bir gücü de bünyesinde bulundurur. Kültür, insan davranışlarını yönlendirir, istikrarlıdır, fakat dinamik olduğu için sürekli ve daimî bir değişim halindedir ve toplumdaki her bireyin fiziksel ve psikolojik ihtiyaçlarının giderilmesine yardımcıdır (Erdentuğ, 1986: 230).

Kültürü oluşturan öğeler; gözlemlenebilir özellikler (sanat ürünleri, kıyafet, dans, mutfak), adet ve gelenekler, dil, toplumun bireyleri tarafından paylaşılan tarihsel geçmiş ve bilgi, inanç sistemleri, kanun, kural ve doğrular, varsayımlar, değerler bütünü, tutumlar ve tercihler, normlar ve davranış biçimleri olarak özetlenebilir (Aycan, 1998: 22).

Kültür, toplum yaşamını düzenleyen ve toplumsal etkileşimde yerleşmiş davranış kalıpları sunan bir olgudur. Kültürün işlevleri ise şu şekilde sıralanabilir (Eroğlu, 2015: 122-123);

- Bireylerin davranışlarına yön vererek toplumsal düzeni sağlar.
- Topluma kimliğini kazandırır. Bir toplumun diğer toplumlardan ayırt edilmesini sağlar.
- Toplumsal dayanışmayı ve birlikte hareket etme bilincinin oluşmasını sağlar.
- Toplumsal kişiliğin oluşmasını ve bireylerin sosyalleşmesini sağlar.
- Toplumsal değerleri bir araya getirerek gelecek kuşaklara sağlıklı bir şekilde aktarılmasını sağlar.

2.1.1. Hofstede'nin Kültür Boyutları

Hofstede kültürü; insan topluluklarını birbirinden ayıran kollektif bir zihinsel programlama olarak tanımlamıştır (Hofstede, 2000: 1-2). Hofstede'nin 1980 yılında geliştirdiği model kültürel değerlerin ölçülmesinde kullanılmaktadır. Kültür kapsamında kullanılan en yaygın modeldir. Aynı zamanda örgütsel kültürün, kültürler arası karşılaştırılmasına da öncü olan bu model teorik anlamda da en kapsamlı model kabul edilmektedir (Bakan, 2008: 6).

Dünya genelinde 50'yi aşkın ülkede kendi yerel ortaklarıyla çalışmakta olan IBM'nin yüz bini aşan çalışanının duygularını ve değer yargılarını ölçmek için hazırladığı anketini dört yıl arayla iki kez örgütün belirli bölümlerine uygulamıştır. Bu sayede toplumların kültürleriyle ilgili büyük bir veri tabanı oluşturmuştur. Verilen cevaplar sonucunda üstlere bağımlılık, çalışma ortamı, hedefler ile şirkete olan güven arasındaki denge, işbirliği ve öngörülebilirlik ihtiyacı gibi ortak problemlere ulaşmıştır. Elde ettiği sonuç ile kültürün diğer kültürlerle göre ölçülebilen bir yanı olduğunu ortaya koymuştur. (Hofstede, 2011: 7). Hofstede'nin kültür boyutları; güç aralığı, bireycilik - toplumculuk, erillik - dişilik, belirsizlikten kaçınma, uzun ve kısa döneme yönelme, heveslik ve kısıtlılık olmak üzere altı ana boyuta ayrılmaktadır.

Güç Aralığı Boyutu; toplumda veya herhangi bir örgütte güçsüz durumda olan insanların gücün dağılması konusundaki eşitsizliği kabul etmesi ya da eşitsizlik durumunun süreç içerisinde karşılına çıkmasını olağan kabul etmeleri durumudur (Mooij ve Hofstede, 2002: 63). Farklılıkların ve eşitsizliklerin kültürün içerisinde bulundurduğu bireyler tarafından onaylama, meşru görme ve kabul

etme seviyesini kapsamaktadır. Güç aralığının düşük seviyede bulunduğu toplumlar, politik hareketlerde bireyler arasında eşitlik ilkesini savunup, süreçler içerisinde karara katılma oranı yüksek tutarak, yöneticilerini demokrat bir kişilikte seçmektedirler. Güç aralığının yüksek seviyede bulunduğu toplumlarda ise yöneticiler otokrat bir yapıda bulunur, bu toplumlarda kararlara katılma oranı düşük seviyededir ve bir işi emirle yerine getirtme durumu vardır (Yakut, 2012: 120). Hofstede'in verileri doğrultusunda Türkiye, Meksika, Yugoslavya, Pakistan, Fransa yüksek güç aralığı kategorisinde, Kanada, İngiltere, Amerika, Hollanda gibi ülkeler ise düşük güç aralığı kategorisinde yer almaktadır (Hofstede, 1980: 147-149).

Bireycilik ve Toplumsallık Boyutu; Hofstede'nin kültür boyutlarında ikinci sırada yer almaktadır. Bireylerin sosyal çevreleriyle etkileşimi esnasında kendilerinin kişisel çıkarlarını ön planda tutmaları yani "ben" merkezli bir hareket tarzı içerisinde bulunmaları ya da sosyal çevre ve topluluklarda genelin çıkarını düşünerek "biz" merkezli bir hareket tarzı benimsemelerini kapsamaktadır (Sığrı ve Tıgılı, 2006: 330). Ben düşüncesi öne çıkmış toplumlarda bireyler alınan kararlarda kendi şahsi beklentilerinin de yerine getirilmesini isterler. Bireysel üstünlüklerin, becerilerin ve başarının yüksek öneme sahip olduğu toplumlara örnek Amerika, İngiltere, Kanada ve Avustralya gibi Anglo - Sakson ülkeleri verilebilir. Toplumsallık düşüncesini benimsemiş ülkelerde bireyler kendilerini örgüte, aileye, işletmeye oldukça bağlı hissetmektedir. Aynı zamanda örgütle bütünleşerek bir parçası gibi hareket etmektedir. Bu doğrultuda toplumun veya grubun çıkarları bireyin şahsi çıkarlarından daha ön planda olmaktadır. Toplumsallık düşüncesinin ön plana çıkmış olduğu toplumlara ise, Guatemala, Ekvator, Panama, Venezuela gibi ülkeler örnek verilebilir. Hofstede'nin araştırmasında elde ettiği verilerde Türkiye yüksek toplumsallık düzeyinde yer almaktadır (Dursun, 2013: 52).

Erillik ve Dişilik Boyutu; Hofstede'e göre eril kültürü benimseyen toplumlarda aktivitelerde saldırganlık, maddi çıkar elde etme isteği ve materyalist eğilimler hüküm sürmektedir. Bu davranış kalıpları toplumun genel kabul görmüş değerlerini oluşturur. Bu toplumlarda bireylere verilen değer yargıları da arka planda kalmaktadır. Dişil kültür unsurları ise insanlar arası ilişkileri ön planda tutmaktadır. Bireylere verilen değer kaliteli ve özeldir. Hayatı daha kolay ve yaşanabilir kılma niteliğini önde tutmak söz konusudur. Geleneksel bağlamda dişilikle boyutuyla örtüşen diğer kavramlar ise şefkat, merhamet, nezaket, sadakat, toplumun her kesimine karşı sevgi dolu ve anlayışlı olmak, sıcak davranmak da eklenebilir (Sargut, 2001: 175). Hofstede'nin araştırmasında İspanya, Portekiz, İran, Fransa gibi Türkiye'de eril özellikleri bünyesinde barındıran bir toplumdur (Hofstede, 1980: 151). Sargut 1994 yılında yapmış olduğu çalışmada, Hofstede'nin Türk toplumu "eril" kültür özelliklerini taşıyor bulgusunu destekleyen veriler elde etmiştir. Sargut çalışmasında kız öğrencilerin geleneksel kadınsı değerleri ve davranışları eksiksiz sergilediğini, erkek öğrencilerinde aynı oranda olmasa da kadınsı değerleri daha önde tuttuklarını belirtmiştir (Sargut, 2001: 178-181).

Belirsizlikten Kaçınma Boyutu; Hofstede belirsizlikten kaçınmayı içinde bulunan toplumun kültürel bir değeri olarak görmektedir. Hofstede'ye göre risk kavramı olayların meydana gelme, gerçekleşme olasılığının oranıdır. Bir olasılığa bağlı kalınmadan, herhangi bir olayın

gerçekleşebilmesine yönelik beklentiyi ise belirsizlik olarak ifade etmektedir. Bu belirsizlik durumu bireylerde kaygı ve endişe oluşturmaktadır. Bu kapsamda belirsizlik, kaygı kaynağı olmaktan ancak bir risk durumu olarak açıklanırsa çıkabilmektedir (Hofstede, Hofstede ve Minkov, 1991: 154). Belirsizlikten kaçınma bireylerin belirsizliğe karşı tahammül derecesidir. Belirsizlikten kaçınma boyutu toplumda, bilgi düzeyi eksikliği veya bilginin açık olmadığı, karmaşıklığın ve dağınıklığın var olduğu, hızlı ve kestirilemez bir biçimde değişmelerin gerçekleştiği durumlardan dolayı hissedilen tedirginliğin düzeyi ile ilgilidir. Belirsizlikten kaçınmayı bünyesinde fazlasıyla bulunduran toplumlar iş düzeylerinin planlanmasını ve prosedürlerle açık bir şekilde açıklanmasını isterler. Belirsizlikten kaçınma eğilimi yüksek ise toplumda duygusal, dinsel faktörlerin yanı sıra kader ve alın yazısı gibi kavramlarda ortaya çıkmaktadır.

Uzun ve Kısa Döneme Yönelme Boyutu; zaman yönelimi şeklinde de ifade edilen bu boyut Hofstede kültür boyutunun beşincisi olarak karşımıza çıkmaktadır. Bireylerin hem yaşam hem de iş hakkındaki genel bağlantılarını kapsar. Bu yaklaşım tarzı alınmakta olunan kararların hangi kısımlarının geçmişte gerçekleşen olaylara dayandığını, ne kadarının gelecekte elde edilecek faydalılık algılarına dayandırıldığını sunmaktadır (Yeşil, 2011: 126). Uzun dönem kültürü geleneklere ve sosyal gerekliliklere karşı hassas davranmayı gerektirmektedir. Uzun dönem kültürü, dinamik ve geleceğe yönelik olarak daha geniş bir görüş açısına sahiptir. Kısa dönem kültürü ise durağan bir yapı ve daha dar bir görüş açısına sahiptir (Recht ve Wilderom, 1998: 10).

Heveslilik ve Kısıtlılık Boyutu; bireylerin istekleri ve dürtüleri doğrultusunda hangi düzeyde yetiştiklerini konu edinir. Bu bağlamda toplumlar hevesli (müsamahalı) ya da kısıtlı (baskıcı) olarak iki ana grupta ele alınmaktadır. Hofstede, heveslilik kavramını bireylerin yaşamı boyunca hissettikleri doğal dürtüler olan zevk almak ve eğlenmek gibi durumların karar alma sürecinde tahminlerde bulunmalarına müsaade eden bir toplum şeklinde ifade etmektedir. Kısıtlılık ise toplumun kendi bünyesinde oluşturduğu normlar yoluyla ihtiyaçların karşılanması sürecinde tatmin boyutunu azaltan, bastıran ve hatta onları düzenleyen bir toplum yapısını kapsamaktadır (Hofstede, Hofstede ve Minkov, 2010: 15). Ülkeler arasında karşılaştırma yapıldığında elde edilen sonuçlara göre hoşgörü puanı yüksek ülkeler daha çok Kuzey ve Güney Amerika'da, Batı Avrupa'da ve Sahra Altı Afrika'da yer alan ülkeler olarak belirlenmiştir. Türkiye elde edilen sonuçlarda %49'luk bir oran ile ortalama bir eğilimin olduğu görülmektedir (Doğan, 2015: 52).

2.1.2. Gray'in Muhasebe Alt Kültürü İle İlgili Modeli

Önceki dönemlerde yapılan çalışmalara ek olarak Gray modelinde, muhasebe ve kültür ikilisinin ilişkisini ele almıştır. Bu eksikliği tamamlamak için Gray, 1988 yılında yayımladığı 'Uluslararası Muhasebe Standartlarının Geliştirilmesinde Bir Kültürel Etki Teorisine Doğru' makalesinde muhasebe uygulamalarını kültürün etkilediği fikrini geliştirmiştir. Gray bu modelinde sosyal bilimler ve uluslararası muhasebe literatüründen belirli yapıları birleştirerek sosyal ve muhasebe değerlerini ilişkilendiren bir teori hazırlamıştır (Abongwa, 2005: 27-28).

Gray, kültürel veya sosyal değerleri etkisi altına alan farklı düzeydeki faktörleri açıklamaktadır. Bu kapsamda sosyal değerler; bir toplumda yer alan eğitimsel, sosyal, politik sistemler, yasal, finansal ve kurumsal düzeydeki yapıların ve kurumların en iyi düzeyde gelişmesini ve sürdürülebilirliğini sağlar. Bu sistemler sosyal değerleri bünyesinde barındırmalı ve sosyal değerleri geliştirerek, iyileştirmelidir. İçerik olarak bu yapının değişmediği ve ulusal düzeyde yaşanan değişimlerin büyük dışsal faktörlerden kaynaklandığı kabul edilmektedir. Dışsal faktörlere uluslararası ticaret, yatırım, çok uluslu şirketler ve koloniler örnektir. Gray, muhasebe uygulamalarını Hofstede'in modeliyle tamamen bütünleştirmiştir. Bu teoride Gray sosyal değerleri, muhasebe alt kültürü düzeyinde ele almaktadır. Biz merkezli kültürel veya sosyal değerler, muhasebe mesleğine etki eder. Muhasebe değerleri, raporlama ve bilgi ifşasını kapsayan muhasebe uygulamalarını etkisi altına alır. Değişik sosyal değerler, dışsal ve ekolojik durumlara bağlı olarak, muhasebe sistemlerini değerli hale getirir, geliştirir, yansıtır ve pekiştirir. Gray teorisi ile muhasebe uygulamalarında uluslararası farklılıkların neler olduğunu ortaya koymaya çalışmıştır. Gray'in muhasebe kültürü değerlerinin Hofstede'nin kültür boyutundan etkilendiğini söylemek mümkündür. Gray'in muhasebe kültürü değerlerini dört boyutta incelemek mümkündür. Bunlar; statükoculuk yerine profesyonellik, tekdüzelik yerine esneklik, tutuculuk yerine iyimserlik, şeffaflık yerine gizlilik değerleridir (Karabınar, 2005: 45).

Statükoculuk Yerine Profesyonellik Boyutu; muhasebeyi ilgilendiren çalışmalarda üst otoriteden beklenen etki düzeylerinin neler olduğu ile ilgilenir. Profesyonellik düzeyinin yüksek olduğu kültürlerde, muhasebe sistemlerini kullananların muhasebeyi ilgilendiren süreçlerde kendi kendine yetebilmek söz konusudur. Profesyonelliğin düşük olduğu kültürlerde ise otoritenin ya da otoriteye bağlı yön vericiler ile genel olarak müdahale beklentisi vardır. Gelişmiş ülkelerdeki muhasebe sistemleri kendi kendisine yetebilir ve profesyonellik düşüncesi ön plandadır, gelişmemiş ülkelerde ise en yetkin otoritenin sistemle ilgili düzenlemeleri yerine getirmesi istenmektedir (Varıcı ve Özdemir, 2013: 28).

Tekdüzelik Yerine Esneklik Boyutu; tekdüzelik yıllar itibariyle şirketlerin birbirlerine yakın muhasebe uygulama tekniklerini ve muhasebe uygulamalarında genel geçer bir kullanımın yanında durulması yönündeki eğilimleri veya tercihleri kapsar. Esneklik ise, işyerlerinin kendi şahsi durumlarıyla uyumlu olarak muhasebe uygulamalarının kullanılabilmesi veya tercih edebilmeleri durumudur. Bu nedenle bu boyut iki bileşenden meydana gelmektedir; genel muhasebe uygulamaları arasındaki tutarlılıklar ve şirketler arasındaki karşılıklı muhasebe politikaları. Şirketler arasında ve hatta ülkeler arasında muhasebe ilkelerinin uygulanması noktasında da farklılıklar yaşanmaktadır. Örneğin, geleneksel yapıda ulusal planlamayı kolaylaştırmanın yüksek önem arz ettiği Fransa'da tek düze bir muhasebe planı izlenmektedir. Ancak, muhasebe politikalarını benimsemenin yanında uygulamada esnekliğe dayalı tarzın var olduğu Birleşik Krallık ve Birleşik Devletlerdeki uygulamalara zıtlık oluşturmaktadır (Gray, 1988: 9). Gray, tekdüzelik kavramının en yakın şekilde belirsizlikten kaçınma ve bireysellik boyutları ile ilişkisi olduğunu belirtmiştir. Tekdüze kavramında kanun ve düzen açısından kaygıların bulunduğu, yazılı kural ve yönetmeliklerin gerekliliğinin yanı sıra belirsizlikten

kaçınma boyutu arasında güçlü bir uyum ve ilişki vardır. Bunun yanında Gray, erillik ve tekdüzecilik değerleri arasında bir ilişki bulunmadığını gözlemlemiştir (Douppnik ve Tsakumis, 2004: 6).

Tutuculuk Yerine İyimserlik Boyutu; tutuculuk, geleceğe yönelik gerçekleşebilecek olayların belirsizliğini ortadan kaldırabilmek için daha dikkatli ve ölçülü olma durumunu benimsemek, iyimserlik ise gelecekte gerçekleşebilecek olaylara karşı iyimser yaklaşmak, kişisel isteği gerçekleştirilme özgürlüğünü ve risk almaktan korkulmayan bir yaklaşım biçimini ifade etmektedir (Gray, 1988: 8). Başka bir ifade ile tutuculuk ve iyimserliğin, finansal raporlardaki ölçümlere ilişkin tutumları içerdiği söylenebilir. Bu yönden tutuculuk, varlıkları değerlendirme ve gelirleri bilme açısından daha çok ihtiyatlı olma yaklaşımını amaçlarken; iyimserlik ise benzer ölçümlerde daha çok risk alabilmeyi ve liberal olabilme yaklaşımını hedeflemektedir (Macarthur, 1999: 321). Tutuculuk dünyanın değişik bölgelerinde genel olarak farklılıklar gösterir. Kıta Avrupa'sında yüksek seviyede bir tutuculuk yaklaşımı varken, Birleşik Krallık ve Birleşik Devletlerde ki muhasebeciler incelendiğinde çok daha az tutucu davranışlar sergilenir. Gray, bu ülkelerdeki farklılıkların sebebini; sermaye piyasalarının gelişme göstermesine, muhasebeye ihtiyaç duyanların menfaatlerinin uyuşmazlığından ve bu ülkelerde muhasebe mensuplarına yönelik ele alınan vergi kanunlarının sebep olduğunu varsaymaktadır (Chancani ve McGregor, 1999: 130).

Şeffaflık Yerine Gizlilik Boyutu; şeffaflık yerine gizlilik boyutu sadece şirketin yönetici kesimini ilgilendiren veri ve fikirlerinin, muhasebenin mali tablolarında nasıl yer bulması gerektiğini irdeleyen bir muhasebe sistemine karşı, sonuçları daha çok gözlemlenebilen, kamuya açık bir muhasebe sistemini amaç edinmektedir. Gizlilik ise, mali tablolarda yer alan bilgilerin detayının bulunup bulunmayacağını, açık olarak yazılacak bilgilerin kapsam ve seviyesine etki etmektedir (Karabınar, 2005: 49). Başka bir ifadeyle, işyerlerinin muhasebe bilgi ve detaylarının ne kadarının kamuoyuna açılması yönündeki tutumu irdeler. Gizlilik, bilinmesi gerektiği kadarlık bir bilginin bilinmesi ve geri kalının açığa vurulmaması sistemine dayalı yani sınırlı bir bilgi durumuyla tutarlı kavramdır. Şeffaflık ise, kamuya yapılacak bilgilendirmenin daha açık olmasına dair istekliliği ifade etmektedir (Macarthur, 1999: 322). Gray, gizlilik boyutunu en fazla güç mesafesini, belirsizlikten kaçınmayı ve bireysellik boyutları arasında bağlantı kurmuştur. Gizlilik boyutu, güvenliğin sağlanmasının yanı sıra çatışma ortamı ve rekabetin engellenmesine sebep olan belirsizlikten kaçınma boyutu ile ilişkilidir. Güç ortamının devamlılığının yanı sıra bilgiye ulaşmayı sınırlandırılmasına olanak sağlayan yüksek güç mesafesi ile de ilişkilidir. Gizlilik bunun yanında erillik boyutu ile de etkileşime sahiptir (Gray, 1988: 8).

2.2. Motivasyon, Motivasyon Süreci, Motivasyon Teorileri

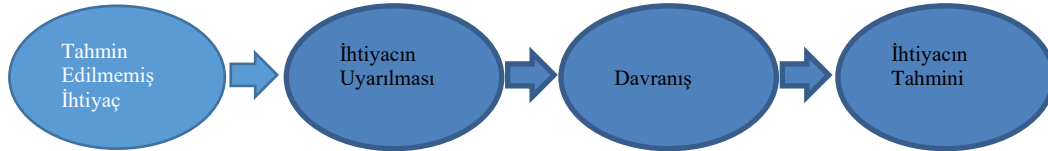
Motivasyon kavramı Türkçe Sözlüğünde kelime anlamı açısından “Güdülenme” olarak ifade edilmektedir (www.tdk.gov.tr). Bireyleri başarılı kılmak, verimliliğini artırmak ve işe katılma süresince daha etkin rol almalarını sağlamakta kullanılan motivasyon, köken olarak Fransızcadaki “Motivation” kelimesinden gelmektedir. Motivasyonun özdeş kavramları vardır. Bunlar: güdü, saik ve harekete geçirici olarak ele alınabilir. Motivasyon kavramını kısaca harekete geçirici, harekete devam ettirici ve

hareketi veya davranışları olumlu yöne yöneltici arzular bütünü olarak özetlenmektedir. Bireyler ele alınan bu kavramlar doğrultusunda arzu ettikleri noktaya daha düzenli ve etkin bir şekilde ulaşabilmektedir. Hedefler ve hayal edilen noktaya ulaşmakta motivasyon olmazsa olmaz bir değerdir (Eren, 2010: 498).

Motivasyon bireyin gayretlerini ve çalışmalarını içerisinde bulunduğu organizasyonun beklentileri yönünde yerine getirmesidir. Ayrıca motivasyon bireylerin daha iyi iş yapma ve organizasyon içerisinde başarılı oldukları durumda bireylerin kendi eksiklerini daha iyi gidereceklerine, tatmin düzeylerini arttıracaklarına ikna eden bir düzeydir (Eroğlu, 2000: 248). Motivasyon, güdülerin yardımıyla istenene doğru harekete geçme olarak ifade edilebilir ve kişinin bekleyişlerini, ihtiyaçlarını elde etme yetisini kendisinde bulundurduğu döneme kadar varlığını sürdürmektedir (Dinçer, 1997: 13). Robbins ise, motivasyonu bireylerin bir amacı gerçekleştirme esnasındaki inatçılığını, güçlülüğünü ve özverisini ifade eden dönem olarak açıklamaktadır (Robbins ve Judge, 2003: 155). Motivasyon, iş görenlerin işe sarf ettikleri çaba ile beklentileri arasında doğru orantılı bir yapıya sahiptir. Bu bağlamda motivasyon, örgüt kültürünü tayin etmekte, iş görenleri çalışmaya itmekte ve iş görme sürecinde bireyleri ikna etmesi açısından önemlidir (Taşdemir, 2013: 7).

Bireyler ihtiyaçları ve beklentileri doğrultusunda kendilerine hedef belirler. Bu zorunluluk durumunu bireylere çevresel faktörlerde sunabilir. Bireyler zorunluluk durumuyla beraber içsel bir enerji ve itme gücünü kendilerinde bulurlar. Enerji ve itme gücü sayesinde harekete geçen birey elde etmek istediği ihtiyaca yönelir ve elde ettiği takdirde motivasyon sürecini tamamlamaktadır (Önen ve Tüzün, 2005: 23). Motivasyon süreci şekil 1’de gösterilmektedir.

Şekil 1. Motivasyon Süreci



Kaynak: Salih GÜNEY, Stres ve stresle başa çıkma. Yönetim ve Organizasyon, Ed. Salih Güney, Nobel Yayınevi, Ankara, 2001.

- İhtiyaç: Gereksinimlerin hissedilmesi ile motivasyon süreci başlar.
- Uyarılma: Gereksinimin karşılanması için bireylerde bir uyarıcı gücün oluşması durumudur.
- Davranış: İhtiyacı gidermek için herhangi bir davranış kalıbını sergileme aşamasıdır.
- Tatmin: Gereksinimler giderildiğinde bireylerde meydana gelen mutluluk hazzı ve tatmin düzeyidir.

Motivasyon, gerçekte daha karmaşık bir süreçtir. Kişinin belirli bir davranışı, birbirinden farklı birçok ihtiyaçlarını gidermeye yönelik olabilir. Motivasyon, farklı farklı bireylerin eksikliklerini gidermeye yönelik bir süreçtir. Yöneten mevkide bulunan kişilerin, iş görenlerin hissettiği ihtiyaçları ve eksiklikleri bilmesi gerekmektedir (Can, 2002: 123).

Motivasyonun amacı, bireyleri yaptıkları işe, işletmeye bağlamak, özendirme olanaklarını artırmak, uygulamaya koymak ve hepsinin sonucunda verimliliği arttırmaktır. Motivasyonun amaçları, örgütsel ve bireysel olarak iki türde açıklanabilir.

Örgütsel amaçları bakımından motivasyon, iş görenlerde örgütsel amaçlara yönelik çaba sarf etmeyi sağlamaktadır. Başarı elde edebilmek içinde sürekli ve tetikleyici bir güç yaratmaktadır. Teknolojinin de gelişmesiyle birlikte çağımızda evrensel düzeyde yarış oldukça fazladır. Örgütler bu evrensel yarış şartlarına ayak uydurabilmek için kendi bünyelerine uygun stratejiler geliştirmektedir. Örgütsel verimliliği sağlayacak ve artıracak ise motivasyon yönetimidir (Öğüt, Akgemci ve Demirsel, 2004: 284).

Bireysel amaçları yönünde motivasyon, iş görenlerin verimliliği, yapmış oldukları iş ve işin ortamına göre değişiklik göstermektedir. Yöneticiler, iş görenlerin sosyal ve ekonomik gereksinimlerinin yanı sıra psikolojik gereksinimlerini de karşılamaya özen göstermelidir. Bu duruma dikkat eden yöneticiler motivasyondan akıllı bir biçim de yararlanarak işletmelerini yönetmektedir (Birdal ve Aydemir, 1992: 136).

Bireyleri motive eden etmenlerin neler olduğunu bilebilmek için tutumlarını, hareketlerini ve davranışlarını gözlemek gerekmektedir. Motivasyon, sosyal ve ekonomik çevre içerisinde çalışanları ve işverenleri de sürecin içerisine katarak katılımcı bir tutum sergilemektedir (Erkal, 1987: 214). Bireyin eksikliğini hissettiği ve bu eksiklik sayesinde hareketlerini amaca doğru yönlendiren güdü kavramı motivasyon sınıflandırmasını birincil (fizyolojik), ikincil (sosyolojik) ve genel (psikolojik) olarak sıralanmaktadır (Luthans, 1997: 147).

Fizyolojik motiveler, bireylerin yaşamlarını devam ettirebilmesi için ihtiyaç duyulan temel gereksinimlerden kaynaklanmaktadır. Bireyin yaşamını sürdürebilmesi için gerekli olan temel ya da birincil ihtiyaçların elde edilmesi için var olan dürtülerdir. Bu dürtüler, bilinçli yada bilinçsiz meydana gelen temel motivasyon kaynaklarıdır. Bahsedilen bu ihtiyaçlar kişilerin hayatlarında olmazsa olmaz en temel ihtiyaçlardır. Yaşamını devam ettiren bireylerin tamamında vardır ve bireylerin kişilik yapısının farklılığından dolayı şiddeti ve kuvveti farklı hissedilmektedir (Kaplan, 2007: 6). Öğrenilmemiş yani doğuştan gelen güdüler, birincil güdülerdir. Bu ihtiyaç karşılanmadan ikincil ihtiyaç karşılanamaz. Birincil ihtiyacı kendi bünyesinde üçe ayırabiliriz. Birinci grupta susamak ve acıkmak, ikinci grupta cinsellik ve annelik, üçüncü grupta ise, merak etme, araştırma ve kurcalama gibi bilinen güdüler yer almaktadır (Luthans, 1997: 147).

Bu motivasyon türü bireylerin veya grupların değer verdiği en önemli kavramları içermektedir. İkincil ihtiyaçlar ise, birey tarafından hayatını ikame ettirirken sonradan öğrendiği ihtiyaçlar şeklinde ifade edilmektedir. Bu ihtiyaçlar içerisinde başarıma, güç, ait olmak statü ve güvenlik yer almaktadır. Bireyler de elde etmek istedikleri değere ulaşmak için elinden geleni yapmalıdır. Bunlar; bir grubun üyesi olmak, sosyal çevre içerisinde tanınır olmak, sevilme, yardımsever bir yapıda olmak gibi sosyal içerikli duygu ve düşüncelerdir (Kaplan, 2007: 7).

Sosyo-psikolojik ya da ikincil ihtiyaçlar olarak da ifade edilen motivasyon grubuna (Eren, 1989: 35-36), fizyolojik olmayan ve öğrenilmemiş ihtiyaçlar girmektedir. Birey alt seviyedeki ihtiyaçları karşılayınca üst seviyelerdeki ihtiyaca hazır hale gelmektedir. Bu duruma “aç ayı oynamaz” atasözü örnek gösterilebilir. Yani temel fizyolojik gereksinimler giderilmeden eğlenilemeyeceği

anlatılmaktadır. İşsizliğin arttığı dönemlerde ise işçiler, düzenli işleri (güvenlik ihtiyacı) seçmektedirler (Luthans, 1997: 148).

Motivasyon araçları, motivasyonun oluşmasını sağlayan ve çalışanlar için önem taşıyan konuları oluşturur. Motivasyon araçları; bireylerin hayattan beklentileri, örgüt içerisindeki rolü, kişilikleri, aldıkları eğitim düzeyi, örgüt içerisinde verimliliğe etkisi gibi konular dikkate alınarak değerlendirilmektedir (Gürüz ve Gürel, 2006: 292). Bu doğrultuda motivasyon sürecinde, özendirici bir takım örgütsel ve yönetsel yöntemler kullanılmaktadır. Bunlar; çalışana terfi, eğitim olanakları, daha fazla yetki ve sorumluluk verilmesi, çalışanın bilgi ve belgelere kolay bir şekilde ulaşabilmesi, örgüt içerisindeki genel iletişim durumu, çalışma saati, tatil, izin durumları ve yönetimin hem işe ilişkin sorunlara hem de çalışanın özel sorunlarına karşı duyarlılığı konularıyla açıklanabilmektedir (Barutçu ve Sezgin, 2012: 92).

Yönetim tarafından kullanılabilir motivasyon araçları üç başlık altında incelenmektedir. Bunlar (Gürüz ve Gürel, 2006: 292);

- Ekonomik araçlar (ücret düzeyleri, başarı temelli maddi ödüller vb.),
- Psiko-sosyal araçlar (çalışmada bağımsızlık ve değer düzeyi, öneri sistemleri vb.),
- Örgütsel ve yönetsel araçlardır (amaç birliği, yetki ve sorumluluk dengesi, eğitim ve yükselme vb.).
- Motivasyon kapsamında yönetici konumundaki bireylerin kullanabileceği bazı modeller ve teoriler geliştirilmiştir. Geliştirilmiş modeller ve teoriler, yöneticilere, çalışanlarının motive olabilmeleri sürecine yardımcı olabilecek faktörlerin belirlenmesi ve motive olmuş çalışanların motivasyonunu sürdürebilmelerine katkı sağlayan yardımcı yöntemlerdir (Koçel, 2006: 636) ve yazında bu yöntemler kapsam/gereksinim ve süreç teorileri olmak üzere iki başlık altında yer almaktadır (Oral ve Kuşluyan, 1997: 97).

Kapsam başlığı altında yer alan teoriler, bireylerin içerisinde var olan ve bireyleri bir kalıp içerisinde hareket etmeye yönlendiren faktörleri çözmeye odaklanmıştır (Koçel, 2006: 636). Yöneticiler, çalışanları bir kalıp içerisinde harekete zorlayan faktörleri idrak edip bu faktörlere bağlı olarak çalışanıyla iletişim kurarsa daha etkin bir yönetici olabilir (Pekel, 2001: 212). Kapsam teorileri bireysel ihtiyaçlar üzerine yönelmiştir. Bireylerin ruhsal ve fiziksel eksikliğini hissettiği durumları ortadan kaldırmasına yardımcı olur. Kapsam teorisi motiveyi etkileyen en önemli unsur olarak iş yeri ortamını işaret etmektedir (Schermerhon, Hunt ve Osborn, 1995: 65). Kapsam teorileri arasında; Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Yaklaşımı, Herzberg'in Çift Faktör Teorisi, Alderfer'in ERG Teorisi ve McClelland'ın Başarı İhtiyacı Teorisi sayılmaktadır.

Süreç teorileri bireyleri motive eden amaçların neler olduğu ile ilgilenen bir yaklaşımdır. Bu yaklaşım genel olarak beklentiler üzerinden hareket etmektedir. Süreç teorisinde ihtiyaç kavramı çok önemli bir yere sahiptir. İhtiyaçlar ise bireyden bireye ve zamana göre farklılıklar göstermektedir. Bu bağlamda süreç kavramının önemi ortaya çıkmaktadır. Süreç teorilerinde bireylerin davranışlarına etki eden çevre unsuru da yer almaktadır (Eren, 2004: 532). Süreç teorileri kapsamında; Beklenti Teorileri, Davranış Şartlandırma Teorisi, Eşitlik Teorisi, Amaç Teorisi yer almaktadır.

3. METODOLOJİ VE BULGULAR

İşyeri çalışma ortamını etkileyen önemli unsurlar bulunmakta ve bu unsurlardan çalışanlar veya işverenler etkilenebilmektedirler. Unsurlar olumlu ise birey motivasyon açısından olumlu etkilenmekte ve böylece işyerinde başarılı çalışmalar yapabilmektedir. Eğer unsurlar olumsuz ise işveren veya çalışanları motivasyon açısından olumsuz etkilenmekte ve bu da işyerinin genel işleyişini yavaşlatmakta, mutsuzluğa, güvensizliğe, çatışmaya, strese neden olabilmektedir. Bu araştırmada, muhasebe kültür değerlerinin (statükoculuk yerine profesyonellik, tekdüzecilik yerine esneklik, tutuculuk yerine iyimserlik, gizlilik yerine şeffaflık) muhasebe meslek mensuplarının, içsel ve dışsal motivasyonları üzerindeki etkisi araştırılmıştır.

3.1. Araştırmanın Kapsamı ve Amacı

Araştırma temel olarak, muhasebe kültürü değerleri ile içsel ve dışsal motivasyon türlerini kapsamaktadır. Muhasebe kültürü değerleri Gray'in sınıflandırmasında dört boyuttan oluşmaktadır. Bunlar statükoculuk yerine profesyonellik, tekdüzecilik yerine esneklik, tutuculuk yerine iyimserlik, gizlilik yerine şeffaflık boyutlarıdır.

Araştırmada muhasebe kültürü değerlerinin muhasebe meslek mensuplarının, içsel ve dışsal motivasyonları üzerindeki etkisinin belirlenmesi amaçlanmıştır.

3.2. Evren ve Örneklem Seçimi

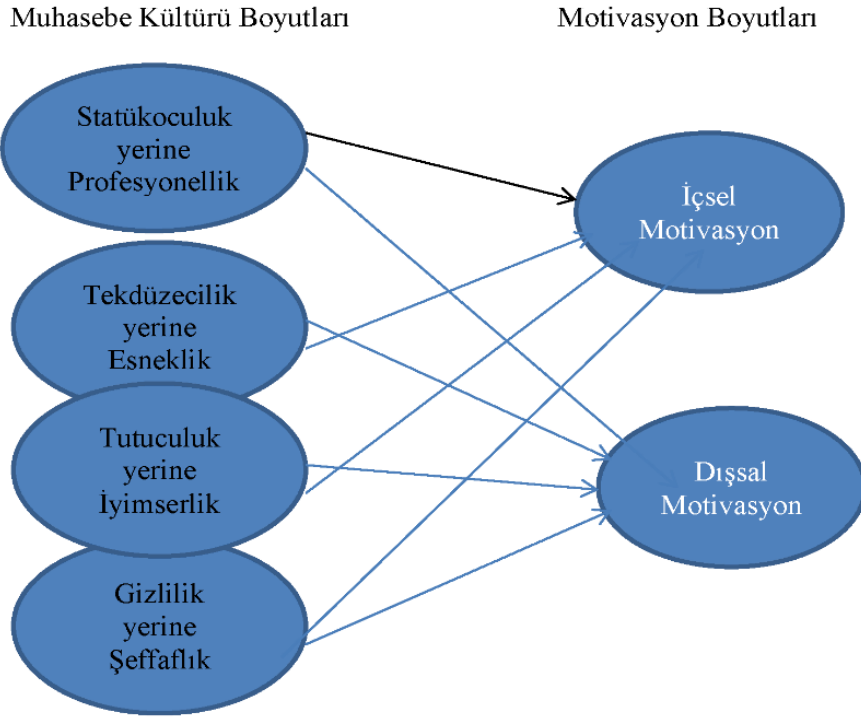
Araştırmanın evrenini, Burdur ilindeki muhasebe meslek mensupları; örneklemini ise, Burdur ilindeki Serbest Muhasebeci ve Mali Müşavirler Odasına kayıtlı olan muhasebe meslek mensupları oluşturmaktadır.

Araştırmada, Burdur ilinde Serbest Muhasebeci ve Mali Müşavirler Odası'na kayıtlı olan meslek mensuplarıyla (Burdur'da 59, Bucak'ta 42 kişi) görüşme yapılmıştır. Bu sayı yüksek seviyede temsil gücüne sahiptir. Araştırmaya katılan muhasebe meslek mensuplarından elde edilen veriler, SMART PLS programı kullanılarak analiz edilmiştir.

3.3. Araştırma Modeli ve Hipotezler

Çalışmada, "Tanımlayıcı veya Durum Belirleyici Araştırma Modeli" kullanılmış olup, bu model aşağıda (Şekil – 2) gösterilmiştir.

Şekil 2. Araştırma Modeli



Yukarıda ifade edilen tarzdaki modellerde, değişkenler ve değişkenler arasındaki ilişkiler açıklanmaktadır (Kurtuluş, 1996: 310). Araştırmada motivasyonun, içsel ve dışsal motivasyon boyutları bağımlı değişkenleri; statükoculuk yerine profesyonellik, tekdüzcülük yerine esneklik, tutuculuk yerine iyimserlik, gizlilik yerine şeffaflık ise bağımsız değişkenleri oluşturmaktadır. Çalışmada statükoculuk yerine profesyonelliğin, tekdüzcülük yerine esnekliğin, tutuculuk yerine iyimserliğin ve gizlilik yerine şeffaflığın içsel ve dışsal motivasyonu etkilediği varsayılmaktadır. Araştırmanın amacı ve modeli doğrultusunda geliştirilen araştırma hipotezleri ise şu şekildedir:

H1.1: Statükoculuk yerine Profesyonellik İçsel Motivasyon üzerinde pozitif yönde anlamlı etkisi vardır.

H1.2: Statükoculuk yerine Profesyonellik Dışsal Motivasyon üzerinde pozitif yönde anlamlı etkisi vardır.

H1.3: Tekdüzcülük yerine Esnekliğin İçsel Motivasyon üzerinde pozitif yönde anlamlı etkisi vardır.

H1.4: Tekdüzcülük yerine Esnekliğin Dışsal Motivasyon üzerinde pozitif yönde anlamlı etkisi vardır.

H1.5: Tutuculuk yerine İyimserliğin İçsel Motivasyon üzerinde pozitif yönde anlamlı etkisi vardır.

H1.6: Tutuculuk yerine İyimserliğin Dışsal Motivasyon üzerinde pozitif yönde anlamlı etkisi vardır.

H1.7: Gizlilik yerine Şeffaflığın İçsel Motivasyon üzerinde pozitif yönde anlamlı etkisi vardır.

H1.8: Gizlilik yerine Şeffaflığın Dışsal Motivasyon üzerinde pozitif yönde anlamlı etkisi vardır.

3.4. Veri Toplama Araçları

Bu çalışmada, veri toplama aracı olarak anket yöntemi kullanılmış ve bu yöntem kullanılırken muhasebe meslek mensuplarıyla yüzyüze görüşme yapılmıştır. Anket formu açık uçlu ve çoktan seçmeli sorulardan oluşmaktadır. Bu anket formu, araştırma konusuyla ilgili ön araştırma yapılması ve geçmiş literatürün incelenmesi sonucunda hazırlanmıştır.

Çalışmada kullanılan anket formu üç bölümden oluşmaktadır. Anketin ilk bölümünde muhasebe meslek mensuplarının demografik bilgileri; ikinci bölümünde muhasebe meslek mensuplarının içsel ve dışsal motivasyonu; son bölümde ise muhasebe kültürü değerlerini ölçmeye yönelik sorular yer almaktadır.

Araştırmada iki adet ölçek kullanılmıştır. Bunlar Kültür Ölçeği (KÖ) ve Motivasyon Ölçeği (MÖ)'nden oluşmaktadır.

Muhasebe Kültür değerlerinin belirlenmesine yönelik olarak Shalin Chanchani ve Roger Willett'in geliştirdiği ve Karabınar (2005) tarafından Türk kültürüne adaptasyonunu sağlanan ölçek kullanılmıştır. Muhasebe Kültür değerlerini belirlemeye yönelik ölçek 16 sorudan oluşmaktadır ve 7'li likert şeklindedir. İçsel ve Dışsal Motivasyon düzeyini belirlemeye yönelik olarak kullanılan motivasyon ölçeği Özdaşlı ve Akman (2012)'in Türk Telekomünikasyon A.Ş. bünyesinde çalışan mühendis ve teknisyenler üzerinde yapmış olduğu bir araştırmada geçerliliği ve güvenilirliğini kanıtlamış oldukları 22 sorudan oluşan ölçek yardımı ile gerçekleştirilmiştir.

3.5. Araştırmanın Yöntemi

Araştırmada temel istatistik analizler yanında Muhasebe kültür değerlerinin içsel ve dışsal Motivasyon üzerindeki etkisini belirlemeye yönelik olarak Yapısal Eşitlik modelinde(YEM) Yol (Path) Analizi yapılmıştır. Yol Analizi, Yapısal Eşitlik Modelinde, en az iki ya da daha fazla değişken arasındaki ilişkinin araştırılmasında ve doğrudan olmayan ilişkilerin karşılaştırılması amacıyla kullanılan bir analiz türüdür. Yol analizleri araştırması, gizil değişkenler ile yol analizi ve gözlenen değişkenler ile yol analizi olarak iki şekilde yapılabilmektedir. Yol analizi çoğu zaman çoklu regresyon ile karıştırılabilmektedir. Ancak aralarında bir takım farklılıklar bulunmakta ve bu farklar Tablo 1'de ifade edilmiştir.

Tablo 1. YEM ve Çoklu Regresyon Analizi Arasındaki Farklar

Yapısal Eşitlik Modeli (YEM)	Çoklu Regresyon Analizi
Bağımsız ve bağımlı değişken aynı anda tanımlanabilmektedir	Bağımsız ve bağımlı değişkenler rollerini değişmezler.
Birden çok bağımlı değişken tanımlanabilmektedir.	Sadece bir bağımlı değişken vardır.
Nedenselliği ve nedenselliği bulunmayan ilişkileri de içermektedir.	Nedenselliği ve nedenselliği bulunmayan ilişkileri içermez.

4. BULGULAR

4.1. Demografik Bulgular

Araştırmada elde edilen demografik verilerin sonuçları aşağıda (Tablo 2) gösterilmiştir.

Tablo 2. Demografik Bulgular

YAŞ			MEDENİ DURUM		
20-25	2	2%	Bekar	17	16,80%
26-30	12	11,90%	Evli	84	83,20%
31-35	22	21,80%	Toplam	101	100
36-40	30	29,70%	İŞLETMEDE ÇALIŞMA SÜRESİ		
41-45	9	8,90%	0-5 yıl	12	11,90%
46-50	10	9,90%	6-10 yıl	23	22,80%
51-55	7	6,90%	11-15 yıl	25	24,80%
56 ve üstü	9	8,90%	16-20 yıl	19	18,80%
Toplam	101	100%	21-25 yıl	7	6,90%
EĞİTİM DURUMU			26 ve üstü	15	14,90%
Lisans	95	94%	Toplam	101	100%
Lisans üstü	5	5%	UNVAN		
Doktora	1	1%	SM	6	6%
Toplam	101	100	SMMM	95	94%
MESLEKİ DENEYİM			Toplam	101	100%
0-5 yıl	11	10,90%	GELİR DURUMU		
6-10 yıl	15	14,90%	3001-4000	40	39,60%
11-15 yıl	26	25,70%	4001-5000	26	25,70%
16-20 yıl	25	24,80%	5001-6000	13	12,90%
21-25 yıl	10	9,90%	6001-7000	6	5,90%
26 ve üstü	14	13,90%	7001-8000	8	7,90%
Toplam	101	100%	8000 ve üstü	8	7,90%
ÇALIŞILAN İŞYERİ SAYISI			Toplam	101	100%
1	49	48,50%	GÜNLÜK ÇALIŞMA SÜRESİ		
2	24	23,80%	2-4 saat	1	1%
3	16	15,80%	5-7 saat	17	16,80%
4	8	7,90%	8-10 saat	60	59,40%
5 ve üzeri	4	4%	10 saat ve üstü	22	22,80%
Toplam	101	100%	Toplam	101	100%

4.2. Katılımcıların Anket Sorularına Verdiği Cevapların Dağılımı

Araştırma katılımcılarının, anket ölçeği maddelerine verdiği cevapların yüzdesel dağılımları Tablo 3 ve 4'te gösterilmiştir.

Tablo 3. Kültür Ölçeğine (KÖ) İlişkin Sorulara Verilen Yanıtlar

	MÖ1	MÖ2	MÖ3	MÖ4	MÖ5	MÖ6	MÖ7	MÖ8	MÖ9	MÖ10	MÖ11
+1	% 1	% 1	% 1	% 2	% 1	% 2	% 0	% 1	% 0	% 3	% 1
+2	% 9	% 8	% 14	% 12	% 13	% 11	% 10	% 12	% 11	% 22	% 21
+3	% 46	% 45	% 47	% 41	% 41	% 42	% 45	% 37	% 46	% 47	% 49
+4	% 44	% 46	% 38	% 45	% 45	% 45	% 45	% 50	% 43	% 28	% 29
	MÖ12	MÖ13	MÖ14	MÖ15	MÖ16	MÖ17	MÖ18	MÖ19	MÖ20	MÖ21	MÖ22
+1	% 2	% 3	% 2	% 0	% 2	% 1	% 2	% 0	% 2	% 1	% 2
+2	% 18	% 24	% 14	% 21	% 24	% 9	% 14	% 13	% 11	% 14	% 15
+3	% 62	% 52	% 63	% 44	% 51	% 45	% 52	% 52	% 36	% 53	% 49
+4	% 18	% 21	% 21	% 35	% 23	% 45	% 32	% 35	% 51	% 32	% 34

Not: Anketteki soruların kodları kalın olarak ifade edilmiştir. Ayrıca, +1:Önemsiz; +2:Az Önemsiz; +3:Önemli; +4:Çok Önemli seçeneklerini ifade etmektedir.

Tablo 4. Motivasyon Ölçeğine (MÖ) İlişkin Sorulara Verilen Yanıtlar

	KÖ1	KÖ2	KÖ3	KÖ4	KÖ5	KÖ6	KÖ7	KÖ8
#1	% 3	% 3	% 2	% 0	% 3	% 3	% 1	% 0
#2	% 2	% 1	% 1	% 1	% 3	% 1	% 2	% 2
#3	% 6	% 8	% 5	% 1	% 6	% 7	% 5	% 2
#4	% 41	% 17	% 22	% 11	% 32	% 18	% 19	% 3
#5	% 21	% 21	% 21	% 17	% 31	% 20	% 19	% 32
#6	% 16	% 31	% 32	% 35	% 14	% 25	% 25	% 39
#7	% 11	% 19	% 17	% 35	% 11	% 26	% 29	% 22
	KÖ9	KÖ10	KÖ11	KÖ12	KÖ13	KÖ14	KÖ15	KÖ16
#1	% 2	% 1	% 2	% 0	% 2	% 1	% 2	% 0
#2	% 0	% 1	% 1	% 1	% 2	% 3	% 2	% 1
#3	% 4	% 8	% 5	% 2	% 5	% 6	% 5	% 1
#4	% 33	% 21	% 21	% 9	% 33	% 20	% 21	% 10
#5	% 26	% 18	% 19	% 24	% 20	% 16	% 22	% 15
#6	% 23	% 31	% 26	% 35	% 14	% 33	% 24	% 36
#7	% 12	% 20	% 26	% 29	% 24	% 21	% 24	% 37

Not: Anketteki sorular kalın olarak ifade edilmiştir. Ayrıca, #1:Hiç Katılmıyorum; #2:Çoğunlukla Katılmıyorum; #3:Biraz Katılmıyorum; #4:Kararsızım; #5:Biraz Katılıyorum; #6:Çoğunlukla Katılıyorum; #7:Tamamen Katılıyorum seçeneklerini ifade etmektedir.

4.3. Yol (Path) Analizi Yardımıyla Hipotez Testi Bulguları

Çalışmamızın bu aşamasında II. Düzey istatistiksel analizlerden sonra, araştırma konusunun bir de Yapısal Eşitlik Modeli yol analizi yöntemi ile test etmenin elde edilen sonuçlardaki hata riskini en aza indirecek çapraz kontrol yöntemlerinden birisi olacağı düşünülmüştür. Bu sebeple araştırma modelinin test edilmesinde, “Yapısal Eşitlik Modeli (YEM)”, “Kısmi En Küçük Kareler Yöntemi” ve “Yol Analizi” de kullanılmıştır. Çünkü regresyon analizi, testlerde değişkenlere ait ortalamaları kullanırken, YEM ölçüm ve artıksal hataları da hesaplamaya katmaktadır. Bu yüzden, yapısal eşitlik modeli analiz olarak daha güçlü bir altyapı sunmaktadır (Harun ve Şeşen, 2015: 131).

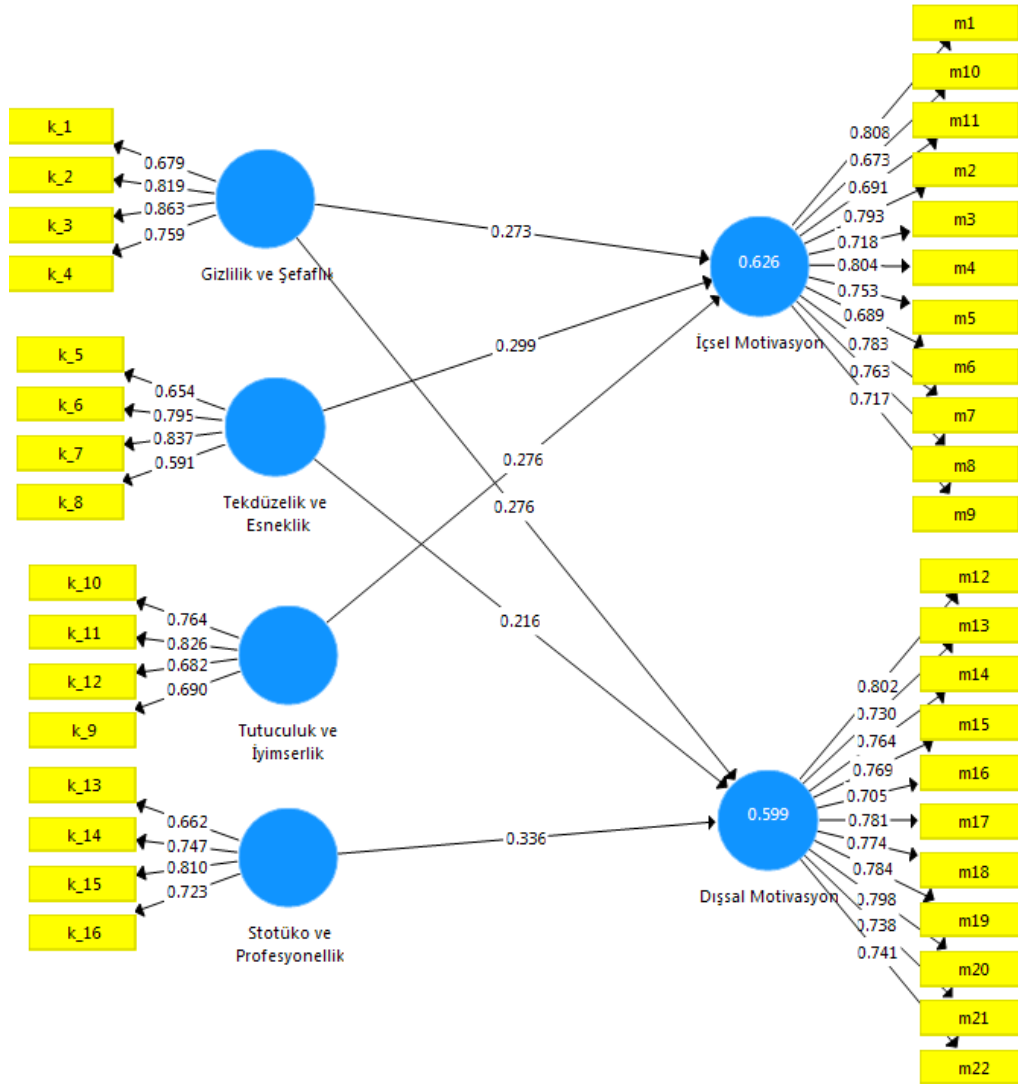
İlgili literatürde belirtildiği üzere YEM’de yol analizinin gerçekleştirilebilmesi için denkleme dâhil edilecek veri (case) sayısının en az 250 ($N \geq 250$) ve üzeri olması gerekmektedir. Ancak alan araştırmamızın sonucunda ulaşılabilen katılımcı sayısı 101’dir. Bu ve benzeri durumlarda yol analizinin farklı bir versiyonu olan Kısmi En Küçük Kareler (KEKK) yöntemi kullanılmaktadır. Yine ilgili literatürde belirtildiği üzere Kısmi En Küçük Kareler yöntemi ile analizin gerçekleştirilebilmesi için denkleme dâhil edilecek sayının en az 50 en fazla 100 olması ($50 \leq N \leq 100$) öngörülmektedir. Bu husus göz önünde bulundurularak örneklem grubunu temsil etmede (normal dağılım, çarpıklık ve basıklık gibi yönlerden) en iyi veriler (case) seçilmeye çalışılmış ve yapılan bu seçim neticesinde elde kalan ve örnekleme en iyi temsil ettiği düşünülen 99 veri (58 veri Burdur, 41 veri Bucak’a aittir) kullanılarak Kısmi En Küçük Kareler yöntemi ile yol analizi yapılmıştır.

YEM, son dönemlerde dünyada pek çok alanda kullanılan, çok sayıda değişken arasındaki ilişkiyi modeller şeklinde inceleyebilen istatistiksel bir analizdir (Ayyıldız ve Cengiz, 2006: 64). Araştırma modeli örtük (gizil) değişkenler ile test edilmiştir. Bunun nedeni, model örtük değişkenlerle test edildiğinde, değişkenler arası doğrudan ilişkiler hatadan arınmış olarak hesaplanabildiğinden gözlenen değişkenlerle yapılan yol analizine nazaran daha güvenilir sonuçlar ortaya koymasından kaynaklanmaktadır (Harun ve Şeşen, 2015: 30).

Bu çalışmada değişkenler ve göstergeler arasındaki ilişkiyi tanımlayan Smart PLS yöntemi ile yol modeli kullanılmıştır. Bu analiz sonuçların doğru yorumlanabilmesi açısından çok önemlidir. Bu analizden elde edilen sonuçlar %100 geçerli değildir. İnsan yapısının karmaşıklığını gidermek zor olduğundan bu yaklaşımın da eksik tarafları bulunmaktadır. Yol modelleri hipotezleri ifade eder. Bahsedilen bu yol modellerinden beklenen, farklı hipotezlerin birbirine olan etkisini açıklamaktadır. Araştırmacılar bu yaklaşımla kabul edilen ya da reddedilen hipotezleri ortaya koyarlar (Sander ve Lee, 2014: 356).

Muhasebe kültürü değerlerinin muhasebe meslek mensuplarının içsel ve dışsal motivasyonları üzerine etkisine ilişkin oluşturulan araştırma modelinde hipotezlerle ifade edilen parametreler, Löhmöller'in Kısmi En Küçük Kareler Yöntemi (PLS) kullanılarak tahmin edilmeye çalışılmıştır (Lahmöller ve Variablen, 1981). Analiz sonuçları Grafik 1'de gösterilmektedir.

Grafik 1. Örtük Değişkenlerle Yol Analizi Diyagramı



Yukarıdaki grafik, çalışmanın başındaki teorik modeli temsil etmektedir. Grafik 1'de görülen daireler, bağımlı ve bağımsız değişkenleri temsil etmektedir. Ayrıca örtük (gizil) değişkenlerin ok yönündeki örtük değişkeni açıklama oranını ifade etmektedir. Oklar üzerinde yer alan değerler ise

regresyon katsayısı (yük değeri) olarak ifade edilmektedir. Bu değerler bir değişkenin diğer bir değişken üzerindeki açıklama düzeyini göstermektedir.

McFarland ve Hamilton'a göre modelin uyumlu olduğunu söyleyebilmek için oluşan katsayıların 0.30 değerinin üzerinde olması gerekmektedir (McFarland ve Hamilton, 2004: 439). Yapısal modelde yer alan değişkenlere dair Smart PLS programı tarafından hesaplanan birliktelik katsayılarının tümü 0.30'un üzerindedir. Dolayısıyla yapısal modelde yer alan değişkenlerin ve aralarındaki öngörülen ilişkilerin, toplanan araştırma verilerini en uygun şekilde temsil ettiği görülmektedir.

Alan araştırmasından elde edilen veriler istatistiki testlere tabi tutulmadan önce verilerin normal dağılıp dağılmadığı, doğrusallığı gibi yönlerden ön kontrolleri yapılmıştır. Yapılan bu ön kontroller neticesinde elde edilen sonuçlar ise, Tablo 5'te gösterilmiştir.

Tablo 5. Tanımlayıcı İstatistikler

Değişken	Ortalama	Minimum	Maximum	Standart Sapma	Basıklık	Çarpıklık
MÖ 1	4.00	2.00	5.00	0.68	0.21	-0.72
MÖ 2	4.00	2.00	5.00	0.67	0.36	-0.78
MÖ 3	4.00	2.00	5.00	0.70	-0.12	-0.56
MÖ 4	4.00	2.00	5.00	0.73	0.48	-0.92
MÖ 5	4.00	2.00	5.00	0.72	-0.14	-0.73
MÖ 6	4.00	2.00	5.00	0.74	0.31	-0.87
MÖ 7	4.00	3.00	5.00	0.65	-0.67	-0.54
MÖ 8	5.00	2.00	5.00	0.72	0.06	-0.88
MÖ 9	4.00	3.00	5.00	0.65	-0.69	-0.45
MÖ 10	4.00	2.00	5.00	0.78	-0.42	-0.36
MÖ 11	4.00	2.00	5.00	0.73	-0.61	-0.27
MÖ 12	4.00	2.00	5.00	0.66	0.44	-0.36
MÖ 13	4.00	2.00	5.00	0.74	0.03	-0.36
MÖ 14	4.00	2.00	5.00	0.66	0.73	-0.46
MÖ 15	4.00	3.00	5.00	0.72	-1.09	-0.17
MÖ 16	4.00	2.00	5.00	0.72	-0.22	-0.29
MÖ 17	4.00	2.00	5.00	0.67	0.21	-0.69
MÖ 18	4.00	2.00	5.00	0.72	0.86	-0.52
MÖ 19	4.00	3.00	5.00	0.66	-0.75	-0.28
MÖ 20	5.00	2.00	5.00	0.75	0.37	-0.96
MÖ 21	4.00	2.00	5.00	0.69	-0.18	-0.42
MÖ 22	4.00	2.00	5.00	0.71	0.28	-0.62
KÖ 1	4.00	1.00	7.00	1.35	0.36	-0.23
KÖ 2	6.00	1.00	7.00	1.44	0.59	-0.87
KÖ 3	6.00	1.00	7.00	1.33	0.67	-0.79
KÖ 4	6.00	2.00	7.00	1.09	0.67	-0.98
KÖ 5	5.00	1.00	7.00	1.32	0.64	-0.37
KÖ 6	6.00	1.00	7.00	1.49	0.39	-0.83
KÖ 7	6.00	1.00	7.00	1.40	0.00	-0.72
KÖ 8	6.00	2.00	7.00	1.03	1.68	-1.09
KÖ 9	5.00	1.00	7.00	1.23	0.65	-0.35
KÖ 10	6.00	1.00	7.00	1.34	-0.14	-0.58
KÖ 11	6.00	1.00	7.00	1.41	0.29	-0.74
KÖ 12	6.00	2.00	7.00	1.09	0.55	-0.82
KÖ 13	5.00	1.00	7.00	1.45	-0.27	-0.27
KÖ 14	6.00	1.00	7.00	1.39	0.05	-0.74
KÖ 15	5.00	1.00	7.00	1.43	0.29	-0.72
KÖ 16	6.00	2.00	7.00	1.06	1.11	-1.09

Tablo 5'te incelendiğinde, motivasyon değişkenlerine verilen cevaplar da standart sapması en yüksek ortalamaya sahip değişken 0.78 ile 10'uncu ve standart sapması en düşük ortalamaya sahip 0.65

ile 7 ve 9'uncu değişkenler olmuştur. Kültür için standart sapması en yüksek ortalamaya sahip değişken 1.49 ile 6'ncı ve standart sapması en düşük ortalamaya sahip değişken 1.03 ile 8'inci değişken olmuştur.

Basıklık ve çarpıklık değerleri +2 ve -2 rakamları arasında yer almıştır. Bu yüzden veri seti de normal dağılımı sağlamaktadır. Değişkenlere verilen cevapların ortalaması motivasyon için 8'inci ve 20'inci değişken de 5 (çok önemli) iken, geriye kalan tüm motivasyon değişkenlerin de 4(önemli) seçeneği olmuştur. Kültür için 1'inci değişken de 4(kararsızım), 5, 9, 13 ve 15'inci değişkenler de (biraz katılıyorum) iken, geriye kalan kültür değişkenlerin de 6(çoğunlukla katılıyorum) olmuştur.

Değişkenlere verilen cevaplar da motivasyon için minimum değer 7, 9, 15, 19'uncu değişkenler de 3(az önemli) iken, diğer tüm motivasyon değişkenlerin de 2(önemsiz) seçeneği olmuştur. Kültür için 4, 8, 12, 16'ncü değişkenler de 2(çoğunlukla katılmıyorum) iken, diğer tüm kültür değişkenlerin de 1(hiç katılmıyorum) seçeneği olmuştur. Maximum değer motivasyonun tüm değişkenleri için 5(çok önemli) iken, kültür için 7(tamamen katılıyorum) olmuştur.

Sonuç olarak alan araştırmasından elde edilen verilerin kabul edilebilir referans aralıklarında bulunduğu, istatistiki analizler için elverişli olduğu, analiz sonuçlarını olumsuz etkileyecek herhangi bir çarpıklık, basıklık değerine sahip olmadığı ve dikkat çeken herhangi bir uç değer bulunmadığı görülmüştür. Yapılan bu kontroller sonunda araştırmanın hipotezlerini test etmek üzere istatistiki analizlere geçilmiştir.

Çalışmada yapılan analizlerden “Cronbach's Alpha Değerleri”yle ilgili bilgiler Tablo 5'te gösterilmiştir.

Tablo 6. Cronbach's Alpha Değerleri

Boyutlar	Cronbach's Alpha	Standart Sapma	P Değeri
Dışsal Motivasyon	0.92	0.07	0.00
Gizlilik yerine Şeffaflık	0.78	0.03	0.00
Statükoculuk yerine Profesyonellik	0.71	0.04	0.00
Tekdüzelik yerine Esneklik	0.697	0.07	0.00
Tutuculuk yerine İyimserlik	0.72	0.06	0.00
İçsel Motivasyon	0.92	0.04	0.00

Yukarıdaki tablo, Cronbach Alpha değeri ölçüm modellerinin güvenilirliğini göstermektedir. Cronbach Alpha değerlerinin 0.70'in üzerinde olması her bir faktörü ölçmekte kullanılan değişkenlerin sadece tek bir faktörü ölçtüğünü göstermektedir. Tablo 6'daki sonuçlara göre, içsel motivasyon ve dışsal motivasyon 0.92'lik Cronbach Alpha da en yüksek güvenilirlik değerini almışlardır. Gizlilik yerine Şeffaflık 0.78, Statükoculuk yerine Profesyonellik 0.71 ve Tutuculuk yerine İyimserlik ise 0.72'lik güvenilirlik değeri almıştır. Tekdüzelik yerine Esneklik ise, 0.697'lik Cronbach Alpha güvenilirlik değeri ile 0.70'in altında kalmış olsa da bu değere çok yakın olduğu için güvenilirlik değerinin geçerli olduğu varsayılmıştır. Sonuç olarak, araştırma modelinin tüm boyutlarının Cronbach Alpha'nın güvenilirlik şartını sağladığı ifade edilebilir.

Çalışmada yapılan analizlerden “Çıkarılan Ortalama Varyans (AVE) Değerleri”yle ilgili bilgiler Tablo 7'de gösterilmiştir.

Tablo 7. Çıkarılan Ortalama Varyans (AVE) Değerleri

Boyutlar	AVE Değeri	Standart Sapma	P Değeri
Dışsal Motivasyon	0.58	0.05	0.00
Gizlilik ve Şeffaflık	0.61	0.03	0.00
Statüko ve Profesyonellik	0.54	0.06	0.00
Tekdüzelğe ve Esneklik	0.52	0.06	0.00
Tutuculuk ve İyimserlik	0.55	0.05	0.00
İçsel Motivasyon	0.55	0.04	0.00

Yansıtıcı ölçme modelinin geçerlilik değerlendirmesi ayırt edici ve yakınsak geçerlilik üzerinde durmaktadır. Araştırmacılar yakınsak geçerlilik için, elde edilen ortalama varyansa (AVE) bakmak zorundadırlar. Fornell ve Larcker'a göre, 0.50 ve yukarısında değer alan bir AVE değeri, yeterince yakınsak geçerliliğinin sağlandığını göstermektedir. Yani, gizil değişkenlerdeki varyansların yarısından fazlasının açıkladığının bir göstergesidir. Gizil bir yapının yapısal modelde başka bir gizil değişkenle kıyaslandığında belirlenen göstergelerle daha fazla varyans paylaştığını varsaymaktadır. Ayrımcılık geçerliliği için latent yapıların korelasyonu ve AVE'nin karekökü olan iki önlem alınmıştır. Korelasyon değeri her bir yapı için, ölçüm modelinin geçerliliğini elde etmek adıdır ve AVE'nin karekökünden düşük olmalıdır (Afthanorhan, 2013: 200). Tablo 7'nin sonuçlarına göre, Gizlilik yerine şeffaflık 0.61'lik çıkarılan ortalama varyans değeri ile en yüksek yakınsak geçerlilik ve ayırt edici değere sahiptir. Statükoculuk yerine profesyonellik 0.54, tutuculuk yerine iyimserlik 0.55, içsel motivasyon 0.55 ve dışsal motivasyon 0.58'lik yakınsak geçerlilik ve ayırt edici değere sahiptir. Tekdüzelik yerine esneklik ise, 0.52'lik çıkarılan ortalama varyans değeri ile en düşük yakınsak geçerlilik ve ayırt edici değere sahiptir. Sonuç olarak yapılan analiz geçerlilik ve güvenilirlik uyum kriterlerini sağlamaktadır.

Çalışmada yapılan analizlerden "Bileşik Güvenilirlik (CR) Değerleri"yle ilgili bilgiler Tablo 8'de gösterilmiştir.

Tablo 8. Bileşik Güvenilirlik (CR) Değerleri

Boyutlar	CR Değeri	Standart Sapma	P Değeri
Dışsal Motivasyon	0.93	0.04	0.00
Gizlilik ve Şeffaflık	0.86	0.02	0.00
Statüko ve Profesyonellik	0.82	0.09	0.00
Tekdüzelğe ve Esneklik	0.81	0.03	0.00
Tutuculuk ve İyimserlik	0.83	0.02	0.00
İçsel Motivasyon	0.93	0.05	0.00

Yapılan araştırmada iç tutarlılık güvenilirliğinin hesaplanmasında birleşik güvenilirlik CR (CR; Composite Reliability) değeri uyum iyiliği kriteri olarak kullanılmıştır. Composite Reliability de iç tutarlılık uyum iyiliği kriteri eşiği 0.70'dir. Tablo 8'in sonuçlarına göre, içsel motivasyon ve dışsal motivasyon boyutları birleşik güvenilirlik hesaplamasında 0.93'le en yüksek iç tutarlılık uyum iyiliği kriteri değerini almışlardır. Gizlilik yerine Şeffaflık 0.86, statükoculuk yerine Profesyonellik 0.82 ve Tutuculuk yerine İyimserlik ise 0.83'lük iç tutarlılık uyum iyiliği kriteri değerini almışlardır. Tekdüzelik yerine Esneklik ise, 0.81'le en düşük iç tutarlılık uyum iyiliği kriteri değerini almıştır. Sonuç olarak, yapılan araştırmada birleşik güvenilirlik (Composite Reliability) değerinin iç tutarlılık uyum iyiliği eşiği olan 0.70'in üzerinde olduğu görülmektedir. Bu bağlamda iç tutarlılık uyum iyiliği eşiğine uymayan kriter bulunmamaktadır.

Çalışmada yapılan analizlerden “Muhasebe Kültür Değerinin R2 değerleri ilgili bilgiler Tablo 9’da gösterilmiştir.

Tablo 9. Muhasebe Kültürü Değerinin R2 Değerleri

Boyutlar	R2	Standart Sapma	P Değeri
Dışsal Motivasyon	0.59	0.06	0.00
İçsel Motivasyon	0.62	0.09	0.00

İçsel belirleme katsayısı olan R2 değeri modelin tahmini doğruluğunu ifade eden bir ölçüttür. R2 değeri dışsal değişkeninin içsel değer üzerindeki toplam etkisini temsil etmektedir. Bu etki 0 ile 1 arasında tahmini doğruluğu sağlamaktadır. Hair ve diğerlerine göre, R2 değeri 0.75 iyi, 0.50 orta, 0.25 ise zayıf seviyeyi göstermektedir (Hair, Sarstedt ve Smith, 2014: 114). Yol katsayıları ise, etkinin boyutunu ifade etmektedir. Ancak modeller arasındaki etki boyutları kıyaslamada çok fayda sağlamamaktadır. Bunun nedeni, açıklayıcı değişken sayısından ve aralarındaki korelasyonlardan etkilenmelerinden kaynaklanmaktadır. Çözüm olarak Cohen etki boyutu kabul edilmektedir. Cohen etki boyutuna göre 0.35, 0.15 ve 0.02’nin üzerinde sırasıyla güçlü, orta ve zayıf etki olarak kabul edilmektedir (Henseler, Ringle ve Sinkovics, 2009: 186). Bu değerlendirmeler göz önünde tutulduğunda, Tablo 9’da içsel belirleme katsayısı olan R2 dışsal motivasyon için 0.59, içsel motivasyon için 0.62’dir. Sonuç olarak içsel belirleme katsayısı içsel ve dışsal motivasyon için orta düzey değerler almış ve bu değerlerin 1’e çok yaklaşmaması araştırmanın yol modelinin tahmini orta düzey etkiye sahip oldukları görülmektedir.

Çalışmada yapılan analizlerden “Dış Model İstatistikleri”yle ilgili bilgiler Tablo 10’da gösterilmiştir.

Tablo 10. Dış Model İstatistikleri

	MÖ1	MÖ2	MÖ3	MÖ4	MÖ5	MÖ6	MÖ7	MÖ8	MÖ9	MÖ10	MÖ11	MÖ12	MÖ13
D.M.												0.80	0.73
G.Y.Ş.													
S.Y.P.													
T.Y.E.													
T.Y.İ.													
İ.M.	0.80	0.79	0.71	0.80	0.75	0.69	0.78	0.76	0.71	0.67	0.69		
	MÖ14	MÖ15	MÖ16	MÖ17	MÖ18	MÖ19	MÖ20	MÖ21	MÖ22	KÖ1	KÖ2	KÖ3	KÖ4
D.M.	0.76	0.77	0.70	0.78	0.77	0.78	0.79	0.73	0.74				
G.Y.Ş.										0.67	0.81	0.86	0.75
S.Y.P.													
T.Y.E.													
T.Y.İ.													
İ.M.													
	KÖ5	KÖ6	KÖ7	KÖ8	KÖ9	KÖ10	KÖ11	KÖ12	KÖ13	KÖ14	KÖ15	KÖ16	
D.M.													
G.Y.Ş.													
S.Y.P.									0.67	0.73	0.80	0.72	
T.Y.E.	0.65	0.79	0.83	0.60									
T.Y.İ.					0.65	0.75	0.84	0.70					
İ.M.													

Not: D.M.: Dışsal Motivasyon; G.Y.Ş.: Gizlilik Yerine Şeffaflık; S.Y.P.: Statüko Yerine Profesyonellik; T.Y.E.: Tekdüzelik Yerine Esneklik; T.Y.İ.: Tutuculuk Yerine İyimserlik; İ.M.: İçsel Motivasyon

Tablo 10’da standardize edilmiş yükleri (regresyon katsayısı) hesaplanarak yakınsak geçerlilik analiz edilmiştir. Bu analiz sonucuna göre, dışsal motivasyon için açıklama gücüne sahip standardize

edilmiş en yüksek değer 0.80'dir, açıklama gücü en düşük değer ise 0.70'dir. Gizlilik yerine şeffaflık için açıklama gücüne sahip standardize edilmiş en yüksek değer 0.86'dır, açıklama gücü en düşük değer ise 0.67'dir. Statükoculuk yerine profesyonellik için açıklama gücüne sahip standardize edilmiş en yüksek değer 0.80'dir, açıklama gücü en düşük değer ise 0.67'dir. Tekdüzecilik yerine esneklik için açıklama gücüne sahip standardize edilmiş en yüksek değer 0.83'dür, açıklama gücü en düşük değer ise 0.60'dır. Tutuculuk yerine iyimserlik için açıklama gücüne sahip standardize edilmiş en yüksek değer 0.84'dür, açıklama gücü en düşük değer ise 0.65'dir. İçsel motivasyonda ise, açıklama gücüne sahip standardize edilmiş en yüksek değer 0.80'dir, açıklama gücü en düşük değer ise 0.67'dir. Sonuç olarak yük değerleri 0.60'ın üzerinde olduğu için, değişkenlerin standardize bir yüklemeye sahip olduğu görülmüştür.

Çalışmada yapılan analizlerden “Çapraz Doğrulanmış Yapı Geçerliliği (Qi1/2) Değerleri”yle ilgili bilgiler Tablo 11’de gösterilmiştir.

Tablo 11. Çapraz Doğrulanmış Yapı Geçerliliği (Qi1/2) Değerleri

	SSO	SSE	Qi1/2
Dışsal Motivasyon	1,078.000	1,078.000	
Gizlilik yerine Şeffaflık	392.000	194.697	0.503
Statükoculuk yerine Profesyonellik	392.000	227.497	0.420
Tekdüzecilik yerine Esneklik	392.000	239.217	0.390
Tutuculuk yerine İyimserlik	392.000	220.142	0.438
İçsel Motivasyon	1,078.000	1,078.000	

Q2 değeri sıfır ile kıyaslanmaktadır ve sıfırın üzerinde olmalıdır. Modelin açıklayıcılık düzeyini göstererek modelin tahmini açıklayıcılık özelliğini ifade etmektedir (Hair, Sarstedt ve Smith, 2014: 114). Tablo 11’e göre, gizlilik yerine şeffaflık 0.503'lük değere, statükoculuk yerine profesyonellik 0.420'lik değere, tekdüzecilik yerine esneklik 0.390'lık değere ve tutuculuk yerine iyimserlik 0.438'lik değere sahiptir. Modele ilişkin değerlerin hepsi sıfırın üzerinde olduğu için araştırma modelinin tahmini açıklayıcılık özelliğinin olduğu söylenebilir.

Çalışmada yapılan analizlerden “Yol Katsayısı Değerleri”yle ilgili bilgiler Tablo 12’de gösterilmiştir.

Tablo 12. Yol Katsayısı Değerleri

	β Yol Değeri	Standart Sapma	T Değeri	P Değeri
Gizlilik yerine Şeffaflık → Dışsal Motivasyon	0.27	0.05	9.87	0.00
Statükoculuk yerine Profesyonellik → Dışsal Motivasyon	0.33	0.06	9.81	0.00
Tekdüzelik yerine Esneklik → Dışsal Motivasyon	0.21	0.05	9.67	0.00
Tutuculuk yerine İyimserlik → Dışsal Motivasyon				
Gizlilik yerine Şeffaflık → İçsel Motivasyon	0.27	0.04	11.86	0.00
Statükoculuk yerine Profesyonellik → İçsel Motivasyon				
Tekdüzecilik yerine Esneklik → İçsel Motivasyon	0.29	0.04	12.22	0.00
Tutuculuk yerine İyimserlik → İçsel Motivasyon	0.27	0.05	11.36	0.00

Tablo 12’ye modele ait değişkenler arasındaki ilişkiler ve etkileme düzeyleri yer almaktadır. Buna göre, gizlilik yerine şeffaflık dışsal motivasyonu 0,27 düzeyinde etkilemiştir. Statükoculuk yerine profesyonellik dışsal motivasyonu 0,33’le en yüksek düzeyde etkileyendir. Tekdüzecilik yerine esneklik

dışsal motivasyonu 0,21 düzeyinde etkilemiştir. Bu etkiler doğrultusunda, muhasebe kültürü düzeylerinden gizlilik yerine şeffaflığın, statükoculuk yerine profesyonelliğin ve tekdüzelik yerine esnekliğin dışsal motivasyon üzerine pozitif yönde anlamlı etkisi vardır. Tutuculuk yerine iyimserliğin yol katsayısı 0.05'in üzerinde olduğu için anlamsızdır.

Gizlilik yerine şeffaflık içsel motivasyonu 0,27 düzeyinde etkilemiştir. Tutuculuk yerine iyimserlik içsel motivasyonu 0.27 düzeyde etkileyendir. Tekdüzelik yerine esneklik içsel motivasyonu 0.29 düzeyinde etkilemiştir. Bu etkiler doğrultusunda, muhasebe kültürü düzeylerinden gizlilik yerine şeffaflığın, tutuculuk yerine iyimserliğin ve tekdüzelik yerine esnekliğin içsel motivasyon üzerine pozitif yönde anlamlı etkisi vardır. Statükoculuk yerine profesyonellik yol katsayısı 0.05'in üzerinde olduğu için anlamsızdır.

Tüm bu açıklamalar ışığında, H1.1 hipotezi red; H1.2 hipotezi kabul; H1.3 hipotezi kabul; H1.4 kabul; H1.5 kabul; H1.6 red; H1.7 kabul ve H1.8 kabul edilmiştir.

5. SONUÇ VE ÖNERİLER

Muhasebe işlem sürecinde sayısal verilerin önemli olduğu kadar, insan faktörü de önemlidir. Çünkü işlenmemiş halde muhasebeye gelen sayısal verilerin toplanması, ayrılması, düzenlenmesi ve işlenmesi gibi işlemler muhasebe bürolarında bulunan insanlar tarafından yapılmaktadır. Bu kapsamda, verilerin en hızlı, en doğru ve en iyi şekilde işlenebilmesi için insan faktörünün motivasyonunun en üst seviyede olması gerekmektedir.

Muhasebe meslek mensuplarının motivasyon seviyeleri, muhasebe bürosuna göre farklılık gösterebilmektedir. Muhasebe bürolarında çalışan bireylerin motivasyonunu, ruh hali, eğitim seviyeleri, iş yerindeki çalışma şartları, diğer çalışanların davranışları, ücretler, iletişim ve işveren yaklaşımları etkilemektedir.

Muhasebe meslek mensuplarının motivasyonuna etki eden faktörlerden biri de kültürdür. Kültür olgusu oldukça geniş bir içeriğe sahiptir. Toplumu oluşturan ve toplum değerleri içerisinde yer alan inançları, dil, din, toplumsal alışkanlıkları, tutumlar ve davranışları kapsar. Bu açıdan bakıldığında, motivasyon ve kültür arasında önemli bir etkileşim olması beklenir. Toplumsal kültürün bir alt unsuru da örgüt kültürüdür. Örgütlerde var olan kültürel özelliklerin, o örgütte çalışan bireylerin motivasyon düzeyini etkilediği varsayılmaktadır.

Çalışmada bu varsayımdan hareketle, örgüte hâkim olan kültürel değerlerin o örgütteki bireylerin motivasyonlarını etkileyip etkilemediği tespit edilmeye çalışılmıştır. Bu amaç doğrultusunda, Hofstedenin ortaya koymuş olduğu kültürün beş boyutundan yola çıkarak bu boyutları muhasebeye uyarlayan Gray'in, 'muhasebe kültürü değerleri'nin muhasebe bürolarında çalışan bireylerin içsel ve dışsal motivasyonları üzerindeki etkisi araştırılmıştır. Muhasebe kültür değerleri "Statükoculuk yerine Profesyonellik", "Tekdüzelik yerine Esneklik", "Tutuculuk yerine İyimserlik", ve "Gizlilik yerine Şeffaflık" değerleridir.

Muhasebe meslek mensuplarının içsel ve dışsal motivasyonunu ile çalıştıkları örgütlerdeki kültür eğilimleri ölçülmüştür. Muhasebe bürolarında gerçekleştirilen araştırma neticesinde, profesyonellik boyutu aritmetik olarak öne çıkmıştır. Yol analizi neticesinde de dışsal motivasyonun profesyonellikten doğrudan ve pozitif olarak etkilendiği tespit edilmiştir. Muhasebe bürolarında profesyonellik, çalışanların kendi işlerini yaparken muhasebe büroları yöneticilerinin istekleri değil, profesyonel kaidelerin hüküm sürmesi demektir. Profesyonelliğin içsel motivasyon üzerinde etkili olmaması da açıklanabilir bir sonuçtur. Profesyonellik doğrudan iş yapma şekilleriyle ilgili olduğu için çalışanların öncelikle örgütten beledikleri etkilerle ilgilidir. Dolayısıyla dışsal motivasyonu doğrudan etkilemektedir. Muhasebe meslek mensupları profesyonellik beklentisi içerisinde olduklarını belirtmişlerdir. Bu sonuç ile birlikte, muhasebe meslek mensuplarına, TURMOB içerisinde yer alan profesyonel muhasebeciler ve muhasebe odalarında ele alınıp anlatılan eğitimler doğrultusunda profesyonel yaklaşım anlatılmalı ve artırılmalıdır.

“Tekdüzelige karşı Esneklik” muhasebe bürolarının aynı muhasebe uygulamalarını ve uygulamaların devamlılığını sürdürülmesi için büroların durumları ile bağlantılı muhasebe uygulamalarını tercih edebilme ve kullanabilme olarak tanımlanmıştır. Esnekliğin yüksek seviyelerde olduğu muhasebe bürolarında meslek mensupları içsel ve dışsal motivasyonlarının yüksek olabilmektedir. Dolayısıyla çalışanların esnek yapı beklentisi içerisinde oldukları görülmektedir. Muhasebe meslek mensuplarının esnekliği seçmelerinin sebebi, iş sürecinin yoruculuğundan kaynaklanabilir. Bu durum meslek mensuplarının yaygın olan tek tip uygulamaların ve tek düze çalışma şartlarının işlerini zorlaştırdığının göstergesi olabilir. Esnekliğe sahip olan meslek mensupları kendilerini daha iyiye yöneltecek işlev, işleyiş ve programları deneme yanılma yoluyla bulabilecek ve kendileri için en doğru olan çalışma sistemlerini kullanmaya başlayacaklardır. Bu doğrultuda esnekliği destekleyici adımların atılması ve vergi kanunlarının hazırlanması önerilebilir.

“Gizlilik yerine Şeffaflık” boyutu, mali tablolarda ne tür bilginin yer alması gerektiğine değinmektedir. Mali tablolarda gizlilik ne kadar fazla olursa, mali tablolardaki bilgi miktarı da o derece az olacaktır. Şeffaflığın yüksek olması hem içsel hem de dışsal motivasyonu doğrudan olumlu etkilemektedir. Muhasebe meslek mensuplarının gizlilik tutumunun iş yükünün daha az olmasına rağmen iş yükü fazla olan şeffaflık tutumuna yönelmeleri genel olarak mali tablolar içerisinde yer alan bilgilerin güvenilirliğinin artması ve herkes için genel geçer olması isteğine sahip olmalarından kaynaklanabilir. Şeffaflığın artırılabilmesi için yeni kanunlar ve zorunlukların uygulanmaya alınabilir. Bunun sonucunda ise, meslek mensuplarının içsel ve dışsal motivasyonları artırılabilir ve daha verimli çalışmaları sağlanabilir

“Tutuculuk yerine İyimserlik” risk almayı seven, gelecek belirsizlikleri yok edebilmek ve daha olumlu bir yaklaşımı tercih etme şekli ve iyimser bir kültür boyutudur. İyimserliğin yüksek seviyelerde olması içsel ve dışsal motivasyonun yükselmesini sağlamaktadır. Kültürel açıdan ve uzun yıllar hem ekonomik hem de siyasi belirsizlikler içerisinde yaşayan toplum üyelerinin bir parçası olan muhasebe meslek mensupları, tutuculuğa daha yakın tutum sergilemeleri beklenirken iyimserlik beklentileri

olduğunu ortaya koymuşlardır. Bu durum sonucunda, son yıllarda yapılan uygulamaların ve düzenlemelerin bireylerin motivasyonlarını artırdığı sonucuna ulaşılabilir. Uygulamalar ve düzenlemeler daha da iyileştirilebilir ve iyimserlik ortamı artırılabilir.

Muhasebe kültürü açısından önemli bir yere sahip olan muhasebe sistemleri genel manada meslek mensuplarının iş yapış şekillerini ve çalışma motivasyonlarını etkilemektedir. Uyumlaştırma süresince uluslararası standartlara ulaşmak ve hatta üzerinde bir muhasebe sistemi elde etmek meslek mensuplarının profesyonellik, esneklik, şeffaflık ve iyimserlik hallerini artırabilir ve sonuç olarak kalite elde edilebilir.

Araştırma konusu Türkçe literatürde muhasebe kültürü düzeylerinin (Statükoculuk yerine Profesyonellik”, “Tekdüzecilik yerine Esneklik”, “Tutuculuk yerine İyimserlik”, ve “Gizlilik yerine Şeffaflık” düzeyinin, muhasebe meslek mensuplarının, içsel ve dışsal motivasyonu üzerine etkisi, Smart PLS istatistik paket programı ile ölçülüp yorumlanmış ve benzer bir çalışmaya rastlanmamıştır. Bu açıdan yapılan çalışma literatürde önemli bir boşluğu dolduracaktır.

Bu konuda yapılacak yeni araştırmalarla, muhasebe kültürünün motivasyon üzerindeki etkisi daha fazla doğrulanabilir. Araştırmacılara değişik örneklerde bu sonuçların doğruluğunu test etmesi önerilebilir. Diğer taraftan muhasebe bürosu sahiplerine ve yöneticilerine, bürolarında şeffaflığı, esnekliği, iyimserliği ve profesyonelliği artırıcı uygulamalar gerçekleştirmeleri ve böylece çalışanlarının motivasyonunu artırabileceği söylenmelidir.

KAYNAKÇA

- Abongwa, A., (2005), An Empirical Investigation of the Relationship Between Culture and Accountants' Attitude Towards the Harmonization of International Accounting Standards in United States of America and Cameroon, Doktora Tezi, Nova Southeastern University.
- Afthanorhan, W.M.A, (2013), Comparison of Partial Least Square Structural Equation Modeling (PLS-SEM) and Covariance Based Structural Equation Modeling (CB-SEM) for Confirmatory Factor Analysis. International Journal of Engineering Science and Innovative Technology, 2(5).
- Arslan, M., (2004), “Kültürel Bağlamda Din”, Din Bilimleri Akademik Araştırma Dergisi.
- Aycan, Z., (1998), “IX. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları: Endüstri ve Örgüt Psikolojisinde Toplumsal Kültürün Yeri”, Türk Psikologlar Derneği.
- Ayyıldız, H., Cengiz, E., (2006), Pazarlama Modellerinin Testinde Kullanılabilecek Yapısal Eşitlik Modeli (YEM) Üzerine Kavramsal Bir İnceleme. Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi.

- Bakan, İ., (2008), Örgüt Kültürü ve Liderlik Türlerine İlişkin Algılamalar ile Yöneticilerin Demografik Özellikleri Arasındaki İlişki: Bir Alan Araştırması, KMU İİBF Dergisi Yıl:10 Sayı:14.
- Barutçu, S., Sezgin, S., (2012), Satış Yönetimi Sürecinde Motivasyon Araçları ve Etki Düzeyleri: Tıbbi Satış Temsilcileri Üzerinde Bir Araştırma, Uluslararası Alanya İşletme Fakültesi Dergisi, C:4, S:2.
- Birdal, İ., Aydemir, N., (1992), Yönetim Teorileri, Sistem Yayıncılık, İstanbul.
- Can, H., (2002), Organizasyon ve Yönetim, Siyasal Kitabevi, Ankara.
- Çakır, M., (2010), “Kültürlerarası İletişimin Bir Yönü: Özün Ötekileştirilerek Yabancılaştırılması”, Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi, S.1.
- Mooij, M., Hofstede, G., (2002), Convergence and Divergence In Consumer Behavior: Implications for International Retailing, Journal of retailing, V.78, N.1.
- Dinçer, Ö., (1997), Yahya Fidan, İşletme Bilimine Giriş, Beta Basımevi, İstanbul.
- Doğan, E., (2015), Siyasal Reklamlarda Hofstede'nin Kültürel Boyutlarının Kullanımı: 2014 Türkiye Cumhurbaşkanlığı Seçimi. University Faculty of Communication Journal/Istanbul Üniversitesi İletişim Fakültesi Hakemli Dergisi.
- Doupnik, T., Tsakumis, G.T., (2004), “A Critical Review of Tests of Gray's Theory of Cultural Relevance and Suggestions for Future Research”, Journal of Accounting Literature.
- Dursun, İ.T., (2013), Örgüt Kültürü ve Strateji ilişkisi: Hofstede'nin Boyutları Açısından Bir Değerlendirme, Siyaset, Ekonomi ve Yönetim Araştırmaları Dergisi, Yıl:1, Cilt:1, Sayı:4.
- Erdentuğ, A., (1986), "Kültür Alanı Yaklaşımı", Belleten, 196.
- Erdoğan, İ., (1990), İşletmelerde Davranış, Beta Basım Yayın Dağıtım A.Ş., İstanbul.
- Eren, E., (1989), Yönetim Psikolojisi (3. Baskı), İstanbul: İÜ İşletme Fak. İşletme İktisadi Ens. Yay. No. 105.
- Eren, E., (2004), Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi, Beta Yayınları, İstanbul.
- Eren, E., (2010)., Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi, Beta Basım Yayım Dağıtım, İstanbul.
- Erkal, M., (1987), Sosyoloji, Filiz Kitabevi Yayını, İstanbul.
- Eroğlu, F., (2000), Davranış bilimleri, Beta Basım Yayım Dağıtım.
- Eroğlu, F., (2015), Davranış Bilimleri, Beta Basım Yayım Dağıtım

- Gürüz, D., Gürel, E., (2006), Yönetim ve Organizasyon: Bireyden Basım Yayım, İstanbul.
- Gray, S.J., (1988), Towards a Theory of Cultural Influence on the Development of Accounting Systems Internationally, Abacus.
- Güney, S., (2011), Örgütsel Davranış, Nobel Yayın Dağıtım, AnkaraÖrgüte, Fikirden Eyleme, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.
- Güvenç, B., (2002), İnsan ve Kültür, 9. Basım, Remzi Kitabevi, İstanbul.
- Hair, J., Marko Sarstedt, Donna, Smith, (2014) Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM): A useful tool for family business researchers. Journal of Family Business Strategy, 5(1).
- Harun C., Şeşen, H., (2015), “Yapısal Eşitlik Modellemesi AMOS Uygulamaları”, Seçkin Yayınevi, Ankara.
- Henseler, J., Ringle, C. M. ve Sinkovics, R.R. (2009). The Use of Partial Least Squares Path Modeling in International Marketing. New Challenges to International Marketing, 20.
- Hofstede, G., (1980), "Motivation, Leadership and Organization: Do American Theories Apply Abroad?." Organizational Dynamics, 9. 1.
- Hofstede, G., (1991), Gert Jan Hofstede, Michael Minkov, Cultures and Organizations: Software Of The Mind. London: McGraw-Hill.
- Hofstede, G., (2000), Cultures Consequences, Comparing Values, Behaviors, Institutions and Organizations Across Nations, İkinci basım, Sage Publications, London.
- Hofstede, G., (2001), Culture’s Consequences: Comparing Values, Behaviors, Institution and Organizations Across Nations, Beverly Hills, Sage Publishing, CA.
- Hofstede, G. Minkov, M., (2010) 1. Cultures Et Organisations: Nos Programmmations Mentales. Pearson Education, France.
- Hofstede, G., (2011), Dimensionalizing Cultures: The Hofstede Model in Context. Online Readings in Psychology and Culture.
- Kaplan, M., (2007), Motivasyon Teorileri Kapsamında Uygulanan Özendirme Araçlarının İşgören Performansına Etkisi Ve Bir Uygulama, Atılım Üniversitesi Yüksek Lisans Tezi, Ankara.
- Karabınar, S., (2005), Kültür ve Muhasebe Açısından Muhasebe İklimi, Seçkin Yay., Birinci Baskı, Ankara.
- Kartarı, A., (2006), Farklılıklarla Yaşamak: Kültürlerarası İletişim, Ürün Yayınları, İkinci Baskı, Ankara.

- Koçel, T., (2006), İşletme Yöneticiliği, Beta Yayınevi, Genişletilmiş 9. Bası, İstanbul.
- Luthans, F., (1997), Organizational Behavior, 6th Edition, New York: McGraw-Hill.
- Macarthur, J.B., (1999), “The Impact Of Cultural Factors On The Lobbying Of The International Accounting Standards Committee On E32, Comparability Of Financial Statements.An Extension Of Macarthur To Accounting Member Bodies”, Journal of International Accounting, Auditing and Taxation, Vol.8, Issue 2.
- Maslow, A., (1970), Motivation and Personalıty, Harper & Publishers, Secont Edition.
- Maslow, A., (2015 İnsan Olmanın Psikolojisi, Çeviren: Orhan Gündüz, Kuraldışı Yayıncılık, İstanbul.
- McFarland D.J., (2004), Hamilton, D. Adding Contextual Specificity To the Techhonology Acceptance Model, Computers in Human Behavior, Article in Pres, Vol. 39 pp.
- Oral, S., Kuşlvan, Z., (1997), Motivasyon Konusunda Oluşturulan Yaklaşımlar ve İşletmelerde Motivasyonu Artırmaya Yönelik Olarak Kullanılan Araçlar. Verimlilik Dergisi.
- Öğüt, A., (2004), Tahir Akgemci, Tahir Demirsel, Stratejik İnsan Kaynakları Yönetimi Bağlamında Örgütlerde İş gören Motivasyonu Süreci, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi.
- Önen, L., Tüzün, B., (2005), Motivasyon, Epsilon Yayıncılık, İstanbul.
- Özalp, (1995), “Uluslararası İşletmecilik: Seçme Yazılar II”, Anadolu Üniversitesi Yayınları, Eskişehir.
- Özdaşlı, K., Akman, H., (2012), “İçsel ve Dışsal Motivasyonda Cinsiyet ve Örgütsel Statü Farklılaşması: Türk Telekomünikasyon A.Ş. Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma”, SDÜ Vizyoner Dergisi, 4/7.
- Öztürk, A., (1997), “Yönetim-Kültür İlişkisi ve Türk İşletmelerinin Yönetim Kültürünün Tanınmasına İlişkin Bir Çalışma”.
- Pekel, H.N., (2001), İşletmelerde motivasyon-verimlilik ilişkisi: Devlet Hava Meydanları İşletmesi Antalya Havalimanı çalışanları arasında bir örnek olay araştırması, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Isparta.
- Recht, R., (1998), Celeste Wilderom, Kaizen and Culture: On The Transferability Of Japanese Suggestion Systems, International business review.
- Robbins, S., Judge, T., (2003), Organizational Behavior, By Pearson Education, Inc., Upper Saddle River, New Jersey.
- Sargut, S., (2001), Kültürler Arası Farklılaşma ve Yönetim, 2. Basım, Ankara: İmge Kitabevi.

Sıgır, Ü., Tıgılı, M., “Hofstede’nin “Belirsizlikten Kaçınma” Kültürel Boyutunun Yönetmel Örgütsel Süreçlere ve Pazarlama Açısından Tüketici Davranışlarına Etkisi”, Marmara Üniversitesi, İİBF Dergisi, C.22, S.1.

Taşdemir, S., (2013) Motivasyon Kavramına Genel Bir Bakış, Motivasyon Araçları Ve Bilgi Teknolojileri Ve İletişim Kurumu Ölçeğinde Bir Model Önerisi, Yüksek Lisans Tezi Bilgi Teknolojileri İletişim Kurumu.

Yakut, H., (2012), Örgütsel Davranışta Kültürler Arası Etik Çalışmaları Üzerine Bir Eleştiri, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Sayı:15.

Yeşil, S., (2011), Uluslar Arası İşletmeler Açısından Kültürel Farklılıklar ve Yönelimi, Adalet Yayınevi, Ankara.

www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_gts&arama=gts&guid=TDK.GTS (08.11.2016).

www.uludagsozluk.com/k/belirsizlikten-kaçınma/ (05.11.2016).

www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_gts&kelime=KÜLTÜR, (21.10.2016).

EKLER

I. BÖLÜM: DEMOGRAFİK BİLGİLER

Cinsiyet	Erkek () Kadın ()
Yaşınız	20-25 () 26-30 () 31-35 () 36-40 () 41-45 () 46-50 () 51-55 () 56 ve üstü ()
Medeni durumunuz	Bekâr () Evli ()
Eğitim düzeyiniz	Lisans () Lisans Üstü () Doktora ()
Unvanınız	SM () SMMM ()
İşletmede çalışma süreniz	0-5 yıl () 6-10 Yıl () 11-15 Yıl () 16-20 Yıl () 21-25 yıl () 26 ve üstü ()
Mesleki tecrübe süreniz	0-5 yıl () 6-10 Yıl () 11-15 Yıl () 16-20 Yıl () 21-25 yıl () 26 ve üstü ()
Ortalama aylık geliriniz	3001-4001 () 4001-5000 TL () 5001-6000 TL () 6001-7000 TL () 7001-8000 TL () 8000 TL ve üzeri ()
Günlük ortalama çalışma süreniz	2-4 saat () 5-7 saat () 8-10 saat () 10 saat ve üzeri ()
Görev yaptığınız iş yeri iş yaşamınızda kaçınıcı iş yerinizdir?	1 () 2 () 3 () 4 () 5 ve üzeri ()

II. BÖLÜM: MOTİVASYON ÖLÇEĞİ

İşinizle ilgili aşağıdaki durumları ne derece önemseydiğinizi ifade ediniz.	Çok Önemsiz	Önemsiz	Az Önemli	Önemli	Çok Önemli
1-İşimi tam olarak yapabilecek yetki ve güce sahip olmak					
2-İşimi iyi yapmak ve işimde başarılı olmak					
3-İşimi gerektiğinde genişleterek şirketime katma değer katabilmek					
4-Yaptığım isin kişisel yetenek ve becerilerime uygun olması					
5-Yaptığım işin saygın bir iş olduğuna inanmak					
6-Yaptığım işle ilgili sorumluluk sahibi olmak					
7-Yaptığım isin önemli bir iş olduğuna inanmak					
8-Mesleğimin gereklerini bağımsız bir şekilde yerine getirebilmek					
9-Mesleğimle ilgili konularda müşterilerimin sorunlarına çözüm üretebilmek					
10-Kendimi önemli bir şahsiyet olarak gördüğüm bir iş ortamına sahip olmak					
11-Almış olduğum eğitim sonucu edindiğim bilgileri uygulayabilme imkanının olması					
12-Başarılı çalışmalarımın dolayı ödüllendirilmem					
13-Başarılı çalışmalarımın dolayı prim ödenmesi					
14-Özel yaşantım ile ilgili olarak istediğim işyerinden uzaklaşma imkânının olması					
15-Mesleğimde kariyer yapma imkânının olması					
16-Meslektaşlarımdan daha iyi olduğum zaman üstlerim tarafından farklılaştırılmak					
17-Kendi isimin patronu olmak					
18-Esnek çalışma saatlerinin olması					
19-Modern fiziksel koşullara sahip bir işyerimin olması					
20-İşyerimde ihtiyaç duyduğum teknolojik araç ve gereçlerin bulunması					
21-Yaptığım işten aldığım ücret miktarı					
22-Mesleğimde, mesleki dayanışmanın olması					

BÖLÜM III: KÜLTÜR ÖLÇEĞİ

İşinizle ilgili aşağıdaki durumlara ne derece kabul ettiğinizi ifade ediniz.	Hiç Katılmıyorum	Çoğunlukla Katılmıyorum	Biraz Katılmıyorum	Kararsızım	Biraz Katılıyorum	Çoğunlukla katılıyorum	Tamamen katılıyorum
1-Şüphe durumunda kar ve varlıkların değeri düşük gösterilmelidir. (Örneğin; stoklar, menkul kıymetler, alacaklar için karşılık ayrılması)							
2-Amortisman kuralları her farklı varlık grubu için devlet dışı organizasyonlar tarafından belirlenmelidir. (Maliye Bakanlığı yerine TURMOB)							
3-Bilanço ve gelir tablosu işletme yöneticilerinden ziyade kamuoyuna yönelik olarak düzenlenmelidir.							
4-Muhasebe mesleği ile ilgili düzenlemeler meslek mensupları ve onların kurduğu kurum ve kuruluşlar tarafından yapılmalıdır.							
5-Cari piyasa değeri tarihi maliyetlere göre daha az yararlıdır.							
6-Kanımcı tüm işletmeler aynı raporlama tekniklerini kullanmalıdır.							
7-Mali tablolarda minimum düzeyde detaylı bilgiye yer verilmelidir.							
8-Bir firmanın mali yapısının ve performansının nasıl değerlendirileceğini sadece en iyi meslek mensupları bilirler.							
9-Tarihi maliyetler yerine genellikle cari piyasa değeri kullanılmalıdır.							
10-Muhasebe politikaları (stok değerlendirme, amortisman yöntemleri gibi) bir kere belirledikten sonra değiştirilmemelidir.							
11-Şirket yöneticileri ve sahipleri ile ilgili bilgiler mali tablolarda yer almamalıdır.							
12-Mali tablolarda hangi bilgilerin yer alacağına en iyi muhasebe meslek mensupları karar verebilir.							
13-Fiyatların yükseldiği zamanlarda FIFO yerine LİFO							
14-Mali tablolarda standartlaştırılmış ayrıntılı bilgilerin sayısı artırılmalıdır.							
15-Yönetimin işletme ile ilgili tahminleri mali tablolarda yer almalıdır.							
16-Muhasebe meslek mensupları yüksek düzeyde etik standartları sürdürmelidirler.							



ACIL SAĞLIK HİZMETLERİ ÇALIŞANLARINDA COVID-19 ANKSİYETESİ VE MESLEKİ PERFORMANS İLİŞKİSİNİN TANIMLAYICI DEĞİŞKENLER AÇISINDAN İNCELENMESİ

THE EFFECT OF COVID-19 ANXIETY ON THE PROFESSIONAL PERFORMANCES OF EMERGENCY MEDICAL HEALTH SERVICES STAFF AND DEMOGRAPHIC DIFFERENCES

Haydar HOŞGÖR¹, Zümra ÜLKER DÖRTTEPE², Hatice SAĞCAN³

1. Öğr. Gör. Dr., Uşak Üniversitesi, Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu, Tıbbi Dokümantasyon ve Sekreterlik Programı, haydar.hosgor@usak.edu.tr, <https://orcid.org/0000-0002-1174-1184>
2. Öğr. Gör., Uşak Üniversitesi, Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu, İlk ve Acil Yardım Programı, zumra.dorttepe@usak.edu.tr, <https://orcid.org/0000-0001-6673-8137>
3. Öğr. Gör., Uşak Üniversitesi, Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu, İlk ve Acil Yardım Programı, hatice.sagcan@usak.edu.tr, <https://orcid.org/0000-0003-2568-6478>

Öz

Bu çalışmanın amacı, acil sağlık hizmetlerinde çalışan sağlık personelinin Covid-19 anksiyete ve mesleki performans düzeyleri arasındaki ilişkinin farklı tanımlayıcı değişkenler açısından incelenmesidir. Çalışmaya Uşak ili 112 Acil Sağlık Hizmetleri İstasyonları'nda çalışan sağlık personeli dâhil edilmiştir. Örneklem seçimine gidilmemiş olup tüm evrene ulaşılmaya çalışılmıştır (n: 102). Temmuz-Ağustos 2020 döneminde toplanan çalışma verilerinin analizinde betimsel istatistikler, t, ANOVA, korelasyon ve regresyon analizleri kullanılmıştır. Sağlık çalışanlarının Covid-19 anksiyetesinin düşük ve mesleki performanslarının yüksek olduğu belirlenmiştir. Mesleki deneyim süresi arttıkça (≥11 yıl) kadımlarda, Covid-19 anksiyetesinin anlamlı olarak daha yüksek olduğu saptanmıştır (p<0,05). Ancak, mesleki deneyim süresi daha az ve mesleğini sevdiğini ifade eden katılımcıların mesleki performans düzeyleri daha yüksek hesaplanmıştır. Bunun yanında, sağlık çalışanlarının Covid-19 anksiyete düzeyleri ile mesleki performansları arasında negatif yönde ve orta düzeyde bir ilişki saptanmıştır (r=-0,551). Sonuç olarak, sağlık çalışanlarının mesleki performans düzeyleri üzerinde Covid-19 anksiyetesinin %30'luk bir etkisi olduğu görülmüştür.

Anahtar Kelimeler: Covid-19, Anksiyete, Mesleki Performans, 112, Acil Sağlık Hizmetleri

Abstract

This study was aimed at investigating the relationship between Covid-19 anxiety and professional performance levels of healthcare professionals working in emergency medical services in terms of different descriptive variables. The healthcare personnel working in the Emergency Medical Services (EMS) in Uşak, a province in western Turkey, were included in the study. No sampling method was implemented. It was tried to reach the whole population (n: 102). Descriptive statistics, t-test, ANOVA, correlation and regression analysis were used in the analysis of the data. The healthcare personnel was determined to have low levels of Covid-19 anxiety and high levels of professional performance. As the duration of professional experience increased (≥11 years), Covid-19 anxiety levels increased in the women participants significantly (p <0.05). However, the professional performance levels were higher in the participants who liked their profession and whose duration of professional experience level was short. There was a negative and moderate relationship between healthcare workers' Covid-19 anxiety levels and their professional performance levels (r = -0.551). Consequently, Covid-19 anxiety affected the professional performance levels of the participants by 30%.

Keywords: Covid-19, Anxiety, Professional Performance, EMS, Emergency Medical Services

Makale Türü Article Type
Araştırma Makalesi Research Article

Başvuru Tarihi Application Date
11.09.2020 09.11.2020

Yayına Kabul Tarihi Admission Date
25.11.2020 11.25.2020

DOI
<https://doi.org/10.30798/makuiibf.793641>

EXTENDED SUMMARY

Research Problem

The authors of this study have two main objectives. (1) To examine the effect of Covid-19 anxiety on the occupational performance of emergency health care workers (2) to investigate whether there is a statistically significant correlation between the descriptive characteristics of the participants, and their Covid-19 anxiety and professional performance levels.

Research Questions

The research questions examined within the framework of the purpose of the authors of the study are as follows: What are the emergency health care workers' Covid-19 anxiety and professional performance levels? What are the variables that differentiate participants' Covid-19 anxiety and professional performance levels? Is there a significant relationship between healthcare professionals' professional performance and Covid-19 anxiety levels? Does Covid-19 anxiety have an impact on healthcare professionals' professional performance levels?

Literature Review

Of healthcare personnel, those working in Emergency Medical Services (EMS) are in contact with people in need of health care from various aspects in the first place and they are considered as an important part of the health system. They also provide supportive and continuous health services in emergencies such as natural disasters and epidemics. If emergency health care personnel are to provide timely and effective health service to individuals in need of health care, it is necessary to meet their social, psychological, financial and moral needs and to provide them with support (Whitfield et al., 2020). It is obvious that they need such support more in extraordinary situations such as pandemics and disasters. However, in the literature, studies conducted on emergency health care systems and health care workers are very few. In some studies (Gershon et al., 2010; Lerner et al., 2020), it has been revealed that these needs are related to employees' concerns about their own and family members' safety, lack of sufficient knowledge and experience, and mental support. In addition, they face the risk of getting sick or injured, and death because they are the personnel who interfere with suspicious situations first (Maguire et al., 2007; Silverman et al., 2004). For example, almost half of the emergency healthcare personnel working in Canada during the SARS epidemic were infected and quarantined, and some were hospitalized. Therefore, workload increased and maintenance of health care services failed. Similarly, in the Ebola epidemic that occurred in 2014, healthcare workers were exposed to the virus 21-32 times more than were the general population (WHO, 2015). Today, the world is under the threat of the outbreak of the new coronavirus infection, COVID-19. As the Covid-19 outbreak spread all over the world in a short time, on March 11, 2020, the World Health Organization declared that it was a pandemic (WHO, 2020). This pandemic, which has worldwide effects, has led to the excessive consumption of health care resources in our country, Turkey as well, and thus healthcare professionals' responsibilities and self-devotion have further expanded. That healthcare professionals have to work uninterruptedly

under pandemic conditions, and that they sometimes have to stay in a hotel room / public housing away from their families are just a few of them. Such examples can be considered as an important indication that Covid-19 affects not only physical health but also mental health. In addition, the fact that the epidemic has not yet been clearly brought under control and that research to develop vaccine is continuing have led to great uncertainty among people. Because personal precautions in the fight against the pandemic are insufficient, research on vaccine development to protect public health has gained greater importance (Zhu et al., 2020), but unfortunately no vaccine against Covid-19 has yet been found. Therefore, the frequency of occurrence of many unwanted psychological symptoms such as stress, anxiety, and fear among people has increased (Alwidyan et al., 2020; Lerner et al., 2020; Baltacı and Coşar, 2020). A study conducted by Chan and Huak (2004) during the SARS epidemic revealed that many healthcare professionals were emotionally affected by this epidemic. In a study conducted in the United States during the swine flu outbreak, the participants were reported to suffer a high level of anxiety (Wheaton et al., 2012). In Liu et al.'s study (2020), almost half (45%) of individuals with highly vulnerable to the Covid-19 virus also suffered a high level of anxiety. Especially during the pandemic period, in addition to the heavy workload, healthcare personnel's risk of contracting the virus increases their anxiety levels and negatively affects their professional performance and prevents them from focusing on their work, which causes them to develop "avoidance behavior". As emphasized by Erdoğan and Hocaoglu (2020), this situation corresponds to the determination of avoidance behavior displayed by healthcare workers by not going to work in order to minimize direct contact with patients. Therefore, Covid-19 anxiety can be considered as a factor affecting professional performance. Based on this, in the present study, it was aimed to investigate the relationship between Covid-19 anxiety and occupational performance levels of healthcare professionals working in emergency health services in terms of different descriptive variables.

Methodology

The data of this cross-sectional study were collected from health personnel working in Emergency Medical Services (EMS) in Uşak between July 2020 and August 2020. Within the scope of the study, no sampling method was implemented, and it was tried to reach the whole population (n: 102). To collect the study data, the following tools were used: The "Personal Information Form" questioning the participants' characteristics, the "Covid-19 Anxiety Scale" which was developed by Lee (2020) and whose validity and reliability study for Turkish population was conducted by Biçer et al. (2020), and the "Professional Performance Scale" developed by Kirkman & Rosen (1999) and Sigler & Pearson (2000) and translated into Turkish by Çöl (2008). Data were collected online using an e-questionnaire and in face designed by the researchers. The analysis of the data was performed using the SPSS 21 package program. Within the scope of the study, basic descriptive statistics such as frequency, percentage, arithmetic mean, standard deviation, minimum and maximum values, and parametric tests such as t, ANOVA, Pearson correlation and regression analysis were used. A p value of 0.05 was considered as significant at 95% confidence interval.

Results and Conclusions

At the end of the study conducted with the healthcare professionals working in EMS, it was determined that their Covid-19 anxiety levels were low and professional performance levels were high. It was determined that Covid-19 anxiety was significantly higher in women as the duration of their professional experience increased (≥ 11 years) ($p < 0.05$). However, the professional performance levels of the participants who liked their profession and whose duration of professional experience level was short were higher. In conclusion, a negative and moderate relationship was determined between healthcare workers' Covid-19 anxiety levels and their professional performance levels ($r: -0.551$). According to the results of the regression analysis, it was concluded that Covid-19 anxiety affected the professional performance levels of the participants by 30%.

1. GİRİŞ

Tarih boyunca medeniyetlerin varlığını sürdürmesine engel teşkil eden pek çok unsurdan belki de en kötüsü, ölümlü sonuçlanan bulaşıcı hastalıklardır. Ülkeler arasındaki savaşlar ve çeşitli türdeki doğal afetler yalnızca sınırlı bir coğrafi alanı etkisi altına alırken, bulaşıcı hastalıklar ise tüm insanlığın kaderini yeni baştan yazabilmektedir (D. Demiray ve A. Çeviker, 2020). Bu görüşe paralel olarak Dünya Sağlık Örgütü (2020) de; bulaşıcı hastalıklardan kaynaklı ölümlerin görülme sıklığında zaman içerisinde giderek azalan bir eğilimden söz etmekle birlikte, insanoğlunun yaşam biçimindeki değişiklikler dolayısıyla yeni bulaşıcı hastalıkların ortaya çıkma olasılığına dikkat çekmektedir. Yurdakul (2015) ise; sıtma, çiçek, veba, kolera, tifüs ve influenza gibi birtakım bulaşıcı hastalıkların salgınlara yol açarak yüzbinlerce insanın ölümüne neden olduğuna atıfta bulunmaktadır.

Günümüzde dünya SARS-CoV-2 (Covid-19) adı verilen yeni bir virüsün etkisi altındadır. İlk defa Çin'in Wuhan şehrinde Aralık 2019'da ortaya çıkan Covid-19'un, kısa bir zaman periyodunda tüm dünyaya yayılım göstermesi nedeniyle Dünya Sağlık Örgütü tarafından 11 Mart 2020 tarihinde pandemi ilan edilmiştir (WHO, 2020). Aynı tarihte ise Türkiye'de ilk Covid-19 vakasının görüldüğü ve dünyadaki toplam vaka sayıları açısından Türkiye'nin Amerika Birleşik Devletleri, Brezilya, Rusya, Birleşik Krallık, İspanya, İtalya, Hindistan, Almanya ve İran'ın ardından onuncu sırada olduğu rapor edilmiştir (Erdoğan vd., 2020).

Artan vaka sayıları karşısında tüm dünyada deneyimlendiği üzere Türkiye'de de sağlık bakım kaynaklarının aşırı tüketimi söz konusu olmuş ve de sağlık çalışanlarının sorumluluk ve fedakârlık alanları daha da genişlemiştir. Sağlık çalışanlarının pandemi şartlarında izin hakları olmaksızın aralıksız çalışmaları, kimi zaman ailelerinden uzakta bir otel odasında/lojmanda konaklamaları bunlardan yalnızca birkaçıdır. Bu türden örnekler, Covid-19'un yalnızca fiziksel sağlığı değil; bireylerin psikolojik ruh halini de etkilediğinin önemli bir göstergesi olarak değerlendirilebilir. Diğer yandan salgının henüz net olarak kontrol altına alınamamış olması ve aşı geliştirme çalışmalarının devam etmesi bireyleri büyük bir belirsizliğe sevk etmektedir. Dolayısıyla, bireylerde stres, kaygı, korku, anksiyete, panik atak ve benzeri gibi birçok istenmeyen psikolojik semptomlar görülebilmektedir (Baltacı ve Coşar, 2020). Farklı bir bakış açısı olarak Aşkın vd., (2020); pandemi döneminde yaşanan ölümlerde kimi dini ve kültürel ritüellerin yasal olarak yerine getirilememesi, yakınları ile son kez görüşülüp vedalaşamaması, matem sürecinin doğal döngüsünde yaşanmaması gibi olumsuz deneyimler nedeniyle, salgının fiziksel etkisinin sona erse bile psikolojik etkilerinin uzun yıllar süreceğini belirtmektedirler.

Salgınlar ve etkileriyle ilgili olarak yürütülen çeşitli çalışmalar mevcuttur. Chan ve Huak (2004) tarafından SARS salgını döneminde yürütülen bir çalışma, birçok sağlık profesyonelinin bu salgından duygusal olarak olumsuz etkilendiğini ortaya koymaktadır. Domuz gribi salgını döneminde Amerika Birleşik Devletleri'nde gerçekleştirilen bir çalışmada, katılımcıların anksiyete düzeyinin yüksek olduğu rapor edilmiştir (Wheaton vd., 2012). Liu vd. (2020) ise, Covid-19 virüsünün bireylerde ruhsal etkilerini bir çalışma yürütmüşlerdir. İlgili çalışmada katılımcıların neredeyse yarısında (%45) anksiyete

düzeyinin yüksek olması dikkat çekicidir. Covid-19 virüsünün hem toplumda yaşayan bireyler hem de sağlık çalışanlarında çeşitli etkilerinin olduğu görülmektedir.

Pandemi durumlarında özellikle sağlık personelinin iş temposu yoğun olmakta ve daha uzun süreler çalışmaktadırlar. Bunların yanında, stres, anksiyete ve riskli durumlarla karşı karşıya kalma durumunun yüksek olması, sağlık profesyonellerinin mesleki performanslarını tam olarak yerine getirmeleri ve işlerine tam kapasite odaklanabilmeleri açısından normal dönemlere kıyasla daha zordur. Bu noktada devreye “kaçınma davranışı” adı verilen psikolojik bir sürecin dâhil olduğunu ileri süren bulgular mevcuttur. Örneğin, Erdoğan ve Hocoğlu (2020), pandemi döneminde karantinada kalmış olan pek çok sağlık çalışanının, hastalarıyla doğrudan doğruya temasını en aza indirmek için işe gitmeyerek kaçınma davranışı sergilediğinin altını çizmektedir. Dolayısıyla, Covid-19 anksiyetesi, sağlık işgücünün mesleki odaklanmasını azaltan bir etken olarak değerlendirilebilir. Buradan hareketle, sağlık çalışanları tarafından Covid-19 kaynaklı duyumsanan anksiyete düzeyinin minimuma çekilmesi noktasında gerekli tüm mikro ve makro sağlık politikalarının hayata geçirilmesi önem arz etmektedir.

1.1. Kavramsal Çerçeve

1.1.1. Acil Sağlık Hizmetleri Alanı ve Covid-19 Anksiyetesi

Acil Sağlık Hizmetleri (ASH)'nde görevli sağlık personeli çeşitli yönlerden sağlık bakım ihtiyacı olan insanlarla öncelikli olarak temas etmekte ve sağlık sisteminin önemli bir parçası olarak görülmektedir. Bunun yanında, doğal afet, salgın gibi acil durumlar için destekleyici ve sürekli hizmet sunmaktadırlar. Sağlık bakım ihtiyacı olan bireylere zamanında ve etkili hizmetin sağlanabilmesi açısından acil sağlık hizmetleri personelinin sosyal, psikolojik, maddi ve manevi ihtiyaçlarının karşılanması ve destek sağlanması gerekmektedir. Özellikle bu desteğe pandemi ve afetler gibi normal dışı durumlarda daha fazla ihtiyaç olduğu aşikârdır. Ancak, literatürde acil sağlık bakım sistemleri ve çalışanları üzerine çok az çalışma bulunmaktadır. Literatürdeki kimi çalışmalarda (Gershon vd., 2010; Whitfield vd., 2020; Lerner vd., 2020) bu ihtiyaçların; çalışanın kendisinin ve ailesinin güvenliğiyle ilgili endişe, yeterli düzeyde bilgi ve deneyim eksikliği ile ruhsal destek konularında olduğu ortaya konulmuştur. Bunların yanında, şüpheli durumlara ilk müdahale eden personel oldukları için hastalanma, yaralanma ve ölüm riskiyle karşı karşıya kalmaktadırlar (Maguire vd., 2007; Silverman vd., 2004). Örneğin; SARS salgınında Kanada'da çalışan acil sağlık hizmetleri personelinin neredeyse yarısı virüse yakalanmış, karantinaya alınmış ve bazıları da hastanede yatmıştır. Dolayısıyla, işyükü ve sağlık bakım hizmetlerinin sürdürülmesinde bazı aksaklıklar olmuştur. Benzer şekilde 2014 yılında ortaya çıkan Ebola salgınında sağlık çalışanlarının genel nüfusa oranla 21-32 kat aralığında daha fazla virüse maruz kaldığı belirlenmiştir (WHO, 2015).

Covid-19 virüsü salgını, tarihsel süreçte görülen diğer salgınlar gibi başlamış fakat etkileri dünya çapında olmuştur. Virüs halen geniş kitleleri yayılmakta ve psikolojik, sosyal, politik ve ekonomik etkiler bırakmaktadır. Virüse bağlı ölüm oranları halen yükselmekte olup, tam anlamıyla kontrol altına alınmış durumda değildir. Salgınların etkilerine bakıldığında (H1N1, SARS, MERS, Ebola gibi), bireyler çeşitli psikolojik zorluklarla karşılaşmaktadırlar. Bunlar içerisinde korku, panik,

anksiyete ve fobiler bulunmaktadır (Kim & Song, 2017; Liu vd., 2015). Bunun yanında, yazılı, görsel ve sosyal medyanın da Covid-19 virüsüyle alakalı olarak toplumda anksiyete ve korkuyu artırdığı görülmektedir. Covid-19 pandemisi, ruhsal hastalıklarda da artışa yol açmıştır. Bunlar içerisinde, şizofreni, anksiyete, depresyon ve akut stres bozuklukları sayılabilir. Hem toplumda yaşayan bireyler hem de sağlık çalışanlarında görüldüğü belirlenmiştir (Hu vd., 2020; Huang vd., 2020). Korku ve anksiyete düzeyi, durumun kaynağına olan yakınlığa göre değişmektedir (APA, 2013).

Yapılan işin doğası gereği hataya yer olmaması ve neticede ortada bir insan canının olması, sağlık personelinin daha dikkatli ve özenli olmaya sevk etmektedir. Ayrıca nöbet usulü çalışma, uzun nöbet ve çalışma süreleri, hizmet bekleyen hasta ve hasta yakınları gibi yapılan işe özgü özellikler sağlık çalışanlarının daha gergin ve stresli olmasına yol açabilmektedir. Buna bir de ölümcül Covid-19 virüsü eklenince, sağlık çalışanlarının mevcut stres, anksiyete ve depresyon düzeylerinin daha artış gösterdiği ifade edilebilir (Amin, 2020). Özellikle yoğun bakım ünitelerinde, ameliyathanelerde, acil servislerde ve acil sağlık hizmetleri istasyonlarında çalışan sağlık personelinin bu virüse yakalanma riski, diğer birimlere kıyasla daha yüksektir. Bilhassa da Covid-19 anksiyetesini daha fazla duyumsayan 112 acil sağlık hizmetleri çalışanlarının (paramediklerin, acil tıp teknisyenlerinin, şoförlerin gibi), kendilerini işe verme/adama düzeyleri de bu durumdan olumsuz etkilenmektedir (Duan ve Zhu, 2020). Virüsün bulaşma olasılığı, bireylerin psikolojik deneyimlerini çarpıtarak beklenmedik şekillerde davranmalarına yol açmaktadır. Bireyler, dikkatlerinin büyük bir kısmını hastalık tehdidinde yöneltmiş durumdadır. Sağlık çalışanlarında da durum benzer şekildedir (Dai vd., 2020). Hasta olma tehdidiyle sürekli karşı karşıya olma korku ve endişe yaratmakta ve anksiyeteye dönüşebilmektedir (APA, 2013). Bu durum da hem iş yaşamı hem aile yaşamı hem de bireysel düzeyde kendi yaşamlarını ve hasta bakımını etkilemektedir (Xiao, 2020).

1.1.2. Acil Sağlık Hizmetleri Alanı ve Pandemi Döneminde Mesleki Performans

Performans kavramı; çalışanın, örgütün amaçladığı hedefler doğrultusunda, belirli bir zaman dilimi içerisinde, mesleğiyle ilgili yerine getirdiği işle ilgili olarak neleri başarabileceğinin nitelik ve nicelik olarak tanımlanmasıdır (Bacaksız vd., 2018). Elde edilen sonucun olumlu olması, iş görenlerin görev ve sorumluluklarını başarıyla yerine getirdiklerini ve yüksek bir mesleki performansa sahip olduklarını gösterirken, sonucun olumsuz olması tam tersi bir durumu işaret etmektedir (K. Çimen, 2015). Mesleki veya iş performansı ise, bir görevi tamamlama düzeyi ya da iş görenin belirtilen şartlara uygun davranışları şeklinde ifade edilmektedir (Durmuş vd., 2020).

Sağlık hizmetlerinin etkili, verimli ve sürdürülebilir şekilde sunulmasında sağlık hizmet sunucularının iş performansları kritik bir role sahiptir (Tengilimoğlu vd., 2017). Çünkü sağlık profesyonellerinin performans düzeylerinin iyileştirilmesi hem sağlık kurum ve kuruluşları hem de sağlık hizmeti talep edenler adına önemlidir. Sağlık çalışanlarının yükselen mesleki performans düzeyleri, bir taraftan sağlık işletmelerinin rekabet gücünü artırmaktayken (Wang ve Netemeyer, 2002); bir yandan da etkin işleyen bir sağlık sistemine ivme kazandırabilmektedir. Özellikle hasta ve yakınlarının hastaneye başvuru sıklıklarının arttığı günümüz pandemi döneminde, yüksek düzeyde

mesleki performansa duyulan ihtiyaç kendisini daha fazla hissettirmektedir. Sağlık kurumları emek, teknoloji ve sermaye yoğun örgütler olduğu için, sağlık işgücünün mesleki performansı sağlık hizmet sunumunun başarısına giden yolda önemli bir geçiş noktasıdır (Şantaş vd., 2018). Dolayısıyla mesleki performans, bir sağlık örgütünün verimliliğini artırmaya yardımcı olabilecek farklı tutum ve davranışların iyileştirilmesine katkıda bulunmaktadır (Mahmoud ve El-Sayed, 2016).

Yaptıkları işin doğası gereği acil sağlık hizmetleri çalışanları, gün içerisinde birçok farklı travmatik vakaya tanıklık etmektedirler. Travmatik yaşantıya birincil seviyede tanık olmanın yanı sıra yapılan işin risk derecesi, yoğunluğu, ağırlığı, mesleki rollerin belirsizliği, çalışanların işe karşı algıları ve mesleklerinden beklentileri, iş güvencesi ve istihdam olanaklarının yeterli olup olmaması gibi pek çok durum acil sağlık personelinin yıpranmasına neden olabilmektedir (Yeşil, 2010). Bu türden durumların acil sağlık çalışanlarının mesleki performansları üzerine olumsuz yansıtacağını belirtmek olasıdır. Buna ek olarak Shanafelt vd., (2020) tarafından; sağlık çalışanlarının Covid-19 nedeniyle görülen anksiyete kaynaklarını sekiz alt başlıkta özetlemiştir. Özellikle, oluşan anksiyetenin sağlık hizmet sunucularının mesleki performansları üzerinde arzu edilmeyen etki ve değişimlere neden olduğu belirtilmektedir. Sağlık çalışanlarının mesleki performans düzeyleri üzerindeki etkilerine değinilen ilgili anksiyete kaynakları şunlardır (Shanafelt vd. 2020):

- * Uygun kişisel koruyucu ekipmana erişebilme imkânı,
- * Covid-19 virüsüne maruz kalma ve onu ev halkına bulaştırma riski,
- * Herhangi bir Covid-19 pozitif ihtimaline karşı, tanı testlerine hızlıca erişebilme olanağı,
- * Virüse yakalanmaları halinde kurumlarının, kişisel ve ailevi ihtiyaçlarını karşılayıp karşılamayacağı hususundaki belirsizlik durumları,
- * Pandemiyle birlikte artan çalışma saatleri ve iş temposu nedeniyle, çocuklarının okul çıkış saatlerine yetişememe durumları,
- * Yükselen vaka sayılarına paralel olarak artan çalışma saatleri ve yoğunlaşan toplum ihtiyaçları (yemek, su, konaklama, ulaşım gibi) nedeniyle kişisel ve ailevi ihtiyaçlara odaklanamama,
- * Sağlık kurumu yöneticileri tarafından, sağlık personelinin çalışmakta olduğu birimin ve sorumluluk alanının değiştirilmesi (Örneğin bir yoğun bakım hemşiresinin farklı bir alanda görevlendirilmesi).
- * Güncel bilgi ve iletişime erişim eksikliği.

Shanafelt vd., (2020) ile Qureshi vd. (2002) tarafından altı çizilen bu hususlar göz önünde bulundurulduğunda, her açıdan yoğun ve yıpratıcı geçen pandemi dönemi, sağlık çalışanlarının gerek fiziksel olarak kendilerini korunma gerek ruhsal olarak desteklenmesinin önemini ön plana çıkarmaktadır. Zira bu desteklerin sağlanması, bireysel temelde yalnızca sağlık çalışanlarının mesleki performanslarını iyileştirmekle kalmayıp, katma bir değer olarak ülkenin sağlık sistemi yapısındaki mevcut iş ve hastalık yüklerini de hafifletebilme potansiyeline sahiptir. Bu bağlamda, sağlıklı bir toplumun inşasında göz ardı edilemez bir katkısı olan sağlık çalışanlarının anksiyete düzeylerini stabil hale getirebilecek birtakım mikro ve makro ölçekte uygulamaların hayata geçirilmesi son derece önem

arz etektedir. Sağlık çalışanlarının toplum tarafından Covid-19'lu olarak görülüp damgalanmasına karşı korunması, psikososyal sağlıkları açısından gereklidir. Ek olarak sağlık çalışanlarının çalışma-dinlenme saatleri, takım arkadaşları arasındaki duygusal destek ilişkileri ile hem yerel sağlık yöneticileri hem de Sağlık Bakanlığı tarafından sağlanan destekleyici hizmetler (Tuncay vd., 2020) çalışanların anksiyete düzeylerini düşürmeye ve dolayısıyla iş performanslarını yükseltmeye fayda sunabilir.

2. YÖNTEM

2.1. Çalışmanın Amacı, Kapsamı ve Sınırlılıkları

Bu çalışmanın amacı, acil sağlık hizmetlerinde çalışan sağlık personelinin Covid-19 anksiyete ve mesleki performans düzeyleri arasındaki ilişkinin farklı tanımlayıcı değişkenler açısından incelenmesidir. Çalışmanın kapsamını; Uşak ili 112 Acil Komuta Merkezi'nde devlet memuru statüsünde görev yapan acil sağlık hizmeti çalışanları oluşturmaktadır. Çalışmanın yalnızca bir il örnekleminde gerçekleştirilmesi, elde edilen sonuçların tüm ülkeye ve/veya bölgelere genellenebilirliği noktasında en önemli sınırlılığını oluşturmaktadır.

2.2. Çalışmanın Evren ve Örneklemi

Kesitsel türdeki bu çalışmanın verileri, Temmuz 2020-Ağustos 2020 tarihlerinde Uşak ili 112 Acil Sağlık Hizmetleri İstasyonları (ASHİ)'nda çalışan sağlık personelinden toplanmıştır. Çalışma kapsamında herhangi bir örnekleme yöntemi seçme yoluna gidilmemiş olup, evrenin tamamına erişilmeye çalışılmıştır. Uşak İl Sağlık Müdürlüğü 2020 verilerine göre Uşak il merkezinde görev yapan 112 ASHİ'de çalışan sayısı 165'dir. Çalışma kapsamında 102 katılımcıdan veri toplandığı göz önünde bulundurulduğunda, örneklemin evreni temsil gücünün %63 olduğu belirtilebilir.

2.3. Veri Toplama Araçları ve Yöntemi

Verilerin toplanmasında Lee (2020) tarafından geliştirilen ve Biçer vd. (2020) tarafından Türkçe'ye geçerlik ve güvenilirliği yapılan "Covid-19 Anksiyete Ölçeği" kullanılmıştır. Türkçe'ye uyarlanan ölçeğin de tıpkı orijinal ölçekte olduğu gibi beş ifadeden ve tek boyuttan oluştuğu saptanmıştır. Orijinal ölçeğin Cronbach α değeri 0.930, Türkçe'ye uyarlanan ölçeğin Cronbach α değeri ise 0,832 olarak rapor edilmiştir. Ayrıca bu çalışmada Kirkman & Rosen (1999) ile Sigler & Pearson (2000) tarafından kullanılan ve Çöl (2008) tarafından Türkçe'ye çevrilen "Mesleki Performans Ölçeği" kullanılmıştır. Ölçek dört ifadeden ve tek boyuttan meydana gelmektedir. Orijinal ölçeğin Cronbach α değeri 0,700, Türkçe'ye uyarlanan ölçeğin Cronbach α değeri ise 0,827 olarak rapor edilmiştir. Bu iki ölçeğe ek olarak katılımcıların tanımlayıcı niteliklerini içeren sekiz adet soru mevcuttur. Veriler; araştırmacılar tarafından tasarlanan bir e-anket yardımıyla çevrimiçi olarak toplanmıştır. E-anketin tasarlanmasında Google formlar altyapısından faydalanılmıştır.

2.4. Verilerin Analizi

Verilerin analizi SPSS 21 paket programı vasıtasıyla gerçekleştirilmiştir. Çalışma kapsamında frekans, yüzde, ortalama, standart sapma, minimum ve maksimum değerleri gibi betimsel istatistiklerin

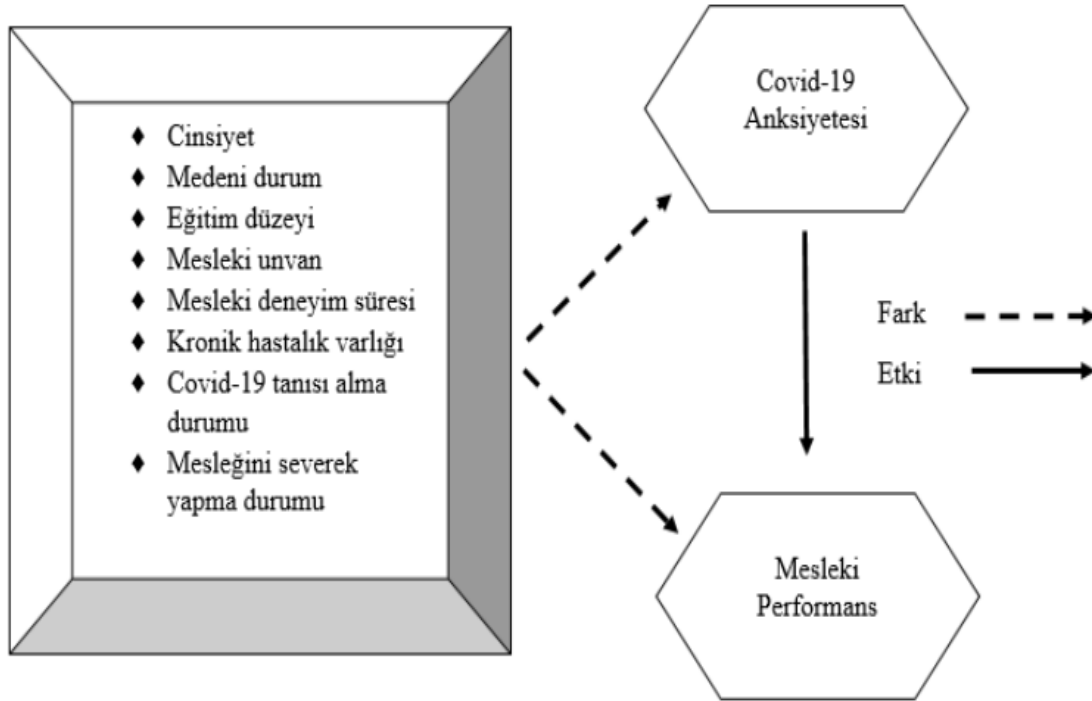
yanı sıra, t, ANOVA, Pearson korelasyon ve regresyon analizi gibi parametrik testler kullanılmıştır. Parametrik testlerin kullanılmasının ön koşulu, verilerin normal dağılıma uygunluk göstermesidir. Bu bağlamda mevcut çalışmada basıklık ve çarpıklık değerlerinin +1,5 ile -1,5 aralığında yer aldığı saptanmış olması, verilerin normal dağılıma uygunluk gösterdiğini ortaya koymaktadır (Tabachnick ve Fidell, 2013). Ayrıca, %95 güven aralığında değerlendirilecek olan verilerin anlamlılığı için p değeri 0,05 kabul edilmiştir.

2.5. Etik İzin

İlgili etik onaylar Uşak Üniversitesi Sosyal ve Beşerî Bilimler Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Kurulu'ndan alınmıştır (Toplantı Tarihi: 10.07.2020, Toplantı Sayısı: 07; Karar: 2020-88).

2.6. Araştırmanın Modeli

Şekil 1. Araştırmanın Modeli



Kaynak: Yazarlar tarafından oluşturulmuştur.

3. BULGULAR

Uşak il merkezinde acil sağlık hizmeti personeli olarak görev yapan 102 sağlık çalışanının katılımıyla gerçekleştirilen bu çalışmada; katılımcıların yarısından fazlası erkek (%55,9), önlisans mezunu (%62,7) ve bekâr (%51)'dir. Katılımcıların çoğu paramedik (%46,1)'tir. ASHİ'de çalışan diğer meslek grupları içerisinde %38,2'si acil tıp teknisyeni, 8,8'i hekim, %6,9'u ise şoför bulunmaktadır. Katılımcıların neredeyse $\frac{3}{4}$ 'ü (%74) 10 yıldan daha uzun süreden beri çalışmakta olup, neredeyse tamamının (%93,1) herhangi bir kronik rahatsızlığı yoktur. Covid-19 tanısı alan ASHİ sağlık personeli sayısı ise 8'dir (%7,8). Katılımcıların neredeyse tamamı (%91,2) mesleğini severek yapmaktadır (Tablo 1).

Tablo 1. Acil Sağlık Hizmeti Çalışanlarının Tanımlayıcı Nitelikleri

Değişkenler		f	%
Cinsiyet	Erkek	57	55,9
	Kadın	45	44,1
Medeni Durum	Bekâr	52	51,0
	Evli	50	49,0
Eğitim Düzeyi	Lise	3	2,9
	Önlisans	64	62,7
	Lisans ve Üzeri	35	34,3
Mesleki Unvan	Acil Tıp Teknikeri	39	38,2
	Paramedik	47	46,1
	Hekim	9	8,8
	Şoför	7	6,9
Mesleki Deneyim Süresi	≤ 10 yıl	75	74,0
	≥ 11 yıl	27	26,0
Kronik Hastalık Varlığı	Evet	7	6,9
	Hayır	95	93,1
Covid-19 Tanısı Alma Durumu	Evet	8	7,8
	Hayır	94	92,2
Mesleğini Severek Yapma Durumu	Evet	93	91,2
	Hayır	9	8,8

Covid-19 Anksiyetesi Ölçeği'ne dair tanımlayıcı istatistikler incelendiğinde; ölçek ortalamasının 1,95, standart sapma (SS) değerinin $\pm 1,10$, çarpıklık değerinin 0,46, basıklık değerinin -1,60, minimum ve maksimum değerlerinin sırayla 1 ve 4 olduğu, Cronba Alfa iç tutarlık katsayısının ise 0,91 düzeyinde hesaplandığı görülmektedir. İlgili ölçek ortalaması değerlendirildiğinde, acil sağlık hizmeti çalışanlarının Covid-19 kaynaklı düşük bir anksiyete düzeyine sahip oldukları ifade edilebilir (Tablo 2).

Tablo 2. Covid-19 Anksiyetesi Ölçeği'ne İlişkin Tanımlayıcı Nitelikler

Ölçek İfadeleri	N	Ortalama*	Standart Sapma	Minimum-Maksimum	Çarpıklık	Basıklık
Koronavirüs ile ilgili haberleri okuduğum veya dinlediğim zaman başımın döndüğünü ve sersemlediğimi hissettim veya bayılacakmış gibi oldum.	102	1,97	1,22	1-5	0,85	-0,60
Koronavirüsü düşündüğüm için uykuya dalmada ya da uyumada sorun yaşadım.	102	2,09	1,44	1-5	0,83	-0,85
Koronavirüs ile ilgili konuları düşündüğümde ya da bu konulara maruz kaldığımda inme inmiş gibi hissettim veya donup kaldım.	102	2,07	1,39	1-5	0,85	-0,72
Koronavirüs ile ilgili konuları düşündüğümde ya da bu konulara maruz kaldığımda iştahım kaçtı.	102	1,77	1,12	1-5	1,20	0,41
Koronavirüs ile ilgili konuları düşündüğümde ya da bu konulara maruz kaldığımda mide bulantısı ya da mide problemleri yaşadım.	102	1,83	1,26	1-5	1,32	0,56
Genel Ölçek (Cronba Alfa: 0,91)	102	1,95	1,10	1-4	0,46	-1,60

* 1,00-1,80 Çok Düşük, 1,81-2,60 Düşük, 2,61-3,40 Orta, 3,41-4,20 Yüksek, 4,21-5,00 Çok Yüksek

Mesleki Performans Ölçeği'ne dair tanımlayıcı istatistikler incelendiğinde; ölçek ortalamasının 4,50, SS değerinin $\pm 0,52$, çarpıklık değerinin -1,02, basıklık değerinin 0,34, minimum ve maksimum

değerlerinin sırayla 3 ve 5 olduğu, Cronba Alfa iç tutarlık katsayısının ise 0,77 düzeyinde hesaplandığı görülmektedir. İlgili ölçek ortalaması değerlendirildiğinde, acil sağlık hizmeti çalışanlarının Covid-19 pandemisi sürecindeki mesleki performanslarının çok yüksek bir düzeyde olduğunu belirtmek mümkündür (Tablo 3).

Tablo 3. Mesleki Performans Ölçeği'ne İlişkin Tanımlayıcı Nitelikler

Ölçek İfadeleri	N	Ortalama*	Standart Sapma	Minimum-Maksimum	Çarpıklık	Basıklık
Görevlerimi tam zamanında tamamlarım.	102	4,58	0,57	3-5	-0,97	-0,04
İş hedeflerime fazlasıyla ulaşıyorum.	102	4,51	0,69	2-5	-1,45	2,19
Sunduğum hizmet kalitesinde standartlara fazlasıyla ulaştığımdan eminim.	102	4,52	0,77	1-5	-1,41	1,93
Bir problem gündeme geldiğinde en hızlı şekilde çözüm üretirim.	102	4,40	0,69	2-5	-1,28	1,33
Genel Ölçek (Cronba Alfa: 0,77)	102	4,50	0,52	3-5	-1,02	0,34

* 1,00-1,80 Çok Düşük, 1,81-2,60 Düşük, 2,61-3,40 Orta, 3,41-4,20 Yüksek, 4,21-5,00 Çok Yüksek

Acil sağlık hizmeti çalışanlarının demografik özellikleri ile her iki ölçekten aldıkları puanların ortalamaları kullanılarak elde edilen t ve ANOVA testlerine dair bulgular Tablo 4'de sunulmaktadır. İlgili tablo incelendiğinde; katılımcıların cinsiyetleri, mesleki deneyim süreleri ve mesleğini severek yapma durumları ile Covid-19 Anksiyetesi Ölçeği puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar ($p<0,05$) görüldüğü bilgisine erişilmektedir. Bu anlamlı farklılıkların ise sırayla; kadınlardan, en az 11 yıllık mesleki deneyime sahip olanlardan ve mesleğini severek yapmadığını belirtenlerden kaynaklandığı tespit edilmiştir. Bir diğer taraftan sağlık çalışanlarının medeni durumları, herhangi bir kronik hastalığa sahip olup olmama durumları, Covid-19 tanısı almış olup olmadıkları, eğitim düzeyleri ve mesleki unvanları ile Covid-19 Anksiyetesi Ölçeği puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın görülmediği saptanmıştır ($p>0,05$).

Ayrıca katılımcıların mesleki deneyim süreleri, Covid-19 tanısı almış olup olmadıkları ve mesleğini severek yapma durumları ile Mesleki Performans Ölçeği puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar ($p<0,05$) ortaya konulmuştur. Bu anlamlı farklılıkların ise sırayla; en fazla 10 yıllık mesleki deneyime sahip olanlardan, kendisine Covid-19 tanısı konulmadığını ve mesleğini severek yaptığını belirtenlerden kaynaklandığı bulgusuna erişilmiştir. Bunun aksine, sağlık çalışanlarının cinsiyet, medeni durumları, herhangi bir kronik hastalığa sahip olup olmama durumları, eğitim düzeyleri ve mesleki unvanları ile Mesleki Performans Ölçeği puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olmadığı saptanmıştır ($p>0,05$).

Tablo 4. Demografik Nitelikler ve Ölçekler Arasındaki Farklara İlişkin t ve ANOVA Testleri

t-Testi		Covid-19 Anksiyetesi			Mesleki Performans		
		$\bar{x} \pm SS$	t	p	$\bar{x} \pm SS$	t	p
Cinsiyet	Erkek	1,72 ± 1,00	-2,322	0,022	4,53 ± 0,51	0,707	0,481
	Kadın	2,22 ± 1,17			4,46 ± 0,53		
Medeni Durum	Bekâr	2,14 ± 1,12	1,844	0,068	4,44 ± 0,59	-1,185	0,481
	Evli	1,74 ± 1,05			4,56 ± 0,43		
Mesleki Deneyim Süresi	≤ 10 yıl	1,34 ± 0,72	3,511	0,001	4,70 ± 0,36	-2,383	0,019
	≥ 11 yıl	2,16 ± 1,13			4,43 ± 0,55		
Kronik Hastalık Varlığı	Evet	2,57 ± 1,11	1,562	0,121	4,25 ± 0,66	-1,327	0,188
	Hayır	1,90 ± 1,09			4,52 ± 0,51		
Covid-19 Tanısı Alma Durumu	Evet	2,45 ± 1,20	1,348	0,181	4,12 ± 0,79	-2,162	0,033
	Hayır	1,90 ± 1,09			4,53 ± 0,48		
Mesleğini Severek Yapma Durumu	Evet	1,85 ± 1,07	-2,909	0,004	4,55 ± 0,48	3,534	0,001
	Hayır	2,93 ± 0,97			3,94 ± 0,58		
ANOVA Testi		$\bar{x} \pm SS$	F	p	$\bar{x} \pm SS$	F	p
Eğitim Düzeyi	Lise	2,26 ± 1,13	0,312	0,733	4,50 ± 0,43	1,083	0,239
	Önlisans	1,98 ± 1,13			4,44 ± 0,56		
	Lisans ve Üzeri	1,84 ± 1,07			4,60 ± 0,42		
Mesleki Unvan	Acil Tıp Teknikeri	1,86 ± 1,06	1,461	0,23	4,54 ± 0,46	1,238	0,343
	Paramedik	2,14 ± 1,13			4,40 ± 0,59		
	Hekim	1,28 ± 0,75			4,75 ± 0,45		
	Şoför	1,80 ± 1,21			4,61 ± 0,30		

Katılımcıların Covid-19 Anksiyete ve mesleki performans düzeyleri arasındaki Pearson korelasyon analizi sonuçlarını yansıtan Tablo 5 incelendiğinde; her iki ölçek ortalaması arasında negatif yönde, orta düzeyde (r: -0,551) ve anlamlı bir ilişkinin varlığı dikkat çekmektedir (p<0,05). Diğer bir ifadeyle, sağlık personelinin Covid-19 kaynaklı anksiyete düzeyleri yükseldikçe, mesleki performans düzeyleri azalma eğilimi göstermektedir.

Tablo 5. Covid-19 Anksiyetesi ve Mesleki Performans İlişkisi

Ölçekler		Mesleki Performans
Covid-19 Anksiyetesi	Pearson Korelasyon	-0,551**
	p (çift kuyruk)	0,000
	N	102

** . Korelasyon 0,01 düzeyinde anlamlıdır (Çift kuyruk).

ASHİ personelinin mesleki performansları üzerinde Covid-19 anksiyetinin etkisini ortaya çıkarmak amacıyla gerçekleştirilen basit doğrusal regresyon analizine ilişkin bulgular Tablo 6'da sunulmaktadır. Ölçeklerden Covid-19 Anksiyetesi bağımsız, Mesleki Performans ise bağımlı değişkeni temsil etmektedir. İlgili tablo incelendiğinde; katılımcıların mesleki performanslarının %30,4'ünün Covid-19 kaynaklı anksiyete tarafından tahminlendiği görülmektedir. Buradan hareketle, pandemi dolayısıyla sağlık çalışanlarının anksiyete düzeylerinde meydana gelen bir birimlik artışın, işsel performansları üzerinde 0,304 birimlik bir artışa neden olacağı ifade edilebilir. Regresyon katsayısının

anlamlılığını temsil eden t, β ve R2 değerleri de bu bulguyu teyit eder niteliktedir (t: 56,655; β : -0,551; R2: 0,304).

Tablo 6. Mesleki Performans Üzerinde Covid-19 Anksiyetesinin Etkisi

Ölçekler	B	Standardize Hata	Beta	t	p
(Sabit)	5,012	0,088	-0,551	56,655	0,000
Covid-19 Anksiyetesi	-0,262	0,04		-6,611	0,000
R: 0,551		R²: 0,304		F: 43,704 (p<0,000)	

Bağımlı Değişken: Mesleki Performans

4. TARTIŞMA VE SONUÇ

112 ASHİ'de görev yapan 102 sağlık personelinin katılımıyla yürütülen mevcut çalışmada; katılımcıların Covid-19'la ilgili anksiyete düzeyinin düşük olduğu belirlenmiş, mesleki performanslarının ise çok yüksek olduğu sonucuna varılmıştır. Elde edilen sonuçlarla pandemi dönemi bağdaştırıldığında, sağlık çalışanlarının Covid-19 virüsünden psikolojik anlamda çok etkilenmedikleri ve dolayısıyla bu durumun mesleki performanslarına olumsuz yansımadağı ifade edilebilir. Bu bağlamda özellikle Covid-19 anksiyetesi açısından mevcut çalışma sonuçlarının çarpıcı olduğunu belirtmek mümkündür. Zira, ulusal ve uluslararası literatürde raporlanan sonuçlar genellikle, sağlık profesyonellerinin salgın dönemlerinden psikolojik, mental ve fiziksel olarak fazlaca etkilendiği yönündedir. Örneğin; Kwok vd. (2020) tarafından Hong Kong'da yapılan bir çalışmada, katılımcıların tamamına yakınının Covid-19 hakkında endişeli olduğu ve günlük rutinlerinin bozulduğu tespit edilmiştir. Qui vd. (2020) tarafından Çin'de yapılan bir çalışmada, bireylerin yaklaşık %35'inin pandemiden psikolojik olarak olumsuz etkilediği bildirilmiştir. Lam vd. (2009) tarafından, SARS virüsü geçirmiş 233 kişinin katılımıyla gerçekleştirilen bir çalışmada; 3-4 yıl sonraki kontrollerde dahi bireylerde psikiyatrik bozukluk frekansının %40'tan fazla görüldüğü ortaya çıkarılmıştır. Çıtak ve Pakdemir (2020) tarafından 451 katılımcı ile Türkiye'de yürütülen bir çalışmada ise Covid-19 pandemisi esnasında bireylerin yaklaşık %40'ının genel anksiyete düzeyinin yüksek olduğu sonucuna varılmıştır. Kuru ve Uymaz (2020)'in çalışmasında katılımcıların %31'i yüksek kaygılı çıkmışken; Havlıoğlu ve Demir (2020)'in çalışmasında ise bireylerin %18'inin ağır düzeyde anksiyete yaşadığı raporlanmıştır. Dolayısıyla bu çalışmada elde edilen bulguların, ulusal ve uluslararası yazından farklılık gösterdiği aşikârdır. Bu durumu, örneklem kapsamında yer alan sağlık çalışanlarının pandemi sürecindeki psikolojik dayanıklılığı ile açıklamak söz konusu olabilmekle birlikte, bilimsel olarak net bir gerekçe ortaya koymak için daha fazla ve geniş kapsamlı ampirik bulguya ihtiyaç olduğu belirtilebilir.

Pandemi süreci gibi oldukça yoğun, zor ve stresli bir dönemde, çalışma kapsamındaki sağlık personelinin yüksek bir mesleki performans düzeyine sahip olmaları da dikkat çeken bir diğer önemli sonuç olarak ele alınabilir. Durmuş vd. (2020) tarafından 211 hemşirenin katılımıyla gerçekleştirilen çalışmada da mevcut çalışma bulgularına paralel olarak, katılımcıların yüksek bir mesleki performansa sahip oldukları belirlenmiştir. Ayrıca yapılan bu mevcut çalışmada; Covid-19 anksiyete düzeyi ile

mesleki performans arasında negatif yönlü ve anlamlı bir ilişki vardır. Bir diğer ifadeyle; sağlık çalışanlarının pandemi kaynaklı anksiyete düzeyleri yükseldikçe, mesleki açıdan performansları düşmektedir. Yapılan regresyon analizi sonuçlarında; sağlık personelinin mesleki performansına Covid-19 anksiyetesinin %30 oranında etkisi olduğu belirlenmiştir. Diğer bir ifadeyle; katılımcıların anksiyete düzeylerinde meydana gelecek bir birimlik artış, onların mesleki performansını 0,30 birim azaltacaktır. Fakat literatürde bu bulguları teyit eden veya yanlışlayan sağlıkla ilgili araştırma sayısı oldukça azdır. Şar (2005) tarafından 83 eczacının katılımıyla yapılan bir çalışmada da benzer olarak, eczacıların yaşadığı stres düzeyinin, mesleki performanslarına ciddi derecede yansıdığı sonucuna varılmıştır. Ergül (2012)'ün çalışma bulguları da mevcut araştırma sonuçları ile örtüşmektedir. Erdoğan ve Hocoğlu (2020), pandemi döneminde karantinada kalmış olan pek çok sağlık çalışanının, hastalarıyla doğrudan doğruya temasını en aza indirmek için işe gitmeyerek kaçınma davranışı sergilediğinin altını çizmektedir. Dolayısıyla Covid-19 anksiyetesi, sağlıkta iş gücünü etkileyebilecek düzeyde mesleki odaklanmayı azaltan bir etken olarak değerlendirilebilir. Fakat daha detaylı sonuçlara erişilebilmesi adına, Covid-19 anksiyetesi ve mesleki performans ilişkisinin farklı örneklem gruplarında, farklı zaman dilimlerinde ve lokasyonlarda test edilmesi önem arz etmektedir.

Çalışma kapsamında katılımcıların tanımlayıcı nitelikleri ile hem Covid-19 anksiyete düzeyi, hem de mesleki performans ortalamalarından aldıkları değerlerin farklılıkları da irdelenmiştir. Elde edilen sonuçlar içerisinde, kadınlarda 11 yıl ve üzeri mesleki deneyime sahip olanların ve mesleğini sevmeyerek yaptığını ifade edenlerin Covid-19 anksiyete düzeyleri göreceli ve anlamlı olarak daha yüksek çıkmıştır. Bu sonuçların ortaya çıkmasında etkili olan faktörlerin sırayla; kadınların iş ve aile rollerinin çatışması ve Türk aile yapısında kadınların çoklu rol ve sorumlulukları üstlenmesi gerektiği algısı, uzun yıllar çalışmış olmanın verdiği yorgunluk ve yılgınlık hissi ile sahip olduğu mesleği zorunluluktan dolayı yapması olduğu belirtilebilir. Literatürde cinsiyet ile Covid-19 anksiyetesi arasında kadınlardan kaynaklı anlamlı farklılıklar bulan çalışmalar (Taylor vd., 2008; Wang vd., 2020; Erdoğan vd., 2020; Özdin ve Özdin, 2020; Polat ve Coşkun, 2020; Evren vd., 2020; Demir, 2020; Havlıoğlu ve Demir, 2020) mevcut olduğu gibi, erkekler lehine farklılık bulan (Kuru ve Uymaz, 2020) ve bunun aksine değişkenler arasında herhangi bir anlamlı farklılık saptamayan çalışmalar (Zhang vd., 2020; Özdede ve C. Şahin, 2020) da mevcuttur. Havlıoğlu ve Demir (2020)'in çalışmasında ise, bu çalışmadan farklı olarak, Covid-19 anksiyetesi ve mesleki deneyim süresi arasında anlamlı bir farklılık olmadığı ortaya konulmasına rağmen, sağlık yönetimi yazınında mesleği severek yapıp yapmama durumu ile anksiyete arasındaki ilişkileri araştıran herhangi bir çalışmaya rastlanmamıştır.

Mevcut çalışmada katılımcıların medeni durumları, herhangi bir kronik hastalığa sahip olup olmama durumları, Covid-19 teması almış olup olmadıkları, eğitim düzeyleri ve mesleki unvanları ile Covid-19 Anksiyetesi Ölçeği puan ortalamaları arasında anlamsız farklılıklar olduğu sonucuna varılmıştır. Çalışma bulgularımızın medeni durum açısından Özdin ve Özdin (2020) ile; kronik hastalık açısından Özdede ve C. Şahin (2020) ile; eğitim düzeyi açısından Havlıoğlu ve Demir (2020) ile; mesleki unvan açısından ise Polat ve Coşkun (2020) ile örtüşen sonuçlara sahip olduğu görülmüştür.

Literatürde Covid-19 tanısı almış olup olmama durumu ile anksiyete düzeyi arasındaki bir ilişkiyi irdeleyen herhangi bir çalışma bulgusuna erişilmemiş olmasına rağmen, Evren vd. (2020) tarafından yapılmış olan bir çalışmada Covid-19 tanısı alan pozitif hastalarla doğrudan ilgilenen sağlık çalışanlarının, diğerlerine kıyasla daha yüksek bir anksiyete düzeyine sahip oldukları sonucuna varılmıştır. Bunların aksine alan yazında; düşük eğitim düzeyine sahip olanların (Kuru ve Uymaz, 2020), geçmişinde kronik hastalık öyküsü olanların (Bakioğlu vd., 2020), bekarların (Chan ve Huak, 2004) ve hemşirelerin (Goulia vd., 2010) diğerlerine kıyasla daha yüksek ve anlamlı bir anksiyete düzeyine sahip olduğunu rapor eden çalışmaların varlığı da bilinmektedir. Bu bağlamda mevcut çalışma bulgularının, ulusal ve uluslararası yazın ile örtüşen ve örtüşmeyen yönleri olduğu belirtilebilir.

Çalışma sonucunda elde edilen bir diğer önemli bulguysa; mesleki deneyim süresi 10 yıl ve altı olan, kendisine Covid-19 tanısı konulmayan ve mesleğini severek yaptığını belirten sağlık çalışanlarının diğerlerine kıyasla daha yüksek ve anlamlı bir mesleki performans düzeyine sahip olduğudur. Diğer yandan katılımcıların cinsiyetleri, medeni durumları, eğitim düzeyleri, mesleki unvanları ve kronik hastalık öyküleri ile mesleki performans ortalamaları arasında anlamsız ilişkilerin görüldüğü sonucuna varılmıştır. Buradan hareketle Uzuntarla vd., (2017), Yılmaz ve Çalışkan (2017) ile Soysal vd., (2019) tarafından yürütülmüş olan çalışmalarda ortaya konulan bulgular ile bu çalışmada varılan sonuçların benzerlik gösterdiğini belirtmek mümkündür.

Özetle bu araştırmada; acil sağlık hizmeti çalışanlarının düşük düzeyde bir Covid-19 anksiyetesine ve yüksek düzeyde bir mesleki performans düzeyine sahip oldukları hesaplanmıştır. Sağlık çalışanlarının pandemi kaynaklı anksiyete düzeylerinin, mesleki performans düzeylerini %30 etkilediği sonucuna varılmıştır. Dolayısıyla yoğun geçen bu riskli virüs salgını döneminde sağlık çalışanlarının anksiyete düzeylerini daha dengeli hale getirmeye yardımcı olabilecek kimi yönetim araçlarının gerek mikro gerekse de makro düzeyde hayata geçirilmesi önem arz etmektedir. Böylece hem salgın döneminde dahi aralıksız hizmette bulunan sağlık profesyonellerinin mesleki performansları bir üst noktaya çıkarılabilecek, hem de sağlık hizmet sunucularının yükselen mesleki performansları dolayısıyla, pandemi döneminde eskisine kıyasla bir miktar ağırlaşan sağlık sektörünün işleyiş yapısı ivme kazanabilecektir. Bu bilgiler doğrultusunda, acil sağlık hizmetleri alanında çalışan bireylerin Covid-19 anksiyetesinin ve mesleki performanslarının belirlenmesine yönelik daha geniş çaplı araştırmaların yapılması ve buna yönelik olarak girişimsel uygulamaların planlanması önerilmektedir.

KAYNAKÇA

Alwidyan, M. T., Oteir, A. O., & Trainor, J. (2020). Working during Pandemic Disasters: Views and Predictors of EMS providers. *Disaster Medicine and Public Health Preparedness*, 1-15.

- Amin, S. (2020). The Psychology of Coronavirus Fear: Are Healthcare Professionals Suffering From Corona-Phobia? *International Journal of Healthcare Management*, 13(3), 249-256.
- APA ((2013). *Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders (DSM-5®)*. American Psychiatric Pub.
- Aşkın, R., Bozkurt, Y., & Zeybek, Z. (2020). Covid-19 Pandemisi: Psikolojik Etkileri ve Terapötik Müdahaleler. *İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi Covid-19 Sosyal Bilimler Özel Sayısı*, 19(37), 304-318.
- Bacaksız, F. E., Tuna, R., & Seren, A. K. H. (2018). Sağlık Çalışanlarında Performans ve Örgütsel Sinizm İlişkisi: Hemşireler Üzerinde Bir Araştırma. *Acıbadem Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*, 9(1), 52-58.
- Bakioğlu, F., Korkmaz, O., & Ercan, H. (2020). Fear of COVID-19 and Positivity: Mediating Role of Intolerance of Uncertainty, Depression, Anxiety, and Stress. *International Journal of Mental Health and Addiction*, <https://doi.org/10.1007/s11469-020-00331-y>
- Baltacı, N. N., & Coşar, B. (2020). COVID-19 Pandemisi ve Ruh Beden İlişkisi. Coşar B, editör. *Psikiyatri ve COVID-19*. 1. Baskı. Ankara: Türkiye Klinikleri, 1-6.
- Biçer, İ., Çakmak, C., Demir, H., & Kurt, M. E. (2020). Koronavirüs Anksiyete Ölçeği Kısa Formu: Türkçe Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması. *Anadolu Kliniği Tıp Bilimleri Dergisi*, 25, Özel Sayı 1, 216-225.
- Chan, A. O., & Huak, C. Y. (2004). Psychological Impact of the 2003 Severe Acute Respiratory Syndrome Outbreak on Health Care Workers in a Medium Size Regional General Hospital in Singapore. *Occupational Medicine*, 54(3), 190-196.
- Çıtak, Ş., & Pekdemir, Ü. (2020). An Analysis on Sleep Habits and Generalized Anxiety Levels of Individuals during the COVID-19 Pandemic. *Journal of Family Counseling and Education*, 5(1), 60-73.
- Çöl, G. (2008). Algılanan Güçlendirmenin İşgören Performansı Üzerine Etkileri. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 9(1), 35-46.
- D. Demiray, E. K., & A. Çeviker, S (2020). COVID-19: Aşı ve Toplumsal Korunma. *Journal of Biotechnology and Strategic Health Research*, 1 (Özel Sayı), 37-44.
- Dai, Y., Hu, G., Xiong, H., Qiu, H., & Yuan, X. (2020). Psychological Impact of the Coronavirus Disease 2019 (COVID-19) Outbreak on Healthcare Workers in China. *MedRxiv*.

- Demir, Ü. F. (2020). The Effect of COVID-19 Pandemic on Sleeping Status. *Journal of Surgery and Medicine*, 4(5), 334-339.
- Duan, L., & Zhu, G. (2020). Psychological Interventions for People Affected by the COVID-19 Epidemic. *The Lancet Psychiatry*, 7(4), 300-302.
- Durmuş, A., Kırılmaz, H., & Şahin, Ö. (2020). Is Gossip Associated with Nurses' Job Performance Perceptions? *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 15(1), 17-30.
- Erdoğan, A., & Hocaoğlu, Ç. (2020). Enfeksiyon Hastalıklarının ve Pandeminin Psikiyatrik Yönü: Bir Gözden Geçirme. *Klinik Psikiyatri Dergisi*, 23.
- Erdoğan, Y., Koçoğlu, F., & Sevim, C. (2020). COVID-19 Pandemisi Sürecinde Anksiyete ile Umutsuzluk Düzeylerinin Psikososyal ve Demografik Değişkenlere Göre İncelenmesi. *Klinik Psikiyatri Dergisi*, 23.
- Erdoğan, Y., Koçoğlu, F., & Sevim, C. (2020). COVID-19 Pandemisi Sürecinde Anksiyete ile Umutsuzluk Düzeylerinin Psikososyal ve Demografik Değişkenlere Göre İncelenmesi. *Klinik Psikiyatri Dergisi*, 23.
- Ergül, A. (2012). Çalışma Yaşamında Stresin Bireysel Performans Üzerindeki Etkileri: Eğitim ve Sağlık Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma. *Balıkesir Üniversitesi Yüksek Lisans Tezi*.
- Evren, C., Evren, B., Dalbudak, E., Topcu, M., & Kutlu, N. (2020). Measuring Anxiety Related to COVID-19: A Turkish Validation Study of the Coronavirus Anxiety Scale. *Death Studies*, 1-7.
- Gershon, R. R., Vandelinde, N., Magda, L. A., Pearson, J. M., Werner, A., & Prezant, D. (2009). Evaluation of a Pandemic Preparedness Training Intervention for Emergency Medical Services Personnel. *Prehospital and Disaster Medicine*, 24(6), 508-511.
- Goulia, P., Mantas, C., Dimitroula, D., Mantis, D., & Hyphantis, T. (2010). General Hospital Staff Worries, Perceived Sufficiency of Information and Associated Psychological Distress During the A/H1N1 Influenza Pandemic. *BMC Infectious Diseases*, 10(1), 322.
- Havlioğlu, S., & Demir, H. A. (2020). Determining the Anxiety Levels of Emergency Service Employees' Working During the COVID-19 Pandemic. *Harran Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi*, 17(2), 251-255.
- Hu, W., Su, L., Qiao, J., Zhu, J., & Zhou, Y. (2020). COVID-19 Outbreak Increased Risk of Schizophrenia in Aged Adults. *PsyChinaXiv*. doi, 10(202003.00003).

- Huang, L., & Rong Liu, H. (2020). Emotional Responses and Coping Strategies of Nurses and Nursing College Students During COVID-19 Outbreak. MedRxiv.
- Kabaklı Çimen, L. (2015). Öğretmenlerin Aile İşlevleri ile Mesleki Performans Düzeylerinin Karşılaştırılması. *Journal of International Social Research*, 8(37), 759-773.
- Kim, C. W., & Song, H. R. (2017). Structural Relationships Among Public's Risk Characteristics, Trust, Risk Perception and Preventive Behavioral Intention: The Case of MERS in Korea. *Crisisnomy*, 13, 85-95.
- Kirkman, B. L., & Rosen, B. (1999). Beyond Self-Management: Antecedents and Consequences of Team Empowerment. *Academy of Management Journal*, 42(1), 58-74.
- Kuru, T., & Uymaz, P. (2020). Anxiety, Protective Behaviors and Related Factors During the COVID-19 Outbreak: A Cross-Sectional Study. *Acta Medica Alanya*, 4(2), 186-192.
- Kwok, K. O., Li, K. K., Chan, H. H., Yi, Y. Y., Tang, A., Wei, W. I., & Wong, Y. S. (2020). Community Responses During the Early Phase of the COVID-19 epidemic in Hong Kong: Risk Perception, Information Exposure and Preventive Measures. MedRxiv.
- Lam, M. H. B., Wing, Y. K., Yu, M. W. M., Leung, C. M., Ma, R. C., Kong, A. P., ... & Lam, S. P. (2009). Mental Morbidities and Chronic Fatigue in Severe Acute Respiratory Syndrome Survivors: Long-Term Follow-Up. *Archives of Internal Medicine*, 169(22), 2142-2147.
- Lee, S. A. (2020). Coronavirus Anxiety Scale: A Brief Mental Health Screener for COVID-19 Related Anxiety. *Death Studies*, 1-9.
- Lerner, E. B., Newgard, C. D., & Mann, N. C. (2020). Effect of the Coronavirus Disease 2019 (COVID-19) Pandemic on the US Emergency Medical Services System: A Preliminary Report. *Academic Emergency Medicine*, 27(8), 693-699.
- Liu, S., Yang, L., Zhang, C., Xiang, Y. T., Liu, Z., Hu, S., & Zhang, B. (2020). Online Mental Health Services in China During the COVID-19 Outbreak. *The Lancet Psychiatry*, 7(4), e17-e18.
- Maguire, B. J., Dean, S., Bissell, R. A., Walz, B. J., & Bumbak, A. K. (2007). Epidemic and Bioterrorism Preparation Among Emergency Medical Services Systems. *Prehospital and Disaster Medicine*, 22(3), 237-242.
- Mahmoud, G., & El-Sayed, N. (2016). High Performance Work Systems that Promote Nurses' Job Performance at Main Mansoura University Hospital. *Public Policy and Administration Research*, 6(9), 59-67.

- Özdede, M., & Sahin, S. (2020). Views and Anxiety Levels of Turkish Dental Students During the COVID-19 Pandemic. *Journal of Stomatology*, 73(3), 123-128.
- Özdin, S., & Bayrak Özdin, Ş. (2020). Levels and Predictors of Anxiety, Depression and Health Anxiety During COVID-19 Pandemic in Turkish Society: The Importance of Gender. *International Journal of Social Psychiatry*, 66(5), 504-511.
- Polat, Ö. P., & Coşkun, F. (2020). COVID-19 Salgınında Sağlık Çalışanlarının Kişisel Koruyucu Ekipman Kullanımları ile Depresyon, Anksiyete, Stres Düzeyleri Arasındaki İlişkinin Belirlenmesi. *Batı Karadeniz Tıp Dergisi*, 4(2), 51-58.
- Qiu, J., Shen, B., Zhao, M., Wang, Z., Xie, B., & Xu, Y. (2020). A Nationwide Survey of Psychological Distress Among Chinese People in the COVID-19 Epidemic: Implications and Policy Recommendations. *General psychiatry*, 33(2), e100213.
- Qureshi, K. A., Merrill, J. A., Gershon, R. R., & C. Breckheimer, A. (2002). Emergency Preparedness Training for Public Health Nurses: A Pilot Study. *Journal of Urban Health*, 79(3), 413-416.
- Shanafelt, T., Ripp, J., & Trockel, M. (2020). Understanding and Addressing Sources of Anxiety Among Health Care Professionals During the COVID-19 Pandemic. *Jama*, 323(21), 2133-2134.
- Sigler, T. H., & Pearson, C. M. (2000). Creating an Empowering Culture: Examining the Relationship Between Organizational Culture and Perceptions of Empowerment. *Journal of Quality Management*, 5(1), 27-52.
- Silverman, A., Simor, A., & Loutfy, M. R. (2004). Toronto Emergency Medical Services and SARS. *Emerging Infectious Diseases*, 10(9), 1688-1689.
- Soysal, A., Aydoğan, S., & Nurdoğan, B. (2019). Örgütsel Vatandaşlık Davranış Algısı ile İş Performansı Arasındaki İlişki: Hemşireler Üzerinde Bir Araştırma. *Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 9(2), 73-91.
- Şantaş, F., Şantaş, G., Özer, Ö., & Güleç, M. B. (2018). Sağlık Çalışanlarında Örgütsel Kronizm ve İşgören Performansı Arasındaki İlişkinin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 13(3), 37-54.
- Şar, S. (2005). Edremit Körfez Bölgesindeki Eczane Eczacılarının Stresle Başa Çıkma Yöntemleri. *Ankara Eczacılık Fakültesi Dergisi*, 34 (2), 107-118.
- Tabachnick, B. G., & Fidell, L. S. (2013). *Using Multivariate Statistics*. (6th edition). Boston: Pearson.

- Taylor, M. R., Agho, K. E., Stevens, G. J., & Raphael, B. (2008). Factors Influencing Psychological Distress During a Disease Epidemic: Data From Australia's First Outbreak of Equine Influenza. *BMC Public Health*, 8(1), 347.
- Tengilimoğlu, D., Işık, O., & Akbolat, M. (2017). Sağlık İşletmeleri Yönetimi. 8. Baskı. Nobel Akademi. Ankara.
- Tuncay, E. F., Koyuncu, E., & Özel, Ş. (2020). Pandemilerde Sağlık Çalışanlarının Psikososyal Sağlığını Etkileyen Koruyucu ve Risk Faktörlerine İlişkin Bir Derleme. *Ankara Medical Journal*, 2, 488-501.
- Uzuntarla, Y., Ceyhan, S., & Fırat, İ. (2017). Çalışan Performansının İncelenmesi: Sağlık Sektörü Örneği. *Gulhane Medical Journal*, 59(1), 16-20.
- Wang, C., Pan, R., Wan, X., Tan, Y., Xu, L., Ho, C. S., & Ho, R. C. (2020). Immediate Psychological Responses and Associated Factors During the Initial Stage of the 2019 Coronavirus Disease (COVID-19) Epidemic Among The General Population in China. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(5), 1729.
- Wang, G., & Netemeyer, Richard G. (2002). The Effects of Job Autonomy, Customer Demandingness, and Trait Competitiveness on Salesperson Learning, Self-Efficacy, and Performance. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 30(3), 217-228.
- Wheaton, M. G., Abramowitz, J. S., Berman, N. C., Fabricant, L. E., & Olatunji, B. O. (2012). Psychological Predictors of Anxiety in Response to the H1N1 (Swine Flu) Pandemic. *Cognitive Therapy and Research*, 36(3), 210-218.
- Whitfield, S., MacQuarrie, A., & Boyle, M. (2020). Responding to a Cardiac Arrest: Keeping Paramedics Safe During the COVID-19 Pandemic. *Australasian Journal of Paramedicine*, <https://doi.org/10.33151/ajp.17.809>
- WHO (2020). How the 4 Biggest Outbreaks Since the Start of This Century Shattered Some Long-Standing Myths. <https://www.who.int/csr/disease/ebola/ebola-6-months/>
- WHO. (2015). Health Worker Ebola Infections in Guinea, Liberia and Sierra Leone, http://www.who.int/hrh/documents/21may2015_web_final.pdf.
- WHO. (2020). Coronavirus disease (COVID-19) pandemic. <https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019>
- Xiao, C. (2020). A Novel Approach of Consultation on 2019 Novel Coronavirus (COVID-19)-Related Psychological and Mental Problems: Structured Letter Therapy. *Psychiatry investigation*, 17(2), 175-176.

- Yeşil, A. (2010). 112 Acil Sağlık Hizmetlerinde Çalışan Sağlık Çalışanlarında Ruhsal Travma ve İlişkili Sorunların Yaygınlığı. Kocaeli Üniversitesi Yüksek Lisans Tezi.
- Yılmaz, S. H., & Çalışkan, H. (2017). Hemşirelerde Kültürel Yetkinlik Algısının İş Performansına Etkisi. Sağlıkta Performans ve Kalite Dergisi, 13(1), 127-149.
- Yurdakul, E. S. (2015). Tarihte Önemli Bulaşıcı Hastalık Salgınları. Türkiye Klinikleri Halk Sağlığı Dergisi, 1(3), 1-6.
- Zhang, W. R., Wang, K., Yin, L., Zhao, W. F., Xue, Q., Peng, M., ... & Chang, H. (2020). Mental Health and Psychosocial Problems of Medical Health Workers During the COVID-19 Epidemic in China. Psychotherapy and Psychosomatics, 89(4), 242-250.
- Zhu, F. C., Guan, X. H., Li, Y. H., Huang, J. Y., Jiang, T., Hou, L. H., ... & Wu, S. P. (2020). Immunogenicity and Safety of a Recombinant Adenovirus Type-5-Vectored COVID-19 Vaccine in Healthy Adults Aged 18 Years or Older: A Randomised, Double-Blind, Placebo-Controlled, Phase 2 Trial. The Lancet, 396, 479-488.



ULUSLARARASI TİCARETTE TAŞIMA TÜRLERİNİN TÜRKİYE'NİN LOJİSTİK
PERFORMANS ENDEKSİNE ETKİSİ VE İŞ YAPMA KOLAYLIĞI ENDEKSİ İLİŞKİSİ
IMPACT OF TRANSPORT TYPES ON THE LOGISTIC PERFORMANCE INDEX IN
INTERNATIONAL TRADE AND EASE OF DOING BUSINESS INDEX RELATIONSHIP

Ömer Faruk ACAR¹, Koray ÇETİNCELİ²

1. Öğr. Gör. Dr., Süleyman Demirel Üniversitesi, omeracar@sdu.edu.tr, <https://orcid.org/0000-0002-1878-9172>
2. Öğr. Gör., Süleyman Demirel Üniversitesi, koraycetinceli@sdu.edu.tr, <https://orcid.org/0000-0002-3745-0545>

Makale Türü Article Type
Araştırma Makalesi Research Article

Başvuru Tarihi Application Date
17.09.2020 09.17.2020

Yayına Kabul Tarihi Admission Date
22.10.2020 10.22.2020

DOI
<https://doi.org/10.30798/makuiibf.796320>

Öz

Ülkelerin lojistik performanslarını diğer ülkelerle kıyaslaması bunun sonucunda hangi alanlarda iyileştirme yapması önemli hale gelmiştir. Dünya Bankası tarafından iki senede bir yayınlanan Lojistik Performans Endeksi (LPI) ülkelerin birbirleriyle kıyas yapılabilmesi için önemli bir veri haline gelmiştir. Endeksin alt başlıkları ile bu endeksin oluşumuna katkı verenlerin değerlendirmeleri Türkiye'nin uluslararası ticarete kullandığı taşıma türlerinin etkisi hakkında da bilgi vermektedir. Dünya Bankasının 2003 yılından beri her yıl yayınladığı iş yapma kolaylığı endeksi (Doing Business-DB) raporları da iş hayatını etkileyen düzenlemelerle ilgili sunduğu sayısal veriler yoluyla yatırım ortamının genel görünümü hakkında fikir sunmaktadır. Bu bağlamda İş Yapma Kolaylığı Endeksi raporlarında yer alan başlıklar ile yatırım ortamı arasında sıkı bir ilişkinin varlığından söz etmek mümkündür. Araştırmamızda bu başlıklardan "Sınır Ötesi Ticaret" başlığına değinerek uluslararası ticaret açısından ilişkisi değerlendirilecektir. Araştırmada Türkiye'nin dış ticaretinde kullandığı taşıma türleri ele alınacak, lojistik açısından hangi taşıma türlerinin önemli olduğu tespit edilecek ve bu taşıma türlerinin LPI'ye etkisi incelenecektir.

Anahtar Kelimeler: Uluslararası Ticaret, Lojistik, Ulaştırma, Lojistik Performans Endeksi, İş Yapma Kolaylığı

Abstract

Comparing the logistics performance of the countries with other countries has become important as a result in which areas it should improve. The Logistics Performance Index (LPI), published every two years by the World Bank, has become an important data for countries to compare with each other. assessment of which contribute to the formation of the index and sub-headings provide information about the impact of Turkey's transportation type used in international trade. The World Bank's Doing Business (DB) reports, published annually since 2003, provide insight into the overall outlook of the investment climate through numerical data on regulations that affect business life. In this context, it is possible to talk about the existence of a close relationship between the titles in the DB Index reports and the investment environment. In our research, "Trading across borders", one of the titles of doing business index, will be examined and its relation in terms of international trade will be evaluated. This research used in Turkey's foreign trade transport types will be discussed which types of transportation will be important in terms of logistics and the effects of these types of transportation on LPI will be examined.

Keywords: International Trade, Logistics, Transportation, Logistics Performance Index, Doing Business

EXTENDED SUMMARY

Research Problem

The Logistics Performance Index (LPI) published by the World Bank every two years is an important data for countries to compare with each other. This index with the index sub-headings that contribute to the formation of the evaluation is to provide information about the impact of Turkey's transportation type used in international trade. The Doing Business index (DB) reports published by the World Bank every year since 2003 also provide an idea about the general view of the investment environment through the numerical data they provide on regulations affecting business life. LPI on the impact of transport modes in Turkey and aimed to investigate the association between these conditions the DB.

Research Questions

Is the impact on international trade logistics performance index of shares in the transport types in Turkey? Is there a relationship between the World Bank's Doing Business Index and this effect?

Literature Review

International Trade and Logistics, Logistics Performance Index, Doing Business Index and Turkey's transport types associated with the distribution of literature is given in the Foreign Trade.

Methodology

Logistics Performance Index data were compared with Turkey's foreign trade data and its effect has been studied. This effect relationship between Turkey's Doing Business Index data were examined.

Results and Conclusions

As a result of the research, the infrastructure and service quality and competence of transportation types and the direct effect of transportation costs on the Logistics Performance Index were determined. As a result of the analyzed data, it has been determined that the sub-titles " International shipments" and "Customs", which cause the most decline in the Logistics Performance Index, are also related to the "Cross-Border Trade" subtitle of the Doing Business Index. To sum up Turkey's import and export shipments, the high costs and loss of time where you have to endure in the customs process is observed that negatively affect logistics performance.

1. GİRİŞ

Ekonomik faaliyetler kişilerin davranışlarını belirleyen en önemli unsurlardan olan iktisadi davranışlarının ekonomik ihtiyaçları ile birleşmesi ile ortaya çıkmaktadır. Ortaya çıkan bu ekonomik faaliyete ise ticaret adı verilmekte ve bu kavram ülke sınırları içerisinde yapılan ticaret ve ülke sınırları dışında yapılan ticaret olmak üzere coğrafi anlamda ikiye ayrılmaktadır (Aka ve Ürinal, 2018: 155). Ülkelerarası mal ve hizmet alım satımını kapsayan uluslararası ticaret bu araştırmanın konusunu oluşturmaktadır.

Sanayi devrimi ile birlikte tarımsal üretim özelinde şekillenen uluslararası ticaret, küreselleşmenin de etkisiyle ülkeler arasındaki başta sermaye olmak üzere hizmet ve diğer üretim kalemlerindeki sınırları ortadan kaldırmıştır (Bayraktutan, 2003: 176). Dünya ekonomisinin değişim yönü, küresel bazda dış ticarete de yansımaktadır. TOBB'un 2018 yılı ekonomik raporunda IMF World Economic Outlook 2019'dan derlediği verilere göre; 2017 yılında ekonomik faaliyetlerde olan artışın etkisiyle %5,4 düzeyinde gerçekleşen dünya ticaret hacmi 2018 yılındaki durağanlıktan dolayı ve artan korumacılık eğiliminden ötürü %3,8 düzeyinde gerçekleşmiştir. Yine aynı rapora göre 2017 yılında ihracat hacmi %12,3 ve ithalat hacmi %8,9 iken, 2018 yılındaki ihracatı %9,2 ve ithalatı da %-9,2 olarak hesaplanmıştır (TOBB, 2019: 19).

İstisnai durumlar dışında dünya ticareti birçok ülkede GSYİH' dan daha hızlı büyümektedir ve bu büyümeyi etkileyen bazı itici güçler şu şekilde özetlenebilir (Bjørnland, Hernes ve Omtvedt, 2002: 20-21); yeni pazarlarda artan talep, üreticilerin ölçek ekonomileri hedeflemeleri, uzmanlaşmış destek faaliyetleri, tedarikçileri aşan talepler, ticari engellerin kalkması, tedarik zinciri entegrasyonu (ürünlerin ilk tedarikçilerden nihai müşterilere sorunsuz bir şekilde taşınması), değişen lojistik operasyonları (taşımacılıktaki gelişmeler), müşteriler arasında gelişen iletişim ile bilgi ve iletişim teknolojisindeki devrim. Kısacası küresel hareketin önündeki engeller azaldıkça küresel rekabet ve kaynakları da artmış, teknolojik gelişmelerle birlikte daha az maliyet ile daha fazla üretim imkânı doğmuş ve ticaretin uluslararasılaşması kaçınılmaz hale gelmiştir.

Uluslararası ticaretin itici güçleri arasında bulunan lojistik sektörü stratejik bir öneme sahiptir. Lojistik kavramı ilk olarak ordulara ait malzeme ve personel taşıma, tedarik ve bakım ihtiyaçlarının karşılanması anlamında kullanılmaya başlanmıştır. Ancak özellikle teknolojik gelişme ve yeniliklerle lojistik kavramının kapsamı genişlemiştir. Tedarik Zinciri Uzmanları Konseyi'nin (Council of Supply Chain Management Professionals, CSCMP) tanımına göre lojistik “müşterilerin gereksinimlerini karşılamak için mal, hizmet ve ilgili bilgilerin çıkış (üretim) noktası ile varış (tüketim) noktası arasındaki akışının ve depolanmasının verimli bir şekilde planlanması, uygulanması ve kontrol edilmesi sürecidir”. Bu süreçler genellikle gelen-giden nakliye yönetimi, filo yönetimi, depolama, malzeme taşıma, sipariş karşılama, lojistik ağ tasarımı, envanter yönetimi, arz/talep planlaması yönetimini ve üçüncü parti lojistiği içermektedir (CSCMP, 2020).

Küreselleşme ve artan teknolojik gelişmelerle birlikte lojistiğin hizmetleri ve sunuşlarında bir takım değişikliklere sebep olmuştur. Ayrıca dünya ticaretinde yaşanan dönüşüm de neredeyse her sektör ile ilişkisi olan ve sürdürülebilir rekabet ortamında kilit rol oynayan lojistik sektöründe de değişimlere sebep olmuştur (Kara, Tayfur ve Basık, 2009: 70). Kapıdan kapıya taşıma hizmet anlayışının ve konteynerleşme ile çoklu taşımacılığın yaygınlaşması, ulaşım altyapılarının gelişmesi ve alternatif taşıma kanallarının ortaya çıkması gibi durumlar lojistik faaliyetlerinde değişimlere ve gelişmelere sebep olmuştur (Bayraktutan ve Özbilgin, 2015: 96).

Özellikle Türkiye’de lojistik sektörü gün geçtikçe daha çok önem verilen ve gelişen bir sektör haline gelmiştir. Ülkenin üç tarafının denizlerle çevrili olması, jeopolitik konumu gereği Avrupa ve Asya kıtalarının ortasında olması ve geçmişten gelen yerleşim kültürü (Yörük) ve tarihi yolların gelişmesindeki katkılardan dolayı Türkiye lojistik sektöründe stratejik avantajlara sahiptir (Tunç ve Kaya, 2016: 59).

2. ULUSLARARASI TİCARET VE LOJİSTİK

Günümüzde sınırların ortadan kalkmasıyla ortaya çıkan küreselleşme ile özellikle uluslararası ticarete sürdürülebilir rekabetin içinde olabilmek adına firmaların ürettikleri mal veya hizmetleri hızlı ve düzenli bir şekilde sunabilmesi gerekmektedir. Üretim maliyetlerinin birbirlerine yakın olduğu düşünüldüğünde firmaların bu ortamda lojistik hizmetlerine önem verip bu alanda farkındalık oluşturmaları rakiplerinden bir adım önde olmalarını sağlayacaktır (Kara, Tayfur ve Basık, 2009: 72).

Hem lojistik sektörünün gelişmesi hem de uluslararası ticaretin gelişmesi birbirlerinin arasındaki karşılıklı ilişkiye bağlıdır denilebilir. Nasıl ki uluslararası ticaretin gelişmesinde teknolojik altyapının gelişmişliği, kalifiye personel istihdamı, modern yönetim tarzının benimsenmesi ve ülkenin ulaştırma altyapısının güçlü olması yani gelişmiş lojistik ağlara sahip olması yardımcı olurken, lojistik sektörünün gelişmesine de uluslararası ticaretin gelişmişliği etki etmektedir (Ağgön, 2019: 44).

Uluslararası ticaretin gelişmesi ile özellikle yoğun teknoloji kullanımı gerektiren denizyolu taşımacılığı da gelişmekte, lojistikte dış kaynak kullanımı artmakta, taşıma çeşitliliğine yol açarak lojistikte alternatiflerin sayısını artırmakta ve lojistik alanında uzmanlaşmış personel ihtiyaçlarının karşılanması için eğitimde bu alanda programların açılmasına katkı sağlamıştır (Tunç ve Kaya, 2016: 60).

İthalat ve ihracata konu olan ürünlerin tamamının lojistik sektörü içerisinde yer alan taşımacılık faaliyetleri ile birlikte düşünülmesi, uluslararası ticaret ile lojistik sektörünün birbirini tamamlayan bir ilişki içerisinde olmalarını sağlamaktadır. Özellikle taşıma giderleri uluslararası ticareti doğrudan etkileyen bir faktördür. Yükleme, boşaltma, navlun, personel ve taşıma sırasında oluşabilecek risk ve benzeri giderlerden oluşan taşıma giderleri uluslararası ticaretin gerçekleşmesinde önemli bir etkiye sahiptir (Doğanlar, Bal, ve Özmen, 2003: 86). Türkiye’de lojistiğin gelişimi ile uluslararası ticaretin gelişimi arasında aynı yönlü bir ilişki bulunmaktadır (Tunç ve Kaya, 2016: 61). Üretilen malların

uluslararası alanda birçok ülkeye pazarlanması ve satılması ne kadar önemli ise nihai alıcıya güvenli, sağlıklı ve hızlı bir biçimde ulaştırılması da o kadar önemlidir.

3.LOJİSTİK PERFORMANS ENDEKSİ

Lojistik Performans Endeksi (LPI), Dünya Bankası destekleriyle ortaya çıkan ve çalışmaya konu olan ülkelerin lojistik yeteneklerini ve niteliklerini inceleyen bir anket çalışmasıdır. Uluslararası Taşıma İşleri Organizatörleri Dernekleri Federasyonu (FIATA), Global Express Derneği (GEA) ve Global Ulaşım ve Ticaret Kolaylaştırma Ortaklığı (GFP) tarafından anketin yapılacağı uzmanlar belirlenmektedir (Çatuk, Aydın ve Atalay, 2019: 121).

Küresel ölçekte devletlerin lojistik performanslarını karşılaştıran ilk çalışmadır. Bu çalışmasının ortaya çıkmasını sağlayan Dünya Bankası, devletler arasında bir rekabet durumu ortaya çıkarmayı amaçlamaktadır. Bu devletlerin lojistik performanslarını daha ileri bir noktaya taşımaları için durum tespiti yapmaya çalışmaktadır. Lojistik performans endeksi devletlerin lojistik çevresini, ana lojistik süreçleri ile zaman ve maliyet performanslarıyla alakalı kapsamlı bir veri sunmaktadır (Burmaoğlu, 2012: 198).

LPI kısaca, devletlerin global standartta ticaret yapabilme yeteneklerini ölçen bir çalışmadır. LPI, devletlerin lojistikle alakalı problemlerin tespit edilmesine, devlet-özel sektör ilişkisinde yenilik önceliklerine, zaman konusunda ortaya çıkan gelişmeleri izlemesine ve yeniliklerin hemen gerçekleştirilmesinde etkili bir rol oynamaktadır (Durrani, 2013: 12).

Ülkelerin lojistik performans Endekslerinin ilki 2007 yılında yapılmıştır. 2007 yılındaki ölçümde öncelikle 7 alan belirlenmiştir. Ancak daha sonraki yıllarda yapılan ölçümlerde 2010, 2012, 2014, 2016 ve 2018 yıllarında sadece altı alanda ölçüm yapılmıştır (Bozkurt ve Mermertaş, 2019: 109). Sadece 2007 yılında ölçülen yerel lojistik maliyetler kriteri, sonraki yıllarda değerlendirilmemiştir. Lojistik Performans Endeksi (LPI) devletleri altı farklı gösterge ile incelemektedir. Bunlar:

- Gümrük - Gümrük ve sınır işlemlerinin etkinliği
- Altyapı- Ticaret ve taşımacılık altyapısının kalitesi
- Lojistik hizmet kalitesi- Lojistik hizmetlerin kalitesi ve yetkinliği
- Uluslararası sevkiyatlarda rekabetçi fiyatlar- Rekabetçi fiyatlarla sevkiyatların düzenlenmesinin kolaylığı
- Takip ve izleme- Sevkiyatların takibi ve izlenebilmesi
- Zamanında teslimat- Sevkiyatların alıcıya zamanında ulaşması

Ülkelerin genel Lojistik Performans Endeksi (LPI) bu altı göstergenin ağırlıklı ortalamaları alınarak hesaplanmaktadır. Göstergelerin ölçümünde 1 en düşük, 5 en yüksek puan olacak biçimde bir ölçek kullanılmaktadır. Ülkelerin LPI'leri 1000 üst düzey yöneticiye yapılan anket sonucu değerlendirilmektedir. Anketin uygulanacağı uzmanlar Uluslararası Taşıma İşleri Organizatörleri

Dernekleri Federasyonu (FIATA), Global Express Derneği (GEA) ve Global Ulaşım ve Ticareti Kolaylaştırma Ortaklığı (GFP) tarafından belirleniyor (Çatuk, vd., 2019: 121).

İlk üç gösterge kamu düzenlemeleri, kamu politikaları ve ulaşım altyapısı gibi lojistik performansı kritik bir biçimde etkileyen girdi özelliğindeki göstergelerden oluşmaktadır. Diğer üç gösterge ise önceki üç göstergede yapılan iyileştirmeler ve düzenlemelerden etkilenen çıktı özelliğindeki göstergelerdir (Zeybek, 2019: 81). Lojistik Performans Endeksi genel manada kamu idarecileri ve siyasetçiler tarafından kabul edilmektedir. Taşımacılık performansı ile gümrük birliğini değerlendirmek amacıyla Avrupa Birliği 2013 yılında Lojistik Performans Endeksini kullanmıştır (Zeybek, 2019: 81). Ülkeler LPE puanları açısından dört farklı başlık altında ele alınmaktadır. Bunlar (Bayat ve Özdamar, 2016: 2).

- LPE 1: Lojistikte kötü olan ülkeler
- LPE 2: Lojistikte kısmen iyi performans gösteren ülkeler,
- LPE 3: Lojistikte istikrarlı performans gösteren ülkeler ve
- LPE 4: Lojistik dostu ülkelerdir

Puanlama ile ilgili olarak lojistik konusunda kötü olan ülkelerin bir ve altında puan aldığını, lojistik dostu ülkeler ise 4 ve üstü puan almaktadırlar. Üretilen malların uluslararası pazarlara ne ölçüde düşük maliyetle ve rahat bir şekilde çıkabildiği de küresel lojistik performansın ölçülmesi ile tespit edilmektedir. "Ticaret Lojistiği" veya " Malların uluslararası pazara ulaşma kapasitesi" Türkiye gibi gelişmekte olan ülkeler açısından rekabet gücünün iyileşmesi, küreselleşme ile ortaya çıkan avantajlardan faydalanma ve git gide entegre bir hal alan dünya' da yoksullukla mücadele için yaşamsal derecede önem arz etmektedir (Kara vd., 2009: 77-78).

4.İŞ YAPMA KOLAYLIĞI ENDEKSİ

Yabancı ve yerli yatırımcılar için bir devlete ait olan yatırım ortamının nasıl şekillendiği önem arz etmektedir. Bu önem sonucunda yabancı yatırımcılar seçenekler arasında en optimalini karar verme süreçlerinde bulmaya çalışıp, fayda konusunda maksimum faydayı elde etmeyi amaçlarlar. Nereye ve nasıl yatırım yapılacağı ile yatırım ortamının durumu veya uygunluğu arasında doğrudan bir bağlantı mevcuttur. Dünya Bankası'nın öncü raporlarından olan İş Yapma/İş Kurma Kolaylığı Endeksi (Doing Business) devletlere ait olan yatırım ortamının uygunluğu ile iş yapma kolaylığı için hayata geçirilen reformları devletlere göre analizini yaparak bir derecelendirme ve sıralamaya tabi tutmaktadır.

Dünya Bankası bu endeksi "ekonomideki ve zaman içindeki iş düzenleyici ortamlarını karşılaştırmak için kapsamlı nicel verilerin toplanıp analiz edilmesiyle ekonomileri daha verimli düzenlemeye doğru rekabet etmeye teşvik etmek ve reform için ölçülebilir kriterler sunmak" şeklinde tanımlamaktadır (Kangal, Eroğlu ve Çoban, 2018: 24). Rapor, bir devlette yeni bir girişimin ne derecede kolay yapılabileceğini ölçmeyi de amaçlamaktadır. İlk olarak 2004 yılında yayınlanan rapor 133 ülkeyi kapsamaktadır. 2003 yılının verilerinin derlenmesi sonucu oluşan ve 2004 yılında yayınlanan raporun

2020 yılında 17.si yayınlanmıştır. 2020 raporu toplam 190 ülkeyi kapsamaktadır. Rapor, devletlerin yatırım ortamı uygunluğunun ve yerel işletmelere yönelik düzenleyici ortamın süreç kapsamındaki değişiminin analiz edilmesine olanak sağlamaktadır. 2019 yılı itibarıyla 10 kriter üzerinden değerlendirme yapılmaktadır. Dünya Bankası'nın 2019 İş Yapma Raporuna göre kriterlerin özellikleri Tablo-1'de gösterilmektedir (World Bank, 2019).

Tablo 1. Dünya Bankası İş Yapma Kolaylığı Endeksi Rapor Kriterleri ve İçeriği

Kriter	İçeriği
İşe Başlama İşlemleri	Bir ülkede iş yapmaya başlayabilmek için yerine getirilmesi gereken prosedür sayısı, geçen süre, maliyetler ve minimum sermaye alt faktörlerini içerir.
İnşaat İzinlerinin Alınması	Bir ülkede inşaat yapabilmek için yerine getirilmesi gereken prosedür sayısı, geçen süre ve maliyetler (yüzde olarak) alt faktörlerini içerir.
Elektrik Bağlanması	Bir ülkede elektrik bağlatılmak için yerine getirilmesi gereken prosedür sayısı, geçen süre, maliyetler (kişi başı gelire oran olarak) ve elektrik arzının güvenilirliği ile tarifeleri şeffaflığı alt faktörlerini içerir.
Tapu Siciline Kayıt	Bir ülkede mülk edinebilmek için yerine getirilmesi gereken prosedür sayısı, geçen süre, maliyetler (mülk değerinin yüzdesi olarak) ve arazi yönetimi kalitesi (0-30 arası) alt faktörlerini içerir.
Kredi Alma	Yasal hakların gücü endeksi (0-10 arası), kredi bilgisinin derinliği endeksi (0-10 arası) ve toplam kredi alma endeksi (0-10 arası) alt endekslerini içerir.
Azınlık Pay Sahibi Yatırımcıların Korunması	Çıkar çatışması düzenleme endeksinin büyüklüğü (0-18 arası), hissedar yönetim endeksi büyüklüğü (0-10 arası), azınlık yatırımcıları koruma endeksi büyüklüğü (0-10 arası) alt faktörlerini içerir
Vergilerin Ödenmesi	Mükellef sayısı, zaman ve toplam vergi oranı (yüzde olarak kara oranı) alt faktörlerini içermektedir.
Sınır Ötesi Ticaret	İhracat ve ithalat için gerekli doküman, maliyet, zaman ve sınır uyumu gibi faktörleri içerir.
Sözleşmelerin Uygulanması	Adalet süreçlerinin kalitesi endeksi (0-18 arası) ile zaman ve maliyet alt faktörlerini içerir
İflasın Çözülmesi	Geri kazanma oranı ve iflas çerçeve endeksi (0-16) alt faktörlerini içerir.

Kaynak: World Bank Doing Business, 2019

İş yapma kolaylığı endeksinde ulaşım ile lojistiği ilgilendiren "Sınır Ötesi Ticaret" kriteri araştırmamızda esas alacağımız kriterdir.

5.TÜRKİYE'NİN DIŞ TİCARETİNDE ULAŞIM TÜRLERİNİN LOJİSTİK PERFORMANS ENDEKSİ VE İŞ YAPMA KOLAYLIĞI ENDEKSİ İLİŞKİSİ

Türkiye'nin coğrafi konumu Dünya'da lojistik bakımından çok önemli bir yerdedir. Asya ile Avrupa'yı birbirine bağlayarak global ticaret açısından kritik bir yerdedir. Barındırdığı insan gücü potansiyeli ve uygun maliyet yapısı ile yüksek bir potansiyele ve uygun bir lojistik altyapısına sahiptir (YASED, 2012: 138). Türkiye'nin üç tarafının denizlerle çevrili olması ile liman yapmaya uygun olan

deniz kıyıları lojistiğın stratejik sektörlerinden olmasının sebeplerinden sadece biridir. Bunun yanında yukarıda da belirtildiği üzere jeopolitik konumu ile geniş ovalara sahip olması ve geçmişinden gelen lojistik yeteneği ise diğer sebeplerdir (Tunç ve Kayan, 2016: 59). 2023 yılı için "500 Milyar Dolar İhracat" hedefi ile 2019 yılı için belirlenen "İhracatta Sürdürülebilirlik ve Yenilik" vizyonu şüphesiz Türkiye için lojistiğın önemini bir kez daha ortaya koymaktadır. Turizmden sonra büyüme potansiyelini bünyesinde barındıran ikinci sektör de lojistik sektördür (Erkan, 2014: 50).

2009-2019 yıllarında ihracat Türkiye'de ortalama %3,10 oranında artış gösterirken, toplamda ise ihracat rakamları son 10 yılda %76 artmıştır (TUİK). 2009 ve 2015 yıllarında yaşanan ciddi azalışlara rağmen sürekli bir artış eğiliminde olan ihracat rakamlarının 2020 yılında 190 milyar doları geçmesi hedeflenmektedir.

2019 yılında 180,4 Milyar Dolar ihracat, 210,4 Milyar Dolar ithalat olmak üzere toplam 390,8 Milyar Dolar dış ticaret gerçekleştirilmiştir. 2019 yılı Ticaret Bakanlığı rakamlarına göre ihracat içinde Avrupa Birliği (28) ülkeleri %48,5 Yakın ve Ortadoğu Ülkeleri %18,6, İslam İş birliği Teşkilatı ülkeleri %26,1, diğer ülkeler ise %7'lik bir paya sahiptir. (Ticaret Bakanlığı).

Tablo 2. Türkiye'nin Ulaşım Türlerine Göre İhracat Payları (2009-2019)

YILLAR	İHRACAT				
	Taşıma Türleri				
	Denizyolu	Demiryolu	Karayolu	Havayolu	Diğer*
2009	46,2	0,9	41,5	9,6	1,8
2010	63,0	0,4	27,6	7,9	1,1
2011	54,5	0,9	37,3	6,4	0,9
2012	51,1	0,7	33,1	14,3	0,8
2013	54,6	0,6	35,4	8,5	0,9
2014	54,8	0,6	35,1	8,9	0,6
2015	54,3	0,6	32,5	12,0	0,6
2016	55,0	0,4	31,4	12,5	0,7
2017	58,2	0,4	29,2	10,8	1,4
2018	62,8	0,4	27,8	8,2	0,8
2019	61,8	0,6	28,4	8,4	0,8

* Boru hattı, posta ile yapılan taşımalar, elektrik enerjisi iletim ve kendinden hareketli araçlar

Kaynak: T.C. Ticaret Bakanlığı Dış Ticaret Verileri

Uluslararası taşımacılıkta en çok kullanılan taşıma şekli denizyolu taşımacılığıdır.

Tablo 3. Türkiye'nin Ulaşım Türlerine Göre İthalat Payları (2009-2019)

YILLAR	İTHALAT				
	Taşıma Türleri				
	Denizyolu	Demiryolu	Karayolu	Havayolu	Diğer*
2009	62,7	0,5	14,0	9,8	13,0
2010	61,2	0,6	15,2	10,9	12,1
2011	62,3	0,5	16,8	10,7	9,7
2012	61,4	0,5	15,4	14,7	8,0
2013	60,9	0,6	16,1	14,0	8,4
2014	58,4	0,5	15,4	10,2	15,5
2015	60,0	0,6	16,6	9,7	13,2
2016	55,3	0,6	14,7	9,8	4,6
2017	63,6	0,5	16,2	14,7	5,1
2018	65,8	0,6	15,9	12,8	5,0
2019	64,3	0,3	16,2	12,8	3,5

* Boru hattı, posta ile yapılan taşımalar, elektrik enerjisi iletim ve kendinden hareketli araçlar

Kaynak: T.C. Ticaret Bakanlığı Dış Ticaret Verileri

Ülkemizin üç tarafının denizlerle çevrili olması ve jeopolitik konumu itibariyle Asya ve Avrupa'yı birbirine bağlayan noktada bulunmasının da etkisi ile Tablo 2 ve Tablo 3'de görüldüğü üzere denizyolu taşımacılığı hem ihracatta hem ithalatta taşıma şekillerinin içinde yarıdan fazla paya sahiptir. Son yıllarda daha da artan dış ticaret ile denizyolu taşımacılığının payı özellikle ithalatta %60'ın üstünde seyrettiği görülmektedir. Hızı düşük olmasına ve deniz şartlarındaki belirsizliğe rağmen büyük yüklerin taşınabildiği (konteyner vb.) ve ton başı daha uygun fiyatla uzak mesafeli bölgelere yapılabilmesi avantajlarından dolayı en çok tercih edilen taşıma şeklidir (Kara, Tayfur ve Basık, 2009: 73). Dış ticarete en az paya sahip olan taşıma yöntemleri ise demiryolu ile boru hattı ve posta ile yapılan taşımaları kapsayan diğer yöntemlerdir. Türkiye'de olduğu gibi dünyada da diğerlerine göre daha yeni ulaştırma alt sistemlerinden olan havayolu taşımacılığı kuruluş aşamasındaki maliyetlerden dolayı uluslararası ticarete yüksek bir paya henüz sahip değildir.

Tablo 4. Türkiye'nin Lp1 Göstergelerine Göre Lojistik Performansı 2007-2018

Yıl	Genel LPI		Gümrük		Altyapı Kalitesi		Uluslararası Sevkiyatlarda Rekabetçi Fiyatlar		Lojistik Hizmet Kalitesi		Takip ve İzleme		Zamanında Teslimat	
	Sıra	Puan	Sıra	Puan	Sıra	Puan	Sıra	Puan	Sıra	Puan	Sıra	Puan	Sıra	Puan
2007	34	3,15	33	3,00	39	2,94	41	3,07	30	3,29	34	3,27	52	3,38
2010	39	3,22	46	2,82	39	3,08	44	3,15	37	3,23	56	3,09	31	3,94
2012	27	3,51	32	3,16	25	3,62	30	3,38	26	3,52	29	3,54	27	3,87
2014	30	3,50	34	3,23	27	3,53	48	3,18	22	3,64	19	3,77	41	3,68
2016	34	3,42	36	3,18	31	3,49	35	3,41	36	3,31	43	3,39	40	3,75
2018	47	3,15	58	2,71	33	3,21	53	3,06	51	3,05	42	3,23	44	3,63

Kaynak: Dünya Bankası Lojistik Performans Endeksi

Türkiye'nin lojistik performansı ile alakalı bir değerlendirmede bulunduğu zaman tablo 4'te yer alan lojistik performans endeksi' ne göre 2012 yılında son on iki yılın en iyi ortalamasına sahip olarak 27.sırada iken 2014' te 30., 2016 yılında 34. ve nihayetinde 2018'de de 47. sıraya kadar gerilediği görülmektedir. Özellikle Gümrük hizmetleri, lojistik hizmetlerin kalitesi ile uluslararası sevkiyatlarda rekabetçi fiyatlar başlıklarındaki düşüş dikkat çekmektedir. Türkiye Gümrük'te verdiği hizmetlerde 2007 yılında 33.sıradayken 2018 yılında 58.sıraya, uluslararası sevkiyatlarda sunduğu rekabetçi fiyatlarda 2007 yılında 41.sıradayken 2018 yılında geldiğinde 53.sırada ve lojistik hizmetlerin kalitesi bakımında da 2007 yılında 30. sıradayken 51. sıraya kadar gerilediği görülmektedir. Bir başka düşüş 2007 yılında 34.sıradayken 2018 yılına geldiği zaman 42. sıraya kadar gerileyen takip ve izleme başlığındadır. Bütün bu düşüşler sonucunda Türkiye'nin genel ortalamasının da 34.sıradan 47.sıraya gerilediğini görüyoruz. Altyapı kalitesi ile zamanında teslimat başlıklarında gerçekleşen yükselme ise genel ortalamanın daha da düşmesini engellemiştir.

Tablo 5. Ticaret Ve Taşımacılık Altyapısının Kalitesi "Düşük/Çok Düşük" Cevabını Verenler (%)

	2010	2012	2014	2016	2018
Liman	18,18	11,11	12,50	09,68	15,00
Karayolu	18,18	07,41	12,50	19,35	15,00
Havalimanı	00,00	11,11	16,13	10,00	13,00
Demiryolu	63,64	60,00	61,29	74,19	50,00
Depo/Aktarma Tesisleri	00,00	00,00	03,13	09,68	16,00
Telekomünikasyon/ IT	09,09	03,70	06,25	06,45	13,00

Kaynak: Dünya Bankası Lojistik Performans Endeksi, 2018

Liman, havalimanı, karayolu, demiryolu, depo ve aktarma tesisleri ile telekomünikasyon lojistik altyapısı değerlendirildiği "altyapı kalitesi" alanı sonuçları tablo 5'te verilmiştir. Bu sonuçlara göre Türkiye'nin dış ticaretini ortalama %85'ini gerçekleştirdiği taşıma türleri olan denizyolu ile karayolunun "altyapı kalitesi" bakımından iyi bir durumda olduğu görülmektedir. Türkiye'nin limanlar, havalimanları ve karayolu açısından son yıllarda hem fiziki hem de nitelik bakımından gerçekleştirdiği yatırımlar bu açıdan karşılık bulmuştur. İki taşıma türünde de "Altyapı Kalitesi" konusunda düşük /çok düşük cevabı verenlerin oranı %15 olarak açıklanmıştır. Yine karayolu ile denizyolundan sonra en çok kullanılan havayolunun da sonucunun %13 olarak açıklanması Türkiye'nin dış ticaret açısından altyapı kalitesi noktasında iyi bir durumda olduğunu göstermektedir. Zaten Lojistik Performans Endeksi'nde de altyapı kalitesi başlığında 2007 yılında 39. sırada yer alıyorken, 2018 verisine göre 33. sıraya kadar yükselmiştir.

Tablo 6. Lojistik Hizmetlerin Kalitesi ve Yetkinliği "Yüksek/Çok Yüksek" Cevabını Verenler (%)

	2010	2012	2014	2016	2018
Denizyolu	63,64	74,07	83,33	70,37	64,00
Karayolu	63,64	60,71	80,65	57,14	53,00
Havayolu	81,82	77,78	70,00	74,07	71,00
Demiryolu	27,27	04,00	20,00	03,57	17,00
Depo/Aktarma Tesisleri	63,64	61,54	77,42	59,26	50,00

Kaynak: Dünya Bankası Lojistik Performans Endeksi, 2018

Yetkinlik ve hizmet kalitesinin değerlendirildiği Tablo 6'da hizmet kalitesinin en yüksek algılandığı taşıma türünün havayolu, daha sonra ise denizyolu ve karayolu gelmektedir. Bu sonuç yine Türkiye'nin dış ticareti açısından önemlidir. En çok kullanılan ilk üç taşıma türünün yetkinlik ve hizmet

kalitesi açısından yüksek/çok yüksek şeklinde değerlendirilmiş olması Türkiye'nin uluslararası ticareti bakımından niteliğe de önem verdiğini göstermektedir. 2018 verilerine göre durum böyle iken geçmiş yıllara bakıldığında üç taşıma türünde bir düşüş de görülmektedir. Özellikle denizyolu ve karayolu 2014 verilerine göre %80 seviyelerine kadar çıkmışken, 2018 verilerinde denizyolu için %64, karayolu için ise %53 seviyesine inmiş olmaları geçmişte gerçekleştirilen reformların ve yatırımların üstüne koyarak ilerlemediğini bize göstermektedir. Mevcut durumda yine de durum iyi iken özellikle Türkiye'nin dış ticaret yükünü taşıyan bu iki taşıma türüne önem verilmesi gerekmektedir.

Tablo 7. Taşıma Fiyatları "Yüksek/Çok Yüksek" Cevabını Verenler (%)

	2010	2012	2014	2016	2018
Liman	90,91	48,15	51,61	63,33	55,00
Karayolu	54,55	21,43	35,48	35,48	37,00
Havayolu	70,00	59,26	60,00	66,67	58,00
Demiryolu	10,00	12,50	24,14	51,72	30,00
Depo/Aktarma Tesisleri	45,45	18,52	37,93	41,94	49,00
Acente Komisyonları	27,27	25,93	16,67	29,03	25,00

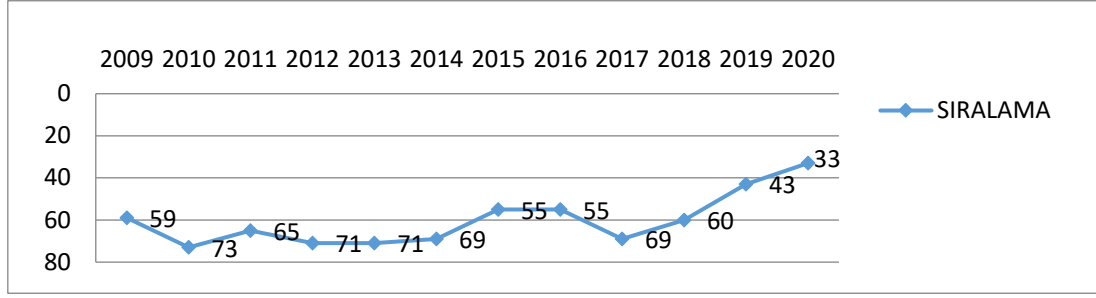
Kaynak: Dünya Bankası Lojistik Performans Endeksi, 2018

Altyapı kalitesi, Yetkinlik ve hizmet kalitesinin yüksek olarak değerlendirilmesine karşın liman ve havayolu ile nispeten de karayolu taşıma fiyatları diğer ulaşım türlerine göre yüksek olarak algılanmaktadır (Tablo 7). Taşıma fiyatlarının en düşük algılandığı ulaşım türü demiryoludur. Bu sonuca göre niteliksel ve fiziki olarak ciddi yatırımların ve reformların gerçekleştiği taşıma türleri beraberinde maliyetleri de arttırmış olacak ki müşteriler için bu taşıma türlerinin fiyatları yüksek olarak algılanmaktadır. Yine de 2010 yılından itibaren bu algı oranının sürekli düşüyor olması, bu alanda da iyileştirme çabalarının varlığını bizlere göstermektedir.

Bir ülkeye yatırım kararı almak için yatırım ortamının uygunluğu, yatırımcıların karar almasını ve o ülkeyi tercih etmelerini daha kolay hale getirmektedir. Bir ülkenin yatırım ortamının müsaitliği hakkında bir değerlendirmede bulunabilmek için Dünya Bankası tarafından İş Yapma Kolaylığı Endeksi oluşturulmuştur (Koç, Kaya ve Şenel, 2017: 17).

^

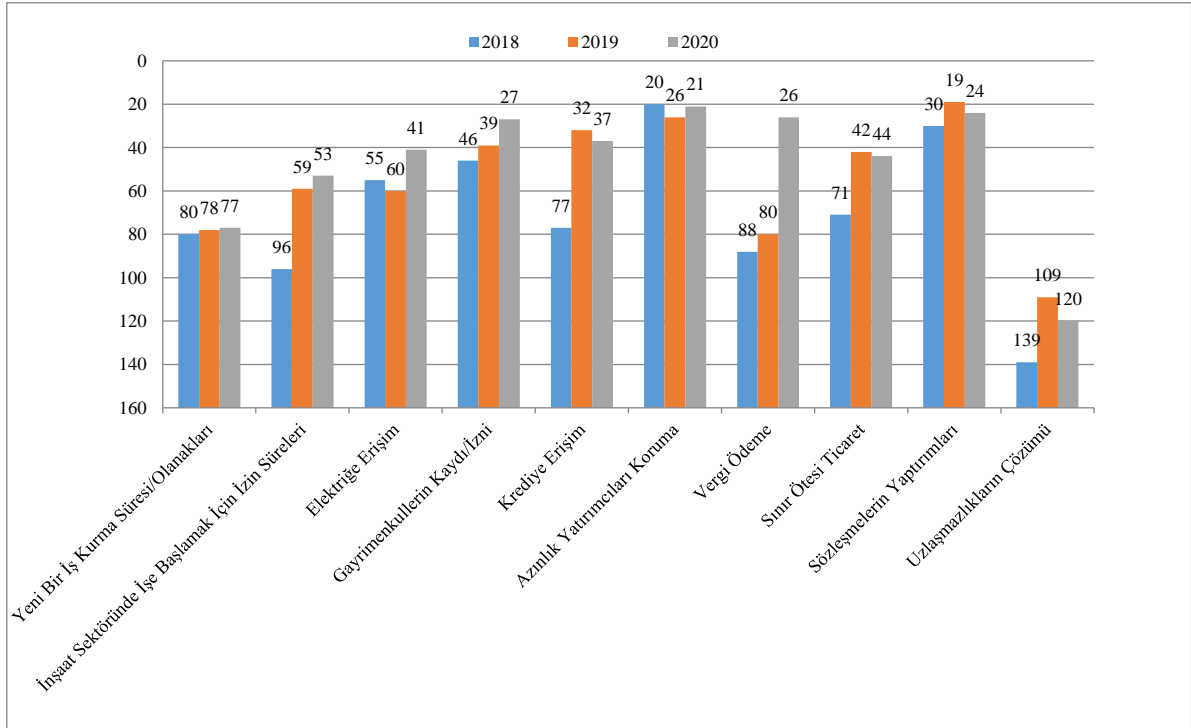
Tablo 8. Türkiye'nin Yıllar İtibariyle İş Yapma Kolaylığı Endeksi Genel Sıralaması 2009-2020



Kaynak: Dünya Bankası İş Yapma Kolaylığı Endeksi, 2009-2020

Dünya Bankası'nın açıkladığı "iş yapma kolaylığı endeksi" raporuna göre Türkiye yıllar içinde inişli çıkışlı bir grafik sergilese de özellikle son 4 yılda sıralamada sürekli yükselme eğilimi içindedir. Tablo 8'de de görüleceği üzere 2009 ila 2016 yılları arasında inişli çıkışlı bir görüntünün ardından 2009'da bulunduğu 59. sıra ile benzer bir şekilde 2016 yılında da kendisine 55. sırada yer bulmuştur. 2017 yılında yaşanan düşüşün ardından hızla ilerleyerek bugün 2020 yılı için yayınlanan rapora göre kendisine 33. sırada yer bulmuştur. Özellikle 2019 yılında gerçekleştirdiği 17 sıra yükselişi göze çarpmaktadır. Dünya Bankası raporuna göre 2019 yılında dünyada toplam 314 reform gerçekleştirilmiş olup en fazla reformun gerçekleştirildiği dönem olmuştur (Seyhun, 2019). Türkiye de yine 2019 yılında ilk kez en fazla reform yaparak iyileşme gösteren 10 ülke arasında yer almıştır (Hazine ve Maliye Bakanlığı, 2020). Türkiye'nin 2019 yılı raporunda en fazla reformun yapıldığı alanlar arasında araştırmamızı da ilgilendiren "Sınır Ötesi Ticaret" başlığı da yer almaktadır.

Tablo 9. Türkiye'nin İş Yapma Kolaylığı Endeksi-10 Alandaki Dünya Sıralamasındaki Yeri 2018-2020



Kaynak: Dünya Bankası İş Yapma Kolaylığı Endeksi, 2018-2020

Tablo 9'da da görüleceği üzere Türkiye bazı alanlarda Dünya sıralamasında çok iyi konumda iken bazı alanlarda ise çok gerilerde yer almaktadır. Bu elbette Türkiye'nin hangi alanlarda reformlar yaptığını da en net bir şekilde göstermektedir.

Araştırmamızı ilgilendiren "Sınır Ötesi Ticaret" alanında ise daha önce de belirtildiği gibi özellikle 2019 yılında hızlı bir sıçrayış gerçekleşmiştir. Sınır ötesi ticaret, kelimenin tam anlamıyla ihracat ve ithalat ile ilgili bazı göstergelere dayanıyor. Sınır Ötesi Ticaret Endeksi, malların ihracat ve ithalatının lojistik süreci ile ilişkili zaman ve katlanılan maliyeti ölçmektedir. İthalat/İhracat İçin Gerekli Sınır Uyumu ticarete konu olan malların liman veya sınır idaresindeki işlemlerinin ülkenin sahip olduğu gümrük kanunları çerçevesinde yapılan gümrük ve denetim kurallarının uygulanabilmesi için gerekli olan zaman (saat) ve maliyeti (dolar) ifade etmektedir. İthalat/İhracat İçin Gerekli Belge Uyumu ise ticarete konu olan malların taşınması, gerekli gümrük prosedürleri, liman veya sınır geçişlerinde kullanılması zorunlu belgelerin; elde edilmesi (belgenin verilmesi ve damgalanması için geçen zaman gibi), hazırlanması, işlenmesi (ilgili makamın gerekli sertifikayı vermesi gibi), sunulması (maktuzun gönderilmesi gibi) için geçen zaman (saat) ve bu işlemler için katlanılan maliyeti (dolar) içinde barındırmaktadır (Kangal, Eroğlu ve Çoban, 2018:36-37).

Tablo 10. Türkiye, Avrupa - Orta Asya Ülkeleri ve OECD Ülkelerinin Sınır Ötesi Ticaret Endeksi Verileri 2018-2020

Ölçüm/Parametre	Türkiye			Avrupa ve Orta Asya Ortalaması			OECD Ortalaması		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
İhracat İçin Gerekli Süre: Sınır Uyumu (Saat)	16	16	10	28.0	22.1	16.1	12.7	12.5	12.7
İhracat İçin Gerekli Belge Uyumu (Saat)	5	4	4	27.9	24.3	25.1	2.4	2.4	2.3
İhracat Bedeli: Sınır Uyumu (Dolar)	376	358	338	191.4	157.5	150	149.9	139.1	136.8
İhracat Bedeli: Belge Uyumu (Dolar)	87	55	55	113.8	97.9	87.6	35.4	35.2	33.4
İthalat İçin Gerekli Süre: Sınır Uyumu (Saat)	41	11	7	25.9	21.1	20.4	8.7	8.5	8.5
İthalat İçin Gerekli Belge Uyumu (Saat)	11	3	2	27.3	24.7	23.4	3.5	3.4	3.4
İthalat Bedeli: Sınır Uyumu (Dolar)	655	46	46	185.1	162.3	158.8	111.6	100.2	98.1
İthalat Bedeli: Belge Uyumu (Dolar)	142	80	55	94.7	93.9	85.9	25.6	24.9	23.5

Sınır Ötesi Ticaret Endeksi Puanı	79.71	90.27	91.6						
Sınır Ötesi Ticaret Endeksi Sıralaması	71	42	44						

Kaynak: Dünya Bankası İş Yapma Kolaylığı Endeksi, 2018-2020

Tablo 10'da görüleceği üzere Türkiye sınır ötesi ticaret alanında özellikle son iki yılda ciddi reformlar hayata geçirmiş ve önemli bir aşama kat etmiştir. Türkiye ihracatın ve ithalatın neredeyse her alanında sınır ötesi ticareti kolaylaştıracak ve değerli kılacak adımları atmış ve bu adımlar sonucu endekse yansımıştır. Özellikle süre açısından OECD ortalamasının bile altına düşmüş olmak büyük başarı olarak görülebilmektedir. İş yapma kolaylığı endeksi her yıl açıklanırken lojistik performans endeksi iki yılda bir açıklanmaktadır. En son 2018 yılında açıklanan lojistik performans endeksi'ne göre Türkiye'nin performansı pek iç açıcı değildir. Lakin iş yapma kolaylığı endeksinde sınır ötesi ticaret alanındaki ilerlemenin lojistik performans endeksinde de yansıtacağı muhakkaktır.

6.SONUÇ

Bu çalışmada Türkiye'nin dış ticaretinde (ithalat/ ihracat) taşıma türlerinin dağılımını ele alarak lojistik açısından hangi taşıma türlerinin önemli olduğu tespit edilmiş ve bu taşıma türlerinin iki yılda bir yayımlanan Lojistik Performans Endeksi'ne etkisi incelenmiştir. Son yıllarda söz konusu endekste düşüş yaşayan Türkiye'nin yaşadığı bu düşüşün hangi nedene bağlı olduğunu görebilmek için endeksin hesaplanmasında kullanılan altı alt başlık incelenmiştir. İnceleme sonucunda özellikle Gümrük Hizmetleri, Lojistik Hizmetlerin Kalitesi ile Uluslararası Sevkiyatlarda Rekabetçi Fiyatlar başlıklarının sert düşüşleri göze çarpmıştır. Lojistik Performans Endeksi'nin oluşumu için değerlendirmelerde bulunanların verdikleri bilgiler çerçevesinde Türkiye'nin lojistik açısından "Altyapı Kalitesi", "Yetkinlik ve Hizmet Kalitesi" ve "Taşıma Fiyatları" ile ilgili algıları taşıma türlerine göre ele alınmış ve taşıma türleri ile alakalı yapılan reformların ve yatırımların Lojistik Performans Endeksi'ne etkisi tespit edilmiştir. Türkiye'nin dış ticaret yükününün ortalama %85'ini taşıyan denizyolu ile karayolu ve devamında gelen havayoluna niteliksel ve fiziki olarak yapılan reformların ve yatırımların doğrudan etkisi tespit edilmiştir. Altyapı Kalitesi bakımından bu üç taşıma türü için düşük/çok düşük şekilde cevap verenlerin sayısının azlığı bu ulaştırma türlerine yapılan yatırımların ve gerçekleştirilen reformların geri dönüşünün olumlu olduğunu göstermektedir. Bu olumlu geri dönüş Lojistik Performans Endeksi'nin altı alt başlığından biri olan "Altyapı Kalitesi" sıralamasına da doğrudan etkisi yansımış ve Türkiye'nin söz konusu endekste bu başlık için üst sıralarda yer almasını sağlamıştır. Yetkinlik ve hizmet kalitesi bakımından yüksek/çok yüksek cevabı verenlerin bu cevaplarında denizyolu, karayolu ve havayolunu tercih etmeleri bu alanda yapılan reformların ve yatırımların olumlu geri dönüşü olarak ve endekse doğrudan etkisi olarak değerlendirilmektedir. Lojistik Performans Endeksi'nin altı alt başlıklarından ikisi olan "Takip ve İzleme" ile "Zamanında Teslimat" direkt olarak bu sonuçtan etkilenmektedir. Sert düşüşler yaşayan diğer başlıklara nazaran küçük sıralama kayıplarına rağmen iyi durumda olmaları yine taşıma türlerinin Lojistik Performans Endeksi'ne etkisi şeklinde

değerlendirilmektedir. Taşıma fiyatları bakımından ise bu üç taşıma türü için yüksek/çok yüksek cevap verenlerin fazlalığı Lojistik Performans Endeksi'ndeki Gümrük Hizmetleri ile Uluslararası Sevkiyatlarda Rekabetçi Fiyatlar başlıklarında yaşanan sert düşüşleri açıklamaktadır. En çok kullanılan taşıma türlerinin maliyet açısından yüksek oluşu doğrudan Lojistik Performans Endeksi'nin iki alt başlığını ciddi şekilde etkilemektedir. Düşüşe rağmen yıllara göre bakıldığında bu veride de belli seviyelerde düşüşlerin olduğu, karar vericilerin bu alanda da doğru işler yapmaya çalıştıklarını bize göstermektedir.

Çalışmanın devamında genel olarak Lojistik Performans Endeksi'nde yaşanan bu düşüşe en çok sebep olan "Gümrük Hizmetleri" ile "Uluslararası Sevkiyatlarda Rekabetçi Fiyatlar" alt başlıklarını bir başka endeks ile ele alarak değerlendirmenin ve bu düşüşe sebep olan ayrıntılı verilere ulaşmanın ve aradaki ilişkiyi açıklamanın İş Yapma Kolaylığı Endeksi'nin "Sınır Ötesi Ticaret" başlığı ile mümkün olacağı değerlendirilmiştir. Türkiye İş Yapma Kolaylığı Endeksi'nde 2017 yılında yaşadığı sert düşüş ile 69. sıraya kadar gerilemiş daha sonra 2020 yılına kadar sürekli yükselerek şu an 33. sırada yer almaktadır. Araştırmamızı ilgilendiren "Sınır Ötesi Ticaret" başlığında ise 2018 yılında 71. sırada iken 2019 yılında 42, 2020 yılında ise küçük bir gerileme ile 44. sırada yer almaktadır. Türkiye'nin Lojistik Performans Endeksi'nde gerilemesine sebep olan Gümrük Hizmetleri ile Uluslararası Sevkiyatlarda Rekabetçi Fiyatlar başlıkları açısından durumu ele almak için "Sınır Ötesi Ticaret" başlığının hesaplanmasında kullanılan ayrıntılı veriler değerlendirilmiştir. Türkiye 2018 yılında ihracat ve ithalat için gerekli süre (Sınır uyumu/ Belge uyumu) açısından Avrupa ve Orta Asya Ortalaması ile OECD ortalamasının çok üstünde yer almaktadır. Örneğin sınır uyumu açısından ithalat için gerekli süre Avrupa ve Orta Asya Ortalamasında 25.9 saat, OECD ortalamasında ise 8.7 saat iken bu süre Türkiye'de 41 saattir. Yine benzer şekilde belge uyumu açısından ihracat için gerekli süre OECD ortalamasında 2.4 saat iken Türkiye'de 5 saattir. LPI' de yer alan "Gümrük Hizmetleri" başlığının 2018 yılındaki düşüşü ile İş Yapma Kolaylığı Endeksi'nin "Sınır Ötesi Ticaret" başlığındaki ilgili verilerin ortalamasının üstünde oluşu aradaki ilişkiyi açıklamaktadır. Türkiye 2018 yılında ihracat ve ithalat bedeli (Sınır Uyumu/Belge Uyumu) açısından da Avrupa ve Orta Asya Ortalaması ile OECD ortalamasının çok üstünde yer almaktadır. Örneğin Sınır uyumu açısından ithalat bedeli Avrupa ve Orta Asya Ortalamasında 185.1 dolar, OECD ortalamasında ise 111,6 dolar iken bu bedel Türkiye'de 655 dolardır. Yine benzer şekilde Sınır uyumu açısından ihracat bedeli Avrupa ve Orta Asya Ortalamasında 191.4 dolar, OECD ortalamasında 149.9 dolar iken Türkiye'de 376 dolardır. Bir başka veride belge uyumu açısından ithalat bedeli Avrupa ve Orta Asya Ortalamasında 94,7 dolar, OECD ortalamasında 25,6 dolar iken Türkiye'de 142 dolardır. LPI' de yer alan "Uluslararası Sevkiyatlarda Rekabetçi Fiyatlar" başlığının 2018 yılındaki düşüşü ile İş Yapma Kolaylığı Endeksi'nin "Sınır Ötesi Ticaret" başlığındaki ilgili verilerin ortalamasının üstünde oluşu aradaki ilişkiyi açıklamaktadır.

Araştırma neticesinde taşıma türlerinin altyapı ve hizmet kalitesi ile bu konuda yetkinliği ve taşıma maliyetlerinin doğrudan Lojistik Performans Endeksine etkisi belirlenmiştir. Lojistik Performans Endeksi'nde yaşanan düşüşe en çok sebep olan "Uluslararası Sevkiyatlarda Rekabetçi Fiyatlar" ile

"Gümrük Hizmetleri" alt başlıklarının, İş Yapma Kolaylığı Endeksi'nin "Sınır Ötesi Ticaret" alt başlığı ile de ilişkili olduğu incelenen veriler sonucunda tespit edilmiştir. Özetle Türkiye'nin ithalat ve ihracat sevkiyatlarında, gümrük işlemlerinde katlanmak zorunda olduğu yüksek maliyet ve zaman kaybı durumlarının lojistik performansını olumsuz yönde etkilediği gözlemlenmektedir.

Türkiye, Dünya'da ilk 20 ekonomi arasında yer almaktadır. 2023 hedeflerinde ise ilk 10 ekonomi arasına girmek ve 500 milyar dolar ihracat yapmak vardır. Jeopolitik konumunun getirmiş olduğu avantajlarla uluslararası ticaret bağlamında potansiyelini tam olarak yansıtamadığı dış ticaret verileri ile açıklanmaktadır. Türkiye öncelikle devlet nezdinde jeopolitik avantajından kaynaklı potansiyelini harekete geçirerek, uluslararası ticarete kullanılan taşıma türleri için geçmiş yıllarda yaptığından daha fazla yatırım yapmalı ve bu alandaki reformlarını daha da hızlandırarak hayata geçirmelidir. İş Yapma Kolaylığı Endeksi'nde özellikle son 2 yılda yakaladığı ivmenin 2020 yılında açıklanacak olan Lojistik Performans Endeksi'ne olumlu şekilde yansıtacağı bir gerçektir. Lakin taşıma türlerinin altyapı ve hizmet kalitesi ile taşıma maliyetlerini de en az gümrük işlemleri ile ihracat ve ithalat yapmak için katlanılan maliyetlerde yaptığı iyileştirmeler kadar önem vermelidir.

KAYNAKÇA

- Ağgön, E. (2019). Türkiye'de Uluslararası Ticaret ile Uluslararası Taşımacılık Arasındaki İlişkinin İncelenmesi (2002-2017). Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzincan.
- Aka, A. ve Ürünal, A. A. (2018). "Türkiye'de Dış Ticaret Uygulamaları: 4458 Sayılı Gümrük" Balkan Sosyal Bilimler Dergisi, 7(13), 154-170.
- Bayraktutan, Y. (2003). "Bilgi ve Uluslararası Ticaret Teorileri". Sivas Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 4(2), 175-186.
- Bayraktutan, Y. ve Özbilgin, M. (2015). "Lojistik Maliyetler ve Lojistik Performans Ölçütleri" Maliye Araştırmaları Dergisi, 1(2), 95-112.
- Bjørnland, D., Hernes, T. ve Omtvedt, P. (2002). "Structural changes in the organisation of world trade and implications for the Shipping Industry", BI Norwegian School of Management. Oslo.
- Bozkurt, C. ve Mermertaş, F. (2019). "Türkiye ve G8 Ülkelerinin Lojistik Performans Endeksine Göre Karşılaştırılması". İşletme ve İktisat Çalışmaları Dergisi, 7(2), 107-118.
- Burmaoğlu, S. (2012). "Ulusal İnovasyon Göstergeleri ile Ulusal Lojistik Performansı Arasındaki İlişki: AB Ülkeleri Üzerine Bir Araştırma". Ege Akademik Bakış Dergisi, 12(2): 193-208.

Council of Supply Chain Management Professionals- CSCMP, "CSCMP Supply Chain Management Definitions and Glossary"

https://cscmp.org/CSCMP/Educate/SCM_Definitions_and_Glossary_of_Terms.aspx

(Erişim tarihi: 02.04.2020).

Çatuk, C., Aydın, K. VE Atalay, E. (2019). "Uluslararası Ticarete Karayolunun Lojistik Performansına Etkisi". Al Farabi Uluslararası Sosyal Bilimler Dergisi, 3(4), 120-125.

Doğanlar, M., Bal, H. VE Özmen, M. (2003). "Uluslararası Ticaret ve Türkiye'nin İhracat Fonksiyonu". Manas Sosyal Bilimler Dergisi, 7, 83-109.

Durrani, A. Z., (18 Ekim 2013). "Logistics Performance Index 2013/2014 Survey and Report". FIATA World Congress Singapore Multimodal Transport Institute Meeting, 1-21.

Erkan, B. (2014). "Türkiye'de Lojistik Sektörü ve Rekabet Gücü" ASSAM Uluslararası Hakemli Dergi (ASSAM-UHAD,) Sayı:1, 45-66.

Kangal, N., Eroğlu, İ. ve Çoban, M. N., (2018). "İş Yapma Kolaylığı Kapsamında MINT Ülkeleri Üzerine Bir Değerlendirme". Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi, 13(2), 21-48.

Kara, M., Tayfur, L. ve Basık, H. (2009). "Küresel Ticarete Lojistik Üslerin Önemi ve Türkiye". Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 6(11), 69-84.

Koç, E., Kaya, K. VE Şenel, M. C., (2017). "Dünyada ve Türkiye’de Ekonomik Göstergeler-İş Yapma/İş Kurma Kolaylığı Endeksi". Mühendis ve Makina Dergisi, 58(685): 17-42.

Seyhun, Ö. K., "Dünya Bankası İş Yapma Kolaylığı Anketinde Türkiye’nin Başarısı Neyi İfade Ediyor?"

<https://tcmbblog.org/wps/wcm/connect/blog/tr/main+menu/analizler/dunya+bankasi+i+s+yapma+kolayligi+anketinde+turkiyenin+basarisi+neyi+ifade+ediyor> (Erişim tarihi:

30.03.2020).

T.C. Hazine ve Maliye Bakanlığı, "İş Yapma Kolaylığı Nedir?" <https://www.hmb.gov.tr/is-yapma-kolayligi-nedir> (Erişim tarihi: 29.03.2020).

T.C. Ticaret Bakanlığı, "Dış Ticaret Verileri" <https://ticaret.gov.tr/data/5d63d89d13b8762f7c43a738/16Tasima%20Sekillerine%20Gore%20Dis%20Ticaret.pdf> (Erişim tarihi: 26.03.2020).

T.C. Ticaret Bakanlığı, "Taşıma Şekillerine Göre Dış Ticaret" <http://risk.gtb.gov.tr/data/572b3a8a1a79f50cd8a22b1a/y/16Tasima%20Sekillerine%20Gore%20Dis%20Ticaret.pdf> (Erişim tarihi: 30.03.2020).

- T.C. Ticaret Bakanlığı, "İhracat Ana Planı"
https://ticaret.gov.tr/data/5d67a97a13b87799c4cc1fef/Ticaret_Sunum_29.08.19.pdf
(Erişim tarihi: 26.03.2020).
- Tunç H.ve Kaya M. (2016). "Türkiye'de Lojistik Sektörünün Gelişmesinde Dış Ticaretin Rolü Üzerine Bir Nedensellik Analizi" Süleyman Demirel Üniversitesi, Vizyoner Dergisi, 7(14), 58-64.
- Türkiye İstatistik Kurumu-TÜİK, "Dış Ticaret İstatistikleri"
http://tuik.gov.tr/PreTablo.do?alt_id=1046 (Erişim tarihi:26.03.2020).
- Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği-TOBB, "TOBB Ekonomik Rapor 2018"
<https://www.tobb.org.tr/Documents/yayinlar/2019/75-GK-Faaliyet-Raporu.pdf> (Erişim tarihi: 30.03.2020).
- Uluslararası Yatırımcılar Derneği (2012). 2023 Hedefleri Yolunda Bilgi ve İletişim Teknolojiler. İstanbul.
- World Bank (2020). Doing Business 2020. Washington, DC
- World Bank, "Logistic Performance Index" <https://lpi.worldbank.org/international/scorecard>
(Erişim tarihi:25.03.2020).
- Zeybek, H., (2019). "Uluslararası Ticarete Demiryolunun Lojistik Performansa Etkisi". Demiryolu Mühendisliği Dergisi, (9):79-90.