

KURUMSAL YÖNETİM ARACI OLARAK GÖNÜLLÜ RAPORLAMANIN TURİZM SEKTÖRÜ AÇISINDAN DEĞERLENDİRİLMESİ: FORTUNE 500 ÖRNEĞİ*

VOLUNTARY REPORTING AS A CORPORATE GOVERNANCE TOOL FOR THE EVALUATION OF THE TOURISM SECTOR: THE CASE OF FORTUNE 500

Pınar YALÇINKAYA* , Tuğba UÇMA UYSAL**

* Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı, y.pinar23@gmail.com, <https://orcid.org/0000-0003-2863-8949>

** Doç. Dr., Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Uluslararası Ticaret ve Finans Bölümü, ucmatugba@gmail.com, <https://orcid.org/0000-0002-3652-7221>

ÖZ

Küreselleşme ile birlikte dünya çapında etkili olan finansal krizler ve muhasebe skandalları gerek akademik açıdan gerekse uygulama açısından kurumsal yönetim ve hesap verebilirlik konularını daha görünür hale getirmiştir. Bilindiği gibi işletmelerde etkili ve verimli kurumsal yönetimin sağlanabilmesi adil, şeffaf, hesap verebilir, sorumlu ve güvenilir piyasa ortamlarının oluşturulması ile mümkündür. Küresel ekonomik sistem içerisinde önemli bir yere sahip olan turizm sektörü açısından da durum benzer nitelikte ortaya çıkmaktadır. Bu bağlamda çalışmanın amacı Fortune 500 Türkiye listesindeki 16 turizm işletmesinin gönüllü raporlama uygulamalarının kurumsal yönetim aracı olarak nasıl değerlendirildiğini ortaya çıkarmaktır. Temel amaca ulaşmak için araştırmada nitel araştırma yönteminden yararlanılmış, işletme yetkilileri ile yarı yapılandırılmış görüşme yapılmıştır ve bulguları desteklemek için işletmelerin 2013 – 2017 yılları arasında yayınlamış oldukları sürdürülebilirlik raporları, kurumsal sosyal sorumluluk raporları, çevre raporları, yönetici özetleri/mesajlar ve yıllık faaliyet raporlarına ilişkin içerik analizi yapılmıştır. Araştırma sonucunda gönüllü raporlamada turizm işletmelerinde çevresel ve sosyal konular gibi finansal olmayan bilgilerin tüm paydaşlara sunulduğu ve paydaş talepleri doğrultusunda kurumsal yönetimin gerekliliği olan hesap verebilirlik ilkesi temelinde gönüllü raporlama uygulamalarının yürütüldüğü belirlenmiştir.

Anahtar Kelimeler: Kurumsal Yönetim, Kurumsal Sosyal Sorumluluk Raporlaması, Sürdürülebilirlik Raporlaması, Gönüllü Raporlama

Jel Kodları: M41, M49, L83, Q56

ABSTRACT

Global crises and accounting scandals, which are effective worldwide, have made corporate governance and accountability matters more academically and in terms of implementation. As is well known, effective and efficient corporate governance can be achieved through the creation of fair, transparent, accountable, responsible and reliable market environments. The situation is similar in terms of tourism sector which has an important place in the global economic system. In this context the aim of the study Turkey Fortune 500 list of 16 tourism businesses in the voluntary reporting of enterprise management tool to uncover how the application is evaluated. In line with this aim, semi-structured interviewing method was adopted from the qualitative research methods and interviews with the management level employees of these enterprises were conducted. Besides content analysis was conducted for sustainability reports, corporate social responsibility reports, environmental reports,

* Bu çalışma, Pınar Yalçinkaya tarafından Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalında Doç. Dr. Tuğba Uçma Uysal'ın danışmanlığında yürütülen "Kurumsal Yönetim Aracı Olarak Gönüllü Raporlamanın Turizm Sektörü Açısından Değerlendirilmesi: Fortune 500 Örneği" başlıklı yüksek lisans tezinden üretilmiştir.

executive summaries / messages and annual activity reports published by enterprises between 2013-2017. According to the findings, it is seen that voluntary reporting has been made more on non-financial social responsibility and environmental issues and reporting on accountability principle, which is the necessity of corporate governance in the direction of stakeholder demands. In addition, information on the sustainability of the business is given, and the result is that the business reputation is enhanced and the competitiveness is ensured.

Keywords: Corporate Governance, Corporate Social Responsibility Reporting, Sustainability Reporting, Voluntary Reporting.

Jel Codes: M41, M49, L83, Q56

1. GİRİŞ: KURUMSAL YÖNETİM ANLAYIŞI

Kurumsal yönetim içerisinde hem yönetimi hem de kontrolü barındıran bir sistemdir (Clarke, 2007). En genel ifade ile işletmelerde iç ve dış denetim sağlanarak dengeli bir sistemin oluşturulması, bunun yanında işletmelerin tüm paydaşlarına karşı hesap verebilirlik anlayışı temelinde ticari faaliyetlerinin tüm alanlarında sosyal sorumluluk bilinciyle hareket etmesini sağlayan bir sistem olarak ifade edilmektedir (Solomon ve Solomon, 2004: 14). Kavramın özü ise Cadbury Raporu'nda (1992: 15) işletmelerin sorumluluklarını yerine getirme faaliyetleriyle birlikte rekabet edilebilirliği sağlamak ve böylelikle işletmeleri etkili hesap verebilirlik ve şeffaflık çerçevesinde daha ileri götürerek sürdürülebilirliği etkin hale getirmek ayrıca işletmenin rekabet gücünü ve karlılığını/verimliliğini artırarak ülke ekonomisine katkı sağlamak şeklinde açıklanmaktadır. Bu bağlamda küresel rekabet ortamında işletmeler tarafından etkili ve verimli bir kurumsal yönetimin sağlanabilmesi için adil, şeffaf, hesap verebilir ve sorumlu piyasaların yaratılmasının yanında, işletme yönetimi ile işletmenin iç ve dış paydaşlar arasındaki ilişkilerin hesap verme sorumluluğu temelinde açıklanması gerekmektedir. Belirtilen ortamın sağlanması halinde işletmeler geleneksel yönetim düşüncesinden ayrılarak, küresel rekabet ortamının gerektirdiği hesap verebilir ve tüm paydaşlar açısından şeffaf olan yönetim felsefesine ulaşabileceklerdir.

Yukarıdaki ifadelerin ışığında işletmelerin sürdürülebilirliğinde ve karlılığının sağlanmasında iyi bir kurumsal yönetim

mantığının yattığını söylemek mümkündür (Siljanovska ve Matovska, 2017: 447). Bu anlamda etkin bir kurumsal yönetim aracı olarak görülen gönüllü raporlamalar da işletmelerle paydaşları arasında bir nevi köprü görevi görmekte ve işletmenin başarısına doğrudan katkı yapmaktadır. İşletmeler açısından bir taraftan tüm paydaşlar için gereken güven ortamının oluşturulması ile mevcut ya da olası riskleri, fırsatları ve işletme performansları hakkında açıklamalarda bulunulması diğer taraftan da eş anlı olarak şeffaflık ve hesap verebilirlik mekanizmalarının işletilmesi gerekmektedir. Bu noktada işletmelerle paydaşları arasında var olan etkileşimin ve iletişimin sağlanması ve paydaşlara karşı güven ortamının oluşturulması adına gönüllü raporlamalar kritik rol oynamaktadır.

Yapılan açıklamalar doğrultusunda turizm işletmelerinde kurumsal yönetim aracı olarak ifade edilebilecek gönüllü raporlama uygulamalarının değerlendirilmesi amacıyla hazırlanan bu çalışmada, öncelikle işletmelerin gönüllü raporlama uygulamaları ve süreçleri üzerinde durulmakta, ardından da gönüllü raporlama aracılığı ile paylaşılan ya da sunulan bilgilerin kurumsal yönetim aracı olarak nasıl kabul edilebileceğine ilişkin turizm sektörü açısından elde edilen araştırma bulgularına ilişkin açıklamalara yer verilmektedir. Bu kapsamda ekonomik sistem içerisinde faaliyette bulunan tüm işletmeler açısından geçerli olan gönüllü raporlama uygulamalarının sağladığı bütüncül faydaların, turizm sektöründe faaliyette bulunan işletmeler açısından da benzer bir şekilde gerçekleştiği ortaya çıkmaktadır. Böylelikle ekonomik sistem içerisinde kritik rol üstlenen turizm

işletmeleri tarafından etkili ve verimli bir kurumsal yönetimin sağlanabilmesi için adil, şeffaf, hesap verebilir ve sorumlu piyasa ortamlarının yaratılması ile mevcut kaynakların etkin bir şekilde dağıtımının teşvik edilmesini sağlayan bir nevi paydaşlar ile iletişimde köprü görevi gören gönüllü raporlama uygulamalarının ayrılmaz etkileşimi araştırma bulguları ile desteklenmektedir.

2. KURUMSAL YÖNETİM ARACI OLARAK GÖNÜLLÜ RAPORLAMA VE TURİZM İŞLETMELERİ AÇISINDAN ÖNEMİ

İşletmeler açısından raporlama ve bilginin sunumu denildiğinde akla ilk gelen finansal bilginin sunumu ve raporlamasıdır. Ancak günümüzde bilgi teknolojileri ve küreselleşme olgusu temelinde raporlama işletme açısından bir kurumsal faaliyet alanını kodlamak, açıklamak ve anlamak için yürütülen girişimlerin tamamını kapsamaktadır (Gray vd. 2001: 328). Bu bağlamda kurumsal bir yapı içerisinde hareket eden işletmelerde sosyal, çevresel ve ekonomik performansları ile bilgilerin sunumu paydaşların taleplerine cevap vermeyi sağlayan birer araç haline dönüşmektedir (Jose ve Lee, 2007: 307). İşletmeler bir taraftan finansal faaliyetlerine ilişkin bilgilerini finansal raporlar ile kamuoyuna sunarken, diğer taraftan kurumsal yönetim anlayışıyla birlikte faaliyetlerine ilişkin finansal olmayan bilgilerini kurumsal sosyal sorumluluk raporlaması, sürdürülebilirlik raporlaması, çevresel raporlama, İşletme Yönetici Mesajları/Özetleri/Konuşmaları vb. gibi açıklamalarla paydaşlarına sunmaktadır. Böylece gönüllü raporlama tüm bu raporlama şekillerini kapsayan finansal ve finansal olmayan kaynakların verilerinin de birlikte üretildiği raporlama çeşidi olarak karşımıza çıkmaktadır (Uçma Uysal ve Yazıcı, 2016: 123). Bu raporlar genellikle kurumsal sosyal sorumluluk raporlaması ve sürdürülebilirlik raporlaması olarak da adlandırılmaktadır (Kolk, 2008: 3).

Literatürde gönüllü raporlamalar işletmelerin faaliyetleri, istekleri, çevresi, toplum, çalışan ve tüketici konuları, kamuoyu imajı ile ilgili bilgiler gibi finansal olmayan bilgilere ilişkin açıklamaları (Gray vd., 2001: 329) kapsamakta olup, işletmeler tarafından hazırlanması ve sunumu gönüllülük temeline dayanan raporlama çeşidini ifade etmektedir (Kolk, 2004: 54). Bu bağlamda gönüllü raporlamalar bir işletmenin çevre, toplum ve ekonomi alanında meydana getirdiği (olumlu veya olumsuz) değişimlere/faaliyetlere ilişkin bildirimler sunan raporlama çeşidi olarak tanımlanmaktadır (www.globalreporting.org). Tanımlardan görülebileceği gibi, gönüllü raporlamalar işletmelerde tüm paydaşların işletme ile ilgili sürdürülebilirlik konusu başta olmak üzere birçok konuda bilgi almalarını sağlayan ve geniş tabanlı bir toplumsal diyalogu kolaylaştırarak işletmenin politika üretmesine imkân tanıyan bir raporlama çeşidi olarak kullanılmaktadır (Brown vd. 2009: 573).

Günümüzde işletmelerin kurumsal performansının toplumsal beklentiler ile önemli ölçüde gelişim gösterdiği temelinde durum değerlendirildiğinde ise, işletmelerin kurumsal imaj yaratmak için sosyal, çevresel ve ekonomik kaygılarını, politika ve prosedürlerini gönüllü raporlamalar üzerinden kamuya sunduğu (Jose ve Lee, 2007: 307) ve bu raporlar aracılığı ile işletme hakkındaki daha soyut temaları daha somut hale dönüştürerek işletmenin faaliyetleri, stratejik planları ve programları üzerindeki etkilerinin anlaşılabilir bir duruma gelmesine ve yönlendirilmesine fayda sağlayan bir mekanizmayı işlettiği görülmektedir (www.globalreporting.org). Bu bağlamda gönüllü raporlamalar işletme performansının daha az görünen noktalarını ortaya çıkararak ya da sunan (Healy ve Palepu, 2001: 405) ve işletmelerde kurumsal sosyal sorumluluğun nasıl oluştuğunu açıklayan kritik rolleri - topluma karşı etik davranışlar sergilemek, hayırseverlik konularında hassasiyet, paydaşların menfaatlerini gözetmek vb. gibi (Kolk, 2008: 3) - üstlenmektedir. Bu durum gönüllü

raporlamaların bir anlamda işletme faaliyetleri ile temel etiksel davranışlar/değerler arasındaki dengenin gözetilmesine de imkân tanıdığını anlamak açısından önem taşımaktadır (Adams, 2004: 732).

Sonuç olarak kurumsal yönetimin işletme paydaşlarının hak ve özgürlüklerinin korunması ve manfaatlerinin sürdürülmesi bakımından büyük önem taşıyan bir yönetim sistemi olduğu bilindiğine göre, işletmenin tüm paydaşlarının işletmelerle ilgili alacakları kararlarda değerlendirebilecekleri ve başvurabilecekleri faydalı bilginin (finansal ve finansal olmayan) temel referans kaynakları içerisinde gönüllü raporların da yer aldığını söylemek yanlış olmayacaktır. İşletmelerde meydana gelebilecek herhangi bir değişiklikte ihtiyaçlara uygun, gerçeği yansıtan, doğruluğu kabul edilmiş, karşılaştırma imkânı veren ve zamanında sunulan finansal bilgiler ile işletmenin faaliyetleri ile ilgili ve orta ya da uzun vadede önemli ölçüde karlılık ve etkinlik sağlayacak olan finansal olmayan bilgilerin işletmelerin tüm paydaşlarına sunumu ve paydaşların bu bilgileri belirtilen şekilde elde etme hakkını güvence altına alan en etkili sistem kurumsal yönetimidir (Kargın vd. 2015: 515). Bu anlamda etkin bir kurumsal yönetim ve bunun bir aracı olarak gönüllü raporlama uygulamaları işletmeler tarafından paydaşlarla ilişkilerin geliştirilmesinde kullanılan tamamlayıcı mekanizmalar olarak görülmektedir (Michelon ve Parbonetti, 2012: 478). Bu bağlamda ekonomik sistem içerisinde kritik bir rol üstlenen turizm işletmelerinde etkin bir kurumsal yönetim sistemi oluşturulması ve kurumsal yönetim ilkeleri temelinde hazırlanan gönüllülük raporlarını kurumsal yönetimin bir aracı olarak sunmaları diğer tüm sektörlerde faaliyet gösteren işletmeler kadar önem taşımaktadır. Küresel rekabet ortamında gerçekleştirdikleri faaliyetleri tüm paydaşlar ile gönüllülük mekanizması çerçevesinde açıklamak turizm işletmelerinin sunduğu hizmetin kalitesine doğrudan katkı sağladığı için işletmenin sürdürülebilirliğine de doğrudan etki etmektedir.

3. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ VE BULGULARIN DEĞERLENDİRİLMESİ

Gönüllü raporlamalar işletmeler tarafından sunulan tüm finansal olmayan raporlama şekillerini kapsayan bir raporlama çeşidi olup, turizm işletmeleri açısından küresel rekabet ortamında şeffaflığı artırıcı bir rol oynamaktadır ve büyük öneme sahiptir. Bu doğrultuda Fortune 500 Türkiye listesindeki turizm işletmelerinin gönüllü raporlama uygulamalarını işletmelerin kurumsal yönetim aracı olarak nasıl değerlendirebileceğini ortaya çıkarmayı amaçlayan bu çalışmanın temel araştırma soruları aşağıdaki gibidir:

Araştırma sorusu 1: Turizm işletmelerinin gönüllü raporlama yapma düzeyi nasıldır ve nasıl bir süreç izlenmektedir?

Araştırma sorusu 2: Turizm işletmelerinde gönüllü raporlamalar ne amaçla yapılmaktadır?

Araştırma sorusu 3: Turizm işletmeleri tarafından yapılan gönüllü raporlamalarda hangi finansal olmayan bilgi türüne yer verilmektedir?

Belirlenen araştırma soruları bağlamında araştırmanın evrenini Fortune 500 Türkiye listesinde yer alan 50 turizm işletmesi oluşturmaktadır. Araştırma bu listede yer alan tüm işletmeleri kapsamakta olup, araştırmanın adımları aşağıdaki başlıklar altında detaylandırılarak açıklanmaktadır.

3.1. Görüşme Sorularının Hazırlanması ve Veri Toplama Süreci

Araştırmada nitel araştırma yöntemlerinden yarı yapılandırılmış görüşme yöntemi benimsenerek bu işletmelerin yönetim seviyesindeki çalışanlar ile görüşme yapılması sağlanmış ve işletmelerdeki gönüllü raporlama uygulamaları ile ilgili görüşlerini içeren birincil veriler elde edilmiştir. Aynı zamanda işletmelerin 2013-2017 tarihleri arasındaki yayınlamış oldukları gönüllülük raporlarının (sürdürülebilirlik raporlarının) içerik analizi ile incelenmesi sağlanmış ve araştırmadaki ikincil veriler elde edilmiştir. Böylelikle yarı yapılandırılmış görüşme ile elde edilen

sonuçların içerik analizi ile detaylandırılarak kategorileştirilmesi, sunumu ve analiz edilmesi sağlanmıştır.

Araştırmada yarı yapılandırılmış görüşme sorularının hazırlanmasında Shimko (2016), Tschopp (2009) ve Coty'nin (2015) çalışmalarında yararlandığı görüşme soruları üzerinden hareket edilerek yeni bir yarı yapılandırılmış görüşme formu hazırlanmıştır. Yarı yapılandırılmış görüşme formundaki sorular yedi bölüme ayrılmıştır. Birinci bölümde işletme yetkililerinin demografik özelliklerini belirlemeye yönelik bilgilerin açığa çıkarılması adına sorular yer almaktadır. İkinci bölümde gönüllü raporlamaların hazırlanması ve sunulması aşamasındaki süreçleri ölçmeye yönelik sorular yer almaktadır. Üçüncü bölümde gönüllü raporlamaların yapılış amaçlarını ve raporların hazırlanmasında destek alınan standartları belirlemek amacıyla yönlendirilen sorular bulunmaktadır. Dördüncü bölümde raporların hazırlanmasında ve sunulmasında paydaşların etkisini ölçmeye yönelik sorular bulunmaktadır. Beşinci bölümde gönüllü raporlamaların sürdürülebilirlik ile ilgili ilişkisini ortaya çıkarmak, altıncı bölümde gönüllü raporlamaların avantajlarını belirlemeye yönelik sorular ve yedinci bölümde de gönüllü raporlama uygulamalarının işletmelerde maliyetlerini belirlemeye yönelik sorular yer almaktadır. 2013 – 2017 yılları arasındaki gönüllü raporlama uygulamalarına ilişkin içerik analizi de yukarıda ifade edilen şekilde bölümlendirilmiş olan yarı yapılandırılmış görüşme formundaki sorulara cevap verecek nitelikte yürütülmüştür.

İşletme yetkilileriyle görüşme sürecinde işletmelerin farklı şehirlerde konumlanması nedeniyle öncelikle internet siteleri ziyaret edilerek kurumsal telefon numaralarına ulaşılmıştır. Telefonla işletmeler aranarak gönüllü raporlamaların hazırlanması ve sunumunda yetkili olan 50 işletme yetkilisine ulaşılmıştır. 24 işletme yetkilisi işletmenin gizlilik politikası sebebiyle araştırma sürecine katılmak istememiştir. 10 işletme yetkilisi hiçbir şekilde gönüllü

raporlama yapmadıklarını dile getirerek görüşme sorularını yanıtlamamıştır. Geriye kalan 16 işletme yetkilisinden 3'ü randevu saati ve günü belirleyerek, telefonda ses kaydı alınmasına da izin vererek araştırmaya katılmış, 13 işletme yetkilisi ise görüşme formunu e-posta yoluyla yanıtlamışlardır.

Veri toplama sürecinde ayrıca içerik analizi ile yarı yapılandırılmış görüşme bulgularını analiz etmek ve desteklemek amacıyla 16 işletmenin internet sayfaları üzerinden 2013-2017 yıllarını kapsayan gönüllü raporlama uygulamalarına ilişkin raporlara ulaşılmıştır. Böylelikle görüşme bulgularının internet sitesinden elde edilen gönüllü raporlar aracılığı ile yorumlanmasına imkân tanıyan veriler elde edilmiş ve Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi, Küresel Raporlama Girişimi, Ekonomik Kalkınma ve İş Birliği Örgütü, ISO 26000 Sosyal Sorumluluk Rehberi, Uluslararası Entegre Raporlama Konseyi Entegre Raporlaması gibi uluslararası standartlardan ve rehberlerden yararlanılarak verilerin analiz sürecine geçilmiştir.

3.2. Verilerin Analizi

Araştırma kapsamında turizm işletmelerindeki gönüllü raporlama uygulamalarından elde edilen verilerin kodlanmasında ve temalara yukarıda ifade edilen uluslararası standartlar ve rehberler başta olmak üzere literatürdeki çalışmalardan yararlanılarak başlanmıştır. Yarı yapılandırılmış görüşmeler ve içerik analizi sonuçları ile raporlardan elde edilen standart uygulamalar arasında bağlantılar kurulmuş ve analitik kategoriler veya kodlar halinde verilerin özetlenmesi sağlanmıştır. Daha sonra kodlamalar üzerinden temalar belirlenmiş ve ham verilerin ayrıntılardan arındırılarak, elde edilen veriler üzerinde daha detaylı analiz yapılması sağlanmıştır.

3.3. Araştırmanın Bulguları ve Değerlendirmesi

Fortune 500 Türkiye listesindeki turizm işletmelerinin gönüllü raporlama uygulamalarını işletmelerin kurumsal yönetim aracı olarak nasıl

değerlendirildiğini ortaya çıkarmayı amaçlayan bu çalışmada, 16 turizm işletmesinin işletme yetkilisi ile yapılan görüşme bulgularını ve işletmelerin gönüllü raporlama uygulamalarına ilişkin yayınladıkları raporlara ve açıklamalara ilişkin içerik analizi bulguları birleştirilerek sunulmaktadır. Araştırma sürecinde elde edilen bulgular araştırma soruları ve araştırmanın alt amaçları ile ilişkilendirilerek aşağıdaki başlıklar altında bütüncül bir şekilde sınıflandırılmakta ve detaylı olarak açıklanmaktadır:

• *Tanımlayıcı Bilgiler*

Araştırmaya katılan işletmelerin 3'ü konaklama, 3'ü yiyecek - içecek, 3'ü seyahat acentesi, 6'sı ulaştırma ve 1'i havaalanı işletmeciliği alanlarında hizmet veren işletmelerden oluşmaktadır. Görüşmeye katılan işletme yetkililerinin 12'si erkek, 4'ü kadındır. Katılımcıların % 90'ı orta yaş grubundadır. Yetkililerin eğitim durumlarına bakıldığında ise 10'u lisans, 5'i yüksek lisans ve 1'i lise mezunudur. Yetkililerin turizm sektöründe çalışma süreleri ise en az 5 yıl, en fazla 30 yıl olarak ifade edilmiştir. Yetkililerin mevcut işletmedeki görev alma süresi 4 ile 23 yıl arasında değişmektedir.

• *İşletmelerin Gönüllü Raporlama Süreçleri ile İlgili Bulgular*

Brammer ve Pavel'e (2004) göre, işletmelerin gönüllü raporlama uygulama süreçlerine özellikle paydaşların katılımlarının sağlanması gerek işletmenin finansal başarısına gerekse de işletmenin kurumsal imajına önemli katkılar sağlamaktadır. Bu bağlamda öncelikle yarı yapılandırılmış görüşme formunda katılımcılara işletmelerin gönüllü raporlama süreçlerinde paydaşların rolü ile ilgili sorular yöneltilmiştir. Alman yanıtlara göre, öncelikle tüm işletmeler paydaşlarını göz önüne alarak bilgilendirme yaptıklarını ve paydaşların değişen bilgi ihtiyaçlarına göre raporlama sürecinde açıklanan bilgilerin de değişebildiğini ifade etmişlerdir. 1., 2., 4. ve 5. görüşmelerde özellikle işletmenin iç ve dış paydaşlarının raporlama sürecine çok önemli etkiler yarattığı ifade edilirken, 7. 8.

9. 10. 11. 12. 13. 14. 15. 16. görüşmelerde özellikle işletmenin iç paydaşlarının süreçte önemli rol oynadıkları üzerinde durulmuştur. Araştırma kapsamında işletme yetkilileri tarafından işletmelerin gönüllü raporlama süreçlerinde en çok katkı sağlayan paydaşlar olarak çalışanlar, yöneticiler ve kamu kurum ve kuruluşları sayılmıştır. Bunlara ek olarak işletme yetkilileri tarafından gönüllü raporlar hazırlanırken önemli bilgilerin tüm birimler tarafından gözden geçirilip yönetime sunulması şeklinde bir süreç olduğu üzerinde durulmuştur. Ancak genel anlamda sunulacak olan raporların hazırlık sürecinde işletmelerin yönetim kurulu ve genel müdür tarafından son haline ulaştırıldığı belirtilmiş sadece 2 işletmede kurumsal iletişim departmanı tarafından raporların hazırlanıp yönetim kuruluna sunulduğu son şeklinin verildiği ifade edilmiştir. Son olarak gönüllü raporların her yıl düzenli olarak ve dönemsel ihtiyaçlara bağlı olarak aylık, 3 aylık, 6 aylık, yıllık olarak yapıldığı ifade edilmiştir. İçerik analizi ile elde bulgulara göre ise, işletmelerin tamamının gönüllü raporları yıllık olarak yayınladıkları tespit edilmiştir.

• *Gönüllü Raporlama Hazırlanırken Uyulan Standartlar*

Yarı yapılandırılmış görüşme formunda katılımcılara işletmelerinde gönüllü raporlama uygulamaları sırasında esas aldıkları ya da yararlandıkları standartlar veya rehberlerin neler olduğu sorusu yöneltilmiş ve katılımcıların yanıtları ise şu şekilde olmuştur: 1., 2., 5., ve 6. görüşmede işletme yetkilileri tarafından daha çok raporların kendi bünyelerinde belirledikleri standartların olduğu ve onlara göre hazırlandığı vurgulanmıştır. 3., 4., 8., 10., 11., ve 15. görüşmede işletmelerin benimsedikleri standartlar ISO 26000 Sosyal Sorumluluk Rehberi ve Küresel Raporlama Girişimi (GRI) ilkeleri olduğu ifade edilmiştir. Bunlara ek olarak araştırmaya katılan işletme yetkililerinin 12 tanesi işletme içerisinde gönüllü raporların hazırlanması sırasında esas aldıkları standartların işletmelerinin sosyal ve ekonomik performansına doğrudan fayda sağladığı için özellikle benimsendiği noktasında

açıklamalarda buldukları da görülmektedir. Ayrıca içerik analizi yardımı ile işletmelerin kullandıkları standartların hazırladıkları raporlara ne şekilde yansıtıldığı belirlenmeye çalışılmış ve sadece iki işletmede standartların belirlediği içeriğe ilişkin tüm detayların sunulduğu tespit edilmiştir.

• Gönüllü Raporlamalarda Kurumsal Performansın Yansıtılması

Araştırma kapsamında katılımcılara işletme bünyesinde hazırlanan gönüllü raporların işletmenin kurumsal performansının yansıtılıp yansıtılmadığı ile ilgili soru yöneltilmiş ve 1., 4., 5., 7., 13., 14., ve 16., görüşmede işletme yetkililerinin raporlarda verdikleri bilgilerin tamamen kurumsal performanslarını yansıttığı, hatta bu bilgilerin güvenilir ve eksiksiz bir şekilde finansal veriler gibi sunulduğu ifade edilmiştir. İçerik analizi ile bu bulguların raporlardaki yansımaları incelendiğinde ise,

belirtilen 6 işletmede hazırlanan raporlarda kurumsal performansa ilişkin tüm bilgilerin detaylandırılarak sunulduğu tespit edilmiştir.

• Gönüllü Raporlamaların Sunum Şekilleri ve Yayınlandığı Yerler

Craven ve Marston (1999) tarafından işletmelerin büyüklüğü ile işletmelerin internet siteleri üzerinden yapılan açıklamaların kapsamı arasında pozitif bir ilişki olduğu ve işletme büyüklüğü arttıkça dış paydaşlara sunulan bilgilerin kapsamının da genişlediği ampirik olarak kanıtlanmıştır. Bu bağlamda hem yarı yapılandırılmış görüşme formunda katılımcılara işletmelerindeki gönüllü raporlamaların sunuş şekilleri ve raporların yayınlandığı yerler ile ilgili soru yöneltilmiş hem de yürütülen içerik analizinde raporlama yeri ve sunuş şekli ile ilgili veriler toplanmıştır ve tüm bulgular sonucunda aşağıdaki tablo elde edilmiştir.

Tablo 1: Gönüllü Raporlamaların Sunum Şekilleri ve Yayınlandığı Yer

Görüşme	Gönüllü Raporlamaların Sunum Şekilleri	Gönüllü Raporlamaların Yayınlandığı Yer
1.	Yıllık Faaliyet Raporu	İşletme İnternet sitesi
2.	Yıllık Faaliyet Raporu	İşletme İnternet sitesi/ Basılı Yayınlar
3.	Yıllık Faaliyet Raporu/Yönetici Mesajları/Konuşmaları/ Özetleri	İşletme İnternet sitesi
4.	Yıllık Faaliyet Raporu/ Yönetici Mesajları/Konuşmaları/Özetleri	İşletme İnternet sitesi
5.	Yıllık Faaliyet Raporu	İşletme İnternet sitesi
6.	Yönetici Mesajları/Konuşmaları/Özetleri	İşletme İnternet sitesi/ İşletme İçi İnternet Uygulaması
7.	Yıllık Faaliyet Raporu	İşletme İnternet sitesi
8.	Yıllık Faaliyet Raporu	İşletme İnternet sitesi/ Kurum İçi İnternet Uygulaması
9.	Yıllık Faaliyet Raporu	İşletme İnternet sitesi
10.	Yıllık Faaliyet Raporu/ Sürdürülebilirlik Raporu/ Yönetici Mesajları/ Konuşmaları/Özetleri	İşletme İnternet sitesi/ Kurum İçi İnternet Uygulaması
11.	Yıllık Faaliyet Raporu/Sürdürülebilirlik Raporu	İşletme İnternet sitesi
12.	Yıllık Faaliyet Raporu	İşletme İnternet sitesi/ Basılı Dergiler
13.	Yönetici Mesajları/Konuşmaları/ Özetleri	İşletme İnternet sitesi
14.	Yıllık Faaliyet Raporu	İşletme İnternet sitesi
15.	Yıllık Faaliyet Raporu	İşletme İnternet sitesi
16.	Yıllık Faaliyet Raporu/ Sürdürülebilirlik Raporu	İşletme İnternet sitesi

Tablodan da görüldüğü gibi 14 işletme tarafından yıllık faaliyet raporu yayınlanırken, 2 işletme tarafından sadece yönetici mesajları/konuşmaları/özetleri şeklinde raporlama yapılmaktadır. Ayrıca 3 işletme yıllık faaliyet raporu yayınlarken aynı zamanda sürdürülebilirlik raporu yayınladığını da belirtmiştir. Yine 3 işletme hem yıllık faaliyet raporu hem de yönetici mesajları/ konuşmaları/ özetleri yayınladığını belirtmiştir. 2 işletmenin hem internet sitesi üzerinden hem de basılı olarak gönüllü raporlama yaptığı tespit edilirken, 3 işletmenin hem internet sitesi üzerinden hem de kurum içi intranet uygulaması üzerinden raporlama yaptığı belirlenmiştir. Yayınlanan gönüllü raporların sunum şekillerinde ise çoğunlukla yıllık faaliyet raporlaması kullanıldığı saptanırken, aynı zamanda işletmelerin internet sayfaları üzerinden raporların sunulduğu saptanmıştır.

• *İşletmelerin Gönüllü Raporlama Yapma Amaçları*

Araştırma kapsamında katılımcılara gönüllü raporlama uygulamalarını işletmelerinde benimsemeleri altında yatan temel nedenlerin neler olduğu sorulmuştur. 16 işletme yetkilisi tarafından paydaşların bilgi ihtiyaçlarının karşılanması en önemli neden olarak gösterilmiştir. 1., 2., 3., 7., 11., ve 13. görüşmelerde işletme yetkilileri tarafından gönüllü raporlamaların kurumsal yönetimin gerekliliği olduğu için yapıldığı ifade edilmiştir. Bunlara ek olarak işletme yetkilileri çalışan personelin işletme hakkında bilgi ihtiyaçlarını karşılamak, daha bilinçli ve eğitimli çalışanlar meydana getirmek, yatırımların sürdürülebilirliğine katkı sağlamak, itibarı arttırmak, mevcut durumun kontrolü, risk yönetimi, kurumsal sosyal sorumluluk ve şeffaflık gibi nedenlerin işletmedeki gönüllü raporlama uygulamaları açısından temel amaçlar arasında yer aldığını belirtmişlerdir. Son olarak 3., 12., 14., ve 16. görüşmelerde işletme yetkilileri tarafından işletme körlüğünün önüne geçmek ve işletmedeki mevcut uygulamalara ilişkin kontrolleri sağlamak amacıyla gönüllü raporlamaların yapıldığı ifade edilmiştir. Yapılan içerik analizi ile görüşme bulguları desteklenmiş

ve işletmelerin yayınladıkları gönüllü raporlar ya da yönetici özetleri/açıklamalar üzerinden benzer şekillerde gönüllü raporlama yapma amaçlarını sundukları ya da belirttikleri tespit edilmiştir.

• *Gönüllü Raporlama Uygulamalarından Sağlanan Faydalar*

Araştırma kapsamında yarı yapılandırılmış görüşme formunda işletmelerin gönüllü raporlama uygulamalarından sağladıkları faydaların neler olduğuna ilişkin soru yöneltilmiştir. Bu bağlamda işletme yetkililerinin neredeyse tamamı paydaşların güvenini kazanma, marka bilinirliği ve itibarın artması, paydaşlardan geri bildirimleri ile rekabet avantajının sağlanması, verimliliğin artması olduğunu ifade etmiştir. Yalnızca 15. görüşmedeki işletme yetkilisi tarafından kurumsal yapının güçlenmesine ve etkin bir kurumsal yönetim anlayışının varlığına ilişkin yorumlara yer verilmiştir. Alınan yanıtlar doğrultusunda genel bir değerlendirme yapıldığında ise, araştırmaya katılan tüm işletme yetkilileri gönüllü raporlamaların işletmenin sürdürülebilirliğine doğrudan katkı sağladığını ifade ettikleri görülmektedir. Özellikle işletmenin faaliyetlerine ilişkin eksikliklerin tespiti, alınacak yeni işletme kararlarına yol gösterici olması ve mevcut durumu değerlendirirken risklerin erken tespitine imkan tanınması açısından da gönüllü raporlamaların önemli rol oynadığı sıklıkla ifade edilmiştir. Yapılan içerik analizi ile görüşme bulguları desteklenmiş ve işletmelerin yayınladıkları gönüllü raporlar ya da yönetici özetleri/açıklamalar üzerinden benzer şekillerde gönüllü raporlama uygulamalarından fayda sağladıkları görülmüştür.

• *Gönüllü Raporlamaların Maliyeti İle İlgili Değerlendirmeler*

Araştırmada katılımcıların işletmelerindeki gönüllü raporlama uygulamalarının fayda – maliyet dengesi gözetilerek benimsendiğini ortaya çıkarmak adına bu raporlama türüne ilişkin maliyetleri değerlendirmeleri istenmiştir. Katılımcıların tamamı işletmede gönüllü raporlama uygulamalarının zaman, kalifiye personel, ek çalışma koşulları ve

danışmanlık hizmeti alınması gibi maliyetleri beraberinde getiren uygulamalar olduğu, ancak işletmenin üst yönetiminin orta ve uzun vadede bu raporlama türünün sağladığı yararları göz önüne alarak kısa vadede ortaya çıkardığı maliyetleri dikkate almadığını ve bu tür raporlama uygulamalarının dönemsel olarak yerine getirildiği ifade edilmiştir. İçerik analizi yapıldığında gönüllü raporlama uygulamalarının maliyetlerine ilişkin değerlendirmelerin yapılan açıklamalarda yer almadığı da tespit edilmiştir.

• **Gönüllü Raporlarda Bulunan Bilgilerin Kapsamı**

Araştırmada gönüllü raporlarda işletmelerin açıkladıkları bilgilerin kapsamına ilişkin soru yöneltilmiş ve alınan yanıtlara göre öncelikle tüm işletmeler tarafından gönüllü raporlarda kurumsal yönetim aracı olarak paydaşları bilgilendirme, şeffaflık ve hesap verebilirlik noktasında önemli buldukları bilgileri açıkladıkları ifade edilmiştir. Bununla birlikte 1., 2., 4., 6., 7., 8., 10., 11., 12., 13., 14. ve 16. görüşmede işletme yetkilileri tarafından gönüllü raporlarında işletme ile ilgili gelişmeler, işletmenin içinde bulunduğu mevcut durum, işletmenin performansı, hizmetleri, çevresel faaliyetleri, sürdürülebilirlik konuları, çalışan ve istihdam ilişkileri, insan kaynakları yönetimi, iş sağlığı ve güvenliği, kurumsal sosyal sorumluluk, yolsuzlukla mücadele ve kurumsal yönetimle ilgili konulara ağırlıklı olarak yer verdikleri ifade edilmiştir. Benzer nitelikte 1., 2., 3., 6., 10., 11., 14., 15. ve 16. görüşmede işletme yetkilileri çalışanların memnuniyetine dair çalışan memnuniyet anketlerinin belli aralıklarla yapılarak görüşlerinin alındığı, çalışanların gelişimleri için eğitim programlarının düzenlendiği, çalışanlara sağlanan hakların iyileştirilmesine dair yapılan çalışmalara, çalışanların hobi ve ilgi alanlarına bağlı olarak sosyal konularda gerçekleştirilen proje ve uygulamalara ilişkin bilgilerin gönüllü raporlarda detaylı bir şekilde açıklandığı ifade edilmiştir.

İşletme yetkililerinden alınan yanıtlara ilişkin genel bir değerlendirme yapıldığında

ise, paydaş ilişkilerinde güven unsurunun yaratılmasına imkan tanıyan finansal nitelikte olmayan daha çok toplumun ve paydaşların refahı ve gelişimi, doğanın ve çevrenin korunması, atık yönetimi ve geri dönüşüm ile ilgili çalışmaları ağırlıklı olarak sunarak raporları hazırladıklarını söylemek mümkündür. Özellikle çalışan ve istihdam politikalarına yönelik yapılan açıklamalar ile işletme içerisindeki kurumsal yönetim uygulamalarının da işletme içi paydaşlar ile güvence altına alındığı sıklıkla ifade edilmektedir. Ayrıca yapılan içerik analizi bulguları ile sunulan raporlardaki açıklamaların kapsamlarının benzer nitelik taşıdığı da tespit edilmiştir.

4. SONUÇ VE TARTIŞMA

Fortune 500 Türkiye listesindeki turizm işletmelerinin gönüllü raporlama uygulamalarını işletmelerin kurumsal yönetim aracı olarak nasıl değerlendirildiğini ortaya çıkarmayı amaçlayan bu çalışmada, 16 turizm işletmesinin işletme yetkilisi ile yapılan görüşme bulgularını ve işletmelerin gönüllü raporlama uygulamalarına ilişkin yayınladıkları raporlara ve açıklamalara ilişkin içerik analizi bulguları birleştirilerek sunulmaktadır. Elde edilen bulgulara göre turizm işletmeleri açısından paydaşlara sunulan gönüllü raporların sunumunun finansal raporlar kadar önem taşıdığı görülmektedir. İşletmelerin gönüllü raporlama uygulamalarını belirli bir plan dahilinde gerçekleştirdikleri ve üst yönetimin onayı ile raporların ya da açıklamaların sunulduğu görülmektedir. Bununla birlikte işletmelerin birçoğunda özellikle gönüllü raporlama süreçlerine ilişkin prosedürlerin belirlendiği, çalışan memnuniyeti anketinin uygulandığı ve geri bildirimlerin sağlandığı, teknik ve maddi açıdan raporlama ihtiyaçlarının belirlendiği tespit edilmiş ancak hala bu konularda eksikliklerin bulunduğu da araştırma bulgularından elde edilmiştir.

Çalışmada özellikle işletme paydaşlarının raporlama süreçlerine olan etkilerini belirlemek amacıyla yöneltilen sorularda

işletmelerin üst yönetimi, ortakları, yöneticileri ve çalışanları gibi işletme içi paydaşların işletme dışı paydaşlar açısından raporlama ortamının güvencesi olarak süreçte yer aldığı belirlenmiştir. Ayrıca işletmelerin gönüllü raporlama süreçlerinde paydaşlara ilişkin geribildirimlerin işletmenin faaliyetleri ile ilgili bütüncül bir bakış açısı elde etmelerine imkân tanıdığı ortaya çıkmıştır. Turizm işletmelerindeki raporlama süreçlerine en çok etki eden paydaş grupları olarak ise yöneticiler, çalışanlar, pay sahipleri, kamu kurum ve kuruluşları gösterilmiştir.

Bu bağlamda işletme ile ilgili önemli sayılabilecek tüm gelişmeleri paydaşların talepleri doğrultusunda hazırlayarak sunan turizm işletmelerinde, raporlama süreçlerine rehberlik eden standartlar olarak GRI, Kalite Yönetim Sistemi ISO 9001, ISO 26000 Sosyal Sorumluluk Rehberi gösterilmiş ve belirtilen standartların işletmenin sosyal ve ekonomik performansına büyük faydalar yarattığı ifade edilmiştir. Uluslararası standartlar doğrultusunda işletmelerde hazırlanan gönüllü raporlarda yer alan açıklamaların işletmelerin mevcut durumu, performans ve hizmetleri, çevresel faaliyetleri, çalışan ve istihdam ilişkileri, insan kaynakları yönetimi, iş sağlığı ve güvenliği, kurumsal sosyal sorumluluk, yolsuzlukla mücadele ve sürdürülebilirlik ile ilgili konuları kapsadığı belirlenmiştir. Genellikle yıllık olarak ve işletmelerin internet sayfaları üzerinden yayınlanan

gönüllü raporlar, işletmelerde kontrol mekanizmasının güçlendirilmesi, işletme körlüğünün azaltılması, etkin risk yönetiminin sağlanması, çevresel ve sosyal konulara olan duyarlılığın sunumu, bunların doğal sonucu olarak işletme imajının, karlılığın ve sürdürülebilirliğin artması gibi temel amaçlara hizmet ettiği belirtilmiştir. Çalışmada turizm işletmelerinde gönüllü raporlama uygulamalarının örgütün tüm paydaşlarına karşı hesap verebilirlik ve şeffaflık anlayışı temelinde bilgi sunumunu sağlayan bir araç olarak kullanıldığı bu nedenle de bu tür uygulamaların etkin bir kurumsal yönetimin gerekliliği olarak görüldüğü ortaya çıkmaktadır.

Sonuç olarak küresel rekabet ortamında turizm işletmeleri açısından gönüllü raporlama uygulamaları kamuyu aydınlatma ve hesap verebilirlik üzerine temellenen, işletmedeki kurumsal yapının gelişmesine imkan tanıyan, şeffaf yönetim anlayışı ile işletme ile tüm paydaşlar arasında bilgi alışverişini sağlayan bir köprü görevi gördüğü çalışmanın en önemli bulguları arasında yer almaktadır. Çalışmanın temel amaçları ile ilişkilendirilerek sonuç ifade edildiğinde, turizm işletmelerinde gönüllü raporlama uygulamaları maliyetli bir raporlama sisteminin kurulmasına neden olsa da, işletmenin orta ve uzun vadedeki hedeflerine ulaşmasını sağlayan kurumsal yönetimin önemli bir aracı olarak benimsenmekte ve uygulanmaktadır.

KAYNAKÇA

1. ADAMS, C. A. (2004). The Ethical, Social And Environmental Reporting-Performance Portrayal Gap. *Accounting, Auditing & Accountability Journal*, 17(5), 731-757.
2. BRAMMER, S., And Pavelin, S. (2004). Voluntary Social Disclosures By Large Uk Companies. *Business Ethics: A European Review*, 13(2- 3), 86-99.
3. BROWN, H. S., De Jong, M., And Levy, D. L. (2009). Building Institutions Based On Information Disclosure: Lessons From GRI's Sustainability Reporting. *Journal Of Cleaner Production*, 17(6), 571-580.
4. CADBURY, A. (1992). *Report Of The Committee On The Financial Aspects Of Corporate Governance* (Vol. 1). Gee.

5. CLARKE, T. (2007). *International Corporate Governance: A Comparative Approach*. Routledge.
6. COTY, M. E. (2015). *Sustainability Reporting: An Analysis Of Programs And Metrics Reported By Top Manufacturers In New England*. (Yüksek Lisans Tezi). Tufts University. Abd.
7. CRAVEN, B. M., And Marston, C. L. (1999). Financial Reporting On The Internet By Leading Uk Companies. *European Accounting Review*, 8(2), 321-333.
8. GRAY, R., Javad, M., Power, D. M., And Sinclair, C. D. (2001). Social And Environmental Disclosure And Corporate Characteristics: A Research Note And Extension. *Journal Of Business Finance And Accounting*, 28(3- 4), 327-356.
9. HEALY, P. M., And Palepu, K. G. (2001). Information Asymmetry, Corporate Disclosure, And The Capital Markets: A Review Of The Empirical Disclosure Literature. *Journal Of Accounting And Economics*, 31(1), 405-440.
10. JOSE, A., And Lee, S. M. (2007). Environmental Reporting Of Global Corporations: A Content Analysis Based On Website Disclosures. *Journal Of Business Ethics*, 72(4), 307-321.
11. KARĞIN, M., Aktaş, R., Ve Arici, N. D. (2015). Kurumsal Yönetimin Finansal Raporlama Kalitesindeki Rolü: Borsa İstanbul Üzerine Karşılaştırmalı Bir Uygulama. *Yönetim Ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 22(2), 501-519.
12. KOLK, A. (2004). A Decade Of Sustainability Reporting: Developments And Significance. *International Journal Of Environment And Sustainable Development*, 3(1), 51-64.
13. KOLK, A. (2008). Sustainability, Accountability And Corporate Governance: Exploring Multinationals' Reporting Practices. *Business Strategy And The Environment*, 17(1), 1-15.
14. MICHELON, G., And Parbonetti, A. (2012). The Effect Of Corporate Governance On Sustainability Disclosure. *Journal Of Management And Governance*, 16(3), 477-509.
15. SHIMKO, J. (2016). *Integration Of Sustainability Reporting At An Academic Institution*. (Doktora Tezi). Walden University. Abd, Washington.
16. SILJANOVSKA, Z. And Matovska, M. (2017). Placing An Universal International Standards For Good Corporate Governance On International Level. *Vizione*, (28).
17. SOLOMON, J. And Solomon, A. (2004). *Corporate Governance And Accountability*. England.
18. TSCHOPP, J. D. (2009). *I Assessing The Viability Of Corporate Social Responsibility Reporting As A Governance Mechanism For Future Trade Agreements*. (Doktora Tezi). State University Of Newyork. Albany
19. UYSAL, T. U. Ve Yazıcı, N. (2016). Bir Rekabet Aracı Olarak Sürdürülebilirlik Raporlaması Ve Dış Güvence Gerekliliği. *Uluslararası Alanya İşletme Fakültesi Dergisi*, 8(2), 121-126.
20. <https://www.globalreporting.org>
Erişim Tarihi: 05.05.2017