

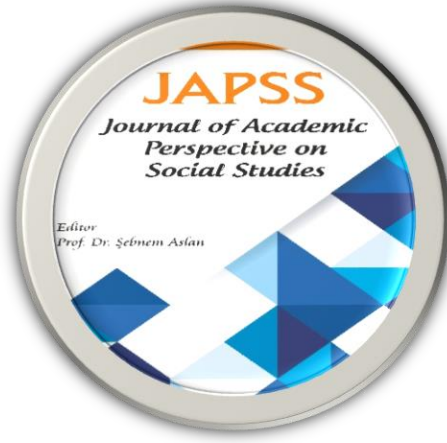
ISSN: 2667-5889

JAPSS

Journal of Academic Perspective on Social Studies

Editor
Prof. Dr. Şebnem Aslan

(Yıl: 2020, Sayı: 1 / Year: 2020, Issue: 1)



JAPSS

JOURNAL OF ACADEMIC PERSPECTIVE ON SOCIAL STUDIES

SOSYAL ÇALIŞMALAR ÜZERİNE AKADEMİK PERSPEKTİF DERGİSİ

Sayı: 1 • Mayıs 2020

Issue: 1 • May 2020

ISSN: 2667-5889

<http://dergipark.gov.tr/japss>
e-posta: www.journalaposs@gmail.com

Dergi Ofis Adresi (Office Address)
Prof. Dr. Şebnem ASLAN
Selçuk Üniversitesi
Sağlık Bilimleri Fakültesi, Konya

JAPSS, uluslararası hakemli, açık erişimli bilimsel bir dergidir.

Editör (Editor)

Prof. Dr. Şebnem ASLAN

Editör Kurulu (Editorial Board)

- Prof. Dr. Şebnem ASLAN, Selçuk University, Turkey.
Prof. Dr. John CLARK, Warwick University, England
Prof. Dr. Tahir AKGEMCİ, Selçuk University, Turkey.
Prof. Dr. Nilgün Caner SARP, İstanbul Bilgi University, Turkey
Prof. Dr. Afsun Ezel ESATOĞLU, Ankara University, Turkey.
Assoc. Prof. Dr. Onur KÖKSAL, Konya Gıda ve Tarım University, Turkey.
PhD. Agnes N. TOTH, Eötvös Lorand University, Hungary
PhD. Anna MARINOVA, Vratsa University, Bulgaria
PhD. Demet AKARÇAY ULUTAŞ, KTO Karatay University, Turkey
PhD. Erhan KILINÇ, Selçuk University, Turkey.
Lect. Fatih SÜNBÜL, Kilis 7 Aralık University, Turkey.

Temel İletişim [Primary Contact]

PhD. Demet AKARÇAY ULUTAŞ

demetakarcay@gmail.com
+90332 444 12 51-7460

PhD. Erhan KILINÇ

erhank23@hotmail.com
+90 554 125 46 53

Lecturer Fatih SÜNBÜL

fatihsunbul@kilis.edu.tr
+90 553 305 83 70

Teknik İletişim [Technical Contact]

Res. Asist. Şerife GÜZEL

serife_eren.89@hotmail.com
+90 332 223 15 90

Journal of Academic Perspective on Social Studies is an international peer-reviewed journal which is published one times a year. Special or additional issues may also be published if necessary. The articles cannot be cited partly or entirely without showing resources.

The responsibility about scientific and grammatical issues is belong to authors.

The papers sent to the journal are reviewed by two referees and after their approval, they will be sent to edit before being published.

Writing & Publishing Policies can be found in the journal's website.

All rights reserved. No part of this publication may be reproduced, stored or introduced into a retrieval system without prior written permission.

Sosyal Çalışmalar Üzerine Akademik Perspektif Dergisi yılda bir kez yayınlanan uluslararası hakemli bir dergidir. Gerek duyulduğunda özel veya ek sayı çıkarılabilir. Dergide yer alan yazılar kaynak gösterilmeksizin kısmen ya da tamamen iktibas edilemez. Bu dergide yayınlanan çalışmaların bilim ve dil sorumluluğu yazarlarına aittir.

Dergimize gönderilen çalışmalar, alanında uzman iki ayrı hakem tarafından incelendikten sonra uygun görülenler yayınlanmaktadır.

Yazım kurallarına ilişkin bilgilere dergimizin web adresinde yer verilmiştir.

Bu derginin tüm hakları saklıdır. Önceden yazılı izin almaksızın hiçbir iletişim ve kopyalama sistemi kullanılarak yeniden kopyalanamaz, çoğaltılamaz ve satılamaz.

JOURNAL NAME: JOURNAL OF ACADEMIC PERSPECTIVE ON SOCIAL STUDIES (JAPSS)

AIMS AND SCOPE:

JAPSS aims to contribute social sciences by publishing articles, researches, dissemination of various arguments in social studies. The objective of the journal is to share understanding by exploring new practices, perspectives and also promoting social policies and strategies through advancing theoretical background. JAPSS publishes reporting empirical research and theoretical studies about analyzing, researching, debating and promoting social policies or practices about social issues, behavioral and human sciences based on individuals, families, societies, organizations, countries.

DERGİ ADI: SOSYAL ÇALIŞMALAR ÜZERİNE AKADEMİK PERSPEKTİF DERGİSİ

AMAÇ VE KAPSAM

Sosyal Çalışmalar Üzerine Akademik Perspektif Dergisi, sosyal çalışmalarda farklı tartışmaları kapsayan makaleler, çalışmalar ve tezlerden ortaya çıkan çalışmaları yayımlamayı hedeflemektedir. Derginin amacı, bu alanda yeni uygulamaların, bakış açılarının ve aynı zamanda teorik bilgi donanımıyla desteklenen sosyal politikaların ve stratejilerin paylaşılmasıdır. Sosyal Çalışmalar Üzerine Akademik Perspektif Dergisi, sosyal konular, davranışsal ve bireylere, ailelere, toplumlara, kuruluşlara, ülkelere dayanan beşeri bilimlerle ilgili sosyal politikaları veya uygulamaları analiz etme, araştırma, tartışma ve teşvik etme ile ilgili ampirik araştırma ve teorik çalışmaları yayımlar.

PUBLISHING POLICIES

1. JAPSS (Journal of Academic Perspective on Social Studies) is published annually and has a peer review process. Special or additional issues may also be published if necessary.
2. JAPSS (Journal of Academic Perspective on Social Studies) includes international academic reviews, researches articles and studies in social sciences to peer review process. All manuscripts are reviewed initially by the Editors as to aims, scope, principles and standards of the journal. After this editorial evaluation, appropriate manuscripts will be sent for outside review.
3. All manuscripts are evaluated by at least two reviewers. Reviewers are determined as to science field.
4. JAPSS (Journal of Academic Perspective on Social Studies) performs a double-blind review process.
5. JAPSS has an effort to publish original studies related with social sciences. The author(s) should ensure that submitted articles/manuscripts have not been previously in any journal or media and sent to any journal review process.
6. JAPSS (Journal of Academic Perspective on Social Studies) attaches importance to academic and scientific publishing pattern. In the light of this principle, submitted articles may be checked with duplication-checking software to protect authors rights against to plagiarism, copyright infringement and the other breaches of practices in publication.
7. All processes related with reviewing and publishing should be followed online via peer review system.
8. All rights of the articles have been assigned to the journal within the publishing process. Accepted manuscripts for the publication are not reproduced, used or published in any other media without permission of the journal management. JAPSS (Journal of Academic Perspective on Social Studies) may publish the articles various databases or the other media.
9. All legal, economic and ethical responsibility of the articles that sent to JAPSS (Journal of Academic Perspective on Social Studies) for publishing belong to the author(s).
10. JAPSS (Journal of Academic Perspective on Social Studies) publishes articles in English.
11. The manuscripts that fit within the aims and scope of the journal are reviewed by the reviewers within 15 days. If the manuscript is not reported at the end of this process, a new reviewer may be appointed for the article.
12. The manuscript that has two positive review reports from the field evaluation is eligible for publication. The manuscript that has only a positive review report is sent to a third reviewer and the publication of the manuscript is determined by the report of the third reviewer.
13. The authors can oppose the reviewer reports within scientific views and reasons. In such a case, editorial board examine the manuscripts and report.
14. There are no fees payable to submit or publish in this journal.

SUBMISSION GUIDELINES

1. Articles must be written in the Microsoft Word Programme and the page structure must be created as follows:

Paper Size	A4 Vertical
Top Margin	3 cm
Bottom Margin	3 cm
Left Margin	3 cm
Right Margin	3 cm
Font	Times News Roman
Font Style	Normal
Type Size	(Head line) 12
Type Size	(Regular Text) 11
Type Size	(Footnote Text) 9
Type Size	(Abstract) 10
Paragraph Spacing	6 nk
Line Spacing	1
2. The abstract should be no more than 250 words and should have the following subsections.
 - **Summary** (which should contain details of the context for the article and methods/approached)
 - **Findings** (which should contain the key findings)
 - **Applications** (which should contain details of impact and application to Professional practice)
3. Full articles should be a maximum of 8000 words.
4. Manuscripts should have 3-5 keywords under the abstract.
5. The manuscripts should follow APA reference style.
6. The manuscripts that are not appropriate for submission guidelines cannot be include in peer review process.

YAYIM İLKELERİ

1. Sosyal Çalışmalar Üzerine Akademik Perspektif Dergisi, yıllık olarak yayınlanan uluslararası hakemli bir dergidir. Gerekli durumlarda özel ya da ek sayılar yayınlanabilir.
2. Sosyal Çalışmalar Üzerine Akademik Perspektif Dergisi, sosyal konular, davranışsal ve bireylere, ailelere, toplumlara, kuruluşlara, ülkelere dayanan beşeri bilimlerle ilgili sosyal politikaları veya uygulamaları analiz etme, araştırma, tartışma ve teşvik etme ile ilgili ampirik araştırma ve teorik çalışmaları yayımlar. Bütün çalışmaların derginin amacına, ilkeleri ve standartlarına uygunluğu başlangıçta editör kurulu tarafından değerlendirilmektedir. Editör değerlendirmesinde uygun bulunan çalışmalar dış hakemlere gönderilmektedir.
3. Her çalışma en az iki hakem tarafından değerlendirilmektedir. Hakemler bilim dallarına göre belirlenmektedir.
4. Sosyal Çalışmalar Üzerine Akademik Perspektif Dergisi, çift- kör hakemlik süreci yürütmektedir.
5. Sosyal Çalışmalar Üzerine Akademik Perspektif Dergisi, sosyal bilimlerle ilişkili özgün çalışmalar yayınlamayı amaçlamaktadır. Yazar(lar) dergi sistemine yükledikleri çalışmaların daha önce başka bir dergide ya da medyada yayınlanmadığından emin olmalıdır(lar).
6. Sosyal Çalışmalar Üzerine Akademik Perspektif Dergisi, akademik ve bilimsel yayın aşamalarına önem vermektedir. Bu ilke ışığında, yüklenen çalışmalar yazarların haklarını korumak için intihal, telif hakkı ihlali ve yayınlarda görülen diğer ihlallere karşı intihal programıyla taranabilir.
7. Hakemlik ve yayınlamayla ilgili bütün süreçler elektronik hakemlik sistemiyle takip edilmektedir.
8. Çalışmaların bütün hakları yayın sürecinde dergiye devredilmektedir. Yayın için kabul edilen çalışmalar dergi yönetiminden izin alınmadan çoğaltılamaz ya da başka medya ortamlarında yayınlanamaz. Dergi, çalışmaları çeşitli veri tabanlarında ya da medyalarda paylaşabilir.
9. Sosyal Çalışmalar Üzerine Akademik Perspektif Dergisine gönderilen çalışmaların bütün yasal, ekonomik ve etik yükümlülükler yazarlara aittir.
10. Sosyal Çalışmalar Üzerine Akademik Perspektif Dergisi, İngilizce, Almanca ve Türkçe dillerinde çalışmalar yayınlamaktadır.
11. Derginin amacı ve kapsamına uygun olan çalışmalar 15 gün içinde hakemler tarafından değerlendirilmektedir. Bu süreç içinde hakem tarafından değerlendirilmeyen çalışmalar için yeni bir hakem ataması yapılabilir.
12. İki olumlu hakem raporuna sahip bir çalışma yayına hak kazanmaktadır. Sadece bir olumlu hakem değerlendirmesine sahip çalışma üçüncü bir hakeme gönderilmekte ve çalışmanın yayınlanma kararı üçüncü hakemin raporuna göre verilmektedir.
13. Yazarlar, bilimsel gerekçe ve nedenlerini belirterek hakem raporlarına itiraz edebilirler. Böyle bir durumda, Editör kurulu çalışmayı ve raporları inceler.
14. Bu dergiye makale yüklemek, dergide makale yayınlamak için herhangi bir ücret alınmamaktadır.

YAYIN GÖNDERME KURALLARI

1. Makaleler Microsoft Word Programında yazılmalı ve sayfa yapısı aşağıdaki gibi oluşturulmalıdır:

- Kağıt Boyutu: A4 Dikey
- Üst Kenar Boşluğu: 3 cm
- Alt Kenar Boşluğu: 3 cm
- Sol Kenar Boşluğu: 3 cm
- Sağ Kenar Boşluğu: 3 cm
- Font: Times News Roman
- Yazı Tipi Stili: Normal
- Tür Boyutu (Başlık): 12
- Tür Boyutu (Normal Metin): 11
- Tür Boyutu (Dipnot Metni): 9
- Tür Boyutu (Özet): 10
- Paragraf Boşluğu: 6 nk
- Satır Aralığı: 1

2. Özet 250 kelimedenden fazla olmamalı ve aşağıdaki alt bölümlere sahip olmalıdır.
 - Özet (makale içeriğinin detaylarını içermeli ve yöntemlerle / ele alınmalı)
 - Bulgular (anahtar bulguları içermesi gerekir)
 - Uygulamalar (mesleki uygulamaların ayrıntıları ve içeriği gerekir)
3. Tam makaleler en fazla 8000 kelime olmalıdır.
4. Anahtar kelimeler; özetin altında 3-5 anahtar kelimeye sahip olmalıdır.
5. Yazılar APA referans stilini izlenmelidir.
6. Gönderme yönergeleri için uygun olmayan yazılar, hakem incelemesine dahil edilemez.

MAKALELER/ ARTICLES

2020 Yılı, Sayı: 1 Makaleleri (2020 Year, Issue: 1 Articles)

Evaluations of Home-Educated Students and Their Families on the Education Process

(Eğitim Gören Öğrencilerin ve Ailelerinin Eğitim Sürecinde Değerlendirmeleri)

Derleme/ Review (1-18)

Negotiating with The Taliban: How Will It Affect The Future of Afghanistan?

(Taliban ile Müzakere: Afganistan'ın Geleceğini Nasıl Etkiler?)

Derleme/ Review (19-27)

Indonesia and Regionalism in Southeast Asia, Asean and Indonesian Foreign Policy

(Endonezya ve Güneydoğu Asya Bölgeselciliği, Asean ve Endonezya Dış Politikası)

Derleme/ Review (28-45)

Turizm İşletmelerinde Etik Dışı - Gayri Ahlaki Tüketici Davranışları

(A Compilation of The Unethical Behavior of Customers in Tourism Businesses)

Derleme/ Review (46-66)

Ekonomik Kalkınmada Bilişim Sektörünün Etkinliği Üzerine Bir Uygulama

(An Application on The Effectiveness of The Information Sector in Economic Development)

Araştırma/ Research (67-83)

Aile İşletmelerinde Stratejik Yönetim ve Turizm İşletmelerinin Stratejik Yönetimine İlişkin Bir Değerlendirme

(An Assessment on Strategic Management of Family Business and Strategic Management of Family Business in Tourism)

Derleme/ Review (84-92)

Yalçın, H., Erkoç, E. ve Yılmaz, Y. (2020). Evaluations of Home-Educated Students and Their Families on the Education Process. *Journal of Academic Perspective on Social Studies*, (1), 01-18.

Araştırma/Research

Makale Geliş Tarihi: 27.05.2019

Makale Kabul Tarihi: 11.06.2019

EVALUATIONS OF HOME-EDUCATED STUDENTS AND THEIR FAMILIES ON THE EDUCATION PROCESS



<https://doi.org/10.35344/japss.558362> Hatice YALÇIN¹, Emine ERKOÇ², Yağmur YILMAZ³

Abstract

Due to various health problems, the students who cannot attend schools are educated at home but there are not enough studies available on this subject. Thus, the aim of this study was to evaluate perceptions of the students who are educated at home due to their chronic sickness and their families about their home education processes. The qualitative research method was implemented as a case study including semi-structured interview technique. The research group of the study was home-educated students (n= 46) and their families (n = 46). After the data collection process was completed, the data were evaluated using descriptive analysis by stating as frequencies and percentages. 78,2% of the parents in the research group expressed that their children benefited from home education services, as they were located in a safe environment. All of the parents were found to be concerned that their social development was insufficient. 89,1% of them were generally satisfied with home education practices. 78,2% of the families stated that teachers should have been available from all subjects, 63% of them said that the educational materials were inadequate, and 60% of them pointed out that the course books used within education should have been more visual and enjoyable. 86.9% of these children stated that after the home education practice, there was a decrease in some their symptoms such as anger, depression, frustration and insomnia.

Keywords: Home education, children with special needs, families with children with chronic sickness, education process, case study

1. Introduction

1.1 Introduce the Problem

Although education is a right for all individuals, some individuals cannot benefit from this right. This is mostly due to such individuals' special handicap situations (Morton, 2010). Required by the principle of equal opportunity and chances in education, special education is referred to as comprising all of the educational services that aim to address to the children with special needs,

¹ Asst. Prof.Dr. KTO Karatay University. School of Health Sciences. Department of Child Development. hatice.yalcin@karatay.edu.tr, ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0003-0237-2978>

² Student. KTO Karatay University. Department of Family Counselling. mine-erkoc@hotmail.com, ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0001-9800-9377>

³ Student. KTO Karatay University. Department of Family Counselling. yagmur.yilmaz@gmail.com, ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-7629-950X>

which are different from those of normal development, as well as intending to increase the capacity of gifted individuals to the top of their potentials; it also consists of educational services, which are individually planned and provided to students, who differ significantly from a student with average characteristics, and seeking to maximize the possibility of an individual who is supposed to live independently (Taylor et al, 2011). Therefore, the education in childhood should be suitable to the needs and features of children and be given as early as possible, which is a must not only for children and their parents but also the society they live in (Vandenbroeck, Roets & Roose, 2012).

As regards the students who cannot attend school due to various health problems, an article, issued on January 25, 2006 (amended later on the issue 2629, dated on February 2017), was published on 'Directives by the Ministry of National Education for the Individuals Needing Special Education at Home' and as of these directives, such education activities have been provided by the Turkish Government in Turkey.

Special education activities are carried out in two ways: Institution based and home based. Home-based special education activities are the ones aiming to provide education within the most natural environments of individuals with special needs and encouraging the highest level of participation by the family members in the educational activities. Home-based special education activities offer the most suitable environment for determining the needs of the family in their natural habitats, incorporating family members into the planning process, as well as meeting the needs of the individual with special needs in a natural living environment (Birkan, 2002). Families and childhood education services act as an important sphere for living and learning healthy eating behaviour in early life (Vandenbroeck, Roets & Roose, 2012).

With regard to the Direction of Home and Hospital Education Services (The Ministry of National Education, 2010), home education is defined as a training based on the principle of providing education services at home to those who do not directly benefit from formal education maintained either by pre-school, primary and secondary education or special education institutions because of health problems of some individuals who need special education. According to this direction, official authorities are expected to designate whether an individual can benefit directly from the formal education institution by evaluating the physical, social and economic aspects. The planning, implementation and monitoring of training services are carried out without considering any limited period of time; thus home education service is designated by the relevant board of education, while education service at hospitals is determined by consulting the opinions of families and a physician involved.

Home education service is provided by a visiting teacher of special education; whereas hospital education service has to be administered by a class teacher or a teacher of any subjects. However, within the home education service, teachers of other subjects can also be assigned to work considering the age, developmental characteristics and primary needs of the relevant person. The person maintains his/her education according to the education program of the school where s/he is registered; and an Individualized Education Program- IEP is prepared in accordance with his/her

training needs. During home education either at home or at the hospital, the family is informed, supported and integrated in all stages of the process. The health status, development and competencies of the home-educated individual are evaluated continuously, as well as the revisions and arrangements that are made accordingly (The Ministry of National Education, 2017). In addition, home-schooling or education is the most rigorous practice that requires active participation of family members in educational activities (Smith & Williams, 2009). Home education practice is actively carried out in the western states of Canada, such as Alberta and British Columbia. The number of students involved in the home education process in primary school is higher than in secondary school (Davies, 2008, 1998: 8; Taylor, 2012). Home education practice has emerged as a necessity in a limited number of schools in the United States and become widespread considerably in the USA, Canada, England, Germany, Belgium, France and Denmark (Basham, Merrifield & Hepburn, 2007; Cooper & Sureau, 2007; Green & Hoover-Dempsey, 2007; Memduhoglu et al, 2015).

1.2 Explore Importance of the Problem

The number of research on home education is limited in Turkey. The practice of home education is actively practiced in almost every province but student and family members' opinions do not seem to have been adequately addressed and revealed. Therefore, the opinions and suggestions of those involved in such a training process should be evaluated in details so that more qualified home education practices can be implemented accordingly. It is important for the quality education of children with special needs to bring the studies related to the home education practice into the literature. Therefore, this research is of importance in terms of meeting the basic educational needs of handicapped people and establishing an infrastructure to demonstrate the degree to which home education is provided for children with handicaps. Within this scope, the aim of this executed study is to obtain data about home education practice, which has been implemented since 2010 in Turkey; and to demonstrate how it is actually carried out in practice, alongside with its positive and difficult aspects. Thus, the layout of the research sought to evaluate the perspectives of these children and their family members in the educational practices, investigate the relationship between the socio-demographic characteristics and the perceptions about home education, which will hopefully provide data for the initiative programs to be established and lead to the studies to be conducted in this field. Furthermore, it will be possible to reveal the literature about the concept of home education; to construct new studies as regards with this field and to avert inadequate practices accordingly.

1.3 State Hypotheses and Their Correspondence to Research Design

The aim of this study was to evaluate the perceptions of students and their family members about their home education process. The researcher tried to find the answers to the following research questions:

1. What are the effects of home education on a child's cognitive, affective, linguistic or social development?
2. What are the expectations and suggestions of family members about the education at home
3. What are the contributions of the child development field to home education practices?

2. Method

2.1 Identify Subsections

This study was carried out using a semi-structured interview technique, which is one of the qualitative research methods. Qualitative research uses qualitative data collection instruments such as interview forms; thus it follows up a qualitative process to present perceptions and phenomena from realistic and holistic perspectives. In addition, a semi structured interview method can be defined as the way the researcher investigates the feelings, emotions, beliefs and thoughts of people in depth. (Yildirim & Şimşek, 2008, 108). However, maximum variation sampling was used in the study. The purpose of selecting such sampling system was to reflect the variation of the research group in the maximum level by creating a relatively small sample in the maximum variation sampling. With such a design in the under-researched situation, different characteristics of the students and families were taken into consideration (Roussinov, Zhao, 2003). Since there were the limited number of students who could not attend school and received education services at home, the researcher had to carry out the research with few students, thus, in this study the researcher used typical case sampling, which was one of purposive sampling methods (Patton, 2002; Şahin, Balta, Ercan, 2010). Then, the researcher investigated the perceptions of students and their families about their home education process they were involved in.

2.2 Participant (Subject) Characteristics

The students getting home education in Konya and their families made up the population of this study. A total of 46 children and their families (N = 92), who were served by the Counseling and Research Centre (RAM) for Home Education province, constituted the sample research group. The demographic data of the research group are presented in Table 1.

Table 1: Socio-Demographic Attributes of the Children in the Research Group

Attribute		Child	
		n	%
Age	3-6	2	4,3
	6-12	19	41,3
	12-18	25	54,3
Gender	Female	21	45,6
	Male	25	54,3
Number of Siblings	Only child	7	15,2
	2-3 siblings	28	60,8
	4+ siblings	11	23,9

54.3% of children in the research group were made up of 12-18 ages, 41.3% them are in the 6-12 age group and 4.3% of them were 3-6 years old. Table 2 shows the handicapping conditions of participating children which brought about them to receive education at home.

Table 2: Disability Status of Children in the Research Group (N = 46)

Handicap Conditions	n	%
Mild intellectual disabilities or physical handicapped	8	17,3
Moderate level of mental or physical handicapped	11	23,9
Severe mental or physical handicapped	2	4,3
Physical handicapped	9	19,5
Hearing impairment	5	10,8
Autism spectrum disorders	4	8,6
Chronic sickness	7	15,2

23.9% of children in the research group suffer from mild mental deficiencies or physical handicaps, 19.5% of them have solely physical handicaps, 17.3% of them are with mild mental or physical handicaps, 15.2% have chronic sickness, 8.6% have autism spectrum disorders (OSD), whereas 4% have severe mental or physical handicaps. The socio-demographic attributes of the families included in the research group were given in Table 3.

Table 3: Socio-Demographic Attributes of Parents in the Research Group

Attribute	Mother (n=35)		Father (n=11)		
	n	%	n	%	
Age	Under 30	7	20	-	-
	31-40	15	42,8	6	54,5
	41+	13	37,1	5	45,4
Educational status	Primary School	20	57,1	-	-
	Secondary School	7	20	3	27,2
	High School	5	14,2	5	45,4
	University Degree	3	8,5	3	27,2

Of the 46 parents interviewed, 35 of them are mothers (76%) and 11 of them are fathers (23.9%). Among the mothers involved, 42.8% are between 31-40 years, 37.1% are older than 41, and 20% of them are under 30. 54.5% of fathers are between 31-40 years old and 45.4% are older than the age of 41. In addition, 7.1% of the mothers are the graduates of primary schools, 20% of them are secondary school graduates, 14.2% are high school graduates, and 8.5% have university degrees. Among the fathers interviewed, 45.4% are high school graduates, 27.2% have university degrees and 27.2% of them are secondary school graduates.

2.3 Analysis of Data

In this study, in which the interview technique was implemented and content analysis was used to analyse the data collected for this study. The data were first coded, the themes were determined, and then the findings were interpreted after the coding process and the themes had been ascertained. The perceptions were classified by considering the similarities of the statements. The relevant data were expressed as frequencies after the digitization process. The findings were interpreted considering the previous studies by comparing their aspects of conformity. In order to ensure the validity, the research process was explained in details from the preparation of the data collection tool to the implementation and analysis phases. Thus, the findings were compared with other studies on the relevant topic in the literature, while the similarities and differences between the findings and the actual situations were analysed accordingly. After the data collection process was completed, the data were assessed using descriptive analysis, and then the revealed data were expressed as frequencies and percentages.

3. Results

The data obtained in the study were evaluated in two scopes; for the children and their families at home.

Findings from the families of Children who are Educated at Home

There are several reasons for the families who cannot send their children to the school and must prefer their children to get education at home. The families in the research group have stated that they prefer home education for their children because 26.1% of the participating families have children with physical disabilities, 23.9% of them have children with intellectual disabilities, 17.3% believe that school environment has a negative effect on the child's psychology, 13% of them are of the opinion that the child's special needs can be satisfied at home more comfortably; 10,8% of them have stated that in addition to academic courses, religious and moral education can be given better in the home environment, and 8,6% of the participant parents have pointed out that they have actually some concerns about the negative situations in the school environment.

In the research group, the opinions of parents on positive aspects of home education are given in Table 4.

Table 4. Parents' Opinions on the Positive Aspects of Home Education Practices

Families' perceptions on the benefits of home education	n*	%
A safer physical learning environment is provided	36	78,2
The child's health, social, emotional or psychological development is more comfortable at home	31	67,3
Home education is efficient, as the child's nutrition requirements can be provided	31	67,3
Higher academic performance is achieved thanks to one-to-one instruction	30	65,2
The children can be protected from negative peer influences	28	60,8
The child is not affected by the attitudes of indiscipline and negativity in schools	27	58,6
The whole family benefits from the teacher's knowledge	27	58,6
According to the gender of the child, male or female teachers can be preferred	27	58,6
There is an opportunity to gain some certain values or beliefs	18	39,1
Financial burdens of government or private schools have decreased	17	36,9
Other (chances to develop close parent-child relationship, self-esteem, etc.)	17	36,9
Doing the teaching at home enables the child and the family to feel valued and joyful	17	36,9

* More than one option was selected

The families in the research group state that their children have benefitted from the current home education services (78.2%) primarily because they are situated in a safe environment. In addition, they believe that thanks to home education service providers, their child's health, social, emotional, and psychological states will be developed in a better way (67.3%); that the

child will achieve high academic performance (65.2%), and s/he can be protected from negative friendship circles (60.8%); s/he can stay away from indiscipline and negativity in schools (58.6%). On the other hand, 39.1% of the families stress that the children have educational opportunities to develop some good moral values or beliefs at home. Besides avoiding the financial burden of going to school (36.9%), they think that they can better manage the families-children relationship through home education facilities (36.9%), or they can develop some personal traits such as self-esteem better at the home environment (36.9%).

In Table 5, perceptions of the families in the research group are given on the negative aspects of home education practices.

Table 5: Parents' Opinions on the Negative Aspects of Home Education Practices

Perceptions of families on the negative aspects of home education	n*	%
Social development of the children's seems to be insufficient	46	100
As a result of weakness / fatigue related to the disease, the child may lose his/her interest in education	45	97,8
In the home environment, materials & tools such as blackboards and a projectors are inadequate	45	97,8
The child may not have a good interaction with the teacher coming home	31	67,3
Teachers coming home may be pedagogically insufficient	28	60,8
Home education hours can disrupt the order in the home environment	27	58,6
Noise at home due to guests visiting the house	26	56,5
It can be difficult for the teacher to get home	18	39,1
Home education is difficult and tiring if both parents are working	9	19,5

* More than one option was selected

All of the interviewed families are concerned that their child's social development is insufficient due to fact that the child cannot have frequent contacts with his/her peers. 97.8% of the parents have stated that the child may lose interest in education because of his/her sickness, 97.8% of them have stressed that the course materials are inadequate, 67.3% of them think that the teacher-child interaction cannot be established well, 58.6% of the families are of the opinion that sometimes education hours cannot be adjusted according to the order at the home environment, 56.5% are concerned about the noise, which may hinder the learning process at home, 39.1% point out that the teachers find it difficult to get to the house, and 19.5% of the participants are of the opinion that when both families are working, the home education becomes more difficult.

In Table 6, requests and recommendations of the parents for home education practices are given.

Table 6: Parents' Requests and Recommendations for Home Education

Requests and Suggestions for Education at Home	n*	%
More teachers from various subjects should be available	41	89,1
Home-educated children should gather more frequently with others in social circles	40	86,9
Course materials (maps, models, test equipment, etc.) should be provided	40	86,9
A psychological counsellor should come home for support	36	78,2
Sometimes a group training should be given with the other children having the same sickness	32	69,5
Course hours must be increased	27	58,6
Computer training should be given	22	47,8
Teachers should not switch so often	22	47,8
Officials should sometimes come home and supervise the educational activities	18	39,1

Recommendations of the families for home education are as follows: 89.1% of the families suggest involving different teachers, 86.9% of them demand increasing social activities, 86.9% of them expect to have various materials at home, 78.2% of them request an psychological specialist to be available so as to support both themselves and other family members, 69.5% ask for group education to be given to the children, 58.6% recommend increasing the course time, 47.8% of them demand computer training, 47.8% of the participant families hope the teachers not to be changed so often, and finally 39.1% of them want to see the official authorities at home to inspect the training practices.

One-to-one interviews were conducted with the participant children who received education at home and the perceptions of children about education were summarized in Table 7.

Table 7: Opinions of Children's about Education in the Research Group

		Children's opinions about the home education	n*	%
General perceptions		I am happy to have education at home	41	89,1
		Negative feelings of mine such as anger, burst of rage, depression have decreased	40	86,9
		I have developed my hand muscles / reading skills / math knowledge etc..	40	86,9
		Home environment has been more positive as of respect, gentle conversations and propriety.	32	69,5
		Everyone in the house can talk about their feelings with the teacher	27	58,6
		Self-confidence development thanks to dealing with us personally	27	58,6
		Even in a little, I feel like I'm involved in social life.	18	39,1
Perceptions about the teacher and training		Teachers coming home have brought us happiness	38	82,6
		When my teacher switches, I feel very bad and I lose my eagerness to learn	37	80,4
		Teachers are very diligent and enthusiastic, so they can motivate us well	37	80,4
		Teachers from all branches should come home	36	78,2
		Materials such as maps, projectors and models should also be brought home	29	63
	It would be better if books were more visual, and most of the learning were fun	28	60	

* More than one option was selected

Of all children in the research group, 89.1% of them are generally satisfied with the home education. 86.9% the children have pointed out that their psychological situations have got better with the education at home, 86.9% say to have developed hand muscles as well as some improvement such as reading, 69.5% state that there have been positive progress in terms of talks with the family members, 58.6% of the participants express that they have felt valued, 39.1% of them mention that they have left home and socialized with the teacher in some social activities. In addition, regarding teacher and the curriculum, 82.6% of the children are of the opinion that the teachers make everyone happy at home, 80.4% of them are accustomed to the teacher and get very upset when s/he switches, 80.4% think that teachers are enthusiastic and motivating, 78.2% demand that teachers from all branches should be available, 63% of them state that educational materials are inadequate, and 60% stress that the books used in training should be more visual and enjoyable.

Undergraduate students of the Department of Child Development participated in home education practices as trainees once a week for 14 weeks and the data were collected by these students. Table 8 shows the views of children and parents about the benefits of child development trainees in the home education practices.

Table 8: Participating Children's Opinions the about the Child Development Trainee Teachers

Opinions about the contributions of Child Development Trainees to home education practices		n*	%
The perceptions of students involved in home education	They made us play games and we had a lot of fun	41	89,1
	They were like real teachers, but they taught us through games.	40	86,9
	It was very nice to have people smiling at home	40	86,9
	They repeated what the teacher taught, thus I learned better	38	82,6
	They tried to teach with waste materials in the house, I think what I learned will be permanent for me	36	78,2
	They took care of everyone's problems at home	30	65,2
Perceptions of Children's, parents' about home education	They reduced stressing factors, which was quite beneficial	24	52,1
	They brought home joy and dynamism	40	86,9
	They repeated what the teacher taught to my child, which, I think, will be permanent.	36	78,2
	They dealt not only with my child's psychological problems, but also with mine.	34	73,9
	They produced games and training materials from simple supplies at home	22	47,8
	They kept the whole family happy by arranging birthday parties and little surprises.	22	47,8
	Child development trainees have taught me that there are some issues I can teach to my own child	18	39,1

* More than one option was selected

When asked experts about the child development who came home as trainees for home education practices, 89.1% of the children in the research group said that they had a lot of fun with them; 86.9% of children stated that they learned through games; other 86.9% reflected that they were happy to see some people smiling at home, 82.6% expressed it was good for them to repeat what they learned, 65.2% said that the trainee teachers took care of everyone's problems at home, and 52.1% pointed out that they reduced the sources of stress at the home environment. When asked about their opinions, 86.9% of the parents stated that the teachers brought home joy, 78.2% of them said that it was good for their children to revise what they learnt, 73.9% expressed that teachers dealt with the psychological problems, 47.8% of the parents mentioned that they learned how to produce games from simple materials at home, 39.1% of them stated that trainee teachers encouraged self-confidence, which they could think of teaching their own children as well.

4. Discussion

In the research group, whereas 57.1% of the mothers are primary school graduates, 45.4% of the fathers are high school graduates. The educational background of parents is an important factor for the success of children. In a study carried out in the US by Basham et al. (2007), it was revealed that home-schooled children who had the parents with higher levels of education were

found to be more successful than those of lower educational backgrounds. The main reasons for the success of the children getting education at home could possibly be due to the factors such as one-to-one trainings and individualized education programs (IEP). When the perceptions of the families are examined, the parents state that home education process is quite necessary and they are very satisfied with the current practices and teachers. Families are generally grateful to the teachers for their efforts. This situation can be explained by the psychological situation in which they are involved in.

The main reason for families to choose home education for their children seems to be the special needs of children. Some families prefer to educate their children in the home environment on account of bad situations in the school environment (poor physical conditions and lack of requirements for the disabled children, oppressive discipline, disrespect for the child, peer bullying etc.). The statistics on this issue actually shows that concerns of families are justifiable. As a problem increasingly getting widespread in schools all over the world and in Turkey, peer bullying is of great importance as it addresses to the 10-19 aged young people, who make up approximately 17% of Turkey's population according to the data of Turkish Statistics Institute (TurkStat, 2014). In a study, which was conducted by the Ministry of National Education to investigate the cases of violence in the schools, it was revealed that there were the incidents of physical damages that were observed in the 32.8% of the children, threats and teasing in 19.7%, gossiping and giving silly nicknames in 12.9%, and the damages to possessions / goods in 9.5%. These findings confirm the fact their children are already vulnerable due to their physical and mental disabilities appears to have forced the mothers to provide home education so that they could protect their children from such damages in the school environment.

Regarding home education practices in this study, 78.2% of families stated that compared to school, a safer physical learning environment was provided at home; and 67.3% of them expressed that the child's health, social, emotional and psychological developments were more convenient at home. In the interviews, the families pointed out that because of their concerns about the children's special needs; it was not possible for their children to share the same class with the other students at the school. Due to the children's different learning styles, behavioural problems, ongoing care for their illnesses, disability status, physical or mental problems, the families laid emphasis on the fact that child's getting home education built up the sense of security for them. In the studies conducted in the United States regarding the home-schooling practices, it was found that some families thought their children with special needs education could get more suitable training at home according to their learning rates, special interests or learning difficulties (Basham et al., 2007; Brainerd et al., 2002). In her 9-year long-term study on six children with handicaps, Ensign (2000) found that the individualized structure of home-schooling practice provided an opportunity to focus on the necessities of the children in need of special education, such as learning difficulties and giftedness (cited in Taşdan & Demir, 2010). Altın (2018) revealed that the family members, who looked after individuals with handicaps, were overprotective and treated emotionally in many cases, which inevitably made the disabled individuals rather socially handicapped in the end.

In this study, 58.6% of families consider that home education was very useful because of their kids' staying away from the concerns caused by school environment. They expressed their satisfaction with referring to the fact that the child had to receive home education services so as to avoid the concerns such as the security conditions in and outside the school, besides the lack of special education facilities at the school environment. Furthermore, some parents think that education in schools seems to be below the level of training that children are supposed to receive personally. The fact that a home-based educated child has managed to graduate ranking first in a secondary education, moreover some children with physical handicaps have been more successful than their peers in school, prove that the families are relatively justified in their preferences of such education. In a study carried out in some countries as well as Canada and the United States, Basham et al. (2007) report that home-educated children were found to be more successful than their peers studying at school. In a research conducted on 20,000 students in the USA in 1999, it was revealed that the academic achievements of the 1-4 graders educated at home were one year ahead of their peers at school; in addition, the former group gradually outscored the latter as of the 5th grade they were involved in (cited in Hill, 2000). In the relevant studies, it has been consecutively mentioned that children who have continued to practice home-schooling have achieved some positive outcomes in terms of facilitating their learning, choosing the appropriate program, planning, acquiring moral, ethical, cultural and spiritual principles (Smith & Williams 2009). In Turkey, researcher has not found any distinct statistical data for such school achievements of home-educated children.

In this study, 58.6% of the families stated that the genders of teachers who were available at their home for education were also important. The majority of the teachers who provided home education services to the target research group were made up of females. This case must have emerged from the demands of parents asking for female teachers. Since the fathers were not available at home during the course hours, the mothers preferred female teachers with the concern that the environment could make some misinterpretations. However, in the cases where a female teacher could not be present at home, the parents cared about the criteria of 'having a close relative, a familiar person or someone from the neighborhood' available at home. Such an attitude of the interviewed families could be best described and referred to the spirit of 'piety and closed family type' in the conservative social structure of Konya province.

36.9% of the families in this study, stated that they preferred home education with the concern that their children would not be able to fully acquire the basic religious teachings within the school environment, or that educational curricula in schools were contradictory to their own religious beliefs. Marchant and MacDonald found that 45% of the parents, they researched, opted for home-schooling with their children due to religious matters (cited in Collom, 2005). The demands of families to receive appropriate education on a particular ideological belief have been the primary cause of home education practices from time to time (Green and Hoover-Dempsey, 2007). One of the reasons for families' preferring education at home is to train their children according to the characters and ethics that they desire their kids to have (Bauman, 2001). Therefore, it seems that some families aim to teach their children some certain

values, beliefs and world views in their home environment. However, in our country, there has been some concerns on the fact that deviating from the general aims of the National Education or the unity of education and leaving the monopoly of education to the family can lead to some consequences such as raising children in line with the aims of various political or ethnic groups, which appears to be undesirable for the official authorities.

There are various opinions about the social development aspect of home education practices. Emphasizing on the fact that school environment is an indispensable socialization environment, some educators claim that home education practices prevent the socialization of the child; the child receiving education at home suffers from social isolation and lack of positive peer effect on learning; moreover his/her cognitive and affective skills remain at low levels (Petrie, 1995; Şad & Akdağ, 2010). In contrast to this view, Brainerd et al. (2002) report that children who study at home do not have to spend a long time at school, and if the teacher-parent cooperation is well-functioning, the children can go to the library, park trips, and participate in some cultural activities within a comfortable period of time. Thus, it is argued that home-educated children can socialize more than others at school.

When both the mother and the father had to work, the rate of parents, who stated that the home education practices for the child receiving education at home was difficult and even tiring, was found to be 39.1%. Even when the time management of families is appropriate, home education is an application that requires full responsibility (Şad & Akdağ, 2010). A specific training program must be maintained at home but home education practices are affected by social incidents such as house repairs, visiting guests, birth or death. In California, Home Education Program staffs provide assistance to the parents of children in home-based studies, such as helping them do their homework, designing syllabi and evaluating what the child learns (Cooper & Sureau, 2007; Hanna, 2011).

In the study, 39.1% of the families have stated that it is sometimes difficult for the teachers who provide home education to arrive at the child's home from their own houses. The fact that the home-educated children's houses are far away can become a real problem for teachers. Teachers are not provided with services such as a shuttle bus or a free travel card, so they are supposed to cover all of the travel expenses by themselves. In our country, some teachers voluntarily accept the work if the house of the child is close to them but if the house is far away from their location, they do not accept the responsibility. In addition, teachers have to teach the children who are insufficiently developed in cognitive, affective, psycho-motor skills; they also teach handicapped children with sensitive and fragile personalities, therefore, such a teaching practice can be a tiresome process for teachers as they do this in addition to their weekly course loads. In a study on mobile teachers who gave special education service and their problems, Aslan (2015) revealed that the teachers had to wait a long time at bus stops and they had to deal with the difficulties of bad weather conditions.

97.8% of the families in the research group reported that child's academic performance decreased very rapidly due to his/her handicap. For the children who suffer different severe diseases such as

glass bone, myolysis, paralysis, organ transplantation, interruption of education is an expected result. In a study of Aslan (2015), according to the support teachers giving special education, the children, who receive home education, lose interest in learning due to their weakness and fatigue. On the other hand, 97.8% of the families state that the course materials are insufficient for the home environment and that the inadequacy of the course materials such as blackboard, pictures, maps, projector and computer have posed some problems. These findings are in line with the results of our study. Thus, various findings of research have shown that educational materials have a great role in making educational environments more suitable for students' interests and needs (Sezer, 2017). Academic achievement has also been increased in the classes where the materials are used effectively (Fidan, 2008).

In this study, 58.6% of the families stated that home education could be disturbed due to noise and such other distracting factors. On account of the fact that there are extended and big families as well as intimate neighbouring relations in the Konya province, the hospitality perception is quite common. During the interviews, the families expressed that they had prepared an environment which prevented the noise; and adjusted the traffic of visiting guests.

In a study comparing home-schooling practices applied in the United States, Harman (2012) identified the positive and negative aspects of home education practices. Strengthening family ties, providing a safe environment, having manageable actions and being flexible in the curriculum were referred to as positive aspects; on the other hand the lack of resources, limited opportunities in the socialization of the child, high costs compelling the family and lack of arranged time needed for the child to due to the parent's working lives were described as the negative aspects (cited in Aymen Peker & Taş, 2017: 144).

Of the children in the research group, 89.1% were generally satisfied. 86.9% of the children in the research group stated that symptoms such as anger, burst of rage, depression, shrewishness and insomnia decreased after their home education. However, despite the high rate of psychological recovery, it was observed that the psychological states of children who were studying at home were not as satisfactory as their physiological situations. This outcome can be associated with their being disabled individuals. In general, it seems that teachers and their teaching methods have been welcomed by the children, they also say that they have benefitted from teachers, so the children have appeared to be quite willing to learn. The children are pleased to learn about the basic subjects in the home environment and they have expressed their satisfaction, on the ground that they have not broken away from the educational life. In face-to-face interviews with parents and children, it has been seen that the education has not solely been training; furthermore educational practices have turned into the attitude of therapy.

In this study, regarding their participation in home education, all of the opinions of students and families, who have received home education services, are positive. Child development trainees have also played an active role in the early diagnosis of developmental problems, the content and quality of the report prepared for the child, the content and quality of the support programs designed and implemented, as well as the support for the institution to which the family

members are to be directed for treatment, support, and education. Child development trainees have also provided an important service to support the development of children by identifying early developmental problems, and by collaborating with children and their families about the developmental problems as early as possible. Holding the children harmless in the service process and using a child-centered and a family-oriented approach, the trainees seem to be quite supportive with developmental programs in terms of directing them to the right centers. Within the scope of the study, positive feedbacks from students and families have revealed the importance of child development experts who have been involved in preventing developmental problems with a child-centered approach, early diagnosis of developmental delays and the support of children with special needs.

Considering these results, the following recommendations can be presented:

It is worthy to integrate the professional trainers, that are specialized in the field provide services, to deal with the children who are getting education at home. The need for qualified staff is also an important aspect of educational services for children with disabilities as reported in PrettiFrontczak & Bricker (1998). In the Turkish education system, home education services should be expanded and further in-service training should be provided so as to offer a qualified teaching practice. Teachers, who are the main actors of this system, should be supplied with the necessary materials, time and wages. Moreover, it is required to solve the transportation problems of the teachers who come to teach at home; and provide the necessary materials in order to improve the quality of home education. In addition, families should be encouraged to collaborate; and play a more active role in the educational processes of their own children. More advanced technologies of applications such as webbased training should be utilized during home education. The approach that is specifically applied to each child should also be applied to families. The fact that there is a handicapped person in a family forces the people involved in an attempt to survive with a handicap case, which makes all individuals somehow handicapped in a particular circle.

References

- Aymen Peker, E., Taş, E. (2017). Evde Eğitim Uygulaması Üzerine Bir Durum Çalışması: Evde Fen Eğitimi. *KSBD*, 9 (9): 2, 139-173.
- Basham, P., Merrifield, J., Hepburn, C.R (2007). Homeschooling from the Extreme to the Mainstream. Canada: The Fraser Institute. source: on 03.04.2018 from <http://www.census.gov/population/www/documentation/twps0053.html>
- Bauman, K.J. (2001) Home Schooling in the United States: Trends and Characteristics. Population Division, Working Paper Series No. 53. From online source: <http://www.census.gov/population/www/documentation/twps0053.html#impact>
- Collom, E. (2005). The Ins and Outs of Homeschooling: The Determinants of Parental Motivations and Student Achievement.” *Education and Urban Society*, 37, 307-335.
- Davies, S., Aurini, J. (2008). Homeschooling and Canadian Educational Politics: Rights, Pluralism and Pedagogical Individualism. *Evaluation & Research in Education* 17 (2-3): 63-73

- Ensign, J. (2000). Defying the Stereotypes of Special Education: Home School Students. *Peabody Journal of Education*, 75 1 (2): 147-158.
- Fidan, K. N. (2008). İlköğretimde Araç Gereç Kullanımına İlişkin Öğretmen Görüşleri. *Kuramsal Eğitimbilim*, 1 (1): 48-61.
- Green, C.L., Hoover-Dempsey, K.V. (2007). Why Do Parents Homeschool? A Systematic Examination of Parental Involvement.” *Education and Urban Society*, 39, 264-285.
- Hanna, L. (2011). Homeschooling: What’s That? Paper presented at the Mid-South Educational Research Association meeting. *Education and Urban Society*. 44(5), 609-631. 10.1177/0013124511404886
- Hill, P.T. (2000). Home Schooling and the Future of Public Education. *Peabody Journal of Education*. 75 (1/2): 20-31.
- Kırcalı-Iftar, G. (1998). *Özel Eğitim. Özel Gereksinimli Bireyler ve Özel Eğitim*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi, Açık Öğretim Yayınları.
- Memduhoğlu, H. B., Mazlum, M., Alav, Ö. (2015). Türkiye’de alternatif eğitim uygulamalarına ilişkin öğretmenlerin ve öğretim üyelerinin görüşleri. *Eğitim ve Bilim*. Cilt 40 (179), 69-87.
- Mercan, H., Yıldırım Sarı, H. (2018). Lise Öğrencilerinde Akran Zorbalığı ve Sosyodemografik Değişkenlerle İlişkisi. *FNJN Florence Nightingale Hemşirelik Dergisi*; 26 (1): 21-29.
- Ministry of National Education (2010). From online source http://mevzuat.meb.gov.tr/html/2629_0.html on 24.02.2018.
- Morton, R. (2010). Home education: Constructions of choice, *International Electronic Journal of Elementary Education*. 3(1): 45-56.
- Patton, M.Q. (2002). *Qualitative Research & Evaluation Methods*, 3.rd ed. Thousand Oaks, California: Sage Publications.
- Petrie, A.J. (1995). Home Educators and the Law within Europe. *International Review of Education*. 41 3 (4): 285-296.
- Pretti Frontczak, K., Bricker, D. (1998). *An Activity-Based Approach to Early Intervention*, London: ETS Publisher.
- Roussinov, D., Zhao, J.L. (2003). Automatic discovery of similarity relationships through Web mining. *Decision Support Syst.*, 35(1): 149–166.
- Sad, N., Akdağ, M. (2010). Evde Eğitim. *Millî Eğitim Dergisi*. Sayı 188: 19-31.
- Sahin, Y.G., Balta S, Ercan, T. (2010). The Use of internet resources by university students during their course projects elicitation: A Case Study. *Turk. Online J. Edu. Technol.*, – *TOJET*, 9(2): 234-244.
- Sezer, G.O (2017). Öğretmenlik Uygulaması Dersini Alan Sınıf Öğretmeni Adaylarının Sınıfta Kullandıkları Materyal Tercihlerinin İncelenmesi. *ACJES*. Cilt 1, Sayı 1, 23-33. 10.31805/acjes.349593
- Smith C. F., Williams E. M. (2009). Motivations, Sacrifices, and Challenges: Black Parents’ Decisions to Home School. *Urban Rev*, 41, 369–389.
- Spiegler, T. (2009). Why state sanctions fail to deter home education? An analysis of home education in Germany and its implications for home education policies. *Theory and Research in Education*, 7(3), 297-309.
- Taylor, J. C., Therrien, W. J., Kaldenberg, E., Watt, S., Chanlen, N., & Hand, B. (2011). Using an inquiry-based teaching approach to improve science outcomes for students with disabilities: Snapshot and longitudinal data. *Journal of Science Education for Students with Disabilities*, 15 (1), 27-39.
- Taylor, A. (2012). *Self-concept in home schooling children*. Ann Arbor, MI: University

Microfilms International.

- Vandenbroeck, M., Roets, G. & Roose, R. (2012). Why the evidence-based paradigm in early childhood education and care is anything but evident. *European Early Childhood Education Research Journal*, 20 (4), 537-552
- Wayman. K.I., & Lynch. E.W. (1991). Home-based early childhood services: Cultural sensitivity in a family systems approach. *Topics in Early Childhood Special Education*. 10 (4). 56-70.
- Winstanley, C. (2009). Too cool for school? Gifted children and homeschooling. *Theory and Research in Education*, 7(3), 347-362.
- Yildirim, N., Talas, S., Yazici, L., Nural, H., Celebi, I., Cetin, K., Acet, O., Pelitli, U., Caylak, M. (2015). Evde eğitim alan öğrencilerin eğitim süreçlerinin değerlendirilmesi (Tokat İli Örneği). *Eğitim Kuram ve Uygulamaları Araştırmaları Dergisi-EKUAD*, 1 (1): 33-52.

Nasrat, Q. (2020). *Negotiating with The Taliban: How Will It Affect The Future of Afghanistan?* *Journal of Academic Perspective on Social Studies*, (1), 19-27.

Derleme/Review

Makale Geliş Tarihi: 02.08.2019
Makale Kabul Tarihi: 21.08.2019

NEGOTIATING WITH THE TALIBAN: HOW WILL IT AFFECT THE FUTURE OF AFGHANISTAN?



<https://doi.org/10.35344/japss.600987>

Qaisar NASRAT¹

Abstract

In response to the 9/11 terrorist attack in New York, the U.S. army launched an operation on October 7, 2001. Despite the total removal of the Taliban in 2001, now Afghanistan is more insecure than ever. According to the Special Inspector General for Afghanistan Reconstruction (SIGAR), Taliban controlling the 43 percent of Afghanistan's districts and threaten 70% of Afghanistan. After President Donald Trump's will to end the longest war in American history, special representative Zalmay Khalilzad began to shuttle between the countries that might have an impact on the Afghan issue. Since September 2018, Khalilzad has held five rounds of talks with the Taliban.

The most important issues of these negotiations are: The United States wants to ensure that Afghanistan will not be a shelter for terrorist organizations, cutting off ties with organizations such as al-Qaeda, Taliban talks with the Afghan government and a ceasefire. On the other side, the only condition of the Taliban is that the clear timetable of foreign forces complete withdrawal from Afghanistan. Also, Afghan president Gani stressed that they would void the outcome of the negotiations that excluded the elected government. The American side gives the message that the process continues with Gani's knowledge and support.

After the U.S. withdraw, the predictions that the Taliban can return to Kabul are pushing Washington to pursue peace talks and to accept the Taliban as a political reality is a defeat in any case for the United States. On the other side, Afghans are concerned that negotiation with the Taliban could destroy the 18-year gains in democratic and human rights fields.

Within this pessimistic atmosphere, is it possible to negotiate with fragmented, factionalized and undisciplined groups of Taliban to be successful? Is the U.S.-Taliban agreement sufficient for peace? How will it affect the future of Afghanistan? and is it the beginning of dark times for women and minorities in Afghanistan? This article tries to answer the above questions.

Keywords: Afghanistan, Afghan government, human rights, peace talks, Taliban, U.S.

Introduction

For decades, identifying the most appropriate political order for Afghanistan remains a challenge. Historically, the political agreement and talks in Afghanistan have not resulted at the end of violence and conflict and instead has changed the forms of conflict. This is because there has not paid attention to all aspects of violence and

¹ Doctoral Candidate, University of Istanbul, nasrat513@gmail.com, ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0003-4676-8122>

conflict transformation ways. Instead, the goal was to reach a short-term political agreement between the parties of the conflict (Sadr, 2018: 10-11).

With the fall of the 2001 Taliban, there was great hope for peace among Afghans. In this newly initiated democratic process elections are held and the people have participated widely. This stability continued until 2007, but after this year, the Taliban began to grow stronger and parallel to this, security began to deteriorate. In this way, he became stronger and more armed and became a threat.

According to the Bonn Agreement in 2001, it created a new political order and introduced new political institutions in Afghanistan. However, the new political institutions did not meet the socio-political design of the country. The highly centralized political system was not able to adapt to the cultural and moral diversity of Afghan society. In addition, this centralized system has increased barriers to bureaucracy and, as a result, reduced the speed of services and led to an increase in the level of corruption and unwillingness (Shahrani 2001; Shahrani 2003; Cameron 2001).

Seven years have now passed since the fall of the Taliban regime and now many towns and villages are under the threat, and their presence now adjoins the gates of Kabul. Despite the upcoming arrival of 20,000 to 30,000 additional US troops, the Taliban insurgency in Afghanistan seems a clear proof of the impossibility of winning a military victory in Afghanistan. Thus, the Afghan government as well as the international actors, consider that to prevent the country from falling into chaos after the departure of the Western military forces, the diplomatic channel must be considered as an option that could provide security and peace.

Afghanistan Conference held in London in January 2010, Afghan President Hamid Karzai presented a plan for reconciliation and to negotiate with the Taliban. The international community welcomed this initiative. In July 2010, in Kabul, an international conference was held in which countries with prominent troops in Afghanistan pledged to finance this plan for reconciliation. And in October, a High Peace Council was created, consisting of seventy people whose goal was to negotiate with the Taliban. However, this process further strengthened the Taliban and increased the attack and expanded the area of control.

This is the 6th Negotiation since the negotiations with the Taliban began in 2010. But these negotiations have so far failed; there is no indication that it will succeed in the future. For reason that the Taliban does not have a single address, even if one group is ready to negotiate and give results, the other groups will not accept it. Second, President Trump and Ashraf Ghani, President of Afghanistan, are trying to open a dialogue with the Taliban. President Trump tries to retreat the US troops from Afghanistan as soon as possible. Similarly, President Ashraf Ghani is to enter successfully in the upcoming election and be elected for another term in the election.

From this perspective, this research has been conducted to prevent the repetition of past mistakes, with a special focus on the Afghan peace process.

Considering these events, how realistic are the negotiations? Will it succeed? What will be the future impact of the negotiations? An attempt that tried to find answers to these questions. In this context, the study consists of three parts: the historical process of the negotiation, the negotiation parties and its impact on the future of the country.

The Historical Stages of the Peace Process

In the post-Bonn era, after the Taliban's second riot in early 2007, a series of peace processes have taken place between the Taliban and the Afghan government and the United States. Since then, numerous efforts have been made by domestic and international actors. Many of these initiatives and programs were in contradiction with each other and ultimately did not result in a tangible result of a change in conflict and lasting peace. At the conceptual level, there has been a multitude of views regarding the prospects of the peace process in Afghanistan. For example, Ahmed Rashid, argues that peace in Afghanistan is maintaining through local confidence-building measures and fragmentary talks with the distinct factions of the Taliban. Other analysts such as Harun Mir, suggest that, holding a second international conference 2001 Bonn Conference as a way to negotiate with the Taliban (Mir, 2018).

The Afghan government started a Peace and Reconciliation Program in June 2010 to create a peace-led Afghan-led peace process. The program included the Secretariat of the Peace and Reconciliation Program and the Peace and Reintegration Committees. The Secretariat was composed of the Ministries of Interior, Defense, Rural Development, the Independent Local Authorities and ISAF and led by Mohammad Massoum Stanekzai. At the macro level, the program organized at a political and provincial level, obliged to call, mediate disputes, and resolve complaints (Sadr, 2018: 16).

The High Peace Council, which consists of 69 members (9 women), was established in 2010 to implement a peace plan and reintegration, which emphasized the increase in the number of Talks to negotiate with the Taliban. The existence of the High Peace Council in 34 provinces of the country has not been comforted by the workings and achievements of the High Peace Council. In addition, the lack of transparency in the peace process and the fact that the role of women at the decision-making levels of this process is one of the concerns among the people (Open Society Foundations, 2016).

In 2009, several rounds of talks between Kai Eide, the UN Special Representative in Afghanistan and senior Taliban leaders, including Abdul Latif Mansour (secretary of the Supreme Leader Council) were held. The talks were cut off when Pakistan's intelligence services arrested Mullah Abdul Ghani Baradar (the deputy of Mullah Omar) and Latif Mansour in Karachi in December 2009 (Wormer 2012). Subsequently, in 2011, an informal dialogue was held between two representatives of the Afghan government, the High Peace Council and the high-ranking officials of the Taliban in Dubai. The Afghan government agreed to recognize the Taliban as a legitimate movement and called on the United Nations Security Council to do the same. After the end of the calls after the assassination of Professor Burhanuddin Rabbani, head of the Supreme Peace Council, two rounds of talks (Dubai in Dushanbe in 2012 and Doha in May 2013) were held between the Afghan government, the Taliban's political commission and the United States with the Norwegian government. The Taliban agreed to negotiate along with an international third-party mediator and also repeated their request to be recognized as one of the parties to the conflict (Safi and Ruttig, 2018).

At the same time, Germany began mediation between the Taliban, the United States and the Afghan government. One round of talks between BND Germany and Tayeb Agha (formerly Mullah Omar's secretary) was held in Doha at the end of 2009. The next round of talks in Munich in 2011 between Tiban Agha, German delegates and US

diplomats and intelligence officials held the agreement to establish a communications office for the Taliban in Qatar in June 2013 (Womer 2012).

The Afghan government has ceased its efforts and spent hundreds of thousands of dollars on the Peace Consultative Jirga and the Peace Council for a year, and finally decided not to negotiate with the Taliban and it would be better to negotiate with the ISI or the ISI rather than the Taliban. This decision was taken away when Burhanuddin Rabbani, the president, died in an explosion.

Dr. Spanta, the Afghan foreign minister claimed that Pakistani ISI using the Taliban as a foreign policy instrument and added that the solution of the existing problems should be sought in Pakistan. Therefore, the real authority for peace talks is not the Taliban, but Pakistan (8subh newspaper, 2011).

With the shift of government in 2014, the negotiation began once again. In April 2015, with the mediation of Pakistan, Massoum Stankezy, Afghan defense minister with three Taliban members: Abdul Jalil (the former deputy of foreign ministry), Mohammad Hassan Rahmani (former governor of Kandahar, and current member of the Supreme Council of Taliban) and Abdul Razaq met in Urumqi. Subsequently, on July 2015, a new era of Pakistani-led talks was held between Taliban representatives and Afghan government representatives in Murray, Pakistan. This round of talks has been widely considered as the first round of talks between the Taliban and Afghanistan at the highest level. The Taliban delegation comprised Abdul Latif Mansour, Mohammed Abbas Akhound and Ibrahim Omari and an eight delegate from both sides of the coalition of the National Unity Government Afghanistan (Osman, 2015).

The increase in suicide attacks during 2015 and early 2016 changed the policy of the Afghan government towards a complete crackdown on terrorism and cut off negotiation with them for a short time (Sadr, 2018: 20).

In 2017 Donald Trump president of the United States announced the new strategy, including conditional military presence in Afghanistan, increased pressure on Pakistan and strategic partnership with India. He said that, after an effective military effort, it might be possible to have a political deal involving the Taliban elements in Afghanistan. In response to this strategy, the Taliban wrote a letter to the American government, in which they proposed a negotiation with the United States (Ibid, 21). At the same time, the Taliban rejected the peace proposal of the Afghan government.

The United States, frustrated by the long war in Afghanistan and opens up options to resolve the conflict by negotiating with the Taliban. In less than a year after the United States announced South Asia's strategy, the Trump government has changed its policy towards the Taliban by adopting a policy of direct talks with the Taliban in 2018 (Mashal and Schmitt, 2018). These negotiations are still ongoing. But, So far, it's not yielded any tangible and positive results.

Parties to the Negotiation of Conflict and Peace in Afghanistan

Parties to the peace negotiation with the Taliban is as follows:

Taliban

The issue of the emergence of the Taliban is one of the most complicated current issues in Afghanistan. About the spread of the Taliban and its influence in Afghanistan, it can be said that in the fall of 1994, the Spin Buldak border town in the Kandahar and

Pakistani borderline broke out in a massive clash involving less than 300 people. The group, which introduced themselves as students of religious schools, became known overtime to the Taliban. They were first claiming to provide security to the country for the transit of merchandise, but it was not long before they launched their military-political plans. First, they removed the control of Kandahar from the hands of the mujahideen. By fixing their position in this place, they took control of the southern provinces and then the southwestern area at a short time, and after the capture of Kabul, the eastern provinces followed by the capture of Mazar Sharif and Bamiyan took control of all of Afghanistan (Arjmand, 2009: 44). Today almost 40 percent of Afganistan is under control of the Taliban.

Afghan Government

Since 2007, the Afghan government has been taken several peace talks with the Taliban. But all negotiations were unsuccessful. The earlier negotiations which started in 2018, the Taliban rejected direct peace talks with the Afghan government, but the U.S. A close adviser to President Ashraf Ghani said the government would continue its efforts to establish a direct diplomatic link with the Taliban. "The talks should be in Afghanistan," said the adviser, who did not want to be named. "It is important that the Taliban acknowledge this." Taliban, Instead of negotiating with the Afghan government, which from the perspective of the Taliban are only puppets of the West, the radical Islamists are now sitting around the table with the world powers. Representatives from the U.S., from Russia and now at the meeting in the United Emirates are also representatives from Saudi Arabia and Pakistan.

According to NATO data, the government of Ghani only controls 55.5 percent of the 407 Afghan districts. The Taliban say they controlled 70 percent of the country.

International Community

Support of the international community of peace talks is vital; especially, with the USA and regional powers. In the past weeks, it became more specific that, the Taliban wanted to negotiate, but only with the U.S. Because the government in Kabul was not legitimate. However, Secretary of Defense Mattis still sees positive signs: "We have already signaled the willingness of the Taliban to negotiate before the Kabul conference, and we want the Afghans to do it ourselves, while we are open for further steps."

The U.S. Special Envoy for Afghanistan said: "They would like to solve the remaining problems by peaceful means, with political negotiations". He believes that there is now an opportunity for reconciliation and peace.

Afghanistan is a mountainous and difficult region, so first Britain, then Russia lost the war here, and this issue makes America uneasy. America cannot afford a second serious defeat after Vietnam. Thus, it seeks to provide a fragile peace and to leave this country as soon as possible. Apparently, even at the expense of the loss of 17 years of democratic gains.

There are currently about 22,000 foreign troops from 39 countries, including 14,000 Americans in Afghanistan. U.S. President Donald Trump is considering withdrawing half of US troops from Afghanistan in the first place (ABD ile Taliban anlaştı, 2019).

Current Negotiation with the Taliban and Future Concerns

Since October 2018, US authorities and representatives of the Taliban have held seven rounds of talks aimed to ensure a safe exit for the United States in exchange for the insurgents guaranteeing that the Afghan territory will not be used by foreign militants and will not become a security threat to the rest of the world (Azami, 2019).

Zalmai Khalilzad, the US State Department's Special Representative for the Afghan Peace Process, said on the 27th January 2019 that U.S. and Taliban representatives agreed on a comprehensive peace framework. Mr. Khalilzad says the draft agreement includes a "plan to withdraw U.S. troops, set a ceasefire and reject international terrorist groups in Afghanistan" (Khalilzad: We reached..., 2019).

On the other hand, Taliban spokesman Zabihullah Mujahid said some progress was made during Sunday's talks, but no agreement was reached on the ceasefire with the U.S. and peace talks with the Afghan government. "It is impossible to make progress on other issues until there is agreement on the withdrawal of foreign troops from Afghanistan," he said (Aktan, 2019).

During a visit to Afghanistan at the end of June, US Secretary of State Mike Pompeo said that the Trump government aspires to have a "peace agreement before September 1".

However, the Taliban continue to negotiate and fight at the same time. In this environment, will the negotiation be successful? We will discuss this issue in the following.

According to the data of the United Nations, 6 to 11 thousand civilians have lost their lives every year since 2009 in the conflict in Afghanistan. Afghan President Ashraf Ghani said more than 45,000 security officials have been killed in the clashes since taking office in 2014 (ABD ile Taliban anlaşığı, 2019). So, it is necessary to negotiate or fight with the Taliban. If we negotiate, how will we guarantee, it will be successful? to what extent can the international community and the UN guarantee that negotiations will not lead to disaster? If we go a little past, Mr. Ghani added that as leader of Afghanistan, "I am aware of the current role of the region and the world, and I also know that what threats and possible threats are exist after the peace accords." He added that for this reason, he insisted on "peace with deception" that he would not repeat the experience of Dr. Najibullah, the last president of the Soviet-backed government in Afghanistan. He said that "we all know how deceived he was (the Najibullah), and the United Nations gave him the guarantee of peace, but unfortunately it was a disaster." With the collapse of Najibullah's government in Afghanistan in 1992, the country entered a bloody stage of civil war, and Kabul was divided between several groups of Mujahideen and a large part of the city was destroyed (Khalilzad: We reached..., 2019).

Principally, the U.S. itself is aware that the peace talks only with the United States will not yield lasting results. Therefore, after his last meeting with the Taliban authorities, Khalilzad said, "I have encouraged the Taliban to speak directly with the Afghan authorities. Now the Afghan authorities should not miss such a great opportunity, leaving aside the problems between them." Khalilzad expressed that the security and stability in Afghanistan is a source of concern for the United States and emphasized that they are working together with the Afghans for the cease-fire in the country. Khalilzad,

Taliban representatives in the last meeting in Qatar, the withdrawal of the United States from Afghanistan, the cease-fire and the destruction of other terrorist organizations in the country (Anadolu Ajansı, 2019). However, after the U.S. withdraws from Afghanistan, the Taliban still has to deal with the Afghan government. Therefore, it would now be useful to acknowledge its effective involvement.

A successful peace process requires “that the protagonists are willing to negotiate in good faith, and that the negotiators are committed to a sustained process” (Darby and Ginty, 2008).

The Taliban's official position is to refuse any process of dialogue unless there is a complete withdrawal of foreign troops. Moreover, the Taliban want the full implementation of Islamic law and the absence of interference in Afghan affairs. President Karzai emphasizes that reconciliation means renouncing violence and recognizing the Afghan Constitution. From then on, the idea of national reconciliation appears ossified by this incompatibility of conditions between Kabul and the Taliban. In fact, the terms of their respective conditions are antagonistic and ultimately result in a negation of their mutual existence.

But there is public concern about results of peace talks with the Taliban. One of these concern is women's rights. The biggest problem with women's rights is the low participation in the negotiations. It also makes them anxious about the future. This applies to minorities, especially sectarian minorities. "We are not going to accept a reintegration plan that will not be based on justice and respect for human rights, including those of women," concluded the participants in the Dubai peace talks. The Geneva Declaration also emphasizes the role of women in the peace process and respect for international law. What complicates a little more massive support of the Taliban initiative of Kabul.

Conclusion

The fight against terrorists should be a priority. However, there is no political will in this regard. The fight against terrorists must be carried out very carefully. Otherwise, terrorists see this process as a gap and opportunity, and it will come forward by further strengthening its own. It is necessary to have a strategy; in the absence of a comprehensive strategy, each leader or attempt to negotiate in his own mind. Because of that, the Taliban gained strength especially with the start of the peace negotiations in 2010 and the government weakened gradually.

Until now, no conclusions have been reached about peace. Taliban attacks and government and foreign forces continue to their operations. Therefore, first of all, cease-fire should be declared. In this environment, only peace is discussed and a conclusion is reached. If terrorists do not ready to leave arms and be ready for peace, the government must do its most fundamental duty of maintaining security. And in case of defense, the government must go into attack. Moreover, the exclusion of the Afghan government from the peace process will harm the legitimacy of peace. In addition, the Taliban did not meet the requirements. These are the biggest obstacles to negotiation and cause distrust between the parties.

There are different groups of terrorists in Afghanistan. Some militants will join other groups such as Isis instead of laying down their arms. Therefore, the reasons for joining terrorism should be investigated and permanent solutions should be produced. For

example, reducing unemployment, providing quality of education, overseeing radical religious centers.

In our opinion, negotiating with terrorists will give them political identity. This also means that we ignore their murders and to disrespect the victims of terrorism. Moreover, negotiation with the Taliban will pose serious threats to Afghanistan's 17-year democratic achievements.

Peace negotiations have been unsuccessful in many countries and have caused terrorists to grow stronger. If it fails in Afghanistan also, the reasons would be as follows:

- Weak government and corruption,
- foreign countries interventions,
- Unbalanced distribution of power in a multicultural country like Afghanistan,
- partly public support of the Taliban,
- unwillingness of negotiating parties.

Identifying solutions for the peace process to succeed is as follows:

- Negotiations parties must be clear,
- Negotiations must have a plan and frame time,
- Parties must have goodwill and trust each other,
- Role of the Afghan government and the international community must be clear,
- Maintaining the rule of law.

References

- Aktan, Sertaç, ABD ve Taliban arasındaki barış görüşmeleri 25 Şubat'ta devam edecek, 28.01.2019, <https://tr.euronews.com/2019/01/28/abd-ve-taliban-arasindaki-baris-gorusmeleri-25-subat-ta-devam-edecek>
- Anadolu Ajansı, ABD'nin Afganistan Özel Temsilcisi Halilzad: Taliban ile barış görüşmeleri için ilerleme sağlandı, 29.01.2019, <https://www.aa.com.tr/tr/dunya/abd-nin-afganistan-ozel-temsilcisi-halilzad-taliban-ile-baris-gorusmeleri-icin-ilerleme-saglandi/1377586#>
- Arjmand, Mohammad Jafar Javadi, Taliban Movement and Its Influence on Pakistan, Afghanistan, and the United States Relations, *Central Eurasia Studies*, International Center for Advanced Studies, Law School, Political Science, Second Year, No 3, Winter and Spring, 2009- 10, pp.44
- Azami, Dawood, Guerra de Afganistán: las concesiones que se tienen que hacer para alcanzar la paz con el Talibán (y los principales obstáculos), 15 July 2019, https://www.bbc.com/mundo/noticias-internacional-48986359?ocid=socialflow_twitter
- ABD ile Taliban anlaştı: Afganistan'da ateşkes ilan edilecek, barış görüşmeleri yapılacak, 28 January 2019, <https://www.bbc.com/turkce/haberler-dunya-47034109>
- Cameron, David, “A Role for Federalism in Afghanistan after the Taliban”, *Federations*, Special Issue on Afghanistan, 2001.

- Darby, J. and Ginty, Roger Mac (ed), "Contemporary Peacemaking: Conflict, Peace Processes and Post-war Reconstruction." Palgrave Macmillan UK. 2008.
- Khalilzad: We reached a general agreement with the Taliban; Ghani demanded Taliban to begun serious talks, BBC Persian, January 28, 2019, <http://www.bbc.com/persian/afghanistan-47028942>
- Mashal, Mujib and Schmitt Eric. 2018. "White House Orders Direct Taliban Talks to Jump-Start Afghan Negotiation." *The New York Times*, July 15. <https://www.nytimes.com/2018/07/15/world/asia/afghanistantaliban-directnegotiations.html?hp&action=click&pgtype=Homepage&clickSource=story-heading&module=first-column-region@ion=topnews&WT.nav=top-news>
- Mir, Haroun, "The Dilemma of Representation in Afghan Peace Negotiation." *Atimes*, August 6, 2018. <http://www.atimes.com/thedilemma-of-representation-in-afghan-peace-negotiations/>
- Open Society Foundations, A peace solution for Afghanistan, May 2016, <http://www.epd-afg.org/wp-content/uploads/2016/06/Policy-Brief-Dari.pdf>
- Osman, Borhan, "The Murree Peace Talk: Divisive Peace Talk Further Complicated by Mullah Omar's Death." *Afghanistan Analyst Network*, August 5, 2015. <https://www.afghanistanalysts.org/the-murree-process-divisive-peace-talks-furthercomplicated-by-mullah-omars-death/>
- Sadr, Omar, Peace Processes in Afghanistan, Afghan Institute for Strategic Studies, Kabul 2018, pp. 10-11.
- Safi, Khalilullah and Thomas Ruttig, "Understanding Hurdles to Afghan Peace Talks: Are the Taleban a Political Party?" *Afghanistan Analyst Network*, June 27, 2018. <https://www.afghanistanalysts.org/understanding-hurdles-to-afghan-peace-talks-arethe-taleban-a-political-party/>
- Shahrani, M. Nazif, 'Not 'Who?' but 'How?': Governing Afghanistan after the Conflict.' *Federations*, 2001, Special Issue on Afghanistan.
- Shahrani, M. Nazif, "The Challenge of Post-Taliban Governance.' *ISIM Newsletter*, 2003, no. 12: 22–23.
- Wormer, Nils, "Exploratory Talks and Peace Initiative in Afghanistan: Actors, Demands and Germany's Role as Mediator." *German Institute for International and Security Affairs*, SWP, 2012, Comments 44.
- 8subh newspaper, year 5, no: 1249, 1 october 2011, kabul afghanistan, p. 2

Mangır, D.Ş. ve Ramiz, L. (2020). Indonesia and Regionalism in Southeast Asia, Asean and Indonesian Foreign Policy Journal of Academic Perspective on Social Studies, (1), 28-45.

Derleme/Review

Makale Geliş Tarihi: 15.10.2019

Makale Kabul Tarihi: 04.11.2019

INDONESIA AND REGIONALISM IN SOUTHEAST ASIA, ASEAN AND INDONESIAN FOREIGN POLICY



<https://doi.org/10.35344/japss.633421>

Demet Şefika MANGIR¹, Luthfy RAMİZ²

ABSTRACT

Research towards regionalism in Southeast Asia and Indonesian role within the regionalism process is concluded in this paper. Regional integration process in Southeast Asia within during the decolonization and ASEAN phases are assessed in this paper. Moreover, foreign policies and contribution of Indonesia towards the regional integration process is found important, considering its significant relative power among the other Southeast Asian nations. Research is conducted using the qualitative research method through the assessment of literatures, commentaries from the experts, and the agreements and protocols relevant to the research topics. The research concludes four important results; the dynamics of the regionalism in Southeast Asia, the theoretical construction of Southeast Asian Identity, theoretical assessments of regionalism in Southeast Asia and Indonesian foreign policy towards regionalism in Southeast Asia.

Keywords: Regionalism, ASEAN and Indonesia.

ENDONEZYA VE GÜNEYDOĞU ASYA BÖLGESELÇİLİĞİ, ASEAN VE ENDONEZYA DIŞ POLİTİKASI

ÖZ

Güneydoğu Asya'da bölgeselcilik ve bölgeselleşme sürecinde Endonezya'nın rolü konusundaki araştırmalar, çağdaş bölgeselci örgütlenmenin ortaya çıkmasından önce bile Güneydoğu Asya'daki entegrasyon sürecinin değerlendirilmesiyle sonuçlanmaktadır. Güneydoğu Asya'da dekolonizasyon ve ASEAN aşamalarında bölgesel entegrasyon süreci bu yazıda değerlendirilmiştir. Ayrıca, diğer Güneydoğu Asya ülkeleri arasındaki önemli göreceli gücü göz önüne alındığında, Endonezya'nın dış politikaları ve bölgesel entegrasyon sürecine katkısı önemli bulunmuştur. Araştırma, literatürlerin değerlendirilmesi, uzmanların yorumları ve araştırma konularıyla ilgili anlaşma ve protokollerin değerlendirilmesi yoluyla nitel araştırma yöntemi kullanılarak gerçekleştirilmektedir. Araştırma dört önemli sonuç çıkarmaktadır; Güneydoğu Asya'da bölgeselcilik dinamikleri, Güneydoğu Asya kimliğinin teorik yapısı, Güneydoğu Asya'da bölgeselliğin teorik değerlendirmeleri ve Güneydoğu Asya'da bölgeselleşmeye yönelik Endonezya dış politikasının teorik değerlendirmeleri.

Anahtar Kelimeler: Bölgeselcilik, ASEAN ve Endonezya.

¹ Dr. Öğr. Üyesi, Selçuk Üniversitesi İİBF Uluslararası İlişkiler Bölümü, demetacar@selcuk.edu.tr, ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-2542-8551>

² Selçuk Üniversitesi İİBF Uluslararası İlişkiler Bölümü Doktora Adayı luthfyramiz.l@gmail.com, ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-0240-6431>

Introduction

Historical research towards the concept of regionalism has found that the world has witnessed the emergence of regionalism concept since the late of 19th century. Some of the initial remarks of the emergence of regionalism in the international politics stage were the pan-Americanism and pan-Arabism. The emergence of the idea of regionalism during the pan-Americanism period had pushed through the ideas of sovereignty and freedom of the region from the colonialism (Fawcett, 2012, 8). Pan-Arabism was initially a consequence of the awakening of Arab identity and their history during the Ottoman Empire period (Danielson, 2007, 20). 20th century has marked the beginning of the contemporary regionalism study. The establishment of international institutions which led to the newly established parameters of regional and multilateral relationship and the post-colonialism period are the factors responsible to the significant development of regionalism concept in the 20th century (Fawcett 2012, 8). While regionalism has arisen not only in America, Europe and Middle East, it has arisen as well in formerly long colonized regions, such as Southeast Asia. Regionalism in Southeast Asia had arisen after the most of the important actors in Southeast Asia were freed from colonialism and during the Cold War. Weber in his work has even mentioned that regionalism in Southeast Asia was initially rooted from the occurrence of Cold War (Weber, 2009, 4). Despite the regional organizations has existed prior to the formation of ASEAN, yet ASEAN is deemed to be the most contributive instruments for Southeast Asia in shaping regionalism in the area. Regional institutional constructions such as Bangkok Declaration 1967, Declaration of Zone of Peace, Freedom and Neutrality 1971 [hereafter, ZOPFAN Declaration], Treaty of Amity and Cooperation in Southeast Asia 1976, ASEAN Concord 1976, ASEAN Free Trade Area 1992 [hereafter, AFTA] and Charter of Association of Southeast Asian Nations 2007 [hereafter, ASEAN Charter], among others have shaped the essential framework of the regional integration in the region.

Aside from regional institutions, regional power's role in the formation of regionalism policy in a region is considerably important. First of all, regional powers' important role in the process of regional integration is visible in numbers of regionalism scheme, such as the roles of United States and Brazil in the formation of regional integration in the Americas and Germany in the European Union. Both United States and Brazil have had strong economic integration policy during the consolidation of the Free Trade Area of the Americas (Toru, 2004, 2-4) and Germany played significant role in the formation of European Economic and Monetary Union (Bulmer, 2015, 14-18). Indonesia's influence in regional political scene in Southeast Asia is considerably weighed. Indonesia is one of the founding states of ASEAN in 1967. Moreover physical wise, Indonesia tops the rank among other ASEAN members in regards of area and population. Security wise, Indonesia possesses the largest military power in the region (Normala, 2018). Meanwhile economic wise, Indonesia is ranked first in GDP among whole ASEAN members and has taken its position as the second most attractive location for transnational company in ASEAN and the second biggest in terms of foreign direct investment flow in the region, while the first one being Singapore in both category (Artner, 2018, 20). Should the term regional power is defined as having high influence in regional affairs (Neumann, 1992, 12), Indonesia is indeed a regional power in the region. In order to assess the regionalism in Southeast Asia and to assess the role of Indonesia as the regional power in shaping the regional integration in Southeast Asia, the research is based on four research matters. Firstly, research assesses the development of regionalism in Southeast Asia. Secondly, research assesses to conclude the Southeast Asian identities. Thirdly, research assesses the theoretical understanding of ASEAN Regionalist policy. Lastly, research assesses the theoretical understanding of Indonesia's policy towards regionalism in Southeast Asia.

Theoretical Framework Of Regionalism

To construct theoretical framework, research separately assess the emergence of regional integration to the regional integration mechanism. Moreover, in order to analyze the emergence

of regionalism in Southeast Asia, author employs the constructivism, and realism theories. In order to analyze the occurrence of regionalism process, constructivism theory takes consideration of identity, social conventions and behaviors of states. Thus this theory is seen as the suitable approach as it emphasizes the motives of the formation of regionalism (Börzel, 2016, 43-44).

Constructivism Theory in international relations has emerged since the end of the Cold War. Generally, constructivist sees the importance of the states' identity and interests in constructing the system in which states' action takes place (Wendt, 1994, 385). Three significant elements in constructivism are norms, identity, and interest. The compatibility of identity of a state and its action is guided by norms. Thus norm holds important position on the eye of constructivists. Constructivists define norms as the standards in guiding the action of a state and its identity (Katzenstein, 1996, 5). Moreover, the correlation between norms, identity, policies, and international communities are elaborated as, internal and external norms shape identity of a state, which identity shapes normative structure of a state, and composition of identities shapes the international community (Japperson, et al., 1996; Katzenstein et. al., 1996, 52-53; Cho, 2009; 81).

Realism-Intergovernmentalism and Institutionalism approaches are also used in explaining the regionalism of Southeast Asia. Intergovernmentalism theory has its root from the realism school of thought. While realism school of thought can be traced back to its first emergence in the late 1500s through Hugo Grotius. Realism theory comprises three important feature; anarchy, state, and rational decision making (Antunes & Camisao, 2017; 15). Anarchism represents the absence of supreme role in international politics. Moreover, state represents its sole power as the actor of international politics. Through the necessity to achieve their interest, state carries out action. States have necessity for security in response to the anarchic structure and to the unbalanced power (Williams, et. Al, 2006; Chen 2011, 27-28). Thirdly, rational decision making is carried out by the state to minimize harm to the interest. Research towards the role of Indonesia as regional power in shaping regional integration in Southeast Asia can be based on the realists' view in the formation of international cooperation. Realists see the importance of the existence of a bigger power in order to establish international cooperation with stable norms, rules and procedures (Cho, 2009; 78). In connecting the state and its interests, the norms, rules and procedures are the products of the adjustment to the hegemonic state's interests.

Neo-realism eventually conceived a more elaborative explanation of power balance in the integration process. The proper combination of international politics is the existence of balance of two big powers (Bell & Duignan, 2017). Moreover, the facts that states have capability in security aspect, big power could be a threat to security at any time and anarchism has given states no guarantee of security have pushed the states seek power in order to protect. This led to a formation of cooperation, which is deemed as the solution (Ngan, 2016, 2-3).

Intergovernmentalism is a sub-theory of realism theory that author uses in analyzing the regionalism in Southeast Asia. Prominent feature of intergovernmentalism is that it sees regionalism as the integration and bargaining process between national governments in particular region (Moravcsik, 1991, Yoshimatsu, 2008, 63). Intergovernmentalism sees integration process as the feature where governments of the member state are authorized to determine the processes of the integration; such as the substance and speed of integration (Schimmelfenning & Rittberger, 2006, 77-78).

Process of bargaining towards integration in intergovernmentalism theory is based on the state preferences. State preferences are seen distinct between liberal intergovernmentalism and realist intergovernmentalism. Liberal intergovernmentalism, or neofunctionalism, sees the state preference to be sector-specific (Schimmelfenning & Rittberger, 2006, 77-78). In this case, the preferences are mostly in economic sector and domestic preference based on internal demands (Coşkun, 2015, 388). On the other hand, realist intergovernmentalism sees the state preference

to be based on the concern of their own autonomy and influence (Schimmelfenning & Rittberger, 2006, 78).

The element of supranationalism, that mostly presents in neofunctionalism theory, is absent in this theory (Rosamond, 2000, 141). Contrary to the importance of institution in upholding integration process in supranationalist perspective, the role of institution in the regional integration process according to intergovernmentalism theory is to bind the member states through international agreements (Sweet & Sandholtz, 1997, 301). Moreover, the role supranational institution is limited in supervising the regional interaction and the daily affairs of the region (Yang, 2014, 7).

Intergovernmentalism emphasizes the relative power of states and power of largest states in the region (Yoshimatsu, 2008, 64). Each state in any particular regions has different relative power. States with smaller power might possess less influential position whilst bigger powers possess more influential position. Emphasis of power exists in this theory is correlated to the bargaining process as the key variable to this theory. Interaction between member states depends on the relative power of states and states with biggest power might have the most significant influence to the outcome of the bargaining among other states (Eliassen & Arnadottir, 2016, Telo, 2014, 243).

Institutionalism theory is rather extensive, as it has evolved to neo-institutionalism and neo-liberalist institutionalism. Institutionalism features five prominent characters; these characters are legalist, structuralist, holocist, historicist, and normative (Peter, 1999, 7-11). The view on institutionalism as legalist is attributable to centrality of law in the carrying out the governing function (Peter, 1999, 7). Then, the theory is considered structuralist as it is formal, or is based on constitutional arrangement (Peter, 1999, 8). Consideration of holism of institutional theory is attributable to its holistic analysis of the systems, and it refrains from analyzing particular system partially (Peter, 1999, 9). Moreover, historicist character of this theory is visible through the history-based analysis that most of institutionalists carry out. Institutionalists see how the contemporary system is presence in the history, and in the *status quo* of political, socioeconomic and cultural aspects (Peter, 1999, 10). Finally, institutionalism theory's emphasis on the norms and values has shown the source of the normative side of institutionalism theory (Peter, 1999, 11).

Evolvement of institutionalist perspective is known to be neo-institutionalism. Institution plays significant role in conceiving order, and the robust foundation to the individuals and surroundings (Olsen, 2007, 3). Institution is central in providing the ideational norms and resources to individuals (Bell, 2002, 3). Furthermore, foundation of a robust regional community is a strong institution, as institution plays its role as the game's ruler and it connects the members of the community and their action (Rattanaseeve, 2014, 1). Rule is followed for its proper "guide" and "validity" (Bell, 2002, 3).

When it comes to evaluation of the establishment of institution, author employs the neoliberal approach of neo-institutionalism theory. Neoliberal institutionalism sees institution is established to accommodate states' interdependence and interaction towards each other in acting for its interest and achieving maximal utility (Jonsson & Tallberg, 2001, 5). This is supported by the view that sees the formation of institution is a way-out in solving the coordination, collaboration and governance cost problems of states (Stein, 2008, 208-209).

Southeast Asia Treaty Organization, Association of Southeast Asia And Maphilindo

SEATO, ASA and MAPHILINDO were three important elements that constructed regional integration process in Southeast Asia before the culmination of ASEAN. For Southeast Asia, Cold War and regionalism is sort of causal effect relations. United States has first cultivated its influence in the region through the colonization of the Philippines. Nevertheless, Soviet Union

was planning to expand their influence to Southeast Asia, which they deemed as “colonial areas” (Leffler, 2006, 2). The establishment of Southeast Asia Treaty Organization [hereafter, SEATO] was the direct effect of this ideological war, as it was part of United States’ Containment Policy, which was a policy conception made to counter the growth of Communism and the expansion of Soviet Union in Southeast Asia.

The provision of the use of force against communist aggression in Southeast Asia was visible in Article IV Paragraph (1) of SEATO Treaty 1954³. The provision in this article stated that in the event aggression occurred in the territory of any member state and Laos, Cambodia and South Vietnam according to the treaty, the member states agreed to take action. In response to this mechanism, Indonesia and Burma opposed the idea of SEATO establishment. As for Indonesia, it mainly criticized the intervention of non Southeast Asian nations in maintaining the security in the region (Pillitter, 1969, 85-86).

The contemporary regionalism in Southeast Asia is rooted from the establishment of regional cooperation of Association of Southeast Asia [hereafter, ASA]. ASA was established in 1961 after the signatory of the Charter of Association of Southeast Asia was signed on 31 July 1961 by Federation of Malaya, the Philippines and Thailand. ASA was characterized by its loose structural bodies. Despite of this, it still maintained the simple structural organization. Annual Meeting of Foreign Affairs Minister was the most important governing structure; Standing Committee substituted the task of Annual Meeting to consult on policy; the other bodies are National Secretariats and the Permanent Committees on socio-cultural field, economic field and technical cooperation and research field (Fifield, 1979, 4). Cooperation within the framework of ASA focused in economic and socio-cultural functions. Manifestation of ASA’s economic and socio-cultural functions was visible in the agreement dealt within its period of existence. Malaya and Thailand agreed to contribute to ASA through grant of 1 million Malayan Dollar. Moreover, the Philippines agreed to assist Malayan health program through dispatching sixty medical doctors (Ness, 2015, 1-4). Moreover, ASA agreed to conclude multilateral agreements on trade and navigation between member states, to abolish visa requirements for officials and to initiate visa fee waiver program for ASA nationals, to consider the establishment of special reduced rates for press and telegram among member states and to inaugurate railway services between Kuala Lumpur and Bangkok (Ness, 2015).

Afterward the establishment of ASA, MAPHILINDO was established by Malaya, the Philippines and Indonesia and was initiated by the president of The Philippines, Diosdado Macapagal. The establishment of MAPHILINDO was preceded by the foreign affairs ministerial meeting took place between 7 to 11 June 1963 in Manila. Eventually, the signatory of Manila Accord 1963 and Manila Declaration 1963 by the three states taken place during the summit remarks the birth of MAPHILINDO. Constructivist perspective on the establishment of MAPHILINDO is visible through its shared identity background of its member states. MAPHILINDO was historically established after the vision of the Philippines’ Jose Rizal to unite the colonized nations of Malay Heritage (Fry, 2008, 43) and the similar vision of the union of Malay people, which was coined as “*Malay Irredenta*”, envisaged by a Philippine politician, Wenceslao Vinzons (Reid, 2010, 100).

Sovereignty and informality principles constructed the very idea of MAPHILINDO. The Philippines, Indonesia and Malaya have consensually agreed to a conception of ‘a group consists of three nations of Malay origin working together in harmony, with no disruption to each of the nation’s sovereignty’ (Stockwell, 2004, 650). The emphasis on sovereignty and informality principles, which the latter was defined through the implementation of consultation

³Article IV, Paragraph (1) of Southeast Asia Collective Defence Treaty 1954: “(1) Each party recognizes that aggression by means of armed attack in the treaty area against any of the parties or against any state or territory which the parties by unanimous agreement may hereafter designate, would endanger its own peace and safety, and agrees that it will in that event act to meet the common danger in accordance with its constitutional processes...”

mechanism, of MAPHILINDO is visible in the position taken by the organization in the case of North Borneo dispute between the Philippines and Malaya. Paragraph (4) of the Joint Statement of the Heads of Government 1963 [hereafter, Joint Declaration 1963]⁴ and Paragraph (11) of Manila Accord 1963⁵ states that the settlement of the dispute should consider the determination of the people of North Borneo through the evaluation of the referendum that was conducted in the area and this would be the basis for the consultation arranged to settle the dispute.

ASEAN And Contemporary Regionalism In Southeast Asia

Signatory of Bangkok Declaration 1967 by half of independent states in Southeast Asia; Indonesia, Malaysia, Singapore, Thailand and the Philippines (ASEAN-5) has remarked the establishment of ASEAN. ASEAN was established in the year 1967. Moreover, corresponding with the values in Bangkok Declaration 1967, three essential grounds of ASEAN are the reduction of tensions and competitions among the member states, promotion of domestic socio-economic development, and reduction of influence of external actors in regional military power (Narine, 2002, 13). ASEAN membership expansion took place between 1975 and 1999. Following the end of Vietnam War in 1975, Brunei joined as the new member 1984. Moreover, following the end of Cold War in 1991, four more states joined the organization. Vietnam joined in the year 1995, Laos and Myanmar joined in 1997 and eventually Cambodia joined ASEAN in 1999. Organizational structure wise, ASEAN has developed from its early establishment to its current situation. Paragraph (3) of Bangkok Declaration 1967⁶ states that machinery of ASEAN is comprised of Annual Meeting of Foreign Ministers, Standing Committee, Ad-Hoc Committees and Permanent Committees, and National Secretariats. On the other hand, the current working organs of ASEAN comprise of nine working bodies and are set in ASEAN Charter 2007⁷. While the supreme body of ASEAN is the ASEAN Summit, the other bodies that hold significant role in the course of the organization; namely ASEAN Coordinating Council, ASEAN Community Councils, ASEAN Sectorial Ministerial Bodies, Secretary-General and ASEAN Secretariat, Committee of Permanent Representatives, ASEAN National Secretariat, ASEAN Human Rights Body and ASEAN Foundation.

ASEAN Summit holds the supreme position among the working body of ASEAN at whole. The summit comprises the head of state or head of government of the member states. Meanwhile, the Secretary-General and four Deputy Secretaries-General carry out the high-office responsibility. Secretary-General is responsible for policy and decision making process, facilitating and monitoring the implementation of ASEAN agreements and decision, participating at the meetings of the ASEAN organs and other external organs that are approved by the policy guidelines.

⁴ Paragraph (4) of Joint Statement 1963: "...the opinion of the Secretary-General is necessary to ensure complete compliance with the principle of self-determination within the requirements embodied in Principle 9, taking into consideration : (i) the recent elections in Sabah (North Borneo) and Sarawak but nevertheless further examining, verifying and satisfying himself as to whether (a) Malaysia was a major issue, if not the main issue ; (b) Electoral registers were properly compiled ; (c) elections were free and there was no coercion ; and (d) votes were properly polled and properly counted ;...".

⁵ Paragraph (11) of Manila Accord 1963: "The Federation of Malaya expressed appreciation for this attitude of Indonesia and the Philippines and undertook to consult the British Government and the Government of the Borneo territories with a view to inviting the Secretary-General of the United Nations or his representative to take the necessary steps in order to ascertain the wishes of the people of those territories."

⁶ Paragraph (3) of Bangkok Declaration 1967: "to carry out these aims and purposes, the following machinery shall be established: (a) Annual Meeting of Foreign Ministers, which shall be by rotation and referred to as ASEAN Ministerial Meeting. Special Meetings of Foreign Ministers may be convened as required. (b) A Standing committee, ... (c) Ad-Hoc Committees and Permanent Committees of specialists and officials on specific subjects. (d) A National Secretariat in each member state to carry out the work of the Association on behalf of that state and to service the Annual or Special Meetings of Foreign Ministers, the Standing Committee and such other committees as may hereafter be established."

⁷ ASEAN Charter 2007 is available at <https://asean.org/storage/2012/05/The-ASEAN-Charter-26th-Reprint.pdf> (accessed on 30 March 2019).

Southeast Asian approach to regionalism is based on the set code of conduct, namely the “ASEAN Way”. These codes of conduct are, 1) adherence to non-interference, non-use of force, and peaceful resolution of conflict, 2) promotion of national resilience and regional resilience 3) rejection of multilateral military pact and acceptance of bilateral defence cooperation pursued by individual member states, 4) preference for consultation and consensus mechanism (Heng, 2014, 2).

Regional integration in Southeast Asia, through the establishment of ASEAN and the conception of “ASEAN Way”, is fashioned to preserve sovereignty of each state in the region (Vatikiotis, 1999, 17). The norms are rooted from the fact that Southeast Asia comprises states of different ideologies and the region had gone through the struggles in the past. Therefore in order to protect each member state’s sovereignty and to achieve the stability when carrying out regional integration efforts, non-interference principle has been the basic value. On the top of that non-interference principle is seen as the center of ASEAN conduct (Jones, 2009,3).

Owing to its status as the shared value of Southeast Asian states, consultation was deemed to be originated from traditional Malay culture (Kim & Lee, 2011, 953-957). Furthermore, consultations have contributed significantly to the formation of cultural norms in the region (Acharya & Layug, 2015, 8-11). This is proven by the use of consultation mechanism by MAPHILINDO for achieving consensus in conducting the cooperation during its era.

Regional cooperation frameworks formed by ASEAN are ranging from different field of sectors. ASEAN has formed cooperation in the fields of politics, security, economics, and culture. Southeast Asia’s contemporary regionalism in political-security sectors is marked through the emergence of regional policies and the establishment of regional organs and dialogue partnership to cover numerous regional stability matters. In addressing political-security cooperation more extensively, Article (1) Paragraph (2) of the ASEAN Charter states that the purpose of ASEAN extends to promoting extensive cooperation in political-security sectors⁸.

The matters covered in the political-security cooperation are comprised of disarmament and non-proliferation of nuclear weapon, transnational crime and terrorism, South China Sea partnership, Human Rights protection, and peaceful settlement of dispute, and extradition mechanism.

Implementation of non-interference norm and cooperation in political-security sectors during the early period of ASEAN establishment is visible in the adoption of ZOPFAN Declaration. ZOPFAN declaration expressed two emphases regarding the political-security sector in Southeast Asia. Firstly, it re-emphasized that Southeast Asia as a region that is free from any interference from foreign interference. Secondly, ZOPFAN Declaration assigned the Southeast Asian countries to carry out effort to widen the area of partnership. Therefore it could develop their strength, solidarity and relations.

Southeast Asia’s contemporary regional integration in socio-economic sectors is marked through the emergence of ASEAN Economic Community [hereafter, AEC] framework. Main emphases of AEC are the economic development through single market, production base, economic competitiveness, equal economic development and integration into global economy. In order to implement those emphases, AEC aims to establish mechanisms to implement the economic initiatives, regional integration in priority sectors, free movement of goods, people, and investment, and to implement institutional mechanism.

The free trade area symbolizes the single market and production base initiative of ASEAN. History of free trade area in Southeast Asia started off in 1970s when the regional economy was somehow limited to sectoral economic cooperation (Intal, Jr., 2017, 269). The adoption of

⁸ Article (1) Paragraph (2) of ASEAN Charter: “*The Purposes of ASEAN are... (2) To enhance regional resilience by promoting greater political, security, economic and socio-cultural cooperation...*”.

ASEAN Preferential Trading Arrangements Agreement 1977 was deemed to be the initial step of trade agreement under ASEAN framework.

ASEAN PTA Agreement 1977 was eventually succeeded by the initiation of the AFTA through the signatory of Agreement on Common Effective Preferential Tariff (CEPT) Scheme for ASEAN Free Trade Area 1992 [hereafter CEPT-AFTA Agreement]⁹. CEPT-AFTA is an important instrument in covering key matters of the trade, tariff reduction mechanism, investment and some other matters. Apart from symbolizing the initiative of single market and production base, CEPT-AFTA symbolizes economic integration in Southeast Asia (Balassa, 1961, 1-17). Moreover, CEPT-AFTA mechanism aims to increase the foreign direct investment (Liew, et. al., 2017, 641).

PTA and AFTA have given different impact during its implementation. ASEAN PTA 1977 gave underwhelming impact (Mansor & Radam, 2000). On the other hand, AFTA has shown increase in trade quantity between members. From 2015 to 2016, the trade has grown up to 25,9% (Alber, 2017).

The signatory of ASEAN Framework Agreement on Services [hereafter, AFAS] 1995, Basic Agreement on the ASEAN Industrial Cooperation Scheme [hereafter, AICO Agreement] 1996, and ASEAN Comprehensive Investment Agreement [hereafter, ACIA Agreement] 2009 have marked the initial effort of ASEAN in regionalizing the service trade, industrial cooperation and investment.

The expansion of AFTA mechanism has resulted on the foreign direct investment inflows. Overall foreign direct investment inflows from 1995 to 2017 in Southeast Asia increased up to 12% (ASEAN, 2018, xvii.). Singapore, Indonesia and Vietnam were the three largest countries in ASEAN in foreign direct investment rate.

Other policy that supports the regionalism process is the free movement of people. ASEAN member countries have signed The Mutual Recognition Arrangements and ASEAN Agreement on Movement of Natural Person. Freedom movement policy within ASEAN region is limited to member countries' responsibility to facilitate movement of particular type of persons (Koh, 2017).

Cooperation in social sector is comprised the issues of improving human development, and social justice and welfare, environmental protection, building ASEAN identity and achieving narrower development gap. ASEAN has adopted Declaration on the Protection and Promotion of the Rights of Migrant Workers 2007 and Declaration on the Elimination of Violence against Women and Children 2013 and ASEAN's diplomatic-humanitarian approach to Myanmar crisis. While in environmental sector, ASEAN has signed the Agreement on Transboundary Haze Pollution 2002, Agreement on Disaster Management and Emergency Response 2005, and establish ASEAN Coordinating Center for Humanitarian Assistance to establish mechanism in handling annual haze pollution in particular forest fire spots in Southeast Asia and in handling assistance in response to disasters, which Southeast Asia is vulnerable to.

The prominent, yet disguised, diplomatic-humanitarian approach of ASEAN in coping with the humanitarian crisis took place after Cyclone Nargis hit Myanmar is one of the implementation of the regional cooperation in social sector. The cyclone Nargis hit Myanmar on May 2008 and death toll reached 138.000. Nevertheless, Myanmar Government refused the foreign aid. Instead through the application of sanction and condemnation, ASEAN brought this humanitarian issue to negotiations, and encourage Myanmar to settle the problem internally (Vejjajiva, 2017, 352).

⁹Agreement on Common Effective Preferential Tariff (CEPT) Scheme for ASEAN Free Trade Area 1992 is available at https://asean.org/?static_post=agreement-on-the-common-effective-preferential-tariff-cept-scheme-for-the-asean-free-trade-area-afta (accessed on 12 July 2018).

Cooperation between ASEAN and these external parties are established in the forms of inter regional dialogue, free trade area, bilateral dialogue, sectoral dialogue partnerships and development partnership. The most prominent inter regional dialogue frameworks established by ASEAN include ASEAN Regional Forum¹⁰ [hereafter, ARF], ASEAN+3¹¹ and East Asia Summit¹². Despite Inter regional dialogue mostly focuses to build cooperation in the field of political-security sector, some of the dialogue framework is multifaceted as it also touches economic cooperation sector, such as ASEAN+3 (US Dept. of State, 1994; Tulun, 2018). ASEAN widens its economic integration policy through the establishment of free trade area with external states. Inter regional free trade areas established by ASEAN includes the free trade areas with China, Korea, Japan, Australia, New Zealand, and India.

Article (44) Paragraph (1) of ASEAN Charter gives legal certainty to the Dialogue Partner, Sectoral Dialogue Partner, and Development Partner as integral parts of ASEAN external relations. The dialogue partners of ASEAN include Australia, Canada, China, European Union, India, Japan, New Zealand, Russia, South Korea, United States and UNDP. Meanwhile, some countries have shown the interest of becoming ASEAN's Dialogue Partner. These countries include Sri Lanka, Mongolia, Kazakhstan, Brazil and Mexico (Haacke & Breen, 2018). The dialogue partnership covers particular sectors, such as politics and economic partnership. Coverage on more specific issues which the partnership between ASEAN and dialogue partners include promotion of ASEAN economics, trade and economic concessions, political cooperation, and assistance in technical and developmental field (Hamzah, 1989; Ulfiana, 2014, 3). Moreover, the mechanism of dialogue partnership of ASEAN is carried out through consultation mechanism done at the minister meetings of the parties involved, such as ASEAN Defense Minister Meeting Plus [hereafter, ADMM-Plus] and ASEAN Economic Minister Plus Three. ASEAN sectoral dialogue partnership and development partnership are other frameworks of ASEAN inter-regional network apart from the aforementioned mechanisms. Five countries that fall on these partnership categories are Pakistan, Norway, Switzerland, Germany and Turkey.

Foreign Policy And Regionalist Policy Of Indonesia

Regionalist policy of Indonesia can be traced back to the pre colonial period of Indonesia. Pre-colonial foreign policy history of Indonesia was rather complex. The existence of informality (Wolters, 1999, 30), trade diplomacy of Samudera Pasai Sultanate and Srivijaya Kingdom (Abdullah, 1989, 20-21, Dellios & Ferguson, 2017, 104), and the intra interstate alliance established by Majapahit and Srivijaya kingdoms (Ooi, 2004, 823, Heng, 2009, 84). Its independence in 1945 has been the turning point for foreign policy of Indonesia. Afterward the independent proclamation, foreign policy of Indonesia has always been rooted from *Pancasila*¹³ as its national ideology, 1945 Constitution, and the '*Bebas-Aktif*' policy (Hellendorff & Schmitz, 2014, 3). *Pancasila* serves as the basis for Indonesia to act in order to achieve its own interests in international politics, meanwhile 1945 Constitution elaborates three main interests of Indonesia in carrying out its foreign policy (Putera, 2018). The main interests as Indonesia's

¹⁰ ASEAN Regional Forum members include: Bangladesh, Brunei Darussalam, Cambodia, Canada, China, European Union, India, Indonesia, Japan, Laos, Malaysia, Mongolia, Myanmar, New Zealand, North Korea, Pakistan, Papua New Guinea, The Philippines, Russia, Singapore, South Korea, Sri Lanka, Thailand, Timor-Leste, The United States of America, and Vietnam.

¹¹ ASEAN+3 members include: Brunei Darussalam, Cambodia, China, Indonesia, Japan, Laos, Malaysia, Myanmar, The Philippines, Singapore, South Korea, Thailand, and Vietnam.

¹² East Asia Summit members include: Brunei Darussalam, Cambodia, China, India, Indonesia, Japan, Laos, Malaysia, Myanmar, New Zealand, The Philippines, Russia, Singapore, South Korea, Thailand, The United States of America, and Vietnam.

¹³ *Pancasila* is properly transliterated as "Five Moral Principles"; 1) Belief in one and only God, 2) Just and civilised humanity, 3) The unity of Indonesia, 4) Democracy guided by the inner wisdom in the unanimity arising out of deliberations amongst representatives, 5) Social justice for all of the people of Indonesia.

focuses in its foreign policy are, 1) to protect Indonesian nationals, 2) to achieve public welfare, 3) to educate the nation, and 4) to participate in implementing the world order based on the independence, peace and social welfare.

The '*Bebas-Aktif*' Policy is properly transliterated to "Independent-Active". The policy contains two main principles of the foreign policy that Indonesia pursues. The term "independent" is understood as Indonesia's impartiality in carrying out its role in international politics, in the sense that Indonesia does not take side either to the Communist Bloc or to the Western Bloc (Haryanto, 2014, 23). Moreover, "active" is understood as Indonesia's vision to active contribution to achieve peace and to muffle the tension created by the ideological competition between the two blocs by carrying out every way possible according to the common values of the United Nations (Hatta, 1953, 444).

Eventually the '*Bebas-Aktif*' Policy was abandoned whilst Soekarno directed Indonesia's foreign policy to a new extreme through the "Guided Democracy" concept. Firstly, the "New Emerging Forces" [hereafter, NEFOS] was established to counter the "Old Established Forces" [hereafter, OLDEFOS] which was comprised of neoimperialist -and capitalist- states led by the United States (Dayley, 2018, 240). Secondly, Soekarno had maintained even closer relation with China, which it resulted to the lift of economic aid from the United States and eventually led to the economic collapse (Gregorian, 1991, Beckett, 2007, 60). Thirdly, confrontation policy emerged as a reaction towards the formation of Malaysian Federation on 16 September 1963.

It is believed that the negative attitude towards the amalgamation of North Borneo to the Malaysian Federation by the United Kingdom was the root of the confrontation policy. Furthermore, there were two factors which had pushed Soekarno to carry out Confrontation Policy. The first one was the sympathy given by Soekarno to the rebellion of North Borneo people, while the second one was the concern from Soekarno towards the claim of The Philippines on the Sabah part of North Borneo (Pujiastuti, et. al., 2007, 86), as United Kingdom unified North Borneo to the Malaysian Federation. The confrontation policy ended in 1965 in conjunction with the fall of the "Guided Democracy" and Soekarno's regime, and the rise of The New Order in Indonesia with Soeharto, who was an anti-communist leader, took the lead. The main focus of the "New Order" Regime was mainly carrying out the "damage control on the foreign policy" from the previous regime. The initial mark of Indonesian Foreign Policy under the "New Order" Regime was the reinstatement of the "*Bebas-Aktif*" Foreign Policy (Leifer, 1973, 173). The "*Bebas-Aktif*" Policy was reinstated through the provision of The Provisional People's Consultative Assembly Number 12/1996¹⁴.

Apart from the reinstatement of the "*Bebas-Aktif*" Policy, Indonesia has also moved to normalize its relations with Malaysia (Pujiastuti, et. al., 2007, 86). Another milestone for the "New Order" Regime was the establishment of ASEAN in 1967. The establishment of ASEAN was carried out by Indonesia, Malaysia, Thailand, The Philippines, and Singapore. Moreover, it is noted that Indonesia was the state which endorsed the sovereignty, non-interference, and national resilience principles as the norms of ASEAN (Situmorang, 2017, 64).

Foreign policy of Indonesia under the "New Order" Regime was noted as political-economic oriented, regionalist and at the same time globalist. "New Order" Regime's political steps of normalization its diplomatic relations with Kuala Lumpur, consideration of regional political turbulence, such as self-determination of North Borneo people, as matter (Pujiastuti, et. al., 2007, 87), and most importantly restoration of Indonesia's "*Bebas-Aktif*" Policy have shown the regime's political-oriented character in foreign policy matter. Meanwhile the regime's foreign policy is deemed as economic oriented for its effort to achieve maximum utilization of international sources to restructure the nation's collapsed economy (Yani, 2009, 9), trade

¹⁴Provision Number XII/MPRS/1966 is available at <http://www.tatanusa.co.id/tapmpr/66TAPMPR-XII.pdf> [Indonesian] (accessed on 15 April 2019).

liberalization through the membership at Asia-Pacific Economic Cooperation [hereafter, APEC] (Ravenhill, 2001, 105-107). Regionalist, as the regime had put its focus in the building regional intergration, such as ASEAN; and furthermore arranging regional resilience concept. Finally, foreign policy under the “New Order” Regime is deemed globalist for its active role in Non-Aligned Movement [hereafter, NAM], and United Nations through its achievement as the non-permanent member of The Security Council in 1995-1996 (Yani, 2009, 8).

Foreign policies of Indonesia under the post-New Order regimes have shown rather similar characteristics. Cited from Yani in his work, with the exception to the Abdurrahman “Gus Dur” Wahid Regime from 1999 to 2001, most of foreign policies between 1999 and the 2000s were noted for its regionalist approach, with focuses on political-economic stability and its implementation ranging from regional autonomy, free trade and private investment (Yani, 2009, 6). Joko Widodo, however, has shown realist, regionalist and maritime approach in foreign policy under his leadership (Shekhar, 2018,15-17). Realist as it is seen to be directing its foreign policy on political-economic interests by employing realist approach (Shekhar, 2018, 15-17), regionalist and maritime-oriented as the regime tend to put its focus on shaping its Indo-Pacific regionalist concept.

Indo-Pacific regionalist concept is implemented through the creation of “*Poros Maritim Dunia*” conception, or “Global Maritime Axis”. The essence of the conception is the aspiration for Indonesia in becoming a strong, stable, and prosperous maritime nation therefore it can play bigger role through utilizing its strategic position between Indian Ocean and Pacific Ocean (Manurung, 2018, 148).

Identities of Southeast Asia

The composition of identities is assessed through four important measurements proposed by Rawi, et. al. which are “constitutive norms”, “social purposes”, “relational comparisons”, and “cognitive models” (Rawi, 2006, 711, Acharya & Layug, 2015, 5-6). Constitutive norms are visible in the preamble of ASEAN Charter and Bangkok Declaration, which these include sovereignty, non-interference, informality through consensus, and cooperation. As for social purposes¹⁵, the objectives stated within the ASEAN Charter and the Bangkok Declaration 1967 can properly cover the this measurement. These include the objective of achieving national resilience (such as, reduction of development gap and stability), and regional resilience (such as, economic, social and cultural cooperation, stability, nuclear weapon free zone, sustainable development and secure environment, and agriculture and industries collaboration). As for relational comparisons measurement¹⁶, the identity of security cooperation is more appropriate to ASEAN instead of security alliance. ASEAN has never declared itself as a security alliance, unlike SEATO. This refers to non-interference norms recognized by ASEAN normatively. Moreover, this argument seems compatible to Acharya and Layug’s view on ASEAN as a security community (Acharya & Layug, 2015, 6). Finally, cognitive model measurement¹⁷ measures Southeast Asia as one decolonized region, which was deemed as one battlefield of ideological interests during the Cold War period.

Theoretical Understanding of ASEAN Regionalist Policy

The structural aspect of ASEAN Regionalism can be assessed by using intergovernmentalist approach. At this point, intergovernmentalists see four important measurements in elaborating integration process. These measurements are the bargaining

¹⁵“Social Purposes” are defined as shared objectives among the member of actors (Acharya & Layug, 2015).

¹⁶“Relational Comparisons” are defined as the comparison to other identity groups (Acharya & Layug, 2015).

¹⁷“Cognitive Model” is defined as understanding of a political condition and interest shaped by particular identity (Acharya & Layug, 2015).

process, state preferences, institutional influence, and relative power. Bargaining process in ASEAN is carried out through the informal mechanism, especially the consultation mechanism. The consultation mechanism is mentioned within the Article (2) Paragraph (2) Letter (g) of the ASEAN Charter. In regard of the state preferences, there is compatibility of ASEAN Regionalism to the view of the realist intergovernmentalists' perspective. The compatibility is visible in the fact that ASEAN provides less binding integrational mechanism, compared to those of European Union, where ASEAN member states holds wider autonomy in regional integration process thanks the sovereignty principle and informality characters within the bargaining process.

Inexistence of complex legislative constitutional procedure and bodies in ASEAN has shown the role of institution in ASEAN as to be limited to bind the member states and to supervise the run of the organization. ASEAN, unlike EU which has complex decision making procedure and bodies (Schonard, 2018), employs ASEAN Summit as the single body to conduct decision making process. Intergovernmentalist approach sees relative power as one of element which defines regionalism. At this point, Indonesia holds the biggest power among ASEAN member states with the biggest area, population and one of the biggest economic powers among Southeast Asian countries. The influence of bigger power in ASEAN Regionalism is somehow proven by some examples that were given earlier in the case of the consensus on Indonesia's proposal in enshrining the sovereignty, non-interference and national resilience principles to ASEAN (Situmorang, 2017, 64). As for realists' and neoliberal institutionalists' perspective on the smaller powers, the existence of ASEAN as institution enables the support for them in both achieving power balance to minimize the anarchic threats and maximizing the utilization to reach their own interest. Neoliberal institutionalism and realism theories are also used in assessing ASEAN's interregional cooperation. Roloff's combination of realism and neoliberal institutionalism theories, which sees cooperation as symbol of effort made by states to deal with global interdependence and to achieve the balance in order to face the incoming challenges from other regions (Masala & Roloff, 1998, 61-94), as compatible in describing the realness of interregional cooperation of ASEAN. For example, interdependence of ASEAN towards its interregional partners in trade is inevitable. The biggest numbers of ASEAN trade belongs to China, Japan and European Union counted up to 15.2%, 10.5% and 10% respectively. While the overall number of interregional trade with interregional partners reaches up to 56.9% of overall ASEAN trade (ASEAN, 2016).

Interdependence of ASEAN to interregional partners in investment sector is visible through the FDI Inflows to ASEAN. As per 2015, European Union, Japan, and United States share the top three highest investment flows share to ASEAN counted up to 16.7%, 14.5%, and 11.3% respectively (ASEAN, 2016). Meanwhile, the biggest FDI Inflows increase between 2013-2014 and 2014-2015 came from New Zealand, India and Russia counted up to 307.5%, 161.4% and 74.5% respectively (ASEAN, 2016). ASEAN partnership with big powers, such as China and United States could provide an example of power balancing effort. China and United States are both "hegemony" powers in Southeast Asia. United States was deemed to be the sole power in across East Asia until China keeps up with its effort to narrow the gap when it comes to military power in the region (Layne, 2018, 95). Cliff in his work has even predicted that China's overtake of US military hegemony across East Asia by the year 2020 (Cliff, 2015, 244-246, Layne, 2018, 95). Moreover, some scholarly works have assessed the power balance of effort of ASEAN towards some other powers. Such as China and India power balance in economic and political-security manners (Tripathi, 2015, 69-70).

Theoretical Understanding of Indonesia's Policy towards Regionalism in Southeast Asia

Constructivist and Realist approaches are used to assess Indonesia's policy towards regionalism in Southeast Asia. The former is used to assess ideology of Indonesia and its position in regional integration in the region, while the latter is used to assess foreign policy emphases of Indonesia.

Indonesia has applied the '*Bebas-Aktif*' Policy and "Guided Democracy" conception during much of its existence. Impartiality character from the '*Bebas-Aktif*' Policy has contributed much to the skeptical attitude of Indonesia towards the regionalism process during the SEATO period. Furthermore, the emergence of the "Guided Democracy" Conception has shifted Indonesia to a leftist tendency in applying its foreign policy. This is proven by the existence of NEFOS and it has driven Indonesia farther from the regionalism process in Southeast Asia, which mostly driven by the Western bloc-or infested with Western affiliated member states. The emergence of the "New Order" regime was the new beginning for Indonesia. Soeharto, who was the leader during the "New Order" Regime, envisaged in building regional cooperation with other anti-communist states, or the ASEAN-5. Therefore the anti-communist ideology is the shared identity among the founding states of ASEAN in 1967.

There exists the constructivist element in the enshrinement of sovereignty and non-interference norms as the constitutive norms of ASEAN through the contribution of Indonesia. As it has been elaborated earlier in this research, Indonesia maintains its national value of independence, peace and social welfare in achieving its objective to implement the world order. In assessing the constructivist element, one should refer to the idea which states that internal and external norms shape identity of a state and composition of identities shapes the international community (Jepperson, et al., 1996; Katzenstein et. al., 1996, 52-53, Cho, 2009; 81). Clearly, the case of Indonesia as the endorser of the sovereignty and non-interference values to ASEAN has reflected the formation process of constitutive norms of ASEAN and Indonesia's contribution to the process. Realist approach describes the natural character of Indonesia as the "bigger power" in sustaining regional integration process in Southeast Asia, especially during the "New Order" Regime. Indonesian foreign policy in the "New Order" Regime was envisaged in building regional integration process in Southeast Asia, whilst at the same time the foreign policy of Indonesia during the "New Order" Regime was also deemed to aspire in maximizing the utilization of the international source in order to restructuring Indonesia's collapsed economy (Yani, 2009, 9), and the trade liberalization through ASEAN PTA 1977, APEC Membership, and AFTA establishment in 1992. Therefore, the national interest and rational decision making were attributable in assessing the motive of Indonesia in its regionalism policy in Southeast Asia.

Conclusion

The beginning of the regional integration process in Southeast Asia is marked by the spread of the Cold War effect in the region. The role of Cold War in the regional integration process in Southeast Asia is visible in the occurrence of the ideological war between liberal democracy and communism in Southeast Asia. The growth of communist ideology and the expansionist policy of Soviet Union in Southeast Asia had evoked United States to implement the Containment Policy in Southeast Asia. Up to the end of 1966, three important regional institutions of Southeast Asia during the early period included SEATO, ASA and MAPHILINDO. ASEAN was established in 1967 by the ASEAN-5 States. However, the expansion of ASEAN membership took place from the year 1975 to 1999, with Brunei, Vietnam, Laos, Myanmar and Cambodia joining.

In conducting the regional integration process, "ASEAN Way" functions as the ground values for ASEAN. The values are comprised of the adherence to non-interference, sovereignty and non-use of force norms, the promotion of regional resilience value, and the preference for consultation and consensus mechanisms. Cooperation in political-security, socio-economic sectors and inter regional partnership construct what it is called as contemporary regionalism in Southeast Asia. The prominent fields of cooperation in political-security sector include the disarmament and non-proliferation of nuclear weapon, transnational crime and terrorism, South China Sea partnership, Human Rights protection, peaceful settlement of dispute, and extradition mechanism. Meanwhile, the prominent fields of cooperation in socio-economic sector include AFTA, AFAS, AICO, ACIA, freedom of movement, migrant worker protection, trans boundary

haze pollution, women and children protection, and disaster management. ASEAN also expands its interregional cooperation scheme. ASEAN has established important partnership schemes of inter regional dialogue, free trade area, bilateral dialogue, sectoral dialogue partnerships and development partnership. ASEAN interregional partners include China, South Korea, Japan, Mongolia, North Korea, Turkey, Russia, Germany, Switzerland, Norway, Australia, Papua New Guinea, Timor Leste, New Zealand, India, Pakistan, Bangladesh, Sri Lanka, Canada and United States, European Union, and UNDP.

Southeast Asian Identity is constructed by the sovereignty, non-interference, informality through consensus and cooperation, national resilience, and regional resilience, ASEAN's self-acknowledgement as security cooperation, and the region's common sufferings during the Cold War Period as the main elements which construct regional identity. There are four important intergovernmentalism elements which construct the ASEAN regionalism process. They are 1) bargaining process through the informal mechanism, 2) process of integration in Southeast Asia significantly refers to bigger autonomy of member states based on sovereignty and consultation grounds, 3) inexistence of specific constitutional procedure, specific judicial procedure and the inexistence of unconsensual voting mechanism, and 4) the existence of bigger relative power in ASEAN regionalism process, which is Indonesia. Emphasis of Indonesia's foreign policy during the post independence period is the "Bebas-Aktif" Policy, or "Independence-Active" Policy. The "Bebas-Aktif" Policy embodies Indonesia's non-aligned nature in its foreign policy. Aside from the notable "Bebas-Aktif" Policy, Indonesia's foreign policy from time to time comprises similar regionalist approach, with focuses set on political-economic stability. Endorsement of the sovereignty and non-interference values to ASEAN by Indonesia reflects the contribution of Indonesia in the formation process of constitutive norms of ASEAN.

BIBLIOGRAPHY

- Abdullah, T. (1989). Islam and Formation of Tradition in Indonesia, A Comparative Perspective, in J.C. Heesterman, et. al., *India and Indonesia General Perspectives*, Leiden, EJ Brill, p. 20-21.
- Acharya, A. Allan L. (2012). Collective Identity Formation in Asian Regionalism, ASEAN Identity and the Construction of the Asia-Pacific Regional Order. *International Political Science Association Online Paper Room.*, [http://paperroom.ipsa.org/papers/paper_7151.pdf], pp. 5-11.
- Alber, E. (2017). ASEAN, The Association of Southeast Asian Nations, *Council of Foreign Relations*.
- Antunes, S. Camisao I. (2017). Realism., in Stephen McGlinchey et. al., *International Relations Theory*, Bristol, E-International Relations Publishing, 2017, p.15.
- Artner, A. (2018). Role of Indonesia in the Evolution of ASEAN, *The Journal of East Asian Affairs*, Vol. 31.
- Balassa, B. (1961). Towards a Theory of Economic Integration, *Kyklos International Review For Social Sciences*, Vol. 14 No. 1, pp.1-17.
- Bell, D. Duignan B. (2017). Realism, *Encyclopaedia Britannica*.
- Bell, S. (2002). Institutionalism, Old and New, *University of Queensland Institutional Digital Repository*.
- Börzel, T. (2016). "Theorizing Regionalism, Cooperation, Integration, and Governance", *The Oxford Handbook of Comparative Regionalism*, Oxford, Oxford University Press, pp. 43-44.

- Bulmer, S. (2015). Power Shift, Towards Germany Hegemony in the European Union?’, *Boğazıcı University-TUSIAD Foreign Policy Forum Research Report*, pp. 14-18.
- Cho, Y.C. (2009). Conventional and Critical Constructivist Approaches to National Security, An Analytical Survey, *The Korean Journal of International Relations*, Vol. 49 No. 3, pp. 78-81.
- Cliff, R. (2015). *China’s Military Power*, Cambridge, Cambridge University Press, , p. 244-246.
- Coşkun, M. (2015). A Discussion on the Theories of European Integration, Does Liberal Intergovernmentalism Offer a Satisfactory Answer?’, *Suleyman Demirel University The Journal of Faculty of Economics and Administrative Sciences*, Vol. 20 No. 2, p. 388.
- Danielson, R. (2007). Nasser and Pan-Arabism Explaining Egypt’s Rise in Power, Calhoun Institutional Archive of the Naval Postgraduate School.
- Dellios, R. Ferguson, R. J. (2017). *The Politics and Philosophy of Chinese Power, The Timeless and The Timely*, Lanham, Lexington Books, p. 104.
- Eliassen, K. Arnadottir, A. (2014). Southeast Asian and European Integration Compared” in Mario Telo, *European Union and New Regionalism, Competing Regionalism and Global Governance in a Post-Hegemonic Era*, Oxon, Routledge, p. 243.
- Fawcett, L. (2012). The History and Concept of Regionalism”, *ESIL Conference Paper Series*, Vol. 2 No. 1.
- Fifield, R. H. (1979). National and Regional Interest in ASEAN, Competition and Cooperation in International Politics”, *Occasional Paper of Institute of Southeast Asian Studies*, No. 57, p. 4.
- Fry, G. W. (2008). *Global Organizations, The Association of Southeast Asian Nations*. New York, Chelsea House Publishers, , p. 43.
- Gregorian, R. (2007). CLARET Operations and Confrontation 1964-1966”, 1991, in Ian Beckett, *Modern Counter-Insurgency*, London, Routledge, , p. 60.
- Hamzah, B.A. (2014). ASEAN Relation with Dialogue Partner, 1989, in Iqrma Ulfiana, “Dialogue Partner in the ASEAN Development”, *Academia.edu*, , p. 3.
- Haryanto, A. (2014). *Prinsip Bebas Aktif dalam Kebijakan Luar Negeri Indonesia, Perspektif Teori Peran” JIPSi, Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi*, Vol.4 No. 2, p. 23.
- Hatta, M. (1953). Indonesia’s Foreign Policy”, *Foreign Affairs*, Vol. 31 No. 3, p. 444.
- Hellendorff, B. Schmitz M. (2014). Indonesia, From Regional to Global Power?, *GRIP Analysis*, p. 3.
- Heng, D. (2009). *Sino-Malay Trade and Diplomacy from the Tenth through the Fourteenth Century*, Athens, OH, Ohio University Press, , p. 84.
- Heng, P.K. (2014). The “ASEAN Way” and Regional Security Cooperation in South China Sea”. *EUI Working Papers RSCAS*, No. 121.
- Intal, Jr., P. (2017). ‘The Road to ASEAN Economic Community’, *ASEAN@50, The ASEAN Journey, Reflections of ASEAN Leaders and Officials*, Vol. 1, Jakarta, ERIA, p.269.
- Japperson, R. et. al. (1996). Norms, Identity and Culture in National Security” in Peter Katzenstein, et. al., *The Culture of National Security*, Columbia University Press, New York, pp. 52-53.
- Jones, L. (2009). ASEAN and the Norm of Non-Interference in Southeast Asia, A Quest of Social Order”, *Nuffield College Politics Group Working Paper*.

- Jonsson, C. Tallberg J. (2001). "Institutional Theory in International Relations", *Lund University Research*.
- Katzenstein, P. (1996). *The Culture of National Security, Norms and Identity in World Politics*, New York, Columbia University Press, p. 5, 52-59.
- Kim, H. J. Ping L. (2011). "The Changing Role of Dialogue in International Relations of Southeast Asia", *Asian Survey*, Vol. 51 No. 5, [doi,10.1525/as. 2011.51.5.953], p.953-957.
- Koh, T. (2017). "ASEAN and EU, the Difference and Challenges", *Strait Times*, August.
- Layne, C. (2018). "The US-Chinese Power Shift and the End of Pax Americana", *International Affairs*, Vol.94.
- Leffler, M. (2006). *Remembering George Kennan, Lessons for Today*, Washington, DC, United States Institute of Peace, , p. 2
- Leifer, M. (1973). "Continuity and Change in Indonesian Foreign Policy", *Asian Affairs*, Vol. 4 No. 2, , p. 173.
- Liew, V.K. et al. (2017). "The Impact of ASEAN Free Trade Area on Intra-ASEAN Manufacturing Trade", *International Journal of Business and Society*, Vol. 18 No. 3, p. 641.
- Mansor, S. Radam, A. (2000). "ASEAN Industrial Cooperation and Intra-ASEAN Trade, The Malaysian Case", in Muzafar Shah Habibullah, *'ASEAN in an Independent World, Studies on Trade and Finance'*, Oxon, Routledge (Revivals).
- Manurung, H. (2018) "Indonesia Menuju Poros Maritim Dunia" ("Indonesia Towards Global Maritime Axis"), *Seminar Nasional Pakar ke-1 2018*, Vol. 2, p. 148.
- Masala, C. Roloff. R. (2000). *Herausforderungen der Realpolitik (Challenges of Realpolitik)*, Köln, SYH-Verlag, 1998, pp. 61-94 in Heiner Hanggi, "Interregionalism, Empirical and Theoretical Perspective", *The Center for Applied Policy Research*,
- Merced, L.D. (2017). "Partners' for Change, Understanding the External Relations of ASEAN", *Republic of The Philippines Foreign Service Institute*.
- Moravcsik, A. (2008). *Negotiating the Single European Act, national interests and conventional statecraft in the European Community*, in Hidetaka Yoshimatsu, *The Political Economy of Regionalism in East Asia, Integrative Explanation for Dynamics and Challenges*, Basingstoke, Palgrave Macmillan, p. 63.
- Narine, S. (2002). *Explaining ASEAN, Regionalism in Southeast Asia*. Boulder, Lynne Rienner Publishers,
- Neumann, I. (1992). *Regional Great Powers in International Politics*, Basingstoke, St. Martin's Press, p. 12.
- Ness, G. D. (2015). "ASA- The First Asian International [Letter written May 1, 1962 to Richard Nolte, Institute of Current World Affairs.]", *Institute of Current World Affairs*, pp. 1-4.
- Ngan, T. (2016). "Neo-realism and the Balance of Power in Asia", *The International Studies Association*.
- Normala, A. (2018). "A Peek at Southeast Asia's Strongest Military", *Jakarta Globe*.
- Olsen, J. P. (2007). "Understanding Institutions and Logics of Appropriateness", Working Paper No. 13, Retrieved from ARENA Centre for European Studies University of Oslo.
- Peter, G. (1999). *Institutional Theory in Political Science, The 'New Institutionalism'*, London, Continuum,

- Pilliter, R. J. (1969). The Evolution of the US Containment Policy in Asia”, *University of Windsor Master Thesis*, pp. 85-86.
- Pujiastuti, S. et. al. (2007). *IPS Terpadu 3B (Integrated Social Sciences 3B)*, Jakarta, Esis Erlangga, pp. 86-87.
- Putera, E. W. (2018). *Esensi Hubungan Internasional dan Kebijakan Politik Luar Negeri Indonesia*”, *Secretariat of the Cabinet of the Republic of Indonesia*, September.
- Rattanasevee, P. (2014). Towards Institutionalised Regionalism, the Role of Institutions and Prospects for Institutionalisation in ASEAN”, *SpringerPlus*, Vol.3 No.556.
- Ravenhill, J. (2001). *APEC and the Construction of Pacific Rim Regionalism*, Cambridge, Cambridge University Press, pp. 105-107.
- Rawi, A., et. al. (2006). Identity as a Variable, *Perspectives on Politics*. Vol. 4, p. 711 in Amitav Acharya and Allan Layug, “Collective Identity Formation in Asian Regionalism, ASEAN Identity and the Construction of the Asia-Pacific Regional Order”. *International Political Science Association Online Paper Room*. 2012, [http://paperroom.ipsa.org/papers/paper_7151.pdf], pp. 5-11.
- Reid, Anthony. (2010). *Imperial Alchemy, Nationalism and Political Identity in Southeast Asia*. Cambridge, Cambridge University Press, p. 100.
- Rosamond, B. (2000). *Theories of European Integration*. Basingstoke, Palgrave Macmillan, p. 60.
- Schimmelfenning, F. Rittberger, B. (2006). Theories of European Integration, Assumptions and Hypotheses, in Jeremy Richardson, *European Union, Power and Policy Making*, Oxon, Routledge, pp. 77-78.
- Schonard, M. (2018). Supranational Decision-Making Procedures”, *European Parliament*.
- Shekhar, V. (2018). *Indonesia’s Foreign Policy and Grand Strategy in the 21st Century, Rise of an Indo-Pacific Power*, Oxon, Routledge, pp. 15-17.
- Situmorang, M. (2017). Indonesia, Maintaining a Leading Role in Making of ASEAN and APT Community”, 2017, in Lai To Lee & Zarina Othman, *Regional Community Building in Southeast Asia, Countries in Focus*, Oxon, Routledge, p. 64.
- Stein, A. (2008). Neoliberal Institution”, 2008 in Christian Reus-Smit & Duncan Snidal, *The Oxford Handbook on International Relations*, New York, Oxford University Press, pp. 208-209.
- Stockwell, A.J. (2004). *British Documents on the End of the Empire, Malaysia*. London, The Stationery Office,
- Sweet, A.S., Sandholtz, W. (1997). European Intergration and Supranational Governance”, *Journal of European Public Policy*, Vol. 4 No. 3, p. 301.
- Toru, Y. (2004). Regional Integration in the Americas and North-South Relations”, *The Japan Institute of International Affairs*, http://www2.jiia.or.jp/pdf/asia_centre/h15_japan/3.yanagihara.pdf pp.3-4.
- Tripathi, D. (2015). Beyond Pessimism, Analysing Prospect for Asian Regionalism With Cooperation Between India, China and ASEAN”, *Yıldız Social Science Review*, Vol. 1 No. 2, pp. 69-70.
- Tulun, T. (2018). ASEAN’s Deficiency In Dealing With Security Arena”, *AVİM*, November
- Ulfiana, I. (2014). Dialogue Partner in the ASEAN Development”, *Academia.edu*, pp. 2-3.

- Vatikiotis, MRJ.(“ASEAN 10, The Political and Cultural Dimensions of Southeast Asian Unity”, *Southeast Asian Journal of Social Science*, Vol. 27 No. 1,1999, p. 77.
- Vejjajiva,A. (2017). The Critical Importance of Social-cultural Community for the Future of ASEAN”, *ASEAN@50, Building ASEAN Community, Political-Security and SocioCultural Reflections*Vol. 4, Jakarta, ERIA, , p. 352.
- Weber, K. (2009). ASEAN, A Prime Example of Regionalism in Southeast Asia”, *European Union Miami Analysis Special Series*, Vol. 6 No. 5, p. 4.
- Wendt, A. (1994).Collective Identity Formation and the International State”, *The American Political Science Review*, Vol. 88, No. 2, p. 385.
- Williams,P. Goldstein, D. Shafritz, J.M. (2006). *Classic Readings and Contemporary Debates in International Relations*’, in Jia Chen, “Factorsshaping regional integration in Europe, Asia, and Africa, the validity of competing theories”, *Lethbridge University Master Thesis*, 2011, pp. 27.
- Wolters, O.W.(1999).*History, Culture, and Region in Southeast Asian Perspective*, Ithaca,Southeast Asia Program Publications Cornell University, pp. 27-33.
- Yang, C. (2009). Analysis on the Service Trade Between China and ASEAN,*International Journal of Economics and Finance*, Vol. 1 No. 1, pp. 221-224.
- Yani, Y. (2009).Change and Continuity in Indonesian Foreign Policy”, *Sosiohumaniora*,Vol.11 No. 1, pp. 8.
- Yoshimatsu, H. (2008). *The Political Economy of Regionalism in East Asia, Integrative Explanation for Dynamics and Challenges*, New York, Palgrave Macmillan, p.7.

Güven, E.Ö. ve Çay, A. (2020). Turizm İşletmelerinde Etik Dışı - Gayri Ahlaki Tüketici Davranışları, *Journal of Academic Perspective on Social Studies*, (1), 46-66.

Derleme/Review

Makale Geliş Tarihi: 21.04.2020

Makale Kabul Tarihi: 16.05.2020

TURİZM İŞLETMELERİNDE ETİK DIŞI - GAYRİ AHLAKİ TÜKETİCİ DAVRANIŞLARI



<https://doi.org/10.35344/japss.724630>

Ebru Özlem GÜVEN¹, Ayşegül ÇAY²

ÖZET

Etik, toplumda belirli bir düzen sağlayan ve bu düzeni sağlamak için belirli kurallar ortaya koyan bir olgudur. Etiğin temeli ahlaka dayanmaktadır. Ahlak, belirli bir toplum tarafından kabul edilen, zamana göre değişime uğrayabilen ve iyi-kötü veya doğru-yanlışın ne olduğunu belirleyen kurallar toplamı olarak ifade edilebilmektedir. Etik ise ahlak felsefesi veya ahlakın evrensel olarak kabul görmüş hali olarak açıklanabilmektedir. Günümüzde de sıklıkla bahsedilen bir kavram olan etiğe günlük hayatta, insan ilişkilerinde veya işletmelerin yönetiminde de başvurulabilmektedir. Çünkü insanların bir arada olduğu yerlerde birçok etik dışı sorunlarla karşılaşabilmektedir. Gelişen teknoloji ve ulaşım imkânları ile turizm gün geçtikçe daha çok önem kazanmaya başlamış ve turizme talep artar hale gelmiştir. Turizm olanaklarının gelişmesiyle insanların seyahatleri veya konaklamaları da artmaktadır ve dünyada milyonlarca insan turizmi oluşturan turizm işletmelerini ziyaret etmektedir. Turizm işletmeleri farklı ülkelerden çok sayıda insanı bir araya getirmektedir. Bu açıdan turizm işletmelerinde de etik sorunların ortaya çıkması kaçınılmaz olmaktadır. Müşteriler tarafından taciz ve hırsızlık gibi birçok etik dışı durumlar meydana gelebilmektedir. Bu nedenle turizm de etik açıdan incelenmesi gereken bir alandır. Bu araştırmada otel işletmeleri, yiyecek içecek işletmeleri ve seyahat işletmelerinde müşteri tarafından gerçekleşen etik dışı davranışların belirlenmesi çalışmanın amacını oluşturmaktadır. Bu çalışma derleme niteliğindedir. İlgili alan yazın, sosyal medya, internet kaynakları gibi ikincil kaynaklardan yararlanarak örnekler derlenmiştir. Yapılan çalışmada, turizm işletmelerinde müşteriler tarafından en çok gerçekleştirilen kaba söylemler, fiziksel şiddet, hırsızlık, hile ve kurallara uymama gibi etik dışı davranışlara rastlanılmıştır. Sonuç olarak en sık karşılaşılan etik dışı davranışlar ortaya çıkarılmıştır ve bu davranışlara ilişkin çözüm önerileri sunulmuştur.

Anahtar Kelimeler: Etik, Ahlak, Turizm İşletmeleri, Etik Dışı – Gayriahlaki Tüketici Davranışı

A COMPILATION OF THE UNETHICAL BEHAVIOR OF CUSTOMERS IN TOURISM BUSINESSES

ABSTRACT

Ethics is a phenomenon that provides a certain order in the society and sets out certain rules to ensure this order. The basis of ethics is based on morality. Morality can be expressed as the sum of rules accepted by a particular society, which can change over time and determine what is good-bad or right-wrong. Ethics can be explained as moral philosophy or universally accepted form of morality. Ethics, which is a frequently mentioned concept today, can also be used in daily life, in human relations or in the management of businesses. Because, in places where people are together, many unethical problems can be encountered. With the developing technology and transportation amenities, tourism has gained more importance day by

¹Dr. Öğr. Üyesi, Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi Turizm İşletmeciliği Bölümü, ebruozlemguven@subu.edu.tr, ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0003-1298-8012>

²Yüksek Lisans Öğrencisi, Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı, aysegulcay@outlook.com, ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-6212-7811>

day and the demand for tourism has increased. With the development of tourism amenities, the travel or accommodation of people increases, and millions of people visit tourism businesses that form tourism. Tourism businesses bring together many people from different countries. In this respect, the emergence of ethical problems in tourism businesses is inevitable. Many unethical situations such as harassment and theft can occur by customers. For this reason, tourism is an domain that must be examined ethically. In this research, determining the unethical behaviors that are realized by the customers in the hotel, food and beverage businesses and travel businesses is the aim of the study. This study is a compilation. Samples were compiled by using secondary sources such as literature, social media and internet resources. In the study, in tourism businesses was came upon by the customers the most carried out unethical behaviors such as rude discourses, physical violence, theft, cheating and rules non-compliance. As a result, the most common unethical behaviors were revealed and solution suggestions for these behaviors were presented.

Keywords: Ethic, Morality, Tourism, Tourism Businesses, Unethical Consumer Behaviors

1. GİRİŞ

Etiğin temeli ahlaka dayanmaktadır. Ahlak, insanların toplum içerisindeki davranış ve ilişkilerini düzenlemekte yol gösteren, belirli bir zamanda belirli bir toplum tarafından esas alınan davranış kuralları ve ilkeleridir (Gök, 2010: 551). Etik ise kişilerin özel yaşamlarında ve toplum içinde hedeflerini ve bu hedeflere ulaşmak için gerçekleştirdikleri eylemleri ve tutumlarını inceleyen ve bunları iyi-kötü ve yanlış-doğru biçiminde tanımlayan ve anlaşılmasını sağlayan sistematik düşünce topluluğu olarak ifade edilmektedir (Bolat ve Seymen, 2003: 69). Aynı zamanda etik bir ahlak felsefesidir (Frankena, 2007: 20). İnsan ilişkilerinde düzenleyici rol oynayan etik kavramını işletmelerde benimsemektedir. Bu anlamda iş etiği ve meslek etiği karşımıza çıkmaktadır. İş ve meslek kollarında iyi veya kötü olanı inceleyen ve meslekte uyulması gereken etik kuralları belirtmektedir. Turizm işletmeleri de bu anlamda etik ilkeleri benimsemeye yönelmiştir.

Turizm gün geçtikçe gelişen ve büyüyen bir endüstri haline gelmektedir. İnsanlarında günlük rahatlamak ve yoğunluktan kaçmak gibi motivasyonlarıyla seyahat istekleri artmaktadır. Artan seyahat eğilimi ile insanlar dünyanın her yerine seyahat edebilmekte ve turizm faaliyetini gerçekleştirebilmektedir. Ülkemizde de her yıl çeşitli turizm merkezlerimizde farklı ülkelerden gelen turistleri ağırlamaktayız. Dünyanın her yerinden insan ağırlayan turizm işletmeleri farklı kültürlerden sayısız insanı bir araya getiren yerlerdir. İnsanların her yerde olduğu gibi bir takım toplum tarafından yanlış kabul edilen davranışları meydana gelebilmektedir. Söz konusu yanlış kabul edilen bu davranışlar etik konusunu gündeme getirmektedir. Turizm işletmelerinde müşteriler tarafından meydana gelen birçok etik dışı davranışlar ortaya çıkabilmektedir. Örneğin, hırsızlık ve taciz gibi etik dışı davranışlar gösterebilmektedirler. Bu gibi davranışların çalışana, işletmeye ve diğer müşterilere etkisi olabilmektedir. Bu bakımdan incelenmesi gereken bir alandır.

Bu araştırmanın amacı otel işletmeleri, yiyecek içecek işletmeleri ve seyahat işletmelerinde müşteri tarafından gerçekleşen etik dışı davranışların belirlenmesidir. Çalışma derleme niteliğinde olup ilgili alan yazın, sosyal medya, internet kaynakları gibi ikincil kaynaklardan yararlanarak örnekler derlenmiştir. Bu çalışma dört bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde çalışmanın konusuyla ilgili bir giriş yapılarak daha sonrasında ikinci bölümde etik kavramı açıklanmıştır. Üçüncü bölümde turizm işletmelerinde etik, turizm işletmelerinde müşterilerin etik dışı davranışları, otel işletmelerinde, yiyecek içecek işletmelerinde ve seyahat işletmelerinde müşterilerin etik dışı davranışları derlenmiştir. Son olarak dördüncü bölümde araştırma sonuç ve önerileri bulunmaktadır.

2. ETİK

Alan yazında etik tanımlarının içerisinde bulunan veya sıklıkla etik kavramının yerine kullanılan ahlak kavramını öncelikle açıklamak daha uygun olacaktır. Ahlak, günlük yaşantıda insanların kötü veya yanlış ya da iyi veya güzel davranışları değerlendirirken birçok kez kullandığı bir

kelimedir. Örneğin, toplumda kendisinden yaşça büyük olan bir insana bir kişinin bağırması ahlaksızlık olarak değerlendirilir. Bunun yanı sıra ahlak kavramı literatürde de farklı şekillerde tanımlanmaktadır. Ahlak, kökeni Arapça'ya dayanan bir kelime olup anlamı huy, tabiat ve yaradılış olarak bilinen 'hulk' sözcüğünün çoğuludur ve yapılması ya da yapılmaması gereken davranışlar toplamı olarak ifade edilebilmektedir (Nurmakhmatuly, 2010: 72). Batı dillerinde ise Yunanca karakter anlamını ifade eden "ethos" sözcüğünden türeyen ahlak, belirli bir kültürde belirlenmiş ve kabul görmüş değerler bütünü ve amaçlar ile sözü edilen değerlerin nasıl sürdürüleceği ve bu amaçlara ne şekilde ulaşılacağını belirten kurallar toplamıdır (Cevizci, 2002: 3). Etik ise ahlaki davranış, eylem ve yargularla ilişkilidir. Ayrıca felsefe ve bilim açısından önemli yeri olan sistematik bir çalışma alanı olarak karşımıza çıkmaktadır (Aydın, 2014: 4). Etik, insanların geçmiş, gelecek ve bugününde tutum ve davranışlarının iyi-kötü ve doğru-yanlış olarak değerlendirilmesini kapsayan ve dünyanın genelinde geçerli olan ilke ve kuralların tümüdür (Yatkın, 2008: 213). Etik, Platon, Sokrates ve Aristoteles gibi ünlü filozofların üzerine tartıştığı bir alandır (Atacan, 2017: 3). Haşlak'a göre ahlak, olgusal ve tarihsel olarak yaşanan bir şeydir. Etik ise ahlak olgusuna yönelen felsefe disiplini (Haşlak, 2006: 186). Yanlış ve kötü olan davranışlar etik dışı davranışlar olarak ifade edilebilir ama yanlış-kötü değerlendirmeleri kişiden kişiye ve toplumdan topluma değişebilmekte ve etik kuralları meydana getirmektedir (Varinli, 2013: 80). Bireylerin toplumda ve kendi aralarındaki ilişkilerinde uyması gereken kurallar bulunmakta ve toplumunda kişilere yönelik uyması gerekli olan kuralları vardır. Bu kurallar toplumdan topluma farklılık gösterebilmekte ve de iş ve meslek gruplarında da farklılıklar ortaya çıkabilmektedir. Genel olarak kabul gören etik kurallar aşağıdaki gibi sıralanabilmektedir (Kolçak, 2012: 20);

- Dürüstlük-doğruluk
- Sözünde durulması ve güvenilir olunması
- Sadakat
- Adalet
- Başkalarına saygı gösterilmesi
- Başkalarına yardım edilmesi
- Mükemmelin aranması
- Sorumluluk

İş etiğinin 1980'li yıllarda iş yaşamında, yönetim ve örgüt alanında olan kuramcılarının gündeminde önemi artmıştır (Bolat ve Seymen, 2003: 70). İş etiği, iş dünyasında oluşan doğru veya yanlış eylemler olarak tanımlanır ve iş dünyasında paydaşlarca belirlenen eylemleri değerlendirmeye katkısı olan standartlardır ve ekonomi ya da iş yaşamının sunduğu imkânlarda sağduyulu seçimler yapılmasına yönlendiren ilke ve değerleri inceleyen bir disiplindir (Kolçak, 2012: 47). Bir başka tanıma göre iş etiği, örgütlerde işe yönelik hedefler ve bu hedeflere erişmek için uygulanan faaliyetler, görev ve sorumluluklar ile örgüt paydaşlarının tutum ve davranışlarını inceleyen ve bunları iyi, kötü, yanlış ve doğru şeklinde tanımlayan ve anlatan sistematik düşünce topluluğudur (Bolat ve Seymen, 2003: 69). Meslek etiği, özellikle insanlarla ilişkili olan mesleklerde uyulması gerekli görülen davranış kurallarıdır (Aydın, 2014: 99). Meslek sahibinin uyması gerekli kurallar, standartlar ve yöntemlerle ilişkilidir (Erel, 2012: 5).

3. AHLAK

Ahlak kelimesi günlük yaşantı da pek çok kez kullanılmaktadır. İnsanların gerçekleştirdikleri eylemler hakkında yorum yapılırken çoğu zaman ahlak değerlendirmesine göre yorumlarda bulunmaktadır. Kişilerin birbirine yardım etmesi, dürüst konuşması ve adaletli davranması gibi herkes tarafından iyi veya doğru olarak kabul edilen davranışlarda bulduklarında genellikle "ahlaklı" kişiler olarak değerlendirilmektedir. Bunun yanı sıra bir insanın bir toplumda herkes tarafından yanlış veya kötü bir davranış olarak kabul görmüş bir eylemi gerçekleştirmesi de genelde "ahlaksızlık" olarak dile getirilmektedir. Günlük hayatta insanların bu gibi

değerlendirmeleri yapmalarında yol gösterici olan ahlak kavramı literatürde birçok şekilde tanımlanmaktadır.

Arapça kökenli olan ahlak “huy, tabiat, yaratılış” gibi anlamlara gelen “hulk” sözcüğünden türemiştir (Cevizci, 2002: 3; Nurmakhmatuly, 2010: 72). Batı dillerinde Yunanca karakter anlamında olan “ethos” sözcüğünden türeyen ahlak, belli bir kültür içerisinde belirlenmiş ve kabul görmüş değerler toplamı ve hedeflerle, söz konusu değerlerin nasıl sürdürüleceği ve bu hedeflere nasıl ulaşılabileceğini ortaya koyan kurallar topluluğudur (Cevizci, 2002: 3). Bireylerin kendi değer yargılarıyla kendi içinde ve toplum içinde nasıl davranması ve hayat sürdürmesi gerektiğini belirten değerlerdir (Atacan, 2017: 8). Sözü edilen değerler, bir gruba veya topluma ait olan kişilerin uyması gereken ya da dikkate alması beklenen genel olarak kabul görmüş ahlaki inançlar olarak tanımlanmaktadır (Kolçak, 2012: 28).

Ahlak, toplumdaki bireylerin uymak zorunda olduğu davranış şekilleri, kuralları ve iyi nitelikleri olarak tanımlanmaktadır (Aygün, 2018: 63). Her toplumun kendine ait belirli ahlaki standartları vardır ve bu ahlak kuralları toplum düzenini sağlayıcı rol oynamaktadır (Atacan, 2017: 8). Bir toplumun ahlaki standartlarının en önemli işlevi bireyler arası çeşitli şekillerde işbirliğine gitme ve adil davranma yönünün etkisidir. Bu anlamda toplum üyeleri ahlaki ilkeleri benimseyerek sosyal çatışmaların önüne geçebilmektedir (Tiltay ve Torlak, 2011: 97). İlke, temel düşünce, temel inanç, prensip ve davranış kuralı olarak tanımlanmaktadır (Türk Dil Kurumu Sözlükleri, 2019). Bu anlamda ahlak, bir norm standardı, dini vecibe ya da eylemleri belirlemede genel bir çerçeve manasında da kullanılabilir (Eğri ve Sunar, 2010: 43). Norm kavramı, uygulama, kural ve standart olarak ifade edilmektedir. Ahlaki norm ise, insanların hareket özgürlüğünü nasıl kullanmaları gerektiği konusunda yol gösterir ve insanların belirli şekillerde hareket edebileceklerine dair sosyal kökenli beklentileri ifade etmektedir (Nielsen ve McGregor, 2013: 2).

4. TÜKETİM, TÜKETİCİ AHLAKI ve ETİK

Ahlak toplumda bireyler arası ilişkilerde uyulması gereken kurallar olduğu gibi işletmelerde ve tüketiciler açısından da uyulması gereken kuralları içermektedir. Bu anlamda tüketiciler de ahlaka uygun davranışlar göstermelidir. Tüketici ahlakı, tüketim eylem, davranış ve sonuçlarına yol gösteren, genel ahlak ilke ve normlarının çerçevesinde, tüketici olarak kişilerin yaşadıkları toplumun kültürel ve ahlaki değerleriyle genel olarak kabul edilen ahlak normlarını göz önüne alarak sosyal sorumluluk iradesiyle hareket etmeleridir (Torlak, 2009: 318). Vitell ve diğerleri (1991) tüketici ahlakını, bireylerin veya grupların mal ve hizmetleri almaları, kullanmaları ve elden çıkarmaları gibi gerçekleşen eylemlerinde yol gösterici olan ahlaki prensipler ve standartlar şeklinde ifade etmektedir (Özdoğan, 2007: 2).

Tüketici ahlakında kültürün önemi çok büyüktür. Ahlak, kültürün bir parçasıdır ve yalnızca ahlaki değerler sosyal ve kültürel olarak inşa edilmektedir. Sosyal roller, toplumsal cinsiyet rolleri, kurumsal yapılar, refah beklentileri, genel haklar, yasalar, yükümlükler ve ayrıcalıklar gibi kültürel farklılıklar bulunmaktadır. Bu anlamda kültür iyi veya sorumlu tüketimin ne olduğunu ve ahlaki normları ihlal etmenin sonuçlarını algılamada yönlendirici bir etkidir (Belk ve diğ., 2005: 10). Bunun yanı sıra kişilerin ahlaki satın alma eylemlerini yönlendiren diğer nedenler, kişisel değerler veya inançlarına uygun şekilde hareket etmenin verdiği haz ve örneğin ailesi gibi benzer inanç ve tutumlara sahip topluluklara uyum sağlamanın getirdiği tatmin duygusu olabilmektedir (Kavak, 2001: 84).

Tüketicilerinde ahlaki sorumlulukları bulunmaktadır. Tüketiciler ilk olarak çevreyi kirletmeden tüketimi gerçekleştirmelidir. Ayrıca tüketicilerin mal ve hizmet aldıkları işletmelere karşı da ahlaki davranma sorumlulukları var olmaktadır (Aktan, 2011: 69). Tüketiciler tüketim olayında genel ahlak kuralları ve değerlerine uyarak eylemlerini gerçekleştirmelidir. Böylece ahlaka uygun bir tüketim de gerçekleştirilmiş olabilmektedir.

Yaşam içerisinde işletmeciler veya pazarlamacılar tüketim olayına hile, yalan söylemek gibi eylemler katabilmektedir. Tüketicilerde aynı şekilde tüketimde hileli ve dürüst olmayan

eylemlerde bulunabilmektedir. Tüketimin etik olarak gerçekleşebilmesi için bir takım herkes tarafından kabul edilebilen kurallar koyulması gerekmektedir. Daha önceki bölümlerde bahsedildiği gibi ahlak toplumlar arası farklılık gösterebilirken etiğin evrensel olduğu kabul edilmektedir. Bu durumda tüketimin etik kurallara uygun olması gerektiği söylenebilmektedir.

Dünya ticaretinde gerçekleşen adaletsizlik ve çevresel problemler gibi etik sorunlar ortaya çıkmaya başlayınca etik tüketime önem verilmeye başlanmış ve bu sayede önemi artan etik tüketim, etik tüketici adı verilen tüketiciler grubunun ortaya çıkmasını sağlamıştır. Bu tüketim ile daha çok etiğe uygun seçimlerin yapılabilmesi ve bu hassasiyetle tüketimin gerçekleştirilmesi veya gönüllü olarak tüketimi sürdürülebilir hale getirecek eylemlerde bulunma konularını kapsamaktadır (Shaw ve Newholm, 2002: 168). Etik tüketim, insanları satın alma davranışlarında ahlaki sorumluluk ve ortak sorumluluk almaya teşvik etmektedir. Başka bir deyişle diğer insanlara, hayvanlara ve çevreye karşı sorumluluk almaya davet etmektedir (Brinkmann, 2004: 129). Kısaca kişisel zaaf lar dışında gerçekleştirilen tüketimi ahlaklı olarak kabul etmektedir (Aygün, 2018: 65).

Etik tüketim, etik kurallara uyarak üretim yapan bir şirketten satın alımın yapılması veya hem şirketler hem de tüketici açısından insanlara, hayvanlara ve çevreye zarar vermeden gerçekleştirilen tüketim olarak ifade edilebilmektedir (Brinkmann, 2004: 130). Bunun yanı sıra etik tüketime etkisi olan birçok unsur bulunmaktadır. Bray ve diğ. (2011: 4-7) çalışmasında etik tüketimi etkileyen faktörleri irdeleyerek ortaya koymuştur;

1. Fiyat duyarlılığı: Tüketiciler finansal değerlere etik değerlerden daha çok önem verebilir. Bir ürünü alırken fiyatın gereksiz pahalı gelmesi ve almaktan vazgeçmek örnek olarak gösterilebilir.
2. Kişisel deneyim: Bireylerin belirli bir haber hikâyesi etkisiyle etik düşünmeye itilmesi ve kişisel olarak etkilenmeleri ve bu nedenle alışılmışın dışında satın alım gerçekleştirildikleri ortaya çıkmıştır.
3. Etik yükümlülüğü: Bireylerin etik olana karşı algıları değişken olabilmektedir.
4. Bilgi eksikliği: Etik tüketimin gerçekleşebilmesi için tüketicilerin bilgilendirilmesi gerekmektedir.
5. Kalite algısı: Bir ürünü bazı tüketiciler kaliteli görebilir ve ürünün üretimini etik değerlere uygun bulabilir fakat bazı tüketiciler ise tam aksini düşünebilmektedir.
6. Satın alma davranışında durgunluk: Fiyatın göz ardı edilmesinin istenmesi sonucu ortaya çıkabilir ve bu anlamda bireylerin etik karar verme sürecini etkileyebilir.
7. Alaycılık: Tüketicilerin iyi niyetinden yararlanarak ürünleri daha yüksek fiyata satmak etik tüketime etki edebilmektedir.
8. Suç: Tüketiciler sömürülmenin hissettirdiği duyguyla etik tüketimine yön verebilmektedir.

Bu faktörlere göre tüketicilerin etik algıları değişken olabilmektedir. Bu durumda tüketime etik kurallar koyulsa bile tüketicinin ahlakı, etik bir tüketimin gerçekleşmesini sağlamayabilmektedir.

5. ETİK DIŞI – GAYRI AHLAKİ TÜKETİCİ DAVRANIŞI

Literatür de tüketicilerin gayriahlaki davranışları; “gayriahlaki müşteri davranışı” (Güler ve diğ., 2017), “ahlak dışı tüketici davranışı – *immoral consumer behavior*” (Lee ve Mi-Young, 2009), “sapkın tüketici davranışı – *deviant customer behavior*” (Boo ve diğ., 2013), “sorun çıkarıcı müşteri – *misbehaving customer*” (Jaarsveld ve diğ., 2015), “tüketicinin yanlış davranışı – *consumer misbehavior*” (Fullerton ve Punj, 2004), “yıkıcı müşteri davranışı – *disruptive customer behavior*” (Gursoy ve diğ., 2017), “işlevsel olmayan müşteri davranışı – *dysfunctional customer behavior*” (Reynolds ve Harris, 2009; Daunt ve Harris, 2012; Kim ve diğ., 2018), “dangalak müşteri davranışı – *jaycustomer behavior*” (Harris ve Reynolds, 2004), “sorunlu müşteri davranışı – *problematic customer behavior*” (Madupalli ve Poddar, 2014), “müşteri kötü muamele davranışı – *customer mistreatment behavior*” (Wen ve diğ., 2016), “tüketicilerin etik olmayan davranışı – *consumers’ unethical behavior*” (Liu ve diğ., 2018), sapkın tüketici davranışı –

aberrant consumer behavior (Fullerton ve Punj, 1993: 571), “fonksiyonel olmayan tüketici davranışları” (Özdoğan ve Alkibay, 2007) gibi farklı biçimlerde isimlendirilmiştir. Bu çalışmada anlam kargaşasını engellemek için “gayriahlaki tüketici davranışı” olarak bahsedilmektedir.

Günlük hayatta işletmeler tüketicilerin birçok gayriahlaki davranışlarıyla karşılaşabilmektedir. Kişiler ise işletmelerde tüketici rollerinde farklı farklı ahlak dışı eylemlerde bulunabilmektedir. Bu anlamda öncelikle ahlaki davranış ve gayriahlaki davranış açıklanmalıdır.

Bireylerin (örneğin, tüketiciler) niyetlerine ve davranışlarına yön veren ahlaki bir karar için bireyler olası tüm alternatif davranışları teolojik ve deontolojik açıdan yani davranışların sonuçlarını, niyet ve nedenlerini değerlendirmektedir (Bray ve diğ., 2011: 2). Bir eylemin ahlaki olarak değerlendirilmesi, geçerli olan ahlak kurallarının gözetilmesi ve eylemin oluşma sebebinin kişilerin ahlakiliğinde bulunması anlamına gelmektedir (Pieper, 2012: 32). Ahlaki davranış, toplumun davranış ve karakter bakımından kabul gördüğü iyilik ve doğruluk standartlarına uygun davranışlar olarak ifade edilebilir (Wart, 2003: 332). Başka bir tanıma göre ahlaki davranış, doğru ile yanlış arasındaki ayrımı yapabilmek ve bununla birlikte doğruyu seçme ve ahlaklı davranma yoludur (Yılmaz ve Bahadır, 2011: 23). Aynı zamanda yararlı ve zararlı davranışlara yönelik genel olarak kabul görmüş sosyal normlara uygun davranışlardır (Şahin ve Demir, 2000: 204). Kant’a göre bir insan yalnızca duygularını ve eğilimlerini bastırıldığında ve bir eylemi gerçekleştirmek zorunda olduğu için gerçekleştirdiğinde ahlaki bir davranış sergilemiş olmaktadır (Stroll ve diğ., 2014: 126). Dikmen (2014: 168)’e göre ise ahlaki davranış, bireyin ruhunda yerleşmiş, düşünme ve zorlama olmadan kolayca ortaya çıkabilen seçim ve iradeye bağlı bir davranıştır.

Ahlaki davranış, belirli bir durumda kötü veya yanlışın tam tersine ahlaki olarak iyi ve doğru şeklinde kabul edilen eylemlerdir (Sims, 1992: 506). Kuralları, politikaları ve prosedürleri takip etmekle ve görevini yerine getirmek ile eş anlamlıdır (Malloy ve Fennell, 1998: 455). İnsanların toplumda iyi, güzel ve doğru olarak kabul edilen bir takım kurallara uygun olarak davranması olarak da açıklanabilir (Yılmaz ve Bahadır, 2011: 23). Çiftçi (2003: 47)’ye göre toplumsal ahlakın kişi tarafından yeniden meydana getirilmesiyle toplum ve bireyin karşılıklı etkileşim içerisine girmesi ahlaki davranışın geliştiğini açıklamaktadır.

Gayriahlaki davranış ise doğru, iyi ve güzel olarak bilinen ahlaki ilkelere aykırı olan söz ve davranışlardır (Kotar, 1997: 1). Herhangi bir kişinin ahlaksız olarak görülmesi, o kişinin davranışının çoğunluk tarafından kabul görmüş ahlak yasalarına aykırı olduğunu veya onun karakterinin bozuk biri olduğunu düşündürmektedir (Pieper, 2012: 32). Gayriahlaki olma, ahlaki ilke ve normlara uyulmaması biçiminde açıklanmaktadır (Özdemir ve Yaman, 2016: 94). Gayriahlaki davranış, başkaları üzerinde zararlı etki yaratan ve toplumda gayriahlaki veya yasa dışı olarak kabul edilen davranışlardır (Brass ve diğ., 1998: 15). Toplumun idame ettirilebilmesi için gerekli olan yasaların, politikaların, örgüt normlarının ve düzenlemelerin önemsenmemesiyle diğer bireylere zarar verici etkileri olan ve toplum tarafından yasa dışı veya ahlak dışı olarak kabul edilen davranışları içermektedir (Tonus ve Oruç, 2012: 149). Başkalarına zarar veren küçük veya büyük, istemli ya da istemsiz davranışları, düşünceleri ve çabaları kapsamaktadır. Buna örnek olarak cinsel taciz, ayrımcılık, hırsızlık, aldatıcı konuşmalar, zarar verme potansiyeli olan ürünlerin üretimi, korku ve baskı kullanımı, dedikodu, rüşvet vermek ve fırsatlara adaletsiz erişim gösterilebilmektedir (White, 1999: 110).

Bir tüketici davranışı eğer yanlış olarak kabul ediliyorsa ve sosyal olarak olumsuz sonuçlar doğuruyorsa bu davranışlar gayriahlaki tüketici davranışları olarak tanımlanabilmektedir (Tunçel, 2016: 23-24). Tüketicilerin gayriahlaki davranışları, değişim ortamındaki genel kabul görmüş normları kasıtlı olarak ihlal eden davranışları ifade etmektedir (Daunt ve Harris, 2011: 1034). Benzer bir tanımda ise tüketim durumlarında genel olarak kabul edilen davranış normlarını ihlal eden ve böylece tüketim düzenini bozan tüketiciler tarafından ortaya çıkan davranışsal eylemlerdir ve herkesin deneyimini etkileyebilen önemli bir olgu olarak bahsedilmektedir

(Fullerton ve Punj, 2004: 1239). Tüketiciler, perakendecilerden ürün satın alırken, ürünü tüketirken ve ürünü elden çıkarırken gayriahlaki davranışlarda bulunabilir (Vitell, 2003: 35).

5.1. TÜKETİCİLERİN GAYRIAHLAKİ DAVRANIŞ ÇEŞİTLERİ

Tüketicilerin çok fazla sayıda gayriahlaki davranışları olabilmektedir. Her sektörde her işletmede tüketicinin bulunduğu her yerde bu davranışların gerçekleşme olasılığı bulunmaktadır. Tüketicilerin gayriahlaki davranışları, hem tüketicilerin kişiler arası gayriahlaki davranışlarını hem de tüketicilerin çalışanlara karşı haysiyet ve saygı eksikliği ile davranma şeklini kapsamaktadır (Jaarsveld ve diğ., 2015: 247).

Tüketicilerin gayriahlaki davranışlarını araştıran ve tüketici ahlakı ölçeği geliştiren Vitell ve Muncy, ölçeği Aktif fayda sağlama, Pasif fayda sağlama, Aldatıcı yasal uygulamalar ve Zararı olmayan/dolaylı zararı olan davranışlar şeklinde dört kategoride oluşturmuşlardır (Vitell ve Muncy, 1992: 590). Araştırma sonucunda çoğu davranış kabul edilemez olarak görülse de bazı eylemlere karşı toleranslar bulunduğu ortaya çıkmıştır. Diğer bir çalışmada ise bu ölçeğe “sahte ürünlerin indirilmesi/satın alınması, geri dönüşüm/çevre bilinci, doğru olanı yapma/iyi iş yapma” şeklinde üç boyut daha eklenerek güncellenmiştir (Muncy ve Vitell, 2005: 272).

Tüketicilerin gayriahlaki davranışları farklı şekillerde ortaya çıkabilmektedir. Gayriahlaki tüketici davranışlarının çeşitleri Tablo 4.1 de gösterildiği gibi özetlenebilmektedir;

Tablo 5.1 : Tüketici Gayriahlaki Davranış Çeşitleri (Fullerton ve Punj, 2004: 1240).

Pazarlamacı Çalışanlarına Yönelik	Pazarlamacı Ticari Mallarına Yönelik	Diğer Tüketicilere Yönelik	Pazarlamacının Finansal Varlıklarına Yönelik	Pazarlamacının Fiziksel veya Elektronik Mülklerine Yönelik
-Sözlü taciz -Fiziksel istismar -Kurallara kasten itaatsizlik -Tuhaf davranış	-Dükândan eşya çalma (shoplifting) -Sahte iadeler -Fiyat etiketlerini değiştirme -Danışmanlık hizmetini kötüye kullanma -Hizmet kurumlarından hırsızlık -Kuponun yanlış kullanımı -Sahte veya çalıntı biletlerin kullanılması -Telif hakkı hırsızlığı	-Kuyrukları atlama -Ekspres veya sadece nakit ödeme hatlarının gayri meşru kullanımı -Düşmanca fiziksel eylemler -Diğer tüketicilere rahatsızlık verici davranışlar -Mekânlarda suç davranışı	-Kasiyeri dolandırmak -Fatura hatalarının bildirilmemesi -Tesislerde yanlış veya şüpheli zarar iddiaları -Kötü hesap geçişi -Kredi kartı sahtekârlığı -Kredi sahtekârlığı -Ödemeyi önlemek için sahte iddialar -Garanti sahtekârlığı -Sigorta sahtekârlığı -Bilgisayar tabanlı tüketici suçu -Pazarlamacı mallarının sabotajı	-Yıkıcı hırsızlık eylemleri -Etrafi yakıp yıkma (vandalizm) -Kundaklama -Veri tabanı hırsızlığı -Perakende web sitelerinde hizmet reddi saldırıları -Bilgisayar virüslerinin yayılması

Tablo 5.1 de belirtildiği gibi etrafi yakıp yıkma(vandalizm) içerisinde aynı zamanda öfkeyi de barındırmaktadır (Fullerton ve Punj, 2004: 1239). Gursoy ve diğ. (2017: 2349-2354) ise hizmet sektöründe gerçekleşen gayriahlaki tüketici davranışlarının tipolojisini yedi ifade ile ortaya koymuştur;

- Yaramaz çocuklar ile dikkatsiz ebeveynler; işletmelerde ebeveynlerinin kontrolünde olmayan çocukları tanımlamaktadır. Ortamda bulunan diğer tüketicileri rahatsız edici

davranışlarda bulunan çocuklar ve bu rahatsız edici davranışları önlemeye çalışmayan ebeveynlerdir.

- Sözlü tacizciler; bu tüketiciler kaba, terbiyesiz ve asabidir. En küçük anlaşmazlıklarda bile işletmede bulunan diğer tüketicilere karşı kötü sözlerde bulunurlar. İşletmede çalışanlara karşı sözlü tacizde bulunmaları çalışanın duygusal durumunu etkiler ve bu etki tüketicinin hizmet deneyimine yansımaktadır.
- Tuhaf istekler; “tüketici her zaman haklıdır” öncülünden yararlanmaya çalışırlar. Bu tip tüketiciler diğerlerinin hizmetini yavaşlatacak taleplerde bulunur, özel muamele beklerler ve istekleri yerine getirilmediğinde yüksek sesle memnuniyetsizliklerini dile getirirler.
- Kendini kaybetmiş gibi bağırır; bu tüketiciler yüksek sesle bağırarak diğer tüketicileri rahatsız eden ve hizmet deneyimlerini etkileyen kişilerdir.
- Hijyen kurallarını ihlal eden; işletmede kötü hijyen uygulayan ve bu nedenle diğer tüketicileri rahatsız eden kişiler olabilmektedir. Örneğin, bu kişilerin kötü kokması veya yemek masasında kirli bebek bezi değiştirmesi gibi durumlar olabilmektedir.
- Hizmet kuralını ihlal edici; işletmelerdeki sosyal normlara uymayan tüketicilerdir.
- Cahil tüketiciler; hizmet prosedürlerini göz ardı eden ve başkalarının ihtiyaçlarına saygısızlık gösteren kişilerdir.

Bir başka yapılan araştırmaya göre gayriahlaki davranışlarda bulunan tüketicilerin davranışları dört şekilde ele alınabilmektedir. Birincisi tüketici sözlü saldırganlığı; sosyal normları ihlal eden ve hedefe zarar verme niyetini içeren öfke ifadeleri olarak açıklanabilmektedir. İkincisi tüketici kaba davranışı; düşük yoğunlukta hedefe zarar verme niyetinin belirsiz olduğu kişiler arası kötü davranışlardır. Üçüncüsü tüketici işlevsiz davranışı; kasıtlı olarak hizmeti bozan üretkenliğe karşı davranışlarda bulunan tüketici davranışlarıdır. Son olarak tüketici kötü muamele davranışı, kişiler arası düşük kaliteli muamelelerdir ve çalışanları tüketicilerden uzaklaştırabilmektedir (Jaarsveld ve diğ., 2015: 274).

Lee ve Mi-Young (2009: 65) ise perakende mağazalarında çalışma deneyimi olan kişilerle görüşme sağlayarak tüketicilerin gayriahlaki davranışlarını belirlemeye çalışmışlardır. Araştırmaya göre tüketicilerin gayriahlaki davranışları iki yönlüdür. Birincisi ürüne yönelik gayriahlaki davranışlar ikincisi ise tüketicilere ilişkin gayriahlaki davranışlardır. Ürüne yönelik gayriahlaki davranışlar, mağaza hırsızlığı, uygunsuz iadeler ve eşyalara zarar verme olarak ifade edilmektedir. Tüketicilere ilişkin gayriahlaki davranışlar ise istismar edici davranışlar ve aşırı talepler olarak ayrılmaktadır.

Jaarsveld ve diğerlerinin yapmış oldukları araştırma sonuçlarına göre tüketicilerin gayriahlaki davranışları; sözlü suistimal (küçültücü şekilde konuşanlar, çalışanlara bağırır tüketiciler vb.), makul olmayan talepler (tüketicinin çalışandan yerine getiremeyeceği taleplerde bulunması, şirket politikasını ihlal eden taleplerde bulunan müşteriler vb.) ve saygısız davranışlar (çalışanların cümlesinin kesilmesi, çalışanla etkileşim halindeyken müşterinin cep telefonu ile konuşması vb.) olarak gruplandırılmaktadır (Jaarsveld ve diğ., 2015: 274). Tüm bu gruplandırmaların yanı sıra insanların günlük yaşamda karşılaşılabileceği tüketici gayriahlaki davranışlarını, Varinli örneklerle açıklamaktadır (Varinli, 2013: 98);

- Mağazadaki ürünlerin fiyat etiketini değiştirme
- Ürünün fiyatı hakkında bilgisi olmayan kasiyerin tüketiciye fiyatını sorduğunda tüketicinin ürün fiyatını olduğundan düşük söylemesi
- Kişi kasiyerin para üstünü fazla verdiğini fark etmesine rağmen onu uyarlamaması
- Markette parasını ödmeden herhangi bir yiyeceği yeme
- Kaybedilen bir malı para alabilmek için sigorta şirketine çalındı olarak bildirme
- Garsonun hesabı eksik hesapladığının farkına varılmasına rağmen uyarlamama
- Bireyin alışveriş yaparken hırsızlık yapıldığını fark etmesi ama görmemezlikten gelmesi

- İndirim avantajından faydalanmak amacıyla çocuğun yaşını olduğundan farklı söyleme
- Otel veya restoran gibi yerlerde kül tablası ve tuzluk gibi eşyaları hatıra olarak alma
- Kişinin markette veya mağazada bir ürüne zarar verdiği halde hiçbir şey yapmaması
- Mağazadan alınan bir ürünü bir gün kullanıp ertesi gün götürüp iade etme
- Banka, postane gibi yerlerde sıra beklememek için tanıdık bir kişi yoluyla işi halletme
- Bir kişinin hiçbir şey almayacağı halde mağaza da farklı farklı elbiseleri denemesi ve bir saatten fazla zaman harcaması
- Herhangi bir bilgisayar programının veya oyunun satın alınmadan kullanılması
- Kişinin KDV fişini kullanmayacağını düşünüp fiyatta indirim yaptırmaya çalışması
- Kaset veya CD gibi ürünleri satın almak yerine kopyalama

6. TURİZM İŞLETMELERİNDE ETİK

Turizm günden güne her alanda gelişmekte olan ve ülkelere önemli ekonomik değer katan bir endüstri haline gelmektedir. Turizm, kişilerin kazanç amacı olmadan sürekli yaşam sürdürdükleri yer dışında başka bir yere kalıcı olmayan şekilde seyahat etmelerinin ve konaklamalarının neticesinde ortaya çıkan olayların toplamıdır (Barutçugil, 1982: 3). Turizm, yiyecek içecek işletmeleri, konaklama işletmeleri, seyahat işletmeleri, eğlence ve rekreasyon işletmeleri gibi turizm işletmeleri olarak bilinen işletmeleri içerisinde barındırmaktadır. Turizm işletmeleri, bireylerin sürekli yaşadıkları yer dışında olan farklı bir yere seyahatlerinde, kalıcı olmayan konaklamalarında ihtiyaç duydukları mal ve hizmeti üreten veya pazarlayan ticari ekonomik birimler şeklinde tanımlanabilmektedir (Halis, 2009: 41). Turizm bu açıdan her ülkeden ve millettten insanı bir araya getiren kuruluşları kapsamaktadır. Emek yoğun olan turizm sektöründe farklı insanların bir arada olması kadar turizm işletmelerinde çalışan bireylerinde müşterilerle çok fazla aynı ortamda olması söz konusudur. Bu durumda karşımıza etik kavramı çıkmaktadır. İnsanın olduğu her yerde ortaya çıkabilecek etik sorunlar olduğu gibi turizm işletmelerine gelen insanlar tarafından da bir takım etik dışı davranışlar meydana gelebilmektedir. Bu nedenle Dünya Turizm Örgütü tarafından etik ilkeler oluşturulmuştur. Turizmin toplum ve çevreye karşı olumsuz etkisini azaltmak, dünya turizminin sorumlu ve sürdürülebilir gelişimini birtakım ilkeye bağlamak amacıyla Turizmde Global Etik İlkeler Bildirgesi'ni yayınlamıştır. Bildirgenin ana maddeleri şu şekildedir (ethics.unwto.org);

1. Turizmin Toplumlararası Karşılıklı Anlayışa Katkısı
2. Turizmin Bireysel ve Kollektif Yönleri
3. Sürdürülebilir Gelişmenin Unsuru Olarak Turizm
4. Kültürel Mirası Kullanan ve Zenginleştiren Unsur Olarak Turizm
5. Ülke ve Toplumların Refahını Artıran Bir Faaliyet Olarak Turizm
6. Turizmin Geliştirilmesinde Tarafların Yükümlülükleri
7. Turizme Katılma Hakkı
8. Turizm Hareketinde Özgürlük
9. Turizm Sektöründe Çalışanların ve Girişimcilerin Hakları
10. Turizmde Global Etik İlkelerin Uygulanması

Haynes (2002)'e göre genel olarak turizm işletmelerinde etik kurallar ise aşağıdaki gibi açıklanabilmektedir (Yılmaz ve Bahadır, 2011: 26);

- Kişilere karşı saygılı, dürüst ve tarafsız olmak
- İyilik, adaletli olmak, eşit olmak, özgürlük
- Zarar vermemek ve zarar verme riskine girmekten kaçınmak
- Zararı önlemek, onarmak ve ortadan kaldırmak
- Gizlilik, mahremiyet ve mülkiyet haklarını gözetmek
- Hayatın kutsallığı ve değeri
- Sözünde durulması, bağlılık ve etkililik
- Sorumluluk ve hesap verilebilirliği esas almak

- Gizlilik ve resmi sırlara saygı duymak

Turizmi sürdürülebilir ve faydalı hale getirmeye çalışan bu ilkelere rağmen turizm işletmelerinde birçok etik dışı davranışlar meydana gelebilmektedir.

6.1. Turizm İşletmelerinde Etik Dışı – Gayriahlaki Tüketici Davranışları

Müşteri kavramı, bir işletmenin verdiği hizmetten sürekli bir şekilde satın alan ya da devamlı surette aynı markayı satın alan tüketiciler şeklinde tanımlanabilmektedir (İslamoğlu ve Altunışık, 2017: 5). Tdk'ya göre müşteri, hizmet, mal vb. satın alımlarının karşılığı olarak ücret ödeyen kimseler veya alıcı olarak tanımlanmaktadır (Türk Dil Kurumu Sözlükleri, 2020). Fakat bu kavram piyasa ve rekabet koşullarının etkisiyle değişime uğrayıp ve olduğu çağa ayak uydurarak eklemeler yapılmış ve genişletilmiştir. Bu bağlamda sadece para ödeyen kimseler değil aynı zamanda kişi veya kurumlarca üretilen hizmetten fayda sağlayanlarda müşteri olarak tanımlanabilmektedir (Karadeniz, 2013: 2). Örneğin, web sitelerinde arama yaparak bu sitelerden fayda sağlayan kişiler ücret ödememesine rağmen müşteri olarak görülebilmektedir.

Etik davranış, toplumdaki kişilerin davranış ve karakter açısından kabul gördüğü iyilik ve doğruluk standartlarına uygun davranışlar olarak tanımlanabilir (Wart, 2003: 332). Kuralların, politikaların ve prosedürlerin takip edilmesi ve görevlerin yerine getirilmesi ile eş anlamlı kabul edilebilmektedir (Malloy ve Fennell, 1998: 455). Etik dışı davranış ise, toplumun süregelmesi için ihtiyaç duyulduğu politika, yasa, düzenleme ve örgüt normlarının dikkate alınmaması sonucu başkalarına zarar verici neticeler meydana getiren ve toplumca yasadışı veya gayriahlaki olarak görülen davranışlardır. (Tonus ve Oruç, 2012: 149). Etik dışı davranışlar, başkalarına zararı olan küçük veya büyük, istemli ya da istemsiz davranışları, düşünceleri ve çabaları içerisinde barındırmaktadır. Cinsel taciz, ayrımcılık, hırsızlık, aldatıcı konuşmalar, zarar verme potansiyeli olan ürünlerin üretimi, korku ve baskı kullanımı, dedikodu, rüşvet vermek ve fırsatlara adaletsiz erişim gibi örneklendirilebilmektedir (White, 1999: 110).

6.1.1. Otel İşletmelerinde ve Yiyecek İçecek İşletmelerinde Etik Dışı – Gayriahlaki Tüketici Davranışları

Otel işletmeleri, bireylerin seyahatlerinde konaklama, yeme-içme ve eğlenme gibi ihtiyaçlarını karşılama amacıyla geliştirilmiş, personel, mimari, uygulamalar ve müşteri ilişkileri yönünden hepsini belirli kural ve standartlara uygun şekilde meydana getirerek faaliyet gösteren işletmelerdir (Çakıcı ve diğ., 2002: 2). Yiyecek içecek işletmeleri, insanların günlük yeme içme ihtiyacını karşılama, özel gün kutlama, iş yemekleri, eğlenme, sosyalleşme, yeni lezzetler keşfetme ve sosyokültürel etkinliklerde bulunma gibi motivasyonlarla işletmeye gelen misafirlerin isteklerini yerine getirmeyi kendisine meslek edinmiş kalifiyeli personel ile uygun nicel-nitel şartları karşılamayı amaç edinmiş işletmelerdir (Kılıç ve Babat, 2011: 97). Hayatın her alanında insanların birbirine karşı etik dışı davranışları olabildiği gibi otel işletmeleri ve yiyecek içecek işletmelerinde de olabilmektedir. Harris ve Reynolds otel, bar ve restoranlarda müşterilerin etik dışı davranışlarını şu şekilde sınıflandırmaktadır (Harris ve Reynolds, 2004: 345; Lugosi, 2019: 87);

- Tazminat mektubu yazarları: Haksız yere asılsız yazılı şikâyetlerde bulunmak
- İstenilmeyen müşteriler: Diğer müşterilerin eşyalarını kullanmak, uyuşturucu satmak ve kullanmak, fuhuş, diğer müşterilerin haklarını gasp eden veya edebilecek davranışlar
- Mülkiyete zarar verenler: Kasıtlı olarak yapılan işletme öğelerine zarar verici eğlence, rekabet ve fiziksel hasar verme motivasyonlu davranışlar
- Hizmet çalışanları: Üstün bilgi gösterimi için ve ücretsiz ekstra kazanımı sağlamak için hizmete müdahale etmek
- Kindar müşteriler: Kasıtlı bir şekilde olumsuz ağızdan ağıza yayılım yapanlar, işletmeye veya çalışana misilleme olarak fiziksel eylemde bulunanlar, çalışan ile kendi suçlarını değiştirenler
- Sözlü tacizciler: Personele küfür ve hakaret edenler

- Fiziksel tacizciler: Personellere veya diğer müşterilere fiziki olarak agresif olanlar veya şiddet gösterenler
- Cinsel avcılar: Kişisel memnuniyeti için personeli sözlü veya fiziksel olarak taciz edenler

Otel veya restoran gibi yerlerde kül tablası ve tuzluk gibi eşyaları hatıra olarak alma gibi davranışlar etik dışı olarak görülebilir (Varinli, 2013: 98). Reynolds ve Harris, otel, bar ve restoran gibi yerlerde etik dışı davranış eğiliminde bulunmuş olabilecek müşterilerle görüşme sağlamışlardır. Bunun sonucunda asılsız şikâyetler, çalışanın hatasını söylememe, parayı ödmeden hizmet kullanımı, bir eşyayı işletmeden bilerek çalmak, çalışanla veya diğer müşterilerle tartışma-kaba davranma, işletmenin mülküne bilerek zarar verme, çalışana veya müşteriye fiziksel olarak vurmak-dokunmak gibi davranışlar ortaya çıkarmışlardır (Reynolds ve Harris, 2009: 326). Güler ve diğerleri tarafından otel ve restoranlarda uygulanan araştırmada personele sorular yöneltilip müşterilerin etik dışı davranışları ortaya çıkarılmıştır. Bu davranışlar (Güler ve diğ., 2017: 636);

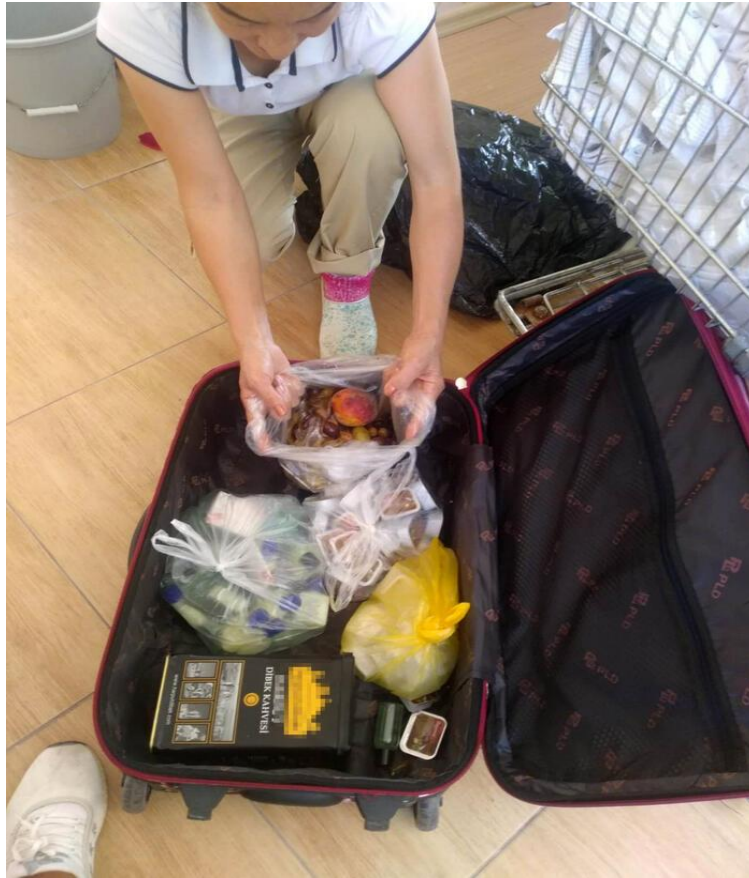
- Hakaret etmek ,
- argo-küfür gibi söylemlerde bulunmak,
- çalışanı ıslık-el-kol hareketi ile çağırmak,
- indirimden yarar sağlamak için veya yeni ürün elde edebilmek için gerçeği yansıtmayan şikâyetlerde bulunmak,
- sarkıntılık etmek,
- hırsızlık,
- bir başka müşteriyle ilgilenirken araya girme çabası şeklinde ifade edilmektedir.

Otel işletmelerinde hırsızlık gibi durumlar ile de karşılaşmaktadır. Örneğin, havlu, giysi, küçük boyutlarda mobilya, dekor eşyaları gibi otele ait eşyalar çalınabilmektedir (Karayığit, 2004: 69). İspanya’da otellerde bazı müşteriler kaybolmadığı halde eşyalarını kaybolmuş veya çalınmış gibi göstererek ya da iftira atarak eşyanın parasını almış veya bir hizmet karşılığı beklemiştir. Yapılan araştırmalar neticesinde İspanya da birçok otelde bu olayın gerçekleştiği ortaya çıkarılmıştır (turizm gazetesi.com, 2019). Antalya, Afyonkarahisar, İstanbul, İzmir ve Konya da bulunan 39 adet beş yıldızlı otelde kendini karı-koca gibi tanıtan iki kişi, gittikleri bir otelde oda tutarak bir turistin odasına girip kredi kartı, değerli eşya ve bir miktar paralarını çalmışlardır ve bu olay üzerine yakalanmışlardır (Hürriyet, 2009). Lastminute.com web sitesinin araştırmasına göre dünyadaki otellerin %95’inde hırsızlık olayları yaşanmakta ve her 10 müşteriden biri otelden ayrılırken çantasına “yanlışlıkla” bir şeyler atmaktadır. Dünyadaki bu hırsızlık örneklerinden birkaçı aşağıdaki gibi sıralanabilir (Turizm Aktüel, 2020);

- İstanbul’da bir otelden yatak, masa ve televizyon harici tüm mobilyalar çalınmıştır.
- Berlin’deki bir otelden müşteriler duş başlıklarını, hidromasaj dış parçalarını, muslukları, klozet kapaklarını, su tesisatını ve lavaboyu çalmıştır.
- Las Vegas’ta bir otelin odasında bulunan halılar yerden sökülerek alınmıştır.
- Dubai’de beş yıldızlı bir otelde müşteri minibar ve koltuğu götürmüştür.
- Dubrovnik’te üç yıldızlı bir otelde müşteri mutfak eşyalarını çalarak geriye bir bıçak bile bırakmamıştır.
- Madrid’de beş yıldızlı otelden yatak çalınmıştır.
- Bir otelin lobisinden hamal gibi giyinen üç kişi kuyruklu piyanoyu götürmüştür.
- Birmingham’da bir otelde müşteri otele ait doldurulmuş hayvan kafasını çalmaya çalışırken yakalanmıştır.
- Knightsbridge’deki bir otelde müşteri kapı numarasını söküp götürmüştür.
- Londra’da bir otel yetkilisi otelin en çok masraflarından birinin de müşteriler tarafından götürülen otele ait taze çiçekler olduğunu belirtmiştir.
- ABD’de bir otelde konaklayan çift, otoparka nakliye kamyonu çağırıp bütün odayı yüklemiştir.

- Bunların yanı sıra perde, ışık, ayna, televizyon, büstler, din kitapları, ünlü sanat eserleri, şömine gibi eşyalar çalınabilmektedir

Hırsızlığın yanı sıra otellerde müşteriler tarafından taciz davranışlarıyla da karşılaşılabilir. Lin'in yaptığı otelcilik koleji öğrencilerinin de içinde bulunduğu araştırmada öğrencilerin staj eğitimleri esnasında karşılaştıkları cinsel taciz olaylarını araştırmaktadır. Araştırmada cinsel taciz olaylarının müşteriler tarafından gerçekleştirilebildiği ortaya çıkarılmıştır (Lin, 2006: 57). Bir başka araştırmada Turizm İşletmeciliği bölümü üniversite öğrencilerinin staj öğrenimlerinde veya mevsimlik çalışmaları esnasında müşteriler tarafından öğrencilere yönelik cinsel tacizin yaşandığını ortaya koymuşlardır (Unur ve Şanlı, 2018: 149). Antalya da 3 yıldızlı bir otelde konaklayan Rus turistin otele ayrılırken çantasında otele ait yiyecek içecekler bulunmuştur. Otele dışarıya yiyecek içecek çıkarımının yasak olduğu görevliler tarafından belirtildiği gibi otelin form ve broşürlerinde de belirtilmiştir. Buna rağmen bazı müşterilerin dışarıya yiyecek içecek çıkarmaya çalıştığını belirtmişlerdir (Turizm Haber Merkezi, 2019).



Şekil 1: Her Şey Dahili Yanlış Anlayan Turist (Turizm Haber Merkezi, 2019)

Bir başka etik dışı davranış örneği ise fiziksel şiddettir. İstanbul'da bir otelde kalma süresi dolduğu için bir müşteriyi uyaran çalışan ile müşteri arasında tartışma çıkmış ve müşteri çalışana bıçakla saldırmıştır (Turizm Ajansı, 2019). Kaliforniya da ünlü bir fastfood zinciri müşterisi, almış olduğu yiyeceğin yanında verilen ketçabı az bulunca restoran müdürüne saldırmıştır (YeniŞafak, 2018). İstanbul'da bir otelde kalmak isteyen kişi kendisinden kimlik isteyen resepsiyon görevlisine hakaret etmiş ve yumruklamıştır (Turizm Ajansı, 2020). İnsana zarar verme davranışları olabildiği gibi işletme kaynaklarına yönelik etik dışı davranışlar olabilmektedir. Antalya'da 5 yıldızlı bir otelde konaklayan Rus asıllı çift odanın perdelerini koparmış ve kornişlerini sökmüştür. Otele çıkış yapan çifti, otel personelinin odayı kontrol edip hasar tespit etmesiyle havaalanında yakalanmışlardır (Hürriyet, 2018).

6.1.2. Seyahat İşletmelerinde Etik - Gayriahlaki Tüketici Dışı Davranışları

Turizm faaliyetinin gerçekleşmesinde önemli rolü olan turizm işletmelerinden biri de seyahat işletmeleridir. Seyahat işletmeleri iki gruba ayrılmaktadır (Batman, 2018: 18);

- Ulaştırma ve konaklama hizmetlerinin pazarlanmasında aracı rol oynayan ve çeşitli turizm hizmetlerini birleştirerek yeni bir ürün ortaya koyan ve bu ürünü satışa çıkaran perakendeci ve toptancı seyahat işletmeleri olan tur operatörleri ve seyahat acentalarıdır.
- Turistlerin bir yerden diğer bir yere taşınması olayını meydana getiren kara, hava, deniz ve demiryolları gibi ulaştırma işletmeleridir.

Seyahat işletmeleri de otel işletmeleri ve yiyecek içecek işletmeleri gibi sayısız insanı bir araya getirmektedir. Bundan dolayı müşteriler tarafından gerçekleştirilen etik dışı davranışların görülme sıklığı fazla olabilmektedir. Efendi ve Tandoğan'ın yapmış oldukları araştırmada turistlerin paket turlarda yapmış oldukları etik dışı davranışlardan birkaçı şu şekilde sıralanabilir (Efendi ve Tandoğan, 2019: 29-30);

- Tarihi eserleri zarara uğratmak,
- Yüksek sesle konuşup diğer insanları rahatsız etmek,
- Müze-ören yeri kurallarına uymamak,
- Ören yeri girişinde sıra beklemek istememek,
- İki kişi yemek yemesine rağmen tek kişi yedik diyerek düşük ücret ödemeye çalışmak,
- Rehber argo tavırla hitap etmek,
- Anlatım esnasında yüksek sesle konuşmak, şarkı söylemek, bunları biliyoruz demek veya tekrar anlatım istemek,
- Başkasının sırasını almak,
- Otobüste yer kavgası yapmak,
- Otobüs içerisini kirletmek,
- Otel ekstralarını ödememek,
- Otel girişinde anahtar almak için beklemeyi istememek,
- Kaptana kötü davranılması vb.

Benzer şekilde müşterilerin kurallara uymama ve zarar verici davranışları olabilmektedir. Örneğin, bir havayolu şirketinin biletini seyahat acentasından satın alan müşteri 'service charge' nedeni ile sorun çıkarmış ve acenta yetkilisiyle önce sözlü tartışmaya girmiş daha sonrasında ise acenta yetkilisine saldırmıştır (Turizm Haberleri, 2007). Yine benzer bir olayda sosyal medya paylaşımlarına göre İstanbul'dan Muğla'ya gitmek için tercih ettiği havayolu şirketine ait uçağın rötör yaptığını öğrenen bir kişi havalimanında çalışan kadın görevliye hakaret edip küfürler savurdu ve diğer yolcular da buna tepki gösterdi (sabah.com.tr, 2019).

Yapılan bir araştırmada otobüs kaptanları ile yapılan görüşmelerde turistlerin etik dışı davranışları ortaya koyulmuştur. Bunlar şu şekildedir (Efendi ve Tandoğan, 2018: 108-109);

- Otobüsü kirletmek
- Ayakkabı ile koltuklara ve kolçaklara basmak
- Arka dolabı dikkatsiz kullanmak
- Yüksek sesle müzik dinlenilmesini istemek
- Hareket halindeki otobüste dans etmek
- Şoförün seyir halindeyken otobüs kullanımına müdahale etmek
- Şoföre hakaret etmek
- Şoföre valiz sıkıntısı çıkarmak
- Turist rehberine hakaret etmek ve saygısızlık yapmak
- Rehberi dinlememek
- Toplanma zamanına uymamak
- Turistlerin birbirine karşı hoşgörüsüz davranması

- Kendi aralarında koltuk kavgası yapmak
- Birbirlerinin eşyalarının izinsiz yerini değiştirmek
- Restoranda oturacak yer kavgası yapmak
- Oda anahtarı ve oda kavgası yapmak
- Tur programı dışında yerleri gezmek istemek

Turlarda yaşanan kavgalar kadar havalimanlarında da yaşanmaktadır. Milas-Bodrum Havalimanı'nda kalkışa hazırlanan uçakta iki yolcu el bagajı yüzünden kavga etmiş ve yolcular dışarı alınarak bu iki yolcu nedeniyle uçuş 17 dakika rötarlı gerçekleşmiştir (HaberTürk, 2020). İstanbul'dan Rusya'ya giden uçakta Rus yolcular arasında yer kavgası çıkmış ve yolcuları uçak dışına almışlardır. Bundan dolayı uçuşun 45 dakika gecikmeli olduğu ifade edilmiştir (YeniŞafak, 2019). İstanbul-Dubai seferini yapmaya hazırlanan uçağa yolcu alımı esnasında Çinli bir yolcu Fransız bir yolcunun çantasını almış ve bu nedenle uçak rötarlı havalanmıştır (Hürriyet, 2017). Dünya genelinde özellikle uzun uçuşları tercih ederek gidiş-dönüş bileti alıp sadece hırsızlık amacıyla seyahat edenler bunu bir sektör haline getirmiştir. Birkaç yıl önce Hong Kong'da hırsızlık yapan Çinli hırsızlık çetesi çökertilmiştir ve bu çetenin bir yılda 2.4 milyon dolarlık hırsızlık yaptığı belirlenmiştir (Hürriyet, 2016).

Las Vegas-Detroit seferli uçakta gece yolculuğu esnasında bir erkek yolcu uyuyan bir kadın yolcuyu taciz etmiştir ve uçak iniş yaptığında tutuklanmıştır (CNNTÜRK.com, 2018). Barcelona-Londra seferini yapan bir uçakta 77 yaşındaki siyahi bir kadını başka bir yolcu ırkçı ifadelerle yanından kaldırılmasını istemiş ve o yolcuya küfür etmiştir. Olayla ilgili soruşturma açılmıştır (Sözcü, 2018). Mersin-Adana treninde erkek bir yolcu yanında oturan kadını taciz etmiş ve diğer yolcular tarafından da fark edilince ilk istasyon da indirilip polise teslim edilmiştir (Hürriyet, 2019). Dünya genelinde koronavirüs salgını sebebiyle birçok ülke sınırlarını kapattığında Cezayir'de aynı şekilde karar almıştır. Bu karar sonucu İstanbul Havalimanı'nda mahsur kalan Cezayirli yolcular polise saldırmışlardır (HaberTürk, 2020).

7. SONUÇ VE ÖNERİLER

Araştırmanın amacı otel işletmeleri, yiyecek içecek işletmeleri ve seyahat işletmelerinde müşterilerin etik dışı davranış örneklerini ikincil kaynaklardan yararlanarak derleyip ortaya çıkarmaktır. Bu açıdan ortaya çıkarılan müşterilerin etik dışı davranışlarının turizm işletmelerinde çalışanlara, işletmeye ve diğer müşterilere yönelik olduğu söylenebilmektedir. Genel olarak turizm işletmelerinde müşterilerin gerçekleştirdiği etik dışı davranışlar şu şekilde gruplanabilir;

- Hırsızlık
- Asılsız şikâyet/iftira/hile
- Sözlü taciz
- Cinsel taciz
- Tartışma/kavga
- Hakaret/küfür
- İşletme mülküne zarar verme
- Saldırmak/şiddet
- Kurallara uymama
- Başkalarına saygı duymama eylemlerinde bulunma
- Başkalarının hakkını gasp edici davranışlarda bulunma

İşletmelere ait olan kül tablası, tuzluk, giysi, mobilya, dekor eşyaları ve havlu gibi eşyaların çalınması işletmeleri mali yönden olumsuz etkilemektedir. Bu tür çalınan eşyalar küçük boyutlarda olduğu için fark edilmesi zor olabilmektedir. Müşterilerin eşyalarının bir başka müşteri tarafından çalınması durumunda Turizmde Global Etik İlkeler Bildirgesi'nin birinci maddesi olan Turizmin Toplulararası Karşılıklı Anlayışa Katkısı maddesinde bahsedildiği gibi turist ve eşyalarının sorumluluğu kamu görevlilerine aittir ve turistin her türlü zarardan korunması için kamu görevlileri gerekli önlemleri almalı şeklinde ifade edilmektedir. Bu durumda turizm

işletmeleri de müşterilerin diğer bir müşterinin eşyasını çalmasını engellemek adına ve otele ait büyük eşyaların çalınmasını önlemek için güvenlik kamerası sayısını arttırmak ve ortak alanlarda personel sayısını arttırmak gibi önlemler almalıdır.

İşletmeye asılsız şikâyetlerde bulunan müşteriler işletmeye ek bir hizmet harcaması doğurabilmektedir. Bu durumda işletmeler şikâyetin ne olduğunu, neden olduğunu ve nelerle veya kimlerle alakalı olduğunu araştırarak aslını ortaya çıkarmaya çalışmalıdır. Asılsız şikâyetler çalışanlar ile müzakere edilmeli ve varsa şahitlerde bulunarak durum incelenmelidir. Aynı şekilde müşterilerin eşyaları çalınmış gibi işletmelere iftira atması da hem işletmeyi hem de çalışanları zan altında bırakmaktadır. Zan altında bırakılan çalışanların moral ve motivasyonu düşebilir, iş performansı da düşebilir. Bu da işletmeye olumsuz etki getirir. Bundan dolayı işletme yöneticileri bir şikâyet aldıklarında kesin hüküm vermeden önce çalışanlarına danışmalı ve güvenlik kameralarını incelemek, giriş-çıkışlara bakmak veya şahitlerle konuşmak gibi değerlendirmelere gitmelidir.

Müşterinin çalışan ile tartışması/kaba davranması/fiziksel şiddeti çalışanın moral ve motivasyonunu düşürebilmektedir. Benzer şekilde müşterinin çalışana hakaret etmesi ve argo/küfür gibi söylemlerde bulunması da çalışanı olumsuz yönde etkileyebilmektedir. Bu anlamda personele bu gibi durumlarla karşılaştıklarında nasıl hareket etmeleri konusunda eğitimler verilmeli aynı zamanda gerekirse yöneticileri anında motivasyon artırıcı eylemlerde bulunabilmelidir. Müşterilerin kendi aralarında tartışması/kaba davranması/fiziksel olarak şiddeti diğer müşterileri rahatsız edebilmektedir. Diğer müşterilerin işletme hakkında algısı olumsuz yöne kayabilir. Bundan dolayı ortak alanlarda personel daima olmalı ve herhangi bir sorunun çıkacağını düşündüğü anda uzlaştırıcı yaklaşımda bulunmalıdır. Taciz olaylarının yaşanmaması adına caydırıcı yaptırımlarda bulunulmalıdır.

Müşterinin hizmet mülküne kasıtlı olarak zarar vermesi işletmeyi ekonomik anlamda olumsuz etkileyebilmektedir. Bu durumda kasıtlı olduğu düşünülen zararın belirlenerek ücret karşılığı müşteriden alınmalıdır. Müşterinin çalışana sarkıntılık etmesi durumlarına karşılık personele hizmeti bırakma yetkisi verilmelidir. Müşterinin çalışana saldırma gibi davranışlarının oluşmaması için öncelikle müşteriyle kibarca konuşarak anlaşmaya gidilmeli veya müşteriyi sakinleştirecek önerilerde bulunulmalıdır. Eğer müşterinin davranışlarında agresiflik azalmadığı fark ediliyorsa güvenlik görevlilerine başvurulmalıdır. Havalimanlarında ve uçaklarda çıkan kavgalar yüzünden rötarlı uçuşlar gerçekleşmektedir. Bu anlamda diğer yolcularında hakkı gasp edilmektedir. Harris ve Reynolds (2004: 345) araştırmasında başkalarının hakkını gasp edici davranışların etik dışı olduğunu belirtmektedir. Diğer müşterilerinde hakkı gözetilerek uygulamalarda bulunulmalıdır.

Tarihi eserlere zarar verme davranışı için Turizmde Global Etik İlkeler Bildirgesi'nin birinci maddesi olan "Turizmin Toplulararası Karşılıklı Anlayışa Katkısı" maddesinde bahsedildiği gibi turistik tesisler, kültürel ve doğal mirası korumak için milli yasalar ile güvence altına alınmalıdır. Zarar verme davranışını engellemek için uyarıcı yazılar koyulmalı veya caydırıcı yaptırımlar koyulmalıdır. Turlarda müşterilerin yüksek sesle konuşup diğerlerini rahatsız etmesini, müze-ören yeri kurallarına uyulmamasını önlemek için önceden bir uyarıda bulunulmalı veya broşürle "turda dikkat edilmesi gerekenler" gibi bir uyarıcı yazılar verilmeli ya da girişte mutlaka gerekli uyarılar yetkililerce yapılmalı ve müze-ören yerlerinin girişlerinde veya içerisinde uyarı yazıları bulunmalıdır. İki kişilik yemek alıp tek kişilik ücreti vermeye çalışanları engellemek adına ücreti önce verip sonra yemeği alma uygulaması uygulanabilir.

Rehberin anlatımını sabote edici davranışlarda bulunan müşteriler hem rehberin hem de diğer müşterilerin dikkatini dağıtabilir ve diğerleri bu durumdan rahatsızlık duyabilir. Bu durum turun yavaş ilerlemesine neden olabilmektedir. Başkasının sırasını alan veya yer kavgası yapan müşteriler tartışmaların çıkmasına neden olabilmektedir. Bundan dolayı grup müşterilerini daima koordine edici bir lider bulundurarak derhal müdahalede bulunulabilmelidir. Otobüsün müşteriler tarafından kirletilmesi personeli daha fazla çalıştırmak anlamına gelmektedir. Bu da iş gücünü

düşürebilmektedir. Seyir halinde olan şoföre müdahalede bulunan müşteriler kazalara sebebiyet verebilir. Bu davranışların gerçekleşmemesi adına işletmeler gerekli uyarıları yapmalıdır. Görüldüğü üzere müşterilerin etik dışı davranışları işletmeye, çalışana ve diğer müşterilere yönelik olabilmektedir. Genel olarak turizm işletmelerine öneriler şu şekildedir;

- Çalışanlar müşterilerin yapmış olduğu etik dışı davranışları diğer çalışanlara, yöneticilere bildirerek sorun müzakere edilmeli ve çözüme gidilmelidir.
- Çalışanların müşterilerin etik dışı davranışları karşısında ne gibi tutumlarda bulunacağını bilmesi için öncesinde işletmeler tarafından eğitime tabi tutulmalıdır.
- Meydana gelen etik dışı davranışlar rapor haline getirilerek işletme, tahmin raporu düzenleyebilir ve alması gereken önlemleri ve yaptırımları belirleyebilir.
- Müşterilerin etik dışı davranışları turizm işletmelerinde rapor haline getirilerek işletmeler arası bu rapor paylaşılabilir ve önlerine çıkabilecek bazı durumlar öngörülebilir hale gelebilir ve buna göre önlemler alınabilmelidir.
- Personel eğitimlerinde yaşanmış müşteri etik dışı davranışları anlatılmalı ve buna göre uygulamaları gereken eylemler önerilmelidir.
- Müşterilerin etik dışı davranışlarını engellemek için onlara bazı caydırıcı yaptırımların uygulanabileceğinin farkında olmalıdırlar. Bunun için müşterilerde bu bilinç oluşturulmalıdır. Örneğin, bir otel işletmesinin check-in esnasında müşteriden belirli bir miktar ücret talep etmesidir (TripadvisorTürkiye, 2017). Bu ücret bir depozito görevi görerek bu sayede müşterinin herhangi bir kasıtlı zarar verme veya hırsızlık durumları o ücretle karşılanabilmektedir.

Alan yazında turizm işletmelerinde müşterilerin etik dışı davranışları konusu sınırlıdır. Genelde turizm işletmelerinde çalışanların etik dışı davranışları ele alınmaktadır. Alan yazındaki bu eksiklik açısından ve daha ayrıntılı çalışmalara yol gösterici nitelikte olabilmesi bakımından bu çalışmanın faydalı olabileceği düşünülmektedir. Ayrıca müşterilerin etik dışı davranışları işletmeye, çalışanlara ve diğer müşterilere olumsuz etki edebilmektedir. Bu olumsuz etkiler işletme açısından imaj kaybı, personel kaybı, ekonomik kayıp gibi ciddi kayıplara yol açabilir. Bu anlamda turizm işletmeleri müşterilerin etik dışı davranışları konusunun üzerine gitmeli ve gerekli önlemleri almalıdır.

KAYNAKÇA

- Aktan, C. C. (2011). Toplam Ahlak Felsefesi ve Toplam Ahlak Yönetimi. *Hukuk ve İktisat Araştırmaları Dergisi*, 3(2).
- Atacan, T. (2017). *İş Etiği Kavramı ve Giresun ve Trabzon İllerindeki İşletmelerin İş Etiği Yaklaşımlarının Karşılaştırılması*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Giresun: Giresun Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı.
- Aydın, İ. (2014). *Yönetişel, Mesleki ve Örgütsel Etik*. Ankara: Pegem Akademi.
- Aygün, H. (2018). *Hedonistik ve Faydacı Tüketici Davranışlarının Satın Alma Niyeti Üzerindeki Etkisinde Etiğin Aracı Rolü*, Yayınlanmamış Doktora Tezi. İstanbul: Maltepe Üniversitesi İşletme Anabilim Dalı.
- Barutçugil, İ. S. (1982). *Turizm İşletmeciliği*. Bursa: Uludağ Üniversitesi Basımevi.
- Batman, O. (2018). *Otel İşletmelerinin Yönetimi*. Sakarya: Değişim Yayınları.
- Belk, R., Devinney, T., & Eckhardt, G. (2005). Consumer Ethics Across Cultures. *Consumption Markets & Culture*, 8(3), 275-289.
- Bolat, T., & Seymen, A. (2003). Örgütlerde İş Etiği ve Kariyer Yönetimi İlişkisi: Normatif Etik Boyutuyla Bir Değerlendirme. *Yönetim Dergisi*, 14(45), 3-19.

- Boo, H. C., & Anna S. Mattila, C. Y. (2013). Effectiveness of Recovery Actions on Deviant Customer Behavior - The Moderating Role of Gender. *International Journal of Hospitality Management*, 35, 180-192.
- Journal of Hospitality Management*, 35, 180-192.
- Brass, D. J., Butterfield, K. D., & Skaggs, B. C. (1998). Relationships and Unethical Behavior: A Social Network Perspective. *The Academy of Management Review*, 23(1), 14-31.
- Bray, J., Johns, N., & Kilburn, D. (2010). An Exploratory Study into the Factors Impeding Ethical Consumption. *Journal of Business Ethics*.
- Brinkmann, J. (2004). Looking at Consumer Behavior in a Moral Perspective. *Journal of Business Ethics*, 129-141.
- Cevizci, A. (2002). *Etiğe Giriş*. İstanbul: Paradigma Yayınları.
- CNNTÜRK.com. (2018, Ocak 5). Nisan 19, 2020 tarihinde [www.cnnurk.com: https://www.cnnurk.com/dunya/ucakta-yaninda-uyuyan-kadini-taciz-etti](https://www.cnnurk.com/dunya/ucakta-yaninda-uyuyan-kadini-taciz-etti) adresinden alındı
- Çakıcı, A. C., Kozak, M. A., Azaltun, M., Sökmen, A., & Sarıışık, M. (2002). *Otel İşletmeciliği*. (N. Kozak, Dü.) Ankara: Detay Yayıncılık.
- Çiftçi, N. (2003). Kohlberg'in Bilişsel Ahlak Gelişimi Teorisi: Ahlak ve Demokrasi Eğitimi. *Değerler Eğitimi Dergisi*, 1(1), 43-77.
- Daunt, K. L., & Harris, L. C. (2012). Motives of Dysfunctional Customer Behavior: An Empirical Study. *Journal of Services Marketing*, 26(4), 293-308.
- Dikmen, F. (2014). Ahlak, Değerler ve Eğitimi. *Bülent Ecevit Üniversitesi İlahiyat Fakültesi Dergisi*, 1(2), 167-174.
- Efendi, M., & Tandoğan, G. K. (2018). *Otobüs Kaptanlarının Yerli Turistlerin Etik Dışı Davranışlarını Değerlendirmeleri Üzerine Bir Araştırma*. *Journal of Travel and Tourism Research*, 13, 96-114.
- Efendi, M., & Tandoğan, G. K. (2019). Yerli Turistlerin Paket Turlarda Yaptıkları Etik Dışı Davranışlar Üzerine Turist Rehberleri Gözüyle Bir Değerlendirme. *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 16(1), 21-33.
- Eğri, T., & Sunar, L. (2010). Türkiye'de İş Ahlakı Çalışmaları: Mevcut Durum ve Yönelimler. *İş Ahlakı Dergisi*, 3(5), 41-67.
- Erel, C. (2012). Meslek Etiği ve Uçak, Havacılık ve Uzay Mühendisliği Açısından Değerlendirilmesi. *Engineering Design Logistics Consultancy(www.canerel.com)*.
- ethics.unwto.org*. (tarih yok). Kasım 27, 2019 tarihinde www.ethics.unwto.org adresinden alındı
- Frankena, W. (2007). *Etik*. (A. Aydın, Çev.) Ankara: İmge Kitabevi Yayınları.
- Fullerton, R. A., & Punj, G. (2004). Repercussions of Promoting An Ideology of Consumption: Consumer Misbehavior. *Journal of Business Research*, 57, 1239-1249.
- Gök, S. (2010). Çalışma Yaşamında İş Etiği: Bir Alan Araştırması. *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi*(57), 549-577.
- Gursoy, D., Cai, R., & Anaya, G. J. (2017). Developing A Typology of Disruptive Customer Behaviors: Influence of Customer Misbehavior on Service Experience of By-standing Customers. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 29(9), 2341-2360.

- Güler, O., Dalgıç, A., & Tor Kadioğlu, C. (2017). Gayri Ahlaki Müşteri Davranışı ve Başa Çıkma Taktikleri: Restoran ve Otel Çalışanları Üzerine Bir Araştırma. *1. ULUSLARARASI TURİZMİN GELECEĞİ KONGRESİ: İnovasyon, Girişimcilik ve Sürdürülebilirlik Kongresi (Futourism 2017)* (s. 632-645). Mersin: Mersin Üniversitesi Yayınları.
- Gürsoy, E. (2019). *Kişiliğin Tüketici Davranışları Üzerindeki Rolü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. İstanbul: Bahçeşehir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- HaberTürk*. (2020, Şubat 18). Nisan 18, 2020 tarihinde [www.haberturk.com: https://www.haberturk.com/son-dakika-ucakta-kavga-kavga-eden-iki-yolcu-ucaktan-indirildi-2587458](https://www.haberturk.com/son-dakika-ucakta-kavga-kavga-eden-iki-yolcu-ucaktan-indirildi-2587458) adresinden alındı
- HaberTürk*. (2020, Mart 24). Nisan 19, 2020 tarihinde [www.haberturk.com: https://www.haberturk.com/cezayirliler-istanbul-havalimanini-savas-alanina-cevirdi-2622767](https://www.haberturk.com/cezayirliler-istanbul-havalimanini-savas-alanina-cevirdi-2622767) adresinden alındı
- Halis, M. (2009). Turizm İşletmecilik Kavramları ve Turizm. Ş. Demirkol, & B. Zengin (Dü) içinde, *Turizm İşletmeleri*. İstanbul: Değişim Yayınları.
- Harris, L. C., & Reynolds, K. L. (2004). Jaycustomer Behavior: An Exploration of Types and Motives in The Hospitality Industry. *Journal of Services Marketing*, 18(5), 339-357.
- Haşlak, İ. (2006). Etik Kongresinin Ardından. *Akademik İncelemeler Dergisi*, 1(1), 185-192.
- Hürriyet*. (2009, Haziran 24). Mart 1, 2020 tarihinde [www.hurriyet.com.tr: http://www.hurriyet.com.tr/gundem/5-yildizli-otel-hirsizlari-film-gibi-operasyonla-yakalandi-11927382](http://www.hurriyet.com.tr/http://www.hurriyet.com.tr/gundem/5-yildizli-otel-hirsizlari-film-gibi-operasyonla-yakalandi-11927382) adresinden alındı
- Hürriyet*. (2016, Mayıs 24). Nisan 19, 2020 tarihinde [www.hurriyet.com.tr: https://www.hurriyet.com.tr/gundem/havada-hirsiz-yolculara-dikkat-40108087](https://www.hurriyet.com.tr/gundem/havada-hirsiz-yolculara-dikkat-40108087) adresinden alındı
- Hürriyet*. (2017, Şubat 4). Nisan 19, 2020 tarihinde [www.hurriyet.com.tr: https://www.hurriyet.com.tr/gundem/ucakta-hirsiz-soku-40355361](https://www.hurriyet.com.tr/gundem/ucakta-hirsiz-soku-40355361) adresinden alındı
- Hürriyet*. (2018, Ağustos 20). Nisan 18, 2020 tarihinde [www.hurriyet.com.tr: https://www.hurriyet.com.tr/otel-odasina-zarar-veren-turistler-havalimanind-40933668](https://www.hurriyet.com.tr/otel-odasina-zarar-veren-turistler-havalimanind-40933668) adresinden alındı
- Hürriyet*. (2019, Temmuz 7). Nisan 19, 2020 tarihinde [www.hurriyet.com.tr: https://www.hurriyet.com.tr/gundem/trende-taciz-etti-yolcular-fark-etti-makinist-ilk-durakta-polise-teslim-etti-41266496](https://www.hurriyet.com.tr/gundem/trende-taciz-etti-yolcular-fark-etti-makinist-ilk-durakta-polise-teslim-etti-41266496) adresinden alındı
- İslamoğlu, A. H., & Altunışık, R. (2017). *Tüketici Davranışları* (Cilt 5). İstanbul: Beta Yayıncılık.
- Jaarsveld, D. D., Restubog, S. L., Walker, D. D., & Amarnani, R. K. (2015). Misbehaving Customers: Understanding And Managing Customer Injustice In Service Organizations. *Organizational Dynamics*, 4(44), 237-280.
- Karadeniz, S. (2013). *İç Müşteri Memnuniyetinin Dış Müşteri Memnuniyetine Etkileri ve Bir Araştırma*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: T.C. İstanbul Arel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı.
- Karayiğit, Ç. (2004). *Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Çalışanların Etik Davranışları Üzerine Bir Uygulama*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı.
- Kavak, B. (2001). Rol Farklılaşmasının Ahlaki Yargılar Üzerindeki Etkisi: Tüketici Ahlakı ve İş Ahlakı Çerçevesinde Karşılaştırmalı Bir Araştırma. *H.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 19(2), 79-96.

- Kılıç, B., & Babat, D. (2011). Kalite Fonksiyon Göçerimi: Yiyecek İçecek İşletmelerine Yönelik Kuramsal Bir Yaklaşım, *KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 13(20), 93-104.
- Kolçak, M. (2012). *Meslek Etiği*. Ankara: Murathan Yayınevi.
- Kotar, E. (1997). Muhasebe Denetim Mesleğinde Ahlakın Yeri ve Önemi. *3.Türkiye Muhasebe Denetimi Sempozyumu*.
- Lee, M.-Y. (2009). An Exploratory Study of Immoral Consumer Behavior: Apparel Retail Salespeople's Perspectives. *Journal of Fashion Business*, 13(3), 62-76.
- Lin, Y. (2006). The Incidence Of Sexual Harassment Of Students While Undergoing Practicum Training Experience In The Taiwanese Hospitality Industry—Individuals Reactions And Relationships To Perpetrators. *Tourism Management*, 27, 51–68.
- Lugosi, P. (2019). Deviance, Deviant Behaviour and Hospitality Management: Sources, Forms and Drivers. *Tourism Management*, 74, 81-98.
- Madupalli, R. K., & Poddar, A. (2014). Problematic Customers and Customer Service Employee Retaliation. *Journal of Services Marketing*, 28(3), 244-255.
- Malloy, D. C., & Fennell, D. A. (1998). Codes of Ethics and Tourism: An Exploratory Content Analysis. *Tourism Management*, 19(5), 453-461.
- Nielsen, L., & McGregor, S. L. (2013). Consumer Morality and Moral Norms. *International Journal of Consumer Studies*.
- Nurmakhamatuly, A. (2010). Kazak ve Türk Yöneticilerin İş Etiğine İlişkin Tutum ve Davranışları. *İş Ahlakı Dergisi*, 3(5), 69-96.
- Özdemir, Ş., & Yaman, F. (2016). Reklamın Ahlaka Uygun Olmasından Kim Sorumludur? *International Journal of Islamic*.
- Özdoğan, F. B., & Alkibay, S. (2007). Fonksiyonel Olmayan Tüketici Davranışlarının Kavramsal Boyutu. *Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*(2), 156-168.
- Özdoğan, F. B. (2007). *Pazarlamada Tüketim ve Tüketici Ahlakı*. (M. Arslan, Dü.) Ankara: Siyasal Kitabevi.
- Pieper, A. (2012). *Etiğe Giriş*. (V. Atayman, & G. Sezer, Çev.) İstanbul: Ayrıntı Yayınları.
- Reynolds, K. L., & Harris, L. C. (2009). Dysfunctional Customer Behavior Severity: An Empirical Examination. *Journal of Retailing*, 85(3), 321-335.
- sabah.com.tr. (2019, Nisan 4). Mart 10, 2020 tarihinde <https://www.sabah.com.tr/gundem/2019/04/26/havalimani-calisanina-hakaret-eden-kadina-tepki-cig-gibi-adresinden-alindi>
- Shaw, D., & Newholm, T. (2002). Voluntary Simplicity and the Ethics of Consumption. *Psychology & Marketing*, 19(2), 167-185.
- Sims, R. R. (1992). The Challenge of Ethical Behavior in Organizations. *Journal of Business Ethics*, 11(7), 505-513.
- Sözcü. (2018, Ekim 22). Nisan 19, 2020 tarihinde [www.sozcu.com.tr: https://www.sozcu.com.tr/2018/dunya/ucakta-siyahi-kadina-irkci-saldiri-2696084/adresinden-alindi](https://www.sozcu.com.tr/2018/dunya/ucakta-siyahi-kadina-irkci-saldiri-2696084/adresinden-alindi)
- Stroll, A., Long, A., Bourke, V., & Campbell, R. (2014). *Etik Kuramları*. (M. Türkeri, Çev.) Antalya: Lotus Yayınevi.
- Şahin, A., & Demir, M. (2000). Yönetici İkilemi, İş Ahlakı. *Muğla Üniversitesi SBE Dergisi*, 1(1).

- Tiltay, M. A., & Torlak, Ö. (2011). Materyalist Eğilim, Dinî Değerler, Marka Bağlılığı ve Tüketici Ahlakı Arasındaki İlişkiler. *İş Ahlakı Dergisi*, 4(7), 93-130.
- Tonus, H., & Oruç, İ. (2012). İnsan Kaynakları Yönetiminde Etik Dışı Davranışlar ve Yönetimi: Bir İşletmenin Personel Yönetmeliği İçerik Analizi. *İş Ahlakı Dergisi*, 5(10), 149-181.
- Torlak, Ö. (2009). *Pazarlama Ahlakı: Sosyal Sorumluluklar Ekseninde Pazarlama Kararları ve Tüketici Davranışlarının Analizi* (Cilt 5). İstanbul: Beta Yayıncılık.
- TriadvisorTürkiye*. (2017, Temmuz 12). Ocak 3, 2020 tarihinde www.tripadvisor.com.tr:https://www.tripadvisor.com.tr/ShowUserReviews-g293974-d301906-r500130239-Movenpick_Hotel_Istanbul-Istanbul.html adresinden alındı
- Tunçel, N. (2016). *Sosyal Dışlamanın Etik Olmayan Tüketici Davranışı Gösterme Eğilimi Üzerindeki Etkisi: Deneysel Bir Çalışma, Yayınlanmamış Doktora Tezi*. Ankara: Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı.
- Turizm Ajansı*. (2019, Ağustos 6). Mart 1, 2020 tarihinde [turizmajansi.com:https://www.turizmajansi.com/haber/musteri-otel-calisanini-defalarca-bicakladi-h32031](http://www.turizmajansi.com:https://www.turizmajansi.com/haber/musteri-otel-calisanini-defalarca-bicakladi-h32031) adresinden alındı
- Turizm Ajansı*. (2020, Mart 6). Nisan 18, 2020 tarihinde www.turizmajansi.com:https://www.turizmajansi.com/haber/istanbul-da-otel-gorevlisine-sok-saldiri-h36601 adresinden alındı
- Turizm Aktüel*. (tarih yok). Nisan 20, 2020 tarihinde www.turizmaktuel.com:https://www.turizmaktuel.com/haber/bu-da-calinir-mi-dedirten-otel-hirsizliklari adresinden alındı
- turizm gazetesesi.com*. (2019, Nisan 22). Mart 1, 2020 tarihinde [turizm gazetesesi.com web sitesi:https://www.turizm gazetesesi.com/news.aspx?id=88264](http://www.turizm gazetesesi.com:https://www.turizm gazetesesi.com/news.aspx?id=88264) adresinden alındı
- Turizm Haberleri*. (2007, Temmuz 11). Mart 1, 2020 tarihinde www.turizm haberleri.com:https://www.turizm haberleri.com/haberayrinti.asp?ID=5728 adresinden alındı
- Turizm Haber Merkezi*. (2019, Eylül 30). Mart 1, 2020 tarihinde turizm habermerkezi.net:https://turizm habermerkezi.net/haber-her-sey-dahili-yanlis-anlayan-bir-rus-turist-daha-11365.html adresinden alındı
- Türk Dil Kurumu Sözlükleri*. (tarih yok). Mart 1, 2020 tarihinde <https://sozluk.gov.tr/?kelime=> adresinden alındı
- Unur, K., & Şanlı, C. (2018). Staj Yapan Öğrencilere Yönelik Cinsel Taciz: Otel İşletmeleri Örneği. *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 15(1), 149-161.
- Varinli, İ. (2013). Perakendecilikte Etik ve Sosyal Sorumluluk. S. A. Öztürk içinde, *Perakendeciliğe Giriş*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi.
- Vitell, S. J., & Muncy, J. (1992). Consumer Ethics: An Empirical Investigation of Factors Influencing Ethical Judgments of the Final Consumer. *Journal of Business Ethics*, 585-597.
- Wart, M. V. (2003). Codes Of Ethics As Living Documents: The Case Of The American Society For Public Administration. *Public Integrity*, 5(4), 331-346.
- Wen, J., Li, Y., & Hou, P. (2016). Customer Mistreatment Behavior and Hotel Employee Organizational Citizenship Behavior: The Mediating Role of Perceived Organizational Support. *Nankai Business Review International*, 7(3), 322-344.
- White, J. (1999). Ethical Comportment in Organizations: A Synthesis of The Feminist Ethic of Care and the Buddhist Ethic of Compassion. *International Journal of Value-Based Management*, 109-128.

- Yatkın, A. (2008). Etik Düşünce Ve Davranışın Yerel Yönetimlerde Hizmet Verimliliğinin Arttırılmasında Rolü ve Önemi (Elazığ Belediyesi Örnek Alan Araştırması). *Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 18(1), 211-231.
- YeniŞafak*. (2018, Kasım 15). Mart 1, 2020 tarihinde [yenisafak.com: https://www.yenisafak.com/video-galeri/dunya/ketcabi-az-bulan-musteri-restoranin-mudurune-saldirdi-2185996](https://www.yenisafak.com/video-galeri/dunya/ketcabi-az-bulan-musteri-restoranin-mudurune-saldirdi-2185996) adresinden alındı
- YeniŞafak*. (2019, Ağustos 3). Nisan 18, 2020 tarihinde [www.yenisafak.com: https://www.yenisafak.com/video-galeri/gundem/istanbuldan-rusyaya-giden-ucakta-kavga-cikti-2196656](https://www.yenisafak.com/video-galeri/gundem/istanbuldan-rusyaya-giden-ucakta-kavga-cikti-2196656) adresinden alındı
- Yılmazer, A., & Bahadır, İ. (2011). Otel İşletmelerinde Önbüro Çalışanlarının Etik Algılamalarına Yönelik Bir Araştırma. *Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 20(3), 21-40.

Gedik, A. (2020). Ekonomik Kalkınmada Bilişim Sektörünün Etkinliği Üzerine Bir Uygulama, *Journal of Academic Perspective on Social Studies*, (1), 67-83.

Araştırma/Research

Makale Geliş Tarihi: 04.05.2020

Makale Kabul Tarihi: 08.05.2020

EKONOMİK KALKINMADA BİLİŞİM SEKTÖRÜNÜN ETKİNLİĞİ ÜZERİNE BİR UYGULAMA



<https://doi.org/10.35344/japss.731827>

Alper GEDİK¹

ÖZET

Bilişim sektörüne yönelik politikaların günümüzde ekonomik kalkınmanın yönünü belirlediği açıktır. Bu nedenle ekonomik kalkınma sürecinde bilişim sektörünün özel olarak bir değerlendirmeye tabi tutulması önemlidir.

Bu çalışmada bilişim sektöründeki işletmelerin etkinlik ve verimliliğini belirlemek amacıyla VZA modeli devamlı Malmquist Toplam Faktör Verimliliği analiz yöntemi kullanılmıştır. 2014 – 2016 yıllarının verilerine ulaşılan yedi işletmenin teknik etkinlik değerleri araştırılarak, teknolojik etkinlikte oluşan değişimle birlikte toplam faktör verimliliğindeki değişim tespit edilmiştir. Analizde kullanılan girdiler hazır değerler, stoklar, maddi duran varlıklar, öz sermayedir. Çıktılar ise; hasılat ve vergi öncesi kar zarar değerleridir. Çalışma sonuçlarına göre, bilişim sektöründeki bazı işletmelerin etkin olduğu tespit edilmiştir. Etkin olmayan işletmelerin ise etkin konumuna gelebilmeleri için analizde yararlanılan girdi – çıktı unsurlarının sapmaları verilmiştir. Düşük olan etkinliklerin tespit edilerek ne oranda iyileştirilmeleri gerektiğinin belirlenmeye çalışılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Ekonomik Kalkınma, Bilişim Sektörü, Etkinlik Analizi,

AN APPLICATION ON THE EFFECTIVENESS OF THE INFORMATION SECTOR IN ECONOMIC DEVELOPMENT

ABSTRACT

It is clear that policies for the IT sector determine the direction of economic development today. For this reason, it is important that the IT sector undergoes a special assessment in the economic development process.

In this study, DEA model continuous Malmquist Total Factor Productivity analysis method was used to determine the efficiency and efficiency of the enterprises in the IT sector. By analyzing the technical efficiency values of the seven firms that reached the data of 2014-2016, the change in total factor productivity was determined with the change in technological efficiency. The inputs used in the analysis are liquid assets, inventories, tangible assets, equity. Outputs are; revenue and pre-tax profit loss values. According to the results of the study, it has been determined that some businesses in the IT sector are effective. In order for inefficient companies to become effective, deviations of input - output elements used in the analysis are given. It was tried to determine the rate of improvement of low activities and how much they should be improved.

Keywords: Economic Development, IT Sector, Efficiency Analysis.

¹ Dr. Öğr.Üyesi, Selçuk Üniversitesi, alpergedik@selcuk.edu.tr, ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-9085-5605>

GİRİŞ

Bilişim alanındaki gelişmeler toplumda bu sektöre yönelimin artmasına neden olmuştur. Günümüz toplumları artık neredeyse tüm faaliyetlerinde bilişim alanında üretilen mal ve hizmetleri kullanmaktadır. Bilişim sektörü içeriği ve özellikleri bakımından karmaşık bir yapıya sahiptir. Diğer sektörlerin neredeyse tamamıyla etkileşim içindedir. yani bilişim sektöründeki gelişim diğer bütün sektörlerimde etkilemektedir. Bu durum ekonomik kalkınmada bilişim faaliyetlerini birçok açıdan avantajlı hale getirmektedir.

Ekonomik kalkınma da gösterge unsurlarının belirlenmesinde, sosyal, siyasal, uluslararası ve psikolojik faktörlerinde kapsandığı geniş bir perspektife sahip olunması kaçınılmazdır. Bilişim sektörünün neredeyse diğer bütün sektörlerle etkileşime girerek, hayatımızın genelinde etkisini sürekli arttırdığı günümüzde, bilişimin ekonomik kalkınmaya katkıları da yadsınamaz hale gelmiştir.

Bilişim sektörü 1990’lardan itibaren dünyayı değiştirecek stratejik sektör eğilimine girmiştir. Aynı zamanda son yıllarda sektörün oluşturmuş olduğu katma değer, özel sektör katma değeri içindeki payı önemli ölçüde artmıştır. Türkiye’de sektör henüz yeterli pazar payına sahip olmamakla birlikte hızlı bir büyüme eğilimi içindedir.

Çalışmada ilk olarak ekonomik kalkınmadan genel hatlarıyla bahsedilmiştir. Daha sonra bilişim sektörü ele alınarak ekonomik kalkınmadaki rolü değerlendirilmiştir. Bilişim sektörü hakkında bilgi verilerek Türkiye’nin sektördeki mevcut durumu, güçlü tarafları, zayıf tarafları incelenmiştir. Son olarak da çalışmada literatürle beraber uygulama kısmı yer almıştır uygulama kısmında Veri Zarflama Analizi kullanılmıştır. Veri Zarflama Analizi (VZA), doğrusal programlama modeline dayalı çok sayıda girdi ve çıktının kullanılabilirdiği örgütsel birimlerin görelî etkinliklerini ölçmekte kullanılan bir analiz yöntemidir. Analizde kullanılan girdiler hazır değerler, stoklar, maddi duran varlıklar, öz sermayedir. Çıktılar ise; hasılat ve vergi öncesi zarar değerleridir.

Çalışmada son olarak araştırmanın sonuçları genel olarak değerlendirilerek sonuç kısmı oluşturulmuştur.

1. Ekonomik Kalkınma Hakkında Genel Değerlendirme

Ekonomik kalkınma tarihsel süreç içerisinde birçok gelişime tabi olmuştur. Kalkınmanın gelişimi onu açıklamaya çalışan kuramların sayesinde olmuştur. Kalkınmayla ilgili ortaya atılan kuramlardan bazılarını ifade etmek konunun anlaşılması açısından doğru olacaktır. Ekonomik kalkınmayla ilgili çalışma yapan Rostow (1996), kalkınmanın süreç olduğunu savunmuştur. Kalkınma için toplumların geri kalmışlık ve az gelişmişlik gibi süreçlerden geçmesi gerektiğini ifade etmiştir. Ayrıca Rostow kalkınmayı beş aşamalı bir süreç olarak ifade etmiştir. Bunlar; geleneksel toplum aşaması, harekete geçiş aşaması, kalkış aşaması, olgunlaşma aşaması ve kitle tüketim aşamasıdır (Erbay, 2013: 3-4). Ekonomik kalkınmayla ilgili çalışmalar yapan Lewis, emek arzı kuramını ortaya atmıştır. Bu kurama göre modern sektör ve geçimlik sektör olmak üzere iki yapı bir toplumdan bahsedilir (Kaynak, 2011:213). Kalkınmayla ilgili bir başka teoride Rodan’ın “Büyük İtiş” teorisidir. Bu teoride yatırımlara hız verilerek ekonomideki engellerin kaldırılıp kalkınmanın sağlanabileceği ifade edilmektedir. Gerschenkron’ un ortaya attığı bir başka teoride ise az gelişmiş ülkelerin gelişmiş ülkelere yararlanarak kalkınmayı sağlayabileceğini ifade etmiştir. Bu teoride Gelişmiş ülkeler sahip olduğu teknoloji, toplumsal

düzen, kurumsal yapı gibi üstünlüklerini kendilerinden geri kalmış ülkelerle paylaşması kalkınmayı sağlamanın yolu olarak görülmektedir (Erbay, 2013: 4-5).

Ekonomik kalkınma kavramı olarak ülkedeki yaşanan nitel olmayan artışları ifade etmektedir. Kalkınma ülkede yaşanan ekonomik, sosyal politik... gibi birçok süreci kapsar. (Berber, 2011: 8). Kalkınma insanların yaşam koşullarındaki iyileşmeyle de ifade edilebilir. İnsanlar zaman içerisinde yaşamsal şartlarını sürekli iyileştirme eğilimindedir. Bu nedenle kalkınma kavramına insanların yaşam koşullarını iyileştiren sağlık, eğitim, kültür, gıda, sosyal hak... gibi unsurlar dahil edilmelidir (Doğaner Gönel, 2010: 5).

Ekonominin denge durumundaki değişiklikler, ekonomik verilerdeki değişimlerden ve ekonomiye müdahale eden faktörler nedeniyle olabilir ekonomiyi bir bütün olarak irdelemek için gelişme olgusunun ve kalkınmanın araştırılması gerekmektedir. Ekonomik kalkınma statik bir değere sahip olmasından ötürü özel değerlendirilmesi gereken bir sorundur. Ekonomiye genel olarak bakılınca zaman içerisinde sürekli iş akışı ve aktivite söz konusudur. Statik teoride sürekli bir denge durumu ifade edilmektedir. Ekonominin zaman içinde yeni bir noktada gerçekleşen dengesi, daha önce elde edilenden farklıdır. Okyanusun tersine ekonomideki dalgalar yeniden aynı seviyeye dönmez (Schumpeter ve Backhaus, 2003:61-62).

Kalkınma; yer ve iklim, diğer kanalların yanı sıra ulaşım maliyetleri, hastalık yükleri ve tarımsal üretkenlik üzerindeki etkileri sayesinde gelir seviyeleri ve gelir artışı üzerinde büyük etkiler sahiptir. Coğrafyanın ekonomi politikası seçimlerini de etkilediği görülmektedir. Modern ekonomik büyümeye elverişli olmayan birçok coğrafi bölge yüksek nüfus yoğunluklarına sahiptir ve nüfusta hızlı artışlar yaşamaktadır. Özellikle dezavantaj olarak, uluslararası ticaretin taşıma maliyetlerinin yüksek olduğu kıyılardan ve okyanusta gezilebilen nehirlerden uzakta bulunan bölgeler ve ağır bir hastalık yükü taşıyan tropikal bölgeler ifade edilebilmektedir. Ayrıca, coğrafi olarak dezavantajlı bölgelerde, önümüzdeki otuz yıl boyunca nüfus artışının büyük bir kısmının gerçekleşmesi beklenmektedir (Gallup vd., 1999:179).

Bir ülkenin üretimde neyin iyi olabileceğine dair belirsizlik olduğunda, bu tür keşifler kolayca taklit edilebileceğinden, yerel faaliyetlerin maliyetlerini keşfetmenin büyük sosyal değeri olabilir. Analitik ve normatif konuları açıklığa kavuşturmak için küçük bir açık, ekonomi için genel bir denge çerçevesi geliştirilebilmesini sağlayabilir. Laissez-faire sonucunun iki başarısızlığını vurgulamakta yarar vardır. Bunlardan ilki çok az yatırım ve girişimcilik olmasıdır. İkincisi ise çok fazla üretim çeşitliliği olmasıdır. Optimal politika bu çarpıklıklara karşı koymaktan oluşur. Bu politikalar modern sektöre yatırımları teşvik etmek ve üretimi rasyonelleştirmek üzerine kurgulanır (Hausmann ve Rodrik, 2003: 603).

2.Bilişim Sektörünün Genel Değerlendirilmesi

Bilişim kavramı olarak, teknik, ekonomik ve toplumsal faaliyet alanlarında bildirişimde kullanılan ve özellikle elektronik makineler vasıtasıyla sistemli bir şekilde işlenmeyi öngören bilim, informatik veya enformatik' olarak tanımlanır (Çelik ve Akgemci, 2010: 43). Toplumların hayatında genellikle önemli bir yere sahip olan bilgi ve iletişim, teknolojinin yaygınlaşıp geliştirilmesi ile bilişim sektörü önemini daha fazla arttırmıştır. Üretim faktörlerinin işlenmesinde teknoloji kullanımı yeni bir dönemin başlamasını sağlamıştır. Bu durum bilginin üretim kaynağı olmasında ve tüketilmesinde ekonomik ve toplumsal açıdan kıymetlenmesine neden olmuştur. Ayrıca teknolojideki gelişim bilginin hızlı ve güvenilir aktarımını sağlaması yoluyla iletişimde köklü bir değişiklik etkisi oluşturmuştur. Diğer sektörlerle ilişkisi ve kendini

sürekli yenilemesi bilişim sektörüne ayrıca önem kazandırmıştır. Bilişim alanı üretim ve tüketim hattında neredeyse her alana girerek genel bir sektörel etki oluşturmuştur. Bu nedenle gelecek açısından önemini hızla arttıran bilişim sektörü, diğer sektörlerle nazaran katma değer oluşturma faydası daha yüksektir. Faaliyet alanı bilişim sektörü açısından oldukça geniştir. Yazılım, donanımsal aktivitelerin yanında grafik tasarım ve teknik olarak yapılan tüm faaliyetleri kapsamaktadır. Sektörün gelişimi sürekli devam etmektedir. Çünkü bilişim sektörü teknolojiye bağlıdır ve bu teknoloji sürekli gelişim eğilimindedir (Özdemir, 2009: 14).

Türkiye de bilişim sektörü daha çok ilk kullanım alanı olarak, 1990lı yılların ilk yarısında bilgisayar kullanımının daha çok finans sektöründe, üniversiteler ve büyük şirketlerde olmasından ötürü bu sektörlerle yönelik faaliyetlerle başlamıştır. Ülkemize bilgisayar ilk olarak 1960'larda girmiştir. Fakat bilgisayarların gelişim ve yaygınlaşma süreci sonunda ülkemizde internet ilk olarak 1990'larda sınırlı alanlarda kullanılmaya başlamıştır. 1990'ların ikinci yarısında büyümenin hızlanmasıyla 2000'li yıllarda sektör büyük bir iş hacmine ulaşmıştır. 2000 yılı sonunda Türkiye'de yaşanan ekonomik kriz ve sonraki yıllarda yaşanan dünya çapında ekonomik daralmalara rağmen sektör düzenli bir büyüme eğrisi göstermiştir. Bilgisayar kullanımının 1990'lı yıllardan itibaren yaygınlaşmaya başlaması ile bilişim sektörü kurumlardan sonra evlere de giren bir sektör haline gelmeye başlamıştır. Bilişim sektörünün ekonomik büyüme ve kalkınmadaki rolünün tespit edilmesi "Türkiye İstatistik Kurumu" tarafından hesaplanan "Sabit Sermaye Yatırımları" kullanılabilir. Fakat "Sabit Sermaye Yatırımları" hesabı içerisinde bilişim teknolojilerine ait bir alt hesap tutulmadığından veri bilgi temininde sorunlar oluşmaktadır (Karaaslan ve Çelebioğlu, 2005: 82). Ülkemizde bilişim sektöründeki gelişmeler, sektörün bugünkü konumu ve gelinen yeri açısından değerlendirildiğinde gayet umut verici olduğunu söylemek mümkündür. Bilişim sektörü günümüzde politika yapıcıların da gündeminde giderek önemini arttırmış, bu konuda yapılan yatırımlar ve verilen teşviklerin artması sağlanmıştır. Yine de sektörel anlamda karşılaşılan birçok sorun olsa da bunlar giderek azaltılma eğilimindedir. Bu günkü veriler her ne kadar gelişmiş ülkelerden geride de olsa sektörün gelişim hızı umut vermektedir. Bilgi toplumu oluşturabilmek adına teknolojiye ulaşım imkânları hızla artmaktadır (Aydın, 2012: 191).

Dünyada bilişim sektörü ülkelerin son yıllarda ekonomik ve sosyal başarılarına temel faktör olmaktadır. Bu durum dünyada bilişim sektörünün hızla gelişmesinin nedeni olarak ifade edilebilir. Ülkemizde gelişmiş ülkelere göre hala bilişim sektöründe açıklar mevcuttur. Bu durum bilişim sektörünün gelecek potansiyelini göstermesi açısından önemlidir. Bilişim sektöründe Türkiye'de donanım alanının payı yüksekken, gelişmiş ülkelerde yazılım alanının payı daha yüksek olmaktadır. Türkiye'de bilişim sektörü açısından önemli olan tanımlar vardır. Bunlar mobilete, big data, nesnelere interneti, bulut bilişim, internet güvenilirliği, akıllı binalar olarak çoğaltılabilir. Ülkemizde bilişim sektöründe bazı aksaklıklarda mevcuttur. Özellikle bürokratik engeller ve koordinasyon eksikliği sektörün gelişmesinde engel teşkil etmektedir. Finansal istikrarsızlık sektörün kaynak bulmada yetersiz kalması ve Pazar payının Türkiye açısından yeterli olamaması ve eğitilmiş personel yetersizliği gibi sebepler bilişim sektörünün gelişmesindeki engeller olarak görülebilir (Aydın, 2012 :194-195).

"Information Technologies" kavramı Türkçeye "Bilgi Teknolojileri", "Enformasyon Teknolojileri", "Bilgi ve İletişim Teknolojileri" gibi değişik isimlerle tanımlanmıştır (Çelik ve Akgemci, 2010: 44). Günümüzde sosyal alanda sistemler giderek karmaşıklaşmış olması ve insanların çevresel faktörlerdeki gelişmeyle iletişimlerinin hızlı bir şekilde artmış olması, insanların bilişim sektörüne ve teknolojik gelişmelere daha fazla ihtiyaç duymasını sağlamıştır

(Öğüt vd.,2003: 106). Bilişim sektörünün temelini oluşturan bilişim teknolojileri, bilgisayar ve iletişimi bütünleştirmektedir. Bu alanda yaşanan tüm gelişmeler sektörün etkisinde olan tüm sektörleri de etkilemektedir (Tekin vd., 2000: 101). Teknolojik gelişmeyle birlikte yeteneklerinde artması, maliyetleri düşürerek sektöre büyük avantaj sağlamaktadır (Çelik ve Akgemci, 2010: 12).

Bilişim sektöründe faaliyetlerde hizmetlerin bakım ve sürekliliğini finansal olarak getirdiği maliyet yükünü hesaplamak oldukça zordur. Eğer bilişim sektöründe bir aksama yaşanması durumu söz konusu olursa faaliyetlerden kaynaklanan işlerin yürütülmesinin engellenme durumu olabileceği açıktır. Ayrıca bilişim sektöründeki gelişmeler birçok sektörü değiştirerek bazı sektörlerin ortadan kalmasını, bazı sektörlerin de oluşmasını sağlamıştır. Yakın zamana kadar bilişim faaliyetleri sadece üst ve orta kademe yönetimin ilgi alanıyken günümüzde işletmenin tamamının ilgi alanı haline gelmiştir. İşletmelerde bilişim teknolojileri hem rekabet ve verimlilik açısından hem de işletmelerde üretimin bir aracı olarak kullanılmaktadır (Özgül, 2015: 47- 48).

3.Literatür Çalışması

VZA yöntemi literatürde yapılan çalışmalara bakıldığında yaygın bir şekilde kullanılmaktadır. Veri zarflama analizi yöntemi kullanılarak yapılan çalışmalara örnek olarak bazı çalışmalar verilecektir.

Ulucan (2000) yapmış olduğu çalışmasında ISO 500 şirketlerinin etkinliklerini veri zarflama yöntemine göre incelemiştir. Çalışmalarında ödenmemiş sermaye, duran varlıklar ve personel sayısı girdi değişkenleri olarak belirlenmiştir. Dönem net karı, net satışlar ve hisse senetlerinin piyasa değeri ise çıktı olarak belirlenmiştir. Çalışmada teknik etkinlikleri ve ölçekten kaynaklanan teknik etkinsizlikleri belirlemiş 12 firmanın etkin olduğu görülmüştür.

Kayalıdere ve Kargın (2004), İstanbul Menkul Kıymetler Borsası'na ait tekstil ve çimento şirketlerinin 2002 verilerini kullanarak yaptıkları çalışmada VZA yöntemi ile etkinlik analizini değerlendirmişlerdir. Çalışmada yer alan şirketlerden 15 tanesi çimento şirketidir. Bu firmalardan 4 tanesinin etkin, diğerlerinin etkin olmadığı belirlenmiştir. Potansiyel iyileştirme oranları ölçülerek etkin olmayan firmalar açısından değerlendirilmiştir.

Baysal, Uygur ve Toklu'nun (2004) çalışmalarında Türkiye'de hizmet veren, Türkiye Cumhuriyeti Devlet Demiryolları'na bağlı 7 limanın etkinliklerini tespit etmek için veri zarflama analizi yöntemini uygulanmıştır. Çalışmada personel sayısı, ve y.e. kapasitesi; girdi unsurları olarak belirlenirken, yıllık eleçleme ve yıllık gelir çıktı unsurları olarak belirlenmiştir. Çalışma neticesinde limanların etkinlik değeri tespit edilmiştir. Etkin olmayan limanlar için potansiyel iyileştirmeler hesaplanarak belirlenmiştir.

Kaynar ve Bircan (2007) çalışmalarında; veri zarflama analizi yardımıyla OECD ülkelerinin telekomünikasyon sektörlerinin etkinlik ve verimlilik ölçerek, ülkeler arasında karşılaştırma yaparak genel değerlendirme yapmışlardır.

Behdioğlu ve Özcan (2009) çalışmalarında veri zarflama analizi ile Türkiye'de arasında faaliyet gösteren 29 ticaret bankasının (1999 – 2005 yılları) verilerine değerlendirmişlerdir. girdi değişkeni olarak çalışmada personel sayısı, faiz dışı giderleri, faiz giderleri, şube sayısı değerlendirilmiştir. Çıktı değişkenleri olarak ise toplam mevduat miktarı, toplam kredi

miktarı, toplam kar değerlendirmişlerdir. Yapılan çalışma sonucunda, yabancı sermayeli bankalar ortalama etkinlik yüzdesi en yüksek olan banka grubu olarak belirlenmiştir.

Yalama ve Sayım (2016) çalışmalarında veri zarflama analizi ile imalat sektöründeki şirketlerin performanslarını karşılaştırmışlardır. Çalışmada 157 firmanın etkinliği incelenmiştir. Sektördeki etkin olan 24 firma tespit edilerek etkin olmayan şirketler için potansiyel iyileştirme oranları belirlenmiştir.

Özdağoğlu (2015), çalışmasında, BIST bilişim endeksinde bulunan on iki işletme için Veri Zarflama Analizi yöntemi ile etkinlik değerleri tespit etmiştir. Çalışma sonucunda brüt satışlar açısından büyük görünen bazı işletmelerin aslında etkinsiz olukları, sektör ortalamasına göre küçük sayılabilecek bazı işletmelerin ise etkin işletmeler oldukları belirlenmiştir.

4.Araştırmanın Yöntemi

Etkinliğin ve verimliliğin ölçülmesinde çeşitli yöntemler kullanılmaktadır. VZA analizinde bu yöntemlerden çok sıklıkla kullanılan bir tanesidir. VZA analizinde bir veya daha fazla girdi ve çıktı unsurunun veri olarak karşılaştırılmasının zor olduğu durumlarda, görelilik olarak karar birimlerinin performanslarının ölçülebileceği bir yöntemdir. VZA analizinde doğrusal programlama tabanlı bir uygulama yapılmaktadır. CCR ve BCC modelleri bu analizde en çok kullanılan iki modeldir. Bunlar girdi odaklı ve çıktı odaklı olarak ifade edilebilmektedir. Girdi odaklı VZA modelinde en uygun çıktı bileşenleri tespit edilirken, çıktıya yönelik VZA analizinde en uygun girdi bileşenleri tespit edilmektedir (Çakır vd., 2015: 491 - 492).

Bu analizde toplam faktör verimliliği esaslı geçerlidir. Buna göre çıktıların toplamının ağırlığı, girdilerin toplamının ağırlığına oranlanır. Karar birimleri kendi etkinliklerini en büyük yapacak seçeneği belirleyebilirler. Ayrıca kararabilmeleri etkinlik sonuçlarını bire eşit olarak ifade ederler. Eğer sonuç bire eşit veya birden küçük veya fazlaysa sonuçlar ona göre yorumlanabilmektedir. Buradan yola çıkarak etkinlik sonucu bire eşit ise etkilidir denir. Eğer birden küçükse etki olmadığı sonucuna ulaşılır. Ayrıca etkin olmayan durumlarda etkinsizlik nedenleri hakkında yorum yapılabilir. Böylelikle etkin olmayan karar birimlerinin etkin hale getirilebilmesi açısından değerlendirme ve öneri sunulabilmektedir. Bu durum yöneticilerin izlemesi gereken yolu belirlemek açısından önem arz eder (Kaynar ve Bircan, 2007: 362).

Veri Zarflama Analizinin uygulanmasında kullanılacak olan aşamalar şunlardır (Sarı, 2015: 17):

- 1) Karar verme birimlerinin seçimi,
- 2) Modelde kullanılacak girdilerin ve çıktıların seçilmesi,
- 3) Çalışma yaparken değerlendirilebilecek verilerin elde edilebilirliği ve bu elde edilen verilerin güvenilirliği,
- 4) Veri Zarflama Analizi modelinin belirlenmesi ve etkinliğin ölçülmesi,
- 5) Etkinlik değerlerinin belirlenmesi,
- 6) Referans kümelerinin belirlenmesi,
- 7) Etkin olmayan karar verme birimleri için stratejilerin tespit edilmesi,
- 8) Sonuçların değerlendirilip yorumlanması

5.Araştırma Bulgularının Değerlendirilmesi

Araştırmada bilişim sektörü içerisinde verilerine ulaşılabilen 7 adet işletmenin 2014–2015 yılları arasındaki faaliyet raporlarından yararlanılmıştır.

Tablo 1: Araştırmada Kullanılan Firma Listesi

No	İşletme Adı
1.	Bimeks
2.	Huawei
3.	İndeks
4.	Karel
5.	Teknosa
6.	Turkcell
7.	Türk Telekomünikasyon

Raporlardan tespit edilen girdi değişkenlerinde Hasılat ve Vergi Öncesi Kar, çıktı değişkenlerinde Hazır Değerler, Stoklar, Maddi Duran Varlıklar ve Öz sermaye kullanılmıştır. Yapılan çalışmada 2014-2016 dönemlerine ait; teknolojik (TD), teknik (TED), saf teknik (STED), ölçek etkinlik (ÖED) ve toplam faktör verimlilik değişimleri (TFVD) hesaplanmıştır. Tablo 1’de Araştırmada Kullanılan Firma Listesi Tablo 2’de Araştırmada Kullanılan Çıktı – Girdi Değerleri, Tablo 3’te İşletmelerin 2014-2016 Yılı Teknik Etkinlik Değişimleri verilmiştir. Tablo 4’te İşletmelerin 2014-2016 Yılı Teknolojik Değişimleri sunulmuştur. Tablo 5’te İşletmelerin 2014-2016 Yılı TFV Değişimleri, Tablo 6’da İşletmelerin 2014-2015 Malmquist Endeks Özeti, Tablo 7: İşletmelerin 2015-2016 Yılı Malmquist Endeks Özeti, son olarak Tablo 8’de İşletmelerin 2014-2016 Yılı Malmquist Toplam Faktör Verimliliği ve Unsurlarındaki Değişim Değerleri verilmiştir.

Tablo 2: Araştırmada Kullanılan Çıktı – Girdi Değerleri

ÇIKTI	GİRDİ
Hasılat	Hazır Değerler
	Stoklar
Vergi Öncesi Kar Zarar	Maddi Duran Varlıklar
	Özsermaye

Gerçekleştirilen araştırmada bilişim sektöründeki işletmeler üzerine yapılmıştır. Çalışmada bilişim sektöründeki firmalar tespit edilmiştir. Türkiye’deki bilişim sektöründeki firmaların 7 tanesinin faaliyet raporları verilerine ulaşılmıştır ve analiz yapılmıştır. Çalışmada üretim sisteminin çıktısı olarak iki adet çıktı değişkeni (hasılat ve vergi öncesi kâr - zarar) ve dört adet girdi değişkeni (nakit ve nakit benzerleri, stoklar, maddi duran varlıklar, özsermaye) kullanılmıştır (Özdağoğlu, 2015). Girdi ve çıktı unsuru olarak tespit edilen verilerin bazılarının

işletmeler açıklamamaktadır. Bundan dolayı ancak yedi işletme değerlendirmeye alınabilmiştir. Çalışmanın uygulama kısmında 2014-2016 dönemlerine ait; teknolojik (TD), teknik (TED), saf teknik (STED), ölçek etkinlik (ÖED) ve toplam faktör verimlilik değişimleri (TFVD) hesaplanmıştır.

Yapmış olduğumuz çalışmada TFVD değerinin 1'den büyük olması toplam faktör verimlilik oranında artışı ifade eder; 1'den küçük olması ise düşüşü ifade eder. Aşağıda bulunan Tablo 4'te işletmelerin 2014 – 2016 yılı teknik etkinlik değişim değerleri yer almaktadır.

Tablo 3: İşletmelerin 2014 - 2016 Yılı Teknik Etkinlik Değişimleri

İşletme Adı	2014–2015 Dönemi	Değişim Oranı	2015–2016 Dönemi	Değişim Oranı
Bimeks	1.024	(%0.02)	1.032	(%0.03)
Huawei	1.000	(%0)	0.931	(-%0.06)
İndeks	1.000	(%0)	1.000	(%0)
Karel	0.786	(-%0.21)	1.757	(%0.75)
Teknosa	1.000	(%0)	1.000	(%0)
Türk Telekomünikasyon	1.000	(%0)	1.000	(%0)
Ortalama	0.969	(-%0.03)	1.078	(%0.07)

Çalışmada teknik etkinlik değerinin 1'den büyük olması teknik etkinlik durumunun işletmeler üzerindeki gelişmesini ifade ederken 1'den küçük olması teknik etkinlik olarak işletmenin gerilemesi daha kötü durumda olduğu anlamına gelmektedir. İşletmelerin ortalama teknik etkinliklerine bakıldığı zaman artış olduğu görülmektedir.

2014 - 2015 yıllarında ortalama teknik etkinlik değerinde %0.3'lük bir azalma gerçekleşirken, işletmeler arası en büyük artışın Bimeks (% 0.02), en büyük azalışın Karel (-%0.21) şirketinde olduğu görülmektedir. Huawei, İndeks, Teknosa, Turkcell ve Türk Telekomünikasyon şirketlerinin teknik etkinlik değişim oranlarında bir değişim olmadığı görülmektedir.

2015 – 2016 döneminde ortalama TED' de %0.07 oranında artış olduğu ve en büyük artışın Karel (%0.75), en büyük azalışın ise Huawei (-%0.06) şirketine ait olduğu görülmektedir. İndeks, Teknosa, Turkcell ve Türk Telekomünikasyon şirketlerinin teknik etkinlik değişim oranlarında değişim olmadığı görülmektedir.

Tablo 4: İşletmelerin 2014 – 2016 Yılı Teknolojik Değişimleri

İşletme Adı	2014–2015 Dönemi	Değişim Oranı	2015–2016 Dönemi	Değişim Oranı
Bimeks	1.256	(%0.25)	0.848	(-%0.15)
Huawei	0.805	(-%0.20)	0.874	(-%0.13)
İndeks	1.696	(%0.69)	0.901	(-%0.10)
Karel	1.123	(%0.12)	0.782	(-%0.21)
Teknosa	1.774	(%0.77)	1.810	(-%0.81)
Turkcell	1.246	(%0.25)	0.588	(-%0.41)
Türk Telekomünikasyon	0.774	(-%0.23)	0.875	(-%0.13)
Ortalama	1.186	(%0.18)	1.254	(%0.25)

Tablo 4’te işletmelerin teknolojik değişimleri gösterilmiştir. Teknolojik değişimlerin 1’den büyük olması teknolojik anlamda işletmelerdeki gelişmeyi belirtirken 1’den küçük olması teknolojik olarak işletmenin gelişmesi gerektiğini, gerilediğini gösterir.

2014–2015 döneminde ortalama teknolojik değişim oranlarında %0.18’ lik artış gerçekleşmektedir. En büyük artışın %0.77 oranıyla Teknosa şirketine, en büyük azalışın ise -%0.23 oranıyla Türk Telekomünikasyon şirketine ait olduğu görülmektedir. Bimeks, İndeks, Karel, Turkcell şirketlerinin teknolojik değişim oranlarında artış görülmekteyken, Huawei şirketinin teknolojik değişim oranında azalış olduğu görülmektedir.

2015–2016 döneminin teknolojik değişim oranları incelenirse ortalama TD’ de %25 oranında artış olduğu bu dönemler arasında en büyük artışın Teknosa (%0.81) şirketine ait olduğu, en büyük azalışın ise Turkcell (-%0.41) şirketine ait olduğu görülmektedir. Diğer şirketler arasında sadece Teknosa şirketinin teknolojik değişimleri oranında artış görülürken, geriye kalan Huawei, İndeks, Karel, Türk Telekomünikasyon şirketlerinde azalış olduğu görülmektedir.

Tablo 5: İşletmelerin 2014 – 2016 Yılı TFV Değişimleri

İşletme Adı	2014–2015 Dönemi	Değişim Oranı	2015–2016 Dönemi	Değişim Oranı
Bimeks	1.287	(%0.28)	0.875	(-%0.13)
Huawei	0.805	(-%0.20)	0.814	(-%0.19)
İndeks	1.696	(%0.69)	0.901	(-%0.10)
Karel	0.882	(-%0.12)	1.374	(%0.37)
Teknosa	1.774	(%0.77)	1.810	(%0.81)
Turkcell	1.246	(%0.24)	0.588	(-%0.42)
Türk Telekomünikasyon	0.774	(-%0.23)	0.875	(-%0.13)
Ortalama	1.150	(%0.15)	1.351	(%0.35)

Toplam faktör verimliliğinin 1’den büyük olması teknik ve teknolojik olarak işletmelerde gelişmeyi ifade eder. 1’den küçük olması ise teknik ve teknolojik olarak işletmenin gerilediğini ifade eder. İşletmelerin toplam faktör verimliliği değerleri Tablo 5’te yer almaktadır.

2014 – 2015 döneminde ortalama toplam faktör verimliliğinde %0.15’lik artış olduğu görülmektedir. En büyük artışın Teknosa şirketine (%0.77), en büyük azalışın Türk Telekomünikasyon şirketine (-%0.23) ait olduğu görülmektedir. Bimeks, Indeks, Turkcell şirketlerinde artış olduğu ve Huawei ve Karelde ise azalış olduğu görülmektedir.

2015 – 2016 döneminde ortalama faktör verimliliğinde %0.35’lik artış görülürken, en büyük artışın Teknosa şirketine (%0.81), en büyük azalışın Turkcell’e (-%0.42) ait olduğu görülmektedir. Karel ve Teknosa şirketlerinin TFV’nde artış olurken, Huawei, Indeks, Türk Telekomünikasyon şirketlerinin TFV’nde azalış olduğu görülmektedir.

Tablo 6: İşletmelerin 2014 – 2015 Malmquist Endeks Özeti

İşletme Adı	TED	Değişim Oranı	TD	Değişim Oranı	STED	Değişim Oranı	ÖED	Değişim Oranı	TFV	Değişim Oranı
Bimeks	1.024	(%0.02)	1.256	(%0.25)	1.025	(%0.02)	1.000	0%	1.287	(%0.28)
Huawei	1.000	0%	0.805	(-%0.20)	1.000	0%	1.000	0%	0.805	(-%0.20)
Indeks	1.000	0%	1.696	(%0.69)	1.000	0%	1.000	0%	1.696	(%0.69)
Karel	0.786	(-%0.22)	1.123	(%0.12)	1.000	0%	0.786	(-%0.21)	0.882	(-%0.12)
Teknosa	1.000	0%	1.774	(%0.77)	1.000	0%	1.000	0%	1.774	(%0.77)
Turkcell	1.000	0%	1.246	(%0.24)	1.000	0%	1.000	0%	1.246	(%0.24)
Türk Telekomünikasyon	1.000	0%	0.774	(-%0.23)	1.000	0%	1.000	0%	0.774	(-%0.23)
Ortalama	0.969	(-%0.04)	1.186	(%0.18)	1.003	(%0.003)	0.966	(-%0.04)	1.150	(%0.15)
<1	1		2		0		1		3	
1	5		0		6		6		0	
>1	1		5		1		0		4	

İşletmelerin 2014 – 2015 dönemi Malmquist Toplam Faktör Verimlilik Endeksi değişim değerleri Tablo 6’da yer almaktadır. Tabloda işletmelerin ortalama toplam faktör verimliliği oranında %0.15’lik bir artış görülmektedir. Toplam faktör verimliliğindeki bu artış teknik değişim ve teknolojik değişim oranlarındaki artışından kaynaklanmaktadır. Tabloya bakıldığında en yüksek toplam faktör verimliliği %77 oranıyla Teknosa şirketine ait olduğu görülmektedir. Bu artışın nedeni Teknosa şirketinin teknolojik etkinlik değerinin etkin olarak kullanılmasından kaynaklanmaktadır. En düşük toplam faktör verimliliği ise %0.23 oranıyla Türk Telekomünikasyon şirketine ait olduğu görülmektedir. Buradaki azalışın sebebi ise Türk Telekomünikasyon şirketinin teknolojik etkinlik değerinin etkin olarak kullanılmamasından kaynaklanmaktadır.

Diğer şirketlere bakıldığında ise Bimeks şirketinin toplam faktör verimliliğinde %28’lik artış olduğu görülmektedir. Bu artışın nedeni teknik etkinlik (%0.02) ve teknolojik etkinlikteki (%25) artıştır. Huawei şirketinin toplam faktör verimliliğindeki -%0.20 lik azalışın sebebi teknolojik etkinlikteki (-%0.20) azalıştır. Indeks şirketinin toplam faktör verimliliğindeki %69’luk artışın nedeni teknik ve teknolojik etkinlikteki artıştır. Karel şirketinin toplam faktör verimliliğindeki azalış (-%0.12) teknik etkinlik değerinin düşük olmasından kaynaklanmaktadır. Son olarak

Turkcell şirketinin toplam faktör verimliliğindeki %24 oranındaki artış teknolojik etkinlik değerinin yüksek olmasından kaynaklanmaktadır.

Şirketlerin aynı dönemdeki teknik etkinlik değerlerine baktığımızda teknik etkinliğin en yüksek olduğu şirketin Bimeks (%0.02) olduğu görülmektedir. Bunun nedeni ise saf teknik etkinlikteki artıştan kaynaklanmaktadır. Teknik etkinliğin en düşük olduğu şirketin Karel (-%0.22) olduğu, bu azalış sebebi olarak ölçek etkinliğinin etkin kullanılmadığı görülmektedir.

Geriye kalan şirketlere baktığımızda teknik etkinliklerinin dengede olduğu görülmektedir. Bu dengenin nedeni ise saf teknik etkinlik ve ölçek etkinlik değerlerinin 1'e eşit olmasındandır.

Tablo 7: İşletmelerin 2015 – 2016 Yılı Malmquist Endeks Özeti

İşletme Adı	TED	Değişim Oran	TD	Değişim Oran	STED	Değişim Oran	ÖED	Değişim Oran	TFV	Değişim Oran
Bimeks	1.032	(%0.03)	0.848	(-%0.15)	1.031	(%0.03)	1.000	0%	0.875	(-%0.12)
Huawei	0.931	(-%0.07)	0.874	(-%0.13)	1.000	0%	0.931	(-%0.07)	0.814	(-%0.19)
İndeks	1.000	0%	0.901	(-%0.10)	1.000	0%	1.000	0%	0.901	(-%0.10)
Karel	1.757	(%0.75)	0.782	(-%0.22)	1.000	0%	1.757	(%0.75)	1.374	(%0.37)
Teknosa	1.000	0%	1.810	(%0.81)	1.000	0%	1.000	0%	1.810	(%0.81)
Turkcell	1.000	0%	0.588	(-%0.42)	1.000	0%	1.000	0%	0.588	(-%0.42)
Türk Telekomünikasyon	1.000	0%	0.875	(-%0.13)	1.000	0%	1.000	0%	0.875	(-%0.13)
Ortalama	1.078	(%0.07)	1.254	(%0.125)	1.004	(%0.004)	1.073	(%0.07)	1.351	(%0.35)
<1	1		5		0		1		4	
1	4		0		6		5		0	
>1	2		2		1		1		3	

İşletmelerin 2015 – 2016 dönemi Malmquist Toplam Faktör Verimlilik Endeksi değişim değerleri Tablo 7'de yer almaktadır. Tabloda işletmelerin ortalama toplam faktör verimliliği oranında %35'lik bir artış olduğu görülmektedir. Bu artış teknik değişim ve teknolojik değişim oranlarındaki artışlardan kaynaklanmaktadır. Toplam faktör verimlilik değerlerine bakıldığında en yüksek değer %0.81 ile Teknosa şirketine ait olduğu görülmektedir. Bu artışın nedeni şirketin teknolojik etkinlikteki artışından kaynaklanmaktadır. En düşük toplam faktör verimliliği ise -%0.42 ile Turkcell şirketine ait olup bu azalışın sebebinin teknolojik etkinliğin düşük olup etkin olarak kullanılamamasından kaynaklanmaktadır.

Diğer şirketlere bakıldığında Huawei şirketinin toplam faktör verimliliğinde -%0.19'luk azalış olduğu görülmektedir. Bu azalışın sebebi teknik etkinlik (-%0.7) ve teknolojik etkinliğin (-%0.13) düşük olmasından kaynaklanmaktadır. İndeks şirketinin toplam faktör verimliliğindeki -%0.10'luk azalışın sebebi teknolojik etkinliğin düşük olmasından kaynaklanmaktadır. Karel işletmesinin toplam faktör verimliliğinde %37 oranındaki artış teknik etkinliğin yüksek olmasından etkin bir şekilde kullanılmasından kaynaklanmaktadır. Teknosa şirketinin toplam faktör verimliliğinin %81 oranındaki artışı ise teknolojik etkinliğin etkin bir şekilde kullanılmasından kaynaklanmaktadır. Son olarak Türk Telekomünikasyon şirketinin toplam

faktör verimliliğinin -%13'lük azalışta olmasının sebebi teknolojik etkinliğin düşük olmasından kaynaklanmaktadır.

Şirketlerin aynı dönemdeki teknik etkinlik değerlerine bakıldığında teknik etkinliğin en yüksek olduğu şirketin Karel (%75) olduğu görülmektedir. Bunun nedeni ölçek etkinliğindeki artıştan kaynaklanmaktadır. Teknik etkinliğin en düşük olduğu şirketin Huawei (-%0.07) olduğu görülmektedir. Teknik etkinliğin düşük olmasının sebebi ölçek etkinliğinin düşük olmasından kaynaklanmaktadır.

Diğer şirketlere bakıldığında Bimeks şirketinin % 0.03'lük bir artışa sahip olduğu görülmektedir. Bu artışın nedeni saf teknik etkinliğin yüksek olmasından kaynaklanmaktadır. İndeks, Teknosa, Turkcell Türk Telekomünikasyon şirketlerinde ise teknik etkinliklerin dengede olduğu görülmektedir. Bu dengenin nedeni saf teknik etkinlik ve ölçek etkinlik değerlerinin 1'e eşit olmasından kaynaklanmaktadır.

Tablo 8: İşletmelerin 2014 – 2016 Yılı Malmquist Toplam Faktör Verimliliği ve Unsurlarındaki Değişim Değerleri

İşletme Adı	TED	Değişim Oran	TD	Değişim Oran	STED	Değişim Oran	ÖED	Değişim Oran	TFV	Değişim Oran
2014 - 2015	0.969	(-%0.03)	1.186	(%0.18)	1.003	(%0.003)	0.966	(-%0.03)	1.150	(%0.15)
2015 - 2016	1.078	(%0.07)	1.254	(%0.25)	1.004	(%0.004)	1.073	(%0.07)	1.351	(%0.35)
Ortalama	1.022	(%0.02)	1.219	(%0.21)	1.004	(%0.004)	1.018	(%0.01)	1.246	(%0.24)

2014–2015 yıllarındaki toplam faktör verimliliği değerlerinde %15 lik artışın nedeni teknolojik etkinliğin (%18) yüksek olmasından etkili bir şekilde kullanılmasından kaynaklanmaktadır. Ölçek etkinliğinin düşük olması teknik etkinliği olumsuz olarak sonuçlandırmıştır. Teknik etkinlik değerinde azalış söz konusudur.

2015–2016 yıllarındaki toplam faktör verimliliği değerlerinde %35 oranında bir artış gerçekleşmektedir. Bu artışın nedeni teknik etkinlik (%0.07) ve teknolojik etkinlik (%25) değerlerinin yüksek olmasından kaynaklanmaktadır. Teknik etkinlikteki artış teknolojik etkinlikteki artışın gerisinde kalıp toplam faktör verimliliğinin diğer döneme kıyasla artmasını sağlamıştır.

6.Sonuç

Yapılan araştırmalar sonucu gerçekleştirilen çalışmada Türkiye'deki bilişim sektöründeki en büyük işletmeler içerisinde verilerine ulaşılabilen ilk 7 işletme tespit edilmiştir. Diğer işletmelerin verilerini paylaşmamasından dolayı 7 firmanın etkinlik ve verimlilik analizi yapılmıştır. İşletmelerin etkinlik ve verimliliğini belirlemek amacıyla VZA modeli devamlı Malmquist Toplam Faktör Verimliliği analiz yöntemi kullanılarak işletmelerin teknik etkinlik değerleri araştırılarak, teknolojik etkinlikte oluşan değişimle birlikte toplam faktör verimliliğindeki değişim tespit edilmiştir ve işletmelerin Malmquist Toplam Faktör Verimlilik Endeksi vasıtasıyla etkinlik ve verimlilikleri değerlendirilmiştir.

İşletmelerin ortalama teknik etkinliklerinde artış olduğu görülmektedir. 2014–2015 yıllarında ortalama teknik etkinlik değerinde yaklaşık olarak %0.03'lük bir azalış gerçekleşmekteyken; 2015–2016 yıllarında ortalama teknik etkinlik değerinde yaklaşık %0.07'lik bir artış olduğu görülmektedir.

İşletmelerin ortalama teknolojik etkinliklerinde artış olduğu görülmektedir. 2014–2015 yıllarında ortalama teknolojik etkinlik değerinde artış (%0.18) gerçekleşmekteyken; 2015–2016 yıllarında da ortalama teknolojik etkinlik değerinde (%0.25) artış görülmektedir.

İşletmelerin saf teknik etkinliklerinde çok az bir farkla artış olduğu görülmektedir. Ortalama saf teknik etkinlik değerlerinde 2014–2015 yıllarında %0.003'lük bir artış gerçekleşmekteyken; 2015–2016 yıllarında ise %0.004'lük bir artış görülmektedir.

İşletmelerin ölçek etkinlikleri değerlerine bakıldığında ise artış olduğu, ortalama ölçek etkinliği değerlerinde 2014–2015 yıllarında (%0.03) 2015–2016 yıllarında da (%0.07) artış olduğu görülmektedir.

İşletmelerin ortalama toplam faktör verimliliği değerleri incelendiğinde 2014–2015 yıllarında %0.15'lik, 2015 – 2016 yıllarında %0.35'lik bir artış olduğu görülmektedir. Teknik etkinlik ve teknolojik etkinlik değerlerinde oluşan artış toplam faktör verimliliğini etkilediği için bu durum toplam faktör verimliliğinin artmasıyla sonuçlanmaktadır.

KAYNAKLAR

- Aydın, İ. (2012). Bilişim Sektörü ve Türkiye'nin Sektördeki Potansiyeli. *International Journal of New Trends in Arts, Sports & Science Education*, 190-195, 20 Kasım.
- Baysal, E., Uygur, M., & Toklu, B. (2004). VZA ile TCDD Limanlarında Bir Etkinlik Ölçümü Çalışması. *Gazi Üniversitesi Mühendislik Mimarlık Fakültesi*, 437.
- Behdioğlu, S., & Özcan, G. (2009). VZA ve Bankacılık Sektöründe Bir Uygulama. *SDÜ İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 301.
- Berber, M. (2011). *İktisadi büyüme ve kalkınma: Büyüme teorileri & kalkınma ekonomisi*. Derya Kitabevi.
- Çakır, H. M., Çağlar, A., Mustafa, E., & Demir, Y. (2015) Firmalarda Etkinlik Ölçümü: BİST Bilişim Sektörü Örneği. *I. Uluslararası Sosyal Bilimler Araştırmaları Kongresi* (04-05 Mayıs 2015) Saraybosna
- Çelik, A. ve Akgeçici T. (2010). *Yönetim Bilişim Sistemleri*. Ankara: Gazi Kitabevi.
- Doğaner, F. (2010). *Kalkınma ekonomisi*. Efil Yayınevi, I.basım, Ankara.
- Erbay, R. (2013). Ekonomik Kalkınmada Tarımın Rolü: Türkiye Üzerine Bir Değerlendirme. *Balkan Journal of Social Sciences*, 2(4).
- Gallup, JL, Sachs, JD ve Mellinger, AD (1999). Coğrafya ve Ekonomik Kalkınma. *Uluslararası Bölgesel Bilim Değerlendirmesi*, 22 (2), 179-232. <https://doi.org/10.1177/016001799761012334>
- Hausmann, R., & Rodrik, D. (2003). Economic development as self-discovery. *Journal of development Economics*, 72(2), 603-633.

- Karaaslan , A., ve Çelebioğlu, F. (2005). Ekonomik Büyüme Etkileyen Bir Faktör Olarak Bilişim Teknolojileri: Gelişmiş Ülke Örnekleri ve Türkiye'nin Durumu . *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 65-92.
- Kayalidere, K., & Kargın, S. (2004). Çimento ve Tekstil Etkinlik Çalışması ve Veri Zarflama Analizi. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 196.
- Kaynak, M. (2003). *Yenidünya düzeni ve kalkınma konulu kongre* (8-9 Mayıs), Gazi Üniversitesi.
- Kaynar , O., & Bircan, H. (2007). OECD Ülkelerinin Telekomünikasyon Sektörlerinin Etkinliğinin Veri Zarflama Analizi ile Ölçülmesi. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 21(1), 362.
- Lewis W.Arthur (1954). Economic Development With Unlimited Supplies of Labour, Ed: Deepak Lal, "Development Economics – Volume I, The International Library of Critical Writings In Economics, Edward Elgar Publishing Limited, England.
- Özdağoğlu, A. A. (2015). Bilişim Sektöründeki Şirketlerin Etkinliklerinin Veri Zarflama Analizi ile Değerlendirilmesi (Evaluation Of The Efficiency Values Of The Companies In Information Technology Sector With Data Envelopment Analysis). *Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 22(2), 331-340.
- Özdemir, D. M. (2009). *Türkiye'de Bilişim Sektöründe İşgücü Piyasasının Hindistan ve İrlanda ile Mukayeseli Analizi*. Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Özgün, T. (2015). *Bilişim Teknolojileri ile İşletme Stratejileri Arasındaki Uyumun Faktör Analizi Yöntemi ile Ölçülebilirliği*. Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi, İşletme Bölümü, Ankara.
- Rodan Rosenstein- P. N. (1943). Problems of Industrialization in Eastern and South-Eastern Europe, *Economic Journal*, vol:53.
- Rostow W. R., (1980). *Ekonomik gelişmenin merhaleleri*, Çev: Erol Güngör, Kalem Yayıncılık.
- Sarı, Z. (2015). *Veri Zarflama Analizi ve Bir Uygulama*. Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi, İstatistik Bölümü, Ankara.
- Schumpeter, J., & Backhaus, U. (2003). The theory of economic development. In *Joseph Alois Schumpeter* (pp. 61-116). Springer, Boston, MA.
- Tekin, P. D., Güleş, Y. D., & Burgess, D. T. (2000). *Değişen Dünyada Teknoloji Yönetimi*. Konya: Mikro Dizgi.
- Ulucan , A. (2000). İSO500 Şirketlerinin Etkinliklerinin Ölçülmesinde VZA Yaklaşımı: Farklı Girdi Çıktı Bileşenleri ve Ölçeğe Göre Getiri Yaklaşımları ile Değerlendirmeler. *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, 185.
- Yalama, A., & Sayım , M. (2008). VZA ile İmalat Sektörünün Performans Değerlendirmesi. *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 89.

İNTERNET KAYNAKLARI

- İnternet kaynağı, Bimeks 2014 Bağımsız Denetim Raporu.* (2017, Kasım 20).
file:///C:/Users/User_/Downloads/Bimeks_Bagimsiz-Denetim-Raporu-2014.pdf
adresinden alınmıştır
- İnternet kaynağı, Bimeks 2015 Bağımsız Denetim Raporu.* (2017, Kasım 20).
file:///C:/Users/User_/Downloads/Bimeks_Bagimsiz-Denetim-Raporu-2015.pdf
adresinden alınmıştır
- İnternet kaynağı, Bimeks 2016 Bağımsız Denetim Raporu.* (2017, Kasım 20).
file:///C:/Users/User_/Downloads/Bimeks_Bagimsiz-Denetim-Raporu-2016.pdf
adresinden alınmıştır
- İnternet kaynağı, Huawei 2014 Faaliyet Raporu.* (2017, Kasım 20). http://www-file.huawei.com/-/media/CORPORATE/PDF/annual-report/AnnualReport2014_en.pdf?la=tr-TR adresinden alınmıştır
- İnternet kaynağı, Huawei 2015 Faaliyet Raporu.* (2017, Kasım 20). http://www-file.huawei.com/-/media/CORPORATE/PDF/annual-report/AnnualReport2015_en.pdf?la=tr-TR adresinden alınmıştır
- İnternet kaynağı, Huawei 2016 Faaliyet Raporu.* (2017, Kasım 20). http://www-file.huawei.com/-/media/CORPORATE/PDF/annual-report/AnnualReport2016_en.pdf?la=tr-TR adresinden alınmıştır
- İnternet kaynağı, Indeks 2014 Finansal Raporlar.* (2017, Kasım 20).
http://www.index.com.tr/images/IndeksAS_01.01_31.12.2014_Konsolide%20Finansal%20Tablolar.pdf adresinden alınmıştır
- İnternet kaynağı, Indeks 2015 Finansal Raporlar.* (2017, Kasım 20).
http://www.index.com.tr/images/IndeksAS_01.01_31.12.2015_Konsolide%20Finansal%20Tablolar.pdf adresinden alınmıştır
- İnternet kaynağı, Indeks 2016 Finansal Raporlar.* (2017, Kasım 20).
http://www.index.com.tr/images/IndeksAS_01.01_31.12.2016_Konsolide%20Finansal%20Tablolar.pdf adresinden alınmıştır
- İnternet kaynağı, Karel 2014 Faaliyet Raporu.* (2017, Kasım 20).
https://www.karel.com.tr/sites/default/files/belge/ytrm/2014_faaliyet_raporu.pdf
adresinden alınmıştır
- İnternet kaynağı, Karel 2015 Faaliyet Raporu.* (2017, Kasım 20).
https://www.karel.com.tr/sites/default/files/belge/ytrm/2015_faaliyet_raporu.pdf
adresinden alınmıştır
- İnternet kaynağı, Karel 2016 Faaliyet Raporu.* (2017, Kasım 20).
https://www.karel.com.tr/sites/default/files/belge/ytrm/2014_faaliyet_raporu.pdf
adresinden alınmıştır
- İnternet kaynağı, Teknosa 2014 Faaliyet Raporu.* (2017, Kasım 20).
<http://yatirimci.teknosa.com/Content/Files/teknosa2014faaliyetraporu.pdf> adresinden
alınmıştır

- İnternet kaynağı, Teknosa 2015 Faaliyet Raporu.* (2017, Kasım 20). <http://yatirimci.teknosa.com/Content/Files/tknsa-2015-faaliyet-raporu.pdf> adresinden alınmıştır
- İnternet kaynağı, Teknosa 2016 Faaliyet Raporu.* (2017, Kasım 20). <http://yatirimci.teknosa.com/Content/Files/tknfrat2016uyg27.pdf> adresinden alınmıştır
- İnternet kaynağı, Turkcell 2014 Yatırımcı İlişkileri.* (2017, Kasım 20). <https://s.turkcell.com.tr/hakkimizda/tr/yatirimciiliskileri/InvestorReportLibrary/SPK-Q414.pdf> adresinden alınmıştır
- İnternet kaynağı, Turkcell 2015 Yatırımcı İlişkileri.* (2017, Kasım 20). <https://s.turkcell.com.tr/hakkimizda/tr/yatirimciiliskileri/InvestorReportLibrary/SPK-Report-Q4-2015.pdf> adresinden alınmıştır
- İnternet kaynağı, Turkcell 2016 Yatırımcı İlişkileri.* (2017, Kasım 20). <https://s.turkcell.com.tr/hakkimizda/tr/yatirimciiliskileri/InvestorReportLibrary/SPK-Report-Q42016.pdf> adresinden alınmıştır
- İnternet kaynağı, Türk Telekomünikasyon 2014 Konsolide Finansal Tablolar ve Dipnotlar.* (2017, Kasım 20). file:///C:/Users/User_/Downloads/2014-YS-konsolide-finansal-tablolar-ve-dipnotlar.pdf adresinden alınmıştır.
- İnternet kaynağı, Türk Telekomünikasyon 2015 Konsolide Finansal Tablolar ve Dipnotlar.* (2017, Kasım 20). file:///C:/Users/User_/Downloads/2015-YS-konsolide-finansal-tablolar-ve-dipnotlar.pdf adresinden alınmıştır.
- İnternet kaynağı, Türk Telekomünikasyon 2016 Konsolide Finansal Tablolar ve Dipnotlar.* (2017, Kasım 20). file:///C:/Users/User_/Downloads/2016-YS-konsolide-finansal-tablolar-ve-dipnotlar.pdf adresinden alınmıştır.
- İnternet kaynağı, Türkiye'nin İlk 500 Bilişim Şirketi Açıklandı.* (2016, Temmuz 29). Kasım 20, 2017 tarihinde <http://www.cnnturk.com/guncel/turkiyenin-ilk-500-bilisim-sirketi-aciklandi> adresinden alındı.
- İnternet kaynağı, Veri Zarflama Analizi.* (2018, Mart 26). Mart 26, 2018 tarihinde www.deu.edu.tr/userweb/k.yaralioglu/dosyalar/Veri%20%20Zarflama%20Analizi.doc adresinden alındı.

EK 1: ŞİRKETLERİN FAALİYET ORANLARI RAPORU

N O	ŞİRKET İSİMLERİ	ÇIKTI		GİRDİ			
		Brüt satışlar	Vergi öncesi kar zarar	Hazır değerler	Stoklar	Maddi duran varlıklar	Öz sermaye
1	Teknosa 2014	550,887	24,048	762,495	530,417	118,261	188,38
2	Karel 2014	52,979	8,821	72,641	73,776	90,66	161,751
3	Türk Telekomünikasyon 2014	6,571,326	2,575,881	2,538,446	144,182	8,180,932	6,303,340
4	Huawei 2014	27,866	37,893	288,197	46,576	75,845	99,985
5	Bimeks 2014	243,243,82 2	9,023,659	67,618,679	399,376,822	72,564,124	148,431,165
6	İndeks 2014	102,580,45 4	37,502,97 9	111,965,405	170,285,057	8,472,157	171,923,298
7	Turkcell 2014	4,662,806	2,169,792	9,031,881	71,322	5,887,744	16,688,758
1	Teknosa 2015	551,312	102,764	305,285	480,611	98,76	76,522
2	Karel 2015	65,393	4,478	68,952	93,999	20,773	168,362
3	Türk Telekomünikasyon 2015	6,957,338	1,261,281	2,837,786	252,245	8,538,182	4,993,368
4	Huawei 2015	36,91	46,991	395,009	61,363	92,425	119,069
5	Bimeks 2015	274,255,06 2	7,399,041	65,538,582	521,887,996	67,247,283	153,854,060
6	İndeks 2015	152,811,48 7	69,331,63 1	1,257,203,52 1	206,642,916	6,840,916	207,839,425
7	Turkcell 2015	5,002,919	2,573,462	2,918,796	75,471	6,816,895	1,399,254
1	Teknosa 2016	500,949	192,92	156,094	352,687	98,744	61,915
2	Karel 2016	64,1	1,717	57,376	107,744	125,097	177,423
3	Türk Telekomünikasyon 2016	7,130,463	396,561	3,016,366	310,298	8,685,917	3,386,621
4	Huawei 2016	37,052	50,878	521,574	73,976	108,863	140,133
5	Bimeks 2016	117,571,54 5	151,793,4 86	6,416,411	297,848,035	61,465,470	4,982,995
6	İndeks 2016	155,978,34 1	74,829,97 4	249,757,802	180,642,904	5,996,417	223,447,664
7	Turkcell 2016	5,066,528	2,032,230	6,052,352	131,973	8,195,705	16,011,765

Başer, G. (2020). Aile İşletmelerinde Stratejik Yönetim ve Turizm İşletmelerinin Stratejik Yönetimine İlişkin Bir Değerlendirme, *Journal of Academic Perspective on Social Studies*, (1), 84-92.

Derleme/Review

Makale Geliş Tarihi: 15.05.2020

Makale Kabul Tarihi: 18.05.2020

AILE İŞLETMELERİNDE STRATEJİK YÖNETİM VE TURİZM İŞLETMELERİNİN STRATEJİK YÖNETİMİNE İLİŞKİN BİR DEĞERLENDİRME¹



<https://doi.org/10.35344/japss.737975>

Dr. Öğr. Üyesi Gözdegül Başer²

Özet

Dünya genelinde, ekonomilerin bel kemiği olarak bilinen aile işletmeleri; esneklik, değişebilirlik, pazar boşluklarını hızlı fark etme ve nüfuz etme gibi stratejik reflekslerin her zamankinden daha fazla önem kazandığı günümüzde, aile işletmesi olmanın getirdiği bir takım özgün özelliklerini, izledikleri stratejilere yansıtmaktadırlar. Aile işletmelerinin izledikleri stratejiler, işletmelerin gelişim aşaması, nesil sayısı, kurumsallaşma düzeyi, içinde bulunulan sektör ve pazar dinamikleri gibi unsurlara göre değişebilirken, genel olarak uzun vadeli bakış, müşteri odaklılık, toplumsal duyarlılık, aile itibarı gibi unsurların izlenen stratejileri yoğun şekilde etkilediği görülmektedir. Turizm sektöründe faaliyet gösteren aile işletmelerine bakıldığında, özellikle kırsal turizm ile ilgilenen aile işletmelerine yönelik araştırmaların yoğunlukta olduğu ve bu işletmelerin aile olmanın pek çok avantajını izledikleri stratejilere yansıttıkları ve içinde buldukları toplum ve destinasyon ile bütünleştikleri görülmektedir. Çalışma, aile işletmelerinin ve turizmle ilgilenen aile işletmelerinin stratejik yönetim anlayışlarına yönelik bir değerlendirme sunmaktadır. Belirsizliğin ve karmaşıklığın yaşandığı günümüz şartlarında, aile işletmelerinin hızlı karar alma özellikleri, çalışanlar ve toplumla yoğun etkileşim ve iletişimleriyle nispeten daha hızlı, etkin ve verimli şekilde uyumlanabilecekleri ve etkin stratejiler izleyebilecekleri söylenebilir.

Anahtar Kelimeler: Aile İşletmesi, Strateji Yönetimi, Turizm İşletmesi.

AN ASSESSMENT ON STRATEGIC MANAGEMENT OF FAMILY BUSINESS AND STRATEGIC MANAGEMENT OF FAMILY BUSINESS IN TOURISM

Abstract

Family businesses is known as the backbone of economies worldwide; in our today's world, strategic reflexes such as flexibility, changeability, rapid recognition and penetration of market gaps have gained more importance than ever, family business reflect a number of unique features brought by being a family business to their strategies. While the strategies followed by family businesses may change according to the development stage of the businesses, the number of generations, the level of institutionalization, the sector and market dynamics in which they are located, it is seen that the factors such as long-term perspective, customer orientation, social sensitivity and family reputation affect their strategies intensively. When we look at the family businesses operating in the tourism sector, it is seen that the researches especially for the family businesses dealing with rural tourism are intense and these businesses reflect many advantages of being a family in their strategies and that they are integrated with the society and destination they are in. The study is to provide an assessment on the strategic management

¹ Makalede, yazarın "Aile İşletmelerinin Süreklilik Sorunsalı: Batı Akdenizli Aile İşletmeleri Üzerine Nitel Bir Araştırma" (2010) konulu doktora tezinden yararlanılmıştır.

² Antalya Bilim Üniversitesi, Turizm İşletmeciliği Bölümü, gozdegul.baser@antalya.edu.tr, ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-1450-191x>

approaches of family businesses and family business in tourism. It can be concluded that the current conditions of uncertainty and complexity can be adapted more quickly, effectively and efficiently with the rapid decision making, as well as their intense interaction and communication with the employees and the society.

Keywords: Family Business, Strategy Management, Tourism Business.

Giriş

Dünya genelinde olduğu gibi Türkiye’de de Küçük ve Orta Büyüklükteki İşletmelerin ağırlıklı bir bölümünü aile işletmeleri oluşturmaktadır. Aile işletmeleri, sahipliğin aile üyeleri tarafından üstlenildiği, vizyonun aynı aile ve/veya aile kuşakları arasında geçişlerle sürdürüldüğü, yönetimin aynı aileden kişilerce biçimlendirildiği, kontrolün aynı aile üyelerince veya ailenin az sayıdaki üyesi tarafından gerçekleştirildiği işletmelerdir (Chua vd. 1999: 20). Aile işletmesinin içerisinde aile kavramı da yer aldığı için çoğunlukla işlerin yönetimi ve ailenin yönetimi ile ilgili konular birbirini etkilemekte, karşılıklı olarak bazen olumlu bazen ise olumsuz etkiler yaratabilmektedir. Aile işletmelerinin gelecek nesillere sağlıklı bir şekilde aktarılabilmesi, pek çok araştırmanın konusu olmuş olmakla birlikte, bu konunun pek çok alt unsuru içerdiği görülmektedir. Aile işletmelerini geleceğe etkin ve verimli şekilde taşıyabilecek unsurlardan bir tanesi de işletmelerin izledikleri stratejilerdir.

Bu çalışmada aile işletmelerinin izledikleri stratejilere yönelik olarak kavramsal bir değerlendirme yapılmış olup, literatürde yapılan incelemelerden ve bulgulardan örnekler sunulmuştur. Ayrıca, turizm sektöründe yer alan aile işletmelerinin izledikleri stratejiler konusunda bir değerlendirme yapılmıştır. Kısaca, çalışmanın amacı, turizm sektörü özelinde, aile işletmeleri yönetiminde strateji yönetimine yönelik kavramsal bakışı belirleyerek, çıkarımlarda bulunmak ve öneriler geliştirmektir.

1. Aile İşletmelerinde Stratejik Yönetim

Bütün işletmeler gibi, aile işletmeleri için de stratejik yönetim sürdürülebilir rekabet avantajının sağlanabilmesi, işletmenin hareket yönünün belirlenmesi, eldeki kaynakların en iyi şekilde değerlendirilmesi gibi pek çok açıdan oldukça önemlidir. Stratejik yönetim, “işletmenin uzun dönemde yaşamını devam ettirebilmek, ona sürdürülebilir rekabet üstünlüğü ve dolayısı ile ortalama kar üzerinde getiri sağlayabilmek amacıyla, eldeki üretim kaynaklarının (doğal kaynaklar, insan kaynakları, sermaye, altyapı, hammadde, v.s.) etkili ve verimli olarak kullanılması olarak ifade edilebilir (Ülgen ve Mirze, 2004:26). Aile işletmeleri açısından değerlendirildiğinde, aile işletmelerinin yönetim anlayışının izlenecek stratejileri belirleyici bir rol oynadığı görülmektedir. Aile işletmelerinin işe bakışları, aile veya işletme ağırlıklı olabilir (Alayoğlu, 2006:547). Aile işletmelerinin stratejilerini oluştururken, diğer işletmelerden farklı olarak aile ve işi de incelemeleri ve her ikisinin yararına olacak stratejileri izlemeleri önemlidir. Zira, yapılan araştırmalar, işletme stratejisinin oluşturulması ve uygulamaya konulması sürecinin, aile yapısı, kültürü ve değerleri gibi özgün etmenlerden önemli ölçüde etkilendiğini ortaya koymaktadır (Harris vd., 1994:160; İbrahim vd. 2004).

Aile işletmeleri stratejik yönetiminde, oluşturulan amaç ve hedeflerin, ailenin menfaatleri ve değerleri ile uyumlu olması beklenir. Aileyi, aile kültürünü, değerlerini, beklentilerini göz ardı ederek bir stratejik yönetim anlayışı etkin sonuçlar vermeyecektir. Aile işletmelerinde, aile hedefleri ve iş stratejileri birbiri ile çoğu zaman iç içedir. Aile işletmeleri, aile işletmesi olmayanlara göre, stratejilerine daha uzun süreli bağlılık yeteneği gösterirler (Schulze vd. 2001: 102). Ayrıca, aile işletmelerinde, aile işletmesi olmayanlara göre, aileyi ilgilendiren aile, intikal, miras, örgütsel yedekleme, kazanç paylaşımı, stratejik risk vb. konularda da stratejik bir bakışla planlama yapmak gerekir. Aile ile ilgili stratejik planlama yapılması, daha iyi karar almanın yanısıra, yeni nesillerin iş başarıları için önemli bir araç olarak da yardımcı olabilir (Mazzola vd., 2008:256).

1.1. Aile İşletmelerinin Stratejik Yönetime Bakış Açıları

Aile işletmelerinin stratejik yönetime bakış açıları eksiklikler olduğu görülmektedir: örneğin, dünyada aile işletmelerinin yüzde kırk dokuzunda halen bir gelecek planlama sistemi mevcut değildir (akt. Tak ve Eroğlu, 2008: 102). Ayrıca, sadece beşte ikisinin yazılı stratejik planı bulunmaktadır (Allio, 2004:29) ve pek çok aile işletmesi operasyonel süreçler ve uygulamalara odaklanmaktadır. Ne var ki, kurumsallaşma düzeyi yüksek olan aile işletmelerinde durum daha farklı olabilmekte ve kurumsallaşma düzeyi arttıkça, stratejik yönetim anlayışı daha fazla benimsenmekte ve stratejik planlama uygulamaları görülmektedir.

Aile işletmeleri, aile işletmesi olmaktan kaynaklanan işe ve misyona sadakat, temel işe ve pazarlara odaklanma, hızlı karar alma, sabır sermayesi, büyüme odaklı olma, yenilikçilik, esnek olma, hızlı uyum sağlama gibi özellikler gösterirler. Bu özelliklerin önemli bir bölümü ise taklit edilmesi zor ve gelişmesi uzun bir süreç alan ve aileye özgün olan örtük bilgiye dayanır. Bu davranışlar sonucunda, aile işletmesi rekabet avantajı elde etmektedir (Aragon-Sanchez ve Sanchez-Marin, 2005:289). Ayrıca, aile işletmelerinde rekabet unsuru yaratan bir diğer özellik, köklü aile geçmişinin özellikle niş pazarlarda yarattığı kolektif hafızadır. Aile ismi ile özdeşleşen kolektif hafıza, güven ve itibar yaratmaktadır (Ward,2005:26). Bununla birlikte, aile işletmelerinde sadakat körlüğü (sadakatin rasyonalitenin önünde gelmesi), kayırmacılık, geleneksel iş ve pazarlardan kopamama, hızlı karar alma sonucu iyi stratejik planlama yapamama gibi özellikler de bulunmaktadır (Allio, 2004:26).

Aile işletmesi, ailenin çevresi ile kurduğu güçlü bağ ve özellikle çalışanlar ve dış paydaşlarla geliştirdiği güven sayesinde güçlü bir rekabet avantajı sağlar. Aile işletmeleri, içinde buldukları toplumda itibar ve imaja sahiptirler. Toplumla olan yoğun etkileşim, işletmeye olan güveni artırır ve ekonomik zorluklar gibi çeşitli zorluklar karşısında sadık müşteriler, tedarikçiler, alacaklılar gibi farklı paydaşlardan destek alarak güçlü kalabilirler (Fendri ve Nguyen, 2019:13). Kurumsal sosyal sorumluluk ve hayırseverlik, özellikle şirketin sosyal durumunu ve paydaşlarının refahını iyileştirmek üzere yaptığı gönüllü eylemlerdir (Samara vd., 2018:34). Çevresel sosyal performans, firmanın faaliyet gösterdiği çevrede, toplumsal beklentileri karşılama ve aşma taahhüdüdür (Samara vd., 2018:34).

Çalışanlara duyulan yüksek güven, aile işletmelerinin planlama sistemleri ve yapılandırılmış yönetim metotları geliştirmeye yönelmelerini azaltmaktadır. Kurumsal ve kişisel olmayan yöntemler yerine, kişisel ve kurumsal olmayan yöntemleri tercih ederler (Fendri ve Nguyen, 2019:13). Çalışanlara yüksek oranda bağlılık, ölçek ekonomisinden yararlanılmayan işlerden çıkmak gibi kararlardan aile işletmesini alıkoyabilir (Fendri ve Nguyen, 2019:15). Aile işletmeleri, uzun vadeli sonuçlara odaklanmaları ile tanınırlar. İşletmelerini uzun vadede devam ettirmek istemelerinden ötürü, şirket sermayesini dış yatırımcılara açmak hatta bankalardan borç almak gibi konularda isteksiz davranırlar (Fendri ve Nguyen, 2019:14). Dolayısıyla, aile işletmelerinin işe bakış açılarının stratejik yönetim anlayışlarını etkilediği söylenebilir.

Doğaları gereği, aile işletmeleri bir dizi duygularla karakterize edilirler (Kellermanns vd., 2014: 277). Aile işletmelerinin sahip oldukları sosyo-duygusal zenginlik (socio-emotional wealth), aile olmaktan gelen duyguların, çalışanlar, müşteriler, paydaşlar ve topluma yansımaları yapılan eylemler ve işler de izlenebilir. Sosyo-duygusal zenginliğin temel dayanak noktası, aile üyelerinin, işi, sosyal ve ekonomik yararları koruyacak ve artıracak bir şekilde yönetmeleri ve bu şekilde, ailenin, işin içinde yer almaktan kazançlı hale gelmesidir (Samara vd., 2018:34). Duygusal bakış açısı ile aile ve toplum başta olmak üzere paydaşlar yararına, uzun vadeli stratejileri benimseyebilirler. Ayrıca, aile işletmeleri sahipleri açısından bakıldığında, psikolojik sahiplik, yasal sahiplik hakları kadar önemlidir (Rau vd., 2018:9).

1.2. Aile İşletmelerinin İzledikleri Stratejiler

Genel olarak, aile işletmeleri, kendi pazarlarında küçük ölçekli olmaları, pazarlarını iyi tanımları ve finansal açıdan daha esnek olabilmelerinden ötürü yaratıcı ve agresif stratejiler

izleyebilmektedirler, ne var ki aynı zamanda, kendi pazarlarında, kendilerini güvenli görmekte ve çoğu zaman o pazar içinde kalmayı tercih edebilmektedirler. Aile işletmeleri, rekabet avantajı elde etmelerindeki ağırlıklı unsura göre, marka inşa edenler, kaliteyi ön plana alanlar, işlem maliyeti sağlayanlar, yenilikçiler ve büyüme odaklılar şeklinde sınıflandırılabilir (Miller ve Le-Breton, 2006:384).

Aile işletmelerinin izledikleri stratejiler, yaşam seyirlerinin hangi aşamasında olduklarına göre de farklılaşabilmektedir. Yaşam döngülerinin erken dönemlerinde, muhafazakar stratejiler izledikleri; gelişme yıllarında ise finansal açıdan muhafazakar stratejiler uygulanırken, stratejik karar alma süreci, aile biriminin sıkı kontrolünde tutulmaktadır. Ne var ki, zaman içinde aile işletmelerinin rekabetçi baskılarla karşılaşması, yaşam döngülerinin ilerleyen dönemlerinde onları daha girişimci stratejiler izlemeye yönlendirmektedir (Kreiser vd., 2006:101).

Aile işletmelerinin çoğu, büyümeyi ağırlıklı olarak öz kaynaklarla finanse etmekte ve genellikle içsel büyüme stratejilerini tercih etmektedirler. Mevcut ürünlerle pazar payını artırma çabası (pazara nüfuz etme) en yaygın büyüme stratejisidir; bunu sırasıyla ürün geliştirme, pazar geliştirme ve ortak girişim oluşturma stratejileri izlemektedir (Ulukan, 1999:114). Aile işletmeleri, içe yönelik olma, daha yavaş büyüme ve global pazarlara daha az katılım, uzun vadeli aidiyet, daha çok sermaye yoğun olma, aile uyumunun önemi, işgören sadakati ve işgörene önem verme, daha düşük maliyetler, liderliğin sürdürülmesi, büyük aile işletmelerinde yönetim kurulunun uygulamalar üzerindeki etkisi, gibi özelliklerini uyguladıkları stratejilere yansıtılmaktadırlar.

Aile işletmeleri, aile işletmesi olmayanlara göre, genellikle muhafazakar planlama ve organik büyüme ile bilinirler. Ne var ki bazı durumlarda, aile işletmeleri büyük işlere yatırım yaparak büyüme yolunu da seçebilmektedirler (Astrachan, 2010:8). Strateji sürecini, uzun vadeli aile ilişkileri, güven, bağlılık ve hesap verebilirlik gibi bazı aile özellikleri etkilemektedir (Astrachan, 2010:10). İnovasyon ya da yenilikçilik de rekabet avantajı elde etmek, geliştirmek ve muhafaza etmek için güçlü stratejik bir araç olabilir. Ne var ki, aile işletmelerinde inovasyon ile ilgili olarak yetenek ve isteklilik paradoksundan söz edilmektedir (Chrisman vd., 2015:312). Aile işletmesi sahiplerinde, aile işletmesi olmayanlara nazaran, Ar-Ge'ye daha fazla kaynak ayırma gücü ve yetkinliği olmasına karşın, isteklilik daha azdır. Ancak, bir kez karar verdikten sonra aile işletmeleri bu kararı daha hızlı uygulayabilirler (Chrisman vd., 2015:313).

İşletmelerin izledikleri stratejiler, strateji yönelimleri ya da oryantasyonlarına bağlı olarak şekillenir. Aile işletmesi olmak öğrenme oryantasyonu ve girişimcilik oryantasyonu arasındaki olumlu bağlantıyı güçlendirecektir. Aile şirketleri bilgiyi girişimci davranışa dönüştürmek konusunda yüksek verimliliklerinin avantajını kullanabilirler. Öğrenme oryantasyonu yüksek olduğunda, aile şirketleri, aile olmayan işletmeler göre daha fazla girişimcilik yönelimlidir. Bunun da ötesinde, öğrenme oryantasyonu düşük olduğunda, aile şirketleri, öğrenmeyi girişimciliğe dönüştürmede daha az etkili görünmektedirler (Hernández-Linares, 2018:198).

Son olarak, aile işletmeleri, aile işletmesi olmayanlara göre çeşitlendirme stratejilerini daha az izlerler. Ne var ki, aile işletmeleri, işlerle ilgili riskli durumlarla karşılaşırlarsa, çeşitlendirme stratejisi izleme olasılıkları yükselir. Yönetimde ikinci nesile aktarılmış aile işletmeleri, ikinci nesile aktarılmamış olanlara göre çeşitlendirme stratejileri izlemeye daha yatkındırlar (Shen, 2018:628).

2. Türkiye’de Aile İşletmeleri Stratejik Yönetimi Üzerine Yapılan Araştırmalar ve Bulgular

Türkiye’de yapılan araştırmalar, aile işletmelerinin strateji belirleme konusunda pek çok yönden eksiklikler yaşadığını göstermektedir. Coşkun ve Gürler’in (2004:655) Sakarya ilinde bulunan altı aile işletmesine yönelik araştırma bulguları, beş tanesinin stratejik yönetim yerine el yordamı ile yönetildiğini ve yöneticilerin çoğunun stratejik yönetim hakkında bilgi sahibi

olmadığını göstermektedir. Ada vd. Nin (2004) İzmir yöresinde faaliyet gösteren aile işletmelerine yönelik yapılan araştırma sonuçları da, aile işletmelerinin geleceklerini planlama istek ve arzusu içinde olmalarına rağmen, bunu başarabilecek yol ve yöntemlerden yoksun olduklarını ortaya koymuştur. Ayrıca, Türkiye genelindeki 102 aile işletmesini kapsayan araştırma sonuçlarına göre, aile ve iş odaklı olma düzeyleri arasında bir farklılık olmadığı, yazılı misyon, vizyon, strateji ve stratejik planların yarısından fazlasında bulunduğu, buna karşın aile ile ilgili planların yarısından fazlasında bulunmadığı, stratejik yönetim yaklaşımına kısmen sahip oldukları belirlenmiştir (Alayoğlu, 2006:555).

Batı Akdeniz Bölgesi'nde faaliyet gösteren 19 aile işletmesine yönelik olarak yapılan araştırma sonuçları, işi büyütme ve çeşitlendirme, tutuculuk (muhafazakarlık), yenilikçilik ve müşteri odaklılık olmak üzere dört farklı tür işletme stratejisi izlendiğini ortaya koymuştur (Başer, 2010:82). İş büyütme ve ilişkili ya da ilişkisiz çeşitlendirme stratejileri ile aile işletmelerinin uzun vadeli hedefler doğrultusunda, amaçlarına odaklanarak, geleceği düşünerek ve amaçlarına adanmış bir şekilde işletmelerini büyütmeyi tercih ettikleri görülmüştür. Tutuculuk (muhafazakarlık) stratejileri ise geleneklere ve yörelere olan bağlılık ve onlardan kopamama, alışılmış düzenin dışına çıkmaktan çekinme, daha az riskli tercihler yaparak, büyümeyi kontrollü ve risksiz devam ettirme şeklinde açıklanabilir. Yenilikçilik stratejileri özellikle "en son teknolojiyi yakından takip etmek", sunulan ürün ya da hizmetler de yenilikler yapmak ve kendi alanlarında sürekli yenilikler getirmeye çalışmak şeklindedir. Müşteri odaklı davranma stratejileri ise müşterilerle uzun süreli ve kalıcı ilişkiler kurmak, iyi aile isminin yarattığı güçlü, dürüst marka imajı ve aile işletmesinin toplumda benimsenmesinin yarattığı güven ile müşterileri ön plana almak amaçlı yapılan her türlü eylemleri ve planları kapsamaktadır. Ailenin gelişimi ile ilgili daha geleneksel yönelimler öne çıkarken, iş ile ilgili karar ve uygulamalarda, özellikle işletmenin kuruluş dönemindeki çevresel fırsatların izlenmesi ve yöreye yenilik getirilmesi gibi konularda daha yenilikçi davranışlar izlenebilmektedir.

Ayrıca, Afyonkarahisar'da faaliyet gösteren ve en az dört işletmeye sahip aile işletme gruplarını inceleyen araştırma sonuçları ise yerel ve küçük ölçekli aile işletme gruplarının çeşitlendirme stratejilerinin kuruluş ve büyümenin ilk aşamalarında kaynak yönelimli ve belirli bir büyüklüğe ulaştıktan sonra ise daha çok pazar yönelimli olmaya başladıklarını göstermektedir (Kızıldağ ve Özkara, 2016:12).

3. Turizm sektöründe hizmet veren aile işletmelerinin izledikleri stratejiler

Turizm, ulusal gelire katkı sağlayan, istihdamı arttıran, ödemeler dengesi üzerinde olumlu etki yapan, teknoloji ve bilgi transferini geliştiren, yabancı yatırımları özendiren ve ülkelerin kalkınmasında lokomotif görevi üstlenen bir sektör durumundadır (Bahar ve Kozak, 2018:27). Ağırlıklı olarak insan sermayesine dayanan ve hizmet odaklı olan bu sektörde, sunulan ürün heterojen bir yapıya sahiptir. Talebin belirli periyotlarda arttığı ya da azaldığı, sektörde, işletmeleri rekabette öne çıkaran ana konu ise hizmet kalitesidir. Turizm sektöründe faaliyet gösteren pek çok aile işletmesi bulunmakla birlikte, özellikle kırsal turizm, pansiyon, motel gibi küçük tesislerin işletilmesinde aile işletmeleri yoğun şekilde gözlenmektedir.

Turizm sektöründe, aile işletmelerinin, buldukları destinasyon ve bölgelere gömülü olmaları girişimcilik davranışlarını belirlemektedir (Peters ve Kallmuenzer, 2018: 21). Batı Avusturya'da kırsal turizm ile ilgilenen, 152 aile işletmesine yönelik yapılan araştırma sonuçları, kurumsal sosyal sorumluluk ve sosyo ekonomik zenginlik dinamikleri çerçevesinde, bu işletmelerin ekolojik ve sosyal çıktıları, ilave finansal karlardan daha fazla önemsediklerini göstermektedir (Kallmuenzer,2018:1204). Çevrelerine gömülü olma ve çevrelerini ekolojik ve sosyal açılarından önemsemelerinin yanısıra, aile işletmeleri aile isimleri ile bir marka haline gelmektedirler. Bir aile işletmesini özgün kılan ve gözle görülmeyen kaynaklar arasında yer alan aile olmak (familiness) işletmenin kurumsal markası aracılığıyla müşterilere iletilmektedir. Bu özgün özellik, müşteri deneyiminin bir parçası olabildiğinden, işletmenin rekabet avantajını etkiler. Aile değerleri, aileye dayanan kurumsal markayı belirler. Bu durum markayı oluşturan değerleri

sürdürülebilir olarak korumak üzere, sürdürülebilir işletme uygulamalarının zor taklit edilebilir olması konusunda farklılık yaratır (Presas,2011:283).

Turizm endüstrisi, özellikle tek kişi girişimciler ve küçük aileler (daha düşük sermaye ve işletme maliyetleri veya daha az kişi tarafından yönetilebilirlik) açısından bakıldığında, sektöre nispeten kolay giriş fırsatları sunmaktadır (Getz and Carlsen 2000). Örneğin, kırsal turizm açısından bakıldığında, pek çok aile işletmesi kırsal turizm faaliyetlerine nispeten kolay bir şekilde uyum sağlayabilmektedir. Dolayısıyla, bu aile işletmelerinin refahı, endüstrinin genel başarısını etkileyecektir (Getz ve Carlsen, 2005: 246). Ayrıca, Getz ve Carlsen (2000) tarafından yapılan araştırmalar kırsal turizm ile ilgilenen aile işletmelerinde, olumlu özellikler olarak, bir çift ya da aile olarak birlikte çalışmak, işten duyulan gurur, müşterileri memnun etmek ve bağımsızlık; algılanan zorluklar olarak ise zaman baskısı (serbest zaman veya aile ile geçirecek zamanın azalması), aile ve iş yaşamını dengelemek ve müşterilerden uzak özel alan bulma ihtiyacı olarak belirlenmiştir.

Turizm sektöründe faaliyet gösteren aile işletmelerinde de diğer aile işletmelerinde olduğu gibi toplumsal sorumluluk bilinci gözlenmektedir. Topluma bağlılık, toplum desteği ve toplum hissi, aile işletmelerinin toplumsal sosyal sorumluluğunu önemli düzeyde açıklamaktadır. Ayrıca topluma bağlılık ve toplum desteği, algılanan aile işletmesi performansını önemli düzeyde etkilemektedir (Niehm, 2000: 332).

Erzincan'da 18 adet otel ve seyahat acentalarına yönelik yapılan araştırma sonuçlarına göre, işletmelerin pazar payı seçiminde özellikle tek pazarda yoğunlaştıkları gözlenmiştir. Büyüme, strateji bağlamında ele alındığında işletmeler, organik büyümenin kendileri için daha tercih edilebilir olduğunu belirtmişler, diğer işletmelerle birleşerek büyüme gibi alternatifleri göz ardı etmişlerdir. Son olarak rekabet stratejileri açısından bakıldığında, işletmelerin özellikle yeni ürünler, yeni pazarlar, ürünlerin kalitesinin artırılması gibi kavramlara daha çok önem verdiği görülmüştür (Alagöz vd., 2017:314).

Kartepe ilçesinde faaliyet gösteren kırsal turizm işletmecilerinin bireysel yenilikçilik düzeylerini inceleyen araştırma sonuçlarına göre ise, katılımcıların yeniliklere karşı direnç gösterdikleri, risk almaktan kaçındıkları ve yenilikleri benimseme süreçlerinin uzun olduğu görülmüştür (Aslan, 2017:160). Bartın ilindeki küçük ölçekli 39 turizm işletmeleri üzerine yapılan araştırma sonuçları ise, işletmelerin, en çok önem verdiği kurumsallaşma ilkeleri, çalışanlar arasında etkin bir iletişim sistemini olması, gerektiğinde yetki devrinin yapılması ve işletmede iş bölümü ve uzmanlaşmanın sağlanması şeklindedir (Karakas vd.,2016:11).

Sonuç ve Öneriler

Aile işletmelerinin stratejik yönetim anlayışları ve turizm işletmelerinin stratejik bakış açılarını değerlendirmeyi amaçlayan bu çalışma, stratejik yönetimin aile işletmelerinin başarısında ve sürekliliğinde önemli unsurlardan birisi olarak değerlendirilebileceğini göstermektedir. Bir sonraki kuşağa işletmeyi devretme ve strateji arasındaki karşılıklı ilişki, aile işletmelerindeki stratejileri anlama konusunda kritik bir öneme sahiptir (İbrahim vd.,2004:137). Zira, stratejik yönetim, rekabet avantajlarına odaklanır ve sürdürülebilir avantajları koruyarak, pazarda avantajlı konumlar elde etmeyi hedefler.

Aile işletmelerinde, strateji yönetimi, aile ve işi, göz önüne alarak ve her ikisi için de stratejik bir bakış açısı geliştirmenin faydaları üzerine odaklanarak uzun vadeli bakış açısını geliştirebilir. Stratejik karar alma sürecinde aile içi dinamiklerin rol aldığı, aile ve iş stratejilerinin çoğu zaman, birbirinden ayrılmaz halde olduğu, görülmektedir. Rekabet avantajı, fiziksel ve fiziksel olmayan kaynaklarla elde edilebilir. Aile işletmeleri ele alındığında, sabır sermayesi, örtük bilgi, aile itibarı, hayırseverlik, toplumsal duyarlılık, uzun vadeli bakış gibi aile işletmesi olmaktan kaynaklanan pek çok fiziksel olmayan kaynağında rekabet avantajı yaratmada rol aldığı görülmektedir. Bunların da ötesinde duygusal bağ ve sosyo-duygusal

zenginlik de aile işletmelerinde yoğun şekilde gözlenmektedir. Aile işletmesine sahip olmanın duygusal faydaları, davranışları önemli düzeyde etkileyebilir (Kellermanns vd., 2014:279).

Aile işletmelerinin izledikleri stratejiler ise işletmenin gelişim aşamasına, hangi kuşağın yönetimde olduğuna, içinde bulunulan sektöre ve pazar şartlarına göre değişmekle birlikte, aile işletmesi olmanın sağladığı uzun vadeli bakış, müşteri odaklılık, toplumsal sorumluluk stratejileri önemli düzeyde etkilemektedir. Aile işletmeleri, aile ve işin birlikteliğinden kaynaklanan ikilemi bir ölçüde izledikleri stratejiler de de yaşamakta ve bir yandan tutucu stratejiler izlerken aynı anda yenilikçi de olabilmektedirler. Büyüme stratejileri ağırlıklı olarak gözlenirken, büyümenin uzun vadede ve risk almaksızın yapılması ön planda tutulmaktadır. Yenilikçilik anlayışı kendi pazarına odaklanan ve müşterilerle yakın ilişki kurulan bir ortamda gelişmekte; bununla birlikte farklı pazarlara temkinli yaklaşılmaktadır. Aile işletmelerinde toplumsal sorumluluk, duygusal yaklaşımlar yoğun yaşanmakta ve izlenen stratejiler de toplumsal faydalar da güdülmektedir.

Turizm işletmelerinin stratejik yönetim anlayışlarına bakıldığında, diğer aile işletmeleri ile benzerlik gösterdikleri, bununla birlikte özellikle buldukları destinasyonlara “gömülü” olmaları ve destinasyona hassasiyet ve bağlılıklarının yüksek olduğu ve genellikle düşük sermaye ile başlamanın verdiği avantajlarla kuruldukları gözlenmektedir. Pek çok aile üyesinin birlikte çalıştığı turizm işletmelerinde risk almaktan kaçınmakla birlikte büyüme stratejilerinin izlendiği gözlenmektedir. Elde edilen veriler, turizm işletmelerinin stratejik yönetim anlayışlarına yönelik araştırmaların artmasına ihtiyaç olduğunu, mevcut verilerin ağırlıklı olarak kırsal turizm işletmelerinden elde edildiğini ve dolayısıyla farklı türdeki işletmelere yönelik araştırmaların artması gerektiğini göstermektedir.

Strajik yönelim ve etkin strateji yönetimi gerek turizm işletmelerinin gerek diğer aile işletmelerinin başarısında ve sürekliliklerinde önemli etkiye sahip olup, daha detaylı incelemeler yapılmasını gerektirmektedir. Günümüz koşullarında yaşadığımız belirsiz, muğlak, karmaşık ve değişken koşullarda ise strateji geliştirmenin önemi daha da artmıştır. Gelecekte bugünkü stratejilerden daha farklı ve daha değişken ve hızlı adaptasyonu gerektiren stratejiler izlenebilir. Aile işletmeleri hızlı karar almaları ve uygulamaları ile değişken koşullara uyumlanabilir ve etkin bir yönetimi gerçekleştirebilirler, ne varki stratejik bakış açısını benimsemenin yanısıra yenilikçiliği ana stratejilerden birisi olarak özümsemeleri gerekebilir.

KAYNAKÇA

- Ada N., Şengül A., Çapraz B. (2004). “Atatürk Organize Sanayi Bölgesi’ndeki aile işletmeleri ve geleceklerini planlamaya gösterdikleri yaklaşımlar”, 1. Aile İşletmeleri Kongresi, Kongre Kitabı, İstanbul Kültür Üniversitesi Yayınları, Yayın No:40, İstanbul, 255-263.
- Alagöz, G., Güneş, E., & Yücel, İ. (2017). Erzincan'da faaliyet gösteren turizm işletmelerinin pazarlama stratejileri. Erzincan Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, X-II, 305-316.
- Alayoğlu, N. (2006). Aile işletmelerinin stratejik yönetimi ve işletme felsefelerine göre stratejik yaklaşım farklılıklarının belirlenmesine yönelik bir araştırma. T. Koçel (ed.), 2, 545-559.
- Allio, M. K. (2004). Family businesses: their virtues, vices, and strategic path, *Strategy & Leadership*, Vol.32, Issue:4.
- Aragón-Sánchez, A., & Sánchez-Marín, G. (2005). Strategic orientation, management characteristics, and performance: A study of Spanish SMEs. *Journal of small business management*, 43(3), 287-308.

- Aslan, E. (2017). Kırsal turizmde yenilik ve kırsal turizm işletmecilerinin bireysel yenilikçilik düzeylerinin çeşitli değişkenler (katılımcılara ve işletmelere ilişkin) açısından incelenmesi: Kocaeli/Kartepe örneği (Yüksek Lisans Tezi, Kırklareli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü).
- Astrachan, J. H. (2010). Strategy in family business: Toward a multidimensional research agenda. *Journal of Family Business Strategy*, 1(1), 6-14.
- Bahar O. ve Kozak M. (2018). *Turizm Ekonomisi*, Ankara: Detay Yayıncılık.
- Başer, G. (2010). Aile İşletmelerinin Süreklilik Sorunsalı: Batı Akdenizli Aile İşletmeleri Üzerine Nitel Bir Araştırma, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi.
- Chrisman, J. J., Chua, J. H., De Massis, A., Frattini, F., & Wright, M. (2015). The ability and willingness paradox in family firm innovation. *Journal of Product Innovation Management*, 32(3), 310-318.
- Chua, J. H., Chrisman, J. J., & Sharma, P. (1999). Defining the family business by behavior. *Entrepreneurship theory and practice*, 23(4), 19-39.
- Coşkun S.Y.,Gürler G.(2004). “Aile İşletmeleri Stratejik Olarak Yönetilebilir mi?”, 1.Aile İşletmeleri Kongresi, Kongre Kitabı, İstanbul Kültür Üniversitesi Yayınları, Yayın No:40, İstanbul, 652 – 656.
- Fendri, C., & Nguyen, P. (2019). Secrets of succession: how one family business reached the ninth generation. *Journal of Business Strategy*, Vol.40,No.5, 12-20.
- Getz, D., & Carlsen, J. (2000). Characteristics and goals of family and owner-operated businesses in the rural tourism and hospitality sectors. *Tourism management*, 21(6), 547-560.
- Getz, D., & Carlsen, J. (2005). Family business in tourism: State of the art. *Annals of tourism research*, 32(1), 237-258.
- Harris, D., Martinez, J. I., & Ward, J. L. (1994). Is strategy different for the family-owned business?. *Family business review*, 7(2), 159-174.
- Hernández-Linares, R., Kellermanns, F. W., & López-Fernández, M. C. (2018). A note on the relationships between learning, market, and entrepreneurial orientations in family and nonfamily firms. *Journal of Family Business Strategy*, 9(3), 192-204.
- Ibrahim A.B.,McGuire J.,Soufani K.(2004). “Patterns in strategy formation in a family firm”, *International Journal of Entrepreneurial Behaviour & Research*, Vol.10 No.1/2, 127-140.
- Kallmuenzer, A., Nikolakis, W., Peters, M., & Zanon, J. (2018). Trade-offs between dimensions of sustainability: Exploratory evidence from family firms in rural tourism regions. *Journal of Sustainable Tourism*, 26(7), 1204-1221.
- Karakaş, A., Yıldız, M. R., & Kingır, S. (2016). Turizm sektöründe faaliyet gösteren küçük işletmelerin ve aile işletmelerinin kurumsallaşma düzeyi, *Jomelips*, Cilt 1, Sayı 1, 1-13.
- Kellermanns, F. W., Dibrell, C., & Cruz, C. (2014). The role and impact of emotions in family business strategy: New approaches and paradigms, *Journal of Family Business Strategy*, Vol.40,No.5,12-20.

- Kızıldağ, D., & Özkara, B. (2016). Yerel Aile İşletme Gruplarında Çeşitlendirme Stratejileri: Pazar Yönelimli mi Kaynak Yönelimli mi?, *Istanbul University Journal of the School of Business Administration*, 45(1).
- Kreiser P.M., Ojala J., Lamberg J.A., Melander A. (2006). "A historical investigation of the strategic process within family firms", *Journal of Management History*, Vol.12, No.1, 100-114.
- Mazzola, P., Marchisio, G., & Astrachan, J. (2008). Strategic planning in family business: A powerful developmental tool for the next generation. *Family Business Review*, 21(3), 239-258.
- Miller D., Le Breton-Miller I., "Priorities, practices and strategies in successful and failing family businesses: an elaboration and test of the configuration perspective", *Strategic Organization*, vol 4(4), (2006), 379-407.
- Niehm, L. S., Swinney, J., & Miller, N. J. (2008). Community social responsibility and its consequences for family business performance. *Journal of Small Business Management*, 46(3), 331-350.
- Schulze, W. S., Lubatkin, M. H., Dino, R. N., & Buchholtz, A. K. (2001). Agency relationships in family firms: Theory and evidence. *Organization Science*, 12(2), 99-116.
- Shen, N. (2018). Family business, transgenerational succession and diversification strategy. *Cross Cultural & Strategic Management*.
- Presas, P., Muñoz, D., & Guia, J. (2011). Branding familiness in tourism family firms. *Journal of Brand Management*, 18(4-5), 274-284.
- Peters, M., & Kallmuenzer, A. (2018). Entrepreneurial orientation in family firms: The case of the hospitality industry. *Current Issues in Tourism*, 21(1), 21-40.
- Rau, S. B., Werner, A., & Schell, S. (2018). Psychological ownership as a driving factor of innovation in older family firms, *Journal of family business strategy*, <https://doi.org/10.1016/j.jfbs.2018.03.001>.
- Samara, G., Jamali, D., Sierra, V., & Parada, M. J. (2018). Who are the best performers? The environmental social performance of family firms. *Journal of Family Business Strategy*, 9(1), 33-43.
- Tak B., Eroğlu U. (2008). "Aile İşletmelerinde Stratejik Analiz ve Rekabetçi Konum Algılama Sorunları: Mobilya İmalat Sektöründen Bir Örnek", 3.Aile İşletmeleri Kongresi, Kongre Kitabı, İstanbul Kültür Üniversitesi Yayınları, Yayın No: 78, İstanbul, 101 – 105.
- Ulukan C., Aile işletmelerinde büyüme süreci, doktora tezi, 1999.
- Ülgen ve Mirze, (2004). İşletmelerde Stratejik Yönetim, İstanbul: Literatür Yayıncılık.
- Ward J., *Unconventional wisdom*, John Wiley & Sons Ltd., West Sussex, England, 2005.