

ORGANİZASYON ve YÖNETİM BİLİMLERİ DERGİSİ

SoBiAD

SOSYAL BİLİMLER ARAŞTIRMALARI DERNEĞİ

Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi (Online)

ISSN: 1309 -8039

Yıl: 2020 Cilt: 12 Sayı: 2

Amaç ve Kapsam

Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi (OYBD), Sosyal Bilimler Araştırmaları Derneği (SoBiAD) tarafından Temmuz ve Aralık olmak üzere yılda iki kez yayınlanan hakemli bir dergidir. Sadece Türkçe makaleler yayın için kabul edilmektedir.

Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi, yönetim biliminin tüm alt disiplinlerinde hazırlanmış teorik-analitik-ampirik araştırmalar ve incelemelere açık bir dergidir.

Açık Erişim Politikası

Açık erişimin bilginin evrensel kullanımını arttırarak insanlık için yararlı sonuçlar doğuracağı düşüncesinden hareketle, Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi (OYBD) Açık Erişim politikasını benimsemiştir. Dergi, yazarlardan devraldığı ve yayımladığı içerikle ilgili telif haklarından, bilimsel içeriğe evrensel Açık Erişimin (Open Access) desteklenmesi ve geliştirilmesine katkıda bulunmak amacıyla, bilinen standartlarda kaynak olarak gösterilmesi koşuluyla, ticari kullanım amacı ve içerik değişikliği dışında kalan tüm kullanım (bağlantı verme, kopyalama, baskı alma, herhangi bir fiziksel ortamda çoğaltma ve dağıtma vb.) haklarını bedelsiz kullanıma sunmaktadır. İçeriğin ticari amaçlı kullanımı için yayınevinden yazılı izin alınması gereklidir.

Ücretsiz Yayın

Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi (OYBD)'nde makale yayınlanması için yazarlardan hiçbir ücret talep edilmemektedir.

Yazarların Sorumlulukları

Yazarların makalelerini dergi web sayfasında sunulan yazım kurallarına ve örnek şablona göre hazırlamaları gerekir. Yazarların, hakem raporlarında belirtilen düzeltmeleri zamanında yapmaları beklenir.

Etik İlkeler

Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi (OYBD)'nde yer alan etik görev ve sorumluluklarda Committee on Publication Ethics (COPE) tarafından kabul edilen ve yayınlanan ilkeler benimsenmektedir. Yazarlardan aşağıda belirtilen etik kurallara uymaları beklenmektedir.

- Dergiye gönderilen makaleler başka bir yerde yayınlanmamış ya da yayınlanmak üzere gönderilmemiş olmalıdır.
- Yazarlar makalelerinde kullandıkları tüm alıntılarını referans vermiş olmalıdır.
- Yazarlar makaleye bilimsel katkı verdiklerini garanti etmelidir.
- Yazarlar makalenin başka bir kişi ya da kurumun fikri mülkiyet haklarını ihlal etmediğini, intihal içermediğini ve kendi çalışmaları olduğunu garanti etmelidir.
- Makalede adı geçen tüm yazarlar, gönderilen ve yayınlanan makaleler üzerinde eşit sorumluluğa sahiptir.

- Yazışmadan sorumlu yazar adı geçen tüm ortak yazarların yayına ve ortak yazar olarak adlandırılmaya razı olduğunu garanti etmelidir. Çalışmaya önemli bilimsel ve yazınsal katkı sağlayan tüm kişiler ortak yazar olarak adlandırılmalıdır.
- Yazarlar gerekli görülmesi halinde makalede yer alan veri setlerine ulaşımı sağlamalıdır.

Hakemlik Süreci

Makaleler, hakemler tarafından altı ölçüt –bazı ölçütlerin belirli türdeki bildirilere uygulanmaması halinde daha az- dikkate alınarak değerlendirilir. Hakemlerin raporları tamamlandıktan sonra yazılar, Yayın Kurulu'nun onaylaması durumunda yayıma hazır hale gelir ve kabul sırası dikkate alınarak uygun görülen sayıda yayımlanır. Makaleler yayınlanmadan önce turnit-in ve/veya iThenticate intihal yazılımları ile kontrol edilmektedir.

Telif Hakları

Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi (OYBD) bünyesinde yayınlanan yazıların fikirlerine resmen katılmaz, basılı ve çevrimiçi sürümlerinde yayınladığı hiçbir ürün veya servis reklamı için güvence vermez. Yayınlanan yazıların bilimsel ve yasal sorumlulukları yazarlarına aittir. Yazılarla birlikte gönderilen resim, şekil, tablo vb. unsurların özgün olması ya da daha önce yayınlanmış iseler derginin hem basılı hem de elektronik sürümünde yayınlanabilmesi için telif hakkı sahibinin yazılı onayının bulunması gerekir.

Sosyal Bilimler Araştırmaları Derneği (SoBiAD) , yazarlardan devraldığı ve derginin çevrimiçi (online) sürümünde yayınladığı içerikle ilgili telif haklarından, bilimsel içeriğe evrensel açık erişimin (open access) desteklenmesi ve geliştirilmesine katkıda bulunmak amacıyla, bilinen standartlarda kaynak olarak gösterilmesi koşuluyla, ticari kullanım amacı ve içerik değişikliği dışında kalan tüm kullanım (çevrimiçi bağlantı verme, kopyalama, baskı alma, herhangi bir fiziksel ortamda çoğaltma ve dağıtma vb.) haklarını (ilgili içerikte tersi belirtilmediği sürece) Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivs 3.0 Unported (CC BY-NC-ND3.0) Lisansı aracılığıyla bedelsiz kullanıma sunmaktadır. İçeriğin ticari amaçlı kullanımı için alınması gereklidir.

Yazarlar yazılarının bütün yayın haklarını derginin yayıncısı Sosyal Bilimler Araştırmaları Derneği (SoBiAD) 'ne devrettiklerini kabul ederler. Yayınlanan içeriğin (yazı ve görsel unsurlar) telif hakları dergiye ait olur. Dergide yayınlanması uygun görülen yazılar için telif ya da başka adlar altında hiçbir ücret ödenmez ve baskı masrafı alınmaz; ancak ayrı baskı talepleri ücret karşılığı yerine getirilir.

Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi (OYBD) aşağıdaki indexing/abstracting servislerinde kayıtlıdır.

| IBSS : International Bibliography of the Social Sciences (Proquest) | EBSCO | Ulrich's Periodical Directory | Scientific Indexing Services | |Genamics | Infobase Index | Citefactor | UR Electronics Journals Library |ASOS Index | Google Scholar | Akademik Dizin | Sobiad Atıf |

Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi (OYBD) ayrıca TÜBİTAK- ULAKBİM Dergi Sistemleri (UDS) çerçevesinde DergiPark'ta kayıtlıdır.

EDİTÖR

Tunç D. Medeni, Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi
Tolga Medeni, Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi

EDİTÖR KURULU

Bilge Kağan Onacan, Milli Savunma Üniversitesi
Coşkun Can Aktan, Dokuz Eylül Üniversitesi
Mustafa Sağsan, Yakın Doğu Üniversitesi
Tolga Medeni, Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi
Tunç D. Medeni, Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi
Vildan Ateş, Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi

SOSYAL
BİLİMLER
ARAŞTIRMALARI
DERNEĞİ

BİLİM KURULU

Barış Tan, Koç Üniversitesi
Batuhan Güvenli, Trakya Üniversitesi
Erkan Erdil, Orta Doğu Teknik Üniversitesi
Figen Ebre, Akdeniz Üniversitesi
Gündüz Ulusoy, Sabancı Üniversitesi
İbrahim Kırcova, Yıldız Teknik Üniversitesi
Mustafa Tanyeri, Dokuz Eylül Üniversitesi
Nesrin Alptekin, Anadolu Üniversitesi
Ömür Özmen, Dokuz Eylül Üniversitesi
Teoman Pamukçu, Orta Doğu Teknik Üniversitesi
Zeynep Aycan, Koç Üniversitesi

SOSYAL
BİLİMLER
ARAŞTIRMALARI
DERNEĞİ

İÇİNDEKİLER

Makaleler	Sayfalar
Yöneticilerin Kişilik Özelliklerinin Liderlik Davranışlarına Etkisi: Kamu Güvenliği Alanında Görgül Bir Araştırma Ersin SÜNBÜL & Hasan Engin ŞENER	98-115
İşletmelerin Akıllı Üretim Modeline Geçiş Sürecinde Karşılaştıkları Sorunların Belirlenmesi Merve ÖNCÜL & Vildan ATEŞ	116-132
Toplu Taşıma Sürücülerinin Stres Kaynaklarının Belirlenmesi ve İş Stresine Etkileri Ebru TUNÇ & Ozan BÜYÜKYILMAZ	133-149
Tarımsal Yayım ve Danışmanlık Hizmetlerinde Algılanan Hizmet Kalitesi: Aydın İlinde Bir Uygulama Yetkin Barış ŞİMŞEK & Göksel ARMAĞAN	150-169
Belediyelerde Sosyal Girişimcilik Uygulamaları: Karadeniz Bölgesi Örneği Yusuf ESMER & Muhammet YÜKSEL	170-188

-ARAŞTIRMA MAKALESİ-

**YÖNETİCİLERİN KİŞİLİK ÖZELLİKLERİNİN LİDERLİK
DAVRANIŞLARINA ETKİSİ: KAMU GÜVENLİĞİ ALANINDA
GÖRGÜL BİR ARAŞTIRMA***

Ersin SÜNBÜL

Doktora Öğrencisi

Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi Yüksek Öğrenim Enstitüsü

E-mail: ersinsunbul@hotmail.com

ORCID ID: 0000-0001-6187-2038

Hasan Engin ŞENER

Doç. Dr.

Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi, İşletme Fakültesi

E-mail: hesener@ybu.edu.tr

ORCID ID: 0000-0003-0873-0940

Özet

Bu araştırmanın amacı, çalışma evrenini teşkil eden ve kamuya güvenlik hizmeti sunan bir kamu kurumunda istihdam edilen, orta ve üst düzey yöneticilerin sahip olduğu kişisel özelliklerinin davranışlarına etkisi konusunda oluşturulan hipotezleri sınamaktır. Hazırlanan anket soruları, astlara sorularak onların algı durumuna göre çalışma şekillendirilmiştir.

Literatür incelendiğinde; kamudaki liderlerin kişilik özellikleri, sergiledikleri davranışlar, karşılaştıkları farklı durumlara yaklaşımları ve çağdaş liderlik yaklaşımları boyutunda sergilenen liderlik özelliklerinin ortaya konulduğu birçok çalışma görülmektedir. Ancak, bu çalışmada diğerlerinden farklı olarak, yöneticinin kişilik özelliklerini ve buna bağlı olarak ortaya koydukları davranışların takipçilerin gözünden nasıl algılandıkları üzerine odaklanmıştır. Bu çerçevede, kişilik özelliklerinin değerlendirilmesi için beş faktör kişilik özellikleri ölçeği, davranışlarının değerlendirilmesi için ise Ohio State

* Bu makalede bilimsel araştırma ve yayın etiği ilkelerine uyulmuştur.

Bu makale Doç. Dr. Hasan Engin Şener'in danışmanlığında Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi, İşletme Ana Bilim Dalında hazırlanan "Yöneticilerin Kişilik Özelliklerinin Liderlik Davranışlarına Etkisi Üzerine Ampirik Bir Araştırma" adlı Yüksek Lisans tezinden türetilmiştir.

Atf (APA): Sünbül, E. & Şener, H. E., (2020), Yöneticilerin Kişilik Özelliklerinin Liderlik Davranışlarına Etkisi: Kamu Güvenliği Alanında Görgül Bir Araştırma, Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi, 12 (2): 98-115.

Üniversitesi yönetici davranışları çalışmalarından istifade edilmiştir. Çalışmada; yöneticinin kişilik özellikleri ile davranışları arasında anlamlı bir ilişkiye rastlanmamıştır. Ancak gerek ast personelin gerekse yöneticilerin mesleki tecrübelerinin söz konusu tutumlara etki ettiği tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: *Yönetici davranışları, yönetici kişilik özellikleri, lider, beş faktör kişilik ölçeği.*

Alan Tanımı: Personel Yönetimi, Yöneticiler (M12), Kamu Yönetimi (H83)

THE EFFECTS OF MANAGERS' PERSONALITY TRAITS ON THEIR LEADERSHIP BEHAVIORS: AN EMPIRICAL STUDY IN THE FIELD OF PUBLIC SECURITY

Abstract

The purpose of this research is to test the constituted hypotheses about the influence of the personality traits of middle and high-level managers (employed at a public institution, which forms the universe of this research study and also provides the security service for public) over their behaviours. A survey was prepared and the questions were directed to the subordinate personnel of the institution, and then the research was formed in accordance with their answers.

When the literature has been reviewed, it has seen that a great number of studies had been made about the personality traits of public managers, their presented behaviours and reactions to different situations encountered, and the leadership traits presented in the dimension of the contemporary leadership approach. Nevertheless, the difference of this study from others is to focus on the perception of the manager's personal traits and the behaviours correspondingly according to his/her subordinates. Within this framework, five-factor personality scale was used to assess the personality traits. As for the assessment of behaviours of the managers, the Ohio State University Leadership Study was used. In this article, no significant correlations were found between the personality traits and the behaviours of the manager. However, it was determined that the professional experience of both subordinate personnel and the managers influenced the behaviours concerned.

Keywords: *Manager behaviours, manager personality traits, leader, five-factor personality scale.*

JEL Code: Personnel Management, Executives (M12), Public Administration (H83).

1. GİRİŞ

Yöneticiler eğitimini aldıkları şekilde mi yönetim sergilerler yoksa başkaca iç dinamiklerine (sezgi) mi güvenerek hareket ederler? Bu sorunun cevabı yönetim literatürünün sürekli meşgul olduğu sorunsalların başında gelmektedir. Bu çalışmada söz konusu probleme bilimsel bir çerçeveden cevap bulunmaya çalışılmıştır.

Alan yazındaki üst düzey yöneticilerin sahip olduğu özelliklere yönelik yapılan bilimsel çalışmalarda; yöneticilerin yeterince eylemsel olmayı tercih etmediği, bunun sebebinin ataerkil aile yapısı ve ezberci eğitim sisteminin bir sonucu olduğu, otoriter yönetimi tercih ettikleri, bunun sebebinin asker bir millet olmamızdan kaynaklandığı, ikili ilişkilerde aşağıdan yukarıya (çalışandan yöneticiye) bilgi akışına imkân tanımadıkları, karar verme sürecinde yöneticinin mutlak güç olduğu, aşırı merkezîyetçi bir anlayışın hâkim olduğu, bu nedenle de yöneticinin kendi görevinden ziyade ayrıntılarla ilgilendiği, yasaları uygulamada isteksiz, ancak yasalardan bahsederken son derece tutucu oldukları ve zamanlarını akıllıca kullanmadıkları sonuçlarına ulaşılmıştır (Mihçioğlu, 1968, 39-71).

Amerika Birleşik Devletleri (ABD) ve Türkiye'deki yöneticilerin karşılaştırıldığı çalışmalarda ise, iki ülke üst düzey yöneticilerinin arasındaki farkı, Türkler, ABD'lilerden daha düşük başarıma azmine sahiptir şeklinde özetlemek mümkündür. (Bradburn'ün 1960 tarihli çalışmasından aktaran Ergun, 1981)

Türk kamu sektöründe yapılan çalışmaların genelinde, liderlik özellikleri ile uyumsuz bir dizi bulgu, kamu yöneticilerinin yönetsel yeti bağlamında başarısız liderlik sergilediklerini ortaya koymaktadır. Tüm bu çalışma verilerine rağmen Türkiye'nin Orta Doğu coğrafyasında en iyi yönetilen ve gelecekte umut vadeden bir ülke konumunda olduğunu söylemek mümkündür (Şahin ve Temizel, 2007; 184-191).

Toplumsal kimlik, kültürün oluşmasında son derece önemlidir. Bürokratik kültür ise idari yapının toplum tarafından algılanma biçimidir. Bu çerçevede kimlik, bürokratik kültürü etkileyen en önemli olgulardan birisidir. Dolayısıyla toplumsal kültür kamu yöneticilerinin davranışlarını algılamada büyük bir paya sahiptir. Özen (1996)'e göre yönetsel değerler, yetkecilik (otorite), pragmatizm (eyleme

yönelik olma), adamacılık ve benmerkezcilik olarak dört boyutta ele alınmaktadır. Bu dört faktöre göre yapılan çalışmada, kamudaki yöneticilerin, otorite ve benmerkezcilik davranışları düşük, eylemsellik davranışları orta ve adamacı davranışları yüksek düzeydedir. Özen, yöneticilerde otorite gücünün düşük gerçekleşmesini, yöneticilerin işe dönük liderlik davranışı yerine, kişiye odaklı yaklaşımı tercih etmelerine bağlar.

Türk kamu yönetiminde üst düzey yönetici tutumları hakkındaki araştırmalarından tespit edilen bulgular şu şekilde özetlenebilir: Türk yöneticilerin kişisel inisiyatifinin olmadığı, bilgi alışverişinin zayıflığı ve statükocu oldukları, merkezi otoritenin yetkiyi elinde bulundurma arzusunda oldukları, yeterli derecede eyleme dönük girişim sergileyemediklerini ve ezbere dayalı eğitim sistemini bunun nedeni olduğu, otoriter oldukları, karar yetkisinin üst düzey yönetim kademesinde toplandığı, aşırı merkeziyetçi olduklarını, bu nedenle yöneticilerin ayrıntıda boğuldukları, yasaları araç olmaktan çok amaç olarak kullandıkları, zamanlarını akıllıca kullanmadıkları, güç eğilimlerinin yüksek olduğu, iletişim yetilerinin zayıf olduğunu, özellikle aşağıdan yukarı iletişime imkân sağlanmadığı, yönetici/liderlerin astlarıyla vakit geçirmediğidir. (Mihçioğlu, 1968; Ergun, 1981; Şahin ve Temizel, 2007)

2000’li yılların başından itibaren özel sektör lider ve yöneticilerine yönelik yapılan çalışmalarda ise; yöneticilerin takım çalışmasına önem verdiği, izleyici kazanma, vizyoner liderlik sergileme ve vizyon oluşturmada yetenekli oldukları, çalışanlarına arkadaşça yaklaştıkları, rahat ilişkiler kurdukları, yetki devrettikleri kişilerin fikirlerine önem verdikleri ve bu fikirleri karar alma süreçlerinde değerlendirmeye aldıkları, çalışan sorunlarıyla yakından ilgilendikleri ifade edilmiştir (Gürdoğan, 2010 ve Uzun 2005).

Sonuç olarak; 2000 yılı öncesi yönetici liderlik davranışlarıyla, 2000 yılı sonrası, sosyoekonomik ve kültürel alanda yaşanan değişimin yönetici davranışlarını da değiştirdiği görülmektedir.

Türk toplumunda yöneticilerin sahip olması gereken en önemli özelliğin iletişim (astını dinlemesi) ve duygusal zekâ (astlarıyla empati kurması) olduğunu vurgulanmaktadır. Baltaş vd.nin (2010) kamu çalışanlarının davranışları üzerine yaptığı bir alan araştırmasında; Türk yöneticilerin iletişim kurmaktansa baskı uygulamayı tercih ettiklerini belirtmektedir. Çalışanın yöneticiden beklentisi, ağırlıklı olarak ilişki boyutuna odaklanmaktadır. Çalışanlar, yöneticilerinin

kendilerini önemsemesini, sağlığıyla ve sorunlarıyla ilgilenmesini ve zora düştüklerinde kendilerine destek olacağına inanmayı istemektedir. Bu tarz yöneticisi olan çalışanların, işine ve yöneticisine sonsuz sadakat göstereceği ortaya konmaktadır. (Gürdoğan, 2010, Uzun, 2005, Şahin ve Temizel, 2007; 184-191; Baltaş vd., 2010; Ergun, 1981; Mihçioğlu, 1968, 39-71; Özen, 1996).

Bu çalışmada, kamuya güvenlik hizmeti sunan geniş bir organizasyon yapısına sahip bir kamu kuruluşunda çalışan personel örneklem olarak seçilmiştir. Yöneticinin kendisini nasıl değerlendirdiği ya da nasıl bir yönetici olduğunun ortaya konulmasından ziyade, ast personelin yöneticilerini nasıl bir yönetici olarak görüp değerlendirdikleri anlaşılmalı istenmiştir. Bu kapsamda, oluşturulan ölçekler ast personel için dizayn edilmiş ve ampirik bir çalışma yapılmıştır. Uygulanan anket çalışmasının SPSS 20.00 paket programı vasıtasıyla kurulan hipotezlerin testi, güvenilirlik analizi, tek yönlü T testi ve kısmi korelasyon testi uygulanmıştır.

2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Lider ve liderlik tarihi süreçte sürekli tartışılmış olmakla birlikte bilgi çağının getirdiği teknolojiye paralel olarak değişim ve dönüşüme maruz kalmıştır. Lider ve liderlik, araştırmacıların on yıllardır anlam yüklemeye çalıştıkları bir kavram olmuştur.

2.1. Lider ve Liderlik

Lider, takipçilerini aynı amaçlar doğrultusunda güdüler (Doğan, 2015: 13). Örgüt kültürü ve iş tatmini, bağlılık, güven, öz yeterlilik, motivasyon ve örgüt davranışları üzerinde olumlu bir etki yaratır (Givens, 2008: 4-24). Olağanüstü güçlükleri yenmek ve sonrasında daha da güçlenerek çıkmak, tüm liderler için ortak bir özelliktir (Bennis ve Thomas, 2002: 1-9). Liderler, insanları bir amaç için bir araya getirmek, o amacın gerçekleşebilmesi için insanları kalkıştırmak için gerekli yeteneğe, niteliğe ve tecrübeye sahip olmalıdır (Bayrak, 1997: 355-361). Solomon ve Flores, (2001: 18) lideri, güven temelinde ele almaktadır. Liderin takipçilerine hesap verebilirlik ve cesaret gibi erdemleri aşılması gerektiğini belirtmektedirler. Kirkpatrick ve Locke, (1991) tek başına belli özelliklerin liderliği garanti etmediğini, liderde son derece etkili bir kendine güven, motivasyon hırsı, dürüstlük, sağlam karakter, entelektüel birikim ve bunları takipçilerine aktarabilme yeteneği olması gerektiğini söyler.

Liderlik ise, örgüt için değişime uyum sağlamak, vizyon oluşturmak ve tüm takipçilerde değişimin kurumsallaşmasıdır (Doğan, 2015: 13). Bireyin müşterek amaçlar uğruna mensubu olduğu yapıyı etkilemesidir. Liderlik resmi olarak görevlendirilen kişiden ziyade yukarıda açıklamaya çalıştığımız özellikleri üzerinde toplayan bireyde kendini gösterir. Lider ve liderlik davranışları sergilenebilmesi için mutlaka takipçilerin de olması gerekir (Northouse, 2014: 5-6). Lider olarak mı doğulur yoksa liderlik özellikleri sonradan da geliştirilebilir mi, soruları literatürde en çok tartışılan temel hususlardan biridir. Bu soruya verilen yanıtlar aşağıdaki bölümlerde özetlenmiştir. Bireyin doğuştan gelen özelliklerini değiştirebilme imkânı bulunmamaktadır. Lider bu ayırt edici özellikleri ile toplumun genelinden ayırt edilmektedir. Bireyin fitri özellikleri vasıtasıyla takipçileriyle girmiş olduğu etkileşim onu lider olarak tanımlanmasını sağlar (Kotter, 1990: 3-8).

2.2. Liderlik Yaklaşımları

On yıllardır, liderlik ile ilgili sayısız araştırma yapılmıştır. Bu çalışmada kuramsal çerçeve belirlenirken, araştırmacıların en çok tercih ettikleri kuramda genel kabul görmüş çalışmalardan Kişilik Özellikleri Yaklaşımı, Davranışsal Yaklaşım, Durumsallık Yaklaşımı ve Modern Yönetim Yaklaşımlarıdır (Koçel, 2013; Erkutlu, 2014; Northouse, 2014; Eren, 2013).

2.2.1. Kişilik Özellikleri Yaklaşımı

Literatürdeki temel tartışma sorusuna verilen ilk yanıt, liderliğin doğuştan geldiği ve bireyin hususi özelliklerine bağlı olarak geliştiğini savunan görüşlerdir. Bu görüşler literatüre özellikler yaklaşımı olarak geçmiştir (Erkutlu, 2014). Özellikler teorisi 1940'lı yıllara kadar bilim insanlarının lideri tanımlama mekanizması olmuş, ilk çalışmalar Thomas Carlyle (Koçel, 2013: 588) tarafından gerçekleştirilmiştir. Carlyle'a göre, bazı bireyler liderlik vasıflarıyla doğar ve bu vasıflarıyla tarihî derinden etkileyebilme gücüne sahiptir. Yaklaşımın temel varsayımı, bireyde doğuştan var olduğuna inanılan kimi yetenekler ve yapısal özellikler ile diğer insanlardan farklılaştığını iddia eder. Dolayısıyla bu yönü ile bireylerin farklılık arz eden yönlerine odaklanarak nasıl lider olduklarına vurgu yapar (Koçel, 2013: 588). Model, merkezine sadece lideri alırken liderde olması gereken özelliklerin geliştirilmesine yönelik önerilerde bulunmaz. Grup üyelerinin tutum ve davranışları da modele dahil edilmesi liderlik olgusunun tam ve doğru olarak anlaşılmasına katkı sunacaktır (Koçel, 2013: 589).

Stogdill (1974), liderlerin sahip olduğu kimi özelliklerle, takipçilerinden farklılık gösterdiğini, mensubu olduğu gurubu amaca yöneltmede sergilediği yeteneklerle örtüştüğünü görmüştür. 1990'lı yıllarla birlikte liderlikte sosyal zekâ olgusu ortaya atılmış, bu çerçevede sosyal zekâ; liderin takipçilerinin duygularını, davranışlarını ve düşüncelerini anlamada gösterdiği uyum olarak tanımlanmıştır (Northouse, 2014: 27).

İnsan kişiliğini anlamaya ilişkin yapılan en önemli çalışmalardan ikisi; Psikobiyolojik Model (Cloninger) ve Beş Faktörlü Kişilik Modeli (Büyük Beşli) (McCrae & Costa, 1987)'dir. Goldberg, R.L. (1990) ve McCrae, R.R. & Costa, P.T. (2002) beş temel özelliğin bireysel kişilik için odak noktası olduğu konusunda hemfikirdir. Anılan bu beş özellik, deneyime açıklıktır (openness to experience), dışadönüklük (extraversion), duygusal denge (emotional stability), uyumluluk (agreeableness), sorumluluk (conscientiousness) olarak tespit edilmiştir.

Kişilik özellikleri konusundaki ilk teorik çalışma McCrae & Costa'ya (1987: 81-90) aittir. Söz konusu çalışma McCrae & Allik'in (2002) editörlüğünü yaptığı *The Five-Factor Model of Personality Across Cultures* isimli bir kitap yayımlanmıştır. Kitapta, Gülgöz (2002: 175-196) tarafından Türkçeye uyarlanan çalışma da yer almıştır. Somer vd. (2000: 21-33) tarafından “büyük beş” tekrar ele alınarak patolojik olmayan bireylerde kişilik özellikleri ile ilgili çalışmalarda kullanılmıştır.

Bu makalede, Somer vd.'nin (2000) çalışmalarında kullandığı Beş Faktörlü Kişilik Modeli esas alınarak hazırlanan ölçekten istifade edilmiştir.

2.2.2. Davranışsal Yaklaşım

Kuramda, yöneticiyi başarılı kılan ve etkinliğini artıran olgunun kişisel özelliklerinden çok liderlik yaparken ortaya koyduğu davranışlar olduğu savunulur (Koçel, 2013: 678). Davranışsal yaklaşım 1960'lı yıllarda kuramda anlam bulmuş ve etkisi halen süren bir teoridir. Bu kuram etkili yöneticinin iki davranışını ön plana çıkartmaktadır, bunlar iş görenlerin katılımının yönetici tarafından sağlanması, gurubun ve katılımcıların ortak amaçta birleşmeleridir (Erdoğan, 1994). Yöneticilerin örgüt içerisinde iş yaparken ortaya koydukları davranışları ilgi alanı olarak algılayan yaklaşım iki tip yönetici profili üzerinde durmaktadır. Bu tipler; “İnsan Odaklı Yönetim Modeli” ve “İş Odaklı Yönetim

Modelidir” (Acuner ve Tabak, 2003, 100). Davranışsal kuramın gelişmesine katkı yapan çalışmaları; Ohio State Üniversitesi Liderlik çalışmaları, Michigan University Liderlik çalışmaları, Blake ve Moutan’ın Yönetim Matriksi, Mc Gregor’un X ve Y Kuramı, Liket’in Sistem 4 Modeli olarak sıralanabilir (Erkutlu, 2014: 39).

Ohio State Üniversitesi liderlik araştırmaları 1945’te başlamıştır. Bu çalışmaların davranışsal yönetim kuramına katkısı büyük olmuştur. Birçok yöneticinin liderlik özelliği incelenerek, liderlik sergilerken gösterdiği davranışlar tespit edilmiştir. Bu çalışmalar sonucu yönetici davranışlarının 1800 biçimi araştırılmış, liderlerin sergilemiş oldukları dokuz kategori ve 1800 tanım oluşturulmuştur. Uygulamalı faktör analizleri, liderlik süreci ve liderlik faktörlerinin kavramsallaştırılmasında (Stogdill, 1974: 7), lider davranışlarında iki bağımsız değişkenin etkili olduğu tespit edilmiştir. Bu değişkenler; kişiyi dikkate alan lider davranışı ve işe ağırlık veren liderlik davranışıdır (Yukl, 2005).

2.2.3. Durumsal Yönetim Yaklaşımı

Durumsallık yaklaşımı, liderliğin oluşmasına etki eden koşulları inceleyen bir olgudur, bu nedenle aynı teori kimi kaynaklarda koşul-bağımlılık teorisi olarak karşımıza çıkar (Koçel, 2013: 686). Koşullardan yola çıkarak yönetici davranışlarını anlamaya çalışan bu teori, gerçekleştirilmek istenen amacın niteliği, izleyenlerin yetenek ve beklentileri, liderlik olgusunun ortaya koyduğu organizasyonun yapısı ve örgüt üyeleri ve yöneticinin tecrübelerini incelemektedir (Koçel, 2013: 686-687). Söz konusu yaklaşım yıllar içerisinde yeni çalışmalarla geliştirilmiştir (Northouse, 2014: 99).

2.2.4 Modern Yönetim Yaklaşımları

Yönetim alanındaki güncel çalışmalar liderin tek bir yönüyle ilgilendiğinden, liderliğin tam olarak kavranmasında yetersiz kalmıştır. Bu nedenle, geleneksel modellerin ikamesi olarak lideri yeni bir bakış açısıyla ele alan yeni liderlik teorileri geliştirilme ihtiyacı ortaya çıkmıştır. Bu yeni yaklaşımlarda öne çıkan temel farkları, lider-izleyici ilişkileri olarak ele alınabilir. Modern liderlik teorilerini ortaya koyan çalışmalar farklı sınıflandırmalarla konuyu ele almaktadır. Yeni kavramlar türeterek liderle ilgili anlamlara ulaşmaktadır.

Örneğin dönüşümcü liderde tanımlanan özelliklerden vizyon sahibi olma ve ilham verme özelliği yeni liderlik tanımlamalarını beraberinde getirmektedir (Bozkurt ve Göral, 2013: 1-14).

3. ARAŞTIRMANIN AMACI, ÖNEMİ VE YÖNTEMİ

Bu çalışmanın amacı, evrende bulunan ve kamuya güvenlik hizmeti sağlayan bir kurumdaki orta düzey ve üst düzey yöneticilerin sahip olduğu kişisel özellikleri ve davranış eğilimlerini anlamak, bu özelliklere bağlı olarak ortaya koydukları tutumların astlarınca algılanma boyutlarını tespit edebilmektir.

Türkiye’de yapılan literatür incelendiğinde, yöneticilerin kişilik özelliklerinin (beş faktör kişilik özellikleri boyutunda), davranışlarına etkisiyle ilgili (Ohio State Üniversitesi yönetici davranışı çalışması) bir çalışmaya rastlanmamıştır. Dahası söz konusu özelliklerin takipçilerince nasıl algılandığı ayrı bir önem arz etmektedir. Yöneticiyi, yönetici yapan en büyük faktör takipçilerinin varlığıdır (Northouse, 2014). Bu nedenle, yöneticinin neleri nasıl yaptığının anlaşılması, astlarının anlayış kapasitesi ile sınırlıdır. Etkileşimli yönetim olarak tanımlanan bu süreç karşılıklı iki değişkenin olumlu etkileşimi ile anlam kazanır.

3.1. Araştırmanın Hipotezleri

Geliştirilen hipotezler şu şekildedir;

Hipotez 1: Yönetici kişilik özelliklerinin davranışlarına etkisi vardır.

Hipotez 2: Çalışanların yaşlarına ve mesleki tecrübelerine bağlı olarak yöneticilerin kişilik özelliklerini algılaması değişir.

Hipotez 3: Çalışanların yaşlarına ve mesleki tecrübelerine bağlı olarak yöneticilerin davranışlarını algılamaları değişir.

Hipotez 4: Yöneticilerin yaşları ile sergiledikleri kişilik özellikleri arasında ilişki vardır.

Hipotez 5: Yöneticilerin yaşları ile davranışları arasında ilişki vardır.

3.2. Araştırmanın Yöntemi

Araştırmanın evreni, Türk kamu yönetimine güvenlik hizmeti sunan ve Türkiye genelinde örgüt yapısına sahip bir kurumdur. Söz konusu kurumun resmi

kayıtlarına göre, evren için seçilen grubun 50 bin civarında personelden oluştuğu tespit edilmiştir.

Anketin pilot uygulamasının yapılması amacıyla, 100 anket, çalışanlara manuel anket formu aracılığıyla doldurtulmuş, anket sonunda katılımcılarla mülakat yapılarak yanlış anlaşılabilir sorular tespit edilmiş, ilgili sorular faktör yükünü etkilemeyecek şekilde daha anlaşılır şekilde yeniden yazılmıştır. Bu çalışma esnada mülakatın yanında çalışanların kurum içi faaliyetlerini izleme fırsatı olmuş ve teze girdi sağlayacak notlar tutulmuştur. Gözlem ve mülakat sonucunda elde edilen nitel verilerin değerlendirmesi makalenin son kısmında sonuç ve değerlendirmeler bölümünde ele alınmıştır.

Ayrıca not edilmelidir ki, bu çalışma için anket kağıdında düzeltmelerin yapıldığı pilot uygulama esnasında katılımcılara üzerinde uzun soluklu mülakat ve gözlem imkânı bulunmuştur. Elde edilen bilgiler özellikle kurumsal aidiyet etki boyutunda faydalı bulgular elde edilmesine imkân tanımıştır.

Anketin esas uygulaması İnternet aracılığıyla dijital ortamda yapılmıştır ve bu maksatla Survey Monkey kullanılmıştır. Yukarıda ifade edilen pilot uygulama ile revize edilen anket soruları, yaklaşık altı ay sosyal medya hesaplarında anket linki link aktif olarak bekletilmiş, evreni temsil edilebilir örneklem sayısına ulaşıldığında anket sonlandırılmıştır. Bu süre zarfında 709 katılımcı linki açarak anketi doldurmaya başlamış ancak 328 katılımcının tamamlamadan sistemden ayrıldığı tespit edilmiştir. Katılımcıların 381'i ise anketi tam olarak doldurmayı başararak anketin sonunda programın yönergesine uygun olarak kendilerine gönderilen linki sonlandırmışlardır.

Örneklem hesaplamasında en önemli husus evreni doğru temsil edebilme kapasitesidir. Örneklem yanlış hesaplanması örnekleme hatasına sebep olacaktır (Balcı, 2015: 91). Bu çalışmada evren 50 bin birim sayı kabul edildiğinde Yazıcıoğlu ve Erdoğan'ın (2014: 49-50) vermiş olduğu örnek çizelge esas alınarak örneklem hesaplanmıştır. Bu kapsamda; α 0.05 alındığında örneklem büyüklüğü için uygulanacak minimum anket miktarının 381 olduğu görülmektedir. Ölçek için uygulanan güvenilirlik test sonuçları ve yorumu istatistiki analiz ve bulgular bölümünde yer almaktadır.

Çalışmada kullanılan Beş Faktörlü Kişilik Özellikleri Ölçeği, ilk olarak Costa ve McCrae (1987) tarafından geliştirilmiştir. Aynı çalışma Somer vd. (2002)

tarafından çeviri yapılarak Türkiye’de de uygulanmıştır. Ölçekte adı geçen faktörler, uyumluluk, deneyime açıklık, dışa dönüklük, sorumluluk, duygusal denge olarak belirlenmiştir.

Orijinal ölçekte yirmi beş soru ve beş faktör bulunmaktadır. Ölçeğin orijinalinde bulunan “Deneyime Açıklık” ve “Sorumluluk” boyutlarını Somer vd. (2002) tarafından tek faktör olarak yeniden ele alınmış ve anılan bu iki faktör “Deneyime Açıklık ve Sorumluluk” adı altında yeniden gruplandırılmıştır. Sonuç olarak, ölçeğin Türkçe versiyonu 22 sorulu ve dört faktörlü yeni şeklini almıştır.

Liderin davranışsal özelliklerini anlamak amacıyla hazırlanmıştır. Toplam 9 faktör ve 60 sorudan oluşmaktadır. Ohio State Üniversitesi liderlik çalışmaları, Ergun’un (1981), Türkiye ve Ortadoğu Amme Enstitüsünde çalışma arkadaşlarıyla yeniden düzenledikleri ve önder davranışlarının algılanmasında kullandıkları bir ölçektir. Ancak çalışma konusu örgütün özelliği ve günümüz algısal farklılıklarının bertaraf maksadıyla bazı sorularda sadeleştirme ve değişiklik yapılmıştır. Örneğin, orijinal ölçekte “amirim zekidir” şeklinde yer alan bir soru deneklerce tepkiyle karşılandığı için “amirimin zeki olduğunu düşünüyorum” şeklinde değiştirilmiştir. Faktörlerin frekans testi yapılarak frekans yük dağılımları istatistiki analiz ve bulgular bölümünde değerlendirilmiştir.

4. İSTATİSTİKİ ANALİZ VE BULGULAR

Sosyal bilimler alanında yapılan anket çalışmalarına istatistiki analiz yapılmadan önce, kullanılacak yöntemi tespit etmek amacıyla veri setinin parametrik olup olmadığının tespitine ihtiyaç vardır. Parametrik verilerin analizinde temel olarak Varyans Analizi, T-Testi ve Pearson Korelasyonu Analizi uygulanırken, parametrik olmayan veri setleri için Ki-Kare Testleri, Spearman Korelasyonu Analizi yöntemleri tercih edilmektedir (Tabachnick ve Fidell, 2013).

Veri setinin parametrik olup olmadığı normallik, homojenlik, çarpıklık ve basıklık testleriyle ortaya konulmaktadır. Bu çalışmada test edilen güvenilirlik sonuçları, veri dağılım istatistiği ve homojenliği müteakip maddelerde ayrıntılı olarak ele alınmaktadır.

Araştırmaya toplam 381 denek katılmış, bunların %0,3’ü kadın ve %99,7’si ise erkek bireylerden oluşmaktadır. Kurumun resmi verileri ile örtüşen bir dağılım söz konusudur. Kadın birey sayısındaki düşük katılım, cinsiyet faktörünün sonraki analizlerde değişken olarak kullanılmasının anlamlı olmayacağını göstermektedir.

Deneklerin %2,1 ile lise, %4,5 ile yüksekokul, %5,5 ile üniversite ve %87,9 ile yüksek lisans ve doktora eğitimi aldıkları gözlemlenmektedir.

Deneklerden en iyi tanımlayabildikleri sıralı yöneticilerinden herhangi birisinin tercih edilmesi ve bu maddeye bu yöneticinin mesleki tecrübesinin işaretlenmesi istenmiştir. Bu çerçevede; ankette betimlenen yöneticilerin, %12,6 ile 0-12 yıl aralığında, %22,6 ile 13-20 yıl aralığında, % 56,2 ile 21-26 yıl aralığında ve % 8,7 ile ise 27 yıl ve üzeri mesleki tecrübeye sahip oldukları görülmektedir.

Güvenilirlik testi ve devamında ileri analiz yönteminin belirlenmesi amacıyla veri setine uygulanan normallik testi (Explore) ve homojenlik testi (Oneway Anova) uygulanmıştır. Test sonuçlarına göre hipotezlerin test edilmesi amacıyla, birinci hipotez için One Sample T Testi, ikinci ve üçüncü hipotezlerin testi için Kısmi Korelasyon Analizi (Bivariate) ve dördüncü hipotezimizin testi için Paired Samples T Testi uygulanmıştır. Güvenilirlik Analizi, daha önceden belirlenmiş bir ölçek türüne göre hazırlanmış, ankete verilen yanıtların tutarlılığını ölçmek için uygulanan bir analiz yöntemidir.

Anket kağıdında, 5’li Likert tipi; “hiç katılmıyorum”dan “tamamen katılıyorum”a doğru artan düşünsel cevapları barındıran ölçeklerde başarıyla uygulanabilen bir analiz yöntemidir. Bu çalışmada Cronbach’s Alpha değeri 0,961 olarak bulunmuştur. Bu sonuca göre, çalışmada kullanılan ölçeğin yüksek güvenilirlikte olduğu söylenebilir.

Verilerin normal dağılıma uygunluğu için Kolmogorov Smirnov testi yapılmıştır. $p < 0,05$ anlamlılık düzeyinde, Assymp.Sig sütununda anlamlılık değerinin $p = 0,00$ olduğu görülmektedir. Anlamlılık değerinin $p < 0,05$ olması verilerin normal dağılmadığı gösterir.

Veri setinin parametrik olup olmadığı ile ilgili uygulanan diğer testler müteakip maddelerde ele alınmaktadır. Veri setlerine homojenlik testi uygulandığında, Sig. (Anlamlılık) düzeyinin $p > 0,05$ için, kişilik özellikleri anketinde $p = 0,177$; davranış algı anketinde $p = 0,442$ ile homojen dağıldığı görülmektedir.

Tabachnick ve Fidell’e (2013) göre, verilerin basıklık (skewness) ve çarpıklık (kurtosis) değerleri $-1,5 < p > +1,5$ için çalışmada kullanılan her iki veri setinde de basıklık için $p = 0,125$ ve çarpıklık için $p = 0,249$ olarak normal gerçekleşmiştir. Bu da verilerin normal dağıldığını gösterir. Bundan dolayı hipotezlerin değerlendirilmesinde parametrik testlerden istifade edilmiştir.

4.1. Hipotez Testi

Hipotez 1: Yönetici kişilik özelliklerinin davranışlarına etkisi vardır.

Tek örneklem T testi (One Sample T-Test), aynı örneklemin ölçülen ortalaması ile tahmin edilen ya da bilinen ortalamasını karşılaştırıldığı bir testtir. T testi, bir gruptaki ortalamanın diğer gruptaki ortalamadan önemli derecede farklı olup olmadığını belirler. Bu bağlamda; birinci hipotezimiz için bu testten istifade edilmiştir. Sig. (2-tailed) $p < 0,05$ için iki değişken arasındaki anlamlılık düzeyi $p=0$ olduğundan iki değişken arasında anlamlı bir ilişki bulunmamaktadır. Buradan hareketle birinci hipotezimiz reddedilmiştir.

Korelasyon analizi, iki farklı değişken arasındaki ilişkinin yönü ve şiddeti hakkında bilgi edinmemizi sağlayan bir istatistikî analiz testidir. Kısmi korelasyon testinde ise analize bir kontrol değişkeni ilave etme imkânı vardır. Dolayısıyla çalışmada yer alan 2, 3, 4 ve 5. hipotezlerde de kısmi korelasyon testi kullanılmıştır.

Hipotez 2: Çalışanların yaşlarına ve mesleki tecrübelerine bağlı olarak yöneticilerin kişilik özelliklerini algılaması değişir. Hipotez 3: Çalışanların yaşlarına ve mesleki tecrübelerine bağlı olarak yöneticilerin davranışlarını algılamaları değişir.

İkinci ve üçüncü hipotezde yer alan yaş ve mesleki tecrübe arasında aynı yönlü anlamlı bir korelasyon olduğu için iki değişken birleştirilerek tek değişken olarak ele alınmıştır. Deneklerin yaşları ve mesleki tecrübeleri kontrol değişkeni olarak değerlendirildiğinde, yöneticilerin gerek kişilik özelliklerini (hipotez 2), gerekse davranışları (hipotez 3) üzerinde pozitif yönlü bir etki söz konusudur. Bu değişim, çalışanın yaşına ve mesleki tecrübesine göre yöneticilerinin kişilik özelliklerini ve davranışları arasında anlamlı bir ilişki olduğunu gösterir. Bu durumda, hem hipotez 2, hem de hipotez 3 kabul edilmektedir. Çalışan yaşları ve mesleki tecrübeleri ile yöneticilerinin gerek kişilik özellikleri gerekse davranışları arasında pozitif bir ilişki söz konusudur.

Hipotez 4: Yöneticilerin yaşları ile sergiledikleri kişilik özellikleri arasında ilişki vardır. Hipotez 5: Yöneticilerin yaşları ile davranışları arasında ilişki vardır.

Yöneticinin mesleki tecrübeleri kontrol değişkeni olarak ele alındığında, gerek kişilik özellikleri (hipotez 4), gerekse davranışlarında (hipotez 5) pozitif yönde bir

ilişki söz konusudur. Bu eğilim, yöneticinin mesleki tecrübesinin gerek kişilik özelliklerine gerekse davranışlarına etki ettiğini göstermektedir. Bu durumda, hem hipotez 4, hem de hipotez 5 kabul edilmiştir. Hipotezlerin kabul edilmesi, yöneticilerin mesleki tecrübeleri ile gerek kişilik özellikleri gerekse davranışları arasında anlamlı bir ilişkinin olduğunu gösterir.

4.2. İstatistik Genel Değerlendirmesi

Araştırmada kullanılan iki ölçeğin güvenilirliği $0.80 < a < 1.00$ için $a=0,961$ 'le çok güvenilir olarak belirlenmiştir. Verilerin parametrik olup olmadığı ile ilgili olarak yapılan normallik testinde her iki veri seti için de $p<0,05$ normal değeri için $p=0,00$ olarak gerçekleştiğinden birinci testimizde verilerin parametrik olmadığı görülmüştür. Homojenlik testinde $p>0,05$ normal değeri için kişilik özellikleri anketi için $p=0,177$, davranış algı anketi için $p=0,442$ ile verilerin homojen dağıldığından, verilerin basıklık (skewness) ve çarpıklık (kurtosis) değerleri $-1,5 < p > +1,5$ için her iki veri setinde de basıklık için $p= 0,125$ ve çarpıklık için $p= 0,249$ olarak normal değerlerde olduğu görülmektedir.

Bu değerlerden hareketle, Tabachnick ve Fidell'in (2013) belirtmiş olduğu değerler içerisinde gerçekleşen test sonuçları nedeniyle veri setine parametrik testler uygulanmıştır. Yöneticilerin kişilik özellikleri ile davranışları arasında anlamlı bir ilişkiye rastlanmazken gerek çalışanların mesleki tecrübeleri gerekse yaşlarındaki değişim yöneticilerin kişilik özellikleri ve davranışlarını farklı algılamalarına neden olmaktadır. Yine yöneticilerin yaşları ile kişilik özellikleri ve davranışları arasında anlamlı bir ilişkiden söz edilebilir. Son olarak yöneticinin kişilik özellikleri ve davranışlarının çalışan kurum aidiyetine etkisinin olduğu söylenebilir. Buna karşılık, çalışanlarla yapılan mülakatlarda, yöneticilerin davranışlarının kurum aidiyetini etkilemediğini söyleyen bireylerin ise ekseriyetle öne çıkarttıkları hususlar; işe alma ve işten çıkartma sürecinde yöneticinin etkisinin olmaması, ücretlendirme sürecinin kurum dışından dinamiklerle belirleniyor olması gerek çalışanların yöneticileri gerekse yöneticinin çalışanlarını seçebilme imkânının bulunmaması şeklinde ifade edilmiştir. Diğer taraftan, kamu yöneticilerinin davranışlarını anlamaya yönelik yapılan bu çalışmalarda, yöneticilerin esasen oldukça iyi yöneticilik eğitimi aldıkları ve liderlik yeteneklerinin de tatmin edici düzeyde olduğu görülmektedir. Ancak, bu yeteneklerini sergilemedeki isteksizliklerinin, kurum kültürüne bağlı olarak, katı

disiplin anlayışının ve inisiyatif kullanmaya imkân tanımaması olarak değerlendirilebilir.

Çalışması için iki ayrı modelden istifade edilmiştir. Söz konusu modeller Ohio State Üniversitesi Yönetici Davranışları Modeli ve Beş Faktörlü Kişilik Özellikleri Modelleridir. Bu iki model için kullanılan yönetici davranışları veri setlerinde yer alan faktörlerin ortalamaları şu şekildedir: Hükmetme: 2,93; Etkileşim: 2,87; Yenilikçilik: 2,85; Örgüt temsilcisi olma: 2,92; Örgütüyle bütünleşme: 3,03; İletişim becerisi: 2,81; Örgüt üyelerini destekleme: 3,08; Organizasyon yeteneği: 2,99; Örgütü motive etme: 2,94.

Yöneticilerin iletişim becerisi 2,81 ortalama ile sonuçlanırken, örgüt üyelerini destekleme özelliği 3,08 olarak sonuçlanmıştır. Dolayısıyla, bu ortalamalar üzerinden yöneticilerin belirli bir davranış özelliğinin daha baskın olduğunu belirtmek mümkün değildir.

Genel olarak davranışsal model ortalamaları değerlendirildiğinde, deneklerin genellikle ve ihtiyaç oldukça maddelerinin ağırlıklı olarak seçildiği görülmektedir. Buradan hareketle, yöneticilerin yönetici davranışlarını ortaya koyarken rahat hareket ettiklerini, ancak bu yetenekleri kullanmada fazla istekli olmadıkları ortaya konabilir. Zira, deneklerle yapılan mülakatlarda; amirlerini yönetim yeteneklerini değerlendirmeleri istendiğinde, amirlerinin bilgi birikimi ve yönetici yeteneklerinin yeterli olduğunu ancak bu yeteneklerini işlerine geldiğinde kullanmada sıkıntı yaşamazken zorunlu haller dışında kullanmadıklarını beyan etmişlerdir.

Kişilik özellikleri ortalamaları sonuçları ise şu şekildedir: Deneyime açıklık ve sorumluluk: 3,22; Duygusal denge: 3,43; Uyumluluk: 3,56; Dışa dönüklük: 3,2

Yönetici kişilik özelliklerine yönelik oluşan faktör ortalamaların 3,20 ile 3,56 arasında gerçekleştiği görülmektedir. Dolayısıyla, bu ortalamalar üzerinden yöneticilerin belirli bir kişilik özelliğinin daha baskın olduğunu belirtmek doğru olmayacaktır.

5. SONUÇ

Bu çalışmada, yöneticilerin kişilik özellikleri ile davranışları arasındaki ilişki incelenmiş ve yöneticilerin kişilik özelliklerinin davranışları üzerinde herhangi bir etkisi olmadığı tespit edilmiştir. Yapılan anketin faktör sonuçlarının ortalamaları

analiz edildiğinde birbirine yakın görünen değerler tespit edilmiş olup, baskın bir kişilik özelliği tespit edilememiştir. Literatürde Türk kamu yönetiminde yönetici tutumları hakkındaki araştırmalarda ortaya çıkan baskın eğilimlerin aksine, bu araştırmada, yapılan anketin faktör sonuçları ortalamaları değerlendirildiğinde, yöneticilerin belirli bir baskın davranışı tespit edilememiştir.

Gerek çalışanların yaşları ve mesleki tecrübeleri, gerekse yöneticilerin kurumda geçirdikleri zaman, kişilik ve davranış özellikleri üzerinde anlamlı bir etki yaratmaktadır. Bu da kurum kültürünün bireyler tarafından kabullenildiğini gösterir. Bu durum, buna paralel olarak hem yöneticinin davranışlarının değişmesine hem de astların algılarının değişmesine etki ettiği şeklinde yorumlanabilir.

Bu araştırma, kamu sektörü ile sınırlıdır, ancak aynı ölçekler üzerinden kamu ve özel sektör yöneticilerinin kişilik ve davranış farklılıklarının araştırılmasının da faydalı olacağı değerlendirilmektedir. Bunun yanı sıra, ileride yapılacak araştırmalarda, kişilik özellikleri ve davranışların dışında durumsal yaklaşımın da modele eklenerek modelin geliştirilmesi tavsiye edilmektedir.

KAYNAKLAR

Acuner, T. ve Tabak, A. (2003). “*Liderlik Sürecinde Durumsallık Yaklaşımı Kapsamında İzleyici Kavramının Teorik Olarak İncelenmesi.*” Kara Harp Okulu, Bilim Dergisi, 13:1.

Balcı, A. (2015). Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntem, Teknik ve İlkeler. (11. baskı). Ankara: Pegem Akademik Yayıncılık.

Baltaş, A. (2010). Türk Kültüründe Yönetme. Remzi Kitabevi.

Bayrak, S. (1997). Değişen Liderlik anlayışı ve Türkiye Gerçeği, 21. Yüzyılda Liderlik Sempozyumu Bildiriler Kitabı. Deniz Harp Okulu, İstanbul, ss. 355-361.

Bennis, W. G. & Thomas, R. J. (2002). “*Crucibles of Leadership.*” Harvard Business Review, September.

Bozkurt, Ö. ve Göral, M. (2013). “*Modern Liderlik Tarzlarının Yenilik Stratejilerine Etkisini Belirlemeye Yönelik Bir Çalışma.*” Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 13:4.

Doğan, R. İ. (2015). Liderlik seçim Sürecinde Liderler ve Beden Dili. Ankara: Truva Yayınları.

Erdoğan, İ. (1994). İşletmelerde Davranış. İstanbul: Beta Basım.

Eren, E. (2003). Yönetim ve Organizasyon (Çağdaş ve Küresel Yaklaşımlar). 11. baskı, İstanbul: Beta Basım.

Ergun,T. (1981). Türk Kamu Yönetiminde Önderlik Davranışı. Türk ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü. Ankara: Sevinç Matbaası.

Erkutlu, H. V. (2014). Liderlik, Kuramlar ve Yeni Bakış Açılıarı. Ankara: Elfin Yayınevi.

Givens, R. J. (2008). “*Transformational Leadership: The Impact on Organizational and Personal Outcomes.*” Emerging Leadership Journeys, 1:1, 4-24.

Gülgöz, S. (2002). “*Five Factor Theory and NEOPIR in Turkey.*” in: McCrae, R. R. & Allik, J.(Eds.), The Five Factor Model of Personality Across Cultures, New York: Kluwer Academic / Plenum Publishers.

Gündoğan, A. (2010). Turizm Lisans Eğitimi Veren Yüksek Öğretim Kurumu Yöneticilerinin Liderlik Davranışlarının Öğretim Elemanlarının Örgütsel Bağlılığına etkisi. Doktora Tezi. Adnan Menderes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü: Aydın.

Kirkpatrick, S. A. & Locke, E. A. (1991). “*Leadership: Do Traits Matter?*” The Executive, 5:2, 48-60.

Koçel, T. (2013). İşletme Yöneticiliği. 15. baskı, İstanbul: Beta Basım.

Kotter, J. P. (1990). Değişiklik İçin Kuvvet: Liderlik Yönetiminde Nasıl Farklılık Gösterir. New York: Free Pres.

McCrae, R. R. & Allik, J. (2002). The Five Factor Model of Personality Across Cultures. New York: Kluwer Academic / Plenum Publishers.

McCrae, R.R., Costa, P. T. Jr. (1987). “*Validation of the Five-Factor Model of Personality Across Instruments and Observers.*” Journal of Personality and Social Psychology. 52:1, 81-90.

ORGANİZASYON VE YÖNETİM BİLİMLERİ DERGİSİ

Cilt 12, Sayı 2, 2020 ISSN: 1309 -8039 (Online)

Mihçioğlu, C. (1968). “*Türkiye’de Yüksek Kademe Yöneticilerin Eğitimi.*” Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi. 23:2, 39-71.

Northouse, P. G. (2014). Liderlik, Kuram ve Uygulamalar. İstanbul: Sürat Üniversite Yayınları.

Özen, Ş. (1996). Bürokratik Kültür: Yönetimsel Değerlerin Toplumsal Temelleri, cilt 1. Ankara: Türkiye ve Ortadoğu Amme İdaresi Enstitüsü.

Solomon, R. C. & Flores, F. (2001). Building Trust: In Business, Politics, Relationships, and Life. USA: Oxford University Press.

Somer, O., Korkmaz, M. ve Tatar, A. (2002). “*Beş Faktör Kişilik Envanteri’nin Geliştirilmesi-I: Ölçek ve Alt Ölçeklerin Oluşturulması.*” Türk Psikoloji Dergisi. 17:49, 21-33.

Stogdill, R. (1974). Handbook of Leadership, A Survey Theory and Research. NY.: Free Press.

Şahin, A. ve Temizel, H. (2007). “*Bilgi Toplumunun Örgütsel ve Yönetimsel Yapıları Üzerine Etkileri Bağlamında Türk Kamu Yönetiminde Liderlik Anlayışı: Bir Anket Çalışması.*” Maliye Dergisi. 153, 179-194.

Tabachnick, B. G. & Fidell, L.S. (2013). Using Multivariate Statistics. (Sixth ed.) California: Pearson.

Uzun, G. (2005). Kadın ve Erkek Yöneticilerin Liderlik Davranışları Arasındaki Farklılıklar ve Bankacılık Sektöründe Uygulama, Yüksek Lisans Tezi. Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü: Adana.

Yazıcıoğlu, Y. ve Erdoğan, S. (2014). SPSS Uygulamalı Bilimsel Araştırma Yöntemleri. Ankara: Detay Yayıncılık.

Yukl, A. G. (2005). Leadership in Organizations. New Jersey: Prentice Hall.

-ARAŞTIRMA MAKALESİ-

İŞLETMELERİN AKILLI ÜRETİM MODELİNE GEÇİŞ SÜRECİNDE KARŞILAŞTIKLARI SORUNLARIN BELİRLENMESİ*

Merve ÖNCÜL

Yüksek Lisans Öğrencisi

Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü

E-mail: merveoncül@hotmail.com

ORCID ID: 0000-0002-7203-5187

Vildan ATEŞ

Dr. Öğr. Üyesi

Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi, İşletme Fakültesi

E-mail: vates@ybu.edu.tr

ORCID ID: 0000-0002-8855-8556

Özet

Günümüzde Bilgi Toplumu, Dördüncü Sanayi Devrimi olarak ifade edilen, Endüstri 4.0 adlı sürecin içerisinde yer almaktadır. Bu doğrultuda yenilikçi bir üretim sistemi olan akıllı üretim kavramı da ortaya çıkmıştır.

Bu çalışmanın amacı akıllı üretim modeline geçiş sürecinde işletmelerin karşılaştıkları sorunların açığa çıkarılmasıdır. Çalışmanın amacı doğrultusunda Türkiye kökenli olan ve çalışma kapsamında yer almayı kabul eden dört işletmeden 10 yönetici ile yarı yapılandırılmış görüşme formu ile derinlemesine görüşmeler gerçekleştirilmiştir.

* Bu makalede bilimsel araştırma ve yayın etiği ilkelerine uyulmuştur.

Bu araştırma, Dr. Öğr. Üyesi Vildan Ateş danışmanlığında Merve Öncül tarafından Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yönetim Bilişim Sistemleri Anabilim Dalında 20/07/2020 tarihinde savunması gerçekleştirilen “Determination of Problems in Transition to Smart Manufacturing Model and Suggestions for Enterprises” adlı Yüksek Lisans tez çalışmasının bir bölümünden üretilmiştir.

Atf (APA): Öncül, M.. & Ateş, V., (2020) İşletmelerin Akıllı Üretim Modeline Geçiş Sürecinde Karşılaştıkları Sorunların Belirlenmesi, Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi, 12 (2): 116-132.

Görüşmeler sonucu elde edilen verilere betimsel ve içerik analizi teknikleri uygulanmıştır. İşletmelerin akıllı üretime geçiş sürecinde örgütsel, teknolojik, ekonomik ve çevresel kaynaklı sorunlarla karşılaştıkları görülmüştür. Çalışmanın sonucunda karşılaşılan sorunlar tespit edilmiş ve akıllı üretime geçmeyi planlayan işletmelere önerilerde bulunulmuştur.

Anahtar Kelimeler: *Endüstri 4.0, Akıllı Üretim Modeli, Akıllı Fabrika, Akıllı Üretime Geçiş, Sorunlar*

Alan Tanımı: *Endüstri Mühendisliği, İşletme, Bilişim Teknolojileri*

DETERMINATION OF PROBLEMS IN TRANSITION TO SMART MANUFACTURING MODEL FOR ENTERPRISES

Abstract

Today, The Information Society is involved in the process called Industry 4.0, which is referred to as the Fourth Industrial Revolution. In this respect, the concept of smart manufacturing, an innovative manufacturing system, has also emerged.

The aim of this study is to expose the problems faced by enterprises during the transition to smart manufacturing model. In line with the purpose of the study, in-depth interviews were conducted with 10 managers from four companies of Turkish origin who agreed to take part in the study through a semi-structured interview form.

Descriptive and content analysis techniques were applied to the data obtained from the interviews. It has been observed that enterprises face organizational, technological, economic and environmental problems during the transition to smart manufacturing. As a result of the study, the problems encountered were identified and suggestions were made to enterprises planning to move into smart manufacturing.

Key Words: *Industry 4.0, Smart Manufacturing Model, Smart Factory, Transition To Smart Manufacturing, Problems*

JEL Codes: D24, L60, M15

1. GİRİŞ

Endüstriyel Devrim, endüstrideki ekonomik ve sosyal sistemin teknolojik değişimini ifade etmektedir (Dombrowski ve Wagner, 2014). Bilgi Toplumunun günümüzde gelmiş olduğu nokta ise Dördüncü Sanayi Devrimidir. Bu devrim gelişen teknoloji olanakları sayesinde bilgi ile iletişim teknolojilerinin üretim sistemlerine entegre olduğu ve birbirleriyle veri alışverişinde bulunabildiği, üretim ve hizmet sektörünü etkileyecek yeni bir yapıdır.

Endüstri 4.0'a yönelik gelişmeler günümüzde ürün tasarımından lojistiğe kadar geniş bir uygulama yelpazesi kapsamında imalat sanayii üzerinde önemli bir etkiye sahiptir ve bu etkinin ileride de artarak devam edeceği öngörülmektedir (Yıldız, 2018). Endüstri 4.0, otomatik veri alışverişi ve üretim teknolojisi yetenekleri ile donatılmış (Lu ve Weng, 2018), üretim süreçlerinin kendiliğinden yönetebilir hale geldiği akıllı bir üretim sistemi olarak da tanımlanmaktadır (EBSO, 2015). Radziwon, Bilberg, Bogers ve Madsen (2014) ise akıllı üretim için birleştirilmiş bir tanım önererek akıllı üretimi, artan karmaşıklık dünyasında dinamik ve hızla değişen sınır koşullarına sahip bir üretim tesisinde ortaya çıkan sorunları çözecek esnek ve uyarlanabilir üretim süreçlerini sağlayan bir üretim çözümü olarak tanımlamışlardır. Sjödin, Parida, Leksell ve Petrovic (2018) de akıllı üretimin yeni talepler öğrenmek ve uyum sağlamak için bağlı operasyonlardan ve üretim sistemlerinden sürekli bir veri akışı kullanan bağlı ve esnek bir üretim sistemi olduğuna dikkat çekmişlerdir. Literatür taraması sonucunda literatürde akıllı üretim ile ilgili ortak bir tanımın bulunmadığı görülmüştür.

Rekabet gücünün en önemli unsurlarını oluşturan verimlilik, üretkenlik, esneklik, piyasaya duyarlılık, kalite ve sıfır hataya dayalı üretimin, akıllı üretim olarak adlandırılan yeni üretim tarzının en önemli kazanımları arasında yer aldığı görülmektedir (Bauernhansl, 2016). Bu üretim modeli ile yüksek katma değerli üretim imkânı sağlanmaktadır. Diğer bir ifade ile akıllı üretim tarzı istihdamı, katma değeri, kaynak verimliliğini, rekabet gücünü, ticareti, finansal istikrarı ve ekonomik refahı olumlu yönde etkilemektedir (EFFRA, 2013). Akıllı üretim modeline geçişle beraber işletmelerin sağlayacağı avantajlar işletmelerin rekabet avantajı sağlaması, üretim, lojistik ve yönetim maliyetlerinin düşmesi (Bauernhansl, 2016), müşteri odaklı küçük parti üretim imkânının sağlanması (Lydon, 2016), 7/24 makinelerin üretim yapabilmesiyle daha hızlı üretimin sağlanması ve ürünlerin piyasaya daha hızlı sürülebilmesine olanak tanınmasıdır (Akben ve Avşar, 2018). Bu faydalarından dolayı akıllı üretime geçiş yapmak,

gelecekte işletmelerin rekabet ortamında varlıklarını sürdürebilmeleri için zaruri bir durum haline gelecektir.

Akıllı üretimin uygulanması noktasında tüm bu avantajlarının yanı sıra işletmeler geçiş sürecinde bazı zorluklar ve sorunlar ile karşılaşmaktadırlar. Sjödin vd. (2018) bu zorlukları; fabrika personellerinin akıllı üretimin uygulanması için ortak bir vizyon ve anlayışa sahip olmaması, akıllı fabrika teknolojilerinin ve sistemlerinin son derece karmaşık yapısı nedeniyle potansiyel faydaları ölçmenin zor olması, uygulama için belirsiz bir iş durumunun ortaya çıkması, akıllı üretim uygulamasının çok yüksek maliyetli olması olarak ifade etmiştir. Buna ilaveten akıllı üretim sistemine geçişin ilk yıllarında, yatırımın faydalarının gelecekte belirsiz bir zamanda tahakkuk edeceğinden dolayı belirsizliğin artması ve işletmelerin katı bir kültür haline gelmiş olan geleneksel iş süreçlerini değiştirmede karşılaştıkları zorlukları da belirtmiştir. Bir diğer araştırma da Herrmann (2018) tarafından yapılmış olup bu çalışmada en büyük eylem ihtiyacının teknolojik alanda olduğu vurgulanmıştır. Böylece işletmelerin akıllı üretime geçişte standardizasyon, bilgi güvenliği, BT altyapısının kullanılabilirliği, hızlı internet ve karmaşık sistemlerin kullanılabilirliği konularına öncelik vermelerini önermiştir. Tuptuk ve Hailes(2018) de çalışmalarında akıllı üretim sistemlerini dış saldırılara karşı güvence altına almaya odaklanmışlardır. Bu süreçte üretim sistemlerinin güvenliği, mevcut güvenlik açıkları, siber farkındalık ve gelecekteki güvenlik sorunlarına dikkat çekmişlerdir.

Literatür taraması sonucunda, literatürde işletmelerin akıllı üretime geçiş sürecinde karşılaşacakları zorluk ve sorunları kapsamlı bir şekilde tüm boyutları ile araştıran bir çalışmanın bulunmadığı görülmüştür. Bu çalışma ile de literatürde konu ile ilgili yer alan boşluğu doldurmak hedeflenmektedir.

Bu çalışmanın amacı akıllı üretim modeline geçiş sürecinde işletmelerin karşılaştıkları sorunların tespit edilmesidir. Bu amaç doğrultusunda Türkiye kökenli olan ve çalışma kapsamında yer almayı kabul eden işletmelerde akıllı üretime geçiş sürecinde bulunan yöneticilerle yarı yapılandırılmış görüşme formu ile derinlemesine görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Görüşmeler sonucu elde edilen verilerin analizi sonucunda işletmelerin akıllı üretim modeline geçiş sürecinde karşılaştıkları sorunlar ortaya konulmuştur. Bu çalışma, akıllı üretim modeline geçiş yapacak ya da yapmayı planlayan işletmelere rehber niteliğindedir. İşletmeler için karşılaşacakları sorunları önceden bilmelerine ve önlem almalarına yardımcı olması bu çalışmanın ana motivasyon kaynağıdır.

Bu çalışma beş bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde konu ile alakalı giriş, literatür taraması ve çalışmanın amacı yer almaktadır. İkinci bölümde çalışmanın

yöntemi detaylı bir şekilde sunulmuştur. Bulgular üçüncü bölüm olup bu bölümde verilerin analiz sonuçları bulunmaktadır. Dördüncü ve beşinci bölüm Tartışma ile Sonuç ve Öneriler olup bu bölümlerde çalışma sonuçları, literatürdeki diğer çalışma sonuçları ile tartışılıp önerilere yer verilmiştir.

2. YÖNTEM

Bu çalışmada nitel araştırma yöntemi kullanılmıştır. Buna ilaveten çalışma, nitel araştırma desenlerinden biri olan ve bir durumun derinlemesine analizine ve anlaşılmasına imkân tanıyan durum çalışmasıdır. Bu bölümde çalışmanın çalışma grubu, veri toplama aracı, verilerin toplanması ve verilerin analizi sunulmuştur.

2.1. Evren ve ÖrneklemBu çalışmanın evrenini Türkiye kökenli ve akıllı üretim faaliyeti gerçekleştiren veya akıllı üretim modeline dönüşüm sürecinde olan işletmeler oluşturmaktadır. Araştırmanın örnekleme ise yapılan araştırmalar (internet araştırması, danışmanlık firmaları ile görüşmeler) sonucu akıllı üretime geçmiş veya geçiş sürecinde olan 11 işletmeden oluşmaktadır. Bu işletmelere çalışmaya katılmaları için davet e-mailleri gönderilmiştir. Daha sonra da telefon ile iletişime geçilmiştir. Çalışma hakkında detaylı bilgilendirmeler yapılmış ve görüşme talebinde bulunulmuştur. Buna ilaveten araştırmacıların çalıştığı üniversitenin Sosyal ve Beşeri Bilimler Etik Kurulu'ndan çalışma için aldıkları Etik Kurul Onayı (13.11.2019/04) ve Sosyal Bilimler Enstitüsünden temin ettikleri izin yazıları da işletmeler ile paylaşılmıştır. Görüşme talebinde bulunulan 11 işletmeden yalnızca 4 tanesi görüşme talebini kabul etmiş, geri kalan işletmeler akıllı üretim faaliyetleri ile ilgili bilgi gizliliklerini korumak istemeleri, iş yoğunlukları yüzünden vakit ayıramayacak olmaları gibi farklı sebepler belirterek görüşme talebini geri çevirmişler veya yanıtız bırakmışlardır. Bu nedenle bu çalışmanın örnekleme, görüşme talebini kabul ederek çalışmaya dâhil olan dört işletme ile sınırlı kalmıştır. Çalışmanın örnekleminde yer alan dört işletmeden ise toplamda 10 katılımcı ile görüşmeler gerçekleştirilmiştir. İşletmeler ve katılımcılar isimlerinin gizli kalmasını istediklerinden dolayı işletmeler A, B, C ve D şeklinde katılımcılar da Katılımcı 1, Katılımcı 2...Katılımcı 10 şeklinde sembolize edilmişlerdir. Çalışma grubuna dâhil olan işletmelerden İşletme A ve D beyaz eşya ve elektronik sektöründe faaliyet gösterirken, İşletme B ve C ise otomotiv sektöründe yer almaktadır. İşletme A'dan 3 katılımcı, B'den 2 katılımcı, C'den 1 katılımcı ve İşletme D'den de 4 katılımcı ile görüşmeler gerçekleştirilmiştir.

2.2. Veri Toplama Aracı

Çalışmada veri toplama aracı olarak yarı yapılandırılmış görüşme formu hazırlanmıştır. Derinlemesine bilgi almayı kolaylaştırdığı ve sonda sorular sorma imkânı sağladığı için yarı yapılandırılmış görüşme formu tercih edilmiştir. Görüşme formu sorularını oluşturmak için literatürde yer alan konuyla alakalı araştırmalar ve derleme makaleler incelenmiştir. Taslak görüşme formu oluşturulmuştur. Görüşme formunun geçerliği için 11 uzmandan görüşleri alınmıştır. Alınan uzman görüşleri doğrultusunda görüşme formunda yer alan sorulardaki yazım ve imla hataları düzeltilmiştir. Gerçekleştirilen görüşmelerin amacı ve kapsamını netleştirmek adına akıllı fabrikaların tanımı ve çalışmanın amacı görüşme formuna eklenmiştir ve bazı kısımlar sözlü söylenmek üzere görüşme formundan çıkarılmıştır. Buna ilaveten uzman görüşleri doğrultusunda dört soru görüşme formundan çıkarılmış ve iki yeni soru da görüşme formuna eklenmiştir. Mevcut sorular üzerinde uygun olan bazı değişiklikler de yapılmıştır. Görüşme formundaki soruların anlaşılabilirliği, akıcılığı ve dil bilgisi kurallarına uygunluğu da Türk Dili ve Edebiyatı alanındaki iki uzman tarafından kontrol edilmiştir. Sonuç olarak uzmanlardan alınan görüşlerden yararlanarak çalışmaya özgü yarı yapılandırılmış görüşme formunun son hali oluşturulmuştur. Görüşmeler gerçekleştirilmeden önce de araştırmacıların çalıştığı üniversitenin Sosyal ve Beşeri Bilimler Etik Kuruluna başvurulmuş ve çalışmanın gerçekleştirilebilmesi için Etik Kurul Onayı alınmıştır. Görüşme formunda sırasıyla sekiz alt bölüm bulunmaktadır. Bunlar; katılımcı bilgileri, mevcut durum, hazırlık süreci, örgütsel faktörler, teknolojik faktörler, ekonomik faktörler, çevresel faktörler ve tahminlerdir. Görüşme formunda toplam 35 soru bulunmaktadır.

2.3. Uygulama

Verilerin toplanması 14 Ekim 2019 ile 7 Şubat 2020 tarihleri arasında gerçekleştirilmiştir. Veri toplama sürecinde, veri toplama yöntemi olarak görüşme gerçekleştirilen dört farklı işletmenin üçü ile önceden randevu alınarak işletmenin bulunduğu lokasyona araştırmacılar tarafından gidilerek yüz yüze görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Görüşmeler katılımcıların istekleri doğrultusunda çalışma ofislerinde gerçekleştirilmiştir. Her bir görüşme ortalama iki saat sürmüştür. Diğer işletme ile de işletmenin talebi doğrultusunda Skype uygulaması üzerinden çevrimiçi olarak görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Gerçekleştirilen görüşmeler sırasında verilen yanıtlar katılımcıların izni dâhilinde ses kayıt cihazı ile kayıt altına alınmış ve görüşme sonrasında her bir görüşme için transkriptler hazırlanmıştır. Transkriptlerin doğruluğunu ve geçerliliğini teyit ettirmek amacı

ile transkriptler katılımcılara e-mail yolu iletilmiştir ve katılımcıların onayları alınmıştır. On katılımcıdan sadece iki katılımcı görüşme transkriptleri hakkında geri bildirimlerde bulunmuştur. Bu geri bildirimler doğrultusunda da bu iki görüşmenin verileri üzerinde küçük düzeltmeler yapılmıştır.

2.4. Verilerin Analizi

Verilerin analizi sürecinde betimsel analiz ve içerik analizi teknikleri uygulanmıştır. Her bir soruya verilen cevaplar düzenlenmiş ve gerekli olan yerlerde doğrudan alıntılarla desteklenmiştir. İçerik analizinde ise birbirine benzeyen veriler belirli kavramlarda bir araya getirilerek yorumlanmıştır.

3. BULGULAR

Bu bölüm iki alt bölümden oluşmaktadır. Birinci alt bölümde katılımcıların demografik bilgileri sunulmaktadır. İkinci bölümde katılımcıların görüşmelerde sorulara verdikleri cevaplara betimsel ve içerik analizi teknikleri uygulanmıştır.

Bu bölümün ilk alt bölümünde katılımcılara ait demografik bilgiler bulunmaktadır. Tablo 1’de katılımcılara ait yaş, öğrenim düzeyi, öğrenim alanı, meslek, çalıştığı bölüm ve çalışma süresi bilgileri sunulmuştur.

Tablo 1. Katılımcıların demografik bilgileri

Katılımcı	Yaş	Öğrenim Düzeyi	Meslek	Bölüm	Çalışma Süresi
1	36-45	Lisans	Dijital Dönüşüm Müdürü	Dijital Dönüşüm	7 yıldan fazla
2	36-45	Lisans	Tedarik Zinciri Yöneticisi	Tedarik Zinciri Yönetimi	7 yıldan fazla
3	36-45	Lisans	Test Sistemleri Mühendisi	Üretim	5-7 yıl
4	46-55	Lisans	Ar-Ge Müdürü	Ar-Ge	7 yıldan fazla
5	26-35	Yüksek Lisans	Makine Mühendisi	Ar-Ge	7 yıldan fazla
6	26-35	Doktora	Akıllı Üretim Teknolojileri Yöneticisi	Üretim	7 yıldan fazla
7	46-55	Yüksek Lisans	Fabrika Direktörü	Dijital Üretim Teknolojileri	7 yıldan fazla
8	36-45	Lisans	Dijital Üretim Yöneticisi	Dijital Üretim Teknolojileri	7 yıldan fazla
9	36-45	Lisans	Kalite Güvence Yöneticisi	Kalite Güvence	7 yıldan fazla
10	36-45	Yüksek Lisans	Üretim ve Üretim Mühendisliği Yöneticisi	Üretim ve Üretim Mühendisliği	7 yıldan fazla

Görüşme formunun ilk bölümünde katılımcılara akıllı üretime hazırlık sürecinde ne tür çalışmalar gerçekleştirdikleri sorulmuştur. Görüşmeler sonucu tüm işletmelerin fizibilite çalışmasına önem verdikleri, özellikle de maliyet/fayda analizini gerçekleştirdikleri görülmüştür. Buna ilaveten simülasyon çalışması, pilot uygulama, kıyaslama çalışmaları yaptıklarını da vurgulamışlardır. Beş numaralı katılımcı bu soruyu “*Fizibilite çalışması, benzetim yazılımı, SWOT analizi, maliyet/fayda analizi, pilot uygulama, benchmarking gibi seçeneklerde yer alan tüm çalışmaları hazırlık sürecimizde gerçekleştirdik; bunun haricinde enstitüler, akademisyenler ve danışmanlarla işbirliklerimiz oldu, alanında lider firmalar ile de işbirlikleri geliştirdik*” şeklinde açıklamıştır. Bir diğer soruda katılımcılara akıllı üretim sistemine geçmeden önceki hazırlık sürecinde karşılaştıkları sorunlar sorulmuştur. Katılımcıların bu soruya verdikleri cevaplar analiz edildiğinde yazılım ve donanım kaynaklı teknik sorunlar, personel eksikliği ve maliyet kaynaklı sorunlar ile karşılaştıkları görülmüştür. Buna ilaveten dört

numaralı katılımcı “*Veri toplama için alt yapımızın yetersizliği konusunda ve toplanan verinin işlenmesi, modellenmesi ve anlamlandırılmasında sorunlarla karşılaştık.*” şeklinde cevap verirken on numaralı katılımcı da bu soruyu “*Burada yaşadığımız zorluklar arasında en önemlisi haberleşmeler konusunda yaşadığımız sıkıntılardı. Telefonla bilgisayar arasındaki haberleşme, robotla bilgisayar arasındaki haberleşme gibi. Bu sorunları da araya koyduğumuz bazı katmanlar, protokoller ve yazılımlarla aştık.*” şeklinde cevaplamıştır.

Görüşme formunun ikinci bölümünde katılımcılara örgütsel faktörlerle (personel, yönetim) alakalı karşılaştıkları sorunlar sorulmuştur. Katılımcıların verdikleri cevaplar incelendiğinde büyük çoğunluğunun personel ihtiyaç planlamasına dikkat çektikleri görülmüştür. Buna ilaveten tüm süreçte çalışanlarla şeffaf iletişim kurulması, personel eğitimi ve üst yönetimin tam olarak akıllı üretim sürecini desteklemesi gerektiğini belirtmişlerdir. Dokuz numaralı katılımcı “*Bu sistemleri kullanacak kişilerde karşılaştığımız en büyük sorun yeni üretim sistemine daha doğrusu her türlü yeniliğe gösterdikleri direnç oldu. Bu direnci kırmak bizim için zorlayıcıydı çünkü personelleri alıştıkları yöntemden vazgeçirmek zor oldu.*” şeklinde personel direncini belirtirken, beş numaralı katılımcı da “*Bilgilendirme yöntemi olarak tüm şirket genelinde duyurular gerçekleştirdik, online platformda canlı yayında genel müdür ve genel müdür yardımcılarının katılımıyla bilgilendirmeler sağladık, haftalık, iki haftalık, aylık, üçer aylık ve yıllık periyotlarla genel olarak süreçle alakalı durum bilgilendirmelerinde bulunduk.*” şeklinde personeli bilgilendirmenin önemine vurgu yapmıştır.

Görüşme formunun üçüncü bölümünde katılımcılara akıllı üretim sürecine geçişte teknoloji kaynaklı karşılaştıkları sorunları açıklamaları istenmiştir. Katılımcılardan alınan cevaplar incelendiğinde bazı katılımcılar karşılaşılabilecek risklere karşı önlemler alınması gerektiğini vurgularken bazıları da özellikle veri iletişimi ve sistem yazılımlarını adapte etme konusunda sıkıntılar yaşadıklarını belirtmişlerdir. Beş numaralı katılımcı da bunların tam tersine teknik bir sıkıntı yaşamadıklarını söylemiştir. Bir diğer soruda akıllı üretim sistemine geçiş sürecinde hangi teknolojileri kullandıkları sorulmuştur. Bir numaralı katılımcı bu soruyu “*Endüstri 4.0’i tetikleyen unsurların neredeyse tamamını uyguladık. İşbirlikçi robotlar, IOT sistemler, eklemeli üretim, 3D yazıcılar, bulut çözümler, siber güvenlik teknolojileri, büyük veri ve analizi teknolojileri, yatay-dikey entegrasyon teknolojileri kullandığımız unsurlar arasında yer almaktadır. Simülasyon ve artırılmış gerçeklik teknolojileri çalışmalarını yeni kullanmaya başladığımız teknolojiler arasında yer almaktadır.*” şeklinde cevaplamış olup

diğer katılımcılar da özellikle bulut çözümleri ve büyük veri analizi teknolojilerini kullandıklarını belirtmişlerdir.

Dördüncü bölümde katılımcılara akıllı üretime geçiş sürecinde ekonomik faktörlerden kaynaklı karşılaştıkları sorunlar sorulmuştur. Akıllı üretime geçişte beklenmedik maliyetlerle karşılaştıklarını bu maliyetlerin kaynağının da makinelerin yenilenmesi, ilave yazılım ihtiyaçları, inşaat maliyetleri ve altyapısal değişiklikler olduğunu açıklamışlardır. Diğer taraftan tüm katılımcılar maliyet hesaplamalarının titizlikle gerçekleştirilmesi gerektiğine vurgu yapmışlardır. Beş numaralı katılımcı “%20-%25 oranında hem donanım hem de yazılımlarla ilgili beklenmedik maliyetlerimiz ortaya çıktı.” şeklinde bir ifadeye bulunurken iki numaralı katılımcı da “Bizim firmamızda da proje bütçesinin planlanması noktasında teknik cihaz maliyetleri ve inşaat maliyetleri konusunda beklenmedik maliyetler ortaya çıktı fakat belirlenen ilk bütçeden sapma %8’in çok daha altında kaldı.” şeklinde yüzdelerle durumu açıklamıştır. Diğer soruda katılımcılara akıllı üretim sistemlerinden kısa, orta ve uzun vadede beklentileri sorulmuştur. Katılımcıların cevapları incelendiğinde katılımcılar kısa vadede beklentilerini, sistem hakkında anlık verileri almak ve bu anlık verilerle birlikte üretimde herhangi bir problem oluşması durumunda en kısa sürede müdahalede edebilmek şeklinde ifade etmişlerdir. Sekiz numaralı katılımcı bu soruyu “Vizyon katmasını ve rekabette varlığımızı sürdürebilmek adına değişimin gittiği yöne doğru gidebilmemizi sağlamasını bekliyoruz. Daha ileri vadede ise yatırım maliyetlerinin amorti edilmesinin ardından sistemin işletim maliyetlerini ve üretim maliyetlerini düşürmesini, daha kaliteli ürün elde etmemizi sağlamasını bekliyoruz. Bu sistemin sağladığı diğer avantajlar arasında da kurduğumuz altyapı sayesinde üretim hatlarıyla ilgili anlık olarak verimlilikleriyle ilgili verilere ulaşabiliyoruz, bu da bizim zamandan tasarruf etmemizi sağlıyor.” şeklinde cevaplamıştır. Bir numaralı katılımcı bu soruya “Verimlilik ve kalite sağlamak avantajlarımız arasında. Akıllı üretim gerçekleştiren bu fabrikamızın diğer fabrikalarımıza kıyasla %30 verimlilik, %50 kalite açısından saha performansı fazla.” şeklinde daha sayısal ve net cevap vermiştir.

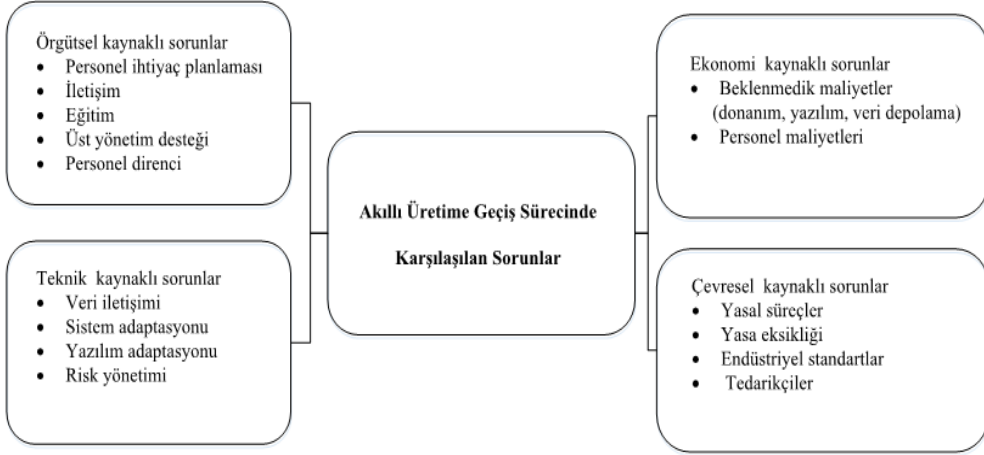
Görüşme formunun beşinci bölümünde katılımcılardan akıllı üretime geçişte karşılaştıkları çevresel faktörler ile ilgili sorunları belirtmeleri istenmiştir. Katılımcıların bu soruya verdikleri cevaplar incelendiğinde yasal süreçler, endüstri standartları ve tedarikçiler ile ilgili sorunlarla karşılaştıkları görülmüştür. Beş numaralı katılımcı tedarikçilerle ilgili sorunlarla karşılaştıklarını ve bu sorunun çözümünü de “Tedarikçiden müşteriye ulaşana kadar uçtan uca bir sistem kurduk ve kurduğumuz bu altyapıyı hem tedarikçilere hem de müşterilere

açtık ve bu sorunu bu şekilde çözdük, bizim sistemimizi kullanıcı ara yüzleri aracılığı ile görebiliyorlar.” şeklinde ifade etmiştir. Buna ilaveten bir numaralı katılımcı da bulut bilişim ile alakalı yasal bir soruna dikkat çekmiş ve bu sorunu şöyle ifade etmiştir: “Akıllı üretim süreciyle alakalı olarak, müşteri bilgilerini bulut ortamda tutuyoruz ama bu bulut ortamı sağlayan firmaların sunucuları yurtdışında olduğundan dolayı bu verilerin korunması ülkemizin sorumluluğundan çıkıyor, bununla ilgili bir mevzuat yok. Yasal olarak karşılaştığımız sorunlar arasında bu yer alıyor ve buna bir çözüm bulamadık.” Diğer taraftan katılımcıların büyük çoğunluğu akıllı üretim modeli ile alakalı standartların olmayışının da büyük bir sorun olduğuna dikkat çekmişlerdir.

Son bölümde ise katılımcılara akıllı üretim sistemine ilişkin geleceğe yönelik tahminleri sorulmuştur. Katılımcıların tahminlere ilişkin verdikleri cevaplar incelendiğinde aşağıdaki tahminler ortaya çıkmıştır: İşletmelerde Dijital Dönüşüm Birimi gibi yeni bölümlerin kurulması ve yazılım sektörünün gelişmesi ve bu sektörde Robotik Uzmanı, Veri Analiz Uzmanı, Veri İşleme Uzmanı, IOT Uzmanı, İleri Seviye Otomasyon Yazılım Uzmanı, Sanal Gerçeklik Uzmanı, Giyilebilir Teknolojiler Uzmanı, Bulut Bilişim Sistemleri Uzmanı, Üç Boyutlu Yazıcı Uzmanı gibi yeni meslek grupları ve unvanlarının ortaya çıkmasıdır.

Görüşmeler sonucu elde edilen verilere uygulanan içerik analizi sonucunda işletmelerin akıllı üretime geçiş süreçlerinde aşağıdaki Şekil 1’de yer alan sorunlar ile karşılaştıkları görülmüştür.

Şekil 1. Karşılaşılan Sorunlar



4. TARTIŞMA

Bu bölümde araştırmanın bulguları literatür ile karşılaştırılarak sunulmuştur.

Bu çalışma sonucunda akıllı üretim modeli ile alakalı standartların olmayışının büyük bir sorun olduğu belirtilirken endüstri standartları ve tedarikçiler ile ilgili sorunlara da katılımcılar vurgu yapmışlardır. Veri iletişimi ile yazılım ve donanım kaynaklı teknik sorunlar da vurgulanmıştır. Literatürde de aynı doğrultuda akıllı üretimin uygulanması sürecinde karşılaşılabilecek zorluklar ve sorunlar arasında personelin mevcut olan sistemin değişimine karşı direnç gösterdiği, işletmelerin Endüstri 4.0 dönüşümünü gerçekleştirmekte isteksizlik yaşadığı ve teknik sıkıntılarla karşılaştıkları belirtilmiştir (Bulut ve Akçacı, 2017; Sjödın vd., 2018). Iansiti ve Lakhani de (2014) dijital verilerin gizliliği ve güvenliğinin tam olarak sağlanması gerekliliğine vurgu yapmışlardır. Buna ilaveten Yılmaz ve Erkollar da (2018) yaptıkları çalışmada riske girmek istemeyen şirketlerle paydaşları arasında uzlaşmazlıklar, değişimin maliyetli olması, sorunların ekstra maliyet oluşturması, üretim süreçlerinin bütünlüğünün korunmasının gerekliliği ve mevcut işgücünün yerini robotların alarak işsizliği artırma ihtimallerine dikkat çekmişlerdir. Bu sorunlara çözüm bulabilmek için esnek bir tedarik zinciri süreci, yüksek etkinlik, ürünlerin daha iyi yönetilmesi, tam zamanlı üretim ve etkin bir pazara sürüm süreci gerektiğini vurgulamışlardır. Bir diğer çalışmada da araştırmacılar gelecekteki akıllı üretim sistemlerinin dayanacağı ilgili standartların eksik olduğunu ve mevcut standartların da daha iyi anlaşılması için gözden geçirilmesine vurgu yapmışlardır (Lu, Morris ve Frechette, 2016).

Bu çalışma sonucunda vurgulanan diğer sorunlar personel eksikliği ve karşılaşılan personel direncidir. Dünya Ekonomik Forum (2016) raporunda da yeni teknolojilere hâkim insan kapasitesinin yetersiz oluşu, uygulama örneklerinin az olması sonucu beraberinde oluşabilecek teknik zorluklar ile Endüstri 4.0 kapsamında geliştirilmiş küresel bir standardın olmayışından ötürü oluşabilecek uygulama zorlukları yer almaktadır. Filizöz ve Orhan da (2018) bu yeni süreçte çalışanların bilgilendirilmesi, yönetilmesi ve eğitilmesinin gerekliliğine dikkat çekmişlerdir.

Bu çalışma kapsamında katılımcıların verdiği cevaplar değerlendirildiğinde bazı katılımcılar karşılaşılabilecek risklere karşı önlemler alınması gerektiğini vurgulamıştır. Literatürde de aynı doğrultuda akıllı üretime geçişte karşılaşılabilecek sorunlar ve zorluklar arasında riskler ve güvenlik boyutu üzerine vurgular yapıldığı görülmektedir. Akıllı üretimin uygulanması sürecinde karşılaşılabilecek riskleri Hermann da (2018) standardizasyon, bilgi güvenliği, bilişim teknolojisi altyapısının kullanılabilirliği olarak belirtmiştir. Gelecek nesil güvenlik uzmanları ve üretim kontrol mühendislerine de gerekli eğitimlerin verilmesi planlanmalıdır (Tuptuk ve Hailes, 2018). Bu planlanan eğitimlerde Hecklau, Galeitzke, Flachs ve Kohl'un (2016) belirttiği gibi teknik yetenekler (son teknoloji bilgisi, teknik beceriler, süreç anlayışı, medya becerileri ve BT güvenliği), yönetsel yetenekler (yaratıcılık, girişimci düşünce, problem ve çatışma çözme, karar verme, analitik ve araştırma becerileri, verimlilik yönelimi), sosyal yetenekler (kültürler arası beceriler, dil becerileri, iletişim yetenekleri, ağ becerileri, takım çalışması, ödün verme yeteneği, bilgi aktarma, liderlik) ve kişisel yetenekleri (belirsizlik toleransı, öğrenme motivasyonu, baskı altında çalışabilme yeteneği, kurallara uyma becerisi) geliştirmeye odaklanılmalıdır.

Akıllı üretim gerçekleştirebilmek amacı ile akıllı fabrikalarda kullanılan teknolojik bileşenler literatürde kablosuz sensör ağı, siber fiziksel sistemler, nesnelerin interneti, büyük veri, robot teknolojisi, sanal gerçeklik, artırılmış gerçeklik, bulut bilişim, görüntü işleme, makine öğrenimi ve siber güvenlik olarak belirtilmiştir (Gökalp ve Gökalp, 2019; Zhang vd., 2014; Zhong vd., 2015) ve bu teknolojik bileşenler akıllı karar vermenin gerçekleştirilmesine yardımcı olmaktadır. Bu çalışmada katılımcılar da aynı doğrultuda fabrikalarında akıllı üretim modeline dönüşüm sürecinde Endüstri 4.0'ı tetikleyen unsurların neredeyse tamamını uyguladıklarını ve bu unsurlar arasında işbirlikçi robotların, nesnelerin interneti sistemlerinin, eklemeli üretimin, 3 boyutlu yazıcıların, bulut çözümlerin, siber güvenlik teknolojilerinin, büyük veri ve analizi teknolojilerinin ve yatay-dikey entegrasyon teknolojilerinin yer aldığını belirtmişlerdir.

Simülasyon ve artırılmış gerçeklik teknolojilerinin ise yeni kullanmaya başladıkları teknolojiler arasında yer aldığını ifade etmişlerdir.

5. SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu çalışmada Türkiye kökenli dört firmadan 10 katılımcı ile görüşmeler yapılarak işletmelerin akıllı üretime hazırlık sürecinde gerçekleştirdikleri çalışmalar, geçiş sürecinde karşılaştıkları sorunlar (Bknz. Şekil 1) tespit edilmiştir.

Akıllı üretime hazırlık sürecinde işletmelerin özellikle ekonomik fizibilite çalışmasını dikkatli bir şekilde gerçekleştirmeleri gerekmektedir. Hazırlık sürecindeki diğer sorunların bilgisayar teknolojileri kaynaklı ve personel kaynaklı olduğu görülmüştür. İşletmeler bu sorunları danışmanlık firmaları ve alanlarında lider firmalarla çalışarak çözmüşlerdir. Buna ilaveten akademisyenler ve üniversiteler ile de işbirliği içerisinde çalışmaktadırlar.

Şekil 1’de görüldüğü gibi akıllı üretime geçiş sürecinde işletmeler örgütsel, teknolojik, ekonomik, örgütsel ve çevresel kaynaklı sorunlarla karşılaşmaktadırlar. Bu doğrultuda akıllı fabrikaların güvenliği noktasında ise akıllı üretim sistemlerine yönelik güvenlik saldırılarının potansiyel sonuçları göz ardı edilmemelidir. Yaralanmalar, ölüm, fiziksel altyapı, malzeme ve çevreye verilebilecek zararlar için risk değerlendirmeleri yapılmalıdır. Etkili güvenlik çözümleri geliştirmek için araştırma ve endüstri toplulukları ile birlikte çalışılmalıdır. Buna ilaveten mevcut ve gelecekteki üretim sistemlerinin güvenliği için verimli, sağlam, güvenilir, düşük maliyetli güvenlik çözümlerine odaklanılmalıdır.

Literatürde yer almayan fakat bu çalışma sonucu açığa çıkarılan zorluklardan biri toplanan verinin işlenmesi, modellenmesi ve anlamlandırılmasıdır. Bir diğeri ise robotlar ile bilgisayarlar arasındaki haberleşme konusunda karşılaşılabilecek zorluklardır. Diğer sorunlar ise makinelerin yenilenmesi, ilave yazılım ihtiyaçları, inşaat maliyetleri ve altyapısal değişiklikler nedeniyle beklenmedik maliyetler şeklinde sıralanabilir.

Bu çalışma akıllı üretime geçmeyi düşünen işletmeler için önem arz etmektedir. İşletmelere bu sürece başlamadan önce yol gösterici olacağı düşünülmektedir. Buna ilaveten akıllı üretime geçiş süreci başladığında da hangi sorunlarla karşılaşacakları bilgisini sunduğundan çalışma sonuçları kritik öneme sahiptir.

Bu çalışmanın bazı sınırlıkları bulunmaktadır. Sorunlar görüşmeler sonucu elde edilmiştir. Gelecek çalışmalarda anket uygulanıp daha fazla firma ve

çalışanlarından akıllı üretime geçişte karşılaştıkları sorunlar hakkında görüşleri alınabilir. Sadece hazırlık ve geçiş süreci bu araştırmanın kapsamındadır. Gelecek çalışmalarda süreci tamamlamış firmalar ile akıllı üretim sürecinde karşılaşılan sorunlar ve çözümleri de araştırılabilir.

KAYNAKLAR

Akben, İbrahim & İlker İbrahim Avşar. (2018). “*Endüstri 4.0 ve Karanlık Üretim: Genel Bir Bakış*”, Türk Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi, 3 (1).

Bauernhansl, Thomas. (2016). “*WGP-Standpunkt Industrie 4.0*”, Wissenschaftliche Gesellschaft für Produktionstechnik.

Bulut, Ela & Taner Akçacı. (2017). “*Endüstri 4.0 ve inovasyon göstergeleri kapsamında Türkiye analizi*”. ASSAM International Refereed Journal, 7, 50-72.

Dombrowski, Uwe & Tobias Wagner. (2014). “*Mental strain as field of action in the 4th industrial revolution*”, Procedia CIRP, 17, 100-105.

EBSO. (2015). *Sanayi 4.0*. Ege Bölgesi Sanayi Odası Araştırma Müdürlüğü. Erişim Tarihi: 02.02.2020 www.ebso.org.tr/ebsoimedia/documents/sanayi-40_88510761.pdf

EFFRA (2013). *Factories Of The Future, Multi-Annual Roadmap for the Contractual PPP under Horizon 2020*. Publications office of the European Union: Brussels, Belgium. Erişim Tarihi: 02.02.2020. https://ec.europa.eu/research/industrial_technologies/pdf/ppp-factories-of-the-future-strategicmultiannual-roadmap-info-day_en.pdf

Filizöz, Berrin & Ufuk Orhan. (2018). “*İnsan kaynakları yönetimi bağlamında Endüstri 4.0: Bir yazın çalışması*”, C.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 19(2), 110–117.

Gökalp, Ebru & Mert Onuralp Gökalp. (2019). “*Hazır Giyim Ve Konfeksiyon Sektöründe Endüstri 4.0 Devrimi: Akıllı Konfeksiyon Fabrikası*”, Online Academic Journal of Information Technology, 10(37).

Hecklau, Fabian, Milla Galeitzke, Sebastian Flachs & Holger Kohl. (2016). “*Holistic Approach for Human Resource Management in Industry 4*”, Procedia CIRP, 1-6.

Herrmann, Frank. (2018). “*The Smart Factory and Its Risks*”, Systems, 6(4), 38. DOI: 10.3390/systems6040038.

Iansiti, Marco & Karim R. Lakhani. (2014). “*Digital ubiquity: How connections, sensors, and data are revolutionizing business (digest summary)*”, Harv. Bus. Rev, 92, 91–99.

Lu, Hsi-Peng & Chien-I Weng. (2018). “*Smart manufacturing technology, market maturity analysis and technology roadmap in the computer and electronic product manufacturing industry*”, Technological Forecasting & Social Change, 133, 85-94.

Lu, Yan, K.C. Morris & Simon Frechette. (2016). “*Current Standards Landscape for Smart Manufacturing Systems*”, National Institute of Standards and Technology.

Lu, Yang. (2017). “*Industry 4.0: A Survey on Technologies, Applications and Open Research Issues*”, Journal of Industrial Information Integration, 6, 1–10.

Lydon, Bill. (2016). “*Industry 4.0: Intelligent and flexible product, Intech*”, May/June.

Radziwon, Agnieszka, Arne Bilberg, Marcel Bogers & Erik S. Madsen. (2014). “*The Smart Factory: Exploring Adaptive and Flexible Manufacturing Solutions*”, Procedia Engineering, 69, 1184-1190.

Sjödin, David R., Vinit Parida, Markus Leksell & Aleksandar Petrovic. (2018). “*Smart factory implementation and process innovation: A preliminary maturity model for leveraging digitalization in manufacturing research*”, Technology Management, 61(5), 22-31. DOI: 10.1080/08956308.2018.1471277

Tuptuk, Nilüfer & Stephen Hailes. (2018). “*Security of smart manufacturing systems*”, Journal of Manufacturing Systems, 47, 93-106.

Yıldız, Aytaç. (2018). “*Endüstri 4.0 ve akıllı fabrikalar*”, Sakarya Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü Dergisi, 22(2), 546-556.

Yılmaz, Canan & Alptekin Erkollar. (2018). “*Endüstri 4.0’in İnsan Kaynakları Planlaması Üzerine Etkileri*”, 5th International Management Information Systems Conference, Ankara.

Zhang, Lin, Yongliang Luo, Fei Tao, Bo Hu Li, Lei Ren, Xuesong Zhang, Hua Guo, Ying Cheng, Anrui Hu & Yongkui Liu. (2014). “*Cloud manufacturing: A new manufacturing paradigm*”, Enterprise Information Systems, 8 (2), 167–187.

Zhong, Ray Y., George Q. Huang, Shulin Lan, Q.Y. Dai, Chen Xu & T. Zhang. (2015). “*A big data approach for logistics trajectory discovery from RFID-*

ORGANİZASYON VE YÖNETİM BİLİMLERİ DERGİSİ

Cilt 12, Sayı 2, 2020 ISSN: 1309 -8039 (Online)

enabled production data”, International Journal of Production Economics, 165, 260–272.

-ARAŞTIRMA MAKALESİ-

TOPLU TAŞIMA SÜRÜCÜLERİNİN STRES KAYNAKLARININ BELİRLENMESİ VE İŞ STRESİNE ETKİLERİ*

Ebru TUNÇ

Doktora Öğrencisi

Karabük Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü

E-mail: e-earslan@hotmail.com

ORCID ID: 0000-0003-4315-6796

Ozan BÜYÜKYILMAZ

Doç. Dr.

Karabük Üniversitesi, İşletme Fakültesi

E-mail: ozanbuyukyilmaz@karabuk.edu.tr

ORCID ID: 0000-0001-5499-1485

Özet

Bu çalışma, toplu taşıma sektöründeki sürücülerin stres kaynaklarının belirlenmesini ve iş stresi üzerine etkilerinin ölçülmesini amaçlamaktadır. Bu amaç kapsamında, Karabük ilinin Safranbolu ilçesindeki dolmuş şoförlüğü yapan 100 kişiye anket uygulanarak veriler toplanmıştır. Hipotezler SmartPLS 3 programı aracılığıyla kısmi en küçük kareler yapısal eşitlik modellemesi (PLS-SEM) kullanılarak analiz edilmiştir. Çalışmanın sonucunda, örgütsel stres kaynaklarından işin yapısının ve örgütsel yapının şoförlerin iş stresi üzerinde etkili olduğu belirlenmiştir. Buna karşılık, örgütsel politikanın, örgüt içi ilişkilerin ve fiziksel koşulların iş stresi üzerinde anlamlı bir etkisi tespit edilememiştir.

Anahtar Kelimeler: *Stres, İş Stresi, Stres Kaynakları, Toplu Taşıma*

Alan Tanımı: Örgütsel Davranış (İşletme)

*Bu makalede bilimsel araştırma ve yayın etiği ilkelerine uyulmuştur.

Atf (APA): Tunç, E. & Büyükyılmaz, O., (2020), Toplu Taşıma Sürücülerinin Stres Kaynaklarının Belirlenmesi ve İş Stresine Etkileri, Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi, 12 (2): 133-149.

DETERMINATION OF STRESS SOURCES OF PUBLIC TRANSPORT DRIVERS AND EFFECT ON WORK STRESS

Abstract

This study aims to determine the sources of stress for drivers in the public transport sector and to measure their impact on work stress. For this purpose, data are obtained from 100 minibuss drivers working in Safranbolu District of Karabuk/Turkey with a questionnaire. Hypotheses are tested using the partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM) through the SmartPLS 3 program. As a result of the study, it is determined that the structure of the work and the organizational structure, which are the sources of organizational stress, have an effect on the work stress of the drivers. On the other hand, no significant effect of organizational policy, intra-organizational relations and physical conditions on job stress has been identified.

Keywords: *Stress, Work Stress, Stress Sources, Public Transport*

JEL Codes: D23, M10

1. GİRİŞ

Küreselleşen dünyayla birlikte örgütler rekabet ortamlarında ön plana çıkmak istemektedir. Örgütlerin temelinde bulunan insan faktörü çok önemlidir. Kişilerin psikolojik ve fiziksel durumları örgütü de etkilemektedir. Örgütler başarıları için stratejilerini belirlerken kişilerin olumsuz durumlarını da göz önünde bulundurmalıdırlar. Stres faktörü bu aşamada kişileri en fazla etkileyen etmenlerden biridir (Motowidlo vd., 1986:619; Jung ve Yoon, 2014:85). Kişilerde meydana gelen olumlu veya olumsuz stresi meydana getiren bütün kaynakların incelenmesi rekabet yarışında örgütleri ön sıralara taşımaktadır.

Stres, kişilerin normal giden yaşantılarında rahatsızlık verici olaylara verdikleri tepkilerdir (Budak, 2001:704). Örgütleri etkileyen birçok çevresel faktörde bulunduğundan stres kavramı hem örgüt açısından hem de kişiler açısından çok önemli hale gelmektedir. Stres kavramının kişileri motive edici şekilde olumlu etkisi olabildiği gibi, işten ayrılma, iş tatmininde azalma verimlilikte düşüş gibi olumsuz etkileri de bulunmaktadır (Ertekin, 1993:7).

Örgüt ve bireyler açısından bu kadar önemli olan stres kavramını araştırmacılar birçok farklı alanda çalışmışlardır. Bu kapsamda sağlık personellerinin (Oğlak, 2019), kamu çalışanlarının (Yıldız, 2019) ve sınıf öğretmenlerinin (Evrenkaya, 2019) iş stres seviyelerini belirlemeye yönelik farklı araştırmalar bulunmaktadır. Stres kavramının başka kavramlarıyla ilişkisi çok fazla kullanılmaktadır. Araştırmalarda; Onay ve Kılıcı (2011) iş stresi ve tükenmişlik duygusu

kavramlarını, Esen (2019) iş stresi, mesleki tükenmişlik ve örgütsel bağlılık kavramlarını, Ercan vd. (2019) iş stresi, iş tatmini, örgütsel kıvanç ve işten ayrılma niyeti kavramlarının birbiri ile ilişkilerini incelemiştir. Araştırmacılar çalışma hayatında stres kavramının performanslar üzerine etkilerini belirleyebilmek amacıyla aralarındaki ilişkiyi belirlemeyi hedeflemişlerdir. Turunç ve Çelik (2010) çalışanların algıladıkları örgütsel destek ve iş stresinin örgütsel özdeşleşme ve iş performansına etkisini, Tekingündüz vd. (2015) iş tatmini, performans, iş stresi ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkileri, Yıldız ve Koca (2018) futbol hakemlerini strese iten faktörler, iş tatmini ve iş performansı ilişkisini, Tonbul ve Aykanat (2019) yerel yönetimlerdeki iş stresi ve performans ilişkisini, Tekin ve Deniz (2019) muhasebe meslek mensuplarının iş stresi, iş performansı ve iş tatmini düzeylerini, Tortumlu ve Taş (2019) ilçe belediyelerindeki örgüt iklimi, iş stresi ve çalışan performansı ilişkisini belirlemişlerdir. Gürbüz ve Akyüz (2017) ise Ankara'daki EGO Genel Müdürlüğü toplu taşıma hizmetinde çalışan sürücülerin örgütsel stres kaynaklarını belirlemeye yönelik bir araştırma gerçekleştirmiştir. Literatürde toplu taşıma sektörü alanında çalışmalar bulunmakta ancak toplu taşıma sektöründeki stres üzerine çok fazla çalışma bulunmamaktadır. Bu kapsamda çalışmanın amacı, toplu taşıma sektöründeki sürücülerin stres kaynaklarının belirlenmesi ve iş stresi üzerine etkilerinin ölçülmesidir. Dolayısıyla bu çalışma toplu taşıma sektöründeki stresi ölçülebilmek adına önemlidir.

2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Araştırma şoförlerin stres kaynaklarının belirlenmesine ve iş stresi üzerinde stres kaynaklarının etkisine odaklanmaktadır. Dolayısıyla kavramsal çerçeve içerisinde stres kavramına, iş stresi kavramına ve iş stresine neden olan stres kaynaklarına yer verilmektedir.

2.1. Stres ve İş Stresi Kavramı

Kavram olarak stres, Latince “*estricitia*”, Fransızca “*estree*” kökeninden gelmektedir. Dönemlere göre anlamlarda farklılıklar bulunmaktadır. Stres, 17.yüzyılda bela, keder, felaket gibi anlamlarda kullanılmıştır. Diğer yüzyıllarda ise stresi güçlük, zorlanma gibi anlamlarda kullanılmıştır (Aydın, 2008:1).

Stres kavramı fizik, biyoloji, tıp ve sosyoloji gibi birçok farklı bilim alanında kullanılmaktadır. Stres kullanıldığı duruma göre anlamlandırılmaktadır (Şahin, 1994:35). Stres kavramını günümüzdeki anlamıyla ilk olarak tanımlayan Hans Selye stresi; “Organizmanın baskı ve isteklere karşı verdiği belirgin veya belirgin olmayan, olumlu veya olumsuz tepkiler” şeklinde ifade etmiştir (Çelik, 2010:229). Başka bir ifadeyle, “Stres; bir eylem ya da durumun kişi üzerinde yarattığı fiziksel

veya psikolojik zorlanmaya verilen tepkidir” şeklinde tanımlanmaktadır (Hellriegel ve Slocum, 2011:221). Çok fazla tanım olmasına rağmen genellikle kavramlar birbiriyle eşleşmekte bireyler stres kavramını mutsuzluk, endişe gibi psikolojik bir sorun olarak görmektedir (Jewell ve Mylander, 1988:495).

Stres denilince genellikle ilk akla gelen olumsuz durumlardır. Ancak her durumda stresin kötü bir etkisi olmayabilir. Bazı araştırmacılara göre stres faktörü özellikle iş hayatında kişilere enerji ve coşku verip çalışanları motive edebilmektedir (Klarreich, 1994:14-34). Stres, insan hayatının ayrılmaz bir parçasıdır. Günlük rutinlerimizin her parçasında bulunmakta ve kişilerin hayatına yön vermesine yardımcı olmaktadır. Stres kişiler için hem itici ve olumsuz bir kavram iken aynı zamanda da motive edici bir güç olarak görülmektedir (Büyükyılmaz, vd., 2020:107).

İş hayatındaki stres faktörü hem bireyler hem de örgüt için dikkat edilmesi gereken bir konudur. Örgütler bu stresi yönetebilmeli ve stratejilerini buna göre belirlemelidir. Bireylerin iş stresini uzun çalışma saatleri, ücret faktörü gibi konular belirlemektedir. İş stresi, bireyin iş hayatından duyduğu endişe ve kaygılar bütünüdür (Powell ve Enright, 1990:8). İş stresi, bireylerin normal durumlarının dışına çıkıldığı, hedefleriyle sonuçları arasındaki uyumsuzluklar bütünü olarak ifade edilebilmektedir (Cam, 2004:3). Bireylerin, psikolojik ve fiziksel durumlarındaki olumsuzluklar, işin gerekliliklerinin yerine getirilememesi gibi durumlar iş stresini meydana getirmektedir (Dolan ve Lingham, 2008:272).

İşyerinde yaşanan stresin çalışanların psikolojileri ve fizyolojileri üzerinde olumsuzluklar yaratarak sağlık durumlarını kötü etkilediği görülmektedir. Örgütlerde iş stresi ile ortaya çıkan olumsuzlukların başında çalışanların işe devamsızlığının, işten ayrılma niyetinin ve dolayısıyla iş gücü devrinin artması belirtilebilir (Sayıldı ve Büyükyılmaz, 2020:56). Bunun yanında, iş stresini meydana getiren olumsuzluklar kişilerde işten tatmin olamama, motivasyon düşüklüğü ve örgüte olan bağlılığın azalması gibi durumları da beraberinde getirmektedir (Karimi ve Alipour, 2011:232). Parker (2007)’a göre iş stresinden kaynaklanan faktörler bireylerde sağlık sorunlarına ve yaralanmalara da sebep olabilmektedir. Bu tür olumsuzluklar örgütte devamsızlık, verimlilikte düşüş gibi durumlar meydana getirdiğinden örgüt açısından da iş stresi önemli bir konu haline gelmektedir (Turunç, 2015:146).

Son zamanlarda çalışma hayatındaki en fazla dikkat edilen konu iş stresidir. Araştırmacılar stresi uyaran ve olumsuz etkilerini ortaya çıkaran çalışmalara odaklanmışlardır (Uğan vd., 2019:1470). Bu yüzden çalışmalarında bu kavram üzerinde yoğunlaşmakta ve etkilerini belirleyebilmeyi amaçlamaktadır.

İş stresi kavramı çalışma hayatında mutsuzluk, huzursuzluk, gerginlik, iş kazaları gibi durumlara neden olduğu için bu kavram üzerinde çok fazla teorik modeller bulunmaktadır (Esen, 2019:3). İş stresini yönetebilmek için yapılan çalışmalardan hareketle çalışma ortamındaki olumsuzluklar en aza indirilmeli, bireylerin ihtiyaçları göz ardı edilmemeli ve örgütün hedefleri iyi belirlenmeli sonuçlarına ulaşılmaktadır (Yozgat vd., 2013:520). Sonuç olarak iş stresinin hem çalışanı hem de işletmeyi olumlu veya olumsuz etkilediği çok barizdir (Tortumlu ve Taş, 2019:353).

2.2. Stres Kaynakları

Stres kavramı birçok faktörden oluşmaktadır. Her bireyi etkileyen etkenler farklı olduğundan stresi meydana getiren kaynaklarda çeşitlilik göstermektedir. Yapılan araştırmalar neticesinde stres kaynakları genellikle üç başlık altında toplanmaktadır. Bunlar; kişisel stres kaynakları, örgütsel stres kaynakları ve dış çevrenin belirlediği stres kaynakları şeklinde verilmektedir (Özaşarlıoğlu ve Kılıç, 2013:212).

Bireylerin sosyal hayatında yaşamlarının kalitesini düşüren birçok etken bulunmaktadır. Eğitim, aile hayatı, yaşamı için gereken ihtiyaçları bulabilmesi için katlandıkları çoğu şey kişisel stres kaynaklarını meydana getirmektedir. Örneğin; bireyin işine giderken yaşadığı trafik sorunu, evi ya da işinin coğrafi konumu, finansal sorunlar vb. gibi etkenler stres kaynaklarına örnek verilebilmektedir (Güçlü, 2001 :101). Bireyin ailevi hayatından kaynaklanan stresi veya sosyal hayatında meydana gelen olumsuzluklar çalışma hayatındaki performansını olumsuz etkilemektedir (Tekin ve Deniz, 2019 :66).

Çalışan kesim bulunduğu örgüt yapısında, örgütün hedeflerine odaklanıp aldığı sorumlulukları yerine getirirken bulunduğu ortama uyum sağlamak zorundadırlar. Çalışanlar örgütün rekabetçi çevreleriyle, patronlarıyla ve iş arkadaşlarıyla iyi ilişkiler kurarak örgütün başarısına katkıda bulunmaktadır (Boyd vd., 2014:54). Bütün bu başarıyı getiren faktörlerin stresleri, işin yapısından, fiziki ve sosyal çevrelerinden kaynaklı olabilmektedir (McGrath, 1976:1351).

Örgütleri ve çalışanları dış dünyadan bağımsız olarak görmek mümkün değildir (Tonbul ve Aykanat, 2019:3). Örgütün dışından kaynaklanan stres kaynaklarını, dünyada meydana gelen ekonomik krizler, sosyal ve kültürel etkiler, teknoloji gibi faktörlerde oluşan değişimlerden kaynaklanmaktadır. Bu kaynaklar işinin dışındaki faktörler olduğu için bireyin kendisini etkileyen stres faktörlerinden de etkilenmektedir (Aydm, 2008:100).

2.3. Literatür Taraması ve Hipotezler

Yetmen ve Kişi (2011), İzmir Büyükşehir Belediyesi ESHOT Genel Müdürlüğü'nde kurumsal performansın ölçümü ve çalışan memnuniyetinin performans üstündeki etkilerinin araştırılması amaçlanmıştır. Sonuç olarak ise örgütün en önemli parçası olan çalışanların memnuniyetinin artması, performanslarının artmasına böylece kurumunda performansında artışa sebep olmaktadır. Oflaz (2018), belediye çalışanlarının iş stresi ve motivasyon arasındaki ilişkiyi ölçmek amaçlanmaktadır. Stresin nedenlerine ve sonuçlarına, motivasyonun araçlarına yönelik hipotezler oluşturulmuş sonuç olarak da iş stresi, çalışanlar üzerinde motivasyonunun dolayısıyla performansının düşmesine, işe yabancılaşmasına, işten ayrılmasına varan olumsuz etkilere sebep olmaktadır. Özudođru (2019) çalışmasında iş stresinin, sanal kaytarma ve işgören performansı ilişkisi incelenmiş, işgören performansı ve iş stresi arasında anlamlı ilişkilerin olduğu tespit edilmiştir. Toplu taşıma hizmetinde bulunan şoförlerin örgütsel stres kaynaklarının alt boyutlarına göre stres düzeylerinde farklılıklar olabileceği saptanmıştır. Bu durumu Gürbüz ve Akyüz (2017) çalışmasında Ankara Büyükşehir Belediyesi EGO Genel Müdürlüğü toplu taşıma hizmetinde çalışan sürücülerin örgütsel stres kaynaklarını ölçebilmeyi amaçlamaktadır. Hipotezlerinde, toplu taşıma hizmetinde çalışan sürücüler işin yapısı, örgütün yapısı, örgütsel politikalar, örgüt içi ilişkiler ve fiziksel koşullar boyutlarında ne düzeyde stres yaşamakta oldukları belirlenmiştir. Bu araştırma katkı sağlamak ve geliştirmek amacıyla toplu taşıma hizmetindeki şoförlerin örgütsel stres faktörlerinin iş stresini ne boyutta etkilediğine bakılmış ve hipotezler oluşturulmuştur.

- *H1: Şoförlerin işin yapısına dair algıları ile iş stresi arasında anlamlı ilişki vardır.*
- *H2: Şoförlerin örgütsel yapıya dair algıları ile iş stresi arasında anlamlı ilişki vardır.*
- *H3: Şoförlerin örgütsel politikaya dair algıları ile iş stresi arasında anlamlı ilişki vardır.*
- *H4: Şoförlerin örgüt içi ilişkilere dair algıları ile iş stresi arasında anlamlı ilişki vardır.*
- *H5: Şoförlerin fiziksel koşullara dair algıları ile iş stresi arasında anlamlı ilişki vardır.*

3. YÖNTEM

Yöntem kapsamında araştırmanın amacı ve önemi, araştırmanın ana kütlesi ve örnekleme, veri toplama yöntemi ve ölçekler ve araştırmanın analiz yöntemi üzerinde durulmaktadır.

3.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Bu çalışma, toplu taşıma sektöründeki sürücülerin stres kaynaklarının belirlenmesi ve iş stresleri üzerine etkilerinin ne boyutta olduğunu ölçmeyi amaçlamaktadır. Spesifik olarak çalışmanın amacı, örgütsel stres faktörleri olarak ele alınan işin yapısı, örgütsel yapı, örgütsel politika, örgüt içi ilişkiler ve fiziksel koşullar boyutlarının iş stresi üzerindeki etkilerini belirlemektir.

Stres faktörünün genellikle çalışanlar üzerinde olumsuz etkileri gözlenmekte bu sebeple bu konu üzerine odaklanılması gerekmektedir. Literatürde toplu taşıma sektöründeki stres faktörlerinin boyutlarını ölçen çok fazla araştırma bulunmadığından bu çalışma, sektördeki çalışanların performanslarının artırılmasına katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

3.2. Araştırmanın Ana Kütlesi ve Örnekleme

Çalışmanın evrenini, Karabük ilinin Safranbolu ilçesindeki toplu taşıma sektöründe çalışan şoförler oluşturmaktadır. Şoförler Odası'ndan alınan bilgilere göre, 2020 Ocak ayı kapsamında Safranbolu ilçesinde çalışan toplam 100 dolmuş şoförü bulunmaktadır. Bu çerçevede, Safranbolu da dolmuş şoförlüğü yapan 100 kişinin tamamına ulaşılmış ve araştırma verileri toplanmıştır.

Örneklem kapsamında araştırmaya katılan şoförlerin tamamı erkektir. Evli (%54) katılımcıların oranı bekarlardan (%46) daha fazladır. Yine katılımcıların büyük çoğunluğu (%88) lise ve altı eğitim seviyesine sahiptir ve önlisans derecesine sahip 12 şoför bulunmaktadır. Katılımcıların yaşları incelendiğinde, en düşük yaşın 21, en yüksek yaşın 55 olduğu belirlenmiş ve yaş ortalaması 33,7 olarak saptanmıştır. Çoğunluğun 26-35 yaş aralığında olduğu görülmektedir (%44). Son olarak çalışma sürelerine bakıldığında, en düşük çalışma süresinin 1 yıl, en yüksek çalışma süresinin 28 yıl ve ortalama çalışma süresinin 7,9 yıl olduğu tespit edilmiştir. Çoğunluk 2-5 yıldır mevcut pozisyonda çalıştığını belirtmiştir (%40).

3.3. Veri Toplama Yöntemi ve Ölçekler

Bu çalışmada veri toplama yöntemi olarak yüz yüze anket yöntemi kullanılmıştır. Anket formu üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde, örgütsel stres kaynaklarını ölçen ifadeler, ikinci bölümde iş stresini ölçen ifadeler ve son bölümde demografik özellikleri ölçen ifadeler yer verilmiştir.

Çalışma kapsamında hipotezleri test amacıyla daha önceden kullanılan ölçeklerden yararlanılmıştır. Toplu taşıma sektöründeki şoförlerin örgütsel stres kaynaklarını belirleyebilmek amacıyla Gürbüz ve Akyüz (2017) çalışmasında geliştirmiş oldukları beş boyuttan oluşan 32 ifadeli ölçek kullanılmıştır. Çalışanların iş stresi düzeyini belirlemeyi amaçlayan House ve Rizzo (1972)

tarafından geliştirilen Efeoğlu (2006) tarafından Türkçe'ye uyarlanan 7 ifadeli iş stresi ölçeğinden yararlanılmıştır.

3.4. Araştırmanın Analiz Yöntemi

Araştırma kapsamında veri analizi SPSS Statistics 22 ve SmartPLS 3 programları kullanılarak gerçekleştirilmiştir. Katılımcıların demografik özelliklerini özetlemek için SPSS Statistics 22.0 programı kullanılarak betimsel bir analiz yapılmıştır. Verilerin güvenilirliği, geçerliliği ve hipotez testleri ise SmartPLS 3 programı aracılığıyla kısmi en küçük kareler yapısal eşitlik modellemesi (PLS-SEM) kullanılarak analiz edilmiştir.

Kovaryans temelli yapısal eşitlik modellemesine (CB-SEM) benzer şekilde PLS-SEM, aynı model içerisindeki gizil değişkenler arasındaki farklı karmaşık ilişkilerin analizinde kullanılmaktadır (Haenlein ve Kaplan, 2004:290). PLS-SEM'in farkı ise varyans odaklı hesaplama yapmasıdır. Dolayısıyla bileşen temelli bir tahmin yöntemidir (Vinzi vd., 2010:48). PLS-SEM, araştırma daha çok tahmin odaklı olarak gerçekleştirildiğinde tercih edilen bir yöntemdir. Bununla birlikte, neden-sonuç ilişkisi modellerinin ve/veya toplanan verilerin belirli varsayımları (küçük örneklem büyüklüğü ve normal dağılım göstermeyen veri) karşılayamadığı durumlarda sağlam tahminler sağlamaktadır (Chin, 2010:656; Hair vd., 2017:19; Hair vd., 2014b:108).

4. BULGULAR

Bu bölümde öncelikle ölçüm modeline, daha sonra ise yapısal modele ilişkin bulgular üzerinde durulmaktadır.

4.1. Ölçüm Modeli

Araştırmada analizler PLS-SEM yapısal eşitlik modellemesi aracılığıyla gerçekleştirilmiştir. PLS-SEM metodolojisi iki aşamalı bir yaklaşımdır. İlk aşama, ölçüm modelinin ve ikinci aşama ise yapısal modelin değerlendirilmesinden oluşmaktadır (Hair vd., 2017:11-12; Hair vd., 2014b:109; Henseler vd., 2017:21; Vinzi vd., 2010:55).

İlk aşama olan ölçüm modeli; yapı geçerliliğine, içsel tutarlılığa (güvenilirlik), yakınsak ve ıraksak geçerliliğine ilişkin analizleri içermektedir. Yapı geçerliliğinin sağlanabilmesi için, CB-SEM'den farklı olarak PLS-SEM'de gizil değişkenlerin faktör yüklemelerinin 0,70'nin üzerinde olması gerekmektedir (Hair vd., 2017:122; Hulland, 1999:198).

Ölçeklerin içsel tutarlılığı birleşik güvenilirlik (CR) ve Cronbach Alfa (α) aracılığı ile test edilmektedir. Güvenilirliğin sağlanabilmesi için CR ve α değerlerinin

0,70'nin üzerinde olması gereklidir (Hair vd., 2017:122; Nunnally ve Bernstein, 1994:265).

Yakınsak geçerliliği, her bir gizil değişken için hesaplanan Açıklanan Ortalama Varyans (AVE) değerine bakılarak test edilmektedir. Yakınsak geçerliliği şartı AVE değerinin 0,50'in üzerinde olmasıdır (Chin, 1998:321; Fornell ve Larcker, 1981:45-46; Hair vd., 2014a:605; Hair vd., 2017:122).

İraksak geçerliliği ise AVE testiyle, diğer bir ifadeyle AVE'nin karekökü ile gizil değişkenlerin korelasyonlarının karşılaştırılması ile test edilmektedir. İraksak geçerliliği şartı, AVE'nin karekök değerinin her bir korelasyon çiftinden daha büyük olmasıdır (Fornell ve Larcker, 1981:45-46; Hair vd., 2014a:605).

Gerçekleştirilen analiz sonucunda stres kaynaklarından fiziksel koşullar boyutunun Cronbach Alfa güvenilirlik değeri 0,374 olarak tespit edilmiştir. Dolayısıyla bu boyut analizlere dahil edilmemiştir. Bununla birlikte, işin yapısı boyutundaki iki ifadenin 0,70'in altında faktör yüküne sahip olduğu tespit edilmiş ve bu ifadeler de analiz dışında bırakılmıştır.

Faktör yapısını olumsuz etkileyen ifadelerin analiz dışında bırakılması sonucunda ölçüm modeline ilişkin tüm bulguların tatmin edici olduğu saptanmıştır. İlk olarak analiz sonuçlarına göre, tüm gizil değişkenler için faktör yükleri 0,70'in üzerindedir ve çapraz yüklemeler sınır değer olan 0,70'in altındadır. Elde edilen bulgu yapısı geçerliliğinin sağlandığını göstermektedir.

Tablo 1: Korelasyonlar, Güvenilirlik ve Geçerlilik İndeksleri

	α	CR	AVE	Korelasyonlar				
				1	2	3	4	5
1. İş stresi	0.935	0.947	0.719	0.848^a				
2. İşin yapısı	0.870	0.899	0.561	0.564	0.749^a			
3.Örgüt içi ilişkiler	0.901	0.923	0.669	0.563	0.568	0.818^a		
4.Örgütsel politika	0.950	0.957	0.713	0.237	0.457	0.234	0.845^a	
5. Örgütsel yapı	0.888	0.922	0.748	0.363	0.532	0.309	0.336	0.865^a

α : Cronbach alfa değeri, CR: Birleşik güvenilirlik değeri, AVE: Açıklanan ortalama varyans, a: AVE'nin karekök değeri

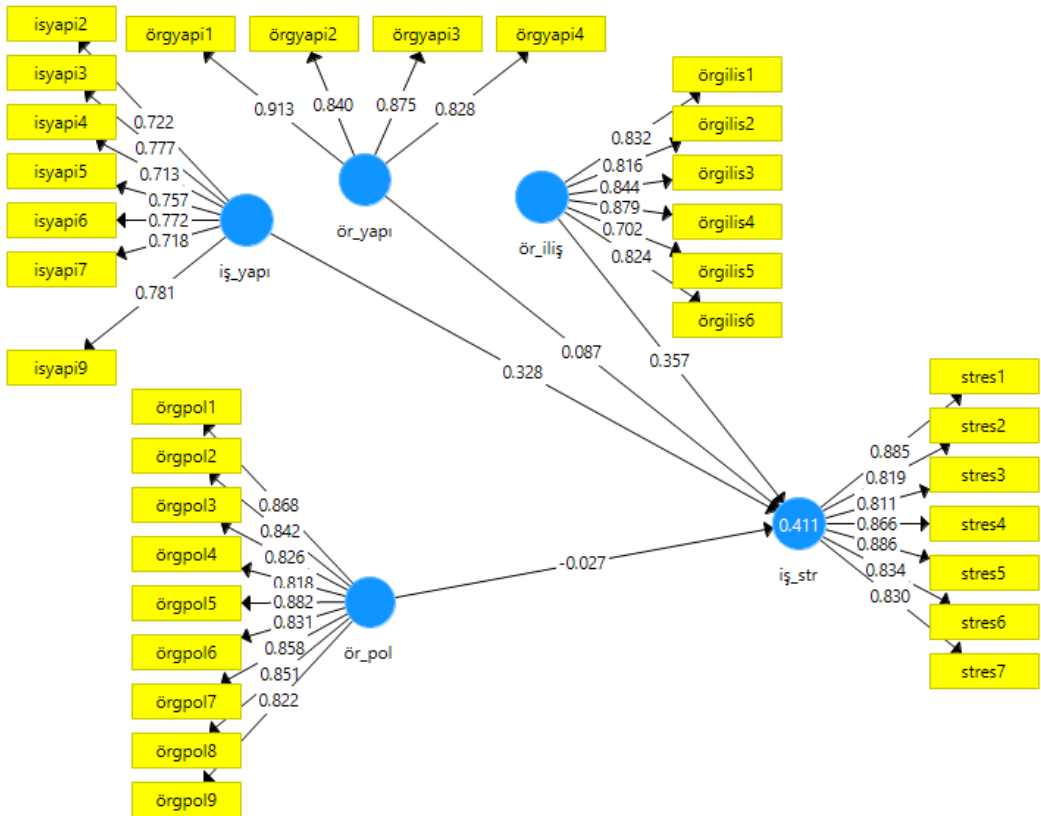
İkinci olarak, hem Cronbach alfa değerlerinin hem de birleşik güvenilirlik değerlerinin alt sınır olan 0,70'in üzerinde olduğu belirlenmiştir. Elde edilen bulgu, araştırmada kullanılan ölçeklere ilişkin güvenilirliğin sağlandığı anlamına gelmektedir. Üçüncü olarak, tüm AVE değerlerinin de eşik değer olan 0,50'den büyük olduğu tespit edilmiştir. Dolayısıyla yakınsak geçerliliği sağlanmıştır.

Son olarak ise AVE testi sonucunda, her gizil değişken için hesaplanan AVE'nin karekök değerinin her bir korelasyon çiftinden daha büyük olduğu görülmüştür. Elde edilen bulgu iraksak geçerliliğinin de sağlandığını göstermektedir.

4.2. Yapısal Model

PLS-SEM metodolojisinin ikinci aşaması ise yapısal modele ilişkin değerlendirmeleri içermektedir. SmartPLS ile gerçekleştirilen yapısal modele ilişkin genel görünüm Şekil 1'de gösterilmiştir.

Şekil 1: Genel Model Bulguları



Yapısal model kapsamında hipotez testleri öncesinde yordayıcı (bağımsız) değişkenler arasındaki eşzamanlılığın kontrol edilmesi gereklidir. Araştırmalarda bu amaçla genellikle varyans artış faktörü (VIF) değerine bakıldığı görülmektedir ve bu değer 5 veya daha az olması beklenmektedir (Hair vd., 2017:143). Bu çerçevede VIF değerleri; işin yapısı için 2,077, örgüt içi ilişkiler için 1,477, örgütsel politika için 1,285 ve örgütsel yapı için 1,417 olarak hesaplanmıştır.

Dolayısıyla, tüm VIF değerlerinin 5'in altında olduğu ve yordayıcı değişkenler arasında eşzamanlılığın olmadığı saptanmıştır.

Yapısal model için analizler, içsel gizil (bağımlı) değişkenlere ilişkin açıklanan varyans değerini (R^2), standardize regresyon katsayılarını (β) ve öncül değişkenlerin boyutsal etkilerini (f^2) içermektedir. Bu çerçevede araştırma hipotezleri test edilmektedir. R^2 değeri için 0,67 yüksek, 0,33 orta ve 0,19 düşük kabul edilmektedir Chin (1998:317). f^2 için ise 0,35 büyük, 0,15 orta ve 0,02 küçük olarak ifade edilmektedir (Cohen, 1988:413-414). Yapısal modele ilişkin bulgular Tablo 4'de yer almaktadır.

Tablo 2: Yapısal Model Bulguları

Hipotezler		β	t-değeri	Standart hata	R^2	f^2	Sonuç
H1	İşin yapısı → İş stresi	0,328*	2,839	0,115	0,411	0,088	Desteklendi
H2	Örgüt içi ilişkiler → İş stresi	0,357*	4,035	0,089		0,157	Desteklendi
H3	Örgütsel politika → İş stresi	0,027	0,332	0,083		0,001	Desteklenmedi
H4	Örgütsel yapı → İş stresi	0,087	0,882	0,099		0,009	Desteklenmedi
H5	Fiziksel koşullar → İş stresi	-	-	-	-	-	Test edilemedi

* $p < 0,05$; $N=100$

Hipotez test sonuçlarına bakıldığında (Tablo 4), araştırmada ileri sürülen, şoförlerin işin yapısına (H1: $\beta=0,328, p < 0,05$) ve örgüt içi ilişkilere (H2: $\beta=0,357, p < 0,05$) dair olumsuz algısının iş stresini arttıracığına ilişkin hipotezlerin desteklendiği görülmektedir. Buna karşılık, örgütsel politikaya (H3: $\beta=0,027, p > 0,05$) ve örgütsel yapıya (H4: $\beta=0,087, p > 0,05$) dair olumsuz algının şoförlerin iş stresi üzerinde anlamlı bir etkisi tespit edilememiştir. Ayrıca güvenilirlik ölçümünün düşük çıkması nedeniyle fiziksel koşulların iş stresine etkisi test edilememiştir.

Analiz sonucunda, yordayıcı değişkenlerin iş stresini açıklama oranı (R^2) 0,411 olarak belirlenmiştir. Diğer bir ifadeyle stres faktörleri iş stresindeki değişimin %41,1'ini açıklamaktadır ve bu açıklama oranı orta derecedir. Ayrıca işin yapısına dair algılanan olumsuzlukların iş stresi üzerindeki etki boyutunun düşük derece ($f^2=0,088$) ve örgüt için ilişkilere dair algılanan olumsuzlukların iş stresi üzerindeki etki boyutunun orta derece ($f^2=0,157$) olduğu tespit edilmiştir.

5. SONUÇ

İş hayatındaki çalışanların iş verimliliğini ve performansını artırmak için stres faktörü çok önemlidir. Çalışanların çoğunlukla negatif olarak etkilemekte olan stresin ölçülmesiyle birlikte ciddi problemlerin önüne geçilebilmektedir.

Günümüzde en büyük sorunlardan biri de ulaşımdır. Bu sektördeki problemlerin çözülebilmesi için birçok plan yapılmaktadır. En önemli adım ise her yaş grubundan insanın çok sık kullandığı toplu taşıma araçlarındaki şoförlere yönelik planlardır. Çünkü şoförlerin aile ve sosyal hayatları, arkadaş ilişkileri, çevre problemleri gibi birçok faktörden etkilenmekte bu durumları da işlerine yansıtılabilmektedir. Bu sebeple iş hayatında stresi doğuracak faktörler belirlenmelidir.

Bu araştırmada dolmuş şoförlüğü yapmakta olan kişilerin örgütsel stres kaynakları belirlenmiş ve bu kaynakların iş stresiyle etkisi ölçülmüştür. Şoförlerin örgütsel stres kaynaklarından işin yapısı, örgüt yapısı, örgüt politikası ve fiziksel koşullar hakkında veriler toplanmıştır. Araştırmada analizler PLS-SEM yapısal eşitlik modellemesi aracılığıyla gerçekleştirilmiştir. Elde edilen veriler sonucunda fiziksel koşullar boyutunun Cronbach Alfa güvenilirlik değeri 0,374 olarak tespit edildiğinden analize dâhil edilmemiş ve işin yapısı boyutundaki iki ifadenin (işyapı1 ve işyapı8) 0,70 altında kaldığından analizden çıkarılmıştır. Yapısal modelin test edilmesine yönelik yapılan analizler sonucunda işin yapısına ve örgüt içi ilişkilere yönelik negatif tutumlar, çalışanların iş stresini artırmasına neden olmaktadır. Böylece H1 ve H2 hipotezleri kabul edilmiştir. Örgütsel politika ve örgütsel yapıya dair veriler incelendiğinde stresle arasında anlamlı bir ilişki bulunamamış, böylece H3 ve H4 hipotezleri reddedilmiştir. Elde edilen verilerden hareketle şoförlerin iş stresini etkileyen faktörler yaptığı işin monoton ve sıkıcı olması, çalışma saatlerinin uzun olması, zaman ve iş yükü baskıları, vatandaşlar ile aralarındaki sorunlar ve maaş dengesizlikleri şeklinde bulunmuştur.

Analizler sonucunda stres faktörlerinin iş stresini orta düzeyde etkilediği bulunmuştur. Bu durumun nedeni araştırma da birçok kısıt bulunmasıdır. Öncelikle çalışma yalnızca toplu taşıma sektörü olan dolmuş şoförleri üzerine gerçekleştirilmiştir. Dolayısıyla farklı sektörde bulunan çalışanların verileri farklı sonuçlar verebilmektedir. Bununla birlikte çalışma saatlerinin dengesiz oluşundan ve yoğun çalışma temposundan dolayı zaman kısıtı göz önünde bulundurulmalıdır. Cevaplayıcıların eğitim düzeyleri arasındaki farklılıklarda soruları kavramalarını etkilemektedir. Başka bir kısıt ise, iş stresinin sadece örgütsel stres kaynakları boyutlarından beş tanesi ile arasındaki ilişkiye bakılmaktadır. Daha sonraki çalışmalarda başka boyutlar eklenerek analizler yapılması faydalı olacağı düşünülmektedir.

Toplu taşımada görev alan şoförlerin stres kaynaklarının doğru yönetilebilmesi için hem araştırmacılara hem de uygulayıcılara çeşitli önerilerde bulunulabilir:

- Uygulayıcılar açısından stres faktörlerinin iyi belirlenebilmesi için doğru veriler toplanması gerekmektedir. Bu durum için çok fazla çalışana ulaşmak kolay olmayacağından online yollar kullanmak iyi bir alternatif olabilmektedir.
- Şoförlere en fazla strese sebep olan faktör örgüt içi ilişkiler olarak bulunmuştur. Bu sorunun önlenmesi için, şoförlerin yaptığı işler ödüllendirilmeli ve takdir görmelidir. Çalışana kendini değerli hissettirecek şekilde davranılmalıdır. İş ortamındaki sosyal ilişkilerin çoğalması için farklı programlar düzenlenebilir. Çalışanın amirleri ve iş arkadaşlarıyla iletişimlerinin güçlenebilmesi için eğitimler verilebilir. İşletme tarafından şoförleri çok etkileyen saygısız davranışların önüne geçilebilmesi için reklam ve medya kullanılarak halk bilinçlendirilmelidir.
- Şoförlerin kendilerini etkileyen faktörleri görebilmeleri ve streslerini yönetebilmeleri için seminer ve rehberlik hizmeti almaları sağlanabilir.

KAYNAKÇA

Aydın, İ. (2008). *İş Yaşamında Stres*. Ankara: Öncü Basımevi.

Boyd, C. M., Tuckey, M. R., & Winefield, A. H. (2014). Perceived Effects of Organizational Downsizing and Staff Cuts on the Stress Experience: The Role of Resources. *Stress and Health*, 30(1), 53-64. doi:10.1002/smi.2495

Budak, S. (2001). *Psikoloji Sözlüğü*. Ankara: Bilim ve Sanat.

Büyükyılmaz, O., Vargün, H., & Uygurtürk, H. (2020). Muhasebe Meslek Mensuplarının Mesleği Bırakma Niyeti Üzerinde İş Stresinin Etkisi: Kariyer Memnuniyetinin Düzenleyici Rolü. *Muhasebe ve Denetime Bakış*, 61, 105-124.

Cam, E. (2004). Çalışma Yaşamında Stres ve Kamu Kesiminde Kadın Çalışanlar. *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, 1(1), 1-10.

Chin, W. W. (1998). The Partial Least Squares Approach for Structural Equation Modeling. In *Modern Methods for Business Research*. (ss. 295-336). Mahwah, NJ, US: Lawrence Erlbaum Associates Publishers.

Chin, W. W. (2010). How to Write Up and Report PLS Analyses. In V. Esposito Vinzi, W. W. Chin, J. Henseler, & H. Wang (Eds.), *Handbook of Partial Least Squares: Concepts, Methods and Applications* (ss. 655-690). Berlin, Heidelberg: Springer Berlin Heidelberg.

Cohen, J. (1988). *Statistical Power Analysis for the Behavioral Sciences* (2. ed.). New York: Routledge.

Çelik, A. (2010). *Kriz ve Stres Yönetimi*. Ankara: Gazi Kitabevi.

Dolan, S., & Lingham, T. (2008). *Fundamentals of International Organizational Behaviour*. Philadelphia: Woodhead Publishing.

Efeoğlu, İ. E. (2006). *İş-Aile Yaşam Çatışmasının İş Stresi, İş Doyumu ve Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkileri: İlaç Sektöründe Bir Araştırma*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.

Ercan, A., Kazançoğlu, İ., & Küçükaltan, B. (2019). İş Stresi, İş Tatmini, Örgütsel Kıvanç ve İşten Ayrılma Niyeti Etkileşiminin İş Performansı ile İlişkisi. *Journal of Yasar University*, 14(Özel Sayı), 101-114. doi: 10.19168/jyasar.631342

Ertekin, Y. (1993). *Stres Yönetimi*. Ankara: TODAİE.

Esen, M. (2019). İş Stresi, Mesleki Tükenmişlik ve Örgütsel Bağlılık İlişkisi: Sağlık Çalışanları Üzerine Bir Araştırma. *Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 15(1), 1-13.

Evrenkaya, İ. (2019). *Sınıf Öğretmenlerinin İş Stresi ve Mesleki Performanslarının İncelenmesi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Fırat Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Elazığ.

Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error. *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39-50. doi:10.2307/3151312

Güçlü, N. (2001). Stres Yönetimi. *Gazi Üniversitesi Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 21(1), 91-109.

Gürbüz, M., & Akyüz, G. (2017). Toplu Taşıma Hizmetinde Örgütsel Stres Kaynakları ve Çözüm Önerileri. *Business & Management Studies: An International Journal*, 5(2), 382-404. doi:10.15295/bmij.v5i2.122

Haenlein, M., & Kaplan, A. M. (2004). A Beginner's Guide to Partial Least Squares Analysis. *Understanding Statistics*, 3(4), 283-297. doi:10.1207/s15328031us0304_4

Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2014a). *Multivariate Data Analysis* (7. ed.). Harlow: Pearson New International Edition.

Hair, J. F., Sarstedt, M., Ringle, C. M., Smith, D., & Reams, R. (2014b). Partial Least Squares Structural Equation Modeling (Pls-Sem): A Useful Tool for Family

Business Researchers. *Journal of Family Business Strategy*, 5(1), 105-115. doi:10.1016/j.jfbs.2014.01.002

Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2017). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)* (2. ed.). Thousand Oaks: Sage.

Hellriegel, D., & Slocum, J. W. (2011). *Organizational Behavior* (13. ed.). Mason, OH: South-Western Cengage Learning.

Henseler, J., Hubona, G., & Ray, P. A. (2017). Partial Least Squares Path Modeling: Updated Guidelines. In H. Latan & R. Noonan (Eds.), *Partial Least Squares Path Modeling: Basic Concepts, Methodological Issues and Applications* (ss. 19-39). Cham: Springer International Publishing.

House, R. H., & Rizzo, J. R. (1972). Role Conflict and Ambiguity as Critical Variables in a Model of Organizational Behavior. *Organizational Behavior & Human Performance*, 7(3), 467-505. doi:10.1016/0030-5073(72)90030-X

Hulland, J. (1999). Use of Partial Least Squares (PLS) in Strategic Management Research: A Review of Four Recent Studies. *Strategic Management Journal*, 20(2), 195-204. doi:10.1002/(SICI)1097-0266(199902)20:2<195::AID-SMJ13>3.0.CO;2-7

Jewell, D. S., & Mylander, M. (1988). The Psychology of Stress: Run Silent, Run Deep. In G. P. Chrousos, D. L. Loriaux, & P. W. Gold (Eds.), *Mechanisms of Physical and Emotional Stress* (ss. 489-505). Boston, MA: Springer US.

Jung, H. S., & Yoon, H. H. (2014). Antecedents and Consequences of Employees' Job Stress in a Foodservice Industry: Focused on Emotional Labor and Turnover Intent. *International Journal of Hospitality Management*, 38, 84-88.

Karimi, R., & Alipour, F. (2011). Reduce Job Stress in Organizations: Role of Locus of Control. *International Journal of Business and Social Science*, 2(18), 232-236.

Klarreich, S. H. (1994). *Stressiz Çalışma Ortamı*. Ankara: Alfa Yayını.

McGrath, J. E. (1976). Stress and Behavior in Organizations. In M. D. Dunnette (Ed.), *Handbook of Industrial Organizational Psychology*. (ss. 1351-1395). Chicago: Rand McNally Co., Inc.

Motowidlo, S. J., Packard, J. S., & Manning, M. R. (1986). Occupational Stress: Its Causes and Consequences for Job Performance. *Journal of Applied Psychology*, 71(4), 618-629.

Nunnally, J. C., & Bernstein, I. H. (1994). *Psychometric Theory* (3. ed.). New York: McGraw-Hill Inc.

Oflaz, M. (2018). *İş Stresinin Çalışan Motivasyonu Üzerine Etkisi ve Buna Yönelik Bir Uygulama*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Aydın Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Oğlak, H. (2019). *Gece Nöbeti Tutan Sağlık Personelinin İş Stresinin Değerlendirilmesi: Özel Bir Üniversite Hastanesinde Uygulama*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Medipol Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.

Onay, M., & Kılıç, S. (2011). İş Stresi ve Tükenmişlik Duygusunun İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkileri: Garsonlar ve Aşçıbaşılar. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 3(2), 363-372.

Özaşarlıoğlu, S., & Kılıç, R. (2013). Örgütlerde Stres Kaynaklarının Çalışanların İş-Aile Çatışması Üzerine Etkisi. *Uşak Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 6(3), 208-237.

Özüdoğru, M. (2019). *Sanal Kaytarma ve İşgören Performansı İlişkisinde İş Stresinin Düzenleyici Etkisinin İncelenmesi: Sağlık Sektöründe Bir Araştırma*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Bandırma Onyediy Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Parker, H. (2007). *Stress Management*. Delhi: Global Media.

Powell, T. J., & Enright, S. J. (1990). *Anxiety and Stress Management*. London: Routledge.

Sayıldı, H., & Büyükyılmaz, O. (2020). İş-Aile Çatışması, Aile-İş Çatışması ve İş Stresi Arasındaki İlişki: Üniversite Personeli Üzerine Bir Araştırma. *Journal of Economics, Business and Organization Research*, 2(1), 52-69

Şahin, N. H. (1994). *Stres ve Başa Çıkma*. Ankara: Türk Psikologlar Derneği Yayınları.

Tekin, B. ve Deniz, B. (2019). Muhasebe Meslek Mensuplarının İş Stresi, İş Performansı ve İş Tatmini Düzeyleri Üzerinde Kontrol Odağı Etkili Bir Faktör Mü?, *Muhasebe ve Finansman Dergisi*, 84, 65-94. doi: 10.25095/mufad.625730

Tekingündüz, S. , Top, M. , Seçkin, M. (2015). İş Tatmini, Performans, İş Stresi ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi: Hastane Örneği. *Verimlilik Dergisi*, 4, 39-64.

Turunç, Ö. (2015). İş Stresi-Kaytarma İlişkisinde Liderin Rolü: Turizm Sektöründe Bir Araştırma. *Uluslararası İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 1(2), 142-159.

Turunç, Ö. ve Çelik, M. (2010). Çalışanların Algıladıkları Örgütsel Destek ve İş Stresinin Örgütsel Özdeşleşme ve İş Performansına Etkisi. Celal Bayar Üniversitesi, İİBF, *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 17(2), 183-206.

Tonbul, İ. ve Aykanat Z. (2019). Örgütsel Stresin Çalışan Performansına Etkisi: Yerel Yönetimlerde Bir Uygulama. *KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 21(37): 1-20.

Tortumlu, M. ve Taş, M. A. (2019). Örgüt İklimi, İş Stresi ve Çalışan Performansı İlişkisi: İstanbul Avrupa Yakası İlçe Belediyelerinde Bir Uygulama. *Avrasya Uluslararası Araştırmalar Dergisi*, 7(18), 349-367. doi: 10.33692/avrasyad.595667

Uğan, Ç., Karakaya, F. ve Nayır, Y. (2019). Psikolojik Sermayenin İşgören Performansı ve İş Stresine Etkisi, 2. *Uluslararası 12. Ulusal Sağlık ve Hastane İdaresi Kongresi*, 1468-1475.

Vinzi, V. E., Trinchera, L., & Amato, S. (2010). PLS Path Modeling: From Foundations to Recent Developments and Open Issues for Model Assessment and Improvement. In V. Esposito Vinzi, W. W. Chin, J. Henseler, & H. Wang (Eds.), *Handbook of Partial Least Squares: Concepts, Methods and Applications* (ss. 47-82). Berlin, Heidelberg: Springer Berlin Heidelberg.

Yetmen, A. N. ve Kişi, H. (2011). Kentsel Toplu Taşımacılıkta Kurumsal Performans Ve Çalışan Memnuniyeti: İzmir’de Eshot Üzerine Bir Araştırma, *Dokuz Eylül Üniversitesi Denizcilik Fakültesi Dergisi*, 3(1), 85-106.

Yıldız, H. (2019). *Duygusal Emegın İş Stresi Üzerine Etkisinin İncelenmesi: Kamu Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Yıldız, M. S. ve Koca, S. (2018). Futbol Hakemlerini Strese İten Faktörler, İş Tatmini ve İş Performansı İlişkisinin İncelenmesi, *Spor Bilimleri Araştırmaları Dergisi*, 3(2), 195-207. doi: 10.25307/jssr.334624

Yozgat, U., Yurtkoru, S., & Bilginoğlu, E. (2013). Job Stress and Job Performance Among Employees in Public Sector in Istanbul: Examining the Moderating Role of Emotional Intelligence. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 75, 518-524. doi:10.1016/j.sbspro.2013.04.056

-ARAŞTIRMA MAKALESİ-

**TARIMSAL YAYIM VE DANIŞMANLIK HİZMETLERİNDE
ALGILANAN HİZMET KALİTESİ: AYDIN İLİNDE BİR UYGULAMA***

Yetkin Barış ŞİMŞEK

Yüksek Ziraat Mühendisi

Adnan Menderes Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü

E-mail: yetkinbariss@gmail.com

ORCID ID: 0000-0003-1969-0526

Göksel ARMAĞAN

Prof. Dr.

Adnan Menderes Üniversitesi, Ziraat Fakültesi

E-mail: garmagan@adu.edu.tr

ORCID ID: 0000-0003-1952-0084

Özet

Artan dünya nüfusuyla birlikte, günümüz tarımında üreticilerin mevcut tarım arazilerinden daha fazla ürün elde etme çabasının sonucu olarak kalite, sürdürülebilirlik ve çevre konuları tarım politikalarının temelinde yer almaya başlamıştır. Bu endişeler doğrultusunda, tarımda üretimin ve verimliliğin artmasında üreticilerin gereksinim duyduğu yeni teknoloji, bilgi ve tekniklerin yayımında tarımsal yayım ve danışmanlık hizmetleri önem arz etmektedir. Bu çalışmada, üreticilerin tarımsal yayım ve danışmanlık hizmetlerine yönelik algıladıkları hizmet kalitesinin Servqual modeli ile tespit edilmesi amaçlanmıştır. Bu amaç doğrultusunda, Aydın ilinde tarımsal yayım ve danışmanlık hizmeti alan 94 üretici ile yüz yüze anket kapsamında materyal elde edilmiştir. Analiz sonuçları hizmet kalitesinin fiziksel özellik ve güven boyutunun üreticiler açısından en önemli görülen boyutlar olduğunu ortaya çıkarmıştır. Heveslilik, empati ve güvenilirlik boyutlarından ise düşük skorlar elde edilmiştir. Yayım ve

*Bu makalede bilimsel araştırma ve yayın etiği ilkelerine uyulmuştur.

Bu çalışma, 28.08.2018 tarihinde Aydın Adnan Menderes Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü tarafından kabul edilen Yetkin Barış Şimşek'in "Tarımsal Yayım ve Danışmanlık Hizmetlerinde Algılanan Kalite ve Üretici Memnuniyeti" isimli yüksek lisans tezinden üretilmiştir.

Atf (APA): Şimşek, Y. B. & Armağan, G., (2020), Tarımsal Yayım ve Danışmanlık Hizmetlerinde Algılanan Kalite ve Üretici Memnuniyeti, Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi, 12 (2): 150-169.

danışmanlık hizmetlerinin boyutlar bazında, eşit ağırlıklı ve ağırlıklı Servqual skorlarının negatif olduğu belirlenmiştir.

Anahtar Kelimeler: *Tarımsal Yayım, Tarımsal Danışmanlık, Servqual, Aydın.*

PERCEIVED QUALITY IN AGRICULTURAL EXTENSION AND CONSULTANCY SERVICES: AN APPLICATION IN AYDIN PROVINCE

Abstract

With the increasing world population, quality, sustainability and environmental issues have become the basis of agricultural policies as a result of producers' efforts to obtain more products from existing agricultural lands in today's agriculture. In line with these concerns, agricultural extension and consultancy services are important in the spreading of new technologies, knowledge and techniques required by producers in increasing production and productivity in agriculture. In this study, it was aimed to determine the service quality perceived by the producers for agricultural extension and consultancy services with the Servqual model. For these purposes, material was obtained within the scope of face-to-face survey with 94 producers who received agricultural extension and consultancy services in Aydın. The results of the analysis revealed that the physical quality and trust dimension of the service quality are the most important dimensions for the manufacturers. Low scores were obtained in terms of enthusiasm, empathy and reliability. Equal-weighted and weighted Servqual scores of agricultural extension and consultancy services were determined to be negative.

Keywords: *Agricultural Extension, Agricultural Consultancy, Servqual, Aydın.*

JEL Codes: *Q16, L84*

1. GİRİŞ

Kırsal kalkınma tarım faaliyetlerinin ve insan kaynaklarının gösterdiği gelişmeyle doğrusal ilişkiye sahiptir. Kalkınmanın teknoloji yönü de yine bu teknolojiyi kullanacak olan kişilerin eğitilmesine bağlı bulunmaktadır. Eğitimle beraber, kırsal kesimlerde yaşamını sürdüren kişilerin kazanacağı bilgiler ve davranışların uygulamaya aktarılması üretim, gelir ve yaşam standartlarında artışı beraberinde getirecek ve kalkınmanın sağlanmasında önemli yapı taşları olacaktır (Kızılaslan ve Erdemir, 2013: 68). Gelişmiş ve gelişmekte olan toplumlarda kırsal kalkınma için “Tarımsal Yayım ve Danışmanlık” hizmetleri önemli bir konu olarak görülmektedir.

Devlet tarafından desteklenen yayım hizmetlerinin amacı temel gıda üretimini arttıracak teknolojilere sahip olmak ve kendine yeterlilik politikasını teşvik etmektir (Van Den Ban, 1998). Tarımsal kalkınmada yeni tarım tekniklerinin doğru kullanımının sağlanarak, kaynakların etkin kullanılarak ve yaygınlaştırılarak tarımsal üretimin artırılmasında yayım önemli bir etken olarak görülmekte ve desteklenmektedir. Çünkü üretim faktörü olarak insan kaynağının gelişimini sağlamak, yeni teknolojilerin etkin kullanımında çok önemli bir rol oynamaktadır (Özçatalbaş 2009). Dolayısıyla tarımsal teknolojinin benimsenmesi ve yaygınlaşmasında ve böylece tarım politikalarının uygulanması ve etkinliğinin artırılmasında tarımsal yayım önemli bir araç olarak kabul edilmektedir (Cengiz, 2018: 16).

Üreticilerin yayım hizmetlerine katılımları yönünde istekliliklerinde, ödemeye razı oldukları ücret düzeyi (Çınar ve Armağan, 2009: 84), yayım hizmetini sunan kurumun ya da kuruluşun güvenilirlik, heveslilik, yeterlilik, ulaşılabilirlik, inanılabilirlik gibi (Parasurman vd., 1990: 20-28; Dalgıç, 2013: 21) hizmet kalitesini etkileyen unsurlar önem arz etmektedir. Ayrıca, yayım ve danışmanlık çalışmalarını yürüten bireylerin eğitim, yeterlilik durumları ve hizmeti sunuş biçimleri gibi kişisel faktörler de bu çalışmaların verimliliğini doğrudan etkileyebilmektedir (Umali ve Schwartz, 1994; Deininger, 1997; Marsh ve Pannell, 2002; Tunalioglu ve Çınar, 2013: 12).

Bu kapsamda çalışmanın temel amacını, Aydın ili kapsamında yayım ve danışmanlık hizmeti sunan kurumların tarımsal üreticiler tarafından algılanan hizmet kalitelerinin Servqual ölçeğinde belirlenmesi oluşturmaktadır.

2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

2.1. Tarımsal Yayım ve Danışmanlık

Tarım sektörü, özellikle gelişmekte olan ülkelerde kalkınmanın sağlanması noktasında önemli bir ağırlık taşımaktadır. Tarım sektöründe gelişme, bilimsel bilgilerin, teknolojik yeniliklerin üreticiler tarafından öğrenilmesi, kullanılması ve yaygınlaştırılmasıyla mümkün olabilmektedir. Dolayısıyla tarımsal faaliyette bulunan veya tarımsal faaliyetleri yönlendiren kişilerin taşıdığı özellikler, topluma ulaşmak, yeniliklere adapte edebilmek, belirli tutum ve davranışların benimsetilmesi gibi konularda etkileyici bir nitelikte olabilmektedir (Özçatalbaş vd., 2010: 11-12).

Tarım konusunda sahip olunan bilimsel bilgiyi tarımsal üreticilere aktarmak, karar verme süreçlerinde danışmanlık sağlamak, onları daha doğru karar vermeleri, daha doğru yöntemleri kullanmaları için eğitmek, hedeflerini ve

fırsatlarını netleştirmeleri için yardımcı olmak ve tarımsal gelişmelerden ve teknolojilerden yararlanmalarını teşvik etmektir (Van den Ban ve Hawkins, 1996). Bilimsel bilgilerden yola çıkan kapsamlı ve destekleyici yayım ve danışmanlık hizmetleri, tarımsal üretimin geliştirilmesinde önemli bir rol oynamaktadır (Sattaka vd., 2017; Demirtaş ve Kaya, 2018: 204). Pye-Smith'e (2012: 13) göre tarımsal yayım ve danışmanlık, bilimsel bulguları ve bilgi birikimini tarımsal üreticilerle paylaşmak ve değer zincirinden daha büyük bir pay almalarına yardımcı olmayı amaçlamaktadır. Türkiye'de tarımsal üreticilerin bilgi, teknik ve metotlara ilişkin gereksinimlerinin vaktinde ve yeterli düzeyde karşılanması tarımsal yayım çalışmalarının temel görevini oluşturmaktadır (Oğuz, 2010: 776). Tarımsal yayım yalnızca tarımsal üreticilerin ürettikleri ürün miktarında artış veya refah düzeyinde artış sağlayan bir sistem değil, aynı zamanda üreticilere ve kırsal alanda yaşamını sürdüren tüm insanlara karşılaşılan sorunlara çözüm alternatifleri üretebilmeleri, birbirleri arasında bilgi paylaşımında bulunabilmeleri ve etkileşim içerisinde olabilmelerini sağlayan bir sistemdir (Kavukçu, 2018: 1).

Dünya genelinde yayım faaliyetleri konusunda tek tip bir sistem hâkim olmayıp, bu faaliyetler farklı birimler tarafından yürütülmektedir. Dünya genelinde yayım faaliyetlerinin ulusal düzeyde organizasyonu dikkate alındığında, faaliyetlerin ve programlarının farklı yasal statüdeki değişik kurumlar tarafından yürütülmekte olduğu görülmektedir (Özçatalbaş vd., 2010: 12). Örneğin bazı AB ülkelerinde kamu yayımı hâkimken (İspanya, Yunanistan ve İtalya), bazı AB ülkelerinde özel tarımsal danışmanlık şirketleri (İngiltere, İrlanda), bazılarında da çiftçi organizasyonları (Fransa, Danimarka) yayım çalışmalarında önemli görevler üstlenmişlerdir. Macaristan, Estonya gibi bazı ülkelerin ise çoğulcu tarımsal yayım sistemini benimsediği görülmektedir (Çukur ve Karaturhan, 2011: 154). Dolayısıyla dünyada yalnızca tek bir yayım sistemi hakim değildir ve farklı yayım sistemleri bulunmaktadır (Curre ve Schütz, 2000; Özçatalbaş, 2000; Özçatalbaş vd., 2010). Ancak, ağırlıklı olarak yayım faaliyetlerine ilişkin uygulamalar ülkelerin tarım ve kırsal kalkınma bakanlıkları tarafından yürütülmekte; bunun yanı sıra ziraat odaları, özel danışmanlık kuruluşları, üretici örgütleri, üniversiteler ya da devlete bağlı olmayan diğer kuruluşlar tarafından yürütülebilmektedir (Eksilmez, 2016: 1). Türkiye'de ise 2006 yılında yayınlanan "Tarımsal Yayım Ve Danışmanlık Hizmetlerinin Düzenlenmesine Dair Yönetmelik" kapsamında tarımsal yayım ve danışmanlık hizmetlerinin yürütülmesi ile ilgili olarak kamu yayım hizmetleri ve sivil toplum örgütleri, ziraat odaları, tarımsal danışmanlık şirketleri, serbest tarım danışmanlarınca yerine getirilmesine olanak tanınmıştır (Mevzuat Bilgi Sistemi, 2020).

Geçmiş dönemlerde tarım sektöründe verimlilik ve üretimi artırma çabaları önem kazanmış ve yeni teknolojileri üreticilere açıklamak ve öğretmek için yayım hizmetlerine ihtiyaç hissedilmiştir (Benor vd., 1988). Gıda Tarım ve Hayvancılık Bakanlığı'nın kırsal toplumun iş ve yaşam koşullarının kentsel alanlarla uyumlu olarak yöresinde geliştirilmesi ve sürdürülebilir kılınmasını sağlamak amacı altında açıklamış olduğu 2010-2013 Kırsal Kalkınma Planı'nda (T.C. Gıda Tarım ve Hayvancılık Bakanlığı, 2014: 10) dört stratejik amaç üzerine odaklanılmıştır. Bunlar, ekonominin geliştirilmesi ve iş imkânlarının artırılması, insan kaynaklarının, örgütlenme düzeyinin ve yerel kalkınma kapasitesinin geliştirilmesi, kırsal alan fiziki altyapı hizmetlerinin geliştirilmesi ve yaşam kalitesinin artırılması ve kırsal çevrenin korunması ve geliştirilmesi olarak açıklanmıştır.

2.2. Algılanan Hizmet Kalitesi (Servqual)

Günümüze kadar memnuniyet ve hizmet kalitesini ele alan çalışmalar, bireylerin satın aldıkları ürün veya hizmetlerin performanslarıyla ilgili belirli standartlar arasında karşılaştırmalar yaparak fikir yürüttükleri ve bu fikirler doğrultusunda belirli tutum ve davranışlar sergilediklerini vurgulaya gelmiştir (Spreng ve Mackoy, 1996: 202). Bu bağlamda, bireyler gereksinimleri doğrultusunda aldıkları hizmete ilişkin eleştirel düşünce geliştirmekte ve böylece hizmete karşı belirli bir tutum sergiledikleri için hizmete ilişkin beklentileri anlamak son derece önemlidir (Panteloukas vd., 2012: 14). Bunu da anlamak algılanan hizmet kalitesinin belirlenmesiyle mümkün olabilmektedir.

Algılanan hizmet kalitesi, bireylerin hizmet öncesinde oluşturdukları beklentilerle hizmetin sunulması sonrası ortaya çıkan gerçek hizmet performansının karşılaştırılmasının sonucunu ifade etmektedir (Parasuraman, vd., 1988). Dolayısıyla bireylerin hizmet kalitesi algıları, hizmet öncesi beklentilerinin gerçek hizmet deneyimleri ile karşılaştırılmasından ortaya çıkmaktadır. Hizmet kalitesi algılarının beklentileri aşması durumunda hizmet mükemmel, beklentilerin altında kalması durumunda ise hizmet zayıf veya eksik olarak sınıflandırılmaktadır (Naik, vd., 2010; Samancı ve Bayrak Kök, 2020: 44).

Hizmeti sunan taraf açısından hizmet kalitesinin belirlenmesinde hizmeti alanların algıladıkları hizmet ve bunun sonucunda oluşan fikirleri, hizmetin sürekliliği ve başarısı açısından önemlidir. Bir hizmetin kalitesinin artırılmasında temel faktör hizmet kalitesinin ve hizmeti alanların bu performans karşısındaki tepkilerinin ölçülmesidir (Fettahlıoğlu vd., 2016: 850). Dolayısıyla hizmet sektöründe faaliyet gösteren kurum ve kuruluşlar için hizmet kalitesini ölçmek ve değerlendirmek en önemli gerekliliklerden birini oluşturmaktadır. Bu nedenle hizmet kalitelerini

ölçmek isteyen hizmet verenler ve araştırmacılar Servqual (Hizmet kalitesinin ölçülmesi), Servperf (Hizmet performansının ölçülmesi), Kritik Olaylar Yöntemi (Olumlu veya olumsuz deneyimleri gözleme), Benchmarking (Benzer hizmetlerle kıyaslama), istatistiksel yöntemler gibi çeşitli yöntemler geliştirmişlerdir. Bu yöntemlerden bazıları yalnızca sektörel uygulamalarda kullanılabilirken bazıları ise çok daha yoğun biçimde uygulama alanı bulmuştur (Filiz vd., 2010: 62-63). Araştırmacılar genel olarak temel iki kavramsallaştırma yaklaşımından birini benimsemişlerdir. Bu yaklaşımlar algılanan hizmet kalitesi kavramının ortaya attığı beklenti ve gerçekleşen performans karşılaştırması ve yalnızca performans değerlendirmesi temelinde oluşmuştur (Polyakova ve Mirza, 2015: 64). Bunlardan ilki, küresel anlamda hizmet kalitesinin boyutlarının işlevsel ve teknik kaliteden oluştuğu “İskandinav” yaklaşımı (Grönroos 1982, 1984); ikincisi ise hizmetle karşılaşma anındaki hizmet özelliklerini tanımlayan boyutları kullanan “Amerikan” yaklaşımıdır (Brady ve Cronin, 2001: 34). Bu yöntemlerden hizmete ilişkin beklentiler ve algılar arasındaki farkın hizmet kalitesini ortaya çıkardığı görüşten yola çıkan ve bu alandaki tartışmaların başlangıç noktasını oluşturan Servqual ölçüm yöntemidir. Parasuraman vd. (1998) tarafından geliştirilmiş olan Servqual ölçüm yöntemi yaygın bir biçimde kullanılan yöntemlerden birini teşkil etmektedir. Bu yöntemde göre hizmet kalitesinin beş boyutu bulunmaktadır. Bunlar fiziksel özellikler, güvenilirlik, heveslilik, güven ve empatidir. Fiziksel özellikler, ekipman, personel ve iletişim malzemeleri gibi, hizmet alanların kaliteyi değerlendirmek için kullanacakları hizmetin fiziksel görüntüsüdür. Güvenilirlik kuruluşların bir hizmeti ilk seferde doğru şekilde gerçekleştirmesine ilişkin bir boyuttur ve özellikle ilk izlenim için önemlidir. Heveslilik, hizmet sunan çalışanların hizmeti alanlara yanıt verme, dikkat ve özen gösterme, taleplere uygun şekilde davranma ve bunları istekli bir şekilde yapabilme yeteneğini vurgulamaktadır. Güven, çalışanların nezaketi ve bilgisi ile hizmeti alanlarda güven duygusu oluşturma kapasitesine ilişkindir. Eğitim düzeyleri, yaşları gibi demografik faktörler ne olursa olsun hizmet alanları bilgilendirmek ve onları dinlemek önemlidir. Empati ise hizmet sağlayan kuruluş tarafından hizmeti alanlara kendilerine öncelik verildiğini hissettirecek yönde özen göstermek, kişisel ilgi göstermek anlamına gelmektedir. Empatinin özü, hizmeti alanın benzersiz ve özel olduğu hissini iletme (Pakurár vd., 2019: 5-6). Bu boyutlar ve açıklamaları Tablo 1’de özetlenmiştir.

Tablo 1. Servqual Hizmet Kalitesinin Boyutları ve Açıklamaları

Boyutlar	Açıklamalar
Fiziksel Özellikler	Hizmet sunan kuruluşun, hizmetin sunumundaki fiziksel imkânları, her türlü araç, gereç ve donanım ile personelin fiziksel görünümü
Güvenilirlik	Kuruluşun söz verdiği hizmeti doğru ve güvenilir bir şekilde yerine getirebilme yeteneği
Heveslilik	Müşterilere yardım etme ve destekleyici hizmetleri sağlamada istekli olunması
Güven	Kuruluştaki çalışanların bilgili ve nazik olması, müşterilerde güven duygusu uyandırabilme yetenekleri
Empati	Kuruluşun kendisini müşterilerinin yerine koyması, müşterilere karşı sevecen davranması, onlara kişisel ilgi göstermesi

Kaynak: Ok ve Girgin, 2015: 302'den uyarlayan Organ ve Tekin, 2019: 8

Bu çalışmada tarımsal yayım ve danışmanlık hizmeti sunan kurumların kalitesinin üreticiler tarafından değerlendirilmesi için Parasuraman vd. (1988) tarafından geliştirilen Servqual ölçeği tercih edilmiştir.

3. LİTERATÜR TARAMASI

Algılanan kaliteyi ölçmek için hizmet işletmelerinde sıklıkla kullanılan Servqual ölçeği, pazarlama bakış açısı ile geliştirilmiş ve daha önce birçok farklı sektörde yer alan işletmeler için kullanılmış olsa da, bilindiği kadarı ile yayım hizmeti sunan kurumlara hiçbir zaman uyarlanmamıştır. Bu durum araştırmayı benzerlerinden farklı kılmaktadır. Dahası bu araştırmanın yayım hizmetlerinin kalitesinde var olan eksiklerin gözlemlenmesine ve kurumların bu eksikleri gidermesine yardımcı olarak, üreticilere daha kaliteli yayım hizmeti sunulmasına katkı sağlayabileceği düşünülmektedir.

Laurent vd. (2006) tarafından yapılan çalışmada Fransa, Almanya, Yunanistan, Hollanda, İspanya ve İngiltere'deki üreticilerle yayım hizmeti veren kişilerin ilişkileri incelenmiştir. Çalışmada ulaşılan sonuçlara göre, tarımsal yayım hizmetlerinin ücretli olmasıyla tarımsal yayım hizmeti veren kişiler arasında rekabetin arttığı; oluşan bu rekabet sonucunda tarımsal yayım hizmeti veren meslektaşların arasındaki teknik etkileşim ve bilgi alışverişinin azaldığı ve üreticilerin bu durumdan olumsuz etkilendikleri tespit edilmiştir.

Çınar (2009), 5488 Sayılı Tarım Kanunu ile yayım ve danışmanlık hizmetlerinin yürütülmesinde özel sektör kuruluşlarının da görev alma yetkisine erişmesiyle birlikte, yaşanan bu sistem değişikliği karşısında üreticilerin tutumu ve ödeyebileceği ücretin belirlenmesine yönelik olarak Aydın ili 12 ilçesinde, 399 üretici ile gerçekleştirdiği çalışmada üreticilerin tarımsal yayım ve danışmanlık hizmetleri için 6.59 TL/dekar ödeme istekliliğinde olduğunu göstermiştir.

Derman (2010) Tar-Gel kapsamında çalışan tarım danışmanlarının mevcut durumlarını, proje hakkındaki düşünce ve önerilerini ortaya koymayı amaçladığı çalışmada 31 tarım danışmanı ve 142 danışmanlık hizmeti alan üretici ile anket yapmış ve analizler sonucunda danışmanların üreticilerin tarımsal üretimle ilgili taleplerini %95,8 oranında karşılayabildiklerini belirlemiştir

Kuzey Batı Etiyopya'da yapılan bir çalışmada ise üreticilerin tarımsal yayım hizmetlerinden memnuniyetleri ve memnuniyet düzeylerine etki eden faktörler incelenmiştir. Bu hizmetlerden faydalanan 150 üreticiden elde edilen sonuçlar, üretici memnuniyeti açısından ekonomik kazanç, aile büyüklüğü, çiftçilik dışı gelir ve düzenli yayım sözleşmesinin en önemli faktörler olduğunu ortaya koymuştur (Elias vd. 2015).

İmamoğlu (2017), çalışmasında tarımsal yayım ve danışmanlık hizmetlerinin üreticilerin ve tarımsal üretim yapan işletmelerin üretim, verim ve bunlara bağlı olarak gelirlerini artırabileceğini belirtmiştir. Balıkesir ilinde, 72 hizmet yararlanıcısı ve 71 adet yararlanmayan işletmelerin üretimlerini karşıt durum etki değerlendirme yöntemini kullanarak karşılaştırıldığı analiz sonucunda, hizmetlerden yararlanan işletmelerin yıllık toplam tarımsal gelirlerinin yararlanmayan işletmelerin yıllık toplam tarımsal gelirlerinden daha fazla olduğunu belirlemiştir.

Dirimanova (2018) Bulgaristan'da yaptığı çalışmada küçük ölçekli çiftçiler için yayım hizmetlerinin rolünü araştırmış ve Ulusal Tarımsal Danışmanlık Hizmeti merkezi tarafından sağlanan yayım hizmetlerinin, kırsal kalkınma programına katılan küçük ölçekli çiftçiler tarafından aktif olarak kullanıldığı bilgisine ulaşmıştır.

Cengiz (2018) Antalya ilinde gerçekleştirdiği çalışmasında tarımsal yayım ve danışmanlık hizmetlerinin etkinliğini 227 üretici ile yüz yüze yapılan anketler ile araştırmıştır. Üreticilerin büyük bir kısmı üretilen ürün kalitesinde, danışmanlık hizmetlerinin orta ve üst düzeyde etkisinin olduğunu belirtmiştir. Üreticilerin; %69'lük kısmı gübre maliyetlerinde, %74'lük kısmı ise zirai ilaç maliyetlerinde azalma olduğunu belirtmiştir.

Aydoğdu ve Altun'un (2019) mısır ekimi yapan çiftçilerin tarımsal yayım ve danışmanlık hizmetleri için ödemeye yönelik tutumlarını belirlemeye yönelik olarak 294 üreticiyle gerçekleştirdiği çalışma sonucunda ulaştığı bulgular itibariyle üreticilerin teknik destek ihtiyacının %79 olduğu belirtilmiştir. Ayrıca üreticilerin gelirlerini artırmaya yönelik tarımsal yayım ve danışmanlık hizmetlerine ödeme isteklilik oranlarının %57 olduğu vurgulanmıştır.

4. YÖNTEM

4.1. Evren ve Örneklem

Çalışmanın örneklemini Aydın ili oluşturmaktadır. Tarımsal üretim bakımından taşıdığı önem sebebiyle bu çalışmada, Aydın ili ve ilçelerini kapsayan bu bölge araştırma kapsamı içerisine dâhil edilmiş ve burada tarımsal faaliyet yürüten üreticiler içerisinde yayım ve danışmanlık hizmeti almış olan üreticiler hedef grup olarak seçilmiştir. Bununla ilgili olarak Tablo 3’de Aydın ili yayım ve danışmanlık hizmeti alan üreticilerin ilçelere göre dağılımı sunulmuştur.

Tablo 2. Aydın İli Yayım ve Danışmanlık Hizmeti Alan Üreticilerin İlçelere Göre Dağılımı

İlçeler	Üretici Sayısı	İlçeler	Üretici Sayısı
Bozdoğan	146(5)	Koçarlı	73
Buharkent	16	Köşk	19(2)
Çine	746(35)	Kuşadası	6
Didim	22	Kuyucak	348
Efeler	125	Nazilli	413(15)
Germencik	46	Söke	546(32)
İncirliova	94	Sultanhisar	119
Karacasu	72	Yenipazar	320(5)
Karpuzlu	44	Kuyucak	348
Toplam			3262(94)

Kaynak: Aydın İl Tarım ve Orman Müdürlüğü, 2014.

Not: Parantez içindeki sayılar anket yapılan üreticileri ifade etmektedir.

Yayım ve danışmanlık hizmeti alan toplam üretici sayısından elde edilen bu örneklem sonlu ana kitlelerde maksimum örnekleme hacmi hedeflenerek belirlenmiştir. Bu sayısının hesaplanmasında oransal örnek hacmi formülü kullanılmıştır. Bu formül aşağıdaki gibidir;

$$n = \frac{Np(1-p)}{(N-1)\sigma_{px}^2 + p(1-p)}$$

Formülde n: Örnek hacmi, N: Aydın ilindeki tarımsal işletme sayısı (3262 üretici), σ_{px}^2 : Oranın Varyansı %95 Güven Aralığı ve %10 hata payı için $\sigma_{px}^2 = (0,10/1,96)^2 = (0,05102)^2$, p: Tarımsal danışmanlık hizmetinden memnun olanların oranı, maksimum örnek hacmi için %50 alınmıştır. Örnek hacmi yapılan hesaplamada 93,32 tam sayıya tamamlandığında 94 olarak bulunmuştur. Bu örnek hacmi ilçelerdeki üretici sayılarına oransal olarak dağıtılmıştır.

4.2. Veri Toplama Araçları

Çalışmanın ana materyalini, tarımsal yayım ve danışmanlık hizmeti alan üreticilerden, 15.01.2018-20.02.2018 tarihleri arasında yapılan anketlerden elde

edilen verilerden oluşturmaktadır. Anket formunda Parasuraman vd. (1988) tarafından geliştirilen Servqual ölçeğinden 5'li Likert Ölçeği'ne (1=Kesinlikle katılmıyorum; 5=Kesinlikle katılıyorum) dayalı şekilde yararlanılmıştır. Ölçek, üreticilere yalnızca hizmet algısı olarak sunulmuş; aynı maddelerden oluşan beklenti kısmı için yayım hizmetlerinden beklentinin maksimum puan olması gerektiği varsayımı ve çiftçilerle anket uygulamasının zorluğu sebebiyle ayrı bir anket uygulaması yapılmamıştır. Hizmet kalitesinde maksimum puana ulaşabilmek adına beklenti ölçeğini oluşturan her bir madde 5 puan olarak kabullenilmiştir. Bunun üzerinden her üretici için ölçek skoru hesaplanmıştır. Skorun yüksek olması, üreticilerin hizmetlere ilişkin kalite algılarının yüksek olduğunu göstermektedir.

Çalışmada öncelikle üreticiler gelir düzeylerine göre üç gruba ayrılmıştır. Birinci gelir grubu 34 üreticiden oluşmakta ve yıllık 39.000 TL'nin altında gelire sahip olan üreticileri kapsamaktadır. İkinci gelir grubu 31 üreticiden oluşmakta ve yıllık 40.000 TL ile 119.999 TL arasında gelire sahip olan üreticileri kapsamaktadır. Üçüncü gelir grubu ise yıllık 120000 TL ve üzeri gelire sahip 29 kişiyi kapsamaktadır.

5. BULGULAR

5.1. Üreticilerin Genel Özellikleri

Üretici gruplarının genel özellikleri incelendiğinde ortalama yaşlarının yaklaşık 46 ve mesleki deneyimlerinin ortalama yaklaşık 28 yıl olduğu hesaplanmıştır. Üreticilere ait diğer özellikler Tablo 3'te, üreticilerin tarımsal yayım ve danışmanlık hizmeti etkinliklerine ilişkin bilgiler ise Tablo 4'te sunulmuştur.

Tablo 3. Üreticilerin Genel Özellikleri

YAŞ VE DENEYİM	1. Grup (n=34)	2. Grup (n=31)	3. Grup (n=29)	Genel (n=94)
Ortalama Yaş	44,94 (10,06)	47,13 (10,07)	45,41 (10,01)	45,81 (10,06)
Ortalama Deneyim	26,79 (10,79)	29,42 (10,79)	26,59 (11,00)	27,60 (10,79)
ÖĞRENİM DURUMU	1. Grup (n=34)	2. Grup (n=31)	3. Grup (n=29)	Genel (n=94)
İlkokul	18 (%52,94)	10 (%32,26)	5 (%17,24)	33 (%35,11)
Ortaokul	11 (%32,35)	15 (%48,39)	6 (%20,69)	32 (%34,04)
Lise	5 (%14,71)	4 (%12,90)	12 (%41,38)	21 (%22,34)
Üniversite	-	2 (%6,45)	6 (%20,69)	8 (%8,51)
KÜLTÜREL ÖZELLİKLERİ	1. Grup (n=34)	2. Grup (n=31)	3. Grup (n=29)	Genel (n=94)
Tv’de Tarım İle İlgili Program Seyretme Sıklığı	1,84 (0,62)	1,83 (0,75)	1,82 (0,63)	1,84 (0,69)
İnternet Erişim Sıklığı	3,05 (1,37)	2,55 (1,41)	1,69 (1,26)	2,47 (1,45)
İl/ İlçe Merkezine Gitme Sıklığı	1,73 (0,66)	1,64 (0,66)	1,21 (0,41)	1,54 (0,63)
Tarımdaki Yenilikleri ve Gelişmeleri Takip Etme Durumu	1,91 (0,62)	1,74 (0,96)	1,44 (0,57)	1,71 (0,75)

Not: Parantez içindeki rakamlar yaş, deneyim ve kültürel özellikler için standart sapmaları, öğrenim durumu için yüzdeleri göstermektedir.

5.2. Üreticiler İçin Servqual Ölçeğinin Analizi

Parasuraman vd. (1988) tarafından geliştirilen Servqual ölçeği 5 boyut olmak üzere toplam 22 maddeden oluşmaktadır. Ölçekte öncelikle hizmet sunulan kitlenin hizmet algıları ve hizmete ilişkin beklentileri ölçülüp ardından iki durum arasındaki fark hesaplanmakta ve aradaki fark kalite olarak nitelendirilmektedir. Bu ölçeğin geçerliliği ilgili literatür dahilinde, önceki çalışmalarda pek çok defa sınanmıştır.

Ölçek maddelerinin geçerliliği için yapılan faktör analizi sonucunda, ölçekte yer alan 9, 10, 17, 21, 22 maddeler gruplanma sorunu yarattığı veya düşük yüklenme katsayılarına sahip oldukları için ölçekten çıkarılmış ve hesaplama dâhil edilmemiştir. Faktör analizinin geçerliliği Keiser-Meyer-Olkin (KMO) ve Bartlett küresellik Testi (B) ile sınanmıştır. Buna göre KMO değeri KMO=0.794; Bartlett değeri de ($p<.001$) istatistiksel açıdan önemli bulunmuştur. Bulgular, testi

oluşturan maddelerin faktör analizine uygun olduğunu ve ölçülen özelliğin örneklemin seçildiği evrende çok boyutluluk taşıdığını ortaya koymaktadır.

Yapılan faktör analizinde, ölçek maddeleri orijinal ölçekte yer aldığı gibi 5 alt boyut içerisinde gruplanmıştır. Bu alt boyutlardan birincisi toplam varyansın %31'ini; ikincisi %12'sini; üçüncüsü %7'sini; dördüncüsü %5'ini; beşincisi %3'ünü açıklamaktadır. Açıklanan toplam varyans miktarı ise %61 olarak yeterlidir. Maddelerin faktör analizi sonucunda ortaya çıkan faktör yükleri ise Tablo 5'de verilmiştir.

Tablo 4. Üreticilerin Tarımsal Yayımların Hizmeti Etkinlikleri

	1. Grup (n=34)	2. Grup (n=31)	3. Grup (n=29)	Genel (n=94)
Tarımsal yayım ve danışmanlık hizmetleri alınan kuruluş (2015)				
Kooperatif	16 (47,05)	8 (25,80)	1 (3,44)	25 (26,59)
Özel şirket	18 (52,95)	18 (58,06)	20 (68,96)	56 (59,58)
Ziraat odası	-	3 (9,67)	6 (20,68)	9 (9,58)
Serbest tarım danışmanı	-	2 (6,45)	2 (6,89)	4 (4,25)
Teknik bilgi veya pratik uygulamalar için düzenlenen toplantı, seminer, tarla günü etkinliğine katılma durumu				
Evet	14 (41,17)	19 (61,29)	24 (82,75)	57 (60,04)
Hayır	20 (58,83)	12 (38,71)	5 (17,25)	37 (39,36)
Üreticilik ile ilgili teknik bilgiye ihtiyacımız olduğunda, bu teknik bilgiyi ilk önce nereden temin etmeye çalışırsınız?				
Kooperatif merkezinden	11 (32,35)	9 (29,03)	-	20 (21,27)
Üretici birliklerinden	2 (5,88)	1 (3,22)	-	3 (3,19)
Veterinerden	-	1 (3,22)	1 (3,44)	2 (2,20)
Zirai ilaç bayii	15 (44,11)	10 (32,25)	16 (55,17)	41 (43,61)
Tarım il ve ilçe teşkilatından	1 (2,94)	2 (6,44)	2 (6,89)	5 (5,31)
Gazete, radyo, televizyon	4 (11,76)	2 (6,44)	3 (10,34)	9 (9,57)
Komşu, akraba	1 (2,94)	5 (16,12)	7 (24,13)	13 (13,82)
Ziraat mühendisi	-	1 (3,22)	-	1 (1,06)

Not: Parantez içindeki rakamlar yüzdeleri göstermektedir.

Tablo 5. Faktör Analizi Sonucunda Ölçek Boyutları ve Maddelerin Faktör Yükleri

Boyutlar	Madde	1	2	3	4	5	Cronbach's Alpha
Fiziksel özellik	F1		0,854				0,827
	F2		0,661				
	F3		0,702				
	F4		0,690				
Güvenilirlik	G5	0,836					0,838
	G6	0,891					
	G7	0,712					
	G8	0,594					
Heveslilik	H11			0,895			0,867
	H12			0,759			
	H13			0,643			
Güven	GV14					0,714	0,756
	GV15					0,644	
	GV16					0,670	
Empati	E18				0,519		0,747
	E19				0,658		
	E20				0,951		
Toplam ölçek							0,870

Servqual ölçeğinde yer alan maddeler ile üreticilerin yayım hizmetlerine ait kalite algılarını tespit etmek üzere maddelerin ve boyutların ortalama, minimum, maksimum ve standart sapma değerleri incelenmiştir. Üreticilerin hizmet boyutları bazında algı ortalamalarından oluşan skorları Tablo 6’da verilmiştir. Tüm skorlar içerisinde en yüksek skor ortalaması 35,07 ile fiziksel özellikler boyutu iken, bunu sırasıyla güven, güvenilirlik, heveslilik ve empati puanları takip etmektedir. Boyutlar birbirine yakın ortalamalar gösterirken empati boyutunun diğer boyutlara kıyasla daha düşük ortalama değerine (26,91) sahip olduğu dikkati çekmektedir.

Tablo 6. Üreticilerin Önem Derecelerine Göre Kalite Boyutlarına Verdikleri Puanlar Dağılımı

	Minimum	Maksimum	Ort.	S.S.
Fiziksel özellikler	18,75	50,00	35,07	7,32
Güvenilirlik	10,00	47,50	30,74	7,52
Heveslilik	0,00	50,00	30,29	8,54
Güven	12,50	46,88	34,94	6,45
Empati	2,50	42,50	26,91	7,71

Kalite hizmet skorları rakamsal olarak incelendiğinde ise kalite boyutlarının negatif değerler aldığı görülmektedir (Tablo 7). Bu durumda hizmet kalitesi açısından tarımsal yayım ve danışmanlık hizmetlerinin üreticilerin beklentilerini karşılayamadıklarını söylemek mümkün görülmektedir. Bunun yanı sıra, bu

hizmeti sunan kurum ve kuruluşların özellikle empati konusunda oldukça yetersiz kaldığı ifade edilebilir.

Tablo 7. Üreticilerin Kalite Boyutları Bazında Servqual Skorları

	Minimum	Maksimum	Ort.	S.S.
Fiziksel özellikler	-2,50	0,00	-1,19	0,59
Güvenirlilik	-3,20	-0,20	-1,54	0,60
Heveslilik	-4,00	0,00	-1,58	0,68
Güven	-3,00	-0,25	-1,20	0,52
Empati	-3,80	-0,60	-1,85	0,62

Üreticilerin tarımsal yayım ve danışmanlık hizmetlerinin kalite boyutuna ait Servqual skorları ise Tablo 8’de sunulmuştur. Tabloda, eşit ağırlıklı ve ağırlıklı olarak hesaplanan skorların negatif değerlerde olduğu görülmektedir. Bu durumda da benzer şekilde tarımsal yayım ve danışmanlık hizmetlerine yönelik olarak üreticilerin geliştirdikleri algıların beklentilerini karşılamadığı yorumu yapılabilir. Eşit ağırlıklı ve ağırlıklı hesaplanan skorlar göz önüne alındığında tarımsal yayım ve danışmanlık hizmetlerinin, boyutlar bazında olduğu gibi genel anlamda da üretici beklentilerini karşılamadığını söylemek mümkündür.

Tablo 8. Üreticilerin Eşit Ağırlıklı ve Ağırlıklı Servqual Skorları

	Minimum	Maksimum	Ort.	S.S.
Eşit ağırlıklı	-2,64	-0,41	-1,47	0,44
Ağırlıklı puan	-49,49	-16,24	-41,27	6,55

6. SONUÇ VE ÖNERİLER

Araştırmada Servqual ölçeği kullanılarak tarımsal yayım ve danışmanlık hizmetlerinin üreticiler tarafından algılanan kalitesi ölçülmüştür. Elde edilen sonuçlar, tarımsal yayım ve danışmanlık hizmetlerinin ölçülmesinde kullanılan Servqual ölçeğinin güvenilir olduğuna işaret etmektedir.

Araştırmada elde edilen önemli bulgulardan biri de, üretici bakış açısı ile hizmet kalitesi boyutlarının önem derecelerinin belirlenmesidir. Tarımsal yayım ve danışmanlık hizmetlerinde “fiziksel özellik” ve “güven” kalite boyutlarının üreticiler tarafından en önemli hizmet kalitesi boyutları olarak değerlendirildiği gözlemlenmiştir. Yayım hizmetlerinin doğrudan üreticilerin iş yaşamı ile ilişkili olması ve bu konuda var olan olası ihtiyaçların fiziksel boyutu en önemli boyut olarak değerlendirilmesine neden olduğu düşünülebilir.

Araştırmada üreticilerin büyük oranı tarafından en önemli bulunan hizmet kalitesi boyutlarından biri “güven” boyutudur. Üreticilerin hizmet sunanlara kendini bağlı

hissetmesi, üretim periyodunca çalışanların bilgi ve deneyimlerine güvenmek istemesi “güven” boyutunu önemini arttırmıştır. Bu araştırmaya göre “güven” boyutu, “fiziksel özellik” boyutundan sonra üreticilerin büyük oranı tarafından en önemli bulunan ikinci hizmet kalitesi boyutu olmuştur.

Hizmet kalitesinin “empati” boyutu üreticilerin büyük çoğunluğu tarafından en az önemli bulunan hizmet kalitesi boyutu olarak değerlendirilmiştir. Buna göre hizmet sunan kurumların kendini üretici yerine koyması ve üreticileri kişisel ilgi göstermesi anlamına gelen “empati” boyutu üreticiler tarafından en az öneme sahip hizmet kalitesi boyutu olarak değerlendirilmektedir.

Fiziksel özellik boyutu genel olarak “hizmeti sunmak için kullanılan araç, gereç, donanım, personelin fiziki görüntüsü” olarak ifade edilir iken, güven boyutu genel olarak “hizmet kurumlarının bilgili nazik olması ve üreticilere güven duygusu uyandırabilme becerileri” olarak ifade edilebilir. Görüldüğü gibi yayım hizmetlerinin doğrudan üreticilerin iş yaşamı ile ilişkili olması ve bu konuda var olan olası ihtiyaçlar fiziksel boyutu en önemli boyut olarak değerlendirilmesine neden olmuştur.

Araştırmada elde edilen diğer önemli bulgulardan biri de hizmet kalitesi düzeylerinin bazı bağımsız değişkenlere göre nasıl değiştiğinin belirlenmesidir. Bu konuda elde edilen bulgular gelir, deneyim ve genel olarak üreticinin kozmopolitliği gibi birçok değişkenin hizmet kalitesinin değerlendirilmesinde istatistiksel açıdan önemli bir fark oluşturmadığını göstermektedir. Ancak özellikle kooperatiflerin güvenilirlik boyutu için diğer kurumlardan daha yüksek Servqual kalite puanlarına sahip olduğu gözlemlenmektedir. “Güvenilirlik” boyutu genel olarak “kurumların söz verdiği hizmeti doğru ve güvenilir bir şekilde yerine getirebilme yeteneğini” sembolize eder. Bu açıdan bu hizmet kurumlarının diğerlerine göre avantajlı olduğu ortaya konulmuştur. Öte yandan istatistiksel açıdan önemli olmamakla beraber en yüksek hizmet kalitesi puanlarının serbest danışmanlarda ait olduğu ifade edilebilir.

Son olarak boyutları oluşturan her bir ölçek maddesinin beklenti-algı farkı açısından değerlendirilmesi hizmet kalitesinin artırılmasında fayda sağlayacaktır. Kalite iyileştirme faaliyetlerinin öncelikle üreticilerin algısının düşük olduğu alanlarda yapılması kaynakların optimum kullanılmasına imkan sunacaktır. Bu araştırmada özellikle heveslilik, empati ve güvenilirlik boyutlarını oluşturan ifadelerden alınan skorların düşük olduğu gözlemlenmektedir. Bu nedenle yayım kurumlarına bu konulardaki eksiklerini gidermeye çalışmaları önerilebilir. Bu durumun aksine üreticilerin hizmetlere karşılık kalite algısının yüksek olduğu

alanlara ekonomik kaynakların yönlendirilmesi ve bu alanda ek yatırımlar yapılması gereksiz olacaktır.

KAYNAKLAR

Aydın İl Tarım ve Orman Müdürlüğü (2014). Tarımsal Yayım ve Danışmanlık İl Teknik Komite Toplantısı Kayıtları.

Aydoğdu, M., & Altun, M. (2019). Mısır ekimi yapan çiftçilerin tarımsal yayım ve danışmanlık hizmetleri için ödemeye yönelik tutumları: Şanlıurfa örnekleme. *Al Farabi Uluslararası Sosyal Bilimler Dergisi*, 3(2), 109-115.

Brady, M. K., & Cronin, J. J. (2001). Some new thoughts on conceptualizing perceived service quality: A hierarchical approach. *Journal of Marketing*, 65(3), 34-49.

Benor, D., Harrison, J. Q., & Baxter, M. (1988). *Tarımsal yayım, eğitim ve ziyaret sistemi*. (Çeviri: M. Küçük Kurt), İzmir: Ege Üniversitesi Ziraat Fakültesi Tarım Yayınları.

Cengiz, N. (2018). *Tarımsal yayım ve danışmanlık hizmetlerinin etkililiği üzerine bir araştırma: Antalya örneği*. Doktora Tezi, Namık Kemal Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Tekirdağ.

Currle, J., & Schütz, P.(2000) Privatizing agricultural extension services in two new German federal states: Necessary conditions emerging from experience, *Human Resources in Agricultural and Rural Development (FAO)*, 130-140.

Çınar, G., & Armağan, G. (2009). Üreticilerin tarımsal yayım ve danışmanlık hizmetleri için ödemeye istekli oldukları ücretlerin belirlenmesi: Aydın ili örneği. *Tarım Ekonomisi Dergisi*, 15(1-2), 83-92.

Çukur, T., & Karaturhan, B. (2011). Çoğulcu tarımsal yayım sistemi ve Türkiye açısından bir değerlendirme. *Ege Üniversitesi Ziraat Fakültesi Dergisi*, 48(2), 151-158.

Dalgıç, A. (2013). *Hizmet sektöründe hizmet kalitesinin ölçümü ve hizmet kalitesini etkileyen faktörler: Antalya'da hizmet kalitesi ölçümüne yönelik bir uygulama*. Yüksek Lisans Tezi, Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Aydın.

Deininger, U. G. (1997). Public and private agricultural extension: Partners or rivals? *The World Bank Research Observer*, 12(2), 203-224.

Derman, A. (2010). *Mardin ilinde tarımsal yayımı geliştirme projesi kapsamında görev yapan elemanların tarımsal yayım ve danışmanlık sistemine bakışları*. Yüksek Lisans Tezi, Çukurova Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Adana.

Dirimanova, V. (2018). The role of the extension services for the development of the small-scale farms in Bulgaria. *Bulgarian Journal of Agricultural Science*, 24(1), 35-39.

Eksilmez, E. (2016). *Tarımsal yayım ve danışmanlık hizmetleri kapsamında tarım danışmanlarının sosyo-ekonomik durumu ve etkinliği: TR90 Bölgesi örneği*. Yüksek Lisans Tezi, Atatürk Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Erzurum.

Elias, A., Nohmi, M., Yasunobu, K., & Ishida, A. (2015). Farmers' satisfaction with agricultural extension service and its influencing factors: A case study in North West Ethiopia. *Journal of Agricultural Science and Technology*, 18, 39-53.

Fettahlıoğlu, Ö. O., Polat, M., & Demir, S. (2016). Hizmet kalitesinin SERVQUAL analizi ile ölçümü: Kahramanmaraş ilinde bir uygulama. *ODÜ Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi*, 6(3), 849-860.

Filiz, Z., Yılmaz, V., & Yağızır, C. (2010). Belediyelerde hizmet kalitesinin SERVQUAL analizi ile ölçümü: Eskişehir belediyelerinde bir uygulama. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 10(3), 59-76.

Grönroos, C. (1982). *Strategic management and marketing in the service sector*. Helsingfors: Swedish School of Economics and Business Administration.

Grönroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implications. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36-44.

İmamoğlu, H. (2017). *Tarımsal danışmanlık hizmetlerinin tarımsal üretim üzerine etkilerinin analizi: Balıkesir ili örneği*. Yüksek Lisans Tezi, Adnan Menderes Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Aydın.

Kavukçu, K. (2018). *Amasya ili Merzifon ilçesi damızlık sığır yetiştiricileri birliğine üye olan ve olmayan işletmelerin tarımsal yayım ve danışmanlık hizmetlerinden yararlanma durumlarının karşılaştırılması*. Yüksek Lisans Tezi, Ondokuz Mayıs Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Samsun.

Kızılaslan, N., & Erdemir, S. (2013). Tarım danışmanlarının tarımsal yayım ve danışmanlık sistemindeki rolleri ve sisteme bakış açıları (Tokat ili merkez ilçe araştırması). *Gaziosmanpaşa Bilimsel Araştırma Dergisi*, 6, 67-84.

Laurent, C., Cerf, M., & Labarthe, P. (2006). Agricultural extension services and market regulation: Learning from a comparison of six EU countries. *Journal of Agricultural Education and Extension*, 12, 5-16.

Marsh, P. S., & Pannell, D. J. (2002). Agricultural extension policy in Australia: The good, the bad and the misguided. *Australian Journal of Agricultural and Resource Economics*, 44(4), 625-627.

Mevzuat Bilgi Sistemi (2020). Tarımsal Yayım ve Danışmanlık Hizmetlerinin Düzenlenmesine Dair Yönetmelik. <https://www.mevzuat.gov.tr>, (Erişim Tarihi: 12.02.2020).

Naik, C. N. K., Gantasala, S. B., & Prabhakar, G. V. (2010). Service quality (SERVQUAL) and its effect on customer satisfaction in retailing. *European Journal of Social Sciences*, 16(2), 239-251.

Oğuz, C. (2010). Tarımsal yayımda danışmanlık kavramı ve Türkiye’de uygulama biçimi. *Türkiye IX. Tarım Ekonomisi Kongresi*, 2, 22-24.

Ok, M. A., & Girgin, F. M. (2015). Ankara’da iki özel yurt işletmesinde SERVQUAL Yöntemi ile hizmet kalitesinin ölçülmesi. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 13(25), 295-323.

Organ, A., & Tekin, B. (2019). Kamu kurumu niteliğindeki meslek kuruluşlarında hizmet kalitesi ölçümü: Denizli ili örneği. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 11(1), 1-20.

Özçatalbaş, O. (2000) The role of agriculture chambers in agricultural extension: A sample of Hanover Region, Germany. *Akdeniz Üniversitesi Ziraat Fakültesi Dergisi*, 13(2), 181-194.

Özçatalbaş, O. (2009). Türkiye ve AB’de tarımsal yayım sistem ve yaklaşımlarına bakış. *AB ve Türkiye Arasındaki Sivil Toplum Diyaloğunun Çokyönlü Geliştirilmesi Uluslararası Sempozyumu, Bildiri Kitabı*, 5-8 Kasım 2009, Antalya.

Özçatalbaş, O., Budak, D. B., Boz, İ., & Karaturhan, B. (2010). Türkiye’de tarım danışmanlığı sisteminin geliştirilmesine yönelik önlemler. *Ziraat Mühendisliği VII. Teknik Kongresi*, 11-15.

Pakurár, M., Haddad, H., Nagy, J., Popp, J., & Oláh, J. (2019). The service quality dimensions that affect customer satisfaction in the Jordanian banking sector. *Sustainability*, 11(4), 1-24.

Panteloukas, G., Mbu Etonga Asopo, A., & Buwag, R. (2012). *A review of Perceived Service Quality: An empirical investigation of grocery stores’*

customers in Växjö, Sweden. Linnaeus University, School of Business and Economics, Växjö, Sweden.

Polyakova, O., & Mirza, M. (2015). Perceived service quality models: Are they still relevant?. *The Marketing Review*, 15(1), 59-82.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multipleitem scale for measuring customer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64, 12-40.

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L. (1990). Delivering quality service balancing customer perceptions and expectations. New York: The Free Press.

Pye-Smith, C. (2012). Agricultural extension: A time for change. Davis, K., Francis, J., Maatman, A., & Wopereis-Pura, M. (Eds), Wageningen: Technical Centre for Agricultural and Rural Cooperation ACP-EU (CTA).

Samancı, M., & Bayrak Kök, S. (2020). Sağlık kurumlarında algılanan hizmet kalitesi: Samsun ili örneği. *Sağlık Yönetimi ve Liderlik Dergisi*, 1, 43-53.

Sattaka, P., Pattaratuma S., & Attawipakpaisan, G. (2017). Agricultural extension services to foster production sustainability for food and cultural security of glutinous rice farmers in Vietnam. *Kasetsart Journal of Social Sciences*, 38, 74-80.

Spreng, R. A., & Mackoy, R. D. (1996). An empirical examination of a model of perceived service quality and satisfaction. *Journal of Retailing*, 72(2), 201-214.

Tunalıoğlu, R., & Çınar, G. (2013). Aydın ilinde kamu alanında görev yapan tarımsal yayım personelinin kişisel performanslarının incelenmesi. *Ziraat Fakültesi Dergisi*, 8(2), 11-22.

T.C. Gıda Tarım ve Hayvancılık Bakanlığı (2014). Kırsal Kalkınma Planı 2010-2013 Değerlendirme Raporu. Ankara: Tarım Reformu Genel Müdürlüğü.

Umali, L.D., & Schwartz, L.A. (1994). Public and Private Agricultural Extension. Washington: World Bank Discussion Papers.

Van Den Ban, A.W. (1998). Supporting farmers' decision making processes by agricultural extension. *Journal of Extension Systems*, 14, 55-67.

Van den Ban, A.W., & Hawkins, H.S. (1996). Agricultural Extension. Oxford: Blackwell.

-ARAŞTIRMA MAKALESİ-

BELEDİYELERDE SOSYAL GİRİŞİMCİLİK UYGULAMALARI: KARADENİZ BÖLGESİ ÖRNEĞİ*

Yusuf ESMER

Dr. Öğr. Üyesi

Bayburt Üniversitesi, Uygulamalı Bilimler Fakültesi

E-mail: yesmer@bayburt.edu.tr

ORCID ID: 0000-0003-3691-1730

Muhammet YÜKSEL

Öğr. Gör.

Ondokuz Mayıs Üniversitesi, Terme Meslek Yüksekokulu

E-mail: muhammet.yuksel@hotmail.com

ORCID ID: 0000-0002-6099-0160

Özet

Son dönemlerde küreselleşme ve teknolojiadaki hızlı değişim iş yaşamında rekabeti artırarak toplum isteklerinin karşılanmasında birtakım kolaylıkları ortaya çıkarmakla birlikte aynı zamanda bazı sosyal sorunları da beraberinde getirmiştir. Bu sosyal sorunların çözümünde önemli bir rolü olan sosyal girişimciliğin önemi her geçen gün artmaktadır. Sosyal girişimcilik maddi çıkarların ikinci planda olduğu, toplum refahını arttırmak ve toplumsal sorunların çözümü için özel ve kamu tüm örgütlerde olması gereken bir girişimcilik türüdür. Bu bağlamda sosyal girişimciliğe sahip örgütler toplumun ekonomik ve kültürel gelişimine katkı sağlamaktadır. Sosyal girişimcilik olgusuna sahip olması gereken örgütlerin başında ise yerel yönetimler kapsamında faaliyet gösteren belediyeler gelmektedir. Bu çalışmanın amacı belediyelerde sosyal girişimcilik olgusunu incelemektir. Bu amaç doğrultusunda Türkiye`de Karadeniz Bölgesi`nde yer alan

* Bu makale bilimsel araştırma ve yayın etiği ilkelerine uygun hazırlanmıştır.

Bu çalışma 7-9 Kasım 2019 tarihinde Gümüşhane`de düzenlenen “II. Uluslararası Sosyal Bilimler Kongresi (USBK)`nde tam metin olarak sunulan bildirinin güncellenmiş ve genişletilmiş halidir.

Atf (APA): Esmer, Y. & Yüksel, M., (2020), Belediyelerde Sosyal Girişimcilik Uygulamaları: Karadeniz Bölgesi Örneği, Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi, 12 (2): 170-188

merkezi belediyeler tarafından gerçekleştirilen sosyal girişimcilik uygulamaları araştırılmıştır. Araştırma 2019-2020 yıllarında gerçekleştirilmiştir. Araştırma sonucunda bu belediyelerde birçok konuda sosyal girişimcilik uygulamasının olduğu ancak bunların yeterli olmadığı belediyelerin sosyal girişimcilik olgusuna daha çok önem vermeleri gerektiği tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: *Sosyal girişimcilik, yerel yönetimler, belediyeler*

Alan Tanımı: Girişimcilik, Sosyal Girişimcilik

SOCIAL ENTREPRENEURSHIP APPLICATIONS IN MUNICIPALITIES: EXAMPLE OF THE BLACK SEA REGION

Abstract

In recent years, globalization and rapid changes in technology have increased competition in business life, while bringing out some conveniences in the provision the demands of society, it has also brought some social problems. The importance of social entrepreneurship which plays an important role in solving these social problems is increasing day by day. Social entrepreneurship is a type of entrepreneurship in which private and public organizations should be present in order to increase the welfare of society and solve social problems. In this context, organizations with social entrepreneurship contribute to the economic and cultural development of society. Municipalities operating under local governments are among the organizations that are expected to incorporate the phenomenon of social entrepreneurship. The aim of this study is to examine the phenomenon of social entrepreneurship in municipalities. For this purpose, social entrepreneurship practices carried out by central municipalities in the Black Sea Region in Turkey is investigated. The research was conducted in 2019-2020. As a result of this research, it is determined that there are many social entrepreneurship practices in this municipalities but they are not sufficient and they should give more importance to the concept of social entrepreneurship.

Keywords: *Social entrepreneurship, local governments, municipalities*

Jel Code: L26, L31

1. Giriş

Günümüzdeki hızlı değişim ve gelişim ile birlikte her alanda yaşanan rekabet anlayışı da benzer şekilde dönüşüme uğramıştır. Bu durum sadece bireylerin değil, aynı zamanda tüm örgütlerin de rekabet yöntemlerini yeniden gözden geçirmelerine yol açmakta, misyon (özcörev) ve vizyonlarında (özbakış) değişiklik yapmalarına ve alternatif yol aramalarına neden olmaktadır. Örgütler

yeni yol arayışı içerisinde iken ortaya atılan, akademik ve iş çevrelerince kabul edilen birçok fikir denenmektedir. Bu fikirlerin en önemlilerinden biri sosyal girişimcilik olup, bu anlayış örgütlerin sadece kar elde etmek için var olan mekanizmalar olmadıklarını aynı zamanda örgütlerin birer sosyal varlık olduklarını ve topluma hizmet etmeleri gerektiğini öngörmektedir. Bu nedenle günümüzde örgütler birçok sosyal girişimcilik örneğine tanıklık etmektedir. Diğer yandan günümüzde sosyal fayda amaçlı sayısız örgütler oluşmakta ve bu amaçla çeşitli faaliyetler gerçekleştirilmektedir. Bu örgütlerin içinde kar amacı güdenler olduğu gibi sadece sosyal fayda oluşturmak amacıyla kurulanlar da bulunmaktadır. Bu tür örgütleri kuran ya da örgütleri bu tür faaliyetlere yönlendiren kişilere sosyal girişimci adı verilmektedir. Sosyal girişimcilerin en belirgin özellikleri, finansal açıdan yeterli olmaları, vizyonları finansal odaklı olmayıp daha çok sosyal odaklı olması ve bu tür faaliyetlerde istekli olmalarıdır. Sosyal girişimciler, toplumsal sorunları çözmeye yönelik projeler geliştiren, sosyal dönüşümü sağlayan, sosyal değer üretmeyi amaçlayan ve kar amacı gütmeyen kişilerdir (Taş ve Şemşek, 2017: 484). Sosyal girişimciler, sosyal girişimcilik faaliyetinde bulunmaktadırlar. Sosyal girişimcilik, sosyal fayda üretmeyi amaçlayan, sosyal sorunlara yönelik çözümler sunmaya çalışan ve kar amacı olmayan sosyal amaçlı bir girişimcilik türüdür (Özdevecioğlu ve Cingöz, 2009: 81). Sosyal girişimciler ile ticari girişimciler arasında benzer yönler olmakla birlikte ayrıştıkları en önemli husus ise şudur: Ticari girişimciler ekonomik değer sağlamaya çalışırken, sosyal girişimciler ise sosyal değerlere eğilmektedirler. Dolayısıyla sosyal girişimciler, sosyal değerler oluşturmak amacıyla önlerine çıkan fırsatları değerlendirerek hayata geçiren ve topluma eğitim, sağlık, insan haklarının korunması gibi birçok konuda faydalar sağlayan gerçek ya da tüzel kişilerdir (Sharir ve Lerner, 2006: 5-7; Marshall, 2011:185).

Sürekli değişen ve gelişen dünyada rekabet ortamı insan ilişkilerini olumsuz etkilemekte ve toplumsal sorunların ortaya çıkmasına neden olmaktadır. Bu nedenle örgütlerin toplumsal sorunların çözümünde önemli bir etkisi olan sosyal girişimcilik uygulamalarına önem vermeleri gerekmektedir. Sosyal girişimciliğe önem vermesi gereken örgütlerin başında ise halkın sosyal refahını arttırmaya yönelik birçok sorumluluğu bulunan yerel yönetimler gelmektedir. Özellikle yerel yönetimler bünyesinde belediyeler, yerel sorunlara daha fazla hâkim olmaları nedeniyle yerel anlamda sosyal girişimciliği yönetebilecek güçte örgütlerdir. Ayrıca belediyeler tarafından sosyal belediyeçilik anlayışının benimsenerek sosyal girişimciliğin uygulanabileceği politikalar da güdülebilmektedir (Koçak ve Kavi, 2014: 28). Diğer yandan yerel yönetimler ve sosyal girişimciler, iki farklı örgütsel biçimi temsil etmekle birlikte her ikisinin de

yerel kalkınma sürecinde önemli rolü bulunmaktadır (Duniam ve Eversole, 2013: 16). Bu nedenle belediyelerde gerçekleştirilen sosyal girişimcilik uygulamalarının araştırılması ve bir durum tespitinin yapılması gerekmektedir. Bu bağlamda çalışmada Türkiye’de Karadeniz Bölgesi’nde faaliyet gösteren merkezi belediyelerin gerçekleştirmiş oldukları ve yürüttükleri sosyal girişimcilik faaliyetleri nitelik ve nicelik yönünden incelenmektedir.

2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Bu bölümde öncelikle sosyal girişimcilik olgusu açıklanmakta, sonrasında ise belediyelerde ya da yerel yönetimlerde sosyal girişimcilik konusu ile ilgili literatür taramasına yer verilmektedir.

2.1. Sosyal Girişimcilik

Girişimcilik, para kazanmak amacıyla emek, doğa, sermaye, bilgi ve teknoloji gibi üretim faktörlerinin organize edilerek işletme kurulması ve böylece mal ya da hizmet üretilmesidir. Bu bağlamda girişimcilik “ekonominin lokomotifi” olarak görülmektedir. Ancak girişimcilik yalnızca ekonomik bir faaliyet olarak görülmemektedir. Girişimcilerin üretimde bulunmak, kar elde etmek gibi ekonomik amaçlarının yanında topluma hizmet sunmak, refah sağlamak, sosyal sorumluluk ve yoksullukla mücadele etmek gibi sosyal amaçları da bulunmaktadır (Esmer ve Yüksel, 2018: 269; Esmer, 2019: 1041). Bu noktada sosyal girişimcilik olgusu ortaya çıkmaktadır. Girişimcilik ve sosyal kavramların bir bileşimi olan sosyal girişimcilik, ekonomik ve sosyal yönden geri kalmış toplumlarda yoksullukla mücadele yenilikçi çözümler geliştirmeyi amaçlayan önemli bir girişimcilik türüdür (Gusseïnova, 2015:1). Diğer yandan sosyal etki, büyüme, yenilik ve sürdürülebilirliği temel alarak yoksulluk, sağlık, eğitim, çevre ve insan hakları gibi birçok konuda ortaya çıkan problemleri çözmeye yönelik uzun vadeli projeler geliştirerek sosyal dönüşümü sağlamaya dönük gerçekleştirilen girişimcilik yaklaşımıdır (Tutar ve Altınkaynak, 2014: 46). Sosyal girişimcilik faaliyetinde bulunan kişiler “sosyal girişimci” olarak adlandırılmaktadır. Sosyal girişimciler, finansal anlamda bağımsız olan, kendi kendine yetebilen ve sürdürülebilir bir girişimcilik yaklaşımıyla sosyal bir değer oluşturmayı amaçlayan ve bir misyona sahip kişilerdir (Abu-Saifan, 2012: 25). Literatüre göre bir bireyi ya da örgütü sosyal girişimci yapan bazı özellikler bulunmaktadır. Rahim (2019: 1) sosyal girişimcilerin son 20 yıl içerisinde sergiledikleri 10 önemli özelliği şu şekilde sıralamaktadır:

- Sosyal girişimciler sabırsızdırlar.
- Hevesli ve tutkuludurlar.

- Başkalarını değiştirme arzusunda değillerdir.
- Sosyal refahı iyileştirme taahhüdünde bulunurlar.
- Yenilikçidirler.
- Problem çözüme konusunda pratiktirler.
- Risk almayı severler.
- Hayırseverdirler.
- Megalomanik (büyüklük taslama, kendini beğenme, kibirlenme) bir kişiliğe sahip değillerdir.
- Takım çalışmasına güvenirler.

Pignet ve Verdi`ye göre ise başarılı sosyal girişimcilerin özellikleri şu şekilde sıralanmaktadır (Pignet, 2015: 1; Verdi, 2018: 1):

- Başarılı sosyal girişimciler yaratıcıdır.
- Kendilerine güvenirler.
- Azimlidirler.
- Liderdirler.
- Takım ve dayanışma ruhuna sahiptirler.
- Değişimlere hızlıca adapte olabilirler.
- İnatçıdır.
- Esnekler.
- Becerilerini çok iyi kullanırlar.
- Sosyal problemlere odaklanırlar.
- Problem çözüme niş alanları keşfederler.

2.2. Literatür Taraması

Korosec ve Berman (2006) belediyelerin sosyal girişimciliğe nasıl yardımcı olduklarını ve topluluklarındaki sosyal sorunların ele alınması için inisiyatif alan özel kişi ve kuruluşların faaliyetlerini incelemişlerdir. Belediyelerin sosyal sorunlara karşı farkındalığı artırarak sosyal girişimcilere yardım ettikleri sonucuna ulaşılmıştır. Irani ve Elliman (2008) yerel yönetimlerde sosyal girişimciliği destekleyen bir e-inovasyon modeli geliştirmişlerdir. Bu model yerel yönetimlerde yaygın olan korumacı ve riskten kaçınan kültürü tehdit eden sürece hizmet etmeyi amaçlamaktadır. Duniam ve Eversole (2013) yerel yönetim-sosyal girişim etkileşiminin üç ana türü olduğunu ileri sürmüşlerdir. Bunlar; sosyal girişimleri oluşturan, sosyal girişimleri destekleyen ve sosyal girişimlerle ortaklıkta bulunan yerel yönetimlerdir. *Sosyal girişimler oluşturan yerel yönetimler*; yerel yönetimlerin, hizmet sunumundaki boşlukları doldurması ve sosyal sorunların temel stratejik öncelikleriyle güçlü ve uyumlu bir şekilde

almasıdır. *Sosyal girişimleri destekleyen yerel yönetimler*: Yerel yönetimlerin yerel bölgelerinde yeni ve mevcut sosyal girişimlerin gelişimini finansman programları, eğitim programları ve /veya sosyal satın alma politikaları ve girişimleri yoluyla açıkça desteklemeleridir. *Sosyal girişimlerle ortaklıkta bulunan yerel yönetimler*: Yerel yönetimlerin belirli bir amaç için belirli sosyal girişimlerle resmi ortaklıklarda bulunmalarıdır. Koçak ve Kavi (2014) sosyal belediyeçilik ile sosyal girişimciliği ilişkilendirmeye çalışmışlardır. Vatandaşların sosyal ihtiyaçlarının karşılanabilmesi için sosyal girişimcilik olgusuna gereksinim duyulduğu vurgulanmaktadır. Bu bağlamda belediyelerin vatandaşa hizmet sunarken ne yapmaları gerektiğini anlayabilmeleri için sosyal girişimciliği iyi anlamaları ve kavramaları gerekmektedir. Oktay vd. (2015) belediyelerde sosyal girişimciliğin yerel kalkınma üzerindeki etkisini incelemişlerdir. Belediyelerin sosyal girişimcilik yoluyla katma değer sağlayan birçok sürdürülebilir projeyi gerçekleştirebildikleri ileri sürülmüştür. Ayrıca belediyelerde birçok sorunun çözümü ve dezavantajlı durumda olan birçok grubun gerçek potansiyellerinin ortaya çıkarılabilmesi sosyal girişimcilik sayesinde mümkün olabilmektedir. Hogenstijn vd. (2018) sosyal girişimciler ve yerel yönetimler arasındaki diyalogu kolaylaştırmak için araştırma temelli araçlar geliştirmeye çalışmışlardır. Bu amaç doğrultusunda yerel yönetime yönelik belirli görüşleri olan sosyal girişimci stereotipi şeklinde yenilikçi bir araç geliştirilmiştir. Bu araç, sosyal girişimciler ile yerel yönetimler arasında diyalogu geliştirmek için bir iletişim aracı olarak hizmet etmektedir. Davulcu (2019)'ya göre sosyal girişimcilik bireysel çıkarların yerini toplumsal çıkarların almasını sağlamaktadır. Böylece sosyal girişimcilik belediyelerde dayanışma-yardımlaşma ve imece yöntemi ile yerel kalkınmayı desteklemektedir. British Council (2019)'a göre ise Türkiye'de bazı belediye ve yerel yönetimlerin sosyal girişimciliği proje ve etkinlik bazlı destekledikleri görülmektedir. Örneğin, Eskişehir Tepebaşı Belediyesi sosyal girişimcilik kuluçka merkezi, Bursa Nilüfer Belediyesi ise Nilüfer inovasyon merkezi açmıştır. Şimşek ve Altun (2020) literatürden hareketle sosyal hizmet, sosyal girişimcilik ve sosyal belediyeçilik arasındaki ilişkileri ortaya koymaya çalışarak sosyal belediyeçilikte sosyal hizmet ve sosyal girişimcilik faaliyetlerinin önemini vurgulamışlardır. Modern bir toplum ve sürdürülebilir kalkınma için objektif sosyal girişimcilik uygulamalarına ihtiyaç duyulduğu ileri sürülmüştür. Salomons (2020) sosyal girişimciler ve yerel yönetimler arasındaki işbirliğini etki ve nedensellik yöntemini kullanarak incelemişlerdir. Sosyal girişimcilerin etkili mantığı, yerel yönetimlerin ise nedensellik mantığını uyguladıkları tespit edilmiştir. Ayrıca sosyal girişimciler ve yerel yönetimler arasındaki işbirliği dinamikleri hakkında fikir veren ve farklı karar alma mantığının kullanımından

kaynaklanan üç farklı engel belirlenmiştir. Birinci olarak, sosyal girişimciler araç odaklı iken, yerel yönetimler ise hedef odaklıdır. İkinci olarak, sosyal girişimcilerin ve yerel yönetimleri, stratejik ittifaklar konusunda farklı bir anlayışa sahip oldukları görülmektedir. Üçüncü olarak, sosyal girişimciler esnekliğe ve beklenmedik durumlardan yararlanmaya odaklanma eğiliminde iken, yerel yönetimler ise mevcut bilgileri kullanmayı tercih etmekte ve kural temelli karar verme yoluyla belirsizlikten kaçınılmaktadırlar.

3. AMAÇ VE YÖNTEM

Çalışmada “Belediyelerde sosyal girişimcilik projeleri gerçekleştirilmekte midir?”, “Eğer sosyal girişimcilik projeleri gerçekleştiriliyorsa, bu projeler kimlere yönelik, hangi amaçla, hangi yöntem kullanılarak ve nasıl gerçekleştirilmektedir?” sorularına yanıt aranmaktadır. Bu doğrultuda çalışmada belediyelerin gerçekleştirmiş oldukları ve yürüttükleri sosyal girişimcilik uygulamalarının nitelik (belediye adı, proje adı, hedef kitle, amaç/yöntem/uygulama) ve nicelik (sayı, yüzdesel dağılım) incelenmesi amaçlanmaktadır. Bu bağlamda çalışmada nitel araştırma yöntemi kullanılmaktadır. Çalışmanın evrenini Türkiye’de Karadeniz Bölgesi’nde yer alan merkezi belediyeler oluşturmaktadır. Karadeniz Bölgesi’nde 3’ü büyükşehir olmak üzere toplamda 18 merkezi belediye bulunmaktadır. Bu belediyelerin sosyal girişimcilik faaliyetleri ilgili belediyelerin web siteleri üzerinden araştırılarak değerlendirilmiştir. Araştırma 2019-2020 yıllarında gerçekleştirilmiştir. Araştırmada belediyelerin gerçekleştirdikleri tüm sosyal girişimcilik uygulamalarına ulaşılammıştır. Çünkü belediye yönetimlerinin stratejik olarak gördüğü, paylaşılmasını istemediği ya da herhangi bir nedenle websitelerine koymadığı sosyal girişimcilik uygulamalarının olduğu düşünülmektedir (Esmer vd., 2019: 132). Bu nedenle az sayıda örnek üzerinden değerlendirme yapılmıştır. Bu durum araştırmanın önemli bir kısıtı olarak görülmektedir. Araştırmada elde edilen veriler tablolar halinde sunularak açıklanmaktadır.

4. BULGULAR

Yapılan araştırmada Karadeniz Bölgesi merkezi belediyelerin sosyal girişimcilikle ilgili projeler gerçekleştirdikleri görülmektedir. Belediyelere ait ulaşılan sosyal girişimcilik projeleri ile ilgili bulgular Tablo 1 ve Tablo 2’de verilmektedir.

Tablo 1. Karadeniz Bölgesi Merkezi Belediyelerinin Sosyal Girişimcilik Projeleri

Belediye Adı	Proje Adı	Hedef Kitle	Amaç/Yöntem/Uygulama
--------------	-----------	-------------	----------------------

ORGANİZASYON VE YÖNETİM BİLİMLERİ DERGİSİ

Cilt 12, Sayı 2, 2020 ISSN: 1309-8039 (Online)

Samsun Büyükşehir Belediyesi	Engelliler Plajı	Engelliler	Türkiye de bir ilk olarak hizmete açılmış olup, bu tesis, hem eğitim (engelliler dahil) hem de rehabilitasyon hizmeti verecek şekilde uygulamaya geçirilmiştir (Samsun Büyükşehir Belediyesi, 2019: 1).
	Yaşlılar Kulübü	Yaşlılar	Yaşlılar Kulübü ile huzurevlerinin, akliselimini yitirmiş, naçar, adeta melankolik hale gelmiş, arkadaşlık yapılamayacak kadar düşkün insanların evi haline gelmesi amaçlanmıştır (Samsun Büyükşehir Belediyesi, 2019: 1)
	Kültür Evleri Sitesi	Yerel Halk	Proje ile dayanışma ve hemşericilik bağlarının güçlendirilmesi hedeflenmiştir (Samsun Büyükşehir Belediyesi, 2019: 1).
	Çocuk Köyü	Çocuklar	Çocukların yeteneklerini ortaya koyabilecekleri sanat atölyelerinin yer aldığı çocuk köyü projesinin hayata geçirilmesi amaçlanmıştır (Samsun Büyükşehir Belediyesi, 2019: 1).
	Evde Bakım Hizmeti	Yaşlılar	Samsun Büyükşehir Belediyesi sınırları içinde ikamet eden, eşyle veya yalnız yaşayan, 60 yaş üzerinde kişilerin temel ihtiyaçlarının karşılanması hedeflenmiştir (Samsun Büyükşehir Belediyesi, 2019: 1).
	Samsun ve İlçeleri Aşevleri Projeleri	İhtiyaç Sahipleri	Toplumun dezavantajlı kişilerine sosyal inceleme raporu ve ilgili komisyon kararı doğrultusunda sıcak yemek yardımında bulunulması hedeflenmiştir (Samsun Büyükşehir Belediyesi, 2019: 1).
	Bağımlılar Tedavi, Rehabilitasyon ve Hayata Kazandırma Merkezi	Madde Bağımlıları	Bağımlıların sosyal hayata katılımları ilaçsız tedavi yöntemleri örnek uygulama olarak hayata geçirilecektir (Samsun Büyükşehir Belediyesi, 2019: 1).
	Kadın Eğitim ve Kültür Geliştirme Merkezleri	Kadınlar	Kadınların sosyal, kültürel alanlarda daha etkin olabilmeleri amaçlanmaktadır (Samsun Büyükşehir Belediyesi, 2019: 1).
	Sosyal Girişimcilik Eğitimi	Kamu ve Özel Sektör Temsilcileri	Sosyal girişimciliğin bilinirliğini artırmak amacıyla kamu ve özel sektör kuruluşları ile işbirliğinde bulunarak “Türkiye Sosyal Girişimcilik Ağı Projesi” kapsamında sosyal girişimcilik eğitimi verilmiştir (Samsun Büyükşehir Belediyesi, 2019: 1)
	Ünye Akıllı Bisiklet	Yerel Halk	55 adet akıllı park ünitesi, 32 adet akıllı bisiklet ve 4 adet akülü engelli aracı şarj istasyonu vatandaşların hizmetine sunulmuştur (Ordu Büyükşehir Belediyesi, 2019. 1).
	Gül Yetiştiriciliği Destekleme	Yerel Üreticiler	Proje kapsamında 40.250 adet gülfidanı alınarak Ordu ilinin Altınordu, Fatsa, Ünye ve Perşembe ilçelerinde faaliyet gösteren üreticilere dağıtılmıştır (Ordu Büyükşehir

ORGANİZASYON VE YÖNETİM BİLİMLERİ DERGİSİ

Cilt 12, Sayı 2, 2020 ISSN: 1309-8039 (Online)

Ordu Büyükşehir Belediyesi			Belediyesi, 2019: 1).
	Lojistik Sektörüne Nitelikli Personel Yetiştirme	Lojistik Sektörü Çalışanları	52 işsiz gencin Lojistik sektörünün ihtiyaçları doğrultusunda genel ve mesleki beceri, iş yeri stajı eğitimleri yoluyla istihdam edilmeleri sağlanmıştır (Ordu Büyükşehir Belediyesi, 2019: 1).
	Ordu Su Kazalarını Engelleme Merkezi	Yerel Halk	9 plajda su kazalarını engelleme hizmeti verilmiştir (Ordu Büyükşehir Belediyesi, 2019: 1).
	4 Mevsim Ordu 1. Ulusal Fotoğraf Yarışması	Yerel Halk	Ordu Fotoğraf Sergisi bir ay boyunca ziyarete açık kalarak Ordu'nun doğal güzellikleri tanıtılmaya çalışılmıştır (Ordu Büyükşehir Belediyesi, 2019: 1).
	Tenis Sporları Tesisi		Yeşil alanlar ile spor kampüsü oluşturulmak amaçlanmıştır (Ordu Büyükşehir Belediyesi, 2019: 1).
Trabzon Büyükşehir Belediyesi	Altındere Vadisi Sosyal Tesis Projesi	Yerel Halk	İdare ve ziyaretçi merkezi, kır kahvesi, kır lokantası, satış üniteleri yapılması planlanmaktadır (Trabzon Büyükşehir Belediyesi, 2019: 1).
	Kent Merkezindeki Sanayi Alanlarının Taşınması	Yerel Halk	Mevcut durum analizi, muhtemel taşınma modelleri, taşınma sonrası bölgenin dönüşüm fizibilitesi yapılmıştır (Trabzon Büyükşehir Belediyesi, 2019: 1).
	Kart61	Yerel Halk	Ailelerin temel ihtiyaçlarını kendilerinin alışveriş yaparak karşılamalarını sağlamaktadır (Trabzon Büyükşehir Belediyesi, 2019: 1).
	Aile, Çocuk ve Kadın Danışma Merkezi	Aile, Çocuklar ve Kadınlar	Aile, kadın ve çocuk için danışmanlık hizmeti sunmaktadır (Trabzon Büyükşehir Belediyesi, 2019: 1).
	Müzik Akademisi	Müzik Meraklıları	2019-2010 eğitim öğretim yılında toplamda 44 öğrenci, belirtilen branşlarda eğitim almaya devam ederek sanatsal katkıda bulunmaktadır (Trabzon Büyükşehir Belediyesi, 2019: 1).
	TRA-MEK Koordinatörlüğü	Yerel Halk	Her yaş ve eğitim düzeyindeki bireylere yönelik eğitim, sanat, spor ve meslek edindirme kursları düzenlenmektedir (Trabzon Büyükşehir Belediyesi, 2019: 1).
	COVID-19 Kapsamında Sosyal Yardım	Yerel Halk	COVID-19 virüs salgını ile mücadele etme kapsamında sosyal destek sağlamak amacıyla gıda ve temizlik malzemesi dağıtımı gerçekleştirilmiştir (Trabzon Büyükşehir Belediyesi, 2020: 1)
Kastamonu Belediyesi	Geçici Hayvan Bakım Evi	Sokak Hayvanları	Sahipsiz sokak hayvanlarını kısırlaştırılmakta, aşılanmakta, küpe ile işaretlenmekte ve alındığı ortama geri bırakılmakta ayrıca sahiplenmek isteyenlere

ORGANİZASYON VE YÖNETİM BİLİMLERİ DERGİSİ

Cilt 12, Sayı 2, 2020 ISSN: 1309-8039 (Online)

			yardımcı olunmaktadır (Kastamonu Belediyesi, 2020: 1).
	Öğrenci Çamaşırhanesi	Üniversite Öğrencileri	Üniversite öğrencilerinin çamaşırları yıkanmakta ve kurutma işlemleri titizlikle yerine getirilmektedir (Kastamonu Belediyesi, 2020: 1).
Rize Belediyesi	Rize'nin 2053'e Hazırlanma Projesi	Yerel Halk	Rize'yi 2053'e hazırlamak amacıyla akıllı şehirler, kentsel dönüşüm ve binalar, kurumsal kapasite ve yerel yönetim dışındaki aktörler, mevzuat, planlama ve kentsel tasarım ilişkisi, ulaşım, yaşam ve mekân kalitesi (kentsel estetik) gibi konularda sosyal projeler yapılmaktadır (Rize Belediyesi, 2020: 1).
	Kadın Sosyal Yaşam Merkezi	Kadınlar	Kadınların ev ekonomilerine katkı sağlayacağı ve el becerilerini geliştirebileceği gibi aynı zamanda kadınların el sanatlarını geliştirebilecekleri resim, müzik, yemek ve hobi kurslarına katılabilecekleri ve ürettikleri eserleri sergileyebilecekleri mekânlar oluşturulmaya çalışılmaktadır (Rize Belediyesi, 2019: 1).
Sinop Belediyesi	Geri Dönüşüm	Yerel Halk	Atık pil ve yağların, belediyenin alt yapısını kurduğu geri dönüşüm kutularına atılabılme imkânı sunulmaktadır (Sinop Belediyesi, 2020: 1).
	Sosyal Girişimcilik ve Yaratıcılık Merkezi	Yerel Halk	“Sürdürülebilir Kalkınma İçin Sosyal Girişimcilik ve Yaratıcılık Projesi” kapsamında Sinop şehrinin sürdürülebilir kalkınmasına katkı sağlayacak sosyal girişimcilik merkezinin organizasyon modeli oluşturulmuştur (Sinop Belediyesi, 2016: 1)
Zonguldak Belediyesi	Halk Günü Toplantıları	Yerel Halk	Halk günü toplantıları yapılarak, vatandaşların sorunlarına çözüm bulunulması amaçlanmaktadır (Zonguldak Belediyesi, 2020: 1).
Bolu Belediyesi	İbadethane Temizleme Hizmetleri	Yerel Halk	İbadethaneler temizlenerek, vatandaşların temiz yerlerde ibadet etmesi sağlanmaktadır (Bolu Belediyesi, 2020:1).
Bartın Belediyesi	Belediye Konservatuarı	Yerel Sanatçılar	Belediye bünyesinde genç yetenekli sanatçılara destek olmak amaçlanmaktadır (Bartın Belediyesi, 2020:1).
Giresun Belediyesi	Şehir Tiyatrosu	Yerel Halk	Çeşitli konularda halka tiyatro keyfi yaşatmak ve sanatsal çalışmalara destek vermek amaçlanmaktadır (Giresun Belediyesi, 2020: 1).
Artvin Belediyesi	Alzheimer Hastalarına Destek	Alzheimer ve Demans Hastaları	Vodafone ile yapılan işbirliği ile Alzheimer ve Demans hasta takip uygulaması geliştirilerek Alzheimer ve Demans hastalarının kaybolması engellenmeye

			çalışılmaktadır (Artvin Belediyesi, 2020: 1).
Amasya Belediyesi	Çocuk Yuvası	Çocuklar	Çocuk yuvasında, merak eden, sorgulayan ve araştıran, düşüncelerini korkmadan ifade eden, problem çözme becerisi gelişmiş, üretici, sanatı ve bilimi seven ve nitelikli bireylerin yetiştirilmesi amaçlanmaktadır (Amasya Belediyesi, 2015: 1).
Bayburt Belediyesi	Amatör Spor Kulüplerine Destek	Yerel Sporcular	Bayburt'ta faaliyet gösteren 13 amatör spor kulübünü desteklenerek, spora ve sporcuya katkı sağlanması amaçlanmaktadır (Bayburt Belediyesi, 2020: 1).
Çorum Belediyesi	Engelli Eğitim Merkezi	Engelliler	Engelli vatandaşların belediye aracılığı ile eğitimsel faaliyetlere katılabilmesi sağlanmaktadır (Çorum Belediyesi, 2020: 1).
Düzce Belediyesi	Evde Sağlık ve Bakım Hizmetleri	İhtiyaç Sahipleri	Evde sağlık ve bakım hizmetlerinin yanı sıra gıda kurtarma projeleri, temizlik hizmetleri ve kıyafet yardımları yapılmaktadır (Düzce Belediyesi, 2020: 1).
Tokat Belediyesi	Trafik Eğitim Parkı	Çocuklar	Çocuklara trafik kurallarını öğretmek ve bu konudaki toplumsal bilinçlendirmeyi ailenin en değerli ferdiyle sağlamak amacıyla Trafik Eğitim Pisti 2015 yılında açılarak eğitim faaliyetine başlamıştır (Tokat Belediyesi, 2018: 1).
Gümüşhane Belediyesi	Engelli Bireylerin Suyu İndirimli Kullanma Projesi	Engelliler	Engelli vatandaşların kullandıkları su ücretlerine yüzde 50 indirim uygulanmaktadır (Gümüşhane Belediyesi, 2019: 1).
Karabük Belediyesi	Karabüklü Öğrencilere İzci Kampı Projesi	Yerel Öğrenciler	Fiziksel, psikolojik, zihinsel ve sosyal yönden çocukların gelişimine katkıda bulunmak, amacıyla 2009, 2010, 2011 ve 2012 yaz sezonunda toplam 600 öğrenci İstanbul Ümraniye İzci Kampına gönderilmiştir (Karabük Belediyesi, 2010: 1).

Tablo 1'de açıklanan projeler incelendiğinde engelliler, çocuklar, kadınlar, yaşlılar, öğrenciler, ihtiyaç sahipleri, sporcular, sanatçılar, hastalar, madde bağımlıları, çalışanlar, sokak hayvanları, üreticiler, müzik meraklıları, kamu ve özel sektör temsilcilerine yönelik sağlık, eğitim, spor, ulaşım, müzik, kültür, tiyatro, din, sosyal hizmet, Koronavirüs salgını, istihdam ve ekonomi olmak üzere birçok alanda sosyal girişimcilik uygulamalarının gerçekleştirildiği ya da yürütüldüğü görülmektedir.

Belediyeler tarafından gerçekleştirilen ya da yürütülen sosyal girişimcilik projelerinin sayısal ve yüzdesel dağılımı Tablo 2'de verilmektedir.

Tablo 2. Sosyal Girişimcilik Projelerinin Sayısal ve Yüzdesel Dağılımı

Belediye Adı	Sayı (Adet)	Yüzde (%)
Samsun Büyükşehir Belediyesi	9	22,5
Ordu Büyükşehir Belediyesi	6	15
Trabzon Büyükşehir Belediyesi	7	17,5
Kastamonu Belediyesi	2	5
Rize Belediyesi	2	5
Sinop Belediyesi	2	5
Zonguldak Belediyesi	1	2,5
Bolu Belediyesi	1	2,5
Bartın Belediyesi	1	2,5
Giresun Belediyesi	1	2,5
Artvin Belediyesi	1	2,5
Amasya Belediyesi	1	2,5
Bayburt Belediyesi	1	2,5
Çorum Belediyesi	1	2,5
Düzce Belediyesi	1	2,5
Tokat Belediyesi	1	2,5
Gümüşhane Belediyesi	1	2,5
Karabük Belediyesi	1	2,5
Toplam	40	100

Tablo 2 incelendiğinde belediyelerin Samsun (9), Ordu (6), Trabzon (7), Kastamonu (2), Rize (2), Sinop (2) ve diğerlerinden 1'er tane olmak üzere toplamda 40 tane sosyal girişimcilik projesi gerçekleştirdikleri ya da yürüttükleri görülmektedir. Yüzdesel olarak en çok sosyal girişimcilik uygulaması gerçekleştiren belediyelerin sırasıyla Samsun (%22,5), Trabzon (%17,5) ve Ordu (%15) büyükşehir belediyeleri olduğu görülmektedir. Bu bulgu büyükşehir belediyelerinde sosyal girişimcilğe daha çok önem verildiğini göstermektedir. Diğer yandan bu sonucun büyükşehirlerdeki imkânların daha iyi olmasından kaynaklandığı söylenebilmektedir.

5. SONUÇ VE ÖNERİLER

Son yıllarda önemi hızla artan sosyal girişimcilik, toplumsal sorunları çözmeye yönelik bir girişimcilik türüdür. Amacı sadece üretim faktörlerini bir araya getirmek ve kar elde etmek olmayan sosyal girişimcilik, daha çok maddi çıkarların ön planda tutulduğu varsayılan günümüz toplum bireyleri arasında da bir dayanışma, birlik ve beraberlik oluşmasını sağlamaktadır. Örgütlerin asıl amaçları arasında sayılan topluma hizmet anlayışı için sosyal girişimciliğin desteklenmesi ve gelişmesinin sağlanması sayesinde, sosyal girişimcilik toplumsal kalkınmanın yapı taşı oluşturabilmektedir. Bu nedenle günümüzde örgütler, birçok sosyal girişimcilik örneğine tanıklık etmektedir. Sürekli değişen ve gelişen dünyada rekabet şartları insan ilişkilerini olumsuz etkileyebilmektedir. Bu

bağlamda insanların daha barışçıl, mutlu ve eşit şartlarda yaşayabilmesi için sosyal girişimcilik olgusuna önem veren örgütler, olumlu bir imaj kazanmakta ve aynı zamanda toplumsal faydanın sağlanmasında yadsınamaz bir etkiye sahip olmaktadır. Küresel rekabetin çok yoğun yaşandığı ve teknolojik gelişmelerle birlikte rekabet kavramının çok farklı noktalara everildiği günümüzde varlıklarını devam ettirmek isteyen ya da farklılığını göstermek isteyen tüm özel ya da kamu kuruluşları sosyal girişimciliğin farkını anlamakta ve birçok sosyal girişimcilik faaliyetinde bulunmaktadır.

Yerel yönetimler Türkiye Cumhuriyeti Devlet teşkilatlanma yapısında yer alan önemli örgüt yapılarından biri olup, 5393 sayılı belediye kanunu ile yetkileri ve görevleri belirlenmiştir. Bu kanun kapsamında yerel yönetimlerin; *“imar, su ve kanalizasyon, ulaşım gibi kentsel alt yapı, çevre ve çevre sağlığı, temizlik ve katı atık; zabıta, itfaiye, acil yardım, kurtarma ve ambulans; şehir içi trafik; defin ve mezarlıklar; ağaçlandırma, park ve yeşil alanlar gibi konularda görev ve sorumlulukları olduğu gibi aynı zamanda kültür ve sanat, turizm ve tanıtım, gençlik ve spor, orta ve yükseköğrenim öğrenci yurtları, sosyal hizmet ve yardım, nikâh, meslek ve beceri kazandırma”* gibi sosyal konularda da görev ve sorumlulukları bulunmaktadır (Belediye Kanunu, 2005: 6). Bu kapsamda, yerel yönetimlerin yönetim idaresindeki coğrafi bölgenin güzelleşmesinin yanında görevleri arasında halkın sosyal refahını arttırmaya yönelik birçok sorumluluğu da bulunmaktadır (Esmer vd., 2019: 180). Bu bağlamda yerel yönetimlerin sosyal girişimcilik olgusuna önem vermeleri gerekmektedir. Bu nedenle yerel yönetimlerin toplum yararına yapmış olduğu birçok sosyal girişimin olduğu görülmektedir. Bu çalışmada Türkiye’de belediyelerden yola çıkılarak, yerel yönetimlerin gerçekleştirmiş oldukları ve yürüttükleri sosyal girişimcilik faaliyetleri incelenmiştir. Araştırma sonucunda, Türkiye Cumhuriyeti Karadeniz Bölgesi’nde bulunan 3’ü büyükşehir olmak üzere toplamda 18 ilin merkez belediyelerinin sosyal girişimcilik çalışmaları incelenmiş olup, belediyeler tarafından engelliler, çocuklar, kadınlar, yaşlılar, öğrenciler, ihtiyaç sahipleri, sporcular, sanatçılar, hastalar, madde bağımlıları, çalışanlar, sokak hayvanları, üreticiler, müzik meraklıları, kamu ve özel sektör temsilcilerine yönelik sağlık, eğitim, spor, ulaşım, müzik, kültür, tiyatro, din, sosyal hizmet, Koronavirüs salgını, istihdam ve ekonomi olmak üzere birçok alanda sosyal girişimcilik uygulamalarının gerçekleştirildiği ya da yürütüldüğü anlaşılmaktadır. Ayrıca büyükşehir belediyelerinin daha çok sosyal girişimcilik faaliyetinde bulunduğu görülmektedir. Bu sonuç büyükşehir belediyelerinde sosyal girişimciliğe daha çok önem verildiğini göstermekte ya da bu sonucun büyükşehirlerdeki imkânların daha iyi olmasından kaynaklandığı söylenebilmektedir. Diğer yandan yerel

yönetimlerin asli görevleri arasında yer alan topluma hizmet etme anlayışının sosyal girişimcilik ile bütünleştiği anlaşılmaktadır. Karadeniz Bölgesinde bulunan 18 ilin merkez belediyelerinin sosyal girişimciliğin önemine vakıf oldukları ve toplumun her kesimine yönelik sosyal fayda sağlayacak projeler geliştirdikleri görülmektedir. Bu bağlamda yerel yönetimlerin siyasi beklentilerden uzak sosyal girişimcilik proje sayısını artırmaları, özellikle COVID-19 salgını nedeniyle salgınla mücadeleye yönelik sosyal girişimcilik projeleri geliştirmeleri önerilmektedir.

KAYNAKLAR

Abu-Saifan, S. (2012). Social Entrepreneurship: Definition and Boundaries. *Technology Innovation Management Review*, 2, 22-27. https://timreview.ca/sites/default/files/article_PDF/Saifan_TIMReview_February2012_0.pdf (30.09.2019).

Amasya Belediyesi. (2015). *Amasya Belediyesi Çocuk Yuvası*. <http://amasya.bel.tr/icerik/250/558/amasya-belediyesi-cocuk-yuvasi.aspx> (15.01.2020).

Artvin Belediyesi. (2020). *Alzheimer Hastalarına Destek*. <https://www.artvin.bel.tr/HaberDetay.aspx?276&ARTV%C4%BON%20BELED%C4%B0YES%C4%BONDEN%20ALZHE%C4%BOMER%20HASTALAR...> (25.01.2020).

Bartın Belediyesi. (2020). *Devam Eden Projelerimiz*. <http://bartin.bel.tr/devam-eden-projelerimiz/> (10.01.2020).

Bayburt Belediyesi. (2020). *Belediyemizden Amatör Spor Kulüplerine Destek*. <http://www.bayburt.bel.tr/haberler/1538/belediyemizden-amator-spor-kuluplerine-destek> (10.01.2020).

Belediye Kanunu. (2005). *Belediyenin Görev, Yetki ve Sorumlulukları (Madde 14)*. <https://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.5393.pdf> (16.03.2020).

Bolu Belediyesi. (2020). *Cami Temizlik Listesi*. <https://www.bolu.bel.tr/mudurlukler/kulturvesosyalisler/camitemizliklistesi/> (15.01.2020).

British Council. (2019). *Türkiye Sosyal Girişimcilerin Durumu*. https://www.britishcouncil.org.tr/sites/default/files/20190702_se_research_report_the_state_of_social_enterprise_in_turkey_tr_double_page.pdf (13.03.2020).

Çorum Belediyesi. (2020). *Engelli Eğitim Merkezi*. <https://eng.corum.bel.tr/kategori/engelli-egitim-merkezi/> (21.01.2020).

Davulcu, E. (2019). *Sosyal Girişimcilik Bağlamında Kırsal Kalkınma Yaklaşımı*. Türk Ocakları: <https://www.turkocaklari.org.tr/genc-kalemler/sosyal-girisimcilik-baglaminda-kirsal-kalkinma-yaklasimi-9547> (01.12.2019).

- Duniam, M., & Eversole, R. (2013). Social Enterprises and Local Government: A Scoping Study. Sydney: Australian Centre of Excellence for Local Government. https://www.uts.edu.au/sites/default/files/1362537723_Social_Enterprise_March_2013.pdf (18.11.2020).
- Düzce Belediyesi. (2020). *Sosyal İşler Yakından İlgileniyor*. <http://www.duzce.bel.tr/detay.asp?id=39406> (25.01.2020).
- Esmer, Y. (2019). Meslek Yüksekokulu Öğrencilerinin Girişimcilik Profillerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 12(65), 1041-1051. doi: <http://dx.doi.org/10.17719/jisr.2019.3514>
- Esmer, Y., & Yüksel, M. (2018). Relationship between Entrepreneurship and Organization. E. Yıldırım, & H. Çeştepe içinde, *Globalization, Institutions and Socio-Economic Performance- Macro and Micro Perspectives* (s. 257-272). Berlin: Peter Lang GmbH. doi:10.3726/b14702
- Esmer, Y., Özbek, A., & Alan, M. A. (2019). Tekstil İşletmelerinde İnovasyon Uygulamalarına Yönelik Bir Araştırma: İstanbul Sanayi Odası Örneği. *Girişimcilik İnovasyon ve Pazarlama Araştırmaları Dergisi*, 3(6), 129-144. doi:<https://doi.org/10.31006/gipad.631979>
- Esmer, Y., Yüksel, M., & Şaylan, O. (2019). Yerel Yönetimlerde İnovasyon Uygulamalarına Yönelik Bir Değerlendirme. *Hukuk ve İktisat Araştırmaları Dergisi*, 11(2), 175-189.
- Giresun Belediyesi. (2020). *Belediyemizden Haberler*. <https://giresun.bel.tr/kucuk-tiyatro-severler-kitap-su-ile-tablet-cani-cok-sevdi/> (05.01.2020).
- Gusseinoval, D. (2015). Sosyal Girişimcilik Olgusu ve Bir Örnek Olay İncelemesi. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Gümüşhane Belediyesi (2019). *Gümüşhane'de Engelli Bireyler Suyu İndirimli Kullanacak*. <http://www.gumushane.bel.tr/2/haber/detay/877/gumushanede-engelli-bireyler-suyu-indirimli-kullan/> (25.01.2020).
- Hogenstijn, M., Meerman, M., & Zinsmeister, J. (2018). Developing Stereotypes to Facilitate Dialogue between Social Entrepreneurs and Local Government. *Journal of Innovation and Entrepreneurship*, 7(1), 1-18. doi:<https://doi.org/10.1186/s13731-018-0084-5>
- Irani, Z., & Elliman, T. (2008). Creating Social Entrepreneurship in Local Government. *European Journal of Information Systems*, 17(4), 336-342. doi:<https://doi.org/10.1057/ejis.2008.35>
- Karabük Belediyesi. (2010). *Karabüklü Öğrencilere İzci Kampı Projesi*. <https://www.karabuk.bel.tr/proje.asp?id=105> (10.01.2020).

Kastamonu Belediyesi. (2020). *Geçici Hayvan Bakım Evi*.
<https://www.kastamonu.bel.tr/v2/kurumsal/mudurluklerimiz/veteriner-isleri-mudurlugu/gecici-hayvan-bakim-evi/> (25.01.2020).

Kastamonu Belediyesi. (2020). *Öğrenci Çamaşırhanesi*.
<https://www.kastamonu.bel.tr/v2/portfolio/ogrenci-camasirhanesi/> (23.01.2020).

Koçak, O., & Kavi, E. (2014). Sosyal Politika Aktörü Olarak Sosyal Girişimci Belediyecilik. *HAK-İŞ Uluslararası Emek ve Toplum Dergisi*, 3(6), 26-49.

Korosec, R. L., & Berman, E. M. (2006). Municipal Support for Social Entrepreneurship. *Public Administration Review*, 66(3), 448-462. doi:<https://www.jstor.org/stable/3843924>

Marshall, R. S. (2011). Conceptualizing the International For-Profit Social Entrepreneur. *Journal of Business Ethics*, 98(2), 183-198. doi:10.1007/s10551-010-0545-7

Oktay, E., Zeren, H. E., & Pekküçükşen, Ş. (2015). Belediyelerin Sosyal Girişimcilik Faaliyetlerinin Yerel Kalkınmaya Etkisi: Denizli Belediyesi Örneği. *Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 5(2), 267-276.

Ordu Büyükşehir Belediyesi. (2019). *Lojistik Sektörüne Nitelikli Personel Yetiştirme*. Projeler:
<https://www.ordu.bel.tr/projeler-38-lojistik-sektorune-nitelikli-personel-yetistirme> (30.09.2019).

Ordu Büyükşehir Belediyesi. (2019). *4 Mevsim Ordu 1. Ulusal Fotoğraf Yarışması*. Projeler:
<https://www.ordu.bel.tr/projeler-20-4-mevsim-ordu-1-ulusal-fotograf-yarismasi-2016> (29.09.2019).

Ordu Büyükşehir Belediyesi. (2019). *Gül Yetiştiriciliği Destekleme*. Projeler:
<https://www.ordu.bel.tr/projeler-24-gul-yetistiriciligini-destekleme-2015> (30.09.2019).

Ordu Büyükşehir Belediyesi. (2019). *Ordu Su Kazalarını Engelleme Merkezi*. Projeler:
<https://www.ordu.bel.tr/projeler-19-ordu-su-kazalarini-engelleme-merkezi-oskem-2014-2015-2016> (29.09.2019).

Ordu Büyükşehir Belediyesi. (2019). *Tenis Sporları Tesisi*. Projeler:
<https://www.ordu.bel.tr/projeler-18-tenis-sporlari-tesisi> (29.09.2019).

Ordu Büyükşehir Belediyesi. (2019). *Ünye Akıllı Bisiklet*. Projeler:
<https://www.ordu.bel.tr/projeler-21-unye-akilli-bisiklet> (29.09.2019).

Özdevecioğlu, M., & Cingöz, A. (2009). Sosyal Girişimcilik ve Sosyal Girişimciler: Teorik Çerçeve. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, (32), 81-95.

Pignet, S. (2015). *6 Personality Characteristics of A Good Social Entrepreneur*. Creators for Good: <https://www.creatorsforgood.com/2015/02/26/6-personality-characteristics-of-a-good-social-entrepreneur/> (11.10.2019).

Rahim, E. (2019). *10 Characteristics of a Social Entrepreneur*. Tweak Your Biz: <https://tweakyourbiz.com/business/entrepreneurship/characteristics-social-entrepreneur> (10.10.2019).

Rize Belediyesi. (2019). *Kadın Sosyal Yaşam Merkezi*. <http://www.rize.bel.tr/proje/kadin-sosyal-yasam-merkezi> (25.01.2020).

Rize Belediyesi. (2020). *Rize 2053'e Hazırlanıyor*. <http://www.rize.bel.tr/proje/rize2053> (10.01.2020).

Salomons, T. (2020). *Collaboration between Social Entrepreneurs and Local Governments: A Causation and Effectuation View*. Master Thesis, University of Twente, Entrepreneurship, Innovation & Strategy (EIS), Enschede.

Samsun Büyükşehir Belediyesi. (2019). *Bağımlılar Tedavi, Rehabilitasyon Ve Hayata Kazandırma Merkezi*. Projeler: <https://www.samsun.bel.tr/proje/bagimlilar-tedavi-rehabilitasyon-ve-hayata-kazandirma-merkezi-projeleri> (10.01.2019).

Samsun Büyükşehir Belediyesi. (2019). *Çocuk Köyü*. Projeler: <https://www.samsun.bel.tr/proje/cocuk-koyu-151-151> (30.09.2019).

Samsun Büyükşehir Belediyesi. (2019). *Kadın Eğitim ve Kültür Geliştirme Merkezleri*. Projeler: <https://www.samsun.bel.tr/proje/kadin-egitim-ve-kultur-gelistirme-merkezleri> (10.01.2019).

Samsun Büyükşehir Belediyesi. (2019). *Kültür Evleri Sitesi*. Projeler: <https://www.samsun.bel.tr/proje/kultur-evleri-sitesi-150-150> (30.09.2019).

Samsun Büyükşehir Belediyesi. (2019). *Mavi Işıklar Eğitim, Dinlenme, Rehabilitasyon Merkezi ve Kampı*. Projeler: <https://www.samsun.bel.tr/proje/mavi-isklar-egitim-dinlenme-rehabilitasyon-merkezi-ve-kampi-145> (30.09.2019).

Samsun Büyükşehir Belediyesi. (2019). *Samsun ve İlçeleri Aşevleri Projeleri*. Projeler: <https://www.samsun.bel.tr/proje/samsun-ve-ilceleri-asevleri-projeleri> (29.09.2019).

Samsun Büyükşehir Belediyesi. (2019). *Yeni Huzur Evi Projesi*. Projeler: <https://www.samsun.bel.tr/proje/yeni-huzurevi-projesi-149> (30.09.2019).

Samsun Büyükşehir Belediyesi. (2019). *600 Bakıma Muhtaç Yaşlıya Evinde Bakım Hizmeti Verilecek*. Projeler: <https://www.samsun.bel.tr/proje/600-bakima-muhtac-yasliya-evinde-bakim-hizmeti-verilecek-152> (30.09.2019).

Samsun Büyükşehir Belediyesi. (2019). *Samsun`da Sosyal Girişimcilik Eğitimi Verildi*. Bafra Haber: <http://www.bafrahabergazetesi.com/haber/6774/samsunda-sosyal-girisimcilik-egitimi-verildi.html> (20.11.2020).

Sharir, M., & Lerner, M. (2006). *Causing the Success of Social Ventures Initiated by Individual Social Entrepreneurs*. *Journal of World Business*, 41(1), 6-20. doi:10.1016/j.jwb.2005.09.004

Sinop Belediyesi. (2016). Sinop Hal Binası'na Sosyal Girişimcilik ve Yaratıcılık Merkezi. Mimarizm Mimarlık ve Tasarım Yayın Platformu: https://www.mimarizm.com/haberler/gundem/sinop-hal-binasi-na-sosyal-girisimcilik-ve-yaraticilik-merkezi_127712 (21.11.2020).

Sinop Belediyesi. (2020). *Geri Dönüşüm*. <https://www.sinop.bel.tr/Basvuru/geridonusum.html> (25.01.2020).

Şimşek, G., & Altun, F. (2020). Sosyal Belediyecilikte Sosyal Hizmetlerin ve Sosyal Girişimci Faaliyetlerin Rolü. *Sosyal Çalışma Dergisi*, 4(1), 55-61.

Taş, H. Y., & Şemşek, Y. (2017). Türkiye ve Dünya'dan Sosyal Girişimcilik Örnekleri ve İstihdama Katkıları. *HAK-İŞ Uluslararası Emek ve Toplum Dergisi*, 6(16), 480-497.

Tokat Belediyesi. (2018). *Trafik Eğitim Parkı*. <http://tokat.bel.tr/sayfa/detay/1762> (10.01.2020).

Trabzon Büyükşehir Belediyesi. (2019). *Aile, Çocuk ve Kadın Danışma Merkezi*. Anasayfa: <https://www.trabzon.bel.tr/fck-sayfalar.aspx?id=4297> (30.09.2019).

Trabzon Büyükşehir Belediyesi. (2019). *Altundere Vadisi Sosyal Tesis Projesi*. Anasayfa: <https://www.trabzon.bel.tr/fck-sayfalar.aspx?id=4428> (29.09.2019).

Trabzon Büyükşehir Belediyesi. (2019). *Kart61*. Anayasa: <https://www.trabzon.bel.tr/fck-sayfalar.aspx?id=4299> (28.09.2019).

Trabzon Büyükşehir Belediyesi. (2019). *Kent Merkezindeki Sanayi Alanlarının Taşınması*. Anasayfa: <https://www.trabzon.bel.tr/fck-sayfalar.aspx?id=4440> (30.09.2019).

Trabzon Büyükşehir Belediyesi. (2019). *Müzik Akademisi*. Anasayfa: <https://www.trabzon.bel.tr/fck-sayfalar.aspx?id=4309> (01.10.2019).

Trabzon Büyükşehir Belediyesi. (2019). *TRA-MEK Koordinatörlüğü*. Projeler: <https://www.trabzon.bel.tr/fck-sayfalar.aspx?id=4460> (30.09.2019).

Trabzon Büyükşehir Belediyesi. (2020). Trabzon Büyükşehir Belediyesi'nden Sosyal Yardım Atağı. Haber Türk: <https://www.haberturk.com/trabzon-haberleri/77192482-trabzon-buyuksehir-belediyesinden-sosyal-yardim-atagi> (20.11.2020).

Tutar, H., & Altınkaynak, F. (2014). *Girişimcilik (Temel Girişimcilik ve İş Kurma Süreci)* (2. Baskı.). Ankara: Detay Yayıncılık.

Verdi, F. (2018). *Başarılı Sosyal Girişimcilerin 5 Ortak Özelliği*. Sosyalup: <http://sosyalup.net/basarili-sosyal-girisimcilerin-5-ortak-ozelligi/> (11.10.2019).

Zonguldak Belediyesi. (2020). *Belediye Başkanımız Halk Günü Toplantılarına Devam Ediyor*. <http://zonguldak.bel.tr/belediye-baskanimiz-halk-gunu-toplantilarina-devam-ediyor.html/> (23.01.2020).

