

# Verimlilik Dergisi

Kaynak Tabanlı İhracat Pazarlaması:  
Batı Akdeniz Bölgesi Uygulaması  
**Prof. Dr. Nurhan PAPATYA**  
**Yrd. Doç. Dr. Gürcan PAPATYA**  
**Öğr. Gör. Ahmet SONGUR**

Sağlık Kurumlarında Rol Çatışması ve Rol Belirsizliği:  
Hemşireler Üzerine Bir Uygulama  
**Doç. Dr. Derya SIVUK (KARA)**  
**Öğr. Gör. Şerife KIBRIS**

Tıbbi Malzeme Yönetiminde Verimliliği Artırıcı Bir Teknoloji:  
Radyo Frekanslı Tanıma Sistemi (RFID)  
**Prof. Dr. Dilaver TENGİLİMOĞLU**  
**Dr. Vahit YİĞİT**

Kronik Hastalıklar İle Absentizm ve Presentizm İlişkisinin Belirlenmesi  
**Prof. Dr. Aliye MANDIRACIOĞLU**  
**Dr. Osman BÖLÜKBAŞ**  
**Dr. Mehmet DEMİREL**  
**Dr. Filiz GÜMELİ**

Belediyelerin Turizme Yönelik Faaliyetleri Yeterli mi? Yerel  
Halkın Bakış Açısıyla Bir Değerlendirme  
(Afyonkarahisar ve Sandıklı Örneği)  
**Doç. Dr. Elbeyi PELİT**  
**Yusuf GÖKÇE**

ISSN 1013-1388

2016/4



**T. C. BİLİM, SANAYİ VE TEKNOLOJİ BAKANLIĞI**

**VERİMLİLİK GENEL MÜDÜRLÜĞÜ**

*Türkiye'nin Verimlilik Merkezi*

- Prof. Dr. Ahmet YALNIZ** (Çankaya Ü. - İstatistik Böl.)  
**Prof. Dr. Ali YAZICI** (Atılım Ü.- Yazılım Müh. Böl.)  
**Prof. Dr. Argun KARACABEY** (Ankara Ü. - İşletme Böl.)  
**Prof. Dr. Arslan YİĞİDİM** (Gazi Ü. - İktisat Böl.)  
**Prof. Dr. Aşır GENÇ** (Selçuk Ü. - İstatistik Böl.)  
**Prof. Dr. Aziz KONUKMAN** (Gazi Ü. - İktisat Böl.)  
**Prof. Dr. Cengiz TAPLAMACIOĞLU** (Gazi Ü. - Elektrik ve Elektronik Müh. Böl.)  
**Prof. Dr. Cenk SÖZEN** (Başkent Ü. - İşletme Böl.)  
**Prof. Dr. Cevriye GENCER** (Gazi Ü. - Endüstri Müh. Böl.)  
**Prof. Dr. Coşkun HAMZAÇEBİ** (KTÜ - Endüstri Müh. Böl.)  
**Prof. Dr. Deniz BÜYÜKKILIÇ ŞEREN** (Gazi Ü. - Bilgisayar Uygulamaları ve Eğitimi Böl.)  
**Prof. Dr. Emet GÜREL** (Ege Ü. - Halka İlişkiler ve Tanıtım Böl.)  
**Prof. Dr. Emine OLHAN** (Ankara Ü. - Tarım Ekonomisi Böl.)  
**Prof. Dr. Erdal GÜNER** (Ankara Ü. - Matematik Böl.)  
**Prof. Dr. F. Nejat EKMEKÇİ** (Ankara Ü. - Matematik Böl.)  
**Prof. Dr. Firdevs GÜNEŞ** (Ankara Ü. - Eğitim Bilimleri Böl.)  
**Prof. Dr. H. Nejat BASIM** (Başkent Ü. - İşletme Böl.)  
**Prof. Dr. Hadi GÖKÇEN** (Gazi Ü. - Endüstri Müh. Böl.)  
**Prof. Dr. Halil AYDOĞDU** (Ankara Ü. - İstatistik Böl.)  
**Prof. Dr. Hasan BAL** (Gazi Ü. - İstatistik Böl.)  
**Prof. Dr. İ. Melih BAŞ** (Yeditepe Ü. - İşletme Böl.)  
**Prof. Dr. İrfan SÜER** (Gazi Ü. - İşletme Böl.)  
**Prof. Dr. Kamil Ufuk BİLGİN** (TODAİE - Kamu Performans Yönetimi Böl.)  
**Prof. Dr. M. Akif BAKIR** (Gazi Ü. - İstatistik Böl.)  
**Prof. Dr. M. Akif ÖZER** (Gazi Ü. - Kamu Yönetimi Böl.)  
**Prof. Dr. M. Başaran ÖZTÜRK** (Niğde Ü. - Muhasebe ve Finans Böl.)  
**Prof. Dr. M. Mete DOĞANAY** (Çankaya Ü. - İşletme Böl.)  
**Prof. Dr. M. Mustafa ERDOĞDU** (Marmara Ü. - Maliye Böl.)  
**Prof. Dr. Mehmet Baha KARAN** (Hacettepe Ü. - İşletme Böl.)  
**Prof. Dr. Mehmet Devrim AYDIN** (Hacettepe Ü. - Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Böl.)  
**Prof. Dr. Murat Caner TESTİK** (Hacettepe Ü. - Endüstri Müh. Böl.)  
**Prof. Dr. Mustafa AYKAÇ** (Marmara Ü. - Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Böl.)  
**Prof. Dr. Mustafa GÜLMEZ** (Akdeniz Ü. - Turizm İşletmeciliği Böl.)  
**Prof. Dr. Mustafa KÖKSAL** (İstanbul Ticaret Ü. - Endüstri Müh. Böl.)  
**Prof. Dr. Müberra BABAĞÖL** (Hacettepe Ü. - Aile ve Tüketici Bilimleri Böl.)  
**Prof. Dr. Müslüme NARİN** (Gazi Ü. - İktisat Böl.)  
**Prof. Dr. Neşe SONGÜR** (TODAİE - İşletme Böl.)  
**Prof. Dr. Nurettin PARILTI** (Gazi Ü. - İşletme Böl.)  
**Prof. Dr. Önder ÖZKAZANÇ** (Haliç Ü. - İktisat Böl.)  
**Prof. Dr. Özlem ATAY** (Ankara Ü. - İşletme Böl.)  
**Prof. Dr. Ramazan AKTAŞ** (TOBB-ETÜ - İşletme Böl.)  
**Prof. Dr. Recep KÖK** (Dokuz Eylül Ü. - İktisat Böl.)  
**Prof. Dr. Serpil EROL** (Gazi Ü. - Endüstri Müh. Böl.)  
**Prof. Dr. Sevinç ARCAK** (Ankara Ü. - Toprak Bilimi ve Bitki Besleme Böl.)  
**Prof. Dr. Şener BÜYÜKÖZTÜRK** (Başkent Ü. - Eğitim Yönetimi ve Planlaması Böl.)  
**Prof. Dr. Temel ŞAHİN** (Recep Tayyip Erdoğan Ü. - Su Ürünleri Böl.)  
**Prof. Dr. Yavuz ODABAŞI** (Anadolu Ü. - İşletme Böl.)  
**Prof. Dr. Yusuf KALENDER** (Gazi Ü. - Biyoloji Böl.)  
**Prof. Dr. Yusuf YAYLI** (Ankara Ü. - Matematik Böl.)  
**Prof. Dr. Yücel DEMİRAL** (Dokuz Eylül Ü. - Halk Sağlığı Böl.)  
**Prof. Dr. Yüksel ÖZTÜRK** (Gazi Ü. - Turizm İşletmeciliği Böl.)  
**Doç. Dr. Ali YAYLI** (Gazi Ü. - Rekreasyon Yönetimi Böl.)  
**Doç. Dr. Aydın ŞİPAHIOĞLU** (Osmangazi Ü. - Endüstri Müh. Böl.)  
**Doç. Dr. Can YARDIMCI** (Afyon Kocatepe Ü. - Yönetim ve Organizasyon Böl.)  
**Doç. Dr. Emel LÜLEÇİ** (Marmara Ü. - Halk Sağlığı Böl.)  
**Doç. Dr. Gökalep N. SELÇUK** (Atatürk Ü. - Turizm İşletmeciliği Böl.)  
**Doç. Dr. Hasan Hüseyin YILDIRIM** (Hacettepe Ü. - Sağlık İdaresi Böl.)  
**Doç. Dr. Hatice TÜRE** (Yeditepe Ü. - Cerrahi Tıp Bilimleri Böl.)  
**Doç. Dr. Hulusi ÖĞÜT** (TOBB-ETÜ - İşletme Böl.)  
**Doç. Dr. Hüseyin ÇEKEN** (Muğla Sırtkı Koçman Ü. - Konaklama İşletmeciliği Böl.)  
**Doç. Dr. İhsan KARABULUT** (Ankara Ü. - İstatistik Böl.)  
**Doç. Dr. Mehmet BAŞ** (Gazi Ü. - İşletme Böl.)  
**Doç. Dr. Metin DAĞDEVİREN** (Gazi Ü. - Endüstri Müh. Böl.)  
**Doç. Dr. Mine ÖMÜRGÖNÜŞEN** (Hacettepe Ü. - İşletme Böl.)  
**Doç. Dr. Murat ATAN** (Gazi Ü. - Ekonometri Böl.)  
**Doç. Dr. Mustafa YILDIRAN** (Akdeniz Ü. - Maliye Böl.)  
**Doç. Dr. Okyay UÇAN** (Niğde Ü. - İktisat Böl.)  
**Doç. Dr. Selçuk Burak HAŞILOĞLU** (Pamukkale Ü. - İşletme Böl.)  
**Doç. Dr. Şenay AÇIKGÖZ** (Gazi Ü. - İktisat Böl.)  
**Doç. Dr. Şenol ALTAN** (Gazi Ü. - Ekonometri Böl.)  
**Doç. Dr. Şevket Alper KOÇ** (Kocaeli Ü. - İktisat Böl.)  
**Doç. Dr. Tekin ÇOLAKOĞLU** (Gazi Ü. - Beden Eğitimi Böl.)  
**Doç. Dr. Türkmen GÖKSEL** (Ankara Ü. - İktisat Böl.)  
**Yrd. Doç. Dr. Arzum BÜYÜKKEKLİK** (Niğde Ü. - Uluslararası Tic. ve Lojistik Yönetimi Böl.)  
**Yrd. Doç. Dr. Çimen KARATAŞ ÇETİN** (Dokuz Eylül Ü. - Deniz İşletmeciliği ve Yönetimi Böl.)  
**Yrd. Doç. Dr. Ersin NAMLI** (İstanbul Ü. - Endüstri Müh. Böl.)  
**Yrd. Doç. Dr. Halit SUIÇMEZ** (KTÜ - Spor Yöneticiliği Böl.)  
**Yrd. Doç. Dr. İbrahim BOZACI** (Kırkkale Ü. - Pazarlama ve Reklamcılık Böl.)  
**Yrd. Doç. Dr. İbrahim Zeki AKYURT** (İstanbul Ü. - İşletme Böl.)  
**Yrd. Doç. Dr. Kazım Barış ATICI** (Hacettepe Ü. - İşletme Böl.)  
**Yrd. Doç. Dr. Ozan ZENGİN** (Ankara Ü. - Siyaset Bilimi ve Kamu Yön. Böl.)

# İ Ç İ N D E K İ L E R / C O N T E N T S

- Kaynak Tabanlı İhracat Pazarlaması: Batı Akdeniz Bölgesi Uygulaması / *Resource-Based Export Marketing: Research on the Western Mediterranean Region*  
**Prof. Dr. Nurhan PAPATYA - Yrd. Doç. Dr. Gürcan PAPATYA - Öğr. Gör. Ahmet SONGUR** 7 - 31
- Sağlık Kurumlarında Rol Çatışması ve Rol Belirsizliği: Hemşireler Üzerine Bir Uygulama / *Role Conflict and Role Ambiguity in Health Institutions: An Research on Nurses*  
**Doç. Dr. Derya SIVUK (KARA) - Öğr. Gör. Şerife KIBRIS** 33 - 50
- Tıbbi Malzeme Yönetiminde Verimliliği Artırıcı Bir Teknoloji: Radyo Frekanslı Tanıma Sistemi (RFID) / *A productivity Enhancer Technology in Medical Equipment Management: Radio-Frequency Identification (RFID)*  
**Prof. Dr. Dilaver TENGİLİMOĞLU - Dr. Vahit YİĞİT** 51 - 73
- Kronik Hastalıklar İle Absentizm ve Presentizm İlişkisinin Belirlenmesi / *Determination of the Relationship Between Absenteeism, Presenteeism and Chronical Diseases*  
**Prof. Dr. Aliye MANDIRACIOĞLU - Dr. Osman BÖLÜKBAŞ - Dr. Mehmet DEMİREL - Dr. Filiz GÜMELİ** 75 - 90
- Belediyelerin Turizme Yönelik Faaliyetleri Yeterli mi? Yerel Halkın Bakışı Açısıyla Bir Değerlendirme (Afyonkarahisar ve Sandıklı Örneği) / *Is Municipals Activities for Tourism Enough? An Assessment of Local People's Perspective (Afyonkarahisar and Sandıklı Sample)*  
**Doç. Dr. Elbeyi PELİT - Yusuf GÖKÇE** 91 - 125

## Verimlilik Dergisi

T. C. BİLİM, SANAYİ VE TEKNOLOJİ BAKANLIĞI  
VERİMLİLİK GENEL MÜDÜRLÜĞÜ'NÜN YAYINIDIR

SAYI: 2016/4

Yayın Türü: Yerel - Süreli

Türkçe - İngilizce

Sahibi: T. C. BİLİM, SANAYİ VE TEKNOLOJİ BAKANLIĞI  
VERİMLİLİK GENEL MÜDÜRLÜĞÜ adına Genel Müdür: Anıl YILMAZ  
Genel Koordinatör: Dilek BİRBİL

Sorumlu Yazı İşleri Müdürü: Sevgin FETTAHOĞLU  
İngilizce Redaksiyon: Şirin Müge KAVUNCU - Gülçin MANZAK AYDIN  
DergiPark Verimlilik Dergisi Yöneticisi: Aytunç AYHAN

**Verimlilik Dergisi'nin her sayısının, PDF formatında düzenli bir şekilde e-posta adresinize gönderilmesini istiyorsanız, konu alanına "Verimlilik Dergisi" yazarak vgm@sanayi.gov.tr adresine boş bir e-posta atabilirsiniz.**

Verimlilik Dergisi'nde yayımlanan yazılarda belirtilen görüşler yazarlarına aittir.  
Dergide yayımlanan yazılardan, Verimlilik Dergisi'nin adı ve sayısı anılarak alıntı yapılabilir.

**Dergi üç ayda bir olmak üzere yılda dört kez yayımlanır.**

Yönetim Yeri: T. C. BİLİM, SANAYİ VE TEKNOLOJİ BAKANLIĞI VERİMLİLİK GENEL MÜDÜRLÜĞÜ

Adres: Gelibolu Sokak No: 5 Kavaklıdere 06690 ANKARA

Tel: 0.312.467 55 90/288 (10 Hat) Faks: 0.312.467 47 79

vgm@sanayi.gov.tr • <http://vgm.sanayi.gov.tr> • <http://dergipark.ulakbim.gov.tr/verimlilik>

Basıldığı Tarih: 03.10.2016

Grafik Tasarım ve Uygulama: Chess Creative

Baskı: Elma Teknik Basım Matbaacılık

Adres: İvedik OSB Matbaacılar Sitesi 1516/1 Sokak NO: 35 Yenimahalle 06378 ANKARA

Tel: 0.312. 229 92 65 - Fax: 0.312. 231 67 06

elma@elmateknikbasim.com.tr - [www.elmateknikbasim.com](http://www.elmateknikbasim.com)

## VERİMLİLİK DERGİSİ GENEL YAYIN İLKELERİ

Ülke ekonomisinin verimliliğe dayalı, sürdürülebilir büyümesini sağlamak ve rekabet gücünü artırmak amacıyla; verimlilik ve temiz üretimle ilgili alanlarda politika ve stratejiler geliştirmek, bu çerçevede verimlilik ve rekabet gücünü artırıcı çalışmalar yapmak, sektörel ve bölgesel bazda verimlilik değişimlerini ölçmek, değerlendirmek, verimlilik bilincini bütün sektörlerle ve kesimlere yaymak ve bu alandaki çalışmaları desteklemek Bilim, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığının önde gelen amaçlarındandır. Bu doğrultuda yayın çalışmaları da yapmakta olan Verimlilik Genel Müdürlüğü süreli ve süresiz yayınları ile ülkemizde verimlilik yazınının gelişmesine de önemli katkılar sağlamaktadır.

Verimlilik alanında ülkemizde yayınlanan ilk bilimsel dergi olarak yayın hayatına 1967 yılında başlayan Verimlilik Dergisi yılda dört sayı olmak üzere düzenli bir şekilde yayımlanmaya devam etmektedir.

Verimlilik Dergisi'nin amacı; verimlilik alanında ülkemizde ve dünyada meydana gelen gelişmeleri, yenilikleri, yapılan araştırmalar ve sonuçları ile iyi uygulama örneklerini bilimsel esaslar çerçevesinde okuyucularına aktarmak ve bu yolla verimlilik biliminin ve bilincinin gelişmesine katkı sağlamaktır.

Verimlilik kavramının disiplinlerarası niteliği nedeniyle, Verimlilik Dergisi'nde yayımlanan makaleler geniş bir konu çeşitliliğine sahip bulunmaktadır. Sanayiden tarıma, eğitimden sağlığa ve çevreye, bilişimden spora ve sanata kadar hemen her konu teoride ve uygulamada verimlilik biliminin ilgi alanına girebilmekte ve bu çeşitlilik bir içerik zenginliği olarak Dergi'ye yansımaktadır. Bu özelliği ile Verimlilik Dergisi başta akademisyenler, araştırmacılar, öğrenciler, kamu ve özel kesimde çalışan yönetici, uygulayıcı ve uzmanlar olmak üzere geniş bir okuyucu kitlesine sahip olmuştur.

Verimlilikle ilgili olarak tüm disiplinlerden gelecek makalelere açık olan Verimlilik Dergisi 2004 yılından itibaren "**Hakemli Dergi**" statüsü ile yayımlanmaya başlamış, 2008 yılında da ULAKBİM Sosyal ve Beşeri Bilimler Veri Tabanı'na, 2012 yılında ise ASOS indeks Akademia Sosyal Bilimler İndeksi'ne dahil edilmiştir.

Verimlilik Dergisi'nde yayınlanması istenen yazılara ilişkin süreç yönetimi 2015 yılından başlayarak kademeli bir geçişle ULAKBİM DergiPark Projesi aracılığıyla yürütülmektedir. TÜBİTAK ULAKBİM DergiPark Projesi, bilimsel dergilerin elektronik ortamda yayımlanması için uluslararası kullanımı olan barındırma ve süreç yönetimi hizmeti sunmaktadır. DergiPark ile amaçlanan; Türkiye'de kaliteli dergi yayımcılığını geliştirmek, bilimsel araştırmaları görünür ve ulaştırılabilir kılmak, uluslararası bir sistemin yaygın ve ileri düzeyde kullanımını sağlamaktır.



## VERİMLİLİK DERGİSİ'NE YAZI GÖNDERECEKLERE

Verimlilikle doğrudan ya da dolaylı bağı bulunan geniş kapsamlı inceleme ve araştırmalarla, verimlilik tekniklerine ve uygulamalarına ilişkin yazılarını dergimize gönderecek yazarların, aşağıda belirtilen koşulları dikkate alarak;

1. Bilgisayar çıkışı yapılan metinler dahil, A4 kâğıdın tek yüzünde tek satır aralığı kullanılmalı,
2. Şekil, çizelge, grafik, harita ve benzeri çizimlerin en/boy oranı 2/3 olmalı,
3. Şekil, çizelge ve benzerleri metnin içinde yer almalı,
4. Çizim, fotoğraf, harita ve grafikler için "**Şekil**", tablolar için "**Çizelge**" başlığı kullanılmalı; çizimler en az 300 dpi olmalı,
5. Yazının toplamı, ekleriyle birlikte **35 adet A4** kâğıdı geçmemeli,
6. **Yazıda mutlaka İngilizce ve Türkçe başlık, İngilizce ve Türkçe özet ve Anahtar kelimeler kısmı bulunmalı,**
7. "**Kaynakça**", bilimsel kurallara uyularak, soyadına göre alfabetik dizinlenmeli,
8. Metin içinde, kaynaklara gönderme yapıldığında, yazarın soyadı, eserin yayın yılı, sayfa numarası ya da eserin sadece kaynaktaki sıra numarası parantez içinde gösterilmeli, **kaynak için dipnot kullanılmamalı,**
9. Dipnot gerektiren yerlerde, aynı sayfada \* konulmalı,
10. Yazar adı ve soyadı, unvansız olarak, yazı başlığının sağ altında belirtilmeli, aynı sayfanın altında unvan ve görev yeri gösterilmeli,
11. Verimlilik Dergisi'nde yayımlanması istenen yazıların **http://dergipark.ulakbim.gov.tr/verimlilik/** adresinden giriş yapıp üye girişi butonundan kullanıcı kaydı yapıldıktan sonra, sisteme yüklenmesi gerekmektedir. Yükleme aşamasında sorun yaşamanız durumunda DergiPark Verimlilik Dergisi Yöneticisi **Aytunç Ayhan (aytunc.ayhan@sanayi.gov.tr-0312 467 55 90/266)** ile iletişime geçebilirsiniz.
12. DergiPark'a yüklemesi gerçekleştirilen yazılara ilişkin bir dilekçe (yazı başlığını, özgün olduğunu, başka yerde yayımlanmadığını belirten ve Verimlilik Dergisi'nde yayımlanması talebini içeren) makalede yer alan tüm yazarlara ait adres ve iletişim bilgileri ile birlikte Verimlilik Dergisi Sorumlu Yazı İşleri Müdürü **Sevgin Fettahoğlu**'na (**sevgin.fettahoglu@sanayi.gov.tr- 0312 467 55 90/288**) e-posta ile gönderilmelidir.
13. Telif ücretleri, 23 Ocak 2007 tarih ve 26412 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan, kamu kurum ve kuruluşlarınca ödenecek telif ve işleme ücretleri hakkında yönetmelik esaslarına göre ödenir.
14. Yayımlanmayan yazılar geri gönderilmez.

**VERİMLİLİK DERGİSİ**



# KAYNAK TABANLI İHRACAT PAZARLAMASI: BATI AKDENİZ BÖLGESİ UYGULAMASI

Nurhan PAPTAYA<sup>1</sup>

Gürcan PAPTAYA<sup>2</sup>

Ahmet SONGUR<sup>3</sup>

## ÖZET

*Bu makale Kaynak Tabanlı İhracat Pazarlaması kapsamında, Batı Akdeniz Bölgesi yaş meyve/sebze ihracatçı işletmelerinin deneysel, ölçek, finansal kaynaklarının ve bilgisel/müşteri, yeni kanal geliştirme yeteneklerinin, ihracat pazarlama performansı üzerindeki etkisini değerlendirmeye yönelik görgül bir araştırmayı hedeflemektedir. Veriler 2013 yılı Mayıs-Eylül ayları arasında yüzyüze yapılan anket ile elde edilmiş, hipotez testleri doğrusal regresyon analiz yöntemi ile gerçekleştirilmiştir. Yapılan analizlere göre, bölge ihracatçı işletmelerin ihracat deneyimi arttıkça, pazar payının da yükseldiği görülmüş, sahip olduğu ölçek kaynakları ile kârlılık arasında U şeklinde bir ilişki bulunmuştur. Ayrıca işletmelerin bilgisel/müşteri yetenekleri ile pazar payı arasında doğrusal-pozitif bir ilişki olduğu izlenmiştir. Araştırmamıza destek veren Batı Akdeniz Bölgesi (BAB) yaş meyve/sebze ihracatçı işletmelerinin sahiplerine, yöneticilerine ve çalışanlarına değerli katkıları/katılımları için teşekkür ederiz.*

**Anahtar Sözcükler:** Kaynak Tabanlı Görüş, Kaynak Tabanlı İhracat Pazarlaması, Sürdürülebilir Rekabetçi Yaklaşım, Batı Akdeniz Bölgesi (BAB), Yaş Meyve/Sebze Sektörü.

**JEL Kodları:** M31, M21, F10.

---

<sup>1</sup> Nurhan PAPTAYA, Prof. Dr., Süleyman Demirel Üniversitesi, İİBF, İşletme Öğretim Üyesi.

<sup>2</sup> Gürcan PAPTAYA, Yrd. Doç. Dr., Süleyman Demirel Üniversitesi, İİBF, İşletme Öğretim Üyesi.

<sup>3</sup> Ahmet SONGUR, Öğr. Gör., Süleyman Demirel Üniversitesi, Eğirdir MYO Öğretim Görevlisi.

## RESOURCE-BASED EXPORT MARKETING: RESEARCH ON THE WESTERN MEDITERRANEAN REGION

### **ABSTRACT**

*This article aims at an empirical research evaluating the effect of the experiential resources, scale resources, financial resources and informational/customer capabilities as well as new channel development capabilities of the Western Mediterranean Region fresh fruit/vegetable exporter companies on their export marketing performance within the framework of the Resource-Based Export Marketing. The data were obtained between May and September 2013, through surveys depending on face-to-face interview method, and the hypothesis tests were conducted by the linear regression analysis. According to the results of the analysis, it's been observed that as the export experience of the regional exporter companies increases, their market share also rises, and a U-shaped relationship has been found between the profitability and the scale resources they possess. Besides, a linear-positive relationship was observed between the informational/customer capabilities of the exporter companies and their market share.*

**Keywords:** *Resource-Based View, Resource-Based Export Marketing, Sustainable Competitive Approach, Western Mediterranean Region (WMR), Fresh Fruit/Vegetable Sector.*

**JEL Codes:** *M31, M21, F10.*

## 1. GİRİŞ

Yaygın anlayışa göre, işletme sürdürülebilirliğinin temel belirleyicisi, "ihracat ve/veya ihracat pazarlama performansı" olarak öngörülür. Bu nedenle ihracat pazarlama performansı ile ilgili araştırmalar işletmecilik yazınında çok önemsenir. Ancak çoğu araştırma ağırlıklı olarak, ihracatçı işletmelerin yapısal/durumsal bilgilerini araştırmaktan veya ihracat pazarlama performansının işlevsel ölçümü kapsamında tekrarlı konular üzerinde durmaktan öteye gitmemektedir. Sözelimi, ihracat pazarlaması performansı ölçümü için, sadece dışsal ya da pazar ve endüstri yapısı ölçüt olarak değerlendirilmesi gibi (bkz. Zou, Fang ve Zhao, 2003: 32). Son zamanlarda ihracat pazarlama performansı ölçümleri ile ilgili yapılan araştırmalar, işletme kaynaklarının ve yeteneklerinin, dışsal çevre birlikte ele alındığı çoğunlukla, Kaynak Tabanlı Görüş (KTG) üzerinden yapılandırıldığı izlenmektedir (bkz. Papatya, 2003a; Papatya, 2002: 59-61; Griffith ve Harvey, 2001: 598; Morgan, Kaleka ve Katsikeas, 2004: 92-94; Murray, Kotabe ve Zhu, 2005: 190).

Bu çalışma ihracatçı işletmelerin, kaynaklarını ve yeteneklerini belirlemek ve bunların, ihracat pazarlama performansına olan etkisini KTG perspektifinden değerlendirmeye yönelik görgül bir araştırmayı kapsamaktadır. Diğer bir deyişle, araştırma, ihracatçı işletmelerin stratejik kaynaklarının ve yeteneklerinin yani, deneysel, ölçek, finansal kaynaklar ile bilgisel/müşteri, yeni kanal geliştirme yeteneklerinin, ihracat pazarlama performansı üzerinde olan etkisi, pazar payı-etkililik, kârlılık-etkenlik ve yeni kanal geliri-uyumluluk gibi üç boyutlu ölçülmesini hedeflemektedir. Ayrıca araştırma ile çoğu araştırmada ikincil planda değerlendirilen, temel etki ve bağımsız kontrol değişkenleri olarak sunulan, pazar türbülansı, rekabet yoğunluğu ve teknolojik türbülans faktörlerinin, ihracat pazarlama performansına doğrusal olmayan etkilerinin incelenmesine de çalışılmıştır (bkz. Kaleka, 2012: 94-95).

Dolayısıyla çalışma; (a) ihracat pazarlarında etkililik, etkenlik ve uyumluluk sağlayan kaynakların ve yeteneklerin tanımlanması, (b) bunların ihracat pazarlama performansına olan etkisinin belirlenmesi ve (c) bunun Batı Akdeniz Bölgesi (BAB) yaş meyve/sebze ihracatçıları örneğinde araştırılmasını amaçlamaktadır. 2013 yılı Mayıs-Eylül ayları arasında yüzyüze anket yöntemi ile 60 işletmeye uygulanmıştır.

Bu doğrultuda çalışma, kavramsal/kuramsal çerçevenin açıklanması, araştırma modelinin belirlenmesi ve uygulama ve bulgularının değerlendirilmesi olarak üç bölümlü düzenlenmiş ve sunulmuştur.<sup>4</sup>

<sup>4</sup> Çalışma hem kuramsal çerçeve, hem de araştırma perspektifi, modeli ve temel hipotezleri itibarıyla, Kaleka, A. (2012), "Studying Resources and Capability Effect on Export Venture Performance", *Journal of World Business*, 47: 93-105'e bağlı ele alınmış ve değerlendirilmiştir.

## 2. KAVRAMSAL/KURAMSAL ÇERÇEVENİN AÇIKLANMASI

İşletmelerin sürdürülebilir rekabetçi üstünlük sağlamaya yönelik Kaynak Tabanlı Görüş (Türkiye’de kitap olarak yayınlanan ilk çalışma için bkz. Papatya, 2003, 2007a), özellikle iş-eko sisteminde, rekabete benzersiz kaynaklara odaklanma, farklı bir bakış açısı getirme ve bu kapsamdaki konular itibarıyla, gerek kuramsal olarak akademik dünyanın, gerekse uygulama olarak iş dünyasının önemseydiği bir çerçeve sunar. Bu çerçevede ele alınan “İhracat Pazarlaması”, yaygın olarak değerlendirilen stratejik bir konu olarak karşımıza çıkar (Liang, You ve Liu, 2010: 1141).

### 2.1. Kaynak Tabanlı Görüş

Özellikle 1990’lı yıllardan itibaren güçlü şekilde yazında ele alınan Kaynak Tabanlı Görüş (KTG) ve bu yönlü yapılan kuramsal ve uygulamalı araştırmalar, daha ziyade, işletmenin içsel analizi ile dışsal analizinin birleştirilmesine ve sürdürülebilir rekabetçi üstünlük sağlanmasına ilişkin tamamlayıcı ve bütünleştirici bir yaklaşım sunar (geniş bilgi için bkz. Papatya, 2007b; ayrıca bkz. Papatya ve Papatya, 2005: 237). Temelde, işletmenin örgütsel kaynaklarına ve yeteneklerine bağlı ele alınır. Kaynaklar, örgütsel süreçte kullanılan fiziksel ve fiziksel olmayan bileşenlerden oluşur. Yetenekler ise işletmenin fiziksel ve fiziksel olmayan kaynaklarını, stratejik çıktılara dönüştüren birleşimlerdir (Papatya ve Papatya, 2005: 237; Dierickx ve Cool, 1989: 1506). Bu birleşimler genellikle işletme işlevlerini etkinleştirmek, dahası, sürdürülebilir rekabetçi olmak ve performans hedeflerini yakalamak için kullanılır. Diğer bir deyişle işletmenin, çevresel değişime hızlı tepki verme, rekabetçi üstünlük sağlama ve üstün performans gösterme olanağı sağlar (Teece, Pisano ve Shuen, 1997: 515-519).

Kaynaklar, taklidi olanaksız ve/veya zor olan, işletmeye özgü, sözgelimi ticari sırlar ve bazı özel üretim tesisleri ve mühendislik deneyimi gibi varlıklardır. Bu tür varlıkların örtülü bilgi içerimleri ve transfer maliyetleri yüksekliği nedeniyle, işletmeler arası geçişgenliği zordur hatta olanaksızdır (Teece, Pisano ve Shuen, 1997: 516). Bu durum KTG teorisyeni Peteraf (1993) tarafından, hetorejenlik (türdeş olmama), kusursuz taklit edilemezlik, rekabetçi engelleme ve sürdürülebilir kârlar olarak ifade edilir (Peteraf, 1993: 185-186).

### 2.2. Kaynak Tabanlı İhracat Pazarlaması ve Performansı

Kaynak Tabanlı İhracat Pazarlaması (KTİP), işletmenin müşterilere etkili cevap verme, süratle yeni ürün geliştirme, yeni ihtiyaç ve pazar yaratma, yeni teknolojiye hakim olma, kaynak geliştirme veya kaldırma etkisi yaratma konusunda, olan/olası yeteneklerin tümünü kapsar. Bu nedenle KTİP, fiziksel olmayan kaynaklara ve yeteneklere, bütünsel bakış ve tamamlayıcı kavrayış geliştirme konusunda değerli bir süreçtir (Papatya, 2007b: 14).

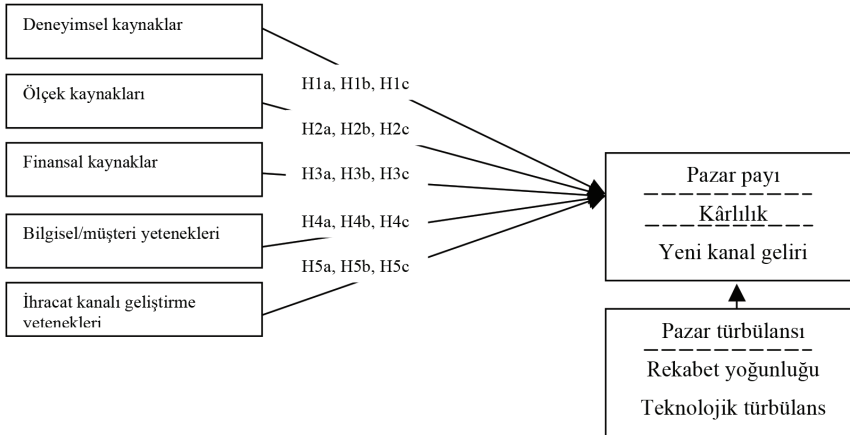
KTİP’nin en belirgin özelliği, dıştan-içe değil, içten-dışa alternatif ve bütünsel bir yaklaşım sunmasıdır. Bu bütünsel yaklaşımda, sürdürülebilir rekabetçi üstünlük için fiziksel olmayan, sözgelimi, çalışan deneyimleri, örgütsel

becerileri, pazarlama yetenekleri, sektörel bilinirlik, marka gücü ya da güven ağları gibi bazı unsurlar önemli rol oynar. Aynı zamanda bu unsurlar işletmelere, rakiplerin geliştirmeye çalıştığı teknoloji ve iletişim becerilerinden farklı kaynaklar ve yetenekler geliştirme ve sürdürülebilir rekabetçi üstünlüğe dönük yüksek performansa erişme fırsatı verir (Papatya, 2007b: 17-19). Dolayısıyla işletmelerin fiziksel olmayan kaynak ve yetenekleri, KTİP performansı ve ölçümünde temel belirleyici olur. Genel olarak bu kaynaklar; deneyimsel kaynaklar, ölçek kaynakları ve finansal kaynaklardan; yetenekler ise, bilgisayar/müşteri yetenekleri ve ihracat kanalı geliştirme yeteneklerinden oluşur.

Yazında, deneyimsel ve finansal kaynakların KTİP performansına etkisinin olumlu olduğu izlenir. Yanı sıra, bilgisayar/müşteri yetenekleri de önemli görülür (Kaleka, 2012: 94). Ancak ihracat kanalı geliştirme yetenekleri konusu üzerinde fazla çalışılmamıştır. Kaynak ve yeteneklerin ihracat pazarlama performansına birlikte etkisinin ölçümlendiği araştırma sayısının da sınırlı olduğu izlenir (bkz. Eisenhardt, Martin, 2000: 1107).

### **3. ARAŞTIRMA MODELİNİN AÇIKLANMASI**

KTİP performansı, etkililik (effectiveness), etkenlik (efficiency) ve uyumluluk (adaptability) gibi üç boyutlu bir içeriklendirmeye sahiptir (bkz. Katsikeas, Leonidou, Morgan, 2000: 497-499; ayrıca bkz. Zou, Taylor, Osland: 1998: 38-40; Papatya, 2015: 37-38). Bu içeriklendirme, araştırma kapsamında ele alınan modelinin ve hipotezlerin de kaynağını oluşturmaktadır (bkz. Şekil 1).



**Şekil 1. Araştırma Modeli ve Hipotezler**

**Kaynak:** Bkz. Kaleka, 2012: 95'den değiştirilerek alınmıştır.



### 3.1. İşletme Kaynakları ve İhracat Performansı

KTİP performansını etkileyen kaynaklar üç başlıkta açıklanır:

**Deneyimsel Kaynaklar:** Deneyimsel kaynaklar hem öğrenmeyi kolaylaştıran hem de kısıtlayan çift taraflı bir etkiye sahiptir. Ancak ihracat pazarındaki deneyimsel kaynakların etkisi, işlem maliyetlerinin azaltılması ile artırılabilir (bkz. Moorman ve Miner, 1997: 92; Sapienza, Autio, George ve Zahra, 2006: 924). Diğer bir deyişle, düzenli ihracat yapan işletmeler, belirli bir ürüne/pazara deneyimlerini ekleyerek ve pazar etkilerini ençoklayarak ya da müşteri ihtiyaçlarını karşılama ve ilişkilerini geliştirme maliyetlerini düşürerek artırabilir (Çavuşgil ve Zou, 1994: 2-3).

Deneyimsel kaynaklardaki bir artış, ihracatçı pazarlama performansı üzerinde, özellikle, etkililik ve etkenlik boyutuna olumlu yansır. Ancak deneyimlere aşırı bağlılık, işletmeyi katı hale getirdiği için, performansın, uyumluluk boyutunu olumsuz etkilediği vurgulanır (bkz. Moorman, Miner, 1997: 94). Buna rağmen, ihracatçı işletmeler, pazarda yaşanan değişime bağlı (teknolojik ya da diğer boyutlarda) ürün çeşitliliklerini geliştirmek, yeni ürünler eklemek ve müşterilere üstün değer sunmak için, deneyimlerden en üst düzeyde yararlanmaya çalışır (bkz. Atuahene, Gima ve Murray, 2007: 3). Bu bağlamda deneyimsel kaynaklara ilişkin hipotezler aşağıdaki gibi oluşturabilir:

H1a: İşletme yüksek düzeyde deneyimsel kaynaklara sahip olursa, yüksek pazar payı sağlar.

H1b: İşletme yüksek düzeyde deneyimsel kaynaklara sahip olursa, yüksek kârlılık sağlar.

H1c: İhracat girişiminin yeni ürün geliri ile deneyimsel kaynaklar arasında U biçiminde bir ilişki vardır.

**Ölçek Kaynakları:** Ölçek ve kapsam ekonomileri ihracat pazarlama performansına bağlı, örgütün gevşek kaynakları [slack resources] ile ilişkili değerlendirilir. Daha açık bir deyişle işletmenin sahip olduğu kaynakların kullanılabilirlik düzeyi, ölçek ve kapsam ekonomilerine erişmeye yönelik ele alınır (bkz. Katsikeas, Deng ve Wortzel, 1997: 55). Ancak ölçek kaynaklarının, ihracat pazarlama performansına etkisi hakkında yapılan araştırmalar ve yazın sınırlıdır. Bununla birlikte, yapılan bazı araştırmaların, bu ilişkinin olumluluğunu doğrulamaya dönük ipuçları verdiği söylenebilir (bkz. Zou, Stan, 1998: 334-336; Haahti, Madupu, Yavas ve Babakus, 2005: 126).

Genellikle büyük ihracatçı işletmelerin, ölçek ve kapsam ekonomilerinden faydalanmak için daha donanımlı olduğu varsayılır. Fakat ihracatçı işletmelerin bu boyuttan bağımsız olarak da başarılı olabileceği göz ardı edilemez. Buna karşın küçük ihracatçı işletmelerin başarısı, hızlı tepki verme ve hedefe odaklanma kapsamında ya da işletmelerin yapısal esneklikleri, çevresel değişimlere hızlı cevap vermeye bağlı ele alınır. Ayrıca küçük ihracatçı işletmelerin sınırlı sayıda pazara yoğunlaşarak başarılı olabileceği öngörülür

(Walters, Samiee, 1990: 40). Bu noktada büyük ölçekli küçük ihracatçı işletmelerin ise daha dezavantajlı bir konumda olduğu düşünülebilir. Bu bağlamda ölçek kaynaklarına ilişkin hipotezler aşağıdaki gibi oluşturulabilir:

H2a: İşletmenin pazar payı ile ölçek kaynakları arasında U biçiminde bir ilişki vardır.

H2b: İşletmenin kârlılığı ile ölçek kaynakları arasında U biçiminde bir ilişki vardır.

H2c: İşletmenin yeni ürün geliri ile ölçek kaynakları arasında U biçiminde bir ilişki vardır.

**Finansal Kaynaklar:** Finansal kaynakların bulunabilirliği/fazlalığı küçük ihracatçı işletmelerde gevşeklik yaratabilir. Yazında, gevşeklik ile finansal performans arasında olumlu bir ilişki olduğu ifade edilir. Uluslararası bağlamda, finansal sermayenin bulunabilirliğinin, küçük işletmelerin ihracat pazarlama faaliyetlerinin sürekliliği ve etkinliği üzerinde olumlu bir etki yaratabileceği düşünülür. Diğer yandan finansal kaynakların, ortaya çıkan boşlukların ve öngörülemeyen sorunların aşılmasında da yardımcı olacağı kabul edilir (bkz. Levinthal, 1997: 935).

Ancak gevşekliğe bağlı oluşan yönetim hoşnutluğu, beraberinde gereksiz-aşırı güven, zayıf gider kontrolü ve finansal alternatifleri yeterince değerlendirme zorluğu gibi sonuçlar yaratacağı ve etkenlik üzerinde olumsuz etkisi olacağı da düşünülür. Bu bağlamda finansal kaynaklara ilişkin hipotezler aşağıdaki gibi oluşturulabilir:

H3a: İşletme yüksek düzeyde finansal kaynaklara sahip olursa, pazar payı artar.

H3b: İşletme yüksek düzeyde finansal kaynaklara sahip olursa, kârlılığı artar.

H3c: Yeni kanal geliri ve finansal kaynaklar arasında ters U biçiminde bir ilişki vardır.

### **3.2. İşletme Yetenekleri ve İhracat Performansı**

KTİP performansını etkileyen yetenekler iki başlıkta açıklanır:

**Bilgisel Yetenekler:** Bilgisel yetenekler, ihracat pazarlarında, müşterilere ve rakiplere ilişkin bilgilerdir ve bu bilgilerin işletmenin ihracat pazarlama performansını olumlu etkilediği düşünülür (bkz. Yalçinkaya, Calantone ve Griffith, 2007: 65-67). Bilgisel yetenekler, işletmelere, ihracat pazarlarında, yüksek değerde ürünler sunma ve ortaya çıkabilecek fırsatları değerlendirme olanağı da sağladığı öngörülmüştür. Öte yandan bilgisel yeteneklerin düzenlenmesi, ölçek ve kapsam ekonomilerinin oluşmasına da yardımcı olur (bkz. Kaleka, 2012: 97). Bu bağlamda bilgisel yeteneklere ilişkin hipotezler aşağıdaki gibi oluşturulabilir:

H4a: Pazar payı ile bilgisel yetenekler arasında pozitif doğrusal bir ilişki vardır.

H4b: Kârlılık ile bilgisel yetenekler arasında U biçiminde bir ilişki vardır.

H4c: Yeni kanal geliri ile bilgisel yetenekler arasında U biçiminde bir ilişki vardır.

**Yeni Kanal Geliştirme Yetenekleri:** İhracat kanalı geliştirme yeteneği, ürünleri müşterinin talep ettiği noktalara zamanında ulaştırmaya ilişkindir. Bu yeteneğe sahip ihracatçı işletmeler, yeni oluşun/oluşacak fırsatlara hızlı cevap verilebilir. Ayrıca bu fırsatların diğer ihracatçı işletmelere aktarabilmesi de mümkündür. Kaliteli ihracat kanallarına sahip işletmeler, pazarlama eksikliklerini rahatlıkla telafi ederek, yüksek düzeyde etkililik ve uyumluluk sağlayabilir (bkz. Kaleka, 2012: 99).

Diğer yandan işletmelerin pazar yönlü yeteneğinin güçlü olması, ihracat pazarlama kanalı geliştirme yeteneklerine olumlu katkı sağladığı düşünülür (bkz. He vd., 2013: 29). Her ne kadar müşteri ihtiyaçlarındaki değişiklik ve rekabetçi baskıların yarattığı teknolojik avantajlar etkenliği olumsuz etkilese de, bu durum, süreçte bazı temel yatırımları uygulama ve ürün geliştirme düşüncesini tetikleyebilir (bkz. Zou vd., 2003: 33-35). Bu noktada ihracat pazarlama kanalı geliştirme yetenekleri ile etkenlik arasında U biçiminde bir ilişki olduğu düşünülür. İhracat pazarlama kanalı geliştirme yeteneklerine ilişkin hipotezler aşağıdaki gibi oluşturulabilir:

H5a: Pazar payı ile ihracat pazarlama kanalı geliştirme yetenekleri arasında pozitif doğrusal bir ilişki vardır.

H5b: Kârlılık ile ihracat pazarlama kanalı geliştirme yetenekleri arasında U biçiminde bir ilişki vardır.

H5c: Yeni kanal geliri ile ihracat pazarlama kanalı geliştirme yetenekleri arasında pozitif doğrusal bir ilişki vardır.

#### **4. BATI AKDENİZ BÖLGESİ YAŞ MEYVE/SEBZE İHRACATÇILARI ÜZERİNDE BİR ARAŞTIRMA VE BÜLGULARIN DEĞERLENDİRİLMESİ**

Yaş meyve/sebze sektörü, tarım ihracat pazarlaması içinde önemli bir paya sahiptir. Toplam ihracat pazarlaması içinde % 1,55 oran ile tüm ihracat kalemleri arasında 14. sırada yer alır (<http://www.tim.org.tr>). Aralık 2013 sonu rakamları ile geçen yılın aynı dönemine göre, Yaş meyve/sebze sektörü % 18,1'lik artışla ihracatın en yüksek oranlı artan 7. sektör konumundadır (<http://www.tim.org.tr>).

##### **4.1. Türkiye Yaş Meyve/Sebze İhracatına Kısa Bakış**

Ülkemizde yılda yaklaşık 43 milyon ton taze meyve/sebze üretilir. Dünyada, yetiştiriciliği yapılan 140 adet bağ-bahçe türünün 80'den fazlası ülkemizde bulunur. Kiraz, dünya üretiminde birinci sırada ve en çok ihracatı gerçekleştirilen meyve durumundadır. Ayrıca Türkiye incir, kayısı ve ayva üretiminde dünyada

birinci sırada yer alır (Bu bölümde geniş olarak yararlanılan kaynak için bkz. <http://yms.org.tr/home/yasmeyve.aspx>).

#### 4.1.1. Genel Olarak Türkiye'de Yaş Meyve/Sebze İhracatı

Yaş sebze üretimi (soğan, patates, sarımsak gibi yumru bitkiler hariç) ülke sebze üretiminin % 47'si ve aynı zamanda meyvesi yenilen sebzelere ait olup domates, biber, kavun, karpuz, patlıcan ve salatalık ekonomik anlamda bu grubu temsil eden en önemli sebzelerdir. Türkiye biber, domates, salatalık ve taze fasulye üretiminde dünya üçüncüsüdür.

Tarımsal altyapı bağlamında ülkemizin sera varlığı 30.000 hektar ile Avrupa'da ikincidir. Özellikle örtü altı üretim, Akdeniz sahillerinde yoğun olarak yapılır. Kış aylarında sofralık tüketime yönelik sebzelerin (domates, biber, patlıcan, kabak vb.) örtü altında üretimi Antalya Bölgesi'nde, yaz aylarında ise, açık alanda sebze üretimi Bursa bölgesinde yoğunlaşmaktadır. Türkiye'de illere göre turunçgil üretimi incelendiğinde % 29'unun Adana'da, % 27'sinin Mersin'de, % 14'ünün Antalya'da, % 18'inin Hatay ve % 5'inin ise Muğla'da gerçekleştiği görülür. Turunçgil ihracatı yapılan en önemli ülkeler Rusya, Ukrayna, Suudi Arabistan ve Avrupa Birliği ülkeleridir. Toplam turunçgil ihracatının ise % 41'ini limon, % 27'sini mandalin, % 21'ini portakal ve % 11'ini ise greylift oluşturmaktadır.

Yaş meyve/sebze ve narenciyede 2013 yılı 1 Ocak-31 Aralık tarihlerinde bir önceki yılın aynı aylarına göre miktarda % 11, değerinde % 8 artış izlenir. Gruplar içinde narenciye miktarında % 7, değerinde ise, % 2'lik bir artış söz konusudur (bkz. Çizelge 1).

#### Çizelge 1. Türkiye Geneli Yaş Meyve/Sebze ve Narenciye İhracat Pazarlama Kayıt Rakamları [2012 - 2013 Ocak-Aralık Aylı]

Madde	01.01.2012/31.12.2012		01.01.2013/31.12.2013		Artış Azalış (%)		2013 Payı (%)	
	Miktar (Kg)	Değer (\$)	Miktar (Kg)	Değer (\$)	Miktar (Kg)	Değer (\$)	Miktar (Kg)	Değer (\$)
Narenciye	1.283.677.189	911.047.284	1.371.699.156	930.942.490	7	2	41	40
Taze Meyve	652.650.395	611.235.872	726.938.434	708.544.908	11	16	22	30
Taze Sebze	1.077.225.658	644.854.038	1.242.980.153	692.053.880	15	7	37	29
<b>G. Toplam</b>	<b>3.016.826.415</b>	<b>2.179.261.054</b>	<b>3.346.889.134</b>	<b>2.349.429.088</b>	<b>11</b>	<b>8</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

**Not:** Gruplar, 2013 yılı fob (\$) değerlerine göre sıralanmıştır.

**Kaynak:** Yaş Meyve/Sebze İhracatçıları Birliği Değerlendirme Raporu, Türkiye Geneli 2012/2013 Ocak-Aralık Dönemi <http://yms.org.tr/istatistik.aspx> (2014).

İhracat pazarlaması yapılan ülkeler içinde Rusya ilk sırada gelir, bunu, Irak, Ukrayna, Almanya gibi diğer ülkeler izler (bkz. Çizelge 2).

### Çizelge 2. Yaş Meyve/Sebze ve Narenciye İhracat Pazarlaması Yapılan İlk On Ülke

	Ülke	01.01.2012/31.12.2012		01.01.2013/31.12.2013		Artış Azalış (%)		2013 Payı (%)	
		Miktar (Kg)	Değer (\$)	Miktar (Kg)	Değer (\$)	Miktar (Kg)	Değer (\$)	Miktar (Kg)	Değer (\$)
1	Rusya Fed.	1.071.411.288	794.990.799	1.085.944.906	876.182.533	1	10	32	37
2	Irak	588.332.676	302.632.472	640.971.899	259.242.864	9	-14	19	11
3	Ukrayna	260.247.318	182.933.886	325.267.315	225.117.438	25	23	10	10
4	Almanya	125.805.381	195.574.036	119.427.985	201.467.366	-5	3	4	9
5	Bulgaristan	122.467.057	82.913.644	149.608.187	97.456.083	22	18	4	4
6	S.Arabistan	126.148.100	70.734.058	106.861.532	66.505.101	-15	-6	3	3
7	Romanya	113.569.911	71.181.910	85.433.454	61.020.713	-25	-14	3	3
8	Hollanda	29.116.371	36.343.969	35.968.445	44.542.921	24	23	1	2
9	Birleşik Krallık	23.649.061	33.744.065	30.494.547	38.213.609				
10	Suriye	52.086.675	13.878.083	186.324.389	34.395.917	29	13	1	2
						258	148	6	1

**Not:** Ülkeler, 2013 yılı fob (\$) değerlerine göre sıralanmıştır.

**Kaynak:** Yaş Meyve/Sebze İhracatçıları Birliği Değerlendirme Raporu, Türkiye Genel 2012/2013 Ocak-Aralık Dönemi <http://yms.org.tr/istatistik.aspx> (2014).

#### 4.1.2. Batı Akdeniz Bölgesi Yaş Meyve/Sebze İhracatı

Antalya, Isparta ve Burdur illerini kapsayan BAB yaş meyve/sebze üretimi ve ihracat pazarlaması açısından değerlendirildiğinde, özellikle, Antalya'nın, ülkemizin önemli üretim ve ihracat merkezlerinden biri olduğu gözlenir. Antalya sofralık tüketime yönelik sebzelerin, sözgelimi domates, biber, patlıcan, kabak vb., örtü altında (sera) üretiminde, Isparta bölgesi ise elma ve kiraz gibi ihracatı yapılan ürünlerde önemli merkezlerdendir.

2013 Ocak - Aralık dönemi ihracat birliklerine göre ihracat pazarlama rakamları Çizelge 3'de verilmiştir. Türkiye'de yapılan yaş meyve/sebze ihracat pazarlaması % 65 Akdeniz ve Antalya İhracatçıları Birliği ihracatçıları tarafından yapılmaktadır. Sadece Antalya İhracatçıları Birliği Türkiye yaş meyve/sebze ihracatının % 20'sini gerçekleştirmektedir (bkz. Çizelge 3).

**Çizelge 3. Türkiye Geneli Yaş Meyve/Sebze ve Narenciye İhracat Pazarlaması 2012 - 2013 (Ocak-Aralık Ayı)**

Genel Sekreterlikler	Ocak-Aralık 2012	Ocak-Aralık 2013	Artış Azalış (%)	2013 Payı (%)
	Değer (\$)	Değer (\$)	Değer (\$)	Değer (\$)
AKİB (Akdeniz İhracatçılar Birliği)	953.931.766	1.105.355.649	16	47
AİB (Antalya İhracatçılar Birliği)	477.762.864	533.136.954	12	23
DKİB (Doğu Karadeniz İhracatçılar Birliği)	401.485.569	340.878.537	-15	15
EİB (Ege İhracatçı Birlikleri)	205.168.257	207.121.527	1	9
UİB (Uludağ İhracatçı Birlikleri)	65.760.651	72.443.336	10	3
DAİB (Doğu Anadolu İhracatçılar Birliği)	20.630.714	26.960.205	31	1
İİB (İstanbul İhracatçı Birlikleri)	19.062.759	20.589.964	8	1
Diğer	35.458.474	42.942.918	21	2
<b>Genel Toplam</b>	<b>2.179.261.054</b>	<b>2.349.429.088</b>	<b>8</b>	<b>100</b>

\* Çay dahil, FOB (\$) Değerlerine Göre Genel Sekreterliklere Dağılımı

**Kaynak:** Yaş Meyve/Sebze İhracatçıları Birliği Değerlendirme Raporu, Türkiye Geneli 2012/2013 Ocak-Aralık Dönemi <http://yms.org.tr/istatistik.aspx> (2014).

#### 4.2. Araştırmanın Tanıtımı ve Bulgularının Değerlendirilmesi

Çalışmanın bu bölümünde, önceki kısımlarda verilen kavramsal/kuramsal çerçeveye bağlı, BAB yaş meyve/sebze üretimi ve ihracatçıları üzerinde geliştirilen KTİP hipotezlerin araştırılması sunulacaktır.

##### 4.2.1. Araştırmanın Tanıtımı

**Araştırmanın Amacı, İçeriği ve Sınırları:** Araştırma, BAB yaş meyve/sebze üretim ve ihracatçı işletmelerinin, KTİP'sında, kaynakların ve yeteneklerin rolünü ve ihracat pazarlama performansı üzerindeki etkisini değerlendirmeyi hedeflemektedir. Araştırma kapsamı, Türkiye'de yaş meyve/sebze ihracatını karşılayan Akdeniz İhracatçılar Birliği'ne kayıtlı, BAB yaş meyve/sebze üretim ve ihracatçı işletmeleri ile sınırlandırılmıştır.

**Araştırmanın Yöntemi:** Araştırma, BAB özelinde yaş meyve/sebze üretim ve ihracatçı işletmelerinin, ihracat pazarlama performansını, ihracat kaynakları ve yetenekleri çerçevesinde incelemeye yönelik görgül bir araştırmayı kapsamaktadır. 2013 yılı Mayıs-Eylül aylarında gerçekleştirilen araştırma için verilerin toplaması, birebir yapılan anket ile sağlanmış ve yapılan gözlemlerle desteklenmiştir.

**Örneklemin Seçilmesi:** Araştırma evreni BAB yaş meyve/sebze üretimi ve ihracat pazarlaması yapan tüm işletmelerdir. Örneklem, Türkiye Yaş Meyve/Sebze İhracatçılar Birliği'ne kayıtlı, BAB üyelerinden oluşmaktadır ve toplam 256 ihracatçı işletmenin tamamı örneklem olarak seçilmiştir (bkz. <http://yms.org.tr>).

256 adet yaş meyve/sebze üreticisi ve ihracatçı işletme, Akdeniz İhracatçılar Birliği web sayfasından alınan iletişim bilgileri üzerinden incelenerek toplam 162 işletme listelenmiş; tek tek aranarak, randevu istenmiştir. Bu işletmelerin 17 tanesi -şu an- ihracat yapmadıklarını belirtmiş, 15 tanesi de mazaret bildirerek ankete katılmak istememiştir. Geri kalan 130 işletme içinden, büyüklük ve deneyim açısından araştırma evrenini temsil yeteneğine sahip, 60 tanesine anket uygulanmıştır. Geri dönüş oranı % 46,15 olarak gerçekleşmiştir. Araştırmada yer alan işletmelerin % 11,7'si 10'dan az, % 46,7'si 11-50 arası, % 33,3'ü 51-100 arası, % 8,3'ü 100 den fazla çalışan sayısına sahiptir. İşletmelerin % 30'u 4-10 yıl arası, % 33,3'ü 10-19 yıl arası, % 36,7'si 20 yıl ve üzeri ihracat pazarlama deneyimine sahiptir.

**Ölçeğin Belirlenmesi:** Araştırmada, Kaleka (2012) tarafından geliştirilen ölçek temel alınmış ve konu kapsamında düzenlemeler yapılarak uygulanmıştır.

Ankette, yaş meyve/sebze üretim ve ihracatçı işletmelerinin ihracat pazarlama performansını ölçümlemek için 3 önerme; pazarlama kaynaklarını ve yeteneklerini belirleme noktasında 20 önerme; kontrol değişkeni olarak da 11 önerme yer almıştır. Araştırmada pazar türbülansı, rekabet yoğunluğu, teknolojik türbülans adlı çevresel değişkenler, kontrol değişkeni olarak kullanılmıştır (bkz. Jaworski ve Kohli 1993: 57).

Anket soruları 5'li Likert Ölçeği, "tamamen katılmıyorum 1, katılmıyorum 2, kararsızım 3, katılıyorum 4, tamamen katılıyorum 5" olarak düzenlenmiş; ankette yer alan önermeler, üniversite öğretim elemanları ile tartışılmış ve öneriler doğrultusunda değerlendirilmiştir.

**Güvenilirlik Analizi:** Araştırma ölçeğinin güvenilirlik analizi yapılmış, güvenilirlik katsayısı Cronbach'ın Alfa değeri 0,911 (düzeltilmiş değer 0,918) bulunmuştur. Tüm önermeler için, alpha değeri 0,90'dan yüksek bulunmuştur. Sonuçlara göre ölçek, yüksek derecede güvenilir bir ölçek olarak görülmüştür.



**Çizelge 4. Ortalama ve Standart Sapmalar**

	Aritmetik Ortalama (X)	Standart Sapma (s)	Örneklem Hacmi (n)
<b>Deneyimsel Kaynaklar</b>			
İhracat pazar bilgisi daha iyidir.	3,87	0,999	60
İhracat tecrübesi (yıl) daha fazladır.	4,00	1,135	60
İhracat girişim sayısı daha fazladır.	3,87	1,016	60
Geçmişteki ihracat girişimlerinin başarısı daha iyidir.	4,00	0,921	60
<b>Ölçek Kaynakları</b>			
Yıllık cirosu daha fazladır.	3,48	1,127	60
Tam zamanlı çalışan yüzdesi daha fazladır.	3,57	1,184	60
İhracatla uğraşan çalışan yüzdesi daha fazladır.	3,62	1,180	60
<b>Finansal Kaynaklar</b>			
İhracat faaliyetlerinde kullanılacak mali kaynakları bulabilir.	4,03	1,073	60
İhracat girişimlerinde/yatırımlarında kullanılacak mali kaynakları bulabilir.	4,10	0,986	60
<b>Bilgi Temelli Yetenekler</b>			
Potansiyel müşterileri belirler.	4,32	0,813	60
Önemli pazar bilgilerini elde eder.	4,25	0,895	60
İhracat pazarı ile ilgili bilgi edinir.	4,25	0,932	60
Bağlantı kurma yeteneği vardır.	4,37	0,863	60
Rekabetçi ürünleri izler.	4,30	0,830	60
<b>Müşteri İlişkileri Yetenekleri</b>			
Müşteri ihtiyaçlarını anlar.	4,32	0,770	60
Sürdürülebilir yakın müşteri ilişkileri kurar.	4,37	0,843	60
Sürdürülebilir yakın distribütör ilişkileri kurar.	4,15	1,005	60
<b>İhracat Kanalı Geliştirme Yetenekleri</b>			
İhracat pazarındaki müşteriler için yeni ihracat kanalları geliştirir.	4,05	0,928	60
Mevcut ihracat kanallarında değişiklik/iyileştirme yapar.	4,18	0,911	60
İhracat kanalı oluşturmada yeni yöntemler/fikirler benimser.	4,18	0,965	60
<b>Pazar Türbülansı</b>			
Zamanla müşterilerimizin ürün tercihleri biraz değişti.	4,22	1,180	60
Müşterilerimiz her zaman yeni bir ürüne bakma eğilimindedir.	4,22	1,091	60
Yeni müşterilerin ürün ile ilgili sahip oldukları gereksinimler, mevcut ihracat pazarındaki müşterilerden farklı olma eğilimindedir	3,97	1,119	60
<b>Rekabet Yoğunluğu</b>			
Faaliyette bulunduğumuz ihracat pazarında kıyasıya bir rekabet vardır.	4,50	0,948	60
Faaliyette bulunduğumuz ihracat pazarında bir çok promosyon savaşı vardır.	3,82	1,347	60
Bir rakip herhangi bir şey sunduğunda, rakipler ona kolayca karşılık verebilir.	3,58	1,344	60
Faaliyette bulunduğumuz ihracat pazarında, fiyat rekabeti, ayırt edici özelliştir.	4,42	0,829	60
Faaliyette bulunduğumuz ihracat piyasasında hemen hemen her gün yeni bir rekabet hamlesi gerçekleşir.	3,93	1,148	60
<b>Teknolojik Türbülans</b>			
Faaliyet gösterdiğimiz sektörde teknoloji hızla değişir.	3,70	1,381	60
Teknolojik değişimler sektörümüzde büyük fırsatlar sunar.	3,72	1,290	60
Sektörümüzde yeni ürün fikirlerinin bir çoğu teknolojik devrimler ile mümkün olmuştur.	3,65	1,300	60

Çizelge 4'de izleneceği gibi, ortalama ve standart sapma sonuçlarında, en yüksek ortalama 4,50 ile "*faaliyette bulunduğumuz ihracat pazarında kıyasıya bir rekabet vardır*" ifadesi olmuştur. Bu, ihracatçı işletmelerin, yoğun rekabet ortamında çalıştığı ve bunun bilincinde olarak ihracat pazarlama faaliyetlerini gerçekleştirdiği şeklinde yorumlanabilir. Ayrıca "*bağlantı kurma yeteneği vardır*" ve "*sürdürülebilir yakın müşteri ilişkileri kurar*" ifadeleri Çizelge 4'de, 4,37 ile ikinci yüksek ortalamaya sahiptir. Bu durum, ihracatçı işletmelerin hem araçlar, hem de müşteriler ile ilişki kurma yeteneklerinin, ihracat pazarlama performansı üzerinde önemli bir faktör olarak değerlendirildiği düşüncesini vermektedir. Buna karşın en düşük ortalamanın, 3,48 ile "*yıllık cirosu daha fazladır*" ifadesinde olduğu görülür. Bu ifade, Çizelge 4'de, en düşük ortalama olmasına rağmen, 2,5 değer, genel ortalamanın üzerinde gerçekleşmesi, araştırmaya katılan işletmelerin faaliyette bulunduğu pazarda, genellikle daha büyük rakipler ile rekabet etmek durumunda olduğu şekilde bir kanaat verebilir.

#### 4.2.2. Araştırma Sonuçlarının Değerlendirilmesi

Yapılan araştırmanın sonuçları SPSS 15,0 programı kullanılarak analiz edilmiştir. Tanımlayıcı istatistikler ile frekans, ortalama ve standart sapma değerleri bulunmuştur. Faktör analizi ile değişkenler belirlenmiştir. Regresyon analizi ile bağımsız değişkenlerin pazar payı, kârlılık ve yeni kanal oluşturma değişkenlerinin açıklama güçleri bulunmuş, hipotezler test edilmiştir.

**Tanımlayıcı İstatistikler:** İhracatçı işletmeler ile görüşmelerin yarıya yakını (% 47), bizzat işletme sahipleri ile gerçekleştirilmiştir. Bunun dışında kalan görüşmeler, ihracat yöneticisi, işletme müdürü, satın alma ve muhasebe yetkilileri ile gerçekleştirilmiştir. Yanısıra, muhasebe yetkililerinin, ihracat işlemlerinde yüksek sorumluluğa sahip olduğu görülmüştür.

İhracatçı işletmeler dönem ve talebe göre meyve, sebze ve narenciye ürünlerinin -ihracat kalemlerinin- neredeyse tamamını kendileri ihraç etmektedir. Müşteri talebi ve mevsim özelliklerine göre, ihraç ürünleri farklılık göstermektedir. Fakat bazı işletmelerin bir veya iki ürün pazarlaması üzerine odaklaştıkları görülmektedir.

İhracat yapılan ülke sayısı 27 olarak belirlenmiştir. Bunlar sırasıyla; Rusya, Almanya, Ukrayna, Belarus, Romanya başta olmak üzere, Belçika, Hollanda, Bulgaristan, Gürcistan, Azerbaycan, Kosova, İran, Fransa, Moldova, Irak, Lübnan, Letonya, Avusturya, Beyaz Rusya, Sırbistan, Yunanistan, İsveç, Norveç, Danimarka ve İtalya gibi ülkeler yer almaktadır.

Araştırmada yer alan ihracatçı işletmelerin % 70'e yakını, 10 yıldan fazla süredir sektörde faaliyet göstermektedir. İhracat pazarlama deneyimleri de sektör faaliyet yılları ile paraleldir.

İşletmelerin % 80'e yakını, 5 ve altında ülkeye ihracat yapmaktadır. 10'dan fazla ülkeye ihracat pazarlaması yapan işletme sayısı (% 3) çok azdır. İşletmelerin

### **Kaynak Tabanlı İhracat Pazarlaması: Batı Akdeniz Bölgesi Uygulaması**

---

toplam satışlar içindeki ihracat pazarlama oranına bakıldığında, işletmeler % 25 altında (23 işletme, n=60) veya % 75 (24 işletme n=60) üzerinde ihracat oranlarına sahiptir. İşletmeler ya planlanlı veya sipariş usulü ya da tesadüfi ihracat pazarlaması yapmaktadır. % 75 ve üzeri işletmelerin hepsi sadece ihracat pazarlaması yapmaktadır.

**Faktör Analizi Sonuçları:** Çizelge 5'de faktör analizi sonuçlara göre, modeldeki tüm faktörler ,01 anlamlılık düzeyinde geçerlidir. KMO testi 0,700 (% 70) ile iyi derecede bulunmuştur.  $0,700 > 0,50$  olduğu için veri seti faktör analizine uygundur. Bartlett's testi  $p < 0,05$  olduğu için anlamlıdır (Kalaycı, 2008: 322). Özdeğer istatistiği 1'den büyük olan 8 faktör vardır.

## Çizelge 5. Faktör Analizi

Yapı	Standart Faktör Yükleri
<b>Deneyimsel Kaynaklar</b>	
İhracat pazar bilgisi daha iyi	0,606
İhracat deneyimi	0,700
İhracat pazarı ile ilgili bilgi edinir	0,565
İhracat girişim sayısı	0,771
İhracat girişimi başarısı	0,652
<b>Ölçek Kaynakları</b>	
Yıllık satışlar	0,721
Tam zamanlı çalışan sayısı	0,898
İhracatla ilgili çalışan yüzdesi	0,834
<b>Finansal Kaynaklar</b>	
İhracat faaliyetlerinde kullanılacak kaynağın bulunabilirliği	0,654
İhracat girişimlerinde kullanılacak kaynağın bulunabilirliği	0,655
<b>Bilgisel/Müşteri İlişkileri Yetenekleri</b>	
Önemli pazar bilgilerini edinir	0,685
Potansiyel müşterileri belirler	0,522
Bağlantı kurma	0,773
Rekabetçi Ürünleri izler	0,753
Müşteri ihtiyaçlarını anlar	0,785
Yakın müşteri ilişkileri kurar	0,746
Yakın distribütör ilişkileri kurar	0,556
<b>İhracat Kanalı Geliştirme Yetenekleri</b>	
Yeni ihracat kanalları geliştirme	0,742
İhracat kanallarında değişiklik/iyileştirme yapma	0,851
İhracat kanalı oluşturmada yeni yöntemler/fikirler benimseme	0,850
<b>Pazar Türbülansı</b>	
Zamanla müşterilerin ürün tercihleri biraz değişti	0,815
Müşteriler her zaman yeni bir ürüne bakma eğilimindedir	0,817
Yeni müşterilerin gereksinimleri, mevcut müşterilerden farklı olma eğilimindedir	0,694
<b>Rekabet Yoğunluğu</b>	
İhracat pazarında kıyasıya rekabet vardır	0,635
İhracat pazarında birçok promosyon savaşı vardır	0,575
Bir rakip herhangi bir şey sunduğunda, rakipler ona kolayca karşılık verebilir.	0,663
Fiyat rekabeti ayır edici özelliştir	0,798
<b>Teknolojik Türbülans</b>	
Hemen hemen her gün yeni bir rekabet hamlesi gerçekleşir	0,478
Teknoloji hızla değişir	0,857
Teknolojik değişimler sektörümüzde büyük fırsatlar sunar	0,898
Sektörümüzde yeni ürün fikirlerinin bir çoğu teknolojik devrimler ile mümkün olmuştur	0,852

Çizelge 5’de izlenen faktör analizleri sonuçlarında, ihracat pazarlama performansını etkileyen kaynak, yetenek ve kontrol değişkenleri; deneyimsel kaynaklar, ölçek kaynakları, finansal kaynaklar, bilgisayar/müşteri yetenekleri, ihracat kanalı geliştirme yetenekleri, pazar türbülansı, rekabet yoğunluğu, teknolojik türbülans olarak belirlenmiştir. “Deneyimsel Kaynakları” içeren değişkenlerden oluşan 1. faktör, toplam varyansın % 30,63’ünü açıklamaktadır. “Ölçek Kaynakları” içeren 2. faktör, toplam varyansın % 9,40’ını açıklamaktadır. “Finansal Kaynaklardan” oluşan 3. faktör, toplam varyansın % 8,88’ini açıklamaktadır. “Bilgisel/Müşteri İlişkileri Yeteneklerinden” oluşan 4. faktör, toplam varyansın % 6,89’unu açıklamaktadır. “İhracat Kanalı Geliştirme Yeteneklerinden” oluşan 5. faktör, toplam varyansın % 5,36’sını açıklamaktadır. “Pazar Türbülansından” oluşan 6. faktör, toplam varyansın % 4,95’ini açıklamaktadır. “Rekabet Yoğunluğundan” oluşan 7. faktör, toplam varyansın % 4,35’ini açıklamaktadır. “Teknolojik Türbülans” oluşan 8. faktör, toplam varyansın % 4,2’sini açıklamaktadır. Tek faktör çözümü, veri değişkenlerinin % 30,63’ünü açıklamaktadır. Serbest faktör analizinde ise, 8 faktörlü bir çözüm veri değişkenlerini % 74,68 oranında açıklamaktadır. Bu durum, “yaygın yöntem yakınlığı” veri setimiz için problem oluşturmamaktadır.

**Hipotez Testi:** Hipotezler doğrusal regresyon analizi ile test edilmiştir. Doğrusal regresyon analizi için, faktör analizi sonucunda oluşan 8 faktörün, faktör sonuçları kullanılmıştır. Hipotezlerden bazılarında yer alan doğrusal olmayan (U-şeklinde) ilişkileri ölçümleyebilmek için, bağımsız değişkenlerin karesi alınarak, verilerin dönüştürülmesi sağlanmıştır. Varyans Büyütme Faktörü (VIF) değerlerine bakıldığında, çoklu eşdoğrusallık modelinde problem oluşturmamaktadır. VIF değerleri Çizelge 6’da verilmiştir.

#### Çizelge 6. Varyans Büyütme Faktörü (VIF) Değerleri

	VIF		VIF
Deneyimsel Kaynaklar	2,268	(Deneyimsel Kaynaklar) <sup>2</sup>	2,521
Ölçek Kaynakları	2,272	(Ölçek Kaynakları) <sup>2</sup>	2,666
Finansal Kaynaklar	1,982	(Finansal kaynaklar) <sup>2</sup>	1,660
Bilgisel/Müşteri İlişkileri Yetenekleri	1,451	(Bilgisel/Müşteri İlişkileri Yetenekleri) <sup>2</sup>	1,742
İhracat Kanalı Geliştirme Yetenekleri	2,777	(İhracat Kanalı Geliştirme Yetenekleri) <sup>2</sup>	2,860
<b>Kontrol Değişkenleri</b>			
Pazar Türbülansı	2,090		
Rekabet Yoğunluğu	1,858		
Teknolojik Türbülans	1,791		

Araştırma modeli *regresyon denklemine* bağlı<sup>5</sup> yapılan regresyon analizi sonuçlarına göre (bkz. Çizelge 7), pazar payı, kârlılık ve yeni kanal geliri bağımlı değişken olarak belirlenmiş ve her değişken için üç eşitlik yazılmıştır. Birinci model, kontrol değişkenlerini; ikinci model kaynaklar, yetenekler, kontrol değişkenleri ve dönüştürülmüş değerleri içermektedir.

**Çizelge 7. Regresyon Analizi Sonuçları**

Bağımsız Değişkenler	Model 1			Model 2		
	Pazar Payı	Kârlılık	Yeni Kanal Geliri (Uyumluluk)	Pazar Payı	Kârlılık	Yeni Kanal Geliri (Uyumluluk)
<b>Temel Etki</b>						
Deneysel Kaynaklar ( $X_1$ )				,381 (3,213)**	,042 (,335)	,165 (,969)
$(X_1)^2$				,150 (2,411)**	,012 (,186)	,076 (,854)
Ölçek kaynakları ( $X_2$ )				,334 (2,814)**	,476 (3,798)*	,365(2,151)**
$(X_2)^2$				-,010 (-,126)	,242 (3,029)**	,039 (,357)
Finansal Kaynaklar( $X_3$ )				-,034 (-,307)	,148 (1,267)	,058 (,365)
$(X_3)^2$				,040 (,474)	,114 (1,268)	,097 (,802)
Bilgisel/Müşteri ilişkileri Yetenekleri ( $X_4$ )				,339 (3,567)*	,278 (2,779)**	,257 (1,896)
$(X_4)^2$				,042 (,550)	,121 (1,514)	,086 (,792)
İhracat Kanalı Geliştirme Yetenekleri ( $X_5$ )				-,107 (-,818)	,043 (,307)	,097 (,517)
$(X_5)^2$				-,189 (-1,988)	-,047 (-,464)	,043 (,316)
<b>Kontrol Değişkenleri</b>						
Pazar Türbülansı	,072 (,553)	,141 (1,375)	,044 (,364)	,192(1,684)	,095 (,789)	-,135 (-,830)
Rekabet Yoğunluğu	,165 (1,274)	,055 (,541)	,165 (1,352)	,054 (,504)	,083 (,736)	,025 (,162)
Teknolojik Türbülans	,189 (1,864)	,170 (1,660)	,069 (,568)	,321 (3,048)**	,189 (1,701)	-,017 (-,114)
R2	,394	,285	,198	,757	,731	,606
Düzeltilmiş R2	,155	,081	,039	,574	,535	,368
F Değeri	1,980	1,646	0,761	3,618*	3,090*	1,563
N				60	60	60

\* $p < 01$  \*\* $p < 05$ , Parantez içindeki değerler t-değeridir.

Bağımlı değişken olarak pazar payı, kârlılık ve yeni kanal geliri için üç eşitlik

<sup>5</sup> Araştırma modeli regresyon denklemi şu şekilde oluşturulmuştur:  $Y=B_0+B_1X_1+B_2X_{12}+ B_3X_2+B_4X_{22}+B_5X_3+B_6X_{32}+B_7X_4+B_8X_{42}+B_9X_5+B_{10}X_{52}+B_{11}X_6+ B_{12}X_7+B_{13}X_8$  Ayrıca yazın ışığında şekillendirilen onbeş hipotezin alternatif hipotezleri yazılarak, sonuçlar yorumlanmıştır (bkz. Ek 1).

yazılmıştır. Model 1, bağımsız değişken olarak 3 kontrol değişkeninden oluşmuştur. Model 2, kaynaklar ve yeteneklerle ilgili 5 bağımsız değişken ve 3 kontrol değişkeninden oluşmaktadır. Model 1'de kontrol değişkenleri pazar payını % 15,5, kârlılığı % 8,1 ve yeni kanal gelirini % 3,9 oranında açıklamaktadır. Model 2'de pazar payı % 57,4, kârlılık % 53,5 ve yeni kanal geliri % 36,8 oranında bağımsız değişkenler tarafından açıklanmaktadır.

**Çizelge 8. Hipotez Sonuç Tablosu**

Hipotez	t-değeri	Sonuç
H1a: İşletme yüksek düzeyde deneyimsel kaynaklara sahip olursa, yüksek pazar payı sağlar.	3,213*	Reddedilmemiştir
H1b: İşletme yüksek düzeyde deneyimsel kaynaklara sahip olursa, yüksek kârlılık sağlar.	0,335	Red
H1c: İhracat girişiminin yeni ürün geliri ile deneyimsel kaynaklar arasında U biçiminde bir ilişki vardır.	0,969	Red
H2a: İşletmenin pazar payı ile ölçek kaynakları arasında U biçiminde bir ilişki vardır.	2,814	Red
H2b: İşletmenin kârlılığı ile ölçek kaynakları arasında U biçiminde bir ilişki vardır.	3,798*	Reddedilmemiştir
H2c: İşletmenin yeni ürün geliri ile ölçek kaynakları arasında U biçiminde bir ilişki vardır.	2,151	Red
H3a: İşletme yüksek düzeyde finansal kaynaklara sahip olursa, pazar payı artar.	-0,307	Red
H3b: İşletme yüksek düzeyde finansal kaynaklara sahip olursa, kârlılığı artar.	1,267	Red
H3c: Yeni kanal geliri ve finansal kaynaklar arasında ters U biçiminde bir ilişki vardır.	0,365*	Reddedilmemiştir
H4a: Pazar payı ile bilgisel yetenekler arasında pozitif doğrusal bir ilişki vardır.	3,567*	Reddedilmemiştir
H4b: Kârlılık ile bilgisel yetenekler arasında U biçiminde bir ilişki vardır.	2,779	Red
H4c: Yeni kanal geliri ile bilgisel yetenekler arasında U biçiminde bir ilişki vardır.	1,896	Red
H5a: Pazar payı ile ihracat kanalı geliştirme yetenekleri arasında pozitif doğrusal bir ilişki vardır.	-0,818	Red
H5b: Kârlılık ile ihracat kanalı geliştirme yetenekleri arasında U biçiminde bir ilişki vardır.	0,307	Red
H5c: Yeni kanal geliri ile ihracat kanalı geliştirme yetenekleri arasında pozitif doğrusal bir ilişki vardır.	0,517	Red

\* $p < 0,05$

Yapılan araştırmada reddedilen ve reddedilemeyen hipotezler Çizelge 8'de gösterilmiştir. Onbeş hipotezden H1a, H2b, H3c, H4a, isimli dört hipotez reddedilememiştir; H1b, H1c, H2a, H2c, H3a, H3b, H4b, H4c, H5a, H5b ve H5c hipotezleri ise reddedilmiştir.

Bu sonuçlara göre, araştırmaya konu olan işletmelerin ihracat pazarlama deneyimi arttıkça, pazar payının da arttığı görülmektedir. İhracatçı işletmelerin düşük veya yüksek düzey ölçek kaynaklarına sahip olduğunda, etkenliği-kârlılığı artmaktadır. Orta düzey ölçek kaynakları ise, olumlu etkilememektedir. Çünkü



düşük düzey ölçek kaynakları, ihracatçı işletmelere hızlı tepki verme olanağı yaratmakta ve müşteri isteklerini/ihtiyaçlarını karşılama konusunda esneklik sağlamaktadır. Yüksek düzey ölçek kaynaklarına sahip ihracatçı işletmeler ise, maliyet üstünlüğü sağlayarak etkenliği-kârlılığı artırmak istemektedir. Düşük ve yüksek düzey finansal kaynaklara sahip ihracatçı işletmelerin, yeni kanal gelirleri düşüktür. Orta düzey finansal kaynaklar ise, ihracatçı işletmelerin yeni kanal gelirini olumlu etkilemektedir. Çünkü ihracatçı işletmelerin sahip olduğu yüksek düzey finansal kaynaklar ile aşırı güven sağlayarak, etkenliğin-kârlılığın düşmesine yol açabilir. Ayrıca düşük finansal kaynaklar, ihracatçı işletme etkenliğini-kârlılığını olumsuz etkileyecektir. İhracatçı işletmelerin bilgisel yetenekleri artıkça, pazar payı da artmaktadır. Pazar bilgisine sahip olan ihracatçı işletmeler, müşteri isteklerini/ihtiyaçlarını doğru değerlendirerek, pazar payını artıracaktır. Kontrol değişkenleri olan pazar türbülansı, rekabet yoğunluğu ve teknolojik türbülansın bağımlı değişkenler üzerindeki etkisi, istatistikî olarak anlamlı bulunmamıştır.

## 5. SONUÇ

Araştırma KTG çerçevesinde, kaynakların ve yeteneklerin (deneyimsel, ölçek ve finansal kaynaklar; bilgisel/müşteri ve ihracat kanalı geliştirme yetenekleri), ihracat pazarlama performansına etkisi ölçülmüş; tanımlayıcı istatistikler ile sektörün güncel panoraması ortaya konmuştur. Regresyon analizi ile araştırmada öngörülen bazı hipotezler doğrulanırken, bazıları anlamlı bulunmamıştır. R2 değerleri ile bağımlı değişken olan ihracat pazarlama performansının bağımsız değişkenlerce ne ölçüde açıklandığı belirlenmiştir.

Kısaca araştırmada, BAB yaş meyve/sebze ihracatçı işletmelerinin kaynakları ve yetenekleri ile ihracat pazarlama performansı arasındaki ilişki değerlendirilmiş; ölçüm için, yazın çerçevesinde, güvenilir ve geçerli bir ölçek uygulanmış, araştırma sonuçlarınının açıklayıcı nitelikte olduğu izlenmiştir.

Bu noktada çalışmanın gelecek perspektifli katkısını çoğaltmak için iki kritik öneri değerlendirilebilir: Birincisi, araştırmada, işletmelerin ihracat pazarlama performansı ölçümü için, ele alınan ölçütler dışında, farklı ölçütlerin benimsenmesi, dahası test edilmesi düşünülebilir. Böylece kaynaklar ve yetenekler daha alt düzeyli ayrıştırılarak, konunun derinliğine araştırılması sağlanabilir. Özellikle ihracat pazarlama performansı etkisini değerlendirmek için, farklı kontrol değişkenlerinin sözgelimi, stratejik uyum, yerel pazar başarısı vb., yer aldığı genişletilmiş araştırmalar yapılabilir.

İkinci olarak, araştırma, yaş meyve/sebze üretim ve ihracat pazarlamasında önemli bir alana sahip olan, BAB ihracatçıları arasında daraltılarak gerçekleştirilmiştir. Araştırmanın farklı bölgelerde ve/veya Türkiye yaş meyve/sebze üretim ve ihracatçı işletmelerine ilişkin genişletilerek yapılması, konuyu karşılaştırmalı değerlendirme olanağı sağlayabilir.

## KAYNAKÇA

- ATUAHENE, GIMA, K. ve MURRAY, J. Y., (2007), "Exploratory and Exploitative Learning in New Product Development: A Social Capital Perspective on New Technology Ventures in China", **Journal of International Marketing**, 15 (2): 1-29.
- BARNEY, Jay B. DELWYN ve N. CLARK, **Resource Based Theory: Creating and Sustaining Competative Advantage**, Oxford University Press, UK, 2007.
- ÇAVUŞGİL, S. T. ve ZOU, S., (1994), "Marketing Strategy-Performance Relationship: Aninvestigation of The Empirical Link in Export Market Ventures", **Journal of Marketing**, 58 (1): 1-21.
- DIERICKX, I. ve COOL, K., (1989), "Asset Stock Accumulation and Sustainability of Competitive Advantage", **Management Science**, 35: 1504-1511.
- EISENHARDT, K. M. ve MARTIN, J. A., (2000), "Dynamic Capabilities: What are They?", **Strategic Management Journal**, 21: 1105-1121.
- GRIFFITH, D. A. ve HARVEY, G. A., (2001), "A Resource Perspective of Global Dynamic Capabilities", **Journal of International Business Studies**, 32: 597-606.
- HAAHTI, A., MADUPU, V., YAVAS, U. ve BABAKUS, E., (2005), "Cooperative Strategy, Knowledge İntensity And Export Performance of Small and Medium Sized Enterprises", **Journal of World Business**, 40: 124-138.
- HE, X., BROUTERS, K. D. ve FILATOTCHEV, I., (2013), "Resource-Based and Institutional Perspectives on Export Channel Selection and Export Performance", **Journal of Management**, 39, 1(January): 27-47.
- <http://www.tim.org.tr> 2014
- <http://yms.org.tr> 2014
- JAWORSKI, A. K. ve KOHLI, B. J., (1993), "Market Orientation: Antecedents and Consequences", **Journal of marketing**, 57 (3): 53-70.
- KALAYCI, Ş., (2008), **SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri**, Ankara, Asil Yayınları.
- KALEKA, A., (2012), "Studying Resources and Capabilitiy Effect on Export Venture Performance", **Journal of World Business**, 47: 93-105.
- KATSIKEAS, C. S., DENG, S. L. ve WORTZEL, L. H., (1997), "Perceived Export Success Factors of Small and Medium Sized Canadian Firms", **Journal of International Marketing**, 5 (4): 53-72.
- KATSIKEAS, C. S., LEONIDOU, L. C. ve MORGAN, N. A., (2000), "Firm-Level Export Performance: Assessment, Review, Evaluation, and Development",

- Journal of the Academy of Marketing Science**, 28: 493-511.
- LATHAM, S. F. ve BRAUN, M. R., (2009), "Managerial Risk, Innovation and Organizational Decline", **Journal of Management**, 35 (2): 258-281.
  - LEVINTHAL, D. A., (1997), "Adaptation on Rugged Landscapes", **Management Science**, 43: 934-950.
  - LIANG, T. P., YOU, J. J. ve LIU, C. C., (2010), "A Resource-Based Perspective on Information Technology and Firm Performance: A Meta Analysis", **Industrial Management Data Systems**, 110, 8: 1138-58.
  - MOORMAN, C. ve MINER, A. S., (1997), "The Impact of Organizational Memory on New Product Performance and Creativity", **Journal of Marketing Research**, 34 (1): 91-106.
  - MORGAN, N. A., KALEKA, A. ve KATSIKEAS, C. S. (2004), "Antecedents of Export Venture Performance: A Theoretical Model and Empirical Assessment", **Journal of Marketing**, 68 (1): 90-108
  - MURRAY, J. Y., KOTABE, M. ve ZHU, J. N., (2005), "Strategic Alliance Based Sourcing and Market Performance: Evidence From Foreign Firms Operating in China", **Journal of International Business Studies**, 36 (2): 187-208.
  - PAPATYA, G., (2015), **Temel İşletmecilik Bilgisi**, Isparta: Beyazıt Kitabevi Ya. No.1/1.
  - PAPATYA, N., (2002), "Gelecek Rekabetinin Yeni Konsepti: Kaynak Tabanlılık Görüşü", **İnfomag İletişim ve Bilişim Dergisi**, 22 (Ağustos): 59-61.
  - PAPATYA, N., (2003), **Kaynak Tabanlılık Görüşü**, Ankara: Nobel Ya.
  - PAPATYA, N., (2007a), **Sürdürülebilir Rekabetçi Üstünlük Sağlamada Stratejik Yönetim ve Pazarlama Odağı Kaynak Tabanlı Görüş**, Ankara: Asil Yayınları.
  - PAPATYA, N., (2007b), "Savaşçı İşletmelerin Rekabette Meydan Okuma Stratejisi: Kaynak Tabanlı Pazarlama Yaklaşımı", **Pİ-Pazarlama ve İletişim Kültürü Dergisi**, (20): 13-21.
  - PAPATYA, N. ve PAPATYA, G., (2005), "İhracat Pazarlama Yeteneklerinin İhracat Performansına Etkisi: Mermer Sanayi Sektörü İşletmelerine Yönelik Bir Uygulama", **16-19 Kasım Doğu Akdeniz Üniversitesi 10. Ulusal Pazarlama Kongresi Bildiri Kitabı**: 233-277.
  - PENROSE, E., (1959), **The Theory of the Growth of the Firm**, New York: Wiley.
  - PETERAF, M. A., (1993), "The Cornerstones of Competitive Advantage: A Resource-Based View", **Strategic Management Journal**, 14 (3): 179-191.
  - RICARDO, D., (2001), **Principles of Political Economy and Taxation**, (3th

- ed. 1821), Canada: Batoche Books, Kitchener, 2001.
- SAPIENZA, H. A., AUTIO, E., GEORGE, G. ve ZAHRA, S. A., (2006), "A Capabilities Perspective on the Effects of Early Internationalization on Firm Survival and Growth", **Academy of Management Review**, 31: 914-933.
  - TEECE, D. J., PISANO, G. ve SHUEN, A., (1997), "Dynamic Capabilities and Strategic Management", *Strategic Management Journal*, 18 (7): 509-533.
  - WALTERS, P. G. P. ve SAMIEE, S., (1990), "A Model for Assessing Performance in Small US Exporting Firms", **Entrepreneurship: Theory and Practice**, 15 (2): 33-50.
  - YALÇINKAYA, G., CALANTONE, R. J. ve GRIFFITH, D. A., (2007), "An Examination of Exploration and Exploitation Capabilities: Implications for Product Innovation and Market Performance", **Journal of International Marketing**, 15(4): 63-93.
  - ZOU, S. ve STAN, S. (1998), "The Determinants of Export Performance: A Review of the Empirical Literature Between 1987 and 1997", **International Marketing Review**, 15: 333-356.
  - ZOU, S., FANG, E. ve ZHAO, S., (2003), "The Effect of Export Marketing Capabilities on Export Performance: An Investigation of Chinese Exporters", **Journal of International Marketing**, 11 (4): 32-55.
  - ZOU, S., TAYLOR, C. R. ve OSLAND, G. E., (1998), "The EXPERF scale: A Cross-National Generalized Export Performance Measure", **Journal of International Marketing**, 6 (3): 37-58.

### Ek 1: Hipotezin Alternatif Hipotezleri ve Sonuçların Yorumu

Hipotez	Yorum
<p><math>H_{1a0}</math>: İşletme yüksek düzeyde deneysel kaynaklara sahip olursa, yüksek pazar payı sağlamaz.</p> <p><math>H_{1a1}</math>: İşletme yüksek düzeyde deneysel kaynaklara sahip olursa, yüksek pazar payı sağlar.</p>	<p>H1 a hipotezi için t-değeri 3,213 iken <math>p &lt; 0,05</math> olduğundan <math>H_{1a0}</math> hipotezi red edilir. İşletmenin deneysel kaynaklara sahip olması pazar payını artırarak, ihracat performansı artışı sağlamaktadır.</p>
<p><math>H_{1b0}</math>: İşletme yüksek düzeyde deneysel kaynaklara sahip olursa, yüksek kârlılık sağlamaz.</p> <p><math>H_{1b1}</math>: İşletme yüksek düzeyde deneysel kaynaklara sahip olursa, yüksek kârlılık sağlar.</p>	<p>H1 b hipotezi için t-değeri 0,335 iken <math>p &gt; 0,05</math> olduğundan <math>H_{1b1}</math> hipotezi red edilir. İşletmenin deneysel kaynaklarının kârlılığa etkisi bulunamamıştır.</p>
<p><math>H_{1c0}</math>: İşletmenin yeni ürün geliri ile deneysel kaynaklar arasında U biçiminde bir ilişki yoktur.</p> <p><math>H_{1c1}</math>: İşletmenin yeni ürün geliri ile deneysel kaynaklar arasında U biçiminde bir ilişki vardır.</p>	<p>H1 c hipotezi için t-değeri 0,969 iken <math>p &gt; 0,05</math> olduğundan <math>H_{1c1}</math> hipotezi red edilir. İşletmenin deneysel kaynaklarının, yeni ürün gelirine etkisi bulunamamıştır.</p>
<p><math>H_{2a0}</math>: İşletmenin pazar payı ile ölçek kaynakları arasında U biçiminde bir ilişki yoktur.</p> <p><math>H_{2a1}</math>: İşletmenin pazar payı ile ölçek kaynakları arasında U biçiminde bir ilişki vardır.</p>	<p>H2 a hipotezi için t-değeri -0,126 iken <math>p &gt; 0,05</math> olduğundan <math>H_{2a1}</math> hipotezi red edilir. İşletmenin ölçek kaynaklarının, Pazar payına etkisi bulunamamıştır.</p>
<p><math>H_{2b0}</math>: İşletmenin kârlılığı ile ölçek kaynakları arasında U biçiminde bir ilişki yoktur.</p> <p><math>H_{2b1}</math>: İşletmenin kârlılığı ile ölçek kaynakları arasında U biçiminde bir ilişki vardır.</p>	<p>H2 b hipotezi için t-değeri 3,029 iken <math>p &lt; 0,05</math> olduğundan <math>H_{2b0}</math> hipotezi red edilir. İşletmenin ölçek kaynakları ile kârlılığı arasında doğrusal olmayan bir ilişki vardır.</p>
<p><math>H_{2c0}</math>: İşletmenin yeni ürün geliri ile ölçek kaynakları arasında U biçiminde bir ilişki yoktur.</p> <p><math>H_{2c1}</math>: İşletmenin yeni ürün geliri ile ölçek kaynakları arasında U biçiminde bir ilişki vardır.</p>	<p>H2 c hipotezi için t-değeri 0,357 iken <math>p &gt; 0,05</math> olduğundan <math>H_{2c1}</math> hipotezi red edilir. İşletmenin ölçek kaynaklarının, yeni ürün gelirine bir etkisi bulunamamıştır.</p>
<p><math>H_{3a0}</math>: İşletme yüksek düzeyde finansal kaynaklara sahip olursa, pazar payı artmaz.</p> <p><math>H_{3a1}</math>: İşletme yüksek düzeyde finansal kaynaklara sahip olursa, pazar payı artar.</p>	<p>H3 a hipotezi için t-değeri -0,307 iken <math>p &gt; 0,05</math> olduğundan <math>H_{3a1}</math> hipotezi red edilir. İşletmenin finansal kaynakları ile pazar payı arasında bir ilişki bulunamamıştır.</p>
<p><math>H_{3b0}</math>: İşletme yüksek düzeyde finansal kaynaklara sahip olursa, kârlılığı artmaz.</p> <p><math>H_{3b1}</math>: İşletme yüksek düzeyde finansal kaynaklara sahip olursa, kârlılığı artar.</p>	<p>H3 b hipotezi için t-değeri 1,267 iken <math>p &gt; 0,05</math> olduğundan <math>H_{3b1}</math> hipotezi red edilir. İşletmenin finansal kaynakları ile kârlılığı arasında bir ilişki bulunamamıştır.</p>
<p><math>H_{3c0}</math>: İşletmenin yeni kanal geliri ve finansal kaynaklar arasında ters U biçiminde bir ilişki yoktur.</p> <p><math>H_{3c1}</math>: İşletmenin yeni kanal geliri ve finansal</p>	<p>H3 c hipotezi için t-değeri 0,802 iken <math>p &gt; 0,05</math> olduğundan <math>H_{3c1}</math> hipotezi red edilir. İşletmenin finansal kaynakları ile yeni kanal geliri arasında bir ilişki</p>

## Kaynak Tabanlı İhracat Pazarlaması: Batı Akdeniz Bölgesi Uygulaması

kaynaklar arasında ters U biçiminde bir ilişki vardır.	bulunamamıştır.
H <sub>4a0</sub> : Pazar payı ile bilgisel yetenekler arasında pozitif doğrusal bir ilişki yoktur. H <sub>4a1</sub> : Pazar payı ile bilgisel yetenekler arasında pozitif doğrusal bir ilişki vardır.	H4a hipotezi için t-değeri 3,567 iken $p < 0,05$ olduğundan H4a <sub>0</sub> hipotezi red edilir. İşletmenin bilgisel kaynakları, pazar payını, pozitif doğrusal bir şekilde etkileyerek, ihracat performansı artışı sağlamaktadır.
H <sub>4b0</sub> : Kârlılık ile bilgisel yetenekler arasında U biçiminde bir ilişki yoktur. H <sub>4b1</sub> : Kârlılık ile bilgisel yetenekler arasında U biçiminde bir ilişki vardır.	H4b hipotezi için t-değeri 1,514 iken $p > 0,05$ olduğundan H4b <sub>1</sub> hipotezi red edilir. İşletmenin bilgisel yeteneklerinin kârlılığa etkisi bulunamamıştır.
H <sub>4c0</sub> : Yeni kanal geliri ile bilgisel yetenekler arasında U biçiminde bir ilişki yoktur. H <sub>4c1</sub> : Yeni kanal geliri ile bilgisel yetenekler arasında U biçiminde bir ilişki vardır.	H4c hipotezi için t-değeri 0,792 iken $p > 0,05$ olduğundan H4c <sub>1</sub> hipotezi red edilir. İşletmenin bilgisel yeteneklerinin, yeni kanal gelirine etkisi bulunamamıştır.
H <sub>5a0</sub> : Pazar payı ile ihracat kanalı geliştirme yetenekleri arasında pozitif doğrusal bir ilişki yoktur. H <sub>5a1</sub> : Pazar payı ile ihracat kanalı geliştirme yetenekleri arasında pozitif doğrusal bir ilişki vardır.	H5a hipotezi için t-değeri -0,818 iken $p > 0,05$ olduğundan H5a <sub>1</sub> hipotezi red edilir. İşletmenin ihracat kanalı geliştirme yeteneklerinin, pazar payına etkisi bulunamamıştır.
H <sub>5b0</sub> : Kârlılık ile ihracat kanalı geliştirme yetenekleri arasında U biçiminde bir ilişki yoktur. H <sub>5b1</sub> : Kârlılık ile ihracat kanalı geliştirme yetenekleri arasında U biçiminde bir ilişki vardır.	H5b hipotezi için t-değeri -0,464 iken $p > 0,05$ olduğundan H5b <sub>1</sub> hipotezi red edilir. İşletmenin ihracat kanalı geliştirme yeteneklerinin, kârlılığa etkisi bulunamamıştır.
H <sub>5c0</sub> : Yeni kanal geliri ile ihracat kanalı geliştirme yetenekleri arasında pozitif doğrusal bir ilişki yoktur. H <sub>5c1</sub> : Yeni kanal geliri ile ihracat kanalı geliştirme yetenekleri arasında pozitif doğrusal bir ilişki vardır.	H5c hipotezi için t-değeri 0,517 iken $p > 0,05$ olduğundan H5c <sub>1</sub> hipotezi red edilir. İşletmenin ihracat kanalı geliştirme yeteneklerinin, yeni kanal gelirine etkisi bulunamamıştır.





# SAĞLIK KURUMLARINDA ROL ÇATIŞMASI VE ROL BELİRSİZLİĞİ: HEMŞİRELER ÜZERİNE BİR UYGULAMA

Derya SİVUK (KARA)<sup>1</sup>

Şerife KIBRIS<sup>2</sup>

## ÖZET

Karmaşık bir yapıda olan hastaneler, dinamik bir çevrede faaliyetlerde bulunmakta ve çevrenin değişen ve gelişen şartlarına uyum sorunu yaşamaktadır. Bu çalışma hemşirelerin çalışma ortamında yaşadığı Rol Çatışması ve Rol Belirsizliği durumlarını belirlemek amacıyla düzenlenmiştir. Araştırmada 14 maddeden oluşan Rol Çatışması ve Rol Belirsizliği Ölçeği kullanılmıştır. Araştırmanın uygulama alanını Kastamonu'da hastanelerde çalışan 243 hemşire oluşturmaktadır. Araştırma sonucunda; hemşirelerin Rol Çatışması puanları ile mesleki deneyim ve görev yaptıkları birimler arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu; cinsiyeti, yaş grupları, eğitim durumu, bağlı olduğu hastanede hizmet süresi, mesleğin kendisine uygunluğu, alınan eğitimin mesleki yeterlilik düzeyi ve yönetsel görevi olması arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık olmadığı görülmüştür. Buna ek olarak, hemşirelerin Rol Belirsizliği Puanları (RBP) incelendiğinde; yaş gruplarına, eğitim durumlarına, mesleki deneyime, bağlı olduğu hastanede hizmet süresi, çalıştıkları birimlere, mesleklerini kendileri seçip seçmeme durumlarına, mesleği kendilerine uygun bulma durumlarına, alınan mesleki eğitimin mesleki yeterliliğe ilişkin algı durumlarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu ( $P<0,05$ ); cinsiyet ve yönetsel görev durumları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** Rol Çatışması, Rol Belirsizliği, Hemşire.

---

<sup>1</sup>Derya SİVUK (KARA), Doç. Dr., Gazi Üniversitesi, İİBF, Sağlık Kurumları İşletmeciliği.

<sup>2</sup>Şerife KIBRIS, Öğr. Gör., Kastamonu Üniversitesi, Araç Rafet Vergili MYO, Tıbbi Hizmetler ve Teknikler Bölümü.

## **ROLE CONFLICT AND ROLE AMBIGUITY IN HEALTH INSTITUTIONS: AN RESEARCH ON NURSES**

### **ABSTRACT**

*With a complex structure, hospitals are operating in a dynamic framework and faced with the problem of adaptation to the changing environment and evolving requirements. This study was conducted to determine the Role Conflict and Role Ambiguity of the situation experienced in the work environment of nurses. Role Conflict and Role Ambiguity Scale with 14 dimensions was used. Application field of the research consists of 243 nurses working in hospitals in Kastamonu. As a result of this research; it has been seen that there is a statistically significant difference about Role Conflict points of the nurses considering their professional experience and department that they work; there is no statistically significant difference about role conflict points of nurses considering their gender, age groups, education levels, length of service period in institutions that they work, convenience to the profession, adequacy level of the occupational training and managerial position. Moreover, when Role Ambiguity Scores of nurses are examined, it has been understood that, there is a statistically significant difference ( $P < 0,05$ ) according to their age groups, education levels, professional experience, length of service period in institutions that they work, department that they work, their career choices, their thought about their convenience to the profession, their perception of adequacy level of the occupational training. Besides, it has been seen that, there is no statistically significant difference about Role Ambiguity of nurses considering their gender and managerial position.*

**Keywords:** Role Conflict, Role Ambiguity and Nurse.

## 1. GİRİŞ

İçinde bulunduğumuz yüzyılda yaşanan değişim ve gelişmeler, müşteri istek ve beklentilerine yansımış, bu durum; farklılaşan müşteri taleplerini karşılamak isteyen örgütler arasındaki rekabeti artırmıştır. Birbirine benzer ürün ve hizmet üreten örgütler arasında rekabette ön planda olabilmeyin yolunun ise fark yaratmak olduğu konusunda genel bir kanı ortaya çıkmıştır. Benzer teknolojilerle birbirine ikame olabilecek pek çok ürün ve hizmet bulunmakta, örgütleri diğerlerinden farklılaştıran temel unsur ise insan kaynakları olarak ortaya çıkmaktadır (Adıgüzel, 2012). Sağlık bakım organizasyonlarında güvenli, etkili ve yeterli hasta bakımı vermek için bir arada çalışmak zorunda olan farklı uzmanlık, deneyim ve statüye sahip işgörenler bulunmaktadır (Kantek, 2007). Bu süreçte, görevlere ilişkin rollerin oynanmasında işgörenler arasında sorunların yaşanması modern örgütler için kaçınılmaz olarak görülmekte (Esatoğlu vd., 2004); rol çatışmasının ve rol belirsizliğinin yaşanmasına sebep olmaktadır.

Hastaneler matriks yapıları nedeniyle sağlık çalışanlarının rol çatışması ve rol belirsizliği yaşamalarına uygun zemin oluşturmaktadır. Hastane örgütünün ikili yapısı nedeniyle; hem idari hem tıbbi hiyerarşi arasında kalan doktor ve hemşirelerin rol çatışması ve rol belirsizliği yaşama riskleri yüksektir (Rizzo vd., 1970). Sağlık hizmetleri, kalifiye işgücü ile yürütülen, hizmet kalitesi büyük ölçüde insan etmenine bağlı olan bir sektördür. Bu sektörde çalışanların sorunlarının belirlenmesi ve bu doğrultuda çözüm önerileri geliştirilmesi, kaliteli sağlık hizmeti sağlanabilmesi ve işgörenlerin sağlığının korunabilmesi açısından büyük önem taşımaktadır. Bu bağlamda, bu araştırma hemşirelerin çalışma ortamında yaşadığı rol çatışması ve belirsizliğini saptamak amacıyla düzenlenmiştir.

## 2. ROL ÇATIŞMASI KAVRAMI

Rol çatışması kavramı literatürde değişik biçimlerde ele alınmıştır. Katz ve Kahn (1977) rol çatışması kavramını; iki veya daha fazla gönderilen rolün, birine uymanın diğerine uymayı zorlaştırdığında ortaya çıkan durum olarak tanımlamaktadır. Tosi, Rizzo ve Carroll (1990) rol çatışmasını; bireyin sorumluluğunda, gerçekleştirmesi beklenen rollerdeki davranışlar ya da görevler arasındaki uyumsuzluk sonucu ortaya çıkan bir durum olarak tanımlamaktadır. Erdoğan (1994) tarafından yapılan tanımlamaya göre ise; bir kişinin aynı anda birden fazla rolle karşı karşıya gelmesi ve karşılaştığı bu roller arasında kalması veya yüklendiği bir rolü yaşamının diğer kesitlerine de aktarması durumudur. Ertekin (1993)'e göre rol çatışması, kişisel kıstaslar, değerler ve beklentiler ile iş gerekleri arasında yaşanan tezattan doğan durumdur. Rol çatışması bir ya da daha fazla kişiden gelen emir ve talepler sonucunda; çalışanın kafasında kimin neyi ne zaman yapacağı konularında belirsizlik yaşamayla ortaya çıkmaktadır (Griffin ve Moorhead, 1989). Bu tanımlardan yola çıkarak rol çatışması kişinin (rol çatışmasına muhatap olan

kişi), kendi rolüyle/rolleri ile örgüt içinde ve dışındaki diğer kişilerin rolleri arasında yaşadığı uyumsuzluktur (Erkenekli vd., 2008).

Örgüt araştırmalarında en çok kullanılan rol çatışması gruplandırması Kahn grubu (1964) ve Katz ve Kahn (1977) tarafından geliştirilen beşli tipolojidir;

1. Göndericinin kendi içinde çatışması; işgörene aynı anda aynı kişiden birbirine zıt ikiden fazla beklentinin gönderilmesi durumunda ortaya çıkmaktadır (Bovee vd.,1993).
2. Göndericiler arası rol çatışması; örgütte bulunan odak rol yükümlüsüne (işgören, ast, üst) birbirine zıt beklentiler birden fazla rol göndericiden geldiği zaman yaşanmaktadır (Bovee vd.,1993). Farklı meslek gruplarında, özellikle orta düzey yöneticiler, Katz ve Kahn (1977)'in "arada kalan insan" tabiriyle simgeledikleri bu çatışma türüne muhataptır. Hemşire ve doktorlar, hasta ve hastane yönetimi arasında da yaptıkları işin doğası gereği böyle bir çatışma yaşanmaktadır.
3. Roller arası çatışma; işgörenin farklı beklentiler içeren birden fazla rolü aynı anda yüklenmesi durumunda ortaya çıkmaktadır (Bovee vd.,1993). Roller arası çatışma en çok yaşanan rol çatışması türüdür. Özellikle cinsiyet, anne-baba ve karı-koca rollerinin meslek rolleri ile çatışması bu çatışma türünün en sık görüldüğü biçimdir (Steil ve Turetsky,1987).
4. Kişi-rol çatışması; örgütsel rol gerekleriyle işgörenin yetenek, bilgi, beceri ve değerleri arasında yaşanan uyumsuzluk şeklinde ortaya çıkmaktadır (Muchinsky,1993). Ayrıca kişinin kendine ait oluşturduğu benlik imajıyla yaptığı iş çatışabilmektedir. Örneğin; hareketli, enerjik birisi olarak kendini tanımlayan birisinin masa başı, rutin bir işte çalışmayı kendine yakıştırmaması bu duruma örnek verilebilir.
5. Rol fazlalığı: işgörenin aynı anda birden fazla rolü gerçekleştirmek zorunda kalması şeklinde ortaya çıkmaktadır. İş yoğunluğunun çok fazla olduğu kimi meslek gruplarının en sık yaşadığı rol çatışması biçiminin rol fazlalığı olduğu söylenebilir. Kısa zamanda pek çok hastaya bakması beklenen doktor rol fazlalığıyla karşı karşıya kalabilmektedir (Erkenekli vd., 2008).

Örgütlerin giderek büyümesi ve artan uzmanlaşma eğilimi rol çatışması nedeni olarak ortaya çıkmaktadır. Katz ve Kahn (1977) tarafından ifade edildiği gibi bir iş ne kadar çok sayıda rol ve statüden oluşursa; o örgütte aynı oranda o işleri birleştirme ve koordinasyon sorunu yaşanacaktır. Bu durum rol çatışmasını örgütlerde meydana getiren en önemli yapısal nedenlerden biri olarak kabul edilmektedir. Diğer yandan, Muchinsky (1993)'ye göre terfi durumu rol çatışması nedeni olarak görülebilmektedir. Terfi eden yöneticiler eski rollerine ait alışkanlıkları ve davranışları ile yeni işin gerekleri ve sorumlulukları ve çalışma arkadaşlarının beklentileri arasında kalabilmektedir.

### 3. ROL BELİRSİZLİĞİ KAVRAMI

Katz ve Kahn (1977)'a göre rol belirsizliği; bireylerin üstlendikleri rol hakkında ne yapacaklarını bilemedikleri durumdur. Rol belirsizliği kavramındaki belirsizlik kavramı örgütlerin baş etmeye çalıştığı çok genel bir sorun olarak ortaya çıkmaktadır. İşe yeni başlama, tayin, terfi, transfer, yeni yöneticiyle çalışma gibi durumlarda işgörenler rol belirsizliği yaşayabilmektedir. Burada önemli olan rol belirsizliğinin nereden kaynaklandığı, geçici ya da kalıcı mı olduğunun ortaya konulabilmesidir.

Rol belirsizliği öncelikle örgütsel rolün yeterince açık olmamasından ve söz konusu rolü yerine getirecek kişinin rol hakkında yeterli bilgiye sahip olmayışından kaynaklanmaktadır. Bu durumun da iki nedeni olabilir: Ya örgütsel rol gönderme sürecinde aksamalar vardır ya da odak kişinin rol algılamasında sorun yaşanmaktadır (Muchinsky, 1993). Rol belirsizliğinin önemli bir diğer nedeni de örgütlerin yapısıdır. Özellikle örgütlerin hızlı büyümesi rol belirsizliği sorununa neden olmaktadır. Bu bağlamda, sağlık kurumlarının matris örgüt yapıları nedeniyle işgörenlerinin rol belirsizliği yaşamaları kaçınılmazdır.

Rol çatışması ve belirsizliği genel olarak stres, iş tatmini, örgütsel performans ve örgütsel bağlılık üzerinde olumsuz etkiler oluşturabilmektedir. Rol çatışması ve belirsizliğinin en belirgin sonucu strestir. Stres, insanı, miktarına göre olumlu ya da olumsuz etkileyen bir faktördür. Belirli miktarda stres insanı motive ederken; rol çatışması ve belirsizliğinden kaynaklanan stresin örgütsel performans üzerinde olumsuz etkisi olduğu yapılan araştırmalarda ortaya konulmuştur (King ve King, 1990). Akbolat, Işık ve Uğurluoğlu (2011) tarafından sağlık çalışanları üzerinde gerçekleştirilen bir araştırmada sağlık çalışanlarının rol çatışması ve belirsizliği ile iş doyum düzeyleri arasında negatif yönlü bir ilişki olduğu ortaya konulmuştur. Sağlık çalışanlarında rol belirsizliği arttığında rol çatışmasının arttığı, iş doyum seviyesinin düştüğü görülmüştür. Sonuç olarak, yüksek oranda yaşanan rol çatışması ve belirsizliğinin iki türlü etkisi söz konusudur. Birincisi; doğrudan çalışanların psikolojisi üzerine etkisidir ve iş tatminsizliği, kararsızlık, gerilim, endişe, aşırı heyecan gibi izler bırakmakta, insanı psikolojik rahatsızlığa itmektedir. İkincisi ise bizzat örgüt üzerinde yarattığı etkidir ve bu etki verimsizlik, kaynak israfı, iş kaybı, örgüte ve yönetime güvensizlik, personel devir hızı artışı gibi olumsuz sonuçlara yol açmaktadır (Erkenekli vd., 2008).

### 4. VERİ KAYNAKLARI VE YÖNTEM

Araştırmanın evrenini, Kastamonu il merkezinde Sağlık Bakanlığı Kamu Hastaneleri Kurumu Kastamonu Kamu Hastaneler Birliği Genel Sekreterliğine bağlı olan; Dr. Münif İslamoğlu Devlet Hastanesi, Şerife Bacı Devlet Hastanesi, Fizik Tedavi Rehabilitasyon Merkezi ve Ağız Diş Sağlığı Merkezin'inde görev yapmakta olan hemşireler oluşturmaktadır. Anket uygulaması için Sağlık Bakanlığı Kamu Hastaneler Birliği, Kastamonu İli Kamu Hastaneleri Birliği Genel Sekreterliği'ne çalışmanın yürütülebilmesi için 03.12.2014 tarihinde

başvurularak, 11.12.2014 tarih ve 917 sayılı yazı ile izin alınmıştır. Kastamonu il merkezinde Kastamonu Kamu Hastaneler Birliği Genel Sekreterliği'ne bağlı 331 hemşire görev yapmaktadır. 2014 Aralık ayında gerçekleştirilen araştırmada toplam 243 kişiye ulaşılabilmektedir.

Araştırmada veriler anket çalışması aracılığıyla yüz yüze görüşülerek toplanmıştır. Uygulanan anket iki bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde; hemşirelerin demografik özellikleri, ikinci bölümde ise J. R. Rizzo, R. J. House ve S. I. Lirtzman tarafından geliştirilen ve literatürde yaygın olarak kullanılan Rol Çatışması ve Rol Belirsizliği Anketi (RÇRBA) kullanılmıştır. Ankette 6'sı (1, 2, 3, 4, 5 ve 6 numaralı ifadeler) rol belirsizliği, 8'i (7, 8, 9, 10, 11, 12, 13 ve 14 numaralı ifadeler) rol çatışması düzeyini belirlemeye yönelik toplam 14 soru bulunmaktadır (Çizelge 1). Anketin ikinci bölümünde yer alan RÇRBA'yi "çok yanlış" ile "çok doğru" (-3 ile +3) arasında puanlanarak, 7'li Likert Ölçeği uygulanmıştır. Hesaplamalar sırasında, bazı bölümlerde sorunun niteliğinden kaynaklanan ters ifadeler için, verilen yanıtın da tersi alınmıştır (-1 ile çarpılmıştır). Bu işlem, 7, 9, 10, 11, 13 ve 14. maddeler için uygulanmıştır. Rol çatışması ve rol belirsizliği ortalamalarının pozitif bir değer alması, rol çatışması ve rol belirsizliğinin olmadığını, negatif bir değer alması ise rol çatışması ve rol belirsizliğinin olduğunu göstermektedir. Rol çatışması ve rol belirsizliği düzeyleri, değerler 0'dan  $-\infty$ 'a doğru gittikçe artmakta, 0'dan  $+\infty$ 'a doğru gittikçe azalmaktadır.

### Çizelge 1. Hemşirelerin Rol Çatışması ve Rol Belirsizliğini Belirlemeye Yönelik İfadeler

	İfadeler
1.	İşimin amaç ve hedefleri çok planlı ve belirgindir.
2.	Zamanımı uygun bir şekilde planlayabiliyorum.
3.	Sorumluluklarımın ne olduğunu biliyorum.
4.	Benden tam olarak ne beklendiğini biliyorum.
5.	İşimde ne kadar yetkiye sahip olduğumu biliyorum.
6.	Ne yapılması gerektiği konusundaki açıklamalar yeterlidir.
7.	Farklı koşullar altında farklı olarak yapılması gereken şeyleri yapmak zorundayım.
8.	Bana tek başıma bitiremeyeceğim işler veriliyor.
9.	Görevimi başarmak için bazı kural ya da kararlara ters hareket etmek zorunda kalıyorum.
10.	Birbirinden farklı işlevleri olan iki ya da daha çok meslek grubuyla birlikte çalışıyorum.
11.	İki ya da daha fazla kişiden farklı emirler alıyorum.
12.	Bana yapabilmem için yeterli kaynak ve malzeme olmayan işler verilir.
13.	Biri tarafından kabul edilirken, diğerlerinin kabul edemeyebileceği görevler yapıyorum.
14.	Gereksiz işlerle uğraşıyorum.

Çalışmada yer alan 2 ölçeğin iç tutarlılığı Cronbach Alfa katsayısı hesaplanarak test edilmiştir. Rol çatışması ölçeğinin toplam puanı için Cronbach Alfa katsayısı 0,61, rol belirsizliği ölçeğinin toplam puanı için 0,70 olarak hesaplanmıştır. Araştırma sonucunda elde edilen veriler SPSS,22 sistemi ile analiz edilmiştir. Araştırmanın amacı doğrultusunda, hemşirelerin rol çatışması durumlarını ortaya koyan ifadeler ile demografik değişkenler ile mesleki değişkenler arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olup olmadığı Varyans Analizi (ANOVA) testi ile araştırılmıştır. Bu farklılığın nereden kaynaklandığını ortaya koymak üzere çoklu karşılaştırma testlerinden (Post Hoc) Tukey testi uygulanmıştır. Diğer yandan hemşirelerin demografik özellikleri ile mesleki değişkenlerine göre rol belirsizliği puanlarını ortaya koymak üzere Kolmogrov-Smirnov normallik testi uygulanmıştır.

## 5. BULGULAR

Araştırmaya katılan hemşirelerin demografik özelliklerine ilişkin bilgiler Çizelge 2'de verilmiştir.

**Çizelge 2. Hemşirelerin Demografik Özelliklerine Göre Dağılımı**

Değişken		Hemşire	
		N	%
Cinsiyet	Kadın	203	83,5
	Erkek	40	16,5
	<b>Toplam</b>	<b>243</b>	<b>100</b>
Yaş	18-24	52	21,4
	25-29	28	11,5
	30-34	45	18,5
	35-39	70	28,8
	40 ve >	48	19,8
	<b>Toplam</b>	<b>243</b>	<b>100</b>
Eğitim Durumu	Lise (Sağlık koleji)	48	19,8
	Ön Lisans	99	40,7
	Lisans	88	36,2
	Yüksek Lisans	7	2,9
	Doktora	1	0,4
	<b>Toplam</b>	<b>243</b>	<b>100</b>

Araştırmaya katılan hemşirelerin % 83,5'inin kadın, % 16,5'inin erkek olduğu görülmektedir. Yaşları itibariyle incelendiğinde; hemşirelerin % 21,4'ünün 18-24, % 11,5'inin 25-29, % 18,5'inin 30-34, % 28,8'inin 35-39, % 19,8'inin 40 yaş ve üzerinde yer aldığı görülmektedir. Son olarak hemşirelerin eğitim durumları incelendiğinde % 19,8'inin sağlık meslek lisesi, % 40,7'sinin ön lisans, % 36,2'sinin lisans, % 3,3'ünün lisans üstü mezunu olduğu belirlenmiştir.

**Çizelge 3. Hemşirelerin Hizmet ve Mesleki Durumuna İlişkin Dağılımı**

Değişken		Hemşire	
		N	%
Mesleki Kıdem (Yıl)	1<	23	9,5
	1-5	47	19,3
	6-10	42	17,3
	11-15	51	21
	15ve >	80	32,9
	<b>Toplam</b>	<b>243</b>	<b>100</b>
Bağlı Olduğu Hastanede Çalışma Süresi (Yıl)	1<	46	18,9
	1-5	75	30,9
	6-10	56	23
	11-15	29	11,9
	15ve >	37	15,2
	<b>Toplam</b>	<b>243</b>	<b>100</b>
Çalışılan Birim	Servis sorumlu hemşire	24	9,9
	Dahili klinik	32	13,2
	Cerrahi klinik	25	10,3
	Poliklinik	23	9,5
	Kadın doğum ve çocuk	19	7,8
	Acil servis	9	3,7
	Yoğun bakım	17	7
	Ameliyathane	13	5,3
	İdari hizmetler	61	25,2
	Diğer	20	8,2
<b>Toplam</b>	<b>243</b>	<b>100</b>	
Meslek Seçimi	Kendim seçtim	129	53,2
	Ailemin seçimi	67	27,6
	Tesadüfen	32	13,2
	Diğer	15	6,2
	<b>Toplam</b>	<b>243</b>	<b>100</b>
Mesleğin Kişiyeye Uygunluğu	Uygun	119	49
	Kısmen	108	44,4
	Uygun değil	16	6,6
	<b>Toplam</b>	<b>243</b>	<b>100</b>
Alınan Mesleki Eğitim İle Mesleki Yeterlilik Derecesi	Çok	54	22,2
	Oldukça	111	45,2
	Orta yeterlilikte	63	25,9
	Az	11	4,5
	Hiç	4	1,6
	<b>Toplam</b>	<b>243</b>	<b>100</b>
Yönetmel Görev	Hayır	212	87,2
	Servis sorumlu hemşire	23	9,5
	Süpervizör	2	0,8
	İdari birimler	3	1,2
	Müdür yardımcısı	3	1,2
	<b>Toplam</b>	<b>243</b>	<b>100</b>



Araştırmaya katılan hemşirelerin hizmet ve mesleki durumuna ilişkin dağılımı Çizelge 3'de verilmiştir. Hemşirelerin % 32,9'unun 15 yıl ve üzeri mesleki deneyime sahip olduğu; % 30,9'unun 1-5 yıl arası bağlı buldukları hastanede çalıştığı görölmektedir. Çalıştığı birim itibariyle % 9,9'unun bulunduğu birimin sorumlu hemşiresi, % 13,2'sinin dahili kliniğinde, % 10,3'ünün cerrahi kliniğinde, % 9,5'inin poliklinik bölümünde, % 7,8'inin kadın doğum ve çocuk kliniğinde, % 3,7'sinin acil serviste, % 7'sinin yoğun bakım biriminde, % 5,3'ünün ameliyathane bölümünde, % 25,2'sinin idari hizmetlerde, % 8,2'sinin ise diğer diye adlandırılabilir (laboratuvar, eğitim hemşireliği, enfeksiyon hemşireliği, kalite birimi gibi) bölümlerde çalıştığı görölmektedir.

Hemşirelerin % 53,2'sinin hemşirelik mesleğini isteyerek kendilerinin seçtiği, % 93,4'ünün mesleğini kendine uygun (ve kısmen uygun) bulduğu, tespit edilmiştir. Aldıkları eğitime göre mesleki yeterlilik durumları incelendiğinde % 22,2'sinin aldıkları eğitimin çok yeterli, % 45,2'sinin oldukça yeterli % 25,9'unun orta yeterlilikte, % 4,5'nin az yeterli, % 1,6'sinin yetersiz bulduğu saptanmıştır. Son olarak araştırmaya katılan hemşirelerin % 87,2'sinin yönetsel görevinin olmadığı belirlenmiştir.

**Çizelge 4. Hemşirelerin Rol Çatışmasına İlişkin Anova Testi Bulguları**

Değişken		N	$\bar{X}$	F.	Sd	P
Yaş	20-24	52	-2,85	0,559	4-238	0,664
	25-29	28	-3,96			
	30-34	45	-2,20			
	35-39	70	-2,46			
	40 ve >	48	-2,08			
Eğitim Durumu	Lise	48	-3,94	1,774	4-238	0,135
	Ön lisans	99	-1,57			
	Lisans	88	-2,91			
	Yüksek lisans	7	-3,29			
	Doktora	1	-7			
Mesleki Deneyim	1 yıldan az	23	0,22	4,520	4-238	0,002
	1-5 yıl	47	-4,66			
	6-10 yıl	42	-4,07			
	11-15 yıl	51	-1,96			
	15'den fazla	80	-1,81			
Çalıştığı Kurumdaki Hizmet Süresi	1 yıldan az	46	-3,28	0,705	4-238	0,589
	1-5 yıl	75	-2,93			
	6-10 yıl	56	-2,34			
	11-15 yıl	29	-1,21			
	15'den fazla	37	-2,51			
Çalışılan Birim	Servis sorumlu hemşire	24	-4,75	3,046	9-233	0,002
	Dahili klinik	32	-0,78			
	Cerrahi klinik	25	-5,88			
	Poliklinik	23	-2,52			
	Kadın doğum ve çocuk	19	-4,63			
	Acil servis	9	-4,11			
	Yoğun bakım	19	-3,18			
	Ameliyathane	13	-0,92			
	İdari hizmetler	61	-1,44			
Diğer	20	-0,35				
Mesleğini Kendi İsteğiyle Seçip Seçmeme Durumu	Kendim seçtim	129	-2,25	3,144	3-239	0,026
	Ailemin seçimi	67	-2,57			
	Tesadüfen	32	-5,09			
	Diğer	15	-0,33			
Mesleğini Kendine Uygun Bulma Durumu	Uygun	119	-2,09	2,747	2-240	0,066
	Kısmen uygun	108	-2,70			
	Uygun değil	16	-5,56			
Alınan Eğitimin Mesleki Yeterliliğe İlişkin Algı Durumu	Çok	54	-3,17	0,494	4-238	0,740
	Oldukça	111	-2,20			
	Orta	63	-2,62			
	Az	11	-2,64			
Yönetmelik Durumu	Hiç	4	-5,25	1,515	4-238	0,199
	Hayır	212	-2,56			
	Servis sorumlu hemşiresi	23	-2,61			
	Süpervizör	2	-9,50			
	İdari birimler	3	-5,33			
Müdür yardımcısı	3	2,33				

Hemşirelerin cinsiyet, yaş, eğitim durumu, mesleki deneyimi, çalışılan kurumdaki hizmet süresi, çalışılan birim, mesleği kendi isteği ile seçip seçmeme durumu, mesleği kendine uygun bulma durumu, alınan eğitimin mesleki yeterliliğe ilişkin algı durumu ve yönetsel görev durumuna göre rol çatışması puanlarına ilişkin bulgular Çizelge 4'de verilmiştir. Araştırma, 50'den fazla örneklem üzerinde çalışıldığı için Kolmogrov-Smirnov normallik testiyle dağılımın normalliği incelenmiş ve Rol Çatışması alt ölçeğinden alınan toplam puanın normal dağılım özelliği taşıdığı görülmüştür ( $P=0,112$ ,  $p>0,05$ ).

Araştırmaya katılan hemşirelerin mesleki deneyimi ile RÇP (Rol Çatışması Puanı) arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olup olmadığı Varyans Analizi (ANOVA) testi ile araştırılmış ve  $p<0,05$  ( $0,002<0,05$ ) olduğundan; istatistiksel olarak mesleki deneyim ile RÇP arasında anlamlı bir fark olduğu görülmüştür. Bu farkın hangi gruplar arasında olduğunu tespit etmek için grupların varyans homojenliğine bakıldığında  $p>0,05$  ( $0,812>0,05$ ) olduğunda grupların varyansı homojendir. Bunun için çoklu karşılaştırma testlerinden (Post Hoc) Tukey testi uygulanmıştır. Buna göre 1 yıldan az çalışanların RÇP puanı ile diğerleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ( $p<0,05$ ). En fazla rol belirsizliği yaşayan grubu 1-5 yıl arası mesleki deneyime sahip hemşireler oluştururken, bunu sırasıyla 6-10 yıl mesleki deneyime sahip hemşireler, 15 yıl ve üzeri görev yapan hemşireler ve en az olarak da 1 yıldan az görev yapmış olan hemşireler izlemektedir. Diğer bir ifadeyle; mesleğe yeni başlayanlar tecrübeli çalışanlara göre daha az rol çatışması yaşamaktadır. Buna göre bireylerin mesleki tecrübe ve deneyimi arttıkça hastanelerin sahip olduğu karmaşık matris yapı içerisinde rol belirsizliğinin de artabileceği söylenebilir.

Varyans Analizi ile hemşirelerin görev yaptıkları birimler ve RÇP durumu incelendiğinde;  $p<0,05$  ( $0,002<0,05$ ) olduğundan istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Bu farkın hangi gruplar arasında olduğunu tespit etmek için grupların varyans homojenliğine bakıldığında  $p>0,05$  ( $0,57>0,05$ ) olduğundan grupların varyansı homojendir. Bunun için çoklu karşılaştırma testlerinden (Post Hoc) Tukey testi uygulanmıştır. Buna göre cerrahi kliniklerde çalışanların RÇP puanı ile diğerleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ( $p<0,05$ ). Cerrahi kliniklerde çalışanlar diğer çalışanlara göre daha fazla rol çatışması yaşamaktadır. Bunu sırasıyla servis sorumlu hemşireleri, kadın doğum-çocuk hemşireleri, acil serviste görev yapan hemşireler, yoğun bakımda görevli hemşireler, poliklinik hemşireleri, idari hizmetlerde görev yapan hemşireler, ameliyathane hemşireleri, dahili kliniklerde görev yapan hemşireler ve en az ise diğer diye adlandırdığımız (laboratuvar, eğitim hemşireliği, enfeksiyon hemşireliği, kalite birimi gibi) departmanlarda görev yapan hemşireler izlemektedir.

Araştırmaya katılan hemşirelerin mesleği kendi isteği ile seçip seçmeme durumu ile RÇP (Rol Çatışması Puanı) arasında istatistiksel olarak anlamlı bir

farklılık olup olmadığı Varyans Analizi (ANOVA) testi ile araştırılmış ve  $p < 0,05$  ( $0,026 < 0,05$ ) olduğundan; istatistiksel olarak mesleği kendi isteği ile seçip seçmeme durumu ile RÇP arasında anlamlı bir fark olduğu görülmektedir.

Araştırmaya katılan hemşirelerin cinsiyeti ile RÇP (Rol Çatışması Puanı) arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olup olmadığı T-Testi ile araştırılmış ve  $p > 0,05$  ( $0,664 > 0,05$ ) olduğundan istatistiksel olarak farklılık bulunamamıştır. Yaş grupları ve RÇP arasında  $p > 0,05$  ( $0,476 > 0,05$ ) olduğundan istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir. Diğer taraftan eğitim durumu ile RÇP arasında  $p > 0,05$  ( $0,135 > 0,05$ ) olduğundan istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Bağlı olduğu hastanede hizmet süresi ve RÇP arasında  $p > 0,05$  ( $0,589 > 0,05$ ) olduğundan istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir. Mesleğin kişiye uygunluğu ve RÇP incelendiğinde  $p > 0,05$  ( $0,066 > 0,05$ ) olduğundan istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı görülmektedir. Hemşirelerin aldıkları eğitimin mesleki yeterlilik düzeyi ve RÇP incelendiğinde  $p > 0,05$  ( $0,740 > 0,05$ ) olduğundan istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı görülmektedir. Yönetmelik görevi olması ve RÇP incelendiğinde  $p > 0,05$  ( $0,199 > 0,05$ ) olduğundan istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı görülmektedir.

**Çizelge 5. Hemşirelerin Rol Belirsizliğine İlişkin Kruskal Wallis Testi Bulguları**

Değişken		N	Sıra Ort.	Sd.	X <sup>2</sup>	p																																																																																																																																																																													
Cinsiyet	Kadın	203	118,94	1	2,347	0,126																																																																																																																																																																													
	Erkek	40	137,51				Yaş	20-24	52	133,08	4	11,513	0,021	25-29	28	96,71	30-34	45	111,53	35-39	70	115,24	40 ve >	48	144,42	Eğitim Durumu	Lise	48	152,08	4	14,110	0,007	Ön lisans	99	118,67	Lisans	88	110,20	Yüksek lisans	7	127	Doktora	1	11	Mesleki Deneyim	1 yıldan az	23	154,46	4	10,480	0,033	1-5 yıl	47	106,35	6-10 yıl	42	105,36	11-15 yıl	51	124,87	15'den fazla	80	128,77	Çalıştığı Kurumdaki Hizmet Süresi	1 yıldan az	46	123,27	4	11,27	0,024	1-5 yıl	75	102,85	6-10 yıl	56	122,53	11-15 yıl	29	140,36	15'den fazla	37	144,04	Çalışılan Birim	Servis sorumlu hemşire	24	135,02	9	25,949	0,002	Dahili klinik	32	117,80	Cerrahi klinik	25	70,06	Poliklinik	23	135,67	Kadın doğum ve çocuk	19	121,74	Acil servis	9	157,17	Yoğun bakım	19	91,00	Ameliyathane	13	109,38	İdari hizmetler	61	140,73	Diğer	20	124,15	Mesleğini Kendi İsteğiyle Seçip Seçmeme Durumu	Kendim seçtim	129	130,99	3	11,260	0,010	Ailemin seçimi	67	116,37	Tesadüfen	32	88,14	Diğer	15	142,07	Mesleğini Kendine Uygun Bulma Durumu	Uygun	119	137,24	2	13,571	0,000	Kısmen uygun	108	111,23	Uygun değil	16	81,34	Alınan Eğitimin Mesleki Yeterliliğe İlişkin Algı Durumu	Çok	54	147,25	4	22,762	0,000	Oldukça	111	127,72	Orta	63	102,55	Az	11	86,14	Hiç	4	27,50	Yönetmel Görev Durumu	Hayır	212	119,00	4	4,500	0,343	Servis sorumlu hemşire	23	139,96	Süpervizör	2	133,50	İdari birimler	3
Yaş	20-24	52	133,08	4	11,513	0,021																																																																																																																																																																													
	25-29	28	96,71																																																																																																																																																																																
	30-34	45	111,53																																																																																																																																																																																
	35-39	70	115,24																																																																																																																																																																																
	40 ve >	48	144,42																																																																																																																																																																																
Eğitim Durumu	Lise	48	152,08	4	14,110	0,007																																																																																																																																																																													
	Ön lisans	99	118,67																																																																																																																																																																																
	Lisans	88	110,20																																																																																																																																																																																
	Yüksek lisans	7	127																																																																																																																																																																																
	Doktora	1	11																																																																																																																																																																																
Mesleki Deneyim	1 yıldan az	23	154,46	4	10,480	0,033																																																																																																																																																																													
	1-5 yıl	47	106,35																																																																																																																																																																																
	6-10 yıl	42	105,36																																																																																																																																																																																
	11-15 yıl	51	124,87																																																																																																																																																																																
	15'den fazla	80	128,77																																																																																																																																																																																
Çalıştığı Kurumdaki Hizmet Süresi	1 yıldan az	46	123,27	4	11,27	0,024																																																																																																																																																																													
	1-5 yıl	75	102,85																																																																																																																																																																																
	6-10 yıl	56	122,53																																																																																																																																																																																
	11-15 yıl	29	140,36																																																																																																																																																																																
	15'den fazla	37	144,04																																																																																																																																																																																
Çalışılan Birim	Servis sorumlu hemşire	24	135,02	9	25,949	0,002																																																																																																																																																																													
	Dahili klinik	32	117,80																																																																																																																																																																																
	Cerrahi klinik	25	70,06																																																																																																																																																																																
	Poliklinik	23	135,67																																																																																																																																																																																
	Kadın doğum ve çocuk	19	121,74																																																																																																																																																																																
	Acil servis	9	157,17																																																																																																																																																																																
	Yoğun bakım	19	91,00																																																																																																																																																																																
	Ameliyathane	13	109,38																																																																																																																																																																																
	İdari hizmetler	61	140,73																																																																																																																																																																																
	Diğer	20	124,15																																																																																																																																																																																
Mesleğini Kendi İsteğiyle Seçip Seçmeme Durumu	Kendim seçtim	129	130,99	3	11,260	0,010																																																																																																																																																																													
	Ailemin seçimi	67	116,37																																																																																																																																																																																
	Tesadüfen	32	88,14																																																																																																																																																																																
	Diğer	15	142,07																																																																																																																																																																																
Mesleğini Kendine Uygun Bulma Durumu	Uygun	119	137,24	2	13,571	0,000																																																																																																																																																																													
	Kısmen uygun	108	111,23																																																																																																																																																																																
	Uygun değil	16	81,34																																																																																																																																																																																
Alınan Eğitimin Mesleki Yeterliliğe İlişkin Algı Durumu	Çok	54	147,25	4	22,762	0,000																																																																																																																																																																													
	Oldukça	111	127,72																																																																																																																																																																																
	Orta	63	102,55																																																																																																																																																																																
	Az	11	86,14																																																																																																																																																																																
	Hiç	4	27,50																																																																																																																																																																																
Yönetmel Görev Durumu	Hayır	212	119,00	4	4,500	0,343																																																																																																																																																																													
	Servis sorumlu hemşire	23	139,96																																																																																																																																																																																
	Süpervizör	2	133,50																																																																																																																																																																																
	İdari birimler	3	124,50																																																																																																																																																																																
	Müdür yardımcısı	3	186,50																																																																																																																																																																																

Hemşirelerin cinsiyet, yaş, eğitim durumu, mesleki deneyimi, çalışılan kurumdaki hizmet süresi, çalışılan birim, mesleği kendi isteği ile seçip seçmeme durumu, mesleği kendine uygun bulma durumu, alınan eğitimin mesleki yeterliliğe ilişkin algı durumu ve yönetsel görev durumuna göre rol belirsizliği puanlarına ilişkin bulgular Çizelge 5'de verilmiştir. Araştırma, 50'den fazla örneklem üzerinde çalışıldığından (243 çalışan), Kolmogrov-Smirnov normallik testiyle dağılımın normalliği incelenerek Rol Belirsizliği Puanları için  $P < 0,05$  ( $P = 0,012$ ) olduğundan normal dağılım özelliği taşımadığı görülmektedir.

Araştırmaya katılan hemşirelerin yaş grupları, eğitim durumları, mesleki deneyimleri, bağlı bulunduğu hastanede hizmet süreleri, çalıştıkları birimler, mesleklerini kendileri seçip seçmeme durumları, mesleklerini kendilerine uygun bulma durumları, alınan mesleki eğitimin mesleki yeterliliğe ilişkin algı durumları ile rol belirsizliği arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık görülmektedir ( $P < 0,05$ ). Diğer bir ifade ile rol belirsizliğinde önemli bir etkileri vardır. Diğer taraftan RBP puanları bakımından cinsiyet ve yönetsel görev durumları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık yoktur. Diğer bir ifade ile rol belirsizliğinde bir etkileri bulunmamaktadır ( $P < 0,05$ ).

## 6. SONUÇ

Günümüzde sağlık kurumlarında istihdam edilen sağlık personeli organizasyonda farklı sorunlarla karşı karşıya kalmaktadır. Bu bağlamda, araştırma; hemşirelerin çalışma ortamında yaşadığı rol çatışması ve belirsizliği durumlarını belirlemek amacıyla gerçekleştirilmiştir. Hemşirelerin demografik özellikleri (cinsiyet, yaş, eğitim durumu) ve mesleki durumuna ilişkin özellikleri (mesleki deneyim, çalışılan kurumdaki hizmet süresi, çalışılan birim, mesleği kendi isteği ile seçip seçmeme durumu, mesleği kendine uygun bulma durumu, alınan eğitimin mesleki yeterliliğe ilişkin algı durumu ve yönetsel görev durumu) ile rol çatışması - rol belirsizliği arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olup olmadığı araştırılmıştır.

Hastanelerde ekip çalışmasının yoğun yaşanması, fonksiyonel bağımlılığın bulunması, işin gereği olarak farklı rol beklentilerini aynı anda karşılama durumunun söz konusu olması (Çimen, 2002), hemşirelik yasalarının günümüzün gereksinimlerine yanıt vermemesi, görev tanımlarının yeterince açık olmaması, yetki ve sorumlulukların tam olarak belirlenmemesi, hastanelerin matris örgütlenme yapısından kaynaklanan sıkıntılar bulunması yaşanan rol çatışmasının ve rol belirsizliğinin nedeni olarak ortaya çıkabilmektedir.

Görev, yetki ve sorumluluğun belirsizliği nedeniyle yetki sınırlarını aşma ya da kullanımdan dolayı çatışmalar yaşanabilmektedir (Demir, 2000). Görev, yetki ve sorumluluklardaki belirsizlikler, özellikle, örgüte yeni katılanların başkalarının yetki ve sorumluluk alanlarına müdahalede bulunması şeklinde ya da başarının herkes tarafından üstlenilip, başarısızlık durumunda sorumluluğu kimsenin almayarak birbirlerini suçlama eğilimi şeklinde çatışmalara dönüşebilmektedir (Baysal ve Tekarslan, 1996). Doğrusöz (1987) tarafından yapılan bir araştırmada,

sağlık hizmetleri grubuna göre, hastanede çatışmalara yol açan en önemli nedenin görevlerin açık ve kesin olarak belirlenmemesi olduğu saptanmıştır. Başka bir araştırmada Erigüç ve Tekin (2005) sağlık çalışanlarının görev, yetki ve sorumluluklarının belirsizliği konusuna işaret ederek, sorunun çözülebilmesi için her düzeydeki sağlık çalışanlarının iş tanımları ve iş gereklerinin oluşturulmasının önemini vurgulamaktadırlar.

Bu araştırmada; hastanelerin günlük faaliyetlerinde büyük bir öneme sahip olan hemşirelere ilişkin bağımsız değişkenlerin rol çatışması ve rol belirsizliği üzerindeki etkisi araştırılmıştır. Araştırma sonucunda; araştırmaya katılan hemşirelerin demografik özellikleri (cinsiyet, yaş, eğitim durumu) ve mesleki durumuna ilişkin özellikleri (mesleki deneyimi, çalışılan kurumdaki hizmet süresi, çalışılan birim, mesleği kendi isteği ile seçip seçmeme durumu, mesleği kendine uygun bulma durumu, alınan eğitimin mesleki yeterliliğe ilişkin algı durumu ve yönetsel görev durumu) ile RÇP (Rol Çatışması Puanı) arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olup olmadığı araştırılmıştır. Mesleki deneyim ile RÇP arasında anlamlı bir fark olduğu (0,002); en fazla rol belirsizliği yaşayan grubu, 1-5 yıl arası mesleki deneyime sahip hemşirelerin oluşturduğu belirlenmiştir. Hemşirelerin görev yaptıkları birimler ve RÇP durumu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu (0,002) tespit edilmiştir. Özellikle cerrahi kliniklerde çalışanların diğer çalışanlara göre daha fazla rol çatışması yaşadığı tespit edilmiştir. Yapılan başka bir araştırma sonucuna göre (Topuz, 2006) hemşirelerde rol çatışması ile görev yaptıkları birimler arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık olduğu; servis bölümünde çalışan hemşirelerin en fazla rol çatışması yaşadığı görülmüştür. Diğer taraftan, araştırmaya katılan hemşirelerin cinsiyeti, yaş grupları, eğitim durumu, bağlı olduğu hastanede hizmet süresi, mesleğin kendisine uygunluğu, alınan eğitimin mesleki yeterlilik düzeyi ve yönetsel görevi olması arasında istatistiksel olarak farklılık bulunmamıştır. Topuz (2006) tarafından hemşireler üzerine gerçekleştirilen araştırma sonuçları bu çalışmayı desteklemektedir. Hemşirelerin yaşadığı rol çatışması ile cinsiyeti, yaşı ve eğitim durumu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmamıştır. Kundakçı (2003) ve Şahin (2009) tarafından gerçekleştirilen diğer bir araştırmada ise rol çatışması ile yaş arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Özkan (2008) tarafından gerçekleştirilen bir çalışmada eğitim durumu ile rol çatışması arasında istatistiksel olarak anlamlı fark olmamasına rağmen, lisans/yüksek lisans eğitimi almış hemşirelerin diğer gruplara göre daha yüksek rol çatışması yaşadığı belirlenmiştir.

Araştırmada Rol Belirsizliği Puanları (RBP) incelendiğinde; yaş gruplarına, eğitim durumlarına, mesleki deneyime, bağlı olduğu hastanede hizmet süresi, çalıştıkları birimlere, mesleklerini kendileri seçip seçmeme durumlarına, mesleği kendilerine uygun bulma durumlarına, alınan mesleki eğitimin mesleki yeterliliğe ilişkin algı durumlarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir (P<0,05). Diğer bir ifade ile yukarıda sayılan

bağımsız değişkenlerin rol belirsizliğinde önemli etkileri vardır. Diğer taraftan Rol Belirsizliği Puanları bakımından cinsiyet ve yönetsel görev durumları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı, daha açık bir ifade ile bu faktörlerin rol belirsizliği üzerinde etkisinin bulunmadığı tespit edilmiştir ( $P<0,05$ ).

Hastanelerde hekim ve hemşire ve/veya diğer meslek grupları arasında yaşanan çatışmaların bir kısmı, matris yapıdan kaynaklanmaktadır. Örneğin, yönetimden ve hekimlerden aldıkları direktiflerin birbiriyle çeliştiği durumlarda hemşirelerin ikilem yaşadıkları gözlenmektedir (Ergün, 1999). Kurumun çalışanlarına özerklik tanıyan yapısının olması, amaçlarını, çalışanların rolleri ve sınırlarını iyi belirlemesi, yönetim-çalışan iletişimini açık tutması ve bu amaçla belirli dönemlerde sorunların paylaşılacağı toplantıların yapılması bu ikilemlerin ortadan kaldırılmasını sağlayacaktır.

Hastanelerde hemşirelerin yaşadığı rol çatışması ve rol belirsizliğinin çözümü için bazı uyumsuzlukların ortadan kaldırılması önem arz etmektedir. Bu bağlamda; hastane yönetiminin yapıcı ve geliştirici yönetim tarzına sahip olması, personel arasında iletişimi güçlendirecek yapıda olması, iş tanımlarının açık ve net olarak ortaya konulması, işgörenlerin terfi olanaklarının adaletli şekilde sağlanmasına dikkat edilmesi önem arz etmektedir. Hemşirelerin geleceğe daha iyi bakabilmeleri için, kendilerine gelişme ve yükselme olanağı verilmeli, bu doğrultuda mesleki eğitimleri desteklenmeli, sistematik olarak hizmeti içi eğitimler verilmelidir. Yaşanan sorunların durumsal bir yaklaşımla ele alınarak; ulusal kültür, sektör, teknoloji, örgüt kültürü gibi kıstaslara dikkat edilmesi gerekmektedir. Kararlara katılımın ve güven ortamının sağlanması rol belirsizliği ve rol çatışmasının önüne geçilmesini sağlayacaktır.



## KAYNAKÇA

- ADIGÜZEL, O., (2012), **İşle İlgili Stres, Rol Çatışması ve Rol Belirsizliğinin Beklenen Personel Devri Üzerine Etkisi: Hemşireler Üzerinde Bir Uygulama**, Uluslararası Alanya İşletme Fakültesi Dergisi, 4 (3), 163-169.
- AKBOLAT, M., IŞIK, O., UĞURLUOĞLU, Ö., (2011), **Sağlık Çalışanlarının Kontrol Odağı, İş Doyumu, Rol Belirsizliği ve Rol Çatışmasının Karşılaştırılması**, H. Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 29 (2), 23-48.
- BAYSAL, A.C. ve TEKARSLAN, E., (1996), **İşletmeciler İçin Davranış Bilimleri**, 2. Baskı, İstanbul; Avcıol Basım-Yayın.
- BOVEE, C. L., THILL, J.V., DOVEL, G. P. ve WOOD, M. B., (1993), **Management**, Newyork. Mc Graw Hill Inc.
- ÇİMEN, M., (2002), **Sağlık Personeli İçin Önemli Bir Sorun, Rol Çatışması ve Rol Belirsizliği**, Sağlık ve Toplum Dergisi, 12 (4): 87-94, 2002.
- DEMİR, C., (2000), **Organizasyonlardaki Çatışma Yönetimi**, GATA V. Baştabiplik Oryantasyon Kurs Kitabı.
- DOĞRUSÖZ, S., (1987), **Hastanelerde Örgütsel Çatışmanın Yönetimi, Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Sağlık Kurumları Yönetimi Programı**, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara.
- ERDOĞAN, İ., (1994), **İşletmelerde Davranış**, İstanbul: Beta Basım Dağıtım.
- ERGÜN, Y. A., (1999), **Hastanelerde Hekim – Hemşire İlişkilerinde Yaşanan Çatışma Kaynaklarının Belirlenmesi ve Çözüm Önerileri**, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Fakültesi Hastane ve Sağlık Kuruluşlarında Yönetim Bilim Dalı, Yayınlanmamış Doktora Tezi, İstanbul.
- ERİGÜÇ, G. ve TEKİN ŞENEL, P., (2005), **Çocuk Hemşireliği Hizmetlerinde İş Analizine Dayalı İş Tanımı ve İş Gereklilerinin Oluşturulmasına Yönelik Bir Uygulama**, Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi, 8 (2), 215-244.
- ERKENEKLİ, M., TABAK, A. ve POLAT, M., (2008), **Modern Yaklaşımlar Işığında Örgütlerde Rol Çatışması İle Belirsizliği Arasındaki İlişki ve Çözüm Önerileri**, Kara Harp Okulu Bilim Dergisi, 18 (1). 52-71.
- ERTEKİN, Y., (1993), **Stres ve Yönetimi**, Ankara: TODAİE Yayınları, No: 253.
- ESATOĞLU, A. E., AĞIRBAŞ, İ., AKBULUT, Y. ve ÇELİK Y., (2004), **Sağlık Bakanlığı Hastanelerinde Hemşirelerin Rol Çatışması ve Rol Belirsizliği Düzeylerinin Belirlenmesi**, Amme İdaresi Dergisi, 37 (4), 133-146.
- GRIFFIN, R. W. ve MOORHEAD, G. (1989), **Organizational Behavior**, Boston: Houghton Mifflin Company.

- KAHN, R. L., WOLFE, D. M., QUINN, R. P., SNOECK, J. D. ve ROSENTHAL R. A., (1964), **Organizational Stress: Studies in Role Conflict and Role Ambiguity**, New York: Wiley.
- KANTEK, F., (2007), **Sorumlu Hemşirelerin Çatışma Yönetim Stilleri**, Hastane Yönetimi, 11 (1-2), 78-82.
- KATZ, D. ve KAHN, R. L., (1977), **The Social Psychology of Organizations**, New York: Wiley.
- KING, L. A. ve KING, D. W., (1990), **Role Conflict and Role Ambiguity:A Critical Assesment of Construct Validity**, Psychological Bulletin, 107 (1), 48-64.
- KUNDAKÇI, A. H., (2003), **Ankara Numune Eğitim ve Araştırma Hastanesi Hekimlerinin ve Hemşirelerinin Rol Çatışması ve Rol Belirsizliği Düzeylerinin Belirlenmesi**, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Anka Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- MUCHINSKY, P. M., (1993), **Organizational Behavior**, New York: McGraw-Hill Int. Editions.
- ÖZKAN, Ş., (2008), **Rol Çatışması ve Rol Belirsizliğinin Hekim ve Hemşirelerin Tükenmişlik Düzeyleri Üzerine Olan Etkileri**, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- RIZZO, J. R., HOUSE, R. J. ve LIRTZMAN, S. I., (1970), **Role Conflict and Role Ambiguity in Complex Organizations**, Administrative Science Quarterly, 15(1): 150-163.
- STEIL, M. S. ve TURETSKY, B. E., (1987), **Marital Influence Levels And Symptomatology Among Wives**: İçinde F. J. CROSBY (Ed.), Spouse, Parent, Worker: On Gender and Multiple Roles, New Haven: Yale University Press, 74-89.
- TOPUZ, A., (2006), **Hemşirelerde Rol Çatışması ve Rol Belirsizliği, İş Stresi ve Aralarındaki İlişkinin Belirlenmesi**, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Cumhuriyet Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Sivas.
- TOSI, H., RIZZO, J. R., CARROLL, S. J., (1990), **Managing Organizational Behavior**, New York: Harper and Row.

# TIBBİ MALZEME YÖNETİMİNDE VERİMLİLİĞİ ARTIRICI BİR TEKNOLOJİ: RADYO FREKANSLI TANIMA SİSTEMİ (RFID)

Dilaver TENGİLİMOĞLU<sup>1</sup>

Vahit YİĞİT<sup>2</sup>

## ÖZET

Sağlık hizmetlerinde israfın azaltılması ve verimliliğin artırılması küresel bir sorun olup bu sorunları çözebilmek için bir takım araç, teknik, yöntem ve teknolojilerden yararlanılmaktadır. Diğer sektörlerde kullanıldığı gibi sağlık sektöründe Radyo Frekanslı Tanımlama (RFID) teknolojisi ile verimliliği artırmak son yıllarda sıkça tercih edilmektedir. Dünyada sağlık sektöründe RFID teknolojisinin; hasta, personel, cihaz, malzeme, demirbaş, stok takip ve denetiminde kullanımı çok popüler hale gelmiştir. Sağlık harcamalarının önemli bir bölümünü tüketen hastanelerde bütçenin yaklaşık % 40-45'ini tıbbi malzeme, ilaç ve tıbbi malzeme giderleri oluşturmaktadır. Hastanelerin, bu bütçeleri etkili, verimli bir şekilde yönetmeleri, maliyet etkili sağlık hizmeti sunmaları, hasta güvenliği ve hizmet kalitesinde artış sağlamaları için RFID teknolojisinden yararlanmaları gerekmektedir. Bu makalenin amacı sağlık sektöründe tıbbi malzemelerin etkin yönetiminde bir verimlilik değerlendirme tekniği olarak RFID sisteminin kullanımı ile teorik gelişmeleri incelemektir.

**Anahtar Kelimeler:** RFID, Hastane, Tıbbi Malzeme, Stok.

**JEL Kodları:** I10, I19, L310.

---

<sup>1</sup> Dilaver TENGİLİMOĞLU, Prof. Dr., Atılım Üniversitesi, İİBF, İşletme Bölümü.

<sup>2</sup> Vahit YİĞİT, Dr., Süleyman Demirel Üniversitesi, Araştırma ve Uygulama Hastanesi, İşletme Müdürü.

## **A PRODUCTIVITY ENHANCER TECHNOLOGY IN MEDICAL EQUIPMENT MANAGEMENT: RADIO-FREQUENCY IDENTIFICATION (RFID)**

### **ABSTRACT**

*Reducing waste and increasing efficiency in health care is a global problem. To solve these problems, a number of tools, techniques, methods and technologies are utilized. In recent years, Radio Frequency Identification (RFID) technology is often preferred in the health care sector to increase productivity as it has been used in other sectors. Using RFID technology in tracking and controlling patients, staff, equipment, materials, fixture and stocks in healthcare industry has become very popular worldwide. Hospitals consume most of the health expenses and costs of medical materials, medicine and medical equipment generate 40 %-45 % of their budgets. Hospitals are required to benefit from RFID technology to manage their budgets effectively and efficiently, to provide cost-effective health services and to ensure increase in patient safety and service quality. The aim of this article is to investigate the theoretical developments in the usage of RFID system as a productivity assessment technique in effective management of medical supplies in healthcare sector.*

**Keywords:** RFID, Hospital, Medical Material, Inventory.

**JEL Codes:** I10, I19, L310.

## **1. GİRİŞ**

Günümüzde sağlık sektöründe hasta memnuniyeti, maliyet, kalite, hasta güvenliği, kaynakların rasyonel kullanımı, fiyat ve zamanında teslimat gibi kavramlar ile verimli, kaliteli ve ekonomik bir sağlık hizmeti üretimi önemli hale gelmiştir. Sağlık kuruluşlarının sağlık hizmetleri piyasasında rekabet edebilmesi için sağlık üretim faaliyetinin ve diğer tüm işletme fonksiyonlarının birbirleri ile etkin ve koordineli bir şekilde yürütülmesi gerekmektedir. Bu amacı gerçekleştirebilmek için sağlık kurumlarının hizmet üretim gerekli olan sağlık teknolojilerinden yararlanması zorunluluk haline gelmiştir. Günümüzde bilgi teknolojileri sağlık kuruluşlarına katma değer sağlayan en önemli kaynaklarından biridir.

Sağlık hizmetlerinde israfın azaltılması ve verimliliğin artırılması küresel bir sorun olup bu sorunları çözebilmek için bir takım araç, teknik, yöntem ve teknolojilerden yararlanılmaktadır (Bendavid ve Boeck, 2011). Sağlık kuruluşları için teknoloji, kaliteli, hızlı ve maliyet etkin sağlık hizmeti sunmak, tıbbi hataları önlemek, verimlilik ve rekabet avantajı sağlamak amacıyla vazgeçilmez bir unsur haline gelmiştir (Perrin ve Simpson, 2004). Günümüzde tıbbi hatalar nedeniyle hasta güvenliği önemli bir konu haline gelmiştir (Cheng ve Chai, 2012). Hastanelerde hasta güvenliği için hayati öneme sahip konular arasında sağlık hizmeti üretim süreçlerinin etkili ve verimli bir şekilde izlenmesi ve kontrol edilmesi gerekmektedir. Bu kapsamda gerek Joint Commission International (JCI) gerekse Sağlık Bakanlığı kalite standartları arasında hasta güvenliği kriterleri önemli bir yer tutmaktadır.

Daha iyi, daha hızlı, daha verimli üretimin, bu hedefleri gerçekleştirmede çok önemli rolleri olsa da, üretimden dağıtıma kadar tüm değer zincirine etki eden ve işletmelerin farklılaşmasını sağlayan asıl etken, teknolojik çözümlerin tüm süreçlere dâhil edilmesidir. Bilgi teknolojilerindeki gelişmeler sonucunda ortaya çıkan sistemlerin en önemlilerinden biri olan RFID teknolojisi, sadece işletmelere çözümler sunmakla kalmamakta, aynı zamanda tıbbi hataları önlemekte, stokları etkin şekilde yönetebilmekte, personel, hasta, ilaç ve tıbbi malzeme ve teçhizatı tanıyarak aynı zamanda işletmelerin verimliliğini, doğruluk, güvenilirlik ve görünürlük seviyelerini artırmaktadır (Zhou ve Piramuthu, 2010; Arslan, 2010).

Diğer sektörlerde kullanıldığı gibi sağlık sektöründe RFID teknolojisi operasyonel verimliliği artırmak, rekabet avantajı kazanmak, hasta güvenliğini artırmak ve maliyet etkili sağlık hizmeti sunmak için son yıllarda tercih edilen teknolojiler arasında yer almaktadır (Zailani, Iranmanesh, Nikbin, ve Beng, 2014). Sağlık kuruluşları RFID teknolojisi ile varlık yönetimi, hasta yönetimi ve personel yönetimi faaliyetlerini etkin bir şekilde yürütebilecektir (Fisher ve Monahan, 2008; Fisher ve Monahan, 2008; Zhou ve Piramuthu, 2010; Mogre, Gadh ve Chattopadhyay, 2009). RFID sadece bir bilgi teknolojisi değil aynı zamanda yönetim ve tıbbi bakım için önemli bir destek aracıdır (Wang ve diğerleri, 2009).

Amerika Tıp Enstitüsü'nün raporuna göre ABD'de her yıl tıbbi hatalardan ölenlerin sayısı ortalama 98.000 kişidir (Yu, Hou ve Chiang, 2012). Bu sayı trafik kazaları ve göğüs kanserinden ölenlerin sayısından daha fazladır. İşletmeler, doktor ve hemşireleri, oluşabilecek sorunlara karşı uyarıcı bir yazılım ile bütünleşik olarak işlev gören RFID etiketleri ve okuyucuları geliştirmektedirler.

RFID teknolojisi, sağlık kuruluşlarının verimliliğini artırmada muazzam bir potansiyele sahiptir. RFID tabanlı e-sağlık sistemlerinde cihazlar, malzemeler, ilaçlar, hastalar ve personel takip edilebilmektedir. RFID birçok el yordamlı işlemleri ortadan kaldırarak malzemelerin tedarik zinciri boyunca izlenebilmektedir (Hu, Ong, Zhu, Liu, ve Song, 2014). RFID etiketleri ve onunla ilişkili diğer sistemler için 2008 yılında yapılan 120,9 milyon dolar harcamanın 2018'de 2.03 milyar dolara yükseleceği tahmin edilmektedir (Zhou ve Piramuthu, 2010). Sağlık sektöründe, insan hatalarını azaltmak, hasta güvenliği ve hasta memnuniyetini artırmak için hiç şüphe yok ki önümüzdeki yıllarda, RFID'in sağlık sektöründe kullanılması gereken bir teknoloji olacağı tahmin edilmektedir (Ajami ve Rajabzadeh, 2013).

## **2. RADYO FREKANS İLE TANIMLAMA (RFID)**

RFID genel olarak; canlıları ya da nesnelere radyo dalgaları ile tanımlamak için kullanılan teknolojilere verilen genel bir isimdir. RFID, kişilerin ya da nesnelere kimlik bilgilerinin tanımlayıcı etiket yapılandırılmış objeleri ile radyo dalgaları kullanılarak otomatik tanımayı ve o bilgiyi depolamayı sağlayan bir sistemdir (Wyld 2006; Fosso Wamba vd. 2008; Pala ve İnanç, 2007). Özellikle nesnelere tanımlanmasında ve takibinde, nesneye ait verilerin analizinde ve daha karmaşık ihtiyaçları karşılayabilmede RFID (Yüksel ve Zaim, 2009) tüm sektörlerde kullanılmaktadır.

RFID sisteminin tarihçesine bakıldığında aslında yeni bir teknoloji olmadığı görülmektedir. RFID ilk olarak İkinci Dünya Savaşı'nda İngiliz ordusu uçaklarında dost veya düşmanı ayırt etmek için kullanılmaya başlanmıştır. Çizelge 1'de görüleceği üzere RFID 1948 yılında icat edilmiş 1990'lı yıllardan sonra ise pek çok sektörde kullanımı hızlı bir şekilde yayılmıştır (Landt, 2005; Fosso Wamba, 2012).

**Çizelge 1. RFID Sisteminin Kısa Tarihi**

Dönem	Gelişim
1940-1950	Radara geliştirilmesinde rol oynayan temel faktör II. Dünya Savaşı 1948'de RFID icat edildi
1950-1960	RFID teknolojisinin deneme aşaması
1960-1970	RFID teorisinin geliştirilmesi Saha uygulama denemelerin başlaması
1960-1980	RFID sisteminin gelişme aşaması, RFID testleri hızlandırıldı, çok erken RFID uygulamaları
1980-1990	RFID'in ticari uygulama aşaması
1990-2000	RFID kullanımı yayılma aşaması RFID günlük hayatın bir parçası haline geldi
2000- ---	RFID'in yayılımının hızlı bir şekilde devam etme aşaması

**Kaynak:** (Landt, 2005).

RFID uygulamaları, gelişen teknolojiyle birlikte pek çok uygulamada kullanılmaya başlanmıştır (Fosso Wamba, 2012). Günümüzde RFID sistemi, sağlık hizmetleri ile birlikte maraton yarışlarından havayolu bagaj takibine, elektronik güvenlik anahtarlarına, geçiş ücreti ödemelerine ve demirbaş takibine kadar çok çeşitli alanlarda kullanılmaktadır. RFID artık özellikle lojistik, üretim ve otomasyon, güvenlik, ekoloji ve hayvancılık, otomatik geçiş sistemleri, ödeme sistemleri, zararlı atık takibi, doküman yönetimi, taşıt tanıma sistemleri, bagaj takibi, kütüphane ve sağlık hizmetleri gibi birçok farklı alanda kullanılmaktadır. RFID teknolojisi bu özellikleri ile tedarik zinciri yönetiminde geleceğin devrimi olarak görülmektedir (Kumar, Livermont ve McKewan, 2010; Üstündağ, 2008; Landt, 2005).

Günümüzde optik karakter tanıma teknolojisi, biyometrik sistemler (göz, parmak izi), barkod teknolojisi, çipli kartlar ve RFID üzerine beş farklı otomatik tanıma sistemi bulunmaktadır (Finkenzeller, 2003; S Fosso Wamba, Lefebvre, Bendavid ve Lefebvre, 2008). RFID sistemi temel olarak etiket (tag, transponder), okuyucu (reader), okuyucuya bağlı antenler, bilgisayar ve sistem yazılımları bileşenlerinden oluşmaktadır (Finkenzeller, 2003; Sumle Fosso Wamba ve diğerleri, 2008). Bu sistemde aktif ve pasif olmak üzere iki ana tip etiket bulunmaktadır (Hu ve diğerleri, 2014). Sağlık sektöründe pek çok hastane hasta sağlığı ve sağlık hizmetlerini iyileştirmek ve aynı zamanda genel maliyetleri düşürmek için bir dizi halde hem pasif, hem de aktif RFID etiketleri kullanılmaktadırlar (Thompson, 2004). Sağlık hizmetlerinde, RFID sistemleri genellikle Bluetooth, mobil cihazlar, farklı amaçlar için kullanılan sensörler gibi diğer teknolojiler ile bütünleştirilmektedir (Üstündağ, 2008; Bendavid, Boeck ve Philippe, 2010).

Mevcut diğer otomatik tanıma teknolojileri, barkodlar ve akıllı kartlardır. RFID kablosuz teknolojidir, bilginin iletimini fiziksel bağlantı veya bir hat olmadan sağlamaktadır (Kärkkäinen ve Holmström, 2002). RFID'i mevcut

teknolojilerden ayıran en önemli özelliği temassız çalışıyor olmasıdır. 2007 yılında American Health Association (AHA) tarafından yapılan bir araştırmada hastaneler, tedarik zinciri sürecinde % 16'sı barkod, % 3'ü ise RFID teknolojisini kullandığını belirtmiştir (Burbano ve Saka, 2009). RFID ve barkod sisteminin karşılaştırılması Çizelge 2'de verilmiştir. Buna göre RFID'in ilk temel özelliği kablosuz olmasıdır. Bu teknolojiye etiketler ve okuyucular arasında fiziksel bir kontak kurulmasına gerek olmadan etiketler ambalajın üzerinden okunabilmektedir. Ürüne pozisyon aldırma veya tarama yapmak gerekmediği için, RFID'de genellikle barkod sisteminden daha fazla mal işleme/yükleme/indirme otomasyonu gerçekleştirilebilir (McFarlane ve Sheffi, 2003; Sheffi, 2004; McFarlane ve Sheffi, 2004). RFID zor ve kirli ortamlarda (toz, yağmur, kar ve sıcak) barkodlara göre daha etkilidir. RFID'li süreç otomasyonu malların fiziksel sayımının doğrulunu artırmakta, daha sıkı envanter kontrolü sağlamakta ve fire ve stoksuzluk durumunu azaltmaktadır (Mehrerjedi, 2010). RFID'in ikinci özelliği, bir obje için benzersiz bir kimlik sağlayabilmesidir. Bir RFID etiketi, barkoda göre daha fazla veri kapasitesine sahiptir (Sheffi, 2004). Veri kapasitesi açısından, RFID'in barkod teknolojisinden daha fazla kayıt saklama ve kayıt alma yeteneği vardır. RFID tekil objeler ve varlıklar için kapalı-devre izleme imkanı sağlar. Kapalı devre izleme farklı şekillerde uygulanabilir (Tajima, 2007). Ayrıca RFID teknolojisi dünyanın herhangi bir yerinde, herhangi bir zamanda herhangi bir objeyi izleme ve takip edebilmektedir (Tajima, 2007; Üstündağ, 2008).

**Çizelge 2. RFID ve Barkod Sisteminin Karşılaştırılması**

	<b>RFID</b>	<b>Barkod</b>
<b>Kablo</b>	<b>İhtiyaç yok</b>	<b>İhtiyaç var</b>
<b>Okuma Mesafesi</b>	<b>Pasif RFID:</b> En fazla 40 fit* (sabit okuyucular - * 1 fit =30.48 cm) <b>Aktif RFID:</b> 100 fit ve daha fazla	Bir kaç inç
<b>Okuma Oranı</b>	Bir defada yüzlerce ürün	Yalnızca bir ürün
<b>Tanıma</b>	Ürünün bütün özelliklerini tanıma	Ürünün yalnızca tipini belirleme
<b>Okuma/Yazma</b>	Hem okuma hem yazma	Yalnızca okuma
<b>Teknoloji</b>	<b>Radyo Frekansı</b>	<b>Optik Lazer</b>
<b>Otomasyon</b>	Veri toplamada insana ihtiyaç duymaz, otomatiktir	Veri toplamada insana ihtiyaç duyar
<b>Yaşam Süresi</b>	Daha uzun, çünkü etiketler koruyucu materyal ile kaplıdır	Raf ömrü daha kısadır çünkü dokunma ile zarar görme ihtimali vardır.
<b>Kopyalanması</b>	Zordur, çünkü üreticiden mikroçip içinde özel seri numarası ile gelir	Kolaydır çünkü barkodlar kolayca kopyalanıp çoğaltılabilir
<b>Maliyet</b>	Pahalıdır	RFID'ye göre ucuzdur

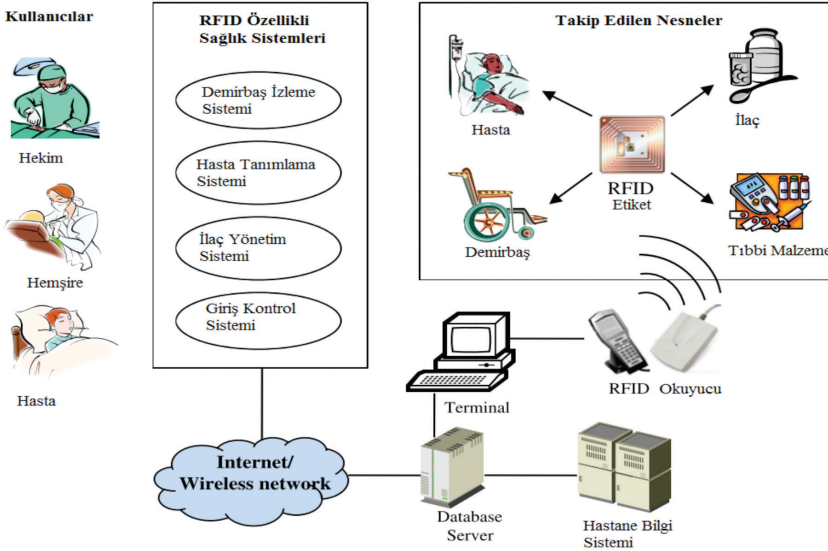
**Kaynak:** Tajima, 2007; Üstündağ, 2008; Sheffi, 2004; McFarlane ve Sheffi, 2003.



### 3. SAĞLIK HİZMETLERİNDE RFID KULLANIMI

RFID teknolojisinin sağlık kuruluşlarında kullanımı ile hasta bilgilerine daha hızlı bir şekilde ulaşılabilmekte, bu teknoloji hasta güvenliğini artırmakta, tedavinin daha iyi izlenebilmesine ve hasta kayıtlarının doğru tutulmasını sağlamaktadır (Bendavid ve diğerleri, 2010). Özellikle yatan hastaların hastaneye girişinden itibaren bileklerine takılan bilekliklerle hastanın taburcu aşamasına kadar tüm süreçlerde hastanın takibi sağlanabilmektedir. Örneğin RFID okuyucular hastanın bilekliğine yaklaştırılarak okutturulduğunda hastanın tüm tetkiklerine ulaşılabilmektedir. Türkiye de bu uygulamalar henüz çok yaygınlaşmamıştır (Tengilimoğlu ve Yiğit, 2013).

Sağlık hizmetlerinde RFID ile personel arasında etkili iletişim, tıbbi teknolojiden en üst seviyede yararlanma, hasta bakım süreçlerini geliştirme, sağlık bakım hizmetlerine hastaların katılımı, hastane iş süreçlerini daha izleyebilme, etkili stok yönetimi, maliyet tasarrufu, hırsızlıkları ve israfı önleme, hasta güvenliğini artırma, planlama ve denetimi faaliyetlerine destek sağlama ve etkili bilgi akışına üst seviyede katkı sağlanmaktadır (Yazici, 2014; Tzeng, Chen ve Pai, 2008). Şekil 1'de bir hastanenin RFID sisteminin genel yapısı verilmiştir. RFID uygulaması; hastalar, hekimler, hemşireler ve diğer hastane personeli tarafından kullanılmakta ve hasta, ilaç, tıbbi malzeme ve demirbaş gibi nesnelere takip edilebilmektedir.



Şekil 1. RFID Sisteminin Genel Yapısı

**Kaynak:** Yao, Chu ve Li, 2012:3510.

RFID uygulamasında, hastalar, kişi başına maliyeti ortalama maliyeti 1-TL olan bileklikler ile sürekli takip edilebilmektedir (Kumar, Livermont, ve McKewan, 2010). Bu sistem ile yetkili kullanıcılar örneğin bir doktorun veya hemşirenin yerini saptayabilmektedir. RFID sisteminin hastaların veya hastane personelinin denetimli alanlara girmeleri halinde alarm verebilmesi envanterdeki malzemelerin izlenmesi, hassas hastaların (çocuklar, yeni doğmuş bebekler vb.) takibi ve acil durumlarda personelin lokasyonunu doğru şekilde belirlenmesi de RFID kullanılmaktadır (Kumar ve diğerleri, 2010).

Günümüzde, sağlık kuruluşları, sağlık hizmeti sunumunun her aşamasında hasta güvenliğinin artırılması ve operasyonel verimliliğin en üst seviyede tutulması gibi zorlu görevlerle karşı karşıyadır. Sağlık hizmetlerinde operasyonel verimsizliğin nedenleri arasında; tıbbi hatalar, artan maliyetler, hırsızlık nedeniyle oluşan kayıplar, ilaç sahteciliği, verimsiz iş akışı gelmektedir (Yao, Chu, ve Li, 2010). Bu verimsizlikleri minimize etmek için sağlık kuruluşları ve sağlık profesyonellerine yardımcı olan araçlar arasında RFID sistemlerinde bulunmaktadır. Bu nedenle RFID aşağıda belirtilen faydalarından dolayı sağlık sektöründe tercih edilmektedir (Mehrerjedi, 2010; Chowdhury ve Khosla, 2007; Leema ve Hemalatha, 2013; Lahtela, 2009) (Wang ve diğerleri, 2009).

### **3.1. Tıbbi Hataları Önlemek**

Hatalar bütün sektörlerde olabilmektedir. Ancak sağlık sektöründe yapılacak en küçük bir ihmal sonucunda telafisi mümkün olmayan ölüm veya sakatlık gibi durumlarla karşılaşmaktadır (Kohn, Corrigan, ve Donaldson, 2000). Tıbbi hatalar arasında yanlış etiket, ambalaj, yanlış ilaç kullanımı gelmektedir. Bunun yanı sıra personel sıkıntısı, yorgunluk ve dikkatsizlik de hatalara yol açabilmektedir (Berman, 2004). Günümüzde tıbbi hatalar ana ölüm nedenlerinden biri haline gelmiştir, her yıl AIDS ve uçak kazalarında ölenlerden daha fazla ölüme neden olmaktadır (Chao, Jen, Chi, ve Lin, 2007). 2005 yılında H. James tarafından bir araştırmada dünya genelinde her yıl yaklaşık 2.2 milyon insanın hastanelerdeki yapılan hatalardan dolayı öldüğünü açıklanmıştır. USA'da her yıl yaklaşık 2 milyon hasta hastanelerde bulunduğu süreçte enfeksiyon kapmakta, her yıl yazılan 3 milyar reçetenin 150 milyonu yanlış doldurulmakta ve her yıl 1500 hasta ameliyattan sonra içlerinde bir şey unutulması ile karşılaşmaktadır (Arthur, 2011: xi, aktaran Yüksel, 2012: 13). RFID'in ilaç güvenliği bilgi sistemleri, yüksek risk hatırlatma sistemleri, cerrahi hastası güvenlik sistemleri, advers vaka bildirim sistemleri ve acil servis RFID sistemleri olarak tanımladıkları teknolojik sistemler kullanılarak tıbbi hataların azaltılması ve hasta güvenliğinin iyileştirilmesine yardımcı olabilmektedir (Chao vd., 2007; Mehrerjedi, 2010).

Ayrıca FDA, ilaç hatalarının yarısının uygun bilgi teknolojileri kullanılarak önlenebileceğini belirtmiştir (Yao vd., 2010). RFID kodları ile etiketlenen hastalar hatalı ilaç veya cerrahi prosedür uygulanması gibi tıbbi hataları azaltacak veya ortadan kaldıracaktır. Böylece bir hastaya başkasına ait ilacın

verilmesi bu sistem ile engellenebilmektedir (Kumar vd. 2010; Liao vd. 2006).

### **3.2. Maliyet Tasarrufu Sağlamak**

Sağlık hizmetlerinin maliyetleri sürekli artmaktadır. Gayri Safi Yurtiçi Hasıla (GSYİH)'dan sağlık sektörüne ayrılan pay bütün ülkelerde sürekli artmaktadır. Sağlık hizmetlerine ayrılan kıt kaynakları etkili kullanabilmek için RFID önemli bir araç olarak görülmektedir.

Taşınabilir tıbbi cihazlar üzerine aktif RFID etiketi yerleştirerek bu cihazların tam kapasitede kullanılması sağlık hizmeti maliyetlerini düşürebilmektedir. RFID teknoloji kullanımı ile malpraktis davalarının olası yüksek maliyetinin daha uygun teknolojiler kullanıldığında azaltılabilecek hatta tamamen ortadan kaldırılabilir. RFID ayrıca gereksiz tanı ve teşhis prosedürlerin daha az uygulanmasını sağlayarak gereksiz kullanımı azaltacak ve hasta güvenliğini olumlu yönde etkileyebilecektir. Maliyet tasarrufu yönünden bir diğer örnek pacemaker gibi cihazlarının etiketlenmesidir. Böylece herhangi bir modelde aksaklık yaşanması halinde sorun hızlı bir şekilde tespit edilebilmektedir. Ayrıca RFID teknolojisi işgücü giderlerinde de maliyet tasarrufu sağlayabilmektedir (Kumar ve diğerleri, 2010).

Yapılan araştırmalarda RFID sistemi ile dağıtım giderlerinde % 6 ve işçilik maliyetlerinde ise % 9 oranında azalma olduğu belirtilmektedir. ABD'de Emory University Hospital, Emory Crawford Long Hospital ve Wesley Wood Geriatric Hospital hastane malzemelerinin yerini, kullanım durumunu ve bakım zamanlarını takip etmek için 10.000 adet envanter kalemlerine RFID etiketleri takmıştır (Arslan, 2007). Böylece malzemeler hakkında gerçek zamanlı verilere ulaşmak mümkün olmuş ve karar verme ve müdahale süreleri kısalmıştır.

### **3.3. Hırsızlığı Önlemek**

Sağlık kuruluşlarında RFID özellikle hırsızlık olaylarına karşı oldukça faydalıdır. British Columbia, Kanada merkezli bir demirbaş yönetimi ve sigortası şirketi olan eXI Wireless Inc. verilerine göre kaybolan ve çalınan cihazlar ABD hastanelerine yatak başına her yıl yaklaşık 4.000 \$ maliyete neden olmaktadır (Davis, 2004). ABD'deki 975.000 yatak düşünüldüğünde, bu rakam yıllık olarak 3.9 milyar dolarlık bir potansiyel kaybı temsil etmektedir. Bu durumda, tıbbi cihazları, özellikle pahalı varlıkları, takip etmek büyük önem taşımaktadır. Bunun yanı sıra, bazı tekrar kullanılabilir (reuse) tıbbi malzemeler fark edilmeden temizlik personeli tarafından imha edilmektedir (Yao vd., 2010).

### **3.4. Sahte İlaç Kullanımını Önlenmek**

Değiştirilmiş ya da üzerinde oynanmış ürünlerin sağlık hizmetleri tedarik zincirine giriş yapması büyüyen bir endüstridir. FDA Kolombiya ve Meksika'dan sevk edilen ilaçların yaklaşık % 40 kadarının sahte olabileceğini tahmin etmektedir. İlaç sanayisi sahte ilaçlar nedeniyle yılda 2 milyar dolar kayıp olduğunu rapor etmiştir. Her bir kalemin kaydedildiği RFID etiketleme sisteminin, ilaç sahteciliğine karşı en iyi çözüm olduğu düşünülmektedir.

Türkiye’de RFID sistemine benzer bir uygulama İlaç Takip Sistemi (İTS)’ni örnek verebiliriz. İTS kare kodlarla izlenebilirliği sağlanmış ilaçların üretim veya ithalattan başlayarak geçtiği her noktadan alınacak bildirimlerle takibini sağlamak üzere kurulmuş bir sistemdir.

Türkiye’de ilaçların kaliteli ve güvenilir üretimi, dağıtımı, depolanması ve tüketiciye ulaştırılması amacıyla İlaç Takip Sistemi (İTS) kurulmuştur. İTS, literatürde “Takip ve İzleme” olarak tanımlanan yapının, ilaç sektörüne uygulanmış halidir. Karekod kullanımı ile ilaç birimleri tekil hale getirilmiş, birimlerin geçtiği her noktadan yapılan bildirimler ile elde edilen hareket bilgisi kullanılarak ilaç birimlerinin takibi ve bu bilgilerin oluşturduğu şecere kayıtları kullanılarak ilaçlar izlenebilmektedir. İTS dünyada ilk defa Türkiye’de uygulanan eşi olmayan bir sistemdir. İTS ile piyasada bulunan tüm ilaçlar, kutu bazında bir takip numarası ile kayıt altına alınmakta ve üretimden itibaren tüketilinceye kadar her aşamada takibi sağlanmaktadır. İTS’nin asıl amacı, ilacın her birimine güvenle erişimin sağlanması, sahte ilaç satışının önüne geçilmesidir. İTS ile yılda yaklaşık 2,5 milyar ilaç birimi ve her ilaç birimi için ortalama 10 hareket takip edilmektedir (S.B, 2015).

### **3.5. İş Akışlarında Verimlilik Sağlamak**

RFID sistemi kullanılan bir hastanede yapılan çalışmada hemşirelerin faaliyetleri takip edilmiş ve zamanlarının üçte birinden daha az bir süreyi hastalarla geçirdikleri saptanmıştır (Hendrich, Chow, Skierczynski, ve Lu, 2008). Verimsiz iş akışları her hastanede görülmektedir. Örneğin, doktorlar ve hemşireler çalışma sürelerinin % 30’unu hastalar hakkında bilgi aramak ve okumak için harcamaktadır (Kumar ve diğerleri, 2010).

İlaçların, tıbbi ekipmanın, hastaların ve personelin hareketleri RFID kullanılarak izlenebilir. Bu hareketlerden toplanan veriler kaydedilerek mevcut süreç ve prosedürlerde verimsizlik hallerini saptamak için analiz edilebilir. Bu analizle iş süreçleri ve iş akışına ilişkin toplam operasyon iyileştirilebilir (Awang, 2008). Literatürde sağlık kuruluşlarında gerçekleştirilen faaliyetlerin yaklaşık % 30-40’nın gereksiz yere yapılarak bir israfın oluştuğunu belirtmiştir (Yüksel, 2012). Tedavi aşamasında RFID uygulamasıyla hastanın boş yatak/odaya yatırılması, tedavi aşamasındaki bütün yapılan işlemlerin farklı hasta üzerine kayıt edilmesinin engellenmesi, hastanın hastaneye girişinden çıkışına kadar izlenmesi, hastanın hızlı bir şekilde taburcu olması ve tedavi faturasının hızlı bir şekilde işleme konulması sağlanmış olacaktır (Kumar, Swanson, ve Tran, 2009). RFID sistemi Çizelge 3’de belirtilen bazı israfların azaltılmasında önemli rol oynamaktadır.

### Çizelge 3. Sağlık Kuruluşlarında İsrاف Türleri

İsrاف Türü	Örnek
1. Fazla Üretim	Gereksiz teşhis prosedürleri
2. Ulaşım	Bölümler arasında hasta hareketlerinin çok fazla olması
3.Hareket	Hemşirelerin birbirinden uzak farklı bölümlerdeki hastalarla ilgilenmesi
4.Bekleme	Hastanın, tedavi olmayı, taburcu edilmeyi, teşhis testlerini, doktor ve hemşireyi beklemesi gibi
5.Aşırı işlem	Gereksiz süreçler, hastalara gereksiz test, ilaç ve malzeme kullanımı
6. Kusurlar	Hastaya yanlış dozda ilaç verilmesi, yanlış tedavi uygulanması
7. Stok	Aşırı ilaç ve malzeme bulunması, analizi bekleyen laboratuvar örnekleri

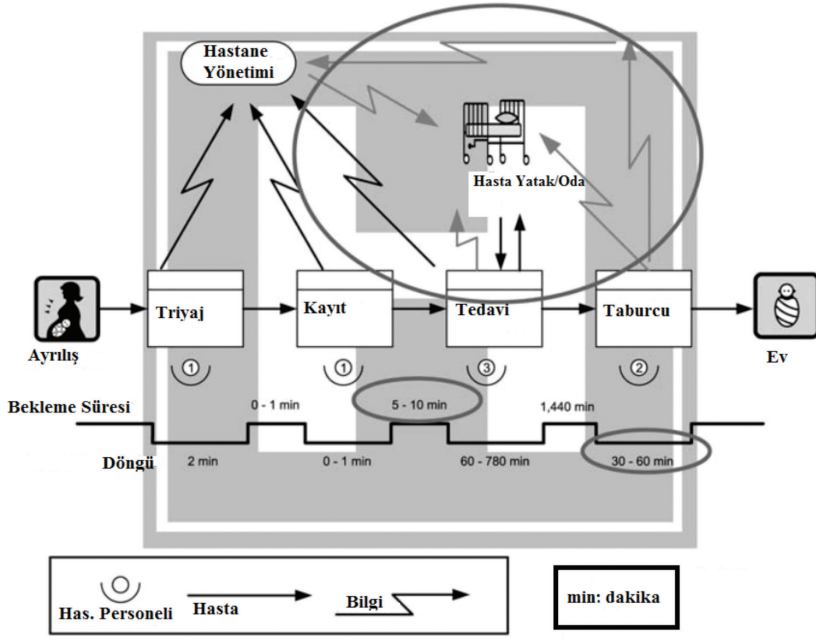
**Kaynak:** (Yüksel, 2012).

Hastane uygulamalarında RFID sistemlerinin kullanıldığı bir diğer alan ise hastaların hastane içerisindeki konumlarının belirlenmesi ve tedavi işlemlerinin hangi noktasında olduklarının gerçek zamanlı olarak takip edilmesidir. Özellikle zamanın önemli olduğu acil servis ve yeni doğan ünitelerinde hastanın gerçek zamanlı takibi ve zamanında yapılan müdahaleler önemlidir. ABD’de aktif RFID sistemleri ile takip edilen yeni doğan sayısı 1 milyonu aşmıştır. Böylece, tedavilerinin aşamaları, ilaçları ve ilaç saatleri gibi pek çok verinin depolanması ve görülmesi mümkündür (Kumar vd., 2010; Tajima, 2007).

#### 3.6. Hasta Tedavi Süreçlerini Etkin Yönetmek

RFID ile hasta takibi, sağlık profesyonellerine zaman kazandırmakta ve hastanın sağlık kuruluşuna müracaatından taburcu aşamasına kadar etkin bir şekilde izlenmesini sağlamaktadır (Bouet ve Pujolle, 2010). Gerçek zamanlı ve RFID tabanlı yer saptama sistemi hastanın konumunu otomatik günceller ve el yordamlı veri girişi ihtiyacını tamamen ortadan kaldırır. Gerçek zamanlı hasta takibi hastalarını triyajdan taburculuğa kadar optimal tedavi doğrultusunda işleminden geçirme amacındaki hastaneler için maliyet etkin bir araçtır. RFID teknolojisi tedaviyi hızlandırmak ve hayat kurtarmaya yardımcı olmak yönünde büyük potansiyele sahiptir (Kumar vd., 2009; Kumar vd., 2010).

Hastanın kimliğinin yanlış belirlenmesinden kaynaklanan yanlış tedaviler yan etki yaratabilir, bebeklerin kaybolması/karışması gibi durumlara yol açabilir; ameliyattan sonra cerrahi aletlerin hastanın bedeninde bırakılarak dikilmesi gibi durumlar hasta güvenliği için ciddi bir risk taşır (Yao ve diğerleri, 2010). Bu nedenle RFID sistemi ile hastaların kabul, muayene, klinik, yatış taburcu, faturalama ve evde bakım hizmetlerinin etkin yürütülmesine destek sağlanmaktadır (Bouet ve Pujolle, 2010). Şekil 2’de tedavi sürecinde RFID sistemi ile hastane yönetimi, poliklinik ve klinik hizmetlerinin etkin yürütülmesine yardımcı olmaktadır. Örneğin bu sistemle klinisyenler zamanının boş yatak arayarak harcamayacak anında boş yataklara hasta yatırılarak yatak kullanım kapasitesi artırılabilir.



Şekil 2. Tedavi Sürecinde RFID Uygulamasında Bilgi Akışı

**Kaynak:** (Kumar ve diğerleri, 2009).

Tedavi süreçlerinde RFID sisteminin kullanılması aşağıdaki faydaları sağlamaktadır (Kumar ve diğerleri, 2010):

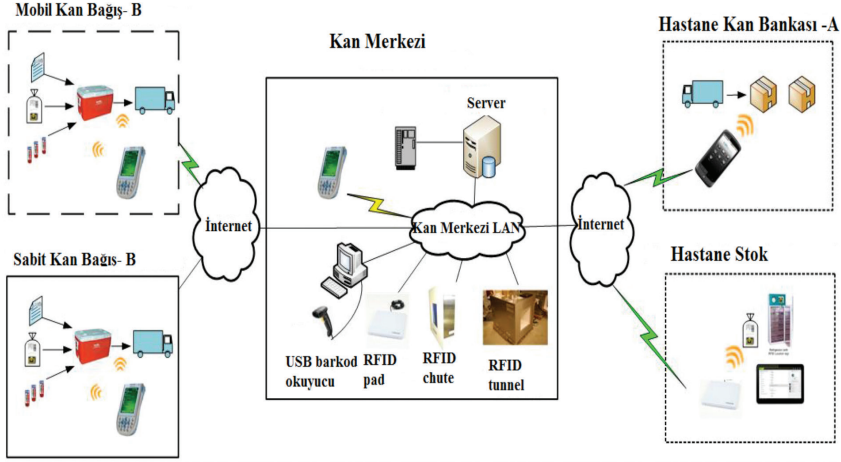
- Hastanın durumu hakkında kendi içlerinde ve hasta yakınlarıyla daha iyi iletişim kurulması,
- Tedavi işlemlerinin daha iyi koordine edilmesi,
- Hasta akışında sıkışıklıkların saptanması ve müdahale edilmesi,
- Hastaların bekleme sürelerinin kısaltılması,
- Öngörülemesizliğin azaltılması,
- Hastaların doğrudan tedavi süresinin arttırılması,
- Personel memnuniyeti ve verimliliğinin arttırılması.

### 3.7. Etkin Envanter Yönetimi Sağlamak

Sağlık kuruluşlarının verimliliği; tıbbi malzeme, ilaç, cihaz ve diğer demirbaş eşyaların daha etkin yönetilmesiyle arttırılabilmektedir (Tengilimoğlu ve Yiğit, 2013). Hastanelerde yüksek maliyetli tıbbi cihazların en üst düzeyde denetim ve izlenmesi gerekmektedir. Bu sayede cihaza istenildiği zaman ulaşılabilmesi, sağlık personeline daha hızlı ve daha kolay tespit etme, izleme ve konumlarını saptama olanağı verecektir. Tıbbi malzemelerin güncel sayılarının doğru şekilde kaydedilmesi gereksiz alımları, yetersiz kullanımı ve araç kayıplarını

### Tıbbi Malzeme Yönetiminde Verimliliği Artırıcı Bir Teknoloji: Radyo Frekanslı Tanıma Sistemi (RFID)

engelleyecektir (Tzeng ve diğerleri, 2008). Şekil 3'de RFID Kan Bankası Uygulaması verilmiştir.



**Şekil 3. RFID Kan Bankası Uygulaması**

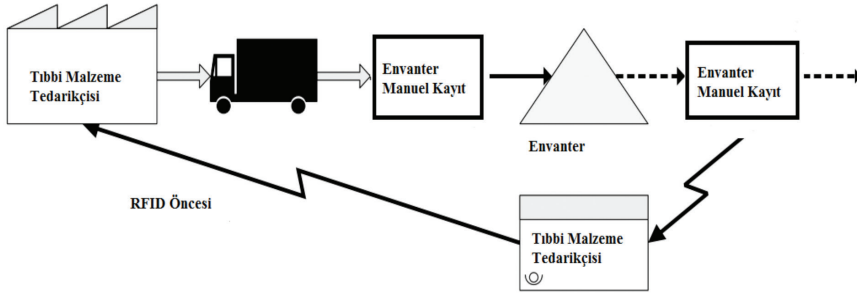
**Kaynak:** (S3Edge, 2015).

Yeni sensör teknolojilerinin, RFID ve cep telefonlarının sinerjik kombinasyonu hasta güvenliği ve hasta takibinde maliyet azaltılması konularında yeni bir dönem vaat etmektedir. Sensör teknolojisindeki yeni gelişmeler kullanılarak sıcaklık ölçümü yapılabilmektedir. RFID sayesinde bu sensörlerin yüksek frekans üzerinde mobil telefon aracılığıyla iletişim kurulabilmektedir. Hastaya kişisel monitör tahsis etmek onu hastane monitörüne bağlılığın getirdiği sınırlamadan kurtaracak ve çoğu vakada kendi başına terapötik etkisi olan mobilitayı sağlayacaktır. Hastanenin hastayı sürekli hemşire tahsis zorunluluğunun azalması hastanenin cihaz giderlerinde de azalma sağlayacaktır (Tzeng vd., 2008). RFID teknolojisi ayrıca bakım servisine ve hemşirelere cihaz aksamı üzerine tıklayarak seri numarasını ve son bakım tarihini görme olanağı da sağlamaktadır (Davis, 2004). Hastaneler etkin operasyonların ayrılmaz parçası olan bir dizi mobil demirbaş kullanmaktadırlar. Kaybolan, çalınan veya yanlış yerleştirilen araçlar operasyon giderlerini arttırmakta ve hizmet kalitesini düşürmektedir. RFID teknolojisini kullanarak hastaneler bu demirbaşların konumlarını ve kullanımını izleyebilir, böylece çok sayıda fayda elde edebilirler. Programlanabilir RFID etiketi bir aracın yalnızca konumunu saptamakla kalmaz, durumunu, yani kullanım hali, temizleme ihtiyacı gibi özelliklerini de ortaya koyar (Kumar ve diğerleri, 2010).



### 3.8. Etkin Tedarik Zinciri Yönetimi

Sağlık kuruluşlarında tedarik zinciri, sağlık hizmeti üretiminde kullanılacak malzemenin, üretim yerinden malzemeyi son kullanıcı olan hastaya ulaştırılmasına kadar olan tüm malzeme ve bilgi akışının, hizmetlerin idaresi için kaynakların en etkin biçimde kullanılmasını amaçlayan bir sistem yaklaşımı ve stratejik bir yönetim felsefesidir. Günümüzde tedarik zinciri yönetimini uygulayan sağlık kuruluşları malzeme satın aldığı tedarikçileriyle sürekli bir iletişim ve bütünleşme içerisinde olduklarından; kalite, maliyet, zaman, esneklik gibi rekabet çemberinde de yer alan temel öğelerin etkin kullanımı sonucu rekabet üstünlüğü elde etmektedirler (Tengilimoğlu ve Yiğit, 2013). Şekil 4 de RFID olmadan envanter kontrolü ile Şekil 5'de RFID uygulamasında envanter kontrolü verilmiştir (Kumar ve diğerleri, 2010). Buna göre tedarik zinciri yönetiminde RFID sistemi, malzeme (üretim tarihi, son kullanma tarihi gibi), yükleniş ve varış tarihi gibi), ürün grubu verisini (tanımlama, boyutlar, satıcı ünitesi gibi) ve ticari kurum verilerini (adres, telefon numarası gibi) manuel kayıt yerine online takip edebilmektedir (Kumar vd., 2010; Kumar vd., 2009). RFID tarafından oluşturulan ürün bilgisi, tedarik zinciri ortakları arasında paylaşıldığında, tedarik zincirinin etkililiğini oldukça artırmaktadır (Tajima, 2007).

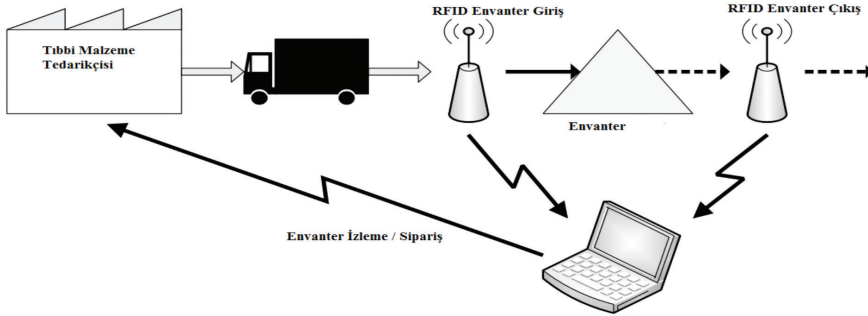


**Şekil 4. RFID Olmadan Envanter Kontrolü**

**Kaynak:** (Kumar ve diğerleri, 2010).



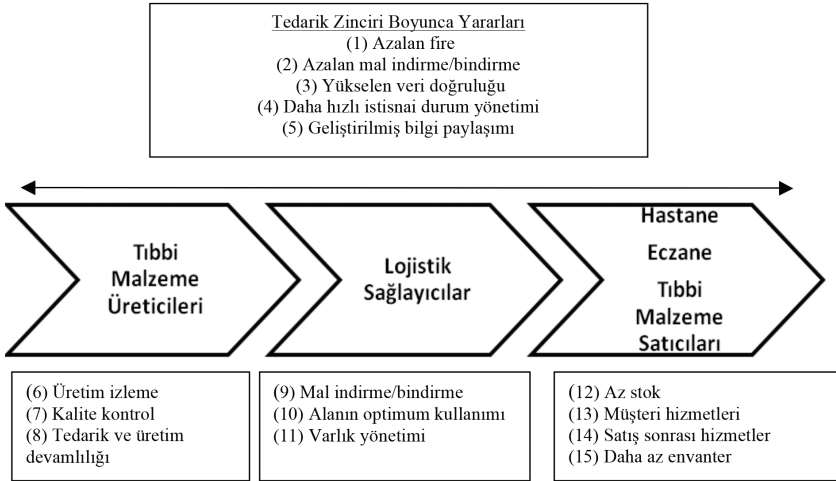
## Tıbbi Malzeme Yönetiminde Verimliliği Artırıcı Bir Teknoloji: Radyo Frekanslı Tanıma Sistemi (RFID)



**Şekil 5. RFID Uygulamasında Envanter Kontrolü**

**Kaynak:** (Kumar ve diğerleri, 2010).

RFID sisteminin tedarik zinciri boyunca yararları Şekil 6'da verilmiştir. Buna göre öncelikli on beş belirgin yarar iki ana grupta sunulmaktadır. RFID sistemi tedarik zinciri boyunca tedarik zincirinin ana üyelerine yarar sağlamaktadır.



**Şekil 6. Tedarik Zinciri Boyunca RFID Yararları**

**Kaynak:** (Tajima, 2007).

## 4. TARTIŞMA

Sağlık sektörü RFID teknolojisinin ileride benimseneceği ve uygulamalarına en büyük yatırımların yapılacağı sektör olarak görülmektedir (Kumar ve diğerleri, 2009). Dünyada sağlık sektöründe RFID teknolojisi, sağladığı kullanım kolaylıkları, personel, hasta cihaz, malzeme, demirbaş ve stok takibinde sağlık kuruluşlarına sağladığı rekabet avantajlarından dolayı günümüzde kullanımı çok popüler hale gelmiştir. RFID teknolojisinin sağladığı birçok fayda bulunurken özellikle Türkiye'de sağlık sektöründe pek yaygın olduğunu söylemek mümkün bulunmamaktadır. Bu sistemin yaygınlaşmasında pek çok

engel bulunmaktadır. RFID'in yaygın olarak yaygınlaşmasının önünde; maliyet yüksekliği, yatırımın geri dönüşü olmaması (ROI), teknik riskler, barkodların popülerliği, güvenlik endişeleri gibi engeller (Tajima, 2007) bulunmaktadır.

**Maliyet Yüksekliği:** RFID sisteminin yaygınlaşması konusunda en çok dikkat edilen engellerden biri RFID etiketlerin birim maliyetidir. Günümüzde ortalama 0,20 \$ ile 0,50 \$ arasında birim maliyeti bulunmaktadır (Proctor, 2005; Williams, 2004). Bu fiyatlarda, RFID ile tekil seviyede izleme, yalnızca yüksek fiyatlı objeler için (reçeteli ilaçlar gibi) maliyet-verimliliğini göstermektedir (Roberti, 2003).

Pasif etiketlerde güç kaynağı yoktur ve genellikle aktif etiketlere nazaran daha az sayıda bilgi depolarlar. Pasif etiketler RFID tarayıcısına etiket tarama portalının yaklaşık üç metre yakınına sokulduğu zaman tepki verirler. Pasif etiketlerin maliyeti etiketin gereklilikleri ve kullanıcının etikette depolamak istediği bilgi miktarına göre 0,7- 0,15 \$ arasında değişir. Aktif etiketlerin fiyatları kullanım amacına göre değişiklik gösterse de esas olarak 25-100 \$ aralığında yer alır (RFID Journal, 2015). Barkod etiketi yaklaşık 0,3 \$ civarındadır.

**Yatırımın Geri Dönüşü Olmaması (ROI):** İşletmeler açısından, zamanında ve tutarlı yatırımın geri dönüşü (ROI) olması bir gerekliliktir. Özellikle kısa dönemde, yatırımın geri dönüşünün (ROI) olmaması, büyük-ölçekte RFID'in yaygınlaşmasının önündeki ciddi bir engeldir.

**Teknik Riskler:** RFID sisteminde bozuk etiketlerin oranının ve yanlış okumaların bazı pilot projelerde % 20-50 kadar olduğu tespit edilmiştir. Çok fazla etiket ve okuyucu kullandığında, okuyucu çarpışması oluşması (birçok okuyucudan gelen sinyallerin çarpışması), etiket çarpışması oluşması (çok etiketli ortamın okuyucunun kafasını karıştırması), diğer kablosuz araçlarla etkileşim olması (örneğin cep telefonları) gibi konuların irdelenmesi gerekmektedir (Wang ve diğerleri, 2009). Sistemin mevcut uygulamalarla entegrasyonunun karmaşıklığı gibi sistem sorunları ve RFID'in bilgisayar virüslerine olan zayıflığı da ayrıca tartışılmalıdır (Li ve Visich, 2006).

**Barkodların Popülerliği:** Dünyada maliyeti düşük olduğundan barkod kullanımı RFID göre daha yaygındır. Bu durum RFID teknolojisinin gelişmesine önemli bir engeldir. Barkod teknolojileri ile karşılaştırıldığında daha yüksek yatırım maliyetleri (Altunbaş, 2014) RFID sisteminin yayılımındaki engeller olarak belirtilmektedir.

**Güvenlik Endişeleri:** Sağlık hizmetlerinde RFID kullanımının önündeki engellerden en önemlisi hastanın özel bilgilerinin kötüye kullanılabileceği endişesidir. Veri güvenliği açısından mahremiyet (privacy), kişisel bilgilerin gizlenmesi veya şahsa özel hiçbir bilginin açığa çıkarılmaması konusudur (Fish ve Forrest, 2007; Tan ve diğ., 2009). Örneğin, RFID çipi takılan hekimlerin ve hastaların tüm hareket ve faaliyetlerini izlemek artık mümkün hale gelecektir (Kumar ve diğerleri, 2010). Özellikle özel hayat konusunda birtakım risk ve kaygılara neden olmayacak şekilde sistem kurulmalıdır.

## **5. SONUÇ VE ÖNERİLER**

Sağlık kuruluşlarında RFID teknolojisi sayesinde sürece dair bilgilerin otomatik olarak derlenmesi ve kullanıcı katkısı olmadan arka planda toplanarak veri üretmesi hastane süreçlerini iyileştirmede olumlu katkılar sağlayabilmektedir. Hastanelerin RFID uygulamalarını edindikten sonra iş akışlarını buna göre düzenlemeleri, tüm paydaşları bilinçlendirmeleri elde edecekleri faydaları en üst seviyeye çıkarmalarının anahtarı olacaktır (Altunbaş, 2014). Bu kapsamda sağlık kuruluşlarının RFID teknolojisini benimserken aşağıdaki hususlara dikkat etmesi gerekmektedir.

1. RFID teknolojisi ile ilgili maliyet fayda analizi yapılmalıdır. Hangi alanlarda ve hangi malzeme türlerinde kullanılacağına maliyet etkili olduğu doğru tespit edilmelidir.
2. Sistemin sağlık kuruluşuna kurulumunda doğru tedarikçi seçilmelidir.
3. Sistemin hastane adaptasyonunda hangi tür engeller olduğu belirlenmeli ve en etkili çözümler geliştirildikten sonra sistemin kurulmasının daha uygun olacağı düşünülmektedir.
4. RFID teknolojisinin en iyi uygulama örnekleri olan hastaneler ziyaret edilerek deneyimlerinden faydalanılmalıdır. Böylece teknoloji kurularak aşağıdaki faydalar sağlanmış olacaktır;
  - Gerekli ekipmanı en az gecikme ile bulmak hastanın hayatını kurtarabilir,
  - RFID hastane otomasyon sistemleri ile entegre edilebilirse daha çok yarar sağlanabilir,
  - Hasta verileri kapsamlı araştırmalar ve sağlık hizmetleri raporları için kullanılabilir,
  - RFID ilgili güncel veriye en hızlı biçimde erişimi mümkün kılar,
  - Maliyet ve zaman tasarrufu sağlar,
  - Tıbbi hataları önleyerek tıbbi süreçleri iyileştirir,
  - Hasta memnuniyetinde artış sağlar,
  - Sahte ilaç kullanımı engelleme ve tedarikçilerin etkin tedarik yönetimine katkı sağlar,
  - Hasta yakınlarıyla daha iyi iletişim kurulması sağlanabilir,
  - Tedavi işlemlerinin daha iyi koordine edilmesini sağlar,
  - Hasta akışında sıkışıklıkların saptanması ve müdahale edilebilir
  - Hastaların bekleme sürelerini kısaltabilir,
  - Hastalara ayrılan tedavi süresini artırır,
  - Personel memnuniyeti ve verimliliğini artırabilir,
  - Hırsızlık olaylarını engeller.

RFID sistemi dünya da pek çok ülkede birçok sektörde olduğu gibi sağlık sektöründe ve özellikle hastanelerde yaygın olarak kullanılmaktadır. Pek çok araştırmacı RFID uygulaması ile bilimsel araştırma yapmıştır (Samuel vd., 2013; Samuel Fosso Wamba, 2012). Çizelge 4'de RFID sistemini kullanan hastaneler ve hangi alanda kullandıkları ile ilgili örnekler verilmiştir.

**Çizelge 4. RFID Hastane Uygulama Örnekleri**

Hastane	Ülke	Kullanım Alanları
Treviglio Caravaggio	İtalya	Ortopedik hastaların yerini tespit etmede
Birmingham Heartland Hospital	İngiltere	"Safe Surgery System" dijital ameliyat listeleri ile otomatik hasta tanıma ve elektronik pre-operative checklist ile ilişkili dijital foto tanımlama
Amsterdam Medisch Centrum	Hollanda	a) Personel tanıma ve konum belirleme b) Malzeme izleme c) Kan ürünleri izleme
Jena University Hospital	Almanya	RFID bazlı ilaç hazırlama ve istek alma
Geneva University Hospital	İsviçre	RFID bazlı kemoterapi uygulaması
The Wayne Memorial	ABD	RFID bazlı portable cihaz ve demirbaş takibi ve izleme
Royal Alexandria Hospital	İngiltere	RFID bazlı gerçek zamanlı envanter yönetimi

**Kaynak:** (Wang ve diğerleri, 2009).

RFID sistemi dünyada pek çok ülkede birçok sektörde olduğu gibi sağlık sektöründe ve özellikle hastanelerde yaygın olarak kullanılmasına rağmen ülkemizde sağlık sektöründe henüz birkaç uygulama dışında kullanılmadığı görülmektedir. Özellikle hastanelerde bu sistemin kullanımının teşvik edilmesi ve altyapısının hazırlanması konusunda gerekli teknik desteğin sağlanması kaynakların etkin kullanımını, verimlilik artışını sağlaması yanında hasta güvenliği ve hizmet kalitesinde de artış sağlayacaktır.

## **KAYNAKÇA**

- AJAMI, S., RAJABZADEH, A., (2013), **Radio Frequency Identification (RFID) Technology and Patient Safety**, Journal of Research in Medical Sciences, 18, 809–813.
- ALTUNBAŞ, A., (2014), **Sağlıkta RFID**, www. himssturkey.org., 4-5 June 2014, Haliç Kongre Merkezi.
- ARSLAN, S., (2010), **RFID'nin Lojistikteki Genel Kullanımı**, Yıldız Teknik Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- AWANG, N. H., (2008), **Providing Better Services Through the Use of RFID Technology in Healthcare: Public Sector**, ICT Management Review, 2 (2), 22–25.
- BENDAVID, Y., BOECK, H., (2011), **Using RFID to Improve Hospital Supply Chain Management for High Value and Consignment Items**, Procedia Computer Science, 5, 849–856.
- BENDAVID, Y., BOECK, H., PHILIPPE, R., (2010), **Redesigning the replenishment process of medical supplies in hospitals with RFID**, Business Process Management Journal, 16 (6), 991–1013.
- BERMAN, A., (2004), **Reducing medication errors through naming, labeling and packaging**, Journal of medical systems, 28 (1), 9-29.
- BOUET, M., PUJOLLE, G., (2010), **RFID in eHealth systems: Applications, challenges and perspectives**, Annals of Telecommunications - Annales Des Télécommunications, 65 (9-10), 497–503.
- BURBANO, A., SAKA, B., RARDIN, R., ROSSETTI, M., (2009), **Technology assessment for an inventory management process in a hospital unit**, Proceedings of the 2009 Industrial Engineering Research Conference Annual Conference. Proceedings (p. 791), Institute of Industrial Engineers-Publisher.
- CHAO, C., JEN, W., CHI, Y., LIN, B., (2007), **Improving patient safety with RFID and mobile technology**, International Journal of Electronic Healthcare, 3 (2), 175–192.
- CHENG, C. Y., CHAI, J. W., (2012), **Deployment of RFID in healthcare facilities-experimental design in MRI department**, Journal of Medical Systems, 36 (6), 3423–3433.
- CHOWDHURY, B., KHOSLA, R., (2007), **RFID-based hospital real-time patient management system**, In Computer and Information Science, 2007, ICIS 2007, 6th IEEE/ACIS International Conference on (pp. 363-368).
- DAVIS, S., (2004), **Tagging along, RFID helps hospitals track assets and people**, Health facilities management, 17 (12), 20-24.

- FINKENZELLER, K., (2003), **RFID Handbook**, 2. Basım, Munich: John Wiley & Sons Ltd.
- FISH, L. A., FORREST, W. C., (2007), **A worldwide look at RFID**, Supply Chain Management Review, 11(3).
- FISHER, J. A. MONAHAN, T., (2008), **Tracking the social dimensions of RFID systems in hospitals**, International journal of medical informatics, 77 (3), 176–83.
- FOSSO WAMBA, S., (2012), **RFID-enabled healthcare applications**, issues and benefits: An archival analysis (1997-2011), Journal of Medical Systems, 36 (6), 3393–3398.
- FOSSO WAMBA, S., ANAND, A. ve CARTER, L., (2013), **A literature review of RFID-enabled healthcare applications and issues**, International Journal of Information Management, 33 (5), 875–891.
- FOSSO WAMBA, S., LEFEBVRE, E., BENDAVID, Y. LEFEBVRE, L.-A., (2008), **From Automatic Identification and Data Capture (AIDC) to “Smart Business Process”: A proof of concept integrating RFID**, In Ahson, S. and Ilyas, M. (eds), RFID Handbook: Applications, Technology, Security and Privacy, CRC Press, Taylor & Francis Group, p.712
- WAMBA, S. F., LEFEBVRE, L. A., BENDAVID, Y., LEFEBVRE, E., (2008), **Exploring the impact of RFID technology and the EPC network on mobile B2B eCommerce: A case study in the retail industry**, International Journal of Production Economics, 112 (2), 614-629.
- HENDRICH, A., CHOW, M. P., SKIERCZYNSKI, B. A LU, Z., (2008), **A 36-hospital time and motion study: How do medical-surgical nurses spend their time?**, The Permanente journal, 12 (3), 25–34.
- HU, L., ONG, D. M., ZHU, X., LIU, Q., SONG, E., (2014), **Enabling RFID technology for healthcare: Application**, architecture and challenges. Telecommunication Systems, 58 (3), 259–271.
- KARKKÄINEN, M. VE HOLMSTRÖM, J., (2002), **Wireless product identification: Enabler for handling efficiency, customisation and information sharing**, Supply Chain Management: An International Journal, 7 (4), 242–252.
- KOHN, L. T., CORRIGAN, J. M., DONALDSON, M. S., (Eds.), (2000), **To error is human: Building a Safer Health System (Vol. 6)**, National Academies Press.
- KUMAR, S., LIVERMONT, G. ve MCKEWAN, G., (2010), **Stage implementation of RFID in hospitals**, Technology and Health Care, 18 (1), 31–46.
- KUMAR, S., SWANSON, E. ve TRAN, T., (2009), **RFID in the healthcare supply chain: Usage and application**, International journal of health

- care quality assurance, 22 (1), 67–81.
- LAHTELA, A., (2009), **A short overview of the RFID technology in healthcare**, 4th International Conference on Systems and Networks Communications, ICSNC 2009, 165–169.
  - LANDT, J., (2005), **The history of RFID**, Potentials, IEEE, 24 (4), 8-11.
  - LEEMA, A. A., HEMALATHA, M., (2013), **Proposed prediction algorithms based on hybrid approach to deal with anomalies of RFID data in healthcare**, Egyptian Informatics, Journal, 14 (2), 135–145.
  - LIAO, P. C., LIU, L., KUO, F., JIN, M. H., (2006), **Developing a patient safety based RFID information system-An empirical study in Taiwan**, International Conference on Management of Innovation and Technology Vol. 2, pp. 585-589.
  - MCFARLANE, D., SHEFFI, Y., (2003), **The impact of automatic identification on supply chain operations**, The international journal of logistics management, 14 (1), 1-17.
  - MEHRJERDI, Y. Z. (2010), **RFID-enabled healthcare systems: Risk-benefit analysis**, International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing, 4 (3), 282–300.
  - MOGRE, R., GADH, R., CHATTOPADHYAY, A., (2009), **Using survey data to design a RFID centric service system for hospitals**, Service Science, 1 (3), 189-206.
  - PERRIN, R. A., SIMPSON, N., (2003), **RFID and bar codes--critical importance in enhancing safe patient care**, Journal of healthcare information management, 18 (4), 33-39.
  - RFID Journal, (2015), **How much does an RFID tag cost today?** Erişim Tarihi: 1 Nisan 2015, <http://www.rfidjournal.com/faq/show?85>.
  - S. B., (2015), **İlaç Takip Sistemi**, Erişim Tarihi: 1 Nisan 2015, <http://itsportal.saglik.gov.tr/>.
  - S3Edge, (2015), **RFID-based tracking systems for Blood Centers and Hospital**, Erişim Tarihi: 1 Şubat 2015, [http://www.s3edge.com/pdf/itrace\\_datasheet.pdf](http://www.s3edge.com/pdf/itrace_datasheet.pdf)
  - SHEFFI, Y., (2004), **RFID and the Innovation Cycle**, The international journal of logistics management, 15 (1), 1-10.
  - TAJIMA, M., (2007), **Strategic value of RFID in supply chain management**, Journal of Purchasing and Supply Management, 13 (4), 261–273.
  - TAN, O., KORKMAZ, İ., GİDİŞ, O., UYGUN, S., (2009), **Hasta Takip Sistemlerinde RFID Uygulaması**, Akademik Bilişim Konferansı p. 99–105.
  - TENGİLİMOĞLU, D., YİĞİT, V., (2013), **Sağlık İşletmelerinde Tedarik**



**Zinciri ve Malzeme Yönetimi**, 2. Baskı, Nobel Akademik Yayıncılık Eğitim Danışmanlık Tic. Ltd. Şti. Ankara:

- THOMPSON, C., (2004), **Radio frequency tags for identifying legitimate drug products discussed by tech industry**, American Journal of Health-System Pharmacy, 61 (14), 1430–1432.
- TZENG, S., CHEN, W. ve PAI, F., (2008), **Evaluating the business value of RFID: Evidence from five case studies**, International Journal of Production Economics, 112, 301–613.
- ÜSTÜNDAĞ, A., (2008), **Radyo Frekanslı Tanıma (RFID) Teknolojisinin Tedarik Zinciri Üzerindeki Etkileri**, İstanbul Teknik Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, Doktora Tezi, İstanbul.
- WANG, S., CHEN, W., ONG, C., LIU, L., CHUANG, Y., VILAMOVSKA, B. Y. A.-M., CHOUBEY, S., (2009), **Study on the requirements and options for Radio Frequency Identification (RFID) application in healthcare: Final report**, Santa Monica, CA: RAND Corporation, 2009. [http://www.rand.org/pubs/technical\\_reports/TR608z1.html](http://www.rand.org/pubs/technical_reports/TR608z1.html).
- WYLD, D. C., (2006), **RFID 101: The next big thing for management**, Management Research News, 29 (4), 154–173.
- YAO, W., CHU, C. H. ve LI, Z., (2010), **The use of RFID in healthcare: Benefits and barriers**, Proceedings of 2010 IEEE International Conference on RFID-Technology and Applications, RFID-TA 2010, 128–134.
- YAO, W., CHU, C. H. ve LI, Z., (2012), **The adoption and implementation of RFID technologies in healthcare: A literature review**, Journal of Medical Systems, 36 (6), 3507–3525.
- YAZICI, H. J., (2014), **An exploratory analysis of hospital perspectives on real time information requirements and perceived benefits of RFID technology for future adoption**, International Journal of Information Management, 34 (5), 603–621.
- YU, Y. C., HOU, T. W. ve CHIANG, T. C., (2012), **Low cost RFID real lightweight binding proof protocol for medication errors and patient safety**, Journal of Medical Systems, 36 (2), 823–828.
- YÜKSEL, H., (2012), **Yalın Sağlık**, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.
- YÜKSEL, M. E. ve ZAIM, A. H., (2009), **Otomatik Nesne Tanımlama, Takibi ve Yönetiminde RFID'nin Yeni Nesil Kablosuz İletişim Teknolojileri İle Birlikte Kullanımı**, XI. Akademik Bilişim Konferansı içinde (p. 111–120), Harran Üniversitesi, Şanlıurfa.
- ZAILANI, S., IRANMANESH, M., NIKBIN, D., BENG, J. K. C., (2014), **Determinants of RFID adoption in Malaysia's healthcare industry: Occupational level as a moderator**, Journal of medical systems, 39 (1), 1-11.



- ZHOU, W., PIRAMUTHU, S., (2010), **Framework, strategy and evaluation of health care processes with RFID**, Decision Support Systems, 50 (1), 222–233.



# KRONİK HASTALIKLAR İLE ABSENTİZM VE PRESENTİZM İLİŞKİSİNİN BELİRLENMESİ<sup>1</sup>

Aliye MANDIRACIOĞLU<sup>2</sup>

Osman BÖLÜKBAŞ<sup>3</sup>

Mehmet DEMİREL<sup>4</sup>

Filiz GÜMELİ<sup>5</sup>

## ÖZET

Nüfusun yaşlanmasıyla birlikte kronik hastalığı olan çalışan sayısı da artmaktadır. Kronik hastalığı olan bir çalışan damgalanma, ayrımcılık, işgücü kaybı, işe devamsızlık (absentizm) ve presentizm gibi pek çok sorunla karşılaşmaktadır. Bu çalışmanın amacı, sağlık sorunu nedeniyle işe devamsızlık ve presentizm ile demografik özellikler, işe bağlı faktörler ve kronik hastalık varlığı arasındaki ilişkiyi araştırmaktır. Kesitsel tipte olan bu çalışmaya, İzmir’de yer alan farklı sektörlerden dört işletmede çalışan toplam 556 kişi katılmıştır. Demografik özellikler; kronik hastalık varlığı, ailede bakım gereksinimleri ve işe bağlı faktörler araştırılmıştır. İşe devamsızlık, “son 1 ay içinde sağlık problemlerinizi nedeniyle işe gelemediğiniz oldu mu?” sorusu ile değerlendirilmiştir. Presentizmi değerlendirmek için 6 maddelik Stanford Presenteeism (SPS-6) Likert Ölçeği kullanılmıştır. Katılımcıların % 79,6’sı erkek, % 28,3’ü lise ve daha yukarı eğitim düzeyine sahiptir. Çalışanların % 15,9’unun en az bir kronik sağlık sorunu saptanmıştır. Katılımcıların % 10,2’si sağlık problemleri nedeniyle son 1 ay içinde işe gelemediğini belirtmiştir. Çalışanın kronik hastalığının olması ve ailede bakıma gereksinim duyan birinin varlığı işe devamsızlık ile ilişkili bulunmuştur.

---

<sup>1</sup>Bu çalışma Ankara 5. Ulusal Verimlilik Kongresi’nde sunulmuştur.

<sup>2</sup> **Aliye MANDIRACIOĞLU**, Prof. Dr., Ege Üniversitesi, Tıp Fakültesi, Halk Sağlığı Ana Dalı.

<sup>3</sup> **Osman BÖLÜKBAŞ**, Dr., Piramid Ortak Sağlık Güvenlik Birimi, İşyeri Hekimi.

<sup>4</sup> **Mehmet DEMİREL**, Dr., Piramid Ortak Sağlık Güvenlik Birimi, İşyeri Hekimi.

<sup>5</sup> **Filiz GÜMELİ**, Dr., İzmir Konak Belediyesi Emekli Sağlık İşleri Müdürü.

*SPS-6 ölçeğinden ortalama alınan puan  $19,9\pm 3,3$  olarak hesaplanmıştır. Kadınlarda, yüksek tempolu çalışanlarda ve kronik hastalığı olanlarda presentizm, istatistiksel olarak anlamlı daha yüksek saptanmıştır. İşletmelerin, kadınlara, kronik hastalığı ve ailede bakıma muhtaç yakını olanlara, işçi dostu işyeri kültürü oluşturarak destek olmaları gereklidir.*

**Anahtar Kelimeler:** Absentizm, Presentizm, Kronik Hastalıklar, İş Sağlığı.

## DETERMINATION OF THE RELATIONSHIP BETWEEN ABSENTEEISM, PRESENTEEISM AND CHRONICAL DISEASES

### **ABSTRACT**

*As people get older, we observe more employees with chronicle diseases. Employees with chronicle diseases encounter many problems such as discrimination, absenteeism, loss of working power and presenteeism. The aim of this study is to investigate the relationship between sickness absenteeism/ presenteeism and demographic characteristics, work-related factors, chronic diseases. In İzmir, 556 people from 4 enterprises in different sectors attended to this cross-sectional study. In this study demographical features, existence of chronicle diseases, caring needs within the family and work-related factors were inquired. A criterion of absenteeism was testified by the question of "Have you been unable to come to work because of your health problems in the last month?" In order to test presenteeism, Stanford Presenteeism (SPS-6) Likert Scale comprising 6 items was used. Of the participants, 79,6 % were male, 28.3 % were at high school or higher education level. Of the personnel, 15,9 % have been diagnosed with at least one chronicle disease. Of the participants, 10,2 % have stated that they couldn't come to work because of their health issues in the last month. A relation is found between absenteeism and personnel having chronicle disease, and having a family member that needs care. The mean score in SPS-6 was  $19.9 \pm 3,3$ . Presenteeism was statistically more frequent among women, employees working at full stretch and employees with chronicle diseases. Enterprises should support women, employees with chronicle diseases and those having a family member who needs care by establishing worker friendly workplace culture.*

**Keywords:** Absenteeism, Presenteeism, Chronic Diseases, Occupational Health.

## 1. GİRİŞ

Yaşlanan işgücünde kronik hastalıklar daha fazla görülmeye başlamıştır. Kronik hastalıklar iş yaşamında son 20 yılda artış göstermiştir (Detaille ve ark.; 2009 Shaw ve ark.; 2013 Kubo ve ark., 2014). İşyerleri çok önemli sayıda erişkin grubunun, gününün büyük zamanını geçirdiği yerlerdir. Bu nedenle sağlık üzerine etkisi kaçınılmazdır. Özellikle hali hazırda kronik hastalıklar riski olan insanların ek olarak çalışma ortamına ilişkin risklere maruz kalmasının kronik hastalıkların artışında önemli payı vardır (Kolbe-Alexander ve ark., 2008). Kronik hastalıklar zaman zaman şiddetlenerek insana yaşamı boyunca eşlik eden, süregelen bir tedaviyi gerektiren ama tamamen iyileştirilemeyen hastalıklardır. Üçüncü Avrupa yaşam kalitesi araştırmasına göre Avrupalıların % 28'i kronik bir sağlık sorununa sahiptir (Kadınlarda % 30, erkeklerde % 26).

Avrupa Birliği üyesi 28 ülkenin verilerine göre çalışanların % 20,1'i kronik sağlık problemleri yaşamaktadır. Bunların başında; kas, iskelet sorunları ve kardiovasküler hastalıklar başta gelmektedir (Eurofund, 2014). Hollanda'da çalışanların yaklaşık 1/3'ünün kronik hastalığı olduğu bildirilmektedir (Haafkens ve ark., 2011).

Kronik hastalıkların ortaya çıkışında katkısı olan olumsuz faktörler, düşük sosyoekonomik düzey, vardiya, iş doyumsuzluğu, işte psikolojik stres, kötü çalışma koşulları gibi risklerdir (Virtanen ve ark., 2014). Düşük eğitilmiş ve vasıfsız çalışanlarda daha fazla kronik hastalık görülmektedir. Üstelik bu gruptaki çalışanlar, işyerinde daha fazla riske maruz kalmaktadırlar (Harris ve ark., 2011). Yapılan işin tipi ile kronik hastalıklar ilişkilidir. Meslek ve işin türü, işe bağlı hastalıkların ve meslek hastalıklarının gelişmesinde önemli bir etkidir. İşe bağlı risk faktörleri, bir kronik hastalığın seyrinin kötüleşmesine de neden olur. Diğer taraftan kişinin mesleği, kronik hastalıkların risk faktörleri arasında yer alan yaşam tarzının şekillenmesinde de rol alır (Bubaš ve ark., 2008). Kronik hastalığı olan çalışanlar, diğer çalışma arkadaşlarından daha fazla mesleki riskler ile karşı karşıyadır. Daha az fonksiyonel kapasiteleri ile aynı işi aynı sürede yapmak zorunda olduklarından, daha fazla zaman baskısı ve iş yükü ve dolayısıyla stres ve iş /yaşam dengesi sorunu yaşamaktadırlar (Haafkens ve ark., 2011). "Finlandiya çalışma yaşamı araştırmasına" göre kronik hastalığı olanların işyeri ortamında daha fazla gürültü, toz, kimyasala maruz kaldıklarını ve daha fazla stres yaşadıklarını beyan ettikleri belirlenmiştir. Hollanda'da kronik hastalığı olanların % 25'i işyerindeki risk faktörleri için ek önlem almaları gerektiğini belirtirken, sağlıklı çalışanların % 13'ü aynı durumu belirtmiştir. Çek Cumhuriyeti'nde kronik hastalığı olan çalışanların daha fazla zaman baskısı ve iş yükü hissettiklerini belirtmişlerdir. Kronik sağlık sorunu olan kadınların % 21,5'i işyerinde baskı ve stres altında olduklarını belirtirken, sağlıklı hemcins meslektaşlarının % 11,2'si bu durumu bildirmiştir (Eurofund, 2014). İş ortamında olumsuz faktörlerin varlığı, kronik hastalığı olan kişilerin erken emeklilik, malulen emeklilik gibi kararlarını etkilemektedir (Virtanen

ve ark., 2014). Kronik hastalığı olanların önemli kısmı kendilerini işyerinde kısıtlı hissetmekte, yeterli destek göremeyince işten erken emekli veya malulen emekli olmakta, işi bırakmaktadır. İnaktif kalması ve sosyoekonomik olarak daha kötü duruma geçmesi nedeniyle yine çalışanın sağlığı olumsuz etkilenmektedir. Kronik hastalık varlığı, işten çıkarılma ve işe yerleşememe açısından en büyük risklerden biridir. Avrupa Birliğinde 2012'de, çalışanların % 20,1'nin, işsizlerin % 26,4'ünün, emeklilerin % 58,1'inin kronik hastalığı olduğu belirlenmiştir (Eurofund, 2014). Kronik sağlık sorunları olanlar erken yaşta çalışmayı bırakmaktadır. Örneğin romatoid artritlilerin ABD'de % 59'u ve Hollanda'da % 56'sı çalışmaktadır. Hollanda'da, kronik akciğer hastalığı olan 45-60 yaş grubunda kişilerin % 52'si, dializ hastalarının 1/3'ünden azı, multiple sklerozis hastalarının % 20-40'ının çalışabildiği bildirilmektedir (Varekamp ve ark., 2008). Hollanda'da 16-64 yaş kronik hastalığı olan kişilerin 1/3'ü maaşlı iken, genel toplumun aynı yaş grubunda 2/3'ü maaşlıdır. Bu durum, işsizliğin kronik hastalığı olanlarda daha fazla olduğunu açıklamaktadır (Detaille ve ark., 2009). Avrupa'da 2008'de başlayan ekonomik krizden en fazla kronik hastalığı olanların etkilendiği ve işsiz kaldığı belirtilmektedir (Eurofund, 2014). Kronik hastalıklar hakkında yetersiz bilgi sahibi olunması nedeniyle, işverenler tarafından işe alımlarda tercih edilmeyen kişi olabilmektedirler. Çalışabilenler ise yarı zamanlı, geçici ve daha düşük ücretli iş bulabilmekte, hizmet içi eğitim olanaklarından da faydalanamamaktadır. Kronik hastalığı olan çalışanlar, işyerinde ayrımcılık ve ön yargılarla karşılaşabilmektedir, iş arkadaşlarından ve amirlerinden anlayış ve destek görememektedirler. Sadece ayrımcılık değil, mobing ve şiddetle de karşılaşabilmektedirler. Bu durum nedeniyle sağlığı daha fazla bozulmakta, daha fazla absentizme, presentizme neden olmaktadır (Eurofund, 2014). Hollanda'da kronik hastalığı olanların % 30'unun işyerinde hastalığına bağlı problemler yaşadığı belirlenmiştir (Detaille ve ark., 2009). Çek Cumhuriyeti'nde kronik hastalığı olan çalışanların % 9'u ayrımcılık deneyimi yaşadıklarını belirtirken, bu oran sağlıklı olanlarda % 4,9 olarak saptanmıştır. İspanya'da 2012'de, kanserli 10 hastadan 3'ü işyerinde ayrımcılıkla karşılaştığını belirtmiştir (Eurofund, 2014).

Kronik hastalıkların iyi anlaşılabilmesi, verimlilik algısının kötü olması, kronik hastalığı olan kişilerde daha sıklıkla, absentizm ve presentizmin yaşanmasına neden olmaktadır. Sağlık sorunu nedeniyle işe devamsızlık, bir kişinin sağlık sorunları nedeniyle işine gidememesi olarak tanımlanır. Absentizm çok nedenli ve kompleks bir fenomen olarak ele alınmaktadır. Presentizm ise hastalık varlığına rağmen işe gidilmesi, hasta iken çalışılması ile ortaya çıkan verimlilik kaybı fenomeni olarak belirtilmektedir. Absentizm ve presentizm, hem tüm çalışma yaşamını ve hem de tüm çalışanları etkilemektedir. Hastalık sonucu presentizm, hastalık absentizminden daha sık ortaya çıkmaktadır. Absentizmin azaltılması yönündeki baskı ve düzenlemeler presentizmin artması şeklinde yansımaktadır. Kişinin hasta iken işe devam etmesi mevcut sağlık sorunlarının artmasına neden olabilir. Hatta bir sağlık kuruluşuna başvurması gerekmesine

rağmen bunun ihmaline neden olur. Bu durum kronik hastalığı olan çalışanlar için çok daha önemli bir sorundur. Kronik hastalığı olan çalışanların durumlarını bildirmekten çekinebileceği, damgalanma korkusu yaşayabileceği gerçeği de mevcuttur. İş güvencesinin olmaması, işini kaybetme korkusu, hasta iken işe devam etme kararını etkileyen önemli bir faktördür. Presentizmi, işe bağlılığın ve iş için verilen çabaların bir göstergesi olarak kabul etmemek gerekir (Aronsson ve ark.,2000; Burton ve ark., 2004; Kristensen ve ark., 2006, Gosselin ve ark., 2013).

Bu çalışmanın amacı, sağlık sorunu nedenli işe devamsızlık ve presentizm ile demografik özellikler, işe bağlı faktörler ve kronik hastalık varlığı arasındaki ilişkiyi araştırmaktır.

## 2. GEREÇ-YÖNTEM

Kesitsel tipte olan bu çalışmaya, İzmir’de yer alan farklı sektörlerden (paketleme, yiyecek, hizmet ve market) dört işletmede çalışan toplam 556 kişi katılmıştır. Bu kişiler olasılıksız örnekleme yöntemi ile kolay ulaşılabilir durum örnekleme (convenience sampling) ile seçilmiştir. Şirketlerde toplam çalışanların (beyaz ve mavi yakalı) % 85,5’i veri toplama formunu doldurmuştur. Araştırmanın verileri çalışanların işyeri hekimlerini ziyaretleri esnasında doldurulmuştur. Öz-bildirim yöntemiyle doldurulan anket ile demografik özellikler, kronik hastalık varlığı, ailede bakım gereksinimleri sorgulanmıştır. İşe bağlı faktörler, çalışma süresi, çalışma saati, sosyal destek, mesleki maruziyetler, iş doyumu, vardiyalı ve gece çalışma özellikleri araştırılmıştır. İşe devamsızlık, “son 1 ay içinde sağlık problemleriniz nedeniyle işe gidemediğiniz oldu mu?” sorusu ile değerlendirilmiştir. Presentizm durumunu değerlendirmek için Koopman ve ark. (2002) tarafından geliştirilen, 6 maddelik ve 5 puanlı “Stanford Presenteeism” (SPS-6) Likert Ölçeği kullanılmıştır. Toplam ölçek puanı 6-30 arasında değişmekte, puan arttıkça presentizm artmaktadır (Koopman ve ark., 2002). Ölçeğin psikometrik özelliklerinin iyi olduğu belirtilmektedir (Özmen, 2011). Katılımcılardan 413 kişi bu ölçeği tam ve yeterli doldurmuştur. Verilerin değerlendirilmesi SPSS version 18,0 (SPSS Inc., Chicago, IL, USA) programı ile gerçekleştirilmiştir. İşe devamsızlık ve presentizm ile bağımsız değişkenler arasındaki ilişkileri belirlemek üzere Ki-kare testi, t- testi, ANOVA, lineer regresyon ve lojistik regresyon analizi yapılmıştır. İstatistiksel anlamlılık için  $p < 0,05$  kabul edilmiştir. OR değerleri % 95 güven aralığında verilmiştir. Çalışmanın yürütülmesi için Ege Üniversitesi Tıp Fakültesi Etik Kurulu’ndan onay alınmıştır. Çalışmanın yürütüldüğü şirketlerden ve çalışanlardan da sözlü onay alınmıştır.

## 3. BULGULAR

Katılımcıların ortalama yaşı  $35,74 \pm 8,33$ ’dür. Katılımcıların % 79,6’sı erkek, % 28,3’ü lise ve daha yukarı eğitim düzeyine sahiptir, % 58,5’i işçi, % 64,8’ü çocuk sahibidir. Çalışmaya katılanların % 75,9’u işinden memnun, % 82,2’si iş koşullarından memnundur. Katılımcıların % 42,2’sinin sigara kullandığı



belirlenmiştir. Çalışanların % 15,9'unun en az bir kronik sağlık sorunu saptanmıştır. Çizelge 1'de katılımcıların demografik özellikleri, Çizelge 2'de çalışma yaşamına bağlı özellikleri izlenmektedir. Katılımcıların % 10,2'si, sağlık problemleri nedeniyle son bir ay içinde en az bir kez işe gidemediğini belirtmiştir. İşe devamsızlık, erkeklerde % 9,6 ve kadınlarda % 13,0 olarak hesaplanmıştır. Çizelge 1 ve 2'de çalışanların özelliklerine göre absentizm sıklığı ve Ki-kare analizinde anlamlı bulunan değişkenler görülmektedir. Lojistik regresyon analizinde diğer etkenler kontrol altına alındığında, çalışanın kronik hastalığının olması (OR 2,4 [95 % CI 1,4-4,1]), ailede bakıma gereksinim duyan birinin varlığı (OR 1,9 [95 % CI 1,03-3,82]) ve iş doyumu (OR 1,4 [95 % CI 1,06-1,93]), işe devamsızlık ile ilişkili bulunmuştur.

SPS-6 ölçeğinden ortalama alınan puan  $19,9 \pm 3,3$  olarak belirlenmiştir. Çizelge 1 ve 2'de çalışanların özelliklerine göre presentizm sıklığı ve t-testi ve ANOVA analizinde anlamlı bulunan değişkenler görülmektedir. Kadınlarda (t: 2,195 p: 0,029) , yüksek tempoda çalışanlarda (t: 3,461, p: 0,001) ve kronik hastalığı olanlarda (t: 2,371, p: 0,020) ölçek skoru, istatistiksel olarak anlamlı daha yüksek saptanmıştır. Lineer regresyon analizine göre sadece kronik hastalık varlığı ile presentizm ilişkili bulunmuştur (B: -1,23, SE: 0,47,  $\beta$ : -0,13 p: 0,02).

#### 4. SONUÇ VE TARTIŞMA

Çalışma koşulları, çalışanların sağlığını etkilemekte ve mevcut sağlık sorunlarının da artışına neden olmaktadır. Avrupa Birliği çalışma yaşamına ilişkin araştırmasının sonuçlarına göre, Avrupa'da çalışanların % 25'i ve Türkiye'de ise % 91'i işlerinin sağlıklarını olumsuz etkilediğini belirtmiştir (Eurofund, 2012).

Bu çalışmada, absentizm ve presentizmi etkileyen faktörlerden birinin kronik hastalık varlığı olduğu saptanmıştır. Literatürde absentizmin; kadınlarda, yaşlılarda, çocuk sahibi olanlarda, küçük işyerlerinde, düşük ücretlilerde daha fazla olduğu belirlenmiştir. Sendikalaşma, sağlık ve güvenliğe ilişkin bilgi ve yaklaşım, iş güvencesi, iş doyumu, iş stresi, çalışma ve işyeri koşulları, iş yükü, sosyal izolasyon ile absentizmin ilişkili olduğu bildirilmiştir (Min ve ark., 2013; Pfeife, 2010; Fritzsche ve ark., 2014). Bu çalışmada ise, çalışanların kronik hastalığının olması, ailede bakıma gereksinim duyan birinin varlığı ve iş doyumunun, işe devamsızlık ile ilişkili olduğu saptanmıştır.

Kişinin sağlık sorunu ortaya çıktığında, işe gitme veya gitmeme kararını verirken bazı etkili olan faktörler vardır. Bunlar; aile, eğitim durumu, cinsiyet, yaş, hizmet süresi gibi kişisel özellikler kadar, işe bağlı faktörler de etkilidir. İşin örgütlenme biçimi, iş taleplerinin hızı, şekli, sınırları olmadan çalışma şekli, zaman baskısı, yerine bir kişinin konamaması, yetersiz kaynaklar gibi etkenler başta sayılabilir (Aronsson ve Gustafsson, 2005; Burton ve ark., 2004). Hastalıklarının işe gidemeyecek kadar çok şiddetli olmaması da işe gitme kararını etkilemektedir. Presentizmin en önemli nedeni çalışanların hem bedenen hem de ruhsal anlamda rahatsız oldukları halde işyerlerinde bulunmak zorunda olmalarıdır.

Munir, kronik hastalığı olan çalışanlarda presentizmin daha sık olduğunu bildirmiştir (Munir ve ark., 2008). Kişinin hasta iken işe devam etmesi mevcut sağlık sorunlarını artırabilmektedir. Hatta bir sağlık kuruluşuna başvuru gerekliliğine rağmen ihmal edebilmektedir (Gosselin ve ark., 2013). Sağlık sorunları varken işe gelinmesi nedeniyle iş performansında da azalma ortaya çıkar. Üretim standardında sorun, iş kazaları, ek eğitim gereksinimi gibi olaylarla maliyet artabilir (Burton ve ark., 2004).

**Çizelge 1. Çalışmaya Katılan Kişilerin Demografik Özellikleri ve Absentizm Sıklığı**

	%	Absentizm Sıklığı	SPS-6 Puanı
<b>Cinsiyet</b>			
Erkek	79,6	9,6	19,71 ±3,39
Kadın	20,6	13,0	20,57±3,12 #
<b>Yaş</b>			
18-29	26,1	9,4	19,83±3,62
30-39	42,0	12,1	19,97±3,35
40-49	25,3	7,3	20,07±3,46
50+	6,7	18,2	20,55±3,17
<b>Medeni Durum</b>			
Bekar	21,0	9,2	19,61±2,98
Evli	74,2	10,2	19,94±3,46
Diğer	4,8	15,0	20,47±2,74
<b>Eğitim</b>			
İlkokul ve altı	38,4	11,8	19,94±3,22
Orta	20,3	7,9	19,28±3,17
Lise	12,8	11,0	19,47±3,45
Üniversite	13,7	11,7	20,32±3,47
<b>Yaptığı İş</b>			
Usta	11,4	15,0	19,83±3,60
Teknik eleman	9,7	3,9	20,20±3,45
İşçi	58,5	11,0	19,89±3,42
Büro çalışanı	6,3	12,1	19,58±2,61
Diğer	14,2	5,3	20,12±3,29
<b>Çocuk Varlığı</b>			

### Kronik Hastalıklar ile Absentizm ve Presentizm İlişkinin Belirlenmesi

Hayır	30,9	9,2	19,61±3,31
Evet	69,1	10,6	20,14±3,55
<b>Ailenin Gelir Düzeyi</b>			
İyi	16,5	10,9	20,13±3,53
Orta	63,2	9,4	19,94±3,22
Kötü	20,3	13,3	19,83±3,71
<b>Sigara Kullanımı</b>			
Kullanmıyor	38,4	8,3	20,12±3,44
Bırakmış	19,4	9,6	20,29±3,37
Kullanıyor	42,2	11,9	19,60±3,17
<b>Kronik Hastalık Varlığı</b>			
Evet	16,5	20,7*	21,01±3,98 <sup>##</sup>
Hayır	83,5	8,4	19,72±3,26
<b>Vücut Kitle İndeksi</b>			
Zayıf	3,3	11,8	19,83±3,60
Normal	35,9	10,8	20,20±3,45
Hafif kilolu	48,4	10,0	19,89±3,42
Kilolu	12,4	6,3	20,12±3,29
<b>Ailede Bakım Gerekisini</b>			
Var	14,8	10,2**	19,81±3,31
Yok	85,2	7,8	19,92±3,36

\* Ki-kare: 11,11, p:0,001, \*\* Ki-kare: 4,41, p: 0,03

# t: 2,195 p: 0,029, ## t: 2,371, p: 0,020

**Çizelge 2. Çalışmaya Katılan Kişilerin Çalışma Özellikleri ve Absentizm Sıklığı**

	%	Absentizm Sıklığı	SPS-6 Puanı
<b>Çalıştığı Sektör</b>			
Hizmet	31,6	12,3	19,75±3,35
Paketleme	38,7	8,2	19,84±3,26
Market	9,2	7,7	19,88±3,68
Yiyecek	20,5	12,1	20,16±3,36
<b>İş Riskleri</b>			
Beden zorlanması	71,3	11,6	19,57±3,14
Monoton iş	51,7	8,8	19,54±3,41
Yüksek tempo	83,6	11,0	20,16±3,44 <sup>#</sup>
Gürültü	88,0	10,3	19,42±2,53
Soğuk	81,0	10,5	19,62±3,11
Sıcak	82,1	11,3	20,43±3,35
Titreşim	35,9	11,3	20,08±3,41
<b>Çalışma Saati Günlük</b>			
8 saatten az	6,9	10,8	19,14±4,81
8 saat	30,9	12,6	19,62±3,39
8 saat+	62,2	9,2	20,05±3,29
<b>Çalışma Saati Haftalık</b>			
40 saatten az	3,7	21,1	20,78±4,38

## Kronik Hastalıklar ile Absentizm ve Presentizm İlişkinin Belirlenmesi

40 saat	1,0	20,0	19,90±3,32
40 saat+	95,3	10,1	20,41±2,95
<b>Vardiyalı Çalışma</b>			
Var	51,6	10,0	19,85±3,24
Yok	48,4	10,7	19,95±3,49
<b>Gece Çalışma</b>			
Var	47,3	10,2	19,85±3,19
Yok	52,7	10,5	19,97±3,50
<b>Sosyal Destek</b>			
Var	84,7	11,2	19,96±3,38
Yok	15,3	5,8	19,53±3,16
<b>Amir Desteği</b>			
Var	84,0	10,6	20,03±3,43
Yok	16,0	10,2	19,35±2,89
<b>İş Memnuniyeti</b>			
Hoşnut değil	4,4*	20,8	20,95±4,48
Nötr	16,6	15,6	19,56±3,41
Hoşnut	78,9	8,7	19,93±3,24

\*Ki-kare: 6,77, p: 0,034, # t: 3,461, p: 0,001.

Presentizm uzun erimde sağlık giderlerini artırmaktadır. Kronik hastalığı olan kişilerle yapılan bir çalışmada, katılımcıların % 22'si rahatsızlığına rağmen işe devam ettiğini ifade etmiştir (Kesler ve ark., 2005). Sağlıksız beslenme, obezite, sedanter yaşam, stres, sigara, alkol kullanımı gibi kronik hastalıkların ortaya çıkmasında katkısı olan riskler presentizme neden olur.

Çalışma ortamındaki, gürültü, titreşim gibi fiziksel etkenler, kimyasal maddelere maruz kalma, bedeni zorlayan pozisyonda çalışma, ağır kaldırma, gibi ergonomik sorunlar çalışanların sağlıklarını tehdit etmektedir. Avrupa çalışma koşulları araştırmasına göre, işyerinde kimyasal, biyolojik ve ergonomik risk faktörlerine maruziyetlerin yüksek olması absentizm ve presentizmi artırmaktadır (Eurofound, 2012).

Ulusal yasal düzenlemeler kronik hastalığı olanların desteklenmesi konusunda haklar sağlayabilmektedir. Ülkemizde, "İşyeri Hekimi ve Diğer Sağlık Personelinin Görev, Yetki, Sorumluluk ve Eğitimleri Hakkında Yönetmeliği"ne

(20.07.2013 tarihli ve 28713 sayılı Resmi Gazete) göre işyeri hekimleri; meslek hastalığı tanısı veya ön tanısı alanlar, kronik hastalığı, madde bağımlılığı, birden fazla iş kazası geçirmiş olanlar gibi çalışanları yakın takip ve koruma altına almak, bilgilendirmek ve yapılacak risk değerlendirmesinde özel olarak dikkate almak zorundadır. Avrupa'da bazı büyük işletmeler, kronik hastalığı olan çalışanlarına pozitif yaklaşmakta, sağlıklı ve aktif yaşlanma politikası ile tüm çalışanlara bu kültürü kazandırmakta ve kronik hastalığı olan çalışanları da desteklemektedir (Eurofound, 2014).

Kronik hastalığı veya ağrısı olan bir kişiyi çalışmaya devam etmeye motive eden faktörler; işin kişi için değeri, gelir gereksinimi, sorumluluk, aktif olma isteği, iş koşullarının iyi olması, destek görmesi, kendine saygıyı sağlaması, sosyal ilişki sağlaması, yaşam enerjisi vermesi, topluma faydalı olma isteği, toplum tarafından kabul görmesidir (de Vries, 2011).

İş sağlığı, son yıllarda kronik hastalıklar konusuna da oldukça yoğunlukla odaklanmaktadır. İşyerlerinde yerleştirilecek kronik hastalık önleme programları ile erişkin nüfusun büyük bir kısmına erişilerek kronik hastalıkların önlenmesi konusunda önemli gelişme sağlanacaktır. Risk faktörlerinin önlenmesi için gereken maliyet, kronik hastalıkların tedavisi için gerekenden çok daha azdır. Üstelik absentizm, presentizm gibi maliyetler de önlenmiş olacaktır (Kolbe-Alexander ve ark., 2008). Çalışanların iş ve özel yaşamı arasında denge sağlayabileceği olumlu bir çalışma çevresi absentizm ve presentizmi önleyebilir. Çalışanların birbirleriyle ve çalışanlar ile amirler arasındaki sosyal desteğin oluşturulması da çözüme katkı sağlayacaktır. Kronik hastalığı olan kişilerin verimli ve sağlıklı bir yaşam sürdürebilmeleri için hem sosyal ve hem de çalışma yaşamında aktif olmaları gereklidir. İşsiz ve inaktif kişilerde hastalıklar daha da şiddetlenmektedir. İşyerinde sağlıklı davranışlar kazandırılmasının desteklenmesi, bu konuda bir şirket kültürü oluşturulması, kronik hastalık riskini azaltır ve daha verimli bir iş yaşamını sağlar. Hastalığı olan kişinin durumunu amirleri ve meslektaşları ile paylaşabilmesi ve destek görmesi, ayrımcılığa uğramaması ancak bu kültür aracılığı ile başarılabilir. Sosyal destekle sağlıklı yaşam tarzı konusunda ortak bir politika oluşturulan işyerinde kronik hastalığı olan çalışanlar izole olmaz, tedaviye uyumları artar. Fiziksel aktivite, yeterli uyku, sağlıklı beslenme, ruh sağlığını koruma, vücudun sınırlarını kabullenme, destek, ergonomik düzenlemeler, uygun işte çalışma, gerekirse yeni eğitim ve yeni bir iş, çalışma saatlerinin düzenlenmesi gibi uygulamalar ile kronik hastalığı olan kişiler daha başarılı ve verimli olabilir (Varekamp, 2008; Carls ve ark., 2012; Merrill ve ark.; 2013; Shaw ve ark., 2013). İşverenlerin farkındalığı, işyerinde sağlığın geliştirilmesi programları ve sağlıklı bir çalışma ortamı oluşturulması en başta gelen adımdır. Ekonomik durumu kötü olan çalışanlar, kronik hastalıkların önlenmesinde yüksek riskli ve öncelikli gruplardır. Üstelik bu grup, işgücünün önemli bir kısmını kapsamaktadır. Hali hazırda bu kişilerin sağlık hizmetlerine erişimi de yetersizdir. Yöneticiler işyeri sağlık personeli ile birlikte karar vererek kronik hastalığı olan çalışanları

uygun işe yerleştirir ve destekleyici programlar oluşturulabilirse absentizm ve presentizm problemi çözülebilir (Varekamp ve ark., 2009; Harris ve ark., 2011; Stenholm ve ark., 2014). İşletmelerin, özellikle kronik hastalığı olanlara, işçi dostu işyeri kültürü oluşturarak destek olmaları gereklidir. Kronik hastalığı olan çalışanların sürdürülebilir çalışma yaşamını sağlayabilmeleri için çalışma koşullarının düzeltilmesi, fiziksel ve psikolojik sağlıklarının desteklenmesi yönünde önlemler gerekir. İşe devamsızlık ve presentizm konusunda hem işveren hem amir ve hem de çalışanların farkında olarak, sebep olan problemlerin ortaya çıkarılması, önlemler açısından ilk adımdır. Sonuçları sadece gizli bir verimlilik kaybı değil aynı zamanda çalışanlar için güvenlik ve sağlık sorunlarıdır. Özellikle iş sağlığı ve güvenliği uygulamalarında göz önüne alınması gereklidir.

## KAYNAKÇA

- ARONSSON, G., & GUSTAFSSON, K., (2005), **Sickness presenteeism: Prevalence, attendance-pressure factors, and an outline of a model for research**, Journal of Occupational and Environmental Medicine, 47 (9), 958-966.
- ARONSSON, G., GUSTAFSSON, K., & DALLNER, M., (2000), **Sick but yet at work, An empirical study of sickness presenteeism**, Journal of Epidemiology And Community Health, 54 (7), 502-509.
- BUBAŠ, M., MILOŠEVIĆ, M., & DELIĆ-BRKLJAČIĆ, D., (2008), **Occupational diseases, working ability and employment status in the working population of Croatia**, Collegium antropologicum, 32 (3), 677-680.
- BURTON, W. N., PRANSKY, G., CONTI, D. J., CHEN, C. Y., & EDINGTON, D. W., (2004), **The association of medical conditions and presenteeism**, Journal of Occupational and Environmental Medicine, 46 (6), S38-S45.
- CARLS, G. S., ROEBUCK, M. C., BRENNAN, T. A., SLEZAK, J. A., MATLIN, O. S., & GIBSON, T. B., (2012), **Impact of medication adherence on absenteeism and short-term disability for five chronic diseases**, Journal of Occupational and Environmental Medicine, 54 (7), 792-805.
- DE VRIES, H. J., BROUWER, S., GROOTHOFF, J. W., GEERTZEN, J. H., & RENEMAN, M. F., (2011), **Staying at work with chronic nonspecific musculoskeletal pain: A qualitative study of workers' experiences**, BMC Musculoskeletal Disorders, 12 (1), 126.
- DETAILLE, S. I., HEERKENS, Y. F., ENGELS, J. A., VAN DER GULDEN, J. W., & VAN DĪJK, F. J., (2009), **Common prognostic factors of work disability among employees with a chronic somatic disease: A systematic review of cohort studies**, Scandinavian Journal of Work, Environment & Health, 261-281.
- EUROFOUND, (2012), **Fifth European Working Conditions Survey**, Publications Office of the European Union, Luxembourg, <http://www.eurofound.europa.eu/publications/report/2012/working-conditions/fifth-european-working-conditions-survey-overview-report>, Erişim Tarihi: 22.06.2015.
- EUROFUND, (2014), **Employment opportunities for people with chronic diseases**, <http://www.eurofound.europa.eu/tr/observatories/eurwork/comparative-information/employment-opportunities-for-people-with-chronic-diseases>, Erişim Tarihi: 22.06.2015.
- FRITZSCHE, L., WEGGE, J., SCHMAUDER, M., KLIEGEL, M., & SCHMIDT, K. H., (2014), **Good ergonomics and team diversity reduce absenteeism and errors in car manufacturing**, Ergonomics, 57 (2), 148-161.
- GOSSELIN, E., LEMYRE, L., & CORNEIL, W., (2013), **Presenteeism and**



- absenteeism: Differentiated understanding of related phenomena**, Journal of Occupational Health Psychology, 18 (1), 75.
- HAAFKENS, J. A., KOPNINA, H., MEERMAN, M. G., & VAN DIJK, F. J., (2011), **Facilitating job retention for chronically ill employees: Perspectives of line managers and human resource managers**, BMC Health Services Research, 11 (1), 104.
  - HARRIS, J. R., HUANG, Y., HANNON, P. A., & WILLIAMS, B., (2011), **Low-socioeconomic status workers: Their health risks and how to reach them**, Journal of Occupational and Environmental Medicine, 53 (2), 132-138.
  - KESLLER, R. C., CIU, W. T., DELER, O., & WALTERS, E. E., (2005), **Prevalence, Severity and Comorbidity of Twelve-month DSM-IV Disorders in the National Comorbidity Survey Replication (NCS-R)**, Archives of General Psychiatry, 62 (6), 617-627.
  - KOLBE-ALEXANDER, T. L., BUCKMASTER, C., NOSSEL, C., DREYER, L., BULL, F., NOAKES, T. D., & LAMBERT, E. V., (2008), **Chronic disease risk factors, healthy days and medical claims in South African employees presenting for health risk screening**, BMC Public Health, 8 (1), 228.
  - KOLBE-ALEXANDER, T. L., BUCKMASTER, C., NOSSEL, C., DREYER, L., BULL, F., NOAKES, T. D., & LAMBERT, E. V., (2008), **Chronic disease risk factors, healthy days and medical claims in South African employees presenting for health risk screening**, BMC Public Health, 8 (1), 228.
  - KOOPMAN, C., PELLETIER, K. R., MURRAY, J. F., SHARDA, C. E., BERGER, M. L., TURPIN, R. S., I & BENDEL, T., (2002), **Stanford presenteeism scale: Health status and employee productivity**, Journal of Occupational and Environmental Medicine, 44 (1), 14-20.
  - KRISTENSEN, K., JØRN JUHL, H., ESKILDSEN, J., NIELSEN, J., FREDERIKSEN, N., & BISGAARD, C., (2006), **Determinants of absenteeism in a large Danish bank**, The International Journal of Human Resource Management, 17 (9), 1645-1658.
  - KOOPMAN, C., PELLETIER, K.R., MURRAY, J. F., SHARDA, C. E., BERGER, M. L., TURPIN, R. S., HACKLEMAN, P., GIBSON, P., HOLMES, D. M., BENDEL, T., (2002), **Stanford Presenteeism Scale: Health Status and Employee Productivity**, Journal of Occupational and Environmental Medicine, 44, 14-20.
  - KUBO, J., GOLDSTEIN, B. A., CANTLEY, L. F., TESSIER-SHERMAN, B., GALUSHA, D., SLADE, M. D., & CULLEN, M. R., (2014), **Contribution of health status and prevalent chronic disease to individual risk for workplace injury in the manufacturing environment**, Occupational and Environmental Medicine, 71 (3), 159-166.

- MERRILL, R. M., ALDANA, S. G., POPE, J. E., ANDERSON, D. R., COBERLEY, C. R., GROSSMEIER, J. J., & WHITMER, R. W., (2013), **Self-rated job performance and absenteeism according to employee engagement, health behaviors and physical health**, Journal of Occupational and Environmental Medicine, 55 (1), 10-18.
- MIN, K. B., PARK, S. G., SONG, J. S., YI, K. H., JANG, T. W., & MIN, J. Y., (2013), **Subcontractors and increased risk for work-related diseases and absenteeism**, American journal of industrial medicine, 56 (11), 1296-1306.
- MUNIR, F., YARKER, J., & HASLAM, C., (2008), **Sickness absence management: Encouraging attendance or 'risk-taking'presenteeism in employees with chronic illness? Disability and Rehabilitation**, 30 (19), 1461-1472.
- ÖZMEN, G., (2011), **Presenteizm ile örgütsel bağlılık ilişkisi: Tekstil çalışanları üzerinde bir araştırma**, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, İşletme Bilim Dalı Yüksek Lisans Tezi.
- PFEIFER, C. (2010), **Impact of wages and job levels on worker absenteeism**, International Journal of Manpower, 31 (1), 59-72.
- SHAW, W. S., TVEITO, T. H., BOOT, C. R., (2013), **Introduction to the special section: Sustainability of work with chronic health conditions**, Journal of Occupational Rehabilitation, 23 (2), 157-161.
- STENHOLM, S., WESTERLUND, H., SALO, P., HYDE, M., PENTTI, J., HEAD, J., & VAHTERA, J., (2014), **Age-related trajectories of physical functioning in work and retirement: The role of sociodemographic factors, lifestyle and disease**, Journal of Epidemiology and Community Health, 68 (6), 503-509.
- VAREKAMP, I., DE VRIES, G., HEUTINK, A., & VAN DIJK, F. J. (2008). **Empowering employees with chronic diseases; development of an intervention aimed at job retention and design of a randomised controlled trial**, BMC Health Services Research, 8 (1), 224.
- VAREKAMP, I., HEUTINK, A., LANDMAN, S., KONING, C. E., DE VRIES, G., & VAN DIJK, F. J., (2009), **Facilitating empowerment in employees with chronic disease: Qualitative analysis of the process of change**, Journal of Occupational Rehabilitation, 19 (4), 398-408.
- VIRTANEN, M., OKSANEN, T., BATTY, G. D., ALA-MURSULA, L., SALO, P., ELOVAINIO, M., & KIVIMAKI, M., (2014), **Extending employment beyond the pensionable age: A cohort study of the influence of chronic diseases, health risk factors and working conditions**, PloS one, 9 (2), e88695.

# BELEDİYELERİN TURİZME YÖNELİK FAALİYETLERİ YETERLİ Mİ? YEREL HALKIN BAKIŞ AÇISIYLA BİR DEĞERLENDİRME (AFYONKARAHISAR VE SANDIKLI ÖRNEĞİ)<sup>1</sup>

Elbeyi PELİT<sup>2</sup>

Yusuf GÖKÇE<sup>3</sup>

## ÖZET

*Bu araştırmanın amacı, Afyonkarahisar ve Sandıklı belediyelerinin turizme yönelik faaliyetlerinin ne derece yeterli olduğunun, ilgili yörelerde yaşayanların bakış açısıyla değerlendirilmesidir. Araştırmada, belediyelerin turizm ile ilgili faaliyetleri; kültürel faaliyetler, tanıtım-pazarlama faaliyetleri, çevre faaliyetleri ve denetim faaliyetleri olarak dört boyutta ele alınmıştır. Bu kapsamda konuyla ilgili verilerin toplanmasında anket tekniğinden yararlanılmış olup, Afyonkarahisar il merkezinde ikamet eden 2044 ve Sandıklı ilçe merkezinde ikamet eden 690 kişiden olmak üzere toplamda 2734 anket değerlendirmeye alınarak araştırmanın amacı doğrultusunda yorumlanmıştır. Araştırmadan elde edilen veriler doğrultusunda gerek Afyonkarahisar il merkezinde, gerekse Sandıklı ilçe merkezinde ikamet eden kişiler, belediyelerin turizmle ilgili, kültürel, tanıtım-pazarlama, çevre ve denetim boyutlarındaki faaliyetlerinin pek de yeterli olmadığı yönünde bir görüş bildirmişlerdir. Buna ilave olarak yerel halkın söz konusu bu değerlendirmelerinin bazı bireysel özelliklerine göre de (cinsiyet, yaş, eğitim durumu, ikametgâh süresi, gelir durumu, meslek durumu) farklılık gösterdiği araştırmadan elde edilen bulgular arasındadır.*

**Anahtar Kelimeler:** Turizm, Belediye, Afyonkarahisar, Sandıklı.

---

<sup>1</sup>Bu çalışmanın bir kısmı; "Belediyelerin Turizme İlişkin Faaliyetlerinin Yerel Halk Tarafından Değerlendirilmesi: Afyonkarahisar Örneği" başlığı ile Ankara'da düzenlenen 15. Ulusal Turizm Kongresi'nde (14-15 Kasım 2014) tebliğ olarak sunulmuştur.

<sup>2</sup>Elbeyi PELİT, Doç. Dr., Afyon Kocatepe Üniversitesi, Turizm Fakültesi.

<sup>3</sup>Yusuf GÖKÇE, Afyon Kocatepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı Yüksek Lisans Öğrencisi.

## IS MUNICIPALS ACTIVITIES FOR TOURISM ENOUGH? AN ASSESSMENT OF LOCAL PEOPLE'S PERSPECTIVE (AFYONKARAHİSAR AND SANDIKLI SAMPLE)

### **ABSTRACT**

*The purpose of this research is to evaluate how sufficient Afyonkarahisar and Sandıklı municipals' activities for tourism with the perspective of citizens living in the regions. In this research, tourism-related activities of municipalities are discussed in four dimensions such as; cultural activities, promotional and marketing activities, environmental activities and control activities. Survey technique has been used as a data collection method. 2044 surveys have been collected from people residing in the Afyonkarahisar city center and 690 surveys have been collected from people residing in Sandıklı district; the total of 2734 surveys have been reviewed for purpose of the research. In accordance with the data obtained from the study, the people residing in Afyonkarahisar and Sandıklı stated that municipalities' activities aren't sufficient in tourism, culture, promotion and marketing, environment and control. In addition, these findings show differences according to some individual characteristics of the local population (gender, age, education level, residence period, income level, occupation, etc.).*

**Keywords:** Tourism, Municipality, Afyonkarahisar, Sandıklı.

## **1. GİRİŞ**

Bir yerel yönetim birimi olarak belediyeler, 5393 sayılı Belediye Kanunu'nda; "belde sakinlerinin mahallî müşterek nitelikteki ihtiyaçlarını karşılamak üzere kurulan ve karar organı seçmenler tarafından seçilerek oluşturulan, idarî ve malî özerkliğe sahip kamu tüzel kişisi" şeklinde tanımlanmıştır. Belediyeler o yörede yaşayanların istek ve ihtiyaçlarını karşılarlarken, gerçekleştirdikleri bu hizmetler neticesinde aynı zamanda bölgeye gelen turistlerin de ihtiyaçlarına karşılık verecek bir takım hizmetleri yerine getirirler. Genel olarak turizm tanımları incelendiğinde turizmin; bir yerden başka bir yere hareket/seyahat ve bu seyahatler esnasında gidilen yerdeki çeşitli imkânlardan yararlanmayı içeren sosyal ve ekonomik yönü olan bir olay olduğu vurgulanmaktadır (Toskay, 1989; Bayer,1992; Hacıoğlu vd., 2009; Kozak vd., 2012). Bu doğrultuda, özellikle turizm faaliyetinin özünde yer alan yer değiştirme esnasında insanların gittikleri yerdeki turizm işletmelerinin olanaklarına ek olarak, bölgedeki belediyenin faaliyetlerinden de etkileneceği açıktır. Nitekim belediyelerin görevi de işte tam bu noktada karşımıza çıkmaktadır. Çünkü belediyeler görevleri içerisinde yer alan belde sakinlerinin ihtiyaçlarını karşılarlarken, bölgenin turizm imkânlarının gelişmesi ve turizm çekiciliğinin artması anlamında faydalar sağlayabilmektedir. Bu kapsamda "belediyeler turizme yönelik faaliyetleri çerçevesindeki görevlerini ne derecede yerine getiriyorlar?" sorusu araştırmaya değer bir problem olarak önem taşımaktadır. Nitekim bu araştırmada bu sorunun yanıtlanmasına dönük ülkemizin özellikle termal turizm başkenti olarak nitelendirilen ve bu yönüyle önemli bir turizm potansiyelini bünyesinde barındıran Afyonkarahisar ve Afyonkarahisar'ın gerek termal kaynakları gerekse nüfusu ve termal tesis imkanları bakımından en önemli ilçesi olan Sandıklı örneğinde betimsel nitelikte bir çalışma gerçekleştirilerek, belediyelerin turizm konusunda ne derece etkin rol üstlenmelerinin gerekliliği/önemi vurgulanmıştır.

## **2. BELEDİYELER VE TURİZME YÖNELİK FAALİYETLERİ**

Belediyeler, buldukları yerde faaliyetlerini sürdürürken bazı yetki ve imtiyazlara sahiptirler. Belediyelerin sahip oldukları söz konusu bu yetki ve imtiyazların neler olduğu 5393 sayılı Belediye Kanunu'nun 15. Maddesi'nde ayrıntılı olarak belirtilmekle birlikte (Bkz. 5393 sayılı Belediye Kanunu), özellikle yerel yönetimler içerisinde turizm ile ilişkisi en kuvvetli olanı belediye idareleridir. Çünkü genel olarak belediye idaresinin sahip olduğu her türlü görev ve sorumluluk turizm ile yakından ilişkilidir. Temizlik ve çevre koruma hizmetleri, her türlü altyapı imkânlarını sağlamak, esenlik hizmetleri kapsamında zabıta hizmetleri, yangınla mücadele hizmetleri, sağlık ve sosyal yardım hizmetleri kapsamında bulunan sağlık tesisleri kurmak, yönetmek, insan sağlığı ile ilgili faaliyetleri, imar planları, yapıların kontrolü, ulaştırma hizmetleri, tüketiciyi koruma hizmetleri gibi faaliyetler sadece yerel halkı değil, aynı zamanda bölgeye gelen turistleri de yakından ilgilendirmektedir. Aynı

şekilde belediyelerin otel, motel, pansiyon, kamping gibi konaklama tesisleri yapmak ve özel müteşebbisler tarafından kurulan konaklama tesislerine de işletme belgesi vermek, yiyecek, içecek tesisleri kurmak ve kurulanlara belge vermek ve denetimlerinin yapılmasını sağlamak, sinema, tiyatro, eğlence tesisleri kurmak ve kurulan tesislere belge vermek ve denetimlerini yapmak, yerel halkı turizm konusunda bilinçlendirmek için seminerler düzenlemek, toplantılar yapmak, turizm sektörüne personel yetiştirmek amacı ile çeşitli mesleki kurslar ve okullar açmak, fuarlar, sergiler, panayırklar kurmak, festivaller düzenlemek, turizm büroları açmak, belediye çalışanlarını turizm konusunda yetiştirmek, bölgeye gelen yerli ve yabancı turistlere bölge hakkında bilgi verebilmek için broşür, tabela gibi tanıtım enstrümanları hazırlamak gibi birçok faaliyet alanında yetki verilmiştir. Belediyelerin, yukarıda sıralanan söz konusu bu faaliyetlerinin, turizm ile ilişkili faaliyetler kapsamında; tanıtım-pazarlama faaliyetleri, altyapı faaliyetleri, kültürel ve çevre ile ilişkili faaliyetler, imar faaliyetleri, denetim faaliyetleri olarak başlıklar altında toplanabileceği düşünüldüğünde, belediyelerin veya daha geniş bir bakış açısı ile yerel yönetimlerin turizm plan ve politikalarının oluşturulmasında ve uygulamasındaki önemi daha açık bir şekilde görülmektedir (Baş vd., 2007).

T. C. Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından hazırlanmış olan, "Türkiye Turizm Stratejisi"nde belirlenen stratejik yaklaşımlar çerçevesinde yapılacak çalışmaların tamamlanması, geliştirilmesi, öngörülen bölgelerdeki altyapı ve konaklama ihtiyaçlarının karşılanması durumunda, 2023 yılında, 63 milyon turist, 86 milyar ABD doları dış turizm gelirine ulaşılması öngörülmektedir" (T. C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2007). Söz konusu bu hedeflere ulaşmada, şüphesiz ki, turist kabul eden bölgelerdeki alt ve üst yapı yatırımları önemli rol oynayacaktır. Bu kapsamda, Türkiye'de turizm sektöründe hizmet kapasitesinin buna bağlı olarak da turizm gelirlerinin artırılması için temel koşullardan biri, sadece sektör yatırımcılarının ya da çalışanlarının değil turizm sektörünün gelişmesine katkı sağlayabilecek olan yerel kurum ve kuruluşların da desteğinin var olmasıdır. Türkiye'de yerel yönetimlerin turizm sektörünü doğrudan ilgilendiren yasal görevleri olduğu gibi, mahalli ve müşterek ihtiyaçların karşılanması yönünde turizmi de olumlu yönde etkileyebileceği düşünülen görevleri de bulunmaktadır (Atar, 2010: 156). Önemli bir yerel yönetim birimi olan belediyelerin söz konusu bu görevleri incelendiğinde; insanları doğrudan ilgilendiren altyapı, çevre düzenlemesi, kültürel ve sosyal yapı, tarihi değerler, eğitim, sağlık hakkında yapması gerekenler, yapabilecekleri veya yaptırabilecekleri önemli hususlar olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu noktada belediyelerin özellikle altyapı, çevre, kültürel ve sosyal yapı tarihi değerler hakkındaki görevleri turizmle direkt ya da dolaylı olarak ilgilidir. Daha ayrıntılı olarak söz konusu bu görevlerin neler olduğu 5393 sayılı Belediye Kanunu'nda ayrıntılı olarak verilmekle birlikte konuyla ilgili olarak belediyeler; "imar, su ve kanalizasyon, ulaşım gibi kentsel altyapı; coğrafi ve kent bilgi sistemleri; 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; konut; kültür ve sanat, turizm ve tanıtım, gençlik ve spor; sosyal hizmet ve yardım, nikâh, meslek ve beceri kazandırma; ekonomi ve ticaretin geliştirilmesi hizmetlerini yapar veya yaptırırlar." Belediyelerin faaliyetlerine ilişkin yukarıda sayılan söz konusu bu hususlara ilave olarak 5393 sayılı Belediye Kanunu'nun belediyelerin yetkileri ve imtiyazları kısmında yer alan maddeler turizmle direkt veya dolaylı yönden ilgili olup, söz konusu hususlar özet olarak aşağıda sunulmuştur:

- Kanunların belediyeye verdiği yetki çerçevesinde yönetmelik çıkarmak, belediye yasakları koymak ve uygulamak, kanunlarda belirtilen cezaları vermek,
- Toplu taşıma yapmak; bu amaçla otobüs, deniz ve su ulaşım araçları, tünel, raylı sistem dâhil her türlü toplu taşıma sistemlerini kurmak, kurdurmak, işletmek ve işletirmek,
- Katı atıkların toplanması, taşınması, ayrıştırılması, geri kazanımı, ortadan kaldırılması ve depolanması ile ilgili bütün hizmetleri yapmak ve yaptırmak,
- Gayrisihhî müesseseler ile umuma açık istirahat ve eğlence yerlerini ruhsatlandırmak ve denetlemek,
- Reklam panoları ve tanıtıcı tabelalar konusunda standartlar getirmek,
- İl sınırları içinde büyükşehir belediyeleri, belediye ve mücavir alan sınırları içinde il belediyeleri ile nüfusu 10.000'i geçen belediyeler, meclis kararıyla; turizm, sağlık, sanayi ve ticaret yatırımlarının ve eğitim kurumlarının su, termal su, kanalizasyon, doğal gaz, yol ve aydınlatma gibi altyapı çalışmalarını faiz almaksızın on yıla kadar geri ödemeli veya ücretsiz olarak yapabilir veya yaptırabilir, bunun karşılığında yapılan tesislere ortak olabilir; sağlık, eğitim, sosyal hizmet ve turizmi geliştirecek projelere T. C. İçişleri Bakanlığının onayı ile ücretsiz veya düşük bir bedelle amacı dışında kullanılmamak kaydıyla arsa tahsis edebilir. Belediye ve bağlı idareler, meclis kararıyla mabetlere indirimli bedelle ya da ücretsiz olarak içme ve kullanma suyu verebilirler.

Konuyla ilgili olarak Kılıç (2006: 83), "belediyelerin turizme ilişkin faaliyetlerini değerlendirmeye yönelik bir uygulama" adlı çalışmasında, belediyelerin bölgede yapmış oldukları ya da yapacakları faaliyetlerin gerek yöre halkı, gerekse bölgeye gelen turistler açısından oldukça önemli olduğu üzerinde durmaktadır. İlgili çalışmada da belirtildiği üzere belediyelerin ağırlıklı olarak turizme ilişkin söz konusu bu faaliyetleri; pazarlama-tanıtım, kültürel, çevre ve denetim faaliyetleri olmak üzere dört boyutta ele alınabilir (Kılıç, 2006). Bu çalışmanın uygulama kısmında da belediyenin bu faaliyetlerinin yerel halk tarafından değerlendirilmesi üzerine odaklanıldığından, izleyen kısımda, belediyelerin söz konusu bu faaliyet alanları kapsamına giren uygulamalarına ilişkin özet bilgiler sunulmuştur.



**Tanıtım-Pazarlama Faaliyetleri:** Bir bölgenin pazarlama çalışmaları yerel yönetim birimi olan belediyelerin gerçekleştirmesi gereken faaliyetler arasındadır. İyi bir pazarlama çalışmasıyla bölgeye gelecek turist sayısında önemli artış sağlanabilecektir ve bunun sonucunda bölgenin kalkınması çok daha kolay olabilecektir. Belediye hizmetlerinde pazarlama yaklaşımının uygulanabilmesinin ilk adımı, belediye hizmetlerinin sunulduğu pazarın tanımlanmasıdır. Belediye hizmetlerinin sunulduğu pazar, o belediyenin sınırları içerisinde yaşayan ve geçici olarak bulunan bütün insanlardan oluşur. Belediyeler, kendi pazarlarını coğrafi, iklim koşulları, yerleşim alanları ve özellikleri, ulaşım olanakları vb. yönleriyle ele almak durumundadırlar. Öte yandan, hizmet sunulan belde insanların demografik, kültürel, sosyal, ekonomik ve siyasal özelliklerinin de bilinmesi, pazarın tanımlanması başlığı altında yerine getirilmesi gereken ikinci önemli adımı oluşturmaktadır (Torlak, 1999: 99-100). Konuyla ilgili olarak Güçer vd., (2012) araştırmalarında, gelişen internet teknolojisinin önemli bir tanıtma aracı olduğundan bahsetmişlerdir. Belediyelerin web siteleri aracılığı ile söz konusu tanıtım faaliyetlerini etkin olarak gerçekleştirilebileceğinden bahsedilen araştırmada belediyelere, ilgili literatüre ve ileride yapılacak çalışmalara ilişkin öneriler sunulmuştur. Nitekim belediyelerin geleneksel ve en önemli görevlerinden biri de o yöreye gelebileceklerin ilgisini çekmek, gelenlerin ilgisini canlı tutmak ve yörenin tanıtımını yapmaktır (McKercher ve Ritchie, 1997: 67'den akt. Azaklı ve Özgür, 2004: 123).

**Kültürel Faaliyetler:** Kültür ve Tabiat Varlıklarını Koruma Kanunu'nun 10. Maddesi'nde belediyeleri de ilgilendiren bir ibare bulunmaktadır. Her kimin mülkiyetinde veya idaresinde olursa olsun, taşınmaz kültür ve tabiat varlıklarının korunmasını sağlamak için gerekli tedbirleri almak, aldırarak ve bunların her türlü denetimini yapmak veya kamu kurum ve kuruluşları ile belediyeler ve valiliklere yaptırmak, T. C. Kültür ve Turizm Bakanlığı'na aittir. Bu maddeye göre T. C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, belediyelere veya valiliklere kültür ve tabiat varlıklarının korunması konusunda gerekeni yaptırabilir (2863 sayılı Kültür ve Tabiat Varlıklarını Koruma Kanunu, 2014). Tarihi değeri olan abidelerin, şehirlerin, müze, saray, bahçe vb. gibi yerlerin yaşayan insan gereksinimlerine uyacak biçimde korunmaları gerekir. Çünkü bunlar kültür varlığımızın zenginlikleridir ve gelecek kuşakların yaşantıları ve dinlenmeleri için zorunludur. Şehirlerin yeni gelişme planlarının doğal zenginliklerin korunmasını sağlayacak yerel zevkleri ve yerel mimari tipleri devam ettirecek ve güzelleşmeyi destekleyecek nitelikte hazırlanmaları gerekir (Tortop, 1988: 4). Yerel kalkınmanın sağlanmasında itici sektörlerden biri olan turizm, bir yandan ekonomik kalkınmayı hedeflerken diğer yandan da tarihi ve kültürel alanların korunması ve restore edilmesi, çekiciliği olan ekolojik alanların korunmasını hedefleyip, kültürel zenginliklere dikkat çekerek kültürel geçmişe olan ilgiyi de artırmaktadır (Küçük ve Güneş, 2013: 29). Nitekim belediyelerin bünyesinde "Kültür ve Sosyal İşler Müdürlüğü" adı altında bir



birim bulunmaktadır. Bu birim belediyenin kültürel ve sosyal faaliyetlerini yerine getirmek için çeşitli faaliyetlerde bulunur (Afyonkarahisar Belediyesi, 2014). Tüm bu hususlar, taşınmaz kültür ve tabiat varlıklarının korunmasında, T. C. Kültür ve Turizm Bakanlığı'na olduğu kadar belediyelere de önemli sorumluluklar yüklemektedir.

**Çevre Faaliyetleri:** Doğa güzellikleri ve manzaralar insan çevresini kuşatan koşulları iyileştiren hayati önemde varlıklardır. Bunların korunması ve denetlenmesi önemli bir sorundur. Şehirlerin estetik görünüşten yoksun monoton bir görünüşe sahip oluşu, şehrsel yaşantıda insan zevkine indirilen önemli bir darbedir. Bunun için insanların, gelişen endüstri ile doğanın uyumlu bir biçimde var olacağı doğadan yararlanma çabası göstermeleri gerekir (Tortop, 1988: 4). Belirli bir yöre ya da ülkeye yönelik turizm talebinin oluşması ve bu talebin sürdürülmesi sırasında fiziksel (tarihi ve doğal) çevre önemli bir etken olmaktadır. Ayrıca turistlerin gidecekleri yerin seçiminde ve kalış sürelerinin saptanmasında da fiziksel çevre önemli bir belirleyicidir. Daha açık anlatımla turizm ve fiziksel çevre, birbirinden ayrılmaz bir ilişki içerisinde. Turizm, tümüyle fiziksel çevrede oluşmakta ve fiziksel çevrenin çekim öğeleri turizm talebi üzerinde bir etkiye sahip olmaktadır (Kınacı, Pehlivan ve Seyhan, 2011: 16). Belediyelerin bu noktada özellikle, altyapı, çevrenin korunması ve düzenlenmesi ve imar konularında gerçekleştirdikleri uygulamalar o bölgedeki turizm faaliyetlerini doğrudan etkileyecek unsurlar içermektedir (Kılıç, 2006).

**Denetim Faaliyetleri:** Yerel yönetimler açısından turizmde denetim boyutu, yerel yönetimlerin turizm konusundaki görevlerinin bir kesitini oluşturmaktadır. Yerel yönetimlerin turizm konusundaki denetim yetkilerini üç başlık altında incelemek mümkündür. Bunlar; planlama ve yapılaşma denetimi, çevre denetimi, tesis ve işletmelerin denetimidir (Yeter, 1993a; Yeter, 1993b; Kılıç, 2006; Dede ve Güremen, 2010). Belediyeler söz konusu bu denetimler yoluyla, bölgenin/yörenin turizm ortamının gelişmesine de katkıda bulunmuş olacaktır. Örneğin, Belediye Yasası'nın 15. Maddesi'nin üçüncü fıkrasında; lokanta, birahane, gazino, kahvehane, kiraathane, meyhane, otel, hamam, sinema, bar, dansing ve benzeri yerlerin açılmalarında ve işletilmelerinde, temizliklerinin ve servislerinin denetlenmesinde, tarifelerinin onayında, bu yerlerde çalışanların ehliyet şartlarının tespit edilmesinde belediyelerin görevli olduğu belirtilmiştir (Yeter, 1993a: 52).

Yukarıda sunulduğu üzere belediyelerin turizm ile ilgili başta pazarlama-tanıtım faaliyetleri, kültürel faaliyetler, çevre faaliyetleri ve denetim faaliyetleri olmak üzere birçok etkinliği vardır. Turizmin yapısı nedeniyle belediyelerin bu faaliyetleri turizmin gelişmesi açısından önem arz etmektedir. Bu faaliyetler belediyelerin turizm hakkında yaptığı asgari faaliyetleri içerir. Oysaki belediyeler bölge turizminin gelişmesi için yasal sorumluluğu olmasa dahi çeşitli faaliyetleri de yerine getirebilir. Aşağıda belediyelerin yukarıda sayılan faaliyetlerine ek olarak yapabilecekleri diğer belli başlı konulara yer verilmiştir (Ünal, 1992: 6):

- Düzenleyecekleri yeşil alanlar yoluyla doğayı kentsel alanların içine almak suretiyle kent ekolojisini geliştirerek,
- Turistin alışkın olduğu çevredeki yapıları taklit yerine, yöresel yapı ve mimari özellikleri ön plana çıkararak,
- Kültürel eserleri restore etmek suretiyle, kendi kültürel kimliklerini çekicilik unsuru olarak kullanarak,
- Hafta sonu ve tatillerde “kentlerden kaçış” ve “boş kent imajı” sorununa karşı, ileri teknolojiler ile estetik değerleri bütünleştirip, insanların serbest zaman faaliyetlerine uygun bir ortam yaratmak suretiyle “Kentsel Turizm” faaliyetlerine ağırlık vererek,
- Kent yakın çevresinde ise; su kenarları, plajlar, eğlence olanaklarının yoğunlaştığı tesisler, motel, kamping, çocuk ve gençlik kampları, sağlık ve tedavi tesisleri, yürüyüş ve spor alanları, küçük tarımsal üretim yapılan kişisel rekreasyon alanları yaparak, hem de tek fonksiyonlu ve sezonluk turizmin dezavantajlarını ortadan kaldırmak suretiyle, “Yıl Boyu Turizm” çerçevesinde turizmden daha çok gelir elde edilmesine katkıda bulunabilirler.

Çalışmanın buraya kadar olan kısmında literatürden elde edilen bilgiler ışığında genel olarak belediyelerin turizm ile ilgili faaliyetlerine yer verilerek, belediye ve turizmin ilişkisinin açıklanması yapılmıştır. Çalışmanın izleyen kısmında konuyla ilgili olarak Afyonkarahisar il merkezinde ve Sandıklı ilçe merkezinde uygulanan anket çalışması kapsamında, belediyelerin söz konusu bu faaliyetlerinin yerel halk tarafından ne derece memnun edici düzeyde olduğuna yönelik yerel halkın değerlendirmelerine yer verilerek, ilgili sonuçlar araştırmanın amacı doğrultusunda yorumlanmıştır.

### **3. ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ**

Bu araştırmanın amacı, Afyonkarahisar ve Sandıklı Belediyesi'nin turizme ilişkin gerçekleştirmiş olduğu faaliyetlerin (tanıtım-pazarlama, kültürel, çevre, denetim faaliyetleri) yerel halkın bakış açısıyla değerlendirilerek, konuyla ilgili taraflara ve literatüre katkıda bulunmaktır. Ayrıca araştırmada söz konusu bu değerlendirmelerin, yerel halkın bazı bireysel özelliklerine göre farklılaşıp farklılaşmadığı da incelenmiştir.

Belediyeler turizme yönelik faaliyetleri çerçevesindeki görevlerini ne derecede yerine getirmektedirler sorusunun yanıtlanması, şüphesiz ki o yörenin turizm imkân ve olanaklarının değerlendirilmesi ve geliştirilmesi açısından önemlidir. Çünkü bir yerel yönetim birimi olarak belediyeler, görevleri içerisinde yer alan belde sakinlerinin ihtiyaçlarını karşılarken bölgenin turizm imkânlarının gelişmesi ve turizm çekiciliğinin artması anlamında faydalar sağlayabilmektedir. Bu kapsamda, ülkemizin özellikle termal turizm başkenti olarak da kendine bir yer edinen ve bu yönüyle önemli bir turizm potansiyelini bünyesinde barındıran Afyonkarahisar ve Afyonkarahisar'ın gerek termal kaynakları

gerekse nüfusu ve termal tesis olarak en önemli ilçesi olan Sandıklı yöresinde böyle bir çalışmanın gerçekleştirilmesi; gerek genel olarak belediyelerin, özelde ise Afyonkarahisar ve Sandıklı belediyelerinin turizm konusunda ne derece etkin rol üstlendiklerinin veya üstlenmeleri gerekliliğinin ortaya konulması açısından da önem taşımaktadır. Yine bu çalışmanın, ilgili bölgelerde konuyla ilgili olarak gerçekleştirilen ilk çalışmalardan olması, çalışmanın sonuçlarından faydalanılması bakımından, ilgili taraflar açısından da son derece önemli olduğu düşünülmektedir.

## **4. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ**

### **4.1. Veri Toplama Yöntemi**

Araştırmada veri toplama yöntemi olarak anket tekniğinden yararlanılmıştır. Kullanılan anket, konuyla ilgili Kılıç (2002)'in, "Belediyelerin Bölge Turizmine Olan Etkileri" isimli çalışmasında kullandığı anket olup, ilgili anketin kullanılmasında yazardan izin alınmıştır. Afyonkarahisar'da ve Sandıklı'da ikamet etmekte olan yerel halka uygulanan anket, iki bölümden oluşmaktadır. Anketin ilk bölümünde katılımcıların bazı bireysel (cinsiyet, yaş, eğitim durumu, ikamet süresi, aylık ortalama gelir, meslek) özelliklerine yer verilmiştir. İkinci bölümde ise, belediyelerin görev, sorumluluk ve faaliyetleri ile ilgili yerel halka kültürel (1'den 10. yargıya kadar), tanıtım (11'den 15. yargıya kadar), çevre (16'dan 24. yargıya kadar) ve denetim faaliyetlerinden (25'den 30. yargıya kadar) olmak üzere 4 boyutta yöneltilen 30 yargı yer almaktadır. Bu yargıları oluşturan her bir madde beşli Likert tipi derecelendirmeye göre tasarlanmıştır (1=hiç katılmıyorum, 2=az katılıyorum, 3=orta düzeyde katılıyorum, 4=çok katılıyorum, 5=tamamen katılıyorum).

### **4.2. Evren ve Örneklem**

Araştırmanın evrenini, Afyonkarahisar il ve Sandıklı ilçe merkezinde yaşayan yerel halk oluşturmaktadır. Bu doğrultuda TÜİK (2014) verilerine göre, Afyonkarahisar il merkezi nüfusu 2013 yılında toplamda 203.443'tür ve Sandıklı ilçe merkezi nüfusu ise 2013 yılında toplamda 31.951'dir. Araştırmada; zaman, maliyet, ulaşılabilirlik ve kontrol güçlükleri açısından kısıtlılıklara sahip olduğu için evrenin tamamına ulaşmanın mümkün olmayacağı düşünülmüştür. Bu bağlamda evrenin tamamı yerine, örneklem seçilerek anket uygulaması gerçekleştirilmiştir. Araştırma evrenini oluşturan birimlerin sayısı on binden büyük olduğundan, Özdamar (2001) tarafından sınırsız evrenler ( $n > 10.000$ ) ve nicel araştırmalar için önerilen örnekleme hacmi hesaplama

$$n = \sigma^2 \cdot Z_{\alpha}^2 / H^2$$

formülünden yararlanılmıştır.

Formülü oluşturan parametrelerden; standart sapma ve hata değeri için Afyonkarahisar il merkezinde yaklaşık iki ay önceden 120 kişi ile pilot uygulama yapılmıştır. Bu bilgiler doğrultusunda, ilgili formül uygulamaya konulduğunda

Afyonkarahisar ve Sandıklı için ayrı ayrı olmak üzere,

$$n = \frac{1^2 \cdot 1,96^2}{0,1^2} = 384$$

384 minimum örneklem sayısına ulaşılmaktadır. Bununla birlikte hata payı, güvenilirlik düzeyi ve eksik dolum ya da geri dönmeme ihtimali ve yazarların olanakları doğrultusunda bu sayının üstünde ankete ulaşma öngörüsünden ötürü bu sayıların üstüne çıkılmış ve ilgili yörelerin nüfuslarıyla da orantılı olarak, Afyonkarahisar il merkezi için 2500 ve Sandıklı ilçe merkezi için ise 1000 adet anket çoğaltılarak yüz yüze görüşme yöntemiyle dağıtılmış/uygulanmıştır. Fakat geri dönmeyen ve eksik veya hatalı dolular nedeniyle değerlendirmeden çıkarılan anketlerden sonra Afyonkarahisar il merkezi için 2044 adet ve Sandıklı ilçe merkezi için ise 690 adet anket olmak üzere toplamda 2734 anket değerlendirmeye alınmıştır. Kısaca, hedeflenen örneklem üzerinde bir sayıya ulaşılmıştır.

### 4.3. Veri Analiz Yöntemi

Elde edilen verilerin çözümlenmesinde SPSS paket programından faydalanılmıştır. Bu kapsamda çalışmada, katılımcıların bireysel özelliklerine göre dağılımı frekans ve yüzde yöntemi ile betimlenmiş olup, buna ilave olarak yerel halkın belediyelerin turizme yönelik faaliyetleri hakkındaki değerlendirmeleri yüzde, frekans ve aritmetik ortalama değerleri hesaplanarak yorumlanmıştır. Çalışmada katılımcıların belediyenin turizm alanındaki faaliyetlerinin yeterliliklerini değerlendikleri bağlamından hareketle elde edilen verilerin yorumlaması yapılırken; katılımcıların ifadelerine verdikleri cevapların aritmetik ortalamaları baz alınarak şu skala belirlenmiştir. Aritmetik ortalama değerleri eğer, 1,00-1,80 arasında ise belediyenin ilgili faaliyetleri tamamen (çok) yetersiz; 1,81-2,60 arasında ise yetersiz; 2,61-3,40 arasında orta düzeyde yeterli; 3,41-4,20 arasında ise yeterli ve 4,21-5,00 arasında çok (tamamen) yeterli şeklinde ele alınarak yorumlanmıştır. Öte taraftan söz konusu bu derecelendirme çalışmanın konusu uyarınca "yeterli", "yetersiz" şeklinde ele alınsa da bu derecelendirme aralıklarına dair kesin bir durumdan bahsetmenin mümkün olmadığı da belirtilebilir. Diğer taraftan, özellikle çalışma konusu ve bir yönerge vermesi ve yorumlamanın okuyucu tarafından kolay olması açısından, aritmetik ortalamaların yorumlanmasında yukarıda bahsedilen bir sınıflama/derecelemeye gidilmiştir. Bu doğrultuda katılımcıların ifadelerine verdikleri cevaplar yukarıda belirtilen aralıklar göz önüne alınarak yorumlanmıştır. Ayrıca yerel halkın Afyonkarahisar belediyesi ve Sandıklı belediyesi faaliyetlerini değerlendirmelerinde bazı bireysel özelliklerine göre önemli bir farklılık gösterip göstermediği parametrik testlerden bağımsız örneklem için t testi (independent samples t test) ve tek faktörlü varyans analizi (one way anova) kullanılarak analiz edilmiştir. Bununla birlikte güvenilirlik analizi için Cronbach's Alpha katsayıları hesaplanmış olup, sonuçlar Çizelge 1'de sunulmuştur.

### Çizelge 1. Araştırmada Kullanılan Ankete İlişkin Güvenirlik Analizi

Yer	Boyutlar	Madde Sayısı	Cronbach's Alpha
Afyonkarahisar	Kültürel Faaliyetler	10	0,924
	Tanıtım Faaliyetleri	5	0,887
	Çevre Faaliyetleri	9	0,932
	Denetim Faaliyetleri	6	0,865
	<b>GENEL</b>	<b>30</b>	<b>0,972</b>
Sandıklı	Kültürel Faaliyetler	10	0,908
	Tanıtım Faaliyetleri	5	0,848
	Çevre Faaliyetleri	9	0,911
	Denetim Faaliyetleri	6	0,891
	<b>GENEL</b>	<b>30</b>	<b>0,964</b>

Çizelge 1'e göre, yerel halkın Afyonkarahisar Belediyesi'nin faaliyetlerinin değerlendirmeleriyle ilgili görüşlerine yönelik hesaplanan Cronbach's Alpha katsayısı 0,972 olarak gerçekleşmiştir. İlgili ankette alt boyutların Cronbach's Alpha değerleri incelendiğinde 0,865 ile 0,932 arasında olduğu görülmektedir. Sandıklı Belediyesi'nin genel faaliyetlerine ilişkin hesaplanan Cronbach's Alpha katsayısı ise 0,964 olarak gerçekleşmiş olup, alt boyutların Cronbach's Alpha değerleri incelendiğinde 0,848 ile 0,911 arasında olduğu görülmektedir. Araştırmada kullanılan anketin, gerek her bir boyutuna gerekse geneline ilişkin güvenilirlik katsayılarına ilişkin söz konusu bu sonuçlar, anketin güvenilir olduğuna dair önemli bir ipucu sayılmaktadır (Ural ve Kılıç, 2006). Ayrıca her ne kadar çalışmada uygulanan anket daha önce konuyla ilgili başka bir çalışmada kullanılmış olsa da ilgili anketin son uygulama yapılmadan önce özellikle, ifadelerin anlaşılabilirliği ile ilgili daha önce belirtildiği üzere ön uygulama yapılması ve konuyla ilgili akademisyenlerin görüşlerinin alınması da özellikle anketin geçerliliğine katkı sağlaması açısından önemli sayılmaktadır.

### 5. BULGULAR VE TARTIŞMA

Çizelge 2'de, Afyonkarahisar'da ve Sandıklı ilçesinde araştırmaya katılan kişilerin bazı bireysel özelliklerine ilişkin bulgulara yer verilmiştir. Çizelge 2'ye göre, Afyonkarahisar'da araştırmaya katılanların % 52,8'i kadın, % 47,2'si erkektir. Katılımcıların yaş grupları incelendiğinde çoğunluğu 18-25 yaş aralığındaki (% 61,2) katılımcılar oluştururken, onu sırasıyla 26-35 (% 18,6) ve 36-45 (% 11,2) yaş aralığındaki katılımcılar takip etmektedir. Katılımcıların eğitim durumuna bakıldığında lisans eğitimi alan veya almış bireylerin % 55,1 oran ile çoğunluğu oluşturduğu görülmektedir. Katılımcıların Afyonkarahisar'da ikamet etme durumları incelendiğinde 1-4 yıl arası seçeneğini işaretleyenler 808 kişi (% 39,5) ile çoğunluğu oluşturmaktadır. Katılımcıların gelir durumuna bakıldığında asgari ücretten az (% 37,6) ücret alanların çoğunluğu oluşturduğu görülmekte olup; 1000 – 2000 TL arası (% 21,2) ve asgari ücret (% 20,6) gelire sahip olanlar ise ikinci ve üçüncü sırada yer almıştır. Katılımcıların meslek gruplarına göre

dağılımında ise öğrenciler (% 54,9) çoğunluğu oluşturmakta olup, onu sırasıyla; işçi (% 11,1), öğretmen/egitimci/akademisyen (% 5,9), memur (% 4,5), serbest meslek (% 4,4), esnaf (% 3,9), ev hanımı (% 3,6), sağlık personeli (% 2,8), emekli (% 2,7). Sandıklı ilçesinde araştırmaya katılan 690 kişiden % 35,1'i kadın, % 64,9'u erkektir. Katılımcıların yaş grupları incelendiğinde çoğunluğu 18–25 yaş aralığındaki (% 49,3) katılımcılar oluştururken, onu sırasıyla 26–35 (% 23,3) ve 36–45 (% 17,0) yaş aralığındaki katılımcılar takip etmektedir. Katılımcıların eğitim durumuna bakıldığında, lise eğitimi almış veya almakta olan bireylerin % 50,6 oran ile çoğunluğu oluşturduğu görülmektedir bunu lisans (% 22,8) ve ön lisans (% 12,0) eğitimi alan bireyler takip etmektedir.

### Çizelge 2. Katılımcıların Demografik Özelliklerine İlişkin Frekans ve Yüzde Dağılımları

Bireysel Değişkenler		f		%		Bireysel Değişkenler		f		%	
		A	S	A	S			A	S	A	S
Cinsiyet	Kadın	1080	242	52,8	35,1	İkamet Süresi	1 yıldan az	158	42	7,7	6,1
	Erkek	964	448	47,2	64,9		1 – 4 yıl arası	808	102	39,5	14,8
Yaş Grubu	18 – 25 yaş arası	1251	340	61,2	49,3	5 – 8 yıl arası	217	58	10,6	8,4	
	26 – 35 yaş arası	381	161	18,6	23,3	9 – 12 yıl arası	87	51	4,3	7,4	
	36 – 45 yaş arası	228	117	11,2	17,0	13 – 16 yıl arası	99	50	4,8	7,2	
	46 – 55 yaş arası	143	48	7,0	7,0	17 yıl ve fazlası	675	387	33,0	56,1	
	56 yaş ve üzeri	41	24	2,0	3,5	Asgari Ücretten Az	768	184	37,6	26,7	
	İlköğretim	191	74	9,3	10,7	Asgari Ücret	421	142	20,6	20,6	
Eğitim Durumu	Ortaöğretim (Lise)	402	349	19,7	50,6	Gelir	1000 – 2000 TL arası	433	155	21,2	22,5
	Önlisans	232	83	11,4	12,0		2001 - 3000 TL arası	294	145	14,4	21,0
	Lisans	1127	157	55,1	22,8		3001 – 4000 TL arası	62	32	3,0	4,6
	Lisansüstü	92	27	4,5	3,9		4000 TL'den fazla	65	32	3,2	4,6
Meslek	Memur	93	43	4,5	6,2		Meslek	Öğrenci	1122	259	54,9
	İşçi	227	91	11,1	13,2	Sağlık Personeli		57	64	2,8	9,3
	Esnaf	79	56	3,9	8,1	Emekli		55	20	2,7	2,9
	Öğretmen/Eğitimci /Akademisyen	121	73	5,9	10,6	Mühendis		23	-	1,1	-
	Serbest Meslek	90	49	4,4	7,1	Turizm		47	14	2,3	2,0
	Ev Hanımı	74	21	3,6	3,0	Diğer		56	-	2,7	-

A : Afyonkarahisar (n=2044); S: Sandıklı (n=690)

Katılımcıların araştırma ifadelerine verdikleri cevaplar neticesinde araştırma boyutları bazında aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri Afyonkarahisar ve Sandıklı için ayrı ayrı olmak üzere Çizelge 3'de verilmiştir.

**Çizelge 3. Katılımcıların Belediye Faaliyetlerine İlişkin Görüşleri ve Karşılaştırılması**

Boyutlar	Gruplar	n	$\bar{x}$	s.s.	t	p
Kültürel Faaliyet	Afyon Merkez	2044	2,41	0,93	4,585	<b>0,000*</b>
	Sandıklı	690	2,22	0,90		
Tanıtım-Pazarlama Faaliyetleri	Afyon Merkez	2044	2,43	1,04	-3,371	<b>0,001*</b>
	Sandıklı	690	2,59	1,01		
Çevre Faaliyetleri	Afyon Merkez	2044	2,54	1,03	5,924	<b>0,000*</b>
	Sandıklı	690	2,27	0,95		
Denetim Faaliyetleri	Afyon Merkez	2044	2,44	1,03	1,965	<b>0,048*</b>
	Sandıklı	689	2,35	1,01		
Genel	Afyon Merkez	2044	2,46	0,92	3,353	<b>0,001*</b>
	Sandıklı	690	2,32	0,86		

\* $p < 0,05$ 

Çizelge 3'de her ne kadar katılımcılara uygulanan anketteki ifadelerin tek tek yüzde, frekans ve aritmetik ortalama değerleri yer almamakla birlikte, ilgili anketteki ifadelerle ilişkin Afyonkarahisar'da yaşayanların belediyenin **kültürel faaliyetlerini** değerlendirmelerine yönelik görüşlerinden (**Ek-1**) çıkan sonuçlar neticesinde en olumsuz görüş, "turizm konusunda halkı bilinçlendirme ve eğitim çalışmaları yapmaktadır" ( $\bar{x} = 1,88$ ) ifadesinde gerçekleşmiştir. Söz konusu boyutta en olumlu ifadeler ise "il için müze, kültür merkezi ve kütüphane gibi hizmetler sunmaktadır" ( $\bar{x} = 2,94$ ) ile "tarihi yapıların restorasyonuna katkı sağlayıp, tarihi kültürel değerleri korumaktadır" ( $\bar{x} = 2,91$ ) ifadelerinde ortaya çıkmış olup, söz konusu ifadeler, aritmetik ortalamalardan da anlaşılacağı üzere, oldukça düşük bir ortalamaya sahiptir. Sandıklı Belediyesi'nin kültürel faaliyetleri hakkında çıkan sonuçlar neticesinde yine en olumsuz görüş (**Ek-2**), "turizm konusunda halkı bilinçlendirme ve eğitim çalışmaları yapmaktadır" ( $\bar{x} = 1,95$ ) ifadesinde gerçekleşmiştir. Söz konusu boyutta en olumlu ifade ise "ilçede konukseverliği geliştirici önlemler almaktadır" olarak karşımıza çıkmaktadır ( $\bar{x} = 2,46$ ). Bu veriler, belediyelerin kültürel faaliyetler konusunda halkın beklentilerini karşılayamadığı noktasında ipuçları sunmaktadır. Nitekim bu sonuçlar, Çizelge 3'de boyutlar bazında sunulan genel görüşlere de yansımış olup, kültürel faaliyetler konusunda belediye faaliyetlerine ilişkin gerek Afyonkarahisar il merkezinde yaşayanların ( $\bar{x} = 2,41$ ), gerekse Sandıklı ilçe merkezinde yaşayanların ( $\bar{x} = 2,22$ ) görüşlerinin aritmetik ortalamaları düşük denecek bir düzeyde kalmıştır. Bu sonuçlar itibarıyla Afyonkarahisar'da ve Sandıklı'da yaşayan katılımcıların ilgili faaliyetleri yeterli bulmadığı yorumu getirilebilir.

Afyonkarahisar ve Sandıklı ilçesindeki katılımcıların ilgili belediyelerin **kültürel faaliyetleri** hakkındaki görüşleri karşılaştırıldığında da 0,05 anlamlılık düzeyinde farklılık olduğu anlaşılmaktadır ( $p = 0,000 < 0,05$ ). Bu



kapsamda Afyonkarahisar'daki katılımcılar ( $\bar{x}=2,41$ ), Sandıklı'daki katılımcılara ( $\bar{x}=2,22$ ) oranla buldukları yerel yönetim birimi olan belediyenin kültürel faaliyetlerine ilişkin faaliyetlerini yerine getirme durumunu daha olumlu olarak değerlendirmişlerdir. Konuyla ilgili Tortop (1988: 4), belediyelerin bu faaliyetinin önemini şu şekilde vurgulamıştır: "Turizm alanındaki gelişme kültürel alanda gelişmeyi de etkilemiştir. Kendi kültürümüzü tanımak ve tanıtmak bir ihtiyaç haline gelmiştir. Tarihi değeri olan abidelerin, şehirlerin, müze, saray, bahçe vb. yerlerin yaşayan insan gereksinimlerine uyacak biçimde korunmaları gerekir. Şehirlerin yeni gelişme planlarının doğal zenginliklerin korunmasını sağlayacak yerel zevkleri ve yerel mimari tipleri devam ettirecek ve güzelleşmeyi destekleyecek nitelikte hazırlanmaları gerekir". Yine konuyla ilgili başka bir araştırmada şu ifadeler yer verilmiştir. "Yerel kalkınmanın sağlanmasında itici sektörlerden biri olan turizm bir yandan ekonomik kalkınmayı hedeflerken diğer yandan da tarihi ve kültürel alanların korunması ve restore edilmesi, çökiciliği olan ekolojik alanların korunmasını hedefleyip kültürel zenginliklere dikkat çekerek kültürel geçmişe olan ilgiyi de artırmaktadır" (Küçük ve Güneş, 2013: 29). Burada dikkat çekilmesi gereken bir diğer nokta ise tarihi ve kültürel değerlerin korunmasının bölgenin turizm imajına da olumlu katkı sağlayacağıdır. Bu ilişkinin birbiriyle bağlantılı olduğu bir gerçektir.

Afyonkarahisar Belediyesi'nin **tanıtım faaliyetlerine** ilişkin ifadeler bazındaki katılımcı görüşlerine göre (Ek-1); "ile/şehre yılın diğer mevsimlerinde de turist gelmesi için çaba harcamaktadır" ifadesi  $\bar{x}=2,27$  aritmetik ortalamaya sahip ifade olarak boyut içerisindeki en olumsuz görüş bildirilen ifadedir. Afyonkarahisar belediyesi tanıtım faaliyetleri içerisinde en yüksek aritmetik ortalamaya sahip ( $\bar{x}=2,62$ ) ifade ise "ilin gazete, radyo, TV, reklam ve ilan gibi yollarla tanıtımını yapmaktadır" ifadesi olmuştur. Bir başka deyişle ilgili ifade faaliyet içerisindeki en olumlu görülen ifadedir. Sandıklı belediyesinin tanıtım faaliyetleri hakkındaki katılımcı görüşleri incelendiğinde ise (Ek-2) "ilçeye yılın diğer mevsimlerinde de turist gelmesi için çaba harcamaktadır" ifadesi  $\bar{x}=2,40$  aritmetik ortalamaya sahiptir ve boyut içerisindeki en olumsuz görüş bildirilen ifadedir. Sandıklı Belediyesi tanıtım faaliyetleri içerisinde en yüksek aritmetik ortalamaya sahip ( $\bar{x}=2,87$ ) ifade ise "ilçeye talep oluşturmak için festival, panayır, sergi gibi aktiviteler düzenlenmektedir" ifadesi olmuştur. Katılımcılar bu faaliyetlerden en çok ilgili ifade konusunda çalışma yapıldığını düşünmektedir denilebilir. Bu sonuçlar, katılımcıların belediyenin ilgili faaliyeti hakkında yapılanlardan memnun olmadıkları sonucunu ortaya çıkarmaktadır ki, nitekim söz konusu boyutlara ilişkin Çizelge 3'de sunulan genel aritmetik ortalamalardan da bu durum anlaşılmaktadır. Bu sonuçların yerel halkın ilgili belediyelerin tanıtım faaliyetleri hakkında yapılanları yeterli bulmadığı anlaşılmaktadır.

Afyonkarahisar ve Sandıklı ilçesindeki katılımcıların ilgili belediyelerin **tanıtım-pazarlama faaliyetleri** hakkındaki görüşleri karşılaştırıldığında (Çizelge 3)



0,05 anlamlılık düzeyinde farklılık olduğu anlaşılmaktadır ( $p=0,001<0,05$ ). Bu kapsamda Sandıklı'daki katılımcılar Afyonkarahisar'daki katılımcılara oranla buldukları yerel yönetim birimi olan belediyenin tanıtım faaliyetlerini ( $\bar{x} = 2,59$ ) yerine getirme durumunu daha olumlu olarak değerlendirmişlerdir. Sandıklı'daki katılımcıların ilgili faaliyet konusu ve belediye hakkında Afyonkarahisar'daki katılımcılara ( $\bar{x}=2,43$ ) oranla daha olumlu görüş bildirmesi burada önemlidir. Sandıklı, ilçe olmasına rağmen Afyonkarahisar'dan daha olumlu olarak değerlendirilmiştir. Konuyla ilgili yapılan araştırmalar neticesinde ortaya çıkan sonuç bu faaliyet konusunun önemini ortaya koymaktadır. Özellikle turizm açısından önem taşıyan, ilgi gören bir destinasyondaki en önemli yerel yönetim birimi olarak belediyelerin faaliyetleri oldukça önemli bir hal almaktadır. Çünkü söz konusu birimler o yöreye yönelik tüm alt ve üstyapı faaliyetlerinde direkt sorumlu olan kuruluşlardır. Öte yandan belediyelerin bu hizmetlerinden doğal olarak yöreye gelen turistler de yararlanacaktır. Buna ilave olarak, belediyelerin turizmle ilişkisi belirtilen bu hususlarda sınırlı olmayıp, o yörenin tanıtılmasında da önemli ölçüde görev ve sorumlulukları olduğu aşikârdır (Kılıç, 2006; Güçer vd., 2012). Bu kapsamda özellikle turizm açısından gelişmiş olan yörelerdeki belediyelerin bu tanıtımda gelişen teknolojiden yararlanmaları ve bu paralelde interneti bu amaçla ve diğer hizmetlerini yerine getirmede, önemli bir tanıtma aracı olarak kullanmaları konusu gündeme gelmektedir. Belediyeler özellikle web siteleri aracılığıyla söz konusu bu faaliyetleri etkin olarak gerçekleştirme gayreti içerisinde dirler. Bu konuyla ilgili olarak Güçer vd. (2012) tarafından, belediyelerin web sitelerinin incelendiği araştırmada; "tarihçe, coğrafya, müzeler, sanat, kültürü gibi başlıkların hepsi incelenen belediye web sitelerinde mevcut olmakla birlikte, söz konusu bu unsurlar sadece bilgi amaçlı yer almaktadır" sonucuna ulaşılmıştır. Oysa pazarlamanın en önemli unsurlarından birini oluşturan çekicilik özelliklerinin ön plana çıkartılması hususlarına ilişkin faaliyetler/bilgiler eksik kalmaktadır. Bu kapsamda araştırma kapsamındaki belediyelerin ilgili faaliyeti yerine getirmesi tanıtım ve pazarlama açısından son derece önemlidir. Bu faaliyet kapsamında Torlak (1999) ise şu ifadeleri ortaya koymuştur. "Belediyeler kendi kurumları ve hizmetlerini en iyi şekilde tanıtmak durumundadırlar. Tanıtılmayan ya da duyurulamayan hizmet ve hizmeti sunan kurumlar, istenen performansı gösteremezler. Bu açıdan bakıldığında, belediyelerin kendi kurum kimliklerini ön plana çıkarıcı ve sunulan hizmetleri tanıtıcı reklamları kullanmasında faydalı olacaktır (Torlak, 1999: 112). Tanıtımın önemi yadsınamaz bir gerçektir. Bir faaliyetin ne kadar iyi yapıldığını ancak o faaliyet hakkında bilgi sahibi olanlar yorumlayabilir. Yapılan faaliyet hakkında tanıtım yapılmazsa insanların bilgisi olmayacak ve belki de yapılanlar hiç göze çarpmayacaktır.

Yerel halkın Afyonkarahisar Belediyesi'nin **çevre ile ilgili** faaliyetlerine yönelik ifadeleri değerlendirmelerine bakıldığında (Ek-1); "su ve havanın kirliliğine karşı sürekli ölçümler yapıp önlemler almaktadır" ifadesinin aritmetik ortalaması  $\bar{x}=2,29$  olarak hesaplanmıştır. Bu sonuç, ilgili faaliyetin çevre

faaliyetleri genelinde en olumsuz ifade olduğunu göstermektedir. Katılımcılar “yol yapım ve onarım çalışmalarına gereken önemi vermektedir” ifadesi için ise faaliyet içerisindeki en olumlu ( $\bar{x}=2,76$ ) görüşü bildirmişlerdir. Yerel halkın Sandıklı Belediyesi'nin çevre ile ilgili faaliyetlerini değerlendirmesi sonuçları ise (Ek-2) şu şekilde ortaya çıkmıştır. “İlçenin mimarisine uygun turizme yönelik imar planlaması yapmaktadır” ifadesi için katılımcılar en olumsuz görüşü bildirmiştir. Çevre faaliyetlerindeki en düşük aritmetik ortalamayı ( $\bar{x}=2,18$ ) bu ifade almıştır. Aritmetik ortalamasının en yüksek olduğu ifade ise  $\bar{x}=2,54$  ile “bölgeye yapılacak turizm yatırımlarını teşvik etmektedir” ifadesidir. Bu ifade katılımcılar tarafından en olumlu ifade olarak değerlendirilmiştir. İfadelerin aritmetik ortalamalarına bakıldığında katılımcıların belediyenin çevre faaliyetlerinden pek memnun olmadıkları ortaya çıkmaktadır. Bu sonuçlar katılımcıların ilgili belediye faaliyetini yeterli bulmadıklarını ortaya çıkarmaktadır. Nitekim Çizelge 3'deki boyutlar bazındaki genel ortalamalar da bu sonuçları destekler nitelikte gerçekleşmiştir. Öte taraftan Afyonkarahisar ve Sandıklı ilçesindeki katılımcıların ilgili belediyelerin çevre faaliyetleri hakkındaki görüşleri karşılaştırıldığında 0,05 anlamlılık düzeyinde farklılık olduğu belirlenmiştir ( $p=0,000<0,05$ ). Afyonkarahisar'daki katılımcılar ( $\bar{x}=2,54$ ) Sandıklı'daki katılımcılara ( $\bar{x}=2,27$ ) oranla buldukları yerel yönetim birimi olan belediyenin çevre faaliyetlerini yerine getirme durumlarını daha olumlu olarak değerlendirmişlerdir. Konuyla ilgili bir araştırmada çevre faaliyetlerinin önemi şu şekilde vurgulanmıştır: “Günümüzde çevre koruması, tarihi ve mimari eserler turizm yönünden büyük önem taşımaktadır” (Tortop, 1988: 4). Tortop, (1988) yine bu konuyla ilgili olarak; “Turistik yörelerin imar planlarının yapılması, hazırlanması ve uygulanması, aşamalarında ilgili belediye, T. C. Bayındırlık ve İskân Bakanlığı ile T. C. Kültür ve Turizm Bakanlığı arasında yakın bir ilişki kurulmalı, koordinasyon sağlanmalıdır” şeklinde bir ifadeyle konunun önemine vurgu yapmaktadır. Söz konusu bu husus belediyenin bu faaliyet kapsamında daha olumlu sonuçların alınmasını sağlayacak bir ipucu niteliğindedir. Yine konuyla ilgili başka bir araştırmada “yerel yönetimlerin yerine getirmekle yükümlü oldukları yerel nitelikli hizmetler tanımı içerisinde, özellikle çevreyi olumsuz yönde etkileyen etmenlerin ortadan kaldırılması, bozulmuş olan çevre koşullarının eski duruma getirilmesi ve daha da geliştirilmesine ilişkin hizmetler girmektedir” (Yeter, 1993a: 50; Yeter, 1993b: 26) ifadesi yer almaktadır. Çevrenin korunması ve gelecek nesillere bozulmadan aktarılması için sadece belediyelere değil yerel halka da görevler düşmektedir. Herkesin çevrenin korunması konusunda üzerine düşeni yapması gerekmektedir. Belediyeler de sorumluluğunda olan yeşil alan, bahçe, kaldırım vb. yerlerin temizliğini sağlamalıdır.

Araştırmada yerel halkın Afyonkarahisar Belediyesi'nin **denetim** ile ilgili faaliyetleriyle ilgili ifadelerle ilişkin değerlendirmeleri incelendiğinde (Ek-1), “ildeki çarpık ve kaçak yapılaşma konusunda gereken denetimleri yapmaktadır” ifadesi katılımcıların en olumsuz ( $\bar{x}=2,28$ ) görüş bildirdikleri

ifade olmuştur. Katılımcılar, belediye “turistik tesislerin yapımına önem verip, bazı tesisleri işletmektedir” ifadesinde en olumlu görüşü ( $\bar{x}=2,55$ ) bildirmişlerdir. Bu boyuta ilişkin aritmetik ortalamalar 2,55 ile 2,28 arasında düşük bir aralıkta seyretmektedir ki bu sonuçlar, katılımcıların belediyenin denetim faaliyetiyle ilgili yapılan çalışmalarından pek memnun olmadıklarını ortaya çıkarmaktadır. Yerel halkın Sandıklı Belediyesi’nin denetim ile ilgili faaliyetlerine ilişkin değerlendirilmesi işe şu şekilde karşımıza çıkmaktadır (Ek-2); “ilçedeki çarpık ve kaçak yapılaşma konusunda gereken denetimleri yapmaktadır” ifadesi katılımcıların en olumsuz ( $\bar{x}=2,22$ ) görüş bildirdikleri ifade olmuştur. Katılımcıların “yangın ya da diğer felaketler konusunda denetimler yapıp tedbirler almaktadır” ifadesine verdiği cevapların aritmetik ortalaması  $\bar{x}=2,43$ ’tür ve katılımcılar ilgili ifadeyi en olumlu faaliyet olarak değerlendirmişlerdir. Diğer taraftan genel olarak olumsuz değerlendirmeleri içeren söz konusu bu sonuçlar boyuta ilişkin Çizelge 3’de sunulan genel ortalamalara da yansımış olup ilgili ortalamalar incelendiğinde katılımcıların denetim faaliyetlerini yetersiz bulduğu ortaya çıkmaktadır. Oysaki bu konuyla ilgili uygulamalar, gelen turistlerin sağlıklı bir ortamda tatilini geçirmesinde başat faktörleri içerisinde barındırdığı gibi, yörede yaşayan yerel halk tarafından da son derece önemlidir. Nitekim Yeter (1993a: 46) konunun önemini şu şekilde vurgulamıştır: Denetim, en az hizmetin, daha dar anlamda kalitenin oluşturulması kadar önemlidir. Bu bakımdan bu konunun üzerinde ciddi durulması gerekir. Konuyla ilgili başka bir çalışması olan Akmel (1992)’de konuyla ilgili şu ifadeye yer vermiştir (Akmal, 1992: 15): “Çevredeki işletmelerin hijyen ve çevre kurallarına uymalarının denetimi belediyelerce yapılmakla birlikte, her zaman yeterince etkin olmadığı görülmektedir.” Belediyenin denetim faaliyetlerine önem vermesi bölgedeki eksik veya kusurlu olan unsurların ortadan kalkması için bir caydırıcılık faktörü olabilir. Denetimin gerçek manada yerine getirilmesi öncelikle bölgede yaşayan yerel halk için daha sonra ise bölgeye gelecek turistler için önemlidir. Afyonkarahisar ve Sandıklı ilçesindeki katılımcıların ilgili belediyelerin denetim faaliyetleri hakkındaki görüşleri karşılaştırıldığında 0,05 anlamlılık düzeyinde farklılık olduğu anlaşılmaktadır ( $p=0,048<0,05$ ). Afyonkarahisar’daki katılımcılar ( $\bar{x}=2,44$ ) Sandıklı’daki katılımcılara ( $\bar{x}=2,35$ ) oranla belediyenin denetim faaliyetlerini yerine getirme durumunu daha olumlu olarak değerlendirmişlerdir.

Afyonkarahisar’daki katılımcıların görüşlerini tüm ifadeler çerçevesinde değerlendirmek gerekirse; katılımcıların yarısından fazlası “turizm konusunda halkı bilinçlendirme ve eğitim çalışmaları yapmaktadır” ifadesine “hiç katılmıyorum (% 52,7)” cevabını vermiştir ve bu ifade, katılımcıların en olumsuz ( $\bar{x}=1,88$ ) görüş bildirdikleri ifade olarak belirlenmiştir. Katılımcıların en olumlu cevap verdikleri ifade ( $\bar{x}=2,94$ ) ise belediye “il için müze, kültür merkezi ve kütüphane gibi hizmetler sunmaktadır” ifadesidir. Bu sonuçlar belediyenin araştırmada sorulan turizmle ilgili bütün faaliyetlerinin katılımcılar tarafından yetersiz bulunduğu şeklinde yorumlanabilir. Sandıklı’daki katılımcıların

görüşlerini tüm ifadeler çerçevesinde değerlendirmek gerekirse; katılımcıların yarısına yakını "turizm konusunda halkı bilinçlendirme ve eğitim çalışmaları yapmaktadır" ifadesine "hiç katılmıyorum (% 47,7)" cevabını vermiştir ve bu ifade, katılımcıların en olumsuz ( $\bar{x}=1,95$ ) görüş bildirdikleri ifade olmuştur. Katılımcıların en olumlu cevap verdikleri ifade ise "ilçeye talep oluşturmak için festival, panayır, sergi gibi aktiviteler düzenlenmektedir" ifadesi olmuştur. Katılımcıların görüşleri neticesinde belediyenin yaptığı tüm faaliyetlerin yetersiz bulunduğu sonucu ortaya çıkmaktadır.

Afyonkarahisar ve Sandıklı ilçesindeki katılımcıların faaliyetler geneli itibarıyla görüşlerinin karşılaştırması yapıldığında "turizm konusunda halkı bilinçlendirme ve eğitim çalışmaları yapmaktadır" ifadesinin her iki örneklem için en olumsuz ifade olarak değerlendirildiği karşımıza çıkmaktadır (Ek-1, Ek-2). İlgili belediyelerin bu konuda üzerine düşeni yapması ve bu eksikliği gidermesi yerinde olacaktır. İlgili yörelerdeki belediyelerin turizme ilişkin faaliyetleri, o yörelerde yaşayan halk tarafından pek de yeterli bulunmadığına dair bir diğer genel gösterge de Çizelge 3'deki faaliyetlere ilişkin yerel halkın genel görüşlerine dair aritmetik ortalamalardır. Nitekim Çizelge 3'de gerek Afyonkarahisar Belediyesi'nin ( $\bar{x}=2,46$ ) gerekse Sandıklı Belediyesi'nin ( $\bar{x}=2,32$ ) turizme yönelik faaliyetlerine ilişkin yerel halkın değerlendirmeleri düşük denilebilecek bir düzeydeki aritmetik ortalamaya sahiptir. Bununla birlikte yerel halkın ilgili bölge belediyelerinin faaliyetlerini değerlendirmelerine ilişkin görüşleri arasında da anlamlı farklılık söz konusu olup, yerel halkın görüşlerinin Afyonkarahisar Belediyesi'nin turizmle ilgili faaliyetlerini değerlendirmede, Sandıklı Belediyesi'ne kıyasla daha olumlu olduğunu belirtmek olasıdır. Söz konusu bu durumun özellikle Afyonkarahisar'ın il olması ve bu doğrultuda belediyenin gerek bütçe gerekse imkânlar itibarıyla Sandıklı'dan daha avantajlı bir konumda olmasından kaynaklanıyor olabilir. Araştırmaya ilişkin buraya kadar sunulan bulgular çerçevesinde katılımcıların belediyelerin ilgili faaliyetlerini yeterli bulmadığı veya ilgili faaliyetler hakkında yeterince bilgi sahibi olmadığı şeklinde bir yorum getirilebilir. Afyonkarahisar'ın ve Sandıklı ilçesinin turizm açısından sahip olduğu değerler göz önünde bulundurulacak olursa, belediyenin ilgili faaliyetlerin yerine getirilmesi konusuna ağırlık vermesiyle öncelikle yerel halk tatmin edilebilecek daha sonra ise turistlerin gözünde iyi bir imaj oluşturulabilecektir. Bir yörede belediyeler tarafından yapılan/yapılacak faaliyetler sadece yerel halkın kullanımına sunulmayıp, nihayetinde gelen turistlerin de kullanımına sunulacak ve turistlerin şehri olumlu ya da olumsuz değerlendirmelerinde söz konusu bu faaliyetler oldukça etkili olacaktır. Nitekim Baş vd., (2007)'in konuyla ilgili çalışmalarında bu hususların altı çizilmektedir. Şüphesiz ki yerel yönetimler içerisinde turizm ile ilişkisi en kuvvetli olanı belediye idareleridir. Belediye idaresinin sahip olduğu her türlü görev ve sorumluluk turizm ile yakından ilişkilidir. Temizlik ve çevre koruma hizmetleri, her türlü altyapı imkanlarını sağlamak, esenlik hizmetleri kapsamında zabıta hizmetleri, yangınla mücadele hizmetleri, sağlık ve sosyal

## Belediyelerin Turizme Yönelik Faaliyetleri Yeterli Mi? Yerel Halkın Bakış Açısıyla Bir Değerlendirme ...

yardım hizmetleri kapsamında bulunan sağlık tesisleri kurmak, yönetmek, insan sağlığı ile ilgili faaliyetleri, imar planları, yapıların kontrolü, ulaştırma hizmetleri, tüketiciyi koruma hizmetleri gibi faaliyetler sadece yerel halkı değil, aynı zamanda bölgeye gelen turistleri de yakından ilgilendirmektedir (Baş vd., 2007).

**Çizelge 4. İlgili Belediyelerden Beklentiler**

Afyonkarahisar Belediyesi'nden Beklentiler	Sandıklı Belediyesi'nden Beklentiler
Festival düzenlenmesi gerektiği ve tanınmış sanatçılar getirilerek gençlere ve bilhassa öğrencilere yönelik faaliyet ve organizasyonların yapılması gerektiği düşünülmektedir.	Halk eğitim merkezi ve turizm okullarının işbirliğinin sağlanması ve toplumun bilinçlendirilmesinin sağlanmasının faydalı olacağı düşünülmektedir. Bu sayede turistin kendiliğinden geleceği düşünülmektedir.
İlçe, kasaba ve köylerin turizm değerlerinin değerlendirilmesi gerektiği, termal turizmin daha cazip hale getirilmesi gerektiği ve doğal güzelliklere sahip çıkılması gerektiği düşünülmektedir.	3 ayda bir halkın bilgilendirilmesi ve daha çok turistin gelebilmesi için nelerin yapılması gerektiğinin ortaya konulması gerektiği düşünülmektedir.
Maddi imkanları yetersiz ailelerin turizme katılmaları için yardımda bulunulmalı şeklinde düşünülmektedir	Sandıklı Belediyesi'nin işlettiği tesislerde hizmet kalitesinin düşük olduğu, yükseltilmesinin gerektiği düşünülmektedir.
Sanatsal faaliyetlerin artırılması gerektiği ve turizm öğrencilerinden de destek alınması gerektiği düşünülmektedir.	Sandıklı Belediyesi'nin işlettiği tesislerde kalifiye personelin çalışması gerektiği ve turizm lisesi için uygulama oteli yapılması gerektiği düşünülmektedir.
Turistik tesislerin yapımına daha fazla önem verilmesi gerektiği ve üniversite ile belediyenin işbirliği içinde olması gerektiği düşünülmektedir.	Gelen misafirlerin ağırlanması esnasında kaplıca ve tesislerde temizlik ve hijyen kurallarına uyulmadığı için mahcup olduğu belirtilmiştir.
İl sınırları içerisinde kalan besi yerleri ve tavuk çiftliklerinin şehir dışına alınması amacıyla üreticiye teşvik sağlanmasının gerektiği düşünülmektedir ve böyle yerlerde bulunan karasineklerin insan sağlığını olumsuz etkilediği düşünülmektedir.	Kaplıcadaki apart daireler atıl durumda, önem verilmelidir ve diğer merkezlerdeki emsalleriyle rekabet edebilir bir seviyeye ulaşması sağlanmalıdır şeklinde bir görüş bildirilmiştir.
Genel yayın organları daha fazla kullanılarak şehrin doğal zenginlikleri daha rahat gezilip görülmesi için tesis ve altyapıların hazırlanması gerektiği, şehir içi ve dışından turlar düzenlenerek gelen ziyaretçilerin beklentileri dikkate alınarak bu yönde çalışmaların yapılması gerektiği ve spor ve sağlık turizmi yönünde çalışmaların artırılması gerektiği düşünülmektedir.	Park, bahçe ve eğlence alanlarının daha düzenli olması gerektiğinden ve Sürdürülebilir turizme önem verilmesi gerektiğinden bahsedilmiştir.
Çevre planlaması konusuna daha çok önem verilmesi gerektiği ve çevresini temiz tutanların ödüllendirilmesi gerektiği düşünülmektedir.	Kaplıcanın imarının düzgün ve çekici bir hale getirilmesi gerektiği düşünülmektedir.
Otellerin bulunduğu bölgede otellerden destek alınarak turistlerin cazibe merkezi haline gelecek alanların oluşmasının ve belediyenin tanıtımının yapılmasının gerektiği düşünülmektedir.	Tapduk Emre ve Yunus Emre gibi değerli insanların türbeleri bulunmakta bunların korunması gerektiği, Sandıklı halkı ve gelen misafirler için bu değerlerin tanıtımının yapılması gerektiği düşünülmektedir.
Afyonkarahisar'ı temsil eden küçük objeler (magnet) yapılması gerektiği, kültür değerlerinin şehir merkezinde uygun yerlerde satılması gerektiği ve bir tanıtım tırı/otobüsü oluşturularak Türkiye'nin her yerini gezmesi gerektiği düşünülmektedir.	Esnaflar ve yerel halk bilinçlendirilerek turizm konusunda aydınlatılması gerektiği düşünülmektedir ve Kültür merkezleri ve kütüphanenin geliştirilmesi gerektiği savunulmaktadır.
Kaplıcalar için daha çok tanıtımın yapılması	Belediye, sivil toplum kuruluşları ile ortaklaşa

gerektiği, önemli bir miras olan tarihi konakların tanıtımının artırılması gerektiği, kalenin temizliği ve ışıklandırmasının yapılması gerektiği düşünülmektedir.	yapılması gerekenler için önyak olmalıdır şeklinde bir görüş bildirilmiştir ve kültür evine belediyenin destek olması gerektiği düşünülmektedir.
Milli duyguların yoğun olarak yaşanabileceği topraklar olduğu için bu konuda yeterince bilgilendirme, tanıtım ve reklamın yapılması gerektiği düşünülmektedir.	Yerel halk ve öğrenciler için çevreye geziler düzenlenmesi gerektiği düşünülmektedir ve Sosyal faaliyetlere önem verilmesi gerektiği düşünülmektedir.
Yerli ve yabancı turistlerin güvenliği için tarihi mekânlara güvenlik kameraları ve görevlerinin yerleştirilmesi gerektiği uygunsuz insanların uzaklaştırılması gerektiği düşünülmektedir.	Basın, medya desteğinin alınıp bölgenin tanıtımının yapılması gerektiği düşünülmektedir.
Halka açık konaklama imkânlarını sağlamak amacıyla apartların belediye tarafından işletilmesi gerektiği düşünülmektedir.	T. C. Kültür ve Turizm Bakanlığı ile işbirliği yapılarak Sandıklı'nın turistik ve kültürel mirasını ön plana çıkarıp Sandıklı'yı cazibe merkezi haline getirebilmek için uluslararası bir festival düzenlenmesi gerektiği düşünülmektedir.
Termal su kullanımının kontrol altına alınması gerektiği düşünülmektedir.	Yöresel lezzetlerin tanıtım ve satışının yapıldığı yerlerin yapılması gerektiği düşünülmektedir.
Halka açık alanların daha fazla denetlenmesi gerektiği düşünülmektedir.	Kaplıca turizminin doğa turizmi ile birlikte tanıtımının yapılmasının yararlı olacağı düşünülmektedir.
Yerel halkın birbirine saygılı olması gerektiği şehre gelen yabancıları dışlamaması gerektiği düşünülmektedir bunu sağlamak için ise misafirperverliğin ve saygı, sevginin ön plana çıktığı eğitimlerin düzenlenmesinin gerekliliğinden bahsedilmiştir.	Otelde kullanılan sebze, meyve, patates, soğan gibi ihtiyaçların, temizlik malzeme ihtiyacının Sandıklı'da bulunan satıcılardan karşılanması gerektiği ve yerli malın kullanımının sağlanması gerektiği düşünülmektedir.
Üniversite ile işbirliği içerisinde çalışmaların yapılması gerektiği düşünülmektedir.	Afyon'a ulaşımında belediyenin de taşıma yapması gerektiği düşünülmektedir.
Afyonkarahisar'da yaşayan yerel halkın bilinçsiz olduğu bu konuda gerekenin yapılması gerektiği düşünülmekte ve bunun sonucunda Afyon'un güzel bir marka olabileceğinden bahsedilmiştir.	Gelen turistlerin ve konukların memnuniyetlerinin ölçülmesi sağlanıp değerlendirme yapılması gerektiği düşünülmektedir.
Yerel halkın birbirine saygılı olması gerektiği şehre gelen yabancıları dışlamaması gerektiği düşünülmektedir bunu sağlamak için ise misafirperverliğin ve saygı, sevginin ön plana çıktığı eğitimlerin düzenlenmesinin gerekliliğinden bahsedilmiştir.	Denetimlerin periyodik ve disiplinli bir şekilde yapılması gerektiği düşünülmektedir.

Araştırmada uygulanan ankete katılanlara anketin sonunda, "turizm konusunda Afyonkarahisar/Sandıklı Belediyesi'nden diğer beklentileriniz (Lütfen aşağıya belirtiniz)" şeklinde açık uçlu bir soru sorulmuştur. Katılımcılardan gerek Afyonkarahisar, gerekse Sandıklı belediyesinden, önem verilmesini gerekli gördükleri konuları sıralamaları istenmiştir. İlgili belediyelere bu konuda önemli ölçüde yön verecek/bilgi sağlayacak söz konusu bu hususlar/beklentilerden öne çıkanlar Çizelge 4'de sunulmuştur.

Araştırmada ayrıca yukarıdaki bulgulara ek olarak belediyelerin turizm ile ilgili faaliyetlerine ilişkin yerel halkın değerlendirmelerine ilişkin görüşlerinin bazı bireysel özelliklerine göre karşılaştırılması da yapılmış olup (Çizelge 5-6-7-8-9-10), Afyonkarahisar'daki katılımcıların belediyelerin faaliyetlerini (tüm boyutlar itibarıyla) değerlendirmelerine ilişkin görüşleri ile cinsiyet, yaş, eğitim, ikametgah süresi, gelir ve meslek durumları arasında 0,05 anlamlılık düzeyinde



farklılık saptanmıştır. Söz konusu bu sonuçlara göre, kültürel faaliyetler, tanıtım faaliyetleri, çevre faaliyetleri ve denetim faaliyetleri hakkında kadınlar erkeklere oranla belediyenin yaptıklarının daha yetersiz olduğunu düşünmektedir. Kadınların belediyenin faaliyetlerini erkeklere oranla daha olumsuz olarak değerlendirmesinin sebebi; kadınların erkeklere göre olaylara daha ayrıntılı bakması ve bu kapsamda olumsuz noktaları daha ayrıntılı olarak tespit etmesi olabilir.

Sandıklı'daki katılımcıların belediyelerin faaliyetlerini değerlendirmelerine ilişkin görüşleri ile ikamet süresi, gelir ve meslek durumları arasında 0,05 anlamlılık düzeyinde farklılık saptanmıştır. Bunun dışında, Sandıklı'daki erkek katılımcılar kadınlara oranlara sadece tanıtım faaliyetlerini ( $p=0,027<0,05$ ) daha olumlu bulmuştur. Fakat boyutlar geneline bakıldığında cinsiyete göre anlamlı bir farklılık saptanamamıştır. Öte taraftan konuyla ilgili olarak Kılıç (2006)'ın çalışmasında, katılımcıların görüşlerinin cinsiyetlerine göre anlamlı bir farklılık göstermediği belirlenmiştir. Afyonkarahisar'da ve Sandıklı ilçesinde yapılan araştırmada ise tam tersi şekilde katılımcıların görüşleri cinsiyetlerine göre (faaliyetler genelinde) anlamlı bir farklılık göstermektedir. İki araştırmadaki sonuçların farklı olması; ilgili yörelerin ve turizm ürünlerinin farklılıkları, örneklem büyüklüğünün farklı olması veya araştırmanın yapıldığı tarihlerin farklı olması sebebiyle gerçekleşmiş olabilir.

**Çizelge 5. Katılımcıların, Belediye Faaliyetlerine İlişkin Görüşlerinin Cinsiyetlerine Göre Karşılaştırılması (t Testi Sonuçları)**

Boyutlar	Grup	n		$\bar{X}$		s.s.		t		p	
		A.	S.	A.	S.	A.	S.	A.	S.	A.	S.
Kültürel Faaliyetler	Kadın	1080	242	2,27	2,20	0,83	0,91	-7,111	-0,448	<b>0,000</b> *	0,654
	Erkek	963	448	2,56	2,23	1,01	0,89				
Tanıtım Faaliyetleri	Kadın	1080	242	2,30	2,47	0,96	0,98	-6,049	-2,213	<b>0,000</b> *	<b>0,027</b> *
	Erkek	963	448	2,58	2,65	1,11	1,02				
Çevre Faaliyetleri	Kadın	1080	242	2,36	2,26	0,94	1,04	-8,183	-0,246	<b>0,000</b> *	0,806
	Erkek	963	448	2,73	2,28	1,10	0,90				
Denetim Faaliyetleri	Kadın	1080	242	2,31	2,33	0,94	1,09	-5,800	-0,264	<b>0,000</b> *	0,792
	Erkek	962	447	2,58	2,36	1,10	0,97				
Genel	Kadın	1080	242	2,31	2,29	0,81	0,89	-7,618	-0,747	<b>0,000</b> *	0,455
	Erkek	963	448	2,62	2,34	0,99	0,84				

\* $p<0,05$ ; A.: Afyonkarahisar; S.: Sandıklı

Afyonkarahisar Belediyesi'nin turizm ile ilgili faaliyetleri yerine getirme durumunu 18–25 yaş grubu aralığındaki katılımcılar tüm boyutlar ve genel faaliyetler itibarıyla en olumsuz değerlendiren grup olmuştur. Katılımcılar arasında 46–55 yaş grubunu oluşturanlar faaliyetlerin tamamında en olumlu görüşe sahip grup olmuştur. Genç katılımcıların belediyenin ilgili faaliyetleri hakkında daha olumsuz görüş bildirmesinin sebebi, bölgede termal turizmin daha ağır basan bir turizm çeşidi olması ve gençlerin termal turizm konusunda daha isteksiz oluşu veya gençlerin daha üst yaş gruplarına göre, doğal olarak daha eleştirel bir bakış açısına sahip olmaları olabilir. Sandıklı'daki katılımcıların görüşleri faaliyetler genelinde yaş

gruplarına göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir. Konuyla ilgili Kılıç (2006) araştırmasında; Afyonkarahisar'daki katılımcıların tam tersine, 55 ve aşağı yaşlarda olan gruplardaki kişilerin 56 yaşın üzerindeki kişilere nazaran belediyenin turizm ile ilgili faaliyetlerinin yeterliliği konusunda daha olumlu görüş bildirdiği sonucu çıkmıştır. Sandıklı'daki durum ayrı düşünülecek olursa, iki araştırmadaki farklılığın sebebi bölgelerin farklı olması nedeniyle insanların turizm beklentilerinin farklı olması olabilir. Konuyla ilgili olarak Sandıkçı ve Özgen (2013)'in "Afyonkarahisar İlinin Termal Turizm Açısından SWOT Analizi İle Değerlendirilmesi" başlıklı araştırmalarında, "Afyonkarahisar ili termal turizmüne yönelik görüşleri yaş gruplarına göre güçlü yönler, fırsatlar ve tehditler boyutlarında anlamlı bir farklılık göstermemekte iken, zayıf yönler bağlamında anlamlı bir farklılık göstermektedir" sonucuna ulaşmışlardır.

### Çizelge 6. Katılımcıların, Belediye Faaliyetlerine İlişkin Görüşlerinin Yaşlarına Göre Karşılaştırılması (Anova Testi Sonuçları)

Boyutlar	Grup	n		$\bar{X}$		s.s.		F		p	
		A.	S.	A.	S.	A.	S.	A.	S.	A.	S.
Kültürel Faaliyetler	18-25	1251	340	2,30	2,25	0,82	0,92	14,771	768	0,000 *	0,546
	26-35	380	161	2,49	2,14	1,02	0,84				
	36-45	228	117	2,67	2,24	1,06	0,83				
	46-55	143	48	2,73	2,16	1,09	0,98				
	56 ve üzeri	41	24	2,58	2,40	1,11	1,03				
Tanıtım Faaliyetleri	18-25	1251	340	2,33	2,53	0,95	1,04	11,268	2,015	0,000 *	0,091
	26-35	380	161	2,46	2,51	1,10	0,88				
	36-45	228	117	2,70	2,77	1,16	0,98				
	46-55	143	48	2,76	2,73	1,20	1,18				
	56 ve üzeri	41	24	2,74	2,81	1,21	1,14				
Çevre Faaliyetleri	18-25	1251	340	2,37	2,31	0,91	1,00	23,515	2,972	0,000 *	0,019 *
	26-35	380	161	2,72	2,13	1,14	0,85				
	36-45	228	117	2,89	2,26	1,16	0,91				
	46-55	143	48	2,91	2,23	1,16	0,96				
	56 ve üzeri	41	24	2,62	2,80	1,12	0,98				
Denetim Faaliyetleri	18-25	1250	339	2,30	2,40	0,91	1,08	16,678	1,416	0,000 *	0,227
	26-35	380	161	2,56	2,19	1,14	0,84				
	36-45	228	117	2,75	2,39	1,16	0,96				
	46-55	143	48	2,76	2,32	1,19	1,11				
	56 ve üzeri	41	24	2,57	2,49	1,18	1,04				
Genel	18-25	1251	340	2,33	2,35	0,80	0,89	19,825	1,538	0,000 *	0,189
	26-35	380	161	2,57	2,21	1,02	0,77				
	36-45	228	117	2,76	2,36	1,05	0,79				
	46-55	143	48	2,79	2,31	1,08	0,94				
	56 ve üzeri	41	24	2,62	2,61	1,01	0,94				

\* $p < 0,05$ ; A.: Afyonkarahisar; S.: Sandıklı



Afyonkarahisar'daki ilköğretim ve lise eğitimi alan katılımcılar tüm faaliyetlerde ve genel olarak diğer katılımcılara göre daha olumlu bir görüşe sahiptirler. Genel olarak faaliyetlere bakıldığında; ilköğretim ( $\bar{x}=2,75$ ), lise ( $\bar{x}=2,75$ ), ön lisans ( $\bar{x}=2,67$ ), lisans ( $\bar{x}=2,27$ ) ve lisansüstü ( $\bar{x}=2,32$ ) eğitimi alan katılımcıların görüşleri arasında anlamlı bir farklılık ortaya çıkmıştır. Sandıklı'daki katılımcıların belediye faaliyetleri hakkındaki görüşlerinin eğitim durumlarına göre karşılaştırılması sonucunda katılımcıların eğitim durumları ile belediyenin çevre faaliyetlerine ilişkin görüşleri arasında anlamlı bir farklılık vardır ( $p=0,029<0,05$ ). Çevre faaliyetleri için en olumlu görüşe sahip grup ilköğretim ( $\bar{x}=2,47$ ) eğitimi alan gruptur. Katılımcıların eğitim düzeyi arttıkça belediyenin çevre faaliyetlerinden memnun olma düzeyleri azalmaktadır.

**Çizelge 7. Katılımcıların, Belediye Faaliyetlerine İlişkin Görüşlerinin Eğitim Durumuna Göre Karşılaştırılması (Anova Testi Sonuçları)**

Boyutlar	Grup	n		$\bar{X}$		s.s.		F		p	
		A.	S.	A.	S.	A.	S.	A.	S.	A.	S.
Kültürel Faaliyetleri	İlköğretim	191	74	2,62	2,30	1,05	0,95	23,648	1,056	0,000*	0,377
	Lise	402	349	2,70	2,26	1,02	0,93				
	Ön lisans	231	83	2,57	2,19	0,99	0,88				
	Lisans	1127	157	2,25	2,15	0,82	0,82				
	Lisansüstü	92	27	2,25	2,00	0,89	0,72				
Tanıtım Faaliyetleri	İlköğretim	191	74	2,69	2,84	1,16	1,11	23,395	1,391	0,000*	0,235
	Lise	402	349	2,71	2,55	1,12	1,04				
	Ön lisans	231	83	2,69	2,58	1,13	0,94				
	Lisans	1127	157	2,25	2,58	0,93	0,96				
	Lisansüstü	92	27	2,30	2,50	0,99	0,79				
Çevre Faaliyetleri	İlköğretim	191	74	2,92	2,47	1,13	1,00	36,748	2,711	0,000*	0,029*
	Lise	402	349	2,86	2,33	1,11	1,00				
	Ön lisans	231	83	2,80	2,18	1,08	0,89				
	Lisans	1127	157	2,31	2,15	0,91	0,89				
	Lisansüstü	92	27	2,39	1,96	0,96	0,59				
Denetim Faaliyetleri	İlköğretim	191	74	2,75	2,48	1,20	1,05	25,447	1,195	0,000*	0,311
	Lise	401	348	2,72	2,37	1,13	1,08				
	Ön lisans	231	83	2,65	2,33	1,14	0,97				
	Lisans	1127	157	2,25	2,32	0,88	0,89				
	Lisansüstü	92	27	2,34	2,00	1,02	0,68				
Genel	İlköğretim	191	74	2,75	2,48	1,03	0,91	32,925	1,605	0,000*	0,171
	Lise	402	349	2,75	2,35	1,00	0,89				
	Ön lisans	231	83	2,67	2,28	0,99	0,81				
	Lisans	1127	157	2,27	2,25	0,79	0,80				
	Lisansüstü	92	27	2,32	2,07	0,87	0,59				

\* $p<0,05$ ; A.: Afyonkarahisar; S.: Sandıklı

Belediyenin çevre faaliyetleri hakkındaki en olumsuz görüş lisansüstü ( $\bar{x}=1,96$ ) eğitimi almış katılımcılara aittir. Bunlara ek olarak Kılıç (2006)'ın araştırmasında da konuyla ilgili olarak, katılımcıların görüşlerinin eğitim durumlarına göre farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Her iki çalışmada da katılımcıların eğitim durumlarına göre belediye faaliyetleriyle ilgili görüşlerinde farklılık olması, insanların aldıkları eğitimin konuya bakış açılarını değiştirdiği şeklinde yorumlanabilir. Buna karşın konuyla ilgili olarak Sandıklı ve Özgen (2013)'ün araştırmasında ise katılımcıların, Afyonkarahisar termal turizminin SWOT analizine yönelik güçlü yönler, zayıf yönler, fırsatlar ve tehditlere ilişkin görüşleri

eğitim düzeylerine göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir. Bu araştırmayla Sandıkçı ve zgen'in (2013) araştırmasındaki ilişkiler karşılaştırıldığında farklılık olduğu görülmektedir. nlnn ve Sevim (2005)' in konuyla ilgili bir araştırmalarında "eğitim düzeyi arttıka turizme verilen önemin arttığı" sonucuna ulaşılmıştır. Söz konusu araştırmada katılımcıların eğitim düzeyi ile turizme verilen önem arasında doğru yönde bir ilişkinin var olduğu tespit edilmiştir. Doğal olarak eğitim düzeyinin artması insanların konuya bakış aırlarını etkilemektedir. Nitekim bu araştırmada daha üst düzeyde eğitim alan kişilerin belediyenin ilgili faaliyetleri hakkında daha olumsuz görüş bildirmesinin sebebi, eğitimsiz katılımcılara oranla daha eleştirel bir bakış açısıyla bakmaları ve bu konuda yapılabilecek düzeltmeler hususunda ilgili kuruluş ve kurumlara yardımcı olmak adına objektif değerlendirmeler yapmalarından kaynaklanıyor olabilir.

Bir yıldan daha az Afyonkarahisar'da yaşayan katılımcıları ayrı tutmak gerekirse, Afyonkarahisar'da daha fazla ikamet edenler belediye faaliyetlerini daha olumlu bulmaktadır. Sandıklı'daki katılımcıların ikamet süreleri ile tanıtım faaliyetleri ( $p=0,013<0,05$ ), evre faaliyetleri ( $p=0,021<0,05$ ) ve faaliyetler geneli ( $p=0,033<0,05$ ) hakkındaki görüşleri arasında anlamlı bir farklılık vardır. Afyonkarahisar'da olduğu gibi Sandıklı'da yaşayanların da ikamet süreleriyle doğru orantılı olarak ilgili faaliyetlerin yerine getirilmesi konusunda daha olumlu düşündüğü söylenebilir. Yalnız burada dikkat edilmesi gereken nokta, en olumlu düşünen 17 yıl ve üzeri ikamet eden grubun görüşleri, "orta düzeyde katılıyorum" seçeneğinin altında kalmaktadır. Yani genel olarak bu faaliyetlerin yetersiz olduğunun düşünüldüğü söylenebilir. Tam tersi şekilde, Kılıç (2006)'ın araştırmasında ikamet süresi ve katılımcı görüşleri karşılaştırıldığında belediye faaliyetleri ile ilgili konularda katılımcıların görüşleri ile ikamet sürelerinin anlamlı bir farklılık göstermediği tespit edilmiştir. Bu farklılığın sebebi örneklem büyüklüğünün farklı olması, araştırmaların yapıldığı bölgelerin ve dönemin farklı olması olabilir. Afyonkarahisar ve Sandıklı belediye faaliyetlerinin ilgili bölgede daha uzun süre yaşayan insanlar tarafından daha olumlu olarak değerlendirilmesinin sebebi, kaldıkları yerde uzun süre konaklamalarından doğan ortama alışma veya eksiklikleri görmezden gelme durumlarından dolayı gerçekleşmiş olabilir.

**Çizelge 8. Katılımcıların, Belediye Faaliyetlerine İlişkin Görüşlerinin İkamet Durumuna Göre Karşılaştırılması (Anova Testi Sonuçları)**

Boyutlar	Gruplar	n		$\bar{X}$		s.s.		F		p	
		A.	S.	A.	S.	A.	S.	A.	S.	A.	S.
Kültürel Faaliyetler	1 yıldan az	158	42	2,36	2,23	0,87	0,86	25,255	1,673	0,000 *	0,139
	1-4 yıl	808	102	2,20	2,05	0,75	0,90				
	5-8 yıl	217	58	2,23	2,06	0,85	0,83				
	9-12 yıl	87	51	2,42	2,17	0,92	0,84				
	13-16 yıl	98	50	2,60	2,25	0,93	0,99				
	17 yıl ve üzeri	675	387	2,70	2,30	1,07	0,90				
Tanıtım Faaliyetleri	1 yıldan az	158	42	2,39	2,34	0,99	0,89	19,671	2,902	0,000 *	0,013 *
	1-4 yıl	808	102	2,23	2,36	0,89	0,90				
	5-8 yıl	217	58	2,24	2,40	0,90	0,93				
	9-12 yıl	87	51	2,48	2,72	0,98	1,10				
	13-16 yıl	98	50	2,58	2,58	1,03	0,95				
	17 yıl ve üzeri	675	387	2,73	2,69	1,19	1,04				
Çevre Faaliyetleri	1 yıldan az	158	42	2,40	2,15	0,90	1,02	39,608	2,673	0,000 *	0,021 *
	1-4 yıl	808	102	2,25	2,06	0,85	0,81				
	5-8 yıl	217	58	2,34	2,14	0,91	1,03				
	9-12 yıl	87	51	2,64	2,19	1,03	0,86				
	13-16 yıl	98	50	2,70	2,17	1,02	1,08				
	17 yıl ve üzeri	675	387	2,94	2,39	1,15	0,96				
Denetim Faaliyetleri	1 yıldan az	158	42	2,37	2,34	0,97	0,95	23,127	1,523	0,000 *	0,180
	1-4 yıl	808	102	2,21	2,17	0,83	0,93				
	5-8 yıl	217	58	2,30	2,25	0,96	1,08				
	9-12 yıl	87	51	2,46	2,25	1,03	0,91				
	13-16 yıl	98	50	2,55	2,25	0,98	1,06				
	17 yıl ve üzeri	674	386	2,75	2,44	1,19	1,03				
Genel	1 yıldan az	158	42	2,38	2,25	0,82	0,87	33,187	2,444	0,000 *	0,033 *
	1-4 yıl	808	102	2,22	2,13	0,73	0,76				
	5-8 yıl	217	58	2,28	2,18	0,81	0,88				
	9-12 yıl	87	51	2,50	2,28	0,90	0,80				
	13-16 yıl	98	50	2,61	2,28	0,91	0,95				
	17 yıl ve üzeri	675	387	2,79	2,42	1,05	0,86				

\* $p < 0,05$ ; A.: Afyonkarahisar; S.: Sandıklı

Afyonkarahisar'da asgari ücretten az gelire sahip katılımcılar genel olarak bu faaliyetlerin gerçekleşmesinde en olumsuz düşünen grup olmuştur ( $\bar{x}=2,27$ ). Faaliyetlere en olumlu cevap veren grup asgari ücret düzeyinde bir gelire sahip olan grup olmuştur. Geliri asgari ücretten fazla olan gruplar incelendiğinde, gelirin artması ile belediye faaliyetlerinden memnun olma durumunun ters orantılı olduğu belirlenmiştir. İnsanların turizm için harcanabilir gelirinin fazla olması turizm faaliyetlerine katılmalarında önemli rol oynamaktadır. Daha çok turizme katılma fırsatı bulan yüksek gelirli katılımcıların önceden gittikleri yerlerin olanakları ile buldukları şehrin olanakları arasında mukayese ihtimallerinin olması, ilgili faaliyetleri değerlendirmelerini etkileyebilecektir. Bu sebeple yüksek gelirli katılımcılar belediyenin ilgili faaliyetlerini daha olumsuz olarak değerlendirmiş olabilir. Araştırmadan çıkan bu sonuca ilişkin, gelire doğru orantılı olarak turizm faaliyetlerine katılma imkânı daha fazla olan kişilerin belediyenin faaliyetlerini yetersiz bulduğu şeklinde bir yorum getirilebilir ki, bu durumun tekrar ziyaret noktasında da sıkıntılar ortaya çıkaracağı aşikârdır.

**Çizelge 9. Katılımcıların, Belediye Faaliyetlerine İlişkin Görüşlerinin Gelir Durumuna Göre Karşılaştırılması (Anova Testi Sonuçları)**

Boyutlar	Gruplar	n		$\bar{X}$		s.s.		F		p	
		A.	S.	A.	S.	A.	S.	A.	S.	A.	S.
Kültürel Faaliyetler	Asgari Ücretten Az	768	184	2,25	2,18	0,80	0,95	8,633	2,361	0,000*	0,039*
	Asgari Ücret	420	142	2,56	2,32	1,05	0,90				
	1000-2000 TL Arası	433	155	2,50	2,36	0,93	0,85				
	2001-3000 TL Arası	294	145	2,50	2,05	0,98	0,80				
	3001-4000 TL Arası	62	32	2,47	2,22	0,96	0,92				
	4000 TL'den Fazla	65	32	2,27	2,18	0,97	1,01				
Tanıtım Faaliyetleri	Asgari Ücretten Az	768	184	2,25	2,54	0,92	1,09	9,827	1,002	0,000*	0,416
	Asgari Ücret	420	142	2,64	2,60	1,16	1,01				
	1000-2000 TL Arası	433	155	2,57	2,72	1,06	0,99				
	2001-3000 TL Arası	294	145	2,45	2,48	1,03	0,90				
	3001-4000 TL Arası	62	32	2,46	2,67	1,08	1,06				
	4000 TL'den Fazla	65	32	2,26	2,59	1,08	1,08				
Çevre Faaliyetleri	Asgari Ücretten Az	768	184	2,31	2,27	0,91	1,02	13,647	3,008	0,000*	0,011*
	Asgari Ücret	420	142	2,74	2,32	1,13	0,97				
	1000-2000 TL Arası	433	155	2,67	2,45	0,99	0,91				
	2001-3000 TL Arası	294	145	2,65	2,04	1,08	0,83				
	3001-4000 TL Arası	62	32	2,61	2,38	1,16	0,97				
	4000 TL'den Fazla	65	32	2,40	2,19	1,14	1,04				
Denetim Faaliyetleri	Asgari Ücretten Az	768	184	2,26	2,33	0,88	1,10	8,973	1,383	0,000*	0,228
	Asgari Ücret	419	141	2,63	2,34	1,16	1,00				
	1000-2000 TL Arası	433	155	2,50	2,51	1,02	0,98				
	2001-3000 TL Arası	294	145	2,55	2,24	1,09	0,92				
	3001-4000 TL Arası	62	32	2,51	2,33	1,10	1,06				
	4000 TL'den Fazla	65	32	2,24	2,17	1,10	1,02				
Genel	Asgari Ücretten Az	768	184	2,27	2,29	0,78	0,93	12,171	2,370	0,000*	0,038*
	Asgari Ücret	420	142	2,64	2,37	1,05	0,85				
	1000-2000 TL Arası	433	155	2,56	2,48	0,89	0,79				
	2001-3000 TL Arası	294	145	2,55	2,15	0,97	0,76				
	3001-4000 TL Arası	62	32	2,52	2,37	1,00	0,92				
	4000 TL'den Fazla	65	32	2,30	2,26	0,99	0,96				

\* $p < 0,05$ ; A.: Afyonkarahisar; S.: Sandıklı

Sandıklı'daki katılımcıların gelir durumlarına göre, belediyenin kültürel faaliyetleri ( $p=0,039 < 0,05$ ), çevre faaliyetleri ( $p=0,011 < 0,05$ ) ve faaliyetler geneli ( $p=0,038 < 0,05$ ) hakkındaki görüşleri anlamlı bir farklılık göstermektedir. 2001–3000 TL arası gelire sahip olan katılımcılar en olumsuz görüşe sahip grup olmuştur. 1000–2000 TL arası gelire sahip olan katılımcılar ise en olumlu cevap veren grup olmuştur. Sandıklı'daki katılımcı görüşlerine göre belediye faaliyetlerinin tamamı yetersiz görülmektedir denilebilir. Katılımcıların tanıtım faaliyetleri ( $p=0,416 > 0,05$ ) ve denetim faaliyetleri ( $p=0,228 > 0,05$ ) hakkındaki görüşleri katılımcıların gelir durumlarına göre karşılaştırıldığında anlamlı bir farklılık olmadığı sonucuna ulaşılmıştır.

Afyonkarahisar'daki katılımcılardan meslek grupları itibarıyla belediyelerin turizme yönelik faaliyetleri genelinde en olumlu cevap veren grup işçilerdir ( $\bar{x}=2,99$ ). İşçiler, belediye faaliyetlerini "orta düzeyde katılıyorum (yeterli bulunmaktadır)" şeklinde değerlendirmiştir denilebilir. Afyonkarahisar'daki meslek grupları tarafından belediye faaliyetlerine ilişkin katılımcıların memnuniyet dereceleri bir sıralamaya konulduğunda; işçi ( $\bar{x}=2,99$ ), diğer

## Belediyelerin Turizme Yönelik Faaliyetleri Yeterli Mi? Yerel Halkın Bakış Açısıyla Bir Değerlendirme ...

( $\bar{x}=2,93$ ), turizm çalışanları ( $\bar{x}=2,72$ ), emekli ( $\bar{x}=2,66$ ), memur ( $\bar{x}=2,61$ ), serbest meslek ( $\bar{x}=2,60$ ), esnaf ( $\bar{x}=2,57$ ), ev hanımı ( $\bar{x}=2,56$ ), öğretmen/egitimci ( $\bar{x}=2,40$ ), öğrenci ( $\bar{x}=2,3$ ), sağlık personeli ( $\bar{x}=2,08$ ) ve mühendis ( $\bar{x}=2,08$ ) şeklinde bir seyir izlemektedir.

**Çizelge 10. Katılımcıların, Belediye Faaliyetlerine İlişkin Görüşlerinin Meslek Durumuna Göre Karşılaştırılması (Anova Testi Sonuçları)**

Boyutlar	Gruplar	n		$\bar{X}$		s.s.		F		p	
		A.	S.	A.	S.	A.	S.	A.	S.	A.	S.
Kültürel Faaliyetler	Memur	93	43	2,53	2,30	1,11	0,85	12,892	2,488	0,000*	0,008*
	İşçi	226	91	2,93	2,31	1,24	0,85				
	Esnaf	79	56	2,46	2,38	0,94	0,93				
	Öğretmen/Eğitimci	121	73	2,36	1,97	0,77	0,63				
	Serbest Meslek	90	49	2,55	2,42	1,00	1,08				
	Ev hanımı	74	21	2,42	1,89	0,75	0,78				
	Öğrenci	1122	259	2,27	2,25	0,79	0,93				
	Sağlık Personeli	57	64	2,02	2,07	0,80	0,90				
	Emekli	55	20	2,62	2,51	1,09	0,92				
	Turizm Çalışanları	47	14	2,63	1,76	0,97	0,77				
	Mühendis	23	-	2,01	-	0,67	-				
	Diğer	56	-	2,86	-	1,13	-				
Tanıtım Faaliyetleri	Memur	93	43	2,54	2,73	1,23	0,92	9,934	2,986	0,000*	0,002*
	İşçi	226	91	2,91	2,75	1,28	1,05				
	Esnaf	79	56	2,46	2,75	1,05	0,99				
	Öğretmen/Eğitimci	121	73	2,37	2,37	0,88	0,76				
	Serbest Meslek	90	49	2,57	2,80	1,08	1,22				
	Ev hanımı	74	21	2,58	2,43	0,96	1,01				
	Öğrenci	1122	259	2,30	2,54	0,93	1,04				
	Sağlık Personeli	57	64	1,97	2,45	0,81	0,87				
	Emekli	55	20	2,73	3,14	1,23	1,03				
	Turizm Çalışanları	47	14	2,59	1,84	1,08	0,73				
	Mühendis	23	-	2,00	-	0,75	-				
	Diğer	56	-	2,96	-	1,28	-				
Çevre Faaliyetleri	Memur	93	43	2,75	2,22	1,25	0,76	14,947	3,663	0,000*	0,000*
	İşçi	226	91	3,12	2,36	1,32	0,91				
	Esnaf	79	56	2,76	2,46	1,06	0,99				
	Öğretmen/Eğitimci	121	73	2,48	1,86	0,89	0,67				
	Serbest Meslek	90	49	2,71	2,51	1,00	1,04				
	Ev hanımı	74	21	2,66	1,99	0,93	0,90				
	Öğrenci	1122	259	2,35	2,33	0,89	1,02				
	Sağlık Personeli	57	64	2,17	2,08	0,84	0,83				
	Emekli	55	20	2,69	2,76	1,03	0,99				
	Turizm Çalışanları	47	14	2,88	1,96	1,09	1,04				
	Mühendis	23	-	2,26	-	0,90	-				
	Diğer	56	-	3,06	-	1,15	-				
Denetim Faaliyetleri	Memur	93	43	2,58	2,33	1,24	0,92	11,225	1,858	0,000*	0,055
	İşçi	225	91	2,98	2,36	1,37	1,02				
	Esnaf	79	56	2,56	2,60	1,03	1,07				
	Öğretmen/Eğitimci	121	73	2,37	2,05	0,86	0,73				
	Serbest Meslek	90	49	2,54	2,38	1,06	1,06				
	Ev hanımı	74	21	2,60	1,98	0,99	0,90				
	Öğrenci	1122	258	2,28	2,40	0,88	1,08				
	Sağlık Personeli	57	64	2,15	2,27	0,89	0,90				
	Emekli	55	20	2,59	2,69	1,01	1,01				
	Turizm Çalışanları	47	14	2,72	2,15	1,08	1,07				
	Mühendis	23	-	1,97	-	0,77	-				
	Diğer	56	-	2,82	-	1,28	-				
Genel	Memur	93	43	2,61	2,35	1,14	0,74	14,847	3,123	0,000*	0,001*
	İşçi	226	91	2,99	2,41	1,24	0,81				
	Esnaf	79	56	2,57	2,51	0,91	0,90				
	Öğretmen/Eğitimci	121	73	2,40	2,02	0,74	0,60				
	Serbest Meslek	90	49	2,60	2,50	0,93	0,99				
	Ev hanımı	74	21	2,56	2,03	0,77	0,76				
	Öğrenci	1122	259	2,30	2,35	0,77	0,90				
	Sağlık Personeli	57	64	2,08	2,18	0,77	0,80				
	Emekli	55	20	2,66	2,73	0,98	0,86				
	Turizm Çalışanları	47	14	2,72	1,91	0,99	0,84				
	Mühendis	23	-	2,08	-	0,71	-				
	Diğer	56	-	2,93	-	1,10	-				

\* $p<0,05$ ; A.: Afyonkarahisar; S.: Sandıklı

Katılımcıların meslek gruplandırmasında sağlık personeli ve mühendis grubu en olumsuz cevabı vermişlerdir. Meslek grubuna göre sınıflandırmada katılımcıların cevapları genelde "orta düzeyde katılıyorum" seçeneğinde yoğunlaşmaktadır ki bu durum da hizmetlerin pek de yeterli olmadığına dair bir gösterge sayılabilir. Sandıklı'da belediyenin kültürel faaliyetleri ( $\bar{x}=2,51$ ), tanıtım faaliyetleri ( $\bar{x}=3,14$ ), çevre faaliyetleri ( $\bar{x}=2,76$ ) ve faaliyetler geneli ( $\bar{x}=2,73$ ) hakkında en olumlu görüşe sahip grup emekliler olmuştur. Emekli grubunu oluşturan katılımcılar belediyenin tanıtım faaliyetlerini "orta düzeyde katılıyorum" ve "çok katılıyorum" seçenekleri arasında değerlendirmişlerdir. Yani emekliler belediyenin tanıtım faaliyetlerinin kısmen yeterli olduğunu düşünmektedir denilebilir.

Turizm işletmeleri çalışanları ve yöneticileri ise belediyenin kültürel faaliyetleri ( $\bar{x}=1,76$ ), tanıtım faaliyetleri ( $\bar{x}=1,84$ ), çevre faaliyetleri ( $\bar{x}=1,96$ ) ve faaliyetler geneli ( $\bar{x}=1,91$ ) hakkında en olumsuz görüşe sahip grup olmuştur. Turizm işletmeleri çalışan ve yöneticileri belediyenin ilgili faaliyetleri hakkında "az katılıyorum" ve "hiç katılmıyorum" arasında görüş bildirmişlerdir. Belediyenin denetim faaliyetleri ( $\bar{x}=2,15$ ) hakkındaki görüşleri ise değişiklik göstermiştir. Katılımcıların denetim faaliyetleri ( $p=0,055>0,05$ ) hakkındaki görüşleri mesleklerine göre karşılaştırıldığında anlamlı bir farklılık yoktur sonucuna ulaşılmıştır.

Araştırmaya ilişkin elde edilen bulgular neticesinde buraya kadar sunulan söz konusu sonuçlara göre, belediyelerin turizmle ilgili faaliyetlerinin yerel halk tarafından pek de memnun edici düzeyde olmadığı/yeterli bulunmadığı ve buna ilave olarak ilgili sonuçların katılımcıların bazı bireysel özelliklerine göre de değiştiği belirlenmiştir. Bu kapsamda araştırmanın izleyen kısmında söz konusu bu sonuçların genel değerlendirilmesi yapılarak konuyla ilgili taraflara öneriler getirilmiştir.

## 6. SONUÇ VE ÖNERİLER

Önemi her geçen gün artan turizm faaliyetleri ikamet edilen mekândan ayrılmayı gerektirmesi sebebiyle, gidilen yerin çekicilik unsurları, talep edenler için çok önemlidir. Bundan dolayı turizm çekiciliği olan merkezlerin korunması ve gelecek nesillere aktarılması gerekmektedir. Turizm çekiciliği olan merkezlerin korunması ve güzelleştirilmesinde ise en önemli sorumlu birimlerin başında yerel yönetimler gelmektedir. Bir yerel yönetim birimi olan belediyeler, bu konuda turizm ile ilgili olarak daha çok kültürel, tanıtım, çevre, denetim vb. gibi faaliyetleri yürütmektedirler ki belediyelerin sunacakları hizmetler, yerel halka olduğu kadar yöreye gelen turistler açısından da son derece önemlidir. Bu kapsamda Afyonkarahisar'da ve Sandıklı'da ikamet eden yerel halkın, belediyenin turizme ilişkin faaliyetlerinin değerlendirilmesine ilişkin görüşlerine başvurulmuş bu araştırmadan çıkan sonuçlar, genelde halkın belediyenin turizme yönelik faaliyetlerinden pek de memnun olmadıkları yönünde bulgular sunmaktadır. Bu doğrultuda, Afyonkarahisar'da

belediyelerin faaliyetlerini değerlendirmelerinde en olumlu görüşler, çevre faaliyetleri hakkındaki ifadelerde olurken, en olumsuz görüşler kültürel faaliyetler boyutunda olmakla birlikte, elde edilen bulgular genel olarak değerlendirildiğinde Afyonkarahisar'da yaşayan yerel halkın belediyenin turizm ile ilgili faaliyetlerini yeterli bulmadıkları sonucuna ulaşılmıştır. Sandıklı'daki katılımcılar belediyenin faaliyetini değerlendirmelerinde en olumlu görüşü tanıtım-pazarlama faaliyetleri hakkındaki ifadeler için bildirmişlerdir. Kültürel faaliyetler boyutu, katılımcıların en olumsuz görüş belirttiği faaliyet konusu olmuştur. Genel olarak değerlendirildiğinde aynen Afyonkarahisar il merkezinde olduğu gibi Sandıklı'daki katılımcıların da belediyenin sunduğu faaliyetleri yeterli bulmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Araştırmadan çıkan bu bulgular neticesinde, gerek yöre turizminin geliştirilmesi gerekse yapılacak düzenlemelerin yörede yaşayan yerel halka da faydası olacağı düşüncesiyle ilgili taraflara şu önerileri getirmek yerinde olacaktır.

Afyonkarahisar belediyesi kültürel toplantıları artırarak, insanların birlikte katılacakları organizasyonlar düzenleyerek, ilin kültürel yapısını bozan unsurları gidermek için çalışmalar yaparak, kültürel anlamda çekicilik unsurları belirleyip bunları talep edebilecek potansiyel turistlere tanıtım ve reklamını sağlayarak bu konuda daha iyi bir konuma gelebilir.

Afyonkarahisar'da katılımcıların görüşleri neticesinde tanıtım faaliyetleri konusunda önlem alınması gerektiği ortaya çıkmıştır. Afyonkarahisar'ın tarihi yapısının, kültürel varlıklarının tanıtıldığı, bölgeye has lezzetlerin sunumunun yapıldığı, turistik çekicilikleri hakkında bilgi verilen bir otobüs veya tırın ülkemizin dört bir yanını gezerek Afyonkarahisar'ın tanıtımını yapması sağlanabilir. Bunun yanında bir diğer öneriyi ise şu şekilde belirtmek mümkündür; millî duyguların yoğun olarak yaşanabileceği topraklar olduğu, bu konuda yeterince bilgilendirme, tanıtım ve reklamın yapılması gerektiğidir. Bunların dışında, şehre gelen turistlerin yakınlarına hediye edebilecekleri hatıra eşyaları/objeleri (magnet, anahtarlık vs.) belirlenip ziyaretçilerin kolay ulaşabilecekleri bir yerde satışa sunulması faydalı olacaktır.

Afyonkarahisar Belediyesi çevre düzenlemesi konusu üzerinde yeşil alanların çoğaltılması, rekreasyon alanlarının çoğaltılması gibi faaliyetleri yerine getirerek daha fazla başarılı olabilir. Özellikle termal/kaplıca turizmi konusunda daha da bilinçli olmaya başlayan turistlerin uzun süreli konaklamaları gerçekleşmektedir. Kaplıca kür tedavisinin uzun süren bir tedavi olması sebebiyle gelen turistlerin şehirde vakit geçirebilecekleri alanların sektör işletmeleri ile işbirliği içerisinde oluşturulması faydalı olacaktır. Halka açık alanların gereken denetimlerinin yapılması sağlanmalıdır. Eğer bu denetimler yapılıyor ise halkın bu konuda bilgilendirilmesi yerinde olacaktır. Zira yerel halk bu konuda yapılanları yeterli bulmamaktadır.

Afyonkarahisar konumu itibarıyla Ankara, Antalya ve İzmir gibi gerek turizm açısından gerekse gelişmişlik açısından önemli olan şehirlerin kavşak



noktasında bulunmaktadır. Afyonkarahisar'ın sahip olduğu termal kaynaklar, tarihi değerler düşünüldüğünde yadsınamayacak bir potansiyelin olduğu veya kavşak konumunda olma durumunun iyi değerlendirilerek, transit geçiş yapanların potansiyel turist olmasının sağlanabileceği anlaşılabacaktır.

Afyonkarahisar gelişen konaklama tesisleri sayesinde kongre turizmi için de önemli bir konuma gelebilecektir. Yine önemli şehirlere ulaşılabilirliğin kolay olması bu turizm faaliyetinin yerine getirilebileceğini göstermektedir. İlin ilçeleriyle birlikte düşünülerek kültürel değerlerinin toplu olarak tanıtımının yapılması, ile talep oluşturmak için önemli olabilir. Bunlar sağlandığında bölgenin kültürel ve sosyal yönden gelişimi de sağlanabilecektir. Çünkü turizm faaliyeti gidilen yerdeki birtakım ilişkileri de içerdiği için turist ve yerel halk ile karşılıklı etkileşim içerisinde olacaktır. Bu noktada da en önemli yerel yönetim birimi olarak belediyelere şüphesiz çok işler (eğitim faaliyetlerinin, tanıtım faaliyetlerinin, çevre faaliyetlerinin, denetim faaliyetlerinin ve kültürel faaliyetlerin yerine getirilmesi gibi) düşmektedir.

Sandıklı Belediyesi'nin kültürel faaliyetler anlamında diğer faaliyetlere göre daha fazla çalışma yapması gerekmektedir. Çünkü yerel halkın değerlendirmelerinde en olumsuz görüş belirttiği boyut bu boyut olmuştur. Bu kapsamda Afyonkarahisar ile ilgili belirtilen tanıtım önerileri Sandıklı Belediyesi için de faydalı olabilecektir. Sandıklı'da Yunus Emre gibi hocası Tapduk Emre gibi önemli kişilerin türbeleri bulunmaktadır. Bu konuyla ilgili yapılan faaliyetlerin yerel düzeyde kalmayıp öncelikle bölge geneli katılımın, sonrasında ülke genelinde katılımın sağlanabileceği festival, panayır ve sergi aktiviteleri yapılabilir.

Çevre ve denetim faaliyetleri ile ilgili olarak Afyonkarahisar hakkında yazılan öneriler Sandıklı için de faydalı olabilecektir. Bunun yanında Sandıklı'nın Akdağ tabiat parkı gibi önemli bir doğa harikası bulunmaktadır. Akdağ, Yılkı atlarının serbestçe gezebildiği ve endemik bitkilerin bulunduğu bir yerdir. Akdağ'ın ekoturizm potansiyelinin değerlendirilmesi faydalı olacaktır.

Tanıtım faaliyeti konusunda Sandıklı için yapılan faaliyetlerin, Afyonkarahisar için yapılan faaliyetlerden daha olumlu olarak değerlendirilmesine ilişkin karşılaştırma dikkate alınmalıdır. Sandıklı Belediyesi'nin tanıtım faaliyetlerine biraz daha önem vererek önemli kazanımlar elde edebileceği açıktır.

Sonuç olarak ilgili belediyeler sahip oldukları turizm potansiyelini iyi değerlendirerek çok önemli kazanımlar elde edebilecektir. Bunu yaparken de yan sektörler ve yerel halkla işbirliği içerisinde çalışılması amaca ulaşma açısından daha kolay olabilecektir. İlin sahip olduğu potansiyel düşünüldüğünde, bölgenin kültürel ve sosyal anlamda gelişmesine ve ekonomisinin gelişmesine katkı sağlayacak turizm faaliyetlerinin önemi anlaşılabacaktır.

Araştırmada Afyonkarahisar Belediyesi'nin ve Sandıklı Belediyesi'nin turizme



ilişkin faaliyetlerinin yerel halkın görüşleri doğrultusunda değerlendirilmesi ve yorumlanması yapılmıştır. Bundan sonra yapılacak araştırmalarda Afyonkarahisar ve Sandıklı'nın rekreasyonel faaliyet açısından değerlendirilmesi faydalı olacaktır. Bunun yanında Afyonkarahisar ve Sandıklı'da araştırma yapılırken, sahip oldukları termal kaynaklar, doğal kaynaklar, kültürel varlıklar ve sosyal yapının dikkatle incelenmesi; bölgenin turizm kaynaklarının etkin değerlendirilmesi ve bu sayede de yerel halka olumlu yansımaları açısından faydalı olacaktır.

Yine konuyla ilgili gerçekleştirilecek başka bir araştırmada Afyonkarahisar'ı veya Sandıklı'yı ziyaret eden kişilerin bakış açısıyla belediye hizmetleri değerlendirilebilir. Söz konusu bu araştırma sonuçları, belediyenin görevleri kapsamına giren konularda, yerel halkın görüşleri ile bölgeyi ziyaret eden turistlerin değerlendirmelerinin karşılaştırılmasına/birleştirilmesine olanak tanıyarak, belediyelerin konuyla ilgili faaliyetlerinin daha etkin bir şekilde yerine getirilmesinde önemli bilgi kaynağı sağlanmasına katkıda bulunacaktır.

## KAYNAKÇA

- AFYONKARAHİSAR BELEDİYESİ, (2014), “**Kültür ve Sosyal İşler Müdürlüğü Görev ve Sorumlulukları**”, [URL: <http://www.afyon.bel.tr/tr/icerikdetay/50/33/kultur-ve-sosyal-isler-mudurlugu.aspx>] (Erişim Tarihi: 12 Nisan 2014).
- AKMEL, J., (1992), **Turizm Hizmeti Veren İşletmeler ve Belediyeler**, Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi, 3 (4), 14-15.
- ATAR, G., (2010), **Düzenleyici Etki Analizi ve Türkiye’de Belediye Gelirleri Üzerine Bir Uygulama “Konaklama Vergisi Örneği”**, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Marmara Üniversitesi, İstanbul.
- AZAKLI, S. ve ÖZGÜR, H., (2004), **Belediyelerin Turizme Yönelik ve Turizmi Etkileyen Hizmetleri**, A. Yüksel ve M. Hançer (Ed.), Turizm: İlkeler ve Yönetim, Ankara: Turhan Kitabevi.
- BAŞ, M., KILIÇ, B. ve GÜÇER, E., (2007), **Türkiye’de Yerel Yönetimler ve Turizm**, Mevzuat Dergisi- Kasım, 10 (119), [URL: <http://www.mevzuatdergisi.com/2007/11a/01.htm>] (Erişim Tarihi: 30 Haziran 2014).
- BAYER M. Zekai, (1992), **Turizme Giriş**, İstanbul: İşletme Fakültesi.
- DEDE, O. M. ve GÜREMEN, L., (2010), **Yerel Yönetimlerin Turizm Sektörü İçindeki Önemi, Roller ve Görevleri**, Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi, 19 (4), 77-91.
- GÜÇER, E. HASSAN, A. PELİT, E., (2012), **Destinasyon Pazarlamasında Belediye Web Sayfalarının Önemi: Türkiye’deki Büyükşehir Belediyelerinde Bir İnceleme**, Değişen Dünyada Yerel Yönetimlerin Modernizasyonu Sempozyumu: Kırgızistan Türkiye Manas Üniversitesi, Bişkek, Kırgızistan, 325-330.
- HACIOĞLU, N. GÖKDENİZ, A. ve DİNÇ, Y., (2009), **Boş Zaman ve Rekreasyon Yönetimi Örnek Animasyon Uygulamaları**, Ankara: Detay Yayıncılık.
- KILIÇ, G., (2002), **Belediyelerin Bölge Turizmine Olan Etkileri**, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Sakarya Üniversitesi, Sakarya.
- KILIÇ, G., (2006), **Belediyelerin Turizme İlişkin Faaliyetlerini Değerlendirmeye Yönelik Bir Uygulama**, Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi, 15 (3), 79-110.
- KINACI, B. PEHLİVAN, N. A. ve SEYHAN, G., (2011), **Turizm ve Çevre (Çevre Koruma)**, Ankara: Pegem Akademi.
- KOZAK, N. KOZAK, M. A. ve KOZAK, M., (2012), **Genel Turizm İlkeler – Kavramlar**, Ankara: Detay Yayıncılık.
- KÜÇÜK, M. ve GÜNEŞ, G., (2013), **Yerel Kalkınmada Bir Etken Olarak Turizm: Yerel Sivil Toplum Kuruluşlarının Görüşleri**, Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi, 22 (4), 23-50.

- T. C. KÜLTÜR VE TURİZM BAKANLIĞI, (2007), **Türkiye Turizm Stratejisi** [URL: <http://www.ktbayirimisletmeler.gov.tr/TR,11699/turkiye-turizm-stratejisi.html>], (Erişim Tarihi: 17 Ekim 2014).
- MCKERCHIER, B. ve RITCHIE, M., (1997), **The Third Tier of Public Sector Tourism: A Profile of Local Government Tourism Officers in Australia**, Journal of Travel Research, Summer: 66-72.
- ÖZDAMAR, K., (2001), **Paket Programlar ve İstatistiksel Veri Analizi (Çok Değişkenli Analizler)**, (4. Baskı), Eskişehir: Kaan Yayınları.
- SANDIKÇI, M. ve ÖZGEN, Ü., (2013), **Afyonkarahisar İlinin Termal Turizm Açısından SWOT Analizi İle Değerlendirilmesi**, Uşak Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 6 (3), 51-79.
- TORLAK, Ö., (1999), **Belediye Hizmetlerinde Pazarlama**, Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi, 8 (1), 96-114.
- TORTOP, N., (1988), **Turizm ve Belediyeler**, Amme İdaresi Dergisi: 21 (2), 3-10.
- TOSKAY, Tunca, (1989), **Turizm - Turizm Olayına Genel Yaklaşım**, İstanbul: Der Yayınları.
- TÜİK (2014), **"Adrese Dayalı Nüfus Kayıt Sistemi"**, [URL: <http://tuikapp.tuik.gov.tr/adnksdagitapp/adnks.zul>], (Erişim Tarihi: 14 Mayıs 2014).
- URAL, A. ve KILIÇ, İ., (2006), **Bilimsel Araştırma Süreci ve SPSS İle Veri Analizi (SPSS 10,00 – 12,0 For Windows)**, Ankara: Detay Yayıncılık.
- ÜNAL, T., (1992), **Yerel Yönetimler ve Turizm**, Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi, 3 (1), 5-7.
- ÜNLÜÖNEN, K. ve SEVİM, B., (2005), **Turistik Arz Kaynaklarının Değerlendirilmesinde Yerel Yönetimlerin, Sivil Toplum Örgütleri, Eğitim Kurumları ve Yerel Medyanın Rolüne İlişkin Bir Uygulama: Zonguldak İli Örneği**, Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi, 2005, (2), 54-71.
- YETER, E., (1993a), **Yerel Yönetimler Açısından Turizmde Denetim Boyutu**, Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi-Mayıs, 2 (3), 45-55.
- YETER, E., (1993b), **Yerel Yönetimler Açısından Turizmde Denetim Boyutu**, Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi, 4 (2), 25-27.
- 2863 Sayılı Kültür ve Tabiat Varlıklarını Koruma Kanunu (2014), Mevzuat – Kanunlar, [URL:<http://www.mevzuat.gov.tr/Metin1.aspx?MevzuatKod=1.5.2863&MevzuatIliski=0&sourceXmlSearch=&Tur=1&Tertip=5&No=2863>], (Erişim Tarihi: 12 Nisan 2014).
- 5393 Sayılı Belediye Kanunu (2014), Mevzuat – Kanunlar, [URL:<http://www.mevzuat.gov.tr/Metin1.aspx?MevzuatKod=1.5.5393&MevzuatIliski=0&sourceXmlSearch=&Tur=1&Tertip=5&No=5393>] (Erişim Tarihi: 9 Nisan 2014).

## Ek 1. Yerel Halkın Afyonkarahisar Belediyesi'nin Faaliyetlerini Değerlendirmelerine İlişkin Görüşleri

		Afyonkarahisar											
BOYUTLAR	İfadeler	Katılım Düzeyi										$\bar{X}$	s.s.
		Hiç (1)		Az (2)		Orta (3)		Çok (4)		Tamamen (5)			
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%		
KÜLTÜREL FAALİYETLER	Turizm konusunda halkı bilinçlendirme ve eğitim çalışmaları yapmaktadır.	1077	52,7	456	22,3	284	13,9	107	5,2	109	5,3	1,88	1,16
	Halkın sosyal alanda gelişmesi için (tiyatro, sinema, konser, vb.) etkinlikler düzenlemektedir.	557	27,3	640	31,3	506	24,8	176	8,6	158	7,7	2,38	1,19
	Turizmi herkesin yararına sunabilmek için önlemler almaktadır.	728	35,6	619	30,3	385	18,8	167	8,2	127	6,2	2,18	1,19
	Tatil dinlenme olgusunu halka yayıp onları teşvik etmektedir.	774	37,9	504	24,7	394	19,3	189	9,2	127	6,2	2,19	1,23
	Turizmin gelişmesi için üniversite ile işbirliği içerisinde araştırmalar yapmaktadır.	647	31,7	532	26,0	489	23,9	206	10,1	136	6,7	2,33	1,21
	Ziyaretçilere danışma, rehberlik ve diğer enformasyon(bilgilendirme) hizmetleri sunmaktadır.	641	31,4	531	26,0	521	25,5	188	9,2	146	7,1	2,34	1,21
	İlde konukseverliği geliştirici önlemler almaktadır.	643	31,5	545	26,7	446	21,8	215	10,5	168	8,2	2,37	1,26
	Bilimsel ve kültürel etkinlikler (panel, konferans, seminer vb.) düzenlemektedir.	442	21,6	580	28,4	584	28,6	261	12,8	161	7,9	2,57	1,19
	Tarihi yapıların restorasyonuna katkı sağlayıp, tarihi kültürel değerleri korumaktadır.	310	15,2	468	22,9	615	30,1	363	17,8	273	13,4	2,91	1,25
	İl için müze, kültür merkezi ve kütüphane gibi hizmetler sunmaktadır.	315	15,4	415	20,3	636	31,1	379	18,5	272	13,3	2,94	1,25
TANITIM FAALİYETLERİ	Turizm sektörüyle işbirliği yaparak ilin tanıtım ve pazarlamasını yapmaktadır.	510	25,0	531	26,0	551	27,0	257	12,6	171	8,4	2,53	1,23
	İlin gazete, radyo, TV, reklam ve ilan gibi yollarla tanıtımını yapmaktadır.	437	21,4	587	28,7	513	25,1	288	14,1	198	9,7	2,62	1,24
	İle talep oluşturmak için festival, panayır, sergi gibi aktiviteler düzenlemektedir.	623	30,5	540	26,4	479	23,4	205	10,0	185	9,1	2,41	1,27
	İle yılın diğer mevsimlerinde de turist gelmesi için çaba harcamaktadır.	736	36,0	523	25,6	415	20,3	179	8,8	169	8,3	2,27	1,27
ÇEVREYE İLİŞKİN FAALİYETLER	Sanatçı, yazar, aktör gibi halkın tanıdığı kişileri davet ederek ilin tanıtımını yapmaktadır.	655	32,0	561	27,4	442	21,6	199	9,7	179	8,8	2,35	1,26
	Bölgeye yapılacak turizm yatırımlarını teşvik etmektedir.	509	24,9	574	28,1	505	24,7	234	11,4	195	9,5	2,52	1,25
	Yol yapım ve onarım çalışmalarına gereken önemi vermektedir.	476	23,3	429	21,0	508	24,9	330	16,1	280	13,7	2,76	1,35
	Spor, eğlence, dinlenme tesisleri gibi yerlere gereken önemi vermektedir.	545	26,7	482	23,6	499	24,4	280	13,7	220	10,8	2,58	1,31
	Park, bahçe ve yeşil alan konusunda sorumluluğunu verme getirmektedir.	474	23,2	524	25,6	462	22,6	340	16,6	222	10,9	2,66	1,30
	İlin mimarisine uygun turizme yönelik imar planlaması yapmaktadır.	641	31,4	531	26,0	448	21,9	206	10,1	174	8,5	2,37	1,27
	Cadde ve kaldırım gibi yerlerin çevre düzenlenmesini yapmaktadır.	461	22,6	504	24,7	521	25,5	296	14,5	242	11,8	2,68	1,30
	Doğanın korunması konusunda yeterli önem ve hassasiyeti göstermektedir.	596	29,2	537	26,3	467	22,8	235	11,5	175	8,6	2,43	1,26
	Su ve havanın kirliliğine karşı sürekli ölçümler yapıp önlemler almaktadır.	770	37,7	459	22,5	398	19,5	217	10,6	172	8,4	2,29	1,30
	Kanalizasyon, atık su ve göp komularında gereken hassasiyeti gösterip çevreyi kirlilikten korumaktadır.	562	27,5	511	25,0	474	23,2	260	12,7	227	11,1	2,55	1,31
DENETİM FAALİYETLERİ	Turistik tesislerin yapımına önem verip, bazı tesisleri işletmektedir.	474	23,2	554	27,1	566	27,7	266	13,0	162	7,9	2,55	1,21
	Halka açık yerleri temizlik ve sağlık kurallarına göre denetlemektedir.	527	25,8	566	27,7	506	24,8	236	11,5	181	8,9	2,49	1,24
	Eğlence, konaklama, restoran gibi işletmelere gereken denetimi yapmaktadır.	482	23,6	622	30,4	519	25,4	229	11,2	179	8,8	2,51	1,22
	Yangın ya da diğer felaketler konusunda denetimler yapıp tedbirler almaktadır.	541	26,5	570	27,9	527	25,8	231	11,3	151	7,4	2,45	1,21
DENETİM FAALİYETLERİ	İldeki çarpık ve kaçak yapılaşma konusunda gereken denetimleri yapmaktadır.	745	36,4	493	24,1	407	19,9	224	11,0	153	7,5	2,28	1,27
	Zararlı böcekler ve basıboş hayvanlar için önlemler almaktadır.	760	37,2	456	22,3	399	19,5	212	10,4	207	10,1	2,34	1,34

## Ek 2. Yerel Halkın Sandıklı Belediyesi'nin Faaliyetlerini Değerlendirmelerine İlişkin Görüşleri

BOYUTLAR	İfadeler	Sandıklı										̄X	s.s.
		Hiç (1)		Az (2)		Orta (3)		Çok (4)		Tamamen (5)			
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%		
KÜLTÜREL FAALİYETLER	Turizm konusunda halkı bilinçlendirme ve eğitim çalışmaları yapmaktadır.	329	47,7	163	23,6	132	19,1	25	3,6	37	5,4	1,95	1,14
	Halkın sosyal alanda gelişmesi için (tiyatro, sinema, konser, vb.) etkinlikler düzenlemektedir.	275	39,9	190	27,5	138	20,0	46	6,7	41	5,9	2,11	1,18
	Turizmi herkesin yararına sunabilmek için önlemler almaktadır.	248	35,9	185	26,8	149	21,6	56	8,1	45	6,5	2,22	1,21
	Tatil dinlenme olgusunu halka yayıp onları teşvik etmektedir.	279	40,4	153	22,2	119	17,2	56	8,1	48	7,0	2,15	1,26
	Turizmin gelişmesi için üniversite ile işbirliği içerisinde araştırmalar yapmaktadır.	299	43,3	165	23,9	116	16,8	54	7,8	40	5,8	2,07	1,21
	Ziyaretçilere danışma, rehberlik ve diğer enformasyon(bilgilendirme) hizmetleri sunmaktadır.	258	37,4	188	27,2	133	19,3	68	9,9	39	5,7	2,19	1,20
	İlçede konukseverliği geliştirici önlemler almaktadır.	200	29,0	172	24,9	164	23,8	76	11,0	65	9,4	2,46	1,28
	Bilimsel ve kültürel etkinlikler(panel, konferans, seminer vb.) düzenlemektedir.	214	31,0	190	27,5	160	23,2	72	10,4	49	7,1	2,35	1,22
	Tarihi yapıların restorasyonuna katkı sağlayıp, tarihi kültürel değerleri korumaktadır.	211	30,6	173	25,1	159	23,0	85	12,3	51	7,4	2,40	1,25
	İlçe için müze, kültür merkezi ve kütüphane gibi hizmetler sunmaktadır.	227	32,9	162	23,5	157	22,8	77	11,2	55	8,0	2,37	1,27
TANITIM FAALİYETLERİ	Turizm sektörüyle işbirliği yaparak ilçenin tanıtım ve pazarlanmasını yapmaktadır.	189	27,4	189	27,4	150	21,7	92	13,3	59	8,6	2,47	1,26
	İlçenin gazete, radyo, TV, reklam ve ilan gibi yollarda tanıtımını yapmaktadır.	148	21,4	171	24,8	184	26,7	97	14,1	83	12,0	2,70	1,29
	İlçeye talep oluşturmak için festival, panayır, sergi gibi aktiviteler düzenlemektedir.	120	17,4	155	22,5	201	29,1	107	15,5	101	14,6	2,87	1,29
	İlçeye yılın diğer mevsimlerinde de turist gelmesi için çaba harcamaktadır.	222	32,2	175	25,4	130	18,8	91	13,2	61	8,8	2,40	1,30
ÇEVREYE İLİŞKİN FAALİYETLER	Sanatçı, yazar, aktör gibi halkın tanıdığı kişileri davet ederek ilçenin tanıtımını yapmaktadır.	195	28,3	179	25,9	155	22,5	84	12,2	71	10,3	2,50	1,30
	Bölgeye yapılacak turizm yatırımlarını teşvik etmektedir.	194	28,1	164	23,8	151	21,9	111	16,1	62	9,0	2,54	1,30
	Yol yapım ve onarım çalışmalarına gereken önemi vermektedir.	269	39,0	150	21,7	146	21,2	67	9,7	51	7,4	2,24	1,27
	Spor, eğlence, dinlenme tesisleri gibi yerlere gereken önemi vermektedir.	240	34,8	165	23,9	137	19,9	76	11,0	63	9,1	2,35	1,31
	Park, bahçe ve yeşil alan konusunda sorumluluğunu yerine getirmektedir.	222	32,2	188	27,2	152	22,0	66	9,6	54	7,8	2,33	1,24
	İlçenin mimarisine uygun turizme yönelik inar planlaması yapmaktadır.	313	45,4	165	23,9	108	15,7	53	7,7	40	5,8	2,03	1,21
	Cadde ve kaldırım gibi yerlerin çevre düzenlenmesini yapmaktadır.	272	39,4	164	23,8	149	21,6	48	7,0	49	7,1	2,18	1,23
	Doğanın korunması konusunda yeterli önem ve hassasiyeti göstermektedir.	257	37,2	185	26,8	137	19,9	65	9,4	40	5,8	2,19	1,20
	Su ve havanın kirliliğine karşı süreklî ölçümler yapıp önlemler almaktadır.	282	40,9	163	23,6	143	20,7	55	8,0	40	5,8	2,13	1,21
	Kanalizasyon, atık su ve çöp konularında gereken hassasiyeti gösterip çevreyi kirlilikten korumaktadır.	203	29,4	192	27,8	153	22,2	83	12,0	55	8,0	2,41	1,25
DENETİM FAALİYETLERİ	Turistik tesislerin yapımına önem verip, bazı tesisleri işletmektedir.	194	28,1	185	26,8	181	26,2	70	10,1	54	7,8	2,42	1,22
	Halka açık yerleri temizlik ve sağlık kurallarına göre denetlemektedir.	218	31,6	180	26,1	149	21,6	77	11,2	55	8,0	2,37	1,26
	Eğlence, konaklama, restoran gibi işletmelere gereken denetimleri yapmaktadır.	222	32,2	192	27,8	156	22,6	62	9,0	52	7,5	2,31	1,23
	Yangın ya da diğer felaketler konusunda denetimler yapıp tedbirler almaktadır.	205	29,7	180	26,1	149	21,6	86	12,5	59	8,6	2,43	1,28
	İlçedeki çarpık ve kaçak yapılaşma konusunda denetimleri yapmaktadır.	265	38,4	170	24,6	126	18,3	68	9,9	50	7,2	2,22	1,26
Zararlı böcekler ve basıboş hayvanlar için önlemler almaktadır.	255	37,0	152	22,0	126	18,3	73	10,6	74	10,7	2,35	1,36	

## 2011 YILINDAN BAŞLAYARAK VERİMLİLİK DERGİSİ MAKALE ENDEKSİ / ARTICLE INDEX

BAŞLIK - TITLE	YAZAR - AUTHOR
<b>YIL/SAYI – YEAR/NUMBER : 2011/1</b>	
Türkiye'deki AR-GE Faaliyetlerinin Yapısının ve Etkinliğinin İncelenmesi - <b>Analyzing the Structure and the Efficiency of Research &amp; Development Activities in Turkey</b>	Cem TİNTİN
Yeni Yatırım Teşvik Sisteminin Etkinliği - <b>Efficiency of the New Investment Incentive System</b>	Demir Ahmet ŞAHİN - Başak Berçin DOĞAN
Algılama Haritaları ve Algılama Haritalarının Hazırlanmasında Kullanılan İstatistik Tekniklerin Karşılaştırılması - <b>Perceptual Maps and Comparison of Statistical Techniques Used in Preparation of Perceptual Maps</b>	Dr. Aykut EKİYOR
Kamu Yönetimini Araştırmak - <b>Investigating Public Administration</b>	Doç. Dr. M. Kemal ÖKTEM
Türkiye Emek Pazarının Hürriyet İK Gazetesine Yansıyan Görünümü-2006: Aradığımız İşgören Rakip Firmada Çalışıyor - <b>The Appearance of Turkey's Labour Market Reflected to Hürriyet İK Newspaper- 2006: The Employee You Look for is Working in the Rival Firm</b>	Prof. Dr. Rifat MİSER
Spor Yönetiminde İnovasyon Yaklaşımı - <b>Innovation Approach in Sports Management</b>	Yrd. Doç. Dr. Sebahattin DEVECİOĞLU- Dr. Eyüp YILDIRIM - Oğuzhan ALTUNGÜL
<b>YIL/SAYI – YEAR/NUMBER: 2011/2</b>	
Örgüt Belleğinin Kapsamı ve Etkileri Üzerine Nitel Bir Araştırma - <b>A Qualitative Research on the Scope and Effects of Organizational Memory</b>	Yrd. Doç. Dr. Oğuz TÜRKAY
Destinasyon Paydaşları İle İlişkiler ve Uygulanan Stratejiler: Türkiye'deki İl Kültür ve Turizm Müdürlükleri ve Paydaşları Üzerine Bir Araştırma - <b>The Relations with Destination Stakeholders and Applying Strategies: A Research on Provincial Directorates of Culture and Tourism and Their Stakeholders in Turkey</b>	Doç. Dr. Fatih SEMERCİÖZ - Arş. Gör. Meral DURSUN - Yrd. Doç. Dr. Dilek DÖNMEZ
"A" Sınıfı Enerji Verimliliğine İktisadi Bir Bakış: Beyaz Eşya ve Otomobil Sektöründen Örnekler - <b>"A" Class Energy Efficiency from the Point of View of Economics: Samples from White Goods and Automotive Sectors</b>	Yrd. Doç. Dr. İsmet ATEŞ - Mehmet MERCAN
Türkiye'deki e-Devlet Uygulamalarının ve Birlikte Çalışabilirliğin Ölçüm ve Değerlendirilmesi - <b>Measurement and Evaluation of e-Government Applications and Interoperability in Turkey</b>	Doç. Dr. Halil İbrahim BÜLBÜL - Talat POSTACI- Leyla YILMAZ
Sağlık Bakanlığı Hastanelerinde Performansa Dayalı Ek Ücret Ödeme Sisteminin Değerlendirilmesi: Hastaların Görüşleri - <b>Evaluation of Additional Fee Payment System Based on Performance in Ministry of Health Hospitals: Patients' Views</b>	Ali GAZİ - Prof. Dr. Dilaver TENGİLİMOĞLU - Yrd. Doç. Dr. Mehmet TOP - Dr. Menderes TARCAN - Sabahattin TEKİNGÜNDÜZ
Türkiye'de İş Kazaları ve İş Kazalarını Önlemede Güvenlik Kültürünün Sağlanması ve Geliştirilmesi - <b>Occupational Accidents in Turkey And Providing and Development of Safety Culture in Preventing Occupational Accidents</b>	Arş. Gör. Salih DURSUN

<b>YIL/SAYI – YEAR/NUMBER: 2011/3</b>	
Küresel Finansal Kriz'in KOBİ'ler Üzerindeki Etkileri ve Uygulanan Pazarlama Stratejileri - <b>Effects of Global Financial Crisis on Small and Mediumsized Enterprises (SMEs) and Applied Marketing Strategies</b>	Doç. Dr. Mustafa GÜLMEZ - Canan YILMAZ - Tuğba ÖZBÖLÜK
İmalat Sanayi İşletmelerinde Verimlilik Yönetimi ve Denizli İlinde Karşılaştırmalı Bir Alan Çalışması - <b>Productivity Management in Manufacturing Enterprises and a Comparative Fieldwork in Denizli</b>	M. Hürol METE - Yrd. Doç. Dr. Öznur AZİZOĞLU
Hastanelerde Verimlilik Artışı İçin Hasta Güvenliği Uygulamaları ve Hasta Güvenliğinin Sağlanmasında Dönüşümcü Liderliğin Etkisi - <b>Applications of Patient Safety for Productivity Growth in Hospitals and the Effect of Transformational Leadership on the Provision of Patient Safety</b>	Dr. Neslihan DERİN - Dr. Erkan T. DEMİREL
Özel Sektörde Hizmet İçi Eğitim Programlarını Değerlendirme (Kuruluş İçi Kalite Denetçisi Programını Değerlendirme Örneği) - <b>In - Service Training for Private Sector Curriculum Evaluation (Organizations in Quality Evaluation Sample of the Auditor Curriculum)</b>	Yrd. Doç. Dr. Ömer Cem KARACAOĞLU
Sağlık Çalışanlarının İş Doyumunu Etkileyen Faktörlerin Yapısal Eşitlik Modeli İle Değerlendirilmesi - <b>Assessment of the Factors Affecting Job Satisfaction of Health Personnel by the Structural Equation Model</b>	Serap TAŞKAYA - Doç. Dr. Bayram ŞAHİN
Performans Değerlendirme Sonuçlarının Kariyer Yönetimi Sürecinde Kullanımı ve Çalışan Verimliliği Üzerine Yansımaları: Teorik Bir Değerlendirme - <b>The Reflections of Performance Evaluation Results on Career Management Processes and Employee Productivity: A Theoretical Assessment</b>	Dr. Kurtuluş KAYMAZ
<b>YIL/SAYI – YEAR/NUMBER : 2011/4</b>	
Etkililik, Verimlilik ve Kullanıcı Tatmini Açısından Türkiye'deki e-Devlet Sitelerinin Kullanılabilirliği - <b>Usability of e-Government Sites in Turkey in Terms of Effectiveness, Productivity and User Satisfaction</b>	Gökmen ÇETİN - Yrd. Doç. Dr. Aslıhan TÜFEKÇİ
İşgörenlerin İş Güvenliğine Yönelik Bilgi ve Tutumlarının Değerlendirilmesi: Bir Hazır Giyim Fabrikasında Vaka Çalışması - <b>Evaluating the Knowledge and Attitudes of Employees on Work Safety: A Case Study in a Clothing Factory</b>	Doç. Dr. A. Sinan ÜNSAR
Çağrı Merkezlerinde İşgücü Yönetimi İçin Bir Simülasyon Çalışması - <b>A Simulation Study for Workforce Management in Call Centers</b>	Prof. Dr. Bülent SEZEN - Semih Ediz ERDAŞ
Yükseköğretim Yapılarında Eğitim Donanımı Tasarımına Yönelik Antropometrik Ölçülerin Belirlenmesi - <b>Determining Anthropometric Measures for Designing Educational Equipment in Higher Education Buildings</b>	Prof. Dr. Velittin KALINKARA - Öğr. Gör. H. Erdem ÇOLAKOĞLU - Arş. Gör. Gökçe ERTURAN - Öğr. Gör. Hande GÜNGÖR
Algılama Haritalarının Hazırlanmasında Çok Boyutlu Ölçekleme Tekniğinin Kullanılması: Ankara İli Özel Hastaneler Örneği - <b>Usage of Multidimensional Scaling Technique in the Preparation of Perception Maps: Example of Private Hospitals in Ankara</b>	Yrd. Doç. Dr. Aykut EKİYÖR
Farklı Bir Ülke, Farklı Bir Kültür: Kültür Şoku (Kültürlerarası Adaptasyonun Sağlanması) - <b>A Different Country, a Different Culture : The Culture Shock (Enabling Intercultural Adaptation)</b>	Dr. Ayşen TEMEL EĞİNLİ

<b>YIL/SAYI – YEAR/NUMBER : 2012/1</b>	
Tam Zamanında Üretim Ortamında Tedarikçi İlişkilerine Dair Bir Uygulama - <b>Application on Supplier Relationships in Jit Systems</b>	Yrd. Doç. Dr. Mustafa ÖZTÜRK - Yrd. Doç. Dr. Hüseyin ŞENKAYAS - Öğr. Gör. Zekiye ÇAMLICA
İşletme Performansının Ölçümü: TOPSIS Çok Kriterli Karar Verme Yöntemi Üzerine Bir Uygulama - <b>Measuring Corporate Performance: An Examination of TOPSIS Multicriteria Decision Making Method</b>	Yrd. Doç. Dr. Erhan DEMİRELİ - Yrd. Doç. Dr. N. Mine TÜKENMEZ
Yazılım Pazarlaması ve Yazılım Sektörünün Pazarlama Zekâlarının İncelenmesi - <b>Software Marketing and Examining Marketing Quotient of the Software Industry</b>	Doç. Dr. Abdullah OKUMUŞ - Feride MUTLU
Satış Geliştirme Çabalarının Öğretim Elemanlarının Satın Alma Davranışları Üzerindeki Etkilerini Ölçmeye Yönelik Bir Araştırma - <b>A Research About Measuring the Effects of Sales Development Efforts on the Purchasing Attitude Instructors</b>	Öğr. Gör. Şükran KARACA - Doç. Dr. Mustafa GÜLMEZ
Bir Performans Değerlendirme Yöntemi Olarak Uyum Yüzevi Kuramı: Bankacılık Örneği - <b>Fitness Landscape Theory as a Method of Performance Evaluating: The Case of Banking</b>	Eray Kağan ŞİMŞEK- Dr. H. Kemal İLTER
2008 Krizi'nin Uşak Tekstil Sektörüne Etkilerinin İncelenmesi (Üretim- Maliyet- Fiyatlandırma ve İhracat Süreçleri Açısından) - <b>A Study on the Effects of the Crisis in 2008 on the Textile Sector in Uşak (from the Viewpoint of Production - Costs - Pricing and Export Processes)</b>	Yrd. Doç. Dr. İsmail AYDEMİR
<b>YIL/SAYI – YEAR/NUMBER: 2012/2</b>	
Etkin ve Verimli Yönetim İçin Değişim Mühendisliği Uygulamaları - <b>Re-Engineering Practices for Efficient and Productive Management</b>	Doç. Dr. M. Akif ÖZER
Toplam Kalite Yönetimi (TKY)'nin Kurumsal İmaj Üzerine Etkileri: Yönetici Görüşleri Üzerine Bir Araştırma - <b>The Effects of Total Quality Management (TQM) on Corporate Image: A Research on the Views of Managers</b>	Öğr. Gör. Enis Baha BİÇER - Yrd. Doç. Dr. Hasan EKİNCİ - Öğr. Gör. Ümit NALDÖKEN
İşgörenlerin Organizasyonda Çalışma Süresi ve İş Değişirme Sıklığının Örgütsel Bağlılık Düzeylerine Etkisi - <b>The Effects of Working Time in the Organization and Job Change Frequency of Employees on the Organizational Commitment Levels</b>	Dr. Derya KARA
Balanced Scorecard Performans Değerlendirme Yönteminin Türkçe Yazındaki Tercüme Problemi - <b>The Translation Problem of the Balanced Scorecard Performance Evaluation Method in the Turkish Literature</b>	Yrd. Doç. Dr. Ali ERBAŞI
Fast Food İşletmelerinde Mal ve Hizmet Kalitesinin Artırılması İçin Kalite Fonksiyon Yayılımı Uygulaması - <b>A Quality Function Deployment Application for Improving Good and Service Quality in Fast Food Restaurants</b>	Utku KARPUZ - Doç. Dr. Murat Caner TESTİK - Doç. Dr. Fatma PAKDİL
Hazır Giyim Tüketicilerinin Vitrin Tasarımlarından Etkilenme Durumları - <b>Showroom Designs Impact on Ready to Sale Product Consumers</b>	Öğr. Gör. Arzu ARSLAN - Esra ARGİLLİ
<b>YIL/SAYI – YEAR/NUMBER: 2012/3</b>	
Verimlilik Yönetiminde Ölçme ve Teşhis: Bir KOBİ Uygulaması - <b>Measurement and Diagnosis in Productivity Management in Manufacturing SMEs: A Case Study</b>	Umut DEMİRTAŞ - Yrd. Doç. Dr. Ekin TOKAT
Türkiye Sanayiinde (1987-2007) İşgücü Verimliliği ve Yatırımlar İlişkisi (Doğrusal Bağlantı Çözümlemesi) - <b>The Relationship Between Labour Productivity and Investment in Turkish Industry: Analysis of Linear Correlation (1987-2007)</b>	Dr. Halit SUIÇMEZ



Risk Yönetimi ve İşletmelerde Uygulanabilirliği - <b>Risk Management and its Applicability in Firms</b>	Demet BARLİN HARMANKAYA
Yönetimsel Muhasebe Kararlarının Verilmesinde Bir Araç Olarak PROMETHEE Sıralama Yöntemi ve Bir Uygulama - <b>PROMETHEE Outranking Method as a Tool for Decision Making in Managerial Accounting and an Application</b>	Yrd. Doç. Dr. Nilgün KUTAY- Yrd. Doç. Dr. Fatma TEKTÜFEKÇİ
Banka Çalışanlarının Performansını Etkileyen Örgütsel Stres Faktörlerinin ve Memnuniyet Düzeylerinin Tespiti - <b>Determination of Satisfaction Levels and Organizational Stress Factors Affecting the Bank Employees' Performance</b>	Yrd. Doç. Dr. Ali ERBAŞI - Öğr. Gör. Osman ÜNÜVAR - Tugay ARAT
Kamusal Kalkınmada Proje Yönetimine Yönelik Modelsel Bir Yaklaşım - <b>A Model Approach for Project Management in Public Development</b>	Yrd. Doç. Dr. Aydın USTA

<b>YIL/SAYI – YEAR/NUMBER: 2012/4</b>	
Üretimde Altı Sigma Yaklaşımının Üretimde Toplam Kalite Yönetimi Anlayışı Çerçevesinde Bir Uygulaması - <b>An Application Of Six Sigma in Production Within the Framework of Total Quality Management in Production</b>	Yrd. Doç. Dr. Mine ÖMÜRGÖNÜLŞEN - Nilay ŞAHİN
Hazır Giyim İşletmelerinin Ergonomik Olarak Düzenlenmesinin Çalışma Verimliliği ve Kalite Üzerindeki Etkisi - <b>The Effect of Ergonomic Regulation of Ready to Wear Clothing Firms on Work Productivity and Quality</b>	Öğr. Gör. Arzu ARSLAN
Bilgi Teknolojisi Kullanımının Otel Performansı ve Verimliliğine Etkisi - <b>The Effect of the Information Technology Usage on the Hotel Performance and Productivity</b>	Öğr. Gör. Ertan ÇAKMAKÇI
İlköğretim Okullarında Çalışan Öğretmenlerin Mesleki Yeterlik Algılarının İncelenmesi (Adıyaman İli Örneği) - <b>The Assessment of Professional Competency Perception of Teachers Working in Primary Schools</b>	Dr. H. Hüseyin TAŞAR
Yalın Hizmet- Değer Akış Haritalama ve Bir Acil Serviste Uygulama - <b>Lean Service/ Value Stream Mapping and Application in an Emergency Service</b>	Ömer Faruk EFE - Doç. Dr. Orhan ENGIN
Yerel Ürünlerin Ekonomik Kalkınmadaki Önemi - <b>The Importance of Local Products in Economic Development</b>	Yrd. Doç. Dr. Handan GİRAY - Dr. F. Zehra ÖZKAN - Hülya ORAN

<b>YIL/SAYI – YEAR/NUMBER: 2013/1</b>	
İMKB'de İşlem Gören Spor Firmalarının Sermaye Yapısının Belirleyicileri Üzerine Bir Analiz - <b>Firms Listed on the Ise Sports an Analysis on the Determinants of Capital Structure</b>	Doç. Dr. M. Başaran ÖZTÜRK - Öğr. Gör. Eyyüp Ensari ŞAHİN
İMKB-100 Endeksinde Yer Alan Şirketlerin Borç Yapısını Belirleyen Faktörler - <b>Factors Determining the Debt Structure of Firms Included in the Ise-100 Index</b>	Prof. Dr. Nurhan AYDIN - Arş. Gör. Gülşah KULALI
İhracat Performansı Ölçütleri ve İhracat Performansını Etkileyen Faktörler - <b>Export Performance Measures and Factors Affecting Export Performance</b>	Dr. Eyup KAHVECİ
Sınav Çizelgelemesi İçin Matematiksel Model Yaklaşımı - <b>Mathematical Modelling Approach for Exam Timetabling</b>	Arş. Gör. M. Fatih ACAR - Doç. Dr. Mehmet ŞEVKLİ
Tokat- Kazova Yöresinde Şekerpancarı ve Buğday İçin Bitki - Verim Fonksiyonları - <b>Functions of Plant - Yield for Sugar Beet and Wheat in Kazova -Tokat Province</b>	Atıla ALTINTAŞ - Dr. Gülçin ALTINTAŞ - Prof. Dr. Osman KARKACIER
Teknokratik Teori: Tarihsel Perspektifte Temel Temalar - <b>Technocratic Theory: The Basic Themes in Historical Perspective</b>	Cangül TOSUN - Doç. Dr. Fatih KESKİN

YIL/SAYI – YEAR/NUMBER: 2013/2	
Türk Bankacılık Sektöründe Organizasyonel Etkinlik ve Etkinsizliğin Kaynakları - <b>Organizational Efficiency and Sources of Ineffectiveness in Turkish Banking Sector</b>	Dr. Üzeyir AYDIN - Prof. Dr. Recep KÖK
Türkiye’de Kümelenme Yaşam Döngüsü: OSTİM Medikal Sanayi Kümelenmesi Örneği - <b>Life Cycle of Clustering in Turkey: OSTIM Medical Industry Cluster Case</b>	Yrd. Doç. Dr. Demet EROL - Arş. Gör. Kübra YILDIRIM
Çok Kriterli Tedarikçi Seçimi Problemine PROMETHEE Yöntemi Uygulaması - <b>Application of PROMETHEE Method for Multiple Criteria Supplier Selection Problem</b>	Yrd. Doç. Dr. Hüseyin ŞENKAYAS - Arş. Gör. Haluk HEKİMOĞLU
Sağlık Sektöründe Hekim Performansının Değerlendirilmesi - <b>Assessment of Physician Performance in Health Sector</b>	Arş. Gör. Songül ÇINAROĞLU
Otel İşletmelerinde Çalışan Personelin Aldığı Hizmet İçi Eğitimin Verimliliğe Etkisi - <b>The Effect of in - Service Training for Hotel Staff on Efficiency</b>	Öğr. Gör. Abdullah USLU - Yrd. Doç. Dr. Doğan KUTUKIZ - Yrd. Doç. Dr. Hüseyin ÇEKEN
Hizmet Kalitesine İlişkin Beklenti ve Algılar Arasındaki Farkın Nedenleri - <b>Reasons for the Gap Between Service Quality Expectations and Perceptions of Customers</b>	Yrd. Doç. Dr. İbrahim YILMAZ

YIL/SAYI – YEAR/NUMBER: 2013/3	
Finansal Performansın Ölçülmesinde Nakit Akımına Dayalı Bir Yöntem “Nakit Katma Değer” - <b>A Method for Measurement of Financial Performance Based on Cash Flow: ‘Cash Value Added’</b>	Doç. Dr. M. Başaran ÖZTÜRK - Öğr. Gör. Eyyüp Ensari ŞAHİN
Belediyelerde Performans Yönetimi: Boyutlar ve Ölçüler - <b>Performance Management in Municipalities: Extent and Scale</b>	Yrd. Doç. Dr. Aydın USTA - Yrd. Doç. Dr. Arif KUBAT
Türkiye’nin Elektrik Tüketimine Karşı Olan Bağımlılığı ve Verimliliği: Esneklik ve VAR Analizi - <b>Turkey’s Dependence on Electricity Consumption and Efficiency: Elasticity and VAR Analysis</b>	Prof. Dr. Selahattin BEKMEZ - Arş. Gör. Müge MANGA
Seyahat Acenteleri Örneğiyle Turizmde Sürdürülebilirlik: Ekoetiket, Sertifikasyon ve Akreditasyon Programı - <b>Sustainability in Tourism with Travel Agents Cases: Eco-Label, Certification and Accreditation Program</b>	Doç. Dr. Nazmiye ERDOĞAN
Takım Çalışmaları ve Verimlilik İlişkisi: Karar Alma Süreçlerinin Etkinlik Kazanmasında Liderin Rolü - <b>The Relationship Between Teamwork and Productivity: The Role of Leadership in Efficiency of Decision - Making Process</b>	Doç. Dr. Sema YILDIRIM BECERİKLİ
Hastanelerde Sözleşmeli Hemşirelerin İşgücü Devri ve Hizmet Kalitesi - <b>Turnover Rate and Service Quality of Labour Contract Nurses in Hospitals</b>	Fatma DEMİRKAYA - Doç. Dr. Hüseyin İNCE

YIL/SAYI – YEAR/NUMBER: 2013/4	
Marmara Bölgesi’ndeki Rüzgar Enerji Santrallerinin (RES) Görelî Etkinliklerinin Veri Analizi (VZA) İle Ölçümü - <b>The Measurement of the Relative Efficiency of Wind Power Generation in the Region of Marmara with Data Envelopment Analysis</b>	Tamer EMRE - Yrd. Doç. Dr. Mine ÖMÜRGÖNÜLŞEN
Verimlilik Ekonomisi ve Politika Arayışları - <b>Productivity Economy and Policy Search</b>	Dr. Halit SUIÇMEZ
İş Tatmininin Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkisi: İlaç Sektörü Üzerine Bir Araştırma - <b>The Effect of Job Satisfaction on Organizational Commitment: A Research on Drug Industry</b>	Doç. Dr. A. Sinan ÜNSAR - Öğr. Gör. Altan AYAN

Kırıkkale Belediyesi'nde Görev Yapan Zabıta Personelinin İş Doyum Düzeylerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma - <b>A Research for Stating the Job Satisfaction Level of Municipal Police Working in Kırıkkale Municipality</b>	Öğr. Gör. Alper GÜRER - Yrd. Doç. Dr. Yunus Bahadır GÜLER
Standardizasyonun Ekonomik ve Sosyo/ Ekonomik Getirileri - <b>Economic and Socio-Economic Benefits of Standardization</b>	Dr. Fatma Müge ALGAN

<b>YIL/SAYI – YEAR/NUMBER: 2014/1</b>	
Yabancı Doğrudan Yatırımların Verimlilik Etkisi: Türkiye, Çin ve Hindistan Örnekleminde Karşılaştırmalı Çoklu Yapısal Kırılmalı Eşbütünleşme Analizi – <b>Productivity Effect of Foreign Direct Investment: A Comparative Cointegration Analysis with Multiple Structural Breaks in Turkey, China and India Sample</b>	Yrd. Doç. Dr. İsmet GÖÇER Doç. Dr. Osman PEKER
Hisse Senedi Fiyat Verimliliğinin Markov Zincileri İle Analizi BIST Teknoloji Endeksi Hisse Senedi Fiyatları Üzerine Bir Uygulama – <b>Analysis of Stock Price Productivity with Markov Chains: An Application in BIST Technology Index Stock Prices</b>	Yrd. Doç. Dr. Aslı ÖZDEMİR Doç. Dr. Erhan DEMİRELİ
Farklı Yöntemler İle Türk Konteyner Limanlarının Verimliliği- <b>Calculation of Container Ports Efficiency in Turkey with Different Methods</b>	Yrd. Doç. Dr. Alpaslan ATEŞ Doç. Dr. Soner ESMER
Hastane Çalışanlarının Kurum İçi Politik Davranışlar ve Etik İklim Algılamaları – <b>Internal Perceptions of Hospital Staff Regarding Political Behaviours and Ethical Climate</b>	Doç. Dr. Elif DİKMETAŞ YARDAN Nurcan COŞKUN US
Türkiye Akdeniz Bölgesi'nde Lojistik Merkez Yeri Seçimi İçin Bulanık Serim Teori ve Matris Yaklaşımı Uygulaması – <b>Application of Fuzzy Graph Theory and Matrix Approach to Location Selection for a Logistics Centre in the Mediterranean Region of Turkey</b>	Yrd. Doç. Dr. Fahriye UYSAL Prof. Dr. Mustafa GÜLMEZ

<b>YIL/SAYI – YEAR/NUMBER: 2014/2</b>	
Enerji Büyüme İlişkisine Ampirik Bir Yaklaşım – <b>An Empirical Approach to Energy &amp; Growth Relationship</b>	Yrd. Doç. Dr. Okyay UÇAN
Türkiye'nin Yeni Pazar Arayışları İçinde İslam Ülkelerinin Yeri ve Önemi – <b>The Place Importance of Islamic Countries Turkey's Search for New Markets</b>	Yrd. Doç. Dr. Kahraman ARSLAN
Frederick Taylor'ın Görüşlerini 21. Yüzyıl Yönetim Mantığı İle Yeniden Okumak – <b>To Re- Read the Opinions of Frederick Taylor</b>	Doç. Dr. M. Akif ÖZER
Algılanan Hizmet Kalitesi, Algılanan Müşteri Değeri ve Davranışsal Eğilimler Üzerinde Ulusal Kültür Etkisi: Antalya'da Bir Uygulama – <b>The Effect of National Culture on Perceived Service Quality, Perceived Customer Value and Behavioral Trends Case of Antalya</b>	Yrd. Doç. Dr. İbrahim Taylan DÖRTYOL Prof. Dr. İnci VARINLI Yrd. Doç. Dr. Olgun KİTAPCI
Özel İlköğretim Okullarında Çalışan Öğretmenlerin Görüşlerine Göre İl Eğitim Denetmenlerinin Davranışlarının Mesleki Etik Açısından İncelenmesi (Adıyaman Örneği) – <b>Analysis of Educational Inspectors' Behaviors in Terms of Professional Ethics from the Perspective of Teachers Working at Private Primary Schools (Adıyaman Case)</b>	Yrd. Doç. Dr. H. Hüseyin TAŞAR

<b>YIL/SAYI – YEAR/NUMBER: 2014/3</b>	
Kâr Amacı Gütmeyen Organizasyonlarda Performans Ölçümü ve İyi Yönetişim İlkelerine Dayanan Bir Model Önerisi: Bütünsel Performans Karnesi – <b>A Modal Based on Performance Measurement and Good Governance Principles in Non-Profit Organization: Overall Performance Scorecard Modal</b>	Yrd. Doç. Dr. Yaşar KÖSE Dr. Hakan KARABACAK Dr. Murat ATIK

Kamuda Müşteri (Vatandaş) Odaklı Hizmet Anlayışı ve E-Devlet Sistemi – <b>Customer (Citizen) Oriented Service Concept in Public Sector and E-Government System</b>	Yasin UYGUR
Sağlık Hizmetlerinde Kalite Karmaşası: “Sağlık Hizmetleri Çok Boyutlu Kalite Modeli” – <b>Quality Confusion in Health Services: Multidimensional Quality Modal in Health Services</b>	Dr. İbrahim H. KAYRAL
Sağlık Kuruluşlarında Performans Ölçümünün Gelişimi ve Çok Boyutlu Ölçüm Yaklaşımları – <b>Development of Performance Measurement in Health Care Organizations and Multidimensional Measurement Approaches</b>	Arş. Gör. Songül ÇINAROĞLU Prof. Dr. Bayram ŞAHİN
Yenilik ve Ülkelerarası Karşılaştırmalar – <b>Innovation and International Comparisons</b>	Aslıhan SERTKAYA

<b>YIL/SAYI – YEAR/NUMBER: 2014/4</b>	
Borsa İstanbul Hisse Senedi Piyasasında Doğrusal Olmayan Yöntemler İle Piyasa Etkinliğinin Test Edilmesi – <b>Testing Weak-From Efficiency of the Borsa İstanbul Stock Market: A Nonlinear Approach</b>	Yrd. Doç. Dr. Onur GÖZBAŞI
Türkiye’de Bölgesel Gelir Dağılımı İraksaması, Verimlilik ve Diğer Dinamiklerle İlişkisi – <b>Regional Income Distribution Divergence and Its Relations with Productivity and Other Dynamics</b>	Sinan BORLUK
Karmaşık Ürünler İçin Test Ekonomisi – <b>Test Economics for Complex Electronic Products</b>	Dr. Onur KOYUNCU
İMKB’de İşlem Gören Bankaların Etkinliklerinin Veri Zarflama Analizi İle Ölçümü – <b>Efficiency Measurement of the Banks Lested on the Ise with Data Envelopment Analysis</b>	Doç. Dr. Bekir ELMAS Yrd. Doç. Dr. Emre YAKUT Arş. Gör. E. Sertaç ARI
Kamu Örgütlerinde Stratejik Planlama Süreci: Potansiyel Sorunlar ve Çözüm Önerileri – <b>Strategic Planning Process in Public Organizations: Potential Problems and Solutions</b>	Doç. Dr. Aydın USTA

<b>YIL/SAYI – YEAR/NUMBER: 2015/1</b>	
Verimliliğin Ekonomi Politikası – <b>The Political Economy of Productivity</b>	Dr. Halit SUIÇMEZ
Pazar Bölümlendirme Aracı Olarak Tutum ve Niyetin Bir Arada Kullanımı: Sürdürülebilir Turizm Üzerine Bir Uygulama – <b>Simultaneous Usage of Attitudes and Intentions as Market Segmentation Criteria: An Implication on Sustainable Tourism</b>	Yrd. Doç. Dr. Öznur ÖZKAN TEKTAŞ Arş. Gör. Koray ÇAMLICA
Performans Ölçümünde Dengeli Sonuç Kartı Uygulaması – <b>Balanced Score Card Application in Performance Measurement</b>	Prof. Dr. Mehmet Cahit GÜRAN Dr. Eyup KAHVECİ Sumru OYMAN
Kamu Hizmetlerinin Standartlaştırılması İle Verimliliğin Artırılması – <b>Improving Productivity by Standardization of Public Services</b>	Dr. Fatma Müge ALGAN
Türk Üniversitelerinde İnsan Kaynakları Yönetimi Eğitimi: Genel Bir Değerlendirme – <b>Human Resource Management Education in Turkish Universities: An Evaluation</b>	Derya DİNÇER Doç. Dr. A. Sinan ÜNSAR

<b>YIL/SAYI – YEAR/NUMBER: 2015/2</b>	
Ameliyathanelerin Çizelgelenmesi, Bir Karışık Tamsayılı Programlama Yaklaşımı – <b>A Mixed Integer Programming Approach for Scheduling of Operating Rooms</b>	Dr. Bülent ÇEKİÇ
Otomobillerdeki Yakıt Sistem Değişikliğinin Vergi ve Tüketici Yatırım Politikalarına Etkilerinin Analizi – <b>Impact Analysis of Fuel System Change in Automobiles on Tax and Consumer Policies</b>	Dr. Murat ATİK Yrd. Doç. Dr. Tuncer KORUVATAN Bülent YILMAZ Yrd. Doç. Dr. Yaşar KÖSE
Azerbaycan'daki Tüketicilerin Türk Mallarına Bakışı ve Satın Alma Davranışlarının İncelenmesi – <b>Turkish Goods from the Azerbaijani Consumers' Point of View and the Analysis of Their Purchasing Habits</b>	Hasan BARDAKÇI
Gazi Üniversitesi Mesleki Eğitim Fakültesi Giyim Endüstrisi ve Moda Tasarımı Eğitimi Bölümü Son Sınıf Öğrencilerinin Atölye Çalışmalarının Hızlı Maruziyet Değerlendirme Yöntemi (HMD) İle Değerlendirilmesi – <b>Workshop Evaluation of Final Year Students Gazi University, Faculty of Vocational Education, Department of Clothing Industry and Fashion Design with Quick Exposure Check (QEC) Method</b>	Yrd. Doç. Dr. Emre Özgür BULDUK Arş. Gör. Tufan SÜREN Yrd. Doç. Dr. Songül KURU
Sera Gazı Emisyonlarının İzlenmesi, Doğrulanması ve Raporlanması – <b>Monitoring, Verification and Reporting of Greenhouse Gas Emission</b>	Tekin ALTUĞ Dr. Füsün Zehra ÖZKAN

<b>YIL/SAYI – YEAR/NUMBER: 2015/3</b>	
Türk Mevduat Bankacılığı İçin Etkinlik Analizi: Küresel Finans Krizinin Etkileri – <b>Efficiency Analysis for Turkish Deposit Banking: The Effects of Global Financial Crisis</b>	Dr. Serdal ERGÜN Prof. Dr. Nezir KÖSE
İzmir'de İşletmelerin Sanayi Sicil Veri Tabanına Gönderdikleri Verilerin Lojistik Regresyon Analizi İle Doğruluğunun Tespiti - <b>Identification of Data Accuracy of the Enterprises from İzmir in Industry Registry Database with Logistic Regression Analysis</b>	Prof. Dr. Ali ÖZDEMİR Dr. Rasim AKPINAR Aysel ÇETİNDERE
Fisher Etkisi Türkiye Ekonomisi İçin Gerekli mi? Bir Zaman Serisi Analizi: 1980 - 2013 – <b>Is Fisher Effect Valid in Turkish Economy ? A Time Series Analysis: 1980 – 2013</b>	Yrd. Doç. Dr. Osman Cenk KANCA Doç. Dr. Adem ÜZÜMCÜ Yrd. Doç. Dr. Ahmet DENİZ
Konaklama İşletmelerinin Çevre Muhasebesine Bakış Açıkları: Güneydoğu Anadolu Bölgesi Örneği – <b>The Perspective of Accommodation Enterprises on Environmental Accounting: Southeastern Anatolia Region Case</b>	Öğr. Gör. Muhammet Fatih SANCAR Doç. Dr. Doğan KUTUKIZ Öğr. Gör. Abdullah USLU
Çok Kullanımlık (Reusable) Dokuma Kumaş Cerrahi Örtü İle Tek Kullanımlık (Disposable) Cerrahi Örtü Maliyetlerinin Analizi – <b>Cost Analysis of Reusable Textile Fabric Surgical Drape and Disposable Surgical Drape</b>	Salih HEKİM Yrd. Doç. Dr. Serap DURUKAN KÖSE Selim BENER Ali GÜL Sevda POLAT

YIL/SAYI – YEAR/NUMBER: 2015/4	
Doğrudan Yabancı Yatırım Kararlarının Belirleyicileri: Firma Düzeyinde Türkiye Uygulaması - <b>Determinants of Foreign Direct Investment Decision: Turkish Case at Firm Level</b>	Yrd. Doç. Dr. İlker SAKINÇ
Dışa Açıklığın Emek Verimliliği Üzerindeki Etkisi: Türkiye Örneği - <b>The Impact of Open Economy on Labour Productivity: Turkish Case</b>	Doç. Dr. Osman PEKER Sami ÖZDİL
İş Tatmini, Performans, İş Stresi ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi: Hastane Örneği - <b>Analysing the Relationship Between Job Satisfaction, Performance, Job Stress and the Intention to Leave: Hospital Case</b>	Yrd. Doç. Dr. Sabahattin TEKİNGÜNDÜZ Doç. Dr. Mehmet TOP Dr. Mustafa SEÇKİN
Duygusal Tacizin İşten Ayrılma ve Örgütsel Bağlılığa Olan Etkisi: Konu İle İlgili Bir Araştırma - <b>The Impact of Mobbing on Leave of Employment and Organizational Commitment: A Research on the Subject</b>	Gözde ENGİN Prof. Dr. A. Sinan ÜNSAR Yrd. Doç. Dr. Demirali Yaşar ERGİN
Sürdürülebilir Yerel Kalkınma ve “Yavaş Şehirler” - <b>Sustainable Local Development and Slow Cities</b>	Ferda HEKİMCİ

YIL/SAYI – YEAR/NUMBER: 2016/1	
Veri Zarflama Analizi İle Uygulama Alanı Türkiye Olan Performans Ölçümü Çalışmaları: Literatür Araştırması ve Değerlendirmeler - <b>Performance Measurement Studies by Data Envelopment Analysis in Turkey: Literature Review and Evaluations</b>	Yrd. Doç. Dr. Kazım Barış ATICI Arş. Gör. Ahmet Bahadır ŞİMŞEK Prof. Dr. Aydın ULUCAN Doç. Dr. Mustafa Umur TOSUN
Gemi İşletmeciliğinde Etkinlik ve Performans Göstergeleri: Gemi Sahibi İşletmede Bir Uygulama - <b>The Efficiency and Performance Indicators of Shipping: An Implementation on the Ship Owner Company</b>	Mehmetcan PALAMUT Yrd. Doç. Dr. Didem ÖZER ÇAYLAN
Konaklama İşletmelerinin Tercihinde Bir Araç Olarak AHP Yöntemi: Zincir Oteller Üzerine Bir Uygulama - <b>AHP Method as a Tool on The Preferences of Accommodation Establishments</b>	Öğr. Gör. Mesut ÜLEN Prof. Dr. Mustafa GÜLMEZ
Girişimci Destek Programlarının İncelenmesi ve Teknogirişim Desteği Programı - <b>An Analysis of Entrepreneurship Support Programs and Techno-Initiative Capital Support Program</b>	Yunus ÖZMODANLI Doç. Dr. Özlem Müge TESTİK
Türkiye’de Lojistik Sektörü ve Devlet Malzeme Ofisi’nin Durumu - <b>Logistics Sector in Turkey and the Situation of State Supply Office</b>	Yrd. Doç. Dr. Mustafa Alp ERTEM

YIL/SAYI – YEAR/NUMBER: 2016/2	
Veri Zarflama Analizi ve Toplam Faktör Verimliliği: Aracı Kurumlar Üzerine Bir Uygulama - <b>Data Envelopment Analysis and Total Factor Productivity: An Study on Capital Market Brokerage Firms</b>	Dr. Nilüfer BAYRAM
Türkiye’de Toplam Faktör Verimliliği ve Ekonomik Büyüme İlişkisi - <b>The Relationship of Total Factor Productivity and Economic Growth in Turkey</b>	Yrd. Doç. Dr. Cem IŞIK
Verimli Proje Yönetimi Perspektifinde Taahhüt Projelerinin Risk İçerikli Fiyatlaması ve Nakit Akım Risklerinin Finansal Risk Kapsamında Değerlendirilmesi - <b>From Effective Management Project Perspective, Pricing and Evaluation of the Cash Flow Risk of Construction Projects within the Framework of Financial Risk</b>	Dr. İlhami KARAHANOĞLU
Ürün Varyant Yönetimi - <b>Product Variant Management</b>	Yrd. Doç. Dr. Engin AKMAN
Örgütlerde Çatışma Çözüm Yöntemlerinin Psikolojik Şiddetin Çözümü Açısından Kullanılabilirliği: Otel İşletmeleri Üzerine Bir Çalışma - <b>Conflict Resolution Methods for Solving Mobbing in Organizations: A Study on Hotel Business</b>	Yrd. Doç. Dr. Ece KONAKLIOĞLU Öğr. Gör. Olcay ÖZİŞİK YAPICI

YIL/SAYI – YEAR/NUMBER: 2016/3	
İşletmeler İçin Yeni Bir Performans Ölçüm Sistemi Önerisi - <b>A New Performance Measurement Systems Approach</b>	Dursun BALKAN Yrd. Doç. Dr. Murat ARIKAN
Müşteri Güçlendirme İle Algılanan Pazarlama Performansı İlişkisi: Mobilya Sektöründe Bir Uygulama - <b>The Relation Between Customer Empowerment and Perceived Marketing Performance: An Implementation in Furniture Sector</b>	Yrd. Doç. Dr. İbrahim BOZACI Doç. Dr. Tülin DURUKAN
Sağlıkta Dönüşüm Programı Hakkında Yönetici ve Çalışan Görüşlerinin Karşılaştırılması Üzerinden Değişime Direncin Ölçülmesi - <b>Comparing Resistance to Change of Hospital Managers and Health Care Staff in Relation to the Transformation in Health Care Program</b>	Doç. Dr. Sedat BOSTAN Öğr. Gör. Aslı KÖSE ÜNAL
Elektrik Enerjisinde Tedarik Zinciri Yönetimi: Türkiye’de Kullanıcılara Yönelik Bilgisayar Uygulama Önerisi - <b>Supply Chain Management in Electric Energy: A Computer Application Proposal for Users in Turkey</b>	Yasin AFŞAR Yrd. Doç. Dr. Arzum BÜYÜKKEKLİK
Merkez Bankalarında Örgütsel Yapı ve Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası İçin Bir Öneri - <b>Organizational Structure at Central Banks and a Suggestion for Central Bank of the Republic of Turkey</b>	Dr. Eyup KAHVECİ Dr. Ayhan Bülent TOPTAŞ

YIL/SAYI – YEAR/NUMBER: 2016/4	
Kaynak Tabanlı İhracat Pazarlaması: Batı Akdeniz Bölgesi Uygulaması - <b>Resource-Based Export Marketing: Research on the Western Mediterranean Region</b>	Prof. Dr. Nurhan PAPTAYA- Yrd. Doç. Dr. Gürcan PAPTAYA- Öğr. Gör. Ahmet SONGUR
Sağlık Kurumlarında Rol Çatışması ve Rol Belirsizliği: Hemşireler Üzerine Bir Uygulama - <b>Role Conflict and Role Ambiguity in Health Institutions: An Research on Nurses</b>	Doç. Dr. Derya SİVUK (KARA)- Öğr. Gör. Şerife KIBRIS
Tıbbi Malzeme Yönetiminde Verimliliği Artırıcı Bir Teknoloji: Radyo Frekanslı Tanıma Sistemi (RFID) - <b>A productivity Enhancer Technology in Medical Equipment Management: Radio-Frequency Identification (RFID)</b>	Prof. Dr. Dilaver TENGİLİMOĞLU- Dr. Vahit YİĞİT
Kronik Hastalıklar İle Absentizm ve Presentizm İlişkisinin Belirlenmesi - <b>Determination of the Relationship Between Absenteeism, Presenteeism and Chronical Diseases</b>	Prof. Dr. Aliye MANDIRACIOĞLU- Dr. Osman BÖLÜKBAŞ- Dr. Mehmet DEMİREL- Dr. Filiz GÜMELİ
Belediyelerin Turizmle Yönelik Faaliyetleri Yeterli mi? Yerel Halkın Bakış Açısıyla Bir Değerlendirme (Afyonkarahisar ve Sandıklı Örneği) - <b>Is Municipals Activities for Tourism Enough? An Assessment of Local People's Perspective (Afyonkarahisar and Sandıklı Sample)</b>	Doç. Dr. Elbeyi PELİT- Yusuf GÖKÇE

