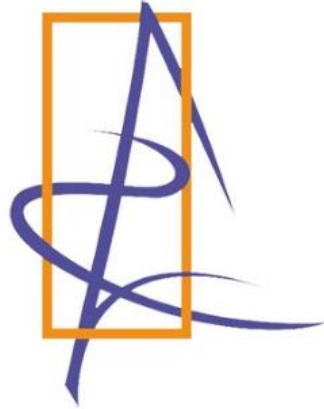


International Journal of Arts and Social Studies (ASSTUDIES)



Cilt (Volume): 3

Sayı (Number): 5

Yıl (Year): 2020

International Journal of Arts and Social Studies (ASSTUDIES) Dergisi Uluslararası hakemli bir dergidir.

International Journal of Arts and Social Studies (ASSTUDIES)

Cilt (Volume): 3 • Sayı (Number): 5 • Yıl (Year): 2020

e-ISSN 2667-436X

Sahibi (Owner):

Dr. Öğr. Üyesi Menekşe ŞAHİN KARADAL

Baş Editör (Chief Editor)

Dr. Öğr. Üyesi Menekşe ŞAHİN KARADAL

Editörler (Editors):

Dr. Orhan ALAV

Editör Yardımcısı (Managing Editor):

Öğr. Gör. Fatma KÜÇÜK AK

Yayın Kurulu (Editorial Board):

Prof. Dr. Asım SALDAMLI

Prof. Dr. Muhsin HALİS

Doç.Dr. Dababrata CHOWDHURY

Dr. Öğr. Üyesi Asuman ÖZDEMİR

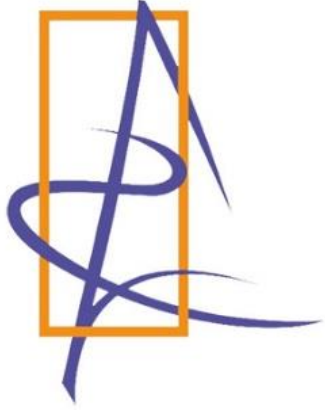
Danışma Kurulu (Advisory Board) :

| | |
|------------------------------|-------------------------------------|
| Prof. Dr. Adnan ÇELİK | Selçuk Üniversitesi |
| Prof. Dr. Emin CİVİ | University of New Brunswick, KANADA |
| Prof. Dr. Abdullah KIRAN | Muş Alparslan Üniversitesi |
| Prof. Dr. Agah Sinan ÜNSAR | Trakya Üniversitesi |
| Prof. Dr. Ahmet AY | Selçuk Üniversitesi |
| Prof. Dr. Ahmet DİKEN | Necmettin Erbakan Üniversitesi |
| Prof. Dr. Alaybey KAROĞLU | Gazi Üniversitesi |
| Prof. Dr. Argun KARACABEY | Altunbaş Üniversitesi |
| Prof. Dr. Atılhan NAKTİYOK | Atatürk Üniversitesi |
| Prof. Dr. Ayşe ŞAHİN | Mersin Üniversitesi |
| Prof. Dr. Azim ÖZTÜRK | İstanbul Üniversitesi |
| Prof. Dr. Azize ERGENELİ | Hacettepe Üniversitesi |
| Prof. Dr. Bahadır AKIN | Necmettin Erbakan Üniversitesi |
| Prof. Dr. Bekir DENİZ | Ardahan Üniversitesi |
| Prof. Dr. Bilçin TAK | Uludağ Üniversitesi |
| Prof. Dr. Canan AY | Manisa Celal Bayar Üniversitesi |
| Prof. Dr. Canan MADRAN | Dokuz Eylül Üniversitesi |
| Prof. Dr. Celil ÇAKICI | Mersin Üniversitesi |
| Prof. Dr. Çağatay ÜNÜSAN | Karatay Üniversitesi |
| Prof. Dr. Çağlar ÖZEL | Uluslararası Kıbrıs Üniversitesi |
| Prof. Dr. Çetin BEKTAŞ | Gaziosmanpaşa Üniversitesi |
| Prof. Dr. Dursun BİNGÖL | Türk Hava Kurumu Üniversitesi |
| Prof. Dr. Edip ÖRÜCÜ | Balıkesir Üniversitesi |
| Prof. Dr. Erdoğan EKİZ | King Abdülaziz University |
| Prof. Dr. Erşan SEVER | Aksaray Üniversitesi |
| Prof. Dr. Esen GÜRBÜZ | Niğde Üniversitesi |
| Prof. Dr. Fatih Coşkun ERTAŞ | Atatürk Üniversitesi |
| Prof. Dr. Ferit ÖLÇER | Mustafa Kemal Üniversitesi |
| Prof. Dr. Feyzullah EROĞLU | Pamukkale Üniversitesi |
| Prof. Dr. Gülten GÜMÜŞTEKİN | Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi |
| Prof. Dr. Güven MURAT | Ordu Üniversitesi |
| Prof. Dr. Haluk TANRIVERDİ | İstanbul Üniversitesi |
| Prof. Dr. Hasan Kürşat GÜLEŞ | Selçuk Üniversitesi |
| Prof. Dr. Hasan TUTAR | Sakarya Üniversitesi |
| Prof. Dr. Hikmet KAVRUK | Gazi Üniversitesi |
| Prof. Dr. İhsan YÜKSEL | Kırıkkale Üniversitesi |
| Prof. Dr. Jülide KESKEN | Ege Üniversitesi |
| Prof. Dr. Mahmut ARSLAN | Hacettepe Üniversitesi |
| Prof. Dr. Mehmet KARAGÜL | Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi |
| Prof. Dr. Mehmet ÖZBİRECİKLİ | Mustafa Kemal Üniversitesi |
| Prof. Dr. Mehmet ÖZMEN | Çukurova Üniversitesi |
| Prof. Dr. Meltem ONAY | Manisa Celal Bayar Üniversitesi |
| Prof. Dr. Mete YILDIZ | Hacettepe Üniversitesi |
| Prof. Dr. Muammer TEKELİOĞLU | Çukurova Üniversitesi |
| Prof. Dr. Muhittin ACAR | Hacettepe Üniversitesi |

| | |
|---------------------------------|--|
| Prof. Dr. Murat KASIMOĞLU | İstanbul Ticaret Üniversitesi |
| Prof. Dr. Murat TÜRK | Osmaniye Korku Ata Üniversitesi |
| Prof. Dr. Mustafa İLKAN | KKTC Doğu Akdeniz Üniversitesi |
| Prof. Dr. Nazan GÜNAY | Ege Üniversitesi |
| Prof. Dr. Nihat ERDOĞMUŞ | Yıldız Teknik Üniversitesi |
| Prof. Dr. Nüket SARAÇEL | Doğuş Üniversitesi |
| Prof. Dr. Orhan ÇOBAN | Selçuk Üniversitesi |
| Prof. Dr. Ramazan ERDEM | Süleyman Demirel Üniversitesi |
| Prof. Dr. Recai COŞKUN | Sakarya Üniversitesi |
| Prof. Dr. Remzi ALTUNIŞIK | Sakarya Üniversitesi |
| Prof. Dr. Reyhan Ayşen WOLFF | Giresun Üniversitesi |
| Prof. Dr. Rifat IRAZ | Selçuk Üniversitesi |
| Prof. Dr. Said KINGIR | Sakarya Üniversitesi |
| Prof. Dr. Sezer AKARCALI | Ankara Üniversitesi |
| Prof. Dr. Süreyya YILDIRIM | Sinop Üniversitesi |
| Prof. Dr. Şenol KANTARCI | Akdeniz Üniversitesi |
| Prof. Dr. Şükrü ÖZEN | Yıldırım Beyazıt Üniversitesi |
| Prof. Dr. Tamer MÜFTÜOĞLU | TEB Bankası |
| Prof. Dr. Yıldırım Beyazıt ÖNAL | Adana Bilim ve Teknoloji Üniversitesi |
| Doç. Dr. Abdulgani ARIKAN | Selçuk Üniversitesi |
| Doç. Dr. Abdullah ÇALIŞKAN | Toros Üniversitesi |
| Doç. Dr. Adem BALTACI | Medeniyet Üniversitesi |
| Doç. Dr. Adnan KALKAN | Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi |
| Doç. Dr. Ayşe GÜNSEL | Kocaeli Üniversitesi |
| Doç. Dr. Bahattin KARADEMİR | Çukurova Üniversitesi |
| Doç. Dr. Berrin FİLİZÖZ | Cumhuriyet Üniversitesi |
| Doç. Dr. Duygu KIZILDAĞ | İzmir Demokrasi Üniversitesi |
| Doç. Dr. Ebru AYKAN | Erciyes Üniversitesi |
| Doç. Dr. Ebru ERDOST ÇOLAK | Ankara Üniversitesi |
| Doç. Dr. Ebru GÜNEREN | Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi |
| Doç. Dr. Efe EFEOĞLU | Adana Bilim Teknoloji Üniversitesi |
| Doç. Dr. Figen AKÇA | Uludağ Üniversitesi |
| Doç. Dr. Gözde İNAL KIZILTEPE | KKTC Lefke Avrupa Üniversitesi |
| Doç. Dr. Gürol ÖZCÜRE | Ordu Üniversitesi |
| Doç. Dr. Hakan ALTIN | Aksaray Üniversitesi |
| Doç. Dr. Haluk DUMAN | Aksaray Üniversitesi |
| Doç. Dr. Haşim AKÇA | Çukurova Üniversitesi |
| Doç. Dr. Hayrettin ZENGİN | Sakarya Üniversitesi |
| Doç. Dr. Hüseyin ÜNLÜ | Aksaray Üniversitesi |
| Doç. Dr. İbrahim EKŞİ | Gaziantep Üniversitesi |
| Doç. Dr. İlhan EGE | Mersin Üniversitesi |
| Doç. Dr. İsmail AKBAL | Aksaray Üniversitesi |
| Doç. Dr. Kahraman KALYONCU | Aksaray Üniversitesi |
| Doç. Dr. Korhan KARCIOĞLU | Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi |
| Doç. Dr. Köksal HAZIR | Toros Üniversitesi |
| Doç. Dr. Kubilay ÖZER | Gaziosmanpaşa Üniversitesi |
| Doç. Dr. Lütfi ARSLAN | Medeniyet Üniversitesi |
| Doç. Dr. Mahmut AKIN | Bozok Üniversitesi |
| Doç. Dr. Mahmut HIZIROĞLU | Ankara Sosyal Bilimler Üniversitesi |

| | |
|--|----------------------------------|
| Doç. Dr. Mazlum ÇELİK | Hasan Kalyoncu Üniversitesi |
| Doç. Dr. Mehmet AKINCI | Aksaray Üniversitesi |
| Doç. Dr. Mehmet ALTINÖZ | Hacettepe Üniversitesi |
| Doç. Dr. Munise ILIKKAN ÖZGÜR | Aksaray Üniversitesi |
| Doç. Dr. Murat YALÇINTAŞ | İstanbul Ticaret Üniversitesi |
| Doç. Dr. Mustafa Fedai ÇAVUŞ | Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi |
| Doç. Dr. Müjdat AVCI | Dokuz Eylül Üniversitesi |
| Doç. Dr. Nilsun SARIYER | Muğla Üniversitesi |
| Doç. Dr. Onur KÖKSAL | Konya Gıda ve Tarım Üniversitesi |
| Doç. Dr. Osman DOĞANAY | Aksaray Üniversitesi |
| Doç. Dr. Ömer Okan FETTAHLIOĞLU | Kahramanmaraş Sütçü İmam Üni. |
| Doç. Dr. Öykü İYİGÜN | İstanbul Üniversitesi |
| Doç. Dr. Sadettin PAKSOY | Kilis 7 Aralık Üniversitesi |
| Doç. Dr. Seçil FETTAHLIOĞLU | Kahramanmaraş Sütçü İmam Üni. |
| Doç. Dr. Sema POLATÇI | Gaziosmanpaşa Üniversitesi |
| Doç. Dr. Semih SORAN | Özyeğin Üniversitesi |
| Doç. Dr. Suat BEGEÇ | Türk Hava Kurumu Üniversitesi |
| Doç. Dr. Vedat BAL | Manisa Celal Bayar Üniversitesi |
| Doç. Dr. Yunus DEMİRLİ | Abant İzzet Baysal Üniversitesi |

Aralık 2020



Dergi Hakkında

AMAÇ

ASSTUDIES'in temel amacı; çok disiplinli alanlarda çalışmalar yapmakta olan bilim insanlarının bilgi, deneyim, değerlendirme, görüş ve önerilerini paylaştıkları bilimsel bir platform oluşturmak ve bu alandaki çalışmalara ulusal ve uluslararası düzeyde katkı sağlamaktır.

KAPSAM

ASSTUDIES dergisi yılda en az iki kez elektronik ortamda yayımlanmaktadır. Dergide çok alanlı (multidisipliner) Türkçe ve/veya İngilizce (güzel sanatlar, iktisat, işletme, siyaset bilimi ve kamu yönetimi, maliye, uluslararası ticaret ve lojistik, Uluslararası İlişkiler, ekonometri, istatistik, bankacılık ve finans, Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri, İnsan Kaynakları Yönetimi, Sağlık Yönetimi, Turizm İşletmeciliği vd.) uygulamalı veya kuramsal çalışmalara, istatistiki analiz ve değerlendirmelere, nicel ve nitel araştırmalara yer verilmektedir.

DEĞERLENDİRME SÜRECİ

Yılda iki sayı halinde yayımlanan International Journal of Arts& Social Studies (ASSTUDIES) Dergisi Uluslararası hakemli bir dergidir. Dergide yayımlanan makaleler en az iki hakem tarafından incelenmektedir. Yayın şartları son sayfada yer almaktadır.

KISALTMA

Dergiye yapılan atıflarda ASSTUDIES kısaltması kullanılmalıdır.

HABERLEŞME ADRESİ

Dilkur Akademi, Migros Arkası İpekyolu İş Merkezi Kat:10 Aksaray 68100 Türkiye Tel : 0506 466 00 77 İnternet <https://journalemi.com/> <http://dergipark.gov.tr/asstudies>

DERGİNİN TARANDIĐI İNDEKSLER



ASOS

ASSTUDIES, 2020 Şubat döneminden itibaren ASOS indeksine alınmıştır.



Google Scholar

ASSTUDIES , 2019 Ocak döneminden itibaren Google Scholar indeksine alınmıştır.



Open AIRE

ASSTUDIES, 2019 Şubat döneminden itibaren OpenAIRE indeksine alınmıştır

International Journal of Arts and Social Studies (ASSTUDIES)

Cilt (Volume): 3 • Sayı (Number): 5 • Yıl (Year): 2020

İÇİNDEKİLER

MAKALELER

62

Osman KURTER

Avrupa ve Türkiye Arasında Yürürlükte Olan Ortak Gümrük Birliği Antlaşması Güncellenmesi Üzerine Bir Araştırma
An Investigation on the Modernization Needs of the European Union-Turkey Customs Union Agreement

77

Hale Nur GÜLER

Koronavirüs (COVID 19) Pandemisi Döneminde Özel Okullara İletilen Şikâyetlerin İncelenmesi
Analysis of the Complaints Delivered to Private Schools During the Coronavirus (COVID 19) Pandemic Period

93

H. Ufuk KORKMAZ

Dünya Kültür Mirası Listesi'ne Kayıtlı Avrupa Neolitik Dönem Yerleşimleri Işığında Çatalhöyük İçin Ziyaretçi Yönetim Planı Önerileri
Visitor Management Plan Recommendations for Çatalhöyük in the Light of European Neolithic Settlements Registered in the World Heritage List

117

Volkan YÜNCÜ

Exploring the Impact of the COVID-19 Outbreak in the Context of Crisis Management: The Case of A Public University

134

Yayın Şartları

Publication Requirements

AVRUPA VE TÜRKİYE ARASINDA YÜRÜRLÜKTE OLAN ORTAK GÜMRÜK BİRLİĞİ ANTLAŞMASI GÜNCELLENMESİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

Osman KURTER¹

ÖZ

Dünyadaki tüm serbest ticaret bölgeleri gibi, Avrupa Gümrük Birliği teşkilatının da üye ülkeler arasındaki serbest ticareti teşvik etmesi, hudutları marjinalleştirilmesi ve ticareti önleyici bürokratik formaliteleri ortadan kaldırması beklenen bir düsturdur. Türkiye'nin, Avrupa Birliğinin kuruluş yıllarına uzanan üyelik rüyasının parçası olarak gerçekleştirdiği ve ülkenin Avrupa Birliği üyeliğine kadar geçici-geçiş süreci olarak planlanan gümrük birliği ortaklığının planlanandan daha uzun süre yürürlükte kalmasından dolayı ve başından beri bazı aksaklıkları ihtiva etmesinden ötürü, belirtilen kuruluş amacına hizmet etmediği bulgusuna varılmaktadır. Bu anomalinin, Türkiye'ye ilave külfet oluşturmasının yanında, serbest ticaret ortamlarının olmazsa olmaz şartı olan rekabet ortamını da ortadan kaldırdığı da malumdur. Araştırmacılar, sorunları ana başlık olarak vize problemleri, ulaşım sorunları, değişik kota politikaları, üçüncü ülkelerle yapılan serbest ticaret anlaşmaları ve teknik sorunlar olarak tespit etmişlerdir. Türkiye'nin bu kronik sorunun çözümü için yaptığı mükerrer başvuruların, AB nezdinde teyit ve kabulden ileri gitmediği ve yeterli karşılığı görmediği tespit edilmektedir. Ülkenin en büyük ticaret ortağının AB olmasından ve elinde halihazırda fazla zorlayıcı enstrümanların olmayışından dolayı, Türk yetkililerin yaklaşık son on yıldır AB bağımlılığını azaltmak için gösterdikleri çabalarına devam etmelerinden ve Suriye mültecileri değişim programında yaptıkları gibi, tüm fırsatları değerlendirmelerinden başka seçenekleri olmadığı gözlemlenmektedir.

Anahtar Kelimeler: AB-Türkiye ilişkileri, AB-Türkiye ticaret, AB-Türkiye Gümrük Birliği, Serbest ticaret alanları

Jel Kodları: M16, F13, P33, O52

¹Dr. Öğretim Üyesi, Karabük Üniversitesi, osmankurter@karabuk.edu.tr, (ORCID: 0000-0001-7581-1316)

AN INVESTIGATION ON THE MODERNIZATION NEEDS OF THE EUROPEAN UNION-TURKEY CUSTOMS UNION AGREEMENT

ABSTRACT

The EU, just like all other free trade organizations with its CU, aims to create a free trade environment for its members, where individual borders are marginalized, free trade is encouraged and all of the bureaucratic obstacles are removed for the trading partners. Part of its deep-rooted European dream dating back to the EU's founding years, Turkey signed the Ankara Agreement to become part of the European Customs Union as a transitional period until it becomes an EU member. Unfortunately, this agreement which was intended for a short transitional period not just contained a script with numerous problems from the get-go, it is also becoming outdated after being used longer than 24 years needing major revisions and rehabilitation. The anomalies created by this obsolete contract do not just render additional expenses and financial losses for Turkey, they also work counterproductive to the main objective of creating an equal and competitive trade condition for all parties. The problems associated with the application of the Customs Union agreement can be summarized under the major headings of visa restrictions, transportation related issues, trade quotas and technical standardization related complications. Turkey's repeated attempts to resolve these sticking issues with the EU have not bear any fruit other than the recognition and conformation of the said problems. After thorough investigation of the issues, recognition of the facts that the EU is the single major trading partner of Turkey and lacking any major leverage against the EU, Turkey has no other option in her hand other than further diversifying its trade practice with other countries and using any potential opportunity to bring these issues to the negotiating table as it was done during the Syrian refugee agreement.

Keywords: Turkey-AB relationship, Turkey-AB trade, AB-Turkey free trade agreement, Free trade areas.

JEL Codes: M16, F13, P33, O52

GİRİŞ

GB ve serbest ticaret bölgeleri, 2. dünya savaşından sonra AB, Dünya Ticaret Örgütü (DTÖ) ve OECD gibi kuruluşlarla birlikte literatüre girmiş ve hayatımızda yaygın yerini almıştır. Bu trend daha sonraları Kuzey Amerika'ya da sıçramış ve Kuzey Amerika Serbest Ticaret Anlaşması (NAFTA), hayata geçirilerek ABD, Kanada ve Meksika arasında serbest ticaret bölgesi oluşturulmasına olanak sağlamıştır. Her ne kadar uygulamalarında zorluklar yaşansa da gümrük birliklerinin amacı uluslararası ticarete engelleri kaldırmak ve hudutları marjinalleştirmektir. Bu amaçla üye ülkeler arasında gümrük vergilerinin sıfırlanması ve üçüncü ülkelere karşı ortak bir gümrük vergi politikası üretilmesi amaçlanmaktadır.

1900'lerin başlarında ekonomi bilimcileri tarafından kabul gören Hecksher-Ohlin teorisine dayalı ve ülkelerin ham madde varlıklarıyla birlikte üretimde uzmanlık alanlarını göz önünde tutan ve katılımcı tarafların hepsinin kazan-kazan ilişkisini öngören teori, Avrupa GB'nin kurulması ve Türkiye'nin de bu birliğe bakışında etkili olmuştur (Batra, 1975, Heckscher. 1949, Ohlin 1933). Teorik olarak her ülkenin üretimde uzmanlık alanlarının olması ve en iyi bildiği işleri en üretken bir şekilde yaparak maksimum kazanç elde etmesi her kesim tarafından kabul gören bir yaklaşımdır. Hudutların marjinalleşmesi, mal, finans ve hizmetlerin serbestçe dolaşması, hiç şüphesiz dünya ticaretinin çoğunluğunu elinde tutan ve sürekli yeni pazar arayışında olan global firmaların da amaç ve çıkarlarına uygun bir beklentidir. Bu sebeplerden ötürü, İkinci Dünya savaşı sonrası ivme kazanan Avrupa merkezli globalleşme ve gümrük birliği trendine Türkiye de 1963 yılında imzalanan Ankara anlaşması ile katılmış ve 33 yıllık bir geçiş sürecinden sonra gecikmeli de olsa, eksiklikler ve aksaklıklarla dolu bir antlaşmanın imzalanmasından sonra 1996 yılında Avrupa GB'ne girmiştir.

Bundan 24-25 yıl önce, geçici bir sürelik için düşünülerek 1963 yılında imzalanan Ankara Antlaşmasını müteakip 1996 yılında yürürlüğe giren AB GB, planlandığı gibi geçici olmayıp tam üyelik işlemlerinin gerçekleşmemesi neticesinde, iki tarafın da beklentilerini karşılamadığı tespit edilmiştir (EU Commission, 2015, 2016 ve 2018). Bu tespitin taraflarca teyidi yetmezmiş gibi, Türkiye'nin resmi müzakerelerinin çıkmaza girdiği bu günlerde olduğu gibi, GB güncellemesi politik ve diğer sebeplerden dolayı engellenmiş ve diğer problemlerde görülen AB'nin karar almada yaşadığı sorunlar bu konuya da sirayet etmektedir (EU Commission, 2020). Özellikle AB Komisyonu'nun 2018 ve 2020 yıllarındaki güncel raporlarında görüldüğü üzere, AB ve Türkiye arasında imzalanan mevcut GB antlaşmasının güncellenme ihtiyacı her iki tarafça ihtiyaç görülse de daha çok Türk tarafını dezavantajlı konuma soktuğu bilinmektedir. AB tarafının antlaşmayı güncelleme ihtiyaçları can alıcı olmayan sathi sebeplerden dolayı olurken, Türk tarafının ihtiyaçları, hayati ve nihai kar-zarar sonuçlarını etkileyen mahiyette sorunları ihtiva etmektedir.

Türkiye'nin Avrupa Birliği ile olan kompleks ve başka hiçbir geçmiş ve güncel aday üye tarafından yaşanmayan anormal ve gelgitli ilişkileri ne yazık ki, ülkenin Gümrük Birliğine girişi ve

uygulanmalarına da negatif bir şekilde yansımıştır (Kurter, 2018). Her ne kadar Türkiye'nin potansiyel AB üyeliği bu çalışmamızdaki anomalileri ortadan kaldıracak potansiyele sahip olsa da müzakerelerin beklenenden uzun sürmesi, açık uçlu olup üyelik garantisi içermemesi ve bu günlerde olduğu gibi AB üyelik ümitlerinin sekteye uğradığı dönemlerde, bu ve benzeri çalışmaları ve Türkiye'nin AB ile olan ortak pazar ilişkilerini gözden geçirmesini daha da zaruri kılmaktadır.

1. LİTERATÜR TARAMASI

AB, GB ve Türkiye ilişkileri hakkında Sosyal Bilimlerin birçok alt uzmanlık alanlarında çalışmamıza katkı sunacak araştırmaları akademik literatürde bulmak mümkündür. Türkiye'nin AB üyelik başvurusu ve GB'ne girişi ile ilgili konular fazlaca politikleştirildiği için, isminin önünde akademik unvanları olan kişilerin dahi, akademik ciddiyet ve araştırma metotlarını hiçe sayarak kendi politik görüşünü yüceltmek için bu konuyu kullandığı gözlemlenmektedir. Aşırı uçlardaki ve değişik politik görüşlere angaje olmuş ve akademik metotları görmezden gelen bilgi kirliliğini dışarda bırakarak, bu çalışmamıza ışık tutacak AB-Türkiye GB antlaşması güncellenmesi üzerine yapılmış ciddi ekonomik, ticari ve politik alanlarda yapılmış bilimsel çalışmaları kaynak olarak kullanmanın zorluğu bilinmelidir.

Göral ve Dartan (2016) AT GB'ni hayata geçiren, 1995 ortaklık anlaşması ışığında günümüzde beliren eksiklikler ve düzeltilmesi gereken anomaliler üzerine bir çalışma yapmışlardır. Fırat (2013) benzer bir çalışma olarak, AB GB'nin amacına uygun çalışmadığını, bürokratik engeller yüzünden beklentileri karşılamadığını ve Türkiye'ye verilen sözlerin tutulmadığını araştırmasında tema olarak işlemiştir. Togan (2015) de Fırat gibi, AT GB'nin günümüzde amacına uygun bir şekilde hizmet etmediğini, standartlara uygunluk ve denetim gibi teknik engeller yüzünden gereken verimliliği sağlayamadığını gözlemiştir.

Dereli (2014), e-gümrük uygulamasının Türkiye ve AB arasındaki ticarete etkilerini, Magee (2015)' de endüstriyel bazda AT GB'nin Türk ekonomisi üzerindeki etkilerini ve ticareti artırma veya azaltma olasılıklarını araştırmışlardır. Witkowska (2014), benzer bir çalışma ile Türkiye'nin AB GB'ne entegrasyon seviyesi ve AB ülkeleri ile Türkiye arasındaki finans hareketlerini ve Doğrudan Yabancı Yatırımlarını (DYY) incelemiştir. Doğan (2015), çalışmasında TÜİK 1996-2014 yılları arasındaki verilerini kullanarak GB'nin ekonomi üzerindeki etkilerini incelemiştir. Nas (2018), araştırmasında güncellenmiş bir GB antlaşmasının taraflara sağlayacağı ekonomik katkıların yanı sıra, tıkanmış olan üyelik müzakerelerini canlandırma potansiyeline de sahip olduğu görüşlerini dile getirmektedir.

Hatipler (2011) ve Alpogu (2015), genel olarak AT Ortak Gümrük Birliği ve birliğin Türk ekonomisine etkileri üzerine bir araştırma yapmışlardır. Her ne kadar Alpogu başlık olarak "Uluslararası Vergilendirme ve Gümrük Birliğinin AB ve Türkiye Arasındaki Rolü" olarak bir başlık seçse de araştırma vergilendirmeden daha çok GB ve AB Türkiye ilişkileri üzerine odaklanmıştır. Karataş ve Uz

(2009) aynı şekilde Türkiye'nin AB ortak pazarına girdiği 1996-2006 yılları arasındaki ve öncesindeki makroekonomik verileri kıyaslayarak Gümrük Birliğinin Türk ekonomisi üzerindeki etkilerini incelemişlerdir. Kuşat (2015) Benzer bir AT GB öncesi ve sonrası karşılaştırmalı araştırmasında, AT GB 'nin beklentileri karşılamadığını, Türkiye'nin dış ticaretine herhangi pozitif bir etki yapmadığını ve neticede beklenen ekonomik refahın yakalanamadığını gözlemlemiştir.

Gençosmanoğlu (2015), günümüzde gümrük vergisine tabi tutulan fakat serbest ticareti için AB ve Türkiye'nin anlaştığı tarım ürünlerinin Türkiye'ye ekonomik refah getirip getirmeyeceğini kısmi denge simülasyon yöntemi kullanarak analiz etmiş ve sonuçların pek de Türkiye'nin arzulanacağı şekilde olmayacağını hesaplamıştır. Gençosmanoğlu gibi Esfahani ve Çeviker-Gürakar (2013)'de Türkiye'nin son zamanlarda dikkatini başta Afrika ülkeleri olmak üzere başka Pazar ve bölgelere kaydardığını ve AB'nin var olan cazibesinin kaybolmakta olduğunu incelemişlerdir. Türkiye'nin Afrika ülkelerinde açtığı yeni konsolosluklar ve Türk Hava Yollarının uçuş ağı da bu teoriye teyit eder niteliktedir.

Fusun Ülengin, Çekyay, Palut, Burç Ülengin, Kabak, Özaydın ve Ekici (2014)'ün genelde AB GB uygulanırken Türkiye'ye karşı kullanılan kota sistemleri, özel de ise ulaştırma alanındaki kotalarla ilgili araştırmaları literatürdeki yerini almıştır (Ülengin ve diğerleri, 2014). Bu konunun ehemmiyeti ve tansiyonun odak noktası olduğu AB komisyon raporlarına da haklı olarak yansımıştır.

Joseph Borell ve Federica Mogherini gibi üst düzey AB yetkililerine danışmanlık da yapan Nathalie Tocci'nin içinde bulunduğu araştırmacılar gurubu, Saatçioğlu, Tekin, Ekim & Tocci (2019), Türkiye-AB ilişkilerinin içinde bulunduğu tıkanıklıktan nasıl çıkabileceği ve geleceği hakkında araştırma yapmışlardır. Benzer bir şekilde Tsakiris (2018), doğu Akdeniz'deki potansiyel hidrokarbon yataklarının Türkiye-AB ilişkilerine etkisi üzerinde araştırma yapmıştır.

Genelde AB Komisyon raporları ve özelde AB Komisyonu, (2015, 2016, 2019 ve 2020); Doğan (2015) ve yine genelde Türkiye Cumhuriyeti resmi kaynakları ve özelde TC. Ticaret Bakanlığı, (2015), AB-Türkiye arasındaki ilişkileri araştırmada aydınlatıcı mahiyetteki kaynakları oluşturmaktadır.

2. AVRUPA BİRLİĞİ VE GÜMRÜK BİRLİĞİNİN KURULMASI

Birinci Dünya Savaşı sırasında Avrupa'da meydana gelen yıkım ve belirsizliklerden ziyadesiyle etkilenen Avrupa düşünürleri, gelecekte tekrar bu durumlara düşmemek için çeşitli çözüm arayışlarına girdiler. Bu arayışların en önemlileri ve günümüzde AB'nin başlangıcı olarak kabul edilen Pan-Avrupa Hareketi, 1922 yılında Richard Coudenhove-Kalergi tarafından bir gazetede çıkan makalesini müteakip başlatıldı. Tokyo doğumlu, Avusturyalı bir baba ve Japon bir annenin çocuğu olan Coudenhove-Kalergi, Avrupa'yı o günlerde şahit olduğu yıkıcı milliyetçilik akımlarından kurtarmak, Avrupa milletleri arasındaki yakınlaşmayı sağlamak ve tekrar yaşanabilecek olan potansiyel savaşları önlemek amacı ile başlattığı ideolojik akımı 1923 yılında, Viyana'da Pan-Avrupa Birliği adında bir Sivil Toplum Kuruluşu (STK) ve merkez oluşturarak hayata geçirdi. Her ne kadar Coudenhove-Kalergi'nin fikirleri 2. dünya savaşı zamanındaki Avrupa liderleri Adolph Hitler ve Mussolini tarafından kabul görmeyip onu New

York'a sürgün hayatına itse de savaş sonrası 1946 yılında Winston Churchill tarafından tekrar, "Birleşik Avrupa Devletleri" ideolojisinin dillendirmesiyle birlikte tekrar güncel hayattaki yer ve saygınlığını alacaktır. 1948 yılında Hollanda, Belçika ve Lüksemburg arasında kurulan Benelux Serbest Ticaret Anlaşması, AB'nin inkişafına sebep olacak ve AB GB'nin hayata geçirilmesine model teşkil edecektir (Kurter, 2011).

Birleşik Avrupa ideali, 1949 yılında Avrupa Konseyinin kurulmasıyla birlikte yeni bir evreye girer. Yakınlaşma ve birleşme 1951 yılında kömür ve demir çelik üretimini organize etmek amacı ile Belçika, Fransa, Almanya, İtalya, Lüksemburg ve Hollanda arasında imzalanan Paris Anlaşmasıyla beraber Avrupa Kömür ve Çelik Topluluğu (AKÇT) olarak AB'nin kurulmasına giden yolda olgunlaşır. AB'nin 6 orijinal ülkesi arasında birleşmenin hızlanması ve hudutların ortadan kaldırılmasına imkân sağlayan Avrupa Gümrük Birliği, Avrupa Atom Enerjisi Topluluğu (AAET) ve Avrupa Ekonomik Topluluğu (AET) gibi önemli AB kurumlarının temelleri 1957 yılında Roma anlaşması ile karara bağlanır. 1965 yılında Bürüksel 'de imzalanan Birleşme Anlaşması ile, bu üç ayrı kurum AKÇT, AAET ve AET birleştirilerek, Avrupa Topluluğu (AT) kurulur. Roma Anlaşması ile karara bağlanan Avrupa Gümrük Birliği, 1 Temmuz 1968'de planlanandan yaklaşık 18 ay kadar önce yürürlüğe girecektir. Son olarak, 1992'de imzalanan ve 1993'te yürürlüğe giren Maastricht Anlaşması ile bugünkü birleşmiş AB, ilgili tüm kurumları, yeni ismi ve para birimi ile vücut bulacaktır.

Türkiye'nin AB ile ilişkileri 1959 yılında, hala AET ismini kullandığı zamanda ortaklık başvurusu ve 12 Eylül 1963 yılında imzalanan Ankara Anlaşması ile Türkiye-AB arasındaki serbest ticareti hayata geçirecek olan Gümrük Birliğini amaçlayan süreçle başlamıştır. Türkiye, ortaklık başvurusundan sonra, 1987 yılında AET'ye resmi olarak üyelik başvurusunu yapmıştır. Ankara anlaşmasının üstünden 30 yıl gibi uzun bir süre geçtikten sonra, 1993 yılında AB ile Türkiye, GB müzakerelerine başladı. 2 yıldan fazla süren müzakereler neticesinde Türkiye, 1 Ocak 1996'da yürürlüğe girecek olan Türkiye-AB GB için 1995 yılında anlaştı. 1997 yılında ilan edilen ve 1999 yılında yürürlüğe giren resmi AB aday ülke statüsüne kavuşan Türkiye, nihayetinde resmi müzakere sürecine girebilme hakkını da elde etmiş oldu. Yaklaşık 43 yıllık gayri resmi müzakereler sonucunda, nihayet 2004 yılında ilan edilen ve 2005 yılında yürürlüğe giren resmi müzakerelerin başlangıcı neticesinde, 35 değişik alanda pazarlıklar başlamış oldu. Resmi müzakerelere başlamanın üzerinden 15 yıl geçmesine rağmen, 35 konu başlığından sadece 25. konu başlığı olan Bilim ve Araştırma ünitesi provizyonla kapatılmış durumdadır. Bunun haricinde güncel olarak, 15 konu başlığı müzakerelere açık, 8 konu başlığı AB Dış İlişkiler Konseyi tarafından ve 6 konu başlığı da Güney Kıbrıs Rum Yönetimi tarafından tek taraflı olarak bloke edilmiştir. Geriye kalan 5 konunun 20 ve 21. fasılları olan İşletme ve Sanayi Politikası ve Trans-Avrupa Ağları kapanmaya hazır ve diğer üç konuda ise kısmi ilerlemeler sağlanmıştır. 11 Aralık 2016 tarihinde AB Dış İlişkiler Konseyi tarafından bloke edilen 8 konu

başlığının açılması Türkiye'nin Ek Protokolü kabul ve uygulamasına bağlı olmakla birlikte, diğer müzakere edilen başlıkların kapanması da yine bu Ek Protokolün kabulü ile mümkün olacaktır. Bu engeller aşılrsa dahi, müzakerelerin başladığı zamanki iyimser tahminlere göre 2012 yılında bitmesi beklenen müzakere süreci ve üyeliğin başlama vakti geçmiş, karamsar tahminlerin de 5-6 yıl içerisinde geleceği öngörülürse, önümüzdeki birkaç yıl içerisinde, Türkiye'nin AB üyeliğinin gerçekleşme ihtimali sadece mucizelerle mümkün olabileceği bir gerçektir (Kurter 2010, Phinnemore & İçener 2016). Kaldı ki Türkiye'nin resmi üyelik müzakerelere başladığı 15 yıl önce ve diğer hiçbir üye ülke için uygulanmayan politik engeller katlanarak çoğalmış ve yeni dünya geo-politiğinde güçlenen Türkiye'nin kabul edemeyeceği seviyelere ulaşmıştır. Bu yüzdendir ki son AB komisyon raporu, eskiden beri kullandığı yanlış Kıbrıs yaklaşımıyla birlikte, bazı önemsiz bahaneler, Yunanistan-Türkiye gerilimi, doğu Akdeniz hidrokarbon aramaları ve Türkiye-NATO bağlamında S-400 hava savunma sistemi alımı gibi uyuşmazlıkları sebep göstererek, Türkiye'nin üyelik başvurularını bir kere daha dondurmakla kalmamış, ülkenin 60 yıllık AB serüveninin sona yaklaştığı tehditlerini de içermiştir (The EU Commission, 2020; Tsakiris, 2018).

Covid-19 pandemi dönemindeki başıbozukluk ortamı ve Brexit örneklerinde görüldüğü gibi, henüz oturmuş bir sisteminin olmayışı, etkisiz karar alma mekanizmaları, olgunlaşma evrimini tam olarak tamamlayamamış olması ve hala kendi iç çekişmelerini bitirememiş olan AB, henüz AB üyesi olamayan fakat AB GB içerisinde yer alan Türkiye ile ilişkilerini ne yazık ki demokratik ve kalıcı bir temele oturtamamıştır. Kendi aralarındaki federe yapı, konfedere yapı ve değişken geometri Avrupa tezleri arasında kararsız kalan AB ülkeleri, GB konusunda da henüz birçok belirsizlik ve kararsızlıklara da çözüm üretememiştir (Alpagu, 2015).

3. GÜMRÜK BİRLİĞİNİN TÜRK EKONOMİSİNE ETKİLERİ

AB GB'nin, Türkiye'nin dış ticareti üzerindeki pozitif etkileri, genel kabul gören bir uzlaşma olmasına rağmen, bazı teknik ve dolaylı kotalar yüzünden, Türk ekonomisine sağlaması beklenen pozitif katkıyı henüz tam olarak sağlayamaması, negatif etki yapışı ve adil olmayışı sebebi ile, literatürde GB'ne karşı ve taraf olan iki değişik tez ve çalışmalar bulmak mümkündür. Makroekonomik endeksler yerine, bazı spesifik kalemlerde, Türkiye AB GB'ne girdikten sonra geçici olarak ekonomik gerilemelere ve olumsuzluklara maruz kalmıştır. Çıkar ve finansal hesaplamaların her şeyin önüne geçtiği zamanımızda, politik ayrılık veya birlikteliklerin de yine getiri ve götürüsüne bakılarak yapıldığı bir ortamda, AB GB 'nin AB üyeliği kadar üzerinde ciddiyetle durulması gereken bir husus olduğu kaçınılmazdır. 1980 yılında dünya ticaretinin %26'sına tekabül eden GB içi ticaretin, 2010 yılında %53'e çıktığı düşünülürse, Türkiye'nin AB GB ilişkilerini optimal verimlilikte tutması kendi çıkarlarına olacaktır (Magee, 2015).

Türkiye, Avrupa merkezli dış ticaret politikalarının dışında, 1980'li yıllara kadar takip ettiği içe kapalı ekonomik politikasından vazgeçip, dışa açılmış ve son zamanlarda bunun meyvelerini de

toplamaya başlamıştır. Her ne kadar Türkiye'nin AB GB'ne girdikten sonra, hala en büyük dış ticaret ortağının AB olmasına rağmen, artan ekonomik güç ve dış ticareti için paralel olarak yeni pazarlar arayışı istatistiklere yansımış ve AB'nin toplam ticaretteki payı az da olsa gerilemiştir. AB'nin Türkiye'nin toplam ticaretindeki payı 1996'da %51,5 iken, 2004 yılında %57,8 ve 2013 yılında ise %36,7'lere kadar gerilemiştir (Hatıpler, 2011; Işık, 2015; Witkowska, 2014). Bir ülkenin dış ticaretinin, ülkenin elinde tuttuğu ekonomik güç, üretim maliyetleri ve hammadde varlığı gibi birçok etken haricinde, ekonomik ortaklarının talepleri ve onların ekonomik refah seviyelerine de bağlı olarak ekonomik krizlerden de etkilendiği bilinmektedir. Bu yüzden, yukarıda verilen AB ve Türkiye arasındaki ticaret verilerinin, anlık düşüş ve kalkışlardan ziyade, genel trende bakılarak incelenmesi ve ekonomik krizlerin denkleme dahil edilmesi daha sağlıklı bir irdelemenin işareti olabilir. Tablo 1'de görüldüğü gibi, Türkiye'nin AB GB'ne girdikten sonraki dönemde yıllara göre AB 15'e ihracatı her geçen yıl artarken, ithalatı da ters yönde bir azalma trendine devam etmektedir.

Tablo 1: Türkiye'nin AB 15 Ülkeleri ile Olan İhracat/İthalatı ve Toplamdaki Payı

| Yıllar | İhracat (x1000) | İthalat (X1000) | Top. İhracat (X1000) | Top İthalat (X1000) | AB'nin toplam ihracattaki payı | AB'nin toplam ithalattaki Payı |
|--------|-----------------|-----------------|----------------------|---------------------|--------------------------------|--------------------------------|
| 2013 | 55.567.754 | 80.367.489 | 161.480.914 | 260.822.803 | %34,4 | %30,1 |
| 2014 | 59.487.127 | 77.632.327 | 166.504.861 | 251.142.429 | %35,7 | %30,1 |
| 2015 | 55.696.356 | 68.614.789 | 150.982.113 | 213.619.211 | %36,9 | %32,1 |
| 2016 | 59.457.667 | 66.608.215 | 149.246.999 | 202.189.241 | %39,8 | %32,9 |
| 2017 | 63.222.051 | 72.737.878 | 164.494.619 | 238.715.127 | %38,4 | %30,5 |
| 2018 | 72.417.394 | 69.719.723 | 177.168.756 | 231.152.482 | %40,9 | %30,2 |
| 2019 | 70.964.278 | 60.039.233 | 180.832.721 | 210.345.202 | %39,2 | %28,5 |

Kaynak: Türkiye İstatistik Kurumu verileri kullanarak araştırmacı tarafından hesaplanmıştır.

Türkiye'nin AB GB'ne girişinden sonra Türkiye'ye yapılan DYY'ın arttığı ve müzakerelerin başladığı, 2005 yılından sonraları rekor kırdığı ve global ekonomik durgunluğun başladığı 2009'lu yıllarda da yavaşladığı istatistiklere yansımış bir gerçektir. Daha sonraları bu rakamların tekrar yükselişe geçtiğinin bilinmesiyle birlikte, bütün bu gelişmelerin tamamının GB'nin katkıları ile olduğu kesinleşmiş bir gerçek değildir. GB'den bağımsız olarak, Türkiye'nin içinde bulunduğu politik ve ekonomik değişimin de bu konuda farklılık yaratması beklenebilir. OECD verilerine göre, DYY'ların toplam ülke yatırımlarındaki payının %2-3 civarlarında olduğunu hesap edersek, bu rakamların ekonomik olarak pek fazla ciddiye alınacak rakamlar olmadığı görülebilir. Witkowska'ya göre, Türkiye'nin sağladığı stratejik konum avantajları, global ve bölgesel ekonomik gelişmeler ve AB GB üyeliği haricinde, hükümetin uyguladığı başarılı teşvik politikaları da DYY'ın Türkiye'ye yönelmesinde etken bir rol oynamaktadır (Witkowska, 2014). Bu yüzden ki Türkiye'ye yapılan DYY'mı yıllara göre değişkenlik göstermekle birlikte günümüzde yaklaşık %70 civarında olan büyük çoğunluğunun AB

ülkelerinden gelmektedir. Tablo 1’de görüldüğü üzere, AB 15 ülkelerine yapılan ihracatın da gün geçtikçe arttığı varsayımından, Türkiye için AB pazarının hiç öyle kolayca gözden çıkarılacak bir piyasa olmadığı görülebilir.

Ekonomik teori ve beklentiler gereği, birliğe yeni giren üyelerin gelişmişlik seviyelerine bağlı olarak daha güçlü ve sayısal olarak daha fazla rakiplerin bulunduğu ve daha ucuz ham madde ve üretim kabiliyetlerinin mevcut olabildiği ortamlarda, birçok yerel firmanın zarar etmesi ve haksız rekabet yüzünden ekonomik darboğaza girmeleri muhtemeldir. Bu durumlar göz önüne alınarak, haksız rekabetin bulunduğu sektörler geçici olarak koruma altına alınabildikleri gibi, yeni üyelere geçiş döneminde finansal yardımlar da sağlanabilmektedir. Türkiye henüz AB’ye üye olmadığı için bu yardımlardan diğer ülkeler gibi eşit şekilde faydalanmadığı gibi, müzakerelerde karşılaştığı kronik vetolar yüzünden aday ülkeler tarafından alınan üyelik öncesi uyum fonlarını da yeterince alamamaktadır. Müzakerelerin uzaması ve bazı müzakere başlıklarının üye ülkeler tarafından tek taraflı ve politik sebeplerden dolayı reddedilmesi yüzünden oluşan olumsuz yatırım ortamı, beklenen DYY’ları da negatif şekilde etkilemiş ve AB ülkelerindeki firmalar Türkiye’de yapacakları yatırımlar yerine, AB-Türkiye GB antlaşma ortamını kullanarak, Avrupa ülkelerinde ürettikleri ürünleri Türkiye’ye vergisiz olarak sokma ve pazarlama imkânı bulmuşlardır. AB üye ülkelerinin bu ve benzer durumlarda kullanacakları fonlara ulaşamadığı gibi, henüz AB üyesi olmadığı ve üye ülkelerinin karar mekanizmalarındaki hak, imtiyaz ve veto yetkilerini kullanamadığı için, Türkiye tüm bu olumsuzlukları kendi başına göğüslemek zorunda kalmaktadır. Gümrüklerini AB ülkelerine açtığı ve tüm GB sorumluluklarını yerine getirdiği halde, beklediği pozitif etkileri bulamadığı gibi gelecek bölümde inceleyeceğimiz eksiklikler, gizli kotalar, engellemeler ve sorunlarla baş etmeye çalışmaktadır (Göral / Dartan, 2016). Her ne kadar Akademik camianın bu konunun üzerine eğilmesi ve Türkiye tarafının şikayetleri neticesinde TC. Ticaret Bakanlığı ve AB tarafında 27 Nisan 2015 tarihinde bir toplantı ve toplantı raporunu müteakip 8 Ocak 2019 tarihine kadar değişik zamanlarda toplam 43 defa görüşme yapılsa da AB tarafının Kıbrıs sorunu gibi ticaret dışı-politik mevzulardan Türkiye’den beklediği tavizleri alamadığı için bahaneler ileri sürülerek ihtiyaç duyulan güncelleme yapılamamaktadır (T.C. Ticaret Bakanlığı, 2015).

4. GÜMRÜK BİRLİĞİ ANTLAŞMASININ EKSİKLİKLERİ

Daha önce belirtildiği üzere, Türkiye’nin şu an içinde bulunduğu AB GB’nin, kalıcı bir ortaklıktan ziyade, daha çok ülkeyi AB üyeliğine hazırlamak ve geçiş dönemi olarak düşünüldüğü için, başından beri total ve aksak bir sistem olduğu bilinmektedir (Göral ve Dartan, 2016). Asıl hedefin üyelik olması, müzakerelerin makul bir sürede sonlanacağı beklentileri ve AB’nin yeni engeller çıkarıp üyelik hakkında verilen sözleri tutmaması, sorunları daha da kronikleştirmiş ve GB’ni işlevsiz hale getirmiştir. Anlaşmanın yürürlüğe girişinin üzerinden tam 24 yıl geçmiş olması, müzakerelerin uzaması, beklenen AB üyeliğinin garanti olmayışı ve anlaşmanın yapıldığı zamanki şartların birçoğunun değişime

uğraması göz önünde bulundurulursa, sorunun ciddiyeti ve bir an önce çözüme kavuşturulma gerekliliği daha da iyi anlaşılabilir. Bu ihtiyaç ve gereklilik, Türkiye-AB toplantılarına, Türkiye ile imzalanan GB'den sonra AB'nin üç kere genişlemiş olması; AB'nin Güney Kore, Hindistan, Kanada, Japonya, ABD ve ASİAN ülkeleri gibi üçüncü ülkelerle imzaladığı ticaret antlaşmaları ve dünyanın daha da globalleştiği sebepleri ileri sürüldüğünü belirttikten sonra, Türkiye açısından GB güncellemesinin neden gerektiği konularını gözden geçirelim (T.C. Ticaret Bakanlığı, 2015).

4.1. Türk Vatandaşları İçin Vize Problemleri

Ankara anlaşması ve Ek Protokolün 36. maddesi gereği, çalışanlar ve işverenlerin serbest dolaşımı güvence altına alınması icap ederken, vize problemleri hala GB sorun ve engellemelerinin en önemlilerinden birini teşkil etmektedir. Bu yüzdendir ki en son Suriyeli mültecilerinin geri kabul anlaşması müzakerelerinde olduğu gibi hemen hemen tüm AB ile ilgili görüşmelerde bu problem Türkiye tarafından masaya getirilmektedir. İş adamlarının, engellemeler ve vize kısıtlamaları ile giremedikleri ülkelerle iş ilişkilerine girmeleri ve serbest ticaret yapmaları nasıl beklenebilir? İş çevrelerinin vize hususunda en çok şikâyet ettiği meselelerin başında işlemlerin karmaşıklığı, dil şartı gibi bürokratik engellemeler, yüksek harç miktarları, vize sürelerinin kısalığı ve vizelerin tek giriş-çıkışla sınırlı olması gelmektedir (Togan 2015, Göral ve Dartan 2016, Fırat 2013).

Seyahat engellemeleri müzakereler yolu ile çözülemeyince, Türk vatandaşları haklarını Avrupa mahkemelerinde aramayı denemiş, Sosyal ve Demirel davalarında olduğu gibi, Avrupa Adalet Divanı tarafından haklı buldukları ve vize şartlarının Ek Protokol kurallarının aksine serbest dolaşımı kısıtlayıcı işlevler gördüğü teyit edilmiş olmasına rağmen, henüz bu durumun düzeltilmesi için kalıcı ve tüm AB ülkeleri tarafından uygulanabilecek bir düzenlemeye gidilememiştir. Bu konudaki eksiklik, antlaşma metni, emsal mahkeme kararları veya verilen sözlerden ziyade, AB liderliğinin politik sebeplerden dolayı kendi aralarında uzlaşma sağlayamaması ve Türkiye'ye karşı tarafgir davranmasından kaynaklanmaktadır. Sorun, iki taraça da tekraren kayıt altına alınıp müzakere edilse de çözüm önerileri yerine getirilmemektedir (The EU Commission 2015, 2016, 2019, 2020; T.C. Ticaret Bakanlığı, 2015).

4.2 Ulaşım Sorunları ve Kotalar

Türkiye için bir başka engel ve iş dünyası için ciddiye alınması gereken önemli bir husus da ulaşım kısıtlama ve masraflarıdır. Serbest ticaret anlayışının ve AB GB anlaşmalarına engel teşkil eden kamyon sürücülerinin vize sorunlarına ek olarak, bir de dolaylı kota kısıtlamaları ve ek ulaşım masrafları Türk üreticisinin mallarını serbestçe AB ülkelerine ulaştırmalarına engel teşkil etmekte ve maliyetlerini artırıp gümrük içi rekabette dezavantaja dönüşmesine sebep olmaktadır (Ülengin ve diğerleri, 2014).

Dünya Bankasının 2014 raporlarına göre, Yunanistan Türk kamyonlarına 35,000 gidiş-dönüş kota uygularken, her gidiş-dönüş için €100,00 tahsil etmektedir. Bulgaristan, bu gidiş-dönüş kotasını 250,000 de tutarken, giriş-çıkış ücretlerini de €86.00 da tutmaktadır. Avusturya, hava kirliliği ve

ekolojik sebepleri bahane ederek bu kotayı 15,000'de tutup, geri kalan kamyon ticaretini RO-LA denilen trenlerde seyahate mecbur etmektedir. Kamyonların tren kullanılarak seyahat etmeleri ihracatçıya kamyon başına €250.00 gibi yüksek bir ek maliyet getirmektedir. Bu masraflara ek olarak RO-LA transit sistemini kullanmadan doğan ekstra bürokratik işlem ve beklemleri de beraberinde getirmekte ve malların tüketiciye ulaşmasını 4-5 gün gibi ekstra bir gecikmeye tabi tutarak mümkün kılmaktadır. Kamyonların 4-5 gün RO-LA sisteminde atıl olarak beklemesi, ekstra şoför ve ulaşım ücretleri ve malların bozulabilecek mallar olması halinde ise, üreticiler mallarını tüketiciye sağlıklı bir şekilde ulaştırılmama gibi kötü sonuçlarla karşılaşmaktadırlar. Bu kısıtlayıcı kota durumları, AB ve Türkiye arasında imzalanan GB ve serbest ticaret anlaşmaları ile çeliştiği gibi, maliyetleri de fahiş bir şekilde artırıp, ülke dışındaki üreticinin yerel üretici ile rekabet yapma imkanını da ortadan kaldırmaktadır. İtalya, Almanya, Macaristan, Romanya ve diğer Avrupa ülkelerinin benzer kota ve ek masraflar getirdiğini düşünürsek, Türk üreticilerin GB ve serbest ticaret ortamından yararlanmasının imkansızlığı daha da anlaşılır olacaktır (World Bank, 2014).

4.3 Üçüncü Ülkelerle Yapılan Ticari Anlaşmalar

AB'nin üçüncü ülkelerle yaptığı ticari anlaşmaların Türk ekonomisi üzerindeki etkileri küçümsenmeyecek kadar büyük iken, Türkiye henüz AB'ye üye olmadığı için bu anlaşmalara taraf olamamakta ve AB içerisinde kendi çıkarlarını savunacak bir mekanizma bulunmamaktadır. Üçüncü ülkelerle yapılan yeni anlaşmalara Türkiye'nin görüş ve çıkarlarını yansıtan Türkiye eki eklense de bu görüş, itiraz ve tezler anlaşmalar imzalandıktan sonra alınmakta ve anlaşmalar üzerinde hiçbir yaptırım ve etkisi bulunmamaktadır. Hal böyle olunca, Türk firmaları serbest ticarete taraf olan üçüncü ülkelere mal satarken, AB ülkeleri firmalarına tanınan hak ve ayrıcalıklardan yararlanamazken, anlaşmalar vasıtası ile üçüncü ülkeler kendi ürünlerini gümrüksüz bir şekilde AB yoluyla Türk pazarlarına sokabilmektedirler. Bu durum Türkiye'nin GB'den faydalanamamasına, yerel firmaların haksız rekabete uğrayıp zarar etmesine ve aynı zamanda devletin de normalde alacağı gümrük vergilerinden mahrum kalmasına sebebiyet vermektedir. Yapılan üçüncü ülke anlaşmalarının Çin, Hindistan, NAFTA ve Güneydoğu Asya Milletleri Birliği (ASEAN) gibi dünya ticaretinin büyük bölümünü elinden tutan ülke ve birlikler olduğu düşünülürse, bu anlaşmaların Türkiye üzerindeki etkileri daha da iyi anlaşılabilir. Felbermayr ve Larch, AB ile ABD arasında yapılması planlanan serbest ticaret anlaşmasının AB'nin 27 ülkesi ve ABD ekonomilerine yapacağı pozitif etkileri hesaplarken, ABD haricindeki NAFTA üyeleri ve AB haricindeki GB üyelerinin muhtemel zararlarını da hesaplamıştır. Bu hesaplamalara göre Türkiye'nin muhtemel zararı milli gelirinin %2,5 gibi bir bölümüne tekabül etmektedir. Türkiye'nin Gayri Safi Yurtiçi Hasılasının (GSYH) 1 trilyon dolara yaklaştığı düşünülürse, ABD'nin AB ile yapacağı serbest ticaret anlaşmasının Türkiye'ye yıllık zararının yaklaşık 25 milyar dolar gibi yüksek bir meblağ olması tahmin edilmektedir (Felbermayr & Larch, 2013). Bu bağlamda,

AB'nin yaptığı ve yapacağı diğer ticaret anlaşmaları ve ülkeler de bu denkleme dahil edilirse, Türkiye'nin uğrayabileceği zarar kat be kat artacaktır.

4.4 Teknik Sorunlar ve Standartlar

AB ve Türkiye arasındaki antlaşmaya binaen oluşturulan GB standartları, ticareti kolaylaştırıcı, rekabeti artırıcı ve müşteriye koruyucu faktörler olarak fonksiyon göstermeleri beklense de uygulamalardan doğan teknik sebeplerden dolayı ticareti kısıtlayıcı engeller olarak etki yapmaktadırlar. Farklı ülkelerin üreticilerinden, ürettikleri ürünler için farklı standartlar istemeleri, bu standartların tescili için farklı kurumlara ödenen yüklü miktarlardaki ücretler, pazar denetimi ve değişen denetim metotları ticareti kısıtlamakta ve üretim masraflarını artırarak rekabet ortamını olumsuz bir şekilde etkilemektedirler. Diğer konularda görülen AB'nin karar alma mekanizmasının etkili bir şekilde çalışamayışı, bu konuda da farklı AB ülkelerinde farklı standartlar kullanılmasına müsaade edilmekte, bu da iş insanları için ticareti engelleyici etkiler yaratmaktadır. AB bakanlığının verilerine göre, teknik sorunları ortadan kaldırmak için şu ana kadar Türkiye'deki değişik kurumlar tarafından toplam 536,37 milyon avro harcarken, AB'nin bu miktara katkısı sadece 29,86 milyon avro olmuştur. Çalışmalar sonunda Türk Standartları Enstitüsü (TSE), oluşturduğu standartlarda AB ile uyumu %98'lere kadar çıkarabilmiştir. Bu kadar çaba ve masraftan sonra, hala standartlardan kaynaklı teknik sorunlar ticareti olumsuz yönde etkilemeye devam etmekte, Türk iş insanlarını dezavantajlı konuma sokmakta ve serbest ticarete engel teşkil edebilmektedir (Togan, 2015).

SONUÇ

Yapılan bütün araştırma ve incelemelerin GB anlaşmasının günümüzdeki sorunlar ve eksikleri gidermede yetersiz kaldığı ve güncelleşmesinin mecburi hale geldiği yönündedir. Tüm eksiklik, aksaklık ve hatalarına rağmen, GB Türkiye'nin gelişmesinde ve bu günlere gelmesinde pozitif bir rol oynamakla kalmamış, ticari ilişkilerde ilk sıradaki ortaklığını devam ettirmiştir. Her ne kadar AB'nin Türkiye için cazibesini kaybettiğini ve başka pazarlara odaklanmasını tavsiye eden araştırmacılar bulunmakta ise de Türkiye'nin GB şartlarını düzeltmesi ve karar mekanizmalarında söz sahibi olması, kendi çıkarları ve geleceği için yararlı olmakla birlikte, dışa açılması ve ürettiği mallar için başka pazarlar bulmasına da engel teşkil etmemektedir. Türkiye'nin, AB'ye girişinin işgal anlamına geldiği yanlı-politik yaklaşımlardan uzak, bütün kesimlerle eşit ve rekabetçi ortamda ticari ilişkilere girmesi ekonomik gelişmesi ve büyümesine katkı sağlayacaktır.

Her ne kadar istatistikler Türkiye'nin dışa açılması ve global markete önem vermesiyle birlikte AB ile ticaretinde düşüşler yaşadığını gösterse de hala AB ülkeleri ülke ticaretinde ağırlığını korumaya devam etmektedir. Dünya ticaretinin çoğunluğunun GB ülkeleri ve gelişmiş ülkeler arasında yapıldığı, AB ülkelerinin Türkiye'ye yakınlığı ve Türkiye'nin bu ülkelerle olan tarihi ilişkileri göz önüne alındığında, AB'nin Türk ticareti açısından her zaman var olacağını düşünmek yerinde olacaktır. Bu

beraberlik ve gelecek ticari ilişkilerini en verimli şekilde devam ettirmek için, AB ve GB ilişkilerinin aksaklıklardan arındırılıp en iyi şekilde faydalanılması Türkiye'nin yararına olacaktır.

İçinde bulunduğumuz ekonomik konjonktürde, her ne kadar güncellenmiş bir AB-Türkiye ortaklığının Türk ticareti için pozitif katkıları olabileceği gibi, bunu sağlayıp sağlamamak tamamı ile AB tarafının inisiyatifindedir. Tüm veri ve araştırmaların, Türkiye'nin halihazırdaki AB-Türkiye GB denkleminde karlı taraf olduğunu gösterirken, durumun daha fazla iyileştirilmesi için Türkiye'nin AB'yi zorlayıcı enstrümanlarının olmadığı görülmektedir. Türk tarafının mülteci değişimi görüşmelerinde olduğu gibi, her potansiyel fırsatta vize politikası ve GB güncellemesini masaya getirmesinden başka akılcı seçeneği yoktur. Türkiye'nin GB'den çıkmasının, AB tarafına sınırlı-olumsuz bir etki yapması beklenirken, Türkiye tarafına yapacağı etkiler ise çok daha kapsamlı ve etkili olacaktır.

AB ile üçüncü ülkeler arasında imzalanan serbest ticaret anlaşmaları ve bu anlaşmaların Türkiye için yaratabileceği ticareti caydırıcı etkileri hesap edildiğinde, çıkan muhtemel meblağın yalnız başına Türkiye için GB şartlarını gözden geçirmek için yeterli bir sebep olduğu görülmelidir. Bu anlaşmaların diğer büyük ekonomileri de kapsayacağı öngörülürse, durumun vahameti ve aciliyeti daha da iyi anlaşılabilir. AB tarafının tüm bu olumsuzlukları demode bir GB anlaşmasının şartlarına bağlaması ve düzeltmek için fazla istekli görünmemesinin kendi çıkarlarına olduğu bilinmelidir. Müzakerelerinin halihazırda dondurulduğu ve yakın zamanda da AB üyeliğinin gerçekleşmeyeceği varsayılırsa, 24 yıllık eskimiş GB anlaşmasının güncellenmesi de öbür tarafın alicenaplığına kalmış görünüyor.

KAYNAKÇA

Alpago, H. (2015). International Taxation and the Role of Customs Union Between Turkey and the EU. *Bilgi Ekonomisi ve Yönetimi Dergisi*. 10(2), 133-142.

Batra R.N. (1975). *The Pure Theory of International Trade Under Uncertainty*. Palgrave Macmillan, London.

Dereli, D. D. (2014). E- Gümrük Uygulamasının Türkiye ile Avrupa Birliği Arasındaki Ticarete Etkisi. *Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*. 24, 250-261.

Doğan, M. (2015). Avrupa Birliği ve Türkiye Ekonomik İlişkileri. *Marmara Coğrafya Dergisi*. 32, 306-325.

Esfahani, H. S. & Çeviker-Gürakar, E. (2013). Fading attraction: Turkey's shifting relationship with the European Union. *The Quarterly Review of Economics and Finance*. 53, 364-379.

Felbermayr, G. J. & Larch, M. (2013). The Transatlantic Trade and Investment Partnership (TTIP): Potentials, Problems and Perspectives. *CESifo Forum*, 14(2), 49-60.

Fırat, B. (2013). Failed Promises: Economic Integration, Bureaucratic Encounters, and the EU-Turkey Customs Union. *Dialect Anthropol*. 37, 1-26.

- Gençosmanoğlu, Ö. T. (2015). Gümrük Birliği'ne Tarım Ürünlerinin Dahil Edilmesi: Türkiye İçin Ticaret Politikası Önerileri. *Marmara Avrupa Araştırmaları Dergisi*. 23(1), 25-47.
- Göral, E. & Dartan M. (2016). The Customs Union in the Context of EU-Turkey Relations: An Evaluation of Current Debates. *Marmara Journal of European Studies*. 24(2), 1-31.
- Hatıpler, M. (2011). Türkiye AB Gümrük Birliği Anlaşması ve Anlaşmanın Türkiye Ekonomisine Etkileri. *Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*. 13(1), 14-32.
- Heckscher, E. F. (1949). *Readings in the Theory of International Trade*. Philadelphia, USA.
- Işık, N. (2015). Avrupa Birliği-Türkiye Dış Ticaret Akımlarının Genişletilmiş Panel Çekim Modeliyle Tahmini. *Marmara Avrupa Araştırmaları Dergisi*. 23(1), 49-67.
- Karataş, C. & Uz, İ. (2009). Turkey's Accession to the European Union and the Macroeconomic Dynamics of the Turkish Economy. *Turkish Studies*. 10(4), 539-557.
- Kurter, O. (2010). *Strategic Moves and Behaviors of a Corporation While Turkey Negotiates Accession Into the European Union* (Doctoral Dissertation). Argosy University, Schaumburg, USA.
- Kurter, O. (2018). Fatigued Turkey and the Attempts to Re-energize the 54 Years Old European Dream; Is there a Hope? *EUropean Journal of Managerial Research (EUJMR)*, 2(3), 61-74.
- Kuşat, N. (2015). Gümrük Birliğinin Türkiye Dış Ticaretine Statik Etkileri: 1980-1995 / 1996-2013 Karşılaştırmalı Analizi. *İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*. 29(4), 625-644.
- Magee, C.S.P. (2016). Trade Creation, Trade Diversion, and the General Equilibrium Effects of Regional Trade Agreements: a Study of the European Community-Turkey Customs Union. *Review of the World Economics*. 152, 383-399.
- Nas, Ç. (2018). Turkey-EU Customs Union: Its Modernization and Potential for Turkey-EU Relations. *Insight Turkey*, vol.20, no.3, pp.43-60.
- Ohlin, B. 1933. *Interregional and International Trade*. Harvard University Press, Cambridge, Mass, USA.
- Phinnemore, D. & İçener E. (2016). Holding the door half (?) open: the EU and Turkey 10 years on. *Journal of Contemporary European Studies*. 24(4), 446-462.
- Saatçioğlu B., Tekin F., Ekim S. & Tocci N. (2019). The Future of EU-Turkey Relations: A Dynamic Association Framework amidst Conflictual Cooperation. *FEUTURE Online Paper No. 22*.
- The EU Commission. (2015). *Meeting of heads of state or government with Turkey-EU-Turkey statement, 29/11/2015*. Retrieved October 8, 2020, from https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/STATEMENT_15_6194
- The EU Commission. (2016). *Study of the EU-Turkey bilateral preferential trade framework, including the Customs Union, and an assessment of Its possible enhancement final report*. Retrieved

October 8,2020, from https://ec.europa.eu/smart-regulation/impact/ia_carried_out/docs/ia_2016/turkey_anx6_en.pdf on 08/10/2020

The EU Commission. (2019). *36th Meeting of the EU-Turkey Customs Union Joint Committee, Brussels, 8-9 July 2019*. Retrieved on 08/10/2020 from https://trade.ec.europa.eu/doclib/docs/2020/january/tradoc_158587.pdf

The EU Commission. (2020). *Turkey 2020 Report. Communication on the Enlargement Policy*. Brussels, 6.10.2020 SWD (2020) 355 final.

Togan, S. (2015). Technical Barriers to Trade: The case of Turkey and the European Union. *Journal of Economic Integration*. 30(1), 121-147.

Tsakiris, Theodorus (2018). Gas Developments in the Eastern Mediterranean: Trigger or Obstacle for EU-Turkey Cooperation? *FEUTURE Online Paper No. 22*.

TC. Ticaret Bakanlığı, (2015). *Report of the Senior Officials Working group (SWOG) on the Update of the EU-Turkey Customs Union and Trade Relations*. Retrieved October 11, 2020 from https://ticaret.gov.tr/data/5b87b62f13b8761160fa10c4/YDMCG_Raporu.pdf

Ülengin S. ve diğerleri, (2015). Effects of Quotas on Turkish Foreign Trade: A Gravity Model. *Transport Policy*. 38, 1-7.

Witkowska, J. (2014). Capital Movements Between The European Union And Turkey Within The Integration Processes. *Comparative Economic Research*. 17(3), 29-45.

World Bank (2014). *Evaluation of the EU-Turkey Customs Union*. Retrieved March 15, 2018, from <http://www.worldbank.org/content/dam/Worldbank/document/eca/turkey/tr-eu-customs-union-eng.pdf>

KORONAVİRÜS (COVID 19) PANDEMİSİ DÖNEMİNDE ÖZEL OKULLARA İLETİLEN ŞİKÂyetLERİN İNCELENMESİ

Hale Nur GÜLER¹

ÖZ

Karşılanmayan beklentilerin yazılı ya da sözlü olarak iletilmesi ile başlayan şikayet yönetimi sürecinin etkili şekilde yönetilmesi kurumların devamlılığı açısından oldukça önemlidir. Kurumlarda müşteri memnuniyetinin oluşması için hızlı şekilde harekete geçilmesi ve ilgili birimlerce müşteri beklentilerinin anlaşılması gerekmektedir. 2020 yılında ülke ve dünya gündemini etkisi altına alan covid 19 pandemisi eğitim sektörü üzerinde de etkilerini göstermiştir. Bulaş riskinin önlenmesi amacı ile okullarda eğitime ara verilmesi ve uzaktan eğitim uygulamalarının gündeme alınması beraberinde bazı şikayetlere yol açmıştır. Çalışmada covid 19 pandemisi döneminde ilk ve orta dereceli eğitim faaliyetinde bulunan özel okullara iletilen şikayetler incelenmiştir. Veriler şikayetvar.com isimli pek çok sektör ve firmaya yönelik şikayetlerin iletiği internet platformundan elde edilmiştir. Bu kapsamda elde edilen özel okullar için Eylül 2020 döneminde iletilen 300 şikayet için nitel analiz yapılmıştır. Nvivo programına aktarılan verilerden kelime bulutu ve kelime ağaçları elde edilmiştir. Yapılan analize göre özel okullara iletilen şikayetlerde en çok kullanılan kelimelerin eğitim, kayıt, yemek, okul, pandemi olduğu görülmüştür. Şikayetlerin içeriklerinin pandemi döneminde ekonomik ve sağlık koşulları sebebi ile yapılamayan eğitimden dolayı eğitim ücreti, yemek ücreti ve servis ücreti iadelerinin talep edilmesine yöneliktir. Uzaktan eğitimde etkin ve verimli eğitimin yapılamaması, okulların taleplere yanıt vermemeleri, uzaktan eğitim platformu için ilave ücret talep edilmesi, telafi eğitimlerinin yapılmaması, uzaktan ya da okuldaki eğitim için okulların seçenek sunmaması, kitap fiyat artışları da iletilen şikayetler arasındadır. Çalışmanın eğitim sektöründe yapılacak düzenlemelere kaynak teşkil etmesi öngörülmektedir..

Anahtar Kelimeler: Eğitim Sektörü, Özel Okullar, Müşteri Deneyimi, Şikayet Yönetimi, Koronavirüs, Pandemi

¹Dr. halgu76@gmail.com

ANALYSIS OF THE COMPLAINTS DELIVERED TO PRIVATE SCHOOLS DURING THE CORONAVIRUS (COVID 19) PANDEMIC PERIOD

ABSTRACT

Effective management of the complaint management process, which starts with the communication of unmet expectations in written or verbal form, is very important for the continuity of institutions. In order to ensure customer satisfaction in institutions, it is necessary to act quickly and to understand customer expectations by the relevant units. The covid 19 pandemic, which influenced the country and the world agenda in 2020, also had its effects on the education sector. In order to prevent the risk of contamination, interruption of education in schools and the introduction of distance education practices have led to some complaints. In the study, complaints conveyed to private schools engaged in primary and secondary education during the covid 19 pandemic period were examined. The data was obtained from the internet platform, complaints about many sectors and companies, named complaintvar.com. Qualitative analysis was conducted for 300 complaints submitted in September 2020 for private schools obtained within this scope. Word clouds and word trees were obtained from the data transferred to the nvivo program. According to the analysis, it was seen that the most frequently used words in the complaints made to private schools were education, registration, food, school, pandemic. The contents of the complaints are directed towards the request of refunds of tuition fee, meal fee and service fee due to education that could not be done due to economic and health conditions during the pandemic period. Failure to provide effective and efficient education in distance education, schools not responding to requests, demanding additional fees for the distance education platform, not providing compensatory training, schools not offering options for distance or school education, book price increases are among the complaints conveyed. It is foreseen that the study will constitute a source for the regulations to be made in the education sector.

Keywords: Education Sector, Private Schools, Customer Experience, Complaint Management, Covid 19, Pandemic

1.GİRİŞ

Eğitim kurumları bireyleri bir sonraki yaşam adımına hazırlayan birey aileler ve toplum için önemli oluşumlardır. Toplumlardaki bireylerin başarısı ve mutluluğu aile, eğitim öğretim faaliyetleri ve bütünsel olarak da sosyo ekonomik yapı ve ilişkilendirilebilir. Bireyler, aileler ve toplumun şekillenmesine katkı sağlayan özel okulların başarılarını sürdürebilmeleri verilen eğitim ve öğretimin kalitesi ve bütünsel olarak okuldan beklenen faaliyetlerin tamamlanması kadar iletilen şikayetlerin ele alınış biçimi ile de ilişkilidir. Günümüzde içinde bulunduğumuz Aralık 2019'dan itibaren dünyayı ve ülkemizi etkisi altına alarak gündemi belirleyen covid 19 pandemisi nedeni ile pek çok sektör etkilenmiş ve bu süreç dolayısı ile süreçlerde değişikliğe gidilmiştir. Eğitimde de pandemi sebebi ile ilk önce eğitime ara verilmiş olup ardından uzaktan eğitim modeline geçilmiş ailelerin okul yönetimlerinden beklentileri ve şikayetleri doğmuştur.

Şikayet yönetiminin etkin ve başarılı şekilde ele alınması iletilen konular için süreç değişikliğine gidilmesi ve öngörülebilir sorunların önüne geçebilmek için akıllı müşteri deneyimlerinin (AMÜD) geliştirilmesi kurumlara başarı sağlayacak önemli adımlardır. Yaşanan süreçte de ilk ve orta dereceli özel okulların oluşturduğu uygulama ve süreçler hem bu dönemde hem de gelecek dönemde başarılarına katkı sağlayacak ya da olumsuz izlenimler doğacak ve kurumların geleceğe taşınmasında kritik roller oynayacaktır.

Covid 19 pandemisi eğitim kurumlarında öğrencilerin ve öğretmenlerin sınıf ortamında ders yapılması olanağını ortadan kaldırmış ve okulların bu süreçte sağlık tedbirleri kapsamında alt yapılarını geliştirerek uzaktan eğitim modeli ile öğrencilere ulaşmaları beklenmiştir. İçinde bulunulan bu durumda pandeminin tüm sektörlere etkisi olduğu için ekonomik sosyal ve sağlık açısından sıkıntılı süreçler yaşanmaya başlamıştır. Bu kapsamda hem velilerin hem öğrencilerin alınamayan hizmet ve uygulamalar sebebi ile beklentileri değişmiş olup beklentilerini okul yönetimlerine ilettikleri görülmüştür. İçinde bulunulan bu dönemde ekonomik, teknolojik, sağlığı koruyucu, etkin ve verimli eğitim standartının devam edebilmesi için velilerin okul yönetimlerinden beklentilerinin neler olduğu bu çalışmada incelenmiştir.

Çalışmada pandemi döneminde özel okullara iletilen şikayetlerin neler olduğu araştırma sorusu olarak ele alınarak şikayetvar.com internet platformundan okullara iletilen şikayetler Eylül 2020 döneminde incelenmiştir. Şikayetvar.com 2001 yılından beri markalara yöneltilen şikayetlerin iletilmesi için faaliyet gösteren Türkiye'de müşteri memnuniyetini ölçen bir çevrim içi platformdur. Bu kapsamda velilerin ve öğrencilerin beklentileri saptanarak bu çalışmanın okul yönetimleri, yöneticileri, çalışanları ve veliler için ileriki çalışmalar ve alınabilecek aksiyonlar için kaynak teşkil etmesi ve yararlı olacağı düşünülmektedir.

2.KORONAVİRÜS PANDEMİSİ

Aralık 2019’ da ilk kez Çin’ de Wuhan eyaleti sınırları içinde başlayarak ateş öksürük gibi solunum yolları ile belirginleşip hissedilen ve tüm dünyayı etkisi altına alan koronavirüs (covid 19) 11 Mart itibari ile Dünya Sağlık Örgütü tarafından pandemi olarak ilan edilmiştir (BBC, 2020). Pandemi salgının belirli bir bölgenin dışına çıkarak büyük kitlelere ulaşması ve tüm dünyayı etkilemesi olarak belirtilmiştir (Merriam-Webster, 2020). Koronavirüs pandemisi dolayısı ile pek çok sektör etkilenmiştir. Halkın sağlığını tehdit etmesi nedeni ile hükümetler ekonomik faaliyetleri sağlık tehdidi sebebi ile sınırlandırmak zorunda kalmışlardır (Kraemer vd. 2020: 25).

Ülkelerde ekonomik faaliyetlerin sınırlandırılması nedeni ile hükümetler kurumlar ve aileleri desteklemek için mali, parasal ve düzenleyici süreçleri ortaya koymuşlardır (Andersen, vd. 2020:2). Tüm dünya pandemi ile mücadele verirken Türkiye’ de de ekonomik ve sosyal tedbirler alınmış, acil durum mekanizmaları, tespit, izolasyon, test uygulama araçları ve yöntemleri hazır duruma getirilmiştir. Ekonomik ve sosyal açıdan pek çok sektörü etkisi altına alan pandemi nedeni ile kurumlar ve aileler sağlık ve ekonomik açıdan bazı tedbirler uygulamak durumunda kalmışlardır (Macit ve Macit, 2020: 113).

Virüsün hasta bireylerin öksürmeleri ile ortama saçılan damlacıkların solunması yolu ile bulaştığı tespit edilmiştir. Solunum parçacıklarının yüzeylere geçmesi ve ellerin yıkanmadan yüz göz burun ve ağıza götürülmesi il virüs alınabilmektedir. Hastalıktan en çok etkilendiği grup olarak altmış yaş üstündekiler, ciddi kronik rahatsızlığı olanlar, kalp hastaları, hipertansiyon, diyabet hastaları, kronik solunum yolu hastalığı olanlar, kanser hastaları ve sağlık çalışanları belirtilmektedir. Sağlık Bakanlığı’nın paylaştığı verilere göre. 25 Eylül 2020 tarihinde ülkemizdeki vaka sayısı toplam 311.455 vefat sayısı ise 7.858’dir. 22 Eylül tarihi itibari ile de yaş ve cinsiyete göre dağılım Tablo1’ de yer almaktadır (Sağlık Bakanlığı, 2020).

Tablo1: Yaş Grupları ve Cinsiyete Göre Vaka Sayısı (22 Eylül 2020)

| | Yaş | | | | | | | | Toplam |
|--------|-----|-----|------|-------|-------|-------|-------|---------|--------|
| | <2 | 2-4 | 5-14 | 15-24 | 25-49 | 50-64 | 65-79 | 80 ve > | |
| Erkek | 5 | 5 | 31 | 120 | 443 | 161 | 74 | 15 | 854 |
| Kadın | 3 | 5 | 27 | 133 | 395 | 170 | 86 | 20 | 839 |
| Toplam | 8 | 10 | 58 | 253 | 838 | 331 | 160 | 35 | 1693 |

Kaynak, Sağlık Bakanlığı, 2020

Pandemi nedeniyle süreç ve uygulamalarını değiştirmek durumunda kalan bir sektör de eğitim sektörü olmuştur. Bu kapsamda okullardan uzaktan eğitim platformları aracılığı ders verilmeleri beklenmiştir. Gerek sağlığın korunabilmesi amacıyla gerekse ekonominin gidişatı ve gerekse teknolojik ve dijital çağın gereksinimleri sebebi ile eğitim sektörünün önemli bir parçası olan özel okullardan beklentiler de bu süreçte artmış her zamankinden daha da hassas hale gelmiştir.

3. ŞİKAYET YÖNETİMİ VE ÖZEL OKULLAR

Şikayet mal ve hizmetten beklentilerin tatminsizlikle sonuçlanması olarak tanımlanabilir (Barlow ve Moller, 2009: 38). Bir başka anlatım şekli ile şikayet tüketici veya hizmet alanın negatif geri dönüşüdür. Şikayet bir kurumun müşteriye sunduğu ürün ve hizmetlerdeki eylemler ya da eylemsizlik hakkındaki olumsuz geri dönüşlerdir (Mensah, 2016: 10). Müşteriler şikayet ederken, kurumu bir sorunla ilgili bilgilendirmek, tazmin talep etmek ve sorunla ilgili bir değişiklik yapmak amaçlı hareket etmektedir (Blöndal, 2017: 22). Şikayetler aslında gerektiği şekilde değerlendirildiğinde kurumların gelişmesi için fırsatlar da sunmaktadır. Müşteri beklentilerinin anlaşılması ve buna uygun çözümler sunulması kurumları daha ileriye taşımaktadır (Kozak, 2007: 2).

Şikayetin başarılı şekilde ele alınarak çözümlenmesi müşteri sadakatini de sağlamaktadır (Yang vd. 2018: 203). Kurumlar etkin şikayet yönetimi uygulamaları ile kuruma katkı yaratmaktadır. Bu katkılar şikayetlerin aza indirgenmesi, reklam ve satış performansına katkı, şikayet konusu alanlarda gerekli iyileştirmeleri yapabilme, değişen pazar koşullarında müşteri beklentilerini analiz edebilme, müşteri sadakati, ürün ve hizmet kalitesi artışı olarak sıralamak mümkündür (Tronvoll, 2008: 23; Sarı, 2008: 95). Şikayetler kurumların sundukları ürün ve hizmetlerde kusurların en aza indirgenmesini sağlarlar (Alabay, 2012: 139).

Kurumlar şikayetleri etkili şekilde ele almazlar ise müşteriler ile ilişki oluşturamamakta ya da yeniden inşa edememektedir (Tao vd., 2016: 266). Müşteriler açısından şikayet süreci beklenti içinde ürün veya hizmet satın alınması, ürün veya hizmetin performansının denenmesi, negatif fark varsa tatminsizlik oluşması, şikayet, şikayet çözümünün değerlendirilmesi, markada kalmak veya markayı değiştirmek olarak ifade edilmiştir (Köse, 2007: 37).

Araştırmalar olumsuz düşünceye sahip olan müşterilerin büyük bir kısmının şikayet etmediğini ancak markayı artık tercih etmediğini göstermektedir (Gökdeniz vd., 2011: 175). Müşterilerin şikayet etmeme nedenlerine bakıldığında şikayet etmeyen müşterilerin şikayette bulunmayı zaman ve çaba açısından değersiz bulduklarını, nereye ve ne zaman şikayet etmeleri gerektiğini bilmediklerini, şikayet etmenin maliyetini yüksek bulduklarını, onlar için marka değiştirmenin kolay olduğunu, sonuç alabileceklerine dair inançlarının bulunmadığını, kendilerini sorumlu hissettiklerini ve psikolojik olarak risk almak istemediklerini söylemek mümkündür (Burucuoğlu, 2011: 60).

Şikayet kanallarına bakıldığında ise mal ve hizmetten memnun olmayan müşterilerin pek çok kanalla kurumlara ulaşım şikayetlerini ilettikleri belirtilebilir (Cho vd., 2002: 6). Bu kanallar, halka açık kanallar, online doğrudan kurum kanalları, tüketici hakem heyetleri, tüketici dernekleri ve kanuni yollar ve şikayetleri bir platformda toplayan çeşitli internet siteleridir. Müşteri odaklılığın sağlanabilmesi için kurumların müşterilerine onlara erişebilecek kolaylıkta kanalları sunmaları gerekmektedir (Supriaddin vd., 2015: 4). Yedi farklı şikayet davranışı olduğu belirtilmiştir, bunlar aileyi ve arkadaşları

bilgilendirme, kurumun müşterisi olmayı bitirme, üst yöneticilere şikayet etme, yorum ve öneri formları doldurulması, şikayet mektubu, dilekçesi yazılması, gazete ve kitlesel medya araçlarına bildirim yapma, tüketici derneklerine iletme olarak ifade edilebilmektedir (Heung ve Lam, 2003: 286).

Kurumların ayakta kalabilmeleri beklentileri karşılama ve şikayetleri memnuniyetle sonuçlandırma becerileri gibi önemli kriterlere bağlıdır. Şikayet yönetiminin başarılı şekilde yönetildiği örgütlerde şikayet çözme kültürü bulunmaktadır. Bu örgütlere kolayca ulaşılabilir ve basit, anlaşılır şekilde çözüm süreçleri tasarlanmaktadır. Ayrıca bu örgütlerin şikayet çözüm sürecine ilişkin bir takip süreci geliştirdikleri ve memnuniyet ölçümü yaptıkları bilinmektedir (Robert ve Sandy, 2002: 144).

Şikayet yönetimi sürecinde şikayetin olumlu şekilde ele alınması, şikayet eden müşterinin bakış açısı ile değerlendirme, müşterinin dikkatle dinlenmesi, şikayetin tüm açıları ile ele alınması, müşteri ile iletişim kurup detaylı ve kapsamlı bir süreç bilgisi müşteriye iletilmelidir. Bunlarla birlikte şikayet kısa sürede yanıtlanmalı, gerçekleri yansıtan, şeffaf cevap sunulmalı ve kurum içinde çalışan personele eğitim gelişim desteği sağlanmalıdır (Yılmaz vd., 2015: 945). Kurumların şikayet çözüm süreçlerinde başarılı olmaları için müşteri problemini çözmeye istekli davranmaları, müşteriler dinlenilerek rahatlatılmalı, şikayete ilgili her detayın anlaşılması için etkin sorular sorulmalı, yeterli süre tanınmalı, not alınmalı, hata kusur varsa kabul edilmeli, özür dlenmeli, kibar ve nezaketli yaklaşım sergilenmeli, yerine getirilemeyecek vaatlerden kaçınılmalı, en kısa sürede şikayet için yanıt verilmeli, çözüm alternatifleri sunulmalı, müşterinin beklentisinin üstüne çıkılmalı, çözüm sonrası fark yaratmak için müşteri memnuniyeti takip edilmelidir (Ramsey, 2016: 23).

Şikayet yönetim sürecinde kurumların dikkat etmeleri gereken konular bulunmaktadır. Bunlar, insanlar neden şikayet eder, neden şikayet etmez, kime şikayet eder, yetersiz ürün ve hizmetle karşılaşan müşteri tepkileri ne olur, ürün ve hizmete göre müşteri davranış ve tepkilerindeki farklılıklar neler, müşteriler şikayetlerinin karşılığında ne bekliyor ve ne sıklıkla tatmin oluyor, şikayet davranışlarına göre müşterileri gruplamak mümkün mü, müşterilerin kişisel özellikleri şikayet davranışlarını etkiler mi, şikayet sonrasında müşterinin olası davranışları nelerdir, şikayete yol açan faktörler nelerdir, kurum için şikayetin değeri nedir, şikayet alınmaması ve şikayetlerin etkin şekilde değerlendirilmesi ve çözülmesi için maliyet nedir ve şikayete yönelik yönetsel etkinlik nedir olarak ifade edilebilir (Butelli, 2007: 4).

Özel okullar Milli Eğitim Bakanlığı' nın gözetim ve denetimi ile ilgili kanunlarla yerli ve yabancı gerçek ve tüzel kişilerce kurulan ücret karşılığında hizmet veren kurumlar olarak tanımlanmıştır. Kanunda kurumların sadece kazanç sağlamak için değil aynı zamanda eğitim kalitesini yükseltmek için yatırımlarını geliştirmek üzere gelir sağlayabilmekte oldukları belirtilmektedir (Akt. Bağcı, 2019: 10; Subaşı ve Dinler, 2003). Özel sektörün katkıları ile işletilen özel okullar Türkiye' de 5580 sayılı Özel Öğretim Kurumları Kanuna göre eğitim veren kuruluşlardır.

Türkiye’ de özel okullar 1839 Tanzimat Fermanı ile Batılılaşma hareketi olarak yaygınlaşma eğilimi göstermiştir (Uygun, 2003: 32). Geçmiş Osmanlı İmparatorluğu’ na uzanan özel okulların yabancı ve azınlık okullar olarak Cumhuriyet öncesinde de varlıkları bilinmektedir. Türkiye’ de 1931 yılında kurulan ilk özel okul Ankara TED Koleji’dir (Öztürk, 2018: 25). 1985 sonrasında da yapılan düzenlemelerle özel okullar yaygınlaşmıştır (Sayılan, 2006: 59). 2015 itibari ile de dershanelerin kapatılıp uygun olanların özel okullara dönüştürülmesiyle özel okul oranı artış göstermiştir (Nartgün ve Dilekçi, 2016: 537).

Özel okullardan beklentilerin incelendiği çalışmada velilerin okullarda çağdaş eğitim yapısı, çocuklarla daha sık ilgilenilmesi ve velilerle daha çok iletişim halinde olunmasının beklendiği görülmüştür. Devlet lisesi velilerinin daha çok iletişim beklentileri özel okullarda bu beklentinin karşılandığı yönünde çalışmada yorumlanmıştır (Açıkalın, 1989: 25).

Özel okul velileri okul yönetimi ile etkin iletişim, yabancı dil eğitiminde başarı, okul ücretlerinin ekonomik olması, tecrübeli eğitim kadrosu, bireysel farklılıkların keşfedilmesi, ulusal ve uluslararası etkinliklerin sürdürülmesi ve yurt dışı bağlantılı organizasyonların yapılması gibi beklentilerini iletmişlerdir (Bayram, 1997: 99). Velilerin özel okullardan beklentilerinin incelendiği bir çalışmada destekleyici ortam olarak bireysel farklılıkların dikkate alınması, kurumsal bakış açısının olduğu etkili yönetim, nitelikli öğretmen kadrosuna sahip olma, veliye zamanında geri bildirim verilecek şekilde iletişim kanallarının açık olması en ön sıradaki beklentiler olarak ifade edilmektedir (Nartgün ve Kaya, 2016: 157).

Özel okulların eğitim hizmetleri için yapılan bir başka çalışmada veliler öğretmenle çocuk ilişkisinin etkililiği, sosyal aktivitelerin ücretli olması, formaların pahalı olması ve kitapların set halinde satılmasını konularını belirtmişlerdir (Bozyiğit, 2017: 521). Özel okul velilerinin okullardan beklentilerinin araştırıldığı bir başka çalışmada ise çocukların mutlu özgüvenli kendini ifade edebilen başarılı yöneticilere sahip öğretmen sirkülasyonunun az olması yabancı dil öğretiminin etkin olması psikolojik danışma merkezinin olması şartlarının beklentiler arasında olduğu belirlenmiştir (Bağcı, 2019: 5).

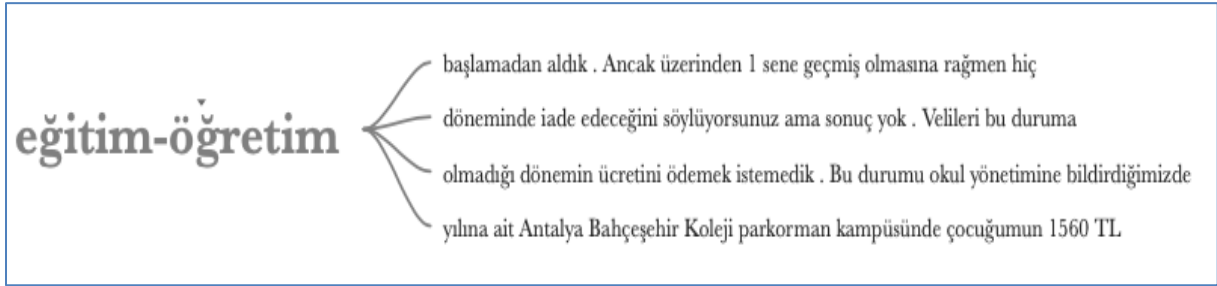
3.YÖNTEM

3.1.Araştırmanın Amacı ve Önemi

Bu çalışmada koronavirüs (covid 19) pandemisi döneminde özel okullara yöneltilen şikayetlerin neler olduğunun anlaşılması hedeflenmiştir. Çözüm süreçlerinin temini açısından özel okul şikayetlerinin neler olduğunun bilinmesi eğitim kurumları, yasal ve idari merkezler, aileler, öğrenciler, okul çalışanları ve tüm paydaşlar açısından önem teşkil etmektedir. Çalışma okulların şikayet yönetimi kapsamında eğitim, yönetim ve ücretlendirme süreçlerinin iyileştirilmesi için yarar sağlayacak ve bundan sonraki çalışmalara baz teşkil etmesi açısından önem teşkil etmektedir.

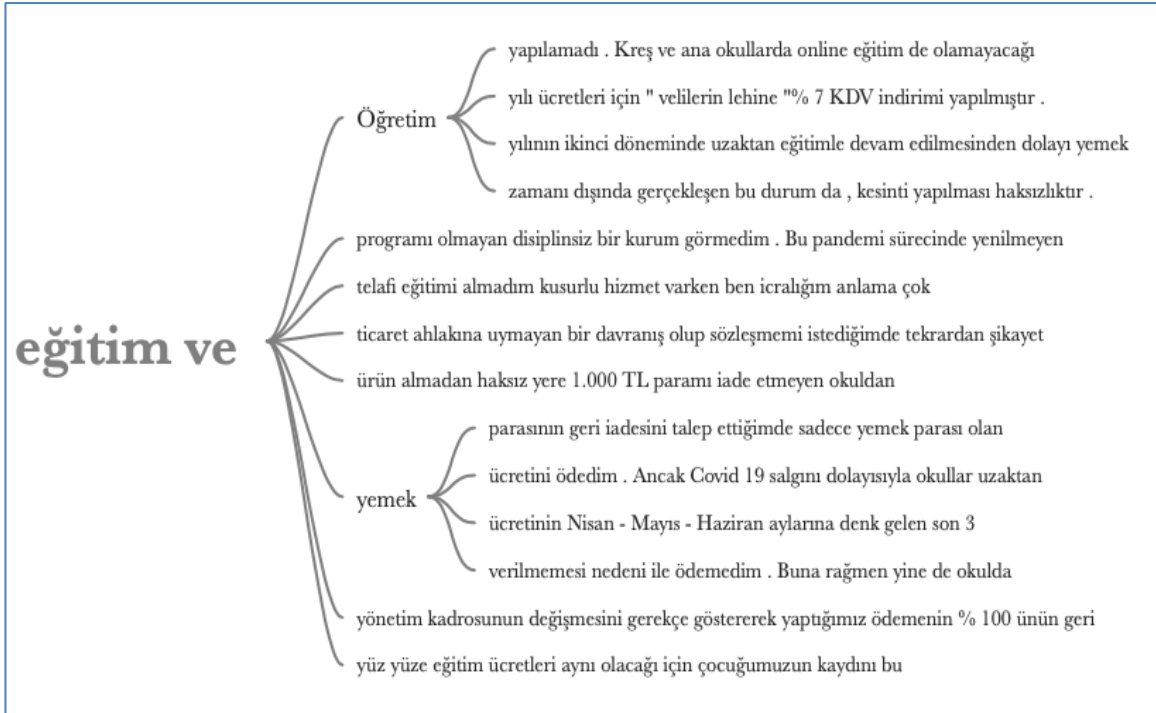
Eğitim ifadesinin en çok ilişkili olduğu gözlenen kelime ağacına göre eğitim öğretim ifadesinin kelime ağacına Şekil 2’ de yer verilmiştir. Buna göre eğitim öğretim ücretinin iadesi yemek ücretinin iadesi gibi sorunlardan bahsedildiği görülmektedir.

Şekil 2: Eğitim Öğretim İfadesi Kelime Ağacı



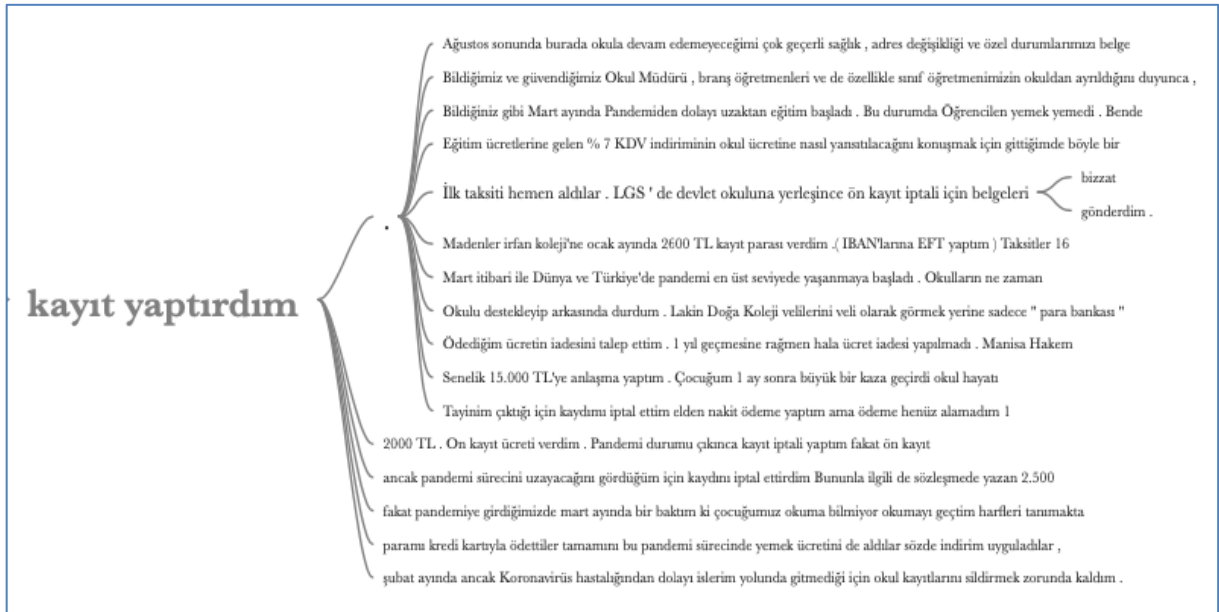
“Eğitim ve” ifadesinin en çok ilişkili olduğu kelime grupları incelendiğinde ise eğitim ücreti ve yemek ücretinin iadesi konularının sıklıkla şikayet edildiği, eğitimde aksaklıklar yaşanması, telafi eğitimlerin yapılmaması konuları görülmektedir.

Şekil 3: Eğitim ve İfadesi Kelime Ağacı



Kayıt kelimesi ile ilişkili olarak kayıt yaptırdım ifadesine bakıldığında Şekil 4’ te kayıt yaptırdım ancak pandemi, nakil gibi sebeplerle okula devam edememe ve ücret iadelerinin yapılmaması, KDV indiriminin okul ücretine yansıtılmaması şikayetlerinin olduğu görülmektedir.

Şekil 4: Kayıt Yaptırdım İfadesi Kelime Ağacı



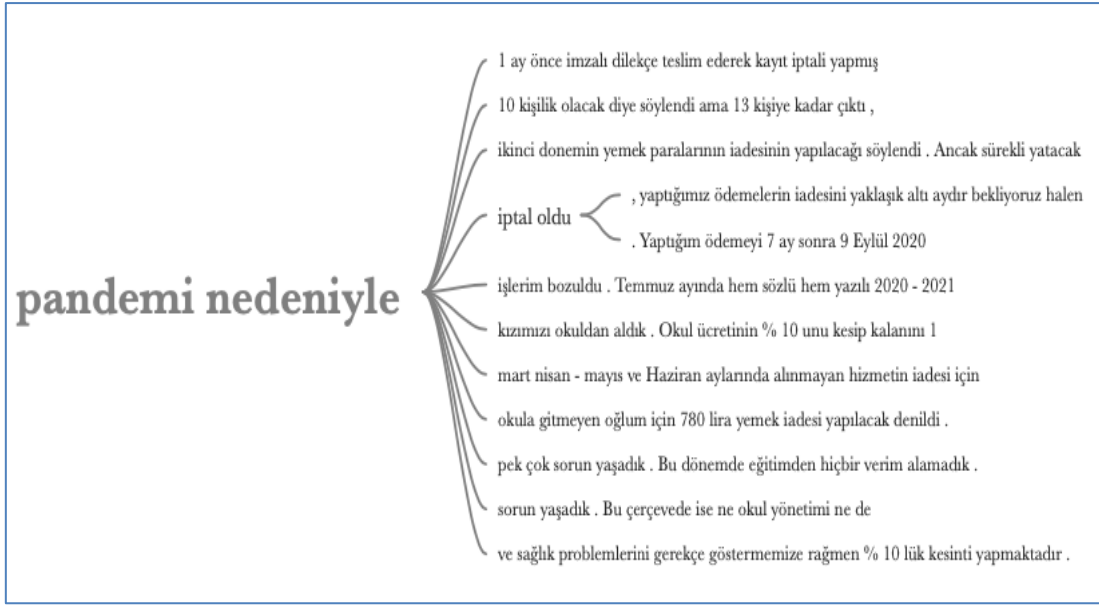
Şekil 5' te yemek ücretlerinin iadelerine yönelik şikayetlerin iletildiği görülmektedir. Yemek ücreti iadelerinin yapılmaması, eksik yapılması ve geç yapılması iletilen konular arasındadır.

Şekil 5: Yemek Ücreti İfadesi Kelime Ağacı



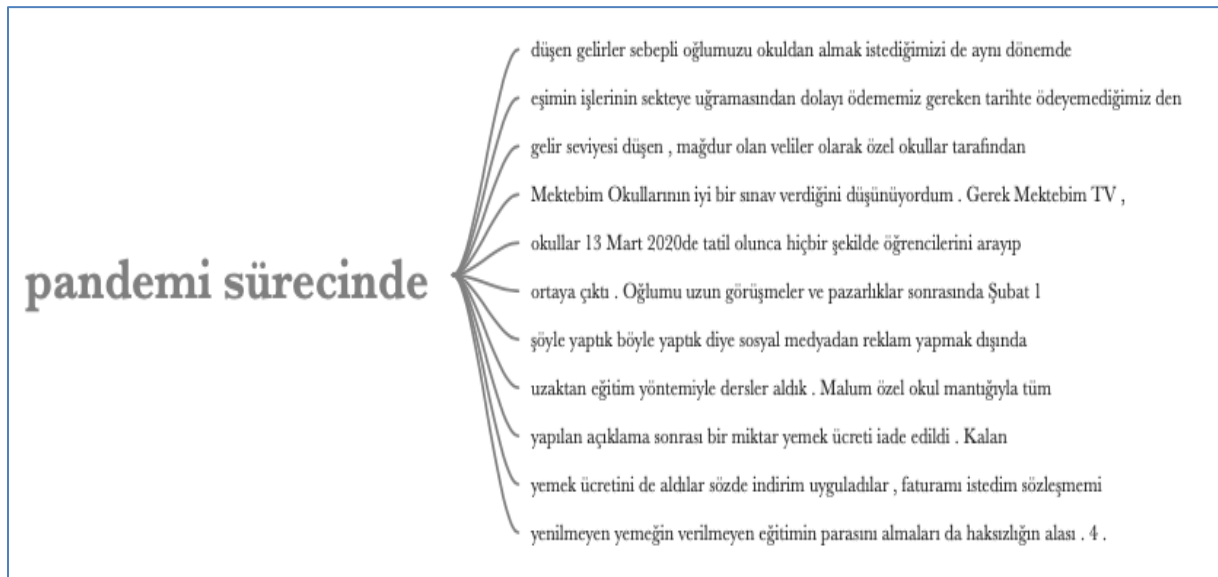
Çalışmada en çok tekrar eden kelimelerden pandemi incelendiğinde pandemi kelimesinin “pandemi nedeniyle” kelime grubu olarak sıklıkla şikayet içeriklerinde bulunduğu görülmektedir. Şekil 6’ da pandemi nedeniyle okullarda yapılamayan eğitimlere yönelik yemek parası kayıt iptali gibi konuları içeren şikayetler yer almaktadır.

Şekil 6: Pandemi Nedeniyle İfadesi Kelime Ağacı



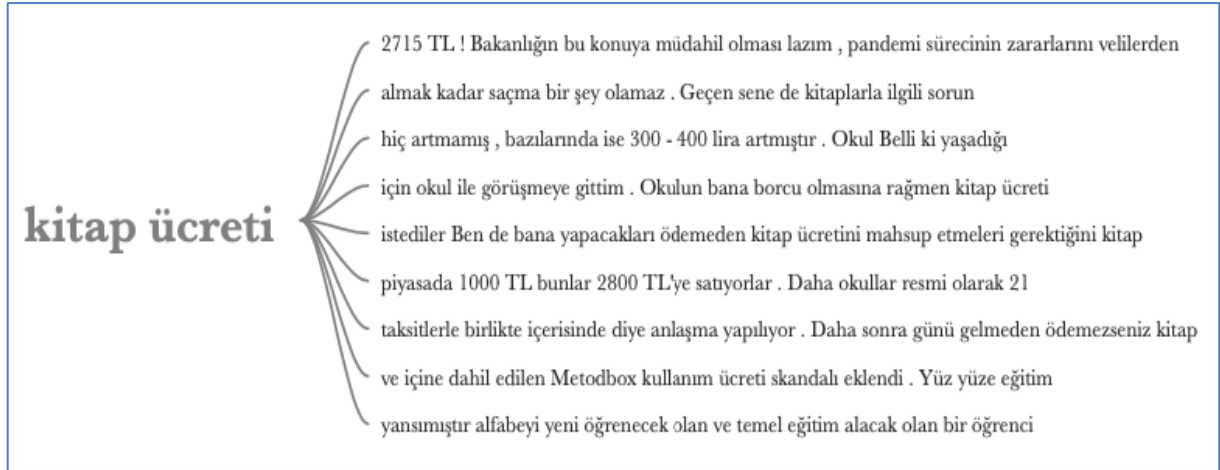
Şekil 7’ de “pandemi sürecinde” ifadesi yemek ücretlerinin iadesi, gelir seviyesi düşen velilerin okul ücretleri için çözüm talepleri, okulların sıklıkla sosyal medyadan reklam yapmalarına karşın memnuniyet kapsamında süreçleri yönetmemeleri konulu şikayetler görülmektedir.

Şekil 7: Pandemi Sürecinde İfadesi Kelime Ağacı



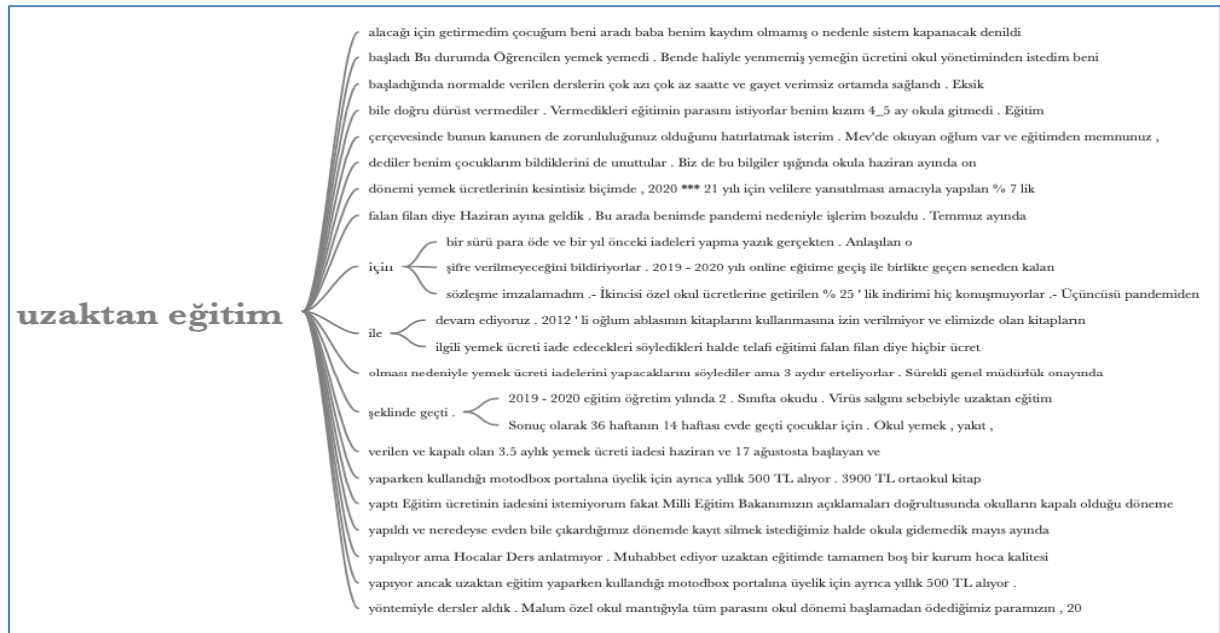
Şekil 8’ de “kitap ücreti” kelime grubunda kitap ücret artışı oranının yüksekliği, fiyatların yüksek oluşu, kitap ücretinin kayıt ücreti ile birlikte ödenmeye mecbur bırakılması gibi konular yer almaktadır.

Şekil 8: Kitap Ücreti İfadesi Kelime Ağacı



Şekil 9’ da “uzaktan eğitim” kelime grubu ile bağlantılı şikayetler gösterilmektedir. Buna göre uzaktan eğitim portalı için ek ücret istenmesi, uzaktan eğitim olması sebebi ile yemek ücretlerinin iade edilmemesi, uzaktan eğitimle sağlıklı şekilde ders alamadıklarına yönelik şikayetler görülmektedir.

Şekil 9: Uzaktan Eğitim İfadesi Kelime Ağacı



5.SONUÇ VE ÖNERİLER

Geleceğin insan kaynağını yetiştirme görevi üstlenen özel eğitim kuruluşlarının birey toplum ve ülkeler için önemi oldukça kritiktir. İçinde bulunulan covid 19 pandemisi döneminde her sektörde olduğu gibi eğitimde de oldukça önemli gelişmeler yaşanmaktadır. Yasal ve idari düzenlemeler nedeni ile Mart 2020 döneminden itibaren okullarda eğitime ara verilmiş olup sonrasında da uzaktan eğitim sürecine girilmiştir. Bu çalışmada özel okullara iletilen şikayetlerin anlaşılmasını sağlamak için şikayetvar.com internet platformu üzerinden özel okullara iletilen şikayetler incelenmiştir. Bunun için Eylül 2020 dönemine ait ilgili sitede yer alan 300 şikayet Nvivo programına aktarılmış olup analizler bu program ile yapılmıştır. Elde edilen verilere göre şikayetlerde sıklıkla tekrar eden kelimelerin eğitim, kayıt, yemek, okul, pandemi, kitap olduğu görülmüştür. İlgili kelime bulutu analizinden yola çıkarak kelime ağaçları dizayn edilmiştir. Çalışmada kelime grupları olarak sıklıkla tekrar edilen eğitim öğretimi, eğitim ve kayıt yaptırdım, erken kayıt, yemek parası, yemek ücreti, pandemi nedeniyle, pandemi sürecinde, kitap ücreti, uzaktan eğitim ifadelerinin kelime ağaçlarından yola çıkılarak iletilen şikayetlerin içerikleri analiz edilmiştir.

Çalışmada eğitimin yapılamamasına karşın eğitim ücretini ödemek istemeyen velilerden ücretlerin tahsil edilmek istendiği, eğitimin yapılmadığı gerekçesi ile velilerin okul ücretlerinin iadesini istedikleri ancak sonuç alamadıkları görülmektedir. Özel okullarda erken kayıt kampanyaları için de şikayetler iletilmiştir. Getirilen %7 KDV oranının ücretlere yansımaları ile ilgili şikayetler de iletilmiştir. Eğitim yapılmadığı gerekçesi ile pandemi nedeni ile ekonomik koşulları değişen ve sağlık sorunları oluşan velilerin okuldan kayıt sildirme talepleri ve ücret iade taleplerine yanıt alamadıkları görülmektedir. Okullardan ücret iadesi olarak yemek ücreti, anlaşmalı servis firmalarından okul servisi ücretlerinin de iadesinin istendiği ancak yanıt alınmadığı anlaşılmaktadır. Özel okulların sosyal medya kanalları ile reklam yaptıkları ancak taleplerin iletilebilmesi için yetkili kişilere ulaşamadığı şikayetleri de bulunmaktadır. İfadelere bakıldığında kitap ücretlerinin de geçen yıla göre yüksek oranda arttığı ve ücretlerin peşin olarak istenmesi şikayetlere yol açmıştır.

Uzaktan eğitim programı için ayrıca ücret istendiği, uzaktan eğitimde derslerin etkin işlenmediği şikayetler arasındadır. Uzaktan eğitim ya da okulda eğitim için seçenek sunulmaması, telafi eğitimlerinin yapılmaması da iletilen şikayetler arasındadır. Bu kapsamda şikayetlerden yola çıkarak özel okulların önemle ele alınmaları gereken konular arasında ücret politikaları gelmektedir. Uzaktan eğitim politikalarını veli ve öğrenci tatmini sağlanacak şekilde yönetilmesi gerekmektedir. Okullarda şikayet yönetimini ele alan bir başka çalışmada şikayet çözüm süreçlerinin okul müdürlerinin kendi yöntemlerini kullandıkları belirlenmiştir (Boydak Özkan, 2015: 1141). Okulların kurumsal çözüm yöntemlerini belirleyerek tüm müşteriler için ortak şeffaf ulaşılabilir ve basit çözümler geliştirmeleri gerekmektedir.

Özel okullardan beklenenlerin araştırıldığı araştırmalara bakıldığında velilerin özel okullardan kurumsal anlayışla etkin yönetim, velilerle okulun etkin iletişim halinde olması, ücret politikalarının makul şekilde yönetilmesi, sosyal etkinlik ücretlerinin yönetimi, okul forması ve kitap ücretlerinin yüksekliği gibi konuların belirtildiği görülmektedir (Açıkalın, 1989: 25; Bayram, 1997: 99). Nartgün ve Kaya, 2016: 157; Bozyiğit, 2017: 521; Bağcı, 2019: 5). Yapılan araştırmada da pandemi döneminde velilerin okul yönetimlerine ilettikleri şikayetlerin içeriklerinin benzeştiği görülmüştür. Pandemi döneminde doğan ihtiyaçlar ve şikayetler okulların yeni normal dönemde veliler ve öğrenciler için sağlayacakları ve sunacakları olanakların değiştirilmesini ekonomik eğitim ve yönetim anlamında gerekli kılmaktadır.

Yaşanılan bu dönemde çalışmada özel okulların şikayetleri incelenerek veli ve öğrenci beklentileri Eylül 2020 dönemi ile kısıtlı şekilde ortaya çıkartılmıştır. Belirlenen kısıtlar altında ortaya konulan şikayet içerikleri için alınacak aksiyonlarda kaynak teşkil edecek nitelikte olan bu çalışmanın alanla ilgilenen yönetici uzman ve araştırmacılar için yararlı olacağı düşünülmektedir. Gelecekteki araştırmacıların da iller bazında özel okullar için beklentilerin neler olduğunun anlaşılmasına olanak sağlayacak çalışmaları tasarımları ve yurtdışındaki okullarla karşılaştırarak ilgili alan yazına kazandırmaları önerilmektedir.

KAYNAKÇA

Açıkalın, A. (1989). Özel ve Devlet Liselerinde Veli Beklentilerinin Oğrgütsel ve Yönetimsel Boyutları. Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 4(4).

Alabay, M. N. (2010). Geleneksel Pazarlamadan Yeni Pazarlama Yaklaşımlarına Geçiş Süreci, Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 15(2), 213-235.

Andersen, A. L., Hansen, E.T., Johannesen, N. and Sheridan, A. (2020). Responses To The Covid-Crises: Evidence From Bank Account Transaction Data, Cebi Working Paper Series, 1-30.

Bağcı, Z.Ç. (2019). Özel Okul Velilerinin Okuldan Beklentilerinin İncelenmesi, Mersin Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi.

Barlow, J. ve Claus M.. (2009). Her Şikâyet Bir Armağandır. İşler Ters Gittiğinde Müşteri Sadakatini Yeniden Nasıl Kazanırsınız, İstanbul, Rota Yayınları.

Baş, T. ve Akturan, U. (2008). Nitel Araştırma Yöntemleri NVivo 7.0 ile Nitel Veri Analizi, Ankara, Seçkin Yayıncılık.

Bayram, B. (1997). Özel Okul Velilerinin Beklentileri ile Ekonomik Durumu Müsait Olduğu Halde Devlet Okullarına Yönelen Velilerin Beklentilerinin Belirlenmesi ve Buna Bağlı Olarak Özel Okullarda Görülen Kapasite Boşluğunun Nedenlerini Tespit Etmeye Yönelik Bir Araştırma, İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi.

BBC (2020), <https://www.bbc.com/turkce/haberler-dunya-51614548> (Erişim Tarihi: 16.08.2020).

Blöndal, M.R. et al. Consumer Complaint Behaviour on Facebook and Twitter Brand Pages. PhD Thesis, <https://skemman.is/handle/1946/28660>.

Boydak Özan, M. (2015). Okullarda Şikayet Yönetimi: Vignette Tekniği Uygulaması, Kastamonu Üniversitesi Kastamonu Eğitim Dergisi, 23(3), 1127-1146.

Bozyiğit, S. (2017). Özel Okulların Eğitim Hizmetlerine İlişkin Veli Beklentisi ve Algısı: Nitel Bir Araştırma, International Congress on Politic, Economic and Social Studies, 2, 521-543.

Burucuoğlu, M. (2011). Müşteri Memnuniyeti ve Sadakatini Arttırmada Müşteri Şikayetleri Yönetiminin Etkinliği: Bir Örnek Olay İncelemesi, Yüksek Lisans Tezi, Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Butelli, S. (2007). Consumer Complaint Behavior (CCB): A Literature Review, Newcastle: Northumbria University. <https://www.semanticscholar.org>.

Cho, Y., ve Hiltz, R. (2002). An Analysis of Online Customer Complaints: Implications for Web Complaint Management, Proceedings of the 35th Hawaii International Conference on System Sciences.

Gökdeniz, İ., Bozacı, İ., ve Karakaya, E. (2011). Şikayet Yönetim Süreci Sonrası Memnuniyeti Etkileyen Faktörler Üzerine Uygulamalı Bir Araştırma, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 26, 173-185.

Heung, V. C. ve Lam, T. (2003). Customer Complaint Behaviour towards Hotel Restaurant Services, International Journal of Contemporary Hospitality Management, 15(5), 283-289.

Kozak, M., (2007), Turizm Sektöründe Tüketicilerin Şikayetlerini Bildirme Eğilimleri, Celal Bayar Üniversitesi Yönetim ve Ekonomi Dergisi, 14(1), 136-151.

Köse, E., (2007), Müşteri Sadakati Sağlamada Araçsal Bir Yöntem Olarak Şikayet Yönetimi, Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Kraemer, M. U., Yang, C. H., Gutierrez, B., Wu, C. H., Klein, B., Pigott, D.M., du Plessis, L., Faria, N. R., Li, R., Hanage, W.P., Brownstein, J. S. (2020). The Effect of Human Mobility and Control Measures on the COVID-19 Epidemic in China, Science, 368(6490), 25-45.

Macit, A. ve Macit, D. (2020). Türk Sivil Havacılık Sektöründe Covid-19 Pandemisinin Yönetimi, Avrasya Sosyal ve Ekonomi Araştırmaları Derneği (ASEAD), 7(4), 100-116.

Mensah, J.K.B. (2016). Effectiveness Of Customer Complaint Handling And its Impact On Customer Retention: The Case Of Unibank Ghana Limited, PhD Thesis, Department of Marketing and Corporate Strategy of the Kwame Nkrumah University of Science and Technology, Ghana.

Merriam-Webster. (2020). When Does an Outbreak Become an Epidemic?. <https://www.merriam-webster.com/words-at-play/spanish-flu> (Erişim Tarihi: 16.08.2020).

Nartgün, Ş. ve Dilekçi, Ü. (2016). Eğitimi Destekleme Ve Yetiştirme Kurslarına İlişkin Öğrenci ve Öğretmen Görüşleri. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*, 22(4), 537- 564.

Nartgün, Ş. ve Kaya, A. (2016). Özel Okul Velilerinin Beklentileri Doğrultusunda Okul İmajı Oluşturma, Eğitim ve Öğretin Araştırmaları Dergisi, 5(2), 153-167.

Özdaşlı, K., ve Çevikkol, Ö. (2012). Psikolojik Sözleşme: Kavramsal Çerçeve ve Bir İçerik Analizi-Psychological Contract: Conceptual Framework And a Content Analysis, Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 4(7), 141-154.

Öztürk, A. Ş. (2018). Özel Eğitim Sektörü, Türkiye İş Bankası, İktisadi Araştırmalar Bölümü.

Ramsey, R. D. (2016). How to Handle Customer Complaints, *American Salesman*, 61(2),17-24.

Robert, J., Sandy, M. (2002). Best Practice Complaint Management, *Academy of Management Executive*, 16 (4), 145-154.

Sayılan, F. (2006). Küresel Aktörler (DB Ve GATS) ve Eğitimde Neoliberal Dönüşüm, Jeoloji Mühendisleri Odası Haber Bülteni, 4, 44-51.

Sever, G. N., ve Buzlu, M. Ö. (2015). Turizm Fakülteleri Bünyesindeki Rekreasyon Programları İçin Müfredat Kapsamı Önerisi: Bilimetric Bir Çalışma, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 24(2), 381-395.

Subaşı, B. ve Dinler, A. (2003). Dünyada ve Türkiye’de özel okullar. Erişim Adresi: <http://www.ito.org.tr/itoyayin/0010590.pdf> Erişim Tarihi: 28.12.2016

Supriaddin, N., Palilati, A., Bua, H. and Patwayati, H.J. (2015).The Effect Of Complaint Handling Toward Customers Satisfaction, Trust And Loyalty To Bank Rakyat Indonesia (Bri) Southeast Sulawesi, *Int. J. Eng. Sci, (IJES)*, 4 (6), 01-10.

Tao, K., Karande, K. ve Arndt, A. D. (2016). How Angry Customer Complaints Influence Salesperson Commitment to Service Quality, *Journal of Marketing Theory and Practice*, 24(3), 265-282.

Tronvoll, B. (2008). Customer Complaint Behaviour in Service, Karlstads University, Faculty of Economic Sciences, Communication and IT, Service Research Center, PhD Thesis, Sweden.

Uygun, S. (2003). Türkiye’de Dünden Bugüne Özel Okullara Bir Bakış (Gelişim ve Etkileri), Ankara University, Journal of Faculty of Educational Sciences, 36(1-2), 25-35.

Yang, Y., Dong-Ling, X., Jian- Bo, Y. and Yu-Wang, C. (2018). An Evidential Reasoning-Based Decision Support System For Handling Customer Complaints İn Mobile Telecommunications, *Knowledge-Based Systems*, 162, 202-210.

Yılmaz, C., Varnalı, K. ve Kasnakoğlu, B.T. (2016). How Do Firms Benefit From Customer Complaints. *Journal Of Business Research*, 69(2), 944-955.

Sağlık Bakanlığı (2020). <https://www.saglik.gov.tr> (Erişim Tarihi: 25.09.2020).

Sağlık Bakanlığı (2020). <https://covid19.saglik.gov.tr> (Erişim Tarihi: 25.09.2020).

DÜNYA KÜLTÜR MİRASI LİSTESİ'NE KAYITLI AVRUPA NEOLİTİK DÖNEM YERLEŞİMLERİ IŞIĞINDA ÇATALHÖYÜK İÇİN ZİYARETÇİ YÖNETİM PLANI ÖNERİLERİ

H. Ufuk KORKMAZ¹

ÖZ

Çalışmada UNESCO Dünya Kültür Mirası listesinde yer alan Avrupa Neolitik Dönem yerleşimlerinin tarihi ve alt yapı unsurları ışığında Çatalhöyük'ün mevcut ziyaretçi yönetim planının geliştirilmesi amacıyla bir öneri sunulmaktadır. Çatalhöyük, Spiennes Neolitik Çakmaktaşı Ocağı, Krzemionki Neolitik Dönem Çakmak Taşı Ocağı, Orkney Neolitik Dönem Kalıntıları, Boyne Vadisi Neolitik Dönem Kalıntıları, Stonehenge Anıtı ve Neolitik Dönem Kalıntıları, Hal Saflieni Hypoje Mezarları ve Alp Dağları Prehistorik Dönem Köylerinin arkeolojik özellikleri, alt yapı unsurları ve ziyaretçi yönetimine yönelik bilgiler özetlenmiştir. UNESCO Dünya Kültür Mirası listesinde yer alan yerleşimlerin geliştirilmesi amacıyla ziyaretçi yönetim planı oluşturulmasında Çatalhöyük örneği üzerinden ziyaretçi yönetim planı yenilikçi çözüm haritası hazırlanmıştır. Tanıtım ve bilgilendirme, etkinlik, ulaşım ve güvenlik, sağlık ve acil durum alanlarını içeren ziyaretçi yönetim planı oluşturulmasının; öncelikle ziyaretçi memnuniyeti sağlanması yanı sıra ildeki tüm paydaşların da sosyo ekonomik anlamda fayda sağlayabileceği ve geniş anlamda ise Türkiye turizmi açısından olumlu etkileri olabileceği düşünülmektedir. . Ziyaretçi sayısının; alana özgü uyarlanacak ve uygulanacak olan çalışmada belirtilen ziyaretçi yönetim planı önerileri ile artacağı düşünülmektedir.

Anahtar Kelimeler: Çatalhöyük, UNESCO Dünya Kültür Mirası, Ziyaretçi Yönetim Planı Yenilikçi Çözüm Haritası, Neolitik Dönem, Kültür, Turizm

Jel Kodları: Z320 Tourism and Development, Z330 Tourism: Marketing and Finance, Z390 Tourism: Other

¹ Dr., Selçuk Üniversitesi TGB, ufukkorkmaz@selcuk.edu.tr, (ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8158-8130>)

VISITOR MANAGEMENT PLAN RECOMMENDATIONS FOR ÇATALHÖYÜK IN THE LIGHT OF EUROPEAN NEOLITHIC SETTLEMENTS REGISTERED IN THE WORLD HERITAGE LIST

ABSTRACT

In the study, a proposal is presented in order to develop Çatalhöyük's existing visitor management plan in the light of the history and infrastructure elements of the European Neolithic Period settlements registered in the UNESCO World Heritage List. Archaeological features, infrastructure elements and informations for visitor management of Çatalhöyük, Neolithic Flint Mines of Spiennes, Neolithic Flint Mines of Krzemionki, Heart of Neolithic Orkney, Brú Na Bóinne - Archaeological Ensemble of The Bend of The Boyne, Stonehenge, Avebury and Associated Sites, Hal Saflieni Hypogeum and Prehistoric Pile Dwellings Around the Alps are summarized. An innovative solution map of the visitor management plan was prepared on the example of Çatalhöyük for creating a visitor management plan for the development of settlements on the UNESCO World Heritage List. It is considered that creating a visitor management plan that includes publicity and information, effectiveness, transportation and safety, health and emergency areas; as well as to ensure visitor satisfaction, in the province all stakeholders can benefit socioeconomically and in the broad sense have positive effects in terms of tourism in Turkey. It is thought that the number of visitors will increase with the suggestions of visitor management plans specified in the study that will be adapted and applied in the field.

Keywords: Çatalhöyük, UNESCO World Cultural Heritage, Innovative Solution Map of Visitor Management Plan, Neolithic Period, Culture, Tourism

JEL Codes: Z320 Tourism and Development, Z330 Tourism: Marketing and Finance, Z390 Tourism: Other,

GİRİŞ

Turizm; doğa, sağlık, dinlenme, eğlenme, spor, inanç, kültür, tarih, bilgi ve görgü artırma gibi çeşitli amaçlara yönelik yurt içi ve yurt dışı hareketliliği ve en az bir günlük konaklamayı bünyesinde barındıran hizmet sektörlerinden birisidir (Deniz ve Kalem, 2018; Doğanay ve Zaman, 2019). Turizmde görülen bu çeşitliliğin kaynağını artan şehirli nüfus sonucu ortaya çıkan ekonomik gelişme oluşturmaktadır (Doğan ve Bostan, 2019). Bu gelişim turizm sektörünü şehirlerde yaşayan toplumun lüks tüketiminden ziyade ihtiyacı haline getirmekte ve şekillendirmektedir (Eralp, 1983; Negiz, 2017; Yavuz ve Karabağ, 2011). Bu ihtiyaçlardan doğal çevre, kültürel ve tarihi özelliklerin şehir dokusu ile birlikte sunumu Şehir Turizmi kavramını ortaya çıkarmaktadır (Başarangil, 2014; Emekli, 2011, 2018). Şehir Turizmi temelde coğrafi ve beşeri niteliklere dayanan iki ana turizm kaynağından beslenmektedir (Özgüç, 2017). Bu kaynaklardan beşeri nitelikte olanlar şehrin kültür dokusunu oluşturan başlıca öğeleri; sinema, tiyatro, konser, festival gibi kültürel faaliyetler ve sportif faaliyetleri meydana getirir (Emekli, 2011; Koçak ve Tandoğan, 2008; McKercher ve Cros, 2002; Negiz, 2017). Bu faaliyetlere şehir turizmi dahilinde yönelen kitle diğer turizm türlerine göre daha yaşlı, daha çok harcama yapan ve eğitim düzeyi daha yüksek bireylerden oluşmaktadır (Uygur ve Baykan, 2007). Sonuçta bu müşteri kitlesi için otel ve seyahat acenteleri gibi işletmelerin hizmet kalitesi, yeme-içme işletmelerinin ürün ve hizmet kalitesi, uluslararası ve ulusal ulaşım hizmetlerinin kalitesi, yerel yönetimin organizasyon ve işbirliği becerisi, ülkenin iktisadi ve politik durumu önem kazanmaktadır (Uygur ve Baykan, 2007). Bunların dışında Şehir Turizminin hem kültür dokusu hem de rekabet gücünün oluşmasında tarihi varlıkların dahil olduğu somut kültürel miras önemli bir yer tutar (Kuşçuoğlu ve Taş, 2017; Giritlioğlu ve Avcıkurt, 2010; Uslu ve Kiper, 2006; Pekerşen vd., 2019). Kültür Varlıkları uluslararası turizmde etkili unsurlardandır (McKercher ve Cros, 2002). Kültür mirasının, korunması, gezilir, görülür ve anlaşılabilir duruma getirilmesi şehir turizmi sektöründe ulusal ve uluslararası rekabet unsurları için müspet yönde belirleyicidir (Emekli, 2018; ETC Research Report N° 2005 / 1; Olcay ve Giritlioğlu, 2014; Tosun ve Bilim, 2004).

1. TÜRKİYE İLE AVRUPA'DA BULUNAN NEOLİTİK DÖNEM DÜNYA KÜLTÜR MİRASI ÖĞELERİ

Kültür Mirası öğelerinin özellikleri Birleşmiş Milletler Eğitim, Bilim ve Kültür Örgütü (Bundan sonra; UNESCO olarak anılacaktır.), “Dünya Kültürel ve Doğal Mirası’nın Korunmasına Dair Sözleşmesi” ve “Somut Olmayan Kültürel Mirasın Korunması Sözleşmesi” ile belirlenmiştir. Bu sözleşmelerin 1. ve 2. Maddelerinde anıtlar, yapı toplulukları ve sitler “Kültürel Miras”; fiziksel, biyolojik, jeolojik ve fizyografik oluşumlar ile tükenme tehdidi altındaki hayvan ve bitki türlerinin yetiştiği alanlar “Doğal Miras” sayılmıştır. Bu tasnife ek olarak 2003 yılında imzalanan sözleşme ile

Somut Olmayan Kültürel Miras kavramı ortaya çıkmıştır. Bu bağlamda tarihi varlıkların mevcudiyetine bağlı meydana gelen somut ve somut olmayan kültür mirasının ortaya koyduğu öğelerden birisi de ören yerleridir. UNESCO Dünya Kültür Mirası listesinde Neolitik Dönemde yerleşime sahne olmuş yedi ören yeri kayıtlıdır. Bu ören yerleri; Türkiye Cumhuriyeti'nden Çatalhöyük, Belçika Krallığı'ndan Spiennes (Mons) Neolitik Dönem Çakmak Taşı Ocağı, Polonya Cumhuriyeti'nden Krzemionki Neolitik Dönem Çakmak Taşı Ocağı, Büyük Britanya'dan Orkney Takımadaları Neolitik Dönem Kalıntıları, İrlanda'dan Boyne Vadisi Neolitik Dönem Kalıntıları, Malta Cumhuriyeti'nden Hal Saflieni Hypoje Mezarları ve Orta Avrupa'da Alp Dağları ve çevresinde bulunan prehistorik dönem köyleridir.

1.1. Çatalhöyük

Çatalhöyük İç Anadolu'da Konya İli Çumra İlçesine bağlı Küçükköy Mahallesi'nin 2 km güneyindedir. Çatalhöyük'te ilk araştırmalar 1958 yılında D. French, A. Hall ve J. Mellaart'dan oluşan yüzey araştırması ekibi tarafından gerçekleştirilmiştir. 1961-1965 yılları arasında Çatalhöyük'ün ilk dönem kazılarını J. Mellaart gerçekleştirmiştir. 1993-2017 yılları arasında yapılan ikinci dönem kazılarını ise Mellaart'ın öğrencisi olan I. Hodder gerçekleştirmiştir. 2017 yılından itibaren Çatalhöyük Kazıları Ç. Çilingiroğlu başkanlığında devam etmektedir.

Çatalhöyük; Orta Anadolu yaylasının güneyinde, orman varlığının nadiren görüldüğü, tarımsal açıdan zengin, düz bir topografya üzerinde bulunmaktadır. Bu topografya Çatalhöyük'ün bulunduğu alanda, eski Çarşamba Çayı'nın yatağı ile bölünmektedir. Bu bölünme sonrası; M.Ö. 7400-6000 yıllarında ilk önce doğu tarafta Neolitik Dönem Yerleşimi yani literatürdeki adı ile "Doğu Çatalhöyük" kurulmuştur (Mellaart, 1967). Neolitik Dönem yerleşiminin terk edilmesinden sonra batı tarafta, M.Ö. 6000-5400 yıllarında Kalkolitik Dönem Yerleşimi yani literatürdeki adı ile "Batı Çatalhöyük" kurulmuştur (Hodder ve Cessford, 2004; Hodder, 2006; Mellaart, 1965). Doğu Çatalhöyük, yaklaşık 13 hektarlık alanda, ova seviyesinden 21 m. yüksekliğe kadar ulaşan 18 katmanda, tahmini 3.000-8.000 kişilik nüfusu ile yerleşik ve tarıma dayalı yaşamın izlenebildiği sadece Neolitik Döneme ait 1.400 yıllık yerleşime sahne olmuş bir ören yeridir (Cessford, 2005; Hodder ve Cessford, 2004). Höyüğün bu nitelikleri Çatalhöyük'ü ayrıcalıklı kılmaktadır.

Çatalhöyük'ü diğer yerlerden ayıran diğer unsurlar; tarım ve hayvancılık faaliyetleridir. Çatalhöyük'te einkorn, emmer ve ekmeklik türü buğdaylar, arpa, acı bakla ve bezelye gibi bitkilerin kültüre alınarak tarımı yapılmıştır (Asouti ve Fairbairn, 2002; Fairbrain vd. 2005; Sagona ve Zimansky, 2015). Çatalhöyük'te hayvan evcilleştirilmesi olgusuna da işaret eden hayvan kemiklerinin yaklaşık % 70'ini koyun ve keçi, kalan %30'unu büyükbaş ve yaban hayvanları oluşturmaktadır (Hodder, 2006; Russel, 2012). Bu bulgulara ek olarak; duvar resimleri, konutların içlerinde de görülen boğa, geyik, keçi ve akbaba tasvirleri ile sıvalı boğa kafataslarının (bucrania) varlığı; Çatalhöyük insanların avcı-

toplayıcı geleneklerini devam ettirirken aynı zamanda bu hayvanlara çeşitli anlamlar yüklediklerini de göstermektedir (Hodder, 2006; Russel, 2012). Çatalhöyük'ü Neolitik döneme ait diğer yerleşimlerden farklı kılan unsurlardan bir de sanata dair bulgulardır. Mellaart kazıları; duvarlarda sıva ile yapılmış rölyef ya da resimde tasvir edilmiş vahşi hayvanların ve özellikle Anadolu Leoparı'nın (*Panthera pardus tulliana*) Neolitik Sanatın merkezinde olduğunu ve bu sanat eserlerinin simgesel bir rolü bulunduğunu göstermektedir (Meece, 2006). Çatalhöyük'te bulunan resim, rölyef ve heykellerde görülen vahşi hayvanlar ve insanlar; çoğunlukla av ya da ölü kültü konularının işlenmesinde tasvir edilmişlerdir (Hodder, 2004; Mellaart, 1964; Mellaart, 1967; Meskell, 2008). Bu tasvir biçiminde ölüm ve şiddet teması; resimlerde anlatımcı etkiyi güçlendirmiştir. Bu durum; resimleri Çatalhöyük'ün en dikkat çekici buluntuları arasına sokmaktadır. Çatalhöyük sahip olduğu sanat özelliklerinin yanı sıra sergilediği birçok mimari öge ile Anadolu'nun Prehistorik Dönemi'nin öğrenilmesine yardımcı olmaktadır. Çatalhöyük; etnoarkeoloji alanında yapılan çalışmalar için de iyi bir kaynaktır (Adams, 2005; Atalay ve Hastorf, 2006; Steele, 2007). Çatalhöyük, UNESCO Dünya Mirası Listesi'ne yukarıda özetlenmiş olan özellikleri göz önüne alınarak 2012 yılında kabul edilmiştir.

1.2. Spiennes Neolitik Çakmaktaşı Ocağı

Spiennes'teki Neolitik Çakmaktaşı Ocağı, Belçika'nın kuzeybatısında Valonya Bölgesi'nin Hainaut İli'nin merkezi Mons Kenti'nin güneydoğusunda yer almaktadır. Çakmaktaşı ocağı 1842 yılında keşfedilmiş ve ardından 1889 yılına kadar A. de Loë, 1912-1914 yılları arasında E. de Munck, 1965-1982 yılları arasında F. Hubert, 1990-1992 yılları arasında P. Bonenfant tarafından ve zaman zaman da ilgili kuruluşlar tarafından devam kazılar sonucunda bu maden sahasının Mons kenti çevresindeki çakmak taşı madenlerinden birisi olduğu anlaşılmıştır (Collet ve diğ. 2008). Maden ocağı küçük ve çok parçalı nodüller veya kitleler şeklinde oluşmuş sileksin yaklaşık 10-12 m kalınlıkta kalsit ve kumtaşı formasyon içinde takibinin yapılması sonucu açılmış ve gelişmiştir (Collet vd., 2008; Collet, 2012). Alan La Wampe Nehri, Haine Nehri ve Scheldt Nehirleri ile bu nehirlerin kollarının oyduğu derin vadilerin arasında kalan geniş ve hafifçe meyilli tepelik araziden oluşan bir topoğrafya sergiler. Maden ocağı toplamda 100 hektarlık bir alana yayılmaktadır (Hubert, 1980). Maden ocağı Avrupa Neolitik Dönemi boyunca kullanılmış olup MÖ 4400-2900 arasına tarihlenmektedir (Collet vd., 2008; Toussaint vd., 2010). Maden ocağı kazılarında geyik boynuzları, çakmak taşından çekirdek, balta ve dilgilerden oluşan taş aletler bulunmuştur (Collet vd., 2008). Bu materyalin nerdeyse tamamı maden galerileri ile kuyuların içinde bulunmuştur. Spiennes Neolitik çakmaktaşı ocağı İngiltere'de "Grimes Graves" ve "Cissbury", Hollanda'da "Rijckholt-St Geertruid" ve Polonya'da "Krzemionki Opatowskie" gibi çakmak taşı maden ocaklarının çağdaşıdır. Ancak bu ocak Avrupa'daki en büyük ve en eski antik maden ocağıdır. Bu ocak Avrupa'nın Neolitik Dönemi ile ortaya çıkan üretimin, teknolojik ilerlemenin ve kültürün oluşumunu sergilemesi sebebi ile Dünya Mirası Listesine 2000 yılında kabul edilmiştir.

1.3. Krzemionki Neolitik Dönem Çakmak Taşı Ocağı

Krzemionki Neolitik Dönem Çakmak Taşı Ocağı güney Polonya'da Świętokrzyskie dağlık bölgesinde Opatów İlçesi sınırları içindeki Krzemionki Köyünde yer almaktadır. Krzemionki ocağı Polonyalı Jeolog Dr. Jan Samsonowicz tarafından 1922 yılında keşfedilmiştir. Bu tarihten sonra kazılar J. Żurowski ile J. Pachniak ve 2. Dünya Savaşı'nın ardından S. Krukowski, T. Żurowski, Z. Rajewski ve J. Kowalczyk tarafından sürdürülür (Piotrowska, 2014; Balcer, 2014). Kazılar sonucu maden ocağının karstik arazide, kuyu şeklinde açılmış ve yer altında genişletilmiş odalar ile bu odaları birbirlerine bağlayan tünellerden oluştuğu anlaşılmıştır (Babel, 2014). Maden ocağında 4000 civarı kuyu, tünel ve oda bulunmaktadır. Alan günümüzde geniş ve düz topografyada yer almaktadır. Bu arkeolojik alanın büyüklüğü 785 dönüm ve toplam uzunluğu 4,5 km dir. Bu ocak MÖ 3900 ile 1600 yılları arasında Avrupa Neolitik Döneminden Tunç Devrine kadar kullanılmıştır. Maden ocağından elde edilen materyal burada çoğunlukla taş baltalardan ve basit tel figürlü duvar resminden oluşur (Babel, 2014; Balcer, 2014). Krzemionki 2007 yılında UNESCO Dünya Mirası listesine Spiennes Maden Ocaklarının sahip olduğu aynı gerekçeler ile kabul edilmiştir.

1.4. Orkney Neolitik Dönem Kalıntıları

Orkney Neolitik Dönem Kalıntıları İskoçya'nın kuzey ucunda, Büyük Britanya Adası'nın yaklaşık 10-15 km açığında yer alan Orkney Takımadalarının Mainland ve Rousay Adalarından yer almaktadır. Bölge alçak tepelerden oluşan topografya sergilemektedir. Bu takımadalarda ilk kazılar 19. yy'da ve sonrasında 1920'li yıllarda G. Childe tarafından gerçekleştirilir (Childe ve Grant, 1947). Burada yapılan kazılarda İngiltere'nin diğer birçok kesiminden farklı olarak, Neolitik Dönemin yerleşim özellikleri ve ölü gömme adetlerine dair bilgiler edinilmiştir. Kazılarda duvarlarında ve zemin döşemesinde kayrak taşlarının kullanılmış olduğu, yuvarlak kenarlı dikdörtgen plana sahip yapılar ortaya çıkarılmıştır (Lee ve Thomas, 2012). Bu yapıların hem konut hem de granarium olarak kullanıldığı tespit edilmiştir (Carey, 2012). Mezar mimarisi ise oda mezar planlıdır. Kazılarda çizi bezekli seramik ve taş aletler başlıca buluntulardır. Yapılan kazılar sonucu bu takımadaların Mezolitik ve Neolitik Dönemlerde kesintisiz yerleşime sahne olduğu ortaya çıkarılmıştır. Orkney Avrupa'nın Neolitik Dönemi ile ortaya çıkan mimari ve teknolojik ilerlemenin ve kültürün oluşumunu sergilemesi sebebi ile Dünya Mirası Listesine 1998 yılında kabul edilmiştir.

1.5. Boyne Vadisi Neolitik Dönem Kalıntıları

Boyne Vadisi Neolitik Dönem Kalıntıları İrlanda'nın başkenti Dublin'in 40 km kuzeyinde yer alan Boyne Nehri ile aynı isimle anılan bölgede yer almaktadır. Boyne ve Mattock gibi derelerin böldüğü alçak tepelerden oluşmuş bir topografya üzerinde bulunan kalıntılardan oluşmaktadır. Neolitik Döneme ait bu kalıntılar Loughcrew ve Carrowkeel yerleşim yerleri ile başlıcaları Knowth, Newgrange ve Dowth gibi MÖ 3. bin yıla ait 40 kadar tholos mezar ve megalitlerden oluşmaktadır (Eogan 1997). Bu alanda

yer alan en erken kalıntılar MÖ 3900 civarına aittir (Roche 1997). Alanın toplam genişliği 2500 dönüme yayılmaktadır. Boyne Vadisi bu özelliği ile Kuzey Avrupa'nın en büyük Neolitik Dönem Arkeolojik alanlarından birisidir. Alan, Avrupa'nın Neolitik Dönemi ile ortaya çıkan plastik sanatın oluşumunu sergilemesi sebebi ile Dünya Mirası Listesine 1993 yılında kabul edilmiştir.

1.6. Stonehenge Anıtı ve Neolitik Dönem Kalıntıları

Stonehenge Anıtı ve Neolitik Dönem Kalıntıları Büyük Britanya'nın Salisbury kentinin yaklaşık 13 km kuzeyinde, Salisbury Ovası'nda yer almaktadır. Anıt MÖ 3000-MÖ 1520 yılları arasına aittir. Anıtın altı inşa aşamasına sahip olduğu tespit edilmiştir. Anıt günümüzde daire şeklinde megalit ve lento olarak düzenlenmiş taş dizisinden oluşmaktadır. Toplamda 8 evreli olan Stonehenge ilk evresinin, MÖ 3100 civarına Geç Neolitik Döneme ait olduğu tespit edilmiştir (Pearson vd., 2009). Bu evreye ait anıtın kremasyon gömü yapılan bir nekropol olduğu ve bu nekropolünde adına Aubrey yuvaları denilen 56 adet dikili taşın yuvarlak planlı yerleştirilerek inşa edildiği tespit edilmiştir (Hawkes, 1953). Anıtın 2. evresi ise MÖ 3000/2900 yıllarına aittir. Anıt bu evrede 1. evrede görülen geleneğin devamı olarak kremasyon gömünün yapıldığı bir alan niteliğindedir (Hawkes, 1953). Anıtın 3. aşaması MÖ 2600/2500 yılları arasına ait olup MÖ 1600'lü yıllara kadar kullanım görmüştür. Anıt yaklaşık MÖ 2600-1600 yılları arasında 6 ara inşa aşamasına sahiptir. Stonehenge benzeri yapılar aynı bölgede doğuda Woodhenge'te yer alır. Stonehenge ve Woodhenge yapım amacının ata kültü ile ilişkili olduğu belirtilmektedir (Pitts, 2008). Bu bağlamda anıt 240 gömü ile Britanya'nın MÖ 3. bin yıla ait en büyük nekropolüdür (Pearson, 2009). Stonehenge 1986 yılında 4985 hektar arazi ile birlikte, Avrupa'nın Neolitik Dönemi ile ortaya çıkan prehistorik dönem sanatsal ve teknolojik başarısının oluşumunu sergilemesi sebebi ile Dünya Mirası Listesine kabul edilmiştir.

1.7. Hal Saflieni Hypoje Mezarları

Neolitik Döneme ait prehistorik yer altı mezarları Malta Adası'nın güneydoğusunda Paola kenti içindedir. Alan günümüzde Valetta Limanı veya Büyük Liman olarak adlandırılan, ada içine uzanan körfezi güneyden gören yumuşak kireç taşı arazide yer altına oyulmuştur (Rose, 1997). Hal Saflieni 1902 yılında keşfedilir (Astley, 1914). Bu tarihten ve özellikle 2. Dünya Savaşından sonra burada yapılan çalışmalarda zeminden 11 m. derinliğe kadar inen ve yaklaşık 0,7 dönüm alana yayılan ana kaya içine oyulmuş hypoje mezarlar ve sunaklar ortaya çıkarılmıştır. Kazılarda tespit edilen figürin, boncuk ve seramik gibi buluntular ile sunakların bu yer altı alanının aynı zamanda ana tanrıça kültüne işaret ettiği öne sürülmektedir (Evans, 1971, 2008; Malone vd., 2005). Burada toplam 32 adet hypojeden oluşan kompleks içinde 6000-7000 civarı defin yapıldığı tespit edilmiştir (Pace, 2004). Hal Saflieni MÖ 4000-2500 yılları arasında hypoje ve tapınak olarak kullanılmıştır (Mifsud ve Mifsud, 1999; Pace, 2004; Trump, 1999;). Alan, Avrupa'nın Neolitik Dönemine ait kültürel geleneğin istisnai örneği olması sebebi ile Dünya Mirası Listesine 1980 yılında kabul edilmiştir.

1.8. Alp Dağları Prehistorik Dönem Köyleri

Alp Dağları ve çevresinde bulunan Neolitik köyler günümüzde Avusturya, Fransa, Almanya, İtalya, Slovenya ve İsviçre sınırları içinde kalmakta olup 937 adettir. Bu köylerin yayıldıkları alan toplamda 4000 hektar civarındır. Bu yerleşim yerlerinin toplamda 937 yerleşim yerinden 111 adedi UNESCO Dünya Miras Listesine alınmıştır. Bu köylerin ilk araştırması 1854 yılında F. Keller tarafından gerçekleştirilmiş olup günümüzde de çalışmalar devam etmektedir (Jeraj vd., 2009). Bu köylerin en erken kullanımı MÖ. 5000’li yıllara kadar uzanmaktadır (Müller-Beck, 1961). Burada kısaca tanıtmaya çalıştığımız UNESCO kültür mirası öğelerinin tümü Avrupa’nın ve Anadolu’nun Neolitik Döneminde insan becerisinin gelişim sürecine tanıklık etmiştir. Kökleri Paleolitik Döneme kadar uzanan bu gelişim süreci Anadolu’da tarıma dayalı yaşamı ortaya çıkarmış ve ortaya çıkan bu yaşam anlayışı Anadolu’dan Avrupa’ya doğru akış sergilemiştir (Ammerman ve Cavalli-Sforza, 1971; Davison vd., 2006). Bu yaşam döngüsü içinde Çatalhöyük Avrupa’daki yerleşimlerin aksine Neolitik Dönemin tüm yaşamının tüm unsurlarını kesintisiz olarak sunan bir yerleşimdir. Aynı zamanda Çatalhöyük yakın doğu içinde UNESCO Kültür Mirası Listesine Türkiye’den giren Neolitik Döneme ait tek arkeolojik sahadır. Bu sebeplerle Çatalhöyük, Avrupa’daki akranları ile kıyaslanmıştır.

2. AVRUPA NEOLİTİK DÖNEM KÜLTÜREL MİRAS ÖĞELERİ ZİYARETÇİ YÖNETİMİ GENEL DEĞERLENDİRME

İncelenmiş olan ören yerlerinin her birinin alana özgü uygulamaları olduğu gibi, bu ören yerlerinin tümünde popüler tanıtıma yönelik olmak üzere; bilgilendirme levhaları, internet sitesi, sergi salonları, buluntuların gerçeği ya da imitasyonlarının sergilendiği 3 boyutlu mekan canlandırmaları, broşür ve rehber kitaplar bulunmaktadır. Ayrıca bazı ören yerlerinde deneysel evler ile bu evlerde çocuk ya da yetişkinlere yönelik Neolitik Dönem uygulamaları da yapılmaktadır.

2.1. Spiennes (Mons) Neolitik Çakmak Taşı Ocağı

Alan 2000 yılında I, III ve IV numaralı kriterleri karşılaması sebebi ile Dünya Kültür Mirası listesine dahil olmuştur (<https://whc.unesco.org/en/list/1006/>). Alanın yönetimi Valonya Eyaletine bağlı müzenin sorumluluğundadır. Alanın kazı ve onarım faaliyeti Spiennes Müzesi tarafından sürdürülmektedir. Alan tüm yıl ziyarete açıktır. Ziyaretçi merkezinde iki otopark olup, otoparktan ziyaretçi merkezi ve müzeye uzun veya kısa süreli yürüyüş güzergahı ile ulaşılmaktadır. Bunların dışında ziyaretçi merkezinde dinlenme/yeme içme yerleri, bilgilendirme levhaları ve sergi salonu bulunmaktadır. Alana giriş ziyaretçi merkezinden yapılmakta maden ocağına inmeden yapılan alan gezisi ücretsiz maden ocağının gezisi ise ücretli olup görevli arkeoloğun rehberliğinde mümkündür. Alan gezisinde ücret ve kısıtlama olmayıp, 10 yaşından küçük çocuklar, engelliler, kapalı yer korkusu olanlar kısıtlanmış olup ocağa indirilmemektedir. Alanda maden ocağına indirilmeksizin tüm engelli türlerine yönelik vakıf tarafından yürütülen destek hizmeti vardır. Yetişkin ziyaretçiler için broşürler hem internetten hem de ziyaretçi merkezinden temin edilebilmektedir. Çocuklar için alan hakkında bilgi

veren ve öğrenilen bilgileri ölçen kitapçık hazırlanmıştır. Alanda bulunan müze ziyareti ücretsizdir (<http://en.silexs.mons.be/>). Maden ocağına yıllık 5500 ziyaretçiden fazlası kabul edilmemektedir (<https://walloniabelgiumtourism.co.uk/en-gb/content/silexs-mons-neolithic-flint-mines-spiennes>).

2.2. Krzemionki Neolitik Dönem Çakmak Taşı Ocağı

Alan 2019 yılında I, III ve IV numaralı kriterleri karşılması sebebi ile Dünya Kültür Mirası listesine dahil olmuştur (<https://whc.unesco.org/en/list/1599/>). Alanın yönetimi ilgili kent müzesinin sorumluluğundadır. Alanın Kazıları ilgili müze başkanlığında sürdürülmektedir. Krzemionki Maden Ocağı ve Müzesi tüm yıl ziyarete açık olup ücretsiz rehberlik hizmeti ile birlikte giriş ücretlidir. Alanda ziyaretçi merkezi yoktur. Alandaki diğer alt yapı unsurları; otopark ve yürüyüş güzergahları, dinlenme/yeme içme yerleri ile maden ocağına girişin canlandırılması ve yer altında 500 m.'lik yürüyüş güzergahı bulunmaktadır. Alana belediye otobüsü ile ulaşım imkanı vardır (<http://krzemionki.pl/en/>).

2.3. Orkney Neolitik Dönem Kalıntıları

Alan 1999 yılında I, II, III ve IV numaralı kriterleri karşılması sebebi ile Dünya Kültür Mirası listesine dahil olmuştur (<https://whc.unesco.org/en/list/514/>). Alanın yönetimi yerel idarenin sorumluluğundadır. Alanın kazıları tamamlanmış olup gerektiğinde onarım işlemi yapılmaktadır. Yetkili kurumlarca sınırlı kazılar gerçekleştirilmektedir. Yasal düzenlemelerle korunmaktadır. Koruma ve onarım programları, deneyimli ve kalifiye profesyoneller tarafından yönetilmekte ve izlenmektedir. Alan tüm yıl ziyarete açıktır. Ziyaretçi merkezi bulunmaktadır. Alanda özel işletmeler tarafından çeşitli turlar düzenlenmektedir. Alanı tanıtan broşürlere hem yerinde hem de internetten ulaşılmaktadır. Alanda yönetim tarafından kültür mirası konusunda eğitim verilmektedir. Rehberli turlar yerel firmaların sorumluluğunda gerçekleştirilmektedir. Alan yakınında rüzgar santrali bulunması bir kısıt olarak değerlendirilmektedir. Alanda engelli ziyarete uygun gezi güzergahları yapılmıştır. Alan gezisi ücretsiz Bölge Müzesi girişi ücretlidir. Alanda düzenlenen Rehberli turlar Neolitik Yerleşimlerin yanında vahşi doğa gezilerini de paket olarak sunmaktadır. Orkney'in 2010 yılı ziyaretçi sayısı 68.000, 2017 yılı ziyaretçi sayısı ise 304.000 olarak gerçekleşmiş ve 50.000.000 sterlin civarı ciro oluşmuştur (<https://www.orkney.gov.uk/>). Bu ziyaretçi sayısının % 61 kadarı ise deniz yolu ile ülkeyi ziyaret eden kişilerdir. Ziyaretçi sayısının artışındaki temel sebebin adalar arasında karayolu ile ulaşım problemlerinin çözüme kavuşturulması gösterilmektedir (Rowe, 2019).

2.4. Boyne Vadisi Neolitik Dönem Kalıntıları

Alan 1993 yılında I, III ve IV numaralı kriterleri karşılması sebebi ile Dünya Kültür Mirası listesine dahil olmuştur (<https://whc.unesco.org/en/list/659/>). Alanın yönetimi Devlet Bakanlığına bağlı ajansın sorumluluğundadır. Yasal düzenlemelerle korunmaktadır. Yetkili kurumlarca koruma ve onarıma yönelik faaliyet gösterilmektedir. Koruma ve onarım programları, deneyimli ve kalifiye profesyoneller tarafından yönetilmekte ve izlenmektedir. Sit alanı tüm yıl ziyarete açıktır. Alan

ziyaretini ziyaretçi merkezine uğramadan yapmak mümkün değildir. Alanın bilet satışı bireysel ziyaretçi için kısıtlı sayıda tutulmakta ziyaretçiler mümkün olduğunca tur şirketlerine yönlendirilmektedir. Boyne ziyaretçi merkezi aynı zamanda kısmi müze olarak hizmet vermektedir. Alanda her bir arkeolojik yerin civarında otopark ve özel düzenlemiş yürüyüş yolları bulunmaktadır. Alanda piknik için ayrılmış yerler özel alanlar bulunmaktadır. Alanda genel topografik görünümü bozmamak adına yer altına inşaa edilmiş ziyaretçi merkezi bulunmaktadır (Harrison ve Cooney, 1997). Rehberli turlar yerel firmaların sorumluluğunda gerçekleştirilmektedir. Alanın bir bölümü engelli ziyarete uygundur (<https://meathcountydevelopmentplan.files.wordpress.com/2015/04/appendix-10-unesco-world-heritage-site-and-bru-na-boinne-management-plan.pdf>).

2.5. Stonehenge Anıtı ve Neolitik Dönem Kalıntıları

Alan 1989 yılında I, II ve III numaralı kriterleri karşılması sebebi ile Dünya Kültür Mirası listesine dahil olmuştur (<https://whc.unesco.org/en/list/373/>) Alan “English Heritage Vakfı” tarafından yönetilmektedir. Kazı ve onarım faaliyeti sürmektedir. Yasal düzenlemelerle korunmaktadır. Koruma ve onarım programları, deneyimli ve kalifiye profesyoneller tarafından yönetilmekte ve izlenmektedir. Sit alanı tüm yıl ziyarete açıktır. Ziyaretçi merkezi bulunmaktadır. Müzesi bulunmaktadır. Ziyaretçi merkezi aynı zamanda müze olarak hizmet vermektedir. Alanda özel işletmeler tarafından çeşitli turlar düzenlenmektedir. Büyük bir ücretli otopark bulunmaktadır. Online bilet alındığında, otopark ücreti alınmamaktadır. 2013 yılında alanın 2.5 km ötesine müze ve karşılama merkezi yapılmıştır. Kafeterya ve bebek bakım odaları bulunmaktadır. Bilgilendirme öğeleri hem internette hem de alanda kolayca anlaşılabilir niteliktedir. Uzun dönemde ziyaretçi sayısının alana zarar vermeye başlayacağı öngörülmektedir. Alanın büyük bir bölümü engelli ziyarete uygundur (<https://www.english-heritage.org.uk/visit/places/stonehenge/>).

2.6. Hal Saflieni Hypoje Mezarları

Alan 1980 yılında III numaralı kriteri karşılması sebebi ile Dünya Kültür Mirası listesine dahil olmuştur (<https://whc.unesco.org/en/list/130/>). Alanın yönetimi merkezi hükümetin sorumluluğundadır. Kazı yapılmamaktadır. Yasal düzenlemelerle korunmaktadır. Koruma ve onarım programları, deneyimli ve kalifiye profesyoneller tarafından yönetilmekte ve izlenmektedir. Sit alanı tüm yıl ziyarete açıktır. Ziyaretçi merkezi bulunmaktadır. Müzesi bulunmaktadır. Müzeye giriş ücretlidir. Rehberli turlar yerel firmaların sorumluluğunda gerçekleştirilmektedir. Kent içi olması sebebiyle otobüs ya da taksi ile ulaşım mümkündür. Otopark bulunmaktadır. Engelli ziyareti için uygun değildir. Bilgilendirme öğeleri alan girişinde bulunmaktadır. İnternet üzerinden rehberli tur için randevu verilmektedir. Ziyaretler günlük 80 kişi ile sınırlı olup, ziyaret öncesi randevu alınmalıdır (<https://www.worldheritagesite.org/list/Hal+Saflieni+Hypogeum>).

2.7. Alp Dağları Prehistorik Dönem Köyleri

Alan 2011 yılında IV ve V numaralı kriterleri karşılması sebebi ile Dünya Kültür Mirası listesine dahil olmuştur. Arkeolojik sahaların yönetimi bağlı oldukları ülkeye göre değişmektedir. Her ülkede kazı ve onarım faaliyeti sürmektedir. Yasal düzenlemelerle korunmaktadır. Koruma ve onarım programları, deneyimli ve kalifiye profesyoneller tarafından yönetilmekte ve izlenmektedir. Sit alanları Avusturya ve Slovenya hariç tüm yıl ziyarete açıktır. Slovenya'da bulunan alanda kazılar sürmektedir. Bu nedenle ziyarete kapalıdır. Avusturya'da alan koruma altından olup ziyarete kapalıdır. Her bir ülkede alt yapı unsurları değişiklik gösterir. Bilgilendirme öğeleri alan girişinde bulunmaktadır. Fransa, İsviçre ve Almanya'da ziyaretçi merkezi bulunmamaktadır. İsviçre ve Almanya'da ilgili sahalara özel açılmış müzesi bulunmaktadır. Bunlardan İsviçre'de ve Almanya'da alanın tanıtıldığı müze bulunmaktadır. Fransa'da Neolitik köyün kısmen rekonstrüksiyonu yapılmıştır. Rehberli turlar yerel firmaların sorumluluğunda gerçekleştirilmektedir. Alanda özel işletmeler tarafından çeşitli turlar düzenlenmektedir. Engelli ziyareti için uygun değildir (<https://whc.unesco.org/en/list/1363/>).

2.8. Çatalhöyük

Alan 2012 yılında III ve IV numaralı kriterleri karşılması sebebi ile Dünya Kültür Mirası listesine dahil olmuştur (<https://whc.unesco.org/en/list/1405/>). Alanın yönetimi T. C. Kültür ve Turizm Bakanlığı'na bağlı Konya Müzesi'nin sorumluluğundadır. Kazı ve onarım faaliyeti sürmektedir. Yasal düzenlemelerle korunmaktadır. Koruma ve onarım programları, deneyimli ve kalifiye profesyoneller tarafından yönetilmekte ve izlenmektedir. Sit alanı tüm yıl ziyarete açıktır. Tüm sosyal imkanları ile birlikte hizmet veren resmi ziyaretçi merkezi yerine taklit eserlerin sergilendiği salon yer almaktadır. Alan girişinde Ian Hodder kazıları döneminde deneysel arkeoloji çalışması kapsamında inşa edilmiş, günümüzde ise Çatalhöyük konutlarının canlandırılması ile ilköğretime yönelik eğitim-öğretim faaliyetlerinde kullanılan mekan bulunmaktadır. Bu mekan dışında alanda yeni dört adet deneysel ev inşa edilmiş ve ziyarete açılmıştır. Ancak alanda deneysel evler hariç sosyal donatı için özel olarak ayrılmış mekan ve çevre düzenlemesi bulunmamaktadır. Alan sorumlu bekçi eşliğinde ziyaret edilebilir. Ücretsiz otopark bulunmaktadır. İnternet sitesi üzerinden bilgilendirme yapılmaktadır. Bilgilendirme öğeleri alanda bulunmaktadır. Alanda özel işletmeler tarafından çeşitli turlar düzenlenmektedir. Engelli ziyareti için kısmen uygundur (Şen ve diğ., 2014). Çatalhöyük için ilk yönetim planı 2002 yılında Avrupa Birliği Euromed Heritage II Programı çerçevesinde TEMPER (Training, Education, Management and Prehistory in the Mediterranean) Projesi kapsamında hazırlanmaya başlanmıştır (<http://www.kulturvarliklari.gov.tr/Eklenti/57316,catalhoyuk-neolitik-kenti-yonetim-planipdf.pdf?0>). TEMPER Projesi kapsamında hazırlanmaya başlanan yönetim planı 2004 yılında tamamlanmıştır. Çatalhöyük Yönetim Planı ülkemizde hazırlanan ilk yönetim planıdır. Ancak ilgili mevzuat öncesi hazırlanmış olması nedeni ile resmîyet kazanamamıştır

(<http://www.kulturvarliklari.gov.tr/Eklenti/57316,catalhoyuk-neolitik-kenti-yonetim-planipdf.pdf?0>). İlgili mevzuat; 2863 Sayılı Kanun'un Ek-2. maddesi ile tanımlanan ve 27.11.2005 tarih ve 26006 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe giren "Alan Yönetimi ile Anıt Eser Kurulunun Kuruluş ve Görevleri ile Yönetim Alanlarının Belirlenmesine İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik"tir (<https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2005/11/20051127-2.htm>).

3. ÇATALHÖYÜK İÇİN ZİYARETÇİ YÖNETİM PLANI ÖNERİSİ

UNESCO Kültür Mirası Listesi'ne Türkiye'den giren Neolitik Döneme ait tek arkeolojik alan Çatalhöyük'tür. Uluslararası önemi yanı sıra Çatalhöyük; Türkiye Turizm Stratejisi 2023'te marka kültür kenti olarak belirlenen ve ulaşım ve altyapısının güçlendirilmesi hedeflenen Konya'nın kültür ve tarih turizmi açısından da önemli bir değeridir.

Tablo 1: 2010- 2015 Yılları Arasında Yerli ve Yabancı Ziyaretçi Dağılımı



Kaynak: http://www.catalhoyuk.com/sites/default/files/media/pdf/RAPOR_2016.pdf

2010- 2015 yılları arasında yerli ve yabancı ziyaretçi dağılımı incelendiğinde; Ankara ve İstanbul illerinden yerli ziyaretçilerin, Japonya, ABD, Avustralya ve Almanya başta olmak üzere çeşitli ülkelerden ise yabancı ziyaretçilerin geldiği görülmektedir. 2010 yılında 12.253 yerli 3.621 yabancı ziyaretçi sayısına sahipken, UNESCO Kültür Mirası Listesi'ne kabul edildiği 2012 yılından sonra 7.031 yabancı ziyaretçi ile en yüksek ziyaretçi sayısına ulaşmıştır. 2015 yılına kadar ise 4.801 yabancı ziyaretçi sayısı ile düşüşe geçtiği görülmektedir

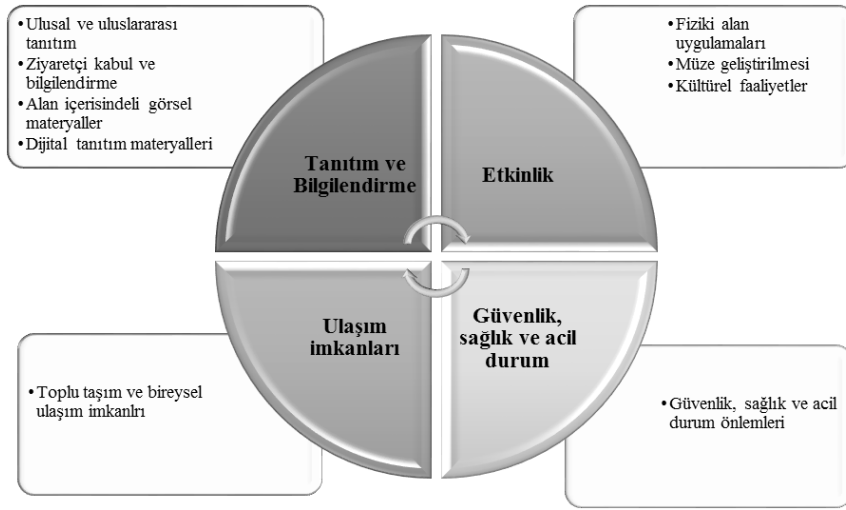
(http://www.catalhoyuk.com/sites/default/files/media/pdf/RAPOR_2016.pdf).

Çatalhöyük bir yönetim planına sahip olmasına ve yönetim planına uygun olarak işletilmiş olmasına rağmen; ulusal ve uluslararası tanıtım ve farkındalığın artırılması, ziyaretçi kabul ve bilgilendirme, dijital tanıtım materyalleri, alan içerisindeki görsel materyaller, ulaşım imkanları, güvenlik, sağlık ve acil durum, fiziki alan uygulamaları, kültürel faaliyetler ve müze geliştirilmesi alanlarında geliştirilmesi gereken ziyaretçi yönetimine yönelik unsurlar olduğu düşünülmektedir.

Çatalhöyük'ün özellikle ziyaretçi yönetimine yönelik alanların geliştirilebilmesi ve sürdürülebilirliği amacıyla hazırlanan öneride; ilk olarak 2004 yılında hazırlanmış ve 2013 yılında güncellenmiş olan Çatalhöyük Yönetim Planı'nda yer alan verilerden yararlanılmıştır. Buna ek olarak UNESCO Dünya Mirası Sürdürülebilir Turizm Araç Seti kapsamında, ören yeri yöneticileri için adım adım bir süreç olarak yapılandırılmış olan kılavuzlar incelenmiştir. UNESCO tarafından hazırlanan

kılavuzlar; “Anlamak, Strateji, Yönetim, İlişkilendirme, İletişim, Altyapı, Değer, Davranış, Yatırım ve İzleme” başlıkları ile on bölümden oluşmaktadır. 1. kılavuzdan 4. kılavuza kadar sürdürülebilir turizm için temeller belirtilmektedir. 5. kılavuzdan 10. kılavuza kadar ise alan özelindeki konulara değinilmektedir (<http://whc.unesco.org/sustainabletourismtoolkit/how-use-guide>).

Çalışmada; Çatalhöyük Yönetim Planı’nda yer alan bilgiler yanı sıra özellikle UNESCO tarafından hazırlanan kılavuzlardaki iletişim, altyapı, değer ve davranış ana başlıklarını içeren 5, 6, 7 ve 8. kılavuzlardaki ana noktalar da ele alınarak geliştirilmiş öneriler içermesi hedeflenmiştir.



Şekil 1: Ziyaretçi Yönetim Planı Yenilikçi Çözüm Haritası

UNESCO Kültür Mirası Listesi’nde yer alan Türkiye’den neolitik döneme ait tek varlık olması nedeniyle Çatalhöyük ele alınmıştır.

Çatalhöyük ören yerinin geliştirilmesi için yenilikçi çözüm haritasında belirtilen dört temel alanda dokuz farklı alt başlık ile oluşturularak detaylandırılmış olan öneriler aşağıda yer almaktadır.

1. Tanıtım ve Bilgilendirme faaliyetleri:

1.1. Ulusal ve uluslararası tanıtım ve farkındalığın artırılması

1 Temmuz “Çatalhöyük Günü” kapsamında;

- Konya’daki ayrıca Eskişehir, Ankara İstanbul ve Antalya gibi Konya’ya ulaşımın daha kolay olduğu ve turizm açısından hareketli kentlerdeki ilan panolarında ve ulaşım araçlarında Çatalhöyük tanıtımının yapılması,
- Alan içerisinde sınırları belirlenen bir yerde heykel, seramik, resim, fotoğrafçılık sergilerinin düzenlenmesi ve atölye, etkinlik ve festivaller düzenlenerek hem yöre halkının hem de turistlerin alandaki faaliyetlere yönlendirilmesi,
- Farklı disiplinlerin tek bir amaç için bir araya gelmesi sayesinde hem ulusal hem de uluslararası medyanın farkındalığının artırılması,

- Alanı simgeleyen bir logo tasarımı için yarışma düzenlenmesi ve kabul edilen logonun tüm tanıtım materyallerinde kullanılması,
- Alanı simgeleyen hediyelik eşyaların tasarımı için yarışma düzenlenmesi ve kabul edilen tasarımların turistlere satışı.

1.2. Ziyaretçi kabul ve bilgilendirme

- Ziyaretçi karşılama merkezinin alanın mimarisine uygun şekilde tasarlanması,
- Standart turnike ve/veya engelliler için tasarlanmış turnikelerden Müzekart ile giriş yapılması,
- Özellikle Çatalhöyük çevresinde yaşayan çocuklar başta olmak üzere, Konya’da faaliyet gösteren okullardaki öğrencilerden gönüllü olan ve ilgi duyanların “çocuk rehberler” olarak eğitilmesi,
- Rehberlere yönelik düzenli eğitim programları gerçekleştirilmesi, Konya İl Turizm Ofisi, TURSAB Konya ve diğer bölgesel tur operatörleri ile rutin eğitimler yapılması,
- Bölgedeki turizm işletmelerinin; Birleşmiş Milletler Eğitim, Bilim ve Kültür Örgütü (UNESCO) Dünya Mirası Statüsü’nü vurgulamanın potansiyel değerini anlamalarının sağlanması amacıyla paydaşların bilgilendirilmesi,
- Konaklama işletmeleri ile görüşülerek internet sitesi, broşür ve tanıtım videolarına Çatalhöyük ile ilgili bilgilerin eklenmesi ve/veya geliştirilerek güncellenmesi.

1.3. Dijital tanıtım materyalleri

- İnternet sitesinde alanın neden üstün evrensel değere sahip olduğu ve Birleşmiş Milletler Eğitim, Bilim ve Kültür Örgütü (UNESCO) listesinde yer aldığını, açık, az ama öz ve kolay anlaşılabilir olarak açıklanması,
- İnternet sitesinde yalnızca ören yerine ait bilimsel ya da teknik bilgilerin değil, ulaşım, konaklama, yiyecek ve içecek, kültürel önerilerin de yer alması,
- Sanal müze uygulamasının hayata geçirilmesi ve VR gözlükler kullanılması,
- Alandaki buluntuların sanal ortama aktarılması ve VR gözlüklerle bir Çatalhöyük evinin canlandırılması,
- 3D sanal gezi olarak Bakanlık sitesine <https://www.ktb.gov.tr/tr-96599/sanal-gezinti.html> eklenmesi ve bu görsellerin sanal müzenin alan girişinde bir ekranda sürekli yayınlanması,
- İnternet sitesinin etkin kullanımı ile planlanan güncel etkinliklerin duyurulması,
- Sosyal medya hesabında güncel fotoğraf, etkinlik, video vb. materyallerin düzenli aralıklarla paylaşarak ziyaretçilere daha fazla “yapılacak etkinlik” ve “görülecek yer” önerilmesi,
- Popüler blog ve tur sitelerinin web sayfası ile bağlantısının sağlanması,
- Çatalhöyük belgeselinin güncellenmesi,
- Kazı buluntularının tasnifi, temizlenmesi ve ayrıştırılmasını gösteren, arkeolojiye ilgi duyan kişilerin –ne, ne zaman, nasıl, ne kadar, kim tarafından yapılır- şeklinde veri elde edebileceği kazı evi görüntülerinin video şeklinde hazırlanması.

1.4. Alan içerisindeki görsel materyaller

- 4 adet deneysel evin bütüncül bir çevre düzenleme projesi ile yeniden inşası,
- Buluntulara ait tabelaların açıklayıcı olması,
- Kazı alanını ve çevresini gösteren temel bir harita hazırlanması ve ziyaretçilerin alanı nasıl kullanacaklarını ve var olan imkanların konumları gibi basit bilgilerin işaretlenmesi,
- Uzun metinlerin olduğu panolar yerine ziyaretçilerin dil engeline takılmasını engelleyecek uluslararası panolar hazırlanması,
- Tabelalarda ve broşürlerde kullanılan arkeolojik terimlere ilişkin bilgilendirme yapılması,
- Alanda yapılması uygun olmayan sınırlamalar ve belirli davranışlar varsa bunlar belirtilmesi,
- Kazı alanında çalışan disiplinlere ilişkin bilgilendirme eklenmesi, kim ne işle uğraşüyor, hangi alanlarda çalışanlar bu kazı alanı bünyesinde görev alıyor gibi genel bir bilgilendirmelerin yazılı ve sanal dokümanlara eklenmesi.

2. Etkinlik

2.1. Fiziki alan uygulamaları

- Bebek arabası ve engelli arabası olanların tüm gezi alanına ulaşımını kolaylaştıracak kaldırımlar, rampalar, merdivenler ve park alanlarının inşası,
- WC, engelli WC ve bebek bakım odası inşası,
- Alan içerisinde yürüme esnasında dinlenmeye yardımcı alana uyumlu o dönemi yansıtan materyallere benzer ürünlerle koltuk vb. yapılması,
- Otoparkın bebek arabası ve engelli arabası kullanan ziyaretçilere göre düzenlenmesi,
- Kazı alanının açık olduğu saatlerde hizmet veren içecek yiyecek alınabilecek bir alan oluşturulması,
- Alana özgü eski evler formunda bir ev inşa edilmesi ve ziyaretçilerin ön rezervasyon yaparak konaklama imkanı elde etmesi.

2.2. Kültürel Faaliyetler

- Çocuklara yönelik atölyeler yapılması – çocuklara yönelik hazırlanan kazı alanında, buluntuların 3D baskılarının kazı ile bulunması, kesici alet replikalarının hazırlanması ve bulunanların çocuklara hediye edilmesi, zamanın kıyafetleri giydirilerek çocukların alan görseli önünde ya da evi içerisinde fotoğraflanması ve bu fotoğrafların satılması,
- Alanı simgeleyen el sanatları ve hediyelik eşyaların üretilmesi ve internet sitesinde satışa sunulması,
- İnşa edilecek olan eski evler formundaki evde konaklamanın fiyatlandırılmasında, katılım sağlanan atölyeler, konaklama gün sayısı, konaklayacak kişi sayısı, hediyelik eşya alımı yapanlara indirim, müze kart kullanımının teşvik edilmesi,
- Ziyaretçilerin kırmızı boya ile tıpkı o dönemde yaşayan eski insanların yapmış olduğu gibi “iz ve şekiller çizdikleri” bir duvar yapılması

- Eski fırın formunun inşası ile ekmek pişirilmesi,
- Planlanan ve hayata geçirilen tüm kültürel faaliyetlerin dijital görünürlüğünün sağlanması amacıyla tüm faaliyetlere ait bir karekod oluşturulması ve faaliyetlere katılanların bu karekodu kullanmaları ile sosyal medya hesaplarında ören yerinin yer almasının sağlanması

2.3. Müze geliştirilmesi

- Konya Müzesi'nde Çatalhöyük için özel bir yer tahsisi yapılması ve burada çok dilli tanıtım materyallerinin basılı ve dijital olarak bulundurulması,
- Etnografya Müzesi ve Çatalhöyük buluntularının bir arada olması ile eski çağlardan günümüze yansıyan örneklerin sergilenmesi ve eşleştirilmesi,
- Müze içerisinde “Çatalhöyük Çocuk Müzesi” uygulaması yapılması.

3. Ulaşım imkânları

- Toplu taşıma ve bireysel ulaşım imkânlarının geliştirilmesi
- Bireysel ulaşım rotalarının geliştirilmesi
- Karayolu kullanan bireysel ziyaretçiler için bilgilendirme tabelalarının artırılması

4. Güvenlik, Sağlık ve Acil Durum

- Kazı alanındaki güvenlik, ilkyardım ve acil durum önlemlerine yönelik çalışmaların tam olmasının sağlanması ve bununla ilgili ziyaretçilerin bilgilendirilmesi
- Acil bir durumda yardım çağrısı için belirli alanlarda çağrı butonları olması

SONUÇ

Arkeolojik alanların ziyaretçi çekebilme potansiyellerinin artırılabilmesi amacıyla, farklı uygulamalar yapılmaktadır. Bu bağlamda öncelikle arkeolojik alanlarda altyapı ve tesislerin yeterli hale getirilmesi ziyaretçi çekme potansiyelinin artışına katkı sağlamaktadır. Arkeolojik alanların girişlerinde konumlandırılan ziyaretçi merkezlerinde; arkeolojik alana ya da bulunulan yöreye ait el işçiliği çeşitli eşyaların satış alanı, sergi salonu, dinlenme mekanları ve alanın gezilmesi öncesinde bilgi edinilmesine yönelik görsellerin bulunması, arkeolojik alanın anlaşılması açısından önemli bir kaynaktır. Arkeolojik alanların sadece belirli zamanlarda ziyaret edilen alanlar olarak değil, atölye çalışmaları, sanatsal etkinlikler, gastronomi ile ilgili faaliyetler ile yılın tüm zamanlarında ziyaretçi çekebilmesi amacıyla geliştirilmiş bir ziyaretçi yönetim planı oluşturulmalıdır. Hem yerli hem de yabancı ziyaretçilerin ilgisini çekebilmesi için çalışmalar yapılmalıdır. Günümüzde ücretli veya ücretsiz ziyaret edilen arkeolojik alanların birçoğunda ziyaretçi karşılama merkezi bulunmaktadır. Bu merkezlerde arkeolojik alana dair temel bazı bilgilerin alındığı levhalar veya dokümanlar yer almaktadır. Ancak levha ve dokümanların yanı sıra arkeolojik alanın ait olduğu dönemin gündelik yaşamına dair rekonstrüksiyon/canlandırmalar da bulunmalıdır. Ayrıca arkeolojik alanlarda basılı dokümanlar dışında, teknolojiyi de içinde barındıran bir müze inşa edilmesi ile turistlerin o dönemdeki yaşamı anlayabilmesine, buluntuları daha iyi anlamlandırabilmesine ve bilgi sahibi olabilmesine yardım edeceği düşünülmektedir. Günümüzde

teknoloji ve sosyal medya her alanda karşımıza çıkmaktadır. Gelişen teknolojilerin ve özellikle dijital tanıtım materyallerinin kurulacak olan müzelerde yer almasının turistler üzerinde ziyaret sayısı ve ziyaret tekrarı açısından olumlu etkisi olacağı düşünülmektedir.

Gün geçtikçe artan sayıda turist, sosyal medyayı iletişim kurmak ve işbirliği yapmak için yeni bir kanal olarak kabul etmesi nedeniyle daha güvenilir seyahat bilgilerinin sosyal medyada paylaşılacağına ve böylece sosyal medyadaki bilgilerin güvenilirliğinin pozitif yönde olacağına inanılmaktadır (Eröz ve Doğdubay, 2012; Leung, 2013). Turistlerin online platformlar üzerindeki resimlere güveni, bilgi alıcısı ve bilgi göndereni arasındaki tanıdıklık üzerine kuruludur. Turistler kaynağı profesyonel olan bilgilere güvenme eğilimindedir (Battallar ve Cömert, 2015; Lian ve Yu, 2019). Bu nedenle resmi turizm işletmelerinin sahip olduğu profesyonel web siteleri online görüntünün yayılması ve alınması sürecinde kapsamlı, doğru ve hızlı bilgi sağlayabilir. Turistler gezi alanlarına web siteleri üzerinden ulaşım, imkanlar, sunduğu hizmetler ve sahip olduğu tarihi değerlere ilişkin yeterli bilgiye ulaşamadıkları takdirde, arkeolojik alanı ziyaret etmek yerine farklı rotaları tercih etme yönünde karar verebilirler.

Artırılmış gerçeklik ve sanal gerçeklik gibi teknolojilerin, özellikle miras turizmi üzerinde unutulmaz turizm deneyimleri yaratma potansiyeli bulunmaktadır. Bu tür teknolojilerin miras turizmine entegrasyonu yalnızca mirası korumak ve yönetmek amaçlı değil, aynı zamanda ziyaretçi deneyimini zenginleştirme potansiyeli amacıyla da olduğu kadar teknolojilerin kolayca erişilebilir hale gelmesi pazarlamanın yanı sıra alanların miras korunmasına da katkıda bulunmaktadır (Bec ve diğ., 2019). Turizmde dijitalleşme deneyimi ya da miras koruması için ürünler olarak oluşturulan dört aşamalı dijital miras koruma modelinde; tarihi gerçekler, tartışmalı miras, tarihsel gerçekler ve tartışmalı miras ile alternatif senaryo bulunmaktadır. Arkeolojik alanlara ait tarihin ziyaretçilere tanıtımında bilimsel araştırmalar sonucu elde edilmiş verilerin anlatılmasının yanında arkeolojik alan yakınında yaşayan kişilerden sözlü tarihe dair görsel ve yazılı dokümandan yararlanılabilir (Bec ve diğ., 2019). Kültür envanterine kayıtlı varlıkların bütünü sahip oldukları tarihi önemin yanında birçok ülkede, turizm sektörünün önemli unsurlarından kabul edilmektedir (Baykan ve Uygur, 2007; Negiz, 2017). Kültür varlıkları turizm sektörü ögesi olması yanında ziyaretçileri kültürel miras ve tarih konularında eğiterek, yer ve yerel kimlik duygusuna katkıda bulunmaktadır (Duran, 2011; Evcil, 2018).

Kültür varlıklarının turizm sektörünün pazarlama öğelerinden birisi olarak kullanımında ortaya çıkan problemlerden biri ziyaret olgusunun zamanla kültür varlığı için zarara dönüşmesidir. Bu sebeple kültür varlıklarına zarar vermektan kaçınmak ve zarar görmelerini önlemek için yapılan çalışmaların dikkatlice planlanması gerektiği açıktır. Ancak bu çalışmalar planlanırken kültür varlığı olarak tescillenmiş yapıların ve kalıntıların nitelikleri bozulmadan engelli ziyaretçiler tarafından da kolayca ziyaret edilebilir şekilde planlanmaları mümkündür (Evcil, 2018). Türkiye’de yer alan arkeolojik

alanlarda; uygun şartlarda kaldırımlar, rampalar, merdivenler, park alanları gibi fiziksel ortamın temel unsurlarının bir kısmı görülmemektedir. Yapılacak iyileştirmeler ile engelli bireylerin, bebek arabası ile ziyarete gelen ailelerin, baston ya da yürüteç benzeri destekler kullanan kişilerin alanlara erişimi kolaylaştırılmış olacaktır. Çalışmada değinilen UNESCO Dünya Kültür Mirası listesi Neolitik Dönem yerleşime sahne olmuş ören yerleri yanı sıra Brezilya'nın tarihi şehri olan Olinda, Atina Akropolis'i, Madrid'in tarihi merkezi, Danimarka'nın Viborg kentinde söz konusu planlamalar yapılmış ve hayata geçirilmiştir. Bu şehirlerdeki uygulamalar dikkate alınarak tüm arkeolojik alanlarda fiziksel alana yönelik çalışmalar yenilenebilir.

Ziyaretçilerin hem gezip-gördükleri yerlerden tatmin olması hem de kültürel değerin korunması ve metalaştırması sağlanacaktır (Jones ve Munday, 2001). Böylece turizm politikası açısından önemi çoğu zaman göz ardı edilen -kalış süresi- ile gidilecek yerin ziyaretçilere -daha fazla yapılacak ve görülecek birşeyler- önerme becerisi geliştirilmiş olacaktır (Ribaud ve Figini, 2017).

UNESCO Miras Listesi'nde yer alan yerleşimlerin geliştirilmesi amacıyla ziyaretçi yönetim planı oluşturulmasında Çatalhöyük örneği üzerinden bir öneri sunulmuştur. Ziyaretçi sayısının; alana özgü uyarlanacak ve uygulanacak olan çalışmada belirtilen ziyaretçi yönetim planı önerileri ile artacağı düşünülmektedir. Tanıtım ve bilgilendirme, etkinlik, ulaşım ve güvenlik, sağlık ve acil durum temel alanlarını içeren ve farklı alanlar eklenerek geliştirilebilecek olan ziyaretçi yönetim planı oluşturulmasının; öncelikle ziyaretçi memnuniyeti sağlaması yanı sıra ildeki tüm paydaşların da sosyo ekonomik anlamda fayda sağlayabileceği ve geniş anlamda ise Türkiye turizmi açısından olumlu etkileri olabileceği düşünülmektedir. Türkiye'de yer alan UNESCO Kültür Mirası Listesi'ndeki tüm varlıkların beş yılda bir güncellenerek geliştirilen varlığın özelliklerini ön plana çıkartabilecek ve ziyaretçi memnuniyetini artırabilecek varlığa özel bir ziyaretçi yönetim planının olması önerilmektedir. Bu planların geliştirilmesinde; uluslararası örneklerin incelenmesi, birden çok akademik disiplinin yer aldığı akademik kurulun oluşturulması, ören yerinin bağlı olduğu ildeki tüm resmi kurumların ve diğer kuruluşların, STK'ların, tüm paydaşların bir araya geldiği çalıştaylar düzenlenmesi ve ayrıca ören yeri ziyaretçilerinin geri bildirimleri ile yörede yaşayan halkın önerilerinin de dikkate alınması önerilmektedir. Oluşturulan ve belirli sürelerle güncellenen ziyaretçi yönetim planına göre işletilen alanların; ziyaretçilerin yalnızca alanın keşfi için değil diğer dikkat çekici faaliyetleri de deneyimlemek için bölgeye gelmesine katkı sağlayarak ziyaretçi memnuniyeti yaratması yanı sıra hem Türkiye'nin turist çekme potansiyelinin artırılmasında hem de ilgili bölgenin ekonomik olarak kalkınmasına olumlu etkisi olacağı düşünülmektedir.

KAYNAKÇA

Adams R. L. (2005). Ethnoarchaeology in Indonesia illuminating the ancient past at Catalhöyük? *American antiquity*, 70 (1),181-188.

Ammerman, A. J., ve Cavalli-Sforza, L. L. (1971). Measuring the rate of spread of early farming in Europe *Man new series*, 6 (4),674–688.

Asouti E. ve Fairbairn A. (2002). *Subsistence economy in Central Anatolia during the Neolithic: the archaeobotanical evidence*; F. Gerard, L. C. Thissen (ed.), The neolithic of central anatolia: international developments and external relations during the 9th - 6th millennia cal BC. proceedings of the canew table ronde (181-192), Istanbul.

Astley H. J. D. (1914). Notes on the hypogeum at hal-saflieni, Malta *The journal of the royal anthropological institute of great britain and ireland*, 44,394-396.

Atalay S. ve Hastorf C. A. (2006) Food, Meals, and Daily Activities: Food Habitus at Neolithic Catalhöyük *American Antiquity*, Vol. 71, No. 2, 283-319.

Babel J. T. (2014). *Krzemionki Opatowskie*, D. Piotrowska, W. Piotrowski, K. Kaptur (eds.), najważniejszy zabytek górnictwa pradziejowego w polsce” górnictwo z epoki kamienia: krzemionki – polska – europa. w 90. rocznicę odkrycia kopalni w krzemionkach/stone age mining: krzemionki - poland - europe. on the ninetieth anniversary of the discovery of the krzemionki mine.,(53-103), Muzeum Historyczno-Archeologiczne w Ostrowcu Świętokrzyskim.

Balcer B. (2014). *Krzemionki w moich wspomnieniach z lat 1954–1972 The Krzemionki excavations in the years 1954–1972. My reminiscences*, D. Piotrowska, W. Piotrowski, K. Kaptur (eds.), Górnictwo z epoki kamienia: krzemionki – polska – europa. w 90. rocznicę odkrycia kopalni w krzemionkach/stone age mining: krzemionki - poland - europe. on the ninetieth anniversary of the discovery of the krzemionki mine, (p. 105-120), muzeum historyczno-archeologiczne w ostrowcu świętokrzyskim.

Başarangel İ. (2014). Kent turizminin sürdürülebilir geleceği: turizm potansiyeli açısından kırklareli ili'nin değerlendirilmesi *Uluslararası hakemli pazarlama ve pazar araştırmaları dergisi*, 3(1),82-100.

Battallar z. ve Cömert m. (2015). Tüketicilerin tercihlerinde sosyal medyadaki reklamların Etkisi *turizm akademik dergisi*, 2(1), 39-48.

Bec, A., Moyle, B., Timms, K., Schaffera, V., Skavronskaya, L., Little, C. (2019). Management of immersive heritage tourism experiences: A conceptual model, *Tourism management*, 72, 117–120.

Carey G. (2012). Rethinking the domestic architecture of early neolithic orkney *The Posthole*, 25, 5-12.

Cessford C., (2005). *Estimating the neolithic population of çatalhöyük, in inhabiting çatalhöyük: reports from the 1995-1999 seasons* Çatalhöyük Project Vol. 4, I. Hodder (ed.), McDonald institute monographs/british institute of archaeology at Ankara, (325-326) Cambridge.

Childe, V.G., Grant, W.G. (1947). A Stone age settlement at the braes of rinyo, rousay, orkney (second report) *Proceedings of the society of antiquaries of scotland*, 81, 16–42.

Collet H. (2012). Mineurs illustres du hainaut *Les cahiers nouveaux*, 83, 21-25.

Collet H., Hauzeur A., Lech J. (2008). *The prehistoric flint mining complex at spiennes (belgium) on the occasion of it's discovery 140 years ago*, P. Allard, F. Bostyn, F. Giligny, J. Lech (eds.), *Flint mining in prehistoric europe: interpreting the archaeological records*, , european association of archaeologists, 12th annual meeting cracow, poland, 19th-24th September 2006, (41-77), BAR International Series 1891, London.

Davison K., Dolukhanov P., Sarson G. R., Shukurov A., (2006) The role of waterways in the spread of the Neolithic *Journal of Archaeological Science*, vol. 33, 641-652

Deniz T. ve Kalem M. Y. (2018). Turizm coğrafyası: çalışmalar, sorunlar ve yaklaşımlar, *Safran kültür ve turizm araştırmaları dergisi*, 1(1), 41-54.

Doğan S. Ö. ve Bostan H. (2019). Türkiye'nin demografik dönüşümü ve nüfus projeksiyonlarına göre fırsatlar, *Doğu coğrafya dergisi*, 41, 61-90.

Doğanay H. ve Zaman S. (2019) *Türkiye Turizm Coğrafyası*, Ankara: Pegem Akademi.

Duran E. (2011). Turizm, kültür ve kimlik ilişkisi; turizmde toplumsal ve kültürel kimliğin sürdürülebilirliği, *İstanbul ticaret üniversitesi sosyal bilimler dergisi*, 10(19), 291-313.

ETC Research Report N° 2005 / 1: city tourism & culture the european experience; a report produced for the research group of the european travel commission (etc) and for the world tourism organization (wto), by LAGroup & Interarts, Brussels, February 2005, 3-7.

Emekli G. (2011). Öğrenen turizm bölgeleri, kentler ve kent turizmüne kuramsal yaklaşım, *Ege coğrafya dergisi*, 20(2), 27-39.

Emekli G. (2018). *Kent turizminde kültür ve yaratıcılık* N. Türkoğlu, R. Bayar, K. Karabacak, C. K. Anlı, H. Kılar, E. Gökkaya (eds.) TÜCAUM 30. yıl uluslararası coğrafya sempozyumu 3-6 ekim 2018 bildiriler kitabı, 460-491, Ankara.

Eogan G. (1997). The Passage tombs of brú na bóinne, *Archaeology ireland*, supplement brú na bóinne, 11(3), 9-1.

Eralp, Z., (1983). *Genel Turizm*, Ankara Üniversitesi, S.B.F Basın-Yayın Yüksekokulu Yayını, Ankara.

Eröz S. S. ve Doğdubay M. (2012). Turistik ürün tercihinde sosyal medyanın rolü ve etik ilişkisi *Dokuz eylül üniversitesi iktisadi ve idari bilimler fakültesi dergisi*, 27(1), 133-157.

Evans J. D. (1971). *The prehistoric antiquities of the maltese islands, a Survey*, London

Evans J. D. (2008). *Approaching the labyrinth*. V. Isaakidou ve P. D. Tomkins (eds.) Escaping the labyrinth: the cretan neolithic in context (11-120), Oxford

Evcil, A. N. (2018). Barriers and preferences to leisure activities for wheelchair users in historic places. *tourism geographies - An international journal of tourism space, place and environment*, 20 (4), 698-715.

Girtlioğlu İ. ve Avcıkurt C. (2010). Şehirlerin turistik bir ürün olarak pazarlanması, örnek şehirler ve türkiye'deki şehirler üzerine öneriler (derlemeden oluşmuş bir uygulama). *Adıyaman üniversitesi sosyal bilimler enstitüsü dergisi*, 3(4), 74-89.

Fairbairn A., Near J., Martinoli D., (2005). *Macrobotanical investigation of the north, south and kopal area excavations at çatalhöyük east* Ian Hodder (ed.), Inhabiting çatalhöyük: reports from the 1995-1999 seasons, çatalhöyük project vol. 4, mcdonald institute monographs/british institute of archaeology at ankara, (137-202), Cambridge.

Harrison J. ve Cooney G. (1997). Exhibition of neolithic life in brú na bóinne *Archaeology ireland*, Supplement: Brú na Bóinne, 11(3), 38-39.

Hawkes J. (1953). Stonehenge, *Scientific american*, 188(6), 25-31.

Hodder I. (2004). Women and men at çatalhöyük *Scientific american*, 290(1), 76-83.

Hodder I. (2006). Çatalhöyük. Leoparın Öyküsü. (Çev. D. Şendil), İstanbul.

Hodder I. ve Cessford C. (2004) Daily practice and social memory at catalhoyuk. *American antiquity*, 69(1), 17-40.

Hubert, F. (1980). *Zum silexbergbau von spiennes (B 1)* G. Weisgerber, R. Slotta, J. Weiner (ed.) 5000 Jahre Feuersteinbergbau. Die Suche nach dem Stahl der Steinzeit, (124-139), bochum: deutschen bergbau-museum.

Jeraj M., Velušček A., Jacomet S. (2009). The diet of eneolithic (copper age, fourth millennium cal b.c.) pile dwellers and the early formation of the cultural landscape south of the alps: a case study from slovenia, *Vegetation history and archaeobotany*, 18(1), 75-89.

Jones, C. ve Munday, M. (2001). Blaenavon and united nations world heritage site status: 15 conservation of industrial heritage a road to local economic development?, *Regional studies*, 35 (6), 585-590.

Koçak, N. ve Tandoğan, G.K., (2008). Kent turizmi kapsamında fuar ve sergilerin izmir turizmüne olası etkileri: EXPO Örneği *SOİD seyahat ve otel işletmeciliği dergisi*, 5(2), 6-15.

Kuşçuoğlu G. Ö. ve Taş M., (2017). Sürdürülebilir kültürel miras yönetimi *Süleyman demirel üniversitesi yalvaç akademi dergisi*, 2(1), 58-67.

Lee, D. ve Thomas, A. (2012). Orkney's First farmers: early neolithic settlement on wyre . *Current archaeology* 268,12-19.

Leung, D. (2013). Social media in tourism and hospitality: a literature review, *Journal of travel & tourism marketing*, 30 (1-2). 17.

Lian, T. ve Yu C. (2019). Impacts of online images of a tourist destination on tourist travel decision, tourism geographies. *An international journal of tourism space, place and environment*, 21(4), 635-664.

Malone C., Bonanno A., Gouder T., Stoddart S., Trump D., (2005). The death cults of prehistoric Malta. *Scientific american*, special editions 15(1), 14-23.

McKercher B. ve Cros H. (2002). Cultural tourism, the partnership between tourism and cultural heritage management, New York: The Haworth Press.

Meece S. (2006). A bird's eye view--of a leopard's spots: the Çatalhöyük 'map' and the development of cartographic representation in prehistory. *Anatolian studies*, 56, 1-16.

Mellaart J. (1965). Çatal Hüyük west, *Anatolian Studies*, vol. XV, 135-156.

Mellaart J. (1967). Çatal Hüyük: a neolithic town in Anatolia, New York.

Meskel L. (2008). The nature of the beast: curating animals and ancestors at Çatalhöyük. *World archaeology*, 40(3), 373-389.

Mifsud A. ve Mifsud S. (1999). *The subterranean sanctuary at Hal Saflieni*. A. Mifsud, C. S. Ventura (eds.) facets of Maltese prehistory, (p. 149-169), London.

Müller-Beck H., (1961). Prehistoric Swiss lake dwellers. *Scientific american*, 205(6), 138-149.

Negiz N. (2017). Kent-turizm-kalkınma ilişkisine arkeoloji ekseninden bakmak: yalvaç pisidia antiokheiası üzerine bir inceleme *Süleyman demirel üniversitesi iktisadi ve idari bilimler fakültesi dergisi*, 22(1), 153-164.

Olçay A., Giritlioğlu İ. (2014). Gaziantep bölgesinde şehir turizmine hizmet veren otellerde müşteri memnuniyeti üzerine bir araştırma. *Elektronik sosyal bilimler dergisi*, 3(50), 1-22.

Özgüç N. (2017). *Turizm coğrafyası özellikler ve bölgeler*, İstanbul: Çantay Kitabevi.

Pace A., (2004). *The Hal Saflieni Hypogeum*. heritage books/ heritage Malta, Sta Venera.

Pearson M. P., Chamberlain A., Jay M., Marshall P., Pollard J., Richards C., Thomas J., Tilley, Welham K., (2009). Who was buried at Stonehenge? *Antiquity*, 83(319), 23-39.

Pekershen Y., Güneş E., Seçuk B. (2019). Kültürel miras turizmi değerlerinin korunması ve sürdürülebilirliği kapsamında yerel halkın tutumu: cumalıkızık örneği *Türk turizm araştırmaları dergisi*, 3(3), 350-368.

Piotrowska D. (2014). "Krzemień pasiasty i początki badań prehistorycznego górnictwa w Polsce" *Górnictwo z epoki kamienia*. D. Piotrowska, W. Piotrowski, K. Kapturek (ed.) Krzemionki – Polska – Europa. W 90. rocznicę odkrycia kopalni w Krzemionkach/Stone Age mining: Krzemionki - Poland - Europe. On the ninetieth anniversary of the discovery of the Krzemionki mine, (21-50), Muzeum historyczno-archeologiczne w ostrowcu świętokrzyskim.

- Pitts M. (2008). The henge builders *Archaeology*, 61(1), 48-55.
- Ribaudo, G. & , Figini, P. (2017). The puzzle of tourism demand at destinations hosting UNESCO world heritage sites: an analysis of tourism flows for Italy. *Journal of travel research*, 56 (4), 521–542.
- Roche H. (1997). Prehistoric settlement in brú na bóinne *Archaeology Ireland*, supplement brú na bóinne, 11(3), 28-29.
- Rowe M. (2019). Orkney, Bradt Publishers.
- Russel N. (2012). *Hunting sacrifice at neolithic çatalhöyük* A. M. Porter, G. M. Schwartz (ed.) Sacred Killing; The Archaeology of Sacrifice in the Ancient Near East, (p. 79-97), Eisenbrauns.
- Sagona A. ve Zimansky P. (2015). *Arkeolojik veriler ışığında türkiyenin en eski kültürleri. M.Ö 1.000.000-550*, (N. Başgelen, S. İ. Belik, M. Payne, H. Taşkiran (çev), İstanbul.
- Steele L. D. (2007). The neolithic settlement at çatalhöyük and pueblo ethnoarchaeology, *British school at athens studies*, 15, 37-46.
- Şen N., Yetim A. Ç., Bilici N. (2014). Kültür varlıkları ve müzelerin engelli turist ziyaretine uygunluğunu belirlemeye yönelik bir araştırma, *Erzincan üniversitesi sosyal bilimler enstitüsü dergisi*, VII(I), 1-16.
- Tosun N. ve Bilim Y. (2004). Şehirlerin turistik açıdan pazarlanması *Anatolia, turizm araştırmaları dergisi*, 15(2), 125-138.
- Toussaint M, Collet H., Jadin I. (2010). Datations radiocarbone d'ossements humains du site minier néolithique de spiennes (mons, hainaut) première approche. *Notae praehistoricae*, 30, 73-80.
- Trump D. H. (1999). *The architecture of the maltese temples*. C. S. Ventura (ed.) Facets of maltese prehistory, 91-101.
- Uslu, A. ve Kiper, T. (2006). Turizmin kültürel miras üzerine etkileri: beypazarı/ankara örneğinde yerel halkın farkındalığı, *Tekirdağ ziraat fakültesi dergisi*, 3(3), 305-314.
- Uygur S. M. ve Baykan E. (2007). Kültür turizmi ve turizmin kültürel varlıklar üzerindeki etkileri, *Ticaret ve Turizm Fakültesi Dergisi*, Sayı 2, 30-49.
- Yavuz M. C., Karabağ S. F. (2009). Ulusal turizm tanıtımı ve pazarlama yönetimi örgütlenmesi: Türkiye için bir model önerisi, *İstanbul üniversitesi iletişim fakültesi dergisi*, 1(36), 113-130.
- Alan Yönetimi ile Anıt Eser Kurulunun Kuruluş ve Görevleri ile Yönetim Alanlarının Belirlenmesine İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik*. Erişim Tarihi: 13 Şubat 2020, <https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2005/11/20051127-2.htm>
- Brú na bóinne - archaeological ensemble of the bend of the boyne*. Erişim Tarihi: 04 Nisan 2020, <https://whc.unesco.org/en/list/659/>

Çatalhöyük 2002 archive report. Erişim Tarihi: 13 Şubat 2020,
http://www.catalhoyuk.com/archive_reports/2002/last.html

Çatalhöyük neolitik kenti yönetim planı (Mayıs 2013). Erişim Tarihi: 13 Şubat 2020,
http://www.catalhoyuk.com/sites/default/files/Catal_SMP_TR_Revised.pdf

Çatalhöyük neolitik kenti yönetim planı (Mayıs 2013). Erişim Tarihi: 13 Şubat 2020,
<http://www.kulturvarliklari.gov.tr/Eklenti/57316,catalhoyuk-neolitik-kenti-yonetim-planipdf.pdf?0>

Çatalhöyük 2016 Arşiv Raporu. Erişim Tarihi: 13 Şubat 2020,
http://www.catalhoyuk.com/sites/default/files/media/pdf/RAPOR_2016.pdf

Hal saflieni hypogeum. Erişim Tarihi: 04 Nisan2020, <https://whc.unesco.org/en/list/130/>

Hal saflieni hypogeum. Erişim Tarihi: 16 Nisan 2020,
<https://www.worldheritagesite.org/list/Hal+Saflieni+Hypogeum>

Heart of neolithic orkney. Erişim Tarihi: 04 Nisan 2020, <https://whc.unesco.org/en/list/514/>

Krzemionki prehistoric striped flint mining region. Erişim Tarihi: 04 Nisan 2020,
<https://whc.unesco.org/en/list/1599/>

Krzemionki. Erişim Tarihi: 13 Şubat 2020, <http://krzemionki.pl/en/>

Neolithic flint mines at spiennes (Mons). Erişim Tarihi: 04 Nisan 2020,
<https://whc.unesco.org/en/list/1006/>

Neolithic flint mines at spiennes (Mons). Erişim Tarihi: 04 Ocak 2020,
<https://walloniabelgiumtourism.co.uk/en-gb/content/silexs-mons-neolithic-flint-mines-spiennes>

Neolithic flint mines of Spiennes. Erişim Tarihi: 13 Şubat 2020, <http://en.silexs.mons.be>

Neolithic site of çatalhöyük. Erişim Tarihi: 04 Nisan 2020, <https://whc.unesco.org/en/list/1405/>
Prehistoric pile dwellings around the alps. Erişim Tarihi: 04 Nisan 2020,
<https://whc.unesco.org/en/list/1363/>

Stonehenge, avebury and associated sites. Erişim Tarihi: 04 Nisan 2020,
<https://whc.unesco.org/en/list/373/>

Stonehenge. Erişim Tarihi: 16 Nisan 2020, <https://www.english-heritage.org.uk/visit/places/stonehenge/>

UNESCO world heritage site and bru na boinne management plan. Erişim Tarihi: 04 Ocak 2020,
<https://meathcountydevelopmentplan.files.wordpress.com/2015/04/appendix-10-unesco-world-heritage-site-and-bru-na-boinne-management-plan.pdf>

UNESCO World Heritage Sustainable Tourism Toolkit. Erişim Tarihi: 04 Ocak 2020,
<http://whc.unesco.org/sustainabletourismtoolkit/how-use-guide>

EXPLORING THE IMPACT OF THE COVID-19 OUTBREAK IN THE CONTEXT OF CRISIS MANAGEMENT: THE CASE OF A PUBLIC UNIVERSITY¹

Volkan YÜNCÜ²

ABSTRACT

Universities, like other organizations, need to develop strategies and techniques to manage the Covid-19 crisis. Effective crisis management requires an assessment of the proximity of the outputs resulting from current strategies and practices to the intended targets. Thus, the quality of crisis management will be measured. The paper aims to take a picture of the challenges faced by senior university students during the first months of the Covid-19 pandemic and help universities eliminate the disruptions and develop alternative strategies accordingly. Within this context, the research provides a unique assessment for academic organizations in multiple dimensions by examining how the students are affected by the online models that universities have to put into practice rapidly. It aims to contribute to the development of alternative solutions for learning academic organizations by identifying current problems. Qualitative research patterns were used in the study and qualitative research techniques were used in the analysis of the data. 13 students within the spring term of the 2019-2020 academic year participated in the research carried out at a public university. Among the numerous findings, the most striking ones are associated with the absence of synchronous classes, the forum system, the system interface, and the project/homework implementation problems.

Keywords: Covid-19, Learning Organization, Distance Education, Crisis Management

¹. This article is the improved version of the paper entitled "Lessons to be Learned by the Learning Organizations from the Covid-19 Outbreak: The Case of a Public University" presented previously at the congress of "5th International Scientific Research E-Congress (IBAD-2020)" held between 1-2 September 2020.

²Dr. Öğretim Üyesi, Afyon Kocatepe Üniversitesi, vyuncu@aku.edu.tr, (ORCID: 0000-0001-5401-0683)

1. Introduction

The Covid-19 epidemic that has spread rapidly to most of the world was coined as a global pandemic by the World Health Organization on March 11, 2020 (WHO, 2020). While countries have taken unprecedented measures to prevent the spread of the epidemic, on the other hand, they are also trying to minimize the effects of the epidemic on the economic and labor market. Naturally, the scientific world has also focused its attention on the pandemic. Scientists from different fields have carried out studies depicting the negative effects of the epidemic as well as the epidemic process and the Post-Covid-19 predictions. The scientists have started to hold internet-based conferences and many scientific databases, journals, etc. Access is made available free of charge. Universities share platforms with their internal and external stakeholders that are available for free access in a certain period. Of course, when millions of people spend most of their time at their own homes, such sharing offers significant opportunities, especially for the academic community and students. In addition to the first social studies highlighting the travel restrictions (i.e. Chinazzi vd., 2020), economics (i.e. Fernandes, 2020; Guerrieri and Lorenzoni, 2020) or marketing (i.e. Andersen et al., 2020), however, it is noteworthy that there are relatively few studies on the impact of the epidemic on education life and students. In this context, it is clear that the initial most cited studies were conducted with the sample of medical faculty students and mostly focused on the psychological effects of the pandemic. Rose (2020) evaluates the effects of the Covid-19 pandemic on medical education in the context of the current situation and future projection. Cao et al. (2020) examined the psychological effects of the epidemic on medical school students. Undoubtedly, education life plays a key role among the hundreds of effects of the epidemic. Although states have a dilemma of closing schools and reducing contact or keeping schools open like some other organizations by prioritizing business life and economy, many countries have decided to suspend education in schools due to the epidemic (Burgess & Sievertsen, 2020). This decision, of course, means that students continue their education from their homes rather than the permanent closure of schools. In our country, due to the epidemic, primary, secondary and high schools have had to give up traditional face-to-face education models, and the epidemic conditions that directly affect millions of students and academics have quickly forced academic organizations such as universities to produce alternative models and solutions. The YÖK (Higher Education Council) statement dated March 18, 2020, points out this fact as follows: “*Extraordinary days also require the use of new ways apart from the usual methods without breaking the reality of this process. We are aware that we have to manage this process, not just follow it*” (Saraç, 2020).

In the process that started with the statement made by the Turkish Presidency on education and training activities on March 12, 2020, YÖK published information on March 13, 2020, and decided to receive the demands and offers of the universities to provide lectures in digital platforms (YÖK, 2020). Following this, in the press release published by YÖK on 18 March 2020, a new statement was issued

with the emphasis that there are Distance Education Application and Research Centers in 123 universities and that an open course material pool would be created for those who did not have this capacity. Thus, it was announced that the distance education process would begin with digital facilities in all our universities (Saraç, 2020). Here, in order not to interrupt the educational processes, it was also stated that universities could use synchronous or asynchronous distance education methods during the pandemic according to the roadmap prepared by the Digital Transformation Commission in Higher Education. Furthermore, with the statement on March 23, 2020, it was stated that YÖK courses platform was created and made available to students as a valuable product of the "Open Science and Open Access" policy. However, as highlighted by the Higher Education Council, not all universities have distance education applications and research centers. Moreover, it is yet another fact that the capacities and technical infrastructures of the universities that have these centers are not at the same level. We should note that despite numerous difficulties, university administrations are taking decisions in this difficult period to protect their personnel and students and to ensure the continuity of academic activities on the one hand, and update these decisions in coordination with the Higher Education Council when necessary.

Hence, while evaluating the decisions taken by universities within their own decision mechanisms, it should not be forgotten that these decisions are made in a crisis environment. Covid-19 is a global crisis and a crisis is a situation of tension that is "*unexpected and not sensed beforehand, which needs to be responded quickly and urgently by the organization, threatening its current values, aims and assumptions by making the prevention and adaptation mechanisms of the organization inadequate*" (Tağraf and Arslan, 2003). Crises bring along conditions that make it difficult for organizations and managers to carry out organizational and managerial activities for different reasons (Tutar, 2000). Therefore, universities, as academic organizations, need to develop their own unique crisis management approach in line with their existing infrastructure, capabilities, capacities, and potentials, and develop strategies and techniques to manage the Covid-19 crisis. In this approach, defining and comparing existing organizational resources and expectations, determining the crisis management framework and basic strategy, clarifying the crisis management plan, establishing special committees for the crisis in the organization chart, and determining their duties and authorities is essential. Creating institutional awareness about the crisis and creating an effective communication plan that eliminates information asymmetry is also essential. Effective crisis management, firstly, requires an assessment of the proximity of the outputs resulting from current strategies and practices to the intended targets. Thus, in a way, the quality of crisis management will be measured. As mentioned above, the decisions taken within the decision mechanism can be updated. Because such evaluations are indispensable for learning organizations. As a matter of fact, learning organizations can "*renew*

themselves by realizing the necessary transformations when necessary” in light of such evaluations (Öneren, 2008). Besides, the effective realization of these transformations will definitely have an impact on the organizational reputation. Effective crisis management also indicates the existence of effective reputation management. Organizational reputation is a perceptual expression of the organization's past performance and expectations from the future (Fombrun, 1996). At the same time, it is a common expression of the past performance and the results of this performance, which shows the organization's ability to transfer its value-attributed outputs to its stakeholders (Fombrun and Van Riel, 1997). Organizational reputation is an intangible and valuable strategic resource that is difficult to imitate. It plays an important role in organizations' access to resources, gaining a competitive advantage in the current environment, and neutralizing the factors that may hinder the activities of organizations. The performance of organizations in crises such as Covid-19 has a huge impact on organizational reputation. But a good reputation also makes a significant contribution to organizations during and after crisis periods. Studies show that a good reputation can act as a buffer against negative propaganda during and after crisis periods and contributes greatly to overcoming crises (Yüncü et al., 2017). The reputation gained through such performance in times of crisis will be a sign of their future performance, as well (Dimov et al., 2007).

2. Materials and Method

This research was carried out with a group of the senior year students of a state university. It aims to explore the effects of the Covid-19 pandemic on students and to evaluate the initial online education practices caused by pandemic conditions. In this direction, a qualitative research design was adopted as it allowed to interpret the network of relationships that dominate the situations as we experience today or to reveal their meanings (Neuman, 2012: 224), as it provided an original evaluation opportunity for the effects of the extraordinary conditions we are in. The answers of nine questions posed to students were analyzed using qualitative research techniques.

2.1. Population and Sample

The universe of the research consists of the students taking Lecture C of B department in the aforementioned public university in the spring terms of 2019-2020 academic year. Although the number of students taking this course is 21, the number of students participating in the study is 13 in line with the voluntary basis underlined in the informed voluntary consent form.

2.2. Data collection tool

In this study, first-hand data collection method was followed. Due to the Covid-19 pandemic, initial plan was to conduct interviews with volunteer participants via video conferencing tools. However, in order that the participants do not feel under pressure and give their answers sincerely, an alternative

roadmap was designed in order to achieve the aim of the study. Accordingly, participants were asked to provide written answers to nine questions on a form without including their name, age, gender, etc. on it. A semi-structured interview form addressing nine questions was made accessible to only this group on the internet. The question form was prepared in accordance with scientific research methods and the decision of Scientific Research and Publication Ethics Board dated 27.05.2020 and numbered 2020/83.

2.3. Analysis of data

In the analysis of the responses of the participants, frequency analysis, descriptive analysis and theme analysis techniques as a part of content analysis were used. Frequency analysis, which is often used in content analysis, revealed the frequency of the numerical and percentage appearing of certain concepts in the responses of the participants. Thus, it has been made possible to make an order of importance and classify the determined concepts and codes. When possible, the general and in-group frequencies were also given. In this context, direct quotations were made from the responses of the participants that support the determined codes and themes. These direct quotations were used extensively in the descriptive analysis process. In the last part of the research, a comprehensive theme analysis was performed by combining all tables and the determined themes were given in a table. Finally, the determined themes were interpreted.

3. Findings

3.1. Analysis of the answers to the questions addressed

Table 1. Are there any positive or negative impacts in your academic performance after Covid-19?

| | Frequency | % | Code | Frequency | % |
|----------|-----------|-------|-----------------------------|-----------|------|
| Positive | 6 | 46,15 | Homework & Projects | 3 | 37,5 |
| | | | Research Methods | 2 | 25 |
| | | | Time | 3 | 37,5 |
| Negative | 7 | 53,84 | Motivation | 1 | 12,5 |
| | | | TWLIC | 3 | 37,5 |
| | | | Mental, Psychological State | 2 | 12,5 |
| | | | Focus | 3 | 37,5 |

As seen in Table 1, although 53.84% of the participant students have a negative opinion, it is seen that the positive and negative situations in their study performances do not display a serious proportional difference. Stating that there was a positive change in their performance, the group's

statements indicate that 3 important factors were effective in this change: The widespread use of Homeworks and project applications preferred in the distance education model, the abundance of time that can be allocated per homework, and the students' experiences regarding research methods and techniques.

... *“now I feel a little more relaxed and freer as we will generally be evaluated via homeworks and projects” (P2).*

... *“I can spend more time doing my homework and projects, I read a lot unlike before the pandemic (P11)”.*

... *“I take academics as guides and I am getting into the habit of reaching information as it should be through research methods” (P6).*

On the other hand, the statements of the group, who stated that there was a positive change in their performance, exhibit that 4 important factors were effective in this negative change: Low motivation, the way the lessons are conducted in line with the distance education model, mental and psychological state and focus problems. In fact, due to the causality relationship between them, it seems possible to collect the mental and psychological state and focusing problems under one heading.

... *“as some of our lectures progress asynchronously only in the forum, we try to learn the subjects by ourselves and understand them through our own efforts. Therefore, we do not fully understand” (P9).*

... *“the level of motivation for productivity and efficiency is at lower levels” (P1).*

... *because we are always at home, I have a mental depression and frankly, I don't want to do anything” (P13).*

... *“and I'm having a different focus problem. I've been trying to study almost every day since I came home, but when I ask myself what I have done, I unfortunately do not have a clear answer” (P10).*

Table 2. Do you think that you can manage your lectures, homework and projects well in the distance education process? Why?

| | Frequency | % | Code | Frequency | % |
|-----|-----------|-------|--------------------|-----------|-------|
| Yes | 7 | 53,84 | Technology | 1 | 14,28 |
| | | | Time | 5 | 71,42 |
| | | | Implementation | 1 | 14,28 |
| No | 6 | 46,15 | Lectures | 3 | 33,33 |
| | | | Laziness | 3 | 33,33 |
| | | | Sparing Time | 1 | 11,11 |
| | | | Stress/ psychology | 2 | 22,22 |

When the expressions of the group who think that they manage their lessons, homework and projects well are coded, 3 important factors stand out: Technological facilities, abundance of time to use and opportunities to apply the theoretical knowledge. Based on the frequency of emphasis, the time factor differs significantly from the others within these 3 factors. 71.42% of the participants in the group who think that they manage their lessons, homework and projects well, directly emphasizes the abundance of time. 14.28% of them talk about technological facilities and 14.28% of them mention the effect of their ability to practice. In addition, considering that the participants who emphasized the practice also refer to time indirectly, it is understood that 85.7% of the participants who answered yes indicate time as the determining factor.

... *“Because we are in the age of technology ,and articles and files as supplementary materials are too many” (P1).*

... *“I understand the homework and complete my homework with the right steps, not theoretically, but with practice” (P6).*

... *“I do my homework without rush. Since I have nothing else to do, I am only focused on my homework and projects” (P11).*

On the other hand, it was observed that 4 important factors came to the fore in the expressions of 46.15% of the group who did not think that they managed their lectures: homework and project-based lectures of applied distance education model, individual factors like laziness, psychological condition caused by stress, etc. The two most striking factors in this group are the way lessons are conducted and individual factors. It is observed that these are followed by stress and psychological factors. Also, participant responses were carefully examined in order to understand the relationship within these 4 factors, but there was no data that could indicate such a relationship in the answers to this question.

... *“I merely study whatever is asked and it is just that. In this way. No contribution at all” (P4).*

... *“Perhaps this is the time when I would be the most productive and work the most, but I am interrupting my responsibilities by showing signs of laziness” (P5).*

... *“sometimes I don't make any progress in my homework for 5-6 hours. Really, the psychological aspect of being a senior and the current situation has worn me a lot” (P13).*

Table 3. Are you worried about your midterm and final exams? Why is that?

| | Frequency | % | Code | Frequency | % |
|-----|-----------|-------|--------------------------------|-----------|-------|
| Yes | 10 | 76,92 | Individual performance | 2 | 15,38 |
| | | | Homework / Project | 6 | 46,15 |
| | | | instructors | 2 | 15,38 |
| | | | Focus | 1 | 7,69 |
| | | | Lectures | 2 | 15,38 |
| No | 3 | 23,07 | Transition to Online Education | 2 | 100 |

Table 3, which summarizes the answers to the question reveals a significant proportional difference unlike the previous ones. The results show that 76.92% of the participants are anxious about the exams. When the expressions of this group are examined, 5 basic factors draw attention: the obligation to work individually, the homework system, the attitude of the instructors, the focus problem, and the way lectures are conducted in the distance education model.

... *“Because being alone in understanding the subject creates anxiety” (P1).*

... *“Since I don't know what I got right or wrong, I can't help thinking whether I did it wrong” (P13).*

It is noteworthy that the participants' responses pointing to homework and projects as the source of uneasiness with the largest percentage in the group refer to different dimensions of homework and projects. Being unfamiliar with the homework system, how homeworks would be evaluated, the amount of homework, and the effect of homework on the GPA are expressed under this heading.

... *“I feel anxious because we are mostly used to the exams and we are unfamiliar with the homework system” (P1).*

.... *“Our teachers give us too much and unnecessary homework” (P11).*

In 15.38% of the group experiencing anxiety, the anxiety was observed to be caused by the lecturer of the course.

.... *“how the teachers will evaluate what will happen is a complete mystery” (P6).*

... *“Of course, the level of responsibility of each of our teachers is not the same. But unfortunately, we cannot do anything other than trust” (P9).*

Similarly, it was observed that 15.38% of the group experiencing anxiety refers to the way lectures are conducted. Here, the homework system with the highest ratio with 46.15% and the way lectures are conducted factors were established in the same sentence and in a similar context in most of the participants' expressions and there was a great relationship between them. Moreover, the answers stating that they experienced an uneasiness due to the instructor also point to a similar relationship. When these 3 factors are taken together, it is seen that they cover an area with 76.91%.

... *“We cannot learn through online education and I cannot help worrying about finals” (P8).*

... *“Frankly, I do not think that there are things that can be understood by simply uploading notes to the forum, and I cannot help thinking about whether I am going to get a low mark because I don't know what I got right or wrong” (P13).*

On the other hand, when the group expressions that stated that they did not feel uneasy about the midterm and final exams, it was observed that the students did not crystalize the reasons and stated that only transition to online education is normal and the process now requires it.

.... *“The current time shows that the education system should go in this direction and the main duty of us students is to continue education regardless of the situation” (P5)*

Table 4. Did the Covid-19 pandemic cause changes in your career plans after graduation? Why?

| | Frequency | % | Code | Frequency | % |
|-----|-----------|-------|------------------------|-----------|-------|
| Yes | 10 | 76,92 | Delay | 2 | 18,18 |
| | | | Government | 2 | 18,18 |
| | | | Economic Crisis | 4 | 36,36 |
| | | | International Mobility | 1 | 9,09 |
| | | | Exam dates | 1 | 9,09 |
| | | | Cancelled Internship | 1 | 9,09 |
| No | 3 | 23,07 | No plan | 3 | 100 |

Table 4 shows that 76.92% of the participants point to a change in their postgraduate plans. The participants in this group emphasize 11 different factors while explaining the reasons for the change, and the most important factor in this group is the economic crisis with a rate of 36.36%. It is also clear that the participants think that the economic conditions will worsen gradually from today to tomorrow.

In addition, it is observed that the code of economic crisis is closely related to delayin plans and government factors, and the participants in this group mostly prefer to emphasize these 3 factors together. Looking at the situation from this window indicates an important proportional power of 72.72%.

... *“I do not think that my efforts for the private sector will find a response from this crisis for now. Because I think that after this process is completely over, we will have more economically difficult times” (P12).*

... *“I do not think that I will find a job” (P4).*

When the statements of the participants are examined within the framework of these factors, the rate of having to postpone their plans alone is 18.18%. Similarly, the rate of 18.18% expresses the tendency to work in the public sector for future plans because it is safe in crisis environments. In addition, 9.09% emphasizes the changes in the dates of exams such as ALES and YDS, and 9.09% emphasizes the effect of internship cancellation.

... *“Just as I was thinking about starting my own business and about to take action, this virus made me postpone my plans” (P3).*

... *“while I see working in the private sector as an option, I am more likely to enter one of the government offices that I can lean on in such extraordinary situations” (P6).*

... *“I was going to complete my last year by doing an internship and my manager was trying to train me for recruitment and integrate me, but this virus turned everything upside down” (P13).*

Table 4 shows that 23.07% of the participants did not mention any change in their post-graduation plans. The answers show that all participants in this group did not have any plans before the pandemic, either.

... *“If I were a planful person, I would have already graduated right now. I will probably let it go again. Making money, drawing my own path always makes me happy and gives me confidence. It has been like that for six years. I guess the only difference after graduation is to be able to fully focus on my job and my desires” (P10).*

Table 5. Is there an increase or decrease in your reading other than lectures and Homeworks? Is there any change in genres or types?

| | Frequency | % | Code | Frequency | % |
|-----|-----------|-------|-------------------------|-----------|-------|
| Yes | 8 | 61,53 | Increase | 8 | 47,05 |
| | | | Time | 3 | 17,64 |
| | | | Different field reading | 5 | 29,41 |
| | | | Own field reading | 1 | 5,88 |
| No | 5 | 38,46 | Continuity | 1 | 25 |
| | | | No such habit | 3 | 75 |

As seen to Table 5, there is a change in the reading for 61.53% of the participants. The statements of the participants in this group, who stated that there was a change, gathered around 4 important factors: direct expression of the increase, abundance of time and its effect on reading, different field readings, readings about their own field. It is observed that there is a significant increase in the reading of the students in this group compared to their own field readings and they read more in the fields of philosophy, sociology, history and theology studies. Also, the time factor is important in that it is one of the factors that we encountered in previous questions.

... *“I can say that there has been a clear increase in my reading. Normally, I had books that I could not read because I could not find enough time due to my school and social life. I was finally able to read them” (P2).*

... *“There is an increase in my reading in general. During this period, I noticed that I mostly read sociology” (P12).*

... *“now I turned to books such as philosophy: where did we come from, where are we going, peace of mind, energy to the universe” (P3).*

... *“I have much time, I am reading history” (P6).*

... *“I started to follow future predictions” (P5).*

Table 6. Have there been any other important changes in your life with Covid-19?

| | Frequency | % | Code | Frequency | % |
|-----|-----------|-------|------------------------|-----------|-------|
| Yes | 13 | % 100 | Use of Social Media | 8 | 42,10 |
| | | | Lack of socialization | 3 | 15,78 |
| | | | Discover myself | 2 | 10,52 |
| | | | Spend time with family | 6 | 31,57 |
| No | 0 | | | | |

As seen in Table 6, all of the participants state that there are serious changes apart from their education lives. When these changes were coded, 4 different factors emerged. The most important of these is seen as the increase in the use of social media by the participants and spending quality time with the family. However, while some of the participants talk about their longing for their past life and the effects of being away from their family, some of them emphasize that they have more time for themselves in this process.

... *“Also, I started to spend more time on social media as my free time increased. This was too bad for me” (P2).*

... *“First of all, my level of sociability decreased a lot, but the advantages of this for me were to spend more time with my family and focus more on issues related to myself” (P2).*

Table 7. What do you think about the distance education model that is applied in your school? If you were one the decision maker, what would you do differently? What would you change?

| | Frequency | % | Code | Frequency | % |
|----------|-----------|-------|------------------------|-----------|-------|
| Positive | 3 | 33,33 | Homework/ Project | 2 | 50 |
| | | | Diligent Managers | 2 | 50 |
| Negative | 10 | 76,92 | Synchronous lectures | 7 | 46,66 |
| | | | Face-to-Face education | 1 | 6,66 |
| | | | Instructors | 3 | 20 |
| | | | Forum | 4 | 26,66 |

When Table 7 is examined, 33.33% of the participants express a positive opinion about the distance education model. Positive opinions are gathered around two codes: The managers 'diligent work during pandemic and the satisfaction of the project and homework implementation.

... *“I think they are trying to do the best on our behalf while the decision is being made right now” (P10).*

... *“I think we are implementing the best possible system for now. However, since it is a new system that we are not used to, we may experience problems” (P2).*

On the other hand, 76.92% of the participants stated negative opinions about the distance education model. In this framework, it is seen that the participants who gave negative opinions are gathered around 4 factors in order of importance: Not conducting synchronous lectures, using only forums, and the initiative of the instructor. One participant argues that the training should be face to face. In fact, although they are given separately in the table to elaborate the statements, it is also possible to consider the codes of synchronous lectures, forum and instructor initiative together.

... *“I would have used a live course system instead of a forum” (P1).*

... *“I would rather have an online test where users' microphones and cameras are turned on” (K4).*

... *“The only thing I would do differently would be to find a safe channel that could broadcast live and make the participation of live lessons mandatory” (P6)*

... *“I don't think it's a useful system. I do not understand how the professors who only try to teach on the forum are so comfortable about this” (P9).*

... *“if I were you, I would definitely do my best to keep the education face-to-face. Why are the civil servants still, while we students are still waiting for the process to be completed” (P7).*

Table 8. Are there any gains or losses in this process?

| | Frequency | % | Codes |
|--------|-----------|-------|------------------------|
| Losses | 1 | 12,50 | Face-to-Face Education |
| | 4 | 50 | Social life |
| | 2 | 25 | Future plans |
| | 1 | 12,50 | Time |
| Gains | 3 | 18,75 | Resilience |
| | 4 | 25 | Medical Awareness |
| | 2 | 12,50 | Patience |
| | 2 | 12,50 | Self-improvement |
| | 2 | 12,50 | Reasonable consumption |
| | 2 | 12,50 | Reading |
| | 1 | 6,25 | Family |

Table 8 shows that the gains reported by the participants have a more balanced distribution proportionally, and that medical awareness and resistance gains take the first two places. On the other hand, 4 main factors have been determined in terms of losses of the participants. Among these, the total

percentage of social life and future plans corresponds to 75%, which significantly coincides with the answers to previous questions.

... *“There may be a step towards normalizing the rate of consumption. The concept of health, family and freedom has changed a lot for me” (P6).*

... *“I learned what patience means and people's lives cannot be as they planned suddenly and everything can change suddenly” (P4).*

Table 9. What do you miss most about the period before Covid-19?

| Codes | Frequency | % |
|---------------------------|-----------|-------|
| To breathe without a mask | 3 | 11,53 |
| Social life | 11 | 42,30 |
| To eat or drink out | 3 | 11,53 |
| Shopping | 2 | 7,69 |
| Doing sports | 1 | 3,84 |
| Instructors | 2 | 7,69 |
| Loneliness | 1 | 3,84 |
| To touch freely | 3 | 11,53 |

Table 9 shows that the participants missed their social relationships the most before Covid-19. Although the table describes 8 factors to provide a detailed explanation, in fact, it is seen that the factors in the table indicate the longing for social life over 80%.

... *“to be able to meet our loved ones freely, to do shopping freely, to be able to touch places without being anxious, to ask our teachers what we want to ask face to face” (P10).*

3.2. Extraction of Themes

The following table shows the distribution of the codes given in the previous nine tables by the extracted themes. Accordingly, it has been evaluated that the responses of the participants can be handled in the context of four main themes: the distance education model applied by the institution, the individual factors, time, and other environmental factors that the participants cannot directly control. The codes in bold in Table 10 show that the code in question is mostly in a negative statement. In this framework, it is seen that all themes except the time theme largely involve negative expressions.

Table 10. Classification of the extracted codes through theme analysis

| Distance Education Model | Individual Factors | Time | Social Life | Environmental Factors |
|--------------------------------|------------------------------------|------------------|------------------------------|-------------------------------------|
| Homework/ Project | Loneliness | Self-improvement | Spend time with family | Government |
| Lectures | Motivation | Time | Lack of socialization | Economic crisis |
| Individual study | Mental, Psychological State | | | International mobility |
| Instructor (initiative) | Focus | Period | Eating/drinking out | Proficiency exams (ALES/YDS) |
| Diligent executives | Laziness | Patience | Shopping | |
| Synchronous lectures | Spare time for myself | Adaptation | Doing sports | Internship |
| Face-to-Face education | Stress | | Social life | Delays |
| Forum | No plan | | Future plans | |
| Research methods | Reading more | | Reasonable consumption | |
| Online education | Different fields reading | | Health | |
| Instructors | Own field reading | | | |
| Technology | Continuity | | | |
| | Social Media | | | |
| | Discover myself | | | |

4. Conclusion

In this study, the paper aims to take a picture of the challenges faced by senior university students during the first months of the Covid-19 pandemic and help universities eliminate the disruptions and develop alternative strategies accordingly. At this point, the research reveals important findings for decision-makers who have to make and implement decisions quickly under extraordinary conditions. These findings point to critical points that may affect the tactical plans of the near future for universities that have to manage the process. As a matter of fact, universities are obliged to eliminate the disruptions that occur in the process with the dynamic crisis management approach they adopt in the distance education process. Above all, more than half of the participants state that the Covid-19 pandemic has negatively affected their study performance and that they cannot manage their Homeworks or projects well. The answers point to individual psychological and motivational factors and the distance education model as the reason. Similarly, three-quarters of the participants stated that they were worried about the midterm and final exams and they emphasize the elements in the distance education model applied. The answers reflecting the opinions of the participants about the distance education model applied come to the fore negatively. Accordingly, the points of criticisms about the distance education model are about

asynchronous lectures and that the instructors conducted lectures differently. Asynchronous lectures, slow forum systems, useless interface, grading of Homeworks, etc. elements also point to the most common problems. Hence, considering the possibility of continuing distance education, it is considered beneficial to review the problems indicated by the participants. Moreover, major universities around the world are announcing one by one face-to-face classes are canceled for the near future and classes will be held online. For this reason, the uncertainties about face-to-face education and the high possibility of continuing education on the internet increase the value of the findings of this study for decision-makers.

References

- Alon, . T, Matthias D. & Olmstead-Rumsey J. & M. Tertilt, (2020). The Impact of COVID-19 on Gender Equality, *Ön Rapor*. <https://www.nber.org/papers/w26947>
- Andersen, A. & Hansen, E.; & Johannesen, N. & S., Adam (2020) Consumer Responses to the COVID-19 Crisis: Evidence from Bank Account Transaction Data. <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.3609814>
- Burgess, S. ve Sievertsen, H. (2020). <https://voxeu.org/article/impact-covid-19-education> Erişim Tarihi: 25.03.2020
- Cao, W. & Fang, Z. & Hou, G. & Han, M. & Xu, X. & Dong, J., & Zheng, J. (2020). The psychological impact of the COVID-19 epidemic on college students in China. *Psychiatry research*, 287, 112934. <https://doi.org/10.1016/j.psychres.2020.112934>.
- Chinazzi, M. & Davis, J.T. & Ajelli, M. & Gioannini, C. & Litvinova, M. & Merler, S. & Pastore Y Piontti, A. & Mu, K. & Rossi, L. & Sun, K. (2020). The effect of travel restrictions on the spread of the 2019 novel coronavirus (COVID-19) outbreak. <https://doi.org/10.1101/2020.02.09.20021261>
- Dimov, D. & Shepherd & D. A. & Sutcliffe, K. M. (2007). Requisite expertise, firm reputation, and status in venture capital investment allocation decisions. *Journal of Business Venturing*, 22: 481-502.
- DSÖ (2020). https://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/situation-reports/20200311-sitrep-51-covid-19.pdf?sfvrsn=1ba62e57_10 Erişim tarihi: 20.03.2020
- Fernandes, N (2020). Economic Effects of Coronavirus Outbreak (COVID-19) on the World Economy. <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.3557504>
- Fombrun, C. (1996), *Reputation: Realizing Value from the Corporate Image*, HBS Press, Boston, MA.
- Fombrun, Charles J. ve Cees B. M. van Riel (1997). The Reputational Landscape, *Corporate Reputation Review*, 1 (1/2), 5-13.
- Garvin, David A. (1993), Building a Learning Organization, *Harvard Business Review*, July-August, ss. 75-85.
- Guerrieri, V. & Lorenzoni, G. & Straub, L. & Werning, I. (2020). Macroeconomic Implications of COVID-19: Can Negative Supply Shocks Cause Demand Shortages? (April 2, 2020). University of Chicago, *Becker Friedman Institute for Economics Working Paper No. 2020-35*, <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.3570096>

- Neuman, W. L. (2012). Toplumsal Araştırma Yöntemleri: Nicel ve Nitel Yaklaşımlar I-II. Cilt (5. Basım). İstanbul: Yayın Odası.
- Öneren, M. (2008), İşletmelerde Öğrenen Örgütler Yaklaşımı, *ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, Cilt 4, Sayı 7, s163-178.
- Rose S. Medical Student Education in the Time of COVID-19. *JAMA* (2020). <https://doi.org/10.1001/jama.2020.5227>
- Saraç, Y., (2020). 18 Mart 2020 Tarihli Basın Açıklaması. <https://www.yok.gov.tr/Sayfalar/Haberler/2020/universitelerde-uygulanacak-uzaktan-egitime-iliskin-aciklama.aspx>
- Tağraf, H. ve Arslan, N.T. (2003). Kriz oluşum süreci ve kriz yönetiminde proaktif yönetim. *C.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*.(4-1).
- Tutar, H.(2000). Kriz ve Stres Ortamında Yönetim. İstanbul: Hayat Yayıncılık İletişim Eğitim Hizmetleri.
- Watkins, K. & Marsick, V.,(1993). *Sculpting The Learning Organization*. San Francisco: Jossey- Bass.
- YÖK (2020). Koronavirüs (Covid-19) Bilgilendirme notu. https://www.yok.gov.tr/Sayfalar/Haberler/2020/coronavirus_bilgilendirme_1.aspx
- Yüncü, V. & Pasaoglu Bas, D. & Fidan, Ü. (2017). "Deception or Illusion ?," *Economics and Applied Informatics, Dunarea de Jos University of Galati, Faculty of Economics and Business Administration*, issue 1, pages 5-11.

YAYIN ŞARTLARI PUBLICATION REQUIREMENTS

Dergide yayınlanması talebiyle editöre gönderilen eserler, gizli tutulan hakemlerin (iki hakem) olumlu görüşleri alınmaksızın ya da hakemler tarafından önerilen düzeltmeleri içeren yeni metin sağlanmaksızın yayınlanmaz. Hakemlerden biri olumlu diğeri olumsuz görüş bildirdiğinde eser üçüncü bir hakeme gönderilir.

1. Hazırlanan çalışmalar, DergiPark üzerinden (<http://dergipark.gov.tr/ijemi>) sisteme yüklenmek suretiyle dergi editörlüğüne iletilmelidir. Hakem incelemesi dâhil tüm aşamalar DergiPark sistemi üzerinden yürütülecektir.

2. Gönderilen makalelerin ilk ve ikinci sayfası özet ve abstract bölümü şeklinde olmalı, makalenin yabancı dildeki adı, en fazla 300 kelimelik Türkçe ve yabancı dilde özetlerinin ve en az 3 adet anahtar kelimenin (Key Words) eklenmesi gerekmektedir. Çalışmanın sonunda Kaynaklar yer almalıdır.

3. Sayfa yapısı: Üst ve alttan 2,5 cm; yanlardan 2,5 cm. olmalıdır. Bu şekilde hazırlanan yazılar kural olarak 25 sayfadan fazla olmamalıdır.

4. Metin yazıları: Times New Roman karakteri ile 11 punto 1,5 satır aralığı, ilk satırı özel 1,25 cm değerinde paragraf, paragraf arası boşluklar öncesi ve sonrası 0 nk olmak üzere iki yandan hizalı yazılmalıdır. Ana başlık 14 punto, ikinci ana başlık 10 punto, özet ve abstract 9 punto kullanılmalıdır. Yazar adı, ana başlığın altına sola dayalı olarak akademik unvan olmadan “adı SOYADI” biçiminde yazılmalı, unvan, eposta adresi ve kurum bilgileri dipnot şeklinde ana başlık bölümünde verilmelidir.

5. Makalenin daha önce hiçbir yerde yayımlanmamış veya yayımlanmak üzere gönderilmemiş olması gerekir.

6. Yazarlara telif hakkı ödenmeyecektir. Yazarlar, yayımlanan yazılar üzerinde Journal EMI Editörlüğü'nün, her türlü formatta yayımlamak dâhil, tüm yayın haklarına sahip olduğunu kabul ederler.

BU ŞARTLARI TAŞIMAYAN BAŞVURULAR KABUL EDİLMEYECEKTİR.

Haberleşme Adresi:

Dilkur Akademi Migros Arkası İpekyolu İş Merkezi Kat:10 Aksaray 68100 Türkiye 0506 466 00 77

İnternet Adresi:

<http://dergipark.gov.tr/asstudies>, <https://asstudies.com/>

